

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

ГЛАВНЫЕ ЦЕЛИ И ПОДХОД К СЕКТОРУ ПУТЕШЕСТВИЙ И ТУРИЗМА

ЦЕЛИ

1. Индустрия должна определить лучшие отраслевые практики во время перехода от управления в кризисной ситуации к полному восстановлению.
2. Главной целью при разработке глобальных протоколов должно быть обеспечение безопасности и здоровья путешественников и работников, занятых в сфере путешествий и туризма

ПОДХОДЫ

1. Обеспечить согласованность действий посредством скоординированного, совместного и прозрачного подхода, подкрепляемого медицинскими доказательствами, в индустрии путешествий и туризма, а также одобренного правительствами и органами здравоохранения.
2. Обмен согласованными и последовательными протоколами, которые ориентированы на результат, просты и практичны в любых странах и туристических направлениях.
3. Восстановление доверия и уверенности туристов с помощью эффективного общения и маркетинга; донесение до них информации о реализованных протоколах и гарантиях безопасности.
4. Пропаганда внедрения политики стимулирования для поддержки восстановления индустрии.



ВВЕДЕНИЕ

Индустрия проката автомобилей является основным поставщиком транспортных и мобильных услуг, как в обычное время, так и во время вспышки COVID-19, для всех, кто путешествует, а также тех, кто переезжает или предоставляет критически важные услуги, включая работников здравоохранения, аварийные службы и коммунальные службы.

Нижеприведенные протоколы для индустрии проката автомобилей были составлены на основе материалов, которые были непосредственно предоставлены ведущими компаниями по прокату автомобилей или взяты из их публичных объявлений о безопасном, здоровом и ответственном возобновлении услуг по прокату автомобилей. Протоколы также учитывают рекомендации Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ). Цель состоит в том, чтобы все пункты протоколов были введены в действие с уделением повышенного внимания инструкциям по охране труда, технике безопасности и физической дистанции, в соблюдении которых будут нуждаться путешественники.

Обратите внимание, что эти рекомендации могут быть изменены и улучшены по мере появления новой информации о вирусе. Эти рекомендации основаны на эксплуатационных характеристиках каждого предприятия по прокату автомобилей и перед их реализацией рекомендуется провести консультации. Рекомендуется, чтобы все практики проката автомобилей соответствовали местному и национальному законодательству и новейшим инструкциям местного здравоохранения и ВОЗ.

В целях согласования между отраслями в секторе путешествий и туризма Всемирный совет по путешествиям и туризму разделил протоколы на четыре части:

- 1. Оперативная и кадровая готовность**
- 2. Обеспечение безопасного опыта**
- 3. Восстановление доверия и уверенности**
- 4. Осуществление политики продвижения**

1. ОПЕРАТИВНАЯ И КАДРОВАЯ ГОТОВНОСТЬ

По мере того, как индустрия проката автомобилей и занятые в ней предприятия возобновляют свою деятельность, они должны обеспечить возможность функционирования на отличном уровне в «новых условиях жизни» и подготовить персонал для выполнения оперативных планов:

- Компании по прокату автомобилей могут достичь оперативной готовности к открытию, выполнив следующие пункты:
 - Получить соответствующую лицензию на повторное открытие, если этого требует местное правительство
 - Разработать план профилактики COVID-19, включающий в себя список действий / контрольный список для профилактики инфекции и специальный план очистки и дезинфекции прилавков, киосков, «поворотных сооружений» с парковкой, автомойкой и зоной

обслуживания

- вычислить требуемые уровни укомплектования персоналом для возобновления работы

- Внедрить протоколы и руководящие принципы по безопасности и гигиене труда персонала, в том числе проверку здоровья персонала, если этого требует местное законодательство. Если этого не требуется, компаниям по прокату автомобилей рекомендуется проинструктировать персонал о правилах, которые требуют остаться дома любого работника, у которого проявляются какие-либо симптомы или повышенная температура, в соответствии с рекомендациями Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ)

- Наладить сотрудничество с местными туристическими и транспортными компаниями, а также с администрациями аэропортов и аутсорсинговыми компаниями, например компаниями, которые занимаются мойкой автомобилей

- обеспечить соблюдение физической дистанции в офисах и ограничение количества сотрудников в общих залах, как в главном, так и в местных офисах

- Обеспечить соблюдение протоколов и рекомендаций по физической дистанции и, где это возможно, нанести метки для персонала и клиентов, особенно в местах, где регулярно возникают очереди в часы пик. Настоятельно рекомендуется по возможности крепить щиты к прилавкам

- Рассмотреть возможность снижения количества прилавков по прокату в аэропортах, чтобы свести к минимуму количество точек соприкосновения клиентов и персонала

- Интегрировать технологии, где это возможно, для обеспечения автоматизации, такие как бесконтактные платежи, ускорение рассмотрения заявок, позволяющие клиентам избежать прямого контакта с персоналом, а также интернет-оплата

- оценить инновационные технологии для поддержания чистоты и дезинфекции, одобренные экспертными органами и правительственными институтами, такими ВОЗ, и обмениваться передовым опытом

- предоставить средства индивидуальной защиты (СИЗ) персоналу, работающему с клиентами, такие как маски и перчатки

- Предприятия по прокату автомобилей должны обучать персонал подготовке и выполнению оперативных планов путем:

- Создания и внедрения письменных процедур с протоколами и руководящими принципами, с которыми должны ознакомиться сотрудники

- Переподготовка персонала с учётом инфекционного контроля, соблюдения физической дистанции и усиленных гигиенических мер, включая мытьё рук, использование масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения, или более строгих правил, если этого требует процесс работы компании

- Вся подготовка должна быть произведена в соответствии с последними рекомендациями органов общественного здравоохранения и / или ВОЗ.

