

Số: 01 /2022/NQ-HĐND

Đồng Tháp, ngày 24 tháng 3 năm 2022

NGHỊ QUYẾT

**Quy định về chính sách hỗ trợ đầu tư phát triển du lịch
trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2022 - 2026**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP
KHÓA X - KỲ HỌP ĐỘT XUẤT LẦN THỨ NHẤT**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm
2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm
pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;*

Căn cứ Luật Ngân sách nhà nước ngày 25 tháng 6 năm 2015;

*Căn cứ Nghị định số 163/2016/NĐ-CP ngày 21 tháng 12 năm 2016 của
Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Ngân sách nhà nước;*

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2017;

*Căn cứ Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của
Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;*

*Căn cứ Nghị quyết số 103/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2017 của Chính
phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số
08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị (Khóa XIII) về phát
triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn;*

*Xét Tờ trình số 21/TTr-UBND ngày 14 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban
nhân dân tỉnh Đồng Tháp thông qua dự thảo Nghị quyết quy định về chính sách
hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2022 - 2026;
Báo cáo thẩm tra của Ban Văn hoá - Xã hội Hội đồng nhân dân Tỉnh; ý kiến
thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân tại kỳ họp.*

QUYẾT NGHỊ:

**Điều 1. Quy định về chính sách hỗ trợ đầu tư phát triển du lịch trên
địa bàn tỉnh Đồng Tháp, giai đoạn 2022 - 2026.**

1. Phạm vi điều chỉnh

Nghị quyết này quy định một số chính sách hỗ trợ đầu tư phát triển du
lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp, giai đoạn 2022 - 2026.

2. Đối tượng hỗ trợ

Doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh được thành lập, đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật, trực tiếp đầu tư xây dựng, kinh doanh phát triển lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp (sau đây gọi tắt là tổ chức), đáp ứng đầy đủ các điều kiện hỗ trợ quy định tại Nghị quyết này thì được hưởng hỗ trợ một lần cho một nội dung chính sách.

3. Nguyên tắc hỗ trợ

- a) Chỉ hỗ trợ đối với dự án đầu tư, xây dựng mới.
- b) Bảo đảm công khai, minh bạch về nội dung chính sách, đối tượng hỗ trợ, trình tự, thủ tục, mức hỗ trợ và kết quả thực hiện.
- c) Trường hợp một tổ chức thực hiện đầu tư nhiều nội dung chính sách khác nhau thì sẽ được hưởng các chính sách hỗ trợ theo từng nội dung nếu đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định tại Nghị quyết này.
- d) Trường hợp cùng một nội dung chính sách và đối tượng hỗ trợ, nếu nhận hỗ trợ chính sách do Tỉnh quy định tại Nghị quyết này thì không được hưởng chính sách hỗ trợ thuộc lĩnh vực khác của Tỉnh và ngược lại.

Điều 2. Hỗ trợ đầu tư phát triển điểm du lịch tham quan vườn hoa kiểng hoặc cánh đồng Sen hoặc vườn cây ăn trái hoặc sản phẩm OCOP, sản phẩm nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao hoặc gắn với sản xuất làng nghề, làng nghề truyền thống

1. Điều kiện hỗ trợ

- a) Phải có diện tích (gồm các thửa đất liền kề) tối thiểu 5.000m², hoặc gắn với sản xuất làng nghề truyền thống; nằm trong danh mục địa điểm phát triển du lịch cộng đồng được Ủy ban nhân dân Tỉnh phê duyệt;
- b) Đảm bảo có bãi đậu xe, khu lễ tân đón tiếp khách, khu vệ sinh công cộng đạt chuẩn, có tối thiểu 02 dịch vụ phục vụ khách trải nghiệm trở lên, đảm bảo chất lượng dịch vụ theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 13259:2020 Du lịch cộng đồng - Yêu cầu về chất lượng dịch vụ (*kèm theo Phụ lục I*);
- c) Cam kết kinh doanh đúng dịch vụ du lịch đã đăng ký, thời gian phục vụ khách du lịch liên tục tối thiểu từ 05 năm trở lên (trừ thiên tai, dịch bệnh phải tạm dừng hoạt động theo quy định của cấp có thẩm quyền);
- d) Đảm bảo an ninh, an toàn, môi trường và các tiêu chuẩn quốc gia theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Thời điểm hỗ trợ: Sau khi điểm du lịch đi vào hoạt động đón khách du lịch, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền ra thông báo đủ điều kiện đón khách theo quy định hoặc được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở dịch vụ du lịch khác theo quy định của Luật Du lịch 2017.

3. Mức hỗ trợ: 300 triệu đồng/điểm.

Điều 3. Hỗ trợ đầu tư loại hình du lịch Homestay (khách lưu trú và trải nghiệm văn hoá sinh hoạt gia đình tại nhà dân) chất lượng cao hoặc Farmstay (khách lưu trú, trải nghiệm các giá trị văn hoá bản địa tại trang trại) kết hợp trải nghiệm nông nghiệp chất lượng cao

1. Điều kiện hỗ trợ

a) Phải đảm bảo chất lượng dịch vụ theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 13259:2020 Du lịch cộng đồng - Yêu cầu về chất lượng dịch vụ và Tiêu chuẩn quốc gia về Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê TCVN 7800:2017 (kèm theo Phụ lục II);

b) Nằm trong danh mục địa điểm phát triển du lịch cộng đồng được Ủy ban nhân dân Tỉnh phê duyệt;

c) Cam kết kinh doanh đúng dịch vụ du lịch đã đăng ký, thời gian phục vụ khách du lịch liên tục tối thiểu từ 05 năm trở lên (trừ thiên tai, dịch bệnh phải tạm dừng hoạt động theo quy định của cấp có thẩm quyền);

d) Đảm bảo an ninh, an toàn, môi trường theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Thời điểm hỗ trợ: Sau khi có thông báo đủ điều kiện hoạt động kinh doanh dịch vụ Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (Homestay hoặc Farmstay) của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Mức hỗ trợ:

a) Đối với loại hình Homestay chất lượng cao có quy mô đầu tư đáp ứng phục vụ từ 15 khách trở lên, được hỗ trợ 100 triệu đồng/cơ sở.

b) Đối với loại hình Farmstay kết hợp trải nghiệm nông nghiệp chất lượng cao có diện tích tối thiểu 01 ha và có quy mô đầu tư đáp ứng phục vụ từ 30 khách trở lên, được hỗ trợ 300 triệu đồng/cơ sở.

Điều 4. Hỗ trợ đầu tư xây dựng loại hình khách sạn hoặc khu nghỉ dưỡng phức hợp đạt tiêu chuẩn hạng 3 sao, 4 sao và 5 sao

1. Điều kiện hỗ trợ:

a) Có cam kết kinh doanh phục vụ khách du lịch liên tục tối thiểu từ 05 năm trở lên (trừ thiên tai, dịch bệnh phải tạm dừng hoạt động theo quy định của cấp có thẩm quyền);

b) Đảm bảo an ninh, an toàn, chất lượng, hạng sao được công nhận theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Thời điểm hỗ trợ: Sau khi được cấp có thẩm quyền quyết định xếp hạng 3 sao, 4 sao, 5 sao theo quy định của Luật Du lịch 2017 đối với loại hình khách sạn hoặc khu nghỉ dưỡng phức hợp.

3. Mức hỗ trợ:

a) Đối với loại hình khách sạn hoặc khu nghỉ dưỡng phức hợp đạt tiêu chuẩn hạng 3 sao được hỗ trợ 40 triệu đồng/phòng ngủ, mức hỗ trợ tối đa 04 tỷ đồng/cơ sở.

b) Đối với loại hình khách sạn hoặc khu nghỉ dưỡng phức hợp đạt tiêu chuẩn hạng từ 4 sao trở lên được hỗ trợ 50 triệu đồng/phòng ngủ, mức hỗ trợ tối đa 10 tỷ đồng/cơ sở.

Điều 5. Hỗ trợ đầu tư xây dựng bến tàu du lịch

1. Điều kiện hỗ trợ:

a) Đảm bảo có khu vực cho phương tiện thủy neo, đậu, đón, trả khách, được cấp có thẩm quyền cấp phép mở bến theo quy định;

b) Có khu nhà vệ sinh công cộng (nam, nữ riêng) đạt chuẩn phục vụ khách du lịch; có khu vực nhà chờ cho khách;

c) Kết nối thuận lợi với giao thông đường bộ và các dịch vụ phục vụ khách du lịch;

d) Có cam kết kinh doanh phục vụ khách du lịch liên tục tối thiểu từ 05 năm trở lên (trừ thiên tai, dịch bệnh phải tạm dừng hoạt động theo quy định của cấp có thẩm quyền);

đ) đảm bảo an ninh, an toàn, môi trường, theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Thời điểm hỗ trợ: Sau khi được cơ quan có thẩm quyền cấp phép theo quy định và đi vào hoạt động phục vụ đón khách.

