



TIÊU CHUẨN VÀ GIẢI THƯỞNG DU LỊCH ASEAN

NỘI DUNG

I

Chiến lược phát triển Du lịch Việt Nam
Viet Nam Tourism strategy

II

Các tiêu chuẩn giải thưởng Du lịch ASEAN:
Homestay, CBT, Spa, Nhà vệ sinh công cộng

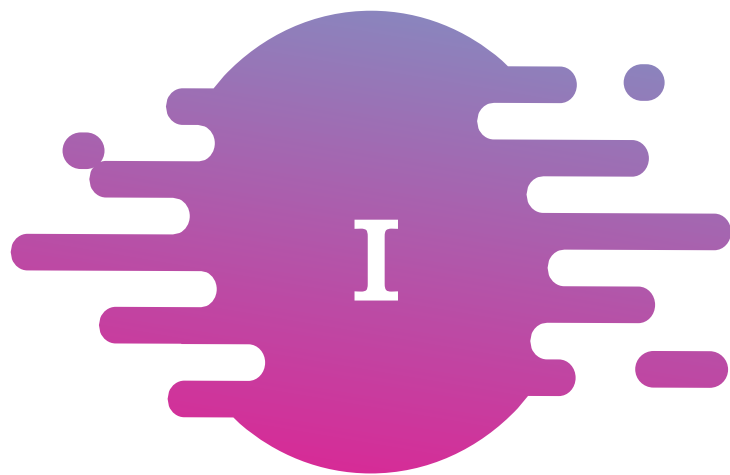
ASEAN Tourism Award Standard: Homestay, CBT,
Spa, Toilet

III

Thực hành
Practice

CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2030

Quyết định 147/QĐ-TTg ngày 22 tháng 01 năm 2020



QUAN ĐIỂM

- ❖ **Phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn**, tạo động lực thúc đẩy mạnh mẽ sự phát triển các ngành và lĩnh vực khác, góp phần quan trọng hình thành cơ cấu kinh tế hiện đại
- ❖ **Phát triển du lịch bền vững và bao trùm**, có trách nhiệm trên nền tảng tăng trưởng xanh, tối đa hóa sự đóng góp của du lịch cho các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc; quản lý, sử dụng hiệu quả tài nguyên thiên nhiên, bảo vệ môi trường và đa dạng sinh học, chủ động thích ứng với biến đổi khí hậu, bảo đảm quốc phòng, an ninh
- ❖ **Chú trọng phát triển du lịch văn hóa, gắn phát triển du lịch với bảo tồn, phát huy giá trị di sản và bản sắc văn hóa dân tộc**

QUAN ĐIỂM

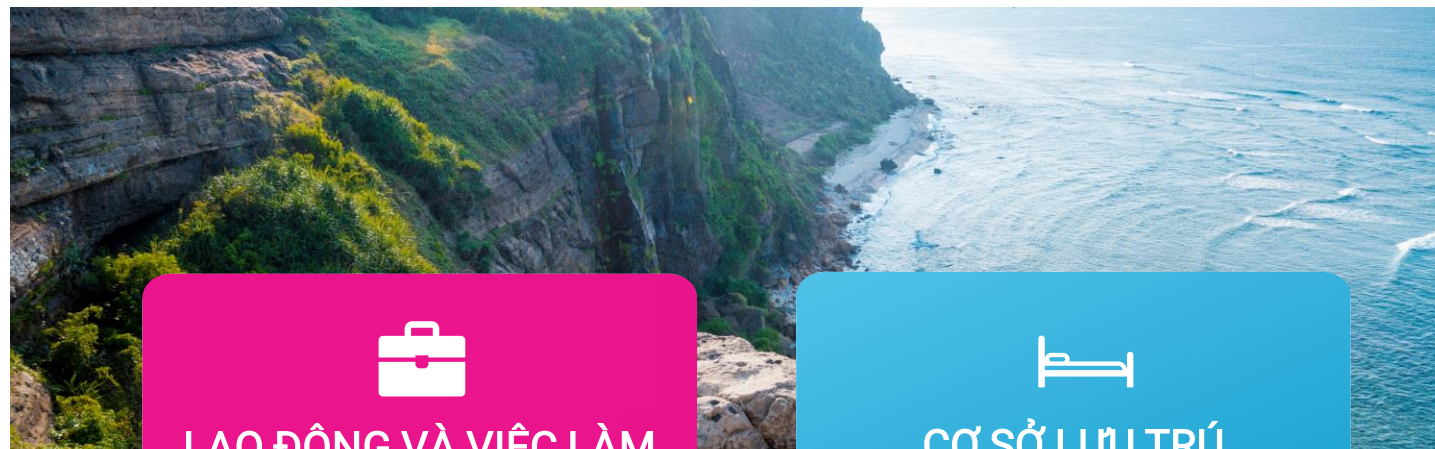
- ❖ **Phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, chất lượng, hiệu quả;** đẩy mạnh ứng dụng những thành tựu của cuộc CMCN 4.0 và chú trọng phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao
- ❖ **Phát triển đồng thời du lịch quốc tế và du lịch nội địa;** đẩy mạnh xuất khẩu tại chỗ thông qua du lịch; tăng cường liên kết nhằm phát huy lợi thế tài nguyên tự nhiên và văn hóa; phát triển đa dạng sản phẩm du lịch, mở rộng thị trường và nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch Việt Nam

MỤC TIÊU

MỤC TIÊU ĐẾN NĂM 2025

- TOP 3 ĐÔNG NAM Á
- TOP 50 TOÀN CẦU (quốc gia có NLCT du lịch hàng đầu thế giới)

Trong đó tất cả **14** tiêu chí năng lực cạnh tranh du lịch đều tăng, phù hợp với yêu cầu phát triển bền vững



LAO ĐỘNG VÀ VIỆC LÀM

Tạo ra khoảng 5,5 - 6 triệu việc làm, trong đó có khoảng 2 triệu việc làm trực tiếp, tăng trưởng bình quân 12 - 14%/năm



CƠ SỞ LƯU TRÚ

Phần đầu đạt 1.150.000 - 1.200.000 buồng lưu trú, công suất sử dụng buồng trung bình đạt khoảng 60%/năm

MỤC TIÊU

MỤC TIÊU ĐẾN NĂM 2030

- TOP 30 QUỐC GIA CÓ NLCT DU LỊCH HÀNG ĐẦU THẾ GIỚI

Du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn và phát triển bền vững. Việt Nam trở thành điểm đến đặc biệt hấp dẫn, thuộc nhóm 30 quốc gia có NLCT du lịch hàng đầu thế giới, đáp ứng đầy đủ yêu cầu và mục tiêu phát triển bền vững



LAO ĐỘNG VÀ VIỆC LÀM

Tạo ra khoảng 8,5 triệu việc làm, trong đó có khoảng 3 triệu việc làm trực tiếp, tăng trưởng bình quân 8 - 9%/năm



CƠ SỞ LƯU TRÚ

Phần đầu đạt 1.600.000 buồng lưu trú, công suất sử dụng buồng trung bình đạt khoảng 62%/năm

CÁC TIÊU CHUẨN GIẢI THƯỞNG DU LỊCH ASEAN

II

Homestay, CBT, Spa, Nhà vệ sinh công cộng

II. CÁC TIÊU CHUẨN GIẢI THƯỞNG DU LỊCH ASEAN

CỘNG ĐỒNG ASEAN – MỘT TẦM NHÌN, MỘT BẢN SẮC, MỘT CỘNG ĐỒNG





MỤC ĐÍCH

TẠO RA NHỮNG TRẢI NGHIỆM CHẤT LƯỢNG CHO DU KHÁCH

Căn cứ Kế hoạch Chiến lược Du lịch ASEAN (ATSP) 2011-2015

08 TIÊU CHUẨN DU LỊCH ASEAN

Khách sạn xanh ASEAN (Green Hotel)

Chủ trì xây dựng: Thái Lan

Năm công bố: 2016

Thông điệp/lĩnh vực: Gìn giữ, bảo tồn, không tác động lớn tới môi trường

Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN (Homestay)

Chủ trì xây dựng: Thái Lan

Năm công bố: 2016

Thông điệp/lĩnh vực: Gìn giữ, bảo tồn, không tác động lớn tới môi trường

Du lịch cộng đồng ASEAN (Community-based Tourism CBT)

Chủ trì xây dựng: Thái Lan

Năm công bố: 2016

Thông điệp/lĩnh vực: Gìn giữ, bảo tồn, không tác động lớn tới môi trường

Sản phẩm du lịch bền vững ASEAN (ASTA)

Chủ trì xây dựng: Campuchia

Năm công bố: 2016

Thông điệp/lĩnh vực: Đô thị, nông thôn

Địa điểm tổ chức MICE ASEAN (MICE Venue)

Chủ trì xây dựng: Thái Lan

Năm công bố: 2016 (2018: hạng mục địa điểm triển lãm, 2022 hạng mục địa điểm sự kiện)

Thông điệp/lĩnh vực: Phòng Hội nghị hội thảo, khu vực triển lãm, khu vực tổ chức sự kiện

Thành phố Du lịch sạch ASEAN (Clean Tourist City)

Chủ trì xây dựng: Campuchia

Năm công bố: 2016

Thông điệp/lĩnh vực: Ít rác thải, có nhiều thùng rác

Nhà vệ sinh công cộng ASEAN (Public Toilet)

Chủ trì xây dựng: Brunei

Năm công bố: 2016

Thông điệp/lĩnh vực: Đủ thiết bị, vệ sinh, thông gió tốt

Dịch vụ Spa ASEAN (Spa Service ASEAN)

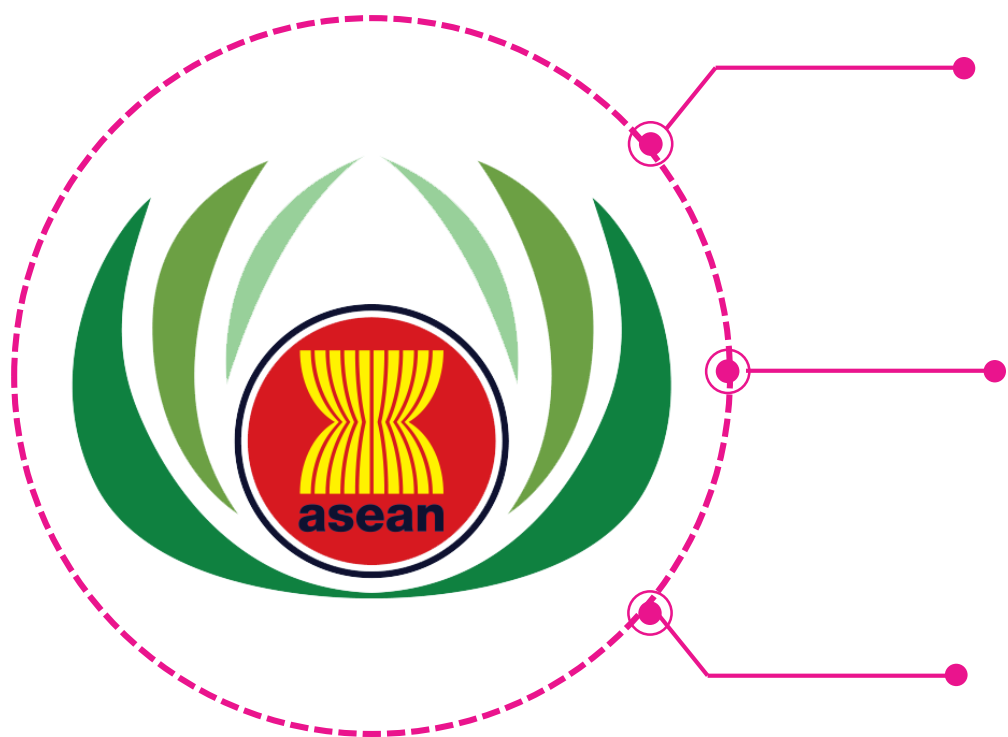
Chủ trì xây dựng: Thái Lan

Năm công bố: 2016

Thông điệp/lĩnh vực: Mat xa, thư giãn

BIỂU TRƯNG GIẢI THƯỞNG DU LỊCH ASEAN

ASEAN TOURISM AWARD LOGO



Bông hoa sen cách điệu với ý nghĩa sử dụng loại thực vật mang nhiều huyền thoại tốt đẹp, thể hiện vẻ đẹp đài các, sự sang trọng và bình an

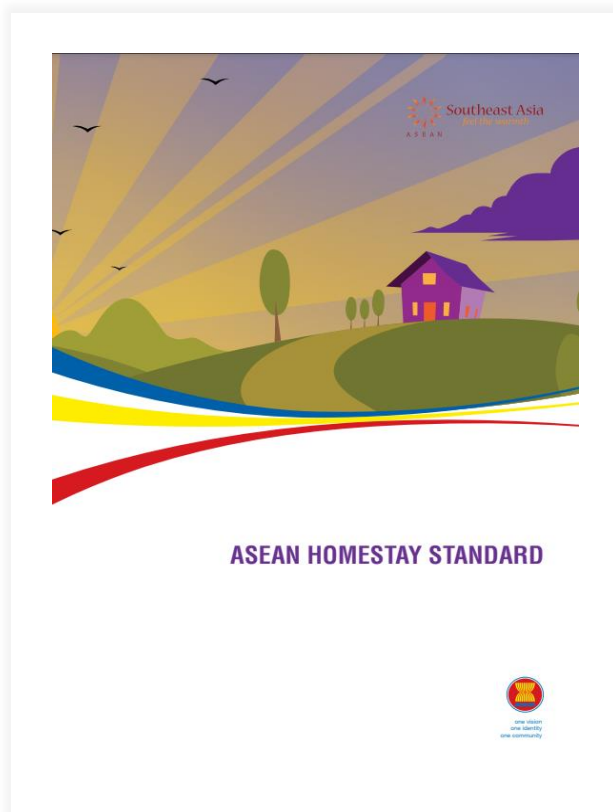
Cánh hoa bao bọc nhãn ASEAN biểu thị sự bền bỉ và khả năng phục hồi của các nước thành viên

Các màu xanh khác nhau có ý nghĩa bảo vệ môi trường, khả năng sinh sôi, tăng trưởng, tăng thêm sản phẩm trong ngành du lịch

CHỨNG NHẬN GIẢI THƯỞNG DU LỊCH ASEAN

CONNOTATION OF ASEAN TOURISM STANDARD CERT. & PLAQUE





A. TIÊU CHUẨN VÀ GIẢI THƯỞNG NHÀ Ở CÓ PHÒNG CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ ASEAN

ASEAN Homestay Standard

Công bố năm 2016

1. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- 1. Điểm hấp dẫn:** Điểm thu hút khách tới tham quan và giải trí, nhờ các giá trị vốn có hoặc giá trị văn hóa và lịch sử như di tích lịch sử hay khu vực thiên nhiên
- 2. Tính nguyên bản:** Tính xác thực, nguyên gốc, không giả mạo của sản phẩm/dịch vụ hoặc thực tế trải nghiệm cung cấp cho khách du lịch, đặc biệt có liên quan đến văn hóa và thiên nhiên của địa phương
- 3. Sơ cứu ban đầu:** Những điều cơ bản về chăm sóc trường hợp cấp cứu và điều trị khách bị thương hoặc bị ốm trước khi có sự chăm sóc y tế chuyên nghiệp
- 4. Đa dạng sinh học:** Sự tồn tại của nhiều loại thực vật và động vật khác nhau trong môi trường tự nhiên
- 5. Đặt phòng:** Đặt dịch vụ homestay thông qua các phương thức phổ biến như internet, fax, điện thoại...
- 6. Quy tắc ứng xử:** Tập hợp các quy định về thái độ, hành vi và trách nhiệm của khách, chủ nhà, người cung cấp homestay. Được thể hiện dưới dạng “Nên” và “Không nên” làm

1. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

7. Hoạt động cộng đồng: Hoạt động nhấn mạnh tính kết nối xã hội trong đó dân làng cùng thực hiện các hoạt động như làm vệ sinh làng xóm, chuẩn bị cho sự kiện sắp diễn ra

8. Trung tâm/Khu vực cộng đồng: Nơi mà người dân địa phương và khách gặp gỡ nhau, có thể là điểm tập trung, là nơi trình diễn văn hóa nghệ thuật hoặc các hoạt động khác

9. Thiết bị liên lạc: Công cụ hoặc thiết bị được sử dụng để truyền tin giữa người gửi và người nhận như điện thoại di động, thiết bị vô tuyến cầm tay, GPS, v.v..

10. Đào tạo từ cộng đồng tới cộng đồng: Chương trình đào tạo được thực hiện chủ yếu qua hình thức đến thăm homestay đã triển khai thành công, học hỏi từ các tình huống điển hình và thực tế tốt. Hoặc trao đổi hướng dẫn trực tiếp giữa các hộ đã kinh doanh homestay và những người mới vào nghề

11. Văn hóa: Các thói quen, truyền thống, hoạt động ở địa phương và niềm tin của xã hội

12. Cơ sở dữ liệu: Việc thu thập, tổ chức và phân loại thông tin một cách có hệ thống

1. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

13. Cấp cứu: Tình huống hoặc sự việc xảy ra không dự báo trước và đòi hỏi hành động ngay lập tức để giải cứu/di chuyển nạn nhân ra khỏi khu vực

14. Thân thiện với môi trường: thân thiện về sinh thái, thân thiện với thiên nhiên và thực hiện “xanh”, nội dung này liên quan đến các quy định, hướng dẫn và các chính sách được ban hành để môi trường và cộng đồng địa phương bị tác động ít nhất hoặc không bị gây hại

15. Chuyến thăm quan làm quen (Farmilisation trip): Tổ chức các chuyến đi cho các đơn vị lữ hành, truyền thông và các thành viên khác của lĩnh vực kinh doanh lữ hành với mục đích phổ biến và giúp họ “làm quen” với điểm đến, để từ đó chuẩn bị tư vấn cho khách tốt hơn và xúc tiến chương trình đưa khách tới đó

16. Khách: Người lưu trú tại homestay, thường có tham gia vào các hoạt động của cộng đồng và làng xã

17. Đào tạo theo hình thức “cầm tay chỉ việc: Hình thức học nhấn mạnh vào thực hành, nghiên cứu tình huống thực tế tại chỗ

1. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

18. Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê: Loại hình du lịch đặc biệt, khách du lịch sẽ ở với gia đình chủ nhà trong cùng ngôi nhà, trải nghiệm cuộc sống hàng ngày của gia đình và cộng đồng địa phương

19. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê: Gia đình dân địa phương sử dụng nhà của họ làm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

20. Chủ nhà: Một người/cộng đồng đại diện cho nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và cung cấp dịch vụ/đón tiếp khách tới homestay

21. Kỹ năng diễn đạt: Một kỹ năng tổng hợp bao gồm một số khả năng ngoài khả năng thông thạo ngôn ngữ để diễn đạt hiệu quả trong bối cảnh cụ thể

22. Quản lý: Quá trình quản lý có sự tham gia của những người chịu trách nhiệm vận hành ủy ban/hội đồng hoặc tổ chức tương tự để lập kế hoạch, tổ chức, tuyển dụng, lãnh đạo và kiểm soát nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức

23. Tài liệu hướng dẫn: Tài liệu hướng dẫn toàn diện và từng bước đối với một chủ đề cụ thể, có thể sử dụng như sách tham khảo. Tài liệu này chi tiết các yêu cầu, giải thích cách đưa thông tin thực tế và hướng dẫn cách giải quyết các vấn đề xảy ra

1. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

24. Doanh nghiệp siêu nhỏ: Các doanh nghiệp do người địa phương sở hữu, sản xuất hàng hóa và dịch vụ sử dụng các nguồn lực ở làng xã

25. Thiên nhiên: Các nguồn tài nguyên thiên nhiên như những khu rừng, dòng sông, các hang động, núi đồi...

26. Sản phẩm trọn gói: Một sản phẩm có giá cố định thuận tiện cho khách mua và tham gia các hoạt động của homestay. Sản phẩm trọn gói này thường bao gồm các cấu phần như vận chuyển, lưu trú, các bữa ăn, các hoạt động

27. Hệ thống đặt phòng: Hệ thống cho phép tiếp cận để đặt sản phẩm trọn gói và các dịch vụ tại homestay như đặt phòng trực tuyến hoặc qua điện thoại

28. Mạng thông tin xã hội: Các trang mạng xã hội cho phép những người cung cấp/quản lý homestay có thể tạo hồ sơ và tải lên đó ảnh, video về homestay, gửi tin nhắn và giữ liên hệ với khách hàng, đồng nghiệp và các hiệp hội kinh doanh

29. Thị trường mục tiêu: Một nhóm khách cụ thể truyền thông marketing hướng tới



1. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

30. Yếu tố độc đáo để bán hàng-Unique Selling Proposition (USP): Điểm hấp dẫn chính hoặc sự độc đáo của homestay, nhân tố chính để thu hút khách du lịch

31. Làng: Vùng nông thôn nơi con người sống thành một cộng đồng, thống nhất với các đặc trưng tài nguyên văn hóa và tự nhiên riêng



2. ĐỊNH NGHĨA TÀI LIỆU ĐÁNH GIÁ

- 1. Danh mục đánh giá:** Một danh sách các mục yêu cầu hoặc điểm số cần xem xét cân nhắc trong quá trình đánh giá
- 2. Tiêu chí:** Tập hợp các lĩnh vực / yêu cầu chất lượng làm cơ sở để đánh giá và đưa ra quyết định
- 3. Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê:** Gia đình dân địa phương sử dụng nhà của họ là nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê
- 4. Phương pháp đánh giá:** Phương pháp sử dụng để đo lường tiêu chí trong danh mục thẩm định nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê
- 5. Khoảng điểm:** Áp dữ liệu theo các loại, không theo thứ tự hoặc cấu trúc nào
- 6. Thang điểm:** Hệ thống đo lường sử dụng để cho điểm các phần trong từng phạm vi nhất định
- 7. Tỷ trọng:** Thước đo sử dụng để xác định mức độ quan trọng hoặc mức độ ưu tiên của từng tiêu chí

3. YÊU CẦU BAN ĐẦU BẮT BUỘC



Người cung cấp

Làng phải có **tối thiểu 5 người** cung cấp homestay đã đăng ký



Lý lịch tư pháp

Người cung cấp homestay **không có tiền án tiền sự**



Sức khỏe

Người cung cấp homestay có **sức khỏe tổng quát tốt**

Trong trường hợp không đáp ứng các yêu cầu nêu trên, sẽ bị loại ngay lập tức khỏi danh sách đăng ký Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN

4. TIÊU CHUẨN HOMESTAY ASEAN

09 Nội dung

27 Nhóm tiêu chí **91** Yêu cầu



✓ Chủ nhà: 4 yêu cầu

✓ Cơ sở lưu trú: 14 yêu cầu

✓ Các hoạt động: 7 yêu cầu

✓ Quản lý: 10 yêu cầu

✓ Vị trí: 2 yêu cầu

✓ Vệ sinh và mức độ sạch sẽ:
15 yêu cầu

✓ An toàn và an ninh: 13 yêu cầu

✓ Marketing và xúc tiến: 8 yêu cầu

✓ Các nguyên tắc bền vững:
18 yêu cầu

Nội dung 1: Chủ nhà



Làng và cộng đồng



Có **tối thiểu 05 người** cung cấp đăng ký homestay trong làng, đảm bảo sự gắn kết của cộng đồng



Các homestay phải **ở gần các điểm du lịch hấp dẫn** về mặt tự nhiên hoặc văn hóa ở các khu vực xung quanh



Ưu tiên các làng đã đạt được các **thành tích/kỷ lục**, như đạt giải cuộc thi ngôi làng tuyệt vời nhất hay cuộc thi cảnh quan đẹp nhất



Có **một khu vực cộng đồng** sử dụng là địa điểm chung để vận hành homestay như nghi lễ đón tiếp khách, biểu diễn văn hóa, v.v...

