

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI  
**SỞ DU LỊCH**

Số: **946** /SDL-QLCSLT  
V/v phát triển sản phẩm, đảm bảo  
chất lượng dịch vụ du lịch và  
an toàn cho du khách trong  
các dịp Lễ, Tết năm 2021

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

Hà Nội, ngày **11** tháng 12 năm 2020

Kính gửi: Các đơn vị, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân  
kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn Hà Nội.

Tăng cường công tác quản lý chất lượng dịch vụ du lịch, đa dạng sản phẩm và đảm bảo an toàn cho du khách đến với Thủ đô Hà Nội tập trung trong các dịp lễ Noel, Tết Dương lịch 2021, Tết Nguyên đán Tân Sửu 2021 và các dịp lễ, sự kiện trọng đại của Đất nước và Thành phố trong năm 2021, Sở Du lịch Hà Nội yêu cầu các đơn vị, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn Thành phố thực hiện tốt các nội dung sau đây:

**1. Tiếp tục tuân thủ nghiêm các quy định, khuyến cáo của Chính phủ, Bộ Y tế, Thành phố Hà Nội và các cơ quan chức năng trong việc phòng, chống lây nhiễm dịch bệnh Covid -19, đảm bảo an toàn tuyệt đối cho du khách và người lao động của đơn vị.**

**2. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất trước, trong và sau các dịp Lễ, Tết để sẵn sàng 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; nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của pháp luật về giá, niêm yết công khai giá bán các dịch vụ du lịch, không tăng giá bất thường. Chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng các chương trình, sản phẩm du lịch mới và đặc sắc của đơn vị, tích cực hưởng ứng chương trình kích cầu du lịch, đăng ký thông tin về Sở Du lịch để hỗ trợ quảng bá, kết nối, thông tin đến các doanh nghiệp lữ hành, thu hút đông đảo du khách, góp phần thúc đẩy nhanh phục hồi và phát triển du lịch Thủ đô.**

**3. Đảm bảo an toàn về công tác phòng cháy và chữa cháy; thực hiện các quy định đảm bảo vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm; 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.**

**4. Nghiêm chỉnh chấp hành chế độ báo cáo theo Luật Du lịch 2017 và các văn bản chỉ đạo liên quan. Cụ thể:**

- Các cơ sở lưu trú du lịch và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành cập nhật thông tin về nhân lực trên hệ thống điện tử tại địa chỉ: <http://vietnamtourism.gov.vn/thongke>



- Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành gửi công văn về Tổng cục Du lịch và Sở Du lịch để đăng ký tài khoản truy cập website [www.quanlyluhanh.vn](http://www.quanlyluhanh.vn); nhằm quản lý dữ liệu của doanh nghiệp, cập nhật thông tin lên hệ thống, đồng thời tiếp nhận thông tin về các chủ trương chính sách của ngành, kế hoạch khảo sát xây dựng sản phẩm, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp lữ hành... quảng bá xúc tiến du lịch từ cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.

- Các cơ sở lưu trú trên địa bàn đăng ký và thực hiện tự đánh giá an toàn Covid-19 phục vụ thực hiện phòng, chống dịch, qua website <http://safe.tourism.com.vn>.

- Tất cả các đơn vị nghiêm túc thực hiện 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.

**5. Thực hiện báo cáo kết quả hoạt động của đơn vị về Sở Du lịch trước ngày 02/01/2021 đối với dịp lễ Noel - Tết Dương lịch 2021 và trước ngày 15/2/2021 đối với dịp Tết Nguyên đán Tân Sửu 2021, theo những chỉ tiêu sau:**

5.1. Đối với các đơn vị kinh doanh lữ hành

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

5.2. Đối với các đơn vị kinh doanh lưu trú du lịch

- Tổng số lượng khách (nội địa, 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).

5.3. Đối với các khu, điểm du lịch

- Tổng số lượng khách (nội địa, quốc tế).
- 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 từ ngày 24/12/2020 đến hết ngày 15/2/2021.

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

Sở Du lịch Hà Nội, tầng 10, tòa nhà Hapro, số 11B phố Cát Linh, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội. Điện thoại 02437339898/Hotline: 1800.556.896. Email: vanthu\_sodl@hanoi.gov.vn

- Phòng Quản lý Lữ hành. Điện thoại: 024.37366060. Email: pqllh\_sodl@hanoi.gov.vn

- Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú. Điện thoại: 024.37323377. Email: pqleslt\_sodl@hanoi.gov.vn

- Phòng Quy hoạch Phát triển Tài nguyên du lịch. Điện thoại: 024.36363535. Email: pnckhpt\_sodl@hanoi.gov.vn ./.

### Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND Thành phố (để b/cáo);
- Bộ VH,TT&DL (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);
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Đăng website;
- Lưu: VT,CSLT



**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Trần Trung Hiếu**