

Số: /SDL-QLPTDL

Bà Rịa- Vũng Tàu, ngày tháng năm 2021

V/v hướng dẫn thủ tục, hồ sơ xếp hạng
sao cơ sở lưu trú du lịch và cơ sở đạt
chuẩn phục vụ khách du lịch

Kính gửi: Ban Quản lý Khu du lịch Quốc gia Côn Đảo.

Sở Du lịch có nhận được văn bản bản số 288/KDLQG ngày 19/8/2021 của Ban Quản lý Khu du lịch Quốc gia Côn Đảo về việc có hướng dẫn thủ tục, hồ sơ xếp hạng sao cơ sở lưu trú và cơ sở đạt chuẩn phục vụ khách du lịch.

Sở Du lịch hướng dẫn như sau:

1. Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch được công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch

a) Căn cứ Điều 50 Luật Du lịch năm 2017, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch được tự nguyện đăng ký xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch với cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch có nguyện vọng xếp hạng sao thì thực hiện như sau:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định tại khoản 3 Điều 50 Luật Du lịch năm 2017. Trường hợp hồ sơ không hợp lệ, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung;

- Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền chủ trì, phối hợp với tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch thẩm định và ra quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch; trường hợp không công nhận, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch có thời hạn 05 năm. Sau khi hết thời hạn, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch có nhu cầu đăng ký xếp hạng lại cơ sở lưu trú du lịch thực hiện theo quy định tại các khoản 4, 5 và 7 Điều 50 Luật Du lịch 2017.

b) Căn cứ khoản 4 Điều 50 Luật Du lịch năm 2017 quy định thành phần hồ sơ thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch như sau:

- Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch theo mẫu tại điểm g, khoản 2, Điều 18 Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ

trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

- Bản tự đánh giá chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo quy định trong tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (*đính kèm*):

- + Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2015 về Khách sạn - Xếp hạng

- + Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 7795:2021 về Biệt thự Du lịch – Xếp hạng

- Danh sách người quản lý và nhân viên trong cơ sở lưu trú du lịch.

- Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và giấy chứng nhận thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch của người quản lý, trưởng bộ phận trong cơ sở lưu trú du lịch.

c) Phớt thẩm định cộng nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch được quy định tại Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính như sau:

- 1.500.000 đồng/hồ sơ đề nghị công nhận hạng 1 sao, 2 sao;

- 2.000.000 đồng/hồ sơ đề nghị công nhận hạng 3 sao;

- 3.500.000 đồng/hồ sơ đề nghị công nhận hạng 4 sao, 5 sao.

d) Hình thức nộp hồ sơ:

- Đối với hồ sơ đề nghị công nhận hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao: Nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện về Sở Du lịch thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh (Số 04 Phạm Văn Đồng, phường Phước Trung, TP. Bà Rịa, tỉnh BRVT), hoặc nộp trực tuyến tại địa chỉ: <https://dichvucong.baria-vungtau.gov.vn>.

- Đối với hồ sơ đề nghị công nhận hạng 4 sao, 5 sao: Nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện về Tổng cục Du lịch (Số 80 Quán Sứ, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội), hoặc nộp trực tuyến tại địa chỉ: <https://dichvucong.bvhttdl.gov.vn>

đ) Căn cứ khoản 3 Điều 53 Luật Du lịch năm 2017, các cơ sở lưu trú du lịch chỉ được sử dụng từ “sao” hoặc hình ảnh ngôi sao để quảng cáo về hạng cơ sở lưu trú du lịch sau khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

2. Đối với các cơ sở lưu trú du lịch không có nhu cầu xếp hạng sao thì phải đảm bảo các điều kiện quy định tại Điều 49 Luật Du lịch năm 2017 và các điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ tương ứng với từng loại hình cơ sở lưu trú du lịch được quy định tại Điều 22, Điều 23, Điều 24, Điều 25, Điều

26, Điều 27, Điều 28 Nghị định 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ.

Trước khi đi vào hoạt động chậm nhất 15 ngày, cơ sở lưu trú du lịch có trách nhiệm gửi thông báo bằng văn bản (*đính kèm mẫu thông báo*) tới Sở Du lịch.

