

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

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

Số: /UBND-KTTC

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2024

V/v chấn chỉnh, nâng cao chất lượng các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh.

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Các sở: Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Công thương, Y tế, Giao thông vận tải;
- Công an tỉnh, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Thanh Hóa, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh, Tỉnh đoàn, Cục Quản lý thị trường tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Công ty Điện lực Thanh Hóa, Hiệp hội Du lịch tỉnh, Trường Đại học Hồng Đức, Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Trường Trung cấp nghề Thương mại - Du lịch Thanh Hóa;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Trong thời gian qua, được sự chỉ đạo sát sao, kịp thời của Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương và của Tỉnh ủy, UBND tỉnh; sự nỗ lực, quyết tâm cao của các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương trong tỉnh; sự đồng hành, tích cực của cộng đồng doanh nghiệp du lịch trong việc làm mới và bổ sung sản phẩm, dịch vụ du lịch, liên kết phát triển và quảng bá, xúc tiến du lịch, chuyên đổi số..., đã góp phần cơ cấu lại thị trường khách, đóng góp tích cực đẩy nhanh phục hồi và tăng tốc phát triển của du lịch Thanh Hóa. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn hiện tượng ứng xử, giao tiếp thiếu chuẩn mực văn minh du lịch, chèo kéo khách..., làm ảnh hưởng đến hình ảnh du lịch của tỉnh.

Để đảm bảo đem lại những trải nghiệm trọn vẹn nhất cho Nhân dân và du khách, đặc biệt là vào mùa cao điểm du lịch biển và trong thời gian tổ chức các hoạt động, sự kiện du lịch lớn của tỉnh; nhằm khắc phục những khó khăn, thách thức, đồng thời, tận dụng những lợi thế cạnh tranh để xây dựng, phát triển du lịch Thanh Hóa trở thành điểm đến thân thiện, hấp dẫn, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố, tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch theo phân công, phân cấp quản lý; tập trung thực hiện động bộ các nhiệm vụ, giải pháp để chấn chỉnh, nâng cao chất lượng các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh, trong đó, tập trung vào các nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền sâu rộng và triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch

1.1. Giao Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đoàn thể cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố và Hiệp hội Du lịch

tỉnh, tiếp tục tập trung đẩy mạnh tuyên truyền, triển khai sâu rộng Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch¹ nhằm nâng cao nhận thức, thay đổi hành vi, hình thành thói quen, thái độ, cách ứng xử thân thiện, văn minh, lịch sự cho các tổ chức, cá nhân tham gia kinh doanh dịch vụ du lịch và cộng đồng dân cư địa phương tại các khu, điểm du lịch; xác định ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch là yếu tố quan trọng hàng đầu để phát triển du lịch bền vững, có chất lượng, có chiều sâu, góp phần tích cực nâng cao sức cạnh tranh của du lịch Thanh Hóa.

1.2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Ban Dân vận Tỉnh ủy, Tỉnh đoàn Thanh Hóa, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền ứng xử văn minh du lịch cho các đối tượng có liên quan thông qua các chương trình truyền thông, tập huấn.

1.3. Giao UBND các huyện, thị xã, thành phố đẩy mạnh tuyên truyền ứng xử văn minh du lịch tại các khu, điểm du lịch thuộc địa bàn quản lý; bảo đảm các trung tâm hỗ trợ du khách, đường dây nóng hoạt động thông suốt, hiệu quả, kịp thời cung cấp thông tin và giải quyết khiếu nại của khách du lịch; cương quyết ngăn chặn và xử lý nghiêm theo quy định đối với các hành vi tranh giành, chèo kéo du khách, kinh doanh du lịch, lừa hành trái phép, gian dối, trục lợi...

1.4. Giao Báo Thanh Hoá, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh xây dựng các phóng sự chuyên đề tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch và Nhân dân, du khách thực hiện tốt các quy tắc ứng xử văn minh du lịch.

2. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, chấn chỉnh các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch, đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách du lịch

2.1. Giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan, tăng cường kiểm tra, kiểm soát chất lượng các cơ sở lưu trú du lịch, tập trung xử lý các cơ sở quảng bá không đúng hạng sao hoặc quảng bá hạng sao khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận; kiên quyết thu hồi hoặc đề nghị Cục Du lịch quốc gia Việt Nam thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch khi không còn đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định. Thường xuyên rà soát, xử lý nghiêm các đơn vị kinh doanh dịch vụ lữ hành không đảm bảo hoặc không duy trì điều kiện kinh doanh trong quá trình hoạt động. Tiếp tục tăng cường quản lý đối với các sản phẩm, dịch vụ du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch; chấn chỉnh hoạt động kinh doanh các sản phẩm du lịch có tính chất mạo hiểm².

2.2. Giao Công an tỉnh tăng cường tuần tra, kiểm soát, đảm bảo an ninh trật tự, tuyệt đối không để xảy ra tình trạng trộm cắp, cướp giật, đặc biệt là tại các khu, điểm du lịch vào thời gian cao điểm; kiểm tra, bảo đảm tuân thủ nghiêm các quy định về an toàn PCCC tại các cơ sở kinh doanh du lịch; kịp thời kiểm tra, ngăn chặn, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm an toàn giao thông, lái xe vi phạm nồng độ cồn, chất cấm và các hành vi gây mất an toàn, đặc biệt là đối với các phương tiện vận chuyển phục vụ khách du lịch. Thực hiện ra quân, tăng cường tuần tra, kiểm soát hoạt động xe điện bốn bánh phục vụ khách du lịch³; tập chung chấn

¹ Theo Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 24/7/2017 của UBND tỉnh

² Theo Công văn số 72/BVHTTDL-QLQGVN ngày 08/01/2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

³ Theo Công văn số 6301/UBND-CN ngày 10/5/2023 và Công văn số 5320/UBND-KTTC ngày 17/4/2024 của UBND tỉnh

chỉnh tình trạng lộn xộn, kiên quyết không cho hoạt động đối với xe điện bốn bánh không đăng ký, đăng kiểm; đảm bảo xe điện phục vụ khách du lịch không được lưu thông trên các tuyến đường không được phép hoạt động thí điểm.

2.3. Giao Sở Giao thông Vận tải tăng cường kiểm tra thực hiện kê khai, niêm yết giá cước của các hãng vận tải và phương tiện kinh doanh vận tải (xe taxi, xe buýt, xe khách tuyến cố định) đến và đi từ các khu, điểm du lịch trên địa bàn; xử lý nghiêm các hành vi tăng giá bất hợp lý, cấu kết đưa thêm những khoản thu ngoài giá để thu cao hơn mức giá kê khai, niêm yết. Phối hợp với Công an tỉnh, chính quyền địa phương, ngành đường sắt, hàng không, cảng vụ đường thủy nội địa đẩy mạnh kiểm tra tại các bến xe khách, nhà ga đường sắt, cảng hàng không, bến thủy nội địa trong việc thực hiện các quy định về đảm bảo an toàn giao thông và chất lượng vận tải hành khách.

2.4. Giao Sở Y tế chỉ đạo tập trung làm tốt công tác kiểm tra an toàn thực phẩm tại các khu, điểm du lịch; chỉ đạo giải quyết kịp thời các sự cố về an toàn thực phẩm và xử lý nghiêm vi phạm theo quy định; đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho Nhân dân, du khách để chủ động giám sát, đảm bảo các quyền lợi của mình; tăng cường phòng, chống ngộ độc thực phẩm; hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị kinh doanh ăn uống đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dụng cụ, nguyên liệu, phụ gia thực phẩm, nguồn nước sử dụng...; cương quyết nói không với chất cấm trong bảo quản, chế biến thực phẩm; không để xảy ra tình trạng sử dụng thực phẩm không có nguồn gốc, kém chất lượng trong các cơ sở lưu trú, nhà hàng phục vụ khách; chú trọng thực hiện thường xuyên các biện pháp vệ sinh cơ sở, trang thiết bị, dụng cụ sơ chế...

2.5. Giao các thành viên Ban Chỉ đạo Phát triển du lịch tỉnh thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra công tác đảm bảo tốt nhất các điều kiện đón, phục vụ khách du lịch tại các địa phương hoặc lĩnh vực phụ trách; chủ động báo cáo, đề xuất các vấn đề vượt thẩm quyền (qua Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch).

