**Phụ lục II**

**QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH**

**CỦA THUYỀN VIÊN VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN PHƯƠNG TIỆN THỦY NỘI ĐỊA VẬN CHUYỂN DU LỊCH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SDL* *ngày tháng năm 2020 của Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng)*

Thực hiện thông điệp: **An toàn - Chuyên nghiệp - Thân thiện**

**Phần I. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH CỦA THUYỀN VIÊN[[1]](#footnote-1)**

**I. QUY TRÌNH CHUẨN BỊ ĐÓN KHÁCH**

1. Kiểm tra điều kiện an toàn và kiểm kê, rà soát số lượng, chất lượng các trang thiết bị cứu hộ, cứu sinh, phòng cháy chữa cháy của phương tiện vận chuyển khách du lịch trước khi khởi hành.

2. Kiểm tra cầu thang dùng cho hành khách lên xuống, qua lại giữa các tàu với nhau.

 3. Không sử dụng rượu, bia, chất kích thích.

 4. Trang phục gọn gàng, sạch sẽ; thơm tho; 100% thuyền viên, nhân viên phục vụ phải mặc đồng phục (Mỗi doanh nghiệp đăng ký một mẫu đồng phục, khi thay đổi phải thông báo đến các cơ quan); đeo bảng tên của đơn vị.

5. Nhân viên chú ý hướng dẫn khách đi đúng với phương tiện được in trên vé, tránh đi nhầm lẫn tàu gây khó khăn trong việc kiểm soát an toàn.

6. Hướng dẫn khách ra vào cảng theo đúng quy định, trật tự, an toàn, không được để khách vào bên trong khu vực tàu neo đậu mà không qua cổng kiểm soát.

7. Chuẩn bị và luôn mang theo các loại Giấy chứng nhận khả năng chuyên môn, các loại chứng chỉ chuyên môn phù hợp với chức danh thuyền viên loại phương tiện.

8. Chuẩn bị các giấy tờ, chứng nhận liên quan đến phương tiện thủy.

9. Làm thủ tục xuất bến tại cơ quan quản lý bến.

**II. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH TRÊN PHƯƠNG TIỆN THỦY NỘI ĐỊA**

 1. Thực hiện nghiêm túc pháp luật về giao thông đường thủy nội địa, các nội quy, quy định của cảng, bến; chấp hành đầy đủ sự hướng dẫn của các cơ quan chức năng có liên quan.

 2. Thực hiện đúng thời gian lộ trình tuyến đã được cấp phép.

 3. Chủ động chào đón khách, tác phong nhanh nhẹn; thái độ phục vụ chu đáo, ân cần, niềm nở, lịch sự, thân thiện nhiệt tình với khách du lịch.

4. Tôn trọng, giúp đỡ khách là người khuyết tật, người cao tuổi, người mang thai và trẻ em. không kỳ thị, phân biệt đối xử với khách.

 5. Không chở vượt quá số người theo quy định trên phương tiện.

 6. Yêu cầu hành khách mặc phao áo trong suốt hành trình.

 7. Thực hiện nghiêm chỉnh việc hướng dẫn khách khi khách xếp hàng trật tự vào cổng và lên tàu; hướng dẫn khách về các điều kiện đảm bảo an toàn giao thông đường thủy, phổ biến cho khách cách sử dụng áo phao cứu sinh và các trang thiết bị cứu đắm, phòng cháy chữa cháy.

 8. Hướng dẫn hành khách đi trên tàu ngồi đúng quy định, không được nhảy múa, không chạy nhảy trên tàu và không tập trung đông người trước mũi tàu; nếu Cảng vụ nhắc nhở qua kênh 14 VHF mà các thuyền trưởng, thuyền viên trên tàu không ổn định được khách ngồi lại đúng vị trí trên tàu thì sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

 9. Không sử dụng tín hiệu (còi, đèn) tùy tiện, không sử dụng âm thanh quá lớn hoặc có nội dung không lành mạnh, không gây cản trở hoặc gây khó khăn cho người thi hành công vụ.

 10. Có trách nhiệm bảo vệ môi trường, không được bơm xả nước bẩn, đổ rác thải, các hợp chất có dầu, các loại chất độc khác xuống môi trường nước. Đảm bảo các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm khi phục vụ khách trên tàu, thuyền.

11. Phối hợp với nhân viên phục vụ, hướng dẫn viên hỗ trợ khách khi cần thiết.

12. Trước khi tàu chuẩn bị cập bến, đề nghị thuyền viên trên tàu dùng loa thông báo cho hành khách; tuyệt đối không để hành khách rời chỗ ngồi khi tàu chưa cập bến và chưa đảm bảo an toàn neo đậu tại cảng, bến.