Nội dung 1: Chủ nhà



*Người cung cấp
homestay*



Người cung cấp dịch vụ homestay **không có tiền án tiền sự**



Người cung cấp dịch vụ homestay phải **có sức khỏe tốt** và **không mắc các bệnh truyền nhiễm** cho cộng đồng



Khóa học cơ bản về homestay phải được xây dựng. Mỗi người và tất cả người đăng ký cung cấp homestay phải tham gia và hoàn thành khóa học này

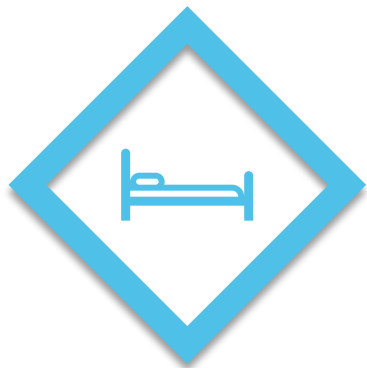
Nội dung 2: Cơ sở lưu trú



Nhà

- ✓ **Kết cấu nhà phải ở tình trạng tốt và an toàn, từ mái, tường, cửa, sàn...**
- ✓ **Thiết kế và vật liệu xây dựng phản ánh đặc trưng của địa phương**
- ✓ **Người cung cấp homestay phải cung cấp một (nhiều) buồng ngủ cho khách tách biệt với các buồng ngủ khác trong nhà**
- ✓ **Có tối thiểu một phòng tắm/phòng vệ sinh cho khách có thể trong buồng ngủ của khách hoặc trong nhà**
- ✓ **Nhà nên có nguồn cung cấp điện**
- ✓ **Nhà cần cung cấp nước sạch và đầy đủ vào mọi thời điểm trong nhà**

Nội dung 2: Cơ sở lưu trú



Buồng ngủ

- ✓ Cung cấp các **trang thiết bị và tiện nghi cơ bản trong buồng ngủ** của khách như quạt, bàn ghế, tủ đựng đồ nhỏ, gương, ổ cắm điện, màn hoặc lưới chống muỗi
- ✓ **Có tối đa 04 buồng ngủ** của các thành viên trong nhà có dịch vụ homestay không sử dụng để dành cho khách đến lưu trú
- ✓ Cung cấp **giường đạt tiêu chuẩn và loại phù hợp** (như giường đơn và giường đôi) có đệm và gối đạt yêu cầu tiện nghi
- ✓ Trong trường hợp cần thiết, các cửa sổ phải **có lớp ngăn muỗi và các côn trùng khác**
- ✓ **Ga trải giường phải được thay** khi cần thiết và ngay sau khi khách rời đi

Nội dung 2: Cơ sở lưu trú



*Phòng vệ sinh/
Phòng tắm*



Cung cấp **bệ xí ngồi hoặc xí xóm** ở bên trong hoặc bên ngoài, gần nhà



Cung cấp **trang thiết bị vệ sinh và phòng tắm căn bản** bao gồm cửa có khóa ở tất cả các phòng vệ sinh và phòng tắm



Cung cấp **nước sạch** và đầy đủ tại mọi thời điểm

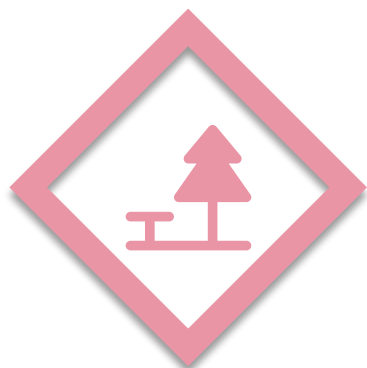
Nội dung 3: Các hoạt động



*Hoạt động trong
làng và cộng đồng*

- ❖ Các hoạt động trong làng và cộng đồng phải tối ưu và phô diễn được các nguồn tài nguyên của địa phương như
 - Văn hóa và di sản địa phương
 - Các doanh nghiệp địa phương (doanh nghiệp nhỏ, nông trại, các ngành sản xuất địa phương, ngành thủ công)
 - Các tài nguyên thiên nhiên (rừng, sông, hang động, hồ nước, v.v...)
- ❖ Thiết kế và triển khai các hoạt động khuyến khích sự tham gia, tương tác giữa cộng đồng địa phương và khách du lịch

Nội dung 3: Các hoạt động



*Hoạt động khu
vực xung quanh*

- ❖ Nên **kết hợp tham quan các điểm du lịch hấp dẫn lân cận vào sản phẩm/chương trình** trọn gói của homestay trong đó homestay đóng vai trò cơ bản
- ❖ **Hợp tác với các làng khác ở gần/xung quanh** để tổ chức thêm các hoạt động đa dạng và nhân rộng hiệu ứng

Nội dung 3: Các hoạt động



Tính nguyên bản

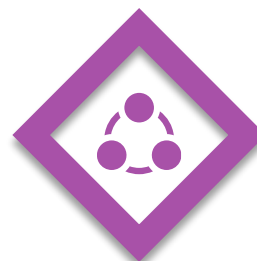
- ❖ Cộng đồng có homestay phải **duy trì bản sắc, giá trị và văn hóa** để tạo ra những trải nghiệm độc đáo và mang tính nguyên bản
- ❖ **Duy trì và cho khách tham gia vào các hoạt động của địa phương** để giới thiệu giá trị phi vật thể của địa phương và sự gắn kết xã hội
- ❖ **Bảo tồn các nghề thủ công truyền thống và trình diễn các loại hình nghệ thuật của địa phương** bằng cách thành lập các hội nhóm văn hóa

Nội dung 4: Quản lý



Lãnh đạo

Tổ chức homestay phải được chỉ đạo bởi **người có uy tín ở địa phương, có tổ chất lãnh đạo mạnh mẽ và được cộng đồng địa phương tôn trọng**, ví dụ như người đứng đầu trong làng



Tổ chức

- ❖ Tổ chức homestay phải được thực hiện **có hệ thống với vai trò, trách nhiệm và cách thức liên lạc rõ ràng**
- ❖ Tổ chức nên **tạo điều kiện nâng cao năng lực, quyền hạn của phụ nữ và thanh niên địa phương**
- ❖ Công tác quản lý làng cần hỗ trợ cho việc **thành lập tổ chức homestay** trong làng, được vận hành theo cách thức kinh doanh nhưng phải đáp ứng yêu cầu trên

Nội dung 4: Quản lý



Cơ sở dữ liệu

Cơ sở dữ liệu về bên vận hành homestay

Thành lập cơ sở dữ liệu về bên vận hành homestay gồm thông tin về địa chỉ nhà, số lượng thành viên trong gia đình và những tài năng, kiến thức, kỹ năng của họ

Cơ sở dữ liệu về khách

Thiết lập hệ thống đăng ký và lưu giữ thông tin về khách đến, quốc gia, nguồn gốc và thời gian lưu trú, v.v....
Cơ sở dữ liệu về khách cũng nên lưu giữ những nhận xét, lời phàn nàn và đề xuất từ khách

Cơ sở dữ liệu về sản phẩm

Thực hiện và cập nhật thông tin cũ và mới về tài nguyên du lịch trong làng và ở các khu vực lân cận/xung quanh

Nội dung 4: Quản lý



***Xây dựng năng lực
và đào tạo***

Tổ chức homestay phải xây dựng các tài liệu hướng dẫn đơn giản bao gồm các nội dung sau

- Đón tiếp và xử lý các vấn đề liên quan đến khách
- Đăng ký, lập hóa đơn và thanh toán
- Vệ sinh và mức độ sạch sẽ
- Các kỹ năng giao tiếp
- Lập kế hoạch, tổ chức và triển khai các hoạt động
- Marketing và xúc tiến quảng bá
- Các kỹ năng kể chuyện và diễn đạt

Các chương trình và phần học nên nhấn mạnh cách tiếp cận “cầm tay chỉ việc” và “đào tạo từ cộng đồng tới cộng đồng”

Nội dung 4: Quản lý



Hợp tác

Tổ chức homestay nên hình thành mối quan hệ đối tác một cách thông minh với:

- ❖ Các homestay khác và các tổ chức tư nhân, đặc biệt là các nhà điều hành tour và chủ khách sạn để xây dựng các sản phẩm trọn gói và thúc đẩy hoạt động xúc tiến
- ❖ Các cơ quan du lịch quốc tế, quốc gia, khu vực để tìm kiếm hỗ trợ về đào tạo, tài chính, marketing và xúc tiến và tư vấn chuyên môn
- ❖ Các tổ chức phi chính phủ (NGOs) để xây dựng các chương trình phối hợp nhằm bảo vệ môi trường và bảo tồn văn hóa
- ❖ Các trường đại học và cơ sở đào tạo cao hơn để tìm kiếm sự hỗ trợ về đào tạo và tư vấn chuyên môn

Nội dung 5: Vị trí



Khả năng tiếp cận



Vị trí của homestay có thể tiếp cận với bất kỳ phương tiện giao thông nào



Có biển hiệu rõ ràng hướng dẫn cho khách tới homestay

Nội dung 6: Vệ sinh và mức độ sạch sẽ



Nhà (Bếp, Buồng ngủ và phòng vệ sinh)

- ❖ **Tất cả các buồng, phòng, bếp và phòng vệ sinh** cần được giữ sạch sẽ và không có mùi, bẩn, bụi, mạng nhện...
- ❖ **Sàn bếp** cần được lau thường xuyên và giữ không có vết bẩn và nước
- ❖ **(Các) phòng vệ sinh, khay đựng khăn tắm, bồn tắm, vòi tắm, giếng nước và bồn rửa** phải được làm sạch thường xuyên và giữ không có bụi, vết và mùi
- ❖ Nên dùng chất khử trùng để giữ phòng vệ sinh sạch sẽ và không có ký sinh trùng
- ❖ Nên cung cấp xà phòng, dầu gội, giấy vệ sinh và khăn tắm sạch

Nội dung 6: Vệ sinh và mức độ sạch sẽ



Khu vực xung quanh

- ❖ Khu vực xung quanh **không có rác vụn**
- ❖ **Loại bỏ khu vực nuôi dưỡng muỗi** (đặc biệt là loại muỗi Aedes) như vũng nước, các hộp đồ đựng đồ bị bỏ đi...
- ❖ Khuyến khích người cung cấp homestay và các cư dân **làm đẹp làng và tạo dựng cảnh quan** bằng các loại cây trồng địa phương và chăm chút thường xuyên

Nội dung 6: Vệ sinh và mức độ sạch sẽ



Chuẩn bị đồ ăn

- ❖ Bếp nên được giữ trong tình trạng tốt, sạch sẽ và được thông gió tốt
- ❖ Các dụng cụ bếp nên trong tình trạng tốt, sạch và để ở nơi khô ráo
- ❖ Đĩa, ly và cốc bị rạn không nên được sử dụng để phục vụ khách
- ❖ Các thành viên trong gia đình tham gia vào việc chuẩn bị đồ ăn phải đảm bảo vệ sinh cá nhân và có trang phục đầy đủ
- ❖ Thịt, thịt gà, cá và các nguyên liệu khác được sử dụng trong việc chuẩn bị đồ ăn nên tươi và có nguồn gốc từ các chợ/nhà cung cấp địa phương
- ❖ Thức ăn phục vụ khách phải được che đậy cẩn thận
- ❖ Khách phải được phục vụ bằng loại nước uống an toàn

Nội dung 7: An toàn và an ninh



Đào tạo về an toàn

- ❖ Nhân sự chịu trách nhiệm an toàn phải được đào tạo cơ bản về sơ cứu và cấp cứu

Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động

- ❖ Có ít nhất 2 người phụ trách an toàn đi cùng khách, đảm bảo an toàn và an ninh trong các hoạt động của homestay
- ❖ Mọi hoạt động dưới nước (như chèo thuyền...): khách phải được cung cấp các trang phục/thiết bị bảo hộ đầy đủ, an toàn theo quy định và có chứng nhận của cơ quan chức năng
- ❖ Bất kỳ cơ sở vật chất nào như bến tàu đều phải có trang bị đảm bảo an toàn như hàng rào, mặt sàn chống trượt...
- ❖ Các tuyến dã ngoại và đi bộ phải được đánh dấu và có biển chỉ dẫn rõ ràng

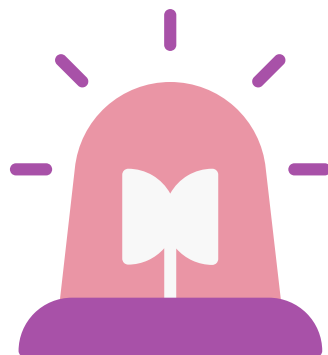
Nội dung 7: An toàn và an ninh



Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn

- ❖ Khách nên được thông báo ngắn gọn về các nội dung an toàn trước khi tham gia vào bất kỳ hoạt động nào của homestay
- ❖ Cung cấp tờ rơi hướng dẫn và chỉ dẫn an toàn cho khách
- ❖ Khách tham gia và các hoạt động mạo hiểm sinh thái cần phải đăng ký tên và số liên lạc với mục đích lưu trữ/giám sát
- ❖ Xây dựng tài liệu hướng dẫn về các thủ tục, quy trình đảm bảo an toàn và các chỉ dẫn sẽ được sử dụng như các thủ tục quy chuẩn trong hoạt động (SOP)

Nội dung 7: An toàn và an ninh



Cấp cứu và giải cứu

- ❖ Người chịu trách nhiệm về an toàn phải được trang bị các túi sơ cứu/cấp cứu, bộ dụng cụ sử dụng trường hợp khẩn cấp
- ❖ Người chịu trách nhiệm an toàn cũng phải được trang bị các thiết bị liên lạc để báo cho nhà chức trách bất cứ nguy hiểm xuất hiện hoặc trường hợp khách bị ốm hoặc bị thương
- ❖ Khuyến nghị khách phải có bảo hiểm như là một phần trong sản phẩm trọn gói
- ❖ Tuân thủ các yêu cầu an toàn của từng nước

Nội dung 8: Marketing và xúc tiến

- ❖ Xác định và tiếp cận các thị trường mục tiêu và thiết kế các sản phẩm trọn gói, chương trình đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng
- ❖ Xác định yếu tố độc đáo để bán hàng (USP) của làng để khác biệt làng đó với các homestay khác
- ❖ Tạo ra các tài liệu xúc tiến như tờ rơi, tập gấp, bảng thông tin nhằm đưa thông tin về homestay và cộng đồng
- ❖ Hợp tác với chính quyền địa phương và hãng lữ hành điều hành tour để marketing



Các hoạt động xúc tiến

Nội dung 8: Marketing và xúc tiến

- ❖ Khuyến nghị tổ chức các chuyến famtrip mời các đơn vị lữ hành trải nghiệm homestay
- ❖ Khuyến nghị hợp tác chặt chẽ với các đơn vị lữ hành nổi tiếng để họ trở thành những người tư vấn cho homestay



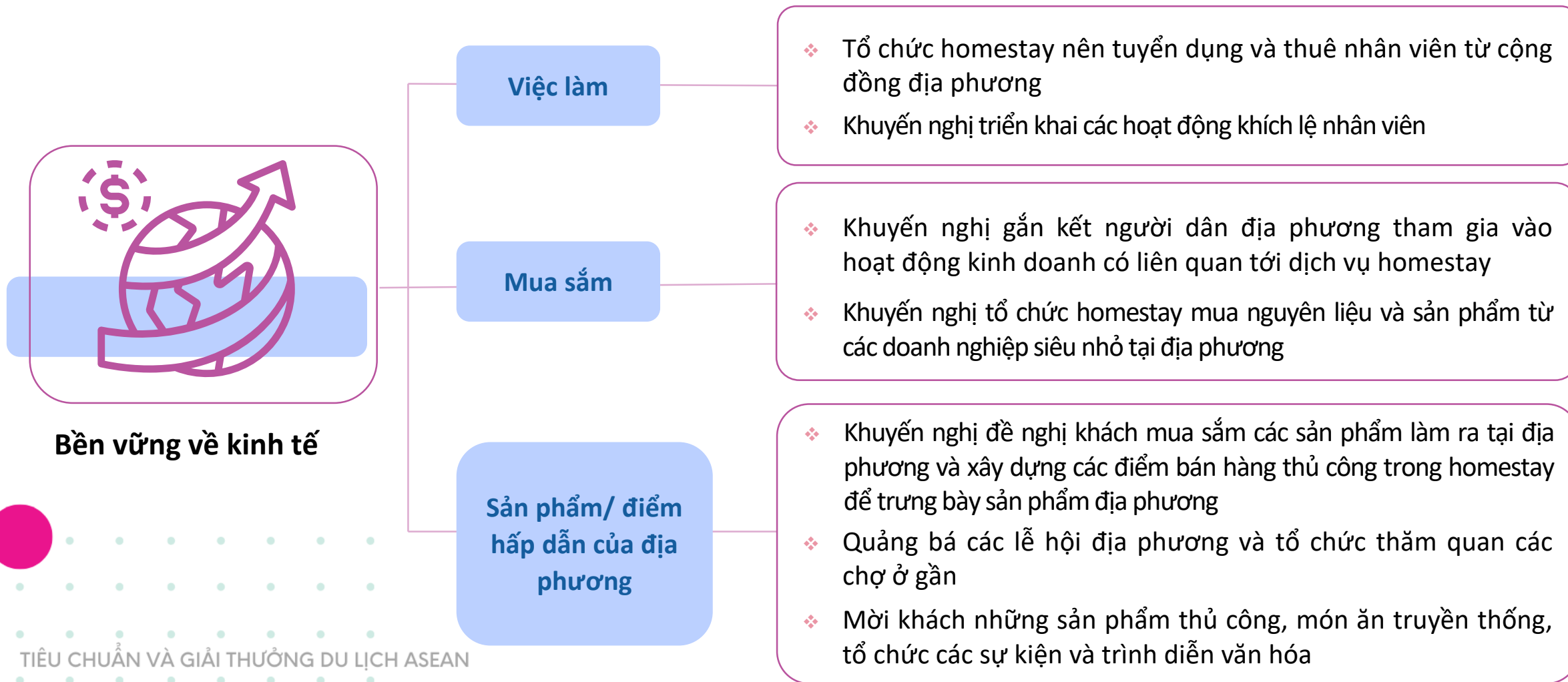
Quan hệ đối tác với các hãng lữ hành điều hành tour

- ❖ Tạo ra các tài liệu xúc tiến như tờ rơi, tập gấp, bảng thông tin nhằm đưa thông tin về homestay và cộng đồng
- ❖ Hợp tác với chính quyền địa phương và hãng lữ hành điều hành tour để marketing

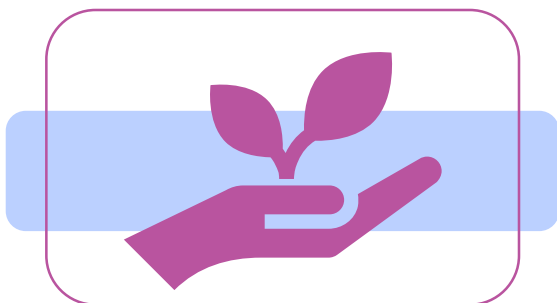


Marketing trên trang web

Nội dung 9: Các nguyên tắc bền vững



Nội dung 9: Các nguyên tắc bền vững



Bền vững về môi trường

- ❖ Hạn chế các tác động cơ học của KDL đặc biệt đối với các môi trường văn hóa và thiên nhiên nhạy cảm
- ❖ Không khuyến khích khách tham gia vào các hoạt động ảnh hưởng tới hệ động thực vật của địa phương
- ❖ Tổ chức cho khách tham gia các hoạt động dọn sạch rác tại các bãi biển, khu rừng và dòng sông ở gần
- ❖ Xây dựng và phổ biến cho khách quy tắc ứng xử (hoặc những việc “nên” và “không nên” làm) khi tiếp xúc với nơi hoang dã
- ❖ Đảm bảo cộng đồng địa phương được giáo dục về tầm quan trọng của bảo tồn đa dạng sinh học
- ❖ Thiết kế, xây dựng các cơ sở vật chất và dịch vụ du lịch đảm bảo thân thiện với môi trường

Nội dung 9: Các nguyên tắc bền vững



Bền vững văn hóa xã hội

- ❖ Xây dựng góc thông tin và nơi trưng bày văn hóa tại trung tâm homestay và khu vực chung
- ❖ Thông báo cho khách về sự cần thiết tôn trọng phong tục địa phương và các hành vi ứng xử phù hợp
- ❖ Đảm bảo cộng đồng được giáo dục về tầm quan trọng của bảo tồn văn hóa
- ❖ Chủ động cấm việc tham gia, ủng hộ hoạt động mua bán tình dục hoặc sử dụng ma túy bất hợp pháp

BẢNG TỔNG ĐIỂM

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ CỤ THỂ	SỐ YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)
1	Chủ nhà	Làng và cộng đồng	4	4	5
		Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê			
2	Cơ sở lưu trú	Nhà	14	14	10
		Buồng ngủ			
		Phòng vệ sinh / Phòng tắm			
3	Các hoạt động	Các hoạt động trong làng và cộng đồng	7	7	20
		Các hoạt động khu vực xung quanh			
		Tính nguyên bản			
4	Quản lý	Lãnh đạo	10	10	15
		Tổ chức			
		Cơ sở dữ liệu			
		Xây dựng năng lực và đào tạo			
		Hợp tác			

BẢNG TỔNG ĐIỂM

NHÓM TIÊU CHÍ		TIÊU CHÍ CỤ THỂ	SỐ YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)
5	Vị trí	Khả năng tiếp cận	2	2	5
6	Vệ sinh và mức độ Sạch sẽ	Nhà (Bếp, Phòng ngủ và Phòng vệ sinh)	15	15	15
		Khu vực xung quanh			
		Chuẩn bị đồ ăn			
7	An toàn và An ninh	Đào tạo về an toàn	13	13	10
		Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động			
		Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn			
		Cấp cứu và Giải cứu			
8	Marketing và xúc tiến	Các hoạt động quảng bá	8	8	10
		Quan hệ đối tác với các hãng lữ hành điều hành tour			
		Marketing trên trang web			

BẢNG TỔNG ĐIỂM

NHÓM TIÊU CHÍ			TIÊU CHÍ CỤ THỂ	SỐ YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)
9	Các nguyên tắc bền vững	Bền vững về kinh tế	18	18	10	
		Bền vững về môi trường				
		Bền vững về văn hóa xã hội				
TỔNG				91	91	100

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

MỨC ĐÁNH GIÁ	TỶ LỆ PHẦN TRĂM ĐẠT ĐƯỢC
Xuất sắc (Đạt tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN)	75-100%
Rất tốt	60-74%
Tốt	40-59%
Khá	20-39%
Yếu	0-19%

CƠ QUAN THỰC HIỆN

CÁC TỔ CHỨC	NHIỆM VỤ
CQQL nhà nước về du lịch (cấp vùng / tỉnh)	• Chủ tịch và trưởng ban của Hội đồng xét duyệt
	• Tiếp nhận và xử lý các đơn đăng ký của homestay và tiến hành các quy trình sàng lọc
	• Thực hiện đánh giá theo các tiêu chí trong Danh mục đánh giá homestay ASEAN
	• Tư vấn cho Cơ quan Du lịch cấp quốc gia về các homestay tiềm năng có thể được chứng nhận là Homestay ASEAN
Tổ chức Du lịch phi Chính phủ	• Hỗ trợ các CQQL nhà nước về du lịch cấp vùng/ tỉnh thực hiện đánh giá
Tổ chức Y tế	• Thực hiện đánh giá và đưa ý kiến chuyên môn liên quan đến nhóm tiêu chí Vệ sinh và Mức độ Sạch sẽ

CƠ QUAN THỰC HIỆN

CÁC TỔ CHỨC	NHIỆM VỤ
Tổ chức An toàn & An ninh	Thực hiện đánh giá và đưa ý kiến chuyên môn liên quan đến nhóm tiêu chí An toàn và An ninh
Tổ chức Môi trường & Văn hóa	Thực hiện đánh giá và đưa ra ý kiến chuyên môn liên quan đến nhóm tiêu chí Các Nguyên tắc Bền vững
Cơ quan Du lịch của Chính phủ (Cấp quốc gia)	Thành lập Hội đồng xét duyệt
	Nhận các báo cáo đánh giá từ cấp vùng/ tỉnh chuyển đến các cuộc họp của các Quốc gia Thành viên ASEAN
Các quốc gia thành viên ASEAN	Phê duyệt và xác nhận các báo cáo đánh giá

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:

Điều kiện đạt Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN (AHS)

01

Điểm đánh giá vượt mức
điểm đạt (56,25%)

02

Người cung cấp
Homestay phải vượt mức
điểm đạt (18,75%)

03

Tối thiểu năm (5) người
cung cấp Homestay phải
được điểm cao hơn điểm
đạt cho Homestay

04

Tổ chức Homestay và ít
nhất 5 người cung cấp
Homestay phải đủ điều
kiện để Homestay được
chứng nhận là Homestay
ASEAN

Nếu tổ chức Homestay hoặc dưới 5 người cung cấp dịch vụ Homestay không đạt kết quả đánh giá (điểm của họ dưới 75%), thì Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê sẽ tự động không đạt

MỘT SỐ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:

- ❖ IV - Phỏng vấn
- ❖ DR – Nghiên cứu tài liệu
- ❖ SI - Kiểm tra tại chỗ

- Thẩm định viên được yêu cầu sao chụp các tài liệu hoặc chụp ảnh một số yếu tố của Homestay để làm bằng chứng đánh giá
- Tất cả các bản sao, ảnh chụp phải đính kèm báo cáo thẩm định
- *Lưu ý về các yêu cầu không áp dụng*
- Một số yêu cầu không tồn tại hoặc không có sẵn ở quốc gia hoặc khu vực sở tại được đánh dấu NA (Không áp dụng) trong Bảng đánh giá. Thẩm định viên được yêu cầu đưa bằng chứng chứng minh một Homestay cụ thể không thể đáp ứng các yêu cầu đã đánh dấu NA

ĐÁNH GIÁ TIÊU CHUẨN HOMESTAY ASEAN

NHÓM TIÊU CHÍ	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	SỐ LƯỢNG YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)	CÔNG THỨC TÍNH
1. Chủ nhà	Làng và cộng đồng	4	4	5	$\frac{3}{4-0} \times 5 = 3,75 \%$
	Đơn vị cung cấp Homestay				
	Buồng ngủ				
	Phòng vệ sinh / Phòng tắm				
2. Các hoạt động	Làng và hoạt động dựa vào cộng đồng	7	7	20	$\frac{6}{7-1} \times 20 = 20 \%$
	Các hoạt động k vực xung quanh				
	Tính nguyên bản				
3. Quản lý	Lãnh đạo	10	10	15	$\frac{6}{10-0} \times 15 = 9 \%$
	Tổ chức				
	Cơ sở dữ liệu				
4. Vị trí	Khả năng tiếp cận	2	2	5	$\frac{2}{2-0} \times 5 = 5 \%$

ĐÁNH GIÁ TIÊU CHUẨN HOMESTAY ASEAN

NHÓM TIÊU CHÍ	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	SỐ LƯỢNG YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)	CÔNG THỨC TÍNH
5. An toàn và An ninh	Đào tạo về an toàn	13	13	10	$\frac{8}{13-0} \times 10 = 6.15 \%$
	Các đặc điểm an toàn đối với cơ sở vật chất và các hoạt động				
	Giới thiệu ngắn gọn về nội dung an toàn				
	Cấp cứu và giải cứu				
6. Marketing và xúc tiến	Các hoạt động xúc tiến	8	8	10	$\frac{7}{8-0} \times 10 = 8.75 \%$
	Quan hệ đối tác với các hãng lữ hành điều hành tour				
	Marketing trên trang Web				
7. Các Nguyên tắc bền vững	Bền vững về kinh tế	18	18	10	$\frac{10}{18-0} \times 10 = 5.88 \%$
	Bền vững về môi trường				
	Bền vững về văn hóa xã hội				
Tổng cộng		62	62	75	

