

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá điểm du lịch, khu du lịch chất lượng cao trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn 2021-2025

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Quyết định 4640/QĐ-BVHTTDL ngày 28/12/2016 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch;

Căn cứ văn bản số 587/TCDL-LH ngày 07/5/2021 của Tổng cục Du lịch về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá điểm, khu du lịch chất lượng cao trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn 2021-2025;

Theo đề nghị của Sở Du lịch tại Tờ trình số 24/TTr-SDL ngày 23/7/2021 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá điểm du lịch, khu du lịch chất lượng cao trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn 2021-2025,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành thí điểm kèm theo Quyết định này “Bộ tiêu chí đánh giá điểm du lịch, khu du lịch chất lượng cao trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn 2021-2025” (tài phụ lục kèm theo).

Điều 2. Bộ tiêu chí đánh giá điểm du lịch, khu du lịch chất lượng cao trên địa bàn Thành phố giai đoạn 2021-2025 là căn cứ để các tổ chức, cá nhân, đơn vị quản lý điểm du lịch, khu du lịch xây dựng kế hoạch thực hiện nâng cao chất lượng điểm đến; các cơ quan quản lý nhà nước định hướng trong công tác đầu tư phát triển sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại các điểm du lịch, khu du lịch trên địa bàn Thành phố.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

1. Sở Du lịch

a) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức phổ biến rộng rãi Bộ tiêu chí đến các tổ chức, cá nhân, đơn vị quản lý điểm du lịch, khu du lịch. Ban hành hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện việc đánh giá điểm du lịch, khu du lịch chất lượng cao trên địa bàn Thành phố;

b) Định hướng công tác đầu tư phát triển sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại các điểm du lịch, khu du lịch trên địa bàn Thành phố phù hợp với Bộ tiêu chí.

2. UBND các quận, huyện, thị xã

- a) Tổ chức phổ biến Bộ tiêu chí đến các khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn để định hướng công tác quản lý, đầu tư phát triển sản phẩm dịch vụ du lịch;
- b) Chủ động rà soát, đánh giá khai thác tiềm năng du lịch; quan tâm bố trí nguồn lực đầu tư phát triển tạo thành điểm du lịch, khu du lịch chất lượng cao, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương;
- c) Phối hợp với Sở Du lịch trong quá trình triển khai thực hiện việc đánh giá điểm du lịch, khu du lịch chất lượng cao.

3. Hiệp hội Du lịch Hà Nội

Phổ biến Bộ tiêu chí đến các hội viên của Hiệp hội để áp dụng trong quản lý, đầu tư phát triển nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp của các điểm du lịch, khu du lịch.

4. Tổ chức, cá nhân, đơn vị quản lý điểm du lịch, khu du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội

- a) Nghiên cứu, áp dụng Bộ tiêu chí trong quá trình đầu tư phát triển điểm du lịch, khu du lịch và quản lý các hoạt động của điểm du lịch, khu du lịch đảm bảo hiệu quả, phát triển bền vững, hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ, tính chuyên nghiệp trong tổ chức, quản lý điểm đến du lịch;
- b) Tích cực tham gia hoạt động tổ chức đánh giá, công nhận điểm du lịch, khu du lịch đạt tiêu chí chất lượng cao của Thành phố, góp phần nâng cao chất lượng, tạo thương hiệu điểm đến du lịch hấp dẫn, tiêu biểu của Thủ đô.

Điều 4. Quyết định có hiệu lực từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND Thành phố; Thủ trưởng các sở, ban, ngành của Thành phố; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã; Các tổ chức, cá nhân, đơn vị quản lý điểm du lịch, khu du lịch trên địa bàn Thành phố và Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Đ/c Bí thư Thành ủy;
- Bộ VH, TT & DL, TCDL;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Đài PT & TH HN, các Báo: HNM, KT & ĐT, TTXVN phân xã Hà Nội;
- Công GTĐT Thành phố;
- VPUB: C/PCVP: Đ.Q.Hùng, V.T.Anh, các phòng: KGVX, KT, TKBT, TH;
- Lưu: VT, KGVX.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
CHỦ TỊCH



Nguyễn Mạnh Quyền

**Phụ lục. BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ ĐIỂM DU LỊCH, KHU DU LỊCH
CHẤT LƯỢNG CAO TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
GIAI ĐOẠN 2021-2025**

(Kèm theo Quyết định số 3928/QĐ-UBND ngày 13/8/2021 của UBND Thành phố)

**Phần I. BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ ĐIỂM DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO
GIAI ĐOẠN 2021-2025**

