

Số: 21 /KL-TTr

Bình Định, ngày 18 tháng 7 năm 2024

**KẾT LUẬN THANH TRA**  
**Về việc chấp hành quy định pháp luật trong hoạt động kinh doanh**  
**du lịch tại Khách sạn nghỉ dưỡng FLC Quy Nhơn Beach & Golf**

Thực hiện Quyết định số 01/QĐ-TTr ngày 14/5/2024 của Chánh Thanh tra Sở Du lịch Bình Định về việc Thanh tra việc chấp hành các quy định pháp luật trong hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú. Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Khách sạn nghỉ dưỡng FLC Quy Nhơn Beach & Golf.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 20/6/2024 của Trưởng Đoàn Thanh tra, Chánh Thanh tra Sở Du lịch kết luận như sau:

**I. Khái quát chung**

Khách sạn nghỉ dưỡng FLC Quy Nhơn Beach & Golf được Tổng cục Du lịch công nhận đạt tiêu chuẩn 5 sao theo Quyết định số 1082/QĐ-TCDL ngày 13/8/2020, với tổng số 325 phòng & 56 căn hộ Villa sử dụng cho thuê lưu trú, các dịch vụ phụ trợ đi kèm gồm Nhà hàng phục vụ ăn uống, Quầy Bar, Trung tâm hội nghị, Spa, Karaoke, Hồ bơi, ...

Bộ máy tổ chức của Khách sạn, gồm Ban Giám đốc, Ban Điều hành và 15 Phòng/Bộ phận chuyên môn nghiệp vụ với tổng số 389 CBNV. Năm 2023, số lượng khách nghỉ qua đêm 164.604 lượt, doanh thu tất cả các dịch vụ 217.726.543.641 đồng; tổng số lượng khách nghỉ qua đêm 5 tháng đầu năm 2024 là 42.267 lượt; doanh thu 5 tháng đầu năm 47.238.453.358 đồng.

Quá trình thực hiện cuộc thanh tra tại Khách sạn nghỉ dưỡng FLC Quy Nhơn Beach & Golf, đơn vị đã phối hợp và thực hiện tốt các nội dung theo yêu cầu của Đoàn Thanh tra theo đúng quy định.

**II. Kết quả thanh tra hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú**

**1. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch**

- Đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật:

Khách sạn nghỉ dưỡng FLC Quy Nhơn Beach & Golf thuộc Công ty CP FLC Quy Nhơn Golf & Resort (Gọi tắt Khách sạn FLC Quy Nhơn Lý) tọa lạc tại Khu số 4, Khu du lịch biển Quy Nhơn Lý - Cát Tiên, xã Quy Nhơn Lý, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp Công ty cổ phần mã số: 4101444104 do Sở Kế hoạch đầu tư tỉnh Bình Định cấp, đăng ký lần đầu ngày 21/5/2015, đăng ký thay đổi lần thứ 9 ngày 03/7/2023.

Người đại diện theo pháp luật: Bà Trần Thị Kim Qui - Chức vụ: Giám đốc.

- Điều kiện về an ninh trật tự, an toàn về phòng cháy và chữa cháy, bảo vệ môi trường, an toàn thực phẩm theo quy định pháp luật

+ Về điều kiện an ninh trật tự: Khách sạn FLC Quy Nhơn Lý đã được Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội Bộ Công an kiểm tra và cấp Giấy chứng nhận



đủ điều kiện an ninh trật tự: dịch vụ lưu trú, dịch vụ xoa bóp, dịch vụ karaoke (Giấy chứng nhận số 36/GCN-CD5 ngày 11/7/2023).

+ Về điều kiện an toàn về phòng cháy và chữa cháy: đã được Phòng Cảnh sát PC và CC tỉnh Bình Định kiểm tra và cấp Giấy chứng thẩm duyệt thiết kế và nghiệm thu về phòng cháy và chữa cháy cho từng phân khu, cụ thể:

Khu Khách sạn: Giấy chứng nhận thẩm duyệt số 95/TD-PCCC do Phòng Cảnh sát PC và CC tỉnh cấp ngày 14/7/2016, được nghiệm thu theo Công văn số 3111/NT-PCCC ngày 30/12/2016.

Khu vực Spa: Giấy chứng nhận thẩm duyệt số 110/TD-PCCC do Phòng Cảnh sát PC và CC tỉnh cấp ngày 27/7/2016, Giấy chứng nhận thẩm duyệt số 15/TD-PCCC do Phòng Cảnh sát PC và CC tỉnh cấp ngày 18/01/2019; được nghiệm thu theo Công văn số 230/NT-PCCC ngày 25/02/2021.

Khu vực Nhà Hội nghị đa năng: Giấy chứng nhận thẩm duyệt số 97/TD-PCCC do Phòng Cảnh sát PC và CC tỉnh cấp ngày 14/7/2016; được nghiệm thu theo Công văn số 1273/NT-PCCC ngày 03/10/2017.

