

## Hội Đồng Du Lịch Bền Vững Toàn Cầu

### Tiêu Chuẩn Khách Sạn GSTC

PHIÊN BẢN THỨ 3, NGÀY 21 THÁNG 12 NĂM 2016

VỚI

CÁC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ HIỆU SUẤT ĐƯỢC KHUYẾN NGHỊ

### Lời mở đầu

Tiêu Chuẩn của Hội Đồng Du Lịch Bền Vững Toàn Cầu (GSTC) được thiết lập nhằm cung cấp kiến thức chung về 'du lịch bền vững', và là chuẩn mực tối thiểu mà các doanh nghiệp du lịch cần phải đạt được. Các tiêu chuẩn được xây dựng theo bốn chủ đề chính: kế hoạch cho bền vững hiệu quả, tối đa hóa các lợi ích kinh tế xã hội cho cộng đồng, phát triển di sản văn hóa, và giảm thiểu các tác động có hại tới môi trường. Các tiêu chuẩn này được áp dụng cho toàn bộ ngành công nghiệp du lịch.

Tiêu Chuẩn GSTC đã được phát triển và sửa đổi đồng thời cố gắng tuân thủ theo Quy Chuẩn Thiết Lập Bộ Tiêu Chuẩn của ISEAL Alliance, là tổ chức đưa ra những hướng dẫn về chuẩn mực quốc tế cho việc thành lập các bộ tiêu chuẩn cho tất cả các ngành. Tiêu Chuẩn GSTC được sửa đổi mỗi 3 đến 5 năm. Kế hoạch cho việc sửa đổi cũng như đăng ký trước cho việc tham gia sửa đổi các phiên bản sau được trình bày tại [www.gstcouncil.org](http://www.gstcouncil.org). Trang này cũng cung cấp thông tin về quá trình và lịch sử của việc phát triển Tiêu Chuẩn.

**Ứng dụng của các tiêu chuẩn bao gồm những hạng mục sau:**

- Được sử dụng như nền tảng cho việc chứng nhận bền vững
- Được sử dụng như hướng dẫn cơ bản cho các doanh nghiệp trở nên bền vững hơn, và giúp các tổ chức này lựa chọn các chương trình du lịch bền vững đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế
- Mở rộng việc tiếp cận thị trường cho các sản phẩm bền vững, được sử dụng như hướng dẫn cho khách du lịch và đại lý du lịch trong việc lựa chọn nhà cung cấp và các chương trình du lịch bền vững
- Giúp người tiêu dùng xác định các tổ chức kinh doanh và chương trình du lịch bền vững thực sự
- Được sử dụng như một định dạng chung giúp cho truyền thông xác định được nhà cung cấp du lịch bền vững

## **Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC** **Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

- Hỗ trợ cấp giấy chứng nhận và các chương trình tự nguyện khác bằng cách đảm bảo rằng tiêu chuẩn của họ đạt một mức giới hạn thấp nhất đã được chấp thuận rộng rãi
- Cung cấp một khởi điểm về các yêu cầu trong phát triển du lịch bền vững cho các chương trình du lịch của chính phủ, phi chính phủ và tư nhân
- Được sử dụng như các hướng dẫn cơ bản cho các cơ sở giáo dục và đào tạo, chẳng hạn đại học và trường nghề về khách sạn
- Mang tính lãnh đạo tạo nguồn cảm hứng cho các bên cùng hành động

Tiêu Chuẩn GSTC chỉ đưa ra những yêu cầu cần phải được thực hiện nhưng không đưa ra cách thức thực hiện hoặc xác định mục đích đã đạt được hay chưa. Vai trò này do các chỉ số đánh giá hiệu quả công việc thể hiện, cùng với các tài liệu giáo dục, và việc tiếp cận các công cụ cho việc thực hiện; tất cả những điều này là những yếu tố cần thiết cho Tiêu Chuẩn GSTC.

### **Áp dụng Tiêu Chuẩn**

Tất cả các tiêu chuẩn cần phải được áp dụng đầy đủ và rộng rãi, trừ trường hợp cụ thể mà một tiêu chuẩn không được áp dụng thì phải giải trình được lý do tại sao tiêu chuẩn đó không được áp dụng. Có thể có trường hợp mà một tiêu chuẩn không áp dụng được cho một sản phẩm du lịch cụ thể do luật pháp sở tại, các điều kiện môi trường, xã hội, kinh tế hay văn hóa. Trong trường hợp doanh nghiệp du lịch cực nhỏ hoặc của cộng đồng và có ảnh hưởng xã hội, kinh tế và môi trường mức độ nhỏ, nguồn lực hạn chế có thể ngăn cản việc áp dụng toàn bộ các tiêu chuẩn. Hướng dẫn chi tiết thêm về các tiêu chuẩn này có thể được tìm thấy trong các chỉ số hỗ trợ và bảng chú giải thuật ngữ, do GSTC ấn hành.

## Chỉ số đánh giá hiệu suất

Các chỉ số đánh giá hiệu suất trình bày trong tài liệu này được thiết kế nhằm hướng dẫn việc đo lường sự tuân thủ theo tiêu chuẩn GSTC của các khách sạn.

