

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

# **Краткосрочная Аренда жилых помещений**

**Ведущие глобальные протоколы по  
восстановлению отрасли сектора**

## 旅游业的全球目标及其实现方法

### 目标

- 1、确定行业中的促进从危机管理到恢复的过渡的最佳实践。
- 2、制定新环境中的工作规程的主要原则是确保旅行者和旅游工作者的安全、健康和福祉。

### 方法

- 1、为确保行动的一致性，在与旅游部门互动以及与政府和卫生当局合作时，以协调、合作、信息公开的原则为指导，依靠医学科学数据。
- 2、在旅游组织中传播统一、一致编制的工作标准。该标准应该有效、简单和实用，适用于所有国家和所有旅游目的地。
- 3、通过有效的沟通和营销恢复旅行者的信任，包括将所使用的操作标准和所采取的安全措施告知旅行者。
- 4、倡导采取支持旅游业的相关措施，以加快其复苏，帮助恢复对旅游服务的需求。



### 介绍

下述短租机构/企业家的工作标准是根据该领域领先公司的经验而制定的。其中许多公司与值得信赖的健康专家和政府官员合作，以确保其负责任地提供相关服务，而不会对健康和福祉造成风险。这些标准的目的是向所有短租机构分发统一、一致的指南。其中极为重视的是根据旅行者的需求和期望确保健康、安全和社交距离。

请注意，这些建议性规则可能会发生变化：根据疫情情况，可以被更严格的限制所取代，或者如果病毒传播的风险消失，它们可以完全取消。提供这些信息时考虑了某些类型的从事短期出租住宅的组织/企业家的功能特征。在应用这些建议性规则之前，需要事先进行咨询。我们强烈建议所有短期租赁机构/企业家遵循当地、联邦、区域和/或国际公共卫生组织，包括世界卫生组织（WHO）的最新指南。

值得一提的是，这些安全措施是为疫情高风险情况而设计的，即当病毒继续稳定传播时。因此，短期租赁组织/企业家应根据适用的地方、国家和/或国际卫生法规改变预防措施。所采取的措施的应用时间应该有限制，并根据卫生组织提供的信息进行定期的重新评估和监测。此外，当制定出更有效的措施时，应立即被采取，而之前的措施应被取消。特别是，如果有几种措施来保护客人和员工的健康，那么应该优先选择最便宜的，尤其是对中小企业而言。

针对从事住宅短期租赁的组织/企业家的拟议工作标准是直接为提供服务的组织制定的，而不是为预订服务平台制定的，因为预订服务平台的作用是简化运营商与客户之间的交易。不过，预订服务平台应传播有关这些运营标准的信息。为避免术语混淆，以下是基本概念的定义：

- **短租公寓 (Short-term rental)**：设备齐全的住宅单元，或附属单元，例如车库上方的公寓或地下室的公寓，或任何其他可出租给客人的场所，其租用时间的最长允许期限由联邦政府法律和/或当地法律指定。

- **短租经营者 (Short-term rental operator)**：短期租赁的财产的独资经营者、中小企业或物业管理公司，无论是作为所有者、承租人、抵押持有人、许可证持有人、受托人、破产受托人、接收人、执行人或任何其他身份。

- **短租平台 (Short term rental**

platform)：一种中介服务平台，旨在将潜在客人与提供短期公寓服务的专业或非专业公寓所有者联系起来。

为了保持旅游业内不同行业之间的统一性和一致性，WTTC将标准分为四组，即：

### 1、提高运营准备和人员准备

### 2、保障安全停留

### 3、恢复客户信任

### 4、激励政策

#### 1、提高运营准备和人员准备

在短期租赁组织/企业家恢复活动的同时，必须优化其服务的范围和质量。此外，应特别注意提高短租行业从业人员的素养，这将有利于工作计划的制定和实施。许多短期租赁机构/企业家可能没有自己的干部/员工或可能外包清洁服务。尽管如此，必须根据以下说明将安全放在首位：

