

CHƯƠNG TRÌNH KHÔI PHỤC DU LỊCH NỘI ĐỊA TOÀN QUỐC
khắc phục hậu quả của Đại dịch COVID-19 đợt 4

I. BỐI CẢNH, MỤC ĐÍCH VÀ NỘI DUNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH

1. Bối cảnh và mục tiêu

- Đại dịch COVID-19 đợt 4 với biến chủng Delta đã gây ra tác hại to lớn cho thế giới, cho Việt Nam nói chung và cho ngành Du lịch nói riêng. Để khôi phục các hoạt động du lịch trong bối cảnh bình thường mới, Hiệp hội Du lịch Việt Nam đã thống nhất với Hiệp hội Du lịch cách tỉnh, thành phố trong cả nước xây dựng và triển khai **Chương trình khôi phục du lịch nội địa toàn quốc** (Chương trình KPDLNĐTQ). Định hướng cơ bản của Chương trình KPDLNĐTQ là ngành Du lịch phải khôi phục và phát triển trong trạng thái “sống chung với COVID-19”. Yếu tố an toàn (cho khách du lịch, cho những người hoạt động trong lĩnh vực du lịch và cho cả xã hội) đã trở thành một yêu cầu bắt buộc cho ngành kinh tế du lịch.

- Mục tiêu của Chương trình là chuyển các hoạt động du lịch sang trạng thái bình thường mới với tư tưởng sống chung với COVID-19, xây dựng du lịch thành một ngành kinh tế du lịch an toàn.

2. Nguyên tắc

- Áp dụng 6 nguyên tắc thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát Covid-19 của Chính phủ. Trong đó tuân thủ nghiêm hướng dẫn của cơ quan y tế, đồng thời tổ chức các hoạt động du lịch một cách linh hoạt, thích ứng, hiệu quả với diễn biến tình hình thực tế phòng chống dịch.

- Kết nối khách du lịch đi từ vùng xanh (an toàn) với các điểm du lịch xanh (an toàn) trên cơ sở xác định vùng xanh của cơ quan quản lý y tế, cơ quan quản lý có thẩm quyền ở địa phương và ranh giới vùng xanh ở phạm vi chia càng nhỏ, càng có tính thích ứng cao trong bối cảnh bình thường mới.

- Xây dựng các tiêu chí an toàn cho hoạt động của các doanh nghiệp du lịch nhằm nhanh chóng khôi phục hoạt động du lịch, trước mắt là du lịch nội địa, đồng thời đáp ứng yêu cầu dễ dàng, thuận lợi trong việc áp dụng vào thực tế và tạo điều kiện đánh giá mức độ an toàn của du lịch Việt Nam.

3. Nội dung của Chương trình

- Xây dựng tiêu chí an toàn ở các vị trí làm việc trong chuỗi dịch vụ du lịch cung cấp cho khách nhằm đảm bảo vừa phòng chống dịch vừa tổ chức hoạt động kinh doanh du lịch phù hợp.

- Xây dựng khung quy trình tổ chức hoạt động du lịch phù hợp với bối cảnh chung và đáp ứng cao nhất yếu tố an toàn trong dịch bệnh.

- Hướng dẫn cho các Hiệp hội Du lịch và doanh nghiệp du lịch địa phương linh hoạt áp dụng vào tình hình thực tế, chi tiết hóa các nội dung phù hợp, dễ thực hiện, giám sát và đánh giá kết quả tại các tỉnh thành phố trên cả nước.

4. Chủ đề của Chương trình: “Kết nối xanh du lịch Việt Nam” nhằm triển khai một chương trình truyền thông về du lịch an toàn, về chương trình khôi phục du lịch trong bối cảnh bình thường mới với nội dung sống chung với COVID-19 trong từng doanh nghiệp du lịch, tạo sự tin tưởng của khách du lịch về những điểm du lịch an toàn, các đơn vị được lựa chọn đáp ứng đủ tiêu chuẩn đón khách trong giai đoạn tình hình dịch vẫn còn phức tạp.

II. TIÊU CHÍ AN TOÀN

1. Đối với khách du lịch

1.1. Khách du lịch từ 18 tuổi trở lên

- Đảm bảo tiêm đầy đủ các liều tiêm ngừa COVID-19 với loại vắc-xin đã được Bộ Y tế Việt Nam cấp phép sử dụng và qua 14 ngày kể từ khi tiêm mũi cuối cùng.
- Hoặc đã hồi phục sau khi bị nhiễm SARS-CoV-2, cần có xác nhận của Sở Y tế hoặc có xác nhận đủ kháng thể theo quy định trong trường hợp cá nhân tự điều trị tại nhà. Có thời gian tính từ khi khỏi bệnh không quá 12 tháng.

