

HƯỚNG DẪN
BẢO ĐẢM AN TOÀN TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LÀO CAI
(Ban hành kèm theo Văn bản số: /SVHTTDL- QLPTDL ngày tháng 8 năm 2026
của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lào Cai)

1. Quá trình xây dựng Hướng dẫn bảo đảm an toàn

Trong quá trình xây dựng Hướng dẫn bảo đảm an toàn, cơ quan chủ trì đã tổ chức nghiên cứu tài liệu, rà soát các quy định hiện hành và tham vấn các cơ quan quản lý nhà nước, chính quyền địa phương, doanh nghiệp, cộng đồng, chuyên gia và các bên liên quan nhằm bảo đảm tính phù hợp, khả thi và sát với điều kiện thực tiễn của tỉnh Lào Cai.

Các ý kiến tham vấn tập trung vào việc:

- Nhận diện các nguy cơ, rủi ro thường gặp trong hoạt động du lịch;
- Xác định vai trò, trách nhiệm của các bên liên quan;
- Rà soát tính khả thi của các hướng dẫn thực hành;
- Đề xuất các giải pháp phù hợp với điều kiện quản lý và phát triển du lịch tại địa phương.

Tùy theo chức năng, nhiệm vụ và phạm vi quản lý, trách nhiệm của các bên được xác định như sau:

1.1. Trách nhiệm của UBND các xã, phường:

- Tổ chức phổ biến Hướng dẫn bảo đảm An toàn đến cộng đồng, doanh nghiệp và các hộ kinh doanh;
- Điều phối việc triển khai tại địa phương; hướng dẫn, theo dõi việc thực hiện tại thôn, bản;
- Tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển cấp các phản ánh, kiến nghị liên quan đến an toàn du lịch;
- Phối hợp với các lực lượng chức năng khi phát sinh tình huống cần xử lý;
- Phân công đầu mối theo dõi, giám sát việc thực hiện Hướng dẫn bảo đảm An toàn.
- Thực hiện nhiệm vụ bảo đảm an toàn theo chức năng được giao;
- Hướng dẫn, tuyên truyền và hỗ trợ xử lý các tình huống liên quan đến bảo đảm An toàn du lịch;
- Thiết lập, cập nhật và thông báo các cảnh báo nguy hiểm tại khu vực quản lý;
- Phối hợp với chính quyền địa phương và các bên liên quan trong công tác cứu hộ, cứu nạn, ứng phó sự cố;
- Thực hiện bảo vệ tài nguyên thiên nhiên, đa dạng sinh học và các giá trị môi trường gắn với hoạt động du lịch.

1.2. Trách nhiệm của Doanh nghiệp du lịch:

- Áp dụng Hướng dẫn bảo đảm An toàn trong quá trình tổ chức, vận hành và cung cấp dịch vụ;
- Cung cấp đầy đủ thông tin, hướng dẫn khách tuân thủ các quy định tại điểm đến;
- Phối hợp với chính quyền và cộng đồng trong xử lý các vấn đề phát sinh;
- Chủ động tự kiểm tra, rà soát việc thực hiện các nội dung của Hướng dẫn bảo đảm An toàn trong quá trình kinh doanh. **Hợp tác xã, hộ kinh doanh dịch vụ du lịch, khách du lịch có trách nhiệm**

- Phổ biến và vận động người dân, hộ kinh doanh và khách du lịch thực hiện Hướng dẫn bảo đảm An toàn;
- Thống nhất, duy trì các quy ước chung trong hoạt động du lịch của cộng đồng;
- Theo dõi, phát hiện và phản ánh các vấn đề phát sinh liên quan đến an toàn, môi trường và ứng xử;
- Phối hợp với chính quyền địa phương trong quản lý hoạt động du lịch và xử lý các tình huống phát sinh.
- Thực hiện các quy định chung về bảo đảm an toàn tại địa phương;
- Tham gia giám sát xã hội, phản ánh các hành vi có nguy cơ gây mất an toàn hoặc ảnh hưởng đến cộng đồng;
- Tham gia xây dựng, duy trì môi trường du lịch an toàn, thân thiện và có trách nhiệm;
- Phối hợp với chính quyền và doanh nghiệp trong tuyên truyền, vận động và xử lý các vấn đề phát sinh.

2. Căn cứ pháp lý, cơ sở xây dựng tài liệu hướng dẫn

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14.
- Luật Lâm nghiệp số 16/2017/QH14.
- Luật Phòng cháy và chữa cháy số 55/2024/QH15.
- Nghị định số 34/2014/NĐ-CP về Quy chế khu vực biên giới đất liền: do Chính phủ ban hành năm 2014, quy định về quản lý, bảo vệ và kiểm soát hoạt động tại khu vực biên giới đất liền của Việt Nam. Nghị định này là nền tảng pháp lý quan trọng để xây dựng các hướng dẫn liên quan đến quản lý du lịch tại các địa bàn biên giới, bao gồm việc ra vào, cư trú và hoạt động của khách du lịch.
- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.
- Nghị định số 79/2026/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý, bảo vệ biên giới quốc gia: do Chính phủ ban hành năm 2026, quy định các hành vi vi phạm và mức xử phạt liên quan đến quản lý, bảo vệ biên giới. Văn bản này góp phần làm rõ trách nhiệm tuân thủ của các bên liên quan trong hoạt động du lịch tại khu vực biên giới, đồng thời tăng cường tính răn đe và đảm bảo an ninh quốc gia.
- Nghị định số 45/2019/NĐ-CP ngày 21 tháng 5 năm 2019 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch
- Nghị định số 348/2025/NĐ-CP của Chính phủ: Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 45/2019/NĐ-CP ngày 21 tháng 5 năm 2019 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 129/2021/NĐ-CP
- Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch: Do bộ Văn hoá, Thể Thao và Du lịch ban hành theo quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 2/3/2017. Tài liệu này cung cấp các hướng dẫn cụ thể nên và không nên làm đối với du khách và người cung cấp dịch vụ để tránh các xung đột liên quan lợi ích, văn hoá. Văn bản này nhằm mục tiêu nâng cao sức cạnh tranh và phát triển du lịch Việt Nam bền vững, góp phần nâng tầm hình ảnh quốc gia.
- Quy chế Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin mạng của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch: do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành năm 2023, quy định các nguyên tắc và biện pháp đảm bảo an toàn thông tin trong hoạt động quản lý và cung cấp

dịch vụ du lịch. Văn bản này là cơ sở tham chiếu cho các hướng dẫn liên quan đến bảo mật dữ liệu, quản lý thông tin du khách và phòng ngừa rủi ro trên môi trường số.

- Công văn số 4344/UBND-VX ngày 26/5/2026 của UBND tỉnh Lào Cai về việc tăng cường quản lý hoạt động du lịch khám phá, trải nghiệm và thể thao mạo hiểm tại khu vực rừng, núi trên địa bàn tỉnh.

3. Tiêu chuẩn kỹ thuật và hướng dẫn chuyên ngành của Việt Nam

- TCVN 12593:2018 (ISO/TR 21102:2013) – Du lịch mạo hiểm: Người hướng dẫn - Năng lực cá nhân: do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố năm 2018, quy định các yêu cầu về năng lực, kỹ năng và kinh nghiệm đối với người hướng dẫn trong hoạt động du lịch mạo hiểm. Tiêu chuẩn này là cơ sở tham chiếu để đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực và an toàn cho du khách khi tham gia các hoạt động có yếu tố rủi ro.

- TCVN 14602:2026 (ISO 3021:2023) - Du lịch mạo hiểm: Hoạt động đi bộ đường dài và đi bộ đường dài mạo hiểm – Yêu cầu và khuyến nghị: do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố năm 2026, quy định các yêu cầu về quản lý rủi ro, tổ chức vận hành và đảm bảo an toàn đối với các hoạt động đi bộ đường dài. Tiêu chuẩn này là căn cứ quan trọng để xây dựng các hướng dẫn cụ thể cho loại hình du lịch mạo hiểm phổ biến tại các khu vực miền núi.

4. Các Tiêu chuẩn và Khung Hướng dẫn Quốc tế về du lịch bền vững, An ninh, An toàn

- Quy tắc đạo đức du lịch toàn cầu (Global Code of Ethics for Tourism): được Tổ chức Du lịch Thế giới (WTO) thông qua năm 1999, nhấn mạnh các hoạt động du lịch có đạo đức, tôn trọng bản sắc văn hóa và thúc đẩy phát triển bền vững. Bộ Quy tắc này đóng vai trò là khuôn khổ nền tảng để xây dựng các hướng dẫn bảo vệ bằng cách nêu bật tầm quan trọng của việc cân bằng giữa tăng trưởng du lịch với việc bảo vệ văn hóa và môi trường địa phương

- Tiêu chí điểm đến GSTC (GSTC Destination Criteria): Do Hội đồng Du lịch Bền vững Toàn cầu ban hành, cung cấp một cách tiếp cận có cấu trúc đối với quản lý du lịch bền vững, tập trung vào các chủ đề chính như quản lý bền vững, tác động kinh tế - xã hội, tác động văn hóa và tác động môi trường. Các tiêu chí này đóng vai trò là chuẩn mực cho các điểm đến hướng tới mục tiêu bền vững, đảm bảo rằng cộng đồng địa phương được hưởng lợi từ du lịch đồng thời bảo tồn di sản văn hóa và thiên nhiên của họ.

- Khung Môi trường Xã hội (Environmental and Social Framework – ESF) của Ngân hàng Thế giới (WB): Đây là bộ chuẩn quản lý rủi ro môi trường và xã hội áp dụng cho các dự án do World Bank tài trợ. ESF gồm 10 tiêu chuẩn (ESS1–ESS10), được dùng làm khung tham chiếu khi xây dựng Hướng dẫn bảo vệ an toàn trong các vấn đề liên quan đến đánh giá trước khi phát triển đầu tư du lịch; điều kiện lao động, bình đẳng giới, an toàn lao động; bảo vệ cảnh quan và môi trường sinh thái; tiêu thụ tài nguyên và quản lý rác thải; sự tham gia của cộng đồng, đặc biệt là cộng đồng dân tộc thiểu số.

