



TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH
HƯỚNG DẪN VIÊN VIỆT NAM
(Vietravel Group)

Số: 02 - TG/QĐ-VT/2025

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TP. Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 05 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành bộ Quy chế quản lý Hướng dẫn viên

GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH HƯỚNG DẪN VIÊN VIỆT NAM

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp hiện hành;
- Căn cứ Bộ Luật Lao động số 45/2019/QH14 ngày 20/11/2019;
- Căn cứ chỉ đạo của Chủ tịch Hội đồng Quản trị ngày 10/04/2025;
- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc Trung tâm Điều hành Hướng dẫn viên Việt Nam;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này là Bộ Quy chế quản lý Hướng dẫn viên, bao gồm:

- Bản cam kết về việc tuân thủ các quy định dành cho Hướng dẫn viên;
- Phụ lục 1: Quy chế quản lý Hướng dẫn viên chính thức;
- Phụ lục 2: Quy chế quản lý Hướng dẫn viên cộng tác;

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 21/05/2025.

Trong quá trình thực hiện, các nội dung trong Quy chế sẽ được xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế tại từng thời điểm hoạt động của Công ty.

Điều 3: Các Ông (Bà) Phó giám đốc Trung tâm, Phụ trách Hành chính - Nhân sự, Phụ trách Điều hành Hướng dẫn viên, và toàn thể Hướng dẫn viên trong hệ thống Vietravel chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

* Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu VP Trung tâm

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH
HƯỚNG DẪN VIÊN VIỆT NAM



NGUYỄN BẢO TOÀN

190 Pasteur, Phường 6, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh

Tel: (84.28) 38 668 999 | Fax: (84.28) 38 299 142 | Email: info.tg@vietravel.com | Website: vietnamtourguidecenter.com

BẢN CAM KẾT

V/v tuân thủ các quy định dành cho Hướng dẫn viên

Kính gửi: - Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị GTVT Việt Nam – Vietravel

- Trung tâm ĐH Hướng dẫn viên Việt nam – Vietravel

Tôi tên:

Là Hướng dẫn viên chính thức / cộng tác – thuộc Trung tâm ĐH HDV Việt nam trực thuộc Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông Vận tải Việt Nam – Vietravel.

Nay, bằng văn bản này, Tôi xin tự nguyện cam kết các nội dung như sau trong quá trình tham gia dẫn đoàn (tour) tại Công ty Vietravel:

1. Cam kết tuân thủ:

- 1.1 Đảm bảo duy trì đầy đủ các điều kiện pháp lý và tiêu chuẩn hành nghề Hướng dẫn viên theo quy định Pháp luật du lịch.
- 1.2 Tuân thủ các quy định của pháp luật về du lịch trong quá trình hành nghề Hướng dẫn viên.
- 1.3 Tuân thủ các quy tắc được nêu tại Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch.
- 1.4 Tuân thủ quy định Nội quy Công ty, Thỏa ước lao động tập thể.
- 1.5 Tuân thủ Quy chế quản lý Hướng dẫn viên.
- 1.6 Tuân thủ quy tắc đạo đức nghề nghiệp của Hướng dẫn viên đối với Công ty/Khách hàng/Đối tác.

2. Cam kết cụ thể:

2.1 Đối với Khách hàng:

2.1.1 Đảm bảo sự an toàn và chất lượng dịch vụ: Cam kết luôn đưa khách đến những địa điểm an toàn và phù hợp, đồng thời tuân thủ đúng chương trình du lịch đã được xác nhận từ trước.

2.1.2 Chuyên nghiệp trong công tác hướng dẫn và phục vụ khách hàng: Chủ động tư vấn và hướng dẫn khách hàng đến những điểm tham quan, mua sắm hợp lý, không tham gia vào bất kỳ hành vi nào làm ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng hoặc chương trình du lịch.

2.1.3 Tôn trọng và bảo vệ khách hàng: Luôn đối xử với khách hàng một cách tôn trọng, bảo vệ quyền lợi của khách trong suốt hành trình và đảm bảo không có hành vi quấy rối hoặc phân biệt đối xử.

2.1.4 Chăm sóc khách hàng chu đáo trong mọi tình huống: Cam kết luôn theo sát, quan tâm khách hàng trong mọi tình huống, hỗ trợ kịp thời khi có sự cố và cung cấp thông tin chính xác, hữu ích.



2.2 Đối với Công ty:

- 2.2.1 Tích cực tham gia vào công tác truyền thông:** Luôn chủ động giới thiệu các chính sách, chủ trương của Công ty và các quy định pháp luật của Đảng, Nhà nước đến khách hàng và đối tác một cách rõ ràng, minh bạch.
- 2.2.2 Bảo vệ và phát triển quyền lợi của Công ty:** Luôn thực hiện các tour theo quy định của Công ty, đồng thời cam kết không tổ chức tour trái phép và không chuyển khách/thông tin khách của Công ty sang đơn vị khác.
- 2.2.3 Bảo mật thông tin Công ty và giữ gìn tài sản Công ty:** Cam kết bảo mật thông tin quan trọng liên quan đến Công ty và bảo vệ tài sản, thiết bị của Công ty trong suốt quá trình làm việc.
- 2.2.4 Đảm bảo chất lượng dịch vụ và tuân thủ quy trình:** Chúng tôi thực hiện đúng chương trình, không thay đổi các điểm tham quan hoặc giảm chất lượng dịch vụ nếu không có sự đồng ý từ Công ty.

2.3 Đối với Đối tác:

- 2.3.1 Giữ sự hợp tác chân thành và công bằng:** Luôn làm việc hợp tác, đối xử công bằng với các đối tác và cam kết không yêu cầu bất kỳ lợi ích ngoài thỏa thuận để đảm bảo môi trường làm việc chuyên nghiệp.
- 2.3.2 Đảm bảo sự phối hợp hiệu quả:** Cam kết phối hợp tốt với đối tác để giải quyết nhanh chóng và hiệu quả mọi vấn đề phát sinh, đảm bảo sự hài lòng chung cho tất cả các bên.

3. Cam kết chung

Mọi nội dung cam kết đều là tự nguyện với mong muốn xây dựng một môi trường làm việc và phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, chất lượng, mang đến sự hài lòng cao nhất cho khách hàng, đồng thời bảo vệ quyền lợi và uy tín của Công ty.

