

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

Аренда машин

Ведущие глобальные протоколы по
восстановлению отрасли сектора

旅行和旅游业的主要目标和方法

目标

- 1、在从危机管理到全面复苏的过渡期间，行业需要确定行业最佳实践。
- 2、制定全球协议的主要目标应该是保障旅行者以及旅行和旅游工作者的安全和健康。

方法

1.
通过以旅行和旅游业的医学证据为支持并得到政府和卫生当局批准的协调、参与和透明的方法来确保所采取措施的一致性。
2.
在世界各国以及旅游目的地共享以结果为导向、简单实用的商定一致的协议。
- 3、通过有效的沟通和营销，恢复游客的信任和信心；向他们传达有关已实施的协议和安全保障的信息。
4. 倡导出台支持产业复苏的激励政策。



介绍

在正常时期和新冠疫情爆发期间，汽车租赁行业是交通和出行服务的主要提供者，为每个旅行的人，如搬迁的人或提供关键服务的人提供服务，包括医护人员、紧急服务和公用事业服务。以下汽车租赁行业协议是根据领先的汽车租赁公司直接提供的材料或摘自他们关于安全、健康和负责任地恢复汽车租赁服务公告信息编制而成。这些协议还纳入了世界卫生组织（WHO）

的建议。目的是将协议的所有要点都落实到位，其中的重点是旅行者迫切需要的健康、安全和物理距离准则的遵循。

请注意，随着有关该病毒的新信息的出现，这些建议可能会发生变化和改进。这些建议是基于每个汽车租赁公司的性能特点，建议在实施前进行咨询。另外建议所有汽车租赁做法都遵守当地和国家法律以及最新的当地健康和世卫组织的准则。

为了协调旅行和旅游业的跨行业，世界旅行和旅游理事会本应该协议分为四个部分：

- 1、操作准备和人员准备
- 2、提供安全体验
- 3、恢复信任和信心
- 4、实施促销政策

1、操作准备和人员准备。

随着汽车租赁行业及其业务恢复活动，他们必须确保在“新生活环境”中能够以卓越的水平运营，并为员工做好执行运营计划的准备：

- 汽车租赁公司可以通过完成以下几点来为开业做好准备：
——如当地政府要求，则复工需提前提交申请，并获得相关许可。

制定新冠病毒预防计划，其中包括预防感染的行动/检查清单，以及专门的清洁计划和消毒柜台、售货亭、停车位、洗车和服务区的消毒。

——计算复工所需的人员编制

引入员工安全健康协议和指南，包括当地法律要求的员工健康检查。如果当地法律不需要，则建议汽车租赁公司按照世界卫生组织（WHO）的建议，向员工说明要求任何有任何症状或发烧的员工留在家中的规定。

与当地旅游和运输公司，以及机场当局和外包公司（如洗车公司）建立合作伙伴关系

保障办公室内的社交距离，并限制主办公室、地方办公室和公共大厅的员工人数。

保障有关社交距离的协议和准则的遵守，并在可能的情况下为员工和顾客尤其是在高峰时段经常出现排队现象的区域配备相关预防标志。强烈建议尽可能将

标志挂在柜台上。

——考虑减少机场租赁柜台的数量，以尽量减少客户和员工的接触点。

在可能的情况下引入技术以保障自动化，例如非接触式支付、加快申请处理、使客户避免与员工直接接触以及在线支付。

评估由专家机构和政府机构（如世卫组织）批准的创新清洁和消毒技术，并分享最佳实践。

——为与客户直接打交道的人员提供个人防护器材，例如口罩和手套。

- 汽车租赁企业应通过以下方式培训人员准备和实施运营计划：

——制定和实施书面准则，包括供员工阅读的协议和指南。

对人员进行感染防控、物理距离和加强卫生措施的再培训，包括按照当地卫生当局的建议洗手、使用口罩和手套，或更严格的公司业务流程要求的指导方针。

——所有培训都应根据公共卫生当局和/或世卫组织的最新建议进行。

管理层应持续监测团队成员的健康状况，并鼓励员工遵循政府和世卫组织的相关建议。

2、提供安全体验

随着汽车租赁行业和企业努力通过改善清洁和卫生习惯为员工和客户提供安全的工作环境，汽车租赁公司必须确保他们做到以下几点：

引入改善卫生、消毒和深度清洁做法的准则，并增加清洁/消毒的频率的准则。

——选择卫生当局推荐的消毒剂。

修订清洁团队清洁所有区域的指南，包括柜台、办公桌、电脑、登记和返回区域、公共区域和洗手间，重点是经常接触的区域。异物必须移出企业领土。

修订汽车内饰清洁手册，重点关注经常接触的部件，如钥匙、方向盘、转向柱、变速杆、座椅、座椅口袋、安全带、门把手、变速箱、手套箱、通风口开口、钥匙圈、车门内部、座椅之间的区域、仪表盘、收音机光盘、中控台、后视镜和侧镜、杯架和其他表面。

对受感染客户租用或归还的车辆实施特殊规程。政府要求的时间内从车队中排除这些车辆并进行全面清理。

购买推荐的消毒剂，并在整个设施的人流量大的区域酌情以含酒精的洗手液的形式在卫生站提供给客人。

——实施客户流程，包括客人信息和物理距离：

——
实施在进入公司场所之前的风险评估问卷，最好以电子方式，如果当地立法要求，则需要符合《通用数据保护条例》的规定。

——如果法律要求，提供检查客户状况/温度的必要条件。

——尽量减少负责汽车准备工作的人数以及减少租车人数。

——建议在汽车租赁店戴口罩。

——
在使用视觉验证检查驾驶证时考虑灵活性，而不采取扫描驾驶证的检查方法。

——
限制与人员的身体接触，以及上下车时的排队情况；考虑完全数字化的可能性，包括支付和费用，以及在路边取车的可能性。

3、恢复信任和信心

随着汽车租赁行业及从事该行业的公司努力通过透明度和与客人的互动来恢复信任和信心，他们必须保障：

•

根据新的健康和​​安全协议，通过汽车租赁地点的数字和实体渠道与客户进行清晰、一致和增强的互动。向客户提供服务的人员必须经过培训以能够回答其问题。

• 推广网上预订

• 通知客户预订政策的变更、预订的取消以及分行的关闭，并在整个汽车租赁地点提供清晰的标志（例如地板贴纸）以帮助保持社交距离、管理队列，并向客户提供有关改进的清洁协议、社交距离和其他建议的信息。

•

考虑在车辆清洁完毕并供客户租用时“密封车门”，以确保客户在清洁后没有被他人触摸或使用过。

•

符合国家法律要求和卫生当局指导方针的一般推荐性客户行为准则。这包括在汽车租赁地点戴口罩、手部卫生指南和保持社交距离。

•

考虑将积分和地位等忠诚度计划延长一年，并修订和发布新的条款和条件，例如取消费用、租赁变更、跨境租赁以及接送/还车地点的变更等等。

4、实施促销政策

由于汽车租赁行业及从事该行业的企业正在努力重新激活其活动，因此在政府层面实施激励政策势在必行。酒店业和机构敦促政府：

• 与行业和其他政府合作制定跨境旅行的新规则。

• 向该行业提供财政援助，通过减少税收、费用和收费来刺激需求。考虑要求机场取消汽车租赁公司在收入下降时支付的最低年度保证金。

• 创建激励措施和直接支持以增加旅行需求并提供税收激励措施

• 加强目的地推广，以增加国内和国际市场的需求，包括将汽车租赁作为一种安全的交通工具。

