

Số: 603 /SDL-TTr

V/v giữ gìn môi trường du lịch,
bảo đảm chất lượng dịch vụ, an
toàn cho khách du lịch dịp nghỉ lễ 2/9

Hà Nội, ngày 31 tháng 7 năm 2019

Kính gửi: Các cơ sở, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch trên địa bàn Thành phố.

Để tăng cường công tác giữ gìn môi trường du lịch, nâng cao chất lượng dịch vụ và bảo đảm an toàn cho khách du lịch trong dịp nghỉ lễ 2/9. Sở Du lịch Hà Nội yêu cầu các cơ sở, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch trên địa bàn Thành phố thực hiện tốt các nội dung sau:

1. Chủ động xây dựng và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ du lịch, chú trọng sản phẩm có tính độc đáo, hấp dẫn, chuyên nghiệp, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch; đảm bảo đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất để phục vụ tốt nhất cho du khách. 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. 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.

2. Chú trọng đến các điều kiện về phòng cháy chữa cháy và cứu hộ, cứu nạn; chấp hành tuyệt đối các quy định, nội quy, quy trình, phương pháp tổ chức, triển khai phòng cháy chữa cháy và cứu hộ, cứu nạn; sẵn sàng phương án và biện pháp khắc phục kịp thời khi xảy ra sự cố, tai nạn tại các điểm đến du lịch, tuyến du lịch, các cơ sở kinh doanh du lịch và trên phương tiện vận chuyển khách du lịch, nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách du lịch.

3. Nâng cao trách nhiệm trong công tác đảm bảo vệ sinh môi trường, nơi thu gom, tập kết, phân loại rác thải phải được bố trí ở nơi hợp lý, kín đáo; luôn giữ cảnh quan của Thủ đô phong quang, sạch đẹp, gọn gàng, thuận tiện cho du khách thập phương đến Hà Nội trong đợt nghỉ lễ cao điểm. Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm từ khâu sản xuất, chế biến đến bày bán, bảo quản; tăng cường phòng chống ngộ độc thực phẩm, sẵn sàng phương án xử lý các trường hợp ngộ độc thực phẩm.

4. Tuân thủ đúng quy định pháp luật về trật tự an toàn giao thông, trật tự đô thị khi tham gia hoạt động du lịch. Sắp xếp, bố trí nơi trông giữ phương tiện đúng nơi quy định, không gây ùn tắc giao thông, không để xảy ra hiện tượng thu tiền trông giữ xe sai quy định. Có biện pháp khắc phục kịp thời khi

xảy ra sự cố, tai nạn... tại các điểm đến du lịch, tuyến du lịch và tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch của đơn vị, doanh nghiệp.

5. Tích cực tuyên truyền, phổ biến trong cộng đồng người làm du lịch và các du khách thực hiện tốt “Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch” của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành và “Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội” của UBND thành phố Hà Nội ban hành và nội dung ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội “10 điều nên và không nên khi đi du lịch” do Sở Du lịch Hà Nội ban hành.


6. Đối với hoạt động vận chuyển khách du lịch bao gồm cả vận chuyển bằng đường thủy nội địa cần đặc biệt lưu ý về điều kiện, trang bị an toàn của phương tiện vận chuyển khách du lịch và của du khách. Kiểm tra các khu vực thường xảy ra hoặc có nguy cơ tai nạn, triển khai các giải pháp phòng ngừa tai nạn tại các bến bãi, điểm dừng đỗ đón trả khách, điểm neo đậu phương tiện thủy nội địa. Tuyệt đối không sử dụng phương tiện vận chuyển không an toàn khi phục vụ khách du lịch.

7. Đối với các địa điểm, cơ sở hoạt động du lịch có bể bơi, vui chơi dưới nước, các cơ sở hoạt động du lịch có sông, hồ, suối, thác phải đảm bảo các tiêu chí, quy trình hoạt động theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về điều kiện hoạt động của cơ sở tổ chức hoạt động bơi, lặn; phải đảm bảo kiểm tra cơ sở vật chất kỹ thuật, lắp đặt biển báo, cảnh báo, chỉ dẫn rõ ràng cho khách du lịch trước khi đưa vào hoạt động, khai thác kinh doanh. Có xây dựng quy trình, phương án cứu hộ đảm bảo an toàn cho khách du lịch; bố trí lực lượng cứu hộ trực tại những vị trí nguy hiểm.

Yêu cầu các cơ sở, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch trên địa bàn Thành phố nghiêm túc rà soát, thực hiện đầy đủ các nội dung yêu cầu nêu trên. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề cần tư vấn, hỗ trợ, đề nghị các cơ sở, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân liên hệ với Tổng đài 1800556896 của VNPT Hà Nội để được tư vấn, hỗ trợ và giải quyết theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ VHTT&DL (để b/c);
- UBND TP Hà Nội (để b/c);
- Tổng cục Du lịch;
- UBND quận, huyện, thị xã;
- Hiệp hội Du lịch Hà Nội;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP, TTr

GIÁM ĐỐC

Trần Đức Hải