**Phụ lục III**

**QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH CỦA LÁI XE TAXI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SDL* *ngày tháng năm 2020 của*

*Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng)*

**I. QUY TRÌNH CHUẨN BỊ ĐÓN KHÁCH**

1. Kiểm tra điều kiện an toàn của phương tiện trước khi khởi hành.

 2. Lau chùi cửa kính xe, dọn dẹp đồ đạc đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ.

 3. Không uống rượu, bia trước và trong ca làm việc. Tuyệt đối không sử dụng chất kích thích.

 4. Trau dồi ngoại ngữ để giao tiếp với du khách nước ngoài.

 5. Tìm hiểu về lịch sử, văn hóa và con người Đà Nẵng để giới thiệu, quảng bá với du khách.

6. Mặc đồng phục, đeo thẻ nhân viên và có thái độ phục vụ chu đáo, niềm nở, văn minh, lịch sự.

7. Nhận thông tin khách hàng yêu cầu từ bộ phận tổng đài qua bộ đàm trên xe hoặc qua ứng dụng di động.

8. Lái xe xác nhận cuộc khách và đến đón khách hàng theo thông tin mà tổng đài cung cấp.

**II. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH TRÊN XE**

 1. Nghiêm túc chấp hành pháp luật về giao thông đường bộ và các quy định của thành phố Đà Nẵng về đảm bảo an toàn giao thông. Đảm bảo an toàn tính mạng và tài sản cho du khách.

2. Lái xe bước xuống xe, mở cửa để mời khách hàng lên xe. Cung cấp thông tin về tuyến đường ngắn nhất khi hành khách yêu cầu; hướng dẫn và giúp đỡ hành khách (đặc biệt là người khuyết tật, người cao tuổi, phụ nữ có thai và trẻ em) khi lên, xuống xe.

3. Không chạy xe quá tốc độ; không phóng nhanh, vượt ẩu; không quay đầu xe gấp; không tranh giành khách, chen lấn, giành đường, luôn cẩn trọng khi lái xe khu vực đèo dốc: Đèo Hải Vân, Bán đảo Sơn Trà…

 4. Không sử dụng điện thoại di động khi lái xe.

5. Không được đội mũ, mang kính đen khi lên ca kinh doanh.

6. Không nhai kẹo cao su khi đang có khách trên xe.

 7. Không từ chối khách đi gần; Không chạy vòng vo để thu tiền của khách.

 8. Không xin thêm tiền của khách; Không né tránh chở người bị tai nạn.

 9. Không dừng, đỗ xe sai quy định làm ảnh hưởng đến trật tự, an toàn giao thông và mỹ quan đô thị.

10. Giữ gìn vệ sinh phương tiện, không được sử dụng các biện pháp kỹ thuật, trang thiết bị ngoại vi can thiệp vào quá trình hoạt động của thiết bị giám sát hành trình hoặc để phá sóng, làm nhiễu tín hiệu GPS, GSM.

11. Trong quá trình phục vụ thái độ phục vụ chu đáo, niềm nở, văn minh, lịch sự.

12. Biết thông tin và giới thiệu về thành phố Đà Nẵng, một số điểm đến nổi tiếng như: Bà Nà Hills, Bán đảo Sơn Trà, Ngũ Hành Sơn…; thông tin về dịch vụ du lịch để hướng dẫn cho khách du lịch.

**III. QUY TRÌNH SAU KHI TRẢ KHÁCH**

1. Thu tiền cước theo đồng hồ tính tiền; trả hóa đơn cho hành khách khi hành khách đã thanh toán đủ tiền.

 2. Hỗ trợ khách hàng mở cửa và xách hành lý xuống xe (nếu có).

3. Nhắc nhở khách tránh quên hành lý và vật dụng trên xe. Hoàn trả tài sản cho du khách để quên trên xe.

 4. Thu tiền đúng giá cước quy định, tự giác hoàn trả tiền thừa cho hành khách.

5. Tiễn khách: cảm ơn khách đã sử dụng dịch vụ, chào tạm biệt và hẹn gặp lại quý khách vào lần sau.

 6. Tiếp thu các ý kiến đóng góp của hành khách với tinh thần cầu thị.

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