

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 7800:2017

NHÀ Ở CÓ PHÒNG CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ

Homestay

HÀ NỘI - 2017

Lời nói đầu

TCVN 7800:2017 thay thế TCVN 7800:2009.

TCVN 7800:2017 do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Homestay

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này qui định các yêu cầu đối với nhà ở có phòng cho khách du lịch (sau đây gọi tắt là khách) thuê.

Tiêu chuẩn này không áp dụng cho các loại cơ sở lưu trú du lịch khác.

2 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau.

2.1

Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay)

Nhà ở có khu vực được bố trí trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê lưu trú, khách cùng sinh hoạt với gia đình chủ nhà.

2.2

Chủ nhà (host)

Người có quyền sử dụng hợp pháp đối với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.

2.3

Tính nguyên bản (authenticity)

Tính xác thực, nguyên gốc, không giả mạo của sản phẩm/dịch vụ hoặc thực tế trải nghiệm cung cấp cho khách du lịch, đặc biệt những nội dung liên quan đến văn hóa và thiên nhiên của địa phương.

2.4

Quy tắc ứng xử (code of conduct)

Tập hợp các quy định về thái độ, hành vi và trách nhiệm của khách, chủ nhà, người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và các bên liên quan.

3 Yêu cầu

3.1 Vị trí, kiến trúc

3.1.1 Vị trí

- Dễ tiếp cận⁽¹⁾.
- Đảm bảo an ninh, an toàn.
- Có biển hiệu rõ ràng đặt ở nơi dễ thấy hướng dẫn khách tới nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê⁽¹⁾.

3.1.2 Thiết kế, kiến trúc

- Nhà trong tình trạng tốt.
- Thiết kế phản ánh được kiến trúc đặc trưng của địa phương⁽¹⁾.
- Vật liệu xây dựng đặc trưng của địa phương⁽¹⁾.
- Mặt tiền nhà (đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh...), sân vườn (nếu có) sạch sẽ, không trơn trượt⁽¹⁾.
- Thông thoáng.
- Ánh sáng và chiếu sáng đảm bảo thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành.
- Có tối thiểu một nhà tắm, một nhà vệ sinh cho khách. Phòng vệ sinh và tắm có thể chung trong một phòng hoặc tách riêng từng khu vực. Trường hợp phòng vệ sinh và tắm chung, diện tích tối thiểu 3m².

3.2 Trang thiết bị, tiện nghi

3.2.1 Khu vực lưu trú

- Thiết bị hoạt động đúng tính năng⁽¹⁾.
- Bài trí hợp lý⁽¹⁾.
- Đèn điện, công tắc bố trí thuận tiện⁽¹⁾.
- Ổ cắm điện cho mỗi khách, bố trí thuận tiện⁽¹⁾.
- Quạt điện⁽¹⁾.
- Đèn đủ chiếu sáng⁽¹⁾.
- Giường hoặc đệm/chiếu có kích thước tối thiểu 0,8 m x 1,9 m cho một người; 1,5 m x 1,9 m cho hai người.
- Đệm dày 10 cm, có ga bọc, chất lượng tốt⁽¹⁾.
- Chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc⁽¹⁾.
- Tủ hoặc kệ đầu giường đối với nơi kê giường⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Tiêu chí khuyến khích áp dụng

- Đèn đầu giường đối với nơi kê giường^(*).
- Đèn cho mỗi khách tại mỗi giường/đệm^(*).
- Có khoảng cách dành cho khách đi lại giữa các giường/đệm/chiếu.
- Màn che phân cách các đệm đối với nơi không có giường^(*).
- Lưới chống muỗi hoặc màn ở mỗi giường/đệm/chiếu đối với nơi có côn trùng có thể gây hại cho khách.
- Chỗ treo hoặc để quần áo cho mỗi khách.
- Bình nước uống.
- Cốc uống nước cho khách.
- Thùng rác có nắp.

CHÚ THÍCH Khuyến khích có các loại thùng để phân loại rác.

