Asiakkaatkin Finnairin lennoille maski kasvoilla

12.7.2020 0.00

Lentomatkustus alkaa elpyy vähitellen, kun matkustusrajoituksia puretaan. Finnair varautuu vähitellen kasvaviin matkustajamäärin monin erilaisin toimin, joiden avulla lentäminen on mahdollisimman turvallista.

”Kun matkustus vähitellen elpyy ja matkustajamäärät kasvavat, haluamme kaikkien voivan tulla lennolle luottavaisin mielin,” sanoo Finnairin asiakaskokemuksesta vastaava johtaja **Piia Karhu.** ”Nyt käyttöön otettavilla lisätoimilla suojaamme niin asiakkaiden kuin henkilöstömme terveyttä lentoasemalla ja lennoilla. ”

Lääketieteen asiantuntijoiden mukaan lentokone ei ole erityisen tartuntaherkkä ympäristö, sillä koneiden tehokas ilmanvaihto auttaa pitämään ilman puhtaana.

Finnair on jo aiemmin keväällä tehnyt useita muutoksia, joilla huolehditaan asiakkaiden ja henkilöstön terveyden suojaamisesta: palveluprosesseja ja tarjoilua on muutettu, asiakkaat istuvat koneessa mahdollisimman väljästi, Finnairin palvelutiskeillä on muovisuojuksia ja lentokoneiden siivousta on entisestään tehostettu. Henkilökunta myös välttää asiakkaiden matkustusasiakirjoihin ja matkatavaroihin koskemista.

Uusista toimista matkustajille näkyvin muutos on nyt maskien käyttö koko lennon ajan. Käytäntö on voimassa 18.5. alkaen elokuun loppuun asti.

”Asiakkaat tulevat lennolle omat maskit mukanaan, ja he käyttävät niitä koko lennon ajan”, Piia Karhu kertoo. ”Myös Finnairin asiakaspalvelijat lentoasemalla ja Finnairin matkustamomiehistö käyttävät suu-nenäsuojuksia. Olemme päätyneet tähän käytäntöön, sillä maskien käyttö yleistyy kaikkialla ja ne suojaavat koneen matkustajia mahdollisilta pisaratartunnoilta. Kun kaikki käyttävät maskia suojaamme näin toinen toisiamme.”

”Suosittelemme, että asiakkaat hankkivat itselleen sopivat maskit hyvissä ajoin ennen matkaa, pakkaavat mahdollisimman vähän matkatavaraa mukaan, ja tekevät lähtöselvityksen jo ennen kentälle tuloa verkossa tai mobiilisovelluksella”, Piia Karhu jatkaa. ”Kaikki varmasti myös ymmärtävät, että lennolle ei voi tulla, jos on pienikin epäilys Covid-19 tartunnasta tai hengitystieinfektio-oireita.”

Lisäksi Finnair ottaa käyttöön useita eri muutoksia toimintaohjeissaan ja prosesseissaan. Muutoksissa on huomioitu niin viranomaissuositukset kuin alan yleiset linjaukset, ja ne astuvat voimaan viimeistään 18.5.:

- Asiakkaat ohjataan pitämään vähintään metrin etäisyys muihin ihmisiin lentoasemalla.
- Finnairin henkilökunta käyttää suu-nenäsuojuksia lentoasemalla asiakaspalvelutilanteissa
- Istuinpaikat lennoille jaetaan niin, että koneessa olevan tilan puitteissa asiakkailla on mahdollisimman paljon tilaa ympärillään, ja istuinjärjestys tarkistetaan vielä portilla ennen koneeseen nousua.
- Koneen takaosassa istuvat asiakkaat nousevat koneeseen ensin.
- Jos koneeseen siirrytään bussikuljetuksella, bussiin otetaan kerrallaan vain puolet auton kapasiteetista.
- Matkustamohenkilökunta käyttää suu-nenäsuojuksia lennon aikana.
- Kaikkien asiakkaiden tulee käyttää kasvomaskia tai suu-nenäsuojusta koneeseen noususta koneesta poistumiseen asti.
    - Asiakkailla tulee olla mukanaan oma suojus, joka peittää nenän ja suun, ja sitä käytetään koko lennon ajan.
    - Alle 7-vuotiaiden lasten ei tarvitse käyttää suojusta.
    - Poikkeuksista suojuksen käyttöön terveyssyistä tulee saada suostumus Finnairilta etukäteen.
- Lentokoneiden siivousta on tehostettu entisestään, ja erityisesti kohtia, joita useat ihmiset koskevat, siivotaan tehostetusti.
- Lennoilla on saatavilla desinfiointipyyhkeitä asiakkaiden käyttöön.
- Lennoilla on voimassa muokattu asiakaspalvelukonsepti, joka

edesauttaa asiakkaiden ja matkustamopalveluhenkilökunnan kohtaamisten vähentämistä
- Asiakkaita pyydetään tuomaan mahdollisimman vähän matkatavaroita lennoille ja välttämään turhaa liikehdintää matkustamossa.
- Asiakkaat poistuvat koneista pienemmissä ryhmissä.

Käytäntöjä tarkastellaan säännöllisesti ja niitä päivitetään tilanteen mukaan.

Myös Finavia on ottanut käyttöön erityistoimia Suomen lentoasemilla. Finavian asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt käyttävät suu-nenäsuojaimia, lentoasemilla on ohjeistettu etäisyyden pitämiseen tarramerkinnöin, palvelutiskeillä on muovisuojuksia ja käsidesinfiointiainetta on saatavilla useissa paikoissa.

Matkaa suunnitellessa kannattaa myös selvittää kohteen mahdolliset toimintaohjeet ja rajoitukset. Monissa maissa lentoasemilla ja julkisessa liikenteessä edellytetään jonkinlaisen kasvosuojuksen käyttöä, joten asiakkaiden kannattaa varata riittävästi suojuksia koko matkan ajaksi. Matkustaessa täytyy huolehtia myös hyvästä käsihygieniasta, joten oma käsidesipullo tai desinfiointipyyhkeitä on hyvä olla mukana.