3. Mức hỗ trợ: 02 tỷ đồng/dự án/tổ chức.

Điều 6. Hỗ trợ đầu tư mua sắm phương tiện vận chuyển khách du lịch đường thủy

1. Điều kiện hỗ trợ:

a) Phải là phương tiện đóng mới, đảm bảo các điều kiện, tiêu chuẩn kinh doanh và được cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định;

b) Có cam kết kinh doanh phục vụ khách du lịch liên tục tối thiểu từ 05 năm trở lên (trừ thiên tai, dịch bệnh phải tạm dừng hoạt động theo quy định của cấp có thẩm quyền);

c) Đảm bảo an ninh, an toàn, môi trường, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Thời điểm hỗ trợ: Sau khi được cơ quan có thẩm quyền cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định hiện hành.

3. Mức hỗ trợ:

a) Đối với Tàu từ 100 ghế trở lên: Tàu gỗ hỗ trợ 150 triệu đồng, Tàu sắt hỗ trợ 300 triệu đồng.

b) Đối với Tàu từ 50 ghé đến 99 ghé: Mức hỗ trợ được tính theo số lượng ghé, cụ thể: 50 ghé đầu tiên được tính bằng 50% mức hỗ trợ so với loại tàu từ 100 ghé trở lên. Cứ 10 ghé tăng thêm được hỗ trợ thêm 7,5 triệu đồng đối với Tàu gỗ và 15 triệu đồng đối với Tàu sắt.

c) Đối với các phương tiện vận chuyển khách du lịch đường thủy khác như ca nô, du thuyền, phà tự hành, ụ nổi kéo di động. Mức hỗ trợ được tính bằng 5% trên hoá đơn xuất xưởng (đối với phương tiện mua sắm, đóng mới) hoặc hợp đồng giao kết mua/bán hàng giữa hai bên mua và bán.

Điều 7. Hỗ trợ đầu tư mua sắm phương tiện vận chuyển khách du lịch đường bộ

1. Điều kiện hỗ trợ

a) Phải là phương tiện mới, sử dụng năng lượng thân thiện với môi trường (điện), hình thành đội xe (ít nhất từ 10 xe trở lên), có tuyến và lịch trình hoạt động, phục vụ nhu cầu di chuyển của khách giữa các điểm du lịch cụ thể; đảm bảo các điều kiện, tiêu chuẩn kinh doanh và được cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định;

b) Có cam kết kinh doanh phục vụ khách du lịch liên tục tối thiểu từ 05 năm trở lên (trừ thiên tai, dịch bệnh phải tạm dừng hoạt động theo quy định của cấp có thẩm quyền);

c) Đảm bảo an ninh, an toàn, môi trường, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Thời điểm hỗ trợ: Sau khi được cơ quan có thẩm quyền cấp tuyến hoạt động và biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định hiện hành.

3. Mức hỗ trợ: 5% trên tổng mức đầu tư mua sắm phương tiện.

Điều 8. Hỗ trợ đầu tư xây dựng khu phố ẩm thực, khu phố mua sắm, khu vui chơi giải trí theo mô hình kinh tế ban đêm

1. Điều kiện hỗ trợ

a) Có dự án đầu tư xây dựng, phát triển khu phố ẩm thực, khu phố mua sắm, theo mô hình kinh tế ban đêm, khu vui chơi giải trí (phục vụ khách cả ngày và đêm), được cơ quan có thẩm quyền cấp phép đầu tư và được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định hiện hành;

b) Có quy mô đầu tư tối thiểu từ 50 tỷ trở lên;

c) Có cam kết kinh doanh phục vụ khách du lịch liên tục tối thiểu từ 05 năm trở lên (trừ thiên tai, dịch bệnh phải tạm dừng hoạt động theo quy định của cấp có thẩm quyền);

d) Đảm bảo an ninh, an toàn, môi trường, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Thời điểm hỗ trợ: Sau khi được cơ quan có thẩm quyền công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định hiện hành.

3. Mức hỗ trợ: 02 tỷ đồng/dự án/tổ chức.

Điều 9. Các tổ chức có tham gia đầu tư xây dựng, phát triển lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp ngoài việc được hưởng các chính sách hỗ trợ theo quy định tại Nghị quyết này, còn được hưởng các ưu đãi theo quy định hiện hành; được đăng cai tổ chức các sự kiện lớn của Tỉnh; được đại diện ngành du lịch tỉnh Đồng Tháp tham gia các sự kiện xúc tiến thương mại, du lịch cấp quốc gia và nước ngoài để quảng bá, giới thiệu sản phẩm du lịch và xây dựng thương hiệu, hình ảnh; được hỗ trợ miễn phí đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghề cho người lao động trực tiếp phục vụ khách du lịch theo kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực du lịch hàng năm của Tỉnh.

Điều 10. Trình tự thủ tục thực hiện hỗ trợ

1. Nhà đầu tư thuộc đối tượng được hưởng chính sách hỗ trợ theo Nghị quyết này thì lập hồ sơ đề nghị hỗ trợ gửi Ủy ban nhân dân cấp huyện nơi địa điểm hoạt động kinh doanh du lịch chính. Thành phần hồ sơ gồm:

- a) Văn bản đề nghị hỗ trợ (kèm theo các tài liệu minh chứng của từng nội dung chính sách theo quy định của Nghị quyết này).
- b) Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/giấy phép đầu tư.
- c) Giấy chứng nhận an toàn vệ sinh thực phẩm, Giấy chứng nhận đủ điều kiện an ninh trật tự và phòng cháy chữa cháy theo quy định hiện hành.
- d) Báo cáo đánh giá tác động môi trường hoặc kế hoạch bảo vệ môi trường theo quy định hiện hành.

2. Ủy ban nhân dân cấp huyện kiểm tra thành phần hồ sơ đáp ứng các điều kiện theo quy định tại Nghị quyết này và phù hợp với quy hoạch, định hướng phát triển du lịch của địa phương, có văn bản thống nhất đề xuất hỗ trợ cho nhà đầu tư gửi Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch kèm hồ sơ.

3. Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tiếp nhận hồ sơ, phối hợp với các sở, ngành có liên quan thẩm định các điều kiện theo quy định pháp luật hiện hành, nếu đáp ứng đủ theo quy định thì có văn bản chuyên hồ sơ đến Sở Tài chính. Trong trường hợp chưa đủ điều kiện hỗ trợ theo Quy định này thì Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm trả lời bằng văn bản cho nhà đầu tư.

4. Sở Tài chính có trách nhiệm thẩm định kinh phí hỗ trợ trình Ủy ban nhân dân Tỉnh phê duyệt và thực hiện chi hỗ trợ cho nhà đầu tư.

Điều 11. Nguồn kinh phí thực hiện từ ngân sách sự nghiệp kinh tế hàng năm của Tỉnh.

Điều 12. Quy định chuyển tiếp

Đối với các dự án thực hiện theo quy định của Nghị quyết số 210/2018/NQ-HĐND ngày 06 tháng 12 năm 2018 của Hội đồng nhân dân Tỉnh về chính sách hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp đã được kéo dài theo Nghị quyết số 84/2021/NQ-HĐND ngày 09 tháng 12 năm 2021 của Hội đồng nhân dân Tỉnh nhưng vẫn chưa hoàn thành hoặc đã hoàn thành và đủ

điều kiện được hỗ trợ trước ngày Nghị quyết này có hiệu lực thì được hỗ trợ theo quy định của Nghị quyết số 210/2018/NQ-HĐND. Thời gian hỗ trợ đến hết ngày 31/12/2022.

Điều 13. Giao Ủy ban nhân dân Tỉnh tổ chức triển khai thực hiện Nghị quyết này.

Điều 14. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân Tỉnh giám sát việc thực hiện Nghị quyết này.

Nghị quyết này thay thế Nghị quyết số 210/2018/NQ-HĐND ngày 06 tháng 12 năm 2018 của Hội đồng nhân dân Tỉnh quy định về chính sách hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân tỉnh Đồng Tháp Khoá X, Kỳ họp đột xuất lần thứ nhất thông qua ngày 24 tháng 3 năm 2022, có hiệu lực từ ngày 04 tháng 4 năm 2022 đến ngày 31 tháng 12 năm 2026./.

