

Số: ~~1063~~/SDL-QLCSLT  
V/v đảm bảo chất lượng dịch vụ  
và an toàn cho du khách  
trong các dịp lễ, tết năm 2019

Hà Nội, ngày 20 tháng 12 năm 2018

Kính gửi: Các đơn vị, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân  
kinh doanh du lịch trên địa bàn Thành phố.

Để tăng cường công tác quản lý chất lượng dịch vụ du lịch và đảm bảo an toàn cho du khách trong dịp lễ Noel, Tết Dương lịch 2019, Tết Nguyên đán Kỷ Hợi 2019 và các dịp lễ trong năm 2019, Sở Du lịch Hà Nội yêu cầu các đơn vị, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch trên địa bàn Thành phố thực hiện tốt các nội dung sau đây:

1. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất; sắp xếp, bố trí lịch trực các bộ phận phục vụ khách du lịch, đảm bảo chất lượng dịch vụ để phục vụ tốt nhất cho du khách trước, trong và sau dịp lễ, tết. Quan tâm trang trí, chiếu sáng mặt tiền, mặt đứng bên ngoài và không gian bên trong cơ sở lưu trú, khách sạn, nhà hàng, góp phần tạo diện mạo đẹp cho cơ sở và chung cho Thành phố cả ngày và đêm. Chấp hành nghiêm quy định pháp luật về giá. Nâng cao chất lượng dịch vụ của các đơn vị cung ứng dịch vụ, đặc biệt là tại các cơ sở lưu trú du lịch, đơn vị vận chuyển khách du lịch, các khu điểm du lịch, nhà hàng phục vụ khách du lịch, các trung tâm mua sắm và cơ sở vui chơi, giải trí trên địa bàn.

2. Đảm bảo an toàn về phòng cháy và chữa cháy; nâng cao trách nhiệm trong công tác đảm bảo vệ sinh môi trường, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm từ khâu sản xuất, chế biến đến bày bán, bảo quản; có phương án và biện pháp khắc phục kịp thời khi xảy ra sự cố, tai nạn tại các khu, điểm du lịch, tuyến du lịch và tại các cơ sở kinh doanh du lịch của đơn vị, doanh nghiệp; đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách du lịch. Chủ động nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ du lịch, có tính độc đáo, hấp dẫn, chuyên nghiệp, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch. Thực hiện đầy đủ, công khai việc niêm yết giá. Bố trí nơi đón tiếp thuận tiện với hệ thống bảng biển chỉ dẫn khoa học, có mỹ quan.

3. Nghiêm chỉnh chấp hành Luật Du lịch 2017 và các văn bản hướng dẫn liên quan, các quy định của nhà nước về quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ theo quy định tại Thông tư số 26/2014/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2014 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chế độ báo cáo thống kê cơ sở áp dụng đối với các cơ sở, doanh nghiệp du lịch do ngành Du lịch quản lý, cấp phép; đảm bảo đầy đủ, chính xác các chỉ tiêu trong mẫu, nộp đúng quy định về thời hạn báo cáo và lưu trữ báo cáo tại cơ sở. Cập nhật cung cấp thông tin liên hệ của người trực tiếp được đơn vị giao thực hiện chế độ báo cáo, làm đầu mối báo cáo với Sở Du lịch Hà Nội.

4. Thực hiện báo cáo tình hình khách du lịch trong nước và quốc tế dịp lễ Noel-Tết Dương lịch 2019 và dịp Tết Nguyên đán Kỷ Hợi 2019, theo những chỉ tiêu như sau:

4.1. Các đơn vị kinh doanh lữ hành:

- Tổng số lượng khách (nội địa và quốc tế).
- Thị trường khách.
- Các hình thức khuyến mại và các dịch vụ phục vụ trong dịp lễ tết (nếu có).

4.2. Các đơn vị kinh doanh lưu trú du lịch:

- Tổng số lượng khách (nội địa và quốc tế).
- Công suất sử dụng buồng phòng.
- Giá phòng trung bình.
- Thị trường khách.
- Các hình thức khuyến mại và các dịch vụ phục vụ trong dịp tết (nếu có).

\* Lưu ý: Các số liệu trên có so sánh với cùng kỳ năm trước, thời gian thống kê của báo cáo lần 1 từ ngày 24/12/2018 đến hết ngày 01/01/2019; của báo cáo lần 2 tính từ ngày 02/02/2019 và đến hết ngày 10/02/2019 (tức từ ngày 28 tháng Chạp năm Mậu Tuất đến hết ngày mùng 06 tháng Giêng năm Kỷ Hợi).

Sở Du lịch Hà Nội đề nghị các đơn vị, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch trên địa bàn Thành phố nghiêm túc thực hiện các nội dung trên; gửi báo cáo các mặt công tác cho *dịp Tết Dương lịch trước ngày 01/01/2019, dịp Tết Nguyên đán trước ngày 09/02/2019* về Sở Du lịch Hà Nội để Sở tổng hợp báo cáo Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch và UBND Thành phố.

#### 5. Địa chỉ nhận báo cáo và đầu mối liên hệ:

Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú: ĐT: 024.37323377; Email: pqcls\_t\_sodl@hanoi.gov.vn;

Phòng Quản lý Lữ hành: ĐT: 024.37366060; Email: pqllh\_sodl@hanoi.gov.vn;

Địa chỉ Sở Du lịch Hà Nội: tầng 10, Tòa nhà Hapro, số 11B Cát Linh, phường Quốc Tử Giám, quận Đống Đa; hotline: 1800556896.

Trân trọng./.

#### Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND Thành phố (để b/cáo);
- Tổng cục Du lịch (để b/cáo);
- UBND Q, H, TX (để p/hợp);
- Hiệp hội Du lịch Hà Nội (để p/hợp);
- Đ/c Giám đốc, Phó Giám đốc Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC ✓  
  
Trần Đức Hải