

VĂN BẢN PHÁP LUẬT KHÁC
ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

**Quyết định số 6698/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023
phê duyệt phương án tái cấu trúc quy trình lựa chọn cung cấp
dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ
tục hành chính trên môi trường điện tử tích hợp trên Cổng Dịch vụ công
quốc gia thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành phố Hà Nội**

(Tiếp theo Công báo số 03+04)

13. Quy trình công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch. QT-13.2023

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1. Nộp hồ sơ	Công dân	Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch, (Công dân) lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn). Người nộp hồ sơ đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Công DVC kết nối với CSDLDC để khai thác các trường thông tin của công dân có trong CSDLDC. Công dân lựa chọn: - Dịch vụ công trực tuyến; - Sở Du lịch; - Lĩnh vực dịch vụ du lịch lưu trú; - Thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo. Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh danh điện tử.
	Công dân	Công dân điền Biểu mẫu điện tử tương tác công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch (chỉ tiết tại Phụ lục 2.1 đính kèm). Trường hợp các thông tin trong Biểu mẫu điện tử đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội, hệ thống thông tin có liên quan, được điền tự động (nếu có).		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		Công dân kiểm tra, cập nhật thông tin bảo đảm thông tin đầy đủ, chính xác, hợp pháp. Thành phần hồ sơ chi tiết tại Phụ lục 2.2 kèm theo.				
	Công dân	- Đối với hạng 1 sao, 2 sao: 1.500.000 đồng/lần/cơ sở. - Đối với hạng 3 sao: 2.000.000 đồng/lần/cơ sở.			Thông tư số 34/2018/TT-BTC	
2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 3. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu) Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa. 4. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 5. Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng QLCSLT.	01 ngày	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bang lệnh chuyển).	Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.	
3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	01 ngày	Yêu cầu bổ sung/từ chối giải quyết - Cập nhật trên Hệ thống.		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Công chức thụ lý hồ sơ	Cán bộ thụ lý hồ sơ theo quy định. Kết quả: - Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ. Soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ hợp lệ. Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, công văn thông báo Tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị có liên quan (UBND quận, huyện, thị xã). - Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc.	02 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định.	01 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính: Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở.	18 ngày		Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.	
	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định.	01 ngày	Quyết định công nhận hạng CSLT/hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt hạng CSLT du lịch đề nghị).		
	Lãnh đạo Sở	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ.	01 ngày	Quyết định công nhận hạng CSLT/ hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt hạng CSLT du lịch đề nghị).		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Công chức thụ lý hồ sơ	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, Bàn giao kết quả thụ lý hồ sơ cho Bộ phận một cửa.	01 ngày	Quyết định công nhận hạng CSLT/hoặc dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt hạng CSLT du lịch đề nghị).		
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận Quyết định từ công chức Phòng chuyên môn. 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ BCCI. 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính. <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực định danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCI: Bản chính “Quyết định”.	01 ngày	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		

Phụ lục 13.1. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC

Mẫu số 07 (tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL)

TÊN DOANH NGHIỆP
TÊN CƠ SỞ DỊCH VỤ...

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

Hà Nội, ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN HẠNG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội.

Căn cứ Luật Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chuẩn Quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch hiện hành, chúng tôi làm đơn này đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội xem xét, xếp hạng cho cơ sở lưu trú du lịch.

1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Fax:
- Website:
- Email:
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh số:
cơ quan cấp
- Có cam kết, giấy chứng nhận về:
 - (1) Đủ điều kiện về an ninh, trật tự;
 - (2) Phòng cháy, chữa cháy;
 - (3) Bảo vệ môi trường;
 - (4) An toàn thực phẩm.

2. Cơ sở vật chất kỹ thuật:

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:
- Tổng vốn đầu tư nâng cấp(nếu có)
- Tổng diện tích mặt bằng (m²)
- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m²):
- Tổng số buồng:

STT	Loại buồng	Số lượng buồng	Giá công bố (VND)
-----	------------	----------------	----------------------

1			
2			
3			
...			

* Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:

.....

3. Người quản lý và nhân viên phục vụ:

- Tổng số:

Trong đó:

Ban giám đốc: Lễ tân:

Bếp: Buồng:

Bàn, bar: Bộ phận khác:

- Trình độ:

Trên đại học: (người) Đại học: (người) Cao đẳng: (người)

Trung cấp: (người) Sơ cấp: (người) THPT: (người)

- Chứng chỉ khác: (người)

- Được đào tạo nghiệp vụ(%):

- Ngoại ngữ (%):

4. Hạng đề nghị:

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung trong Đơn đề nghị và thực hiện nghiêm túc, đảm bảo chất lượng cơ sở lưu trú du lịch theo đúng hạng đã được công nhận./.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu:

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
 HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**
 (Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

BIỂU ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG KHÁCH SẠN

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
1. Vị trí, kiến trúc				
1.1. Vị trí				
- Thuận lợi	H, R, M, F	1, 2		
- Rất thuận lợi, dễ tiếp cận	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan đẹp	H, R, M, F	3, 4, 5		
1.2. Thiết kế kiến trúc				
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết kế kiến trúc đẹp	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiến trúc độc đáo	H, R, M, F	5		
- Toàn cảnh được thiết kế thống nhất	H, R, M, F	5(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý, đẹp, sang trọng, vật liệu xây dựng chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang trọng, tinh tế	H, R	5(*)		
- Có mái che trước sảnh đón tiếp	H	3, 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
	R	5		
	H, M, F	5(*)		
- Buồng ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Tầng đặc biệt hoặc khu phục vụ đặc biệt	H	5(*)		
	R	5		
- Khu vực buồng ngủ cách âm tốt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
1.3. Quy mô buồng ngủ				
- 10 buồng ngủ	H, R, M, F	1(*)		
- 15 buồng ngủ	R	2(*)		
- 20 buồng ngủ	H, M, F	2(*)		
- 30 buồng ngủ	M, F	3(*)		
- 40 buồng ngủ	R	3(*)		
	H	3(*)		
- 50 buồng ngủ	M, F	4(*)		
	R	4(*)		
- 60 buồng ngủ	R	4(*)		
- 80 buồng ngủ	H	4(*)		
	R, M, F	5(*)		
- 100 buồng ngủ	H	5(*)		
1.4. Nơi để xe và giao thông nội bộ				
a) Nơi để xe				
- Nơi để xe cho khách trong hoặc cách khu vực khách sạn tối đa 200m	H	1, 2		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 5% số buồng ngủ	H	3		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 10% số buồng ngủ	H	4		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 15% số buồng ngủ	H	5		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 50% số buồng ngủ	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 100% số buồng ngủ	M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
b) Giao thông nội bộ				
- Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
1.5. Khu vực sảnh đón tiếp				
- Có sảnh đón tiếp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích 10 m ²	H, R, M	1		
	F	3		
- Diện tích 20 m ²	H, R, M	2		
	F	4		
- Diện tích 35 m ²	H, R, M	3		
	F	5		
- Diện tích 60 m ²	H, R, M	4		
- Diện tích 100 m	H, R, M	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	5(*)		
- Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	5		
- Bar sảnh	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5(*)		
1.6. Không gian xanh				
- Cây xanh ở các khu vực công cộng	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
- Sân vườn, cây xanh	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
	H	5		
1.7. Diện tích buồng ngủ (bao gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh)				
- Buồng một giường đơn 12 m ² - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 15 m ²	H, R, M	1(*)		
- Buồng một giường đơn 15 m ² - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 17 m ²	H, R, M	2(*)		
- Buồng một giường đơn 18 m ²	H, R, M	3(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 22 m ²				
- Buồng một giường đơn 21 m ² - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 25 m ²	H, R, M	4(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 41 m ²	H, R, M	4		
- Buồng một giường đơn 24 m ² - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 32 m ²	H, R, M	5(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 56 m ²	H, R, M	5		
- Buồng đặc biệt cao cấp 100 m ²	H, R, M	5		
1.8. Nhà hàng, quầy bar				
- 01 nhà hàng	H, R, M, F	2(*)		
- 01 nhà hàng có quầy bar	H, R, M, F	3(*)		
- 01 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	4(*)		
- 02 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	5(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 50% số giường	H, R, M, F	2(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 60% số giường	H, R, M, F	3(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 80% số giường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 quầy bar	H, M, F	4(*)		
- 02 quầy bar	R	4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
	H, M, F	5(*)		
- Phòng vệ sinh (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	2		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
1.9. Khu vực bếp				
- Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bếp	H, R, M, F	2(*), 3(*)		
- Bếp Âu, Á	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bếp bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội (nóng, lạnh) được tách riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực soạn chia thức ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp ngăn chặn động	H, R, M, F	2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
vật, côn trùng gây hại		4(*), 5(*)		
- Tường phẳng không thấm nước, dễ làm sạch	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp (bên ngoài khu vực bếp)	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
1.10. Kho				
- Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các kho lạnh (theo loại thực phẩm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
1.11. Phòng họp, hội nghị, hội thảo				
- 01 phòng họp 30 ghế	H	3(*)		
- 01 phòng họp	H	4(*)		
- 01 phòng hội thảo	H	4(*)		