Bản dự thảo chỉ số đánh giá này sẽ được cập nhật thường kỳ, khi có thông tin mới. Nếu quý vị muốn khuyến nghị các chỉ số mới hay các cải tiến khác xin vui lòng gửi đến [accreditation@gstccouncil.org](mailto:accreditation@gstccouncil.org)

## Kết hợp chỉ số và tiêu chuẩn

Tài liệu này bao gồm các tiêu chuẩn và chỉ số đánh giá hiệu suất

| <b>Mục A: Thể hiện quản lý bền vững hiệu quả</b>   |   |
|--|---|
| Tiêu chuẩn GSTC  | Chỉ số đánh giá cho khách sạn   |
| <p><b>A1. Hệ thống quản lý bền vững</b></p> <p>Doanh nghiệp đã áp dụng một hệ thống quản trị bền vững dài hạn và phù hợp với qui mô và thực lực, chú trọng các vấn đề về quản lý môi trường, xã hội, văn hóa, kinh tế, chất lượng, nhân quyền, sức khỏe, an toàn, rủi ro và khủng hoảng, và hướng tới liên tục cải tiến.</p> | <p>a. Hệ thống quản lý bền vững (QLBV) được lưu trữ rõ ràng.</p> <p>b. Hệ thống QLBV bao gồm các vấn đề về môi trường, xã hội, văn hóa, kinh tế, chất lượng, nhân quyền, sức khỏe và an toàn.</p> <p>c. Hệ thống QLBV cũng bao gồm việc xem xét quản lý rủi ro và thảm họa.</p> <p>d. Có văn bản lưu trữ cho thấy việc thực hiện Hệ thống QLBV.</p> <p>e. Hệ thống QLBV phải có một quá trình giám sát việc liên tục cải tiến trong các hoạt động bền vững.</p> |
| <p><b>A2. Tuân thủ pháp luật</b></p> <p>Doanh nghiệp tuân thủ luật lệ địa phương, quốc gia và quốc tế, bao gồm các điều khoản về sức khỏe, an toàn, lao động và môi trường - ngoài những điều khoản khác.</p>  | <p>a. Có danh sách cập nhật các yêu cầu theo luật pháp cần được áp dụng tại doanh nghiệp.</p> <p>b. Có các chứng chỉ hay các tài liệu cho thấy việc tuân thủ các yêu cầu đó.</p>  |
| <p><b>A3. Thông tin và báo cáo</b></p> <p>Doanh nghiệp đưa thông tin về chính sách và hoạt động bền vững của mình đến các bên liên</p>   | <p>a. Có các báo cáo thường kỳ về hiệu quả của các hoạt động bền vững.</p> <p>b. Các chính sách và hoạt động về bền vững phải được thông báo trên các kênh thông tin ra bên</p>   |

**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|   |  |
|---|--|
| <p>quan, bao gồm cả khách hàng, đồng thời tìm kiếm sự hỗ trợ của họ.</p>  | <p>ngoài và nội bộ.</p> <p>c. Thông tin hàm chứa các nội dung khuyến khích sự hỗ trợ của khách hàng và cổ đồng.</p>  |
| <p><b>A4. Gắn kết nhân viên</b></p> <p>Nhân viên được kết nối với sự phát triển và thi hành hệ thống quản lý bền vững đồng thời được đào tạo hướng dẫn định kỳ để đảm đương vai trò và trách nhiệm của họ.</p>  | <p>a. Có bằng chứng cho việc tham gia của nhân viên trong hệ thống QLBV.</p> <p>b. Có thông tin lưu trữ về các khóa học và đào tạo trong công việc với các cấp nhân viên khác nhau</p> <p>c. Tài liệu hướng dẫn và đào tạo nhân viên được trình bày ở định dạng dễ hiểu và tiếp cận được (bao gồm cả việc sử dụng các ngôn ngữ thiểu số khi cần thiết)</p> <p>d. Nhân viên có các chứng chỉ và bằng cấp với các kỹ năng phù hợp.</p> |
| <p><b>A5. Phản hồi của khách hàng</b></p> <p>Sự hài lòng của khách hàng, bao gồm các khía cạnh bền vững, phải được giám sát đánh giá để đưa ra được các hành động điều chỉnh phù hợp.</p>   | <p>a. Có hệ thống phản hồi thông tin từ khách hàng, cùng với việc phân tích các kết quả thu nhận được.</p> <p>b. Các thông tin phản hồi về sự tiêu cực phải được lưu trữ.</p> <p>c. Có bằng chứng về các hành động khắc phục đã được thực hiện.</p>  |
| <p><b>A6. Quảng cáo chính xác</b></p> <p>Các tài liệu quảng cáo và thông tin tiếp thị phải chính xác và trung thực với thực tế của sản phẩm và dịch vụ du lịch, kể cả các cam kết về bền vững. Doanh nghiệp không hứa hẹn nhiều hơn những gì họ có thể thực hiện.</p> | <p>a. Hình ảnh sử dụng trong quảng cáo phải phản ánh trung thực hiện trạng dịch vụ cung cấp.</p> <p>b. Các tuyên cáo về bền vững phải dựa trên thực trạng các hoạt động đã xảy ra.</p>   |
| <p><b>A7. Công trình xây dựng và cơ sở hạ tầng</b></p> <p>Tất cả những việc lên kế hoạch, thiết kế, xây dựng, cải tạo, hoạt động và phá hủy của các công trình xây dựng và cơ sở hạ tầng</p>  | <p>Chỉ số cho tiêu chuẩn A7 liên quan đến công trình xây dựng và cơ sở hạ tầng đối với cơ sở lưu trú được chứng nhận</p>   |
| <p><b>A7.1 Tuân thủ</b></p> <p>... tuân thủ các qui định và luật pháp về phân vùng đối với các khu vực nhạy cảm, được bảo vệ và có giá trị di sản.</p>  | <p>a. Nhận thức cũng như việc tuân thủ luật pháp liên quan đến việc sử dụng đất và các hoạt động trong khu vực phải được chứng minh.</p> <p>b. Các giấy phép cần thiết phải còn giá trị lưu hành.</p> <p>c. Nhận thức và việc tuân thủ các hướng dẫn và kế hoạch quản lý các khu vực không được luật</p>   |

