

TRAVEL SERVICE

KRISHANTERINGSPLAN

– Hur Travel Service agerar i kris



TRAVEL SERVICE

Innehåll

A. Allmänt	3
1. Syfte och mål.....	3
2. Definition av kris.....	3
B. Innan krisen	4
3. Organisation / ansvarområden.....	4
3.1 Informationsflöde och förvarning till resenärer.....	4
3.2 Rådgivning i uppsättning av resepolicy.....	4
3.3 Utbildning och information till resenärer.....	4
C. Under krisen	5
4. Krisens faser och åtgärder.....	5
4.1 Krisorganisation och ansvarsfördelning.....	5
4.2 Krisåtgärder och kommunikation under krisen.....	5
D. Efter krisen	6
5. Efter krisen – uppföljning och utvärdering.....	6
5.1 Återkoppling och avslutning.....	6
5.2 Uppföljning.....	6

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:

- Effektiv och tydlig kommunikation med resenärer
- Säkerställande av att krisen hanteras
- 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
- Hälsokriser, såsom pandemier

B. Innan krisen

3. Organisation / ansvarområden

3.1 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.
- Kontakt med den berörda resenärens ICE-kontakter.

3.2 Rådgivning i uppsättning av resepolicy

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:

- Råd om alternativ till högriskdestinationer och stöd i bokningsprocessen.
- Råd om biljettyp för smidigare av- eller ombokningar.

3.3 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.
- Information om vår dygnet runt jour.

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.
- Kontakt med den berörda resenärens ICE-kontakter.
- 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 ICE-kontakter för att hålla dem informerade om läget och säkerställa att kundens resepolicy följs.

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.

Viktiga frågor att ta ställning till:

- Fungerade krisledningsinsatsen på ett effektivt sätt?
- Finns det behov av att revidera beredskapen och/eller krisplanen?
- Behöver vi se över eller komplettera våra försäkringar?
- Inhämta synpunkter från involverade myndigheter och andra berörda aktörer.
- Följ upp tidigare kommunikation med anhöriga.
- Finns det skäl att ompröva eller byta samarbetspartners eller leverantörer?

Det är dessutom viktigt att efter avslutad insats gå genom all den information som under krisen insamlats om resenärer, anhöriga och andra. Så fort sådan information inte längre är nödvändig för krisarbetet, måste denna raderas på ett sätt som säkerställer att informationen inte finns kvar eller sprids utanför företaget.

De som ingår i respektive krishanteringsorganisation ska vid varje tillfälle ha den kompetens som befattningen kräver. Minst en gång per år bör en avstämning genomföras för att säkerställa att kontaktuppgifterna är aktuella och att ersättare är angivna.