Nơi nhận:

- Như Điều 14;
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Chính phủ;
- Bộ Tài chính;
- Bộ Văn hoá - Thể thao và Du lịch;
- Cục Kiểm tra văn bản Bộ Tư pháp;
- TT.TU, UBND, UBMTTQVN Tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội Tỉnh;
- Các sở, ban, ngành Tỉnh;
- TT.HĐND, UBND huyện, thành phố;
- Công báo Tỉnh;
- Lưu VT, VHXH.



Phan Văn Thắng

Phụ lục I
TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN 13259:2020
DU LỊCH CỘNG ĐỒNG - YÊU CẦU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 01/2022/NQ-HĐND ngày 24 tháng 3 năm 2022 của Hội đồng nhân dân Tỉnh)

I. YÊU CẦU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1. Yêu cầu về dịch vụ hướng dẫn du lịch cộng đồng

a) Yêu cầu năng lực và kinh nghiệm của người hướng dẫn du lịch cộng đồng

Có kiến thức tốt về môi trường, địa lý, văn hóa, xã hội, lịch sử của địa phương; có sức khỏe tốt và thể chất phù hợp với hoạt động hướng dẫn; có kỹ năng giao tiếp tốt, chuyên nghiệp, thân thiện, tôn trọng và có trách nhiệm; tuân thủ quy định và sự phân công của Ban quản lý du lịch cộng đồng (nếu có).

b) Yêu cầu nội dung thông tin cung cấp cho khách du lịch

Thông tin đầy đủ, chính xác về các đối tượng tham quan trên tuyến/hành trình của khách du lịch tại điểm du lịch cộng đồng và những điều cần lưu ý trong giao tiếp với cộng đồng địa phương để tránh các xung đột về văn hóa (nếu có); thông tin hướng dẫn khách du lịch tuân thủ các quy định của pháp luật, nội quy của điểm du lịch cộng đồng về bảo tồn tự nhiên, bảo tồn văn hóa và bảo vệ môi trường; thông tin chính xác, chân thực về truyền thống và nét đặc sắc văn hóa của địa phương, của cộng đồng dân cư tại điểm du lịch cộng đồng; thông tin về điểm du lịch cộng đồng và các điểm tham quan cần được thống nhất, thể hiện thành các bản thuyết minh cung cấp cho người hướng dẫn du lịch cộng đồng và phổ biến cho cộng đồng.

2. Điểm thông tin du lịch cộng đồng

a) Yêu cầu về vị trí, thiết kế, kiến trúc, trang thiết bị, tiện nghi

Vị trí đảm bảo gần hoặc trong điểm du lịch cộng đồng; dễ dàng nhận biết/tìm thấy với khách du lịch; có trang thiết bị cơ bản để phục vụ các hoạt động của điểm thông tin du lịch cộng đồng; xây dựng, thiết kế, trang trí hài hòa với môi trường và văn hóa cộng đồng; trưng bày, sắp xếp các hiện vật/thông tin làm nổi bật đặc trưng văn hóa cộng đồng; có khả năng tiếp cận thuận tiện từ các trục đường chính và các điểm tham quan trong khu vực; có bãi đỗ xe (*); có không gian đảm bảo các cấu trúc cơ bản bao gồm: Lối vào/sảnh, quầy dịch vụ cung cấp thông tin, khu vực chờ phục vụ của khách, khu vực trưng bày hiện vật/thông tin khu vực hành chính, nhà kho, nhà vệ sinh (*); đáp ứng khả năng tiếp cận cho mọi đối tượng khách du lịch, đặc biệt là người già/người khuyết tật (*).

b) Yêu cầu quản lý và vận hành của điểm thông tin du lịch

Có người quản lý, vận hành điểm thông tin du lịch; cung cấp đúng các thông tin về chất lượng và giá cả dịch vụ tại điểm du lịch cộng đồng; sử dụng

nguồn lao động tại địa phương; thông báo với khách du lịch những quy định trong cách ứng xử, giao tiếp, hành vi và trách nhiệm với cộng đồng địa phương; tiếp nhận, giải quyết kiến nghị, khiếu nại của khách du lịch liên quan đến việc cung cấp thông tin về điểm du lịch cộng đồng cho khách; thiết lập quan hệ chặt chẽ với cộng đồng địa phương và các cơ sở cung ứng dịch vụ; có phương án giải quyết/phối hợp giải quyết các tình huống, vấn đề phát sinh cho khách du lịch (*); nhân viên của điểm thông tin phải được tham gia các lớp bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ về du lịch và các vấn đề liên quan đến du lịch cộng đồng (*).

3. Dịch vụ tham quan

a) Yêu cầu đối với chương trình tham quan du lịch cộng đồng

Đảm bảo các mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của du lịch cộng đồng theo quy định trong Phụ lục A; đảm bảo khách du lịch luôn tuân thủ các quy định của hoạt động du lịch cộng đồng; có thông tin về hành trình, dịch vụ, giá cả, rõ ràng; có dữ liệu về khách du lịch, bao gồm cả thời gian khởi hành và kết thúc; có tính đến các rủi ro có thể xảy ra và có các biện pháp phòng ngừa cụ thể; có nội dung/hoạt động nhằm thúc đẩy việc bảo vệ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên; có đầy đủ nội dung thuyết minh đúng về các điểm tham quan trong chương trình; có các hoạt động trải nghiệm để khách du lịch được tham gia vào các hoạt động lao động/sinh hoạt thường ngày/hoạt động công ích của cộng đồng; có nội dung/hoạt động mang tính giáo dục về thiên nhiên, văn hóa bản địa (*); có yêu cầu/khuyến khích khách du lịch đi bộ hoặc sử dụng các phương tiện thô sơ, truyền thống gắn với đặc trưng tại địa phương để tiếp cận các điểm tham quan (*); có phương án cung cấp dịch vụ phù hợp cho các thị trường khách chuyên biệt (*).

b) Tổ chức chương trình tham quan du lịch

Thông báo cho khách du lịch các quy định của Ban quản lý du lịch cộng đồng; đảm bảo khách du lịch được mua bảo hiểm du lịch theo đúng quy định; đảm bảo khách du lịch được tham gia vào những hoạt động tại địa phương; đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin thuyết minh về các điểm tham quan trong chương trình đã bán cho khách du lịch; thực hiện chương trình đúng nội dung đã truyền thông/quảng cáo và cam kết với khách du lịch; nhân viên điều hành và người hướng dẫn du lịch cộng đồng phải đảm bảo các điều kiện hành nghề và phải được tập huấn/bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ liên quan đến công việc điều hành, hướng dẫn khách du lịch; phải đảm bảo quy mô nhóm khách du lịch phù hợp với sức chứa của điểm du lịch cộng đồng; tổ chức các hoạt động nhằm tạo không khí vui vẻ, thúc đẩy tương tác giữa cư dân địa phương và khách du lịch (*); đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch cộng đồng tổ chức lấy ý kiến của khách du lịch để có các biện pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng. Xem thêm Mẫu phiếu điều tra sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng tại Phụ lục B.

4. Dịch vụ ăn uống

a) Yêu cầu chất lượng về cung cấp dịch vụ ăn uống

Hoạt động theo Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống du lịch cộng đồng (xem Phụ lục A); cung cấp, dịch vụ ăn uống theo yêu cầu của khách du lịch/đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch cộng đồng; nhân viên chế biến được đào tạo hoặc tập huấn bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ về quy trình, tiêu chuẩn kỹ thuật nấu ăn, pha chế; thực đơn có niêm yết giá cả và được thể hiện bằng tiếng Việt và ít nhất bằng một ngoại ngữ, khuyến khích sử dụng tiếng Anh; đảm bảo thực đơn của tất cả các bữa ăn đều có ít nhất một món ăn truyền thống địa phương và có món tráng miệng; bữa ăn được cung cấp đúng thời gian thỏa thuận; sử dụng thực phẩm an toàn và các nguyên vật liệu truyền thống của địa phương; không được phép sử dụng động vật hoang dã theo quy định hiện hành; có các món ăn đáp ứng nhu cầu ăn kiêng, ăn chay của khách du lịch (*); có hoạt động cho khách du lịch trao đổi kiến thức, kinh nghiệm và tham gia trải nghiệm chuẩn bị bữa ăn, học các kỹ thuật nấu ăn truyền thống (*); kiểm soát chất lượng dịch vụ ăn uống; có các hình thức để khách du lịch phản hồi ý kiến (*) (xem thêm Phụ lục B).

b) Yêu cầu quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm

Tuân thủ các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định hiện hành; thức ăn phục vụ khách du lịch phải được che đậy để tránh bụi và côn trùng; khuyến khích sử dụng nguyên liệu tươi, sản vật địa phương trong chế biến thức ăn, đồ uống; khu vực bảo quản, chế biến, ăn uống phải luôn được duy trì sạch sẽ và được cách ly khỏi khu vực nuôi động vật, khu vệ sinh; phải đảm bảo có đủ nước sạch và xà phòng/dung dịch vệ sinh để rửa tay cho nhân viên chế biến và cho khách du lịch; dụng cụ chế biến, ăn uống phải được làm sạch trước và sau khi sử dụng; nhân viên chế biến/phục vụ phải đảm bảo vệ sinh cá nhân thường xuyên trong quá trình làm việc; sử dụng các sản phẩm từ vật liệu tự nhiên, phân hủy sinh học khi chứa đựng và đóng gói thực phẩm, thức ăn.

