

Số: 2608/BVHTTDL-TCDL

V/v kiểm soát chất lượng  
dịch vụ, đảm bảo an ninh, an toàn  
cho khách du lịch

*Hà Nội, ngày 15 tháng 6 năm 2018.*

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thời gian vừa qua, Du lịch Việt Nam đã có bước phát triển mạnh mẽ, khách du lịch quốc tế và nội địa tăng trưởng nhanh. Tuy nhiên, bên cạnh mặt tích cực đã xuất hiện việc tổ chức chương trình du lịch giá rẻ từ một số thị trường chưa được kiểm soát chặt chẽ, làm ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh và thương hiệu của Du lịch Việt Nam.

Để kịp thời chấn chỉnh, tăng cường công tác quản lý nhà nước, đảm bảo an ninh, an toàn và chất lượng dịch vụ du lịch tại các địa phương, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉ đạo các cơ quan chức năng tập trung thực hiện một số nội dung sau:

1. Tăng cường công tác quản lý đối với hình thức tour du lịch giá rẻ

- Chú trọng công tác quản lý điểm đến, kiểm soát chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch; kiểm soát việc thực hiện đúng các chương trình tham quan của du khách; phát hiện và xử lý nghiêm tình trạng chèo kéo, “nài ép” mua hàng hóa, dịch vụ, kinh doanh khép kín, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không có nguồn gốc xuất xứ.

- Thường xuyên kiểm soát hoạt động của các trung tâm mua sắm dành cho khách du lịch để tránh hành vi trốn thuế, giao dịch ngầm, chuyển tiền bất hợp pháp ra nước ngoài.

- Tham mưu, đề xuất xây dựng chính sách hỗ trợ, khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư xây dựng các trung tâm mua sắm, vui chơi giải trí chất lượng cao, hoạt động đúng pháp luật.

2. Nghiêm túc thực hiện Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04/9/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đảm bảo an toàn, an ninh cho khách du lịch, nhất là việc thiết lập đường dây nóng, trung tâm thông tin, hỗ trợ khách du lịch tại các địa điểm đón nhiều khách du lịch; triển khai Bộ quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch.

3. Chỉ đạo các doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn có biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh cho khách du lịch quốc tế và nội địa, nhất là thời kỳ cao điểm; không đưa khách du lịch đến những nơi không đảm bảo an toàn; không phân biệt đối xử với các thị trường khách khác nhau; cung cấp đầy đủ thông tin về điểm đến, an ninh, an toàn cho khách đi tour.

4. Tăng cường các hoạt động xúc tiến điểm đến, khai thác các thị trường du lịch tiềm năng, có chính sách khuyến khích phát triển các sản phẩm du lịch, dịch vụ mới, có chất lượng, ưu tiên khai thác, cung ứng các mặt hàng nông sản, thủ công nghiệp địa phương để phục vụ khách du lịch.

Để đảm bảo tốc độ tăng trưởng nhanh, bền vững cả về lượng khách và doanh thu của ngành Du lịch trong thời gian tới theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quan tâm, chỉ đạo thực hiện./

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Thanh tra Bộ VHTTDL (để thực hiện);
- Sở DL, Sở VHTTDL các tỉnh/thành (để thực hiện);
- Lưu: VT, TCDL (Vụ LH), THg 130.



**KI. BỘ TRƯỞNG  
THỦ TRƯỞNG**

**Trịnh Thị Thủy**