- 01 phòng hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- 02 phòng họp	H	5(*)		
- 02 phòng hội thảo	H	5(*)		
- Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ	H	4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ	H	3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
riêng (áp dụng đối với phòng họp, hội nghị, hội thảo tách rời sảnh đón tiếp)				
- Cách âm tốt	H	4(*), 5(*)		
1.12. Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên				
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng trực buồng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phòng thay quần áo	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng tắm	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng ăn nhân viên	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
1.13. Hành lang				
- Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
2. Trang thiết bị, tiện nghi				
2.1. Chất lượng, bài trí, trang trí				
- Chất lượng khá	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*)		
- Chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bài trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Màu sắc hài hòa	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đồng bộ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang trí nội thất đẹp	H, R, M, F	4(*)		
- Hiện đại, sang trọng	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang trí nghệ thuật	H, R, M, F	5(*)		
2.2. Trang thiết bị nội thất				
2.2.1. Sảnh đón tiếp; Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng				
a) Sảnh đón tiếp				
- Quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy vi tính	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn ghế tiếp khách	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào được bố trí thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Internet không dây (wifi)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Xe đẩy cho người khuyết tật	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Giá để báo, tạp chí hoặc hệ thống đọc báo trực tuyến (Press Reader)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng và hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách ...)	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Quầy lễ tân tổ chức thành các quầy phân theo chức năng:				
+ Quầy đặt buồng	H, R, M, F	5		
+ Quầy đón tiếp	H, R, M, F	5		
+ Tổng đài điện thoại	H, R, M, F	5		
b) Phòng vệ sinh sạch và các khu vực công cộng				
- Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn tiểu nam (phòng vệ sinh nam)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc treo túi hoặc chỗ để túi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc khăn lau tay	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy sấy tay	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống ga và xi phong thoát sản đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
2.2.2. Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ				
a) Buồng ngủ				
- Giường đơn 0,9 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Giường đơn 1,0 m x 2 m	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Giường đơn 1,2 m x 2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		3(*), 4(*), 5(*)		
- Giường buồng đặc biệt cao cấp 2,2 m x 2,2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường cho người khuyết tật 1,8 m x 2 m	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đệm dày 10 cm, có ga bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Đệm dày 20 cm, có ga bọc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chăn có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gối có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường)	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường	H, R, M, F	4, 5		
- Đèn đầu giường	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng	H, R, M, F	4, 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Đèn đủ chiếu sáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Mắc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn chải quần áo	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	H, R, M	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	F	1, 2, 3, 4, 5		
- Cốc uống nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tách uống trà, cà phê	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Hộp giấy ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bộ đồ ăn trái cây.	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dụng cụ mở bia, rượu	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn làm việc cho 50% số buồng ngủ	H	1, 2, 3(*)		
	R	3		
- Bàn làm việc cho 100% số buồng ngủ	H	4(*), 5(*)		
	R	4, 5(*)		
- Đèn bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M	3, 4, 5		
- Gương soi cả người	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Cập nhật tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: Nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet không dây (wifi)	H, R, M	1, 2		
- Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao	H, R, M	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable)	H, R, M	3, 4, 5		
- Tủ kim chỉ	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Sọt đựng rác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	5		
- Két an toàn cho 30% số buồng ngủ	H, R, M, F	3(*)		
- Két an toàn cho 80% số buồng ngủ	H, R, M, F	4(*)		
- Két an toàn cho 100% số buồng ngủ	H, R, M, F	5(*)		
- Cân sức khỏe	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Giá để hành lý	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dép đi trong phòng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc mút lau giày	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Tranh ảnh	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Rèm cửa sổ	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Rèm cửa sổ đủ chắn sáng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ lạnh hoặc minibar	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt - suite)	R	4, 5		