- An toàn và an ninh du khách: Các biện pháp thực tiễn cho điểm đến (Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations) năm 1996 của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) đưa ra các biện pháp thực tiễn nhằm đảm bảo an toàn và an ninh cho du khách tại điểm đến, bao gồm quản lý rủi ro, phối hợp liên ngành và nâng cao nhận thức. Tài liệu này là cơ sở tham chiếu cho các hướng dẫn liên quan đến an toàn trong quản lý điểm đến.

- Bộ công cụ bảo vệ trẻ em trong các doanh nghiệp (Child Safeguarding Toolkit for Business) của UNICEF công bố năm 2026, cung cấp bộ công cụ giúp doanh nghiệp nhận diện, phòng ngừa và ứng phó với các rủi ro liên quan đến bảo vệ trẻ em trong hoạt động kinh doanh, bao gồm cả du lịch. Tài liệu nhấn mạnh trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc đảm bảo môi trường an toàn, không bóc lột và tôn trọng quyền trẻ em.

- Sổ tay truyền thông khủng hoảng du lịch ASEAN (ASEAN Tourism Crisis Communication Manual): được Ban Thư ký ASEAN phát triển nhằm hướng dẫn các điểm đến du lịch trong việc chuẩn bị và ứng phó với khủng hoảng truyền thông. Tài liệu nhấn mạnh vai trò của việc cung cấp thông tin kịp thời, minh bạch và nhất quán nhằm bảo vệ uy tín điểm đến và giảm thiểu tác động tiêu cực đến du khách và cộng đồng.

5. Mục tiêu và Đối tượng sử dụng

- *Mục tiêu:* Hướng dẫn bảo đảm An toàn trong hoạt động du lịch nhằm hỗ trợ các cơ quan quản lý nhà nước, chính quyền địa phương, doanh nghiệp, Hợp tác xã, hộ kinh doanh dịch vụ du lịch và khách du lịch thống nhất cách tiếp cận trong việc nhận diện, phòng ngừa và quản lý các rủi ro về an ninh, an toàn, xã hội, văn hóa, môi trường có thể phát sinh trong hoạt động du lịch.

- *Đối tượng:*

+ Chính quyền địa phương: UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh Lào Cai; Ban quản lý Khu bảo tồn thiên nhiên, Vườn Quốc gia.

+ Doanh nghiệp du lịch: Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành; Cơ sở lưu trú; Các khu, điểm du lịch...

+ Hợp tác xã, hộ kinh doanh dịch vụ du lịch, khách du lịch: Homestay, hộ kinh doanh dịch vụ vận chuyển khách du lịch, người dẫn đường, hướng dẫn viên du lịch (quốc tế, nội địa, tại điểm), khách du lịch...

6. Nguyên tắc bảo đảm an toàn trong quản lý điểm đến

- Hướng dẫn bảo đảm an toàn được xây dựng trên cơ sở coi bảo đảm an toàn là trách nhiệm chung của các bên tham gia hoạt động du lịch. Việc bảo vệ an toàn không chỉ dựa vào việc tuân thủ các quy định của pháp luật mà còn được thực hiện thông qua sự phối hợp giữa chính quyền, doanh nghiệp, cộng đồng và khách du lịch trong toàn bộ quá trình quản lý, vận hành và phát triển điểm đến.

- Hướng dẫn bảo đảm an toàn được áp dụng xuyên suốt từ quy hoạch, đầu tư, phát triển sản phẩm, tổ chức hoạt động, cung cấp dịch vụ đến quản lý, giám sát và cải thiện chất lượng điểm đến. Các nguyên tắc và nội dung của Hướng dẫn bảo đảm An toàn cần được vận dụng linh hoạt, phù hợp với điều kiện thực tế của từng địa phương, từng điểm đến và từng loại hình du lịch.

- Trong quá trình áp dụng Hướng dẫn bảo đảm an toàn, các bên liên quan cần bảo đảm một số nguyên tắc sau:

- *Lấy phòng ngừa rủi ro làm trọng tâm:* Ưu tiên nhận diện sớm các nguy cơ và chủ động áp dụng các biện pháp phòng ngừa trước khi xảy ra sự cố;

- *Làm rõ vai trò và trách nhiệm của từng bên:* Bảo đảm sự phối hợp giữa chính quyền, doanh nghiệp, cộng đồng và khách du lịch trong quản lý, vận hành và xử lý các tình huống phát sinh;

- *Bảo đảm tính khả thi và phù hợp với thực tiễn:* Khuyến khích áp dụng từng bước theo điều kiện của từng địa phương và từng điểm đến;

- *Tôn trọng bản sắc văn hóa, quyền và lợi ích hợp pháp của cộng đồng địa phương*: Đồng thời bảo vệ tài nguyên thiên nhiên và môi trường trong phát triển du lịch;

7. Hướng dẫn bảo đảm an toàn trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Lào Cai

7.1. UBND các xã, phường

UBND các xã, phường giữ vai trò điều phối trung tâm trong việc thiết lập, thực thi và giám sát các cơ chế bảo vệ an toàn tại điểm đến; đồng thời tạo điều kiện để cộng đồng, doanh nghiệp và các bên liên quan tham gia phù hợp vào quản lý điểm đến

*** Về cơ chế quản lý điểm đến có sự tham gia**

- Có đầu mối hoặc cơ chế phối hợp tối thiểu ở cấp xã, phường để điều phối hoạt động du lịch và xử lý các vấn đề phát sinh.

- Việc xem xét các hoạt động đầu tư, khai thác tài nguyên hoặc thay đổi có tác động tới không gian chung, tài sản cộng đồng hoặc sinh kế địa phương cần có tham vấn phù hợp với cộng đồng bị ảnh hưởng.

- Thiết lập cơ chế trao đổi, phối hợp có sự tham gia của chính quyền địa phương, cộng đồng, doanh nghiệp và đại diện phụ nữ dân tộc thiểu số.

- Tổ chức rà soát định kỳ các vấn đề liên quan đến quản lý điểm đến.

- Khuyến khích công khai thông tin và tham vấn cộng đồng đối với các dự án đầu tư du lịch liên quan đến sử dụng đất, xây dựng và tài nguyên chung, qua đó tăng cường giám sát xã hội, phát hiện sớm rủi ro và hạn chế xung đột tại điểm đến.

*** Về quản lý an ninh trật tự**

- Tuân thủ quy định hiện hành về an ninh trật tự và phối hợp với lực lượng chức năng theo phân cấp, đặc biệt tại các khu vực nhạy cảm hoặc có điều kiện quản lý đặc thù.

- Công tác bảo đảm an ninh trật tự tại điểm đến tối thiểu cần bao quát các nội dung sau

+ Thông tin và cảnh báo an toàn

Có đầu mối liên hệ khẩn cấp tại các điểm du lịch để cộng đồng và du khách tiếp cận khi cần thiết;

Có thông tin hoặc cảnh báo cơ bản đối với các rủi ro có thể phát sinh.

+ Phòng ngừa và quản lý rủi ro an ninh

Có biện pháp phòng ngừa phù hợp nhằm hạn chế các nguy cơ ảnh hưởng tới an ninh trật tự tại điểm đến.

+ Bảo vệ thông tin và dữ liệu

Áp dụng biện pháp bảo vệ thông tin và dữ liệu cơ bản phục vụ quản lý và hoạt động du lịch

- Đầu tư biển chỉ dẫn, biển cảnh báo và điều kiện an toàn cho du khách tại khu vực công cộng.

- Thiết lập cơ chế phối hợp an ninh và phản ứng nhanh chóng đối với các sự cố an toàn, theo dõi các sự cố phát sinh phục vụ phòng ngừa rủi ro

- Tổng hợp và chia sẻ bài học kinh nghiệm phục vụ quản lý rủi ro nhằm phục vụ công tác quản lý rủi ro và nâng cao nhận thức phòng ngừa.

*** Về quản lý bảo đảm an toàn hoạt động du lịch có yếu tố mạo hiểm và rủi ro**

- Bố trí các hình thức cảnh báo phù hợp tại các điểm có nguy cơ cao (biển báo, thông tin trực quan, hướng dẫn tại điểm xuất phát hoặc dừng nghỉ trên tuyến);

- Tổ chức thu thập, ghi nhận và tổng hợp thông tin về các sự cố hoặc tình huống rủi ro phát sinh để phục vụ điều chỉnh công tác quản lý;

- Định kỳ hoặc khi điều kiện tuyến thay đổi, cập nhật mới các đánh giá rủi ro, tình trạng tuyến, khả năng tiếp nhận khách và các biện pháp bảo đảm an toàn phù hợp

- Tổ chức các hình thức tập huấn gắn với tình huống thực tế tại địa phương, phù hợp với đặc điểm từng tuyến.

- Hỗ trợ hình thành các tổ nhóm hoặc đầu mối điều phối tại thôn bản hoặc tuyến nhằm tăng cường khả năng phối hợp và quản lý hoạt động.

- Tăng cường phối hợp giữa các cơ quan chuyên ngành và chính quyền địa phương khi có các tuyến du lịch có yếu tố mạo hiểm liên xã/liên tỉnh;

- Xây dựng và hoàn thiện cơ chế chia sẻ thông tin giữa các bên liên quan nhằm nâng cao hiệu quả quản lý an toàn tại điểm đến;

- Áp dụng các công cụ trực quan, đơn giản để truyền tải thông tin an toàn phù hợp với điều kiện địa phương;

- Chuẩn hóa năng lực của lực lượng tham gia hoạt động thông qua các hình thức phù hợp với điều kiện địa phương.