Tôi cam kết tự nguyện chịu mọi hình thức xử lý theo Quyết định của Lãnh đạo, căn cứ Quy chế quản lý Hướng dẫn viên và văn bản khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và của Công ty nếu tôi vi phạm các điều trên.

Cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào liên quan đến các nội dung nêu trên.

....., ngày tháng..... năm.....

NGƯỜI CAM KẾT

PHỤ LỤC 1: QUY CHẾ QUẢN LÝ HƯỚNG DẪN VIÊN CHÍNH THỨC

Đính kèm Quyết định số:/.....ngày...../...../.....

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	

QUẢN TRỊ HƯỚNG DẪN VIÊN

1. ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

1	Tiết lộ thông tin cá nhân của Khách hàng, của đồng nghiệp.	1 lần		x		1 tháng	2 tháng		Khách hàng/đồng nghiệp khiếu nại đến Công ty
		2 lần			x	2 tháng	3 tháng	Đề xuất hạ 1 bậc	
2	Dùng mạng xã hội để lăng mạ, vu khống Khách hàng, đồng nghiệp.	1 lần		x		3 tháng	3 tháng	Đề xuất hạ 1 bậc	Thông tin xử lý kịp, chưa lan trên MXH. Lần 1 có thể không phân tour tùy mức độ vi phạm.
		2 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ		Đề xuất thu hồi hạng sao	
3	Không liên lạc hoặc liên lạc thiếu khách hàng để cung cấp thông tin chuyển đi cho Khách hàng ngay khi nhận được thông tin hợp đoàn (DLNN) và thông tin bàn giao (DLTN).	1 lần	x						
		2 lần		x		3 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ			
4	Trễ giờ hẹn với khách.	1 lần	x			1 tháng	2 tháng		HDV phải có mặt trước giờ hẹn khách tối thiểu 30 phút.
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ			

465
H.N
3TY
CH
ÔNG
HÀNG
JON
7/1

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
5	Sử dụng phòng chờ hạng thương gia tại các sân bay khi đang làm nhiệm vụ và có phản ánh.	1 lần	x						
		2 lần		x			3 tháng		
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HDLD			
6	Không thực hiện đầy đủ và cẩn thận việc điểm danh số lượng khách từ khi bắt đầu khởi hành, trong suốt quá trình thực hiện tour cho đến khi hoàn thành nhiệm vụ.	1 lần	x			3 tháng	2 tháng		HDV chịu trách nhiệm về chi phí phát sinh do lỗi vi phạm.
		2 lần		x		6 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HDLD			
7	Không thực hiện đầy đủ việc thuyết minh cung cấp thông tin điểm đến, điểm tham quan hoặc cung cấp thông tin sai lệch cho khách hàng.	1 lần	x			1 tháng	2 tháng		Khách hàng phản ánh/giám sát nội bộ ghi nhận
		2 lần		x		3 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HDLD			
8	Không cung cấp các thông tin cần thiết của chương trình ngày hôm sau cho khách hàng.	1 lần	x			1 tháng	2 tháng	HDV cung cấp thông tin trên xe khi đoàn di chuyển về khách sạn hoặc trước khi dùng bữa tối, nhằm giúp khách có tâm lý chuẩn bị trước khi tham gia ngày tour kế tiếp, tập trung theo các nội dung sau: *Các điểm tham quan/điểm nhấn đặc biệt (âm thực, văn hóa, vui chơi, giải trí...) * Gọi ý/ lưu ý KH chuẩn bị: về trang phục phù hợp, góc chụp hình đẹp, âm thực đặc sắc...	
		2 lần		x		3 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HDLD			

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
14	Tự ý cắt giảm quyền lợi của khách hàng nhằm trục lợi từ việc hướng dẫn đoàn.	1 lần			x	02 tháng	6 tháng		Tùy theo mức độ vi phạm sẽ có đề xuất hạ bậc sao.
15	Vi phạm lỗi thái độ khiến khách phải than phiền (BP CSKH xác minh lỗi do Hướng dẫn viên)	1 lần	x			1 tháng	3 tháng		Tùy theo mức độ vi phạm sẽ có đề xuất chuyển về cấp Công ty xử lý.
		2 lần		x		3 tháng	6 tháng	Đề xuất hạ 1 bậc	
		3 lần				Đề xuất xem xét HĐLĐ			
16	Liên lạc với khách hàng khi có thông tin khách hàng khiếu nại	1 lần	x				2 tháng		Tùy theo mức độ vi phạm sẽ có đề xuất hạ bậc sao.
		2 lần		x		1 tháng	3 tháng		
		3 lần							
17	Tự ý bỏ khách/đoàn khi gặp sự cố	1 lần		x		3 tháng	6 tháng	Đề xuất hạ 1 bậc	Lần 1 có thể áp dụng hình thức xử lý cao hơn tùy theo mức độ vi phạm.
		2 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ			
18	Cho người lạ ghép đoàn mà không có sự đồng ý của Công ty.	1 lần		x		02 tháng	6 tháng	Đề xuất hạ 1 bậc	
		2 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ			
19	Có hành vi quấy rối, làm phiền hoặc tạo các mối quan hệ gây ảnh hưởng đến khách hàng, đồng nghiệp (thể hiện qua lời nói, việc làm) hoặc bất kỳ hình thức khác.	1 lần		x		2 tháng	6 tháng		Tùy mức độ vi phạm đề xuất xem xét lại HĐLĐ.
		2 lần			x	3 tháng	6 tháng		

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
20	Đưa khách đến những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn và/hoặc tự ý Đưa khách đến các địa điểm ngoài chương trình du lịch (bao gồm cả các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm (shopping)...) gây ảnh hưởng đến khách hàng, đến chương trình tham quan chính của Công ty	1 lần		x		2 tháng	3 tháng		
		2 lần			x	3 tháng	6 tháng	Đề xuất hạ 1 bậc	
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ		Đề xuất thu hồi hạng sao	
21	Đe dọa, hành hung Khách hàng dưới mọi hình thức	1 lần					Thu hồi hạng sao HDV	Tùy mức độ vi phạm đề xuất HĐ TĐKTKL của Công ty xử lý kỷ luật theo quy định.	

