

Số: 20 /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 Hải Âu – Chi nhánh Công ty Cổ phần xây dựng 47**

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 Hải Âu - Chi nhánh Công ty Cổ phần xây dựng 47.

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 Hải Âu là chi nhánh của Công ty CP Xây dựng 47, hoạt động chuyên nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh Khách sạn, Nhà hàng và các dịch vụ liên quan, đơn vị được thành lập tháng 12/1990 với tên gọi Nhà nghỉ mát Hải Âu, đến tháng 8/1996 được xếp hạng là khách sạn đạt tiêu chuẩn 2 sao; Tháng 12/2002: được xếp hạng là khách sạn đạt tiêu chuẩn 3 sao; từ tháng 8/2007 đến nay được xếp hạng và luôn duy trì ở tiêu chuẩn 4 sao (thẩm định và được công nhận gần nhất theo Quyết định số 1057/QĐ-TCDL ngày 22/6/2023 của Tổng cục Du lịch thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

Theo báo cáo thống kê, năm 2023, số lượng khách nghỉ qua đêm 38.609 lượt doanh thu tất cả các dịch vụ 76.682.100.975 đồng; tổng số lượng khách nghỉ qua đêm 5 tháng đầu năm 2024 là 17.674 lượt; doanh thu 4 tháng đầu năm 19.694.974.326 đồng.

Quá trình thực hiện cuộc thanh tra tại khách sạn Hải Âu, đơn vị đã phối hợp và thực hiện đúng các nội dung 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 Hải Âu là chi nhánh của Công ty CP Xây dựng 47, tọa lạc tại địa chỉ số 489 An Dương Vương, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định. Giấy CN ĐKKD số: 4100258747-011 được Phòng Kế hoạch và Đầu tư thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Định cấp phép đăng ký lần đầu ngày 16/8/2005, đăng ký thay đổi lần thứ 7 ngày 21/12/2023.

+ Người đại diện theo pháp luật Công ty CP Xây dựng 47



1. Ông: Phạm Nam Phong, Giới tính: Nam. Chức danh: Chủ tịch Hội đồng Quản trị.

2. Ông: Dương Minh Quang, Giới tính: Nam. Chức danh: Tổng Giám đốc.

Người đứng đầu chi nhánh khách sạn Hải Âu: Ông Lê Thanh Sang - Giám đốc khách sạn Hải Âu theo Quyết định số 671/QĐ-TC ngày 28/5/2018 do Ban Tổng Giám đốc Công ty CP Xây dựng 47 ký, bổ nhiệm.

*- 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 Hải Âu được Phòng Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội Công an tỉnh Bình Định kiểm tra và cấp Giấy chứng nhận số 40/GCN ngày 17/8/2022 đủ điều kiện về an ninh trật tự để hành nghề kinh doanh có điều kiện gồm: dịch vụ lưu trú, massage; định kỳ hàng quý, cơ sở đều được cơ quan quản lý về ANTT kiểm tra theo quy định.

+ Về điều kiện an toàn về phòng cháy và chữa cháy: Căn cứ các biên bản kiểm tra về An toàn về phòng cháy và chữa cháy của Phòng Cảnh sát PCCC và CNCH Công an tỉnh kiểm tra và kết luận, Khách sạn Hải Âu đã duy trì đảm bảo điều kiện an toàn PCCC và CNCH theo thẩm duyệt và nghiệm thu (theo Biên bản Kiểm tra ngày 03/10/2023), chưa phát hiện bị đình chỉ hoạt động do vi phạm các quy định về PCCC. Theo trình bày của đơn vị, 06 tháng đầu năm 2024 đơn vị chưa được kiểm tra PCCC định kỳ.

+ Về điều kiện bảo vệ môi trường: Khách sạn Hải Âu đã được phê duyệt đề án bảo vệ môi trường (Quyết định số 1834/QĐ-STNMT ngày 22/9/2009 của Sở Tài nguyên và Môi trường Bình Định, Giấy xác nhận hoàn thành các nội dung của Đề án bảo vệ môi trường đã được phê duyệt của Khách sạn Hải Âu số 1898/STNMT-CCBVMT ngày 07/9/2011 của Sở Tài nguyên và Môi trường); Khách sạn đã tiến hành ký hợp đồng đấu nối với hệ thống xử lý nước thải của thành phố Quy Nhơn. Đề án BVMT đã được Sở Tài nguyên Môi trường xác nhận tại Giấy xác nhận số 1898/STNMT-CCBVMT ngày 07/9/2011; chấp hành và thực hiện đúng chế độ báo cáo đánh giá tác động môi trường 1 năm 02 lần theo quy định. Đồng thời, Khách sạn đã ban hành quy chế bảo vệ môi trường và quản lý chất thải nguy hại tại Quyết định số 282/QĐ-KSHA ngày 28/9/2018 và có phân công trách nhiệm thực hiện theo dõi công tác môi trường cho nhân viên tại Quyết định số 159/2020/QĐ-KSHA ngày 31/12/2020. Tổ chức cho CBNV phân loại rác thải tại nguồn, đổ rác và xử lý rác thải, nước thải theo đúng quy định.