1.2. Khách du lịch dưới 18 tuổi

Có kết quả xét nghiệm âm tính với SARS-CoV-2 bằng phương pháp **RT-PCR** trong vòng 72 giờ trước khi tham gia *chương trình du lịch ra ngoài tỉnh, thành phố* nơi cư trú.

1.3. Tiêu chí điều chỉnh bổ sung

Tùy thuộc vào tình hình thực tế của công tác phòng chống dịch ở các địa phương, các công ty lữ hành, điểm đi hoặc điểm đến có thể áp dụng tiêu chí bổ sung (ngoài tiêu chí ở mục 1.1 và 1.2) theo một trong những tiêu chí sau đây:

- Có kết quả xét nghiệm âm tính với SAR-CoV-2 bằng phương pháp RT-PCR trong vòng 72 giờ tính đến giờ đoàn khởi hành.
- Có kết quả xét nghiệm âm tính với SAR-CoV-2 bằng phương pháp xét nghiệm nhanh trong vòng 48 giờ tính đến giờ đoàn khởi hành nếu khách đã tiêm 1 mũi vắc-xin.
- Không cần xét nghiệm với SAR-CoV-2

2. Đối với doanh nghiệp Lữ hành

2.1. Người lao động

- 100% người lao động được tiêm đầy đủ các liều tiêm ngừa COVID-19 với loại vắc-xin đã được Bộ Y tế Việt Nam cấp phép sử dụng và qua 14 ngày kể từ khi tiêm mũi cuối cùng.
- Hoặc đã hồi phục sau khi bị nhiễm SARS-CoV-2, cần có xác nhận của Sở Y tế hoặc có xác nhận đủ kháng thể theo quy định trong trường hợp cá nhân tự điều trị tại nhà. Có thời gian tính từ khi khỏi bệnh không quá 12 tháng.
- Người lao động chưa tiêm vắc-xin ngừa Covid-19 chỉ được làm việc trực tuyến hoặc tại phòng làm việc độc lập.

- Người lao động tiếp xúc trực tiếp với khách như hướng dẫn viên, lái xe... phải được xét nghiệm kết quả âm tính trong vòng 48 giờ tính đến thời điểm bắt đầu công việc tiếp xúc với khách.
- **Tiêu chí điều chỉnh bổ sung (nếu cần thiết):** Tùy thuộc vào tình hình thực tế, đối với người lao động thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách như hướng dẫn viên, lái xe, phụ xe, nhân viên team building v.v. công ty sẽ hành có thể bổ sung quy định như:
 - + Không tiếp xúc với những người còn lại trong công ty trong những giai đoạn nhất định.
 - + Bố trí vị trí riêng tiếp xúc, giao dịch với những người còn lại của công ty sau chuyển đi công tác.
 - + Quy định về trang thiết bị, vật tư áp dụng cần thiết để ngăn chặn lây lan dịch bệnh tại những vị trí tiếp xúc, trao đổi trực tiếp giữa người lao động thường xuyên tiếp xúc với khách, đi công tác và những người còn lại.

2.2. Hình thức tổ chức hoạt động:

- Chương trình du lịch được tổ chức theo hình thức khép kín, có sự giám sát, kiểm soát chặt chẽ của công ty lữ hành trong suốt quá trình tư vấn du lịch, cung cấp dịch vụ của công ty cũng như của các đơn vị cung cấp dịch vụ khác.
- Có báo cáo đánh giá ngay sau khi kết thúc thực hiện chương trình du lịch và theo dõi y tế trong một thời gian nhất định hoặc theo quy định để xử lý tình huống có thể xảy ra đối với người lao động và thành viên đoàn khách sau chuyến đi.

2.3. Chương trình du lịch:

- Xây dựng tuyến điểm du lịch và các phương án vận chuyển theo lộ trình đảm bảo an toàn, quy định các điểm được dừng trong tour, điểm đón trả khách.
- Chỉ lựa chọn các điểm du lịch và đơn vị cung cấp dịch vụ cho đoàn khách đảm bảo tiêu chuẩn an toàn chung và các tiêu chí của đơn vị quy định.
- Trong chương trình du lịch cần quy định rõ chi phí xét nghiệm với SARS-CoV-2 và điều trị nếu mắc phải SARS-CoV-2.
- Ngoài bảo hiểm du lịch trong chương trình du lịch, công ty có thể quy định bổ sung bảo hiểm đối với trường hợp bị nhiễm SARS-CoV-2 trong quá trình đi du lịch.