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
1	Tài nguyên du lịch	Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên ^(*)	Phong cảnh đẹp hoặc có hiện tượng, di tích độc đáo, đặc biệt	10
			Có di sản thiên nhiên, di sản văn hóa được xếp hạng hoặc được đưa vào danh mục di sản văn hóa phi vật thể	
			Có thể khai thác phát triển nhiều hoạt động/sản phẩm du lịch	
1	Tài nguyên du lịch	Lượng khách tham quan tối thiểu trong ngày ^(*)	Ít nhất 150 người/ngày	2
		Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên ^(*)	Được bảo vệ tốt, giữ được các yếu tố gốc cấu thành sản phẩm du lịch, tạo cảnh quan đẹp Còn giữ được truyền thống văn hóa, có biện pháp bảo vệ, tạo nét hấp dẫn riêng biệt	3
2	Sản phẩm và dịch vụ	Cung cấp thông tin cho khách hàng (qua điện thoại, mạng thông tin toàn cầu, ấn phẩm) ^(*)	Dịch vụ cung cấp thông tin cho khách qua điện thoại 24/24	2
			Dịch vụ cung cấp thông tin qua mạng thông tin toàn cầu (website hoặc mạng xã hội), website, mạng xã hội đăng tải hình ảnh động, video, hỗ trợ download ấn phẩm điện tử của điểm du lịch, có mục Hỏi - Đáp, trả lời các câu hỏi thường gặp nhất của khách du lịch, có hỗ trợ tư vấn online, địa chỉ	

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			email liên hệ trực tuyến, có đường dẫn tới các website liên quan khác như: hãng lữ hành, hãng vận chuyển...	
			Ấn phẩm hướng dẫn thông tin phát cho khách tham quan, ấn phẩm được thiết kế công phu, hình ảnh ấn tượng, độc đáo, kích cỡ phù hợp để mang theo, thông tin đầy đủ, dễ đọc, sử dụng chất liệu thân thiện với môi trường	
			Thông tin trên ấn phẩm in, ấn phẩm điện tử, website hoặc mạng xã hội được thể hiện bằng ít nhất 02 ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh	
		Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ điểm du lịch ^(K)	Bảng nội quy của toàn điểm du lịch và bảng nội quy chi tiết tại các khu chức năng.	2
			Sơ đồ chỉ dẫn chung của toàn điểm du lịch được đặt tại nhiều nơi trong điểm du lịch được thiết kế bằng tiếng Việt và ít nhất 1 ngoại ngữ	
			Biển chỉ dẫn có sơ đồ thông tin định vị vị trí của du khách, được thiết kế với nhiều hình ảnh, ký hiệu thể hiện tính thông tin cao	
		Thuyết minh (trực tiếp hoặc qua băng ghi âm, qua hình ảnh, bảng thông tin,..) ^(*)	Bảng thông tin thuyết minh về các đối tượng tham quan hoặc có thuyết minh viên chuyên trách phục vụ khách	2
			Thuyết minh viên có khả năng sử dụng ít nhất 02 ngoại ngữ để thuyết minh cho khách	
			Dịch vụ thuyết minh tự động bằng	

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			tiếng Việt và ít nhất 01 ngoại ngữ	
			Có hỗ trợ khách khiếm thính	
		Quầy thông tin du lịch ^(*)	Quầy thông tin tại các phân khu chức năng trong điểm du lịch (trưng bày những ấn phẩm quảng cáo về điểm du lịch dành cho khách du lịch, giá để ấn phẩm thông tin được thiết kế gọn nhẹ, thuận tiện cho việc lấy ấn phẩm..).	2
			Nhân viên chuyên trách trực cung cấp thông tin	
			Có trang bị máy tính kết nối internet cho khách du lịch tìm kiếm thông tin về điểm du lịch	
			Có bố trí bàn ghế cho khách tìm hiểu thông tin về điểm du lịch	
			Có từ 2 quầy thông tin trong điểm du lịch trở lên	
		Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch ^(K)	Có cơ sở lưu trú du lịch đạt tiêu chuẩn từ 3 sao - 5 sao trong bán kính 5 km	4
		Dịch vụ lưu trú phục vụ khách hàng ^(K)	Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng	2
			Không giới hạn thời gian phục vụ	
			Nhân viên có kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình	
			Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng	
			Công khai giá dịch vụ	
			Có đa dạng các hình thức thanh toán	
		Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch ^(K)	Có nhà hàng đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	4

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
		Dịch vụ ăn uống ^(K)	<p>Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm</p> <p>Thực đơn đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng</p> <p>Thời gian phục vụ linh hoạt</p> <p>Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình</p> <p>Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng</p> <p>Công khai giá dịch vụ</p> <p>Có đa dạng các hình thức thanh toán</p> <p>Ưu tiên hạn chế sử dụng các sản phẩm nhựa sử dụng một lần và túi ni lông khó phân hủy, thay thế bằng các sản phẩm thân thiện với môi trường</p>	2
		Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa ^(K)	<p>Có các phương án và dụng cụ đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong suốt quá trình tham quan và trải nghiệm</p> <p>Nhân viên có kiến thức rộng, sâu về các đối tượng tham quan, khám phá tại điểm du lịch, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình</p> <p>Chương trình tham quan phong phú, đa dạng và linh hoạt</p> <p>Có sản phẩm du lịch chất lượng cao, gắn với xây dựng thương hiệu du lịch</p> <p>Có thông tin chính thống về các đối tượng tham quan</p> <p>Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng</p> <p>Có đa dạng các hình thức thanh toán</p> <p>Công khai giá dịch vụ</p>	6

