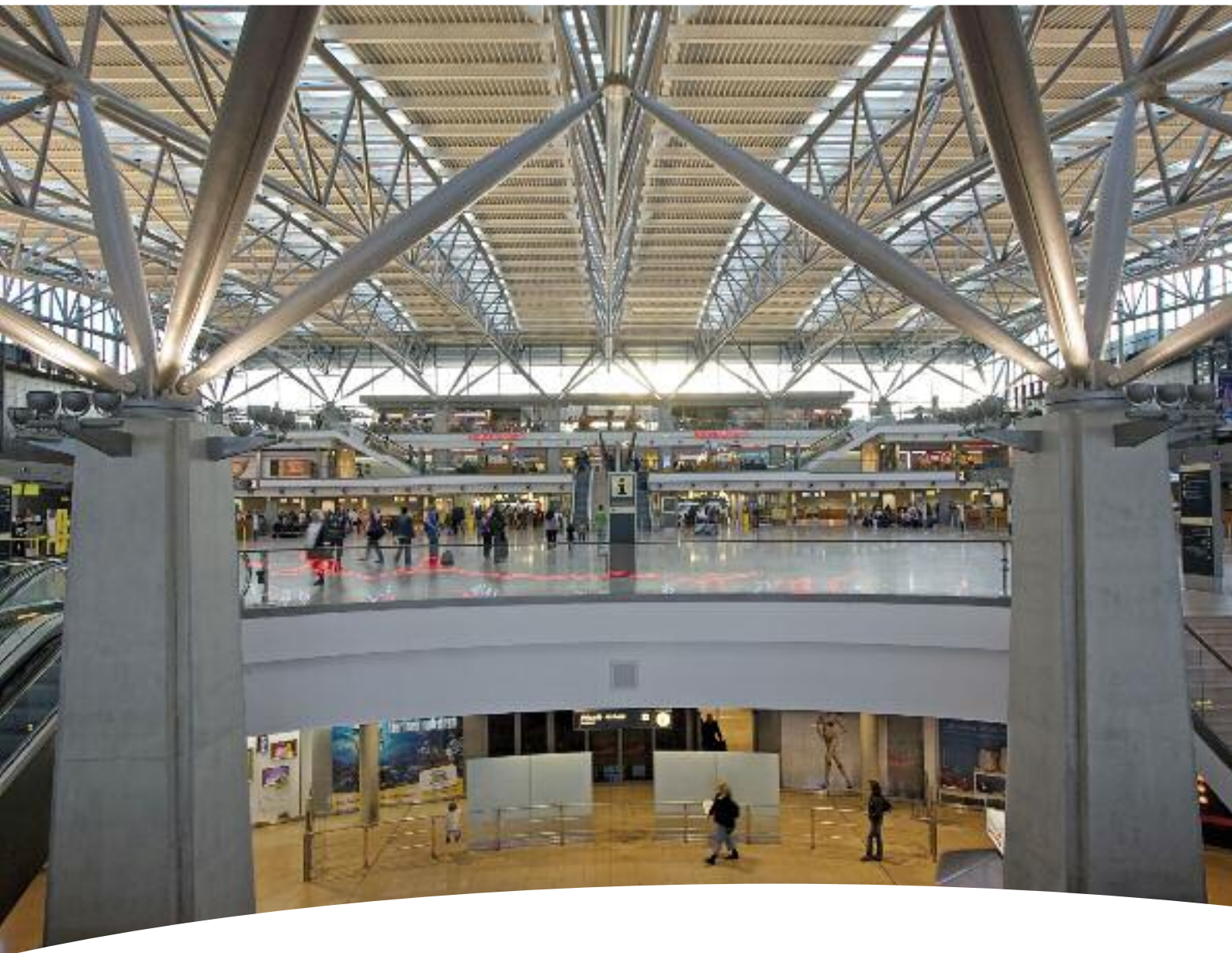


Terminal- und Pierhandbuch

Version 1.1



www.hamburg-airport.de

**Hamburg Airport**

Impressum:

Herausgeber: Flughafen Hamburg
Bereich Aviation,
Terminalmanagement/Betriebsorganisation (FA-TB)

Kontakt:	Anna Katharina Lau	Sara Lewejohann
Tel.:	+49 (0) 40 / 50 75 - 1397	+49 (0) 40 / 50 75 - 21 61
E-Mail:	klau@ham.airport.de	slewejohann@ham.airport.de

Version: 1.1
Stand: 7.10.2009

Inhaltsverzeichnis

1	Infrastruktur	5
1.1	Übersicht der abfertigungsrelevanten Terminalanlagen	5
1.2	Übersicht der abfertigungsrelevanten Pieranlagen	8
2	Disposition	9
3.	Check-in- und Boarding-Schalter	9
4.	Check-in- und Boarding-Equipment	9
5.	Check-in-Automaten	10
5.1	Automatenstandorte	10
5.2	Werbung auf Check-in Automaten	10
5.3	Nutzungsentgelt	10
6	Bestuhlung	10
7	Airline-Equipment	10
7.1	Personenleitsysteme und Teppiche	11
7.2	Plakate	11
7.3	Aufsteller	11
8	Werbung	11
9	Gepäck	12
9.1	Beförderungskriterien für Gepäck	12
9.1.1	Gewicht	12
9.1.2	Größe	12
9.1.3	Transportvorkehrungen	12
9.2	Gepäckbandstillstände/Anlagenausfälle	13
10	Verbotene Gegenstände	13
10.1	Verbotene Gegenstände in aufgegebenem Gepäck	13
10.2	Verbotene Gegenstände gemäß §11 LuftSiG	13
11	Sicherheit	13
11.1	Abschluss der Schalter	13
11.2	Abschluss der Materialschränke	13
11.3	Notaus	14
11.4	Gepäckband	14
11.5	Notfall- und Ausfallszenarien	14
11.6	Fluchtwege und Brandlasten	14
11.7	Herrenlose Gepäckstücke	14
11.8	Unruly Passengers	14
12	Bordkarten- und Sicherheitskontrolle	15
13	Durchsagen	15
14	Mobilitätseingeschränkte Passagiere (PRM)	15
15	Rauchen	15
16	Mobile Fortbewegungsmittel	16
17	Reinigung	16
18	Störungen	16
ANHANG		
A1	Telefonnummern der Check-in Counter & Sperrgepäckschalter Terminal 1	17
A2	Telefonnummern der Check-in Counter & Sperrgepäckschalter Terminal 2	18
A3	Telefonnummern der Gate Counter & Brücken	19