HÀNH TRÌNH DU LỊCH

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
2. ĐỐI VỚI CÔNG TY									
1	Không đảm bảo đồng phục đúng quy định khi đến Công ty làm việc và khi đi công tác.	01 lần	x						Áo thun vàng: xuyên suốt đối với các tuyến (Outbound, Inbound, Nội địa) có độ dài tour từ 4 ngày trở xuống. Ngày đầu, ngày cuối đối với thị trường trung/xa, (trong giai đoạn mùa đông lạnh, nhiệt độ thấp). Quần dài kaki/quần jeans sậm màu kết hợp sơ vin áo thun đồng phục. Tuyệt đối không mặc quần legging/ jogger, jeans rách xước, quần trắng, quần sáng màu, quần thể thao, quần túi hộp kiểu hiphop kết hợp áo đồng phục. Giày da/giày thể thao/sandal có quai hậu. Áo somi, quần tây: Khi có yêu cầu của Trung tâm. Dây đeo thẻ: màu vàng có logo Công ty.
		02 lần		x		1 tháng	2 tháng		
		03 lần			x	2 tháng	3 tháng		
2	Không tham gia các buổi họp định kỳ của Trung tâm, các buổi sinh hoạt chuyên đề, hội thảo, học tập do Công ty hoặc Trung tâm tổ chức (có danh sách kèm theo).	1 lần	x					Không có lý do chính đáng được LĐ duyệt.	
		2 lần		x			2 tháng		
		3 lần			x	1 tháng	3 tháng		

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
3	Không chấp hành nghiêm túc sự phân công nhiệm vụ của Trung tâm mà không có lý do chính đáng được Lãnh đạo duyệt.	1 lần	x				3 tháng		Hủy không đi tour do yếu tố chủ quan; Hướng dẫn viên chịu chi phí phát sinh do thay đổi Hướng dẫn viên. LĐTT sẽ xét từng trường hợp cụ thể và có đề xuất trình LĐ Công ty.
		2 lần		x		1 tháng	6 tháng		
		3 lần				3 tháng	6 tháng		
4	Tiết lộ thông tin nội bộ của Công ty, Trung tâm gây ảnh hưởng đến lợi ích/thương hiệu của Công ty/Trung tâm.	1 lần				x	Đề xuất xem xét HDLĐ	Đề xuất thu hồi hạng sao	
5	Không thực hiện đầy đủ & đúng quy định của pháp luật, của Công ty về công tác tài chính; thanh quyết toán.	1 lần	x				1 tháng	1 tháng	Lần 1 tùy mức độ vi phạm sẽ đề xuất hình thức xử lý phù hợp. Không tồn công nợ quá 01 tháng
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng		
		3 lần			x		3 tháng	3 tháng	
6	Không kiểm tra kỹ hồ sơ bàn giao từ Khối Điều hành ngay khi nhận được bàn giao gây ảnh hưởng đến khách hàng/Công ty.	1 lần	x				1 tháng		Phải tham gia lớp đào tạo nghiệp vụ. Bổ trí tour sau khi có xác nhận của LĐTT
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	6 tháng	3 tháng		
7	Không bảo quản hộ chiếu của HDV và khách hàng đúng quy định công ty, trước và trong suốt quá trình phục vụ đoàn. (đặc biệt lưu ý tour có visa).	1 lần	x				1 tháng	3 tháng	Bảo quản hộ chiếu tại tủ công ty; Không tự ý bàn giao hộ chiếu cho khách tự giữ khi chưa có sự xác nhận của Công ty, đặc biệt lưu ý đối với đoàn xin visa do Công ty bảo lãnh. HDV chịu trách nhiệm chi phí phát sinh do lỗi vi phạm.
		2 lần		x		3 tháng	6 tháng		
		3 lần			x	6 tháng	3 tháng		

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
8	Không tuân thủ quy định về hành lý khi đi tour.	1 lần	x			1 tháng	1 tháng	Thị trường gần & trung: 01 kiện xách tay, 01 valy. Thị trường xa: 01 kiện xách tay, 02 valy. Trọng lượng và số lượng kiện theo quy định của hãng hàng không.	
		2 lần		x		2 tháng	2 tháng		1 bậc
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HDLD			
9	Bỏ điểm tham quan, điểm mua sắm có bao gồm trong chương trình hoặc đổi điểm tham quan khác ngoài chương trình hoặc tự ý cắt giảm dịch vụ, tiêu chuẩn chất lượng khi chưa có sự xác nhận của Công ty.	1 lần	x			1 tháng	3 tháng	Trong trường hợp cần điều chỉnh lịch trình tham quan, hệ thống dịch vụ, cần phải có sự thống nhất và xác nhận từ Công ty.	
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng		1 bậc
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HDLD			
10	Không báo cáo/báo cáo không đầy đủ chính xác hoặc báo cáo trễ dịch vụ bằng hình ảnh & đánh giá; Báo cáo thanh toán tiền tạm ứng trên hệ thống Guidebook.	1 lần	x				2 tháng	HDV chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo.	
		2 lần		x		1 tháng	2 tháng		
		3 lần					6 tháng		
11	Không nộp thư góp ý/cổ tình gửi sai nội dung đánh giá của khách hàng.	1 lần	x						
		2 lần		x		1 tháng	2 tháng		
		3 lần			x	2 tháng	6 tháng		

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
12	Khi xử lý tình huống phát sinh thực hiện sai yêu cầu của Trung tâm Hướng dẫn viên; không báo cáo sự cố phát sinh	1 lần	x				1 tháng		
		2 lần		x		1 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ			
13	Không đi tour các dịp Lễ, Tết, mùa Hè và các giai đoạn cao điểm khác.	1 lần	x						
		2 lần		x			3 tháng		
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ			
14	Tuyên truyền, giới thiệu sai lệch về chủ trương, chính sách của Công ty và/hoặc đường lối, quy định pháp luật của Đảng, Nhà nước.	1 lần		x		2 tháng	3 tháng		Tuỳ mức độ vi phạm, LĐ sẽ đề nghị hình thức xử lý bổ sung và xem xét HĐLĐ
		2 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ			
15	Lấy thông tin khách hàng của Công ty đưa cho đơn vị khác hoặc tự tổ chức tour trái phép cho Khách hàng.	1 lần			x	3 tháng	6 tháng		Tuỳ mức độ vi phạm, LĐ sẽ đề nghị xem xét hình thức xử lý bổ sung
16	Tự ý sử dụng Visa mà Công ty đã làm để sử dụng sai mục đích hoặc tham gia dẫn tour đơn vị khác.	1 lần			x	3 tháng	6 tháng		Tuỳ mức độ vi phạm, LĐ sẽ đề nghị xem xét hình thức xử lý bổ sung (hủy visa/thu lại chi phí, thu hồi hạng sao...)