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
		Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo ^(K)	<p>Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng</p> <p>Thời gian phục vụ linh hoạt</p> <p>Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình</p> <p>Trang thiết bị hiện đại, phong phú phù hợp tính chất của nhiều loại sự kiện khác nhau</p> <p>Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng</p> <p>Có đa dạng các hình thức thanh toán</p> <p>Công khai giá dịch vụ</p>	2
		Dịch vụ mua sắm ^(*)	<p>Có điểm mua sắm đồ lưu niệm và đặc sản địa phương phục vụ khách du lịch, sử dụng nguyên liệu và nhân lực trong nước, có sản xuất tại chỗ phục vụ khách du lịch</p> <p>Đa dạng các dịch vụ phục vụ nhu cầu phong phú của khách (mua sắm, làm đẹp, tư vấn thời trang, tư vấn sức khỏe, thuê thiết bị cá nhân,...)</p> <p>Thời gian phục vụ linh hoạt</p> <p>Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình, có trách nhiệm</p> <p>Công khai giá dịch vụ</p> <p>Có đa dạng các hình thức thanh toán</p> <p>Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng</p>	2
3	Quản lý điểm đến	Quản lý chung ^(*)	<p>Ban quản lý điểm du lịch với tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng</p> <p>Ban Quản lý điều hành, xử lý các vấn</p>	3

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			<p>đề của điểm du lịch một cách suôn sẻ, có trách nhiệm, đảm bảo tăng trưởng đều hàng năm cho toàn điểm</p> <p>Xây dựng, ban hành và kiểm soát thực hiện nội qui, qui tắc ứng xử đối với các đối tượng liên quan trong phạm vi điểm du lịch.</p>	
		Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung ^(*)	<p>Không khí trong lành, không bị ô nhiễm</p> <p>Nguồn nước mặt (hồ, ao, sông, suối, đài phun nước,...) không bị ô nhiễm</p> <p>Rác thải không bị vứt bừa bãi dọc đường giao thông, tại các điểm tham quan và các nguồn nước mặt (hồ, ao, sông, suối, đài phun nước,...)</p> <p>Các trang thiết bị trong điểm du lịch như đèn chiếu sáng, biển báo, tượng đài, tiểu cảnh,... được làm sạch</p> <p>Các khu vực bán sản vật, quà lưu niệm, các món ẩm thực trong điểm du lịch phải đảm bảo vệ sinh môi trường chung</p> <p>Rác thải được thu gom đúng vị trí quy định</p> <p>Khu vực đang thi công được che chắn</p>	2
		Xử lý rác thải ^(*)	<p>Phương án đảm bảo vệ sinh môi trường trong điểm du lịch</p> <p>Khu vực tập trung rác thải của cả điểm du lịch</p> <p>Hệ thống thu gom rác thải lẻ</p> <p>Trung bình có ít nhất 01 thùng rác có nắp đậy trên 200m dọc đường giao thông nội bộ</p>	1

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
		Hệ thống nhà vệ sinh công cộng ^(*)	Khu vệ sinh công cộng đạt chuẩn dành cho khách du lịch tại trụ sở điều hành và các điểm dừng tham quan chính	2
		Môi trường xã hội (sự thân thiện của cộng đồng địa phương) ^(*)	<p>Cộng đồng địa phương không thực hiện các hành vi quấy nhiễu khách du lịch</p> <p>Giao tiếp, ứng xử thể hiện bản sắc văn hóa và sự văn minh của người dân địa phương</p> <p>Sẵn sàng hỗ trợ khách du lịch (hướng dẫn, chỉ đường,...)</p> <p>Tôn trọng văn hóa, ứng xử của khách du lịch từ các vùng miền đến với địa phương</p> <p>Sẵn sàng giới thiệu và hướng dẫn khách du lịch hòa nhập và trải nghiệm phong cách văn hóa mang tính đặc trưng của địa phương</p>	2
		Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự ^(*)	Bộ phận đảm bảo an ninh trật tự, các tổ chuyên trách được bố trí trực tại các điểm và có đội giám sát, tuần tra chuyên trách	2
		Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch ^(*)	<p>Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch trong điều kiện bình thường với những sự cố đơn giản, thường gặp</p> <p>Thiết lập đường dây nóng kết nối với ban, ngành chức năng của địa phương để phối hợp trong công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch (Hỗ trợ điểm du lịch trong việc phối hợp giải quyết các vấn đề vượt quá chức năng của điểm du lịch), cử nhân</p>	1