- Xem xét lộ trình công nhận năng lực dựa trên kỹ năng thực tế và quá trình tham gia tập huấn, đồng thời từng bước hoàn thiện các hình thức chứng nhận phù hợp với quy định và điều kiện triển khai tại địa phương.

Đối với các hoạt động du lịch ngoài trời hoặc có yếu tố rủi ro, công tác quản lý tối thiểu cần bao quát 04 nhóm nội dung:

- *Nhận diện rủi ro:*

- + Rà soát các mối nguy liên quan đến địa hình, thời tiết, mùa vụ và các điều kiện có thể ảnh hưởng đến an toàn hoạt động theo các tiêu chuẩn hiện hành

- + Phân loại các tuyến đường theo độ khó và mức độ rủi ro dựa trên môi trường, địa hình, hướng đi và yêu cầu thể lực bắt buộc, làm cơ sở cho việc phối hợp hoạt động và các biện pháp an toàn phù hợp;

- *Điều kiện tham gia và tổ chức hoạt động*

- + Xác định và công bố thông tin về phân loại tuyến, mức độ khó và các điều kiện cơ bản đối với việc tổ chức hoạt động trên tuyến (thời gian phù hợp, điều kiện thời tiết, yêu cầu về thể lực, trang thiết bị, các lưu ý an toàn...) tại trung tâm thông tin du lịch, điểm xuất phát hoặc các điểm dừng nghỉ trên tuyến;

- + Đánh giá điều kiện thực tế trước khi tổ chức hoạt động, bao gồm tình trạng thời tiết, cảnh báo của cơ quan có thẩm quyền, điều kiện tuyến và các yếu tố khác có thể ảnh hưởng đến an toàn; tạm dừng hoặc không tổ chức hoạt động khi điều kiện thực tế không bảo đảm an toàn;

- + Xác định và bảo đảm việc tuân thủ các yêu cầu tối thiểu về năng lực an toàn đối với người hướng dẫn, trưởng nhóm dẫn đoàn và các lực lượng tham gia hỗ trợ theo quy định hiện hành;

- + Chỉ tổ chức hoạt động khi đã đáp ứng đầy đủ các điều kiện về tuyến, nhân sự, trang thiết bị và các yêu cầu an toàn theo quy định.

- *Giám sát vận hành:*

- + Thiết lập cơ chế giám sát hoạt động trên tuyến, bao gồm phân công đầu mối theo dõi và phối hợp giữa các lực lượng liên quan;

+ Thiết lập và phổ biến thông các kênh thông tin liên lạc khẩn cấp (đường dây nóng, các tín hiệu báo khẩn cấp bằng ánh sáng, âm thanh ...), đảm bảo khả năng phối hợp trong quá trình vận hành giữa các bên liên quan.

+ Xây dựng và áp dụng danh mục kiểm tra an toàn tối thiểu trước mỗi chuyến đi phù hợp theo mức độ phân loại tuyến.

- Ứng phó sự cố

+ Xây dựng và duy trì phương án ứng phó sự cố, bao gồm quy trình xử lý và cơ chế phối hợp trong các tình huống khẩn cấp;

+ Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức tập huấn định kỳ về sơ cứu cứu hộ cơ bản, phòng cháy chữa cháy rừng (khi phù hợp), bảo tồn thiên nhiên và xử lý tình huống cho lực lượng tham gia hoạt động du lịch có yếu tố rủi ro.

*** Về Bảo vệ môi trường**

- Tham vấn cơ quan chuyên môn liên quan (văn hóa, môi trường và các cơ quan liên quan khác khi phù hợp) khi xem xét các hoạt động đầu tư hoặc hoạt động du lịch có nguy cơ tác động đến cảnh quan, hệ sinh thái và giá trị môi trường - văn hóa tại điểm đến.

- Đối với hoạt động du lịch trong các khu vực có chức năng bảo tồn, việc tổ chức hoạt động phải tuân thủ phương án quản lý đã được phê duyệt và không làm suy giảm các giá trị bảo tồn.

- Lồng ghép các yêu cầu bảo vệ tài nguyên thiên nhiên, đa dạng sinh học và động vật hoang dã vào công tác quản lý điểm đến; không tổ chức hoặc cho phép tổ chức các hoạt động du lịch gây ảnh hưởng đến các khu vực bảo tồn, khu vực sinh sản, kiếm ăn hoặc sinh cảnh nhạy cảm theo quy định

Chính quyền địa phương quy định và tổ chức thực hiện các yêu cầu tối thiểu về quản lý chất thải rắn phù hợp với điều kiện địa phương, áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch, làm cơ sở cho công tác kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm, bao gồm:

+ Bố trí điểm thu gom hoặc tập kết rác phù hợp tại điểm đến và trên các tuyến du lịch, đặc biệt là các tuyến đi bộ đường dài đường rừng/đường núi;

+ Tại các lán nghỉ trên tuyến đi bộ đường dài đường núi/đường rừng, áp dụng phân loại rác tối thiểu 2 loại: rác hữu cơ (chôn/ủ tại chỗ theo đúng vị trí quy định, xa nguồn nước); rác vô cơ (đựng trong bao riêng, bắt buộc mang xuống núi sau mỗi lượt đoàn);

+ Bố trí và đánh dấu rõ ràng khu vực tập kết rác tại các điểm có phát sinh rác tập trung;

+ Quy định về phân công rõ trách nhiệm thu gom, vệ sinh môi trường tại các điểm đến, điểm dừng nghỉ, lưu trú trên tuyến.

+ Thiết lập và thực hiện các biện pháp phòng ngừa tác động môi trường trực tiếp từ hoạt động du lịch tại khu vực nhạy cảm (xả thải, xói mòn, suy giảm cảnh quan, áp lực lên tài nguyên).

+ Ban hành, phổ biến và giám sát việc thực hiện các quy định về quản lý rác thải và bảo vệ môi trường đối với doanh nghiệp và khách tại điểm đến du lịch.

Triển khai các biện pháp giảm thiểu rác thải từ nguồn và hạn chế sử dụng nhựa dùng một lần tại điểm đến, bao gồm:

+ Lồng ghép nội dung giảm thiểu rác thải vào quy ước thôn/bản, quy chế quản lý điểm đến.

+ Hướng dẫn và yêu cầu các cơ sở cung cấp dịch vụ từng bước thay thế vật dụng dùng một lần bằng các phương án có thể tái sử dụng hoặc thân thiện với môi trường.

+ Tổ chức dọn vệ sinh định kỳ tại điểm đến, có sự tham gia của cộng đồng và các bên liên quan.

+ Bố trí và duy trì các hình thức cảnh báo, hướng dẫn trực quan tại các khu vực nhạy cảm hoặc có nguy cơ phát sinh rác thải (suối, tuyến đi bộ, điểm dừng chân).

+ Thu thập và ghi nhận thông tin về lượng rác thải phát sinh, đặc biệt rác vô cơ theo đoàn hoặc theo mùa, làm cơ sở điều chỉnh công tác quản lý.

+ Thông báo cho khách về quy định rác thải ngay từ buổi phổ biến đầu tuyến; khuyến khích khách mang theo túi đựng rác cá nhân.

+ Phối hợp rà soát và giám sát các nguồn phát sinh rác thải ngoài phạm vi điểm du lịch nhưng có khả năng ảnh hưởng đến môi trường chung (như khu vực đầu nguồn suối, tuyến liên thôn, khu dân cư lân cận), nhằm kịp thời trao đổi và xử lý.

*** Về Quản lý không gian điểm đến, sức chứa và cảnh quan**

- Xác định và công bố sức chứa phù hợp đối với các khu vực nhạy cảm hoặc có nguy cơ quá tải, như suối, tuyến đi bộ, làng du lịch cộng đồng hoặc không gian văn hóa; đối với các khu rừng đặc dụng hoặc các khu vực có chức năng bảo tồn được phép hoạt động du lịch sinh thái, việc xác định sức chứa cần đồng thời phù hợp với mục tiêu bảo tồn và điều kiện của hệ sinh thái.

- Ban hành và tổ chức thực hiện các quy định tối thiểu liên quan đến sử dụng đất, lối đi, không gian sinh hoạt chung và khu vực cần bảo vệ, phù hợp với quy ước/hương ước cộng đồng và định hướng quản lý điểm đến.

- Theo dõi và kịp thời cập nhật tình trạng an toàn của các tuyến, điểm và hạ tầng tiếp cận phục vụ hoạt động du lịch; thiết lập hoặc cập nhật cảnh báo đối với các nguy cơ có thể ảnh hưởng đến an toàn của du khách và cộng đồng theo quy định và điều kiện thực tế.

- Áp dụng các biện pháp điều phối lưu lượng khách theo thời gian hoặc không gian (ví dụ phân khung giờ, điều tiết theo tuyến) đối với khu vực có nguy cơ quá tải nhằm giảm áp lực môi trường, đảm bảo an ninh và an toàn;

- Giám sát việc tuân thủ trong vận hành thường ngày và mùa cao điểm, kịp thời điều chỉnh khi phát sinh áp lực lên điểm đến;

- Thiết lập cơ chế phối hợp đa bên giữa chính quyền, doanh nghiệp, cộng đồng và các bên liên quan để chủ động điều chỉnh hoạt động du lịch khi cần thiết.

- Xây dựng hoặc lựa chọn các tiêu chí phù hợp để theo dõi sức chứa và mức độ tuân thủ, làm cơ sở cho giám sát lâu dài;

- Xem xét ban hành định hướng hoặc quy định phù hợp về kiến trúc cảnh quan, vật liệu xây dựng và cải tạo công trình du lịch theo hướng tôn trọng cảnh quan và văn hóa địa phương.

