

An aerial photograph of a mountain valley. In the foreground, a wide, light-colored river flows through a dense green forest. A paved road curves along the right bank of the river. In the middle ground, a small village with colorful houses is nestled in a valley. The background features rolling green hills and distant mountain ranges under a cloudy sky.

**Safe  
travels**

by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL

kazakh  
tourism  
NATIONAL COMPANY

# Авиация

Ведущие глобальные протоколы по  
восстановлению отрасли сектора

## 旅游和旅游业的主要目标和方法

### 目标

- 1、随着旅游和旅游业从危机管理过渡到复苏，鼓励私营部门带头确定行业最佳实践。
- 2、将旅行者以及旅游和旅游业工作者的安全、健康和保护置于制定全球标准的核心位置。

### 方法

- 1、通过以卫生信息为后盾的协调、协作和透明的方法，确保旅行和旅游部门以及政府和卫生当局的一致性。
- 2、共享统一且一致的以结果为导向的、对于不同国家和目的地使用较为简单实用的相关标准。
- 3、通过有效的沟通和营销，恢复旅客的信任和信心；让旅客了解所适用的标准和预防措施是为了确保其安全。
- 4、争得旨在支持行业需求恢复和再生的激励政策的引用。



## 介绍

以下航空业标准源自**国际航空运输协会 (IATA)**

为支持全球航空公司安全、负责任地重启而制定的想法和概念。目标是确保按照所有职能部门的标准开展工作，并更加强调游客需要和期望的健康、安全标准和身体交流。作为世界各地的旅行组织者，航空业将不懈努力，确保安全旅行，并根据政府政策有效传达相关国际旅行要求。

请注意，这些建议可能会发生变化，并且可能会随着有关冠状病毒的新信息的出现而改进。这些建议基于每家航空公司的运营特点，不排除在其引入之前先进行咨询。航空公司最好按照当地和国家法律以及包括世界卫生组织在内的公共卫生组织的最新指导方针运营。

应该注意的是所确定的措施侧重于风险情况比情况明显稳定的路线更高的路线。因此，针对于低风险路线需要放宽本标准，因为此类路线可能不需要多么苛刻的标准。措施应有时间限制，定期重新评估和监测。事实上，放松风险缓解措施将是至关重要的。此外，当出现更有效、适当和科学合理的措施时，应尽早实施，并取消过时的措施。

为了使旅行和旅游业从 COVID-19

危机中恢复过来，旅行者需要对旅行安全有信心。在这方面，重要的是让旅行者清楚、轻松地了解为确保旅行安全而应用的新标准。考虑到这一点，机场和航空公司优先考虑并采取行动确保整个旅程的较高的卫生和清洁标准。

标准是在基于风险的基础上制定的，以确保乘客的安全，并酌情包括以下几点：

- 1、在机场的健康评估和体检；
- 2、包括值机区和着陆区在内的飞机上的加强清洁卫生措施，；
- 3、乘客和乘务组成员专用洗手液；
- 4、根据当前要求和实际需要，在所有接触点进行有限的人体互动；
- 5、配备提醒乘客保持社交距离的标志、地板标记和通知；
- 6、在基于风险评估的方法所要求的期间，要求旅客和乘务组成员在整个飞行过程中一律使用口罩；
- 7、通过自助值机、护照检查等非接触方式，尽量减少与机场工作人员的接触；
- 8、训练有素的工作人员，乐意随时回答旅客的问题并在值机台工作；
- 9、各国政府对旅客进行健康检查的标准化协议。
- 10、为了统一旅游业，WTTC（世界旅游及旅行业理事会）将标准分为四大支柱，即：

1. 作业训练和干部培养
2. 确保安全可靠的工作
3. 恢复信任和信心
4. 激励政策的实施

#### 1. 作业训练和干部培养

随着航空业重新开放，需要确保它能够在“新现实”框架内实现卓越运营，使员工为工作计划的制定和执行而做好相关准备：

•航空公司可以通过以下方式重新开放做好运营准备：如果当地政府要求，则获得重新开放的适当许可，同时需考虑到对个别乘务组成员的不同要求，应为此涉及边境限制。有必要制定普遍接受的措施，以简化获得许可、认证的过程，以及制定已获得相关许可的人员的评级。

——  
制定COVID19控制行动计划，包括具体的清洁和消毒计划，如有必要，将相关信息传达给当局。

——保证航班起落窗口分配实践的灵活性以匹配需求。

——保证飞机恢复运营的时间表、所需的认证和适航性。

——合作伙伴机场之间的统一标准。

——合作伙伴的协调工作，例如餐饮公司。

——  
工作人员安全和健康指南的引用，在当地法律有要求的情况，则包括航空公司人员的健康检查。如果没有强制要求，航空公司可以按照世界卫生组织 (WHO) 的建议，为任何有任何症状或发烧的人员发布和分发远程办公规程。



——  
通过互动实施确保安全的准则，例如加强对聚集在一个地方、着陆区、飞机上的人数的控制。

——  
主要利益相关者之间的协调：机场、食品供应商和运输合作伙伴实施统一标准。

——  
考虑加快修改现有的技术并引入新技术，以实现支付时的非接触式接触点等自动化，加速采用生物识别技术，并在可能的情况下通过在航空公司自动售货机和行李托运处进行自助值机、在家打印标签、在机场外处理并增加电子交易的使用来减少乘客接触点。