ĐÁNH GIÁ NGƯỜI CUNG CẤP HOMESTAY

NHÓM TIÊU CHÍ	TIÊU CHÍ CỤ THỂ	SỐ LƯỢNG YÊU CẦU	ĐIỂM TỐI ĐA	TỶ TRỌNG (%)	CÔNG THỨC TÍNH
1. Cơ sở lưu trú	Nhà	14	14	10	$\frac{12}{14-0} \times 10 = 7,5\%$
	Buồng ngủ				
	Phòng vệ sinh / Phòng tắm				
2. Vệ sinh và mức độ sạch sẽ	Nhà (Bếp, Phòng ngủ & Phòng vệ sinh)	15	15	15	$\frac{14}{15-1} \times 10 = 15\%$
	Khu vực xung quanh				
	Chuẩn bị thức ăn				
	Bền vững về môi trường				
	Bền vững về văn hóa xã hội				
	Tổng cộng	29	29	25	

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- ❖ Bảng danh sách các tài liệu
- ❖ Bảng danh sách ảnh cần thiết trong quá trình đánh giá.
- ❖ Bảng tổng hợp điểm đánh giá
- ❖ Bảng tóm tắt đánh giá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê đối với tổ chức Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
- ❖ Bảng tóm tắt đánh giá người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

GIẢI THƯỞNG HOMESTAY ASEAN

Thời gian hiệu lực: 3 năm (Đánh giá lại sau mỗi 3 năm để gia hạn chứng nhận)

Quyền lợi và Đặc quyền:

- Được cấp giấy chứng nhận Tiêu chuẩn Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN, logo (biểu trưng) và biển đồng được trưng bày trong khuôn viên nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
- Được quảng bá trên trang web Chính thức của Tổ chức ASEAN (<http://www.asean.org>)
- Sẽ được quảng bá tại các sự kiện, lễ hội và diễn đàn du lịch ASEAN và quốc tế
- Danh sách ưu tiên trên các trang web và tài liệu quảng cáo của Cơ quan Du lịch Quốc gia
- Được ưu tiên tham gia các hội chợ du lịch trong nước và quốc tế do các Cơ quan Du lịch Quốc gia tổ chức.
- Được ưu tiên tham gia các chương trình đào tạo miễn phí (khóa học hướng dẫn viên du lịch, v.v.)
- Các lợi ích được cung cấp có thể khác nhau giữa các nước ASEAN



VIETNAM ASEAN HOMESTAY AWARDS



Phuong Thao
Homestay



Achu Homestay



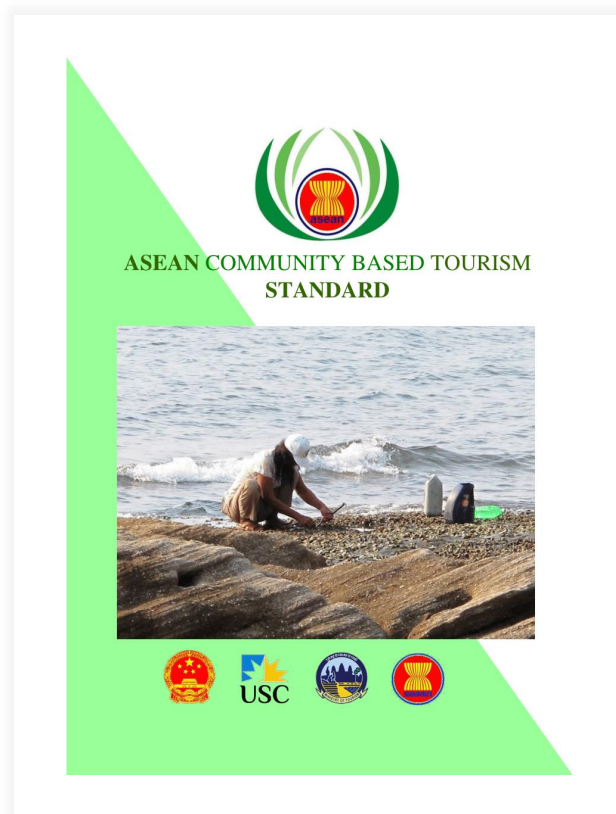
My Khanh
Tourism Village



Bac Ha
Homestay



Tu Do commune
Homestay



B. TIÊU CHUẨN VÀ GIẢI THƯỞNG DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ASEAN

ASEAN Community Based Tourism Standards
Công bố bản sửa năm 2022

ĐỊNH NGHĨA

Du lịch cộng đồng (CBT) là hoạt động du lịch do cộng đồng sở hữu và điều hành, được quản lý hoặc điều phối ở cấp cộng đồng, góp phần vào sự thịnh vượng của cộng đồng thông qua việc hỗ trợ sinh kế bền vững, bảo vệ truyền thống văn hóa-xã hội có giá trị và các nguồn tài nguyên di sản thiên nhiên và văn hóa

CÁC TIÊU CHUẨN LIÊN QUAN

1. Khách sạn Xanh
2. Dịch vụ Thực phẩm và đồ uống
3. Nhà vệ sinh công cộng
4. Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê
5. Du lịch sinh thái
6. Di sản Du lịch
7. Cộng đồng du lịch

YÊU CẦU

1. Có sự tham gia và trao quyền cho cộng đồng quản lý và ra quyết định
2. Thiết lập quan hệ đối tác với các bên liên quan
3. Nhận được sự công nhận của các cơ quan có liên quan
4. Cải thiện chất lượng cuộc sống và phúc lợi xã hội
5. Thiết lập cơ chế chia sẻ lợi ích công bằng và minh bạch
6. Phát triển các chuỗi cung ứng địa phương
7. Tôn vinh và bảo tồn bản sắc văn hóa và truyền thống của địa phương
8. Nâng cao ý thức của cộng đồng về bảo vệ môi trường để phát triển bền vững
9. Tôn trọng các nền văn hóa khác nhau và phẩm giá con người
10. Vận hành theo hướng tự chủ về tài chính

MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn các cộng đồng về chất lượng dịch vụ cần thiết để đảm bảo khách du lịch có thể được hưởng chất lượng và dịch vụ phù hợp thống nhất trong khối ASEAN

05 BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

- ✓ Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các thành viên của CBT
- ✓ Chủ Quy tắc ứng xử ASEAN đối với các Hướng dẫn viên của CBT
- ✓ Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp thức ăn và đồ uống của CBT
- ✓ Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT
- ✓ Quy tắc ứng xử ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện của CBT

YÊU CẦU BAN ĐẦU BẮT BUỘC

- a. Có Ban quản lý CBT thông qua bầu chọn, có thể đại diện lợi ích cộng đồng và phối hợp các hoạt động CBT trong cộng đồng
- b. Các thành viên Ban quản lý CBT không có tiền án hay trong giai đoạn thi hành án
- c. Tổ chức CBT bao gồm các thành viên của CBT hoặc thành viên tiểu ban quản lý chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể
- d. Ban quản lý CBT đã hoàn thành tự đánh giá theo tiêu chuẩn
- e. Tổ chức CBT được cơ quan quản lý du lịch quốc gia của nước sở tại đăng ký đề cử, dựa trên hồ sơ tự đánh giá
- f. Tổ chức CBT đã được đăng ký hoặc đã hoạt động ít nhất một năm
- g. Tổ chức CBT đã được Chính quyền, cơ quan Quản lý CBT xác nhận đánh giá



10 Nhóm tiêu chí

29 Tiêu chí cụ thể

188 Yêu cầu

95 chỉ số là yêu cầu tối thiểu,
57 chỉ số là yêu cầu trung bình
30 chỉ số là yêu cầu hiện trạng cao

1. TIÊU CHUẨN ĐỐI VỚI QUYỀN SỞ HỮU VÀ QUẢN LÝ CỘNG ĐỒNG

Nội dung 1: Tiêu chuẩn quản trị hiệu quả và minh bạch

- ❖ Tổ chức CBT được quản lý thông qua một BQL được bầu với nhiệm kỳ tối đa 5 năm
- ❖ Tổ chức CBT có một cơ cấu quản lý rõ ràng với vai trò và trách nhiệm đã được nhất trí thông qua
- ❖ Các quy định, quy tắc có liên quan của quốc gia và của tỉnh/thành được những người trực tiếp tham gia hoạt động/vận hành CBT tuân thủ
- ❖ Việc tuyển dụng thành viên của CBT tuân thủ mọi luật lệ và quy định quốc gia hoặc địa phương
- ❖ Việc tuyển dụng thành viên của CBT để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch cụ thể (ví dụ hướng dẫn, lưu trú, thức ăn và đồ uống) được Ban quản lý CBT thực hiện trên nguyên tắc bình đẳng giới và hòa nhập xã hội
- ❖ Thành viên của CBT được tuyển chọn theo khả năng trình độ phù hợp và cam kết với tổ chức CBT cũng như theo từng vai trò cụ thể
- ❖ Bổ nhiệm hoặc miễn nhiệm thành viên của CBT phải được sự chấp thuận của Ban quản lý CBT

1. TIÊU CHUẨN ĐỐI VỚI QUYỀN SỞ HỮU VÀ QUẢN LÝ CỘNG ĐỒNG

Nội dung 2: Tiêu chuẩn công nhận thành lập hợp pháp

- ❖ Tổ chức CBT được công nhận bởi các cơ quan quản lý cấp tỉnh và/hoặc cấp quốc gia
- ❖ Tổ chức CBT được công nhận và có sự hỗ trợ của cơ quan luật pháp thuộc cộng đồng (ví dụ, hội đồng nhân dân)



1. TIÊU CHUẨN ĐỐI VỚI QUYỀN SỞ HỮU VÀ QUẢN LÝ CỘNG ĐỒNG

Nội dung 3: Tiêu chuẩn về sự Quản lý hiệu quả và minh bạch

- ❖ Quy trình quản lý CBT tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn và yêu cầu của CBT, bao gồm cả các đơn vị vận hành bên ngoài và FTO
- ❖ Các thành viên của CBT đồng ý với cam kết hiện hành trong bộ Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các thành viên (Phụ lục 1)
- ❖ Tổ chức CBT xây dựng năng lực của cộng đồng để cung cấp sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ cho khách du lịch
- ❖ Tổ chức CBT sử dụng tối đa hàng hóa và dịch vụ do cộng đồng cung cấp
- ❖ Có hệ thống quản lý tài chính rõ ràng và các thành viên cộng đồng có thể tiếp cận
- ❖ Có kế hoạch hành động hàng năm bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo.
- ❖ Có mục tiêu và mục đích dài hạn bằng văn bản và các thành viên cộng đồng có thể tham khảo
- ❖ Có cơ chế giám sát và đánh giá để đánh giá việc thực hiện phát triển bền vững các hoạt động của cá nhân và tập thể CBT

1. TIÊU CHUẨN VỀ ĐÓNG GÓP CHO PHÚC LỢI XÃ HỘI & CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Nội dung 4: Tiêu chuẩn về quan hệ đối tác hiệu quả

- ❖ Có Hướng dẫn tương tác đối với các tổ chức tour du lịch đưa khách quốc tế (inbound tour operator) đến với cộng đồng
- ❖ Khi tiến hành các hoạt động, tổ chức CBT tránh tác động đến cộng đồng lân cận
- ❖ Có văn bản xác định các bên tham gia CBT có liên quan và vai trò đóng góp của họ trong Tổ chức CBT
- ❖ Có thủ tục tham vấn các bên tham gia thường xuyên
- ❖ Có hợp tác với các cộng đồng lân cận

2. TIÊU CHUẨN VỀ ĐÓNG GÓP CHO PHÚC LỢI XÃ HỘI & CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Nội dung 1: Tiêu chuẩn về duy trì nhân phẩm

- ❖ Du lịch tình dục, buôn bán ma túy, buôn người và khai thác lao động trẻ em không được phép, không được hỗ trợ công khai hay bí mật
- ❖ Hoạt động CBT thúc đẩy bình đẳng giới và hòa nhập xã hội
- ❖ Tổ chức CBT xây dựng năng lực cho các thành viên có hoàn cảnh khó khăn của cộng đồng được hưởng lợi từ du lịch (bao gồm cả thanh niên trẻ và người cao tuổi)
- ❖ Hoạt động CBT góp phần cải thiện tình hình cộng đồng đối với các mặt của đời sống (nước sạch, vệ sinh môi trường, năng lượng, giáo dục, y tế)

2. TIÊU CHUẨN VỀ ĐÓNG GÓP CHO PHÚC LỢI XÃ HỘI & CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Nội dung 2: Tiêu chuẩn về chia sẻ công bằng lợi ích và chi phí

- ❖ Có chia sẻ lợi ích rõ ràng và thống nhất.
- ❖ Có quỹ phát triển cộng đồng được sử dụng cho các sáng kiến mang lại lợi ích cả cộng đồng.
- ❖ Có quy trình về tạo cơ hội bình đẳng đối với các hoạt động có thu nhập
- ❖ Có quy tắc hành vi dành cho khách đến để thông báo với khách về hành vi ứng xử phù hợp trong cộng đồng
- ❖ Có quy trình ban hành quyết định của cộng đồng để xác định những tài sản và truyền thống văn hóa nào sẽ được chia sẻ với du khách

2. TIÊU CHUẨN VỀ ĐÓNG GÓP CHO PHÚC LỢI XÃ HỘI & CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Nội dung 3: Tiêu chuẩn về liên kết với các hoạt động kinh tế khu vực

- ❖ Các thành viên của cộng đồng địa phương chiếm đa số trong các tổ chức CBT
- ❖ Nguồn cung ứng các sản phẩm và dịch vụ địa phương/trong vùng chiếm đa số trong các tổ chức CBT
- ❖ Sản phẩm của cộng đồng địa phương được sử dụng khi đề xuất danh mục nhập hàng (ví dụ, hàng sản xuất trong nước, quà lưu niệm sản xuất hàng loạt)
- ❖ Hợp tác mạnh mẽ với các CBT khác và các tổ chức tư nhân, chính quyền sở tại để đẩy mạnh hoạt động du lịch trong khu vực

2. TIÊU CHUẨN VỀ ĐÓNG GÓP CHO PHÚC LỢI XÃ HỘI & CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Nội dung 4: Tiêu chuẩn về duy trì tính toàn vẹn văn hóa & làm giàu giá trị văn hóa truyền thống

- ❖ Tài sản văn hóa có ý nghĩa đối với cộng đồng địa phương và những truyền thống văn hóa có giá trị được xác định, ghi chép và chuyển đến cộng đồng có liên quan
- ❖ Có chương trình thực hiện, tăng cường và duy trì truyền thống văn hóa địa phương đối với việc bảo vệ toàn vẹn bản sắc và giá trị văn hóa
- ❖ Tuân thủ và đảm bảo thực hiện tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật có liên quan để bảo vệ văn hóa và di sản
- ❖ Quản lý CBT hỗ trợ duy trì sinh kế và sáng kiến tạo sinh kế thay thế truyền thống
- ❖ Có quy tắc hành vi dành cho khách đến để thông báo với khách về hành vi ứng xử phù hợp trong cộng đồng.
- ❖ Có quy trình ban hành quyết định của cộng đồng để xác định những tài sản và truyền thống văn hóa nào sẽ được chia sẻ với du khách

3. TIÊU CHUẨN ĐÓNG GÓP CHO BẢO TỒN VÀ CẢI THIỆN MÔI TRƯỜNG

Nội dung 1: Tiêu chuẩn bảo tồn tài nguyên thiên nhiên

- ❖ Tài nguyên thiên nhiên và các khu vực nhạy cảm với môi trường, có ý nghĩa với cộng đồng được xác định, lên kế hoạch, ghi chép và phê chuẩn bởi cộng đồng có liên quan.
- ❖ Có quỹ hỗ trợ các chương trình và các hoạt động bảo tồn dựa vào cộng đồng.
- ❖ Có các chương trình phổ biến các giá trị của tài nguyên thiên nhiên đối với sự tồn tại của cộng đồng địa phương.
- ❖ Có quy tắc và quy định của địa phương liên quan đến việc bảo vệ và giới thiệu về thiên nhiên

3. TIÊU CHUẨN ĐÓNG GÓP CHO BẢO TỒN VÀ CẢI THIỆN MÔI TRƯỜNG

Nội dung 2: Tiêu chuẩn để thúc đẩy các thực hành bền vững về môi trường trong cộng đồng

- ❖ Có quỹ hỗ trợ hành động cải thiện môi trường cộng đồng
- ❖ Có hệ thống quản lý chất thải rắn phù hợp tại địa phương nhằm áp dụng các nguyên tắc tránh, giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế và xử lý chất thải hợp vệ sinh (ví dụ, làm phân compost)
- ❖ Sử dụng công nghệ quản lý nước thải tại địa phương phù hợp để giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe con người và tác động đến môi trường
- ❖ Việc thực hiện phải đảm bảo chấp hành tất cả các quy tắc, quy định và pháp luật liên quan đến bảo vệ môi trường
- ❖ Không khuyến khích phát sinh chất thải rắn (ví dụ, khuyến khích rót lại nước đã được xử lý vào các chai nước)
- ❖ Có sẵn các chương trình thông tin và giáo dục môi trường cho chủ nhà, du khách và cộng đồng
- ❖ Nguồn năng lượng carbon thấp được sử dụng trong khu vực CBT
- ❖ Khái niệm không sử dụng đồ nhựa được khuyến khích tích cực áp dụng trong cộng đồng

4. TIÊU CHUẨN KHUYẾN KHÍCH SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG VÀ KHÁCH

Nội dung 1: Có sự tương tác giữa khách và cộng đồng địa phương

- ❖ Thông tin về môi trường và văn hóa được đưa vào bài giới thiệu về cộng đồng và các khu vực xung quanh.
- ❖ Các chính sách và hành động đều bảo đảm an toàn và an ninh cho du khách.
- ❖ Có Quy tắc ứng xử cho cộng đồng, chủ nhà và khách.
- ❖ Thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch bằng cách cung cấp thông tin chính xác trong các hoạt động marketing, tiếp thị.
- ❖ Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm một quy trình tiếp nhận thông tin phản hồi của khách sau khi họ trải nghiệm tại CBT.
- ❖ Có chương trình truyền thông nâng cao nhận thức và giao lưu văn hóa.
- ❖ Có cơ hội cho khách du lịch đóng góp cho các hoạt động địa phương cùng với các thành viên cộng đồng.
- ❖ Hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng được đánh giá hàng tuần và báo cáo hàng năm cho các thành viên cộng đồng.
- ❖ Theo dõi xu hướng thị trường và biến động cho những phát triển trong tương lai để nâng cao trải nghiệm chất lượng cho cả chủ và khách

4. TIÊU CHUẨN KHUYẾN KHÍCH SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG VÀ KHÁCH

Nội dung 2: Tiêu chuẩn để đạt được các sản phẩm du lịch cộng đồng bền vững

- ❖ Giá cả cho khách minh bạch và công bằng, lợi nhuận đủ bù đắp các khoản đầu tư của cộng đồng
- ❖ Lợi nhuận được đầu tư trở lại một cách tích cực cho xã hội, văn hóa, môi trường và kinh tế
- ❖ Xác định rõ phân đoạn thị trường mục tiêu và nhu cầu thị trường
- ❖ Có sản phẩm và dịch vụ phù hợp và độc đáo tại chỗ để phục vụ nhu cầu thị trường, bảo vệ và làm giàu thêm tài nguyên môi trường và văn hóa, các sản phẩm và dịch vụ
- ❖ Có chương trình tiếp thị với thị trường mục tiêu và chi tiêu hiệu quả để thu hút thị trường đã xác định

5. TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG TOUR DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN

Nội dung 1: Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng và chuyên môn của HDV địa phương

- ❖ HDV được tuyển dụng dựa trên khả năng phù hợp về kiến thức, thể chất, sức khỏe và yêu cầu thể lực cho các hoạt động hướng dẫn được đề xuất
- ❖ HDV có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết sẽ nâng cao kiến thức về môi trường và văn hóa địa phương
- ❖ HDV hoạt động trong khuôn khổ các tiêu chuẩn và quy định của các tổ chức CBT ASEAN và đã ký kết thực hiện Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với các HDV
- ❖ HDV tạo điều kiện để khách trải nghiệm và cảm nhận về môi trường, XH & văn hóa diễn ra nhưng vẫn bảo vệ được tài nguyên thiên nhiên & các giá trị văn hóa
- ❖ HDV có thể tiếp cận được với cơ hội đào tạo và các chương trình bồi dưỡng nâng cao kỹ năng và kiến thức phục vụ phát triển du lịch cộng đồng

5. TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG TOUR DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN

Nội dung 2: Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng của các tour du lịch và các hoạt động

- ❖ Các hoạt động/Tour vận hành trong khuôn khổ mục tiêu, các hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của các tổ chức CBT
- ❖ Đảm bảo khách tham gia các hoạt động/Tour, vào mọi thời điểm, đều có thể quan sát, thấy được những hướng dẫn của CBT về tương tác với văn hóa, môi trường tự nhiên và cư dân trong cộng đồng
- ❖ Các hoạt động/Tour thể hiện rõ các nội dung: Hành trình và giá cả liên quan; và Văn bản về hệ thống đặt trước dịch vụ (booking system)
- ❖ Du khách được thông báo về hành trình tour, mức độ khó khăn, nguy hiểm có thể xảy ra, biện pháp phòng ngừa an toàn và các quy định hoặc quy tắc áp dụng đối với hành vi của họ trong hành trình
- ❖ Tin về tour và các hoạt động của khách, bao gồm cả thời gian đến và quay lại
- ❖ Vận hành tours trên cơ sở thu hồi được chi phí và mang lại lợi nhuận cho tổ chức CBT

5. TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG TOUR DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN

Nội dung 2: Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng của các tour du lịch và các hoạt động

- ❖ Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi và khuyến khích khách tích cực phản hồi
- ❖ Các tours/hoạt động đều tôn trọng và góp phần thúc đẩy, gìn giữ/bảo tồn văn hóa địa phương và môi trường tự nhiên
- ❖ Thiết kế các tours/hoạt động thú vị, có tính giáo dục, mọi khách đều có thể tham gia, tổ chức tốt, hợp lý và có chủ đề
- ❖ Tỷ lệ giữa hướng dẫn (phiên dịch) địa phương với khách không lớn hơn 1: 5-10
- ❖ Trường hợp cần thiết, các tour/hoạt động phải được xác định rõ ràng và thỏa thuận bằng văn bản với đơn vị gửi khách, điều hành tour inbound
- ❖ Các tours/hoạt động tích cực tạo điều kiện cho KDL giao lưu văn hóa, tham gia vào các hoạt động địa phương cùng các thành viên chủ nhà của cộng đồng
- ❖ Tours cung cấp dịch vụ phù hợp, chuyên nghiệp và thu hút các thị trường mục tiêu

6. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Nội dung 1: Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng đối với những người cung cấp dịch vụ ăn uống

- ❖ Những người cung cấp thức ăn và đồ uống được tuyển dụng phù hợp về kiến thức và kinh nghiệm cung cấp dịch vụ ăn uống có liên quan tại địa phương.
- ❖ Những người cung cấp thức ăn và đồ uống có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết kỹ thuật chế biến và phục vụ món ăn đảm bảo vệ sinh.
- ❖ Những người cung cấp thức ăn và đồ uống hoạt động trong khuôn khổ hướng dẫn và quy định của tổ chức CBT và đã ký kết thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp thức ăn và đồ uống (Phụ lục 3).
- ❖ Những người cung cấp thức ăn và đồ uống được cấp chứng nhận theo bất kỳ tiêu chuẩn liên quan nhằm mục đích cải thiện các dịch vụ ăn uống.
- ❖ Những người cung cấp thức ăn và đồ uống tạo cơ hội trao đổi kiến thức giữa chủ nhà và khách
- ❖ Những người cung cấp thức ăn và đồ uống có thể tiếp cận được với cơ hội đào tạo và các chương trình bồi dưỡng nâng cao năng lực và kiến thức về vệ sinh thực phẩm, dinh dưỡng, ẩm thực, văn hóa địa phương...

6. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Nội dung 2: Tiêu chuẩn quản lý chất lượng các dịch vụ ăn uống

- ❖ Dịch vụ ăn uống được cung cấp theo mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của tổ chức CBT
- ❖ Thực đơn có sẵn cùng giá kèm theo (nếu phù hợp)
- ❖ Các bữa ăn được phục vụ vào thời gian thống nhất, xác định thông qua tham vấn giữa những người cung cấp thức ăn đồ uống và Ban quản lý CBT
- ❖ Đồ ăn cung cấp đủ cho nhu cầu của du khách, kể cả các bữa ăn nhẹ xen giữa các bữa chính
- ❖ Thực đơn thay đổi hàng ngày và bao gồm ít nhất một món ăn truyền thống trong mỗi bữa khách dùng tại CBT
- ❖ Sử dụng tối đa thực phẩm tươi, thực phẩm hữu cơ và các nguyên liệu địa phương, bao gồm thịt và rau tươi, nhưng không có thịt rừng bị pháp luật cấm
- ❖ Mỗi bữa ăn đều có món tráng miệng và /hoặc các loại trái cây
- ❖ Khu vực chế biến và phục vụ món ăn luôn duy trì tình trạng sạch sẽ

6. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Nội dung 2: Tiêu chuẩn quản lý chất lượng các dịch vụ ăn uống

- ❖ Các dụng cụ chế biến món ăn luôn được làm sạch hoàn toàn trước khi sử dụng (ví dụ: làm sạch ngay sau bữa ăn)
- ❖ Những người làm dịch vụ ăn uống rửa tay bằng xà phòng trong nước sạch trước và thường xuyên trong quá trình chế biến món ăn
- ❖ Thực phẩm được lưu trữ trong các hộp sạch, được sắp xếp bảo quản tốt
- ❖ Động vật (sống trong vùng và thú nuôi) cách xa nơi lưu trữ thực phẩm, nấu nướng và khu vực ăn uống
- ❖ Tạo cơ hội cho khách du lịch tham gia vào việc chuẩn bị bữa ăn và học kỹ thuật nấu ăn truyền thống
- ❖ Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi và khuyến khích khách tích cực phản hồi
- ❖ Phục vụ được theo yêu cầu khách ăn kiêng
- ❖ Sử dụng tối đa các sản phẩm thiên nhiên có thể phân hủy tự nhiên khi phục vụ và đóng gói thực phẩm (ví dụ như dùng lá chuối)

7. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ

Nội dung 1: Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng đối với người cung cấp dịch vụ lưu trú

- ❖ Những người cung cấp dịch vụ lưu trú được tuyển chọn phù hợp về nghiệp vụ lưu trú và phù hợp với thị trường mục tiêu
- ❖ Những người cung cấp dịch vụ lưu trú có sở hữu hoặc có thể đưa ra cam kết sẽ tăng cường khả năng cung cấp dịch vụ lưu trú đạt chất lượng, cùng các trải nghiệm văn hóa môi trường của địa phương theo hướng du lịch bền vững
- ❖ Những người cung cấp dịch vụ lưu trú hoạt động trong khuôn khổ hướng dẫn và quy định của tổ chức CBT và đã ký kết thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người cung cấp dịch vụ lưu trú (Phụ lục 4)
- ❖ Những người cung cấp dịch vụ lưu trú cung cấp cơ sở lưu trú an toàn và sạch sẽ, tạo cơ hội cho du khách trải nghiệm cuộc sống cộng đồng và trao đổi kiến thức giữa chủ nhà với khách
- ❖ Những người cung cấp dịch vụ lưu trú được cấp chứng nhận theo bất kỳ tiêu chuẩn có liên quan nhằm mục đích cải thiện dịch vụ lưu trú (ví dụ Chứng nhận đạt Tiêu chuẩn Homestay ASEAN)
- ❖ Những người cung cấp dịch vụ lưu trú có thể tiếp cận được với cơ hội đào tạo và các chương trình bồi dưỡng năng lực và kiến thức về lĩnh vực lưu trú, du lịch bền vững, văn hóa địa phương, du lịch cộng đồng...

7. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ

Nội dung 2: Tiêu chuẩn quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng

- ❖ Cơ sở lưu trú được cung cấp theo mục tiêu, hướng dẫn, quy định và quy tắc ứng xử của tổ chức CBT.
- ❖ Có hệ thống đặt chỗ cho du khách tới khu vực trung tâm và các cơ sở lưu trú của CBT, được xác định rõ thể hiện bằng văn bản
- ❖ Có hình thức cập nhật thường xuyên thông tin của khách khi họ tới, đi khỏi và quay lại khu vực trung tâm CBT
- ❖ Du khách được thông báo ngay khi tới về các yêu cầu an toàn, an ninh và hành vi.
- ❖ Các công trình dành riêng cho khách sử dụng sẽ hấp dẫn và phù hợp, đáp ứng mong đợi của khách du lịch và các tiêu chuẩn an toàn cơ bản
- ❖ Có các phòng tắm và phòng vệ sinh, đảm bảo riêng tư và thông gió tốt cho khách sử dụng trong tất cả các cơ sở lưu trú
- ❖ Tất cả các cơ sở lưu trú, đặc biệt là phòng tắm và phòng vệ sinh, được vệ sinh sạch sẽ, kỹ lưỡng và phục vụ hàng ngày

7. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ

Nội dung 2: Tiêu chuẩn quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng

- ❖ Các phòng tắm và phòng vệ sinh có thùng đựng nước, đủ nước ngọt sạch, xà phòng và cốc; phòng vệ sinh bao gồm giấy vệ sinh và thùng rác.
- ❖ Phòng vệ sinh có thể kiểu xí xồm hoặc xí bệt, kiểu xả nước hoặc ủ phân, có tham vấn nhu cầu của khách hàng và tiêu chuẩn của địa phương
- ❖ Các khu vực CBT được duy trì trong điều kiện sạch sẽ giảm thiểu các mối đe dọa từ các loài nguy hiểm.
- ❖ Có thiết bị giúp đáp ứng các nhu cầu giao tiếp cơ bản giữa chủ nhà và khách.
- ❖ Có đèn/đuốc sẵn sàng cho khách sử dụng ban đêm trong tất cả các khu lưu trú và các khu vực khác.
- ❖ Tất cả các CSLT của CBT và các khu vực khách sử dụng có các thủ tục để đảm bảo an ninh và an toàn cho khách và đồ đạc của họ (du khách sẽ được thông báo ngay khi đến nơi).
- ❖ Có kế hoạch dự phòng cho các vấn đề xảy đến bất ngờ, như bị thương, mất tích, hành vi gây rối hoặc điều kiện thời tiết bất lợi

7. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ

Nội dung 2: Tiêu chuẩn quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng

- ❖ Tất cả các CSLT & khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT đều có bộ sơ cứu cho khách & nhân viên sử dụng, hàng tuần được kiểm tra hoàn chỉnh hoặc bổ sung
- ❖ Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT áp dụng tất cả các tiêu chuẩn vệ sinh và sạch sẽ phù hợp, đã nêu trong phần thực phẩm và đồ uống của Bộ tiêu chuẩn này nếu phục vụ ăn uống trong khu vực lưu trú
- ❖ Có hệ thống kiểm soát và cải tiến chất lượng, bao gồm hệ thống để khách phản hồi về các CSLT, và khuyến khích khách tích cực phản hồi
- ❖ Tùy công năng yêu cầu, kết cấu công trình xây dựng phục vụ khách phản ánh được phong cách xây dựng truyền thống của địa phương
- ❖ Các công trình xây dựng dành cho khách được xác định rõ, tại vị trí có chỉ dẫn theo yêu cầu (nội dung này áp dụng cụ thể cho cơ sở lưu trú cũng như bất kỳ khu vực đặc biệt nào dành cho khách du lịch sử dụng)

7. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÁC CƠ SỞ LƯU TRÚ

Nội dung 2: Tiêu chuẩn quản lý cơ sở lưu trú đảm bảo chất lượng

- ❖ Các công trình xây dựng không trang trí bằng động vật hoang dã, trừ trường hợp một phần của một màn trình diễn hoặc một phần của phong tục địa phương
- ❖ Cung cấp đủ ánh sáng và thông gió bên trong tất cả các công trình xây dựng dành cho khách sử dụng
- ❖ Công trình không nằm trong bán kính 20 mét của bất kỳ điểm đến hấp dẫn về tự nhiên/văn hóa, hoặc một công trình có ý nghĩa nào, trừ khi vị trí đó mang tính lịch sử hoặc vì lý do văn hóa
- ❖ Động vật trong trang trại không thể vào công trình khách đang sử dụng
- ❖ Bãi đỗ xe và bảng chỉ dẫn luôn sẵn sàng để khách sử dụng và định hướng
- ❖ Tất cả những người cung cấp dịch vụ lưu trú của CBT được đào tạo về sơ cứu cơ bản và do đó có thể sử dụng bộ dụng cụ sơ cứu
- ❖ Tất cả các cơ sở lưu trú và khu vực dành cho khách sử dụng trong CBT đã có hồ sơ đủ điều kiện về phòng cháy và ứng phó khẩn cấp, hiển thị ở những vị trí nổi bật
- ❖ Không khí gia đình và trải nghiệm giao lưu văn hóa được nhấn mạnh

8. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO NGƯỜI ĐIỀU HÀNH DU LỊCH THÂN THIỆN ĐƯA KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN CỦA CBT

Nội dung 1: Tiêu chuẩn về cam kết của FTO với lý tưởng của CBT

- ❖ Các FTOs đáp ứng tất cả các yêu cầu giấy phép và chứng nhận cần thiết
- ❖ Có văn bản thỏa thuận thống nhất giữa các FTOs và Ban quản lý CBT, yêu cầu các FTOs và nhân viên hoạt động theo hướng dẫn và quy định của CBT
- ❖ Các FTOs và nhân viên đã ký kết và thực hiện theo Quy tắc ứng xử của CBT ASEAN đối với những người điều hành du lịch thân thiện (Phụ lục 5)
- ❖ Các FTOs là thành viên của một tổ chức nghề nghiệp phù hợp, nếu có
- ❖ Các FTOs và nhân viên có sở hữu, hoặc có thể đưa ra cam kết sẽ phát triển kiến thức/nhận thức về du lịch bền vững và cách thức cung cấp các tour du lịch chất lượng liên quan đến trải nghiệm môi trường, văn hóa và sinh kế địa phương

8. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO NGƯỜI ĐIỀU HÀNH DU LỊCH THÂN THIỆN ĐƯA KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN CỦA CBT

Nội dung 1: Tiêu chuẩn về cam kết của FTO với lý tưởng của CBT

- ❖ Các FTOs và nhân viên cung cấp cơ hội an toàn cho khách trải nghiệm cuộc sống cộng đồng và trao đổi kiến thức giữa chủ nhà với khách
- ❖ Các FTOs cung cấp nhân viên làm việc với cộng đồng, thường xuyên đào tạo về CBT và du lịch sinh thái (ví dụ: một ngày trong một năm / được trả tiền)
- ❖ Các FTOs hợp tác với các tổ chức bảo tồn di sản thiên nhiên và văn hóa, chính quyền và các tổ chức phi chính phủ tại địa phương khi cần

8. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO NGƯỜI ĐIỀU HÀNH DU LỊCH THÂN THIỆN ĐƯA KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN CỦA CBT

Nội dung 2: Tiêu chuẩn FTO đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên

- ❖ Các FTOs thể hiện sự tôn trọng các quy định của CBT và có khuyến nghị đối với hành vi trong các khu vực nhạy cảm về môi trường và trong cộng đồng
- ❖ Các FTOs và nhân viên có kiến thức và hiểu biết về những đặc trưng của địa bàn CBT và các điều kiện của địa phương
- ❖ Các FTOs thể hiện khả năng thực hành quản lý môi trường tốt nhất trong hoạt động của mình (ví dụ, sử dụng SP tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu chất thải, tái chế)
- ❖ Các FTOs giảm thiểu giao thông cơ giới, đặc biệt trong các khu vực CBT
- ❖ Các FTOs tham khảo ý kiến Ban quản lý CBT và cộng đồng nếu có nguy cơ các hoạt động có thể dẫn đến tác động môi trường hoặc xã hội trực tiếp
- ❖ Các FTOs lấy đi tất cả chất thải rắn phát sinh từ các SP mang vào khu vực CBT

8. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO NGƯỜI ĐIỀU HÀNH DU LỊCH THÂN THIỆN ĐƯA KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN CỦA CBT

Nội dung 2: Tiêu chuẩn FTO đóng góp cho cộng đồng và bảo vệ thiên nhiên

- ❖ Các FTOs cung cấp cho khách những trải nghiệm với thiên nhiên, văn hóa và cộng đồng, tôn trọng và áp dụng chính sách giảm thiểu gây phiền hà
- ❖ Các FTOs & nhân viên tích cực tham gia, hoặc đóng góp vào các dự án của CBT
- ❖ Các FTOs làm việc với cộng đồng để cải thiện các dịch vụ và các SP cộng đồng qua việc cung cấp thông tin phản hồi của khách hàng
- ❖ Các FTOs hỗ trợ Ban quản lý CBT trong việc đào tạo HDV địa phương & lực lượng kiểm lâm động vật hoang dã từ những người dân bản địa &/hoặc dân đ phương
- ❖ Trong phạm vi lớn nhất có thể, FTOs sử dụng CSLT & các dịch vụ sinh thái thân thiện trước và sau khi đến thăm khu vực CBT

8. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO NGƯỜI ĐIỀU HÀNH DU LỊCH THÂN THIỆN ĐƯA KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN CỦA CBT

Nội dung 3: Tiêu chuẩn FTO hỗ trợ kinh tế địa phương

- ❖ Các FTOs tối đa hóa việc sử dụng và mua bán các dịch vụ/sản phẩm địa phương và của CBT (ví dụ cơ sở lưu trú, phương tiện giao thông trong và ngoài, các hoạt động, thực phẩm, quà lưu niệm)
- ❖ Các FTOs có một thỏa thuận hoặc hợp đồng với cộng đồng về các sản phẩm, giá cả và thủ tục của CBT
- ❖ Các FTOs tư vấn cho Ban quản lý CBT về các dịch vụ bổ sung tiềm năng sẽ giúp tăng thu nhập cho CBT
- ❖ Các FTOs, nhân viên và khách hàng đóng góp, hoặc tham gia vào các công việc phát triển địa phương (ví dụ, các dự án của làng, giáo dục, bảo trì đường bộ của địa phương v.v)

8. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO NGƯỜI ĐIỀU HÀNH DU LỊCH THÂN THIỆN ĐƯA KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN CỦA CBT

Nội dung 4: Tiêu chuẩn FTO xúc tiến thúc đẩy niềm vui khám phá, kiến thức và sự tôn trọng

- ❖ Các FTOs phối hợp với HDV địa phương, cung cấp phiên dịch, thuyết minh về văn hóa /thiên nhiên với chất lượng cao, tạo nên sự tôn trọng đối với các giá trị văn hóa và tự nhiên của khu vực CBT
- ❖ Các FTOs giải thích quy tắc ứng xử, nhấn mạnh trách nhiệm của KDL để cư xử với người dân địa phương một cách tôn trọng, và tránh gây hại đến môi trường
- ❖ Thông qua thỏa thuận với Ban quản lý CBT, các FTOs giới hạn quy mô nhóm khách dựa trên năng lực sức chứa của khu vực tham quan >> cung cấp trải nghiệm chất lượng cho khách và giảm thiểu tác động đến cộng đồng
- ❖ Các FTOs có kiến thức về giá trị văn hóa và thiên nhiên của khu vực CBT, và phổ biến đến nhân viên, đặc biệt là các hướng dẫn viên và các trưởng đoàn (tour leader)
- ❖ Các FTOs cung cấp kiến thức/thông tin chính xác trước chuyến đi cho khách về tour du lịch và khu vực CBT, danh sách các thiết bị và quy tắc ứng xử cần thiết

8. TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO NGƯỜI ĐIỀU HÀNH DU LỊCH THÂN THIỆN ĐƯA KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN CỦA CBT

Nội dung 5: Tiêu chuẩn FTO cung cấp trải nghiệm an toàn, làm hài lòng khách du lịch và cộng đồng

- ❖ Các FTOs khuyến khích khách có bảo hiểm du lịch
- ❖ Các FTOs đảm bảo những hoạt động đặc thù được hướng dẫn bởi đội ngũ nhân viên đặc biệt đã được đào tạo và có nghiệp vụ cao, có hướng dẫn viên của CBT hỗ trợ
- ❖ Các FTOs thực hiện công tác marketing có trách nhiệm tạo ra kỳ vọng của khách phù hợp với khu vực và hoạt động của CBT
- ❖ Các Nhân viên FTO được đào tạo về sơ cứu ban đầu, bao gồm cả thao tác cấp cứu hồi sức tim phổi (CPR)
- ❖ Các FTOs có thể chứng minh những nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng hoạt động thông qua báo cáo thông tin phản hồi về sự hài lòng của khách

9. TIÊU CHUẨN VỀ AN TOÀN VÀ VỆ SINH

Nội dung 1. Tiêu chuẩn về các biện pháp an toàn và vệ sinh trong cộng đồng

- ❖ Thành lập một nhóm thúc đẩy và giám sát việc thực hiện các biện pháp an toàn và vệ sinh.
- ❖ Xác định nhóm mục tiêu để thúc đẩy và đánh giá các biện pháp an toàn và vệ sinh và giám sát việc
- ❖ Chuẩn bị các tờ rơi và thông báo về các biện pháp của các tổ chức có thẩm quyền

Nội dung 2: Tiêu chuẩn để thực hiện hiệu quả cơ chế quản lý rủi ro

- ❖ Thành lập một nhóm để cung cấp phản ứng kịp thời và hiệu quả trong trường hợp khẩn cấp.
- ❖ Có cơ chế quản lý rủi ro cho cộng đồng.
- ❖ Nhiệm vụ và vai trò của các thành viên trong nhóm quản lý rủi ro được xác định rõ ràng

10. CÁC TIÊU CHUẨN THÚC ĐẨY ĐỔI MỚI, SÁNG TẠO VÀ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG CỘNG ĐỒNG

Nội dung 1. Tiêu chuẩn khuyến khích thực hiện các sáng kiến

- ❖ Thành lập một nhóm làm việc để trình bày việc thực hiện các ý tưởng mới cho các thành viên cộng đồng
- ❖ Khuyến khích và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật để thực hiện các ý tưởng mới

Nội dung 2: Tiêu chuẩn để có kiến thức tốt hơn và áp dụng công nghệ

- ❖ Cung cấp đào tạo về sử dụng hệ thống số và công nghệ cho các thành viên cộng đồng
- ❖ Khuyến khích sử dụng và cập nhật công nghệ của ban quản lý vận hành cộng đồng
- ❖ Đánh giá và giám sát việc sử dụng công nghệ trong cộng đồng nhằm cải thiện quản lý vận hành kỹ thuật số

10. CÁC TIÊU CHUẨN THÚC ĐẨY ĐỔI MỚI, SÁNG TẠO VÀ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG CỘNG ĐỒNG

Nội dung 3. Tiêu chuẩn để phát triển kỹ năng tốt hơn

- ❖ Cung cấp các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng và đào tạo lại kỹ năng (ví dụ: đổi mới, kỹ năng khởi nghiệp và công nghệ mới).
- ❖ Thúc đẩy và khuyến khích các thành viên trong cộng đồng học nghề và học lên cao

Nội dung 4: Tiêu chuẩn để đảm bảo sự sáng tạo và những sáng tạo mới

- ❖ Các kế hoạch khuyến khích các sáng kiến và sáng tạo mới tồn tại trong cộng đồng.
- ❖ Tổ chức các cuộc thi và giải thưởng cho sự sáng tạo và ý tưởng mới trong cộng đồng

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ



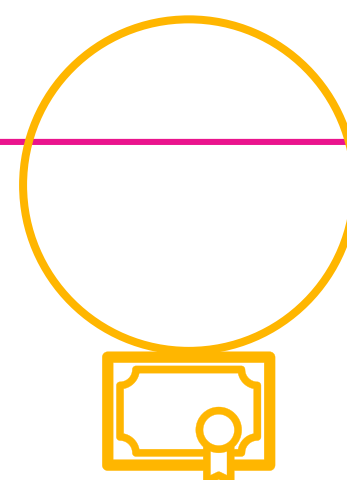
ĐĂNG KÝ

Tổ chức CBT được Cơ quan Quản lý CBT trong nước chấp thuận đăng ký chính thức khi đạt ít nhất 50% yêu cầu tối thiểu và 40% yêu cầu trung bình đối với các chỉ số áp dụng trong mỗi nhóm tiêu chí



CHẤP THUẬN

Tổ chức CBT được Cơ quan Quản lý CBT trong nước chấp thuận để tiến tới cấp chứng nhận đủ tiêu chuẩn CBT ASEAN khi đạt hoàn toàn 60% yêu cầu tối thiểu và 50% yêu cầu trung bình đối với các chỉ số áp dụng trong mỗi nhóm tiêu chí



CẤP CHỨNG NHẬN

Tổ chức CBT được Cơ quan du lịch Chính phủ chứng nhận căn cứ đề nghị của cơ quan Quản lý CBT trong nước và bản thẩm định đánh giá đáp ứng tiêu chuẩn CBT ASEAN với tất cả các dịch vụ mà tổ chức CBT được chấp thuận đã cung cấp. Gửi đề xuất cấp Chứng nhận tới Cơ quan DL quốc gia khi **đạt hoàn toàn 70% yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu trung bình với các chỉ số áp dụng** trong mỗi nhóm tiêu chí. Nếu có dịch vụ liên quan theo cấp số nhân (ví dụ, homestay, dịch vụ hướng dẫn), 70% trong số đó phải đáp ứng được hoàn toàn yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu trung bình.

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ / LƯU Ý

1

Thẩm định viên độc lập, đại diện Cơ quan Quản lý CBT thẩm định cùng Ban Quản lý CBT, báo cáo Cơ quan Quản lý CBT kèm ý kiến đề xuất

2

- Gửi đề xuất cấp Chứng nhận tới Cơ quan DL quốc gia khi **đạt hoàn toàn 70% yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu trung bình với các chỉ số áp dụng** trong mỗi nhóm tiêu chí
- Nếu có dịch vụ liên quan theo cấp số nhân (ví dụ, homestay, dịch vụ hướng dẫn), 70% trong số đó phải đáp ứng được hoàn toàn yêu cầu tối thiểu và 60% yêu cầu trung bình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- ❖ Bảng danh sách các tài liệu
- ❖ Bảng danh sách ảnh cần thiết trong quá trình đánh giá.
- ❖ Bảng tổng hợp điểm đánh giá theo từng nhóm tiêu chí
- ❖ Bảng tóm tắt đánh giá du lịch cộng đồng
- ❖ Báo cáo thẩm định

VIETNAM ASEAN COMMUNITY BASED TOURISM AWARD

03

Năm 2016, Việt Nam có 03
điểm du lịch cộng đồng lần
đầu tiên được trao giải CBT
ASEAN



**Điểm du lịch cộng
đồng xóm Pom
Coong thuộc tỉnh
Hòa Bình**



**Điểm du lịch cộng
đồng Thanh Toàn
thuộc tỉnh Thừa
Thiên Huế**



**Điểm du lịch cộng
đồng làng Triem
Tây thuộc tỉnh
Quảng Nam**

VIETNAM ASEAN COMMUNITY BASED TOURISM AWARD

03

Năm 2019, Việt Nam có 03
điểm du lịch cộng đồng được
trao giải CBT ASEAN



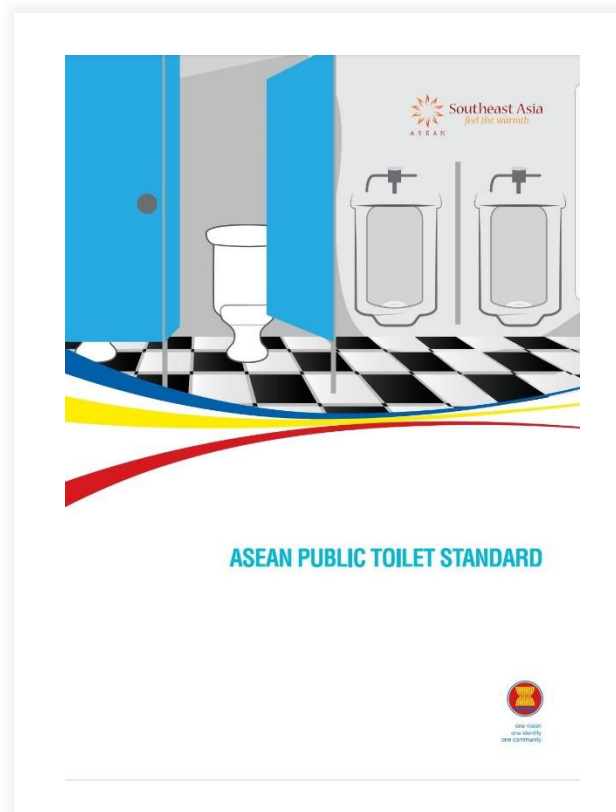
**Thai Hai Reserve
Area of Ecological
Houses-on-stilts
Village**



**Nam Giang - Cotu
Community-Based
Tourism**



**Da Bia Community
Based Tourism
Village**



C. TIÊU CHUẨN VÀ GIẢI THƯỞNG NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN

ASEAN Public Toilet Standard

Ban hành năm 2016, trao lần đầu tiên vào năm 2019

04 Nội dung chính

82 Yêu cầu



- ✓ **Thiết kế & Hệ thống quản lý môi trường** : 19 yêu cầu
- ✓ **Tiện nghi & cơ sở vật chất** : 20 yêu cầu
- ✓ **Sạch sẽ** : 28 yêu cầu
- ✓ **An toàn** : 15 yêu cầu

“

**Không có nhà vệ sinh
đàng hoàng,
Du lịch không phát triển**

THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

1. Nhà vệ sinh công cộng: Là một căn phòng hoặc gian phòng được sử dụng bởi tất cả mọi người cho đi tiểu và đại tiện bao gồm ít nhất một bồn VS có hoặc không có một chỗ ngồi và kết nối với hệ thống xả thải

2. Quản lý chất thải: Là việc thu gom, vận chuyển, xử lý hoặc tiêu hủy, quản lý và giám sát chất thải. Thuật ngữ này thường liên quan đến các vật liệu do hoạt động của con người tạo ra, và quy trình nói chung được thực hiện để giảm tác động của chúng đối với sức khỏe, môi trường hoặc tính thẩm mỹ

3. Phòng vệ sinh: Gian hoặc phòng dành cho mục đích đại/ tiểu tiện bên trong nhà vệ sinh. Thường những phòng này sẽ được trang bị cửa có chốt cài để đảm bảo sự riêng tư, bồn cầu, giấy vệ sinh, chậu rửa và vòi xả, kệ và móc treo đồ

4. Khách lui tới: Là bất cứ ai, nam hay nữ sử dụng nhà vệ sinh

1. THIẾT KẾ VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG

1. Hệ thống quản lý nước thải tốt và hệ thống xử lý nước đạt chuẩn: NVSCC nên sử dụng một hệ thống quản lý chất thải phù hợp và hệ thống xử lý nước đạt chuẩn được phê duyệt bởi chính quyền / cơ quan/ tổ chức địa phương

2. Cảnh quan và thiết kế đẹp: Khu vực xung quanh nhà vệ sinh cần được giữ sạch sẽ, an toàn & dễ dàng cho khách tiếp cận. Việc thiết kế nội và ngoại thất có thể sử dụng kiến trúc truyền thống hay hiện đại

3. Biển hiệu của nhà vệ sinh công cộng: Biển hiệu của nhà vệ sinh công cộng nên được đặt ở khu vực dễ thấy, dễ tiếp cận

4. Khuyến khích sử dụng nhà vệ sinh hợp lý và tầm quan trọng của giữ vệ sinh: Các thông báo nên được đặt gần/ ngay tại tầm nhìn của khách khi họ sử dụng nhà vệ sinh. Những thông báo nên giải thích rõ ràng các hoạt động giữ vệ sinh, sạch sẽ và ngăn nắp và đồng thời khuyến khích không hút thuốc trong nhà vệ sinh

5. Thiết bị dành cho người tàn tật và người cao tuổi: Mỗi nhà vệ sinh cần có ít nhất một phòng vệ sinh cho người tàn tật. Phòng vệ sinh này phải có cửa rộng hơn để xe lăn có thể vào được và có lắp đặt tay vịn gần khu vực đi vệ sinh

2. TIỆN NGHI VÀ CƠ SỞ VẬT CHẤT

1. **Không gian thích hợp cho một phòng vệ sinh:** Mỗi phòng vệ sinh cần có không gian phù hợp đủ cho một người trưởng thành sử dụng.
2. **Cung cấp đầy đủ tiện nghi:** Các tiện nghi như khăn giấy lau tay, giấy vệ sinh/ máy sấy tay, thùng rác hoặc thùng vệ sinh, xà phòng, nước và nước rửa tay phải được cung cấp sẵn tại/ trong nhà vệ sinh/phòng vệ sinh trong mọi thời điểm.
3. **Móc treo đồ và gờ trong phòng vệ sinh:** Vị trí lắp đặt móc treo đồ là bên trong phòng vệ sinh. Phòng vệ sinh nên có gờ để đặt đồ



3. SỰ SẠCH SẼ

- 1. Lưu thông không khí đầy đủ và hệ thống thông gió:** Hệ thống thông gió thích hợp phải được lắp đặt trong NVS hoặc ít nhất là phải để cửa sổ mở đảm bảo lưu thông không khí
- 2. Mùi thơm và không có khu vực bẩn:** NVS phải không có mùi hôi để tạo sự thoải mái cho khách sử dụng. Chủ sở hữu/ nhà quản lý của NVS phải đảm bảo không có khu vực nào bẩn, ví dụ như trong góc, đằng sau bồn cầu, ...
- 3. Sàn phòng vệ sinh phải được giữ sạch sẽ và khô ráo:** Tất cả sàn nhà vệ sinh phải được giữ sạch, không có nước đọng trong mọi thời điểm
- 4. Nhân viên được đào tạo trên cơ sở làm sạch và bảo dưỡng:** Nhân viên vệ sinh được khuyến khích trực tại nhà vệ sinh để làm sạch và bảo dưỡng
- 5. Hòm thư góp ý của khách hàng:** Một hòm thư góp ý nên được đặt một cách thích hợp gần hoặc xung quanh lối vào của NVS
- 6. Việc làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên của các cơ sở vệ sinh:** Nhà điều hành/ người quản lý/ chủ sở hữu NVS phải thường xuyên tiến hành làm sạch và bảo dưỡng NVS. (Ví dụ như thay bóng đèn, thay cửa, gương, mắc treo đồ bị hỏng và sửa chữa rò rỉ, v.v...)