- Lò sưởi hoặc điều hòa với nơi có khí hậu lạnh^(*).
- Tủ đựng đồ riêng cho khách hoặc tủ chung có nhiều ngăn, mỗi khách sử dụng một ngăn có chìa khóa riêng (có thể đặt trong hoặc ngoài buồng ngủ).

3.2.2 Khu vực vệ sinh, tắm

Khu vực rửa tay, phòng vệ sinh, phòng tắm có thể chung trong 01 phòng hoặc riêng từng khu vực.

a) Khu vực rửa tay

- Vật dụng cho mỗi khách gồm:
 - + Bàn chải đánh răng^(*).
 - + Kem đánh răng^(*).
- Chậu rửa mặt.
- Gương soi^(*).
- Vòi nước.
- Nước nóng^(*).
- Xà phòng.

b) Phòng vệ sinh

- Cửa có chốt an toàn bên trong.
- Tường bằng vật liệu không thấm nước^(*).

^(*) Tiêu chí khuyến khích áp dụng

TCVN 7800:2017

- Sàn không trơn trượt.
- Đảm bảo thông thoáng.
- Hệ thống chiếu sáng.
- Đèn điện^(*).
- Bồn cầu hoặc hố xí tự hoại.
- Giấy vệ sinh.
- Thùng rác có nắp.

CHÚ THÍCH Khuyến khích có các loại thùng để phân loại rác.

- Móc treo hoặc chỗ để túi^(*).
- Không có mùi hôi.
- Hệ thống ga và xi phong thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi^(*).

c) Phòng tắm

- Trang thiết bị chất lượng khá^(*).
- Trang thiết bị hoạt động tốt.
- Cửa có chốt an toàn bên trong.
- Tường bằng vật liệu không thấm nước^(*).
- Sàn không trơn trượt.
- Đảm bảo thông thoáng.
- Hệ thống chiếu sáng.
- Đèn điện^(*).
- Không có mùi hôi.
- Hệ thống ga và xi phong thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi^(*).
- Vòi nước
- Nước nóng^(*).
- Vòi hoa sen^(*).
- Móc hoặc giá treo các loại khăn.
- Móc treo quần áo.
- Vật dụng cho một khách gồm:

^(*) Tiêu chí khuyến khích áp dụng

- + Khăn mặt.
- + Khăn tắm.
- + Dầu gội đầu^(*).

- Xà phòng.

3.2.3 Khu vực sinh hoạt chung:

- Tủ thuốc gia đình hoặc túi sơ cứu có các vật dụng sơ cứu cơ bản và thuốc thông dụng còn hạn sử dụng.
- Bàn, ghế để khách có thể ngồi ăn hoặc ngồi uống nước.
- Ti vi^(*).
- Điện thoại^(*).
- Niêm yết Quy tắc ứng xử^(*).
- Niêm yết giá dịch vụ, thông tin chung.
- Niêm yết thông tin tour du lịch^(*).

3.2.4 Khu vực phục vụ nhu cầu ăn uống

CHÚ THÍCH Khu vực phục vụ ăn uống có thể chung với khu vực sinh hoạt chung. Người phục vụ tại nhà ở có phòng khách du lịch thuê tùy điều kiện có thể phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hoặc bố trí khu vực để khách tự phục vụ nhu cầu ăn uống.

- Bàn ghế hoặc thảm, chiếu.
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống đảm bảo chất lượng.
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước^(*).
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống cho khách sử dụng và tự phục vụ^(*).
- Khu vực rửa dụng cụ ăn uống.
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh^(*).
- Thùng rác có nắp.

CHÚ THÍCH Khuyến khích có các loại thùng để phân loại rác.

- Ánh sáng hoặc chiếu sáng thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành.
- Đảm bảo thông thoáng.
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm^(*).

^(*) Tiêu chí khuyến khích áp dụng

3.2.5 Trung tâm/Khu vực cộng đồng

- Có không gian để tổ chức hoạt động cộng đồng như lễ đón tiếp, biểu diễn văn hóa v.v...^(*)
- Niêm yết Quy tắc ứng xử^(*).