- Theo dõi và xem xét tác động cộng dồn từ các hoạt động đầu tư, cải tạo quy mô nhỏ hoặc phân tán có thể làm suy giảm cảnh quan, bản sắc hoặc sức tải điểm đến

*** Quy tắc ứng xử và quản lý hành vi du lịch**

- Xây dựng, phổ biến và giám sát thực hiện quy tắc ứng xử dành cho du khách và các đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch về cả quyền và trách nhiệm an toàn, phù hợp với quy định hiện hành và bối cảnh địa phương;

- Không cho phép và chủ động ngăn chặn các hoạt động phục vụ du lịch làm sai lệch giá trị văn hóa truyền thống, bao gồm các hình thức biểu diễn, dàn dựng hoặc thực hành có nguy cơ gây phản cảm, bóp méo văn hóa hoặc gây tổn hại đến cộng đồng.

- Tổ chức tham vấn cộng đồng định kỳ để rà soát, điều chỉnh quy tắc ứng xử phù hợp với thực tiễn điểm đến và các quy định liên quan.

- Phổ biến quy tắc ứng xử dưới hình thức dễ tiếp cận cho du khách, hướng dẫn viên tại điểm và cộng đồng tham gia làm du lịch

*** Về Cơ chế khiếu nại và phản ánh và xử lý vấn đề phát sinh**

- Thiết lập cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, khiếu nại liên quan đến hoạt động du lịch theo hướng dễ tiếp cận, phù hợp văn hóa và có lưu ý đến bảo mật thông tin;

- Thiết lập đầu mối tiếp nhận và xử lý phản ánh tại cấp xã và, khi phù hợp, tại thôn/bản có hoạt động du lịch; công bố rõ ràng để cộng đồng, doanh nghiệp và du khách có thể tiếp cận khi cần thiết

- Thông tin đầu mối tiếp nhận phản ánh (tên, chức danh hoặc bộ phận phụ trách, số điện thoại tiếp nhận phản ánh) cần được công bố công khai và phổ biến đến các thôn/bản có hoạt động du lịch;

- Kênh tiếp nhận phản ánh được thiết lập phù hợp với điều kiện địa phương, bảo đảm khả năng tiếp cận được nhiều nhất, ghi nhận và theo dõi thông tin hiệu quả;

- Quy định rõ thời gian phản hồi ban đầu và nguyên tắc xử lý phản ánh, phù hợp với tính chất vụ việc và điều kiện thực tế tại địa phương

- Có cách thức ghi nhận, chuyển xử lý và phản hồi bước đầu đối với các vụ việc phát sinh hoặc vượt thẩm quyền xử lý ở cấp cơ sở.

Áp dụng quy trình: **Tiếp nhận** → **Xác minh** → **Phản hồi** → **Theo dõi xử lý**, tối thiểu bao gồm:

+ Phối hợp và cộng tác với các doanh nghiệp du lịch và cộng đồng để thu thập phản hồi, xác định và kiểm chứng các rủi ro tiềm ẩn và các vấn đề bảo vệ an toàn.

+ Tiếp nhận: ghi nhận thông tin phản ánh và xác định đầu mối xử lý phù hợp.

+ Xác minh: xem xét sơ bộ nội dung phản ánh và trao đổi với các bên liên quan khi cần thiết.

+ Phản hồi: Thông tin bước đầu về hướng xử lý hoặc kết quả xử lý trong thời gian phù hợp.

+ Theo dõi xử lý: theo dõi việc xử lý các vụ việc phát sinh hoặc các vấn đề lặp lại để phục vụ điều chỉnh quản lý.

+ Định kỳ rà soát các phản ánh để nhận diện vấn đề lặp lại trong quản lý điểm đến.

*** Về Nâng cao năng lực, giám sát và cải thiện thực thi**

- Rà soát định kỳ việc áp dụng Hướng dẫn bảo đảm an toàn theo tần suất phù hợp với điều kiện thực tế và mức độ phát triển của điểm đến; trong giai đoạn đầu triển khai có thể ưu tiên rà soát hằng năm trước khi từng bước tăng cường tần suất khi điều kiện cho phép.

- Phân công đầu mối theo dõi triển khai và tổng hợp các vấn đề phát sinh phục vụ giám sát;

- Bảo đảm các hướng dẫn viên tại điểm đáp ứng các điều kiện hành nghề theo quy định và được hướng dẫn, bồi dưỡng phù hợp với đặc thù điểm đến.

- Tổ chức tập huấn định kỳ cho cán bộ địa phương và doanh nghiệp du lịch và cộng đồng về quản lý điểm đến, bảo vệ an toàn, bảo vệ trẻ em và nhạy cảm văn hóa;

- Thúc đẩy xã hội hóa các quy tắc và thực hành an toàn trong du lịch thông qua sự tham gia của doanh nghiệp, cộng đồng và các bên liên quan; khuyến khích việc truyền thông, giám sát và thực hiện các nguyên tắc bảo vệ du khách tại điểm đến..

- Thực hiện giám sát định kỳ thông qua các hình thức phù hợp như họp rà soát, tổng hợp phản ánh, học hỏi và điều chỉnh từ thực tiễn;

- Xem xét sử dụng danh mục kiểm tra hoặc một số chỉ dấu theo dõi đơn giản để hỗ trợ giám sát.

*** Về bảo đảm an toàn truyền thông quảng cáo**

- Định hướng và quản lý các kênh thông tin chính thức của điểm đến (website, các trang quảng bá mạng xã hội ...) nhằm bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, nhất quán và hạn chế nguy cơ lan truyền thông tin sai lệch.

- Không sử dụng nội dung quảng bá có thể gây hiểu sai về điều kiện thực tế hoặc dẫn đến hành vi không an toàn cho du khách.

- Hướng dẫn các cá nhân, tổ chức tham gia quảng bá du lịch thực hiện truyền thông có trách nhiệm và lồng ghép thông tin an toàn phù hợp.

- Theo dõi và xử lý kịp thời các thông tin sai lệch hoặc gây hiểu nhầm có thể ảnh hưởng đến an toàn du khách hoặc uy tín điểm đến.

- Rà soát, cải thiện hệ thống bảng biển quảng cáo và chỉ dẫn theo hướng rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp bối cảnh địa phương.

- Thiết lập cơ chế truyền thông rủi ro khi xảy ra sự cố, thiên tai hoặc tình huống ảnh hưởng đến hoạt động du lịch. Thông tin cần được cập nhật chính xác, kịp thời, thống nhất và theo đúng phạm vi khu vực bị ảnh hưởng nhằm hỗ trợ các bên liên quan chủ động điều chỉnh hoạt động và hạn chế ảnh hưởng không cần thiết đến hình ảnh điểm đến.

7.2. Doanh nghiệp du lịch

Doanh nghiệp du lịch, bao gồm doanh nghiệp vận hành dịch vụ, nhà đầu tư du lịch, các hộ kinh doanh và tổ nhóm cung ứng dịch vụ du lịch, có vai trò chuyển hóa các nguyên tắc an toàn và phát triển bền vững thành thực hành cụ thể trong đầu tư, cung ứng dịch vụ và quan hệ với cộng đồng. Trong Hướng dẫn bảo đảm An toàn này, “doanh nghiệp du lịch” được hiểu theo nghĩa rộng, bao gồm cả các chủ thể kinh doanh, hộ gia đình và nhóm dịch vụ tham gia cung ứng dịch vụ du lịch mang tính thương mại.

*** Quản trị kinh doanh và vận hành an toàn**

- Tuân thủ các quy định hiện hành liên quan đến điều kiện kinh doanh du lịch, an ninh trật tự, khai báo lưu trú, bảo vệ dữ liệu cá nhân và các yêu cầu an toàn có liên quan, bao gồm các quy định áp dụng đối với khách nước ngoài tại khu vực biên giới khi phù hợp.

- Thiết lập các thực hành tối thiểu trong vận hành nhằm bảo vệ an toàn cho khách, người lao động và cộng đồng, bao gồm:

- + Quản lý, bảo mật thông tin khách và sử dụng thông tin cá nhân phù hợp quy định, tôn trọng quyền riêng tư.

- + Phân công đầu mối xử lý tình huống phát sinh.

- + Phổ biến nội quy và lưu ý bảo đảm an toàn cơ bản cho nhân sự và khách.

- Việc sử dụng thiết bị hoặc hệ thống phục vụ quản lý, giám sát (nếu có) cần bảo đảm an toàn cơ bản và không xâm phạm quyền riêng tư của khách.

- Tuân thủ sức chứa, hạn mức khai thác hoặc các giới hạn vận hành đối với tuyến, điểm đến do cơ quan có thẩm quyền hoặc đơn vị quản lý điểm đến công bố.

- Tổ chức hoặc tham gia tập huấn định kỳ cho nhân viên, hướng dẫn viên và người tham gia cung ứng dịch vụ về nhận diện rủi ro, bảo đảm an toàn, ứng xử tình huống và bảo vệ nhóm dễ bị tổn thương.

- Từng bước lồng ghép quản lý đảm bảo an toàn vào quy trình vận hành thường ngày, thay vì xử lý theo tình huống phát sinh.

- Chủ động cập nhật thông tin cảnh báo, quy định hoặc rủi ro mới có thể ảnh hưởng đến bảo đảm an toàn trong hoạt động kinh doanh.

- Công khai thông tin cần thiết cho khách thông qua các hình thức phù hợp (bảng thông tin, mã QR hoặc nền tảng số), bao gồm hướng dẫn bảo đảm an toàn, đầu mối hỗ trợ, quy tắc ứng xử và các lưu ý đặc thù của điểm đến.

*** Về Phát triển sản phẩm du lịch có trách nhiệm**

- Đồng thiết kế sản phẩm du lịch với cộng đồng khi phát triển hoặc điều chỉnh sản phẩm có khả năng tác động đến văn hóa, tài nguyên hoặc sinh kế địa phương.