5. Dịch vụ lưu trú

Tuân thủ theo Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú theo quy định trong Phụ lục A; nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đảm bảo yêu cầu theo TCVN 7800:2017; cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú có kiến thức về môi trường văn hóa địa phương và kinh nghiệm phát triển du lịch bền vững; chủ nhà có hiểu biết về văn hóa truyền thống của địa phương.

6. Dịch vụ vui chơi, giải trí

a) Yêu cầu đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí

Có đăng ký kinh doanh và đảm bảo các điều kiện kinh doanh theo quy định hiện hành; có niêm yết giá và bán đúng giá niêm yết; nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, dễ nhận diện (đồng phục, bảng tên,...); có địa điểm, cơ sở vật chất, dụng cụ, phương tiện phù hợp với từng loại dịch vụ vui chơi giải trí; sử dụng các nguyên vật liệu có sẵn tại địa phương để làm dụng cụ cho hoạt động vui chơi, giải trí; có nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng; đa dạng các phương thức thanh toán cho khách du lịch, khuyến khích chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt (*); có nhân viên hướng dẫn từng

loại dịch vụ vui chơi giải trí (*); Cung cấp đầy đủ thông tin cho khách du lịch về nội quy, hoạt động đón tiếp, dịch vụ gửi đồ cá nhân (*); khuyến khích thiết kế, bày trí không gian, vật dụng thể hiện đặc trưng văn hóa địa phương (*); khai thác các trò chơi dân gian truyền thống mang đậm bản sắc văn hóa của cộng đồng, địa phương (*).

b) Yêu cầu về an toàn và chất lượng dịch vụ

Có bộ dụng cụ sơ cứu và số điện thoại khẩn cấp tại quầy lễ tân; nhân viên tuân thủ các kiến thức về quy định an toàn tại điểm kinh doanh dịch vụ du lịch; có nhân viên cung cấp thông tin, hỗ trợ giải đáp các yêu cầu cho khách du lịch 24/24; có bảng hiển thị hướng dẫn an toàn cụ thể đối với khách du lịch; có bảng hướng dẫn xử lý tình huống nguy cấp; có nhân viên phụ trách vấn đề an toàn khi cần thiết; có nhân viên phụ trách an ninh tại điểm kinh doanh dịch vụ du lịch.

7. Hoạt động trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống tại cộng đồng

a) Tổ chức hoạt động trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống tại cộng đồng

Địa điểm trình diễn nằm trong khu vực của cộng đồng; tiết mục trình diễn và thiết kế, trang trí sân khấu phù hợp với bản sắc văn hóa cộng đồng, địa phương; sử dụng trang phục truyền thống dân tộc khi trình diễn; kiểm soát thời gian tổ chức, tiếng ồn theo quy định hiện hành; người trình diễn là thành viên cộng đồng, có kiến thức và kỹ năng trình thành thực, có khả năng thể hiện tiết mục bằng tiếng dân tộc của mình (*); đội ngũ tổ chức, biểu diễn có thái độ thân thiện, có kỹ năng giao tiếp đa văn hóa (*); người tổ chức phải có kiến thức chuyên sâu về bản sắc văn hóa cộng đồng, địa phương và chương trình nghệ thuật (*); người dẫn chương trình phải làm nổi bật được giá trị, ý nghĩa của hoạt động trình diễn (*).

b) Nội dung chương trình trình diễn văn hóa, nghệ thuật tại cộng đồng

Phải làm nổi bật các giá trị đặc trưng, bản sắc văn hóa của cộng đồng, địa phương; đảm bảo tính xác thực trong trình diễn các loại hình nghệ thuật truyền thống của cộng đồng; kịch bản được xây dựng hợp lý, trọn vẹn; có sự độc đáo, đặc sắc, hấp dẫn khách du lịch, tạo được ấn tượng tốt đẹp về con người và văn hóa cộng đồng; ưu tiên việc trình diễn di sản văn hóa phi vật thể phản ánh bản sắc văn hóa của cộng đồng do chính cộng đồng sáng tạo gìn giữ.

8. Dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương

a) Yêu cầu đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương

Có đăng ký kinh doanh và đảm bảo các điều kiện kinh doanh theo quy định hiện hành (không áp dụng đối với các cá nhân, hộ gia đình trực tiếp bán sản phẩm do mình làm ra); bán các sản phẩm có nguồn gốc xuất xứ, sản phẩm truyền thống tại địa phương; có niêm yết giá trên mỗi sản phẩm và bán đúng giá niêm yết; thời gian hoạt động phải phù hợp với thời gian sinh hoạt của cộng đồng và có tính đến thời gian hoạt động của khách du lịch; nhân viên có thái độ

phục vụ văn minh, lịch sự, dễ nhận diện (đồng phục, bảng tên,...) và có thể tư vấn cho khách hàng về các sản phẩm; thiết kế, bày trí không gian, sản phẩm sạch đẹp, ấn tượng, thể hiện nét đặc trưng văn hóa cộng đồng (*); có nhân viên biết ít nhất một ngoại ngữ là tiếng Anh để giao tiếp với khách hàng (*); đa dạng các phương thức thanh toán cho khách du lịch, khuyến khích chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt (*).

b) Yêu cầu đối với chất lượng sản phẩm địa phương

Yêu cầu về chất lượng sản phẩm địa phương theo quy định hiện hành và ít nhất những nội dung sau:

Thông tin rõ ràng về nguồn gốc, thành phần và chất lượng hàng hóa; có hướng dẫn cách sử dụng và bảo quản sản phẩm cụ thể; mẫu mã các loại hàng hóa xuất xứ từ địa phương phải được thiết kế mang đậm nét văn hóa bản địa. Khuyến khích các sản phẩm thủ công (*); khuyến khích sử dụng nguyên vật liệu và nhân lực của địa phương để sản xuất hàng hóa (*); sản phẩm được bao gói, trưng bày và bảo quản sạch đẹp, phù hợp (*); hình thành thông điệp gây ấn tượng về việc thiết kế/chế biến/sáng tạo/thực hiện ra đặc sản bày bán (*).

II. BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG, VỆ SINH, AN NINH, PHÒNG CHỐNG CHÁY NỔ

1. Bảo vệ môi trường, vệ sinh

Có quy định và quản lý tốt việc áp dụng các quy định về hạn chế gây tiếng ồn, hạn chế khí thải, thu gom và xử lý rác thải, nước thải; vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực: lưu trú, ăn uống, cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương, nhà vệ sinh, khu sinh hoạt chung, không có mùi hôi, bẩn, bụi, mạng nhện; đảm bảo không có các khu vực côn trùng có hại (ruồi, muỗi...) có thể sinh sản và nuôi dưỡng như vũng nước, hộp đựng đồ bỏ đi; nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt, sạch sẽ, được thông gió, đủ ánh sáng và không có mùi hôi; có biện pháp tiết kiệm điện, tiết kiệm nước hiệu quả; sử dụng ánh sáng tự nhiên tại các khu vực (*); thực hiện đúng các nguyên tắc quản lý rác thải, nước thải, sử dụng bao bì phân hủy sinh học (*).