101 101 101 101 101



STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ	
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao		
3. ĐỐI VỚI ĐỐI TÁC										
1	Không liên lạc để xác nhận dịch vụ với đối tác (tối thiểu 12 - 24 giờ) trước khi đoàn sử dụng dịch vụ	1 lần	x						HDV sẽ chịu trách nhiệm các chi phí phát sinh do vi phạm gây ra	
		2 lần		x			3 tháng			
		3 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ				
2	Đòi hỏi thù lao, hoa hồng, quà cáp, chiết khấu theo đầu khách hoặc bất kỳ chi phí nào từ đối tác, mà những yêu cầu đòi hỏi nằm ngoài thỏa thuận của Công ty với đối tác, nhằm thu lợi cá nhân.	1 lần		x		1 tháng	3 tháng		Tuỳ mức độ vi phạm, LĐ sẽ đề nghị xem xét hình thức xử lý bổ sung	
		2 lần			x	3 tháng	6 tháng			
3	Có thái độ bất hợp tác, phối hợp xử lý khi có vấn đề phát sinh	1 lần	x			1 tháng	2 tháng			
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng			
		3 lần			x	6 tháng	3 tháng			
4. ĐỐI VỚI CÁC HÀNH VI KHÁC										
1	Không tuân thủ, hoặc không hướng dẫn khách du lịch tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam & của nước sở tại trong khi hành nghề Hướng dẫn viên.	1 lần				x	2 tháng	3 tháng	Đề xuất thu hồi hạng sao	Lần 1 có thể không phân tour tùy mức độ vi phạm.

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTĐDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
2	Bình luận các nội dung, thông tin trái với chính sách, pháp luật Nhà nước	1 lần	x						Lần 1 có thể không phân tour tùy mức độ vi phạm.
		2 lần		x		2 tháng		1 bậc	
3	Không tuân thủ các quy định của pháp luật (làm thủ tục cấp mới, cấp đổi Thẻ Hướng dẫn viên Du lịch) trong quá trình hành nghề.	1 lần	x			Cho đến khi có thẻ HDV hợp lệ (không quá 3 tháng)		x	Tùy mức độ vi phạm đề xuất xem xét lại HĐLĐ.
4	Lợi dụng việc đi tour để vận chuyển, mua bán hàng hóa, tiền tệ vi phạm pháp luật.	1 lần		x		3 tháng	6 tháng		Lần 1 vi phạm: đề xuất xem xét HĐLĐ
		2 lần			x	Đề xuất xem xét HĐLĐ			
5	Tham gia các hoạt động đánh bài, cá độ dưới mọi hình thức trong thời gian đi tour.	1 lần			x	3 tháng	6 tháng	Đề xuất thu hồi hạng sao	Nếu vi phạm ngoài thời gian dẫn đoàn nhưng ảnh hưởng đến thương hiệu Công ty, vẫn đề xuất xem xét HĐLĐ.
6	Không mang theo đầy đủ Thẻ HDV, hồ sơ đi đoàn theo Quy định của Luật DL	1 lần	x			1 tháng			HDV chịu hoàn toàn trách nhiệm khi Thanh tra Du lịch xử phạt.
		2 lần		x		3 tháng	3 tháng		
7	Không bảo quản tốt trang thiết bị, cơ sở vật chất, vật dụng đi đoàn.		x						Tự trang bị khi để mất, hỏng vật dụng đã được Trung tâm cấp theo số lượng quy định.

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
8	Đổi tiền cho khách hàng tham gia tour	1 lần		x		1 tháng	3 tháng	Đề xuất thu hồi hạng sao	HDV tư vấn lúc họp đoàn để khách có thể tự đổi tiền trước khi đi tour. Hoặc đổi trực tiếp tại quầy đổi tiền của Vietravel.
		2 lần			x	2 tháng			
9	HDV/Nhân sự kinh doanh thuộc TTHDV gửi thông tin khách hàng cho Đại lý bên ngoài mà không gửi về Công ty.	1 lần		x		2 tháng	3 tháng		HDV sử dụng thông tin khách hàng của Công ty nằm ngoài phạm vi công việc được phân công. Tùy mức độ vi phạm, đề xuất hình thức xử lý bổ sung.
		2 lần			x	3 tháng	6 tháng		
10	HDV dẫn đoàn khi thành viên khách hàng có người thân đi cùng (bao gồm: tứ thân phụ mẫu/vợ/chồng/con).	1 lần	x						HDV không báo TTHDV về việc có người thân đi cùng.
11	Được nhận yêu cầu đích danh đi tour cụ thể theo đúng quy định của Lãnh đạo Công ty.	YÊU CẦU ĐÍCH DANH HƯỚNG DẪN VIÊN TỪ CÁC ĐƠN VỊ ----- Cấp Giám Đốc : RQ tối đa 03 lần/tháng Cấp Phó Giám Đốc: tối đa 02 lần/tháng Cấp Trưởng phòng: 01 lần/ tháng Trường hợp vượt quá số lần yêu cầu theo quy định, đơn vị có yêu cầu đích danh HDV phải trình P.TGD phụ trách duyệt.							
12	Có ghi nhận thư khen 05 đoàn liên tiếp (đồng thời đạt từ 70% số lượng khách khen trên mỗi tour),								Đề xuất nâng hạng sao.

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Đề xuất Khiển trách (**)	Đề xuất Kỷ luật (***)	Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	

Ghi chú:

1. Các hình thức vi phạm liên quan đến tài chính sẽ phải thu/hoàn/chi theo từng trường hợp cụ thể (sau khi BP TCKT thống kê toàn bộ chi phí).
2. Đối với hình thức Luân chuyển công việc trong nội bộ TTHDV, nhắc nhở bằng văn bản (*), Giám đốc Trung tâm có quyền ra Thông báo văn bản. Đối với hình thức khiển trách/kỷ luật (**/***) chuyển về cấp Công ty.
3. Khi có phản ánh HDV, TTHDV sẽ buộc ngưng thị trường vi phạm và luân chuyển công việc trong nội bộ đơn vị Trung tâm trong thời gian kiểm tra, xác minh, giải quyết vụ việc.
4. Chuyển sang thị trường/vùng gần sau khi hết thời hạn kỷ luật trong khoảng thời gian tiếp theo tại Mục 1 (Hình thức Xử lý bổ sung).
5. Tùy theo mức độ vi phạm, thiệt hại thực tế thì hình thức xử lý/ hình thức bổ sung có thể bị tăng nặng hơn so với quy định bên dưới dựa trên Quyết định xử lý của Công ty (các vi phạm liên quan đến chất lượng Hướng dẫn viên trên tour, khiếu nại khách hàng, sự cố truyền thông, ảnh hưởng uy tín công ty...).
6. Số lần vi phạm sẽ được tính cộng dồn theo sự vụ mỗi tour (không chỉ xét vi phạm lặp lại ở cùng một nội dung). HDV chính thức vi phạm sẽ xem xét hạ bình bầu cuối tháng.

