

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1582/SDL-KS

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 9 năm 2016

V/v chấn chỉnh chất lượng dịch vụ
cơ sở lưu trú du lịch.

Kính gửi: Các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn TP.HCM

Những năm gần đây, hệ thống cơ sở lưu trú du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng và Việt Nam nói chung có bước phát triển nhanh về số lượng và chất lượng. Trong giai đoạn 2010-2015, số khách sạn và số phòng nghỉ cao cấp từ 3 đến 5 sao tăng đã gấp đôi, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và sức hấp dẫn của du lịch Việt Nam.

Tuy nhiên, trong khi phần lớn cơ sở lưu trú du lịch thường xuyên duy trì chất lượng dịch vụ, đảm bảo điều kiện cơ sở vật chất, đào tạo nâng cao kỹ năng nghề cho đội ngũ nhân viên, thì có không ít các cơ sở lưu trú sau khi được Tổng cục Du lịch, Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh xếp hạng đã buông lỏng quản lý, không duy trì được chất lượng cơ sở vật chất, dịch vụ, một số cơ sở không đảm bảo vệ sinh môi trường, nhân viên phục vụ chưa chuyên nghiệp... Tình hình này tuy không phổ biến nhưng đã làm ảnh hưởng không nhỏ đến hình ảnh du lịch Thành phố cũng như Việt Nam.

Căn cứ công văn số 3320/BVHTTDL-TCDL ngày 23 tháng 8 năm 2016, của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc chấn chỉnh công tác quản lý chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú du lịch. Để khắc phục những hạn chế, bất cập trên, Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh yêu cầu các cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tập trung thực hiện những nội dung sau:

1. Thường xuyên kiểm tra các trang thiết bị, cơ sở vật chất, chất lượng dịch vụ, đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn hạng sao đã được công nhận.
2. Tăng cường đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ nhân viên, nhất là trưởng các bộ phận chủ chốt để luôn đảm bảo chất lượng phục vụ và tính chuyên nghiệp.
3. Tiến hành ra soát, kiểm tra công tác vệ sinh môi trường, công tác phòng cháy chữa cháy và tăng cường giám sát an ninh trật tự.
4. Yêu cầu các cơ sở lưu trú hiện còn một số hạn chế, căn cứ vào tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2015 về xếp hạng khách sạn để khắc phục, bổ sung

các hạng mục còn thiếu hoặc yếu theo tiêu chuẩn hạng sao và đăng ký với cơ quan quản lý ngành để được thẩm định, xếp hạng theo quy định của Nhà nước.

Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh sẽ phối hợp với các cơ quan chức năng tổ chức đoàn kiểm tra đối với các cơ sở lưu trú trên địa bàn, theo đó:

- Đối với khách sạn có một số hạn chế: yêu cầu chấn chỉnh, đầu tư nâng cấp chất lượng trong thời gian 03 tháng, nếu hết thời hạn khuyến cáo, cơ sở vẫn không thực hiện thì thu hồi quyết định công nhận hạng.

- Đối với khách sạn không duy trì chất lượng cơ sở vật chất, nhân lực không đáp ứng, nhân viên chưa chuyên nghiệp, không đảm bảo vệ sinh môi trường, phòng cháy chữa cháy và an ninh trật tự thì thu hồi quyết định công nhận hạng.

Yêu cầu các cơ sở lưu trú du lịch nghiêm túc thực hiện những nội dung trên. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị cơ sở gửi báo cáo, kiến nghị về *Phòng Khách sạn, Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh* để có hướng giải quyết kịp thời:

- Địa chỉ: 140 Nguyễn Đình Chiểu, phường 6, quận 3;
- Điện thoại: (08) 3.824.29.02- 3.824.29.03 (số nội bộ: 121)./:

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thanh tra Sở;
- UBND 24 Quận, Huyện;
- Lưu: VP, KS.



GIÁM ĐỐC

Văn Thị Bạch Tuyết