2. An ninh, an toàn

Đảm bảo đầy đủ, chính xác thông tin về chương trình du lịch, mức độ khó khăn, các nguy cơ có thể xảy ra, các biện pháp phòng ngừa an toàn, dịch vụ và các quyền, lợi ích hợp pháp đối với khách du lịch; khách du lịch được thông báo ngắn gọn về các yếu tố an toàn trước khi tham gia hoạt động với cộng đồng địa phương hoặc tại cơ sở; cung cấp dịch vụ vận chuyển an toàn, đảm bảo an ninh, tiết kiệm chi phí; với cơ sở tổ chức cho khách đi bộ, dã ngoại, các tuyến dã ngoại và đi bộ được đánh dấu và có biển chỉ dẫn rõ ràng theo quy định, hướng dẫn của tổ chức quản lý tại địa phương; cơ sở có bến tàu có trang bị đảm bảo an toàn như hàng rào, mặt sàn chống trượt, phao áo cứu sinh...; khuyến cáo khách du lịch về những rủi ro có thể xảy ra.

3. Phòng chống cháy nổ

Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về phòng, chống cháy nổ. Có bố trí hệ thống phòng cháy, chữa cháy đầy đủ theo đúng quy định.

(*) Tiêu chí khuyến khích áp dụng

Phụ lục A
QUY ĐỊNH

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ DÀNH CHO CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN
HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CỘNG ĐỒNG**

*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 01/2022/NQ-HĐND ngày 24 tháng 3 năm
2022 của Hội đồng nhân dân Tỉnh)*

1. Bộ quy tắc ứng xử dành cho cộng đồng địa phương

Cộng đồng địa phương cần tuân thủ đúng nội dung quy tắc ứng xử theo quy định đó là:

Lịch sự, nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch; Nhiệt tình chỉ dẫn, giúp đỡ khách du lịch khi có yêu cầu; Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng; Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch; Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp; Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường; giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng, hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường; Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn, biển báo tại các khu, điểm du lịch; Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng; Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch; Không “chèo kéo”, đeo bám khách du lịch; Không có lời nói, cử chỉ, hành vi thô tục, thiếu văn hóa, trêu chọc hay có hành động khiếm nhã với khách du lịch; Không có hành vi, cử chỉ kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch; Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch; Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép; Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc, hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, trêu chọc vật nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng; Không bán cho khách du lịch sản phẩm tự động, thực vật hoang dã trong danh mục bị cấm; Cộng đồng địa phương cần có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ các giá trị văn hóa cộng đồng; Cộng đồng ngăn chặn các hành vi như: mua bán ma túy, buôn bán ma túy và các chất gây nghiện khác, lao động trẻ em, buôn bán người; Cộng đồng ủng hộ các nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội; Cộng đồng cam kết sử dụng các sản phẩm của địa phương; Cộng đồng luôn củng cố, nâng cao bản sắc và lòng tự hào về văn hóa địa phương; Cộng đồng tuân thủ những quy tắc, quy định và luật pháp bảo vệ văn hóa và di sản; Luôn tham gia các chương trình tập huấn về nâng cao nhận thức về môi trường, xử lý rác thải tại địa phương; Giới thiệu các thông tin về văn hóa địa phương cho khách du lịch; Đảm bảo thực hiện việc an toàn, an ninh cho khách du lịch khi tham quan cộng đồng; Luôn tham gia các chương trình tập huấn về nâng cao kỹ năng giao tiếp và giao tiếp đa văn hóa.

2. Bộ quy tắc về phân phối lợi ích kinh tế từ du lịch

Hỗ trợ cộng đồng: Doanh nghiệp tích cực hỗ trợ các sáng kiến phát triển cơ sở hạ tầng địa phương và cộng đồng. Chẳng hạn như giáo dục, đào tạo, y tế và vệ sinh, và các dự án giảm thiểu tác động của biến đổi khí hậu;

Sử dụng lao động địa phương: Cư dân địa phương phải có các cơ hội bình đẳng về việc làm và phát triển nghề nghiệp, bao gồm cả các vị trí quản lý;

Thu mua địa phương: Khi thu mua cũng như cung cấp hàng hóa và dịch vụ, doanh nghiệp cần phải ưu tiên cho các nhà cung cấp địa phương/tham gia thương mại bình đẳng khi họ có sẵn và đủ số lượng hàng hóa;

Cơ sở kinh doanh địa phương: Doanh nghiệp cần hỗ trợ các cơ sở kinh doanh địa phương trong việc phát triển và bán các sản phẩm và dịch vụ bền vững dựa trên đặc điểm tự nhiên, lịch sử và văn hóa khu vực;

Khai thác và lạm dụng: Doanh nghiệp thực hiện chính sách chống việc khai thác hay lạm dụng thương mại, tình dục hay các hình thức khác, đặc biệt đối với trẻ em, thiếu niên, phụ nữ, người dân tộc thiểu số hoặc các nhóm dễ bị tổn thương khác.

Cơ hội bình đẳng: Doanh nghiệp đưa ra các cơ hội việc làm, bao gồm cả cấp quản lý, mà không có sự phân biệt về giới tính, chủng tộc, tôn giáo, sự tàn tật hay các hình thức khác.

Việc làm: Luật lao động được tôn trọng, một môi trường làm việc đảm bảo an toàn, người lao động/nhân viên được đối xử công bằng và được trả ít nhất bằng mức lương tối thiểu theo quy định của pháp luật. Người lao động/nhân viên được đào tạo thường xuyên, có cơ hội được phát triển nghề nghiệp.

Dịch vụ cộng đồng: Hoạt động của doanh nghiệp không được ảnh hưởng sự cung cấp các dịch vụ cơ bản chẳng hạn thức ăn, nước, năng lượng, chăm sóc sức khỏe và vệ sinh, cho các cộng đồng lân cận.

Sinh kế dân địa phương: Các hoạt động của doanh nghiệp không được ảnh hưởng xấu đến đời sống của người dân địa phương, bao gồm việc sử dụng tài nguyên đất và nước, giao thông và nhà ở.

3. Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống

Tuân thủ các điều kiện đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định hiện hành; Tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử dành cho cộng đồng địa phương; Tuân thủ Bộ quy định về phân phối lợi ích kinh tế từ du lịch; Không ngừng học hỏi, cải thiện kỹ năng giao tiếp với khách du lịch và nâng cao chất lượng dịch vụ thực phẩm và đồ uống; Tuân thủ tất cả các chính sách về an toàn và an ninh của khách du lịch; Thực hiện bán đúng giá đã niêm yết; Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách du lịch; Không kinh doanh các loại thực phẩm và đồ uống nằm trong danh mục cấm; Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác; Sẵn sàng, tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro liên quan đến trách nhiệm và khi có yêu cầu; Thực hiện việc quản lý chất thải bằng cách thu gom rác và áp dụng các nguyên tắc tránh, giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế,...

4. Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú

Tuân thủ theo quy định hiện hành; Tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử dành cho cộng đồng địa phương; Tuân thủ Bộ quy định về phân phối lợi ích kinh tế từ du

lịch; Không ngừng học hỏi, cải thiện kỹ năng giao tiếp với khách du lịch và nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cơ sở lưu trú; Tuân thủ tất cả các chính sách về an toàn và an ninh của khách du lịch; Thực hiện bán đúng giá đã niêm yết; Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách du lịch; Nếu cung cấp thực phẩm và bữa ăn thì tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử dành cho cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống; Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác; Sẵn sàng, tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro liên quan đến trách nhiệm và khi có yêu cầu; Tôn trọng văn hóa và sự riêng tư của khách du lịch; Sẵn sàng chia sẻ thông tin và trải nghiệm về phong tục tập quán, các điểm tham quan trong cộng đồng, địa phương với khách du lịch; Thực hiện việc quản lý chất thải bằng cách thu gom rác và áp dụng các nguyên tắc tránh, giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế,...

5. Bộ quy tắc ứng xử dành cho đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch cộng đồng

Tuân thủ theo quy định hiện hành; Tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử dành cho cộng đồng địa phương; Tuân thủ Bộ quy định về phân phối lợi ích kinh tế từ du lịch; Không ngừng học hỏi, cải thiện kỹ năng giao tiếp với khách du lịch và nâng cao chất lượng chương trình du lịch; Tuân thủ tất cả các chính sách về an toàn và an ninh của khách du lịch; Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các chương trình du lịch đã quảng cáo và bán cho khách du lịch; Thực hiện bán đúng giá đã niêm yết; Không lợi dụng, thu lợi bất hợp pháp từ khách du lịch và cộng đồng, địa phương; Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác; Đảm bảo cung cấp thông tin chính xác, chân thực về lịch sử, văn hóa, kinh tế, xã hội của cộng đồng, địa phương; Không tiếp tay cho bên thứ ba thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, gây tổn hại đến cộng đồng, địa phương; Sẵn sàng, tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro liên quan đến trách nhiệm và khi có yêu cầu.