	H, M, F	4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ấm đun nước siêu tốc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler)	H, R, M, F	4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ khóa từ dùng thẻ	H, R, M, F	4, 5		
- Cửa tự động đóng	H, R, M, F	4, 5		
- Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ	H	3, 4, 5		
b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ				
- Tường bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương cầu (Buồng đặc biệt cao cấp)	H, R, M, F	5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước nóng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi tắm hoa sen	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống sen cây tắm đứng phun mưa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giá để khăn các loại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn trên gương soi	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Đèn trần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vật dụng cho một khách:				
+ Cốc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Dầu gội đầu	H, R, M, F	1, 2		
+ Dầu gội đầu và dầu xả	H, R, M, F	3, 4, 5		
+ Khăn mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn tắm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn lau tay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
+ Mũ chụp tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Sữa tắm	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Tắm bông	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Kem đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Bàn chải đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Kem dưỡng da	H, R, M, F	4, 5		
+ Áo choàng sau tắm	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
+ Bông tẩy trang	H, R, M, F	4, 5		
- Muối tắm	H, R, M, F	4, 5		
- Khăn chùi chân	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bệ đặt chậu rửa mặt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- 80% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	3(*)		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	4(*)		
- Bồn tắm tạo sóng cho buồng đặc biệt cao cấp	H, R, M, F	5		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại	H, R, M, F	5(*)		
- Dây phơi quần áo	H, R, M, F	5		
- Hệ thống ga và xi phong thoát sản đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
2.2.3. Phòng họp, hội thảo, hội nghị				
- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy chiếu, màn chiếu	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ họp	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	H	4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thông gió tốt	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải phòng họp	H	3, 4, 5		
- Thảm trải phòng hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải phòng hội nghị	H	4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng họp	H	3, 4, 5		
- Hệ thống camera trong phòng hội thảo	H	4, 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng hội nghị	H	4, 5(*)		
- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng	H	5(*)		
2.2.4. Nhà hàng, bar, bếp				
- Bàn ghế	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ ăn uống của nhân viên	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa dụng cụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa cho sơ chế, chế biến riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị chắn lọc rác, mỡ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thoát nước chìm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải nhà hàng	H	5		
2.2.5. Giặt là				
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy giặt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại	H, R, M, F	4, 5		
2.3. Hành lang, cầu thang				
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn báo thoát hiểm ở hành lang	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng ...)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Cửa thoát hiểm chống cháy	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Thăm trải hành lang khu vực buồng ngủ	H	4, 5		
- Thăm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo	H	4, 5		
- Thăm trải cầu thang khu vực dịch vụ	H	4, 5		
2.4. Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực				
- Đảm bảo thông thoáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tự nhiên	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hoà không khí ở các khu vực dịch vụ	H, R, M, F	3, 4, 5		
2.5. Hệ thống nước				
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước	H, R, M, F	5		
2.6. Thang máy				
- Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt)	H, R, M	2		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Từ ba tầng trở lên có thang máy dành cho khách (kể cả tầng trệt)	H, R, M	3, 4(*), 5(*)		
- Thang máy cho nhân viên	H, R, M	4, 5(*)		
- Thang máy cho hàng hóa	H, R, M	4, 5		
- Thang máy có tiện nghi phục vụ người khuyết tật	H, R, M	5		
2.7. Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc				
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
2.8. Hệ thống điện				
- Cung cấp điện 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống điện dự phòng/máy phát điện	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
3. Dịch vụ và mức độ phục vụ				
3.1. Chất lượng phục vụ				
- Có quy trình phục vụ khách của khách sạn	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thái độ thân thiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tay nghề kỹ thuật cao	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	H, R, M, F	5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ khách cao cấp (butler)	H, R, M, F	5(*)		
3.2. Phục vụ buồng				
- Nhân viên trực buồng 12/24 h	H, R, M, F	1, 2		
- Nhân viên trực buồng 24/24 h	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chỉnh trang phòng buổi tối	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
phòng				
- Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đặt một loại tạp chí hoặc cung cấp hệ thống đọc báo trực tuyến	H, R, M, F	5(*)		
- Tầng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt, gồm:				