13. Phối hợp chặt chẽ với cơ quan chức năng trong xử lý các tình huống đột xuất xảy ra.

**III. QUY TRÌNH SAU KHI TRẢ KHÁCH**

1. Thông báo trên loa, phối hợp với hướng dẫn viên nhắc nhở khách tránh quên hành lý và vật dụng trên tàu, thuyền. Hướng dẫn hành khách ra khỏi khu vực cảng qua cổng ra, không để hành khách đi không đúng quy định.

 2. Tiễn khách: cảm ơn khách đã tham gia chương trình tour trên tàu, thuyền, chào tạm biệt và hẹn gặp lại quý khách vào lần sau.

3. Tiến hành dọn dẹp đồ đạc, vệ sinh tàu, thuyền đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ để tiếp tục đón khách tiếp theo

**Phần II. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH CỦA NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN PHƯƠNG TIỆN THỦY NỘI ĐỊA**

**I. QUY TRÌNH CHUẨN BỊ ĐÓN KHÁCH**

 1. Lau chùi bàn ghế, dọn dẹp đồ đạc đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ.

 2. Không sử dụng rượu, bia, chất kích thích.

 3. Trang phục gọn gàng, sạch sẽ; thơm tho; phải mặc đồng phục, đeo bảng tên của đơn vị.

 4. Kiểm tra các dụng cụ phục vụ khách, kiểm tra các vật liệu, thực phẩm, đồ uống đạt tiêu chuẩn an toàn vệ sinh thực phẩm phục vụ khách.

 5. Mang theo giấy chứng nhận tập huấn nghiệp vụ du lịch; chứng chỉ bơi lội; giấy chứng nhận nghiệp vụ bồi dưỡng an toàn giao thông đường thủy nội địa và chứng nhận liên quan khác.

 6. Kiểm tra hành khách lên tàu, tránh việc khách lên nhầm tàu gây mất an toàn trong quá trình kiểm tra kiểm soát.”

 7. Kê khai danh sách hành khách, thuyền viên theo đúng quy định (ghi đầy đủ, đúng thông tin của tất cả thuyền viên, nhân viên, hành khách trên tàu; hạn chế tẩy xóa).

 8. Không tranh giành, chèo kéo khách.

 9. Không tụ tập, gây mất trật tự tại khu vực cảng.

**II. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH TRÊN PHƯƠNG TIỆN THỦY NỘI ĐỊA**

1. Chủ động chào đón khách, tác phong nhanh nhẹn; thái độ phục vụ chu đáo, ân cần, niềm nở, lịch sự, thân thiện nhiệt tình với khách du lịch trên tàu, thuyền.

2. Tôn trọng, giúp đỡ khách là người khuyết tật, người cao tuổi, người mang thai và trẻ em. không kỳ thị, phân biệt đối xử với khách.

3. Nhắc nhở thuyền viên nghiêm túc chấp hành pháp luật về giao thông đường thủy nội địa và các quy định của thành phố Đà Nẵng về đảm bảo an toàn giao thông đường thủy nội bộ.

 4. Nhắc nhở và hướng dẫn khách sử dụng các dịch vụ trên phương tiện, sử dụng các trang thiết bị cứu hộ, mặc áo phao, cứu nạn, thoát hiểm; hướng dẫn các phương án, kỹ năng thoát hiểm khi xảy ra sự cố trên phương tiện (hoặc phối hợp với hướng dẫn viên hướng dẫn khách thực hiện)

 5. Nhắc nhở hành khách ngồi lại vị trí nếu thấy hành khách di chuyển nhiều người trên tàu, nhảy múa, chạy nhảy, tập trung trước mũi tàu, hoặc một bên mạn tàu.

6. Không xả rác trên tàu, thuyền, dưới bến, cảng; luôn có ý thức đảm bảo ANTT, vệ sinh môi trường tại khu vực bến, cảng.

7. Phối hợp với hướng dẫn viên hỗ trợ khách khi cần thiết.

**III. QUY TRÌNH SAU KHI TRẢ KHÁCH**

1. Phối hợp với hướng dẫn viên nhắc nhở khách tránh quên hành lý và vật dụng trên tàu, thuyền.

 2. Tiễn khách: cảm ơn khách đã tham gia chương trình tour trên tàu, thuyền, chào tạm biệt và hẹn gặp lại quý khách vào lần sau.

3. Tiến hành dọn dẹp đồ đạc, vệ sinh xe đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ để tiếp tục đón khách tiếp theo.

1. Điều 29 Luật Giao thông đường thủy nội địa 2004 quy định “Chức danh thuyền viên trên phương tiện bao gồm thuyền trưởng, thuyền phó, máy trưởng, máy phó, thuỷ thủ, thợ máy”. [↑](#footnote-ref-1)