

HƯỚNG DẪN

Các biện pháp phòng, chống dịch COVID-19, bảo đảm an toàn tại các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ du lịch
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TCDL ngày tháng 4 năm 2020
của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch)

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Hướng dẫn các biện pháp phòng, chống dịch COVID-19, bảo đảm an toàn tại các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ du lịch trên toàn quốc.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ du lịch; khách du lịch, khách lưu trú và khách sử dụng dịch vụ trong cơ sở kinh doanh du lịch.
2. Cán bộ, hướng dẫn viên du lịch, nhân viên làm việc tại các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ du lịch.
3. Người đến liên hệ, làm việc; người cung ứng vật tư, hàng hóa, dịch vụ cho cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

Điều 3. Nguyên tắc chung đối với công tác phòng, chống COVID-19, bảo đảm an toàn tại các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ du lịch

1. Các đối tượng nêu tại Điều 2 thực hiện nghiêm các biện pháp phòng, chống COVID-19 của cơ quan có thẩm quyền.
2. Đảm bảo an toàn cho khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ du lịch, cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên của các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và kinh doanh dịch vụ du lịch và người đến liên hệ, làm việc; người cung ứng vật tư, hàng hóa, dịch vụ cho cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.
3. Tránh lây chéo, phát tán mầm bệnh cho khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ du lịch, cho cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên, người đến liên hệ, làm việc và cho cộng đồng.
4. Cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ trong cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.
5. Lưu trữ thông tin y tế của khách du lịch, khách lưu trú, khách sử dụng dịch vụ và khách đến liên hệ, làm việc, cung ứng vật tư, hàng hóa, dịch vụ theo hướng dẫn của cơ quan y tế có thẩm quyền. Lập cơ sở dữ liệu lưu trữ các đối tượng khách trên, hỗ trợ cơ quan có thẩm quyền truy xuất người nghi nhiễm bệnh COVID-19 khi cần.

Điều 4. Yêu cầu cụ thể đối với công tác phòng, chống dịch COVID-19

1. Đối với các doanh nghiệp lữ hành, khu, điểm, cơ sở lưu trú du lịch và dịch vụ kinh doanh du lịch

a) Cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên được hướng dẫn và phổ biến các quy định về cách phòng, chống dịch COVID-19. Niêm yết bảng thông tin hướng dẫn an toàn, phòng chống dịch COVID-19 tại nơi đón tiếp, các khu vực công cộng, khu vực dịch vụ và trong phòng ngủ của khách đối với cơ sở lưu trú du lịch.

b) Bố trí nơi đón tiếp, cửa ra vào và lối đi đảm bảo đúng giãn cách theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

c) Tổ chức đo thân nhiệt đối với tất cả khách đến sử dụng dịch vụ và người đến liên hệ, làm việc, người cung ứng vật tư, hàng hóa, dịch vụ; cung cấp khẩu trang cho khách khi có nhu cầu.

d) Bố trí bồn rửa tay bằng nước sạch, xà phòng, giấy khô lau tay hoặc cung cấp các sản phẩm vệ sinh rửa tay khô có chứa cồn tại nơi đón tiếp, khu vực dịch vụ, thang máy, các khu vực phòng ban, nơi thay đồ của cán bộ, nhân viên theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế.

đ) Thực hiện vệ sinh, khử trùng các khu vực công cộng và dịch vụ hàng ngày; riêng thang máy, nơi đón tiếp thì vệ sinh, khử trùng tối thiểu 3 lần/ngày; vệ sinh, khử trùng buồng ngủ khi khách trả phòng đối với cơ sở lưu trú du lịch.

e) Chỉ tổ chức các dịch vụ du lịch khi đảm bảo đúng quy định về giãn cách, số lượng người. Đối với dịch vụ ăn uống tại cơ sở lưu trú du lịch, nếu không đảm bảo giãn cách theo quy định thì phục vụ ăn uống tại phòng ngủ của khách, không bố trí khách ngủ tập thể đông người trong một phòng.

g) Bố trí đủ trang thiết bị, đồ dùng cá nhân riêng cho từng khách và găng tay dùng một lần để khách sử dụng khi có nhu cầu. Có đủ thùng đựng rác với nắp đậy tại khu vực công cộng, trong nhà hàng và các khu dịch vụ.

h) Lập sổ theo dõi y tế của từng cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên. Thực hiện đo thân nhiệt của toàn bộ cán bộ nhân viên khi đến nơi làm việc. Nhân viên có biểu hiện cúm, ho, sốt hoặc từ nơi, khu vực có dịch thì nghỉ không đi làm và theo dõi sức khỏe y tế tại nhà.

i) Cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên phải đeo khẩu trang; giữ khoảng cách khi tiếp xúc, rửa tay đúng cách thường xuyên. Đối với cơ sở lưu trú du lịch, nhân viên bộ phận buồng phải đeo găng tay khi làm, dọn phòng và phục vụ khách.

k) Bố trí lãnh đạo phụ trách, theo dõi việc phòng, chống dịch COVID-19. Cán bộ, hướng dẫn viên, nhân viên không chia sẻ, đưa tin, đăng bài trên mạng xã hội, phương tiện truyền thông về tình hình dịch bệnh tại cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Lập và công bố đường dây nóng, trao đổi thông tin, hỗ trợ khách.

l) Thông báo ngay cho cơ quan y tế địa phương nếu phát hiện có người có biểu hiện nghi nhiễm dịch COVID-19.

2. Đối với khách du lịch, khách sử dụng dịch vụ du lịch và khách đến liên hệ, làm việc với cơ sở kinh doanh du lịch

a) Khách phải được đo thân nhiệt khi đến giao dịch, làm việc và sử dụng dịch vụ du lịch; thực hiện các biện pháp phòng ngừa dịch bệnh theo hướng dẫn của cơ quan y tế; tuân thủ sự bố trí của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch nhằm đảm bảo giãn cách an toàn.

b) Khách phải đeo khẩu trang trừ khi ở tại phòng ngủ, khi ăn, uống tại bàn ăn trong nhà hàng và quầy bar.

c) Không dùng chung các đồ dùng cá nhân như cốc, chai nước, khăn... thường xuyên rửa tay đúng cách.

d) Che mũi, miệng khi ho, hắt hơi đặc biệt trong lúc ăn uống không đeo khẩu trang. Phải bỏ khăn, giấy che mũi miệng vào đúng nơi quy định.

đ) Giữ thái độ phối hợp đối với cơ quan chức năng và nhân viên cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Thông báo cho cơ quan chức năng nếu có biểu hiện mắc bệnh COVID-19 sau khi rời khỏi cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

e) Không chia sẻ, đưa tin, đăng bài trên mạng xã hội, phương tiện truyền thông về tình hình dịch tại cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

g) Thực hiện các quy định khác của cơ sở kinh doanh du lịch.

Điều 5. Tổ chức thực hiện

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch hướng dẫn các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn triển khai các biện pháp phòng, chống dịch COVID-19 nêu trên; tổ chức thanh tra, kiểm tra theo quy định.

2. Các tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Tổng cục Du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch khi có vướng mắc, bất cập trong việc triển khai thực hiện Hướng dẫn này và các quy định có liên quan để tổng hợp, đề xuất cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung./.

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Trùng Khánh