+ Về điều kiện an toàn thực phẩm: Khách sạn Hải Âu 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 10/3/2024 của Đoàn Kiểm tra An toàn thực phẩm thuộc Chi cục An toàn thực phẩm kết luận, Khách sạn Hải Âu 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 Hải Âu có 169 phòng lưu trú.

Khu B: Khối nhà 5 tầng

Tầng 1: bố trí 03 nhà hàng trong nhà, 01 nhà hàng sân vườn

Tầng 02 đến 04: 56 phòng lưu trú

Khu A: Khối nhà 12 tầng

Tầng hầm: 01 Hồ bơi

Tầng 1: bố trí 01 nhà hàng Sao Mai (sức chứa 350 khách); 01 quầy lưu niệm.

Tầng 2: bố trí 01 nhà hàng Phong Lan (sức chứa 900 khách)

Tầng 04 đến 10: 114 phòng lưu trú

Tầng 11: Hội trường (sức chứa 320 khách)

Tầng 12: Khu vực Bar

+ Về dịch vụ: Khách sạn Hải Âu cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống, bể bơi, thể dục thể hình và fitness, massage.

+ 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 ở các bộ phận bảo đảm tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn nghiệp vụ về du lịch theo quy định. Nhân viên bộ phận lễ tân: 10/10; nhân viên bộ phận buồng: 13/13; nhân viên bộ phận bếp: 17/17; nhân viên bộ phận nhà hàng: 19/19 người đảm bảo tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ. Riêng một vài nhân viên phục vụ ở bộ phận bàn chưa có ngoại ngữ (theo đại diện đơn vị trình bày, hầu hết các nhân viên phục vụ bàn này là theo thời vụ, không tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch).

- Việc thực hiện quy định về gắn biển hiệu cơ sở lưu trú du lịch: Khách sạn Hải Âu 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 Hải Âu 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: Hiện tại Khách sạn Hải Âu chỉ cung cấp các hoạt động thể thao 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 32/GCN-SVHTT ngày 30/9/2019 do Sở Văn hóa và Thể thao tỉnh Bình Định).



- Việc thực hiện quy định về phòng chống tác hại của thuốc lá: Khách sạn Hải Âu 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.

- Việc thực hiện chế độ báo cáo thống kê: Khách sạn Hải Âu 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 Hải Âu tiến hành ký Hợp đồng dịch vụ thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải rắn sinh hoạt số 78/2022/HĐDVVS-ĐMT3 ngày 10/10/2022 với Công ty Cổ phần Môi trường Bình Định; Hợp đồng dịch vụ thu gom, vận chuyển xử lý chất thải số 204/2024/HĐKT ngày 09/4/2024 với Công ty TNHH Thương mại và Môi trường Hậu Sanh để thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải nguy hại.

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

Khách sạn Hải Âu 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.

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của người quản lý và nhân viên phục vụ đảm bảo. Tuy nhiên, một vài nhân viên phục vụ bàn chưa có chứng chỉ ngoại ngữ theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN:2015 (theo đại diện đơn vị trình bày, hầu hết các nhân viên phục vụ bàn này là theo thời vụ, không tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch); đơn vị cam kết thời gian tới đơn vị sẽ cố gắng và nỗ lực hơn nữa để khắc phục trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ của các bộ phận theo quy định.

### **IV. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng**

Căn cứ giải trình, tính chất, mức độ vi phạm, đối chiếu với Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN: 2015 quy định nhân viên trực tiếp phục vụ khách đối với hạng 04 sao phải biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN; có nhân viên biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 2 KNLNNVN. Qua kiểm tra thực tế, những nhân viên phục vụ bàn không có chứng chỉ ngoại ngữ không trực tiếp phục vụ khách. Tuy nhiên, để công tác phục vụ du khách ngày một tốt hơn, chuyên nghiệp hơn; Đoàn Thanh tra đã yêu cầu đơn vị tự kiểm tra, rà soát và quan tâm đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên trong đơn vị.

### **V. Kiến nghị**

#### **1. Đối với Khách sạn Hải Âu:**

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 và báo cáo kết quả tự kiểm tra, rà soát những tồn tại của đơn vị cho Thanh tra Sở Du lịch ngày 30/11/2023.

#### **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);
- Khách sạn Hải Âu chi nhánh Công ty CP Xây dựng 4/1 (để thực hiện);
- Lưu: TTra, HS Đoàn Ttra.



**Nguyễn Văn Tài**