Xếp hạng sao:

HDV chính thức bắt buộc tham gia các kỳ thi xếp hạng sao. Các trường hợp không tham gia phải trình Lãnh đạo Công ty phê duyệt.

PHỤ LỤC 2: QUY CHẾ QUẢN LÝ HƯỚNG DẪN VIÊN CỘNG TÁC

Đính kèm Quyết định số:/.....ngày...../...../.....

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	

QUẢN TRỊ HƯỚNG DẪN VIÊN

1. ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

1	Tiết lộ thông tin cá nhân của Khách hàng, của đồng nghiệp.	1 lần		x		1 tháng	2 tháng		Khách hàng/đồng nghiệp khiếu nại đến Công ty
		2 lần			x	2 tháng	3 tháng	1 bậc	
2	Dùng mạng xã hội để lăng mạ, vu khống Khách hàng, đồng nghiệp.	1 lần		x		3 tháng	3 tháng	1 bậc	Thông tin xử lý kịp, chưa lan trên MXH. Tùy mức độ vi phạm sẽ có hình thức xử lý bổ sung.
		2 lần			x	không xác định thời hạn		Đề xuất thu hồi hạng sao	
3	Không liên lạc hoặc liên lạc thiếu khách hàng để cung cấp thông tin chuyến đi cho Khách hàng ngay khi nhận được thông tin họp đoàn (DLNN) và thông tin bàn giao (DLTN).	1 lần	x						
		2 lần		x		3 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	không xác định thời hạn			
4	Trễ giờ hẹn với khách.	1 lần	x			1 tháng	2 tháng		HDV phải có mặt trước giờ hẹn khách tối thiểu 30 phút.
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	không xác định thời hạn			

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
5	Sử dụng phòng chờ hạng thương gia tại các sân bay khi đang làm nhiệm vụ và có phản ánh.	1 lần	x						
		2 lần		x			3 tháng		
		3 lần			x	không xác định thời hạn			
6	Không thực hiện đầy đủ và cẩn thận việc điểm danh số lượng khách từ khi bắt đầu khởi hành, trong suốt quá trình thực hiện tour cho đến khi hoàn thành nhiệm vụ.	1 lần	x			3 tháng	2 tháng		HDV chịu trách nhiệm về chi phí phát sinh do lỗi vi phạm.
		2 lần		x		6 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	không xác định thời hạn			
7	Không thực hiện đầy đủ việc thuyết minh cung cấp thông tin điểm đến, điểm tham quan hoặc cung cấp thông tin sai lệch cho khách hàng.	1 lần	x			1 tháng	2 tháng		Khách hàng phản ánh/Giám sát nội bộ ghi nhận.
		2 lần		x		3 tháng	3 tháng		
		3 lần				không xác định thời hạn			
8	Không cung cấp các thông tin cần thiết của chương trình ngày hôm sau cho khách hàng.	1 lần	x			1 tháng	2 tháng	HDV cung cấp thông tin trên xe khi đoàn di chuyển về khách sạn hoặc trước khi dùng bữa tối, nhằm giúp khách có tâm lý chuẩn bị trước khi tham gia ngày tour kế tiếp, tập trung theo các nội dung sau: *Các điểm tham quan của ngày hôm sau, điểm nhấn đặc biệt (âm thực, văn hóa, vui chơi, giải trí...) * Khách hàng cần lưu ý/chuẩn bị gì: gợi ý về trang phục phù hợp, góc chụp hình đẹp, âm thực đặc sắc...)	
		2 lần		x		3 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	không xác định thời hạn			

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
9	Không ở lại khu vực lễ tân tối thiểu 30 phút sau khi khách nhận phòng khách sạn.	1 lần	x						Đảm bảo toàn bộ khách hàng đã nhận phòng và dịch vụ trong phòng đã ổn định.
		2 lần		x		1 tháng	2 tháng		
		3 lần			x	6 tháng	3 tháng		
10	Không cung cấp cho khách số điện thoại liên lạc (trong nước và nước ngoài) của Hướng dẫn viên.	1 lần	x						
		2 lần		x		1 tháng	2 tháng		
		3 lần			x	3 tháng	3 tháng		
11	Thu tiền Tip trước ngày dẫn tour, thu tiền tip quá số ngày có sử dụng land tour. (VD: ngày tham quan tự do, ngày bay đi, ngày bay về)	1 lần		x		1 tháng	2 tháng		HDV chịu trách nhiệm hoàn trả cả đoàn chi phí Tip thu sai quy định.
		2 lần			x	2 tháng	3 tháng	1 bậc	
12	Cấu kết với tài xế, điếm mua sắm, đơn vị cung cấp dịch vụ, đối tác hoặc hành vi khác nhằm trục lợi từ việc hướng dẫn, tư vấn, gợi ý cho khách mua sắm tại các điếm mà Công ty liệt kê trong danh sách những điếm mua sắm bị cấm khiến khách hàng than phiền	1 lần		x		2 tháng	6 tháng	1 bậc	Tùy theo mức độ vi phạm sẽ có đề xuất hạ bậc sao.
		2 lần			x	6 tháng	6 tháng	Đề xuất thu hồi hạng sao	