- Непрерывный мониторинг самочувствия членов команды со стороны руководства и побуждение их следовать рекомендациям правительства и ВОЗ

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОГО ОПЫТА

Поскольку индустрия и предприятия по прокату автомобилей работают над обеспечением безопасных условий работы для своих сотрудников и клиентов за счет повышения уровня чистоты и соблюдения правил гигиены, компании по прокату автомобилей должны убедиться в том, что они сделали следующее:

- Внедрили процессы, направленные на улучшение методов соблюдения санитарных норм, дезинфекции и глубокой очистки, а также на повышением частоты очистки /дезинфекции.

- Выбрали дезинфицирующие средства, рекомендованные органами здравоохранения

- Пересмотрели руководство для команды уборщиков по очистке всех областей предприятия, включая прилавки, столы, компьютеры, зоны регистрации и возврата, общие зоны и уборные, с уделением особого внимания тем объектам, которых часто касаются. Посторонние предметы должны быть удалены с территории предприятия.

- Пересмотрели руководство по уборке салона автомобиля с уделением особого внимания тем объектам, которых часто касаются, таким как ключи, рулевые колеса, рулевая колонка, рычаг переключения передач, сиденья, карманы сидений, ремни безопасности, дверные ручки, коробки передач, перчаточные ящики, вентиляционные отверстия, брелоки для ключей, внутренняя отделка дверей, зоны между сиденьями, приборные панели, радиодиски, центральные консоли, зеркала заднего вида и боковые зеркала, держатели стаканов и другие поверхности

- Реализовали специальные процедуры для транспортных средств, которые были арендованы или возвращены инфицированными клиентами. Снимите эти машины с парка на период, требуемый вашими правительствами, и проведите полную очистку

- Приобрели рекомендуемые дезинфицирующие средства и сделали их доступными для гостей на санитарных станциях, в виде дезинфицирующего средства для рук на основе спирта, в зависимости от обстоятельств, по всему учреждению в зонах с интенсивным движением

- Ввели в действие клиентские процессы, включая информирование гостей и соблюдение физической дистанции:

- Внедрили прохождение анкеты для оценки рисков перед входом на территорию компании, предпочтительно с помощью электронных средств, если этого требует местное законодательство в соответствии с правилами Общего регламента по защите данных

- Обеспечили возможность проверки состояния / температуры клиента, если этого требует законодательство

- Рассмотрели возможность минимизировать количество людей, которым разрешено заниматься подготовкой автомобиля, а также снизить количество людей в пункте проката автомобилей

- Рекомендовали носить лицевую маску в пункте проката автомобилей
- Рассмотрели гибкость при проверке водительских прав с помощью визуальной идентификации, а не сканирования водительских прав
- Ограничили физическое взаимодействие с персоналом и возможные очереди при получении и высадке; рассмотрели возможность полного перехода на цифровой режим, включая платежи и сборы, а также возможность забрать автомобиль на обочине.

3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ

Поскольку индустрия проката автомобилей и занятые в ней компании работают над восстановлением доверия и уверенности посредством прозрачности своей деятельности и взаимодействия со своими гостями, они должны обеспечить:

- Четкое, последовательное и расширенное взаимодействие с клиентами в соответствии с введенными в действие новыми протоколами по безопасности и гигиене труда через каналы организации, как в цифровом, так и физическом виде, в пунктах проката автомобилей. Персонал, работающий с клиентами, должен быть обучен отвечать на вопросы
- Продвижение онлайн бронирования
- информирование клиентов об изменениях в политике бронирования и отмены бронирования, а также о закрытии филиалов обеспечение объектов чёткими вывесками, такими как наклейки на полу, на всей территории пункта проката автомобилей, чтобы помочь с соблюдением физической дистанции, управлением очередями, а также информировать клиентов об усовершенствованных протоколах очистки, физической дистанции и прочих рекомендациях
- рассмотрение «запечатывания дверей» транспортного средства после его очистки и парковки на готовой линии, чтобы клиенты были уверены, что его не трогали и не пользовались им с момента очистки.
- Общий рекомендуемый кодекс поведения клиентов в соответствии с требованиями национального законодательства и рекомендациями органов здравоохранения. Это включает в себя ношение масок для лица в пункте проката автомобилей, руководство по гигиене рук и соблюдение физической дистанции
- Рассмотрение продления программ лояльности, таких как баллы и статус, на дополнительный год, а также пересмотр и публикация новых условий, таких как сборы за отмену, изменение срока аренды, трансграничная аренда и изменения в местах получения /возврата и другие.

4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПОЛИТИКИ ПРОДВИЖЕНИЯ

Поскольку индустрия проката автомобилей и занятые в ней предприятия работают над возобновлением своей деятельности, крайне важно, чтобы стимулирующая политика осуществлялась на правительственном уровне. Гостиничная индустрия и учреждения

призывают правительства:

- Работать в сотрудничестве с индустрией и другими правительствами над разработкой новых правил для трансграничных поездок.

- Предоставить финансовую помощь сектору для стимулирования спроса путем снижения налогов, сборов и платежей. Подумайте о том, чтобы попросить аэропорты отказаться от минимальной годовой гарантии, которую платят компании по прокату автомобилей, в случае падения доходов

- Создавать стимулы и оказывать прямую поддержку для повышения спроса на поездки, а также предлагать налоговые льготы

- Усилить продвижение пункта назначения, чтобы повысить спрос на внутреннем и международном рынках, в том числе на прокат автомобилей в качестве безопасного средства передвижения.