4. SỰ AN TOÀN

- 1. Đủ ánh sáng:** Mọi nhà vệ sinh phải có đủ ánh sáng ở lối vào, chậu rửa và các phòng vệ sinh
- 2. Địa điểm công cộng:** Nhà vệ sinh phải được xây dựng ở khu vực an toàn nhằm tránh khuyến khích các hành động trái pháp luật
- 3. Mặt đất và bề mặt không trơn trượt:** Sàn nhà vệ sinh phải có độ bám tốt hoặc được làm bằng vật liệu không trơn trượt
- 4. Xây dựng vững chắc:** Nhà vệ sinh phải được xây dựng với kết cấu vững chắc, không có vết rạn nứt, hư hỏng. Tất cả nội thất, ngoại thất và đồ đạc phải được lắp đặt chắc chắn như ổ khóa, gương, máy sấy tay, bình đựng xà phòng, móc treo đồ, v.v...
- 5. Chất tẩy rửa nhà vệ sinh:** Nhà điều hành/ người quản lý/ chủ sở hữu nhà vệ sinh được khuyến khích sử dụng chất tẩy rửa thân thiện với môi trường và cất giữ, bảo quản chúng ở nơi an toàn

04

**TIÊU CHUẨN CẦN ĐÁP ỨNG
ĐỂ ĐƯỢC CHẤP NHẬN
ĐẠT TIÊU CHUẨN**

- ✓ **Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường** 19 tiêu chí
- ✓ **Tiện nghi và cơ sở vật chất** 21 tiêu chí
- ✓ **Sạch sẽ** 27 tiêu chí
- ✓ **An toàn** 16 tiêu chí



Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Việc tìm đường

- Biển báo rõ ràng thông báo sự hiện diện của NVSCC
- Biển báo dễ hiểu cho từng giới tính và người khuyết tật, đặt ở vị trí gần lối vào, hiển thị rõ ràng ở các lối đi chính
- Biển báo dễ nhận biết (như có màu tương phản, có nền phản chiếu)

Tính riêng tư

- Thông qua một lối vào duy nhất, không cửa, thiết kế ngăn tầm nhìn của người ngoài vào bên trong
- Gương, bồn cầu và các phòng vệ sinh phải được đặt cách xa tầm nhìn của lối vào/ra
- Các vách ngăn của các phòng vệ sinh phải được thiết kế với chiều dài đầy đủ nhưng không cố định sát đất

Kiểm soát con đường truyền các tác nhân gây

- Giảm tối đa sự tiếp xúc trực tiếp (tay/ thân thể) các bề mặt (ví dụ như lối vào/ra không cửa dạng mê cung, vòi rửa tay, nút xả nước, thùng rác, thiết bị đựng giấy vệ sinh dạng rút, v.v...)



C. TIÊU CHUẨN NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN: HƯỚNG DẪN TIÊU CHUẨN



Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Tỷ lệ cơ sở vật chất thích hợp

- Tỷ lệ cơ sở vật chất thích hợp trong phòng vệ sinh nam và phòng vệ sinh nữ là 5:3, ví dụ 5 bồn cầu cho phòng vệ sinh nữ và 3 bồn cầu cho phòng vệ sinh nam

Sự cung ứng thích hợp của nhà vệ sinh (và các địa điểm)

- Nhà vệ sinh phải được cung cấp tại “các địa điểm nóng”, như là các công viên, các trạm kiểm soát nhập cảnh, các trung tâm mua sắm, nhà ga, điểm du lịch ...

Cảnh quan xung quanh

- Cần bố trí đẹp nhưng không quá nhiều, dễ tiếp cận, dễ vào

Nâng cao nhận thức người sử dụng

- Thông qua các tài liệu giáo dục trực quan khuyến khích người sử dụng giữ gìn nhà vệ sinh sạch sẽ
- Chương trình nâng cao nhận thức trong trung hạn về hành vi có trách nhiệm phải được giới thiệu bởi các chính quyền/cơ quan/tổ chức địa phương





Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Sự cung ứng thích hợp của nhà vệ sinh
(và các địa điểm)

Tại “các địa điểm nóng” như công viên, trạm kiểm soát nhập cảnh, trung tâm mua sắm, nhà ga và sân bay, điểm du lịch... - nơi ít nhất phải lắp đặt số lượng tối thiểu các nhà vệ sinh và ở các trung tâm thành phố.

Lưu ý: hướng dẫn hiện hành ở Anh: một cơ quan địa phương phải cung cấp ít nhất:

- Không ít hơn 1 phòng vệ sinh cho 550 phụ nữ và trẻ em gái
- Không ít hơn một phòng vệ sinh (hoặc một bồn tiểu treo) cho 1100 nam giới
- Không ít hơn một phòng vệ sinh cho cả nam và nữ đối với 10.000 người khuyết tật
- Không ít hơn một phòng thay đồ cho cả bé trai và bé gái cho 10.000 người. Nếu không có phòng riêng biệt trong nhà vệ sinh chính thì mẹ và bé sử dụng phòng vệ sinh của người khuyết tật - thay thế cho việc thiếu không gian trong các nhà vệ sinh thông thường.

Từ đó nhà vệ sinh cho người khuyết tật được đề xuất nhân đôi số lượng cơ sở vật chất để sử dụng cho nhiều mục đích (người khuyết tật, nơi cho trẻ bú, nơi thay đồ cho trẻ). Những khu vực đặc biệt này và các chức năng của cơ sở vật chất sử dụng cho người khuyết tật phải được thông báo bên ngoài hoặc nơi gần nhà vệ sinh. Các cơ sở vật chất này khi sử dụng độc lập (không dùng chung với cơ sở vật chất cho người khuyết tật) phải được trang bị đầy đủ với một bồn rửa mặt/tay, xà phòng, hộp đựng khăn giấy dạng rút, ghế gấp để thay tã, thùng rác có cần đạp (không dùng tay) có lót túi bên trong.



Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Khả năng tiếp cận: các quy định dành cho người tàn tật, người già và trẻ em. Việc áp dụng Thiết kế phổ thông vào nhà vệ sinh công cộng cần được đáp ứng theo các tiêu chuẩn, qui tắc hoặc luật đã được thông qua bởi chính quyền/cơ quan/tổ chức có thẩm quyền tại địa phương

Khi không có yêu cầu nào tồn tại, đề xuất đáp ứng theo các hướng dẫn chung:

1. Đường đi: được đáp ứng cho người dùng xe lăn mà không có người đi cùng, được mở rộng liên tục từ lề đường hoặc không gian bãi đỗ xe đến nhà vệ sinh gần nhất và được bố trí lan can. Nếu ở vị trí cao thì đường đi này phải có một đoạn dốc với lan can

2. Lối vào: Cửa ở lối vào phải có chiều rộng tối thiểu là 80cm. Nó có thể là cửa cánh mở từ trong ra ngoài hoặc là cửa trượt

3. Phòng vệ sinh: kích thước tối thiểu không được nhỏ hơn 1.5m chiều rộng và 2.2m chiều sâu. Tay vịn ngang sẽ được cố định ở phía sau, vách ngăn tiếp giáp với bồn cầu và ở phía đối diện với bồn cầu (tay vịn thả có thể di chuyển được) cách 80 cm so với sàn nhà



C. TIÊU CHUẨN NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN: HƯỚNG DẪN TIÊU CHUẨN



Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Khả năng tiếp cận dành cho người tàn tật, người già và trẻ em.



1. Đường đi: được đáp ứng cho người dùng xe lăn mà không có người đi cùng, được mở rộng liên tục từ lề đường hoặc không gian bãi đỗ xe đến nhà vệ sinh gần nhất và được bố trí lan can. Nếu ở vị trí cao thì đường đi này phải có một đoạn dốc với lan can



2. Lối vào: Cửa ở lối vào phải có chiều rộng tối thiểu là 80cm. Nó có thể là cửa cánh mở từ trong ra ngoài hoặc là cửa trượt



3. Phòng vệ sinh: kích thước tối thiểu không được nhỏ hơn 1.5m chiều rộng và 2.2m chiều sâu. Tay vịn ngang sẽ được cố định ở phía sau, vách ngăn tiếp giáp với bồn cầu và ở phía đối diện với bồn cầu (tay vịn thả có thể di chuyển được) cách 80 cm so với sàn nhà



Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Khi không có yêu cầu nào tồn tại, đề xuất đáp ứng theo các hướng dẫn chung:

4. Bồn cầu: Được lắp đặt trong khoảng 43cm và 48cm đo từ mũi bồn cầu phía trên chỗ ngồi đến mặt sàn và có nắp bồn cầu cố định dày không quá 2.54 cm trừ khi có yêu cầu khác. Khoảng cách đề xuất từ bồn cầu đến tường không quá 50cm và tổng khoảng cách từ tường phía sau đến mũi bồn cầu là 75 cm

5. Hộp đựng giấy vệ sinh: Có thể được lắp đặt nổi hoặc âm tường liền kề bồn vệ sinh, kích thước của hộp không được vượt quá 10cm so với kích thước tối thiểu trong phòng vệ sinh và hộp cũng được bố trí để giấy được rút ra trong khoảng 30cm đến mũi bồn cầu và từ 43-70cm so với mặt sàn. Một thùng rác có cần đạp (không dùng tay) và thùng vệ sinh có lót túi phải được đặt bên cạnh bồn cầu, trong tầm với

6. Bồn rửa tay: Được lắp đặt đứng riêng hoặc gắn vào tường, càng gần bồn cầu càng tốt, được bố trí cách ít nhất 110 cm so với mũi bồn cầu và phải được gắn ở độ cao 17 82 cm so với mặt sàn để người khuyết tật có thể tiếp cận và sử dụng dễ dàng, không làm ảnh hưởng khi họ di chuyển từ xe lăn đến bồn cầu. Tất cả đường ống cấp, thoát nước phải được để khuất bất cứ lúc nào





Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Khi không có yêu cầu nào tồn tại, đề xuất đáp ứng theo các hướng dẫn chung:

7. Phòng vệ sinh lưu động: Để phục vụ cho người khuyết tật. Kích thước tối thiểu không nhỏ hơn 90cm đối với chiều rộng và 1,524 m đối với chiều sâu. Tay vịn được lắp cố định ở mỗi vách ngăn liền kề với bồn cầu, cách mặt sàn không quá 80 cm. Cửa phòng vệ sinh có chiều rộng tối thiểu 70 cm đi cùng với một hộp đựng giấy vệ sinh. Một bồn rửa tay có thể được bố trí bên ngoài phòng vệ sinh

8. Khả năng tiếp cận cho trẻ em: cung ứng các thiết bị như bồn rửa tay, bồn cầu, bồn tiểu treo lắp đặt ở chiều cao của trẻ em. Khuyến khích việc có bộ ngồi dành riêng cho trẻ em

9. Màu sắc của gạch ốp tường trong nhà vệ sinh: áp dụng các màu có tương phản mạnh mẽ để đáp ứng nhu cầu của người khiếm thị





Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Địa điểm dễ xảy ra ngập lụt, có mạch nước ngầm dưới thấp, gần nơi trữ nước

- Khuyến khích xây và sử dụng nhà vệ sinh khô sinh học để tránh ô nhiễm nguồn nước ngọt và biển

Các khu bảo tồn di sản và/hoặc khu bảo tồn dự trữ thiên nhiên:

- NVSCC tại các khu vực này phải đáp ứng những yêu cầu cơ bản để qua được thẩm định

Tiêu chuẩn Hệ thống quản lý môi trường

- NVSCC cần quản lý chất thải và xử lý nước trong các nhà vệ sinh được thẩm định, đã được phê duyệt và đi vào sử dụng bởi chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương.





Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Tiêu chuẩn Hệ thống quản lý môi trường: đề cập cụ thể đến các khía cạnh sau

1. Quản lý chất thải và xử lý nước thích hợp: Cơ sở nhà vệ sinh công cộng phải áp dụng các hệ thống quản lý chất thải và xử lý nước phù hợp, đã được chấp thuận bởi chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương

2. Khuyến nghị về nguồn lực và sử dụng nước tiết kiệm: các nhà vệ sinh công cộng nên xem xét việc áp dụng các biện pháp tiết kiệm nước, ví dụ như sử dụng các thiết bị cảm biến tự động

3. Bảo vệ thích hợp nguồn cung cấp nước sạch: các đường cung cấp và các phụ tùng của tất cả các vật cố định phải được cài đặt để ngăn bị chảy ngược





Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Tiêu chuẩn Hệ thống quản lý môi trường: Trong danh sách thẩm định, tiêu chuẩn hệ thống quản lý môi trường đề cập cụ thể đến các khía cạnh sau

4. Quản lý nước thải thích hợp:

Nhà vệ sinh công cộng phải được kết nối với hệ thống cống thoát nước dạng mặt lưới. Trong trường hợp không kết nối được với hệ thống cống, việc sử dụng các nhà máy xử lý thứ cấp cần được xem xét theo quy định của địa phương cho việc xả và quản lý nước xám và nước đen

5. Quản lý thích hợp chất thải tại cơ sở vệ sinh:

Nhân viên làm sạch phải được tập huấn cách xử lý an toàn chất thải (có khả năng gây độc hại) thu được trong nhà vệ sinh đến trạm thu gom rác thải hiện có

6. Sử dụng ánh sáng tự nhiên:

Nhà vệ sinh công cộng phải tận dụng được nguồn ánh sáng tự nhiên. Nhà vệ sinh công cộng thân thiện với ánh sáng môi trường thực chất là giảm thiểu việc sử dụng năng lượng





Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Tiêu chuẩn Hệ thống quản lý môi trường: Trong danh sách thẩm định, tiêu chuẩn hệ thống quản lý môi trường đề cập cụ thể đến các khía cạnh sau

7. Sử dụng và xử lý đúng cách các chất tẩy rửa: Nhân viên làm sạch phải được tập huấn việc sử dụng đúng cách các chất tẩy rửa và thiết bị làm sạch cho các vật liệu khác nhau và khi kết thúc quy trình làm sạch trong nhà vệ sinh

8. Sử dụng sản phẩm làm sạch thân thiện với môi trường: Khuyến khích sử dụng các sản phẩm làm sạch giảm nhẹ tác động đối với môi trường, phù hợp theo khuyến cáo của nhà sản xuất về tỷ lệ pha loãng, cách áp dụng và xử lý an toàn, không độc hại và không chứa chất độc, tuân thủ các quy định về môi trường và quy định về an toàn tại địa phương

9. Các nhà cung cấp dịch vụ làm sạch thích hợp: hiệp hội, tập đoàn, doanh nghiệp, các công ty quản lý cơ sở v.v Phải tuân thủ các tiêu chuẩn bảo vệ bảo vệ môi trường và tiêu chuẩn an toàn tại địa phương. Đồng thời, cần phải thực hiện một chương trình chứng nhận của chính phủ chỉ cho phép các nhà cung cấp dịch vụ làm sạch được công nhận được phép thực hiện hoạt động này

C. TIÊU CHUẨN NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN: HƯỚNG DẪN TIÊU CHUẨN



Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

Tiêu chuẩn Hệ thống quản lý môi trường: Chú thích

7. Phạm vi của thẩm định bao gồm sự kết nối của nguồn cung cấp nước và xử lý nước thải với các thiết bị của nhà vệ sinh công cộng được thẩm định.

8. Các sản phẩm làm sạch thân thiện với môi trường không được chứa bất kỳ dư lượng chất độc hại nào (các chất gây ung thư, dị ứng, teratogen); các sản phẩm này 90% trở lên là sản phẩm thủy phân sinh học; thuộc về một số chương trình nhãn xanh (theo quy định của địa phương); có nồng độ VOCs và phốt-phát thấp; được làm từ 30% vật liệu tái chế; có chứng nhận quy trình ISO 14001; vượt qua kiểm tra trong phòng thí nghiệm có liên quan bởi cơ quan xét nghiệm được địa phương công nhận; có nồng độ PH không vượt quá 11 – Hướng dẫn cho việc thiết kế và bảo dưỡng tốt hơn cho nhà vệ sinh công cộng 2013, Hiệp hội nhà vệ sinh Sing-ga-po.



Tiện nghi và cơ sở vật chất: Các tiện nghi và cơ sở vật chất trong nhà vệ sinh công cộng đề cập chung cho việc cung cấp các phụ tùng, đồ đạc và đồ tiện nghi

Phụ tùng

Các đường cung cấp và phụ tùng cho tất cả ống nước phải được lắp đặt để ngăn chặn chảy ngược

❖ Các vật cố định: **6 phải**

1. Phải được lắp đặt theo cách mà tạo thuận lợi cho việc làm sạch và sửa chữa và theo sự bố trí hợp lý với các bức tường liền kề
2. Phải không có khiếm khuyết, bề mặt nhẵn, không có lỗ và không có dấu hiệu bong tróc - nơi mà bụi bẩn dễ dàng tích lũy và khó lau chùi
3. Phải đảm bảo độ bền và chất lượng cao đáp ứng nhu cầu sử dụng và phải tuân thủ các tiêu chuẩn ngành có liên quan đã được chấp thuận bởi chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương





Tiện nghi và cơ sở vật chất: Các tiện nghi và cơ sở vật chất trong nhà vệ sinh công cộng đề cập chung cho việc cung cấp các phụ tùng, đồ đạc và đồ tiện nghi

Phụ tùng

Các đường cung cấp và phụ tùng cho tất cả ống nước phải được lắp đặt để ngăn chặn chảy ngược

❖ Các vật cố định: **6 phải**

4. Phải được kết nối với cống thoát nước bằng bu lông hoặc ốc vít chống gỉ; các mẫu nối phải được bịt kín bởi các vòng đệm, mặt bích cao su để liên kết các vật cố định hoặc cho việc điều chỉnh ghép nối; các mẫu nối hình thành tại những nơi vật cố định tiếp xúc phải được bịt kín

5. Khoảng cách từ trung tâm các vật cố định này đến tường bên, vách ngăn, bề mặt chậu rửa, và các vật cản khác tối thiểu là 45 cm; hoặc khoảng cách từ trung tâm vật cố định này đến trung tâm vật cố định khác tối thiểu là 90 cm. Phải có ít nhất 90cm khoảng trống trước bồn cầu, bồn tiểu treo và bồn rửa tay tới tường, nhà vệ sinh, đồ đạc khác hoặc cửa phòng vệ sinh.

6. Các phòng vệ sinh có chứa bồn cầu phải có độ rộng tối thiểu 90cm và độ sâu tối thiểu 152.4 cm, đủ chỗ cho cửa mở, có khóa hoặc chốt cửa để đảm bảo quyền riêng tư. Dù khóa hoặc chốt cửa chỉ có ở phía bên trong phòng vệ sinh, nhưng cần có chìa khóa mở được từ bên ngoài khi được phép trong trường hợp khẩn cấp. Cửa và vách ngăn phòng vệ sinh phải được lắp đặt vừa khít không có kẽ hở và không có chân để dễ dàng làm sạch phía dưới. Các vách ngăn của phòng vệ sinh phải có độ dài tối thiểu là 2 m trên mặt sàn đảm bảo cho quyền riêng tư và thoải mái.



Tiện nghi và cơ sở vật chất: Các tiện nghi và cơ sở vật chất trong nhà vệ sinh công cộng đề cập chung cho việc cung cấp các phụ tùng, đồ đạc và đồ tiện nghi

Bồn tiểu treo

Nên được trang bị với một van xả và thiết bị xả tự động để cho phép xả nước sau khi sử dụng

- Khuyến khích sử dụng bồn tiểu treo hiện đại để hạn chế lãng phí nước
- Các phụ tùng của bồn tiểu treo nên được che khuất để tránh phá hoại và hỗ trợ bảo dưỡng dễ dàng
- Các bồn tiểu treo được treo riêng từng khối trên mặt tường vệ sinh; có chiều rộng hơn 30 cm và mép của các bồn tiểu treo phải nhô ra cách mặt tường tối thiểu 30 cm
- Các bồn tiểu treo phải được cách các tấm ngăn tối thiểu 30 cm x 80 cm; Các tấm ngăn này phải được treo ở độ dài đầy đủ - nhưng không chạm sàn – để cho phép đảm bảo quyền riêng tư thích hợp và cho việc làm sạch khu vực phía dưới chúng
- Bồn tiểu treo bao gồm hệ thống lọc nước có thể được xem xét để sử dụng cho đàn ông Hồi giáo, được trang bị sẵn một thùng rác có lót bên trong (loại có cần đạp chân) trong khu vực lân cận gần đó
- Trong trường hợp có hai hoặc nhiều hơn hai bồn tiểu được lắp đặt thì một bồn tiểu nên được dành cho trẻ em và được treo ở độ cao phù hợp với trẻ



Tiện nghi và cơ sở vật chất: Các tiện nghi và cơ sở vật chất trong nhà vệ sinh công cộng đề cập chung cho việc cung cấp các phụ tùng, đồ đạc và đồ tiện nghi

Bồn cầu

Phải được trang bị van xả và thiết bị xả nước tự động để cho phép xả nước sau khi sử dụng

- Khuyến khích sử dụng bồn cầu hiện đại để hạn chế lãng phí nước.
- Bồn cầu phải được gắn trên tường (không có chân đế tiện cho việc lau chùi) và trang bị cùng với một vòi xịt vệ sinh trong mỗi phòng
- Khi hai hoặc nhiều bồn cầu được lắp đặt, bồn cầu bệt với bồn rửa hợp nhất được cân nhắc sử dụng để giảm thiểu việc làm ướt sàn.
- Trường hợp bắt buộc phải sử dụng bồn cầu xôm thì chỉ đề xuất một cái đặt ở vị trí xa nhất với cửa ra vào; nó phải được trang bị ống nước và vòi phun (thay vì bồn rửa với xô để tránh làm ướt sàn quá nhiều) và một thanh vịn.
- Các phòng vệ sinh phải được xây dựng và lắp sao cho ngăn được nước tràn ra ngoài (sau các hoạt động làm sạch) và sàn phòng vệ sinh phải có độ dốc hướng về các rãnh thoát nước
- Khi hai hoặc nhiều bồn cầu được lắp đặt, một trong số chúng nên được dành riêng cho trẻ em và treo ở độ cao phù hợp cho trẻ sử dụng.
- Nhà vệ sinh nam khuyến khích sử dụng bệ ngồi hình móng ngựa để giảm tối đa tiếp xúc cơ thể với bồn cầu, giảm thiểu nguy cơ lây truyền bệnh.