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			<p>viên trực đường dây nóng 24/7</p> <p>Có phương án chủ động sơ tán, cứu nạn, cứu hộ khách và tài sản khi có thiên tai, hỏa hoạn và những sự cố nghiêm trọng khác</p> <p>Có phương án, kế hoạch triển khai thực hiện và định kỳ tập huấn và sơ tổng kết công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách tại điểm du lịch.</p>	
		<p>Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch(*)</p>	<p>Điểm trực an ninh trong điểm du lịch và tại mỗi phân khu chức năng</p> <p>Lực lượng an ninh được trang bị đồng phục và những thiết bị tối thiểu (găng tay, ống nhòm, còi, dùi cui, đèn pin, ủng, mũ, loa, bộ đàm,...) phục vụ công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch</p> <p>Có đầy trang thiết bị y tế, nhân viên y tế đảm bảo công tác cứu hộ, cứu nạn cơ bản cho khách du lịch trong các trường hợp cần thiết và phòng chống dịch bệnh cho khách du lịch</p> <p>Hệ thống camera hiện đại, góc quay rộng, độ phân giải cao để giám sát an ninh ở các điểm tham quan chính và các khu chức năng</p> <p>Trang bị hệ thống báo cháy nổ tự động trong các khu nhà</p> <p>Hệ thống loa phóng thanh để thông báo các sự cố, trường hợp khẩn cấp</p> <p>Hệ thống hàng rào cách ly khu vực nguy hiểm</p> <p>Bố trí vòi nước và các bồn chứa nước phục vụ cứu hỏa tại các khu chức</p>	2

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			<p>năng</p> <p>Có xe chuyên dụng phục vụ công tác tuần tra, kiểm soát an ninh trật tự trong điểm du lịch, được trang bị thêm các trang thiết bị để vận chuyển hoặc cứu hộ chuyên dụng như xe đạp, xe mô tô, thang dây, xuồng cứu hộ</p>	
4	Cơ sở hạ tầng	Hệ thống đường giao thông ^(*)	<p>Kết nối với hệ thống giao thông quốc gia thông qua ít nhất 2 trong 4 loại hình giao thông: đường bộ, đường sắt, đường thủy, đường hàng không . Cho phép đầu nối thông qua hệ thống giao thông liên huyện đã được đầu tư xây dựng hoàn chỉnh theo quy hoạch</p> <p>Trên 1 cửa ngõ vào điểm du lịch</p> <p>Các cửa ngõ này được phân bố từ nhiều hướng, nhiều địa phương khác nhau giáp ranh với điểm du lịch tạo điều kiện thuận lợi cho các phương tiện giao thông</p> <p>Có hình thức tiếp cận hệ thống giao thông công cộng</p>	3
		Biển báo chỉ dẫn tiếp cận điểm du lịch bằng đường bộ, đường thủy ^(*)	Có biển báo chỉ dẫn, tiếp cận điểm du lịch được thiết kế rõ ràng bằng 02 ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh, nội dung thông tin đầy đủ, số lượng và vị trí đặt biển báo phù hợp (có biển báo ở tất cả các ngã ba, ngã tư đường dẫn đến điểm du lịch)	3
		Đường giao thông nội bộ ^(K)	Có hệ thống giao thông nội bộ kết nối tới các điểm tham quan, đáp ứng nhu cầu vận chuyển bằng phương tiện giao thông đường bộ (xe máy, xích lô, xe đạp, xe điện)	3

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			<p>Có hệ thống giao thông chuyên dụng như cáp treo, thang máy, trượt máng</p> <p>Có đường đi riêng cho người sử dụng xe lăn</p> <p>Có diện tích đỗ xe phục vụ nhu cầu du lịch tối thiểu 01 ngày, tùy theo lưu lượng khách thăm/ngày</p>	
		Hệ thống điện ^(*)	<p>Thiết kế và lắp đặt hệ thống điện sinh hoạt và chiếu sáng với những trang thiết bị phù hợp dọc đường giao thông nội bộ, tại các điểm dừng tham quan và các khu dịch vụ liên quan</p> <p>Sử dụng các trang thiết bị tiết kiệm năng lượng</p> <p>Có hệ thống điện dự phòng</p> <p>Có hệ thống chiếu sáng nghệ thuật (trang trí, tiểu cảnh, đài phun nước,...)</p> <p>Sử dụng hệ thống cung cấp năng lượng và các trang thiết bị sử dụng năng lượng thân thiện với môi trường</p>	3
		Hệ thống cấp thoát nước ^(*)	<p>Hệ thống nước sạch đảm bảo nhu cầu nước sạch của khách</p> <p>Hệ thống lọc nước sạch theo tiêu chuẩn quốc tế (có thể uống ngay không cần đun sôi) phục vụ nhu cầu của khách du lịch</p> <p>Nước và hệ thống đường ống, vòi nước phục vụ công tác chữa cháy</p> <p>Hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường</p> <p>Hệ thống xử lý nước thải đảm bảo an toàn cho môi trường</p>	3

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			Quy trình xử lý nước thải để tái sử dụng cho các nhu cầu như tưới cây, vệ sinh,...	
5	Sự tham gia của cộng đồng địa phương	Tỷ lệ lao động là người địa phương trong điểm du lịch(*)	Sử dụng lao động là người dân địa phương (từ 3 - 10% tổng lao động toàn điểm du lịch) Có trích doanh thu của điểm du lịch hỗ trợ các hoạt động phong trào của địa phương hàng năm Có trích doanh thu của điểm du lịch hỗ trợ xây dựng, nâng cấp các công trình công cộng của địa phương hàng năm Tỷ lệ hộ gia đình của địa phương được tham gia kinh doanh trong điểm du lịch đạt từ 5 - 10%	10
Tổng số điểm đánh giá tối đa của chuyên gia (I):				85
6	Sự hài lòng của khách du lịch (Đánh giá, đo lường thông qua lấy phiếu khảo sát ý kiến khách du lịch)			15
Tổng số điểm đánh giá tối đa của khách du lịch (II)				15
Tổng điểm đánh giá (I)+(II)				100