Phụ lục B
THAM KHẢO
MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI ĐIỂM, KHU DU LỊCH CỘNG ĐỒNG
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 01/2022/NQ-HĐND ngày 24 tháng 3 năm
2022 của Hội đồng nhân dân Tỉnh)

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại điểm, khu du lịch cộng đồng, quý khách vui lòng cho ý kiến vào bảng hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu X vào ô tương ứng với đánh giá của quý khách về sự đầu tư, phục vụ của điểm, khu du lịch cộng đồng.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của quý khách.

STT	Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Tạm được	Kém	Rất kém
I. Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ hướng dẫn du lịch cộng đồng						
1	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng có sức khỏe, tác phong đảm bảo công tác hướng dẫn					
2	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng tôn trọng văn hóa, ứng xử của khách du lịch từ các vùng miền đến với địa phương.					
3	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng có kiến thức chuyên sâu về môi trường sinh thái, văn hóa bản địa tại địa phương, đặc điểm tâm lý, kỹ năng giao tiếp ứng xử với cộng đồng dân cư địa phương đang hướng dẫn.					
4	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng đặt sự an toàn và an ninh của khách du lịch lên hàng đầu.					
5	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng có lưu ý về các vấn đề môi trường, xã hội và văn hóa tại địa phương cho khách du lịch để nhằm bảo vệ các tài nguyên và giá trị tự nhiên và văn hóa.					
6	Người hướng dẫn du lịch cộng					

	đồng mang đủ vật dụng hướng dẫn: Micro, bút chỉ dẫn, bộ sơ cấp cứu, bộ đàm, điện thoại di động; vật dụng giới thiệu, quảng bá sản phẩm địa phương.					
7	Người hướng dẫn du lịch cộng đồng thực hiện nguyên tắc quản lý chất thải tại điểm du lịch cộng đồng.					
II. Quý khách đánh giá thế nào về điểm thông tin du lịch cộng đồng tại điểm, khu du lịch cộng đồng						
8	Có vị trí dễ tiếp cận và thuận tiện trong khuôn viên của điểm, khu du lịch cộng đồng tại địa phương.					
9	Thiết kế bên ngoài của điểm thông tin du lịch làm nổi bật đặc trưng văn hóa cộng đồng.					
10	Cơ sở vật chất và trang thiết bị đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của du khách.					
11	Khu vực trưng bày có các bảng thông tin thuyết minh, có mô hình và đồ tạo tác (trưng bày sản phẩm truyền thống của cộng đồng địa phương).					
12	Nhân viên làm việc tại điểm thông tin đáp ứng yêu cầu về tác phong, thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và chuyên môn nghiệp vụ.					
III. Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ ăn uống tại điểm, khu du lịch cộng đồng						
13	Thực đơn có sẵn thông tin về giá cả thực phẩm ăn uống.					
14	Các bữa ăn cung cấp đảm bảo đúng thời gian.					
15	Sử dụng thực phẩm an toàn và các nguyên vật liệu truyền thống của địa phương; không được phép sử dụng động vật hoang dã theo quy định hiện hành.					

16	Khu vực chuẩn bị thực phẩm và ăn uống luôn được duy trì sạch sẽ.					
17	Động vật (vật nuôi và dịch hại) được cách ly bên ngoài kho bảo quản, khu vực nấu ăn và khu vực ăn uống.					
18	Tổ chức cho khách du lịch tham gia chuẩn bị bữa ăn và học các kỹ thuật nấu ăn truyền thống.					
19	Thường xuyên kiểm soát và cải tiến chất lượng, nhận đóng góp và phản hồi của khách du lịch về trải nghiệm ăn uống, khuyến khích khách du lịch tích cực tham gia vào quá trình phản hồi.					
20	Đáp ứng nhu cầu ăn kiêng, ăn chay của khách du lịch.					
21	Sử dụng tối đa các sản phẩm phân hủy sinh học tự nhiên khi phục vụ và đóng gói thực phẩm.					

IV. Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ lưu trú tại điểm, khu du lịch cộng đồng

22	Cung cấp nơi lưu trú an toàn và sạch sẽ cho khách du lịch, đảm bảo trải nghiệm cuộc sống cộng đồng.					
23	Khi đến lưu trú, khách du lịch được thông báo các yêu cầu về an toàn, an ninh và hành vi ứng xử.					
24	Phòng tắm và nhà vệ sinh có sự riêng tư và thông gió đầy đủ, sẵn sàng cho khách du lịch sử dụng.					
25	Không có động vật ở trang trại vào các công trình lưu trú của khách du lịch.					
26	Chủ cơ sở lưu trú cần có nhiều kinh nghiệm về văn hóa truyền thống của địa phương và có sự trao đổi kiến thức giữa chủ nhà và					

	khách du lịch.					
27	Tất cả các khu vực lưu trú và công trình cho khách du lịch sử dụng đều có hướng dẫn về phòng cháy chữa cháy và thủ tục khẩn cấp, hiển thị ở vị trí nổi bật.					
28	Khuyến khích và tiếp thu phản hồi của khách du lịch về chỗ ở.					
V. Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ vui chơi, giải trí tại điểm, khu du lịch cộng đồng						
29	Nội quy rõ ràng, có nơi đón tiếp khách du lịch, gửi đồ dùng cá nhân.					
30	Người hướng dẫn/nhân viên phục vụ phù hợp với từng loại dịch vụ vui chơi giải trí; thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo.					
31	Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết và nhận thanh toán bằng thẻ do ngân hàng phát hành.					
32	Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.					
33	Giữ nguyên bản các trò chơi dân gian truyền thống mang đậm bản sắc văn hóa của cộng đồng, địa phương.					
34	Sử dụng các nguyên vật liệu có sẵn tại địa phương để làm dụng cụ trò chơi.					
35	Quà tặng sử dụng các sản phẩm có nguồn gốc từ địa phương.					
36	Hệ thống phòng cháy, chữa cháy và những quy định an toàn cụ thể đối với khách du lịch.					
VI. Quý khách đánh giá thế nào về hoạt động trình diễn văn hóa, nghệ thuật truyền thống tại điểm, khu du lịch cộng đồng						
37	Biểu diễn nghệ thuật tại nhà sàn/nhà ở theo kiến trúc truyền					

	thống của cộng đồng dân tộc.					
38	Người trình diễn là thành viên cộng đồng, có kiến thức và kỹ năng trình diễn thành thực, có khả năng thể hiện tiết mục bằng tiếng dân tộc của mình.					
39	Đội ngũ tổ chức, biểu diễn có thái độ thân thiện, kỹ năng giao tiếp đa văn hóa.					
40	Sử dụng trang phục truyền thống dân tộc khi trình diễn.					
41	Tiết mục trình diễn và thiết kế, trang trí sân khấu phù hợp với bản sắc văn hóa cộng đồng, địa phương.					
42	Người dẫn chương trình phải làm nổi bật giá trị, ý nghĩa của hoạt động trình diễn.					
43	Khả năng biểu diễn các tiết mục văn nghệ của người dân địa phương đảm bảo yêu cầu về chất lượng trình diễn, thu hút khách du lịch, tạo được ấn tượng tốt đẹp.					
VI. Quý khách đánh giá thế nào về dịch vụ mua sắm sản phẩm địa phương tại điểm, khu du lịch cộng đồng						
44	Cung cấp thông tin rõ ràng về nguồn gốc, thành phần và chất lượng hàng hóa.					
45	Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết và nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng.					
46	Có quy định rõ ràng về điều kiện đổi, trả, tiêu chuẩn khi sử dụng sản phẩm.					
47	Cảnh quan khu mua sắm sản phẩm địa phương sạch, đẹp, ấn tượng cho khách du lịch đến tham quan mua sắm.					
48	Mẫu mã các loại hàng hóa xuất					

	xứ từ địa phương phải được thiết kế mạng đậm nét văn hóa bản địa. Khuyến khích các sản phẩm thủ công.					
49	Sử dụng nguyên liệu và nhân lực của địa phương, có sản xuất tại chỗ phục vụ khách du lịch.					
50	Hình thành thông điệp gây ấn tượng về việc thiết kế/chế biến/sáng tạo/Thực hiện ra sản phẩm bày bán, giúp khách du lịch cảm nhận sự độc đáo, ấn tượng, khác biệt với các sản phẩm mua sắm ở địa phương khác.					

