

KẾ HOẠCH

Chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024

Tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02 tháng 3 năm 2017 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch;

Căn cứ Kế hoạch số 3818/KH-UBND ngày 08 tháng 8 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố về triển khai các chương trình, công trình, dự án thi đua tiêu biểu chào mừng kỷ niệm 50 năm Ngày Giải phóng Miền Nam, thống nhất đất nước (30/4/1975-30/4/2025);

Căn cứ Công văn số 7346/UBND-KT ngày 19 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố về chương trình xúc tiến du lịch Thành phố Hồ Chí Minh năm 2024;

Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Kế hoạch Chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024, với những nội dung chính như sau:

I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU

1. Mục đích

Tạo không khí cạnh tranh sôi nổi, đổi mới chất lượng dịch vụ du lịch tại các điểm đến du lịch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển bền vững ngành du lịch Thành phố Hồ Chí Minh.

Giới thiệu đến người dân, khách du lịch trong và ngoài nước hình ảnh điểm đến du lịch thân thiện, văn minh, an toàn, an ninh theo đúng quy định pháp luật.

Chương trình mang ý nghĩa thiết thực nhằm chào mừng kỷ niệm 50 năm Ngày Giải phóng miền Nam, thống nhất đất nước (30/4/1975 - 30/4/2025).

2. Yêu cầu

Chương trình phải được triển khai đồng bộ, xuyên suốt đến từng địa phương (Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các Quận, Huyện); các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch (doanh nghiệp lữ hành; khu, điểm tham quan du lịch; cơ sở lưu trú du lịch; cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch) trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh với nội dung đa dạng, hình thức phong phú, đảm bảo tính thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

II. THỜI GIAN, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Thời gian thực hiện:

* Giai đoạn 1:

- Thời gian: Tháng 12 Năm 2024.

- Nội dung thực hiện: Tổ chức phát động chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện”; ban hành các tiêu chí đánh giá.

*** Giai đoạn 2:**

- Thời gian: Năm 2025.

- Nội dung thực hiện: Triển khai đăng ký, tiếp nhận đăng ký, tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá, xét chọn và công bố kết quả.

2. Phạm vi triển khai: Trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Đối tượng:

- Các sở, ngành Thành phố; Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các Quận, Huyện.

- Các tổ chức, cá nhân, cộng đồng có tham gia kinh doanh dịch vụ du lịch (doanh nghiệp lữ hành; khu, điểm du lịch; cơ sở lưu trú du lịch; cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch) trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

III. NỘI DUNG, TRÌNH TỰ THỰC HIỆN

1. Giai đoạn 1:

1.1 Tổ chức chương trình phát động:

- Thời gian tổ chức: Tháng 12 năm 2024.

- Địa điểm dự kiến: Tại Công viên QueenLand, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Cơ quan chủ trì thực hiện: Sở Du lịch.

- Nội dung:

+ Triển khai công tác tổ chức lựa chọn nhà thầu theo quy định.

+ Lên ý tưởng, thiết kế chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện”.

+ Tổ chức phát động chương trình (thực hiện sân khấu, trang trí sân khấu, màn hình Led, âm thanh ánh sáng, trình chiếu visual/ film, bàn, ghế, MC, múa, band nhạc, quay phim, chụp ảnh, điều phối, nghi thức công bố, văn phòng phẩm, cước bưu chính).

1.2. Công bố tiêu chí đánh giá mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện:

- Thời gian thực hiện: Tháng 12 năm 2024.

- Cơ quan chủ trì thực hiện: Sở Du lịch

- Nội dung:

Ban hành tiêu chí đánh giá “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện”, bao gồm:

+ Sản phẩm/dịch vụ: Sản phẩm đa dạng, sáng tạo, đảm bảo chất lượng và an toàn; áp dụng công nghệ tiên tiến; đáp ứng nhu cầu và sở thích của nhiều đối tượng khách hàng. Cung cấp dịch vụ chất lượng và đáp ứng nhu cầu của khách hàng; tạo được trải nghiệm độc đáo cho du khách.