Ghi chú:

- Các tiêu chí có dấu (*) là tiêu chí bắt buộc, các tiêu chí có dấu (K) là tiêu chí khuyến khích
- Điểm du lịch được công nhận đạt chất lượng cao là điểm du lịch đạt các tiêu chí sau:
 - Được công nhận là điểm du lịch cấp Thành phố
 - Đạt từ 80% điểm các tiêu chí đánh giá bắt buộc trở lên và đạt từ 80% điểm các tiêu chí khuyến khích có điểm trở lên
 - Đạt trên 80% tổng điểm hài lòng của khách du lịch (theo thang điểm từ 1-5 về mức độ hài lòng, chỉ tính các chỉ tiêu có điểm).

**Phần II. BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ KHU DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO
GIAI ĐOẠN 2021-2025**

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
1	Tài nguyên du lịch	Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên ^(*)	Phong cảnh đẹp hoặc có hiện tượng, di tích độc đáo, đặc biệt	10
			Có di sản thiên nhiên, di sản văn hóa được xếp hạng hoặc được đưa vào danh mục di sản văn hóa phi vật thể	
			Có thể khai thác phát triển nhiều hoạt động/sản phẩm du lịch	
		Lượng khách tham quan tối thiểu trong ngày ^(*)	Ít nhất 1400 người/ngày	2
		Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên ^(*)	Được bảo vệ tốt, giữ được các yếu tố gốc cấu thành sản phẩm du lịch, tạo cảnh quan đẹp	3
			Còn giữ được truyền thống văn hóa, có biện pháp bảo vệ, tạo nét hấp dẫn riêng biệt	
2	Sản phẩm và dịch vụ	Cung cấp thông tin cho khách hàng (qua điện thoại, mạng thông tin toàn cầu, ấn phẩm) ^(*)	Dịch vụ cung cấp thông tin cho khách qua điện thoại 24/24 Dịch vụ cung cấp thông tin qua mạng thông tin toàn cầu (website hoặc mạng xã hội), website, mạng xã hội đăng tải hình ảnh động, video, hỗ trợ download ấn phẩm điện tử của khu du lịch, có mục Hỏi - Đáp, trả lời các câu hỏi thường gặp nhất của khách du lịch, có hỗ trợ tư vấn online, địa chỉ email liên hệ trực tuyến, có đường dẫn tới các website liên quan khác như: hãng lữ hành, hãng vận chuyển...	1

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			<p>Ấn phẩm hướng dẫn thông tin phát cho khách tham quan, ấn phẩm được thiết kế công phu, hình ảnh ấn tượng, độc đáo, kích cỡ phù hợp để mang theo, thông tin đầy đủ, dễ đọc, sử dụng chất liệu thân thiện với môi trường</p> <p>Thông tin trên ấn phẩm in, ấn phẩm điện tử, website hoặc mạng xã hội được thể hiện bằng ít nhất 02 ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh</p>	
		<p>Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ khu du lịch^(*)</p>	<p>Bảng nội quy của toàn khu du lịch và bảng nội quy chi tiết tại các khu chức năng.</p> <p>Sơ đồ chỉ dẫn toàn khu du lịch và các khu chức năng được đặt tại nhiều nơi trong khu du lịch.</p> <p>Hệ thống biển chỉ dẫn đến các khu chức năng trong khu du lịch</p> <p>Biển chỉ dẫn bằng tiếng Việt và ít nhất 01 ngoại ngữ, được thiết kế với nhiều hình ảnh, ký hiệu thể hiện tính thông tin cao và có sơ đồ thông tin định vị vị trí của du khách.</p>	1
		<p>Thuyết minh (trực tiếp hoặc qua băng ghi âm, qua hình ảnh, bảng thông tin,...)^(*)</p>	<p>Bảng thông tin thuyết minh về các đối tượng tham quan hoặc có thuyết minh viên chuyên trách phục vụ khách</p> <p>Bảng thông tin điện tử thuyết minh về các đối tượng tham quan</p> <p>Thuyết minh viên có khả năng sử dụng 02 ngoại ngữ để thuyết minh cho khách</p> <p>Dịch vụ thuyết minh tự động bằng</p>	2