Sehr geehrte Nutzer von Terminal und Pier,

Hamburg Airport möchte gemeinsam mit Ihnen, den Vertretern von Fluggesellschaften, und Handlingagenten, Betreibern von Ladengeschäften und anderen Nutzern von Terminal und Pier, unseren Passagieren den Start in ihre Urlaubsreise oder zu ihrem Geschäftstermin so angenehm wie möglich machen.

Dazu gehört eine einfache Orientierung genauso wie reibungslose Arbeitsabläufe und eine Atmosphäre, in der sich die Flugreisenden ebenso wie die Beschäftigten wohl fühlen.

Um dies auch bei steigendem Verkehrs- und Passagieraufkommen in übersichtlichen und ansprechenden Terminals sicherzustellen, finden Sie auf den folgenden Seiten Regeln für die Terminal-, Plaza- und Piernutzung. Neben Vorgaben und Informationen sind hier auch Ansprechpartner und Telefonnummern notiert, an die Sie sich direkt mit Ihren Anliegen wenden können.

Dieses Handbuch soll Ihnen, Ihren Kolleginnen und Kollegen als Nachschlagewerk zur Verfügung stehen, einen schnellen Überblick über Wissenswertes bieten und Sie bei Ihrer Arbeit am Hamburg Airport unterstützen. Ein Hinweis zu den angegebenen Telefonnummern: Sie sind, wenn nicht anders vermerkt, Durchwahlen des Flughafens. Von außerhalb erreichen Sie die Ansprechpartner mit der „040/50 75-“ vor der Durchwahl.

Der Gleichbehandlungsgrundsatz hat für die Flughafen Hamburg GmbH (FHG) oberste Priorität. Daher gelten die hier festgehaltenen Regeln für alle Nutzer der Terminals, Plaza und der Pier, also für alle Airlines und deren Handlingagenten.

Als Anhang zur Flughafenbenutzungsordnung gibt dieses Terminalhandbuch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Flughafen Hamburg GmbH wieder. Es gilt ergänzend zu anderen Ihnen bekannten Vorschriften und dem Alarmplan.

Wenn aufgrund von z.B. technischen Veränderungen, gesetzlicher Verordnungen oder auch Ihrer Erfahrungen in den Terminals veränderte Abläufe notwendig werden, wird das Handbuch entsprechend angepasst. Ihre Anmerkungen und Anregungen dazu nimmt das Terminalmanagement von Hamburg Airport gern entgegen.