+ Phòng ăn;	H	5(*)		
	R	5		
+ Dịch vụ văn phòng;	H	5(*)		
	R	5		
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	H	5(*)		
	R	5		
+ Phòng họp;	H	5(*)		
	R	5		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	H	5(*)		
	R	5		
3.3. Phục vụ ăn uống				
- Phục vụ ăn sáng	H, R, M, F	2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn trưa, ăn tối	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ tiệc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h	H, M, F	3(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	R	3(*)		
	H, M, F	4(*)		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h	H, R, M, F	5(*)		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt, cao cấp	H, R, M, F	5(*)		
3.4. Dịch vụ khác				
- Lễ tân trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảo vệ trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giữ hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chuyển hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đánh thức khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trục cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ y tế	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
- Dịch vụ y tế có nhân viên y tế trực	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ bán hàng (quầy lưu niệm, tạp hoá)	H, R, M, F	3		
- Dịch vụ bán hàng (cửa hàng mua sắm, lưu niệm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng đọc sách (thư viện)	H, R, M, F	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Thu đổi ngoại tệ	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Nhạc nền khu vực công cộng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Phục vụ họp	H	3(*)		
- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ dịch thuật	H	4, 5		
- Giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giặt khô, là hơi	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Giặt là lấy ngay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng tập thể thao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bar đêm	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5		
- Dịch vụ giải trí	H, R, M, F	3, 5(*)		
	R	4(*)		
	H, M, F	4		
- Bể bơi cho người lớn (có nội quy, biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	R	1, 2, 3		
	H, R	4(*), 5(*)		
- Bể bơi cho trẻ em (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên	H, R	5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
phục vụ và trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)				
- Chăm sóc sắc đẹp	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Xông hơi	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mat-xa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trông giữ trẻ	H, R, M, F	5(*)		
- Thể thao ngoài trời (Tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác)	R	5(*)		
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật	H, R, M, F	5(*)		
4. Người quản lý và nhân viên phục vụ				
4.1. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ				
a) 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	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại	H, R, M, F	4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch				
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
b) Trưởng các bộ phận:				
- Tốt nghiệp sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn) trở lên hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- Tốt nghiệp trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	2(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
<i>Trưởng nhà hàng</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
<i>Trưởng lễ tân</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
c) Nhân viên phục vụ				
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	H, R, M, F	1(*)		
- 20% có chứng chỉ nghề và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- 50% có chứng chỉ nghề và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	3(*)		
- 70% có chứng chỉ nghề và 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông	H, R, M, F	4(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN				
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được tin học văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<i>Nhân viên nhà hàng</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
<i>Nhân viên lễ tân</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 1 KNLNNVN	H, R, M, F	1		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
4.2. Sức khỏe				
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ theo quy định của pháp luật (có giấy chứng nhận của cơ quan y tế có thẩm quyền)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
4.3. Trang phục				
- Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có phù hiệu tên trên áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Có phong cách riêng của khách sạn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là	H, R, M, F	5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
5. Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ				
5.1. Bảo vệ môi trường				
- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ tại nguồn	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
- Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	5		
- Sử dụng các vật liệu, sản phẩm, trang thiết bị thân thiện với môi trường	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nhà vệ sinh các khu vực đảm	H, R, M, F	1(*), 2(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi		3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
5.2. Vệ sinh an toàn thực phẩm				
- Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
5.3. An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ				
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera khu vực công cộng (hành lang buồng ngủ, sảnh lễ tân, nhà hàng...)	H, R, M, F	3, 4, 5		
CHÚ THÍCH: H khách sạn R khách sạn nghỉ dưỡng M khách sạn bên đường F khách sạn nổi (*) tiêu chí phải đạt KNLNNVN Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam				

