

Số: 186 /QĐ-CDLQGVN

Hà Nội, ngày 07 tháng 05 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Kế hoạch kiểm tra công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hướng dẫn viên du lịch năm 2026

CỤC TRƯỞNG CỤC DU LỊCH QUỐC GIA VIỆT NAM

Căn cứ Luật Du lịch số 09/2017/QH14;

Căn cứ Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 94/2021/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2021;

Căn cứ Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số Điều của Luật Du lịch, được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 và Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024;

Căn cứ Quyết định số 488/QĐ-BVHTTDL ngày 01 tháng 3 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 140/QĐ-CDLQGVN ngày 17 tháng 3 năm 2025 của Cục trưởng Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Phòng Lưu trú du lịch;

Căn cứ Quyết định số 141/QĐ-CDLQGVN ngày 17 tháng 3 năm 2025 của Cục trưởng Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Phòng Lữ hành;

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BVHTTDL ngày 30 tháng 3 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành kế hoạch công tác năm 2026 của Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Phòng Lưu trú du lịch.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Kế hoạch kiểm tra công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hướng dẫn viên du lịch năm 2026.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng phòng Phòng Lưu trữ du lịch, Trưởng phòng Phòng Lễ hành và Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Thứ trưởng Hồ An Phong (để báo cáo);
- Cục An ninh đối ngoại A01;
- Sở VH-TT-DL các tỉnh/thành phố liên quan;
- Trung tâm TTDL;
- Lưu: VT, LTDL.

CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Trùng Khánh

Hà Nội, ngày 07 tháng 05 năm 2026



KẾ HOẠCH

Kiểm tra công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hướng dẫn viên du lịch năm 2026

(Kèm theo Quyết định số 186 /QĐ-CDLQGVN ngày 07 tháng 05 năm 2026 của Cục trưởng Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, khu/điểm du lịch các cơ sở giáo dục tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch; thực hiện cải cách hành chính, nâng cao ý thức công vụ; kiên quyết xử lý những cán bộ có hành vi vi phạm, tiêu cực, gây khó khăn hoặc bao che cho đơn vị không thực hiện đúng quy định.

b) Nâng cao nhận thức của cơ quan quản lý nhà nước, chủ đầu tư và những người quản lý, điều hành doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, các cơ sở giáo dục tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch, các khu du lịch, điểm du lịch, các cơ sở lưu trú du lịch về việc chấp hành quy định pháp luật trong kinh doanh du lịch, công tác thống kê du lịch, sự cần thiết phải duy trì và kiểm soát chất lượng dịch vụ, phát triển nhanh, toàn diện, bền vững.

c) Phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn và áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để xử lý kịp thời hành vi vi phạm của các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch và hướng dẫn viên du lịch.

d) Tạo bước chuyển biến căn bản trong việc nâng cao tính chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ, đảm bảo vệ sinh môi trường; xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, có văn hóa trong các cơ sở kinh doanh sản phẩm dịch vụ du lịch. Nâng cao ý thức ứng xử văn minh, thái độ lễ phép, thân thiện phục vụ khách đối với tất cả cán bộ, nhân viên ngành du lịch.

đ) Thể hiện quyết tâm, cam kết mạnh mẽ của ngành Du lịch về nhận thức và hành động trong việc chấn chỉnh, và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng yêu cầu đẩy mạnh phát triển du lịch tiên tiến tới mục tiêu đưa ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong kỷ nguyên mới.

2. Yêu cầu

- Việc kiểm tra phải chấp hành, tuân thủ các quy định của pháp luật. Hoạt động kiểm tra được thực hiện đúng theo nội dung, kế hoạch đã được phê duyệt.

- Trong quá trình kiểm tra, chủ động nắm bắt thông tin về các điều kiện thuận lợi; những khó khăn, vướng mắc và các kiến nghị, đề xuất trong công tác quản lý nhà nước đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, khu/ điểm du lịch hoạt động hướng dẫn du lịch sau khi chuyển đổi sang mô hình chính quyền địa phương 2 cấp của Sở Du lịch/ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; hoạt động của các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, lữ hành, các khu du lịch, điểm du lịch, các cơ sở giáo dục và hướng dẫn viên du lịch.

- Bảo đảm sự phối hợp với các cơ quan liên quan trong quá trình kiểm tra, không gây cản trở, ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của đối tượng kiểm tra.

II. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, NỘI DUNG, THÀNH PHẦN ĐOÀN KIỂM TRA

1. Đối tượng kiểm tra

- Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương;

- Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế;

- Các khu du lịch, điểm du lịch trên địa bàn các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương;

- Các hướng dẫn viên du lịch đang hành nghề tại các khu/ điểm du lịch;

- Các cơ sở giáo dục tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch trên địa bàn các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương;

- Các cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng sao trong cả nước;

- Các cơ sở lưu trú du lịch quảng bá không đúng chất lượng dịch vụ, niêm yết không đúng hạng sao hoặc quảng bá hạng sao khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận.