**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|  |  |
|--|--|
|  | <p>pháp qui định (chẳng hạn các khu vực đặc biệt, thiết kế, v.v.) phải được chứng minh.</p>  |
| <p><b>A7.2 Tác động và sự toàn vẹn</b></p> <p>... tôn trọng khả năng và sự toàn vẹn của môi trường tự nhiên và văn hóa xung quanh</p>              | <p>a. Việc chọn lựa điểm du lịch, thiết kế và tiếp cận phải xem xét đến các đặc điểm nhìn thấy được, cảnh quan, di sản văn hóa và tự nhiên.</p> <p>b. Việc chọn lựa điểm du lịch, thiết kế và tiếp cận phải xem xét đến việc bảo vệ các vùng nhạy cảm sinh học cũng như khả năng hấp thụ của các hệ sinh thái.</p> <p>c. Sự toàn vẹn của các di sản văn hóa, khảo cổ và các khu vực tâm linh phải được đảm bảo.</p> <p>d. Sự toàn vẹn và sự kết nối của các khu vực tự nhiên và các khu được bảo vệ phải được đảm bảo.</p> <p>e. Các loài có nguy cơ và được bảo vệ không bị đưa đi và các tác động trên môi trường sống hoang dã phải được giảm thiểu.</p> <p>f. Các nguồn nước/lưu vực/đất ngập nước phải không được thay đổi, các dòng xả thải phải được giảm thiểu khi có thể và sau đó phải được giữ lại hoặc định hướng dẫn lưu và lọc sạch.</p> <p>g. Các nhân tố rủi ro (bao gồm biến đổi khí hậu, các hiện tượng tự nhiên, và sự an toàn cho du khách) phải được đánh giá và xử lý.</p> <p>h. Đánh giá tác động (bao gồm các tác động tích lũy) phải được tiến hành và lưu văn bản phù hợp.</p> |
| <p><b>A7.3 Các kỹ thuật và vật liệu bền vững</b></p> <p>... sử dụng các qui định và vật liệu theo nguyên tắc bền vững, phù hợp với địa phương.</p> | <p>a. Vật liệu, kỹ thuật và nghề thủ công địa phương phải được sử dụng trong xây dựng và thiết kế khi phù hợp và khả thi.</p> <p>b. Thực vật bản địa và đặc hữu có nguồn gốc bền vững được dùng trong trang trí và tạo cảnh quan, tránh sử dụng loài ngoại lai và xâm hại.</p> <p>c. Thực vật được chọn lựa dựa theo đặc tính chống chịu với điều kiện sống, chẳng hạn các loài có khả năng chịu hạn.</p> <p>d. Các thiết kế, vật liệu và kỹ thuật xây dựng bền vững được sử dụng trong xây dựng, với chứng chỉ phù hợp khi có thể.</p> <p>e. Rác thải xây dựng phải được phân loại và xử lý phù hợp với việc bảo vệ môi trường.</p>   |
| <p><b>A7.4 Đảm bảo sự tiếp cận cho tất cả</b></p>  | <p>a. Các khu, các công trình và các hoạt động du lịch phải dễ dàng tiếp cận cho người khuyết tật</p>  |

**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|   |  |
|---|--|
| <p>... đảm bảo quyền được tiếp cận và thông tin cho những cá nhân có nhu cầu đặc biệt, khi phù hợp.</p>   | <p>và người có nhu cầu đặc biệt, phù hợp bản chất của hoạt động kinh doanh.</p> <p>b. Thông tin rõ ràng và chính xác được cung cấp và tiếp cận được.</p> <p>c. Việc tiếp cận phải được chứng nhận hoặc kiểm tra bởi các chuyên gia hay các tổ chức người tiêu dùng thích hợp.</p>  |
| <p><b>A8. Quyền sở hữu tài sản, đất và nước</b></p> <p>Việc mua lại của doanh nghiệp với các quyền sở hữu đất, nước và tài sản được thực hiện hợp pháp, tuân thủ các quyền của các cộng đồng địa phương và bản địa, bao gồm sự đồng thuận tự do và được thông tin trước của họ, và không đòi hỏi họ phải tái định cư không tự nguyện.</p> | <p>a. Quyền sử dụng đất và tài sản phải có văn bản.</p> <p>b. Người sử dụng và quyền tiếp cận các tài nguyên quan trọng, bao gồm đất và nước, phải có văn bản theo qui định.</p> <p>c. Có văn bản chứng thực việc trao đổi, tư vấn và kết nối với các cộng đồng địa phương và bản địa.</p> <p>d. Có văn bản về sự đồng thuận (tự nguyện, được thông tin trước) của cộng đồng địa phương, khi thích hợp (cho thấy không có sự cưỡng chế di dời hoặc bán đất).</p> |
| <p><b>A9. Thông tin và diễn giải</b></p> <p>Doanh nghiệp cung cấp thông tin và diễn giải về môi trường xung quanh, văn hóa địa phương và di sản văn hóa, cũng như giải thích về hành vi ứng xử phù hợp khi tham quan các khu vực tự nhiên, các hoạt động văn hóa và các di sản văn hóa.</p>   | <p>a. Tài liệu thông tin/diễn giải về di sản văn hóa và tự nhiên ở địa phương phải có sẵn và cung cấp cho khách hàng.</p> <p>b. Nhân viên được thông tin và đào tạo về các di sản văn hóa và tự nhiên ở địa phương.</p> <p>c. Khách hàng phải được thông tin về các hành vi phù hợp với địa phương.</p>  |
| <p><b>A10. Gắn kết với điểm đến du lịch</b></p> <p>Doanh nghiệp tham gia vào việc lập kế hoạch và quản trị du lịch bền vững tại điểm đến du lịch, nếu có cơ hội</p>   | <p>a. Doanh nghiệp là thành viên của một tổ chức quản lý điểm đến du lịch hoặc một tổ chức tương đương, nếu các tổ chức này hiện diện.</p> <p>b. Doanh nghiệp tham gia vào các liên kết với các cộng đồng địa phương, tổ chức phi chính phủ và các tổ chức địa phương khác nếu có.</p> <p>c. Doanh nghiệp tham gia vào việc lập kế hoạch và quản lý các cuộc họp và hoạt động liên quan đến du lịch bền vững trong khu vực.</p>                                  |