- Không phát triển hoặc tổ chức sản phẩm du lịch xâm phạm tài nguyên chung hoặc gây tổn hại đến giá trị văn hóa cộng đồng.

- Không sử dụng lao động trẻ em và các hành vi bóc lột các nhóm lao động khác.

- Thiết kế sản phẩm phản ánh trung thực văn hóa địa phương, tránh bóp méo hoặc thương mại hóa cực đoan.

- Khuyến khích phát triển sản phẩm dựa trên sinh hoạt đời sống thường ngày, tri thức bản địa, tập quán và thực hành văn hóa đặc sắc theo cách tôn trọng cộng đồng, góp phần giữ gìn, phục hồi và phát huy giá trị văn hóa lâu dài.

- Khi phát triển các sản phẩm dựa trên thiết kế, tri thức hoặc kỹ thuật truyền thống để phục vụ nhu cầu đương đại, nên tham vấn người nắm giữ tri thức văn hóa và cộng đồng liên quan nhằm bảo đảm việc sử dụng các yếu tố văn hóa phù hợp.

- Thử nghiệm, điều chỉnh sản phẩm dựa trên phản hồi cộng đồng và nhu cầu thị trường.

- Đối với các sản phẩm dựa trên trải nghiệm đời sống, tri thức bản địa hoặc thực hành văn hóa cộng đồng, cộng đồng cần được trao và giữ vai trò chủ thể hoặc vai trò trọng tâm trong vận hành và diễn giải trải nghiệm; đồng thời đồng thời chú trọng tạo cơ hội tham gia cho phụ nữ dân tộc thiểu số trong cung ứng dịch vụ và chia sẻ lợi ích từ du lịch.

- Tránh phát triển hoặc quảng bá các trải nghiệm có nguy cơ gây tổn hại đến phúc lợi động vật hoặc dựa trên khai thác động vật không phù hợp.

- Bảo đảm việc phát triển và quảng bá sản phẩm phản ánh đúng bản chất loại hình dịch vụ; tránh sử dụng tên gọi hoặc mô hình gây hiểu sai về trải nghiệm hoặc làm suy giảm giá trị văn hóa gắn với loại hình đó.

- Từng bước phát triển các sản phẩm theo mùa, theo chủ đề hoặc theo chuỗi trải nghiệm gắn với tri thức và sinh hoạt địa phương nhằm đa dạng hóa sinh kế, phân tán áp lực khách và mở rộng cơ hội trải nghiệm quanh năm thay vì phụ thuộc vào một số mùa hoặc điểm “check-in” tập trung.

*** Về Vận hành dịch vụ du lịch có trách nhiệm**

Bảo đảm cung cấp cho du khách thông tin rõ ràng trước chuyến đi hoặc trước khi sử dụng dịch vụ:

- Thông tin về điều kiện tham gia và đặc điểm dịch vụ, tối thiểu bao gồm:

- + Thời lượng tối đa và phạm vi hoạt động.

- + Mức độ khó hoặc yếu tố rủi ro của hoạt động.

- + Các trường hợp được khuyến cáo không nên tham gia.
- + Các yêu cầu chuẩn bị cần thiết (thể trạng, vật dụng, kỹ năng cơ bản).
- Các quy tắc ứng xử và hướng dẫn an toàn bắt buộc tuân thủ tại điểm đến được thể hiện dưới dạng nội quy ngắn gọn, dễ hiểu, tập trung vào các hành vi cần tuân thủ trực tiếp tại điểm đến; các nội dung hướng dẫn chi tiết có thể được cung cấp thông qua các hình thức phù hợp khác (trực tiếp, tài liệu hoặc hướng dẫn của người phụ trách).
- Các lưu ý về bảo đảm an toàn, môi trường, văn hoá có liên quan.
- Số điện thoại liên hệ khi khách cần hỗ trợ (số chủ nhà, số y tế xã, số đơn vị an ninh).

Áp dụng các biện pháp vận hành tối thiểu nhằm giảm tác động tiêu cực từ hoạt động du lịch, bao gồm:

- + Giảm phát sinh rác thải và có hướng dẫn thu gom phù hợp đối với các hoạt động ngoài trời.
- + Hạn chế các hành vi có thể gây áp lực lên cộng đồng, tài nguyên hoặc không gian văn hóa;
- + Không tổ chức hoặc khuyến khích các thực hành dịch vụ vượt quá điều kiện an toàn hoặc sức tải phù hợp của điểm đến.
- + Chủ động phòng ngừa, kịp thời thông báo và phối hợp xử lý khi phát hiện nguy cơ cháy rừng hoặc các sự cố có thể gây ảnh hưởng đến tài nguyên thiên nhiên, môi trường và an toàn của điểm đến.
- Không tổ chức, quảng bá hoặc khai thác các hoạt động du lịch gây tác động tiêu cực đến tài nguyên thiên nhiên, đa dạng sinh học hoặc động vật hoang dã; không sử dụng, mua bán hoặc khuyến khích sử dụng các sản phẩm có nguồn gốc từ động vật, thực vật thuộc danh mục cấm hoặc hạn chế theo quy định của pháp luật.
- Chủ động hỗ trợ khách chuẩn bị tốt hơn cho trải nghiệm thông qua hướng dẫn trước chuyến đi, danh mục vật dụng khuyến nghị hoặc tư vấn phù hợp với từng loại hình dịch vụ;
- Kiểm soát sử dụng nước, năng lượng và vật tư tiêu hao theo hướng giảm lãng phí khi điều kiện cho phép;
- Ưu tiên các lựa chọn vận hành giảm phát sinh chất thải và tác động môi trường, bao gồm hạn chế vật dụng dùng một lần và áp dụng các thực hành cung ứng có trách nhiệm khi phù hợp;
- Theo dõi và điều chỉnh vận hành dựa trên phản hồi của khách, cộng đồng và tác động quan sát được.
- Cập nhật và phổ biến nội quy theo mùa hoặc khi có nghi lễ, hoạt động đặc biệt của gia đình/thôn; bảo đảm các thay đổi được thông tin kịp thời đến du khách thông qua các hình thức phù hợp (bảng nội quy, thông báo trực tiếp hoặc hướng dẫn trước chuyến đi).

*** Về Quản lý an toàn với hoạt động du lịch có yếu tố rủi ro**

- Công tác vận hành đảm bảo an toàn tối thiểu cần bao quát: **Nhận diện rủi ro**
 → **Đánh giá điều kiện tham gia** → **Tư vấn và phổ biến an toàn, giảm tác động** → **Ứng phó sự cố**

+ Nhận diện rủi ro dựa trên điều kiện thực địa, thông tin thời tiết, cảnh báo hiện hành hoặc nguồn chuyên môn phù hợp.

+ Xác định và công bố mức độ khó, điều kiện tham gia hoặc giới hạn tham gia dựa trên tiêu chí rõ ràng, bao gồm khi phù hợp giới hạn về quy mô nhóm hoặc mật độ khách.

+ Chủ động tư vấn cho khách về mức độ phù hợp của hoạt động.

+ Phổ biến thông tin bảo đảm an toàn trước hoạt động và có phương án ứng phó sự cố cơ bản.

- Bảo đảm năng lực và tổ chức đội ngũ tham gia hoạt động: Bảo đảm người dẫn đoàn, hướng dẫn hoặc người hỗ trợ vận chuyển có năng lực phù hợp với loại hình hoạt động và điều kiện tuyến, bao gồm năng lực bảo đảm an toàn cho đoàn; đối với các hoạt động có yêu cầu chuyên môn/quy định đặc biệt, cần đáp ứng các yêu cầu về đào tạo hoặc chứng chỉ hành nghề liên quan:

+ Bố trí số lượng người dẫn đoàn, hướng dẫn và hỗ trợ phù hợp với mức độ khó, điều kiện địa hình và rủi ro của tuyến, bảo đảm khả năng kiểm soát đoàn và hỗ trợ kịp thời khi cần thiết; không tổ chức hoặc nhận thêm khách khi không đủ nhân sự đáp ứng yêu cầu an toàn.

+ Phân công rõ vai trò trong đoàn (trưởng nhóm, người hỗ trợ, vận chuyển hàng hoá...) để bảo đảm kiểm soát xuyên suốt và không để xảy ra tình trạng tách đoàn hoặc bỏ sót khách.

+ Chỉ được tổ chức hoạt động khi đội ngũ tham gia đã được trang bị các kỹ năng an toàn cơ bản, bao gồm sơ cứu và xử lý tình huống phù hợp với loại hình hoạt động.

+ Chủ động duy trì và cập nhật năng lực của đội ngũ thông qua đào tạo, tập huấn hoặc học hỏi thực tế phù hợp với điều kiện vận hành.

+ Trước mỗi chuyến đi, cung cấp và xác nhận với khách các thông tin về điều kiện tuyến, các đoạn địa hình nguy hiểm hoặc yêu cầu kỹ thuật (nếu có); các nội dung quan trọng cần được thể hiện bằng hình thức phù hợp có thể lưu lại làm bằng chứng như tài liệu, thông tin đoàn hoặc phiếu xác nhận tham gia.

+ Kiểm tra trước mỗi chuyến đi về điều kiện thời tiết, tình trạng sức khỏe khách và độ an toàn của thiết bị sử dụng.

+ Bảo đảm thiết bị được kiểm tra, bảo dưỡng định kỳ và an toàn trước khi sử dụng.

- Xác định quy mô nhóm khách phù hợp với địa hình, mức độ khó, sức tải điểm đến và năng lực hỗ trợ.

- Chuẩn bị phương án xử lý tình huống khẩn cấp, điểm hỗ trợ và liên lạc khi có sự cố.

- Rà soát, cập nhật đánh giá rủi ro khi điều kiện tuyến thay đổi.