Căn cứ kế hoạch công tác được phê duyệt hoặc trong trường hợp đột xuất theo quy định của pháp luật, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh sẽ tổ chức kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc công tác kiểm tra, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh gửi thông báo bằng văn bản về kết quả kiểm tra đến cơ sở lưu trú du lịch. Trường hợp cơ sở lưu trú du lịch không đáp ứng điều kiện tối thiểu tương ứng với loại hình cơ sở lưu trú du lịch theo quy định, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh sẽ có văn bản yêu cầu cơ sở lưu trú du lịch bổ sung, hoàn thiện, đáp ứng điều kiện tối thiểu hoặc thay đổi loại hình cơ sở lưu trú du lịch phù hợp. Cơ sở lưu trú có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh về việc bổ sung, hoàn thiện, đáp ứng điều kiện tối thiểu hoặc thay đổi loại hình cơ sở lưu trú du lịch.

3. Đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

a) Căn cứ Điều 56 Luật Du lịch năm 2017 quy định như sau:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch khác được tự nguyện đăng ký công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ ăn uống nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi đặt cơ sở kinh doanh.

- Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định và công nhận; trường hợp không công nhận thì trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

- Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch có thời hạn 03 năm. Sau khi hết thời hạn, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch khác có nhu cầu đăng ký công nhận lại cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch thực hiện theo quy định tại các khoản 2, 3 và 4 Điều 56 Luật Du lịch năm 2017.

b) Thành phần hồ sơ bao gồm:

- Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL);

- Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

c) Phí thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (bao gồm thẩm định, công nhận mới và thẩm định, công nhận lại) được quy định tại Thông tư số 34/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính như sau: 1.000.000 đồng/hồ sơ.

d) Hình thức nộp hồ sơ: Nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện về Sở Du lịch thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh (Số 04 Phạm Văn Đồng, phường Phước Trung, TP.Bà Rịa, tỉnh BRVT), hoặc nộp trực tuyến tại địa chỉ: <https://dichvucong.baria-vungtau.gov.vn>.

đ) Yêu cầu, điều kiện thủ tục

* Với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống:

- Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ ăn uống theo quy định của pháp luật.

- Phòng ăn có đủ ánh sáng; có hệ thống thông gió; có bàn, ghế hoặc chỗ ngồi thuận tiện; nền nhà khô, sạch, không trơn, trượt; đồ dùng được rửa sạch và để khô; có thùng đựng rác.

- Có thực đơn bằng tiếng Việt, tiếng Anh và ngôn ngữ khác (nếu cần) kèm theo hình ảnh minh họa.

- Bếp thông thoáng, có khu vực sơ chế và chế biến món ăn riêng biệt; có trang thiết bị bảo quản và chế biến thực phẩm.

- Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo.

- Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết.

- Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.

* Với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm:

- Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa theo quy định của pháp luật.

- Thông tin rõ ràng về nguồn gốc và chất lượng hàng hóa.

- Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết.

- Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự.

- Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.

* Với cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao:

- Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ thể thao theo quy định của pháp luật.
- Có nội quy bằng tiếng Việt, tiếng Anh và ngôn ngữ khác (nếu cần); có nơi đón tiếp, nơi gửi đồ dùng cá nhân và phòng tắm cho khách.
- Có cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ luyện tập và thi đấu; có dịch vụ cho thuê dụng cụ tập luyện, thi đấu phù hợp với từng môn thể thao.
- Có người hướng dẫn, nhân viên phục vụ, nhân viên cứu hộ phù hợp với từng môn thể thao.
- Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết.
- Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.
- Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo.

* Với cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí:

- Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ vui chơi, giải trí theo quy định của pháp luật.
- Có nội quy; có nơi đón tiếp, gửi đồ dùng cá nhân.
- Có địa điểm, cơ sở vật chất, dụng cụ, phương tiện phù hợp với từng loại dịch vụ vui chơi giải trí.
- Có người hướng dẫn, nhân viên phục vụ phù hợp với từng dịch vụ vui chơi, giải trí.
- Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết.
- Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.
- Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo.

* Với cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo quy định của pháp luật.
- Có nơi đón tiếp, gửi đồ dùng cá nhân.

- Có nội quy, quy trình bằng tiếng Việt, tiếng Anh và ngôn ngữ khác (nếu cần); có cơ sở vật chất, trang thiết bị phù hợp với từng loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

- Có nhân viên y tế, kỹ thuật viên, nhân viên phục vụ phù hợp với từng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

- Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết.

- Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.

- Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo.

Trên đây là hướng dẫn của Sở Du lịch về thủ tục, hồ sơ xếp hạng sao cơ sở lưu trú du lịch và cơ sở đạt chuẩn phục vụ khách du lịch. Những thắc mắc liên quan, đề nghị liên hệ Sở Du lịch- Phòng Quản lý và Phát triển Du lịch, SĐT: 02543 727 445, e-mail: phongqlptdl.brvt@gmail.com để được giải đáp.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, QLPTDL

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đỗ Phước Trung