| <b>B: Tối đa hóa các lợi ích kinh tế xã hội cho cộng đồng địa phương và tối thiểu hóa các tác động có hại</b>  |   |
|--|---|
| Tiêu chuẩn GSTC  | Chỉ số đánh giá cho khách sạn   |
| <p><b>B1. Hỗ trợ cộng đồng</b></p> <p>Doanh nghiệp tích cực hỗ trợ các sáng kiến phát triển cơ sở hạ tầng địa phương và cộng đồng. Chẳng hạn như giáo dục, đào tạo, y tế và vệ sinh, và các dự án giảm thiểu tác động của biến đổi khí hậu.</p>                          | <p>a. Doanh nghiệp kết hợp với cộng đồng địa phương xác định nhu cầu và cơ hội trong việc hỗ trợ và đánh giá các lợi ích tiềm năng /tác động.</p> <p>b. Có văn bản về mức độ và bản chất việc đóng góp kiến tạo cộng đồng địa phương.</p> <p>c. Cộng đồng địa phương được phép tiếp cận các công trình và dịch vụ du lịch.</p>  |
| <p><b>B2. Sử dụng lao động địa phương</b></p> <p>Cư dân địa phương phải có các cơ hội bình đẳng về việc làm và thăng tiến, bao gồm cả các vị trí quản lý.</p>  | <p>a. Tỷ lệ nhân công địa phương được xác định và quản lý.</p> <p>b. Tỷ lệ nhân công địa phương ở cấp quản lý được xác định và quản lý.</p> <p>c. Có chương trình đào tạo cho cư dân địa phương nhằm gia tăng cơ hội nghề nghiệp.</p>   |
| <p><b>B3. Thu mua địa phương</b></p> <p>Khi thu mua cũng như cung cấp hàng hóa và dịch vụ, doanh nghiệp cần phải ưu tiên cho các nhà cung cấp địa phương/tham gia thương mại bình đẳng khi họ có sẵn và đủ số lượng hàng hóa.</p>  | <p>a. Doanh nghiệp thường xuyên thanh tra nguồn cung cấp hàng hóa và dịch vụ.</p> <p>b. Tỷ lệ hàng hóa và dịch vụ có nguồn gốc từ các cơ sở kinh doanh địa phương được xác định và quản lý.</p> <p>c. Tỷ lệ của các nhà cung cấp không phải địa phương hoặc hoạt động theo hướng thương mại bình đẳng được xác định và quản lý.</p>                                   |
| <p><b>B4. Cơ sở kinh doanh địa phương</b></p> <p>Doanh nghiệp cần hỗ trợ các cơ sở kinh doanh địa phương trong việc phát triển và bán các sản phẩm và dịch vụ bền vững dựa trên đặc điểm tự nhiên, lịch sử và văn hóa khu vực.</p>                                       | <p>a. Cơ sở kinh doanh địa phương được cho quyền tiếp cận khu du lịch và khách hàng để hoạt động thương mại.</p> <p>b. Khi cần thiết, doanh nghiệp tư vấn và hỗ trợ các nhà cung cấp địa phương về chất lượng và sự bền vững của dịch vụ của họ.</p> <p>c. Các cơ hội liên doanh liên kết với các doanh nghiệp địa phương được xem xét và tiến hành, nếu phù hợp.</p> |
| <p><b>B5. Khai thác và lạm dụng</b></p> <p>Doanh nghiệp thực hiện chính sách chống việc khai thác hay lạm dụng thương mại, tình dục hay các hình thức khác, đặc biệt đối với trẻ em, thiếu niên, phụ nữ, người dân tộc thiểu số hoặc các nhóm dễ bị tổn thương khác.</p> | <p>a. Doanh nghiệp có chính sách chống lại việc lạm dụng và quấy rối đối với các nhóm dễ bị tổn thương.</p> <p>b. Chính sách này được thông tin rộng rãi và đưa vào thực hiện.</p> <p>c. Doanh nghiệp kết hợp với cộng đồng địa phương cùng chống lại việc lạm dụng và quấy</p>   |



**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|   |   |
|---|---|
|   | <p>rối.</p> <p>d. Có hồ sơ lưu trữ về tuổi của nhân viên và không có lao động trẻ em dưới mọi hình thức (theo qui định của ILO).</p> <p>e. Doanh nghiệp hỗ trợ các hoạt động chống du lịch tình dục trẻ em.</p>   |
| <p><b>B6. Cơ hội bình đẳng</b></p> <p>Doanh nghiệp đưa ra các cơ hội việc làm, bao gồm cả cấp quản lý, mà không có sự phân biệt về giới tính, chủng tộc, tôn giáo, sự tàn tật hay các hình thức khác.</p>                                   | <p>a. Doanh nghiệp xác định các nhóm có nguy cơ bị phân biệt, bao gồm phụ nữ và dân tộc thiểu số.</p> <p>b. Tỷ lệ nhân viên tuyển dụng từ các nhóm này được theo dõi và tương xứng với nhân khẩu học địa phương.</p> <p>c. Việc đề bạt thăng chức phải bao gồm nhân viên thuộc các nhóm này.</p>  |
| <p><b>B7. Việc làm tử tế</b></p> <p>Luật lao động được tôn trọng, một môi trường làm việc an toàn được đảm bảo và nhân viên được trả ít nhất một mức lương đủ sống. Nhân viên được tạo đào tạo thường xuyên, có cơ hội được thăng tiến.</p> | <p>a. Doanh nghiệp cho thấy có nhận thức về, và tuân thủ theo, tiêu chuẩn và luật lao động quốc tế.</p> <p>b. Lương được giám sát và thường xuyên xem xét đối chiếu với tiêu chuẩn quốc gia về mức lương vừa đủ sống.</p> <p>c. Hồ sơ đào tạo cho mọi nhân viên được lưu giữ, thể hiện các mức độ và tần suất đào tạo.</p> <p>d. Hợp đồng lao động thể hiện sự hỗ trợ bảo hiểm y tế và bảo hiểm xã hội.</p> <p>e. Các thiết bị cấp nước và vệ sinh được cung cấp cho tất cả nhân viên.</p> <p>f. Sự hài lòng của nhân viên được giám sát.</p> <p>g. Có cơ chế tiếp nhận và xử lý khiếu nại hay phàn nàn từ nhân viên.</p> |
| <p><b>B8. Dịch vụ cộng đồng</b></p> <p>Hoạt động của doanh nghiệp không được ảnh hưởng sự cung cấp các dịch vụ cơ bản chẳng hạn thức ăn, nước, năng lượng, chăm sóc sức khỏe và vệ sinh, cho các cộng đồng lân cận.</p>                     | <p>a. Doanh nghiệp giám sát tác động của họ lên sự sẵn sàng của các dịch vụ cơ bản địa phương.</p> <p>b. Có cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin/phản hồi ý kiến/khiếu nại từ các cộng đồng dân cư.</p> <p>c. Bất cứ sự suy giảm nào về sự sẵn sàng của các dịch vụ cơ bản cho cộng đồng địa phương mà do hoạt động của doanh nghiệp gây ra thì phải được xử lý.</p>   |
| <p><b>B9. Sinh kế dân địa phương</b></p> <p>Các hoạt động của doanh nghiệp không được ảnh hưởng xấu đến đời sống của người dân địa</p>  | <p>a. Việc tiếp cận của dân địa phương tới các sinh kế phải được xem xét trong các quyết định về sự phát triển và hoạt động điều hành.</p> <p>b. Có cơ chế dành cho cư dân địa phương báo</p>   |