2. Địa điểm, thời gian, nội dung, thành phần đoàn kiểm tra

2.1. Địa điểm thực hiện: Tại một số địa bàn trọng điểm phát triển du lịch

+ Miền Bắc: Quảng Ninh, Lào Cai (Sa Pa), Hà Nội.

+ Miền Trung: Gia Lai (Quy Nhơn), Huế, Đà Nẵng, Khánh Hoà.

+ Miền Nam: TP. Hồ Chí Minh, Cần Thơ, An Giang (Phú Quốc), Đồng Nai.

2.2. Thời gian triển khai: Dự kiến trong Quý II, III, IV năm 2026.

2.3. Thành phần đoàn kiểm tra:

- Lãnh đạo Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;

- Đại diện Lãnh đạo và Chuyên viên Phòng Lữ hành, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;

- Đại diện Lãnh đạo và Chuyên viên Phòng Lưu trú du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam;

- Đại diện Cục An ninh đối ngoại A01, Bộ Công an;

- Đại diện cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch tại địa phương.

2.4. Nội dung kiểm tra:

a) Làm việc với cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch tại địa phương về công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động lữ hành, hướng dẫn viên du lịch, khu/điểm du lịch và lưu trú du lịch trên địa bàn, như: công tác cấp, đổi và thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; công tác cấp, đổi, thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch; công tác thẩm định và công nhận khu du lịch cấp tỉnh, điểm du lịch và cơ sở lưu trú du lịch; công tác theo dõi, thanh tra, kiểm tra, giám sát, ngăn chặn các hoạt động vi phạm pháp luật trong hoạt động lữ hành, lưu trú du lịch trên địa bàn; công tác tổ chức khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế; kiểm tra việc quảng bá, niêm yết hạng cơ sở lưu trú du lịch; công tác thống kê du lịch.

b) Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành liên quan đến hoạt động sử dụng, quản lý hướng dẫn viên du lịch và đảm bảo điều kiện kinh doanh lữ hành (hợp đồng ký kết giữa công ty với hướng dẫn viên du lịch, các đối tác; tiền ký quỹ kinh doanh lữ hành; người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành...).

c) Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật của khu du lịch, điểm du lịch về việc đảm bảo các điều kiện công nhận khu du lịch, điểm du lịch, công tác quản lý hoạt động hướng dẫn du lịch và đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại các khu du lịch, điểm du lịch.

d) Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật của hướng dẫn viên du lịch đang hành nghề tại khu du lịch, điểm du lịch.

e) Kiểm tra các cơ sở giáo dục tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành và hướng dẫn du lịch về việc thực hiện các quy định của pháp luật về hoạt động tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và quốc tế; tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa và quốc tế.

g) Kiểm tra các cơ sở lưu trú du lịch về việc chấp hành các quy định pháp luật, công tác duy tu, bảo dưỡng cơ sở vật chất kỹ thuật, đội ngũ lao động, công tác đảm bảo vệ sinh môi trường, phòng cháy và chữa cháy.

3. Phương thức kiểm tra: Kiểm tra tại chỗ theo kế hoạch.

III. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Đối với cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch

a) Trao đổi nghiệp vụ trong công tác cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, công nhận khu du lịch cấp tỉnh, điểm du lịch; nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động lữ hành, hướng dẫn du lịch, quản lý khu/điểm du lịch

b) Tổ chức tuyên truyền, quán triệt chủ trương, mục tiêu, biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại các khu du lịch, điểm du lịch; nâng cao chất lượng dịch vụ lễ hành; nâng cao chất lượng dịch vụ trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, điểm du lịch.

c) Kiểm tra công tác thẩm định và cấp, đổi, cấp lại, thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch, giấy phép kinh doanh dịch vụ lễ hành nội địa; công tác thẩm định và công nhận khu du lịch cấp tỉnh, điểm du lịch; công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ lễ hành, hướng dẫn du lịch, khu/điểm du lịch; công tác tổ chức khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế.

d) Kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch theo hệ thống tiêu chuẩn ngành; xử lý vi phạm hành chính đối với cơ sở lưu trú du lịch vi phạm theo quy định của pháp luật (nếu có).

e) Hỗ trợ tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản trị khách sạn, kỹ năng nghề cho cán bộ quản lý và nhân viên cơ sở lưu trú du lịch; nâng cao trình độ hướng dẫn du lịch cho đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại các doanh nghiệp lễ hành và các khu, điểm du lịch. Các địa phương có kế hoạch hỗ trợ công tác bồi dưỡng nghiệp vụ nhân lực du lịch trên địa bàn.