2.6. Giao Cục Quản lý thị trường tỉnh chủ trì, phối hợp với các lực lượng chức năng và các địa phương trong tỉnh, làm tốt công tác kiểm tra, kiểm soát, xử lý nghiêm các hành vi nhập lậu, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm, rõ nguồn gốc, xuất xứ; các hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, vi phạm pháp luật về chất lượng, đo lường, an toàn thực phẩm, không niêm yết giá và bán hàng, thu tiền các dịch vụ cao hơn giá niêm yết, nâng giá, ép khách..., làm ảnh hưởng xấu đến hình ảnh và thương hiệu du lịch Thanh Hóa.

2.7. Giao Cục Thuế tỉnh chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan, tăng cường quản lý thuế; hướng dẫn, hỗ trợ các cơ sở kinh doanh du lịch toàn tỉnh xuất hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền; tuyên truyền, nâng cao ý thức của người dân và khách du lịch khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ phải yêu cầu được nhận hóa đơn thanh toán theo đúng quy định của các cơ quan thuế.

2.8. Giao UBND các huyện, thị xã, thành phố quản lý chặt chẽ và có các biện pháp phòng ngừa, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm về giá, bắt ép ăn tại các cơ sở lưu trú du lịch; tăng cường quản lý dịch vụ lưu trú tại các loại hình căn hộ, biệt thự du lịch (tại thành phố Sầm Sơn, huyện Hoằng Hóa, đặc biệt là tại Khu du lịch FLC Sầm Sơn). Tăng cường ra quân, có biện pháp xử lý mạnh đối với người

lái xe điện vi phạm, chèo kéo, làm phiền khách du lịch, đảm bảo thực hiện nghiêm túc **4 “không”**: (1) Không lái xe đi sai các tuyến đường được phép hoạt động; (2) Không chèo kéo, tranh giành khách; (3) Không thu cước phí sai giá cước đã niêm yết; (4) Không nài kéo, “dẫn dắt” khách để nhận hoa hồng của các cơ sở mua sắm và các nhà hàng, khách sạn.

UBND các huyện, thành phố có du lịch biển: Sầm Sơn, Hoàng Hóa, Tĩnh Gia, Quảng Xương thường xuyên rà soát, kiểm tra, đảm bảo đầy đủ các điều kiện, tiêu chuẩn về cơ sở vật chất, thiết bị kỹ thuật, nhân lực và trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn tại các bãi tắm trên địa bàn.

2.9. Giao Báo Thanh Hoá, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức của Nhân dân, du khách và các cơ sở du lịch về đảm bảo chất lượng dịch vụ và các điều kiện an toàn (PCCC, an toàn sử dụng điện, kỹ năng thoát nạn, thoát hiểm...) để chủ động phòng ngừa, hạn chế tối đa thiệt hại trong các tình huống không mong muốn. Thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời về tình hình giá cả, thị trường, cung cầu hàng hóa, công tác bảo đảm trật tự, an toàn giao thông; cung cấp thông tin số điện thoại đường dây nóng tại các khu, điểm du lịch để du khách yên tâm tham gia các hoạt động du lịch.

3. Tập trung làm tốt công tác chỉnh trang, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật, cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch

3.1. Giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan, tăng cường hướng dẫn, vận động, khuyến khích các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch đầu tư, tái đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, kỹ thuật, đảm bảo theo tiêu chuẩn hạng sao (đối với các cơ sở lưu trú) và tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (đối với các dịch vụ ăn uống, mua sắm, thể thao, vui chơi, giải trí, chăm sóc sức khỏe...). Thường xuyên cập nhật, công bố công khai danh sách các cơ sở lưu trú du lịch được thẩm định, xếp hạng và các cơ sở cung cấp dịch vụ khác đạt chuẩn phục vụ khách du lịch trên Cổng thông tin điện tử của sở và các tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền, quảng bá du lịch của tỉnh để Nhân dân và du khách biết, lựa chọn sử dụng, trải nghiệm.