**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|   |  |
|---|--|
| phương, bao gồm việc sử dụng tài nguyên đất và nước, giao thông và nhà ở. | cáo về các trường hợp sụt giảm việc tiếp cận sinh kế ở địa phương. |
|---|--|

| <b>C. Tối đa lợi ích cho di sản văn hóa và tối thiểu tác động có hại</b>  |  |
|---|--|
| Tiêu chuẩn GSTC   | Chỉ số đánh giá cho khách sạn  |
| <p><b>C1. Tương tác văn hóa</b></p> <p>Doanh nghiệp tuân thủ các quy định quốc gia và quốc tế cũng như các hướng dẫn đã được chấp thuận tại địa phương về quản lý và quảng bá việc tham quan các cộng đồng thiểu số và các khu vực nhạy cảm về văn hóa hay lịch sử, nhằm giảm thiểu các tác động có hại và tối đa các lợi ích cho địa phương cũng như sự hài lòng của du khách.</p> | <p>a. Doanh nghiệp thể hiện có nhận thức về, và tuân thủ các quy định và hướng dẫn của địa phương cũng như quốc gia cho việc tham quan các điểm du lịch văn hóa và các cộng đồng thiểu số.</p> <p>b. Doanh nghiệp liên kết với cộng đồng/điểm du lịch trong việc xem xét các quy định và tạo mới cũng như đồng thuận về các hướng dẫn bổ sung nếu cần thiết.</p> <p>c. Các hướng dẫn phải được thông tin và sử dụng hiệu quả.</p> <p>d. Có các biện pháp cụ thể nhằm tránh những tương tác không thích hợp đối với trẻ em.</p> |
| <p><b>C2. Bảo vệ di sản văn hóa</b></p> <p>Doanh nghiệp tham gia vào việc bảo vệ, bảo tồn và tôn tạo các di tích, khu vực và truyền thống có giá trị lịch sử, khảo cổ, văn hóa và tinh thần, đồng thời không cản trở sự tiếp cận của người dân địa phương.</p>  | <p>a. Doanh nghiệp thực hiện và lưu trữ thông tin về đóng góp tài chính cho việc bảo vệ di sản văn hóa.</p> <p>b. Doanh nghiệp đóng góp bằng hiện vật hoặc các hình thức hỗ trợ khác cho di sản văn hóa.</p> <p>c. Cư dân địa phương được tiếp cận các điểm du lịch.</p>   |
| <p><b>C3. Trình diễn văn hóa và di sản</b></p> <p>Doanh nghiệp trân trọng và đưa các yếu tố văn hóa địa phương cả truyền thống và hiện đại vào các hoạt động, thiết kế, trang trí, ẩm thực hay cửa hàng của họ với sự tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của cộng đồng địa phương.</p>  | <p>a. Thủ công/nghệ thuật địa phương được sử dụng trong thiết kế và trang trí nội thất.</p> <p>b. Các truyền thống và di sản văn hóa sống được thể hiện qua ẩm thực, bán hàng, sự kiện và các dịch vụ khác.</p> <p>c. Quyền sở hữu trí tuệ và bản quyền phải được tôn trọng và có các giấy phép cần thiết.</p> <p>d. Quan điểm của cộng đồng địa phương được xem xét đến trong việc trưng bày di sản văn hóa địa phương.</p>   |
| <p><b>C4. Đồ tạo tác</b></p> <p>Các đồ tạo tác có tính lịch sử hay khảo cổ không được bày, bán và trao đổi, trừ khi được luật</p>   | <p>a. Việc sử dụng đồ tạo tác phải minh bạch và có hồ sơ lưu trữ và thông báo.</p> <p>b. Khi sử dụng đồ tạo tác, phải xác định được các luật và lệ cho phép việc sử dụng này.</p>  |