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			tiếng Việt và ít nhất một ngoại ngữ.	
			Có hỗ trợ khách khiếm thính	
		Trung tâm thông tin du lịch(*)	Phòng cung cấp thông tin trang bị máy tính kết nối internet cho khách du lịch tìm kiếm thông tin về khu du lịch	2
			Nhân viên chuyên trách trực cung cấp thông tin tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của du khách,...	
			Quầy thông tin tại các phân khu chức năng trong khu du lịch (trưng bày những ấn phẩm quảng cáo về khu du lịch dành cho khách du lịch, giá để ấn phẩm thông tin được thiết kế gọn nhẹ, thuận tiện cho việc lấy ấn phẩm...)	
		Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch(*)	Có cơ sở lưu trú du lịch đạt tiêu chuẩn từ 3 sao - 5 sao trong bán kính 5 km	3
			Có cơ sở lưu trú du lịch đạt chuẩn từ 3 sao - 5 sao	
		Dịch vụ lưu trú phục vụ khách hàng (*)	Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng	2
			Không giới hạn thời gian phục vụ	
			Nhân viên có kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình	
			Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng	
			Công khai giá dịch vụ	
			Có đa dạng các hình thức thanh toán	
		Hệ thống nhà hàng phục vụ	Nhà hàng đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, có khả năng phục vụ từ 500 khách trở lên, được phân loại	3

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
		khách du lịch ^(*)	<p>thành nhà hàng Âu, Á,...</p> <p>Hệ thống nhà hàng được phân bố thuận lợi cho khách trong khách sạn và tại các phân khu chức năng</p>	
		Dịch vụ ăn uống ^(*)	<p>Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm</p> <p>Thực đơn đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng</p> <p>Thời gian phục vụ linh hoạt</p> <p>Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình</p> <p>Đổi xử bình đẳng với tất cả khách hàng</p> <p>Công khai giá dịch vụ</p> <p>Có đa dạng các hình thức thanh toán</p> <p>Ưu tiên hạn chế sử dụng các sản phẩm nhựa sử dụng một lần và túi ni lông khó phân hủy, thay thế bằng các sản phẩm thân thiện với môi trường</p>	2
		Cơ sở phục vụ vui chơi giải trí ^(K)	<p>Khu vui chơi giải trí tổng hợp với nhiều loại trò chơi như khu vui chơi ngoài trời, khu vui chơi trong nhà, rạp chiếu phim,... dành cho người lớn và trẻ em</p> <p>Có sản phẩm du lịch chất lượng cao, gắn với xây dựng thương hiệu du lịch</p> <p>Có chứng nhận khu vui chơi giải trí đẳng cấp quốc tế IAAPA</p>	2
		Dịch vụ vui chơi, giải trí ^(K)	Có các phương án và dụng cụ đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong suốt quá trình tham quan và trải nghiệm	1

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			<p>Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng</p> <p>Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình</p> <p>Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng</p> <p>Trang thiết bị phục vụ hoạt động vui chơi giải trí đảm bảo đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn của nhà sản xuất</p> <p>Công khai giá dịch vụ</p> <p>Có đa dạng các hình thức thanh toán</p>	
		Các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật ^(K)	Các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật phục vụ khách với tần suất ≥ 1 lần/ngày	1
		Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa ^(K)	<p>Có các phương án và dụng cụ đảm bảo an toàn cho khách du lịch trong suốt quá trình tham quan và trải nghiệm</p> <p>Nhân viên có kiến thức rộng, sâu về các đối tượng tham quan, khám phá tại khu du lịch, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình</p> <p>Chương trình tham quan phong phú, đa dạng và linh hoạt</p> <p>Có thông tin chính thống về các đối tượng tham quan</p> <p>Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng</p> <p>Công khai giá dịch vụ</p> <p>Có đa dạng các hình thức thanh toán</p>	6
		Dịch vụ tổ chức sự kiện,	Dịch vụ đa dạng và có chính sách ưu đãi cho khách hàng	2

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
		hội nghị, hội thảo ^(K)	<p>Thời gian phục vụ linh hoạt</p> <p>Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình</p> <p>Trang thiết bị hiện đại, phong phú phù hợp tính chất của nhiều loại sự kiện khác nhau</p> <p>Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng</p> <p>Công khai giá dịch vụ</p> <p>Có đa dạng các hình thức thanh toán</p>	
		Dịch vụ mua sắm ^(*)	<p>Có điểm mua sắm đồ lưu niệm và đặc sản địa phương phục vụ khách du lịch, sử dụng nguyên liệu và nhân lực trong nước, có sản xuất tại chỗ phục vụ khách du lịch</p> <p>Đa dạng các dịch vụ phục vụ nhu cầu phong phú của khách (mua sắm, làm đẹp, tư vấn thời trang, tư vấn sức khỏe, thuê thiết bị cá nhân,...)</p> <p>Thời gian phục vụ linh hoạt</p> <p>Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình, có trách nhiệm</p> <p>Công khai giá dịch vụ</p> <p>Có đa dạng các hình thức thanh toán</p> <p>Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng</p>	2
3	Quản lý điểm đến	Quản lý chung ^(*)	<p>Ban quản lý khu du lịch với tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng</p> <p>Ban Quản lý điều hành, xử lý các vấn đề của khu du lịch một cách suôn sẻ, có trách nhiệm, đảm bảo tăng trưởng đều hàng năm cho toàn</p>	2