3.3 Dịch vụ và mức độ phục vụ

3.3.1 Dịch vụ

- Niêm yết giá lưu trú.
- Niêm yết giá dịch vụ (nếu có).
- Niêm yết nội quy.
- Cung cấp thông tin cần thiết cho khách.
- Cung cấp hệ thống wifi, internet^(*).
- Nước uống chào mừng khách (welcome drink)^(*).

3.3.2 Mức độ phục vụ

- Thay ga bọc đệm, bọc chăn, vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới hoặc khi khách yêu cầu.
- Dọn vệ sinh hàng ngày khi có khách lưu trú.
- Cung cấp đủ nước đạt chất lượng nước dùng cho sinh hoạt 24/24 h.
- Có nguồn cung cấp điện^(*).
- Khách có thể tự nấu ăn hoặc được phục vụ nhu cầu ăn uống^(*).

3.4 Người phục vụ tại nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

- Sức khỏe tốt, không mắc các bệnh truyền nhiễm.
- Trang phục sạch sẽ, gọn gàng.
- Thái độ thân thiện.
- Qua lớp tập huấn về phòng chống cháy nổ.
- Qua lớp tập huấn về quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, bảo vệ môi trường^(*).
- Qua lớp tập huấn về sơ cứu cơ bản^(*).
- Được tập huấn về vệ sinh an toàn thực phẩm nếu cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách^(*).
- Được tập huấn nghiệp vụ phục vụ khách trừ trường hợp có bằng, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp^(*).
- Có khả năng giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh hoặc ngoại ngữ khác^(*).

CHÚ THÍCH Không yêu cầu chứng chỉ, bằng cấp.

^(*) Tiêu chí khuyến khích áp dụng

3.5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh, an toàn thực phẩm, an ninh, phòng chống cháy nổ

3.5.1 Bảo vệ môi trường, vệ sinh

- Các trang thiết bị và vật dụng như cốc, khăn mặt, khăn tắm... đảm bảo vệ sinh.
- Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực: lưu trú, bếp, nhà vệ sinh, khu sinh hoạt chung, không có mùi hôi, bẩn, bụi, mạng nhện.
- Khu vực xung quanh nhà không có rác⁽¹⁾.
- Không có các khu vực côn trùng có hại (ruồi, muỗi...) có thể sinh sản và nuôi dưỡng như vũng nước, hộp đựng đồ bỏ đi.
- Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi⁽¹⁾.
- Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả⁽¹⁾.
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực⁽¹⁾.

3.5.2 An toàn thực phẩm (nếu có phục vụ ăn uống)

- Tuân thủ các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nước uống cho khách đảm bảo vệ sinh.
- Trong trường hợp phục vụ ăn cho khách: thức ăn được che đậy, nguyên liệu tươi.
- Khuyến khích sản phẩm được cung cấp từ địa phương⁽¹⁾.

3.5.3 An ninh, an toàn

- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, đảm bảo an toàn và an ninh trong các hoạt động của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.
- Khách được thông báo ngắn gọn về các yếu tố an toàn trước khi tham gia hoạt động với cộng đồng địa phương hoặc tại cơ sở.
- Với cơ sở có cung cấp dịch vụ liên quan tới đường thủy (canô, tàu, thuyền, chèo mảng...), khách được cung cấp trang phục/thiết bị đầy đủ, an toàn và thực hiện đúng quy định của pháp luật về kinh doanh du lịch đường thủy nội địa.
- Với cơ sở tổ chức cho khách đi bộ, dã ngoại, các tuyến dã ngoại và đi bộ được đánh dấu và có biển chỉ dẫn rõ ràng theo quy định, hướng dẫn của tổ chức quản lý tại địa phương.
- Cơ sở có bến tàu có trang bị đảm bảo an toàn như hàng rào, mặt sàn chống trượt....
- Khuyến cáo khách về những rủi ro có thể xảy ra⁽¹⁾.

⁽¹⁾Tiêu chí khuyến khích áp dụng

3.5.4 Phòng chống cháy nổ

- Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về phòng, chống cháy nổ.