- Thiết lập công cụ theo dõi rủi ro phù hợp (như sổ hoặc bảng theo dõi rủi ro) để ghi nhận các rủi ro đã xác định, biện pháp giảm thiểu, sự cố phát sinh và các bài học kinh nghiệm nhằm hỗ trợ cải tiến liên tục công tác quản lý an toàn.

- Phối hợp với cộng đồng hoặc nguồn chuyên môn phù hợp để cải thiện đánh giá tuyến và thông tin an toàn.

- Áp dụng các nguyên tắc giảm tác động môi trường, bao gồm thực hành “không để lại dấu vết” phù hợp với điều kiện địa phương.

Chủ động điều chỉnh quy mô nhóm hoặc tạm dừng tiếp cận khi điều kiện không phù hợp.

- Đối với các hoạt động trong rừng hoặc khu vực nhạy cảm, người dẫn đoàn, hướng dẫn viên và porter cần được phổ biến, cập nhật kiến thức cơ bản về phòng cháy chữa cháy rừng và bảo tồn thiên nhiên phù hợp với điều kiện địa phương.

*** Về Phản hồi, xử lý sự cố và giám sát nội bộ**

- Có đầu mối hoặc cách thức tiếp nhận phản ánh và xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến khách, cộng đồng hoặc vận hành dịch vụ.

- Có cách thức ghi nhận, xử lý bước đầu và rút kinh nghiệm từ các sự cố có thể ảnh hưởng đến an toàn hoặc uy tín điểm đến.

- Áp dụng trình tự tối thiểu trong xử lý phản ánh và sự cố: **Tiếp nhận → Xác minh → Phản hồi → Điều chỉnh.**

- Định kỳ rà soát phản ánh, sự cố hoặc vấn đề lặp lại để điều chỉnh thực hành kinh doanh và giảm rủi ro tái diễn.

- Coi phản ánh của khách và cộng đồng như nguồn thông tin để cải thiện dịch vụ, không chỉ là xử lý khiếu nại.

- Khi phù hợp, tiếp nhận và xử lý phản ánh liên quan đến tác động đầu tư hoặc vận hành có ảnh hưởng đến cộng đồng và điểm đến.

Chủ động phản ánh, chia sẻ thông tin và đề xuất với cơ quan quản lý hoặc các cơ chế phối hợp tại địa phương về rủi ro, bất cập hoặc nhu cầu điều chỉnh phát sinh từ thực tiễn vận hành điểm đến.

*** Về Nâng cao năng lực và cải thiện thực thi**

- Có nhân sự phù hợp theo dõi việc áp dụng Hướng dẫn đảm bảo An toàn trong hoạt động doanh nghiệp (đối với hộ kinh doanh hoặc doanh nghiệp nhỏ, nhân sự này có thể kiêm nhiệm).

- Chủ động tham gia hoặc phối hợp đào tạo, tập huấn về bảo đảm an toàn, quản lý rủi ro, bảo vệ nhóm dễ bị tổn thương và các nội dung liên quan phù hợp hoạt động kinh doanh.

- Rà soát định kỳ các thực hành nội bộ để điều chỉnh theo phản hồi, thay đổi thị trường và rủi ro phát sinh.

- Chủ động tham gia các sáng kiến hợp tác, hỗ trợ kỹ thuật hoặc quá trình thí điểm, đồng sáng tạo giải pháp với cơ quan quản lý, cộng đồng hoặc các chương trình hỗ trợ phù hợp nhằm cải thiện thực hành kinh doanh có trách nhiệm.

- Chủ động học hỏi và từng bước áp dụng các thực hành mới liên quan đến hòa nhập xã hội, bình đẳng giới hoặc các cách tiếp cận phù hợp khác đối với hoạt động du lịch có trách nhiệm.

*** Về Đầu tư có trách nhiệm và bảo vệ giá trị điểm đến**

- Lòng ghép yêu cầu bảo vệ môi trường, di sản văn hóa và cộng đồng trong đầu tư, xây dựng, cải tạo và vận hành.

- Đánh giá các tác động tiềm ẩn về xã hội, văn hóa và môi trường trước đầu tư hoặc cải tạo.

- Không đầu tư, cải tạo hoặc bổ sung hạng mục theo cách gây áp lực quá mức lên cảnh quan, tài nguyên chung, không gian cộng đồng cần bảo vệ hoặc làm suy giảm tính chân thực, bản sắc của điểm đến, bao gồm cả các hạng mục phục vụ nhu cầu "check-in" hoặc thị hiếu ngắn hạn.

- Có biện pháp tối thiểu quản lý chất thải, nước thải và giảm tác động môi trường.

- Không làm suy giảm khả năng tiếp cận công bằng của cộng đồng đối với tài nguyên chung.

- Chủ động trao đổi và tiếp nhận ý kiến cộng đồng trong quá trình đầu tư hoặc cải tạo.

- Xem xét tác động tích lũy của đầu tư đối với cảnh quan, sức tải và bản sắc điểm đến.

- Áp dụng thiết kế hài hòa với cảnh quan và bản sắc văn hóa; đối với đầu tư quy mô nhỏ hoặc xen cài trong khu dân cư, cần tôn trọng cảnh quan xung quanh, không gian cộng đồng và đặc trưng kiến trúc bản địa.

- Chủ động áp dụng các giải pháp đầu tư và vận hành giảm tác động môi trường. Xem xét đầu tư theo hướng củng cố giá trị dài hạn của điểm đến.

*** Về lao động có trách nhiệm, chia sẻ lợi ích và trao quyền kinh tế**

- Không sử dụng trẻ em như lao động làm thuê, lao động thường xuyên hoặc lao động thay thế người lớn trong hoạt động kinh doanh du lịch; không để trẻ em tham gia các công việc mang tính bóc lột, nguy hiểm hoặc ảnh hưởng đến việc học tập và phát triển của trẻ, đồng thời áp dụng biện pháp phù hợp để bảo vệ trẻ em khỏi các nguy cơ tổn hại trong môi trường du lịch.

- Bảo đảm điều kiện làm việc an toàn, công bằng và môi trường làm việc hỗ trợ lao động địa phương phát triển kỹ năng nghề nghiệp, đồng thời phù hợp với bối cảnh văn hóa địa phương.

- Các thỏa thuận đầu tư hoặc hợp tác cần chú trọng tạo việc làm cho cộng đồng địa phương, trong đó quan tâm cơ hội cho phụ nữ dân tộc thiểu số.

- Có cơ chế chia sẻ lợi ích phù hợp và minh bạch với cộng đồng.

- Thiết lập hoặc tham gia các cơ chế phù hợp để chuẩn bị và tuyển dụng lao động địa phương, như đào tạo đầu vào, nâng cao kỹ năng hoặc tạo lộ trình tham gia phù hợp trước tuyển dụng.

- Cộng đồng được tham gia và có tiếng nói trong việc sử dụng các lợi ích hoặc hỗ trợ sáng kiến cộng đồng.

- Ưu tiên sử dụng nhà cung cấp, sản phẩm và dịch vụ địa phương khi đáp ứng yêu cầu về chất lượng, an toàn và tính ổn định của dịch vụ.

*** Về truyền thông, hình ảnh an toàn và kể chuyện văn hoá**

- Chỉ chụp ảnh, quay phim và sử dụng hình ảnh cá nhân, hộ gia đình hoặc cộng đồng trên cơ sở có sự đồng thuận phù hợp, tôn trọng quyền riêng tư, phẩm giá và chuẩn mực văn hóa địa phương.

- Khi sử dụng hình ảnh trẻ em trong truyền thông hoặc quảng bá du lịch, cần có sự đồng ý phù hợp của cha mẹ/người giám hộ; không sử dụng hình ảnh, thông tin nhận dạng hoặc bối cảnh có thể làm gia tăng rủi ro đối với trẻ.

- Không sử dụng hình ảnh, câu chuyện hoặc nội dung truyền thông gây tổn hại, rập khuôn, thương hại hóa, nghèo hóa, bóp méo văn hóa địa phương hoặc làm tổn hại đến trẻ em, phụ nữ và nhóm dễ bị tổn thương.

- Không sử dụng sai lệch thông tin, thương hiệu, hình ảnh hoặc trải nghiệm của tổ chức/cá nhân khác để quảng bá sản phẩm của mình.

- Lồng ghép thông tin và khuyến cáo bảo đảm an toàn trong truyền thông, tiếp thị và giới thiệu trải nghiệm du lịch, đặc biệt đối với hoạt động có yếu tố rủi ro hoặc phụ thuộc điều kiện tự nhiên.

- Chủ động cập nhật thông tin từ các nguồn chính thức; kịp thời thông tin cho khách và điều chỉnh phương án phục vụ phù hợp với tình hình thực tế khi xảy ra sự cố hoặc thiên tai.

- Đưa ra khuyến cáo phù hợp đối với các nội dung quảng bá, hình ảnh mô phỏng hoặc hình ảnh “check-in” có thể gây hiểu nhầm, khuyến khích hành vi nguy hiểm hoặc tạo kỳ vọng không phù hợp với điều kiện thực tế của điểm đến.

- Phối hợp với cộng đồng xây dựng và kiểm chứng nội dung diễn giải văn hóa, bao gồm câu chuyện, thông điệp, cách diễn giải và những nội dung cần cân nhắc hoặc không nên khai thác; trên cơ sở đó truyền thông và giới thiệu trải nghiệm một cách chính xác, tôn trọng và phù hợp với bối cảnh địa phương, đồng thời hỗ trợ những người giới thiệu hoặc hướng dẫn truyền tải thông tin nhất quán hơn.

- Truyền thông và kể chuyện điểm đến theo hướng tôn trọng phẩm giá cộng đồng, tránh khai thác hình ảnh nghèo khó, khác biệt văn hóa hoặc yếu tố dễ gây định kiến để thu hút khách.

- Rà soát định kỳ nội dung quảng bá, bảng biển, ấn phẩm và thông tin do doanh nghiệp công bố nhằm bảo đảm thông tin chính xác, rõ ràng, nhất quán và không gây hiểu nhầm hoặc rủi ro cho du khách.

