

KRISHANTERINGSPLAN

- Trygghet och stöd till dig som resenär

INNEHÅLL

A. ALLMÄNT	2
1. Syfte och mål	2
2. Definition av kris.....	2
B. INNAN KRISEN	3
3. Organisation / ansvarområden.....	3
3.1 Riskbedömning och kartläggning av destinationer	3
3.2 Informationsflöde och förvarning till resenärer.....	3
3.3 Flexibilitet i resepolicy och bokningsstöd	3
3.4 Utbildning och information till resenärer.....	3
C. UNDER KRISEN	4
4. Krisens faser och åtgärder.....	4
4.1 Krisorganisation och ansvarsfördelning	4
4.2 Krisåtgärder och kommunikation under krisen.....	4
D. EFTER KRISEN	5
5. Efter krisen – uppföljning och utvärdering.....	5
5.1 Återkoppling och avslutning.....	5
5.2 Uppföljning.....	5

TRAVEL SERVICE

A. ALLMÄNT

1. Syfte och mål

Krisplanen syftar till att säkerställa trygghet och stöd för affärsresenärer genom strukturerade förebyggande åtgärder och tydliga insatser under en pågående kris.

Målet är att upprätthålla resenärernas säkerhet, stödja dem under föränderliga omständigheter och minska företagets riskexponering vid affärsresor genom:

- Proaktiv riskbedömning och förberedelse
- Effektiv och tydlig kommunikation med resenärer
- Säkerställande av att krisen hanteras utan onödiga störningar
- Löpande uppföljning och förbättring av krishanteringsprocesserna

2. Definition av kris

En kris för våra affärsresenärer definieras som en oväntad händelse som hotar resenärernas säkerhet, hälsa eller möjlighet att genomföra sin resa enligt plan. Exempel på krissituationer:

- Naturkatastrofer, såsom jordbävningar, orkaner, översvämningar
- Politiska oroligheter, krig eller terrorhot
- Transportstörningar, flygstrejker, stängda gränser
- Hälsokriser, såsom pandemier eller lokala smittoutbrott

B. INNAN KRISEN

3. Organisation / ansvarområden

3.1 Riskbedömning och kartläggning av destinationer

Vi genomför regelbundna analyser av resmål och identifierar potentiella risker. Detta innefattar:

- Politisk stabilitet, säkerhetsläget och risken för sociala oroligheter
- Naturrelaterade risker, jordbävningar, orkaner och klimatpåverkan
- Hälsorisker, som smittsamma sjukdomar eller lokala smittohot

3.2 Informationsflöde och förvarning till resenärer

Vi övervakar dagligen nyhetsflöden och relevanta källor för att tidigt identifiera risker och eventuella förändringar som kan påverka våra resenärer. Vid identifierad risk:

- Direktkontakt, sker via e-post och sms till resenärer om specifika risker på deras destinationer.
- Proaktiv kommunikation till resenärer innan avresa för att informera om aktuella risker, säkerhetsåtgärder och tillgängliga alternativ.

3.3 Flexibilitet i resepolicy och bokningsstöd

Travel Service erbjuder rådgivning i uppsättning av resepolicy samt stöd i bokningsprocess för att öka tryggheten för kunder som planerar resor till högriskområden. Detta inkluderar:

- Möjlighet att boka om eller avboka resor vid förändrade förhållanden.
- Råd om alternativ till högriskdestinationer och stöd i bokningsprocessen.
- Bemannad dygnet runt jour med egen personal.

3.4 Utbildning och information till resenärer

Travel Service tillhandahåller vid efterfrågan riktlinjer och information för att förbereda resenärer:

- Utbildningsmaterial som informerar om säkerhetsåtgärder vid resor till riskområden.

C. UNDER KRISEN

4. Krisens faser och åtgärder

4.1 Krisorganisation och ansvarsfördelning

För en effektiv hantering av krissituationer har Travel Service ett särskilt kristeam med tydliga roller:

- **Krisordinator:** Har huvudansvar för krisarbetet och att samordna telefongruppen tillsammans med informationssökningsgruppen.
- **Telefongruppen:** Ansvarar för praktisk hjälp med bokningar, ombokningar och kontakt med resenärer.
- **Informationssökningsgruppen:** Hanterar informationsflödet internt och säkerställer att alla uppgifter till telefongruppen stämmer.

4.2 Krisåtgärder och kommunikation under krisen

När en kris inträffar agerar Travel Service enligt en strukturerad krisplan:

- Bedömning av situationen och identifiering av resenärer i riskzonen.
- Kontakt med berörda resenärer för att informera om situationen och ge råd om eventuella alternativ, inklusive evakuering om det krävs.
- Samordning av resurser genom nära samarbete med flygbolag, hotell och andra tjänsteleverantörer för att hjälpa resenärerna att på ett säkert sätt genomföra sina resor eller ta sig hem.

Under krisen bibehålls ett tydligt informationsflöde:

- Kontinuerlig kontakt med resenärer för att hålla dem uppdaterade om utvecklingen och hjälpa dem med ombokningar.
- Kommunikation med kundens HR och säkerhetsavdelningar för att hålla dem informerade om läget och säkerställa att kundens resepolicy följs.
- Mediehantering genom att förbereda pressutlåtanden och svara på frågor vid behov.

D. EFTER KRISEN

5. Efter krisen – uppföljning och utvärdering

5.1 Återkoppling och avslutning

När situationen är under kontroll och krisen anses vara avslutad, sammanfattar Travel Service hanteringen och återkopplar till kund och berörda resenärer:

- Utvärdering av insatserna för att identifiera styrkor och förbättringsmöjligheter.
- Återkoppling från kunden och resenärerna för att samla in värdefull feedback och skapa en lärande process inför framtida kriser.

5.2 Uppföljning

När krishanteringen är avslutad, situationen är under kontroll och verksamheten har återgått till normal ordning, ska krisledningsgruppen genomföra en uppföljning i syfte att dra lärdomar från insatsen. Uppföljningen ska genomföras så att viktiga fakta om insatstider, situationsutveckling, resursanvändning, konsekvenser, externa bedömningar och andra relevanta aspekter av krissituationen kan säkerställas, dokumenteras och utvärderas.