Ihr Terminalmanagement

1 Infrastruktur

1.1 Übersicht der abfertigungsrelevanten Terminalanlagen

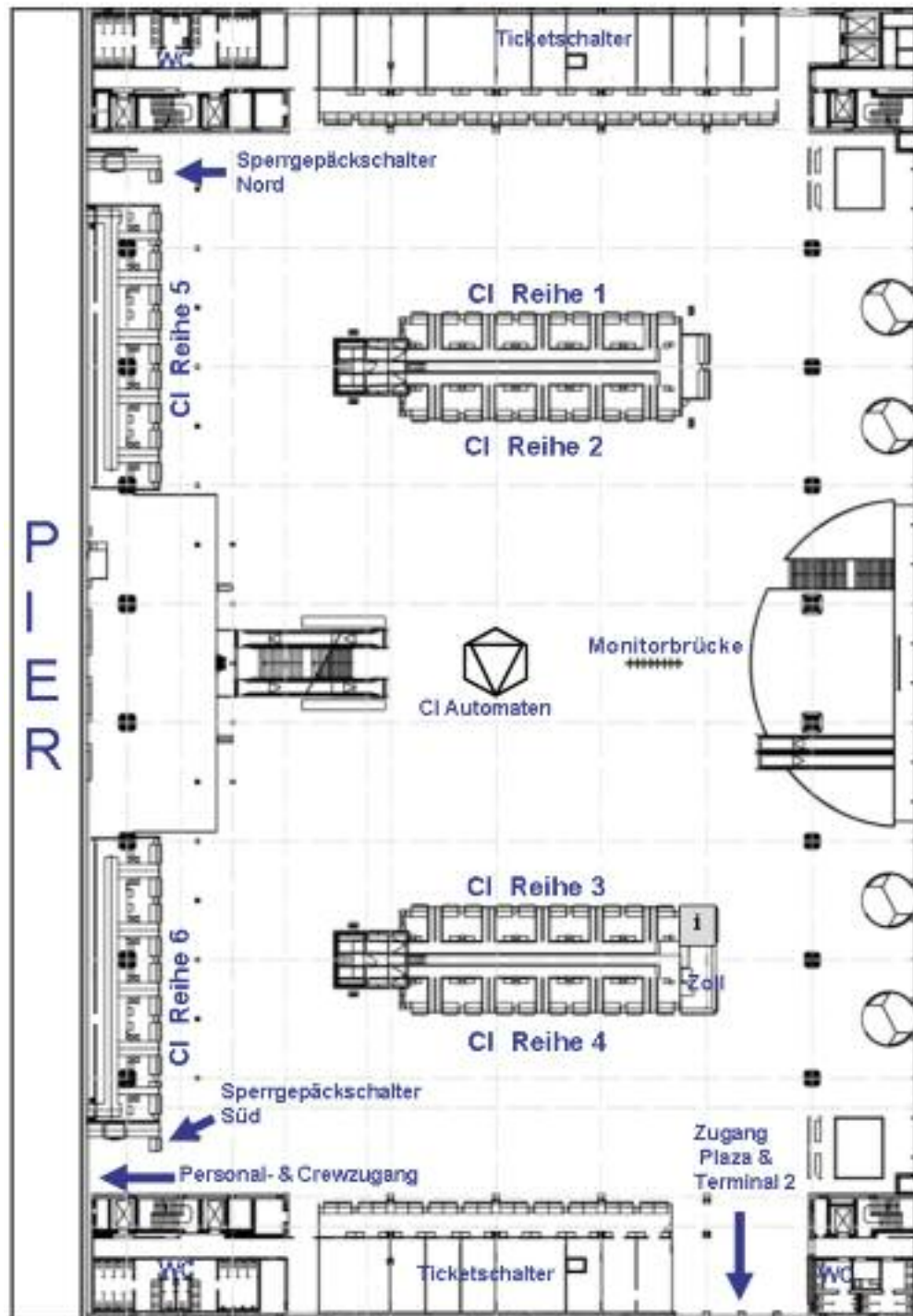


Abb. 1: Terminal 1, Abflugebene, Ebene 1 (Skizze)

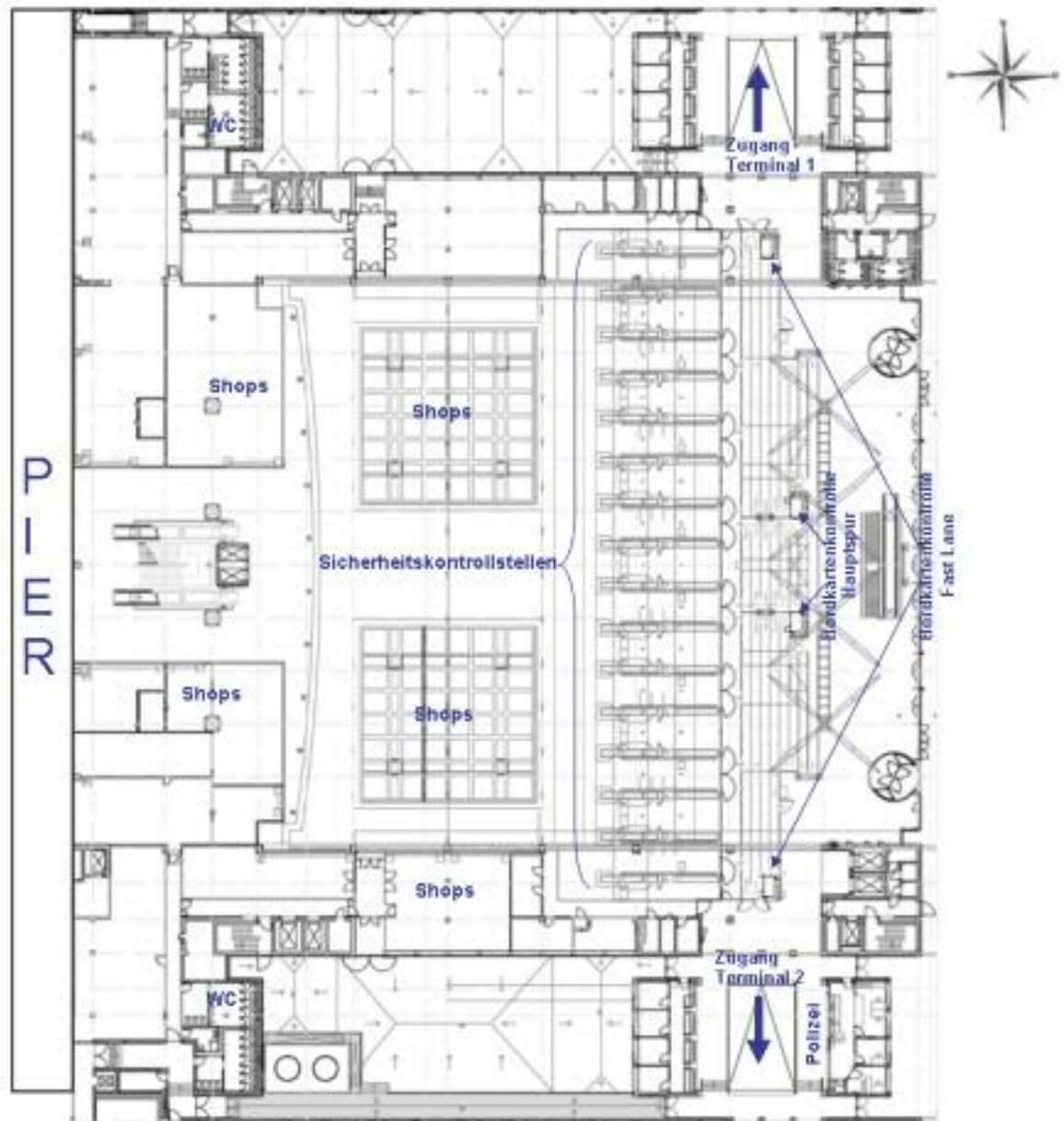


Abb. 2: Plaza, Abflugebene, Ebene 1 (Skizze)

