

Nâng tầm Điểm đến Kết nối hành trình



HƯỚNG DẪN ĐIỂM ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ

I. CÁCH THỨC CHO ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ

1. Tổng điểm cao nhất cho các tiêu chí đánh giá là 100 điểm, trong đó:
 - Điểm do Hội đồng bình chọn tối đa: 70 điểm.
 - Điểm do du khách bình chọn tối đa: 30 điểm.
2. Mỗi tiêu chí đánh giá sẽ được xem xét, đánh giá bằng cách cho điểm mỗi tiêu chí từ 0 điểm đến điểm tối đa mỗi tiêu chí, điểm lẻ tính đến 0,25 điểm.
3. Điểm đánh giá sự hài lòng của du khách sử dụng mẫu bình chọn online trên Tuổi Trẻ hoặc mẫu phiếu đánh giá gửi trực tiếp cho du khách.
4. Tổng điểm đánh giá là tổng của điểm đánh giá của Hội đồng bình chọn và điểm đánh giá của du khách. 5. Trường hợp điểm của Hội đồng chuyên môn và điểm du khách đánh giá bằng nhau, thì Hội đồng chuyên môn có thẩm quyền quyết định kết quả bình chọn.

II. PHÂN BỐ ĐIỂM CHO CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

1. Bảng phân bố điểm cho đánh giá của Hội đồng Chuyên môn

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm tối đa
1. Tài nguyên du lịch	Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên du lịch	Điểm đến có cảnh quan đẹp, trong đó có công trình văn hóa, di tích lịch sử được công nhận cấp quốc gia đặc biệt hoặc di sản thế giới, thắng cảnh quốc gia, khu bảo tồn/vườn quốc gia/khu dự trữ sinh quyển/di sản thiên nhiên thế giới; hoặc có thể khai thác phát triển nhiều hoạt động/sản phẩm du lịch	10
	Sức chứa của điểm điểm đến	Trên 150 người/thời điểm	2
	Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên	Còn nguyên bản, được bảo vệ tốt, chưa cải tạo. - 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)	<ul style="list-style-type: none"> - Có dịch vụ cung cấp thông tin cho khách qua điện thoại 24/24 - Có cung cấp thông tin các dịch vụ trên các trang mạng xã hội: website, fanpage, youtube, tiktok - Có công cụ trao đổi tư vấn trực tiếp cho khách như: hỗ trợ tư vấn online, chat, địa chỉ email liên hệ trực tuyến, có đường dẫn tới các website liên quan khác như: hãng lữ hành, hãng vận chuyển... - Có ấn phẩm hướng dẫn thông tin phát cho khách tham quan với 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 - Có quầy cung cấp và trưng bày thông tin về điểm du lịch dành cho khách du lịch. - Có trang bị màn hình truy cập thông tin cho khách du lịch tìm kiếm thông tin về điểm đến. 	3
	Có hướng dẫn, thuyết minh (trực tiếp hoặc qua băng ghi âm, qua hình ảnh, bảng thông báo ...)	<ul style="list-style-type: none"> Có bảng nội quy chung của toàn điểm đến du lịch và bảng nội quy chi tiết tại các khu chức năng. - Có sơ đồ chỉ dẫn chung của toàn điểm đến du lịch được thiết kế bằng tiếng Việt và ít nhất 1 ngoại ngữ - Biển chỉ dẫn có sơ đồ thông tin định vị trí của du khách. 	2

	<p>Có thuyết minh tự động hay nhân sự chuyên trách thuyết minh</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thuyết minh viên có khả năng sử dụng tốt 01 ngoại ngữ để thuyết minh cho khách. - Có hỗ trợ khách khiếm thính 	
Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch	Có dịch vụ lưu trú cho khách hoặc cơ sở lưu trú đạt chuẩn xung quanh trong vòng bán kính 5 km.	2
Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú	<ul style="list-style-type: none"> - Có tối thiểu 5 dịch vụ đang cung cấp cho khách. - Có chính sách ưu đãi cho khách hàng - Không giới hạn thời gian phục vụ - Trên 40% nhân viên được đào tạo nghiệp vụ - Đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng - Công khai giá dịch vụ 	2
Dịch vụ ăn uống	<ul style="list-style-type: none"> - Có nhà hàng đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch - Có chứng nhận an toàn vệ sinh thực phẩm. - Có thực đơn rõ ràng, được công khai giá. - Thời gian phục vụ linh hoạt - Nhân viên có trình độ, kỹ năng tốt, thân thiện, nhiệt tình. 	3
Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa	<ul style="list-style-type: none"> - Có quy định hướng dẫn về an toàn, an ninh cho khách du lịch - Có nhân viên hướng dẫn, dẫn đường và thuyết minh có kiến thức về địa phương tại điểm đến. - Có chương trình tham quan cụ thể, phong phú, và linh hoạt - Có tài liệu thông tin về điểm tham quan. - Công khai giá dịch vụ 	4