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			khu	
			Xây dựng, ban hành và kiểm soát thực hiện nội quy, qui tắc ứng xử đối với các đối tượng liên quan trong phạm vi khu du lịch.	
		Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung ^(*)	Không khí trong lành, không bị ô nhiễm	2
			Nguồn nước mặt (hồ, ao, sông, suối, đài phun nước,...) không bị ô nhiễm	
			Rác thải không bị vớt bừa bãi dọc đường giao thông, tại các khu tham quan và các nguồn nước mặt (hồ, ao, sông, suối, đài phun nước,...)	
			Các trang thiết bị trong khu du lịch như đèn chiếu sáng, biển báo, tượng đài, tiểu cảnh,... được làm sạch	
			Các khu vực bán sản vật, quà lưu niệm, các món ẩm thực trong khu du lịch phải đảm bảo vệ sinh môi trường chung	
			Rác thải được thu gom đúng vị trí quy định	
			Khu vực đang thi công được che chắn	
		Xử lý rác thải ^(*)	Phương án đảm bảo vệ sinh môi trường trong khu du lịch	2
			Hệ thống thu gom rác thải lẻ	
			Trung bình có ít nhất 01 thùng rác có nắp đậy trên 300m dọc đường giao thông nội bộ	
			Khu vực tập trung rác thải của cả khu du lịch	
			Hệ thống xử lý rác thải riêng trong	

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			<p>khu du lịch hoặc có phương tiện vận chuyển rác thải tới nơi xử lý rác của địa phương với tần suất 1 lần/ngày</p> <p>Sử dụng các công cụ hỗ trợ chuyên dụng công nghệ cao (sử dụng hóa chất được cho phép để xử lý ô nhiễm, xử lý rác thải,...) tại những khu vực thích hợp</p>	
		Hệ thống nhà vệ sinh công cộng ^(*)	<p>Nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn phục vụ khách du lịch tại các khu chức năng và các điểm tham quan chính</p> <p>Buồng vệ sinh lưu động tại các khu công cộng khác</p>	2
		Môi trường xã hội (sự thân thiện của cộng đồng địa phương) ^(*)	<p>Cộng đồng địa phương không thực hiện các hành vi quấy nhiễu khách du lịch</p> <p>Giao tiếp, ứng xử thể hiện bản sắc văn hóa và sự văn minh của người dân địa phương</p> <p>Sẵn sàng hỗ trợ khách du lịch (hướng dẫn, chỉ đường,...)</p> <p>Tôn trọng văn hóa, ứng xử của khách du lịch từ các vùng miền đến với địa phương</p> <p>Sẵn sàng giới thiệu và hướng dẫn khách du lịch hòa nhập và trải nghiệm phong cách văn hóa mang tính đặc trưng của địa phương</p>	2
		Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự ^(*)	Bộ phận đảm bảo an ninh trật tự, các tổ chuyên trách được bố trí trực tại các điểm và có đội giám sát, tuần tra chuyên trách	2
		Phương án đảm	Phương án đảm bảo an ninh, an toàn	1

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
		bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch ^(*)	<p>cho khách du lịch trong điều kiện bình thường với những sự cố đơn giản, thường gặp</p> <p>Thiết lập đường dây nóng kết nối với ban, ngành chức năng của địa phương để phối hợp trong công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch (Hỗ trợ khu du lịch trong việc phối hợp giải quyết các vấn đề vượt quá chức năng của khu du lịch), cử nhân viên trực đường dây nóng 24/7</p> <p>Có phương án chủ động sơ tán, cứu nạn, cứu hộ khách và tài sản khi có thiên tai, hỏa hoạn và những sự cố nghiêm trọng khác</p> <p>Có phương án, kế hoạch triển khai thực hiện và định kỳ tập huấn và sơ kết, tổng kết công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách tại điểm du lịch</p>	
		Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch ^(*)	<p>Điểm trực an ninh trong khu du lịch và tại mỗi phân khu chức năng</p> <p>Lực lượng an ninh được trang bị đồng phục và những thiết bị tối thiểu (găng tay, ống nhôm, còi, dùi cui, đèn pin, ủng, mũ, loa, bộ đàm,...) phục vụ công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch</p> <p>Hệ thống camera hiện đại, góc quay rộng, độ phân giải cao để giám sát an ninh ở các điểm tham quan chính và các khu chức năng</p> <p>Trang bị hệ thống báo cháy nổ tự động trong các khu nhà</p>	2