3.6 Tính nguyên bản

3.6.1 Cộng đồng địa phương duy trì bản sắc, giá trị và văn hóa mang tính nguyên bản^(*).

3.6.2 Tổ chức cho khách tham gia vào các hoạt động của địa phương và cộng đồng^(*).

3.6.3 Bảo tồn các nghề thủ công truyền thống và trình diễn các môn nghệ thuật của địa phương^(*).

4 Phương pháp đánh giá

Đánh giá theo phương pháp chuyên gia.

Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê phải đạt được các tiêu chí quy định trong Phụ lục A.

Các tiêu chí có dấu (*) không trình bày trong Phụ lục A là khuyến khích áp dụng nhằm hướng dẫn chủ nhà hướng tới chất lượng tốt hơn khi phục vụ khách du lịch.

Phụ lục A

(Quy định)

Nội dung đánh giá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Tiêu chí	Yêu cầu	Đạt	Không đạt
1 Vị trí, kiến trúc			
1.1 Vị trí	- Đảm bảo an ninh, an toàn.		
1.2 Thiết kế, kiến trúc	- Nhà trong tình trạng tốt.		
	- Thông thoáng.		
	- Ánh sáng và chiếu sáng đảm bảo thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành.		
	- Có tối thiểu một nhà tắm, một nhà vệ sinh cho khách. Phòng vệ sinh và tắm có thể chung trong một phòng hoặc tách riêng từng khu vực. Trường hợp phòng vệ sinh và tắm chung, diện tích tối thiểu 3m ² .		
2 Trang thiết bị, tiện nghi			
2.1 Khu vực lưu trú	- Giường hoặc đệm/chiếu có kích thước tối thiểu 0,8 m x 1,9 m cho một người		
	- Giường hoặc đệm/chiếu có kích thước tối thiểu 1,5 m x 1,9 m cho 02 người		
	- Có khoảng cách dành cho khách đi lại giữa các giường/đệm/chiếu.		
	- Lưới chống muỗi hoặc màn ở mỗi giường/đệm/chiếu đối với nơi có côn trùng có thể gây hại cho khách.		
	- Chỗ treo hoặc để quần áo cho mỗi khách.		
	- Bình nước uống.		
	- Cốc uống nước cho khách.		
	- Thùng rác có nắp.		
	- Tủ đựng đồ riêng cho khách hoặc tủ chung có nhiều ngăn, mỗi khách sử dụng một ngăn có chìa khóa riêng (có thể đặt trong hoặc ngoài buồng ngủ).		
2.2 Khu vực vệ sinh, tắm	a) Khu vực rửa tay		
(Khu vực rửa tay, phòng vệ sinh,	- Chậu rửa mặt.		
	- Vòi nước.		

Tiêu chí	Yêu cầu	Đạt	Không đạt
phòng tắm có thể chung trong 01 phòng hoặc riêng từng khu vực).	- Xà phòng.		
	b) Phòng vệ sinh		
	- Cửa có chốt an toàn bên trong.		
	- Sàn không trơn trượt.		
	- Đảm bảo thông thoáng.		
	- Hệ thống chiếu sáng.		
	- Bồn cầu hoặc hố xí tự hoại.		
	- Giấy vệ sinh.		
	- Thùng rác có nắp.		
	- Không có mùi hôi.		
	c) Phòng tắm		
	- Trang thiết bị hoạt động tốt.		
	- Cửa có chốt an toàn bên trong.		
	- Sàn không trơn trượt.		
	- Đảm bảo thông thoáng.		
	- Hệ thống chiếu sáng.		
	- Không có mùi hôi.		
	- Vòi nước.		
	- Móc hoặc giá treo các loại khăn.		
	- Móc treo quần áo.		
- Xà phòng.			
- Khăn mặt cho mỗi khách.			
- Khăn tắm cho mỗi khách.			
2.3 Khu vực sinh hoạt chung	- Bàn, ghế để khách có thể ngồi ăn hoặc ngồi uống nước.		
	- Tủ thuốc gia đình hoặc túi sơ cứu có các vật dụng sơ cứu cơ bản và thuốc thông dụng còn hạn sử dụng.		
	- Niêm yết giá dịch vụ, thông tin chung.		
2.4 Khu vực phục vụ nhu cầu ăn uống (có thể phục vụ nhu cầu ăn uống của khách	- Bàn ghế hoặc thảm, chiếu.		
	- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống đảm bảo sử dụng tốt.		
	- Khu vực rửa dụng cụ ăn uống.		