Phụ lục II
TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN 7800:2017
NHÀ Ở CÓ PHÒNG CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ
(HOMESTAY/FARMSTAY)

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 01/2022/NQ-HĐND ngày 24 tháng 3 năm 2022 của Hội đồng nhân dân Tỉnh)

I. YÊU CẦU

1. Vị trí, kiến trúc

a) Vị trí

Đễ tiếp cận^(*); đảm bảo an ninh, an toàn; có biển hiệu rõ ràng đặt ở nơi dễ thấy hướng dẫn khách tới nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê^(*).

b) Thiết kế, kiến trúc

Nhà trong tình trạng tốt; thiết kế phản ánh được kiến trúc đặc trưng của địa phương^(*); vật liệu xây dựng đặc trưng của địa phương^(*); mặt tiền nhà (đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh...), sân vườn (nếu có) sạch sẽ, không trơn trượt^(*); thông thoáng; ánh sáng và chiếu sáng đảm bảo thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành; có tối thiểu một nhà tắm, một nhà vệ sinh cho khách. Phòng vệ sinh và tắm có thể chung trong một phòng hoặc tách riêng từng khu vực. Trường hợp phòng vệ sinh và tắm chung, diện tích tối thiểu 3m².

2. Trang thiết bị, tiện nghi

a) Khu vực lưu trú

Thiết bị hoạt động đúng tính năng^(*); bài trí hợp lý^(*); đèn điện, công tắc bố trí thuận tiện^(*); ổ cắm điện cho mỗi khách, bố trí thuận tiện^(*); quạt điện^(*); đèn đủ chiếu sáng^(*); giường hoặc đệm/chiếu có kích thước tối thiểu 0,8 m x 1,9 m cho một người; 1,5 m x 1,9 m cho hai người; đệm dày 10 cm, có ga bọc, chất lượng tốt^(*); chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc^(*); tủ hoặc kệ đầu giường đối với nơi kê giường^(*); đèn đầu giường đối với nơi kê giường^(*); đèn cho mỗi khách tại mỗi giường/đệm^(*); có khoảng cách dành cho khách đi lại giữa các giường/đệm/chiếu; màn che phân cách các đệm đối với nơi không có giường^(*); lưới chống muỗi hoặc màn ở mỗi giường/đệm/chiếu đối với nơi có côn trùng có thể gây hại cho khách; chỗ treo hoặc để quần áo cho mỗi khách; bình nước uống; cốc uống nước cho khách; thùng rác có nắp (khuyến khích có các loại thùng để phân loại rác); lò sưởi hoặc điều hòa với nơi có khí hậu lạnh^(*); tủ đựng đồ riêng cho khách hoặc tủ chung có nhiều ngăn, mỗi khách sử dụng một ngăn có chìa khóa riêng (có thể đặt trong hoặc ngoài buồng ngủ).

b) Khu vực vệ sinh, tắm

Khu vực rửa tay, phòng vệ sinh, phòng tắm có thể chung trong 01 phòng hoặc riêng từng khu vực.

Khu vực rửa tay: Vật dụng cho mỗi khách gồm: bàn chải đánh răng^(*); kem đánh răng^(*); chậu rửa mặt; gương soi^(*); vòi nước; nước nóng^(*); xà phòng;

Phòng vệ sinh: Cửa có chốt an toàn bên trong; tường bằng vật liệu không thấm nước^(*); sàn không trơn trượt; đảm bảo thông thoáng; hệ thống chiếu sáng; đèn điện^(*); bồn cầu hoặc hố xí tự hoại; giấy vệ sinh; thùng rác có nắp (khuyến khích có các loại thùng để phân loại rác; móc treo hoặc chỗ để túi^(*); không có mùi hôi; hệ thống ga và xi phong thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi^(*);

Phòng tắm: Trang thiết bị chất lượng khá^(*); trang thiết bị hoạt động tốt; cửa có chốt an toàn bên trong; tường bằng vật liệu không thấm nước^(*); sàn không trơn trượt; đảm bảo thông thoáng; hệ thống chiếu sáng; đèn điện^(*); không có mùi hôi; hệ thống ga và xi phong thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi^(*); vòi nước; nước nóng^(*); vòi hoa sen^(*); móc hoặc giá treo các loại khăn; móc treo quần áo.

Vật dụng cho một khách gồm: Khăn mặt; khăn tắm; dầu gội đầu^(*); xà phòng;

c) Khu vực sinh hoạt chung

Tủ thuốc gia đình hoặc túi sơ cứu có các vật dụng sơ cứu cơ bản và thuốc thông dụng còn hạn sử dụng; bàn, ghế để khách có thể ngồi ăn hoặc ngồi uống nước; ti vi^(*); điện thoại^(*); niêm yết Quy tắc ứng xử^(*); niêm yết giá dịch vụ, thông tin chung; niêm yết thông tin tour du lịch^(*).

d) Khu vực phục vụ nhu cầu ăn uống

Khu vực phục vụ ăn uống có thể chung với khu vực sinh hoạt chung. Người phục vụ tại nhà ở có phòng khách du lịch thuê tùy điều kiện có thể phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hoặc bố trí khu vực để khách tự phục vụ nhu cầu ăn uống.

Bàn ghế hoặc thảm, chiếu, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống đảm bảo chất lượng; mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước^(*); trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống cho khách sử dụng và tự phục vụ^(*); khu vực rửa dụng cụ ăn uống; dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh^(*); thùng rác có nắp (khuyến khích có các loại thùng để phân loại rác); ánh sáng hoặc chiếu sáng thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành; đảm bảo thông thoáng; tủ lạnh bảo quản thực phẩm^(*).

đ) Trung tâm/Khu vực cộng đồng

Có không gian để tổ chức hoạt động cộng đồng như lễ đón tiếp, biểu diễn văn hóa v.v...^(*); niêm yết Quy tắc ứng xử^(*).

3. Dịch vụ và mức độ phục vụ

a) Dịch vụ

Niêm yết giá lưu trú; niêm yết giá dịch vụ (nếu có); niêm yết nội quy; cung cấp thông tin cần thiết cho khách; cung cấp hệ thống wifi, internet^(*); nước uống chào mừng khách (welcome drink)^(*).

b) Mức độ phục vụ

Thay ga bọc đệm, bọc chăn, vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách

mới hoặc khi khách yêu cầu; dọn vệ sinh hàng ngày khi có khách lưu trú; cung cấp đủ nước đạt chất lượng nước dùng cho sinh hoạt 24/24 h; có nguồn cung cấp điện^(*); khách có thể tự nấu ăn hoặc được phục vụ nhu cầu ăn uống^(*).

c) Người phục vụ tại nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Sức khỏe tốt, không mắc các bệnh truyền nhiễm; trang phục sạch sẽ, gọn gàng; thái độ thân thiện; qua lớp tập huấn về phòng chống cháy nổ; qua lớp tập huấn về quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, bảo vệ môi trường^(*); qua lớp tập huấn về sơ cứu cơ bản^(*); được tập huấn về vệ sinh an toàn thực phẩm nếu cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách^(*); được tập huấn nghiệp vụ phục vụ khách trừ trường hợp có bằng, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp^(*); có khả năng giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh hoặc ngoại ngữ khác^(*); CHÚ THÍCH: Không yêu cầu chứng chỉ, bằng cấp.

4. Bảo vệ môi trường, vệ sinh, an toàn thực phẩm, an ninh, phòng chống cháy nổ

a) Bảo vệ môi trường, vệ sinh

Các trang thiết bị và vật dụng như cốc, khăn mặt, khăn tắm... đảm bảo vệ sinh; vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực: lưu trú, bếp, nhà vệ sinh, khu sinh hoạt chung, không có mùi hôi, bẩn, bụi, mạng nhện; khu vực xung quanh nhà không có rác^(*); không có các khu vực côn trùng có hại (ruồi, muỗi...) có thể sinh sản và nuôi dưỡng như vũng nước, hộp đựng đồ bỏ đi; nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi^(*); có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả^(*); sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực^(*).

b) An toàn thực phẩm (nếu có phục vụ ăn uống)

Tuân thủ các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm; nước uống cho khách đảm bảo vệ sinh; trong trường hợp phục vụ ăn cho khách: thức ăn được che đậy, nguyên liệu tươi; khuyến khích sản phẩm được cung cấp từ địa phương^(*).

c) An ninh, an toàn

Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, đảm bảo an toàn và an ninh trong các hoạt động của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê; khách được thông báo ngắn gọn về các yếu tố an toàn trước khi tham gia hoạt động với cộng đồng địa phương hoặc tại cơ sở; với cơ sở có cung cấp dịch vụ liên quan tới đường thủy (canô, tàu, thuyền, chèo mảng...), khách được cung cấp trang phục/thiết bị đầy đủ, an toàn và thực hiện đúng quy định của pháp luật về kinh doanh du lịch đường thủy nội địa; với cơ sở tổ chức cho khách đi bộ, dã ngoại, các tuyến dã ngoại và đi bộ được đánh dấu và có biển chỉ dẫn rõ ràng theo quy định, hướng dẫn của tổ chức quản lý tại địa phương; cơ sở có bến tàu có trang bị đảm bảo an toàn như hàng rào, mặt sàn chống trượt...; khuyến cáo khách về những rủi ro có thể xảy ra^(*).

d) Phòng chống cháy nổ

Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về phòng, chống cháy nổ.