2. Đối với các doanh nghiệp kinh doanh lễ hành, các khu điểm du lịch, hướng dẫn viên du lịch đang hành nghề tại khu/ điểm du lịch

a) Nhận thức rõ yêu cầu, trách nhiệm tuân thủ nghiêm các quy định của pháp luật về việc sử dụng và quản lý hướng dẫn viên du lịch và đảm bảo điều kiện kinh doanh lễ hành (hợp đồng ký kết giữa công ty và hướng dẫn viên du lịch, các đối tác, tiền ký quỹ, người phụ trách kinh doanh dịch vụ lễ hành,...);

b) Kiểm tra công tác quản lý hoạt động hướng dẫn du lịch tại các khu du lịch điểm du lịch đảm bảo chất lượng phục vụ khách du lịch;

c) Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật của khu/điểm du lịch về việc đảm bảo các điều kiện công nhận khu/điểm du lịch, công tác quản lý hoạt động hướng dẫn du lịch, đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại các khu điểm du lịch.

d) Thực hiện chính sách an sinh xã hội, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động, tổ chức thực hiện việc khen thưởng phù hợp trong phạm vi đơn vị.

3. Đối với các cơ sở giáo dục tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch

Kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về hoạt động tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và quốc tế.

4. Đối với các cơ sở lưu trú du lịch trên toàn quốc

a) Nhận thức rõ yêu cầu, trách nhiệm tuân thủ các quy định về quản lý chất lượng, thực hiện đúng tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch; tham gia và hưởng ứng thực hiện nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch;

b) Kiểm tra, rà soát cơ sở vật chất, trang thiết bị; nâng cấp, thay thế kịp thời trang thiết bị xuống cấp, hư hỏng; đảm bảo các cơ sở lưu trú du lịch, nhất là các khách sạn được xếp hạng sao phải đảm bảo duy trì chất lượng theo tiêu chuẩn;

c) Rà soát, đánh giá lại đội ngũ cán bộ, nhân viên đang làm việc trong cơ sở lưu trú du lịch; có kế hoạch tuyển dụng, tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghề và nâng cao thái độ ứng xử văn minh cho nhân viên; thay thế, điều chuyển những nhân viên hạn chế về chuyên môn sang bộ phận khác phù hợp;

d) Kiểm tra công tác đảm bảo an ninh trật tự, phòng cháy, chữa cháy, vệ sinh môi trường; đảm bảo tất cả các khu vực trong cơ sở lưu trú luôn sạch sẽ, an toàn;

e) Thực hiện chính sách an sinh xã hội, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động. Tổ chức thực hiện việc khen thưởng phù hợp trong phạm vi cơ sở lưu trú du lịch.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Lưu trú du lịch, Phòng Lữ hành

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các hoạt động cụ thể được phân công trong Kế hoạch này.

- Chủ động thành lập các đoàn kiểm tra, giám sát công tác chấp hành các quy định pháp luật và đảm bảo chất lượng của các doanh nghiệp lữ hành, hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, các cơ sở giáo dục đào tạo nghiệp vụ lĩnh vực du lịch, khu/ điểm du lịch và hoạt động nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch theo mục đích, yêu cầu và nội dung trên.

- Xây dựng chi tiết Kế hoạch kiểm tra trình Lãnh đạo Cục phê duyệt;

- Dự thảo Quyết định thành lập Đoàn Kiểm tra trình Lãnh đạo Cục phê duyệt;

- Dự thảo văn bản mời đại diện các đơn vị liên quan tham gia đoàn kiểm tra;

- Báo cáo kết quả triển khai nhiệm vụ trình Lãnh đạo Cục sau khi kết thúc.

2. Văn phòng Cục

- Bố trí kinh phí thực hiện từ nguồn thu phí năm 2026;

- Ký kết hợp đồng với các đơn vị cung cấp dịch vụ phục vụ đoàn kiểm tra;

- Bố trí phương tiện vận chuyển. Trường hợp không bố trí được xe cơ quan, thực hiện thanh quyết toán theo hợp đồng thuê xe đã ký kết theo đúng quy định sau khi kết thúc đoàn kiểm tra;

- Thực hiện công tác thanh quyết toán cho các nhiệm vụ theo đúng quy định.

3. Đề nghị Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố: Quảng Ninh, Lào Cai, Gia Lai, Huế, Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh, Cần Thơ, An Giang, Hà Nội, Đồng Nai, Khánh Hòa

- Chủ động tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát chất lượng việc chấp hành các quy định pháp luật của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, các điểm đến và hoạt động hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn; đồng thời, kiểm tra, đánh giá, giám sát chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn.

- Phối hợp với Đoàn công tác triển khai các nhiệm vụ theo Kế hoạch.

4. Trung tâm Thông tin du lịch

Tổ chức các hình thức thông tin, tuyên truyền, tạo hiệu ứng mạnh mẽ trong chiến dịch nâng cao chất lượng và thay đổi hình ảnh du lịch Việt Nam.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam bố trí kinh phí hàng năm từ nguồn phí, lệ phí và các nguồn kinh phí phù hợp để thực hiện Kế hoạch.

- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương đề xuất và sử dụng nguồn kinh phí do ngân sách địa phương cấp để triển khai thực hiện./.