2.4. Hợp đồng:

- Hợp đồng lữ hành phải có các điều khoản liên quan đến phòng chống dịch Covid-19.
- Nội dung cần tính toán đến cả tình huống bất ngờ xảy ra và chi phí phát sinh có liên quan như hoãn, hủy, cách ly một vài khách hay cả đoàn khách...

2.5. Có phương án điều hành chương trình du lịch an toàn

- Các nội dung cần thiết quy định về an toàn phòng chống dịch từ khi chuẩn bị đón khách, trong quá trình phục vụ khách và giải quyết các công việc sau khi kết thúc chương trình du lịch.
- Trong phương án có hướng dẫn quy trình xử lý một số tình huống liên quan đến dịch bệnh có thể xảy ra trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.
- Dự trù phương án tham quan thay thế, lường trước tình huống đột xuất của điểm đi, điểm đến, cơ sở cung cấp dịch vụ nằm trong tình trạng khẩn, trở thành vùng dịch bệnh bất thường.

2.6. Có hướng dẫn chi tiết quy định đối với hướng dẫn viên du lịch, lái xe, phụ xe thực hiện các quy định phòng chống dịch bao gồm các nội dung chung

cần phải tuân thủ và những nội dung bổ sung phụ thuộc vào tính chất từng đoàn khách du lịch, từng thời điểm bắt đầu thực hiện chương trình du lịch.

2.7. Có quy trình kiểm tra, giám sát, đánh giá, báo cáo mức độ an toàn đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch của công ty.

3. Đối với cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch

Đơn vị cung cấp dịch vụ cho khách du lịch bao gồm các cơ sở lưu trú du lịch, đơn vị vận chuyển, điểm tham quan, nhà hàng, cơ sở tổ chức hội nghị hội thảo, cửa hàng bán đồ lưu niệm...

3.1. Quy định chung

3.1.1. Người lao động

- 100% người lao động được tiêm đầy đủ các liều tiêm ngừa COVID-19 với loại vắc-xin đã được Bộ Y tế Việt Nam cấp phép sử dụng và qua 14 ngày kể từ khi tiêm mũi cuối cùng.
- Hoặc đã hồi phục sau khi bị nhiễm SARS-CoV-2, cần có xác nhận của Sở Y tế hoặc có xác nhận đủ kháng thể theo quy định trong trường hợp cá nhân tự điều trị tại nhà. Có thời gian tính từ khi khỏi bệnh không quá 12 tháng.
- Người lao động chưa tiêm vắc xin ngừa Covid-19 chỉ được làm việc trực tuyến hoặc tại phòng làm việc độc lập.
- **Quy định bổ sung (nếu cần thiết):** Người lao động thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách phải được xét nghiệm với SARS-CoV-2 định kỳ hoặc trong các tình huống nhất định.

3.1.2. Quy định chung cho tất cả các đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch

- Thực hiện đeo khẩu trang đối với người lao động và khách
- Thực hiện kiểm tra thân nhiệt đối với tất cả nhân viên và khách
- Cung cấp sản phẩm vệ sinh khử khuẩn, hoặc bố trí chỗ rửa tay với nước sạch và xà phòng tại khu vực làm việc, tham quan, cung cấp dịch vụ. Có hướng dẫn và biện pháp nhắc nhở sử dụng.
- Thực hiện vệ sinh khử khuẩn nền nhà, tường, bàn ghế, đồ vật... tại các khu vực làm việc, khu cung cấp dịch vụ tối thiểu 1 lần/ngày; đối với các vị trí thường xuyên tiếp xúc như tay nắm cửa, tay vịn cầu thang/lan can, nút bấm thang máy... tối thiểu 2 lần/ngày.
- Đảm bảo giữ khoảng cách an toàn trong giao tiếp, làm việc, tham gia chương trình du lịch đúng theo quy định phòng chống dịch Covid-19.
- Số lượng khách của mỗi đoàn đảm bảo đúng quy định của Ban chỉ đạo phòng chống dịch của địa phương có điểm đi, điểm đến du lịch trong chương trình.
- Có quy trình xử lý tình huống khi phát hiện người lao động hoặc khách xét nghiệm dương tính với SARS-CoV-2 hoặc là F0, tiếp xúc với F0.
- Có quy trình xử lý chất thải và rác trong trường hợp phát hiện F0 hoặc người tiếp xúc với F0 là người lao động hoặc khách.

3.1.3. Công tác truyền thông phòng chống dịch

- Tuyên truyền các quy định, hướng dẫn của cơ quan ý tế và cơ quan khác có thẩm quyền về dịch bệnh và các biện pháp phòng chống dịch.