——基于风险的方法，因为它涉及与旅行者和员工明确沟通的社交距离。

——  
对清洁和消毒方面的得到了专家机构和世卫组织等政府机构的验证的创新进行评估。

——为人员提供个人防护器具，例如口罩和手套。

——各国对所有与健康相关的新措施和相关费用负有经济责任。

——制定和实施航空食品安全说明。

•航空公司必须通过以下方式培训人员准备和实施运营计划：

——为员工制定和实施相关准则。

——  
向工作人员提供有关感染控制、社交距离的保持和加强卫生措施所需的工具和信  
息，包括按照当地卫生当局的建议和航空公司程序要求的其他人的建议洗手、口  
罩和手套的使用。

——根据公共卫生当局和/或世卫组织的最新建议更改所有培训材料。

——  
根据机场、食品供应商和运输合作伙伴等主要利益相关者之间普遍接受的标准对  
人员进行培训。

——  
管理层对团队成员的健康状况进行持续监测，鼓励他们遵守政府和世卫组织的  
准则。

——考虑通过对员工的支持计划来帮助其管理压力。

## 2. 确保安全可靠的工作

**航空业和航空公司在努力通过一致的流程和程序为其橙武组人员和乘客提供安全可靠的服**

**务的同时，还必须确保是否已：**

•改进卫生、消毒和深度清洁方法，增加该程序的频率，包括：

——卫生当局批准的一定消毒剂。

——  
修订的飞机所有区域的清洁团队准测，包括洗手间以及值机和着陆区域，重点是  
高频接触点。

——  
经批准的消毒剂在卫生点以含酒精的洗手液的形式提供给旅客，主要在人流量大  
的区域，包括值机和登机区域。为乘客提供购买额外个人消毒剂的机会。

•引用健康检查措施，若有必要可以通过医疗数据来确认健康情况，包括乘客信息  
和社交距离，同时在最大限度地减少对航空公司和机场运营的干扰的前提下：

-  
在出发前将乘客引导至政府批准的风险评估问卷/电子自我归档门户，这些门户提  
供了允许飞行的健康标准，旅客在提供相关信息的基础上将获得飞行许可。这应  
该由政府机构承担，以直接向乘客提供相关结果。这些措施必须得到各国政府的  
相互承认，以避免延误。

——  
要求政府带头对乘客在短时间内实施稳健、非侵入性的冠状病毒测试，并将测试  
结果告知航空公司：是否可以飞行

——使用全球标准进行接触者追踪，最好是以电子方式。

——  
如果冠状病毒测试是强制性的，则想出一些不惹人厌烦的措施，例如，使用红外  
线扫描仪、手持式红外线温度计和耳温计。必须在进入航站楼的入口处或检查站前  
以及到达海关大厅或行李领取处实施。各国之间需要一种共同的方法。受原籍国管  
辖的健康和安全协议约束的飞行机组成员在抵达时应免除健康检查或检疫要求。

——找到一个折衷方案，以遵守准则并尽量减少对乘客的检查和直接的身体接触。

——  
在所有接触点实施社交距离和有限的物理交互，配备了标牌、地板标记和保持社  
交距离的公告——最大限度地减少物理接触，并尽可能减少沿途排队。

——提供在线值机服务以及托运行李时的自助服务。

在需要落地申报时，政府应考虑使用电子方式代替纸质方式，以尽量减少人与人之间的接触。考虑与政府、机场和航空公司合作重新设计入境移民区的可能性。

——

尽一切努力加快行李领取流程，并防止乘客在行李领取区花费太多时间。考虑使用多个伸缩隔离带确保社交隔离。

- 采取措施确保机上乘客的健康和安全：

——根据基于风险的方法，在飞行期间强制使用口罩。

——考虑另一种登机流程，例如靠近过道座位，靠窗座位——座位分布。

——通过将食物和餐具储存在单独的包装中来提高食品安全性。

### 3. 恢复信任和信心

**随着航空业努力通过与旅客的沟通来恢复信任和信心，必须确保：**

- 根据新的职业健康标准，通过各种组织渠道与旅客进行清晰、一致和扩展的沟通：以数字形式以及机场和飞机上的物质形式。与旅客打交道的人员应接受培训以回答旅客的相关问题。

- 根据政府和卫生当局的要求，在旅行前向旅客提供有关旅行要求的信息，包括戴口罩、手部卫生指南和社交距离。

- 经批准的消毒剂在卫生点以含酒精的洗手液的形式提供给旅客，主要在人流量大的区域，包括值机和登机区域。为乘客提供购买额外个人消毒剂的机会。

- 为旅客提供政策指南，通过加强登机区域和拥堵区域的拥堵控制等互动来确保安全。

- 引入标牌，告知旅客有关改进的清洁协议、社交距离以及与新规定相关的准则。

- 确保与国家当局在接触者追踪应用程序方面的合作。

- 确保与第三方提供商的合作伙伴关系，以提供涵盖 COVID-19 的旅行者旅行保险。

### 4. 激励政策的实施

**随着航空业寻求重新启动运营，在政府层面实施激励政策是非常重要的。**

- 航空业鼓励政府：

- 通过减少该行业的工资税、公司税、特许费和其他政府收入，为该行业提供财政援助。

- 确保透明和及时的沟通，并使政府提前通知在旅行政策方面的相关变化。

- 提出一种使国际旅行恢复的确保公共卫生和通信的协调的方法。

- 实施全球公认的收集旅行者健康数据的方法，并提供由航空公司实行的标准化确认方式。

- 以商定的方式接受在其他政府批准下进行的测试结果，包括确保这些测试结果与旅行者的身份相关联地被可靠地记录在案。

- 提供无息贷款、贷款担保或直接支持，以维持整个航空生态系统的金融流动性。

- 通过简化的签证政策促进旅行。

- 创建激励措施，例如免除部分税费，并提供直接支持以增加旅行需求。

- 加强目的地宣传，以增加国内和国际对该目的地的兴趣。