	<p>Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Có không gian tổ chức sự kiện sức chứa 100 khách trở lên. - Có chương trình sự kiện và chính sách ưu đãi cho khách hàng - Thời gian phục vụ linh hoạt - Có đội ngũ MC và nhân viên phục vụ từ 10 nhân sự trở lên. - Trang thiết bị hiện đại, phong phú phù hợp tính chất của nhiều loại sự kiện khác nhau - Công khai giá dịch vụ 	2
	<p>Dịch vụ mua sắm</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Có điểm mua sắm đồ lưu niệm và đặc sản địa phương phục vụ khách du lịch, sử dụng nguyên liệu và nhân lực của địa phương, có sản xuất tại chỗ phục vụ khách du lịch - Có quầy dịch vụ tiện ích cho khách mua sử dụng trong quá trình tham quan lưu trú tại điểm đến. - Thời gian phục vụ linh hoạt - Nhân viên bán hàng có trình độ, kỹ năng, giao tiếp thân thiện, nhiệt tình. - Công khai giá dịch vụ 	2
<p>3. Quản lý điểm đến</p>	<p>Quản lý chung</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Có Ban quản lý với tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng. - Có Ban Quản lý điều hành hiệu quả, với kết quả tăng trưởng doanh thu, lượt khách trên 10% /năm, liên tục trong 3 năm. - Có ban hành đầy đủ các nội quy, qui tắc ứng xử, quy trình vận hành rõ ràng. 	3
	<p>Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Không gian cảnh quan sạch sẽ, ngăn nắp. - Có quy trình xử lý nước thải. - Các công trình sử dụng nguồn nước: hồ bơi, ao, sông, suối, đài phun nước, khu vực bờ biển,...) không bị ô nhiễm. - Có đủ trang thiết bị thu gom và xử lý rác thải đúng quy định. - Có hệ thống đèn chiếu sáng, biển báo, tượng đài, tiểu cảnh,... được bảo trì và đang sử dụng tốt. 	2

	<ul style="list-style-type: none"> - Có chứng nhận tiêu chuẩn vệ sinh môi trường. - Rác thải được thu gom đúng vị trí quy định - Khu vực đang thi công được che chắn, không bụi bẩn 	
Xử lý rác thải	<ul style="list-style-type: none"> - Có phương án đảm bảo vệ sinh môi trường - Có khu vực tập trung rác thải - Có hệ thống thu gom rác thải lẻ - Trung bình 100m có ít nhất 01 thùng rác có nắp đậy trên đường giao thông nội bộ 	1
Hệ thống nhà vệ sinh công cộng	Có các khu vệ sinh công cộng dành cho khách du lịch tại trụ sở điều hành và tại các điểm dừng tham quan chính.	2
Môi trường xã hội (sự thân thiện của cộng đồng địa phương)	<ul style="list-style-type: none"> - Cộng đồng địa phương không thực hiện các hành vi quấy nhiễu khách du lịch - Giao tiếp, ứng xử thể hiện bản sắc văn hóa và sự văn minh của người dân địa phương - Sẵn sàng hỗ trợ khách du lịch (hướng dẫn, chỉ đường,....) - Tôn trọng văn hóa, ứng xử của khách du lịch từ các vùng miền đến với địa phương - 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 	2
Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự	- Có bộ phận bảo vệ đảm bảo an ninh trật tự, 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	<ul style="list-style-type: none"> - Có phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch trong những trường hợp gặp sự cố. - Có đủ trang thiết bị PCCC theo quy định. 	1