+ Thái độ phục vụ: Đội ngũ nhân viên có thái độ thân thiện, tận tâm và chuyên nghiệp trong việc phục vụ khách hàng; luôn lắng nghe và đáp ứng nhu

cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả; có thực hiện các hình thức đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng (như phiếu khảo sát lấy ý kiến khách hàng, phản hồi trực tiếp từ khách hàng, đánh giá trực tuyến, ...); có công khai đường dây nóng (hotline) sẵn sàng phục vụ du khách.

+ Môi trường và bảo vệ môi trường: Cam kết bảo vệ môi trường. Quản lý rác thải góp phần duy trì môi trường xanh, sạch. Sử dụng các nguồn lực, năng lượng tái tạo, hạn chế ô nhiễm và công nghệ thân thiện với môi trường.

+ Cộng đồng xã hội: Đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự xã hội. Chung tay vào các hoạt động cộng đồng tại địa phương; tham gia và đóng góp vào các hoạt động xã hội và bảo vệ quyền lợi của người lao động; cung cấp thông tin các sự kiện, lễ hội tại địa phương; khuyến khích, tạo điều kiện cho du khách tương tác với người dân địa phương. Chủ động sửa chữa, cải tạo, nâng cấp nhà vệ sinh đạt chuẩn phục vụ du khách; tham gia lắp đặt và gắn biển hiệu “Điểm vệ sinh miễn phí”, bảng hướng dẫn sử dụng Điểm vệ sinh miễn phí, biển chỉ dẫn nhà vệ sinh công cộng góp phần nâng cao chất lượng môi trường du lịch và đảm bảo số lượng nhà vệ sinh công cộng phục vụ người dân và du khách.

1.3. Báo cáo kết quả:

- Thời gian thực hiện: Tháng 12 năm 2024.
- Cơ quan chủ trì thực hiện: Sở Du lịch
- Nội dung:

Báo cáo kết quả thực hiện chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024 theo quy định.

2. Giai đoạn 2:

2.1. Triển khai đăng ký, tiếp nhận đăng ký:

- Thời gian tổ chức: Quý 1 + Quý 2 Năm 2025.
- Địa điểm thực hiện: 140 Nguyễn Đình Chiểu, Quận 3.
- Cơ quan chủ trì thực hiện: Sở Du lịch.

2.2. Tổ chức đoàn kiểm tra, đánh giá, xét chọn:

- Thời gian tổ chức: Quý 2 + Quý 3 Năm 2025.
- Địa điểm thực hiện: Tại các đơn vị đã nộp hồ sơ đăng ký tham gia.
- Cơ quan chủ trì thực hiện: Sở Du lịch và Đoàn kiểm tra đánh giá (gồm: Đại diện Sở Văn hóa và Thể thao; Đại diện Sở Tài nguyên và Môi trường; Đại diện Sở An toàn thực phẩm; Đại diện Công an Thành phố; Đại diện Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện).

2.3. Công bố kết quả xét chọn và báo cáo kết quả thực hiện:

- Thời gian tổ chức công bố kết quả xét chọn dự kiến: Quý 3 Năm 2025.
- Thời gian báo cáo kết quả thực hiện: Quý 4 Năm 2025
- Cơ quan chủ trì: Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đơn vị chỉ đạo: Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Đơn vị thực hiện: Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Đơn vị phối hợp: Các sở, ngành Thành phố; Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các Quận/Huyện; các chủ sở hữu, đơn vị quản lý, khai thác cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

4. Phân công nhiệm vụ:

4.1. Sở Du lịch:

- Là cơ quan đầu mối chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành Thành phố triển khai thực hiện chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện năm 2024” đúng theo chủ trương đã được Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh phê duyệt.