TÊN DOANH NGHIỆP
Tên cơ sở lưu trú du lịch ...

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

Hà Nội, ngày tháng năm

**DANH SÁCH NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN
PHỤC VỤ TRONG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội.

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức danh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghiep vụ du lịch	Ngoại ngữ (*)
1								
2								
...								

Ghi chú:

Ngoại ngữ (*) kê khai như sau:

A (tiếng Anh); P (tiếng Pháp); T (tiếng Trung Quốc); K (ngoại ngữ khác);

GTCB: Giao tiếp cơ bản (tương đương bằng A, B);

GTT: Giao tiếp tốt (tương đương bằng C);

TT: Thông thạo (tương đương bằng đại học).

Ví dụ:

TT (A, P): Thông thạo tiếng Anh, tiếng Pháp;

GTT (T): Giao tiếp tốt tiếng Trung Quốc;

GTCB (K): Giao tiếp cơ bản ngoại ngữ khác.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu:.....

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Phụ lục 13.2: Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp.

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân. Xuất trình bản chính các tài liệu như thành phần hồ sơ để đối chiếu (trừ các bản chính đã gửi).

Thành phần hồ sơ nộp:

- Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch *(theo Mẫu 07 - Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL)*
 - Bản tự đánh giá chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch *(theo mẫu kèm theo bộ TCVN tương ứng loại hình CSLT)*
 - Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch. *(theo mẫu Sổ Du lịch ban hành để tham khảo).*
 - Bản sao có chứng thực các văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và chứng nhận thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch đối với người quản lý, trưởng các bộ phận trong cơ sở lưu trú du lịch.
- (Ngoài ra đề nghị cung cấp bản cam kết, bản sao Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện an toàn trật tự, phòng cháy chữa cháy, bảo vệ môi trường, an toàn thực phẩm do cơ quan có thẩm quyền cấp theo nội dung kê khai tại Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch - nếu có).

14. Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn đặt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch QT-14.2023

