

# “租赁+自驾”如何让游客游得安心

随着个性化的旅游消费需求持续增长,自驾游已成为许多游客首选的出游方式。《中国旅游租赁行业发展报告2018—2019》显示,2018年中国自驾游总人数达到35亿人次,比上年增长12.9%,占国内出游总人数的63%。另有一项数据显示,自驾游已不再局限于驾驶自有车辆从家直接抵达旅游目的地的旅行,通过乘坐其他交通工具到达目的地再通过汽车租赁在当地展开自驾游的游客数量正不断增加。在近日由中国旅游车船协会主办的“2019中国旅游出行大会”上,如何积极发展“租赁+自驾”等自由行服务,让游客游得开心、游得安心、游得放心成为与会嘉宾深入探讨的话题。

## 自驾游带动汽车租赁业务

据中国旅游车船协会统计,2018年自驾游游客人均停留时间为2.97天,人均消费为1062元。自驾游还产生了旅游消费和汽车消费的叠加效应,自驾车出行有效增加了汽车行驶的里程,促进了汽车维修保养与更新的频率。

《中国旅游租赁行业发展报告2018—2019》显示,城市交通、中长距离交通对汽车的依赖正在逐步下降,但是以旅行为目的的自驾车出行需求正在稳步增长。

中国旅游车船协会自驾游与露营房车分会秘书长刘汉奇表示,随着我国民航、铁路大交通越来越便利,通过这两种方式出游的人群越来越多。但是,民航、铁路解决的是客源地和目的地之间的中长距离交通,这些人群落地后的交通大多要依靠公共交通或者汽车租赁,包括房车租赁来解决。公共交通主要服务的还是本地居民,方便他们的日常生活,因此很多喜欢随走随停,或是要去离城市较远的景区游玩的年



资料图片

轻游客更倾向于在目的地通过汽车租赁方式开展落地自驾。这一点从冬季海南省、夏季国内西北和东北地区汽车租赁业务的大幅增长情况也可以得到印证。

“为了让80后、90后等年轻客群市场需求得到进一步的刺激与满足,汽车租赁业务,特别是旅游汽车租赁业务的线上预订端的发展持续扩大,有效缩短了汽车租赁手续流程的办理速度,整体上提高了汽车提取的便捷程度。”北京同和时代旅游规划设计院院长付磊说,携程自驾游预订平台、悟空自驾预订平台以及多家分时租赁企业,已经通过参考阿里集团的“芝麻信用”体系来确定客户信用水平,从而简化客户预订手续,减免客户押金数额并且提高客户租赁体验。

## 探索破解痛点问题

尽管国内自驾市场已经形成规模,但是企业规模小、车型不统一,服务规范化、品质化得不到保证,特别

是自驾的安全保障、车辆异地归还的便利性等都成为市场的痛点问题。

自驾车,首先车况要好,能够符合特定地区的自驾需求,使旅游者的人身安全更有保障。成都国信中联投资管理有限公司总经理李宗庚提醒道,很多企业在出车前对车辆检查不够,造成车辆有的车龄过长,有的车型不太符合自驾游的条件,有的随车保障、维修工具不齐,还有的车没有上齐车险,这些都给游客带来无穷的后患。另外,企业对于高原地区和无人地区需要给予游客足够的提醒和帮助。

北汽集团旗下综合出行服务商华夏出行的总经理岳殿伟分享了该公司的经验,针对备受游客欢迎的318国道的自驾游线路,拥有越野车改装工厂的华夏出行可以根据高原行驶的里程和气候等因素对越野车进行专门的改装,让车况更加适合高海拔寒冷地区道路崎岖的环境。

“除了车况外,保险保障和应急救援也至关重要”,香格里拉市悟空

出行科技有限公司总经理吴宏亮说,他们与大型保险公司和救援俱乐部合作,设计了立体化的救援方案,即便在云南偏远地区,客户呼救后救援团队也能保证在两个小时之内到达。另外,大额的保险也可以为客户去除后顾之忧。

吴宏亮表示,悟空出行的平台上聚合大量的汽车租赁公司,他们对于供应商管理有一套标准化体系,包括准入门槛、运营门槛,不同级别有不同的要求,并到达当地进行线下口碑调查。他们还专门成立了质量服务部门,处理所有客户投诉,一发现供应商的产品质量有问题立刻“下线”,终止合作。

