

Số: /CDLQGVN-LH  
V/v tăng cường công tác quản lý  
hoạt động kinh doanh du lịch

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

Kính gửi:

- Sở Du lịch, Sở VHTTDL các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, dịch vụ lưu trú du lịch.

Thời gian gần đây, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam ghi nhận một số tổ chức, cá nhân lợi dụng hoạt động du lịch để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, như: tổ chức đưa công dân Việt Nam ra nước ngoài trái phép dưới danh nghĩa du lịch; kinh doanh dịch vụ du lịch trái quy định; quảng cáo, cung cấp thông tin sai sự thật; giả mạo trang web, tài khoản mạng xã hội của doanh nghiệp kinh doanh du lịch, cơ sở lưu trú du lịch để lừa đảo, chiếm đoạt tiền đặt dịch vụ du lịch; lừa dối người tiêu dùng và các hành vi vi phạm pháp luật khác. Các hành vi nêu trên có xu hướng gia tăng, diễn biến phức tạp trong mùa cao điểm du lịch hè, tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, quyền và lợi ích hợp pháp của khách du lịch, doanh nghiệp, gây ảnh hưởng đến môi trường kinh doanh du lịch và hình ảnh của du lịch Việt Nam.

Để tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch, bảo đảm môi trường kinh doanh du lịch minh bạch, lành mạnh và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam đề nghị Sở quản lý du lịch địa phương, các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch tập trung triển khai một số nội dung cụ thể như sau:

### 1. Sở quản lý du lịch các địa phương

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định của pháp luật về du lịch đối với các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch và các tổ chức, cá nhân có hoạt động liên quan đến kinh doanh du lịch trên địa bàn.

- Đôn đốc, hướng dẫn các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn tăng cường quản lý khách lưu trú, chủ động phát hiện các trường hợp có dấu hiệu lợi dụng cơ sở lưu trú để thực hiện hoặc che giấu các hoạt động vi phạm pháp luật, nhất là hoạt động lừa đảo, chiếm đoạt tài sản; mua bán, tàng trữ, sử dụng trái phép chất ma túy; mại dâm; đánh bạc; buôn bán người; tổ chức đưa người xuất cảnh, nhập cảnh trái phép và các hành vi vi phạm pháp luật khác; kịp thời phối hợp với cơ quan Công an và cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- Chủ động nắm tình hình, kịp thời phát hiện các tổ chức, cá nhân có dấu hiệu lợi dụng hoạt động du lịch để đưa người Việt Nam ra nước ngoài trái phép, tổ chức xuất cảnh trái phép, môi giới lao động trái phép, lừa đảo khách du lịch hoặc thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác; phối hợp chặt chẽ với cơ quan Công an, Quản lý thị trường, cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan liên quan để xử lý theo quy định.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến quy định của Luật Du lịch năm 2017, Luật Xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật có liên quan; chủ động cảnh báo người dân, khách du lịch và doanh nghiệp về các phương thức, thủ đoạn lợi dụng hoạt động du lịch để lừa đảo, chiếm đoạt tài sản, hoặc tổ chức các hoạt động trái pháp luật.

- Tăng cường tuyên truyền, cảnh báo các phương thức, thủ đoạn giả mạo doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên môi trường mạng; hướng dẫn doanh nghiệp và khách du lịch nhận diện các kênh thông tin chính thức, chỉ giao dịch, thanh toán qua các kênh chính thức; phối hợp xử lý các trường hợp giả mạo theo quy định.

- Rà soát các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn; kịp thời chấn chỉnh, xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các trường hợp vi phạm quy định pháp luật về kinh doanh du lịch.

- Tăng cường tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của khách du lịch; trường hợp vượt thẩm quyền hoặc có tính chất phức tạp, kịp thời báo cáo Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam để phối hợp xử lý.

## **2. Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành**

- Nghiêm túc chấp hành các quy định của pháp luật về du lịch, xuất nhập cảnh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các quy định pháp luật có liên quan; chịu trách nhiệm trước pháp luật về toàn bộ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

- Tuyệt đối không tổ chức, môi giới, tiếp tay hoặc tham gia dưới bất kỳ hình thức nào vào các hoạt động đưa công dân Việt Nam ra nước ngoài trái phép, trốn ở lại nước ngoài hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

- Thực hiện đúng nội dung giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành; không cho tổ chức, cá nhân khác thuê, mượn, sử dụng giấy phép kinh doanh lữ hành trái quy định.

- Cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực thông tin về chương trình du lịch, sản phẩm du lịch, dịch vụ du lịch cho khách hàng; không quảng cáo sai sự thật, không sử dụng các hình thức tiếp thị gây hiểu nhầm hoặc che giấu thông tin có thể ảnh hưởng đến quyết định của khách hàng.

- Đối với các sản phẩm “nghỉ dưỡng dài hạn”, “thẻ du lịch”, “sở hữu kỳ nghỉ” hoặc sản phẩm tương tự có liên quan đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, cần bảo đảm việc giới thiệu, quảng bá, tư vấn và giao kết hợp đồng tuân thủ đầy đủ quy định của pháp luật; không cam kết các quyền lợi vượt quá khả

năng thực hiện hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác cho khách hàng.

- Tăng cường công tác đào tạo, phổ biến pháp luật và đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ quản lý, nhân viên; chủ động xây dựng cơ chế kiểm soát nội bộ nhằm phòng ngừa các hành vi vi phạm pháp luật phát sinh trong quá trình hoạt động.

### **3. Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch**

- Nghiêm túc chấp hành các quy định của pháp luật về du lịch, cư trú, an ninh, trật tự và các quy định pháp luật có liên quan; thực hiện đầy đủ việc khai báo lưu trú theo quy định.

- Tăng cường quản lý khách lưu trú; chủ động phát hiện các trường hợp có dấu hiệu lợi dụng cơ sở lưu trú để thực hiện hoặc che giấu các hoạt động vi phạm pháp luật, nhất là hoạt động lừa đảo, chiếm đoạt tài sản; mua bán, tàng trữ, sử dụng trái phép chất ma túy; mại dâm; đánh bạc; buôn bán người; tổ chức đưa người xuất cảnh, nhập cảnh trái phép và các hành vi vi phạm pháp luật khác; kịp thời thông báo, phối hợp với cơ quan Công an và cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- Chủ động rà soát, bảo vệ các kênh thông tin chính thức của doanh nghiệp; kịp thời cảnh báo khách hàng khi phát hiện trang web, tài khoản mạng xã hội giả mạo doanh nghiệp để lừa đảo chiếm đoạt tiền đặt phòng và các dịch vụ du lịch; hướng dẫn khách chỉ giao dịch qua các kênh chính thức.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật và tập huấn cho người quản lý, nhân viên về trách nhiệm phát hiện, ngăn ngừa các hành vi vi phạm pháp luật; xây dựng quy trình nội bộ trong việc tiếp nhận, quản lý khách lưu trú và xử lý các trường hợp nghi vấn.

Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam đề nghị Sở quản lý du lịch các địa phương và các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch nghiêm túc triển khai thực hiện.

Trân trọng./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Thứ trưởng Hồ An Phong (để báo cáo);
- Cục trưởng (để báo cáo);
- Trung tâm Thông tin du lịch (để đăng tải);
- Lưu: VP, PQLLH, MQ (10).

**KT. CỤC TRƯỞNG  
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

**Hà Văn Siêu**