

Số: 4640/QĐ-BVHTTDL

Hà Nội, ngày 28 tháng 12 năm 2016

## **QUYẾT ĐỊNH**

### **Về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch**

#### **BỘ TRƯỞNG BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH**

Căn cứ Nghị định số 76/2013/NĐ-CP, ngày 16 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Căn cứ Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 8 tháng 12 năm 2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới;

Căn cứ Quyết định số 321/QĐ-TTg ngày 18 tháng 2 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình Hành động quốc gia về Du lịch giai đoạn 2013-2020;

Xét đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt “Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch” với những nội dung chủ yếu sau đây:

#### **1. Mục tiêu**

Xây dựng Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch để tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch và khuyến khích đầu tư, nâng cấp chất lượng dịch vụ tại các điểm đến.

#### **2. Xác định các điểm đến cần đánh giá**

##### **a) Căn cứ vào khả năng thu hút khách du lịch:**

- Khu du lịch: gồm các khu du lịch đã được đầu tư phát triển du lịch, hàng năm đón được từ 500.000 lượt khách du lịch trở lên.

- Điểm du lịch: gồm các điểm du lịch đã được đầu tư phát triển du lịch, hàng năm đón được từ 50.000 lượt khách du lịch trở lên.

##### **b) Căn cứ vào đề xuất của khu, điểm du lịch:**

Khu, điểm du lịch đạt điều kiện về khả năng thu hút khách, có hồ sơ đề nghị đánh giá xếp hạng gửi về Tổng cục Du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

#### **3. Tiêu chí đánh giá điểm đến là các khu du lịch**

Tổng số 32 tiêu chí được chia thành 6 nhóm, cụ thể như sau:

##### **a) Nhóm tiêu chí về tài nguyên du lịch** gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

+ Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên



+ Sức chứa của điểm tài nguyên

+ Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên

*b) Nhóm tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ* gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

+ Cung cấp thông tin cho khách hàng

+ Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ khu du lịch

+ Thuyết minh

+ Trung tâm thông tin du lịch

+ Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch

+ Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú

+ Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch

+ Dịch vụ ăn uống

+ Cơ sở phục vụ vui chơi giải trí

+ Dịch vụ vui chơi, giải trí

+ Các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật

+ Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa

+ Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo

+ Dịch vụ mua sắm

*c) Nhóm tiêu chí về quản lý điểm đến* gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

+ Quản lý chung

+ Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung

+ Xử lý rác thải

+ Hệ thống nhà vệ sinh công cộng

+ Môi trường xã hội

+ Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự

+ Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch

+ Cơ sở vật chất kỹ thuật

*d) Nhóm tiêu chí về cơ sở hạ tầng* gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

+ Hệ thống đường giao thông

+ Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy

+ Đường giao thông nội bộ

+ Hệ thống điện

+ Hệ thống cấp, thoát nước

*d) Nhóm tiêu chí về sự tham gia của cộng đồng địa phương*

+ Tỷ lệ lao động là người địa phương trong khu du lịch

*e) Nhóm tiêu chí về sự hài lòng của khách*

+ Sự hài lòng của khách du lịch thông qua phiếu điều tra

#### **4. Tiêu chí đánh giá điểm đến là các điểm du lịch**

Tổng số 29 tiêu chí được chia thành 6 nhóm, cụ thể như sau:

*a) Nhóm tiêu chí về tài nguyên du lịch* gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

+ Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên

+ Sức chứa của điểm tài nguyên

+ Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên

- b) Nhóm tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ* gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:
- + Cung cấp thông tin cho khách hàng
  - + Chi dẫn thông tin trong toàn bộ điểm du lịch
  - + Thuyết minh
  - + Quầy thông tin du lịch
  - + Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch
  - + Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú
  - + Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch
  - + Dịch vụ ăn uống
  - + Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa
  - + Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo
  - + Dịch vụ mua sắm
- c) Nhóm tiêu chí về quản lý điểm đến* gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:
- + Quản lý chung
  - + Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung
  - + Xử lý rác thải
  - + Hệ thống nhà vệ sinh công cộng
  - + Môi trường xã hội
  - + Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự
  - + Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch
  - + Cơ sở vật chất kỹ thuật đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch
- d) Nhóm tiêu chí về cơ sở hạ tầng* gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:
- + Hệ thống đường giao thông
  - + Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy
  - + Đường giao thông nội bộ
  - + Hệ thống điện
  - + Hệ thống cấp, thoát nước
- đ) Nhóm tiêu chí về sự tham gia của cộng đồng địa phương*
- + Tỷ lệ lao động là người địa phương trong điểm du lịch
- e) Nhóm tiêu chí về sự hài lòng của khách*
- + Sự hài lòng của khách du lịch thông qua phiếu điều tra