**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| quốc tế và địa phương cho phép. | c. Ngăn chặn du khách lấy đi hoặc làm hư hỏng đồ tạo tác. |
|---------------------------------|---|

| <b>D: Tối đa lợi ích cho môi trường và tối thiểu tác động có hại</b>  |   |
|---|---|
| Tiêu chuẩn GSTC   | Chỉ số đánh giá cho khách sạn   |
| <b>D1. Bảo tồn tài nguyên</b>   |   |
| <p><b>D1.1 Mua hàng có lợi cho môi trường</b></p> <p>Chính sách mua hàng ưu tiên các nhà cung cấp và hàng hóa bền vững về môi trường, bao gồm tư liệu sản xuất, thực phẩm, thức uống, vật liệu xây dựng và tiêu dùng.</p>               | <p>a. Có chính sách mua hàng có lợi cho môi trường.</p> <p>b. Ưu tiên hàng hóa và nhà cung cấp có chứng nhận môi trường – đặc biệt cho gỗ, giấy, cá, các thực phẩm khác, và sản vật từ thiên nhiên.</p> <p>c. Khi không có các sản phẩm và nhà cung cấp được chứng nhận, phải xem xét đến nguồn gốc và phương thức sản xuất hay nuôi trồng.</p> <p>d. Không được sử dụng hay mua bán các loài bị đe dọa.</p>  |
| <p><b>D1.2 Mua hàng hiệu quả</b></p> <p>Doanh nghiệp quản lý cẩn thận việc thu mua các hàng hóa tiêu dùng, bao gồm thực phẩm, để tránh lãng phí.</p>  | <p>a. Mua hàng ưu tiên các sản phẩm có thể tái sử dụng, tái sinh và có thể trả lại được.</p> <p>b. Việc mua và sử dụng các sản phẩm tiêu dùng và dùng một lần phải được giám sát và quản lý.</p> <p>c. Tránh dùng bao bì không cần thiết (đặc biệt từ nhựa), và nên mua với lượng lớn phù hợp (để giảm bao bì).</p>   |
| <p><b>D1.3 Bảo tồn năng lượng</b></p> <p>Việc tiêu thụ năng lượng phải được kiểm soát bằng phân loại và các bước cần thiết để giảm việc tiêu thụ nói chung. Doanh nghiệp phải nỗ lực gia tăng việc sử dụng năng lượng tái tạo được.</p> | <p>a. Tổng năng lượng sử dụng phải được giám sát và quản lý.</p> <p>b. Năng lượng sử dụng cho mỗi du khách/đêm cho từng loại năng lượng phải được giám sát và quản lý.</p> <p>c. Ưu tiên năng lượng tái tạo được và tỉ lệ năng lượng tái tạo trong toàn bộ năng lượng cung cấp phải được giám sát và quản lý.</p> <p>d. Có các thiết bị và qui định để giảm thiểu năng lượng sử dụng.</p> <p>e. Đặt ra mục tiêu giảm thiểu năng lượng tiêu thụ.</p> <p>f. Nhân viên và khách hàng được cung cấp hướng dẫn về giảm thiểu năng lượng sử dụng.</p> |
| <p><b>D1.4 Bảo tồn nước</b></p>   | <p>a. Rủi ro về nước được đánh giá và lưu trữ.</p>  |

**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|  |  |
|--|--|
| <p>Những rủi ro về nước phải được đánh giá, việc tiêu thụ nước phải được kiểm soát bằng phân loại, và các bước cần thiết để giảm thiểu việc tiêu thụ nói chung. Nguồn nước phải bền vững và không có tác hại xấu đến các dòng chảy môi trường. Ở những khu vực có nguy cơ cao về nước, các mục tiêu dựa trên toàn cảnh quản lý nước phải được xác định và theo đuổi.</p> | <p>b. Khi rủi ro về nước được đánh giá là cao, các mục tiêu dựa trên toàn cảnh quản lý nước phải được xác định.</p> <p>c. Lượng nước sử dụng cho mỗi khách/đêm cho mỗi nguồn nước phải được giám sát và quản lý.</p> <p>d. Có các thiết bị và qui định về giảm thiểu sử dụng nước.</p> <p>e. Nước được lấy từ các nguồn hợp pháp và bền vững, đã và sẽ không ảnh hưởng đến dòng chảy môi trường.</p> <p>f. Xem xét tác động tích lũy của du lịch lên địa phương đối với nguồn nước.</p> <p>g. Có xác định mục tiêu giảm thiểu sử dụng nước.</p> <p>h. Nhân viên và khách được cung cấp hướng dẫn về giảm thiểu sử dụng nước.</p> |
| <p><b>D2 Giảm thiểu ô nhiễm</b></p>  |  |
| <p><b>D2.1 Xả thải khí nhà kính</b></p> <p>Các nguồn xả thải khí nhà kính quan trọng trong doanh nghiệp phải được xác định, tính toán khi có thể và các qui trình được áp dụng để tránh hoặc giảm thiểu việc phát thải. Sự đền bù cho các nguồn xả thải còn lại của doanh nghiệp được khuyến khích.</p>  | <p>a. Tổng lượng khí thải nhà kính trực tiếp và gián tiếp phải được giám sát và quản lý.</p> <p>b. Dấu chân Carbon của mỗi du khách/đêm được giám sát và quản lý.</p> <p>c. Có các hoạt động để tránh hoặc giảm thiểu đáng kể lượng khí thải hàng năm từ tất cả các nguồn do doanh nghiệp kiểm soát.</p> <p>d. Cơ chế đền bù carbon được sử dụng nếu tiện lợi.</p>   |
| <p><b>D2.2 Vận tải</b></p> <p>Doanh nghiệp tìm kiếm biện pháp giảm thiểu các nhu cầu vận tải và khuyến khích việc sử dụng các phương tiện thay thế sử dụng năng lượng hiệu quả và sạch hơn tới khách hàng, nhân viên, nhà cung cấp cũng như cho chính hoạt động của họ.</p>  | <p>a. Thông tin được cung cấp và quảng bá đến khách hàng về các lựa chọn vận chuyển thay thế (thân thiện với khí hậu), cho việc đến, đi và trong chuyến du lịch của họ.</p> <p>b. Cung cấp hoặc tạo điều kiện cho các phương thức vận chuyển thay thế (chẳng hạn thuê xe, chia sẻ xe hơi, đưa đón) cho khách và nhân viên.</p> <p>c. Ưu tiên việc tiếp cận thị trường cho các phương thức vận chuyển ngắn và bền vững hơn.</p> <p>d. Ưu tiên các nhà cung cấp địa phương và tìm cách giảm thiểu việc vận chuyển trong các hoạt động hàng ngày</p>  |
| <p><b>D2.3 Nước thải</b></p>   | <p>a. Nước thải được thải vào hệ thống xử lý nước thải đô thị hoặc hệ thống xử lý đã được chính</p>  |