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
13	Tự ý bán các chương trình tham quan, trình diễn nghệ thuật ngoài giờ gây ảnh hưởng đến chương trình tham quan chính của công ty	1 lần	x			1 tháng	3 tháng		HDV chịu trách nhiệm chi phí phát sinh do cắt giảm chương trình tham quan chính của Công ty.
		2 lần		x		2 tháng	6 tháng	1 bậc	
		3 lần			x	không xác định thời hạn		Đề xuất thu hồi hạng sao	
14	Tự ý cắt giảm quyền lợi của khách hàng nhằm trục lợi từ việc hướng dẫn đoàn.	1 lần			x	2 tháng	6 tháng		Tùy theo mức độ vi phạm sẽ có đề xuất hạ bậc sao.
15	Vi phạm lỗi thái độ khiến khách phải than phiền (BP CSKH xác minh lỗi do Hướng dẫn viên)	1 lần	x			1 tháng	3 tháng		Tùy theo mức độ vi phạm sẽ có đề xuất hạ bậc sao.
		2 lần		x		3 tháng	6 tháng	1 bậc	
		3 lần				không xác định thời hạn		Đề xuất thu hồi hạng sao	
16	Liên lạc với khách hàng khi có thông tin khách hàng khiếu nại	1 lần	x				2 tháng		Tùy theo mức độ vi phạm sẽ có đề xuất hạ bậc sao.
		2 lần		x		01 tháng	3 tháng		
		3 lần				không xác định thời hạn		Đề xuất thu hồi hạng sao	
17	Tự ý bỏ khách/đoàn khi gặp sự cố	1 lần		x		3 tháng	6 tháng	1 bậc	Lần 1 có thể áp dụng hình thức xử lý cao hơn tùy theo mức độ vi phạm.
		2 lần			x	không xác định thời hạn.		Đề xuất thu hồi hạng sao	

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
18	Cho người lạ ghép đoàn mà không có sự đồng ý của Công ty.	1 lần		x		2 tháng	6 tháng	1 bậc	Tùy mức độ vi phạm đề xuất xem xét ngưng cộng tác.
		2 lần			x	không xác định thời hạn.			
19	Có hành vi quấy rối, làm phiền hoặc tạo các mối quan hệ gây ảnh hưởng đến khách hàng, đồng nghiệp (thể hiện qua lời nói, việc làm) hoặc bất kỳ hình thức khác.	1 lần		x		2 tháng	6 tháng		Tùy mức độ vi phạm đề xuất xem xét ngưng cộng tác.
		2 lần			x	3 tháng	6 tháng		
20	Đưa khách đến những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn và/hoặc tự ý Đưa khách đến các địa điểm ngoài chương trình du lịch (bao gồm cả các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm (shopping)...) gây ảnh hưởng đến khách hàng, đến chương trình tham quan chính của Công ty	1 lần		x		2 tháng	3 tháng		HDV chịu trách nhiệm chi phí phát sinh do cắt giảm chương trình tham quan chính của Công ty. Tùy mức độ vi phạm đề xuất ngưng cộng tác.
		2 lần			x	3 tháng	6 tháng	1 bậc	
		3 lần			x	không xác định thời hạn		Đề xuất thu hồi hạng sao	
21	Đe dọa, hành hung Khách hàng dưới mọi hình thức.	1 lần				không xác định thời hạn		Đề xuất thu hồi hạng sao	Chấm dứt Hợp đồng cộng tác

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
2. ĐỐI VỚI CÔNG TY									
1	Không đảm bảo đồng phục đúng quy định khi đến Công ty làm việc và khi đi công tác.	01 lần	x						Áo thun vàng: xuyên suốt đối với các tuyến (Outbound, Inbound, Nội địa) có độ dài tour từ 4 ngày trở xuống. Ngày đầu, ngày cuối đối với thị trường trung/xa, (trong giai đoạn mùa đông lạnh, nhiệt độ thấp). Quần dài kaki/quần jeans sậm màu kết hợp sơ vin áo thun đồng phục. Tuyệt đối không mặc quần legging/joggier, jeans rách xước, quần trắng, quần sáng màu, quần thể thao, quần túi hộp kiểu hiphop kết hợp áo đồng phục. Giày da/giày thể thao/sandal có quai hậu. Áo somi, quần tây: Khi có yêu cầu của Trung tâm. Dây đeo thẻ: màu vàng có logo Công ty.
		02 lần		x		1 tháng	2 tháng		
		03 lần			x	2 tháng	3 tháng		
2	Không tham gia các buổi họp định kỳ của Trung tâm, các buổi sinh hoạt chuyên đề, hội thảo, học tập do Công ty hoặc Trung tâm tổ chức (có danh sách kèm theo).	1 lần	x					Không có lý do chính đáng được LĐ duyệt.	
		2 lần		x			2 tháng		
		3 lần			x	1 tháng	3 tháng		

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
3	Không chấp hành nghiêm túc sự phân công nhiệm vụ của Trung tâm mà không có lý do chính đáng được Lãnh đạo duyệt.	1 lần	x				3 tháng		Hủy không đi tour do yếu tố khách quan; Hướng dẫn viên chịu chi phí phát sinh do thay đổi Hướng dẫn viên. LĐTT sẽ xét từng trường hợp cụ thể để có chỉ đạo phù hợp.
		2 lần		x		1 tháng	6 tháng		
		3 lần				3 tháng	6 tháng		
4	Tiết lộ thông tin nội bộ của Công ty, Trung tâm gây ảnh hưởng đến lợi ích/thương hiệu Công ty/Trung tâm.	1 lần				không xác định thời hạn		Đề xuất thu hồi hạng sao	
5	Không thực hiện đầy đủ & đúng quy định của pháp luật, của Công ty về công tác tài chính; thanh quyết toán.	1 lần	x			1 tháng	1 tháng		Lần 1 tùy mức độ vi phạm sẽ đề xuất hình thức xử lý phù hợp. Không tồn công nợ quá 01 tháng
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng		
		3 lần				3 tháng	3 tháng		
6	Không kiểm tra kỹ hồ sơ bàn giao từ Khối Điều hành ngay khi nhận được bàn giao gây ảnh hưởng đến khách hàng/Công ty.	1 lần	x			1 tháng	1 tháng		HDV chịu trách nhiệm về chi phí phát sinh theo mức độ vi phạm gây ra.
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	6 tháng	3 tháng		
7	Không bảo quản hộ chiếu của HDV và khách hàng đúng quy định công ty, trước và trong suốt quá trình phục vụ đoàn. (đặc biệt lưu ý tour có visa).	1 lần	x			1 tháng	3 tháng		Bảo quản hộ chiếu tại tủ công ty; Không tự ý bàn giao hộ chiếu cho khách tự giữ khi chưa có sự xác nhận của Công ty, đặc biệt lưu ý đối với đoàn xin visa do Công ty bảo lãnh. HDV chịu trách nhiệm chi phí phát sinh do lỗi vi phạm.
		2 lần		x		3 tháng	6 tháng		
		3 lần			x	không xác định thời hạn			

