

Số: 02 /KL-TTr

Tây Ninh, ngày 31 tháng 10 năm 2024

KẾT LUẬN THANH TRA
Về việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động
kinh doanh dịch vụ du lịch (lưu trú du lịch)

Thực hiện Quyết định số 04/QĐ-TTr ngày 19 tháng 9 năm 2024 của Chánh Thanh tra Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch (lưu trú du lịch), Đoàn thanh tra do ông Nguyễn Thành Dư làm trưởng đoàn đã tiến hành thanh tra tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ (lưu trú du lịch) trên địa bàn tỉnh Tây Ninh theo Kế hoạch.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 36/BC-ĐTTr ngày 29/10/2024 của Trưởng Đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Thanh tra Sở) kết luận Thanh tra như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

- Theo Kế hoạch thanh tra năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh¹: Có 17 tổ chức kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch (sau đây gọi tắt là cơ sở) được thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch (lưu trú du lịch). Trong 17 cơ sở nêu trên có 19 khách sạn (10 khách sạn không có đăng ký sao, 02 khách sạn được công nhận 01 sao, 07 khách sạn được công nhận 02 sao).

- Từ ngày 08/10/2024 đến ngày 28/10/2024, Đoàn Thanh tra đã tiến hành kiểm tra, xác minh trực tiếp tại 16 cơ sở, gồm 18 khách sạn. Còn lại 01 cơ sở (01 khách sạn) đóng cửa² nên Đoàn Thanh tra không thực hiện thanh tra được. Do đó, Đoàn Thanh tra đã kiểm tra, xác minh trực tiếp 16/17 cơ sở với 18/19 khách sạn.

- Trong 18 khách sạn được kiểm tra, xác minh có 01 khách sạn (King Flower) tạm dừng hoạt động từ 29/01/2024 để sửa chữa³.

(Kèm theo danh sách)

- Quá trình thanh tra, các cơ sở được thanh tra đã phối hợp và thực hiện các nội dung, yêu cầu của của Đoàn Thanh tra theo đúng quy định.

II. KẾT QUẢ THANH TRA

1. Về điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch

¹ Quyết định số 2693/QĐ-UBND ngày 19/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh về việc ban hành Kế hoạch thanh tra của tỉnh Tây Ninh năm 2024.

² Khách sạn Ân Ngọc Mai (Công ty TNHH Khách sạn Ân Ngọc Mai). Qua làm việc với chủ cơ sở, thì trong thời gian thanh tra, cơ sở đang đóng cửa để sửa chữa.

³ King Flower (Công ty TNHH MTV TV Thiết kế XD TM Hoa Mai)

Các cơ sở có đăng ký kinh doanh đảm bảo theo quy định của pháp luật (*Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh*), và đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn về phòng cháy và chữa cháy theo quy định (*Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự*); Đáp ứng đảm bảo về điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch theo quy định⁴, như: Có từ 10 buồng ngủ trở lên, có quầy lễ tân, có phòng vệ sinh, có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, khăn mặt, khăn tắm.

2. Việc thực hiện nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch

- **Việc bảo đảm duy trì điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch theo quy định:** Các cơ sở đã thực hiện duy trì điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch đảm bảo theo quy định.

- **Việc niêm yết công khai giá bán hàng hóa và dịch vụ, nội quy của cơ sở lưu trú du lịch:** Các cơ sở đã thực hiện niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ, nội quy khách sạn đảm bảo theo quy định.

- **Việc bồi thường thiệt hại cho khách du lịch theo quy định của pháp luật về dân sự:** Trong thời kỳ thanh tra các cơ sở không phát sinh việc bồi thường thiệt hại cho khách du lịch.

- **Việc thông báo bằng văn bản cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi có cơ sở lưu trú du lịch khi có sự thay đổi về tên cơ sở, quy mô, địa chỉ, người đại diện theo pháp luật:** Kể từ khi kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch cho đến thời điểm thanh tra, các cơ sở giữ nguyên tên cơ sở lưu trú du lịch, quy mô, địa chỉ, người đại diện theo pháp luật đúng với Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh.

- **Về việc 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:** Các cơ sở sử dụng đúng quy định 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.

- **Việc thực hiện chế độ báo cáo, thống kê, kế toán theo quy định của pháp luật:** Các cơ sở thực hiện chế độ báo cáo hàng tháng, hàng năm cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh (*Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Tây Ninh*) đảm bảo về biểu mẫu, thời gian, phương thức theo quy định tại Thông tư số 18/2021/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2021 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chế độ báo cáo thống kê trong hoạt động du lịch.

3. Nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch đã được công nhận hạng

3.1. Việc treo biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và quảng cáo loại, hạng sau khi được xếp hạng: Các cơ sở thực hiện treo biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và quảng cáo đúng với loại, hạng đã được công nhận tại khu vực chính của khách sạn; mẫu biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch đúng quy định tại Thông tư số

⁴ Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết về một số điều của Luật Du lịch.

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

Các cơ sở đã duy trì chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo đúng loại, hạng đã được công nhận (*Có quy mô buồng ngủ từ 10 buồng trở lên; có nhà hàng; có sảnh đón tiếp, có phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng, có phòng vệ sinh trong buồng ngủ; có kho để đồ dùng; có phục vụ ăn sáng cho khách du lịch; có lễ tân, bảo vệ trực 24/24 giờ; có giữ tiền và đồ vật của khách; có giữ hành lý cho khách; người quản lý tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành du lịch hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch,*)

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

Các cơ sở được thanh tra đã chấp hành đúng các quy định như có đầy đủ giấy tờ pháp lý theo quy định; công khai giá các dịch vụ, hàng hóa, niêm yết nội quy, chấp hành đầy đủ chế độ báo cáo, điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ lưu trú du lịch để phục vụ khách du lịch đảm bảo theo quy định; gắn biển công nhận hạng và mẫu biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch đúng theo quy định; bảo đảm số lượng buồng ngủ; tiêu chuẩn về nơi để xe; số lượng, tiêu chuẩn nhà hàng, tiêu chuẩn khu vực bếp đảm bảo theo quy định của từng hạng công nhận...

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch còn hạn chế một số nội dung sau:

- Còn một số cơ sở chưa quan tâm sửa chữa, khắc phục kịp thời khi thiết bị (điện thoại) bị hỏng⁵.
- Việc lưu trữ hồ sơ chưa khoa học, chưa thuận tiện trong việc tìm kiếm dẫn đến ảnh hưởng thời gian làm việc của Đoàn thanh tra⁶.
- Bảng công khai giá bán hàng hoá, dịch vụ và bảng nội quy cỡ chữ nhỏ dẫn đến khó nhìn, khó thấy.

IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN

Căn cứ kết quả thanh tra, Đoàn Thanh tra đã tiến hành lập biên bản kiểm tra, xác minh với các cơ sở và đề nghị các cơ sở tiếp tục chấp hành đảm bảo quy định của Luật Du lịch năm 2017, và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

V. KIẾN NGHỊ

Từ kết quả kiểm tra, xác minh nêu trên, căn cứ các quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch, Chánh Thanh tra Sở kiến nghị như sau:

⁵ Khách sạn Đô mi nô (Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Ngân Phúc); Khách sạn Nhất Quý (Công ty TNHH Vạn Phước); Khách sạn Anh Thư (Công ty TNHH Thương mại- dịch vụ Trường Hải Tây Ninh).

⁶ Khách sạn Đô mi nô (Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Ngân Phúc).

1. Kiến nghị đổi cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch (lưu trú du lịch).

1.1. Khắc phục các nội dung tại mục 2 phần III, cụ thể:

- Khi thiết bị phục vụ khách du lịch bị hỏng (bị hư) thì chủ cơ sở phải quan tâm sửa chữa, khắc phục kịp thời để đáp ứng phục vụ khách du lịch.
- Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ (hồ sơ pháp lý) bảo đảm khoa học, dễ tiếp cận, thuận tiện trong việc tìm kiếm.
- Niêm yết bảng giá bán dịch vụ, hàng hoá và bảng nội quy của khách sạn với cỡ chữ lớn và đặt nơi dễ nhìn, dễ thấy.

1.2. Tiếp tục thực hiện đảm bảo quy định của Luật Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2017, và các quy định của pháp luật khác có liên quan. Trong đó, cần quan tâm thực hiện đảm bảo:

- Việc đáp ứng điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ: Duy trì điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch (được sửa đổi, bổ sung tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 142/2018/NĐ-CP ngày 09/10/2018 của Chính phủ).

- Đối với các cơ sở được công nhận hạng (sao): Duy trì các tiêu chuẩn của hạng cơ sở lưu trú đã được công nhận theo tiêu chuẩn Quốc gia (TCVN 4391:2015).