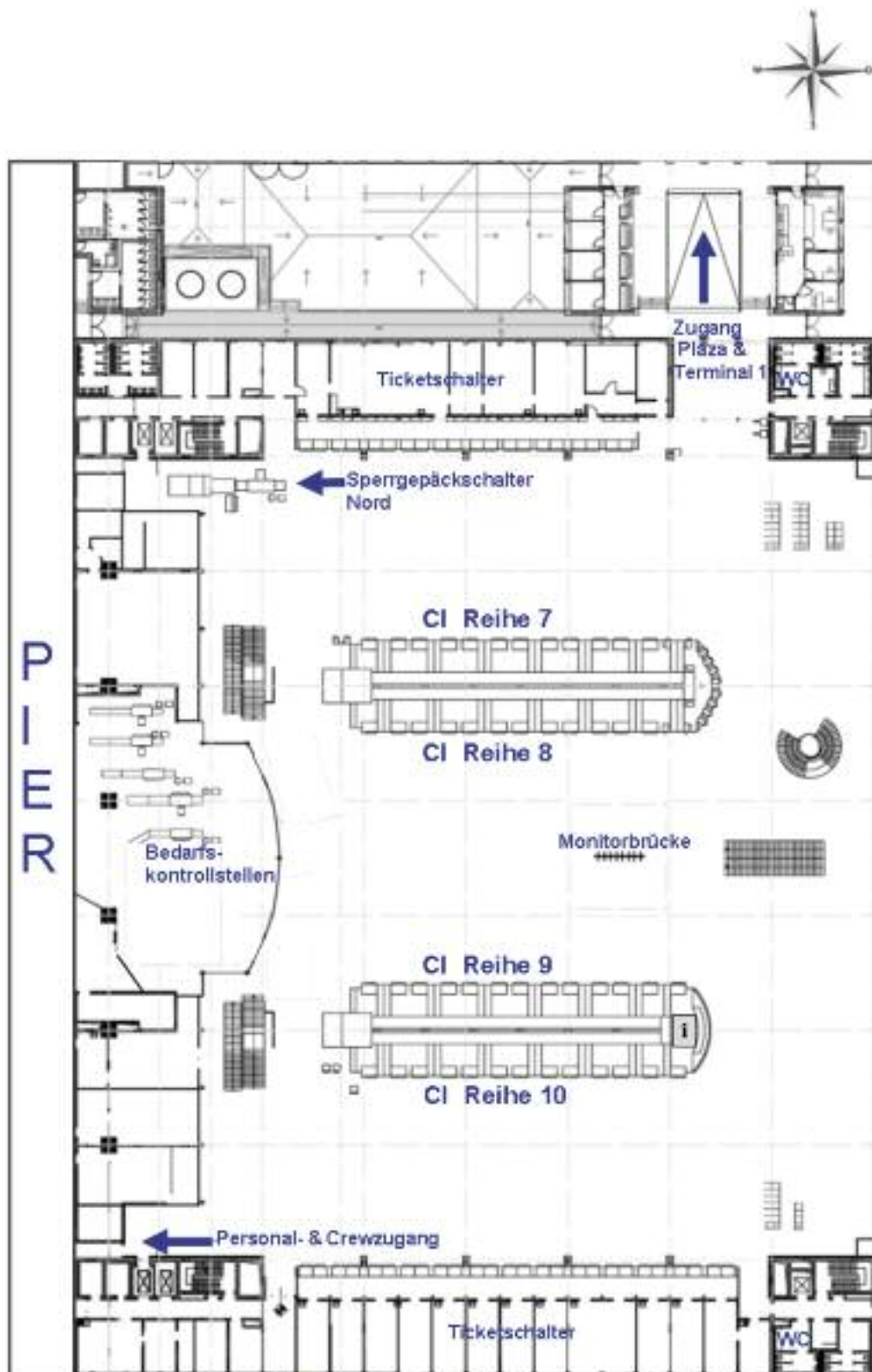


Abb. 3: Terminal 2, Abflugebene, Ebene 1 (Skizze)

2 Disposition

Die Belegung der Check-in-Schalter, der Brücken- und Vorfeldpositionen der Flugzeuge (und damit auch der Abfluggates) sowie der Gepäcksortierziele gibt die Flughafen Hamburg GmbH (FHG) vor. Details dazu finden Sie in der Flughafenbenutzungsordnung (FBO). Die Vergabe dieser Anlagen erfolgt transparent, nicht diskriminierend, sachgerecht und objektiv nach Kriterien des Wettbewerbs.¹

Der Flughafen Hamburg möchte dadurch eine hohe Qualität der Passagierabfertigung erzielen. Daher wird bei der Disposition auf möglichst kurze Wege, gute Orientierungsmöglichkeiten der Reisenden, geringe Wartezeiten und gute Auslastung der Kapazitäten geachtet. Unter diesen Gesichtspunkten kann die Flughafen Hamburg GmbH keine feste Zusage für die Nutzung bestimmter Ressourcen geben. Betriebliche Gründe – wie z. B. Alarmfälle, Anlagenausfall, Flugstreichungen etc. – können kurzfristige Änderungen erfordern. Bei Ressourcenengpässen gilt: Es wird sich für eine Belegung entschieden, die möglichst wenige Passagiere beeinträchtigt.

3 Check-in- und Boarding-Schalter

Die Check-in- und Boarding-Schalter sowie die zugehörigen Materialschränke und Anzeigenmonitore (einschließlich der Bedienungseinheit URI-Terminal) sind Eigentum der Flughafen Hamburg GmbH. Bis zum aktuellen Flugplantage erfolgt die Anmietung und Disposition der Schalter für den folgenden Flugplantage über die Arbeitsvorbereitung bis 18:00 Uhr (am Vortag). Für Dispositionen am aktuellen Flugplantage wenden Sie sich bitte an die Verkehrszentrale.

Ihr Ansprechpartner:

Terminalmanagement/

Arbeitsvorbereitung: -2859

Flugbetrieb/Verkehrszentrale: -2250

Sollten Sie Mängel an den Schaltern feststellen, wenden Sie sich bitte an die Gebäudeleittechnik. Bei Störungen der Monitore oder des URI Terminals wenden Sie sich direkt an AIRSYS.