Tiện nghi và cơ sở vật chất: Các tiện nghi và cơ sở vật chất trong nhà vệ sinh công cộng đề cập chung cho việc cung cấp các phụ tùng, đồ đạc và đồ tiện nghi

Bồn rửa tay

Phải có kích thước thích hợp cho rửa tay và các hoạt động khác (rửa mặt, chải đầu, ...) đảm bảo không bắn nước ra xung quanh bề mặt bồn rửa, bắn nước vào người khác và mặt sàn

- Bồn rửa tay phải được đặt trong và âm bồn rửa. Bồn rửa phải được trang bị mép viền chống bắn nước. Tất cả bồn rửa tay phải có vòi nước tự động ngắt để tiết kiệm nước
- Cân nhắc sử dụng vòi kích hoạt cảm biến để tối đa hóa vệ sinh; áp suất nước, vòi nước cùng vị trí bồn rửa và hướng dòng chảy nên được thiết kế để giảm thiểu nước bắn
- Trường hợp có từ hai bồn rửa trở lên, ít nhất một bồn nên treo ở tầm với của trẻ em
- Tại các địa điểm công cộng phải có một khu vực rửa tay nằm ngay bên ngoài nhà vệ sinh.



Tiện nghi và cơ sở vật chất: Các tiện nghi và cơ sở vật chất trong nhà vệ sinh công cộng đề cập chung cho việc cung cấp các phụ tùng, đồ đạc và đồ tiện nghi

Đồ tiện nghi

Cung cấp thích hợp các thiết bị và phụ kiện

- Thùng rác (dùng cần đạp chân) có lót
- Thùng rác y tế (dùng cần đạp chân) có lót
- Máy sấy tay hoặc hộp đựng khăn giấy
- Hộp đựng dung dịch khử trùng trong mỗi phòng vệ sinh và bồn tiểu treo
- Xô rác (đối với khăn giấy đã qua sử dụng)
- Thiết bị xử lý thiết bị y tế sắc nhọn
- Bàn chải cọ nhà vệ sinh
- Hộp đựng xà phòng
- Hộp đựng giấy vệ sinh/ khăn giấy cỡ đại
- Bệ ngồi bồn cầu
- Vòi xả (trang bị với ống nước và vòi phun trong ít nhất 1 phòng vệ sinh ở mỗi nhà vệ sinh công cộng của nam và nữ). Phải có cống dưới sàn phòng vệ sinh; Sàn vệ sinh phải có độ dốc hướng về phía cống sàn. Khu vực rửa có biển báo trên cửa phòng vệ sinh để có cơ sở nhận biết, nên gần khu vực cầu nguyện.
- Ống nước (Trong ít nhất một phòng vệ sinh)
- Gương





Tiện nghi và cơ sở vật chất: Các tiện nghi và cơ sở vật chất trong nhà vệ sinh công cộng để cập chung cho việc cung cấp các phụ tùng, đồ đạc và đồ tiện nghi

Đồ tiện nghi

Cung cấp thích hợp các thiết bị và phụ kiện

- Thùng rác (dùng cần đạp chân) có lót
- Thùng rác y tế (dùng cần đạp chân) có lót
- Máy sấy tay hoặc hộp đựng khăn giấy
- Hộp đựng dung dịch khử trùng trong mỗi phòng vệ sinh và bồn tiểu treo
- Xô rác (đối với khăn giấy đã qua sử dụng)
- Thiết bị xử lý thiết bị y tế sắc nhọn
- Bàn chải cọ nhà vệ sinh
- Hộp đựng xà phòng
- Hộp đựng giấy vệ sinh/ khăn giấy cỡ đại
- Bệ ngồi bồn cầu
- Vòi xả (trang bị với ống nước và vòi phun trong ít nhất 1 phòng vệ sinh ở mỗi nhà vệ sinh công cộng của nam và nữ). Phải có cống dưới sàn phòng vệ sinh; Sàn vệ sinh phải có độ dốc hướng về phía cống sàn. Khu vực rửa có biển báo trên cửa phòng vệ sinh để có cơ sở nhận biết, nên gần khu vực cầu nguyện.
- Ống nước (Trong ít nhất một phòng vệ sinh)
- Gương





Tiện nghi và cơ sở vật chất: Các tiện nghi và cơ sở vật chất trong nhà vệ sinh công cộng đề cập chung cho việc cung cấp các phụ tùng, đồ đạc và đồ tiện nghi

Đồ tiện nghi

Cung cấp thích hợp các thiết bị và phụ kiện

- Móc treo quần áo (bền, đủ chắc giữ tối thiểu 7 kg) đặt ở sau cánh cửa mỗi phòng vệ sinh
- Bồn giặt giẻ lau sử dụng cho nhân viên làm sạch và bảo dưỡng đặt một cách vệ sinh trong một phòng riêng biệt, gần nhất có thể với NVSCC, . có không gian để cất giữ đồ dùng vệ sinh, thiết bị và bảo quản chất làm sạch/ vật liệu sử dụng để làm sạch và khử trùng nhà vệ sinh
- Chất khử trùng cho bồn cầu và bồn tiểu treo (Dạng viên, dạng lỏng, không được nối với nguồn nước của thiết bị để tránh ô nhiễm nước)
- Trường hợp có ổ cắm điện thì phải được đảm bảo lắp đặt trên tường nhà vệ sinh, cách mặt đất tối thiểu 2 m
- Cung cấp tiện nghi tùy chọn như:
 - Khu vực rửa (vòi sen, chậu) bên ngoài NVSCC ở các bãi biển và các chợ đồ tươi
 - Bàn hoặc băng ghế để thay tã, bệ ngồi trẻ em, đặt tại các điểm vệ sinh thường xuyên được các gia đình sử dụng
 - Các máy phân phối giấy vệ sinh đặt ngay bên ngoài cơ sở nhà vệ sinh



Sạch sẽ: Liên quan đến tất cả các yếu tố trong NVSCC phải luôn được giữ sạch, khô và không có khu vực bẩn ở góc khuất. Tiêu chuẩn này đề cập đến giữ gìn và duy trì tốt các cơ sở NVSCC nói chung

- **Chất lượng không khí:** duy trì lưu thông tốt, kiểm soát độ ẩm, nhiệt độ phòng, và làm mát không khí
- **Hệ thống thông gió phù hợp:** đảm bảo không có mùi hôi, giữ cho bầu không khí khô ráo và duy trì nhiệt độ thích hợp bên trong những cơ sở nhà vệ sinh.
- **Chất lượng nước:** duy trì nước không màu, không mùi và không có vi khuẩn
- **Trình tự làm sạch (hàng ngày/ định kỳ/ chuyên sâu):** cho phép khử trùng thường xuyên cơ sở vệ sinh.
- **Làm sạch hàng ngày:** chia thành làm sạch tại chỗ và làm sạch toàn diện.
- **Làm sạch định kỳ:** thực hiện theo một lịch trình cố định để làm sạch các vết ố lâu ngày và các khu vực khó tiếp cận
- **Làm sạch chuyên sâu:** giải quyết các vấn đề về mùi và vết ố bẩn lâu ngày không thể gỡ bỏ bằng quy trình làm sạch hàng ngày và làm sạch định kỳ (trung bình mỗi tháng một lần).



Sạch sẽ: Liên quan đến tất cả các yếu tố trong NVSCC phải luôn được giữ sạch, khô và không có khu vực bẩn ở góc khuất. Tiêu chuẩn này đề cập đến giữ gìn và duy trì tốt các cơ sở NVSCC nói chung

- **Làm sạch theo kế hoạch:** quy định chi tiết thời gian và tần số làm sạch: giữ cho các thiết bị vệ sinh trong tình trạng an toàn, khô ráo, và vô trùng tại mọi thời điểm. Thẻ kiểm tra đặt trong khu vực nhà vệ sinh được treo trên tường nội bộ để ghi lại, theo dõi và giám sát việc bảo dưỡng làm sạch hàng ngày và sẵn sàng để kiểm tra
- **Đào tạo chuyên ngành cho nhân viên làm sạch và bảo dưỡng:** nhân viên làm sạch nên được đào tạo chuyên nghiệp và chứng nhận bởi các nhà đào tạo được quốc gia công nhận. Người giám sát phải được đào tạo để kiểm tra và giám sát mức độ sạch sẽ và chức năng của nhà vệ sinh
- **Hộp thư góp ý:** đặt trong nhà vệ sinh công cộng để thu thập ý kiến của khách, cải thiện và được theo dõi, thực hiện bởi các tổ chức chịu trách nhiệm về NVSCC
- **Bảo dưỡng tổng quát:** bao gồm việc thay thế các thiết bị hỏng và thực hiện sửa chữa nhỏ; báo cáo về hệ thống các sự cố / các mặt bị lỗi trong cơ sở nhà vệ sinh
- **Thời gian mở cửa và đóng nhà vệ sinh:** phù hợp với nhu cầu và hoạt động của mô hình địa phương. Khuyến khích hiển thị rõ ràng ở lối vào bên trong những cơ sở vệ sinh.





Sạch sẽ: Liên quan đến tất cả các yếu tố trong NVSCC phải luôn được giữ sạch, khô và không có khu vực bẩn ở góc khuất. Tiêu chuẩn này đề cập đến giữ gìn và duy trì tốt các cơ sở NVSCC nói chung

- **Thông gió phù hợp:** là một trong những yêu cầu cao nhất đối với một nhà vệ sinh được giữ gìn tốt, khô, không mùi, vệ sinh. Thông gió hiệu quả của cơ sở nhà vệ sinh phải cho phép không khí lưu thông nhanh chóng ra ngoài trời mà không gây phiền cho các cơ sở lân cận. Thông gió có thể tự nhiên, cơ học hoặc cả hai:
 - Thông gió tự nhiên: thông qua cửa sổ, cửa ra vào, cửa chớp hoặc các khe hở khác để ngoài trời.
 - Hệ thống thông gió cơ học: Thông gió cơ học (hệ thống quạt hoặc ống thông gió) phải cho phép tỷ lệ lưu thông không khí tối thiểu 15 không khí lưu thông/ giờ. Lưới thoát khí cấp thấp trong phòng vệ sinh gần bồn cầu cho phép loại bỏ nhanh không khí hôi.

Khí thải ra ngoài trời phải cách ít nhất 2 mét so với mặt đất và ít nhất 5 mét từ bất kỳ cửa nào vào trong tòa nhà để tránh trở lại.

Không khí thay thế được đưa ra trực tiếp từ ngoài trời hoặc khu vực có liên kết điều kiện / thông gió cố định liên tục, thông qua các lỗ (tức cửa ra vào) và tốt hơn ở mức sàn để tạo điều kiện sàn nhà vệ sinh khô ráo



An toàn: đảm bảo các du khách, các nhà điều hành và nhân viên vệ sinh sử dụng và đi ra/ đi vào an toàn khi đến và rời khỏi nhà vệ sinh; các biện pháp ngăn chặn hành vi phá hoại nhà vệ sinh và các hoạt động chống đối xã hội/tội phạm tại NVSCC

Trong danh mục thẩm định, tiêu chuẩn an toàn đề cập cụ thể đến các khía cạnh sau:

- **Để khuất hệ thống cấp nước và thoát nước nội bộ:** cần che khuất các đường cấp nước và thoát nước kết nối với nhà vệ sinh và lưu vực để bảo vệ chúng khỏi các hành vi phá hoại
- **Khóa cơ sở vật chất nhà vệ sinh:** dành cho NVSCC có thời gian mở và đóng cửa (ví dụ ở một số điểm thu hút du lịch hoặc trong trung tâm mua sắm...), khuyến khích cửa sổ và lối vào NVSCC được khóa trong thời gian không hoạt động
- **Giám sát tuần tra:** khu vực tuần tra an ninh nên mở rộng đến các NVSCC





An toàn: đảm bảo các du khách, các nhà điều hành và nhân viên vệ sinh sử dụng và đi ra/ đi vào an toàn khi đến và rời khỏi nhà vệ sinh; các biện pháp ngăn chặn hành vi phá hoại nhà vệ sinh và các hoạt động chống đối xã hội/tội phạm tại NVSCC

- **Ánh sáng thích hợp:** NVSCC phải cung cấp các điều kiện ánh sáng sau:

- Chiếu sáng trong NVS: mọi lúc (trong thời gian hoạt động) khi ánh sáng tự nhiên không sẵn và phải đủ sáng để chiếu sáng lối vào, lối ra, khu vực rửa, không gian phòng vệ sinh, bồn tiểu treo và không gian công cộng có thể tiếp cận. Ánh sáng ngăn chặn phá hoại và phát hiện các khu vực bị che giấu
- Chiếu sáng bên ngoài NVS: phải được cung cấp mọi lúc (trong thời gian hoạt động) khi ánh sáng tự nhiên không có sẵn và phải đủ sáng để chiếu sáng các lối vào, lối ra, lối đi, đường, khu vực đỗ xe, và các không gian mở khác nơi tiếp cận với NVSCC là bắt buộc. Ánh sáng hướng tới việc ngăn chặn phá hoại và phát hiện các khu vực bị che giấu. Nó cũng giúp ngăn chặn các tai nạn xảy ra do ngã
- Chiếu sáng khẩn cấp: các thiết bị chiếu sáng khẩn cấp phải được cung cấp để đảm bảo lối thoát hiểm an toàn ra khỏi nhà vệ sinh





An toàn: đảm bảo các du khách, các nhà điều hành và nhân viên vệ sinh sử dụng và đi ra/ đi vào an toàn khi đến và rời khỏi nhà vệ sinh; các biện pháp ngăn chặn hành vi phá hoại nhà vệ sinh và các hoạt động chống đối xã hội/tội phạm tại NVSCC

- **Ánh sáng chung:** nhà vệ sinh phải được cung cấp (trong giờ hoạt động) với ánh sáng màu ấm cho cả khu vực chung và khu vực bồn rửa; màu sắc ấm giúp tạo ra một môi trường thân thiện, tạo điều kiện chu đáo hơn cho hành vi của người dùng

Ánh sáng lý tưởng phải kết hợp giữa nguồn ánh sáng tự nhiên và nguồn ánh sáng nhân tạo

- Ánh sáng tự nhiên: khi sử dụng ánh sáng tự nhiên, các tiêu chuẩn áp dụng phải được quốc gia chấp nhận
- Ánh sáng nhân tạo: nếu không có tiêu chuẩn địa phương, khi sử dụng ánh sáng nhân tạo, độ chiếu sáng trung bình phải nằm trong khoảng 100-300 lux so với diện tích phòng để cho phép làm sạch, sử dụng đúng cách và an toàn





An toàn: đảm bảo các du khách, các nhà điều hành và nhân viên vệ sinh sử dụng và đi ra/ đi vào an toàn khi đến và rời khỏi nhà vệ sinh; các biện pháp ngăn chặn hành vi phá hoại nhà vệ sinh và các hoạt động chống đối xã hội/tội phạm tại NVSCC

- **Vật liệu:** NVSCC phải được cung cấp vật liệu bền do dự kiến sử dụng cao:
 - **Về nội thất:** tất cả đồ đạc, phụ tùng, đường ống, van, phụ kiện phải bền vì phải chịu ảnh hưởng của thời tiết, việc sử dụng mạnh, phá hoại, làm sạch mạnh và tương tự. Sử dụng vật liệu chống viết, vẽ bậy tốt nhất. Sàn nhà phải được làm bằng các bề mặt không thấm nước, chống trượt (ví dụ: đá, gạch men, đá granit tổng hợp với lớp phủ nano và các bề mặt bền khác); tường phải được ốp bằng vật liệu có bề mặt bền (gạch men, khối thủy tinh, đá tự nhiên và các bề mặt bền khác).
 - **Về ngoại thất:** bề mặt ngoài nên được phủ hoặc xây dựng bằng vật liệu với độ bền cao, chống viết, vẽ bậy, bất cứ nơi nào có thể. Không nên có những dấu hiệu của rạn nứt / khiếm khuyết về cấu trúc





An toàn: đảm bảo các du khách, các nhà điều hành và nhân viên vệ sinh sử dụng và đi ra/ đi vào an toàn khi đến và rời khỏi nhà vệ sinh; các biện pháp ngăn chặn hành vi phá hoại nhà vệ sinh và các hoạt động chống đối xã hội/tội phạm tại NVSCC

- **Làm sạch an toàn:** Nên áp dụng đúng cách sử dụng cả hóa chất và thiết bị làm sạch. Nhân viên vệ sinh nên được cung cấp bảo hiểm thích hợp theo yêu cầu của địa phương.
- **Thiết bị giám sát CCTV:** Các thiết bị giám sát CCTV phải được cung cấp bên ngoài lối vào của các NVSCC ở các khu vực có lưu lượng giao thông cao (các nhà ga, sân bay, ga tàu điện ngầm ...)



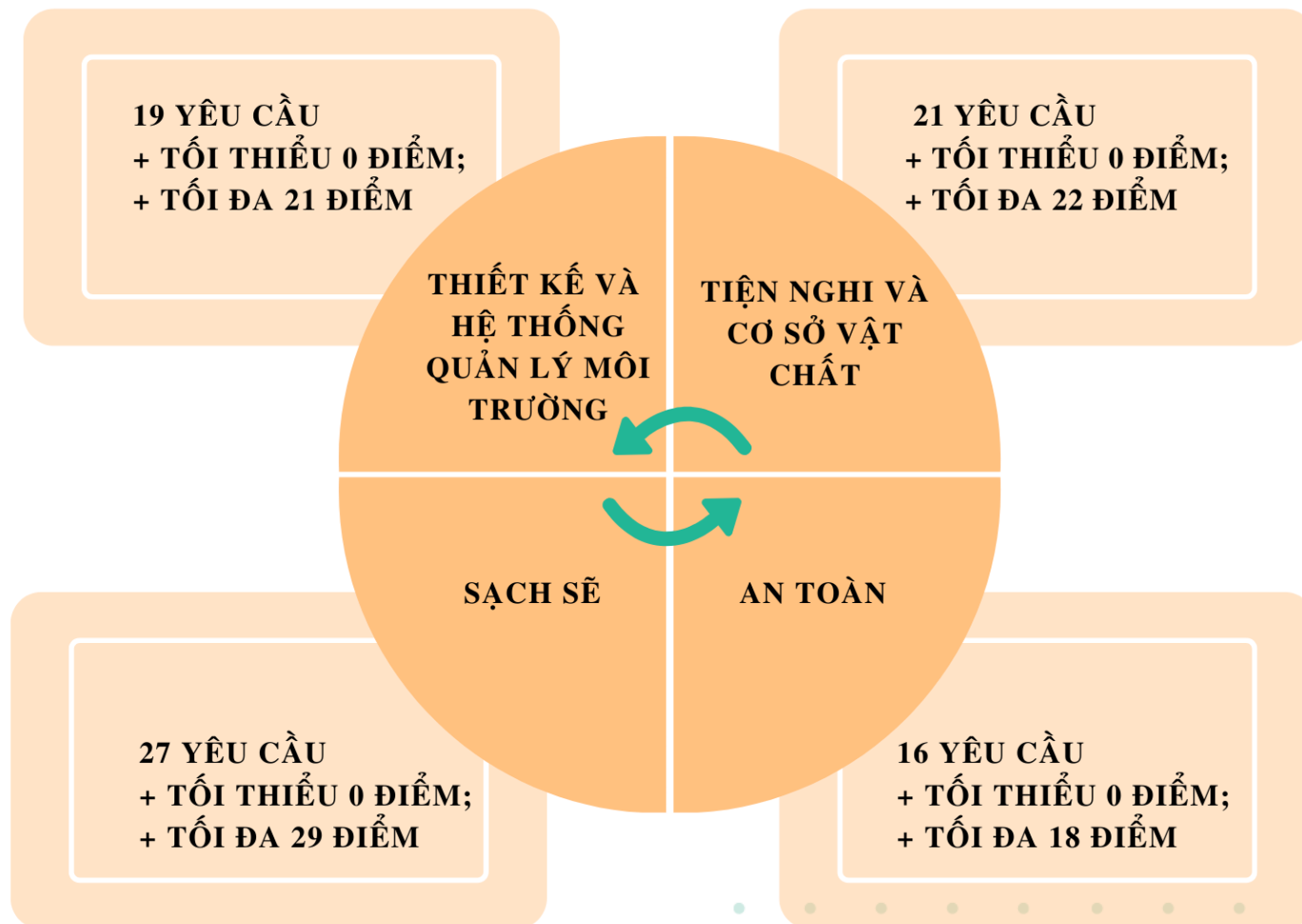
PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ THẨM ĐỊNH

Thẩm định viên sử dụng tài liệu Danh sách mục thẩm định, ghi vào cột tương ứng cho một yêu cầu được đáp ứng hay không áp dụng điểm tích cực (1 hoặc 2= PHÙ HỢP) hoặc điểm tiêu cực (0= KHÔNG PHÙ HỢP)

Điểm số tối đa là 90 điểm , tối thiểu là 0 điểm

QUA: 63 điểm trở lên (70% số 90)

KHÔNG QUA: 62 điểm và thấp hơn



PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ THẨM ĐỊNH

1

Trong trường hợp QUA, nhà vệ sinh công cộng được cấp giấy chứng nhận có giá trị trong hai năm

2

Trong trường hợp KHÔNG QUA, Nhà vệ sinh công cộng sẽ có cơ hội thực hiện hành động khắc phục và yêu cầu thẩm định tại lần thẩm định tiếp theo (thẩm định hai năm một lần)

Trong trường hợp KHÔNG QUA thẩm định lần thứ hai, Nhà vệ sinh Công cộng sẽ không được cấp chứng nhận.

3

Thẩm định đột xuất sẽ được bố trí trong vòng hai năm của chứng nhận.

Một nhà vệ sinh công cộng được chứng nhận không vượt qua đợt thẩm định đột xuất sẽ được yêu cầu thực hiện các biện pháp khắc phục và yêu cầu thẩm định tại lần thẩm định tiếp theo (thẩm định hai năm một lần)

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- ❖ PHỤ LỤC B: DANH SÁCH KIỂM TRA TỰ ĐÁNH GIÁ
- ❖ PHỤ LỤC C: DANH MỤC THẨM ĐỊNH VÀ BÁO CÁO
- ❖ PHỤ LỤC D: KẾ HOẠCH BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

YÊU CẦU ĐỐI VỚI THẨM ĐỊNH VIÊN:

Quy tắc ứng xử :

- Giữ bí mật trên tất cả các thông tin có được trước, trong và sau khi thẩm định
- Giữ tính khách quan và thái độ không thiên vị trong đánh giá và báo cáo
- Duy trì chuyên môn và duy trì sự quan sát tiêu chuẩn cao nhất về tính toàn vẹn
- Không trao đổi ý kiến hoặc kết quả trong suốt quá trình đánh giá
- Tìm cách duy trì mối quan hệ chuyên nghiệp tốt với các bên liên quan để thúc đẩy luồng thông tin tự do và tôn trọng trong toàn bộ quá trình Thẩm định
- Báo cáo tất cả các trường hợp không tuân thủ đáng kể đã được tìm thấy trong hoặc liên quan đến Thẩm định
- **KHÔNG NHẬN QUÀ TẶNG** dưới bất kỳ hình thức nào từ Bên được thẩm định

Được đào tạo và chứng nhận có liên quan, chịu trách nhiệm đảm bảo đánh giá độc lập

Quy tắc kỹ năng và quy tắc sau:

- Có kiến thức đầy đủ về các vấn đề tiêu chuẩn và kỹ thuật Thẩm định
- Có được bằng chứng thẩm định đầy đủ và phù hợp để đáp ứng mục tiêu Thẩm định, để có thể rút ra kết luận và đưa ra các khuyến nghị
- Làm việc có hệ thống, cẩn thận diễn giải dữ liệu, các lập luận được thu thập ghi lại
- Hoàn thành các tài liệu Thẩm định có liên quan và xuất trình tài liệu Thẩm định để ghi chép đầy đủ việc chuẩn bị, tiến hành, nội dung và kết quả của Thẩm định
- Duy trì sự đúng mực cần thiết được mong đợi từ một chuyên gia

VIETNAM ASEAN PUBLIC TOILET AWARDS

03

Giải thưởng Nhà vệ sinh công cộng ASEAN



**Public Toilet in
Hai Duong V52
Service Station**



**Public Toilet of
Kim Hoang Hiep
Trade Services
and Environment
Co. Ltd**



**Public Toilet of
Pioneers
Environmental
Technology JSC**



D. TIÊU CHUẨN VÀ GIẢI THƯỞNG SPA ASEAN

ASEAN SPA SERVICE Standard
Công bố năm 2016

XU HƯỚNG QUỐC TẾ

- Tổng kinh tế Wellness toàn cầu năm 2020 dù bị tác động bởi Covid19 vẫn đạt khoảng 4,400 tỷ USD và dự kiến đạt đến 7,000 tỷ USD vào năm 2025.
- Khu vực Châu Á dẫn đầu với tỉ lệ lớn nhất với khoảng 1,500 tỷ USD của kinh tế Wellness và tốc độ tăng trưởng từ 2017 đến 2019 khoảng 8.1% (trung bình thế giới khoảng 6.6%).



THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA



SPA

Một cơ sở cung cấp (các) liệu pháp mát xa và ít nhất hai ứng dụng nước theo quy định của tiêu chuẩn này. Cũng có thể bao gồm phòng xông hơi, tẩy tế bào chết và đắp mặt nạ, liệu pháp năng lượng, tập thể dục, các chương trình dinh dưỡng, các chương trình ăn kiêng, yoga, thiền, điều trị bằng thảo dược hoặc các dịch vụ chuyên nghiệp khác được cung cấp cho sức khỏe của khách hàng

THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Các loại Spa

- 1. Spa ngày:** là spa độc lập phục vụ khách trong một thời gian ngắn, thường là 1 - 5 giờ. Tiện nghi ăn ở không có sẵn tại spa.
- 2. Spa Câu lạc bộ:** cung cấp các dịch vụ trong môi trường câu lạc bộ, có xu hướng tập trung vào các hoạt động giúp cơ thể khỏe mạnh hơn. Tiện nghi ăn ở không có sẵn.
- 3. Spa Khách sạn / Khu nghỉ dưỡng:** là loại hình spa trong một khách sạn hoặc khu nghỉ dưỡng với các dịch vụ chủ yếu là cho khách hàng trong khách sạn. Tiện nghi ăn ở không có sẵn tại spa
- 4. Spa Suối khoáng:** là suối nước nóng hoặc suối khoáng tự nhiên hoặc nhân tạo, nơi khách hàng có thể hưởng lợi từ vùng nước chữa bệnh
- 5. Spa trên tàu du lịch:** được bố trí trên tàu du lịch, chủ yếu cung cấp các liệu pháp chăm sóc sắc đẹp và sức khỏe
- 6. Spa điểm đến:** là loại hình spa cung cấp cho khách hàng việc cải thiện lối sống và tăng cường sức khỏe thông qua các dịch vụ spa chuyên nghiệp, các bài tập và tiện nghi ăn ở tại chỗ với các thực phẩm lành mạnh. Spa điểm đến cung cấp các dịch vụ y tế không được đề cập trong tiêu chuẩn này

THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- ❖ **Liệu pháp hương thơm:** điều trị bên ngoài để chăm sóc sức khỏe bên trong, bằng cách sử dụng hương thơm là thành phần chính để cân bằng, trẻ hóa và thư giãn cơ thể và tâm trí.
- ❖ **Khách hàng:** Cá nhân có nhu cầu hoặc yêu cầu dịch vụ spa.
- ❖ **Trụ sở:** Nơi được sử dụng để điều hành cho hoạt động kinh doanh Spa, mà không thể được coi là thuộc danh mục hoặc lĩnh vực điều dưỡng cũng như dịch vụ y tế.
- ❖ **Thủy trị liệu:** điều trị bên ngoài để chăm sóc sức khỏe bên trong, bằng cách sử dụng nước như một thành phần chính để cân bằng, trẻ hóa và thư giãn cơ thể.
- ❖ **Mát xa:** Phương pháp điều trị bên ngoài cho sức khỏe bên trong, sử dụng bàn tay và ngón tay hoặc bất kỳ phần nào của cánh tay và chân trong việc áp dụng các kỹ thuật mát xa có tác dụng chính là cân bằng, trẻ hóa và thư giãn cơ thể. Dụng cụ và thiết bị cũng có thể được sử dụng.
- ❖ **Kỹ thuật mát xa:** Các kỹ thuật đã được truyền miệng qua các thế hệ hoặc bằng bản ghi và mục đích là cân bằng, trẻ hóa và thư giãn cơ thể; để cải thiện sức khỏe và hạnh phúc. Các kỹ thuật không giới hạn bao gồm xoa, vuốt, nắn bóp, nhỗ, rung và giác hơi.

THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- ❖ **Tài nguyên thiên nhiên:** Bất kỳ hình thức chất lỏng hoặc trộn đã được biến đổi hoặc sản xuất từ thiên nhiên; thực vật, khoáng chất và / hoặc nước để sử dụng các đặc tính có lợi cho việc cung cấp các dịch vụ tăng cường sức khỏe.
- ❖ **Ẩm thực Spa:** Thực phẩm lành mạnh và các món ăn có ít chất béo, muối và đường, cho việc ăn uống có ý thức về sức khỏe hoặc chuẩn bị cho các chương trình dinh dưỡng chuyên khoa. Ẩm thực tại spa cũng có thể bao gồm các món ăn phù hợp với các nguyên tắc nấu cho người bị dị ứng (ví dụ: không cho đường gluten hoặc lactose).
- ❖ **Dịch vụ Spa:** Các dịch vụ được cung cấp cho khách hàng trong một cơ sở spa trong việc tăng cường sức khỏe; mát xa, các ứng dụng nước, hơi nước, xông hơi, tập thể dục, điều trị dinh dưỡng và các chương trình ăn kiêng, yoga, thiền, điều trị thảo dược hoặc các dịch vụ chuyên nghiệp khác nhằm đổi mới cơ thể, tâm trí và tinh thần.
- ❖ **Quản lý Spa:** Là cá nhân có trình độ và kinh nghiệm trong ngành dịch vụ spa cùng với kỹ năng quản lý. Là nhân viên được đào tạo và được chứng nhận trong ngành công nghiệp spa với vai trò chính là quản lý hàng ngày của doanh nghiệp spa.

THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

❖ **Huấn luyện viên Spa:** Các huấn luyện viên của nhân viên spa có vai trò chính là thực hiện việc mát xa hoặc các dịch vụ spa kỹ thuật khác. Huấn luyện viên phải có đủ điều kiện hoặc được chứng nhận để đào tạo các kỹ thuật hoặc dịch vụ đó. Các huấn luyện viên cũng có thể tiến hành đào tạo cho các dịch vụ chung khác hoặc các kỹ năng liên quan đến kinh doanh mà tiêu chuẩn của chúng sẽ được xây dựng bởi quản lý cấp cao.

❖ **Bác sĩ trị liệu:** Là nhân viên được đào tạo và được chứng nhận trong ngành spa, thực hiện các liệu pháp spa hoặc dịch vụ spa cho khách hàng.

❖ **Quản lý cấp cao:** Chủ sở hữu của cơ sở hoặc người đại diện quản lý của họ, chịu trách nhiệm về toàn bộ doanh nghiệp.

❖ **Mát xa truyền thống:** Là các liệu pháp mát xa được kế thừa từ các thế hệ trước. Chúng có thể được chứng minh một cách khoa học hoặc theo truyền thống của người dân bản địa đã khẳng định những lợi ích của mát xa đối với sức khỏe. ví dụ. Mát xa dân gian Thái.

❖ **Các liệu pháp truyền thống và văn hóa:** Các liệu pháp mà Mát xa truyền thống không phải là thành phần chính. Chúng có thể được chứng minh một cách khoa học, nhưng niềm tin của người dân địa phương hoặc thổ dân bản địa đã hỗ trợ những lợi ích sức khỏe của việc trị liệu.

THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- ❖ **Liệu pháp:** Một hành động hoặc dịch vụ chuyên nghiệp được sử dụng bởi một Chuyên gia trị liệu để cung cấp lợi ích sức khỏe.
- ❖ **Sức khỏe tốt:** Một trạng thái khỏe mạnh: một điều kiện tốt hoặc đạt yêu cầu về sức khỏe với một cơ thể, tâm trí và tinh thần cân bằng.



CÁC NHÓM TIÊU CHÍ VÀ YÊU CẦU CHÍNH



Địa điểm: 16 nhóm tiêu chí

Dịch vụ: 8 nhóm tiêu chí

Nhân sự: 7 nhóm tiêu chí

Sản phẩm: 8 nhóm tiêu chí

Thiết bị: 5 nhóm tiêu chí

Quản lý: 11 nhóm tiêu chí

Thực hành môi trường: 12
nhóm tiêu chí



ĐỊA ĐIỂM

1. Vị trí

- Cơ sở Spa được đặt ở một nơi thuận tiện, an toàn và sẽ không gây nguy hiểm cho sức khỏe của từng cá nhân
- Trong trường hợp spa nằm trong cùng tòa nhà với một doanh nghiệp kinh doanh khác thì ranh giới của nó phải được phân định rõ ràng và các hoạt động kinh doanh khác sẽ không ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ spa
- Khu vực dịch vụ. Trong trường hợp spa cung cấp nhiều loại dịch vụ khác nhau trong cùng một địa điểm, các khu vực dịch vụ phải được tách biệt rõ ràng và không gian cho từng dịch vụ phù hợp với loại dịch vụ được cung cấp
- Cơ sở spa phải phù hợp với tất cả các quy định của ngành hoặc địa phương

2. Lễ tân

- Khu vực lễ tân phải tách biệt rõ ràng với khu vực dịch vụ.
- Khu vực lễ tân phải có đủ chỗ cho khách hàng sử dụng vào các giai đoạn cao điểm





ĐỊA ĐIỂM

3. Khu vực trị liệu: Phải duy trì một mức độ riêng tư phù hợp cho khách hàng, nhưng sẽ không bị che khuất hoặc có cửa có thể khóa

4. Sạch sẽ: Tất cả các khu vực của spa, cả bên trong và bên ngoài, cho dù là khu vực nhân viên hay khu vực khách hàng, sẽ được giữ vệ sinh sạch sẽ và ngăn nắp mọi thời điểm

5. Xây dựng: Tòa nhà phải được xây dựng bằng các vật liệu chắc chắn, bền và không ở trong tình trạng không hợp vệ sinh hoặc bị đổ nát

6. Khu vực ướt: Là các khu vực nơi nước được sử dụng cho các dịch vụ, ở đó sàn nhà phải được làm bằng vật liệu không trơn trượt, dễ vệ sinh

7. An toàn: Spa phải có biển báo rõ ràng, sơ đồ mặt bằng, lối thoát hiểm khẩn cấp, đèn khẩn cấp, thiết bị báo khói, bình cứu hỏa và chuông báo cháy

8. Ánh sáng: phải phù hợp trong từng khu vực của spa

9. Thông gió: Khu vực spa phải được thông gió tốt



ĐỊA ĐIỂM

10. Quản lý chất thải: Spa phải phải được lắp đặt hệ thống quản lý chất thải, trong đó, chất thải và nước đã qua sử dụng được quản lý một cách có trách nhiệm và vệ sinh

11. Cơ sở vật chất dành cho khách hàng: Phải có đủ số lượng phòng tắm sạch sẽ và phù hợp, nhà vệ sinh, bồn rửa tay và phòng thay đồ riêng biệt, cung cấp cho nam và nữ, nếu có

12. Trang trí: Khu vực spa được trang trí với phong cách thích hợp, không gây ra hành vi phạm tội hoặc vi phạm phong tục xã hội, văn hóa và đạo đức dân tộc

13. Âm nhạc: Âm lượng nhạc phát sẽ có mức âm thanh thoải mái phù hợp với chức năng của khu vực dịch vụ

14. Đồ nội thất: Các đồ nội thất dành cho khách hàng sử dụng phải mang lại sự thoải mái, thiết thực và trong tình trạng tốt

15. Khả năng tiếp cận: Cơ sở có thể được tiếp cận bởi người cao tuổi và những người khuyết tật về thể chất

16. Các khu vực văn phòng: Cung cấp các khu vực văn phòng thích hợp để cho phép cung cấp dịch vụ spa chuyên nghiệp, bao gồm nhưng không giới hạn ở: khu vực nhân viên, nhà bếp và khu vực quản lý



DỊCH VỤ

1. Thời gian hoạt động: Dịch vụ của Spa sẽ chỉ được cung cấp trong thời gian mở cửa làm việc và theo quy định doanh nghiệp địa phương

2. Tư vấn: Một cuộc tư vấn sẽ được tiến hành trước khi trị liệu spa, bởi quản lý cấp cao của spa hoặc người quản lý spa hoặc chuyên gia được đào tạo chuyên ngành. Tư vấn có thể được miễn cho các khách hàng thực hiện lại cùng một liệu trình. Khách hàng sẽ được thông báo về các liệu pháp cùng với các kỹ thuật và đồng ý với các kỹ thuật đó trước khi thực hiện các dịch vụ. Tư vấn sau trị liệu cũng được khuyến cáo

3. Bảng dịch vụ: Bảng dịch vụ hoàn chỉnh sẽ được bày trí rõ ràng trong spa, bao gồm giá chi tiết với bất kỳ và tất cả các chi phí bổ sung có thể bị tính phí, thời gian điều trị và chính sách hủy dịch vụ của spa

4. Phác đồ điều trị: Tất cả các phương pháp điều trị và dịch vụ phải được thực hiện theo các tiêu chuẩn phác đồ điều trị được công ty phê duyệt

5. Phác đồ điều trị mới được đưa vào cơ sở phải được thiết kế và thực hành chuyên nghiệp theo yêu cầu và phù hợp với phác đồ đã được cung cấp của công ty. Ban lãnh đạo cấp cao phải chấp thuận trước khi thực hiện các liệu pháp hoặc dịch vụ mới cho khách





DỊCH VỤ

6. Dịch vụ Spa

- ❖ **Mát xa** - Các dịch vụ mát xa để thư giãn cơ thể sẽ được cung cấp. Các dịch vụ mát xa bổ sung dành cho cơ thể, mặt hoặc bàn chân cung cấp các lợi ích sức khỏe khác cũng có thể được cung cấp
- ❖ **Ứng dụng nước:** Một spa cung cấp tối thiểu hai ứng dụng nước mang lại lợi ích cho sức khỏe. Các ứng dụng nước được định nghĩa là các ứng dụng của nước, nóng hoặc lạnh, tự nhiên, khoáng hoặc chiết xuất từ biển dưới dạng:
 - **Tắm bồn** - ngâm toàn bộ hoặc một phần cơ thể vào dung dịch thảo dược, hương thơm, khoáng chất, trị liệu bùn hoặc hóa liệu pháp sẽ cung cấp các lợi ích khác ngoài việc làm sạch. Bồn tắm hoặc ngâm có thể bao gồm sục khí hoặc sục nước.
 - **Bơi nổi** – bề mặt nước tĩnh, khách hàng sẽ được nổi trong buồng hoặc bể chứa cho mục đích trẻ hóa. Có thể trang bị hoặc không trang bị nút bịt tai và bịt mắt.
 - **Hồ bơi sâu:** bề mặt nước tĩnh, hồ bơi đủ lớn để ngâm toàn bộ cơ thể.
 - **Ngâm:** ngâm toàn bộ hoặc một phần cơ thể vào dung dịch thảo dược, hương thơm, khoáng chất, bùn trị liệu hoặc hóa trị liệu.





DỊCH VỤ

- **Vòi sen sức khỏe:** dòng chảy tự nhiên hoặc vòi phun áp lực và / hoặc vòi phun nước được áp dụng cho cơ thể vì mục đích trải nghiệm hoặc trị liệu và mang lại lợi ích hữu hình cho sức khỏe.
- **Vòi sen** được cung cấp chỉ để làm sạch không được coi là một ứng dụng nước theo tiêu chuẩn này.
- **Nhiệt trị liệu** - Nhiệt nóng và / hoặc lạnh được áp dụng bằng tay hoặc bằng máy móc có thể liên quan đến sản phẩm / trị liệu thảo dược truyền thống
 - Xông hơi khô- buồng riêng hoặc phòng được sưởi ấm trong đó khách hàng ngồi, nằm hoặc đứng; dành cho mục đích trị liệu.
 - Xông hơi ướt: không gian cá nhân hoặc dùng chung chứa đầy hơi nước nóng trong đó khách hàng ngồi, nằm hoặc đứng; dành cho trị liệu
- ❖ **Tẩy tế bào chết và đắp mặt nạ** - sử dụng tài nguyên thiên nhiên, ví dụ: các loại thảo mộc, thực phẩm, khoáng chất hoặc bùn trị liệu để thư giãn, làm đẹp, thải độc hoặc các lợi ích sức khỏe khác





DỊCH VỤ

- ❖ **Các bài tập** - các động tác được thực hiện bằng tay hoặc bằng máy móc có lợi ích hỗ trợ và tăng cường sức khỏe
- ❖ **Liệu pháp năng lượng** – việc kiểm soát hoặc giải phóng khí hoặc dòng chảy năng lượng của cơ thể và tâm trí mang lại lợi ích cho sức khỏe. Kiểm soát như vậy có thể dựa trên sự chấp nhận truyền thống và / hoặc xác nhận khoa học
- ❖ **Chương trình dinh dưỡng** – việc ăn uống các loại thảo mộc hoặc thức ăn ở dạng rắn, lỏng hoặc chiết xuất, sống hoặc nấu chín và có tác dụng tăng cường sức khỏe
- ❖ **Chương trình ăn kiêng** - việc ăn uống các loại thảo mộc hoặc thực phẩm dạng rắn, lỏng hoặc chiết xuất, sống hoặc nấu chín mà cung cấp cho việc kiểm soát trọng lượng
- ❖ **Mát xa truyền thống hoặc liệu pháp truyền thống** - Mát xa truyền thống hoặc liệu pháp truyền thống có thể hoặc không được chứng minh khoa học, nhưng niềm tin của người dân địa phương hoặc thổ dân bản địa đã hỗ trợ những lợi ích sức khỏe của việc trị liệu. Đã được thừa hưởng từ các thế hệ trước





DỊCH VỤ

❖ **Liệu pháp làm đẹp** - bất kỳ liệu pháp nào liên quan đến việc áp dụng sản phẩm cho cơ thể hoặc bất kỳ phần nào của cơ thể, và có thể có hoặc không bao gồm các kỹ thuật xoa bóp, điều mà có hoặc không mang lại lợi ích hữu hình cho sức khỏe, nhưng là sự bổ sung các dịch vụ khác được cung cấp tại spa

❖ **Các liệu pháp khác** - bất kỳ phương pháp trị liệu nào có thể phù hợp với các dịch vụ spa và có thể hoặc không được khoa học chứng minh nhưng được chấp nhận về mặt văn hóa để có lợi ích về sức khỏe nhưng không được phân loại ở nơi khác theo tiêu chuẩn này

7. Các dịch vụ văn hóa và truyền thống: Những liệu pháp truyền thống của cộng đồng spa ở quốc gia ASEAN tương ứng. Cho dù được liệt kê hay không, tất cả các dịch vụ văn hóa và truyền thống đều được tôn trọng như nhau và không được thay thế hoặc thay đổi đáng kể cho việc giới thiệu hoặc thực hiện không tham khảo ý kiến trước của hoặc cư dân bản địa có nguồn gốc ở nơi đó, ngoại trừ nơi mà các thay thế hoặc thay đổi được yêu cầu cho sức khỏe và an toàn, hoặc theo luật pháp

8. Mức độ nhân viên: Số lượng nhân viên sẽ được sử dụng một cách thích hợp để phù hợp với thực tiễn kinh doanh thường được chấp nhận.



NHÂN SỰ

- 1. Tuổi tác:** Các spa sử dụng lao động theo quy định không có người ở dưới 18 tuổi hoặc theo quy định của pháp luật lao động địa phương (tùy theo quy định nào có tính pháp lý cao nhất)
- 2. Sức khỏe:** Nhân viên làm việc tại spa phải có sức khỏe tổng quát tốt, không có bệnh truyền nhiễm
- 3. Ngôn ngữ:** Tất cả nhân viên phải giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng của họ
- 4. Ăn mặc:** Tất cả các nhân viên phải được chuẩn bị và mặc quần áo phù hợp mức độ chuyên nghiệp được chấp nhận về vệ sinh và tiêu chuẩn hoạt động của công ty
- 5. Nghi thức và thái độ phục vụ:** Nhân viên và quản lý phải duy trì mức độ nghi thức và thái độ phục vụ chuyên nghiệp mọi lúc





NHÂN SỰ

6. Trình độ chuyên môn và đào tạo

- ❖ Nhân viên làm việc tại cơ sở phải tham gia và hoàn thành thành công một văn bằng liên quan có chứng chỉ hợp lệ
- ❖ Tất cả nhân viên phải hoàn thành chương trình định hướng của công ty và cơ sở khi cam kết làm việc
- ❖ Tất cả các nhân viên phải tham gia và hoàn thành việc đào tạo về sản phẩm và dịch vụ phù hợp với vị trí của họ, trước khi tiếp xúc với khách hàng
- ❖ Tất cả các nhân viên phải tham gia vào chương trình đào tạo nội bộ được đánh giá định kỳ để đảm bảo việc duy trì và phát triển kiến thức và tiêu chuẩn
- ❖ Quản lý cấp cao phải cung cấp cho nhân viên cơ hội phát triển nghề nghiệp
- ❖ Quản lý cấp cao nhất phải đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều có kiến thức về các quy trình cần thực hiện khi đối phó với khách hàng cư xử không đúng

7. Thói quen làm việc

- ❖ Nhân viên phải làm việc với thái độ thận trọng và trong sạch mọi lúc
- ❖ Nhân viên phải luôn làm việc với thái độ chuyên nghiệp và có đạo đức





SẢN PHẨM

1. Sản phẩm

- ❖ Các sản phẩm được sử dụng trong việc cung cấp các liệu pháp spa phải có nguồn gốc hữu cơ và / hoặc tự nhiên
- ❖ Các sản phẩm được sử dụng trong việc cung cấp các liệu pháp spa có thể phân hủy sinh học trong tự nhiên
- ❖ Các sản phẩm được sử dụng phải có nguồn gốc hợp pháp và được sản xuất, mà không có sự bóc lột sức người hoặc môi trường

2. Lợi ích: Không được phóng đại các tác động có lợi hoặc tuyên bố hiệu quả của các sản phẩm được sử dụng hoặc bán

3. Chứng nhận: Các sản phẩm phải phù hợp với Đạo luật hoà hợp ASEAN hoặc bất kỳ sửa đổi nào; có giấy chứng nhận Nhà sản xuất, Giấy chứng nhận Bán hàng miễn phí hoặc Giấy chứng nhận thực hiện sản xuất tốt (GMP) phù hợp. Bất kỳ sản phẩm nào không yêu cầu có giấy chứng nhận của pháp luật phải phù hợp với quy định của FDA về Thực phẩm và Dược phẩm hoặc tương tự và không được coi là có hại cho khách hàng





SẢN PHẨM

4. **Kiểm soát chất lượng:** Các sản phẩm do spa sản xuất phải có quy trình kiểm soát chất lượng
5. **Kiểm soát hàng tồn kho:** Các sản phẩm được sử dụng trong spa phải tuân theo hệ thống kiểm soát hàng tồn kho phù hợp với thực tiễn kinh doanh tốt và sử dụng sản phẩm cụ thể theo từng ngày
6. **Sử dụng:** Sản phẩm sẽ được sử dụng theo các thực hành vệ sinh tiêu chuẩn và bất kỳ phần không sử dụng nào sẽ không được để lại cho thùng chứa số lượng lớn
7. **Bảo quản:** Tất cả các sản phẩm phải được bảo quản trong điều kiện và nhiệt độ thích hợp theo khuyến nghị của nhà sản xuất
8. **Vệ sinh:**
 - ❖ Tất cả dụng cụ và thiết bị được sử dụng để áp dụng, chuyển hoặc sử dụng sản phẩm phải luôn được duy trì trong điều kiện sạch sẽ và vệ sinh.
 - ❖ Tất cả các sản phẩm vệ sinh được sử dụng trong spa phải an toàn và không gây hại cho nhân viên hoặc khách hàng





THIẾT BỊ

- 1. Sự phù hợp:** Mỗi khu vực của spa phải được trang bị các dụng cụ thích hợp và phù hợp và các thiết bị vận hành cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ hiệu quả và chuyên nghiệp
- 2. Bảo dưỡng:** Tất cả các thiết bị chuyên dụng phải được bảo dưỡng theo hướng dẫn của nhà cung cấp và được bảo quản tốt
- 3. An toàn:**
 - ❖ Tất cả các thiết bị chuyên dụng phải được sử dụng theo hướng dẫn của nhà cung cấp.
 - ❖ Bất kỳ thiết bị nào được khách hàng sử dụng phải có hướng dẫn sử dụng an toàn được hiển thị rõ ràng.
- 4. Tuân thủ pháp lý:** Tất cả các chuyên gia hoặc thiết bị chuyên dụng sẽ được chứng nhận hợp pháp để sử dụng trong spa nếu được yêu cầu bởi luật pháp địa phương
- 5. Sạch sẽ:** Tất cả các thiết bị của spa, cho dù trong khu vực nhân viên hoặc khu vực khách hàng, sẽ được giữ vệ sinh sạch sẽ và ngăn nắp mọi thời điểm





QUẢN LÝ

1. Sự quản lý:

- ❖ Quản lý cấp cao của cơ sở phải chỉ định một Người quản lý Spa, để đảm bảo rằng các dịch vụ thực hiện các mức chất lượng đã thỏa thuận được mô tả trong tiêu chuẩn này
- ❖ Quản lý cấp cao phải và sẽ tuân thủ một quy tắc ứng xử chuyên nghiệp trong việc tuân thủ các thực hành tiêu chuẩn

2. Tài liệu hệ thống chất lượng: Tài liệu hệ thống chất lượng phải nêu chi tiết các tiêu chuẩn dịch vụ và sẽ được sử dụng trong đào tạo nhân viên. Tài liệu này bao gồm nhưng không giới hạn các quy trình sau:

- ❖ Quy trình khách đến
- ❖ Quy trình đặt chỗ
- ❖ Quy trình quan hệ khách hàng
- ❖ Quy trình hóa đơn và thanh toán
- ❖ Quy trình & quy trình bán lẻ & bán hàng
- ❖ Ví dụ về tất cả các biểu mẫu được sử dụng trong hoạt động spa
- ❖ Quy trình phản hồi khách hàng
- ❖ Các tài liệu hệ thống chất lượng phải được lưu trữ tại spa và có thể truy cập bởi tất cả các nhân viên ở mọi thời điểm





QUẢN LÝ

3. Hướng dẫn giao thức dịch vụ: Sách hướng dẫn chi tiết các giao thức dịch vụ, kỹ thuật, sản phẩm và thiết bị được sử dụng trong việc cung cấp dịch vụ và sẽ được sử dụng trong đào tạo nhân viên spa. Sách hướng dẫn cũng sẽ nêu chi tiết các dấu hiệu hoặc chỉ định có thể áp dụng. Tài liệu này phải được lưu trữ tại spa và tất cả nhân viên có thể truy cập mọi lúc.