2. Đối với Phòng Quản lý Du lịch

- Thường xuyên kiểm tra, rà soát điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ của cơ sở lưu trú du lịch đảm bảo theo quy định pháp luật.

- Tiếp tục tham mưu tổ chức phổ biến, tuyên truyền, hướng dẫn về quy định pháp luật về du lịch đến doanh nghiệp và tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành quy định của pháp luật về kinh doanh dịch vụ du lịch (lưu trú du lịch) của Thanh tra Sở./.

Nơi nhận:

- Các tổ chức lưu trú du lịch (để t/h);
- Phòng QL DL Sở (t/h);
- Ban Giám đốc Sở (để b/c);
- Thành viên Đoàn Thanh tra;
- PVHTT: thành phố Tây Ninh;
- huyện Gò Dầu; thị xã Trảng Bàng (để biết);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Lưu: TTr, Hồ sơ ĐTTr.

CHÁNH THANH TRA



Lê Huy Vũ

DANH SÁCH**Tổ chức kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch**(Kèm theo Kết luận số 02/KL-TTr ngày 5/.../10/2024 của Chánh Thanh tra Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch)

STT	TÊN CƠ SỞ	HỌ TÊN NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CƠ SỞ	BIỆNH HIỆU	ĐIỆN THOẠI	ĐỊA ĐIỂM KINH DOANH	LOẠI HÌNH	HỒ SƠ PHÁP LÝ	SỐ BUỒNG
1	Công ty TNHH Vạn Phước	Nguyễn Việt Trung	Nhất Quý	02763.811177	353 Đường 30/4 - kp1, Phường 1, Thành phố Tây Ninh, Tây Ninh	2 sao	- GCNĐKKD: 3900324820-001; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 21/GCN cấp ngày 18/6/2015	61
2	Công ty Cổ phần Phú Thành Tây Ninh	Trần Thị Thanh Mai	Mai Vy	0918.383.083	150 đường 30/4, Khu phố 4, Phường 3, TP Tây Ninh	KS	- GCNĐKKD: 3901153286; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự cấp ngày 08/7/2022	1/2
3	Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Ngân Phúc	Trần Bảo Lộc	Đô mi nô	0909.887.557	Số 17 đường 103, CMT8, kp.Ninh Phước, P.Ninh Thạnh, Thành phố Tây Ninh, Tây Ninh	1 sao	- GCNĐKKD: 3901238878; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 50/GCN cấp ngày 06/9/2019	15
4	Công ty TNHH MTV TV Thiết kế XD TM Hoa Mai	Bùi Thị Huỳnh Hoa	Hoàng Mai	0888.808.046	130 Nguyễn Hữu Thọ, KP Hiệp Thạnh, P Hiệp Ninh, Thành phố Tây Ninh, Tây Ninh	KS	- GCNĐKKD: 3900450166; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 14/GCN cấp ngày 01/7/2020	30
			King Flower	02763.759.979	510 Đường 30/4, Phường 1, Thành phố, Tây Ninh	KS	Dừng hoạt động từ ngày 29/01/2024.	20
5	Công ty TNHH MTV Khách sạn- Dịch vụ- Du lịch Hoàng Sơn	Nguyễn Văn Gung Sơn	Hoàng Sơn	02763.3624639	Số 18, hẻm 14, đường Trần Hưng Đạo, KP1, Phường 1, Thành phố Tây Ninh, Tây Ninh	2 sao	- GCNĐKKD: 3901197170; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 77/GCN cấp ngày 25/12/2019	70
6	Công ty TNHH Dịch vụ tổng hợp An Phát Tây Ninh	Nguyễn Tuấn Tùng	An Nhiên	0974.987.479	582 Đường 30/4, Khu phố 5, Phường 3, Thành phố Tây Ninh, Tây Ninh	KS	- GCNĐKKD: 3901276400; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 02/GCN cấp ngày 16/01/2020	20