	cho khách du lịch	<ul style="list-style-type: none"> - 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, cử nhân viên trực đường dây nóng 24/7 - Có phương án chủ động sơ tán, ứng cứu khách và tài sản khi có thiên tai, hỏa hoạn và những sự cố nghiêm trọng khác 	
	Cơ sở vật chất kỹ thuật đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch	<ul style="list-style-type: none"> - Có chốt trực an ninh tại điểm đến - Lực lượng an ninh được trang bị đồng phục và những thiết bị cần thiết (găng tay, ống nhôm, còi, dùi cui, đèn pin, ủng, mũ, bộ đàm, loa cá nhân,...) phục vụ công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch - Có trang bị hệ thống bộ đàm phục vụ công tác đảm bảo an ninh, an toàn - Có hệ thống hàng rào cách ly khu vực nguy hiểm - Bố trí vòi nước và các bồn chứa nước phục vụ cứu hỏa tại các khu chức năng - Có hệ thống camera giám sát an ninh ở các khu dịch vụ và các điểm dừng tham quan - 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 - Có xe chuyên dụng phục vụ công tác tuần tra, kiểm soát an ninh trật tự trong điểm du lịch 	2
4. Cơ sở hạ tầng	Hệ thống đường giao thông	<ul style="list-style-type: none"> - Đường vào điểm du lịch có thể được kết nối trực tiếp 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. - Có cổng vào điểm đến du lịch theo các hướng, tạo điều kiện thuận lợi cho các phương tiện giao thông 	2
	Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy	<ul style="list-style-type: none"> - Có biển báo chỉ dẫn, tiếp cận điểm đến 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) 	2
	Đường giao	<ul style="list-style-type: none"> - Có hệ thống giao thông nội bộ kết nối tới các điểm 	2

	thông nội bộ	<p>tham quan, đáp ứng nhu cầu vận chuyển bằng phương tiện giao thông đường bộ (xe máy, xích lô, xe đạp, xe điện)</p> <p>- Có hệ thống giao thông chuyên dụng như cáp treo, thang máy, máng trượt</p>	
	Hệ thống điện	<p>- Có đủ hệ thống chiếu sáng dọc đường giao thông nội bộ, tại các điểm dừng tham quan và các khu dịch vụ liên quan.</p> <p>- Có ứng dụng các trang thiết bị tiết kiệm năng lượng, thân thiện môi trường.</p> <p>- Có hệ thống điện dự phòng.</p>	2
	Hệ thống cấp, thoát nước	<p>- Có hệ thống xử lý nước sạch đảm bảo nhu cầu nước sạch của khách</p> <p>- Có nước và hệ thống đường ống, vòi nước phục vụ công tác chữa cháy</p> <p>- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường</p> <p>- Có hệ thống xử lý nước thải đảm bảo an toàn cho môi trường</p> <p>- Có quy trình xử lý nước thải để tái sử dụng cho các nhu cầu như tưới cây, vệ sinh,...</p>	2
5.Sự tham gia của cộng đồng địa phương	Tỷ lệ lao động là người địa phương trong điểm du lịch	<p>- Sử dụng lao động là người dân địa phương (trên 10% tổng lao động toàn điểm du lịch)</p> <p>- Có bố trí khu vực cho người dân địa phương được tham gia kinh doanh trong điểm du lịch.</p>	5
	Mức độ đóng góp cho cộng đồng địa phương	<p>- Có trích doanh thu của điểm du lịch hỗ trợ các hoạt động phong trào của địa phương hàng năm.</p> <p>- Có trích doanh thu của điểm du lịch hỗ trợ xây dựng, nâng cấp các công trình công cộng của địa phương hàng năm.</p>	5
Tổng điểm đánh giá tối đa Hội đồng Chuyên Môn			70

2. Phân bổ điểm đánh giá sự hài lòng của du khách

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Yêu cầu	Điểm tối đa
6.Sự hài lòng của du khách	Chất lượng phục vụ	Thái độ phục vụ của nhân viên Khả năng đón tiếp, hướng dẫn	10
	Giá cả hợp lý	Giá cả phù hợp với chất lượng dịch vụ	5
		Chất lượng dịch vụ ăn uống Chất lượng khu lưu trú Chất lượng các hoạt động tham quan, vui chơi giải trí Hoạt động khác	10
	Tính hấp dẫn	Nội dung tham quan hấp dẫn Có các hoạt động bổ ích, phù hợp nhu cầu Điểm mới lạ, khác biệt	5
Tổng điểm đánh giá sự hài lòng của du khách			30