

SỞ DU LỊCH BÌNH ĐỊNH
THANH TRA SỞ

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

Số: 19 /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 Mừng Thanh - Công ty Cổ phần Tập đoàn Mừng Thanh

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 Mừng Thanh - Công ty Cổ phần Tập đoàn Mừng Thanh.

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 Mừng Thanh Quy Nhơn thuộc Công ty Cổ phần Tập đoàn Mừng Thanh được Tổng cục Du lịch công nhận đạt tiêu chuẩn 4 sao theo Quyết định số 222/QĐ-TCDL ngày 16/02/2022, với tổng số 86 phòng ngủ cùng các dịch vụ kèm theo bao gồm Nhà hàng ẩm thực, phòng Hội nghị, Spa - massage, Hồ bơi, Sân tennis.

Bộ máy tổ chức của Khách sạn, gồm Ban Giám đốc và 11 bộ phận chuyên môn nghiệp vụ có hơn 70 CBNV. Ngoài ra khách sạn có các tổ chức chính trị như: Chi bộ Đảng - trực thuộc Đảng bộ phường Lê Lợi, tổ chức Công đoàn - thuộc Tập đoàn Mừng Thanh, Chi Đoàn thanh niên và Chi hội phụ nữ - trực thuộc phường Lê Lợi, thành phố Quy Nhơn.

Năm 2023, tổng số lượng khách nghỉ qua đêm 7.790 lượt doanh thu 14.199.887.470 đồng; 5 tháng đầu năm 2024, tổng số lượng khách nghỉ qua đêm 2.822 lượt; doanh thu 4.247.244.111 đồng.

Quá trình thực hiện cuộc thanh tra tại khách sạn Mừng Thanh, đơn vị đã phối hợp và thực hiện 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 Mừng Thanh Quy Nhơn - Chi nhánh Công ty Cổ phần Tập đoàn Mừng Thanh tọa lạc tại địa chỉ số 02 Nguyễn Huệ, phường Lê Lợi, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định. Giấy CN ĐKKD số: 0106011932-019 được Phòng Kế hoạch và Đầu tư thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Định cấp phép hoạt động kinh doanh lần đầu ngày 19/12/2017, điều chỉnh thay đổi lần thứ 1 vào ngày 14/5/2018.

+ Người đại diện theo pháp luật:

1. Bà: Lê Thị Hoàng Yến, Giới tính: Nữ. Chức danh: Tổng Giám đốc.



2. Ông: Nguyễn Sỹ Quỳnh, Giới tính: Nam. Chức danh: Người đứng đầu Chi nhánh.

- 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 Mường Thanh Quy Nhơn đã được Phòng Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội Công an tỉnh Bình Định kiểm tra với Giấy chứng nhận số 123/GCN ngày 31/7/2018 đủ điều kiện về an ninh trật tự để hành nghề kinh doanh có điều kiện gồm: dịch vụ lưu trú, dịch vụ xoa bóp; 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 Bình Định kiểm tra và kết luận, Khách sạn Mường Thanh Quy Nhơn đã duy trì đảm bảo điều kiện an toàn PCCC và CNCH theo thẩm duyệt và nghiệm thu (theo Biên bản Kiểm tra ngày 19/10/2023), 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 Mường Thanh Quy Nhơn đã được phê duyệt đề án bảo vệ môi trường (Quyết định số 5572/QĐ-BQP ngày 31/12/2015 của Bộ Quốc phòng); chấp hành và thực hiện đúng chế độ báo cáo đánh giá tác động môi trường 1 năm 02 lần theo quy định (Hợp đồng thuê Công ty Cổ phần Thương Mại - Kỹ thuật và Dịch vụ Đất Xanh thực hiện).

+ Về điều kiện an toàn thực phẩm: Khách sạn Mường Thanh Quy Nhơn 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 16/4/2024 của Đoàn Kiểm tra liên ngành Sở Y tế Bình Định, Khách sạn Mường Thanh Quy Nhơn 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 Mường Thanh Quy Nhơn có 86 phòng lưu trú, 01 phòng hội nghị (sức chứa khoảng 500 khách), 01 phòng hội thảo (sức chứa khoảng 80 khách), 01 nhà hàng phục vụ ăn sáng, trưa, tối (sức chứa khoảng 300 khách), 01 khu vực cafe, 10 phòng spa, xông hơi, xoa bóp, 01 bể bơi, 01 phòng thể dục và fitness, 02 sân Quần vợt; 01 quầy lưu niệm.

+ Về dịch vụ: Khách sạn Mường Thanh Quy Nhơn cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống, bể bơi, thể dục thể hình và fitness, quần vợt, spa, xông hơi, xoa bóp.

+ 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: Trưởng bộ phận: 4/4 bộ phận (lễ tân, buồng, nhà hàng và bếp) đảm bảo tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ; Nhân viên bộ phận lễ tân: 03/06, Nhân viên bộ

phận buồng: 06/06, Nhân viên bộ phận bếp: 05/05, Nhân viên bộ phận nhà hàng: 10/10 người, đều đảm bảo tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ.

Theo đại diện đơn vị trình bày, thời gian qua hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh phát triển tương đối nóng, lượt khách đến với du lịch Bình Định rất đông, trong khi đó nguồn nhân lực trong ngành du lịch bị thiếu hụt, việc tuyển dụng nhân lực có trình độ chuyên môn nghiệp vụ theo quy định gặp nhiều khó khăn.

- Việc thực hiện quy định về gắn biển hiệu cơ sở lưu trú du lịch: Khách sạn Mùng Thanh Quy Nhơn 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 Mùng Thanh Quy Nhơn 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 Mùng Thanh Quy Nhơn 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 Thể dục thể hình và Fitness (Giấy chứng nhận số 18/GCN-SVHTT ngày 24/6/2019 của Sở Văn hóa và Thể thao Bình Định) giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động môn quần vợt (Giấy chứng nhận số 30/GCN-SVHTT ngày 14/8/2019 của Sở Văn hóa và Thể thao Bình Định); giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động bơi, lặn (Giấy chứng nhận số 01/GCN-SVHTT ngày 08/3/2016 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Bình Định).

- Việc thực hiện quy định về phòng chống tác hại của thuốc lá: Khách sạn Mùng Thanh Quy Nhơn 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 Mùng Thanh Quy Nhơn 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 Mùng Thanh Quy Nhơn tiến hành ký Hợp đồng dịch vụ thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải rắn sinh hoạt số 98/2023/HĐDVVS-ĐMT2 ngày 01/11/2022 với Công ty Cổ phần Môi trường Bình Định; Hợp đồng dịch vụ thu gom, vận chuyển xử lý chất thải số 724/2023/HĐKT ngày 01/12/2023 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 Mùng Thanh Quy Nhơn 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 Mường Thanh Quy Nhơn:

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 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);
- Khách sạn Mường Thanh Quy Nhơn- Công ty Cổ phần Tập đoàn Mường Thanh (để thực hiện);
- Lưu: TTra, HS Đoàn Ttra.

CHÁNH THANH TRA



Nguyễn Văn Tài