3.2. Giao Sở Giao thông vận tải chủ trì, phối hợp với các đơn vị, địa phương liên quan, tiếp tục rà soát, lắp đặt biển chỉ dẫn, phân luồng giao thông, bảo đảm an toàn, phòng ngừa ùn tắc, tạo thuận lợi cho du khách tiếp cận các khu, điểm du lịch. Chỉ đạo, vận động các doanh nghiệp kinh doanh vận tải nâng cao chất lượng, phục vụ tốt nhất nhu cầu đi lại của Nhân dân và du khách, đảm bảo các phương tiện tham gia vận chuyển khách du lịch có chất lượng tốt, sạch, đẹp và tuyệt đối an toàn, với mức giá phù hợp so với mặt bằng chung; phối hợp với Hiệp hội Vận tải ô tô Thanh Hóa tổ chức bồi dưỡng, nâng cao nhận thức đạo đức nghề nghiệp, văn hóa ứng xử cho lái xe điện, taxi, xe khách.

3.3 Giao Công ty Điện lực Thanh Hóa có phương án ưu tiên, đảm bảo nguồn điện ổn định cho các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh, đặc biệt là các khu du lịch biển.

3.4. Giao UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ động rà soát, thống kê các cơ sở lưu trú, kinh doanh ăn uống trên địa bàn phục vụ công tác quản lý nhà

nước. Vận động các cơ sở kinh doanh du lịch thường xuyên chỉnh trang cơ sở vật chất và cảnh quan, môi trường tại các khu, điểm đón tiếp, phục vụ khách; đảm bảo đầy đủ các điều kiện cần thiết, với chất lượng tương xứng với giá thành, công khai giá và bán đúng giá công khai, gắn với chú trọng làm mới, bổ sung các sản phẩm, dịch vụ, phục vụ tốt nhất nhu cầu nghỉ dưỡng, thăm quan, vui chơi, giải trí của du khách. Chú trọng sắp xếp, quản lý tốt các dịch vụ bán hàng, trông giữ xe; cương quyết không để xuất hiện và duy trì các điểm kinh doanh tự phát, lấn chiếm lòng, lề đường, nhất là tại khu vực các bãi tắm. Lắp đặt bổ sung các biển chỉ dẫn, hướng dẫn du lịch tại để đảm bảo an toàn và thuận tiện cho du khách tiếp cận các điểm đến; khai thác hiệu quả, đảm bảo vệ sinh, mỹ quan các nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn phục vụ khách du khách.

4. Tăng cường bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch, ứng xử văn minh du lịch

Giao Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch, UBND các huyện, thị xã, thành phố, Hiệp hội Du lịch tỉnh, Trường Đại học Hồng Đức, Trường Đại học Văn hoá, Thể thao và Du lịch, Trường Trung cấp nghề Thương mại - Du lịch Thanh Hóa, theo chức năng và phân công, phân cấp quản lý, nâng cao chất lượng tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, năng lực quản lý, trình độ ngoại ngữ, văn hóa giao tiếp, ứng xử cho lao động trong ngành du lịch, nhằm tạo chuyên biến căn bản, nâng cao tính chuyên nghiệp, uy tín, chất lượng du lịch Thanh Hóa. Vận động các đơn vị kinh doanh du lịch nâng cao hiệu quả quản trị và chất lượng nguồn nhân lực, nhất là lao động trực tiếp phục vụ, tiếp xúc với du khách; sắp xếp nhân lực phù hợp, quan tâm thực hiện thường xuyên công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp, tinh thần, thái độ làm việc tận tâm, chuyên nghiệp, lịch sự, văn hóa ứng xử, giao tiếp thân thiện, văn minh; đồng thời, có kế hoạch tuyển dụng thêm lao động và duy trì quy mô kinh doanh phù hợp, nhất là tại các cơ sở mới đi vào hoạt động; không tiếp nhận lượng khách vượt quá khả năng phục vụ, làm ảnh hưởng đến chất lượng và uy tín của đơn vị.

Yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, theo chức năng và phạm vi quản lý, khẩn trương quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm các nội dung nêu trên; có văn bản đề xuất, tham mưu những vấn đề vượt thẩm quyền, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, điều hành (qua Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch)/.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TTr Tỉnh uỷ, TTr HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh Văn phòng, các PCVP UBND tỉnh;
- Các thành viên BCĐPTDL tỉnh;
- Lưu VT, KTTC_{VA23359}

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Thi