Tiêu chí	Yêu cầu	Đạt	Không đạt
hoặc bố trí khu vực để khách tự phục vụ nhu cầu ăn uống). Khu vực phục vụ ăn uống có thể chung với khu vực sinh hoạt chung.	- Thùng rác có nắp.		
	- Ánh sáng hoặc chiếu sáng thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành.		
	- Đảm bảo thông thoáng.		
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ			
3.1 Dịch vụ	- Niêm yết giá lưu trú.		
	- Niêm yết giá dịch vụ (nếu có).		
	- Niêm yết nội quy.		
	- Cung cấp thông tin cần thiết cho khách.		
3.2 Mức độ phục vụ	- Dọn vệ sinh hàng ngày khi có khách lưu trú.		
	- Thay ga bọc đệm, bọc chăn, vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới hoặc khi khách có yêu cầu.		
	- Cung cấp đủ nước đạt chất lượng nước dùng cho sinh hoạt 24/24 h.		
4 Người phục vụ tại nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê			
	- Sức khỏe tốt, không mắc các bệnh truyền nhiễm.		
	- Trang phục sạch sẽ, gọn gàng.		
	- Thái độ thân thiện.		
	- Qua lớp tập huấn về phòng chống cháy nổ.		
5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh, an toàn thực phẩm, an ninh, phòng chống cháy nổ			
5.1 Bảo vệ môi trường, vệ sinh	- Các trang thiết bị và vật dụng như cốc, khăn mặt, khăn tắm... đảm bảo vệ sinh.		
	- Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực: lưu trú, bếp, nhà vệ sinh, khu sinh hoạt chung, không có mùi hôi, bẩn, bụi, mạt nhện.		
	- Không có các khu vực côn trùng có hại (ruồi, muỗi...) có thể sinh sản và nuôi dưỡng như vũng nước, hộp đựng đồ bỏ đi.		
5.2 An toàn thực phẩm (nếu có phục vụ)	- Tuân thủ các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm.		

Tiêu chí	Yêu cầu	Đạt	Không đạt
vụ ăn uống)	- Nước uống cho khách đảm bảo vệ sinh.		
	- Trong trường hợp phục vụ ăn cho khách: thức ăn được che đậy, nguyên liệu tươi.		
5.3 An ninh, an toàn:	- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, đảm bảo an toàn và an ninh trong các hoạt động của nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê.		
	- Khách được thông báo ngắn gọn về các yếu tố an toàn trước khi tham gia hoạt động với cộng đồng địa phương hoặc tại cơ sở.		
	- Với cơ sở có cung cấp dịch vụ liên quan tới đường thủy (canô, tàu, thuyền, chèo mảng...), khách được cung cấp trang phục/thiết bị đầy đủ, an toàn và thực hiện đúng quy định của pháp luật về kinh doanh du lịch đường thủy nội địa.		
	- Với cơ sở tổ chức cho khách đi bộ, dã ngoại, các tuyến dã ngoại và đi bộ được đánh dấu và có biển chỉ dẫn rõ ràng theo quy định, hướng dẫn của tổ chức quản lý tại địa phương.		
	- Cơ sở có bến tàu có trang bị đảm bảo an toàn như hàng rào, mặt sàn chống trượt...		
5.4 Phòng chống cháy nổ:	Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về phòng, chống cháy nổ		

CHÚ THÍCH Đánh dấu vào ô đạt hoặc không đạt khi đánh giá.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] Luật Du lịch số 09/2017/QH14.
- [2] Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê ASEAN.
- [3] Tiêu chuẩn Du lịch cộng đồng ASEAN.
- [4] TCVN 9506:2012, *Cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan – Thuật ngữ và định nghĩa.*
- [5] QCVN 03:2012/BXD, *Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về phân loại, phân cấp công trình xây dựng dân dụng, công nghiệp và hạ tầng kỹ thuật đô thị.*
- [6] TCVN 4319:2012, *Nhà và công trình công cộng – Nguyên tắc cơ bản để thiết kế.*
-