Khu vực Nhà hàng Hilltop: Giấy chứng nhận thẩm duyệt số 111/TD-PCCC do Phòng Cảnh sát PC và CC tỉnh cấp ngày 29/7/2016, Giấy chứng nhận thẩm duyệt số 16/TD-PCCC do Phòng Cảnh sát PC và CC tỉnh cấp ngày 18/01/2019; được nghiệm thu theo Công văn số 234/NT-PCCC ngày 25/02/2021.

Căn cứ kết luận tại Biên bản kiểm tra an toàn PCCC và CNCH ngày 25/01/2024 của Phòng Cảnh sát PCCC và CNCH Công an tỉnh, tại thời điểm kiểm tra Khách sạn FLC Nhơn Lý đã duy trì và đảm bảo điều kiện an toàn PCCC và CNCH theo thẩm duyệt và nghiệm thu, chưa phát hiện bị đình chỉ hoạt động do vi phạm các quy định về PCCC.

+ Về điều kiện bảo vệ môi trường: Khách sạn FLC Nhơn Lý đã được Ban Quản lý Khu Kinh tế tỉnh phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường dự án Khu đô thị du lịch sinh thái FLC Quy Nhơn của Công ty CP Tập đoàn FLC tại điểm số 4, Khu du lịch biển Nhơn Lý - Cát Tiến và Khu đất số 6 thuộc quy hoạch Khu đô thị mới Nhơn Hội, xã Nhơn Lý, thành phố Quy Nhơn thuộc KKT Nhơn Hội theo Quyết định số 727/QĐ-BQL ngày 15/12/2017; đơn vị đã chấp hành và thực hiện đúng chế độ báo cáo đánh giá tác động môi trường theo nội dung phê duyệt.

+ Về điều kiện an toàn thực phẩm: Khách sạn FLC Nhơn Lý không thuộc trường hợp cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm theo quy định tại điều 12, Nghị định số 15/2018/NĐ-CP ngày 02/02/2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật an toàn thực phẩm. Qua đối chiếu Biên bản kiểm tra về an toàn thực phẩm ngày 20/3/2024 của Đoàn Kiểm tra thuộc Chi cục ATVSTP, Khách sạn FLC Nhơn Lý có cung cấp dịch vụ ăn uống và đảm bảo quy định pháp luật.

## **2 Việc thực hiện nghĩa vụ kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch**

- Việc duy trì chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo đúng loại, hạng đã được công nhận

+ Về cơ sở vật chất kỹ thuật: Khách sạn FLC Nhon Lý có 325 phòng và 56 căn hộ villa hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú, 01 Nhà Hội nghị đa năng: gồm 02 tầng, sức chứa 1.500 khách; 01 khu vực Spa: gồm 02 tầng, với 42 phòng và 01 khu vực Nhà hàng Hilltop: gồm 02 tầng, sức chứa 200 khách, 01 bể bơi chính lớn và nhiều bể bơi riêng lẻ trong các căn hộ vila, phòng thể dục và fitness, Quán vợt, dịch vụ karaoke,...

+ Về người quản lý, nhân viên phục vụ: Người quản lý, Trưởng các bộ phận bàn, bar và bếp bảo đảm tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn nghiệp vụ theo quy định. Nhân viên phục vụ cơ bản bảo đảm tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trong đó: Nhân viên bộ phận lễ tân: 18/18 người, Nhân viên bộ phận buồng: 67/67 người, Nhân viên bộ phận bếp: 45/45 người và Nhân viên bộ phận nhà hàng: có 12/12 người đảm bảo tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ.

- Việc thực hiện quy định về gắn biển hiệu cơ sở lưu trú du lịch: Khách sạn FLC Nhon Lý đã thực hiện gắn biển đồng đúng theo mẫu ngay tại khu vực cửa chính của cơ sở lưu trú theo quy định.

- Việc thực hiện quy định về niêm yết công khai nội quy, số lượng, chất lượng, giá cả dịch vụ: Khách sạn FLC Nhon Lý đã thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai tại quầy lễ tân trong khách sạn. Đồng thời đơn vị đã thực hiện kê khai giá với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định.

- Việc thực hiện quy định về kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có điều kiện trong cơ sở lưu trú du lịch:

+ Hoạt động thể dục thể thao: Hiện nay hoạt động thể thao Khách sạn FLC Nhon Lý cung cấp cho khách lưu trú với hình thức miễn phí không thu tiền, tuy nhiên đơn vị cũng đã chấp hành tốt việc xin cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao cho môn bơi, lặn, thể dục thể hình và Fitness (Giấy chứng nhận số 07/GCN-SVHTT ngày 09/01/2019 của Sở Văn hóa và Thể thao tỉnh Bình Định) giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động môn quần vợt (Giấy chứng nhận 29/GCN-SVHTT ngày 12/8/2019 của Sở Văn hóa và Thể thao tỉnh Bình Định); giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động cho môn Moto nước trên biển (Giấy chứng nhận 13/GCN-SVHTT ngày 21/5/2019 của Sở Văn hóa, Thể thao tỉnh Bình Định).

+ Hoạt động bán lẻ sản phẩm rượu: Khách sạn FLC Nhon Lý có giấy phép kinh doanh bán lẻ sản phẩm rượu số 160/GP-PKT ngày 28/7/2017 của Phòng Kinh tế thuộc UBND thành phố Quy Nhơn cấp.

