**Phụ lục I**

**QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH CỦA LÁI XE VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE Ô TÔ VẬN CHUYỂN KHÁCH 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 DU LỊCH CỦA LÁI XE**

**I. QUY TRÌNH CHUẨN BỊ ĐÓN KHÁCH**

1. Kiểm tra điều kiện an toàn của phương tiện vận chuyển khách du lịch trước khi khởi hành.

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

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

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

5. Kiểm tra kỹ các giấy tờ cần thiết phải mang theo như:

- Giấy phép lái xe (phù hợp với loại phương tiện);

- Giấy chứng nhận tập huấn nghiệp vụ vận tải;

- Giấy chứng nhận tập huấn nghiệp vụ du lịch;

- Hợp đồng vận chuyển khách du lịch hoặc hợp đồng lữ hành (bản chính hoặc bản sao có xác nhận của đơn vị kinh doanh du lịch);

- Chương trình du lịch và danh sách hành khách;

- Giấy chứng nhận đăng ký xe;

- Giấy chứng nhận đăng kiểm (kiểm định);

- Phù hiệu, biển hiệu đạt chuẩn phục vụ khách du lịch (chú ý hiệu lực của biển hiệu);

- Giấy chứng nhận Bảo hiểm trách nhiệm dân sự của chủ xe cơ giới;

6. Kiểm tra dụng cụ y tế, sơ cấp cứu, túi thuốc dự phòng trên xe.

7. Phối hợp với cơ quan chức năng trong công tác kiểm tra họa động lữ hành, vận chuyển, hướng dẫn viên trong quá trình vận chuyển khách du lịch.

**II. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH TRÊN XE KHI THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**

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. Tuyệt đối không tranh giành khách, chen lấn, giành đường, không phóng nhanh, vượt ẩu khi tham gia giao thông, cẩn trọng khi lái xe khu vực đèo dốc: Đèo Hải Vân, Bán đảo Sơn Trà…

2. Nhắc nhở và hướng dẫn khách sử dụng các dịch vụ trên phương tiện, sử dụng các trang thiết bị cứu hộ, 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)

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 trên xe.

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 vận chuyển khách du lịch vào các khu vực cấm, khu vực có thời tiết, địa hình không đảm bảo an toàn cho du khách.

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

7. Không xả rác trên đường và tại các bãi xe trong các khu điểm du lịch; luôn có ý thức đảm bảo ANTT, vệ sinh môi trường tại các điểm dừng đỗ xe.

8. Phối hợp với hướng dẫn viên hỗ trợ khách khi cần thiết. Phối hợp với hướng dẫn viên thực hiện tốt chương trình du lịch.

9. Không gợi ý, không yêu cầu hoặc có hành vi ép buộc hướng dẫn viên phải đưa khách vào điểm mua sắm không có trong chương trình nhằm trục lợi từ du khách.

**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 xe.

2. Tiễn khách: cảm ơn khách đã tham gia chương trình tour và đi xe, 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.

4. Rửa xe và mang xe về bến đỗ chuẩn bị phục vụ đoàn khách mới.

**Phần II. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH CỦA NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE Ô TÔ VẬN CHUYỂN KHÁCH DU LỊCH**

**I. QUY TRÌNH CHUẨN BỊ ĐÓN KHÁCH**

1. Lau chùi cửa kính xe, 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; phải mặc đồng phục, đeo bảng tên của đơn vị.

4. Nhắc nhở lái xe kiểm tra kỹ các giấy tờ cần thiết phải mang theo như trên.

5. Mang theo giấy chứng nhận tập huấn nghiệp vụ du lịch.

**II. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH TRÊN XE KHI THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**

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 xe.

2. Nhắc nhở lái xe mghiêm 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.

3. Nhắc nhở và hướng dẫn khách sử dụng các dịch vụ trên phương tiện, sử dụng các trang thiết bị cứu hộ, 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).

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 xả rác trên đường và tại các bãi xe trong các khu điểm du lịch; luôn có ý thức đảm bảo ANTT, vệ sinh môi trường tại các điểm dừng đỗ xe; không hút thuốc khi phục vụ khách.

6. Không được tự ý kiểm tra, di chuyển hành lý, tài sản của du khách.

7. Phối hợp với hướng dẫn viên hỗ trợ khách khi cần thiết. thiết. Phối hợp với hướng dẫn viên thực hiện tốt chương trình du lịch.

8. Không gợi ý, không yêu cầu hoặc có hành vi ép buộc hướng dẫn viên phải đưa khách vào điểm mua sắm không có trong chương trình nhằm trục lợi từ du khách.

**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 xe.

2. Tiễn khách: cảm ơn khách đã tham gia chương trình tour và đi xe, 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