4. Quản lý nhân lực

- ❖ Hướng dẫn sử dụng lao động - Quản lý cấp cao phải chuẩn bị và duy trì sổ tay nhân viên quy định chi tiết tất cả các lợi ích người lao động và kỳ vọng của đạo đức nhân viên hoặc các hành vi không phù hợp
- ❖ Tuyển dụng - Quản lý cấp cao nhất của cơ sở phải xác định việc mô tả công việc cho nhân viên theo vị trí và phù hợp với thông lệ kinh doanh tiêu chuẩn và luật lao động địa phương
- ❖ Thù lao - Quản lý cấp cao sẽ trả lương cho tất cả nhân viên một cách công bằng và không thiên vị tuân theo luật lao động địa phương có hiệu lực hoặc được chấp nhận chung





QUẢN LÝ

5. Quản lý an ninh

- ❖ Quản lý cấp cao sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để đảm bảo an ninh cho khách hàng và tài sản của họ trong thời gian tại spa
- ❖ Quản lý cấp cao sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để đảm bảo sự riêng tư của khách hàng trước, trong hoặc sau thời gian của họ tại spa
- ❖ Cơ sở phải có kế hoạch khẩn cấp được soạn thảo xác định phù hợp với các yêu cầu pháp lý và được trình bày rõ ràng trong khu vực nhân viên
- ❖ Lối thoát hiểm khẩn cấp sẽ được đánh dấu rõ ràng và không bị chướng ngại vật dưới bất kỳ hình thức nào.
- ❖ Tất cả nhân viên phải đeo phù hiệu tên hoặc các thiết bị nhận dạng tương tự
- ❖ Quản lý cấp cao sẽ thực hiện mọi biện pháp hợp lý để ngăn chặn bất kỳ hình thức quấy rối tình dục nào tồn tại trong cơ sở



6. Thông tin

- ❖ Quản lý hàng đầu sẽ thiết lập một hệ thống thông tin liên lạc nội bộ hiệu quả để tất cả nhân viên luôn được thông báo về kết quả của các dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng
- ❖ Hệ thống sẽ đảm bảo rằng tất cả các đề xuất và nhận xét từ các nhân viên được phân tích và phản hồi bởi ban lãnh đạo cấp cao



QUẢN LÝ

7. Kế hoạch tiếp thị

- ❖ Cơ sở phải có một kế hoạch tiếp thị được lập thành văn bản, nêu chi tiết tất cả các hoạt động tiếp thị được lập kế hoạch, ngân sách và lợi nhuận dự kiến của các hoạt động đó.
- ❖ Kế hoạch tiếp thị sẽ được xem xét và cập nhật thường xuyên theo những thay đổi về hoàn cảnh, nhân sự hoặc cấp độ kinh doanh

8. Kế hoạch khẩn cấp: Tất cả các nhân viên sẽ nhận thức được kế hoạch hành động trong trường hợp khẩn cấp lâm sàng. Các số điện thoại cho các dịch vụ xe cứu thương, trung tâm phúc lợi và bệnh viện gần nhất phải được dễ dàng truy cập

9. Cứu thương: Một bộ cứu thương có chứa các dụng cụ thích hợp sẽ được giữ tại khu vực Lễ tân và trong khu vực chờ của Nhân viên. Các spa lớn hơn có thể có các bộ dụng cụ bổ sung

10. Bảo hiểm trách nhiệm: Cơ sở phải duy trì một mức bảo hiểm kinh doanh thích hợp bao gồm trách nhiệm công cộng và bảo hiểm tài sản của bên thứ ba, hoặc có thể được yêu cầu về mặt pháp lý. Nếu không bắt buộc, spa cũng được khuyến nghị sẽ thực hiện bảo hiểm bồi thường chuyên nghiệp cho tất cả nhân viên dịch vụ spa nếu có

11. Xem xét hệ thống: Quản lý cấp cao nhất sẽ thực hiện đánh giá hệ thống quản lý, bao gồm thẩm định nội bộ, đánh giá và các quy trình khác cho nhân viên, khách hàng, sản phẩm, thiết bị và thực tiễn kinh doanh như được coi là phù hợp để đảm bảo quản lý doanh nghiệp chuyên nghiệp và hiệu quả





THỰC HÀNH MÔI TRƯỜNG

1. **Chính sách môi trường:** Spa phải có một chính sách môi trường có trách nhiệm và có thể thực hiện được cho tất cả nhân viên đều biết và hiểu
2. **Sản phẩm:** Spa không được thải bất kì sản phẩm, chất gây ô nhiễm hoặc chất nào có thể được coi là có hại cho môi trường vào nước, đất hoặc không khí
3. **Làm sạch:** Tất cả các sản phẩm làm sạch được sử dụng trong cơ sở được khuyến nghị phải tự nhiên, hữu cơ và có thể phân huỷ sinh học
4. **Đồ vải:** Tất cả các loại khăn mới và đồ vải được sử dụng phải được làm từ chất liệu hữu cơ, bền hoặc có thể thay mới và được sản xuất bằng các phương tiện không độc hại
5. **Hướng dẫn sử dụng và tài liệu quảng cáo:** Tất cả sách hướng dẫn và tài liệu quảng cáo phải được viết trên giấy được làm từ cây nông nghiệp hoặc đã được tái chế
6. **Đóng gói bao bì:** Tất cả các nguyên liệu được đóng gói, chuyên nghiệp hoặc bán lẻ, phải có số lượng tối thiểu và có thể phân huỷ sinh học hoặc có thể tái sử dụng hoặc tái chế





THỰC HÀNH MÔI TRƯỜNG

7. Vườn

- ❖ Các khu vườn nếu có, sẽ được thiết kế chỉ sử dụng các loại cây trồng hoặc nguyên liệu được trồng tự nhiên tại địa phương
- ❖ Spa chỉ sử dụng phân bón tự nhiên, hữu cơ hoặc không độc hại trong vườn

8. Điện

- ❖ Tùy thuộc vào vị trí và bất cứ nơi nào thực tế, cân nhắc được đưa ra cho việc thực hiện sử dụng tiết kiệm điện thay thế thông qua năng lượng mặt trời, gió hoặc các phương tiện nhạy cảm với môi trường khác
- ❖ Tất cả các bóng đèn được khuyến nghị là kiểu tiết kiệm năng lượng nhỏ gọn
- ❖ Công tắc đèn phải được đặt trên bộ điều chỉnh độ sáng trừ trường hợp thấy cần thiết cho sự an toàn hoặc an toàn làm việc thực tiễn
- ❖ Spa phải cài đặt công tắc hẹn giờ, cảm ứng chuyển động hoặc ánh sáng mặt trời cho tất cả ánh sáng bên ngoài và không được chiếu sáng bên ngoài dưới bất kỳ hình thức nào khi cơ sở không hoạt động ngoại trừ xét thấy cần thiết vì lý do an toàn





THỰC HÀNH MÔI TRƯỜNG

9. Nước

- ❖ Các tính năng của nước nếu được sử dụng phải được đặt sao cho bất kỳ sự bay hơi nào phải nhỏ nhất và sẽ hỗ trợ việc làm mát tự nhiên của cơ sở
- ❖ Người quản lý và nhân viên spa phải có kiến thức đầy đủ về lượng nước được sử dụng trong mỗi dịch vụ spa và sẽ giảm thiểu lượng nước khi sử dụng thực tế
- ❖ Nên lắp đặt thiết bị sục khí hoặc vòi và vòi sen hạn chế dòng chảy
- ❖ Nên lắp đặt nhà vệ sinh có hai van xả nước và công nghệ giảm thiểu sử dụng nước khác
- ❖ Tùy thuộc vào vị trí, quy định y tế của chính quyền địa phương và bất cứ nơi nào thiết thực, nên cân nhắc cho việc tái chế nước được sử dụng trong spa





THỰC HÀNH MÔI TRƯỜNG

- 10. Rác thải:** Cơ sở phải phân loại tất cả rác thải và loại bỏ hoặc tái chế chúng theo cách thích hợp
- 11. Cộng đồng:** Cơ sở sẽ vẫn phải duy trì sự nhạy bén với văn hóa địa phương hiện tại và sẽ tiếp tục tăng thêm giá trị cho cuộc sống của cộng đồng địa phương nơi nào thích hợp
- 12. Vị trí hẻo lánh, biệt lập hoặc hoang dã:** Đối với spa được thành lập sau khi thực hiện tiêu chuẩn này và được đặt ở một vị trí được xác định là xa xôi hẻo lánh, biệt lập hoặc vùng hoang dã, cũng phải xác nhận tiêu chuẩn bổ sung này:
- ❖ Để thúc đẩy, phát triển và / hoặc đi tiên phong trong những sáng kiến sinh thái mới và sáng tạo nhằm bảo vệ và duy trì môi trường của cơ sở spa

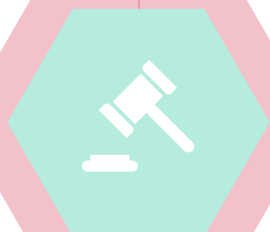
ĐIỀU KIỆN NỘI DUNG CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN



Là một người hoặc một pháp nhân tham gia vào doanh nghiệp spa đã đăng ký tại nước sở tại



Tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, bao gồm các yêu cầu sửa đổi và bổ sung có thể có sau khi chứng nhận



Quản lý phù hợp với luật pháp quốc gia của mình



Không bị rút giấy chứng nhận của Nhóm công tác về chất lượng du lịch (QTWG), ngoại trừ thời hạn trên 6 tháng

QUY TRÌNH NHẬN ĐƠN ĐỀ NGHỊ CHỨNG NHẬN

1

❖ Điền các chi tiết trong mẫu đơn đề nghị chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN mà QTWG xác định và chuẩn bị các tài liệu hỗ trợ để đề nghị chứng nhận

2

❖ Phải đảm bảo rằng các chi tiết liên quan đến đơn vị nộp đơn và các tài liệu hỗ trợ để nộp đơn đề nghị chứng nhận là chính xác và đầy đủ. Trường hợp các tài liệu hỗ trợ chưa hoàn chỉnh, các tài liệu còn thiếu sẽ được xác định cụ thể trong đơn đề nghị xác nhận để kiểm tra và theo dõi các tài liệu còn thiếu để hoàn thành hồ sơ đề nghị chứng nhận

3

❖ NTO sẽ gửi đơn đăng ký của đơn vị nộp đơn và các tài liệu hỗ trợ cho cơ quan thẩm định mà đơn vị nộp đơn lựa chọn để thẩm định Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN

QUY TRÌNH CẤP CHỨNG NHẬN

Bước 1:

Đơn vị đề nghị nộp hồ sơ cho NTO với các bằng chứng mới nhất và các tài liệu hỗ trợ theo yêu cầu trong mẫu đơn đăng ký tiêu chuẩn du lịch ASEAN

Bước 2:

Sau khi nhận được đơn đề nghị, NTO sẽ thực hiện những điều sau

- ❖ Xem xét đơn của đơn vị nộp đơn và tài liệu hỗ trợ, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ
- ❖ Gửi đơn đăng ký của đơn vị nộp đơn và các tài liệu hỗ trợ cho cơ quan thẩm định theo Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN

Bước 3:

Khi cơ quan Thẩm định nhận được đơn đề nghị cấp chứng nhận và các tài liệu cần thiết từ NTO thì phải thực hiện những điều sau

- ❖ Kiểm tra theo các bước quy định trong thẩm định và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN trong vòng 60 ngày sau ngày nộp đơn. Trong trường hợp thẩm định không thể tiến hành trong thời hạn quy định, cơ quan Thẩm định phải thông báo cho NTO lý do và điều cần thiết bằng văn bản ngay lập tức. Khi cơ quan Thẩm định thẩm định cơ sở thì phải chuẩn bị báo cáo thẩm định.
- ❖ Kết luận kết quả thẩm định và chuẩn bị báo cáo cho NTO bước đầu xem xét báo cáo thẩm định

QUY TRÌNH CẤP CHỨNG NHẬN

Bước 4:

Đơn vị nộp đơn đề nghị cấp chứng nhận sẽ cho phép các cán bộ QTWG và / hoặc NTO quan sát thẩm định của Thẩm định viên tại cơ sở của mình

Bước 5:

Khi QTWG phê chuẩn giấy chứng nhận, giấy chứng nhận và biển đồng sẽ được cấp từ ngày QTWG đồng ý phê duyệt. Giấy chứng nhận có giá trị trong ba năm và không thể được chuyển giao cho các đối tượng khác. Tổ chức được chứng nhận sẽ thanh toán cho chứng chỉ và biển đồng

Bước 6:

Tổ chức được chứng nhận có thể trưng bày biểu tượng chứng nhận của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, phù hợp với định dạng và phương tiện hiển thị biểu tượng

Bước 7:

Để chuyển đổi doanh nghiệp và địa điểm, đơn vị được chứng nhận phải thông báo cho NTO hủy bỏ giấy chứng nhận bằng văn bản. Đơn vị được chứng nhận sẽ ngay lập tức trả lại chứng chỉ và biển đồng cho NTO. Trong trường hợp cần nộp đơn đề nghị cấp chứng nhận, đơn vị sẽ được áp dụng theo đơn đề nghị cấp chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN cho cơ sở mới để thẩm định và chứng nhận

ĐIỀU KIỆN ĐỐI VỚI ĐƠN VỊ ĐƯỢC CHỨNG NHẬN

1. Tiến hành và duy trì tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận
2. Chỉ tham khảo trong kinh doanh và tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận
3. Không sử dụng sai mục đích giấy chứng nhận/biểu tượng/biển đồng làm mất uy tín Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận
4. Chấm dứt in, quảng cáo, quan hệ công chúng, liên quan đến chứng nhận khi chứng nhận bị đình chỉ, thu hồi hoặc hủy bỏ vì bất kỳ lý do nào
5. Cho phép các cán bộ QTWG và/hoặc NTO quan sát thẩm định của Thẩm định viên tại cơ sở
6. Nếu có bất kỳ thay đổi của đơn vị trong các nội dung chính như tư cách pháp lý, thương mại, tổ chức hoặc chủ sở hữu, địa chỉ, địa chỉ liên hệ và thay đổi quan trọng trong tổ chức, đơn vị được chứng nhận phải thông báo ngay cho NTO để xem xét liệu thay đổi có ảnh hưởng đến chứng nhận không. NTO sẽ đề xuất với QTWG trường hợp có tác động đối với chứng nhận
7. Hợp tác với cơ quan Thẩm định trong mọi cuộc thẩm định
8. Nếu muốn hủy chứng nhận, phải thông báo cho NTO bằng văn bản trong vòng 90 ngày
9. Nếu muốn tiếp tục chứng nhận nộp đơn đề nghị cấp lại không ít hơn 90 ngày trước khi hết hạn
10. Chuẩn bị và lưu giữ hồ sơ khiếu nại cùng kết quả xử lý khiếu nại, nộp hồ sơ khiếu nại cùng kết quả giải quyết cho cơ quan Thẩm định và/hoặc NTO và/hoặc QTWG khi được yêu cầu

GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ LẠI

1. Cơ quan Thẩm định sẽ tiến hành giám sát thẩm định để theo dõi việc duy trì Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận ít nhất mỗi năm một lần kể từ ngày QTWG phê duyệt chứng nhận. Cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo giám sát và nộp cho NTO trong vòng 30 ngày kể từ ngày thực hiện giám sát thẩm định
2. Việc đánh giá lại được tiến hành hai năm một lần trước khi giấy chứng nhận hết hạn. Việc thẩm định phải được thực hiện theo quy định để đánh giá và chứng nhận theo Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo thẩm định để chứng nhận lại và nộp cho NTO trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiến hành đánh giá lại
3. QTWG và / hoặc NTO có quyền cho phép cơ quan Thẩm định tiến hành kiểm tra giám sát bổ sung hoặc thẩm định chứng nhận lại mà không cần thông báo trước trong các trường hợp sau:
 - Có nguyên nhân khiến nghi ngờ rằng hiệu suất giảm.
 - Khi các khiếu nại hoặc thông tin phân tích cho thấy việc thực hiện của đơn vị được chứng nhận không tuân thủ yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, QTWG và/hoặc NTO sẽ thông báo cho cơ quan Thẩm định kiểm tra đơn vị được chứng nhận, giám sát bổ sung hoặc kiểm tra để chứng nhận lại. Cơ quan Thẩm định chuẩn bị báo cáo giám sát hoặc báo cáo thẩm định để chứng nhận lại trong vòng 30 ngày kể từ ngày giám sát thẩm định hoặc tiến hành thẩm định lại

GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ LẠI

4. QTWG và / hoặc NTO bảo lưu quyền tiến hành đánh giá trường hợp đặc biệt bằng cách thông báo trước cho đơn vị được chứng nhận trong thời gian ngắn trong các trường hợp cần thiết sau:
- Điều tra khiếu nại của tổ chức được chứng nhận.
 - Xem xét hoặc theo dõi các tác động từ bất kỳ thay đổi nào của đơn vị được chứng nhận trong các nội dung chính như thay đổi tư cách pháp lý, thay đổi giao dịch, tổ chức hoặc chủ sở hữu, tên và địa chỉ của cơ sở, loại spa được chứng nhận và các thay đổi quan trọng khác.
 - Theo dõi việc tạm ngưng chứng nhận QTWG và / hoặc NTO phải thông báo cho cơ quan Thẩm định kiểm tra đơn vị được chứng nhận để tiến hành đánh giá như là một trường hợp đặc biệt và cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo thẩm định cho trường hợp đặc biệt trong vòng 30 ngày kể từ ngày ngày thực hiện thẩm định trường hợp đặc biệt

ĐÌNH CHỈ VÀ RÚT GIẤY CHỨNG NHẬN

Trường hợp đơn vị được chứng nhận không tuân thủ quy trình và / hoặc quy định về đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, không sửa các lỗi không phù hợp và / hoặc không tuân thủ các quy định trong khoảng thời gian quy định, cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo đề xuất NTO bước đầu xem xét việc đình chỉ chứng nhận và thông báo cho đơn vị được chứng nhận để có hành động ngăn ngừa. Đơn vị được chứng nhận phải thực hiện hành động khắc phục và ngăn ngừa hiệu quả và sẽ được kiểm tra theo dõi bởi cơ quan Thẩm định trong vòng 180 ngày. Nếu không thực hiện khắc phục trong vòng 180 ngày, chứng nhận sẽ bị rút lại



Đình chỉ

Rút giấy chứng nhận trường hợp đơn vị được chứng nhận thuộc một hay các trường hợp sau :

- Không tuân thủ các quy định mà QTWG và/ hoặc NTO xác định và có ảnh hưởng nghiêm trọng đến việc chứng nhận;
- Không phù hợp với bản chất của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận;
- Không tuân thủ Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận sau khi chứng nhận bị đình chỉ hai lần trong vòng 180 ngày



Rút giấy chứng nhận

ĐÌNH CHỈ VÀ RÚT GIẤY CHỨNG NHẬN

Có khiếu nại rằng NTO đã xem xét đơn vị có thể ảnh hưởng xấu đến chứng nhận:
Cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo và đề nghị NTO xem xét ban đầu về thông tin rút giấy chứng nhận, sau đó đề xuất với QTWG ra quyết định thu hồi chứng nhận. Để đơn được chứng nhận có trách nhiệm trả lại chứng chỉ và biển đồng cho NTO ngay lập tức

KHÁNG NGHỊ VÀ KHIẾU NẠI

HỦY CHỨNG NHẬN

BẢO MẬT

KHÁC

QUY TRÌNH TỰ ĐÁNH GIÁ BAN ĐẦU

Bước 1:

Đối tượng dự định nộp đơn đề nghị chứng nhận Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN tự đánh giá ban đầu, sử dụng danh mục thẩm định, bước đầu đánh giá điểm, gửi cơ quan thẩm định

Bước 2:

Đối tượng dự định nộp đơn đề nghị chứng nhận Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN tự đánh giá ban đầu, sử dụng danh mục thẩm định, bước đầu đánh giá điểm, gửi cơ quan thẩm định

Bước 3:

Việc chỉ định Thẩm định của cơ quan kiểm tra được thực hiện theo nguyên tắc sau

- ❖ Có trình độ, kinh nghiệm để thẩm định Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN như quy định;
- ❖ Làm quen với các quy định chứng nhận trong tiêu chuẩn du lịch ASEAN hoặc các hệ thống quản lý khác và các quy trình chứng nhận hoặc các hệ thống quản lý áp dụng khác;
- ❖ Có kiến thức về thẩm định có liên quan và các tài liệu thẩm định;
- ❖ Có kiến thức và năng lực trong các hoạt động của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN;
- ❖ Có năng lực trong giao tiếp;
- ❖ Không vướng xung đột lợi ích có thể khiến các thành viên nhóm trở nên bất chính, không đáng tin cậy hoặc không công bằng, gồm
 - (1) Các Thẩm định viên không tư vấn cho đơn vị nộp đơn 2 năm trước đó.
 - (2) Thẩm định viên không phải là cổ đông trong tổ chức của đơn vị.
 - (3) Các Thẩm định viên sẽ không có bất kỳ áp lực thương mại và / hoặc tài chính nào

QUY TRÌNH THẨM ĐỊNH

01

**Bổ nhiệm các
Thẩm định viên**

02

**Đánh giá các tài
liệu hỗ trợ của
đơn đề nghị và
thiết lập kế hoạch
thẩm định**

03

**Thẩm định dịch
vụ và thực hiện
theo yêu cầu của
Tiêu chuẩn Dịch
vụ Spa ASEAN tại
cơ sở**

04

**Đánh giá kết quả
thẩm định và
chuẩn bị báo cáo
thẩm định**

Bổ nhiệm Thẩm định viên:

- Cơ quan thẩm định sẽ chỉ định các Thẩm định viên thẩm định theo các tiêu chí của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN
- Cơ quan Thẩm định sẽ chỉ định các Thẩm định viên phù hợp và có thể chỉ định các chuyên gia. Đoàn Thẩm định bao gồm ít nhất một thành viên có kiến thức và năng lực về khoa học y tế và được phân định rõ ràng các cơ quan chức năng. Ngoài ra, cơ quan Thẩm định phải thông báo cho đơn vị nộp đơn của Thẩm định viên

KẾT LUẬN KẾT QUẢ THẨM ĐỊNH

1. Việc sử dụng / tham khảo của chứng nhận / chứng nhận và hiển thị logo chứng nhận:

- ☐ Không sử dụng để tham khảo
- ☐ Sử dụng chứng nhận / hiển thị logo chứng nhận của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, là
- ☐ tuân thủ quy định của Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) ban hành
- ☐ không tuân thủ quy định của Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) ban hành

2. Điểm số của kết quả đánh giá thẩm định trong mỗi danh mục

1. Phương diện

1.1 Cung cấp các liệu pháp mát-xa thư giãn cho cơ thể và khuôn mặt ☐ Có ☐ Không

1.2 Ít nhất hai ứng dụng nước. ☐ Có ☐ không

(Nếu KHÔNG, cơ sở không đạt chất lượng để được thẩm định theo tiêu chuẩn này)

BẢNG ĐIỂM

Danh mục	Tổng điểm	Điểm thực tế	Phần trăm của điểm thực tế
2. Địa điểm	50		
3. Dịch vụ	100		
4. Nhân viên	125		
5. Sản phẩm	50		
6. Thiết bị / dụng cụ	50		
7. Quản lý	75		
8. Môi trường	50		
Tổng điểm	500		

KẾT LUẬN KẾT QUẢ THẨM ĐỊNH

1. Kết luận điểm số từ báo cáo thẩm định:

Tổng điểm và mức chất lượng tiêu chuẩn = điểm, là tỷ lệ phần trăm của ...

- ☐ Được chứng nhận. Tổng số điểm là hơn 400 điểm và mọi yêu cầu bắt buộc đều được thông qua.
- ☐ Không được chứng nhận. Tổng số điểm ít hơn 400 điểm.
- ☐ Không được chứng nhận do không tuân thủ các yêu cầu bắt buộc

2. Kiến nghị về chứng nhận / duy trì chứng nhận:

Sẽ đệ trình lên Cơ quan du lịch quốc gia (NTO) xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất với Đoàn Công tác Du lịch Chất lượng (QTWG)

- ☐ để chứng nhận. Giấy chứng nhận sẽ có hiệu lực kể từ ngày QTWG phê chuẩn chứng nhận và thời hạn của chứng chỉ là 3 năm.
- ☐ để tái chứng nhận. Vấn đề mới của chứng chỉ sẽ được gia hạn từ chứng chỉ cũ và thời hạn của chứng chỉ là 3 năm.
- ☐ để xem xét và duy trì chứng nhận.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC A - Mẫu đơn đề nghị chứng nhận Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN

PHỤ LỤC B - Yêu cầu về trình độ chuyên môn và kinh nghiệm cho các Thẩm định viên của tiêu chuẩn dịch vụ spa ASEAN

PHỤ LỤC C - Danh sách thành viên tham gia thẩm định

PHỤ LỤC D - Kế hoạch thẩm định

PHỤ LỤC E - Danh mục thẩm định

Bảng chấm điểm theo Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN: Kết quả Thẩm định

PHỤ LỤC F - Báo cáo không phù hợp

PHỤ LỤC G - Báo cáo thẩm định tại cơ sở

PHỤ LỤC H - Kế hoạch hành động khắc phục và ngăn ngừa từ kết quả thẩm định

PHỤ LỤC I - Báo cáo thẩm định

Minh họa về thẩm định trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN

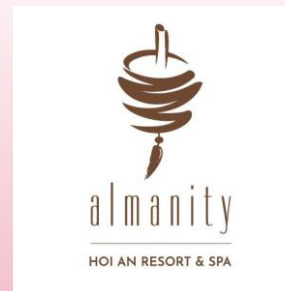
VIETNAM ASEAN SPA SERVICES AWARDS



**Cham Spa &
Massage Danang**



Iris Spa



**My Chi Wellness
& Spa (Almanity
Hội An Wellness
Resort)**



**Six Senses
Con Dao**



Wellness Tourism – Du lịch, Nghỉ dưỡng kết hợp chăm sóc sức khỏe đang trở thành xu hướng toàn cầu

Việt Nam giàu tiềm năng du lịch kết hợp chăm sóc sức khỏe. Nếu thực sự chú trọng đầu tư thì đây là đòn bẩy cho ngành du lịch thời gian tới

Ông Mauro Gasparotti
Giám đốc Savils Hotel khu vực Đông Nam Á



Bộ trưởng Bộ Văn hóa,
Thể thao và Du lịch
Nguyễn Ngọc Thiện
chụp ảnh chung với
các đại biểu dự Diễn
đàn Du lịch ASEAN
2019



XIN CẢM ƠN SỰ LẮNG NGHE CỦA QUÝ VỊ

<https://vietnamtourism.gov.vn>

<https://vietnam.travel>

<https://ats.vietnamtourism.gov.vn>

Email: binhvnat@yahoo.com