+ Hoạt động Karaoke: Khách sạn FLC Nhon Lý có giấy phép kinh doanh Karaoke số 51/GP-SHHTT ngày 08/08/2019 do Sở Văn hoá và Thể thao cấp phép (tổng số 05 phòng hát)

+ Hoạt động đổi ngoại tệ: Khách sạn FLC Nhon Lý có giấy chứng nhận đăng ký Đại lý đổi ngoại tệ số 469/BIĐ2 ngày 27/6/2016 của Ngân hàng nhà nước chi nhánh Bình Định cấp.

- Việc thực hiện quy định về phòng chống tác hại của thuốc lá: Khách sạn FLC Nhon Lý có bố trí một số khu vực được hút thuốc lá cho khách và có biển cấm hút thuốc ở những khu vực không được phép hút thuốc. Đồng thời đơn vị cũng đã



được Phòng Kinh tế thuộc UBND thành phố Quy Nhơn cấp giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá (Giấy phép số 01/GP-PKT ngày 04/01/2023).

- Việc thực hiện chế độ báo cáo thống kê: Khách sạn FLC Nhơn Lý đã thực hiện chế độ báo cáo thống kê theo quy định tại Thông tư số 18/2021/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2021 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Thực hiện quy định về thu gom, xử lý chất thải: Khách sạn FLC Nhơn Lý đã ký hợp đồng dịch vụ thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải rắn sinh hoạt số 77/2023/HĐDVVS-ĐMT1 ngày 08/3/2023 với Công ty Cổ phần Môi trường Bình Định; ký hợp đồng dịch vụ thu gom, vận chuyển xử lý chất thải nguy hại số 222/2024/HĐKT ngày 28/3/2024 với Công ty TNHH Thương mại và Môi trường Hậu Sanh để thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải nguy hại; ban hành Quyết định số 034/QĐ-FLCQN ngày 03/01/2018 về việc phân công công tác đối với cán bộ nhân viên; Ông Đinh Hồng Lâm cán bộ chuyên trách môi trường, định kỳ đơn vị đã thực hiện lấy mẫu Testreport và thực hiện báo cáo đánh giá tác động môi trường cho cơ quan quản lý nhà nước về môi trường.

### **III. Kết luận về nội dung đã tiến hành Thanh tra**

Khách sạn FLC Nhơn Lý đã thực hiện tốt và đảm bảo các điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch: Đăng ký kinh doanh theo quy định; đáp ứng các điều kiện về an ninh trật tự, an toàn về phòng cháy và chữa cháy, bảo vệ môi trường, an toàn thực phẩm; đảm bảo và duy trì chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo đúng loại, hạng đã được công nhận.

### **IV. Kiến nghị**

#### **1. Đối với Khách sạn FLC Nhơn Lý:**

Tiếp tục duy trì và chấp hành đúng các quy định của pháp luật về du lịch và các quy định khác có liên quan trong quá trình hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú. Thường xuyên quan tâm làm chủ động trong kế hoạch tuyển dụng, đào tạo, đào tạo lại nguồn nhân lực du lịch tại đơn vị, sử dụng nguồn nhân lực đảm bảo tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn nghiệp vụ đúng quy định.

#### **2. Đối với Phòng Quản lý Du lịch:**

Trong công tác phối hợp với Cục Du lịch quốc gia Việt Nam khi tiến hành thẩm định, thẩm định lại cơ sở lưu trú cần hướng dẫn các đơn vị thực hiện đúng các quy định của pháp luật trong quá trình hoạt động kinh doanh, nhất là tiêu chuẩn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của người quản lý và nhân viên phục vụ.

#### **3. Kiến nghị Giám đốc Sở Du lịch:**

- Chỉ đạo các phòng chuyên môn thuộc Sở rà soát lại tiêu chuẩn trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ đối với Trưởng các bộ phận, nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú được quy định tại các Tiêu chuẩn xếp hạng để kiến nghị với các cơ quan Trung ương xem xét sửa đổi cho phù hợp với tình hình thực tế.

- Kiến nghị Cục Du lịch quốc gia Việt Nam: Bổ sung tên chủ sở hữu cơ sở lưu trú du lịch vào quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú, đồng thời xem xét việc liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính về thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú 4 sao và 5 tại tỉnh Bình Định, để cơ quan quản lý nhà nước về du

lịch tại địa phương nắm được nội dung của hồ sơ đề nghị công nhận hạng, tạo điều kiện trong công tác quản lý, thanh tra, kiểm tra về hoạt động du lịch./.

**Nơi Nhận:**

- Giám đốc Sở Du lịch (để báo cáo);
- Thanh tra tỉnh Bình Định (để báo cáo);
- Thanh tra Bộ VHTTDL (để báo cáo);
- Phòng Quản lý Du lịch (P/hợp thực hiện);
- Văn Phòng Sở (Đăng trên trang tin điện tử Sở DL);
- Công ty Cổ phần FLC Quy Nhơn Golf & Resort (để thực hiện);
- Lưu: TTra, HS Đoàn Ttra.



**Nguyễn Văn Tài**