STT	TÊN CƠ SỞ	HỌ TÊN NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CƠ SỞ	BIỆN HIỆU	ĐIỆN THOẠI	ĐỊA ĐIỂM KINH DOANH	LOẠI HÌNH	HỒ SƠ PHÁP LÝ	SỐ BUỒNG
7	Công ty TNHH Khách sạn Ân Ngọc Mai	Nguyễn Văn Ân	Ân Ngọc Mai	0909.641.841-02763.859.075	Tổ 13 ấp Suối Cao A, Xã Phước Đông, Huyện Gò Dầu, Tỉnh Tây Ninh	2 sao	- GCNĐKKD: 3901313469; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 22/GCN cấp ngày 2021	Đóng cửa
8	Cty TNHH 1TV NHIÊN HOA	Nguyễn Quang Huy	Phước Đông	0907.250.892-02763.534299	Đường 782, ấp Suối Cao B, xã Phước Đông, Gò Dầu, Tây Ninh	1 sao	- GCNĐKKD: 3901183139; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 73/GCN cấp ngày 29/11/2019	24
9	Cty TNHH MTV DVTMKS BÌNH AN	Võ Phương Thuận	Bình An	0839.152.892	Tổ 4, ấp Trâm Vàng 3, xã Thanh Phước, Gò Dầu, Tây Ninh	KS	- GCNĐKKD: 3901214179; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 13/GCN cấp ngày 12/12/2017	22
10	Cty TNHH Địa ốc TMDV Tài Mỹ	Trần Thị Mỹ	Anh Thư	0773.771.277-0773.919.724	Số 08 QL 22B ấp Bến Mương - xã Thanh Đức, huyện Gò Dầu, tỉnh Tây Ninh	KS	- GCNĐKKD: 0303080325-002; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 12/GCN cấp ngày 16/6/2017	27
11	Cty TNHH KS MINH HẢO	Lê Thị Thọ	Minh Hảo	0276.6552666	Số 01, hẻm 20, đường 782, ấp Phước Đức A, xã Phước Đông, Gò Dầu, Tây Ninh	2 sao	- GCNĐKKD: 3901304626; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 23/GCN cấp ngày 02/02/2024	23
12	Công ty TNHH Thương mại-dịch vụ Trường Hải Tây Ninh	Đỗ Thị Hồng Lan	Anh Thư	0977404109	Đường Nông Trường, ấp Phước Đức A, Phước Đông, Gò Dầu, Tây Ninh	2 sao	- GCNĐKKD: 3901265617-002; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 20/GCN cấp ngày 05/8/2020	28
13	Công ty TNHH Khách sạn Sắc màu Hoa Sứ	Trần Thị Hồng Đào	Sắc Màu Hoa Sứ	0899.999.456	Ấp Suối Cao A, xã Phước Đông, Gò Dầu, Tây Ninh	2 sao	- GCNĐKKD: 3901282595; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 06/GCN cấp ngày 18/3/2021	25

STT	TÊN CƠ SỞ	HỌ TÊN NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CƠ SỞ	BIỂU HIỆU	ĐIỆN THOẠI	ĐỊA ĐIỂM KINH DOANH	LOẠI HÌNH	HỒ SƠ PHÁP LÝ	SỐ BUỒNG
14	Công ty TNHH MTV khách sạn BLUE STAR	Dương Văn Hùng	Bluestar 2	0947771777	Ô1/100A khu phố Rạch Sơn, thị trấn Gò Dầu, huyện Gò Dầu	KS	- GCNĐKKD: 3901210262-001; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 09/GCN cấp ngày 09/4/2021	35
			BlueStar	0276.3858.888 (0917.555.515)	Tổ 9, đường 22/12, KP.Lộc Du, Phường Trảng Bàng, Thị xã Trảng Bàng, Tây Ninh		- GCNĐKKD: 3901210262; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 04/GCN cấp ngày 03/02/2021	34
15	Công ty TNHH MTV Xuân Trang Hotel	Nguyễn Ngọc Hòa	Xuân Trang	0919058805	157 Lê Hồng Phong-KP Rạch Sơn, Thị trấn, Gò Dầu, Tây Ninh	2 sao	- GCNĐKKD: 3901203297; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 03/GCN cấp ngày 13/01/2023	35
16	Công ty cổ phần VRG	Trần Mạnh Hùng	IP Phước Đông	02763.888.999	ĐT782, tổ 15, ấp Phước Đức xã Phước Đông, Tòa nhà Trung tâm dịch vụ Phước Đông, Gò Dầu Hạ, Gò Dầu, Tây Ninh	KS	- GCNĐKKD: 0305268812; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 38/GCN cấp ngày 22/10/2024	42
17	Chi nhánh 1 Công ty TNHH Thiên Di Tây Ninh - GEMS HOTEL	Ngô Thị Ngọc Dung	GEMS HOTEL	0913.600.673	Số 1602A, khu phố An Bình, phường An Tịnh, thị xã Trảng Bàng	KS	- GCNĐKKD: 3901271018-001; '- GCN Đủ điều kiện về An ninh, trật tự số 04/GCN cấp ngày 16/11/2023	22