Ihr Ansprechpartner:

Gebäudeleittechnik: -2525

Airsys-Hotline: -5000

4 Check-in- und Boarding-Equipment

Das Equipment für die Abfertigung an den Check-in- und Boarding Countern wird durch den CUTE Club (CUTE: Common User Terminal Equipment) bereitgestellt. Fragen dazu beantwortet der Chairman des CUTE Club. Für technische Fragen zum Equipment steht Ihnen der SITA Stationsleiter zur Verfügung. Sollte es zu technischen Störungen am Check-in- und Boarding-Equipment kommen, wenden Sie sich bitte an die Telefonhotline des SITA Helpdesk.

Ihr Ansprechpartner

CUTE Club Chairman Thomas Piezunka: 50 70-38 11

SITA Stationsleiter Thomas Wollert 50 75-33 31

bei technischen Störungen: -4 2000 (vom Check-in oder Boarding-Telefon)

oder 0800 10 08 362

¹ Darüber hinaus finden Grundsätze der Ressourcenvergabe, Gesetze, Vorschriften und Verordnungen sowie betriebs-, passagier- und kundenrelevante Kriterien bei der Disposition Berücksichtigung

5 Check-in-Automaten

5.1 Automatenstandorte

Zur Aufstellung von Check-in-Automaten hat die FHG Standorte mit den notwendigen Datenanschlüssen festgelegt. Wenn Sie Automaten positionieren oder Aufsteller neben den Automaten platzieren möchten, wenden Sie sich bitte für die notwendigen Genehmigungen an die Abteilung Terminalmanagement.

Wenn Sie Automaten vor den Check-in-Schaltern aufstellen möchten, müssen Sie die Automaten nach dem Ende der Anmietung des Schalters wieder an einen von Ihnen (z.B. als Airline oder Handlingagent) angemieteten Stellplatz bringen. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Flächen vor den Schaltern für das nachfolgende Check-in wieder frei sind.

Ihr Ansprechpartner

Terminalmanagement: - 1397

5.2 Werbung auf Check-in Automaten

Das Anbringen von Werbung auf Check-in Automaten ist untersagt. Für Ausnahmen in Einzelfällen wenden Sie sich an die Abteilung Media & Events.

Ihr Ansprechpartner

Media & Events: - 3968

oder werbung@ham.airport.de

5.3 Nutzungsentgelt

Die Flughafen Hamburg GmbH erhebt ein Nutzungsentgelt für die angemietete Fläche, die Nutzung und die technische Infrastruktur. Informationen über die geltenden Tarife erhalten Sie von der Abteilung Terminalmanagement.

Ihr Ansprechpartner

Terminalmanagement: - 1397

6 Bestuhlung

Alle Counter sind mit Stühlen ausgestattet. Damit an allen Schaltern zu jeder Zeit ausreichend Stühle vorhanden sind, dürfen diese nicht an andere Schalter umgestellt werden. Wenn Sie Beschädigungen an den Stühlen entdecken, melden Sie dies bitte der Flughafenhausmeisterei, die sich um die Instandsetzung kümmert.

Ihr Ansprechpartner

Flughafenhausmeisterei: - 2537

7 Airline-Equipment

Airline-Equipment wie z.B. Personenleitsysteme (Queuing), Stehtische, Teppiche, Airline bezogene Aufsteller etc. werden nicht von der FHG zur Verfügung gestellt. Diese dürfen nur nach Genehmigung durch die FHG und in einwandfreiem Zustand verwandt werden. Die Reinigung sowie die einwandfreie Funktionalität beantragter und genehmigter Objekte stellt die jeweilige Fluggesellschaft sicher. Nach dem Ende der Anmietung von Check-in-Schaltern bzw. der Abfertigung in den Gates entfernen Sie bitte jedes Mal Ihr eigenes Equipment und bringen es auf eine Ihnen zugewiesene oder angemietete Fläche. Sollte nach Ihnen keine andere Fluggesellschaft den Counter angemietet haben, ist es nur in Absprache mit der Abteilung Terminal-

management möglich, Ihr Equipment vor den Schaltern bzw. im Gate zu belassen. Bitte entfernen Sie nach der letzten Abfertigung immer das Equipment, da nach Betriebsschluss die Nachreinigung erfolgt. Sollte es bei nicht entfernten Equipment zu Standortverschiebungen (zum Beispiel durch Reinigungsvorgänge) kommen, liegt es in der Verantwortung der Airline beziehungsweise des Handlingagenten, das Equipment wieder ordnungsgemäß aufzustellen. Eine Haftung für Beschädigungen ist ausgeschlossen.

Ihr Ansprechpartner

Terminalmanagement: - 1397

7.1 Personenleitsysteme (Queuing) und Teppiche

Für das Queuing und Auslegen von Teppichen vor den Countern sind die Airlines beziehungsweise die Handlingagenten verantwortlich. Um den Passagieren eine ausreichende Durchgangsbreite zu bieten, dürfen Teppiche und Queuing nur bis maximal 7 Meter vor den angemieteten Check-in-Schaltern aufgebaut werden.

7.2 Plakate

Plakate dürfen grundsätzlich nur nach vorheriger Zustimmung durch die Abteilung Terminalmanagement aufgehängt oder -gestellt werden.

Ihr Ansprechpartner

Terminalmanagement: - 21 61

7.3 Aufsteller

Um die Übersichtlichkeit im Terminal zu gewährleisten, sind nur Aufsteller mit einer maximalen Höhe von 2 Metern zugelassen. Außerhalb der angemieteten Schalter und Automaten sind Aufsteller Werbeobjekte und daher kostenpflichtig. Für Genehmigungen von Aufstellern innerhalb der angemieteten Flächen wenden Sie sich bitte an die Abteilung Terminalmanagement.