7.3. Cộng đồng địa phương - Khách du lịch

7.3.1 Cộng đồng địa phương

Cộng đồng địa phương là chủ thể trung tâm không chỉ trong bảo vệ an ninh - an toàn và di sản, mà còn trong tham gia góp ý, giám sát và cùng định hình việc thực hiện các quy định, quy chế liên quan đến phát triển du lịch tại điểm đến.

*** Về Tham gia quản lý và giám sát bảo đảm an toàn hoạt động du lịch**

- Tuân thủ các quy định hiện hành liên quan đến an ninh trật tự, quản lý biên giới (khi áp dụng) và không tham gia hoặc tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến hoạt động du lịch.

- Tham gia các cơ chế quản lý điểm đến, tổ nhóm tự quản hoặc hình thức phối hợp phù hợp tại địa phương nhằm giữ gìn trật tự và an toàn liên quan đến hoạt động du lịch.

- Tại các thôn/bản/làng có hoạt động du lịch, tổ chức phân công theo dõi, giám sát định kỳ, áp dụng các công cụ đơn giản (ví dụ: danh mục kiểm tra định kỳ), với sự tham gia của các nhóm đại diện trong cộng đồng (bao gồm phụ nữ khi phù hợp) nhằm chia sẻ trách nhiệm và tăng cường tính bao trùm trong giám sát.

- Chủ động phát hiện, cảnh báo và thông báo kịp thời cho đơn vị quản lý hoặc cơ quan có thẩm quyền khi phát hiện các nguy cơ có thể ảnh hưởng đến an toàn của cộng đồng, du khách hoặc tài nguyên tại điểm đến (như cháy rừng, sạt lở, lũ quét hoặc các hành vi gây tổn hại tài nguyên).

- Tham gia phản ánh thông tin lên cấp xã theo các kênh phù hợp, kể cả theo hình thức định kỳ, nhằm hỗ trợ cơ quan quản lý nắm bắt tình hình và xử lý kịp thời.

- Tham gia theo dõi tác động của hoạt động du lịch đối với không gian sống, sức tải điểm đến và đời sống cộng đồng, đặc biệt tại các khu vực có áp lực khách gia tăng.

*** Về Tham gia ra quyết định, tiếng nói cộng đồng và chia sẻ lợi ích**

- Thống nhất và tuân thủ các quy ước cộng đồng về tổ chức hoạt động du lịch, sử dụng không gian chung, biểu diễn văn hóa và tiếp đón du khách.

- Tham gia góp ý, phản ánh quan điểm của cộng đồng trong quá trình xây dựng, điều chỉnh các quyết định, quy định hoặc hoạt động liên quan đến phát triển du lịch, đầu tư và sử dụng không gian chung tại địa phương.

- Khi tham gia tham vấn, chủ động đóng góp ý kiến về bảo vệ văn hóa, cảnh quan, tài nguyên, sức tải điểm đến, lợi ích cộng đồng và các rủi ro có thể phát sinh, nhằm góp phần hoàn thiện công tác quản lý phù hợp với thực tiễn địa phương.

- Khuyến khích sự tham gia thực chất của phụ nữ dân tộc thiểu số, người cao tuổi và người nắm giữ tri thức bản địa trong các trao đổi và quyết định liên quan.

- Chủ động xác định và trao đổi về những giới hạn cần thiết đối với hoạt động du lịch, bao gồm không gian, thời điểm, thực hành văn hóa hoặc mức độ khai thác cần được kiểm soát.

- Chủ động từng bước chuẩn bị các điều kiện cơ bản để đáp ứng nhu cầu du khách linh hoạt hơn, bao gồm khả năng đón khách ngắn hạn, cung ứng dịch vụ đơn giản hoặc phối hợp hỗ trợ lẫn nhau, thay vì chỉ phụ thuộc hoàn toàn vào nhu cầu được báo trước.

*** Về phản ánh và phối hợp với chính quyền, doanh nghiệp**

- Khi phát sinh vấn đề ảnh hưởng trực tiếp đến cộng đồng hoặc hoạt động du lịch, chủ động trao đổi thông qua các kênh phù hợp với chính quyền địa phương, doanh nghiệp hoặc các bên liên quan để phối hợp xử lý kịp thời.

- Tham gia góp ý việc thực hiện các cam kết liên quan đến đầu tư, vận hành du lịch hoặc bảo vệ giá trị điểm đến khi phù hợp.

- Chia sẻ ý kiến, bài học kinh nghiệm và phản hồi từ thực tiễn triển khai nhằm góp phần hoàn thiện cơ chế phối hợp và nâng cao hiệu quả quản lý điểm đến.

*** Về an toàn tại điểm đến có hoạt động du lịch mang yếu tố mạo hiểm, rủi ro**

- Tham gia hỗ trợ hoạt động du lịch có yếu tố rủi ro tại địa phương phù hợp năng lực và kinh nghiệm.

- Chia sẻ thông tin về địa hình, thời tiết, thay đổi điều kiện tuyến và các rủi ro có thể ảnh hưởng an toàn du khách.

- Đóng góp ý kiến về sức tải tuyến, mật độ khách và các điều kiện tiếp cận an toàn.

- Phối hợp phản ánh các tác động tiêu cực của hoạt động này tới môi trường và đời sống cộng đồng.

- Khuyến khích các thành viên cộng đồng đang trực tiếp tham gia hoạt động du lịch thường xuyên cập nhật kiến thức, kỹ năng về sơ cứu, cứu hộ cơ bản, phòng cháy chữa cháy rừng (khi phù hợp), bảo tồn thiên nhiên và ứng phó sự cố

*** Về ứng xử cộng đồng và bảo vệ môi trường**

- Tại các thôn/bản có hoạt động du lịch, cộng đồng từng bước xây dựng và thống nhất các quy ước phù hợp về quản lý vật nuôi (như chó, mèo, gia súc, gia cầm), nhằm góp phần bảo đảm an toàn cho du khách và cộng đồng;

- Cộng đồng thống nhất và xác định rõ ranh giới giữa không gian đón khách và không gian sản xuất, sinh hoạt riêng tư; các ranh giới này cần được thể hiện bằng hình thức phù hợp (biển chỉ dẫn đơn giản, ký hiệu trực quan, hàng rào tượng trưng hoặc quy ước thôn);

- Các hộ cung cấp dịch vụ thông báo rõ cho khách về ranh giới không gian và các khu vực cần lưu ý khi khách đến, kết hợp giữa hướng dẫn trực tiếp và thông tin trực quan (bảng thông tin, sơ đồ đơn giản) khi điều kiện cho phép.

- Không săn bắt, bẫy bắt, thu hái trái phép động, thực vật rừng; phối hợp phát hiện và phản ánh các hành vi xâm hại tài nguyên thiên nhiên, đa dạng sinh học trong quá trình phát triển du lịch.

- Lựa chọn cây trồng, hoa cảnh và bố trí cảnh quan phù hợp với điều kiện địa phương; hạn chế các loại cây có nguy cơ xâm lấn, có độc tố hoặc có thể ảnh hưởng đến môi trường và an toàn của du khách.

- Duy trì ứng xử thân thiện, tôn trọng với du khách; tránh các hành vi gây áp lực, chèo kéo hoặc làm ảnh hưởng đến trải nghiệm chung.

- Tại các khu vực sản xuất hoặc không gian nhạy cảm (như vùng chè hữu cơ, vườn dược liệu, khu nuôi trồng truyền thống, khu chế biến đặc biệt ...), bố trí thông tin giải thích phù hợp để du khách hiểu và tôn trọng quy định tại chỗ.

- Cùng giữ gìn vệ sinh môi trường, tài nguyên chung và không gian sinh hoạt cộng đồng; hạn chế các thực hành có thể gây ảnh hưởng đến cảnh quan, môi trường hoặc trải nghiệm du khách.

*** Về Truyền thông cộng đồng và sử dụng hình ảnh cộng đồng trong quảng bá**

- Thống nhất trong cộng đồng về việc sử dụng hình ảnh, câu chuyện và giá trị văn hóa địa phương trong quảng bá, tránh sử dụng sai lệch hoặc gây tổn hại bản sắc.

- Chủ động phát hiện và góp ý điều chỉnh các hoạt động quảng bá sai thực tế hoặc không mang lại lợi ích cho cộng đồng. Thống nhất quy ước phù hợp về chụp ảnh, quay phim tại không gian nhạy cảm.

7.3.2. Khách du lịch có trách nhiệm

Khách du lịch là một tác nhân trực tiếp trong hệ thống du lịch và có ảnh hưởng đến sự an toàn, không gian sống và các giá trị văn hóa của cộng đồng địa phương. Vì vậy, bảo vệ an toàn không chỉ là trách nhiệm của chính quyền, doanh nghiệp hay cộng đồng, mà còn phụ thuộc vào nhận thức và hành vi của du khách trong suốt hành trình.

*** Tuân thủ bảo đảm an toàn và tự bảo vệ**

- Tuân thủ các quy định về xuất nhập cảnh, lưu trú, an ninh trật tự và các yêu cầu tại các khu vực đặc thù như khu vực biên giới, khu vực có mức độ yêu cầu an ninh cao;

- Tuân thủ các hướng dẫn, cảnh báo và quy định đảm bảo an toàn do doanh nghiệp du lịch, cộng đồng hoặc ban quản lý điểm đến cung cấp trước và trong chuyến đi;

- Không thực hiện các hành vi có thể gây mất an toàn cho bản thân hoặc người khác.

- Chủ động chuẩn bị thông tin cần thiết liên quan đến chuyến đi, bao gồm điều kiện thời tiết, quy định tại điểm đến và các thông tin cần lưu ý về an toàn. Mua bảo hiểm du lịch phù hợp, đặc biệt với chuyến đi dài ngày hoặc hoạt động có yếu tố rủi ro.