**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|   |  |
|---|--|
| <p>Nước thải, bao gồm nước thải sinh hoạt, phải được xử lý hiệu quả và chỉ được tái sử dụng hay xả một cách an toàn khi không có tác động xấu tới cư dân địa phương và môi trường.</p>  | <p>quyền chấp thuận, nếu có.</p> <p>b. Nếu hệ thống xử lý nước thải đô thị không có, phải có một hệ thống xử lý trong khu du lịch để xử lý nước thải (đạt yêu cầu quốc tế về chất lượng nước thải) và đảm bảo không có tác hại đến dân cư địa phương và môi trường.</p>  |
| <p><b>D2.4 Chất thải rắn</b></p> <p>Chất thải, bao gồm chất thải từ thực phẩm, phải được kiểm soát và phải có cơ chế hiện hành để giảm thải, và khi mà việc giảm thải không thể thực hiện được thì phải chuyển sang tái sử dụng và tái sinh. Tất cả các chất thải phải không được có tác hại tới cư dân địa phương và môi trường.</p> | <p>a. Lượng chất thải rắn do mỗi du khách/đêm thải ra phải được giám sát và quản lý.</p> <p>b. Có kế hoạch quản lý chất thải rắn.</p> <p>c. Kế hoạch quản lý chất thải rắn bao gồm các hoạt động để giảm thiểu, phân loại và tái chế hoặc tái sử dụng rác thực phẩm.</p> <p>d. Xử lý rác ở nhà máy rác được chính quyền chấp thuận hoặc quản lý và phải có bằng chứng là nhà máy này không gây tác hại đến môi trường hay dân cư địa phương.</p> <p>e. Xử lý chất thải rắn theo loại và có đặt ra mục tiêu nhằm giảm thiểu chất thải rắn phải chôn lấp.</p> <p>f. Cung cấp hướng dẫn cho du khách và nhân viên về giảm thiểu rác thải.</p> |
| <p><b>D2.5 Chất độc hại</b></p> <p>Việc sử dụng chất độc hại, bao gồm thuốc trừ sâu, sơn, chất khử trùng cho hồ bơi và các hóa chất tẩy rửa, phải được giảm thiểu tối đa, và khi có thể cần được thay thế bằng các sản phẩm hay quy trình không độc hại.</p>  | <p>a. Có thống kê về các chất độc hại và có bảng chỉ dẫn an toàn hóa chất (MSDS).</p> <p>b. Có các hoạt động nhằm tìm các chất thay thế thân thiện với môi trường.</p> <p>c. Hóa chất, đặc biệt với lượng lớn, phải được lưu trữ và quản lý theo tiêu chuẩn phù hợp.</p> <p>d. Du khách được thông báo về việc sử dụng cho mục đích cá nhân các chất có thể gây hại cho môi trường địa phương (chẳng hạn kem chống nắng và thuốc chống côn trùng độc hại).</p>   |
| <p><b>D2.6 Giảm thiểu ô nhiễm</b></p> <p>Doanh nghiệp thực thi các biện pháp giảm thiểu ô nhiễm từ tiếng ồn, ánh sáng, dòng nước xả, xâm thực, hợp chất gây suy giảm tầng ozone, và các chất làm ô nhiễm không khí, nước và đất.</p>  | <p>a. Các nguồn có thể gây ra ô nhiễm được nêu trong tiêu chuẩn này phải được xem xét và xác định.</p> <p>b. Các nguồn ô nhiễm này phải được giám sát.</p> <p>c. Có các hoạt động nhằm giảm thiểu hoặc nếu có thể loại bỏ hoàn toàn các loại ô nhiễm nêu ra trong tiêu chuẩn này.</p>  |
| <p><b>D3. Bảo tồn đa dạng sinh học, hệ sinh thái và cảnh quan</b></p>   |  |
| <p><b>D3.1 Bảo tồn đa dạng sinh học</b></p>   | <p>a. Doanh nghiệp cho thấy có nhận thức về các khu bảo tồn thiên nhiên và các khu có giá trị đa</p>   |