3.1.4. Đường dây nóng hỗ trợ khách hàng

- Bố trí trực đường dây nóng hỗ trợ khách phòng chống dịch, quy định thời gian trực phù hợp.
- Cập nhật thông tin về tình hình dịch, địa điểm y tế gần nhất, quy trình xử lý các tình huống khẩn cấp về phòng chống dịch bệnh.

3.2. Quy định riêng với một số đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch chính

3.2.1. Điểm đến du lịch

- Điểm đến du lịch thuộc vùng xanh và đủ điều kiện hoạt động theo tiêu chí an toàn phòng chống dịch.
- Phục vụ số lượng khách tại cùng một thời điểm không được quá 30%-50% công suất điểm đến (do điểm đến quy định).

3.2.2. Cơ sở lưu trú

- Bố trí phòng lưu trú cho khách: Bố trí 2 người/phòng trở lên theo gia đình hay nhóm khách có cùng yếu tố dịch tễ. Trường hợp khách lẻ và không cùng yếu tố dịch tễ phải bố trí phòng ở riêng, không chung với những khách khác.
- Phòng cách ly khách
 - + Phải bố trí ít nhất một phòng riêng để cách ly khách trong trường hợp cần thiết
 - + Bố trí tối thiểu 3 bộ quần áo và dụng cụ bảo hộ cho nhân viên sử dụng khi cần thiết
- Quy định điều chỉnh bổ sung: Cơ sở lưu trú phục vụ ăn uống tùy thuộc vào tình hình thực tế, có thể quy định:
 - + Đối với khách không lưu trú chỉ phục vụ mang đi không sử dụng tại cơ sở lưu trú
 - + Đối với khách lưu trú tại khách sạn, ưu tiên phục vụ ăn uống trên phòng

3.2.3. Cơ sở phục vụ ăn uống

- Bố trí bàn ăn riêng cho từng gia đình hoặc nhóm, nhóm nọ cách nhóm kia tối thiểu 2m.
- Bố trí chỗ ăn uống cho đoàn khách đảm bảo đoàn nọ cách đoàn kia tối thiểu 3m, ưu tiên bố trí khu vực riêng rẽ.
- Có biện pháp yêu cầu khách hạn chế đi lại trong nhà hàng, các khu vực cần thiết đảm bảo công tác phòng chống dịch.
- Bố trí ăn uống phục vụ tại bàn. Chỉ tổ chức ăn buffet trong trường hợp tình hình dịch tại địa phương có cơ sở lưu trú, nhà hàng và địa phương của đoàn khách đến không có trường hợp F0 trong vòng 14 ngày.

3.2.4. Cơ sở cung cấp dịch vụ hội nghị hội thảo

- Kiểm tra việc đảm bảo quy định chung về an toàn đón và phục vụ khách hội nghị hội thảo trong tình hình dịch.
- Cung cấp phương án đảm bảo an toàn phòng chống dịch cho đơn vị tổ chức, xây dựng tình huống bất ngờ liên quan đến đặc điểm và tính chất của từng hội nghị hội thảo.
- Kiểm tra yếu tố dịch tễ của nguồn khách trước khi thực hiện tổ chức hội nghị hội thảo.

3.2.5. Đơn vị vận chuyển du lịch

- Tuân thủ nghiêm các quy định của cơ quan có thẩm quyền về công tác phòng chống dịch trong hoạt động vận chuyển khách du lịch.
- Hướng dẫn, giám sát và kiểm tra thường xuyên việc chấp hành an toàn phòng chống dịch của hành khách đi trên phương tiện giao thông.
- Đối với vận chuyển bằng ô tô, phương tiện phải được vệ sinh, khử khuẩn đảm bảo an toàn phòng chống dịch trước khi đón khách và trong suốt quá trình phục vụ khách.

III. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Doanh nghiệp:

- Tuân thủ các quy định của ngành y tế và cơ quan quản lý có thẩm quyền ở địa phương, dựa vào những tiêu chí nói trên, các đơn vị có liên quan tới tổ chức chương trình du lịch xây dựng nội dung chi tiết cho phương án tổ chức hoạt động du lịch của đơn vị trong tình trạng bình thường mới.

- *Doanh nghiệp lữ hành:*

+ Thường xuyên cập nhật thông tin về tình trạng thực tế và quy định phòng chống dịch ở các điểm đi, điểm đến, từng cơ sở cung cấp dịch vụ để xây dựng các chương trình du lịch phù hợp, điều chỉnh kịp thời phương án đảm bảo an toàn cho đoàn khách du lịch.