Ihr Ansprechpartner

Terminalmanagement: - 21 61

8 Werbung

Für alle Werbeobjekte in den Terminals gibt es feste Standorte. Wenn Sie sich für Werbung interessieren, wenden Sie sich bitte an die Abteilung Media & Events. Werbung am Hamburg Airport muss immer genehmigt werden und ist kostenpflichtig.

Ihr Ansprechpartner

Media & Events: - 39 68

oder werbung@ham.airport.de

9 Gepäck

9.1 Beförderungskriterien für Gepäck

Um Schäden an der Gepäckförderanlage zu vermeiden, dürfen Gepäckstücke nur bis zu einem Maximalgewicht und einer Maximalgröße befördert werden. Die Größendetails finden Sie hier aufgelistet.

9.1.1 Gewicht

Maximal Gewicht	Ort
40 kg	Check-in Counter
100 kg	Sperrgepäckcounter

9.1.2 Größe

Maximale Maße	Ort
0,65 * 0,85 * 0,42 m	Check-in Counter
3 m Länge * 0,80 m Breite	Sperrgepäckcounter Nord T1
1,50 m Länge * 0,80 m Breite	Sperrgepäckcounter Süd T1
3 m Länge * 0,80 m Breite	Sperrgepäckcounter Nord T2

9.1.3 Transportvorkehrungen

Art des Gepäcks	Transportart	Hintergrund
Softgepäck	In den bereitgestellten Wannen	Gefahr des Verhängens in Gepäckanlage und dadurch Schädigungen der Anlage.
ingeschweißtes/ foliertes Gepäck	Nur Sperrgepäckabgabe	Gefahr des Verhängens in der Gepäckanlage durch Aufwickeln der Folie. Gepäck „rutscht“ nicht, dadurch kommt es zu Kofferstaus in der Anlage.
Gepäck mit Bändern, Laschen	In den bereitgestellten Wannen, sämtliche Bänder und Laschen müssen in die Wanne gelegt werden.	Gefahr des Verhängens in Gepäckanlage und dadurch Schädigungen der Anlage.
Surfbretter	Über den Sperrgepäckaufzug	Mögliches Verkleben und dadurch eine Schädigung der Anlage.
Fahrräder	Sperrgepäckabgabe Nord T2 oder Sperrgepäckaufzug Nord T1	Die Sperrgepäckaufgabe Süd T1 ist mit ihrer 90°-Umlenkung nicht für Fahrräder ausgelegt.
Tiere	in zugelassenen Tierboxen über den Sperrgepäckaufzug	Es besteht die Gefahr von Verlet- zungen und Verängstigung der Tiere auf der Förderstrecke

Nicht gehaftet wird für Schäden, die durch Nichtbeachten der vorstehenden Vorgaben entstehen.

9.2 Gepäckbandstillstände/Anlagenausfälle

Sollte es zu einem Stillstand des Gepäckbandes kommen, wird die FHG diesen so schnell wie möglich beheben. Während eines Stillstandes dürfen keine Gepäckstücke auf die Sammelbänder gehoben werden, da dies einen erneuten Stillstand der Anlage zur Folge haben kann.

Wenn ein längerer Bandstillstand vorliegen sollte, wird ein VvD (Verkehrsleiter/in vom Dienst) die Stationsleiter informieren und geeignete Maßnahmen vorgeben, um den Betrieb möglichst reibungslos fortzusetzen.

Ihr Ansprechpartner

VvD: - 11 10

Gepäckbandprobleme an den

Countern Leitstand Gepäck: - 60 61

10 Verbotene Gegenstände

10.1 Verbotene Gegenstände in aufgegebenem Gepäck

Sollten sich im aufgegebenen Gepäck Gegenstände befinden, die nach den IATA Dangerous Goods Auflagen und der Verordnung EG 68/2004 nicht transportiert werden dürfen (siehe Auslage am Check-in), müssen diese vom Passagier entfernt werden. Es ist die Aufgabe des Airline-/Abfertigungspersonals, den Passagier darauf hinzuweisen, oder einen Handlingagenten mit der Kofferöffnung und Entnahme der Gegenstände zu beauftragen. Die Bundespolizei gibt Gepäckstücke mit erkannten verbotenen Gegenständen nicht zum Transport frei.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Internet unter:

http://www.bmvbs.de/Anlage/original_959772/Liste-verbotener-Gegenstaende-bei-Flugreisen.pdf

10.2 Verbotene Gegenstände gemäß §11 LuftSiG

Bitte beachten Sie die geltenden Bestimmungen des § 11 LuftSiG:

<http://www.luftrecht-online.de/regelwerke/pdf/LuftSiG.pdf>

Zudem gelten die Bestimmungen der EG Verordnungen.

Ihr Ansprechpartner

Bundespolizei/Luftsicherheit Herr Röhr: - 2686

11 Sicherheit

11.1 Abschluss der Schalter

Nach der Benutzung müssen Sie die Türen der Check-in Schalter abschließen, um den Schutz vor Zugriff durch Unbefugte zu gewährleisten. Check-in Materialien müssen weggeschlossen beziehungsweise ordnungsgemäß entsorgt werden. Schlüssel für die Schalter erhalten Sie gegen Unterschrift von der zentralen Schlüsselverwaltung des Flughafens.

Ihr Ansprechpartner

Schlüsselverwaltung: - 27 43

11.2 Abschluss der Materialschränke

Auch die Materialschränke müssen nach der Nutzung der Check-in-Schalter abgeschlossen werden, um den Schutz vor Zugriff durch Unbefugte zu gewährleisten. Dies ist eine Auflage des LBA.