**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|  |   |
|--|---|
| <p>Doanh nghiệp hỗ trợ và đóng góp cho bảo tồn đa dạng sinh học, bao gồm qua việc quản lý phù hợp cơ sở du lịch của họ. Chú ý đặc biệt tới các khu bảo tồn thiên nhiên và khu vực có giá trị đa dạng sinh học cao. Giảm thiểu hoặc di dời các tác động xấu tới hệ sinh thái tự nhiên, và đóng góp đền bù cho công tác quản lý bảo tồn.</p> | <p>dạng sinh học cao.</p> <p>b. Doanh nghiệp đóng góp tài chính (có văn bản lưu trữ) cho việc bảo tồn đa dạng sinh học tại địa phương.</p> <p>c. Doanh nghiệp đóng góp bằng hiện vật (có văn bản lưu trữ) hay các hỗ trợ khác cho việc bảo tồn đa dạng sinh học tại địa phương.</p> <p>d. Khu du lịch được quản lý tích cực để hỗ trợ bảo tồn đa dạng sinh học.</p> <p>e. Doanh nghiệp có nhận thức về, và giảm thiểu, các hoạt động có khả năng xáo trộn đời sống hoang dã và môi trường sống.</p> <p>f. Đền bù khi có sự xáo trộn xảy ra.</p> <p>g. Có các hoạt động khuyến khích du khách ủng hộ bảo tồn đa dạng sinh học.</p> <p>h. Doanh nghiệp liên kết với các tổ chức bảo tồn phi chính phủ tại địa phương.</p> |
| <p><b>D3.2 Các loài xâm hại</b></p> <p>Doanh nghiệp thực hiện các biện pháp ngăn chặn việc đưa các loài xâm hại đến địa phương. Các loài bản địa phải được sử dụng cho cảnh quan và bảo tồn – khi có thể, đặc biệt trong cảnh quan tự nhiên.</p>   | <p>a. Các khu du lịch phải được giám sát về sự hiện diện của các loài xâm hại.</p> <p>b. Có các hoạt động nhằm đảm bảo các loài xâm hại không được đưa vào hoặc lây lan.</p> <p>c. Có chương trình loại bỏ và kiểm soát các loài xâm hại.</p> <p>d. Việc tạo cảnh quan của khu du lịch phải xem xét việc sử dụng các loài bản địa.</p>  |
| <p><b>D3.3 Tham quan các khu vực tự nhiên</b></p> <p>Doanh nghiệp tuân thủ các hướng dẫn phù hợp về quản lý và quảng bá việc tham quan các khu vực tự nhiên nhằm giảm thiểu tác động xấu và gia tăng sự hài lòng của du khách.</p>   | <p>a. Doanh nghiệp có nhận thức, và tuân thủ các hướng dẫn sẵn có về hoạt động du lịch tại các khu vực tự nhiên.</p> <p>b. Các hướng dẫn phải được sử dụng khi tổ chức hoạt động tham quan và thông tin đến du khách.</p> <p>c. Doanh nghiệp kết nối với các tổ chức bảo tồn địa phương để thiết lập/xác định các vấn đề liên quan đến việc tham quan các khu vực cụ thể.</p>   |
| <p><b>D3.4 Tương tác với động vật trong tự nhiên</b></p> <p>Việc tương tác với động vật sống tự do trong tự nhiên phải xét đến các tác động tích lũy, phải là không xâm hại và được quản lý có trách nhiệm nhằm giảm thiểu tác động xấu đến các loài động vật này, cũng như khả năng sinh tồn và tập tính</p>                              | <p>a. Doanh nghiệp có nhận thức về, và tuân thủ các qui định và hướng dẫn địa phương, quốc gia và quốc tế liên quan đến tương tác với các sinh vật hoang dã, bao gồm việc xem chúng.</p> <p>b. Doanh nghiệp tham gia vào việc phát triển và thực hiện các tiêu chuẩn và hướng dẫn địa phương cho việc tiếp xúc với sinh vật hoang dã, bao gồm việc xem chúng, theo yêu cầu dựa trên</p>   |

**Tiêu Chuẩn Du Lịch Bền Vững GSTC**  
**Chỉ số đánh giá cho khách sạn**

|   |   |
|---|---|
| <p>của các loài này trong tự nhiên.</p>   | <p>tư vấn của các chuyên gia sinh vật hoang dã.</p> <p>c. Tiếp xúc trực tiếp, đặc biệt cho ăn, là không được cho phép, trừ khi được sự đồng thuận của các tiêu chuẩn quốc tế, hoặc khi không có tiêu chuẩn thì được hướng dẫn tư vấn bởi các chuyên gia sinh vật hoang dã độc lập.</p> <p>d. Có các biện pháp giảm thiểu tác động tới sinh vật hoang dã.</p> <p>e. Các tác động đến sức khỏe của sinh vật hoang dã phải được giám sát thường kỳ và xử lý.</p>   |
| <p><b>D3.5 Quyền lợi cho động vật</b></p> <p>Không bắt, nuôi giữ, cho sinh sản các loài động vật hoang dã, trừ khi được thực hiện bởi nhân viên được ủy quyền và có các dụng cụ thích hợp cho các hoạt động được quản lý phù hợp và tuân theo luật lệ quốc tế và sở tại. Nơi ở, chăm sóc và chăn dắt tất cả động vật hoang dã và thuần hóa phải đạt các tiêu chuẩn cao nhất về phúc lợi cho động vật.</p> | <p>a. Doanh nghiệp có nhận thức về và tuân thủ theo luật định về nuôi nhốt sinh vật hoang dã.</p> <p>b. Thực hiện theo các hướng dẫn hiện có cho các hoạt động du lịch cụ thể có bao gồm nuôi nhốt sinh vật hoang dã.</p> <p>c. Cá nhân có trách nhiệm với các sinh vật hoang dã được nuôi nhốt phải có các chứng chỉ và kinh nghiệm phù hợp và được cấp giấy phép đầy đủ.</p> <p>d. Doanh nghiệp có nhận thức về, và tuân thủ các luật và qui định phù hợp về quyền lợi cho động vật.</p> <p>e. Thực hiện kiểm tra thường xuyên điều kiện của các sinh vật bị nuôi nhốt và nơi ở của chúng.</p> <p>f. Thực hiện kiểm tra thường xuyên điều kiện của các loài đã được thuần hóa cũng như nơi ở và điều kiện chăm sóc của chúng.</p> |
| <p><b>D3.6 Đánh bắt và trao đổi sinh vật hoang dã</b></p> <p>Các loài sinh vật hoang dã không được dùng để thu hái, tiêu thụ, trưng bày, bán hay trao đổi, trừ khi là một phần của một hoạt động có quản lý nhằm đảm bảo việc sử dụng chúng là bền vững và tuân theo luật quốc tế và sở tại.</p>  | <p>a. Doanh nghiệp có nhận thức về, và tuân thủ các luật và qui định phù hợp về đánh bắt và trao đổi sinh vật hoang dã.</p> <p>b. Du khách phải được thông tin về các qui định liên quan đến đánh bắt/thu hái, tiêu thụ và trao đổi và cần phải tránh mua những phẩm vật lưu niệm phạm pháp do có nguồn gốc từ các loài bị đe dọa, như IUCN hoặc CITES đã thông báo.</p> <p>c. Khi hoạt động săn bắt là hợp pháp, nó phải là một phần của một phương thức hướng tới bảo tồn khoa học, được quản lý tốt và thực thi nghiêm ngặt.</p>   |