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
8	Không tuân thủ quy định về hành lý khi đi tour.	1 lần	x			1 tháng	1 tháng	Thị trường gần & trung: 01 kiện xách tay, 01 valy. Thị trường xa: 01 kiện xách tay, 02 valy. Trọng lượng và số lượng kiện theo quy định của hãng hàng không.	
		2 lần		x		2 tháng	2 tháng		1 bậc
		3 lần			x	không xác định thời hạn			
9	Bỏ điểm tham quan, điểm mua sắm có bao gồm trong chương trình hoặc đổi điểm tham quan khác ngoài chương trình hoặc tự ý cắt giảm dịch vụ, tiêu chuẩn chất lượng khi chưa có sự xác nhận của Công ty.	1 lần	x			1 tháng	3 tháng	Trong trường hợp cần điều chỉnh lịch trình tham quan, hệ thống dịch vụ, cần phải có sự thống nhất và xác nhận từ Công ty.	
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng		1 bậc
		3 lần			x	không xác định thời hạn			
10	Không báo cáo/báo cáo không đầy đủ chính xác hoặc báo cáo trễ dịch vụ bằng hình ảnh & đánh giá; Báo cáo thanh toán tiền tạm ứng trên hệ thống Guidebook.	1 lần	x					HDV chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo. Hoàn thành báo cáo tour chậm nhất 03 ngày sau khi tour kết thúc.	
		2 lần		x		1 tháng	2 tháng		
		3 lần			x	3 tháng	3 tháng		
11	Không nộp thư góp ý/cố tình gửi sai nội dung đánh giá của khách hàng.	1 lần	x						
		2 lần		x		1 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	2 tháng	6 tháng		

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
12	Khi xử lý tình huống phát sinh thực hiện sai yêu cầu của Trung tâm Hướng dẫn viên; không báo cáo sự cố phát sinh	1 lần	x				1 tháng		
		2 lần		x		1 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	không xác định thời hạn			
13	Không đi tour các dịp Lễ, Tết, mùa Hè và các giai đoạn cao điểm khác.	1 lần	x						
		2 lần		x			3 tháng		
		3 lần			x	không xác định thời hạn			
14	Tuyên truyền, giới thiệu sai lệch về chủ trương, chính sách của Công ty và/hoặc đường lối, quy định pháp luật của Đảng, Nhà nước.	1 lần		x		02 tháng	3 tháng		Tuỳ mức độ vi phạm, LĐ sẽ đề nghị hình thức xử lý bổ sung và xem xét ngưng cộng tác.
		2 lần			x	không xác định thời hạn			
15	Lấy thông tin khách hàng của Công ty đưa cho đơn vị khác hoặc tự tổ chức tour trái phép cho Khách hàng.	1 lần			x	03 tháng	6 tháng		Tuỳ mức độ vi phạm, LĐ sẽ đề nghị xem xét hình thức xử lý bổ sung (có thể dừng cộng tác).
16	Tự ý sử dụng Visa mà Công ty đã làm để sử dụng sai mục đích hoặc tham gia dẫn tour cho đơn vị khác.	1 lần	x						Tuỳ mức độ vi phạm, LĐ sẽ đề nghị xem xét hình thức xử lý bổ sung (hủy visa/thu lại chi phí...)

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
3. ĐỐI VỚI ĐỐI TÁC									
1	Không liên lạc để xác nhận dịch vụ với đối tác (tối thiểu 12 - 24 giờ) trước khi đoàn sử dụng dịch vụ	1 lần	x						HDV sẽ chịu trách nhiệm các chi phí phát sinh do vi phạm gây ra
		2 lần		x			3 tháng		
		3 lần			x	không xác định thời hạn			
2	Đòi hỏi thù lao, hoa hồng, quà cáp, chiết khấu theo đầu khách hoặc bất kỳ chi phí nào từ đối tác, mà những yêu cầu đòi hỏi nằm ngoài thỏa thuận của Công ty với đối tác, nhằm thu lợi cá nhân.	1 lần		x		1 tháng	3 tháng		Tùy mức độ vi phạm, LD sẽ đề nghị xem xét hình thức xử lý bổ sung
		2 lần			x	3 tháng	6 tháng		
3	Có thái độ bất hợp tác, không phối hợp xử lý khi có vấn đề phát sinh	1 lần	x			1 tháng	2 tháng		
		2 lần		x		2 tháng	3 tháng		
		3 lần			x	6 tháng	3 tháng		
4. ĐỐI VỚI CÁC HÀNH VI KHÁC									
1	Không tuân thủ, hoặc không hướng dẫn khách du lịch tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam & của nước sở tại trong khi hành nghề Hướng dẫn viên.	1 lần				2 tháng	3 tháng	có thể thu hồi hạng sao	Lần 1 có thể ngưng cộng tác tùy theo mức độ vi phạm và tính chất sự việc.

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
2	Bình luận các nội dung, thông tin trái với chính sách, pháp luật Nhà nước	1 lần	x						Lần 1 có thể không phân tour tùy mức độ vi phạm.
		2 lần		x		2 tháng		1 bậc	
3	Không tuân thủ các quy định của pháp luật (làm thủ tục cấp mới, cấp đổi Thẻ Hướng dẫn viên Du lịch) trong quá trình hành nghề.	1 lần	x			Cho đến khi có thẻ HDV hợp lệ (không quá 3 tháng)		1 bậc	Tùy mức độ vi phạm đề xuất xem xét hình thức bổ sung.
4	Lợi dụng việc đi tour để vận chuyển, mua bán hàng hóa, tiền tệ vi phạm pháp luật.	1 lần		x		3 tháng	6 tháng	có thể thu hồi hạng sao	Lần 1 vi phạm: đề xuất xem xét ngưng cộng tác
		2 lần			x	không xác định thời hạn			
5	Tham gia các hoạt động đánh bài, cá độ dưới mọi hình thức trong thời gian đi tour.	1 lần			x	03 tháng	6 tháng	1 bậc	Nếu vi phạm ngoài thời gian dẫn đoàn nhưng ảnh hưởng đến thương hiệu Công ty, vẫn đề xuất xem xét ngưng cộng tác.
6	Không mang theo đầy đủ Thẻ HDV, hồ sơ đi đoàn theo Quy định của Luật DL	1 lần	x			1 tháng			HDV chịu hoàn toàn trách nhiệm khi Thanh tra Du lịch xử phạt.
		2 lần		x		3 tháng	3 tháng		
7	Không bảo quản tốt trang thiết bị, cơ sở vật chất, vật dụng đi đoàn.		x						Tự trang bị khi để mất, hỏng vật dụng đã được Trung tâm cấp theo số lượng quy định.