+ Tổ chức bộ phận kinh doanh lữ hành đảm bảo thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các tiêu chí phòng chống dịch đã nêu ở trên.

+ Chỉ sử dụng những cán bộ, nhân viên có đủ tiêu chuẩn an toàn phục vụ trực tiếp các chương trình du lịch an toàn đã công bố.

+ Chỉ tổ chức các Chương trình đã thống nhất với cơ quan quản lý hoặc Hiệp hội Du lịch ở các điểm đón khách.

- *Doanh nghiệp lưu trú và dịch vụ du lịch:* Đảm bảo các tiêu chí an toàn. Có thể tách riêng một số bộ phận đáp ứng được các yêu cầu an toàn để kinh doanh loại hình an toàn. Các doanh nghiệp du lịch cần thiết lập đường dây nóng, đảm bảo thông tin trong toàn bộ thời gian tổ chức các chương trình du lịch an toàn.

2. Hiệp hội Du lịch các tỉnh, thành phố

- Làm việc với cơ quan quản lý du lịch ở địa phương để thống nhất các tiêu chí du lịch an toàn đã nêu trong quy chế này. Cụ thể hóa các tiêu chí cho phù hợp với địa phương và tạo điều kiện cho doanh nghiệp thực hiện dễ dàng.

- Công bố các điểm du lịch, điểm tham quan an toàn, các cơ sở dịch vụ du lịch (lưu trú, cửa hàng, nhà hàng...) có đủ điều kiện an toàn đón khách du lịch.

- Phối hợp các đơn vị cung cấp sản phẩm trong chuỗi dịch vụ du lịch để xây dựng, quảng bá các sản phẩm du lịch của địa phương, đảm bảo giá cả hợp lý và chất lượng dịch vụ cao, nâng cao yếu tố văn hóa trong ứng xử du lịch nhằm xây dựng các điểm đến có tính cạnh tranh cao.

- Xây dựng đường dây nóng. Giữ mối liên lạc thường xuyên với các doanh nghiệp, các cơ sở dịch vụ du lịch, với cơ quan quản lý du lịch và Hiệp hội Du lịch Việt Nam.

- Phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở địa phương tổ chức Bộ phận khôi phục hoạt động Du lịch để trực tiếp triển khai Chương trình này tại địa phương.

- Xây dựng quy trình xử lý một số tình huống cần thiết khi phát hiện có người lao động tham gia phục vụ khách hoặc khách du lịch dương tính với SARS-CoV-2.

3. Xử lý vi phạm

- Doanh nghiệp lữ hành và các cơ sở cung cấp dịch vụ tham gia chương trình nói trên phải xây dựng phương án tổ chức cho từng chương trình du lịch an toàn cụ thể, phương án cung cấp dịch vụ du lịch an toàn một cách chi tiết, đầy đủ đảm bảo phòng chống dịch và chịu trách nhiệm về xây dựng, thực hiện phương án.

- Hiệp hội Du lịch địa phương có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước giám sát, kiểm tra, đề xuất các hình thức xử lý các vi phạm như tạm dừng hoặc đình chỉ các đơn vị hoạt động không đảm bảo an toàn phòng chống dịch hoặc không đáp ứng đầy đủ các tiêu chí đề ra khi tham gia chương trình này.

- Nội dung an toàn của Chương trình không chỉ liên quan đến khách du lịch mà còn liên quan đến an toàn của cộng đồng dân cư, của khu vực và của cả nước. Do vậy, các vi phạm trong quá trình tổ chức thực hiện Chương trình cần được xử lý nghiêm theo các quy định của nhà nước.

4. Thay đổi bổ sung tiêu chí

Do tính chất diễn biến tình hình dịch luôn thay đổi, các tiêu chí và quy định tại từng thời điểm có thể phải thay đổi cho phù hợp áp dụng trong các trường hợp sau đây:

- Hiệp hội Du lịch Việt Nam công bố sửa đổi bổ sung tiêu chí.

- Các cơ quan có thẩm quyền ở địa phương khi ban hành những quy định mới về an toàn du lịch, Hiệp hội Du lịch các địa phương cần cập nhật và điều chỉnh các tiêu chí cho phù hợp với các quy định này.

Do tình hình dịch có thể thay đổi bất cứ thời điểm nào, hàng tháng Hiệp hội Du lịch và các đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch tại địa phương cần đánh giá kết quả thực hiện dựa trên các tiêu chí và quy định để có phương án hoạt động phù hợp.

**TM. BCH HIỆP HỘI DU LỊCH VIỆT NAM
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC**