- 短租经营者应通过以下方式恢复经营活动而做好相关准备：

——实施新型冠状病毒（COVID-19）防疫计划，包括预防感染的行动计划/清单以及单独的清洁和消毒计划。

员工安全和健康的工作标准和指南的实际应用，如果当地法律要求，则包括对员工进行体检。通知员工根据世界卫生组织建议，在出现症状或发烧的情况下，应该留在家里。

确定和传播由专家、卫生当局和政府机构确认的卫生和消毒方面的最佳实践。

自动化技术的集成：在有条件的情况下，引入与客户的非接触式交互、注册和支付。如果无法进行非接触式支付，则必须戴手套，消毒双手。

短租经营者应提高其雇员/职员在工作计划的准备和实施方面的素养。为此，需要：

——为短租经营者制定易于使用的说明，以确保卫生清洁要求的严格落实。

为员工提供必要的器具；提供有关感染防控、身体接触、合适的衣服和有效的卫生习惯（按照当地卫生当局的建议使用口罩和手套）的信息。

——向员工提供的信息应基于专家、卫生当局和/或世卫组织的最新建议。

——审查提供病假的规则和条件，根据现行立法更新这些规则和条件。

#### 2、保障安全停留

为了通过改善环境卫生和卫生习惯保障客人的安全入住，短租经营者必须：

- 更加注意提高清洁、消毒和彻底清洁方法的质量，以及增加清洁/消毒的频率：  
——选择卫生当局推荐的消毒剂。

为清洁人员提供更新的工作指导，特别强调清洁物业内最常用的区域：卧室、公共区域、浴室、厨房、餐具和电器。如有必要，增加清洁频率。

——去除异物，如花瓶和装饰品。

——尽可能地允许客人在入住期间选择拒绝公寓的日常清洁服务。

——通过使用适当的标记/标牌，包括在电梯里，确保客人遵守社交距离礼节。

将配备相关机关推荐的洗手液（酒精或次氯酸洗手液）的卫生站供客人使用。将指定的卫生站布置在公寓的入口处。

——鼓励客人和员工经常和认真洗手，并尽可能提供一次性纸巾。

——鼓励工作人员使用个人防护器材：一次性手套、围裙、防护服、口罩。

- 与客人的互动应基于信息传达和遵守社交距离的原则：

——入住前，如果所在地区要求，客人必须被转介进行自愿体检。

交钥匙时必须限制与客人的身体接触。理想情况下，此操作应以非接触模式进行。建议客人入住和退房时进行自助登记。在可能的情况下，付款应在线或非接触式进行。

#### 3、恢复客户信任

在平台和短租经营者通过向公众和客人提供公开信息以及通过透明沟通努力恢复客户信心的同时，他们应该：

- 通过自有的沟通渠道，在预订前和现场与客人就新的健康和安全标准建立清晰、一致和及时的沟通。通过纸质或电子媒体向客人提供有关提高清洁标准、遵守社交距离的必要性的信息材料，以及包含其他建议的材料。

在旅行之前（或者，如果需要，在客人到达住宿设施时）亲自通知客人在该地区和住宿设施中现行的行为规则和相关限制。

- 通知客人应遵守医疗保健组织的建议。相关行为准则/建议可能包括戴口罩、洗手、保持社交距离。

- 

向客人说明在遇到问题或困难时可以获得哪些支持。为保障客人安心，短租经营者在客人入住之前和客人入住期间必须能够胜任并准备好回答客人的任何问题，并告知客人当前的工作标准。短租经营者的工作人员有责任将可能影响客人入住的任何当地政策和限制告知客人，并建议客人可以访问当地信息资源。经营者有义务解释什么是他自己的责任，什么是客人的个人责任。

#### **4、激励政策**

在旅游经济复苏的同时，政府官员与行业合作促进旅游业并确保所有住宿供应商（包括短租经营者）的财务状况良好是极为重要。无论是民营企业家，中小企业还是大型企业，该行业的所有参与者都应该发挥作用：

- 共同制定国际运输新规则。

- 

在所有国家和地区引入适用于每种商业模式的一致、基于结果、简单、适当、实用的绩效标准，以便短租行业能够继续为可持续经济增长做出贡献。

- 通过减少税收、费用和收费标准来刺激需求，为该行业提供财政支持。

- 提供奖励和直接支持以刺激对短租服务的需求并提供税收优惠。

- 推广旅游目的地以刺激国内和国际需求。