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
8	Đổi tiền cho khách hàng tham gia tour	1 lần		x		1 tháng	3 tháng	Đề xuất thu hồi hạng sao	HDV tư vấn lúc họp đoàn để khách có thể tự đổi tiền trước khi đi tour. Hoặc đổi trực tiếp tại quầy đổi tiền của Vietravel.
		2 lần			x	2 tháng			
9	HDV/Nhân sự kinh doanh thuộc TTHDV gửi thông tin khách hàng cho Đại lý bên ngoài mà không gửi về Công ty.	1 lần		x		2 tháng	3 tháng		HDV sử dụng thông tin khách hàng của Công ty nằm ngoài phạm vi công việc được phân công. Tùy mức độ vi phạm, đề xuất hình thức xử lý bổ sung.
		2 lần			x	3 tháng	6 tháng		
10	HDV dẫn đoàn khi thành viên khách hàng có người thân đi cùng (bao gồm: tứ thân phụ mẫu/vợ/chồng/con).	1 lần	x						HDV không báo TTHDV về việc có người thân đi cùng.
11	Được nhận yêu cầu đích danh đi tour cụ thể theo quy định của Công ty.	YÊU CẦU ĐÍCH DANH HƯỚNG DẪN VIÊN TỪ CÁC ĐƠN VỊ ----- Cấp Giám Đốc : RQ tối đa 03 lần/tháng Cấp Phó Giám Đốc: tối đa 02 lần/tháng Cấp Trưởng phòng: 01 lần/ tháng Trường hợp vượt quá số lần yêu cầu theo quy định, đơn vị có yêu cầu đích danh HDV phải trình P.TGD phụ trách duyệt.							
12	Có ghi nhận thư khen 05 đoàn liên tiếp (đồng thời đạt từ 70% số lượng khách khen trên mỗi tour),								Đề xuất nâng hạng sao.

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	
13	Có ghi nhận 02 lần Thông báo vi phạm bằng văn bản.						3 tháng	1 bậc	Lưu ý nguồn thống kê cần khách quan, chính xác.
14	Đăng ký mở rộng/nâng cấp thị trường (theo Quy định mở rộng thị trường)		<p>HDV có ghi nhận vi phạm sẽ không được đăng ký mở rộng/nâng cấp thị trường sau khi hết hạn kỷ luật trong 03 tháng tiếp theo.</p> <p>HDV mở rộng thị trường phải đăng ký lần lượt theo từng cấp độ: Gần - Trung - Xa (tương tự nguyên tắc bố trí tour). Thời gian chuyển thị trường từ 03-06 tháng tùy theo năng lực HDV được đánh giá, căn cứ theo ý kiến khách hàng và Lãnh đạo đơn vị.</p> <p>BGK đánh giá HDV nâng cấp thị trường: bao gồm 03 thành viên.</p>						
15	HDV chính thức có quyết định nghỉ việc. HDV cộng tác có thông báo ngưng cộng tác.		<p>HDV có trách nhiệm gửi lại đồng phục về TTHDV khi có TB ngưng cộng tác.</p> <p>Bp Hành Chính - Nhân sự có trách nhiệm thu lại đồng phục khi NS nghỉ việc/ngưng cộng tác theo TB.</p>						
16	Không tuân thủ các quy định của Nội quy Công ty, Thỏa ước lao động tập thể và Quy chế quản lý Hướng dẫn viên của Công ty		<p>Đối với các vi phạm chưa được quy định hình thức xử lý trong Nội quy, Quy chế này thì Lãnh đạo Công ty/Lãnh đạo Trung tâm xem xét tính chất hành vi, mức độ nghiêm trọng/thiệt hại để đưa ra hình thức xử lý phù hợp. Quyết định của Lãnh đạo Công ty/Trung tâm là Quyết định có giá trị thi hành.</p>						
17	Không tuân thủ quy tắc đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề đối với Công ty/Khách hàng								

STT	NỘI DUNG QUY CHẾ	SỐ LẦN VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ				HÌNH THỨC XỬ LÝ BỔ SUNG		GHI CHÚ
			Nhắc nhở bằng Văn bản (*)	Khiển trách (**)	Kỷ luật (***)	Không bố trí tour	Mục 1 ----- Hạ thị trường gần /Vùng gần	Mục 2 ----- Hạ bậc sao	

Ghi chú:

1. Các hình thức vi phạm liên quan đến tài chính sẽ phải thu/hoàn/chi theo từng trường hợp cụ thể (sau khi BP TCKT thống kê toàn bộ chi phí).
2. Đối với các hình thức xử lý/ xử lý bổ sung thuộc quyền xử lý, Giám đốc Trung tâm có quyền ra Quyết định. Đối với hình thức hạ bậc sao/thu hồi sao, sẽ làm tờ trình chuyển về cấp Công ty.
3. Khi có phản ánh HDV, TTHDV sẽ buộc ngưng tour trong thời gian kiểm tra, xác minh, giải quyết vụ việc.
4. Chuyển sang thị trường/vùng gần sau khi hết thời hạn kỷ luật trong khoảng thời gian tiếp theo tại Mục 1 (hình thức Xử lý bổ sung).
5. Tùy theo mức độ vi phạm, thiệt hại thực tế thì hình thức xử lý bổ sung có thể bị tăng nặng hơn so với quy định bên dưới (các vi phạm liên quan đến chất lượng Hướng dẫn viên trên tour, khiếu nại khách hàng, sự cố truyền thông, ảnh hưởng uy tín công ty...).
6. Số lần vi phạm sẽ được tính cộng dồn theo sự vụ mỗi tour (không chỉ xét vi phạm lặp lại ở cùng một nội dung).
7. Giám Đốc Trung tâm được quyền ra Quyết định xử lý vi phạm đối với các Hướng dẫn viên chưa có HĐLĐ chính thức với Công ty.

Xếp hạng sao:

HDV chưa có HĐLĐ không tham gia xếp hạng sao sẽ bị mất hạng sao đã được cấp trước đó, và không được nâng cấp mở rộng thị trường. Trung tâm chỉ phân tour khi đã sắp xếp hết Hướng dẫn viên có xếp hạng sao.