- Vận động các doanh nghiệp lữ hành; khu, điểm tham quan du lịch; cơ sở lưu trú du lịch; cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch tham gia thực hiện chương trình.

- Phát động chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024 đến các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch (doanh nghiệp lữ hành; khu, điểm du lịch; cơ sở lưu trú du lịch; cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch), Ủy ban nhân dân Thành phố Thủ Đức và các quận, huyện, cơ quan báo chí,

- Công bố tiêu chí đánh giá mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố kết quả thực hiện chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024 theo quy định.

4.2. Đề nghị Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở An toàn thực phẩm và Công an Thành phố:

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị phối hợp với Sở Du lịch có ý kiến tham mưu đoàn kiểm tra, đánh giá các tiêu chí chọn đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là điểm đến thân thiện theo nội dung Kế hoạch chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024.

- Cử nhân sự tham gia Đoàn kiểm tra, đánh giá với vai trò Thành viên.

4.3. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông:

- Phối hợp thực hiện công tác truyền thông trên trang thông tin điện tử của Thành phố về Chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện”.

4.4. Đề nghị Đài Truyền hình Thành phố:

- Phối hợp phát sóng, đưa tin về Chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024.

4.5. Đề nghị Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện:

- Căn cứ chức năng nhiệm vụ, điều kiện tình hình thực tế tại từng đơn vị, địa phương, xây dựng Kế hoạch triển khai, tổ chức thực hiện và vận động các chủ sở hữu, đơn vị quản lý, khai thác cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tham gia và đồng hành cùng Thành phố. Đặc biệt, tuyên truyền, vận động lắp đặt và treo biển “Điểm vệ sinh miễn phí”, bảng hướng dẫn sử dụng Điểm vệ sinh miễn phí, biển chỉ dẫn nhà vệ sinh công cộng tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trên

địa bàn nhằm tạo sự thuận tiện, góp phần giải quyết nhu cầu vệ sinh thiết yếu cho người dân và du khách trong và ngoài nước.

- Chủ động đầu tư ngân sách, nhân lực, cơ sở vật chất để phối hợp triển khai thực hiện chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024.

- Đẩy mạnh việc tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị tại địa phương chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024.

- Chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát các doanh nghiệp lữ hành; khu, điểm du lịch; cơ sở lưu trú du lịch; cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên địa bàn có đăng ký cam kết thực hiện đúng các tiêu chí đánh giá “Đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là điểm đến thân thiện”; báo cáo kết quả kiểm tra, giám sát gửi về Sở Du lịch tổng hợp báo cáo theo quy định.

- Cuối năm báo cáo kết quả thực hiện Chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024 gửi về Sở Du lịch tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố theo quy định.

- Cử nhân sự tham gia Đoàn kiểm tra, đánh giá với vai trò Thành viên.

4.6. Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh căn cứ điều kiện cơ sở vật chất, thời gian hoạt động tại các doanh nghiệp lữ hành; khu, điểm du lịch; cơ sở lưu trú du lịch; cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch chủ động, phối hợp tham gia thực hiện Kế hoạch chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

Nguồn kinh phí thực hiện: Từ nguồn ngân sách nhà nước được giao tại Quyết định số 5758/QĐ-UBND ngày 12 tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc giao dự toán ngân sách nhà nước năm 2024.

Trên đây là Kế hoạch chương trình “Mỗi đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch là một điểm đến thân thiện” năm 2024, kính báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố, đề nghị các Sở - ngành, thành phố Thủ Đức và quận - huyện nghiêm túc phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND TP (để b/c);
- Các đơn vị: Sở VH TT, Sở TN MT, Sở AT TP, Sở TT TT, CATP, Đài TH, UBND TP Thủ Đức & Q, H (để p/hợp).
- BGĐ Sở;
- Các phòng thuộc Sở (để p/hợp);
- BGĐ TTXTDL;
- Lưu: VT, QLLH (KT).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Bùi Thị Ngọc Hiếu