## **5. Quy trình đánh giá điểm đến**

- Việc đánh giá điểm đến được triển khai theo quy trình kèm theo quyết định này.
- Phiếu điều tra lấy ý kiến của khách kèm theo quyết định này.
- Bước 1: Thành lập Ban Tổ chức và thành lập các tiểu ban Nội dung, Thư ký, Hậu cần,...
- Bước 2: Lựa chọn điểm đến để đánh giá
- Bước 3: Thành lập các nhóm chuyên gia gồm: Nhóm chuyên gia đánh giá và nhóm chuyên gia điều tra

- Bước 4: Các nhóm chuyên gia đánh giá và cho điểm thực hiện chấm điểm theo bảng điểm; tổ chức điều tra lấy ý kiến của khách du lịch theo phiếu điều tra

- Bước 5: Tiểu ban Thư ký tổng hợp điểm

- Bước 6: Ban Tổ chức xếp loại điểm đến

## **6. Tần suất đánh giá điểm đến**

Để tôn vinh các điểm đến, tạo động lực cho các điểm đến phấn đấu, duy trì chất lượng dịch vụ, chất lượng môi trường và tính hấp dẫn của điểm đến: Tổng cục Du lịch thực hiện đánh giá định kỳ và công bố với tần suất 1 năm/1 lần.

### **Điều 2. Tổ chức thực hiện**

#### **1. Tổng cục Du lịch:**

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức phổ biến rộng rãi Bộ tiêu chí đến các địa phương, các ban quản lý điểm đến là các khu du lịch quốc gia, các điểm du lịch; hướng dẫn các địa phương triển khai thực hiện việc đánh giá điểm đến phù hợp với từng mục đích cụ thể;

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan áp dụng Bộ tiêu chí, triển khai đánh giá, tổ chức tôn vinh các khu du lịch, các điểm du lịch được đánh giá cao về quản lý, về chất lượng dịch vụ, về đảm bảo môi trường, về tính hấp dẫn...;

- Tiếp tục nghiên cứu, phát triển Bộ tiêu chí, xây dựng tiêu chuẩn quốc gia về quản lý điểm đến.

#### **2. Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

- Tổ chức phổ biến Bộ tiêu chí đến các khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn để định hướng công tác đầu tư, phát triển dịch vụ, quản lý... đảm bảo tính chuyên nghiệp;

- Căn cứ vào nhu cầu của địa phương, áp dụng Bộ tiêu chí, tổ chức đánh giá, tôn vinh các khu du lịch, các điểm du lịch trên địa bàn.

#### **3. Hiệp Hội Du lịch**

Phối hợp với Tổng cục Du lịch, với Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các địa phương phổ biến Bộ tiêu chí đến các thành viên để áp dụng trong quản lý, đầu tư và hoạt động nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp của các điểm đến là thành viên của Hiệp hội.

Phối hợp với Tổng cục Du lịch, với Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các địa phương tổ chức đánh giá và tôn vinh các điểm đến.

#### **4. Ban quản lý khu du lịch, điểm du lịch**

Nghiên cứu, áp dụng Bộ tiêu chí trong quá trình đầu tư phát triển khu du lịch, điểm du lịch, trong tổ chức và quản lý các hoạt động của khu du lịch, điểm du lịch;

Hướng ứng các hoạt động do Tổng cục Du lịch, Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Hiệp hội du lịch các cấp tổ chức nhằm đánh giá, tôn vinh các điểm đến, góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, hình ảnh du lịch Việt Nam đối với du khách.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Bộ, Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch, Giám đốc các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương và các tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động du lịch chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

*Nơi nhận:*

- Như điều 4;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Ban Tuyên giáo TŨ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Ủy ban VHGDĐTNNĐ Quốc hội;
- UBND các tỉnh, TP trực thuộc TŨ;
- Các Thứ trưởng Bộ VHTTDL;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ;
- Sở Du lịch, Sở VHTTDL các tỉnh, TP trực thuộc TŨ;
- Trang TTĐT của Bộ VHTTDL, TTIT du lịch;
- Lưu: VT, TCDL (Vụ LH), LTH (05b). 200



**Nguyễn Ngọc Thiện**