11.3 Notaus

Den Notaus-Schalter der Gepäckförderanlage dürfen Sie nur in Notsituationen betätigen. Durch die Betätigung des Schalters steht das Gepäckband auf der kompletten Check-in-Insel still. Es wird erst nach der Benachrichtigung des Gepäck-Leitstands wieder freigeschaltet.

Ihr Ansprechpartner

Leitstand Gepäck: - 60 61

11.4 Gepäckband

Die Gepäckbänder werden über die Schlüsselschalter der Counter aktiviert. Beim Verlassen der Check-in Counter müssen die Türen über den Gepäckbändern abgeschlossen werden, um das Betreten durch Unbefugte zu verhindern.

Eine Kindersicherung verhindert, dass Kinder versehentlich in die Förderanlage gelangen. Sie schaltet das gesamte Sammelband ab, wenn die Lichtschranken des Einschleusebereichs bei nicht aktiviertem Gepäckband ausgelöst werden. Erst nach der Benachrichtigung des Gepäck-Leitstands wird die Anlage wieder freigeschaltet.

Ihr Ansprechpartner

Leitstand Gepäck: - 60 61

11.5 Notfall- und Ausfallszenarien

In Not- und Ausfallsituationen greifen die an Sie verteilten Alarmpläne.

Ihr Ansprechpartner

Flugbetrieb/Verkehrsleitung: - 25 63

VvD: - 11 10

11.6 Fluchtwege und Brandlasten

Eine Beschilderung kennzeichnet die Fluchtwege. Aus Sicherheitsgründen dürfen diese nicht verstellt werden. Vermeiden Sie gemäß der Brandschutzordnung die Verwendung leicht brennbarer Materialien oder Gegenstände (Brandlasten).

Die Brandschutzordnung finden Sie im Internet:

http://airport_local.ham.aero/de/u_agb_flughafenbenutzungsordnung.html

Ihr Ansprechpartner

Brandschutzbeauftragter Jörg Staben: - 21 86

Brandschutzbeauftragter Thomas Barke: - 25 52

Leitstelle Feuerwehr: - 25 50

11.7 Herrenlose Gepäckstücke

Wenn Sie ein herrenloses Gepäckstück entdecken, folgen Sie bitte den Bestimmungen des Alarmplans.

Ihr Ansprechpartner

Flugbetrieb/Verkehrsleitung: - 25 63

VvD: - 11 10

11.8 Unruly Passengers

Sollte eine Auseinandersetzung mit einem Passagier zu eskalieren drohen, können Sie über die Leitstelle Sicherheit oder über die Bundespolizei Hilfe rufen.

Ihr Ansprechpartner

Leitstelle Sicherheit: - 61 10

(Bundes-)Polizei: - 110

12 Bordkarten- und Sicherheitskontrolle

Passagiere benötigen eine gültige Zugangsberechtigung / Bordkarte um zu ihrem Gate zu kommen. Die Bordkartenkontrolle erfolgt in der Ebene 1 in der Plaza. Die Hauptspuren stehen allen Passagieren zur Verfügung. Passagieren mit einer Sondergenehmigung oder entsprechendem Buchungsstatus stehen auch die Fast Lanes zur Verfügung. Nach dem Passieren der Bordkartenkontrolle werden die Passagiere durch Queuing-Manager einer Sicherheitskontrollstelle zugewiesen.

Ihr Ansprechpartner
Terminalmanagement: - 12 11

Mitarbeiter haben innerhalb der Terminals mehrere Zugangsmöglichkeiten zum sensiblen Bereich. An den Personal – und Warenkontrollstellen erfolgt immer eine Ausweis- sowie eine Sicherheitskontrolle.

Ihr Ansprechpartner
Herr Stephan Dulkies - 61 00

13 Durchsagen

Die Verkehrszentrale macht alle flugbezogenen und betriebsrelevanten Durchsagen. Alle weiteren Durchsagen übernimmt der Passagierservice.

Ihr Ansprechpartner
Verkehrszentrale: - 16 05 oder vom Gate per Pamex/per URI
Airport Office - 10 10
Info T1 - 33 70
Info T2 - 16 01

14 Mobilitätseingeschränkte Passagiere (PRM)

Mobilitätseingeschränkte Passagiere (Passengers with reduced mobility) können auf Wunsch durch das Deutsche Rote Kreuz (DRK) begleitet werden. Die Voranmeldefrist beim DRK beträgt 48 Stunden. Das DRK kann am Reisetag über die Informationsschalter, das Airport Office, das Personal am Check-in-Schalter oder von einer Rufsäule darüber informiert werden, welche Unterstützung ein Passagier benötigt.

Die Rufsäulen befinden sich auf der Vorfahrt: in der Ebene 0 an der Bushaltestelle (Höhe Plaza), Ebene 1 gegenüber der Behindertenstellplätze des Terminal 1 und 2.

Ihr Ansprechpartner
Deutsches Rotes Kreuz: - 33 53

15 Rauchen

Seit dem 1. Januar 2008 darf nur noch landseitig vor den Terminals auf den Ebenen 0 und 1 geraucht werden. Dort stehen Aschenbecher bereit.

Im Sicherheitsbereich gibt es Raucherkabinen, die jedoch nur von Passagieren, nicht von den Beschäftigten genutzt werden dürfen.

16 Mobile Fortbewegungsmittel

Erlaubte mobile Fortbewegungsmittel in den Gebäuden sind nur die Elektromobile des DRK und des Passagierservice, die nur von diesen genutzt und bewegt werden dürfen.

17 Reinigung

Täglich nach Betriebsschluss werden die Terminals, die Fluggastpier sowie die Fluggastbrücken gereinigt. Sollten Sonderreinigungen notwendig sein, informieren Sie bitte das Personal an den Informationsschaltern (dies gilt nicht für Büroräume).