*** An toàn khi tham gia các hoạt động du lịch có tính rủi ro**

- Tuân thủ đầy đủ hướng dẫn bảo đảm an toàn của đơn vị tổ chức; không tự ý tách đoàn hoặc đi vào khu vực không được phép.

- Tuân thủ các quy định về phòng cháy, chữa cháy rừng; không sử dụng lửa hoặc thực hiện các hành vi có nguy cơ gây cháy tại khu vực rừng hoặc khu vực có nguy cơ cháy theo hướng dẫn của đơn vị quản lý.

- Cung cấp thông tin trung thực về tình trạng sức khỏe, kinh nghiệm cá nhân và các yếu tố có thể ảnh hưởng đến an toàn. Chuẩn bị đầy đủ trang phục, giày dép và vật dụng cá nhân phù hợp theo khuyến nghị của đơn vị tổ chức.

- Chủ động theo dõi điều kiện thời tiết, thể trạng cá nhân và trao đổi với hướng dẫn viên khi có dấu hiệu không bảo đảm an toàn. Không gây áp lực hoặc đề nghị người dẫn đoàn thực hiện các hoạt động vượt quá điều kiện an toàn chỉ để có trải nghiệm hoặc hình ảnh mong muốn.

- Chủ động chuẩn bị một số vật dụng cá nhân thiết yếu phù hợp tính chất chuyến đi (như nước uống, áo ấm, đèn pin, đồ ăn dự phòng hoặc phương tiện liên lạc cơ bản) ngoài các vật dụng được khuyến nghị. Chia sẻ trước lộ trình hoặc thông tin cơ bản của chuyến đi với người thân hoặc người tin cậy, đặc biệt với chuyến đi tự tổ chức hoặc đến khu vực ít tín hiệu.

- Khi xảy ra tình huống khẩn cấp (như cháy rừng, thiên tai hoặc tai nạn), bình tĩnh làm theo hướng dẫn của người dẫn đoàn, đơn vị tổ chức hoặc lực lượng chức năng; giữ liên lạc, phối hợp với đoàn và chỉ di chuyển theo hướng dẫn bảo đảm an toàn.

*** *Tôn trọng văn hoá, tập quán và không gian sống của cộng đồng***

- Tôn trọng phong tục, tập quán, quy ước và chuẩn mực văn hóa tại điểm đến; không xâm nhập vào không gian sinh hoạt riêng tư hoặc khu vực cộng đồng không dành cho khách tiếp cận.

- Khi chụp ảnh, quay phim hoặc ghi âm liên quan đến người dân, trẻ em, hoạt động tôn giáo hoặc không gian linh thiêng, cần tìm hiểu trước và thực hiện theo hướng dẫn của người hướng dẫn, chức sắc, người quản lý không gian đó hoặc người am hiểu văn hóa địa phương;

- Sử dụng mạng xã hội có trách nhiệm; không đăng tải nội dung xâm phạm quyền riêng tư hoặc bóp méo hình ảnh, văn hóa cộng đồng địa phương. Tôn trọng cảnh quan và không cổ vũ hoặc tạo nhu cầu can thiệp cảnh quan chỉ để phục vụ chụp ảnh, check-in hoặc trải nghiệm mang tính thị hiếu.

*** *Tham gia trải nghiệm văn hoá có trách nhiệm***

- Không yêu cầu, thúc ép hoặc trả tiền để cộng đồng thực hiện các hoạt động, nghi lễ hoặc biểu diễn bị dàn dựng, sai lệch hoặc không phù hợp về văn hóa chỉ để phục vụ trải nghiệm du lịch. Không tham gia hoặc cổ vũ các hoạt động mang tính lợi dụng, thương mại hóa quá mức hoặc làm tổn hại đến phẩm giá cộng đồng.

- Tôn trọng cách cộng đồng giới thiệu, diễn giải và đặt giới hạn đối với các trải nghiệm văn hóa; không thúc ép tiếp cận những thực hành cộng đồng không chủ động chia sẻ cho khách.

*** *Có trách nhiệm với môi trường và tài nguyên của địa phương***

- Tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường, tài nguyên thiên nhiên và đa dạng sinh học, quản lý rác thải và sử dụng tài nguyên tại điểm đến.

- Sử dụng tiết kiệm nước và tài nguyên thiên nhiên tại điểm đến. Mang theo và ưu tiên sử dụng đồ dùng cá nhân; hạn chế sản phẩm dùng một lần.

- Hạn chế để lại dấu vết tại điểm đến, đặc biệt ở khu vực cấm. Tôn trọng hệ sinh thái, đa dạng sinh học và động vật tại điểm đến; không săn bắt, bẫy bắt, mua bán động vật hoang dã; không thu hái động, thực vật rừng hoặc mẫu vật trái phép; không tham gia hoặc cổ vũ các hoạt động có thể gây ảnh hưởng đến nơi sinh sống, sinh sản hoặc kiếm ăn của động vật hoang dã.

*** *Phản hồi và đồng hành bảo đảm an toàn điểm đến***

- Tuân thủ các thông điệp và cơ chế bảo vệ an toàn được công bố tại điểm đến.

- Phản ánh hoặc báo cáo các hành vi không an toàn, xâm hại hoặc dịch vụ không đúng nội dung quảng bá thông qua các kênh phù hợp như hướng dẫn viên, đơn vị tổ chức, cơ sở lưu trú, ban quản lý điểm đến hoặc đầu mối hỗ trợ tại địa phương. Chia sẻ thông tin hoặc tìm kiếm hỗ trợ qua các kênh chính thức, đáng tin cậy khi phát sinh tình huống cần hỗ trợ.

PHỤ LỤC - MỘT SỐ TÌNH HUỐNG RỦI RO THƯỜNG GẶP VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Nhóm tình huống	Biện pháp xử lý	Không được làm	Các bên tham gia phối hợp
Mưa lớn, lũ quét, sạt lở	• Tạm dừng hoạt động; • Đưa khách đến nơi an toàn; • Thông báo đầu mối; • Cập nhật tình hình	• Tiếp tục hành trình; • Cố vượt khu vực nguy hiểm	• Chính quyền • Doanh nghiệp • Cộng đồng
Cháy rừng	• Báo cơ quan chức năng; • Hướng dẫn khách rời khu vực; • Thực hiện phương án PCCC	Tự ý chữa cháy khi không đủ điều kiện	• Chính quyền • Ban quản lý rừng • Doanh nghiệp • Cộng đồng
Khách đi lạc	• Kích hoạt đầu mối liên lạc; • Xác định vị trí cuối cùng gặp khách trước khi lạc; • Thông báo hỗ trợ	Tổ chức tìm kiếm tự phát	• Chính quyền • Doanh nghiệp • Cộng đồng
Tai nạn trên tuyến	• Sơ cứu; • Bảo đảm hiện trường an toàn; • Gọi hỗ trợ y tế	Di chuyển nạn nhân khi chưa cần thiết	• Doanh nghiệp • Cơ quan y tế • Chính quyền
Khách gặp vấn đề sức khỏe	• Đánh giá ban đầu; • Sơ cứu tại hiện trường; • Liên hệ cơ sở y tế	Tiếp tục chương trình khi khách không bảo đảm sức khỏe	• Doanh nghiệp • Cơ quan y tế
Cháy tại cơ sở lưu trú	• Báo động; • Sử dụng phương tiện chữa cháy tại chỗ để xử lý đám cháy ban đầu nếu bảo đảm an toàn; • Cắt điện khi cần thiết; • Hướng dẫn khách thoát nạn theo lối thoát hiểm; • Gọi lực lượng PCCC	• Quay lại lấy tài sản; • Cố dập lửa khi đám cháy đã lan rộng hoặc không bảo đảm an toàn	• Cơ sở lưu trú • Cộng đồng • Cơ quan PCCC • Chính quyền
Nghi ngờ ngộ độc thực phẩm	• Ngừng sử dụng thực phẩm; • Hỗ trợ y tế; • Lưu mẫu thực phẩm nếu có	Tiếp tục phục vụ cùng nguồn thực phẩm	• Doanh nghiệp • Cơ quan Y tế
Phát hiện hành vi xâm hại trẻ em	• Bảo đảm an toàn cho nạn nhân; • Báo đầu mối phù hợp	Tự ý phát tán thông tin	• Chính quyền • Cơ quan công an • Hội phụ nữ, • Doanh nghiệp
Phát hiện vi phạm động vật hoang dã	• Ghi nhận; • Báo Ban quản lý rừng/cơ quan chức năng địa phương	Mua bán, vận chuyển hoặc tiếp tay	• Kiểm lâm/BQL rừng • Chính quyền • Doanh nghiệp

Sự cố truyền thông	• Cập nhật thông tin chính xác; • Thống nhất đầu mối phát ngôn	• Chia sẻ thông tin chưa được kiểm chứng	• Chính quyền • Doanh nghiệp
Mất liên lạc hoặc chia cắt giao thông	• Bình tĩnh, ưu tiên ở lại vị trí hoặc khu vực an toàn nếu không xác định được hướng đi. • Tạo các dấu hiệu nhận biết vị trí khi điều kiện cho phép. • Sử dụng phương tiện liên lạc để thông báo vị trí khi tín hiệu liên lạc khôi phục	• Tự ý tiếp tục di chuyển khi không xác định được hướng đi; • Tách khỏi khu vực an toàn; • Che giấu hoặc xóa các dấu hiệu nhận biết vị trí.	• Doanh nghiệp • Chính quyền • Cộng đồng
Phát hiện nguy cơ mất an toàn hạ tầng	• Khoanh vùng; • Cảnh báo; • Thông báo đơn vị quản lý	• Tiếp tục khai thác khu vực nguy hiểm	• Chính quyền • Đơn vị quản lý • Doanh nghiệp