北京行天下汽车俱乐部有限公司创始人兼CEO李冠杰认为,很多汽车租赁企业对于客户的大数据画像还是比较模糊的,租赁企业更多的还是以车为主,认为提供车辆保障服务就可以了,但事实上在掌握了足够多的大数据信息后,租赁企业可以考虑联合汽车俱乐部,将自

驾线路沿途的景区、酒店以及相应配套设施服务等资源组合起来,为客户提供更加高质量、个性化的产品。

## 加快团体标准落地

“2019中国旅游出行大会”上,《休闲旅游用车租赁服务质量要求与评价》团体标准同期发布。该团体标准对休闲旅游用车租赁服务划分了质量等级,列出必备条件和通用要求。其中,团体标准将质量等级划分为3个等级:3C级、4C级、5C级,级数越多表示等级越高。在团体标准的通用要求中,对上文中提到的行业痛点问题均从经营场所、租赁用车、租赁服务和质量管理等方面给出了详细的规范。

对于如何加快团体标准的落地,李宗庚认为,要加快标准落地,就必须充分发挥各省市地方协会的作用,一方面,要向地方行业主管部门进行汇报沟通,增加行业主管的支持;另一方面,在行业内挖掘一批汽车租赁企业率先实现标准化的建设,树立典范,在行业内进行推广,同时加大团体标准的宣贯力度。

吴宏亮也认同,协会中业务相关的会员单位应带头落地执行,为自驾游游客提供专业化、标准化、可以期待的服务。就像星级酒店一样,休闲旅游用车租赁服务也能达到规范化、标准化。

李冠杰建议,应该将《休闲旅游用车租赁服务质量要求与评价》团体标准与已经发布实施的《自驾游目的地基础设施与公共服务指南》《自驾游目的地等级划分》行业标准,以及正在制定的《自驾游领队的服务质量要求》《自驾游线路等级划分》等看成是一个完整的规范自驾游市场的体系,这样对于我国自驾游的健康发展会有很大的推动作用。(王玮)

## 天龙池滑雪 为品质而来

即日起至12月31日滑雪场开业大酬宾活动 特惠价97元/人

即日起至12月31日,天龙池滑雪场举行开业大酬宾活动:一日游特惠价97元/人。

天龙池滑雪场占地60余万平方米,因地制宜,依托无可复制的地理、地形优势,满足不同滑雪者的要求,每日可接待游客10000余人。

雪场配置的滑雪板全部采用与欧洲同步的标准大头雪板,使滑雪者在滑雪的过程中更容易控制速

度,确保滑雪者的人身安全。雪场拥有全自动雪地魔毯,托牵,极大地提高滑雪者滑雪时间效率,并花巨资从瑞典进口了造雪机、压雪机。

雪场紧邻交通主干道,驱车从平顶山市区出发,沿郑尧高速仅需一个多小时路程,交通十分便利。

雪场聘请了国内知名滑雪教练现场教学,打造一流教练团队,独创3小时教学法,包教包会。

不仅是滑雪场,还是风景区。天龙池景区倾心打造网红景区,有216米玻璃天桥,366米高山品质滑道、网红空中飞船和步步惊心桥等项目。

报名热线:0375-7399666/7399777。商务合作电话:15290756977,齐经理。

报名地址:市区建设路与凌云路交叉口东50米路南嘉德商务宾馆院内一楼亿家人旅行社。(王伟伟)



邮轮会 CRUISE CLUB

超级船票

第二届国际邮轮粉丝节

第一届粉丝节精彩回顾

WONDERFUL REVIEW OF THE FIRST FAN FESTIVAL

2399元

赠送价值2399元泰国乳胶被一条

相当于0元玩转4天3晚国际豪华邮轮日本游

厦门-宫古岛/八重山-厦门 4天3晚

出行日期 TRAVEL DATE / 2019年11月1日至2020年3月31日(每月三班)

新奇享受 NOVELTY ENJOYMENT / 2018年央视春晚网红、热门打卡地,和蓝天碧海来一场亲密约会

豪华体验 LUXURY EXPERIENCE / 24小时供应各国美食,大型娱乐、派对,免税购物,星级舒适舱房

随心出行 TRAVEL FREELY / 多条航线任选,出行时间由您定!

邮轮泳池 大龙虾大餐(邮轮美食) 目的地美景 邮轮表演

咨询电话:4949979 18603754077 13837553695

报名地址:市区建设路西段平顶山日报社广告中心