Es gehört nicht zu den Aufgaben des Reinigungspersonals, verschobene Personenleitsysteme und Aufsteller zurück zu stellen. Bitte hinterlassen Sie Ihren nachfolgenden Kollegen alle Arbeitsplätze in sauberem Zustand.

Ihr Ansprechpartner	bei Reinigungsbedarf in den Fluggastanlagen
Information Terminal 1:	- 3370
Information Terminal 2:	- 1601

18 Störungen

Bei Störungen in den Gebäuden oder an technischen Geräten, wenden Sie sich bitte an die hier aufgeführten Stellen:

Technische Störungen (z. B. Probleme mit der Klimatisierung oder Beleuchtung)	- 25 25 (Gebäudeleittechnik)
Technische Störungen (z.B. Probleme mit der Türsteuerung)	- 2 100 (RMH Störungsannahme)
Ausfälle der Informationssysteme	- 50 00 (Airsys Hotline)
Technische Störungen mit dem CUTE-Equipment	- 4 20 00 SITA Helpdesk (vom Check-in oder Boardingtelefon) oder 0 80 01 00 83 62

Sollten sonstige Probleme auftauchen, geben Sie diese gern an die Ihnen bekannten Fachabteilungen weiter.

ANHANG

A1 Telefonnummern der Check-in Counter und Sperrgepäckschalter im Terminal 1

Counter	Tel.-Nr.	Counter	Tel.-Nr.	Counter	Tel.-Nr.
Reihe 1	(50 75-)	Reihe 2	(50 75-)	Reihe 3	(50 75-)
101	7101	201	7201	301	7301
102	7102	202	7202	302	7302
103	7103	203	7203	303	7303
104	7104	204	7204	304	7304
105	7105	205	7205	305	7304
106	7106	206	7206	306	7306
107	7107	207	7207	307	7307
108	7108	208	7208	308	7308
109	7109	209	7209	309	7309
110	7110	210	7210	310	7310

Counter	Tel.-Nr.	Counter	Tel.-Nr.	Counter	Tel.-Nr.
Reihe 4	(50 75-)	Reihe 5	(50 75-)	Reihe 6	(50 75-)
401	7401	501	7501	607	7607
402	7402	502	7502	608	7608
403	7403	503	7503	609	7609
404	7404	504	7504	610	7610
405	7405	505	7505	611	7611
406	7406	506	7506	612	7612
407	7407	507	7507	613	7613
408	7408	508	7508	614	7614
409	7409	509	7509	615	7615
410	7410				

Hand- gepäck	Tel.-Nr.	Sperr- gepäck schalter	Tel.-Nr.
	(50 75-)		(50 75-)
001	7111	Nord	7500
002	7112	Süd	7600
003	7113		
004	7114		

ANHANG

A2 Telefonnummern der Check-in Counter und Sperrgepäckschalter im Terminal 2

Counter	Tel.-Nr.	Counter	Tel.-Nr.	Counter	Tel.-Nr.
Reihe 7	(50 75-)	Reihe 8	(50 75-)	Reihe 9	(50 75-)
701	7701	801	7801	901	7901
702	7702	802	7802	902	7902
703	7703	803	7803	903	7903
704	7704	804	7804	904	7904
705	7705	805	7805	905	7905
706	7706	806	7806	906	7906
707	7707	807	7807	907	7907
708	7708	808	7808	908	7908
709	7709	809	7809	909	7909
710	7710	810	7810	910	7910
711	7711	811	7811	911	7911
712	7712	812	7812	912	7912
				913	7913

Counter	Tel.-Nr.	Sperr- gepäck schalter	Tel.-Nr.
Reihe 10	(50 75-)		(50 75-)
1001	7001	Nord	7700
1002	7002		
1003	7003		
1004	7004		
1005	7005		
1006	7006		
1007	7007		
1008	7008		
1009	7009		
1010	7010		
1011	7011		
1012	7012		
1013	7013		

ANHANG

A3 Telefonnummern der Gate Counter und Brückenpositionen

Gate	Telefon	Pamex	Brücke	Gate	Telefon	Pamex	Brücke
D 01	6501		Bus	B38	6638	264	2811
D 02	6502		Bus	B39	6639	267	2846
D 03	6503		Bus	B40	6640	268	2860
D 04	6504		Bus	A 17	6617	269	3413
D 05	6505		Bus	A 18	6618	266	3414
C 03	6603	197	1814	A 19	6619	265	3415
C 04	6604	312	1815	A 20	6618	266	3414
C 05	6605	192	1814	A 21	6621	253	Bus
C 06	6606	191	1813	A 22	6622	255	Bus
C 07	6607	120	1812	A 23	6623	257	Bus
C 08	6608	117	1811	A 24	6624	159	Bus
C 09	6609		Bus	A 25	6625	260	Bus
C 10	6610		Bus	A 26	6626	224	Bus
C 11	6611	278	Bus	A 27	6627	226	Bus
C 12	6612	276	Bus	A 28	6628	119	Bus
C 13	6613	213	Bus	A 29	6629	277	Bus
C 14	6614	275	Bus	A 30	6630	198	Bus
C 15	6615	273	3411	A 33	6633	254	Bus
C 16	6616	270	3412	A 34	6634	256	Bus
B 20	6620	262	3416	A 35	6635	258	Bus
B 27	6527	272	Bus	A 36	6636	261	Bus
B 28	6528	274	Bus	A 37	6637	263	2638
B 29	6529	277	Bus	A 38	6638	264	2811
B 30	6530	279	Bus	A 39	6639	267	2846
B 31	6531	281	2246	A 40	6640	268	2860
B 32	6532	205	2496				
B 33	6533	207	Bus				
B 34	6534	209	Bus				
B 35	6535	211	Bus				
B 36	6536	212	Bus				
B 37	6537	215	2638				