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			<p>Có đầy trang thiết bị y tế, nhân viên y tế đảm bảo công tác cứu hộ, cứu nạn cơ bản cho khách du lịch trong các trường hợp cần thiết và phòng chống dịch bệnh cho khách du lịch</p> <p>Hệ thống loa phóng thanh để thông báo các sự cố, trường hợp khẩn cấp</p> <p>Hệ thống hàng rào cách ly khu vực nguy hiểm</p> <p>Bố trí vòi nước và các bồn chứa nước phục vụ cứu hỏa tại các khu chức năng</p> <p>Có xe chuyên dụng phục vụ công tác tuần tra, kiểm soát an ninh trật tự trong khu du lịch, được trang bị thêm các trang thiết bị để vận chuyển hoặc cứu hộ chuyên dụng như xe đạp, xe mô tô, thang dây, xuồng cứu hộ</p>	
4	Cơ sở hạ tầng	Hệ thống đường giao thông ^(*)	<p>Kết nối với hệ thống giao thông quốc gia thông qua ít nhất 2 trong 4 loại hình giao thông: đường bộ, đường sắt, đường thủy, đường hàng không . Cho phép đầu nối thông qua hệ thống giao thông liên huyện đã được đầu tư xây dựng hoàn chỉnh theo quy hoạch</p> <p>Trên 1 cửa ngõ vào khu du lịch</p> <p>Các cửa ngõ này được phân bố từ nhiều hướng, nhiều địa phương khác nhau giáp ranh với khu du lịch tạo điều kiện thuận lợi cho các phương tiện giao thông</p>	3

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			Có hình thức tiếp cận hệ thống giao thông công cộng	
		Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy ^(*)	Biển báo chỉ dẫn, tiếp cận khu du lịch	3
			Vị trí đặt biển báo phù hợp (trước các ngã ba, ngã tư)	
			Số lượng và vị trí đặt các chỉ dẫn phù hợp (có biển báo ở tất cả các ngã ba, ngã tư đường dẫn đến khu du lịch)	
			Biển báo được thiết kế rõ ràng (kích cỡ biển báo, cỡ chữ, hình ảnh thông tin, màu sắc...), nội dung thông tin đầy đủ	
			Biển báo được diễn đạt song ngữ (tiếng Việt và 01 ngoại ngữ)	
		Đường giao thông nội bộ ^(*)	100% hệ thống đường giao thông nội bộ phủ bê tông/nhựa và rộng đảm bảo an toàn giao thông cho 2 làn đường (2 chiều).	3
			Có hệ thống giao thông chuyên dụng như cáp treo, thang máy, trượt máng	
			Có đường đi riêng dành cho người sử dụng xe lăn	
			Có diện tích đỗ xe phục vụ nhu cầu du lịch tối thiểu 01 ngày, tùy theo lưu lượng khách thăm/ngày	
		Hệ thống điện ^(*)	Thiết kế và lắp đặt hệ thống chiếu sáng với những trang thiết bị hiện đại, thân thiện với môi trường, tiết kiệm năng lượng dọc đường giao thông nội bộ, khu lưu trú, các phân	3

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
			khu chức năng và tất cả các điểm tham quan trong khu du lịch	
			Hệ thống điện dự phòng	
			Hệ thống chiếu sáng nghệ thuật	
		Hệ thống cấp thoát nước ^(*)	Hệ thống nước sạch đảm bảo nhu cầu nước sạch của khách	3
			Hệ thống lọc nước sạch theo tiêu chuẩn quốc tế (có thể uống ngay không cần đun sôi) phục vụ nhu cầu của khách du lịch	
			Nước và hệ thống đường ống, vòi nước phục vụ công tác chữa cháy	
			Hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường	
			Hệ thống xử lý nước thải đảm bảo an toàn cho môi trường	
			Quy trình xử lý nước thải để tái sử dụng cho các nhu cầu như tưới cây, vệ sinh,...	
5	Sự tham gia của cộng đồng địa phương	Tỷ lệ lao động là người địa phương trong khu du lịch ^(*)	Sử dụng lao động là người dân địa phương (từ 3 tổng lao động toàn khu du lịch)	10
			Có trích doanh thu của khu du lịch hỗ trợ các hoạt động phong trào của địa phương hàng năm	
			Có trích doanh thu của khu du lịch hỗ trợ xây dựng, nâng cấp các công trình công cộng của địa phương hàng năm	
			Tỷ lệ hộ gia đình của địa phương được tham gia kinh doanh trong khu du lịch đạt từ 5% trở lên	
Tổng số điểm đánh giá tối đa của chuyên gia (I):				85

STT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Nội dung tiêu chí	Điểm đánh giá tối đa
6			Sự hài lòng của khách du lịch (Đánh giá, đo lường thông qua lấy phiếu khảo sát ý kiến khách du lịch)	15
			Tổng số điểm đánh giá tối đa của khách du lịch (II)	15
			Tổng điểm đánh giá (I)+(II)	100

Ghi chú:

1. Các tiêu chí có dấu (*) là tiêu chí bắt buộc, các tiêu chí có dấu (K) là tiêu chí khuyến khích

2. Khu du lịch được công nhận đạt chất lượng cao là khu du lịch đạt các tiêu chí sau:

- Được công nhận là khu du lịch cấp Thành phố
- Đạt từ 80% điểm các tiêu chí đánh giá bắt buộc trở lên và đạt từ 80% điểm các tiêu chí khuyến khích có điểm trở lên
- Đạt trên 80% tổng điểm hài lòng của khách du lịch (theo thang điểm từ 1-5 về mức độ hài lòng, chỉ tính các chỉ tiêu có điểm)./.