

BỘ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

Số: /TCDL-LH

V/v tăng cường công tác quản lý, chấn chỉnh
hoạt động du lịch, đảm bảo chất lượng
dịch vụ tại các địa phương

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

Hà Nội, ngày tháng 7 năm 2020

Kính gửi: Sở Du lịch; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch

Chương trình “Người Việt Nam đi du lịch Việt Nam” do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch phát động đã nhận được sự hưởng ứng mạnh mẽ và nhanh chóng của hầu hết các địa phương, các hiệp hội và doanh nghiệp du lịch trên phạm vi cả nước. Các tỉnh/thành, nhất là các địa bàn du lịch trọng điểm đã tổ chức nhiều hoạt động kích cầu như tổ chức các chương trình phát động, giới thiệu điểm đến an toàn, thân thiện, kết nối doanh nghiệp, hợp tác du lịch, hàng không và các điểm tham quan, vui chơi giải trí để xây dựng các sản phẩm du lịch hấp dẫn với nhiều ưu đãi và mức giá hợp lý. Chương trình bước đầu đã mang lại hiệu quả nhất định, thu hút nhiều khách du lịch nội địa, từng bước phục hồi hoạt động du lịch tại các địa phương.

Bên cạnh những kết quả bước đầu đạt được, đã xuất hiện tình trạng chất lượng sản phẩm không đảm bảo, không đúng như cam kết với khách hàng, chưa đảm bảo chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú du lịch như hạng sao được công nhận; thu hút khách bằng việc giảm giá nhưng cắt bớt dịch vụ, làm giảm giá trị chương trình du lịch và ảnh hưởng đến tâm lý, niềm tin của du khách.

Nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách du lịch, tiếp tục triển khai hiệu quả Chương trình kích cầu du lịch nội địa, Tổng cục Du lịch đề nghị Sở quản lý du lịch các địa phương rà soát các hoạt động cung ứng dịch vụ du lịch, lễ hành, xử lý nghiêm các cá nhân, tổ chức kinh doanh du lịch trái phép, không đúng chức năng, cung cấp các dịch vụ kém chất lượng cho khách du lịch. Đồng thời chỉ đạo các khu, điểm du lịch, các cơ sở lưu trú du lịch, đơn vị vận chuyển khách du lịch, nhà hàng phục vụ khách du lịch và cơ sở vui chơi giải trí, dịch vụ du lịch trên địa bàn thực hiện tốt những nội dung sau:

1. Tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ; tiến hành rà soát, kiểm tra toàn bộ cơ sở vật chất; kịp thời thay thế, sửa chữa trang thiết bị hỏng hóc, thay mới các vật dụng đã cũ, không đảm bảo chất lượng.

2. Bổ sung nguồn nhân lực, đảm bảo đủ số lượng và chất lượng ở tất cả các bộ phận, các khâu phục vụ nhằm đáp ứng quy trình chuẩn trong phục vụ khách.

3. Tăng cường việc đảm bảo an ninh, an toàn phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm tại các khu, điểm du lịch, các cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng ăn uống tại địa phương.

4. Đề nghị các địa phương, khu, điểm du lịch đảm bảo thông suốt đường dây nóng, kịp thời cung cấp thông tin, trả lời và giải quyết khiếu nại của khách du lịch trên địa bàn.

Tổng cục Du lịch đề nghị các Sở khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng Nguyễn Ngọc Thiện (*để báo cáo*);
- Thứ trưởng Lê Quang Tùng (*để báo cáo*);
- Lãnh đạo Tổng cục Du lịch;
- TT TTDL, Báo DL, Tạp chí DL (*để đưa tin*);
- Lưu: VT, Vụ LH, NgY (08).

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Trùng Khánh