5. Tính nguyên bản

- a) Cộng đồng địa phương duy trì bản sắc, giá trị và văn hóa mang tính nguyên bản^(*).
- b) Tổ chức cho khách tham gia vào các hoạt động của địa phương và cộng đồng^(*).
- c) Bảo tồn các nghề thủ công truyền thống và trình diễn các môn nghệ thuật của địa phương^(*).

II. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá theo phương pháp chuyên gia.

Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải đạt được các tiêu chí quy định trong Phụ lục A.

Các tiêu chí có dấu (*) không trình bày trong Phụ lục A là khuyến khích áp dụng nhằm hướng dẫn chủ nhà hướng tới chất lượng tốt hơn khi phục vụ khách du lịch.

^(*) Tiêu chí khuyến khích áp dụng

Phụ lục A
QUY ĐỊNH
NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ NHÀ Ở CÓ PHÒNG CHO KHÁCH
DU LỊCH THUÊ

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 01/2022/NQ-HĐND ngày 24 tháng 3 năm 2022 của Hội đồng nhân dân Tỉnh)

Tiêu chí	Yêu cầu	Đạt	Không đạt
I. VỊ TRÍ, KIẾN TRÚC			
1. Vị trí	Đảm bảo an ninh, an toàn.		
2. Thiết kế, kiến trúc	Nhà trong tình trạng tốt.		
	Thông thoáng.		
	Ánh sáng và chiếu sáng đảm bảo thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành.		
	Có tối thiểu một nhà tắm, một nhà vệ sinh cho khách. Phòng vệ sinh và tắm có thể chung trong một phòng hoặc tách riêng từng khu vực. Trường hợp phòng vệ sinh và tắm chung, diện tích tối thiểu 3m ²		
II. TRANG THIẾT BỊ, TIỆN NGHI			
1. Khu vực lưu trú	Giường hoặc đệm/chiều có kích thước tối thiểu 0,8 m x 1,9 m cho một người		
	Giường hoặc đệm/chiều có kích thước tối thiểu 1,5 m x 1,9 m cho 02 người		
	Có khoảng cách dành cho khách đi lại giữa các giường/đệm/chiều.		
	Lưới chống muỗi hoặc màn ở mỗi giường/đệm/chiều đối với nơi có côn trùng có thể gây hại cho khách.		
	Chỗ treo hoặc để quần áo cho mỗi khách.		
	Bình nước uống.		
	Cốc uống nước cho khách.		
	Thùng rác có nắp.		
	Tủ đựng đồ riêng cho khách hoặc tủ chung có nhiều ngăn, mỗi khách sử dụng một ngăn có chìa khóa riêng (có thể đặt		

	trong hoặc ngoài buồng ngủ).		
2. Khu vực vệ sinh, tắm	a) Khu vực rửa tay		
(Khu vực rửa tay, phòng vệ sinh, phòng tắm có thể chung trong 01 phòng hoặc riêng từng khu vực).	Chậu rửa mặt.		
	Vòi nước.		
	Xà phòng.		
	b) Phòng vệ sinh		
	Cửa có chốt an toàn bên trong.		
	Sàn không trơn trượt.		
	Đảm bảo thông thoáng.		
	Hệ thống chiếu sáng.		
	Bồn cầu hoặc hố xí tự hoại.		
	Giấy vệ sinh.		
	Thùng rác có nắp.		
	Không có mùi hôi.		
	c) Phòng tắm		
	Trang thiết bị hoạt động tốt.		
	Cửa có chốt an toàn bên trong.		
	Sàn không trơn trượt.		
	Đảm bảo thông thoáng.		
	Hệ thống chiếu sáng.		
	Không có mùi hôi.		
	Vòi nước.		
Móc hoặc giá treo các loại khăn.			
Móc treo quần áo.			
Xà phòng.			
Khăn mặt cho mỗi khách.			
Khăn tắm cho mỗi khách.			
3. Khu vực sinh hoạt chung	Bàn, ghế để khách có thể ngồi ăn hoặc ngồi uống nước.		
	Tủ thuốc gia đình hoặc túi sơ cứu có các vật dụng sơ cứu cơ bản và thuốc thông dụng còn hạn sử dụng.		

	Niềm yết giá dịch vụ, thông tin chung.		
4. Khu vực phục vụ nhu cầu ăn uống (có thể phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hoặc bố trí khu vực để khách tự phục vụ nhu cầu ăn uống). Khu vực phục vụ ăn uống có thể chung với khu vực sinh hoạt chung.	Bàn ghế hoặc thảm, chiếu.		
	Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống đảm bảo sử dụng tốt.		
	Khu vực rửa dụng cụ ăn uống.		
	Thùng rác có nắp.		
	Ánh sáng hoặc chiếu sáng thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành.		
	Đảm bảo thông thoáng.		
III. DỊCH VỤ VÀ MỨC ĐỘ PHỤC VỤ			
1. Dịch vụ	Niềm yết giá lưu trú.		
	Niềm yết giá dịch vụ (nếu có).		
	Niềm yết nội quy.		
	Cung cấp thông tin cần thiết cho khách.		
2. Mức độ phục vụ	Dọn vệ sinh hàng ngày khi có khách lưu trú.		
	Thay ga bọc đệm, bọc chăn, vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới hoặc khi khách có yêu cầu.		
	Cung cấp đủ nước đạt chất lượng nước dùng cho sinh hoạt 24/24 h.		
IV. NGƯỜI PHỤC VỤ TẠI NHÀ Ở CÓ PHÒNG CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ			
	Sức khỏe tốt, không mắc các bệnh truyền nhiễm.		
	Trang phục sạch sẽ, gọn gàng.		
	Thái độ thân thiện.		
	Qua lớp tập huấn về phòng chống cháy nổ.		

V. BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG, VỆ SINH, AN TOÀN THỰC PHẨM, AN NINH, PHÒNG CHỐNG CHÁY NỔ			
1. Bảo vệ môi trường, vệ sinh	Các trang thiết bị và vật dụng như cốc, khăn mặt, khăn tắm... đảm bảo vệ sinh.		
	Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực: lưu trú, bếp, nhà vệ sinh, khu sinh hoạt chung, không có mùi hôi, bẩn, bụi, mạng nhện.		
	Không có các khu vực côn trùng có hại (ruồi, muỗi...) có thể sinh sản và nuôi dưỡng như vũng nước, hộp đựng đồ bỏ đi.		
2. An toàn thực phẩm (nếu có phục vụ ăn uống)	Tuân thủ các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm.		
	Nước uống cho khách đảm bảo vệ sinh.		
	Trong trường hợp phục vụ ăn cho khách; thức ăn được che đậy, nguyên liệu tươi.		
3. An ninh, an toàn:	Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, đảm bảo an toàn và an ninh trong các hoạt động của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.		
	Khách được thông báo ngắn gọn về các yếu tố an toàn trước khi tham gia hoạt động với cộng đồng địa phương hoặc tại cơ sở.		
	Với cơ sở có cung cấp dịch vụ liên quan tới đường thủy (canô, tàu, thuyền, chèo mảng...), khách được cung cấp trang phục/thiết bị đầy đủ, an toàn và thực hiện đúng quy định của pháp luật về kinh doanh du lịch đường thủy nội địa.		
	Với cơ sở tổ chức cho khách đi bộ, dã ngoại, các tuyến dã ngoại và đi bộ được đánh dấu và có biển chỉ dẫn rõ ràng theo quy định, hướng dẫn của tổ chức quản lý tại địa phương.		

	Cơ sở có bến tàu có trang bị đảm bảo an toàn như hàng rào, mặt sàn chống trượt...		
4. Phòng chống cháy nổ	Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về phòng, chống cháy nổ		

CHÚ THÍCH: Đánh dấu vào ô đạt hoặc không đạt khi đánh giá.