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1. Nộp hồ sơ	Công dân	Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, (Công dân) lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn). Người nộp hồ sơ đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với CSDLDC để khai thác các trường thông tin của công dân có trong CSDLDC. Công dân lựa chọn: - Dịch vụ công trực tuyến; - Sở Du lịch; - Lĩnh vực dịch vụ du lịch khác (Lưu trú); - Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo. Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử.
	Công dân	Công dân điền Biểu mẫu điện tử tương tác công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (chỉ tiết tại Phụ lục 2.1 đính kèm). Trường hợp các thông tin trong Biểu mẫu điện tử đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hệ lịch điện tử, Cơ sở dữ liệu báo hiểm xã hội, hệ thống thông tin có liên quan, được điền tự động (nếu có). Công dân kiểm tra, cập nhật thông tin bảo đảm thông tin đầy đủ, chính xác, hợp pháp. Thành phần hồ sơ chỉ tiết tại Phụ lục 2.2 kèm theo.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 1.000.000 đồng.			Thông tư số 34/2018/TT-BTC.	
2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 3. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu) Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa. 4. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 5. Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng QLCSLT.	01 ngày	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.	
3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	01 ngày	Yêu cầu bổ sung/từ chối giải quyết - Cập nhật trên Hệ thống.		
	Công chức thụ lý hồ sơ	Cán bộ thụ lý hồ sơ theo quy định. Kết quả: - Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ. Soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.	02 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		- Trường hợp hồ sơ hợp lệ. Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, công văn thông báo Tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị có liên quan (UBND quận, huyện, thị xã). - Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc.				
	Lãnh đạo Sở	Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định.	01 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thụ tục hành chính: Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở.	09 ngày		Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.	
	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định.	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định <i>(nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</i> .		
	Lãnh đạo Sở	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ.	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định <i>(nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</i> .		
	Công chức thụ lý hồ sơ	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, Bàn giao kết quả thụ lý hồ sơ cho Bộ phận một cửa.	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định <i>(nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch)</i> .		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận Quyết định từ công chức Phòng chuyên môn. 2. Thông báo cho công dân đến Sờ Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ BCCI. 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính. <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh định điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCI: Bản chính “Quyết định” .	01 ngày	Thông tin đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.		

Phụ lục 14.1. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIỂN HIỆU
ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố ...

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ:
.....
- Địa chỉ:.....
- Điện thoại: Fax:
- Email: Website:
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh số:,
cơ quan cấp:
- Ngày cấp:Nơi cấp:
- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:
- Các cam kết, giấy chứng nhận (*đối với những ngành, nghề kinh doanh có điều kiện*):

- (1) Đủ điều kiện về an ninh, trật tự;
- (2) Phòng cháy, chữa cháy;
- (3) Bảo vệ môi trường;
- (4) An toàn thực phẩm.

Căn cứ Luật Du lịch và 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, chúng tôi thấy(1).... đã đáp ứng đủ tiêu chuẩn để được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (*bản thuyết minh kèm theo*).

Kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho(1).....

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung trong Đơn đề nghị và thực hiện nghiêm túc, bảo đảm chất lượng cơ sở dịch vụ theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP
LUẬT HOẶC CHỦ CƠ SỞ DỊCH VỤ**
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Hướng dẫn ghi:

- (1): Tên cơ sở dịch vụ

Phụ lục 14.2: Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp.

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân. Xuất trình bản chính các tài liệu như thành phần hồ sơ để đối chiếu (trừ các bản chính đã gửi).

Thành phần hồ sơ nộp:

- (1) Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);
- (2) Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

15. Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch QT-15.2023

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1. Nộp hồ sơ	Công dân	Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, (Công dân) lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn). Người nộp hồ sơ đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Công dân kết nối với CSDLDC để khai thác các trường thông tin của công dân có trong CSDLDC. Công dân lựa chọn: - Dịch vụ công trực tuyến; - Sở Du lịch; - Lĩnh vực công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống (Lưu trú); - Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo. Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử
	Công dân	Công dân điền Biểu mẫu điện tử tương tác công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (chỉ tiết tại Phụ lục 3.1 đính kèm). Trường hợp các thông tin trong Biểu mẫu điện tử đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hồ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội, hệ thống thông tin có liên quan, được điền tự động (nếu có). Công dân kiểm tra, cập nhật thông tin báo đảm thông tin đầy đủ, chính xác, hợp pháp. Thành phần hồ sơ chỉ tiết tại Phụ lục 3.2 kèm theo.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 1.000.000 đồng.			Thông tư số 34/2018/TT-BTC.	
2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 3. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu). Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa. 4. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 5. Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng QLCSLT.	01 ngày	Thông báo hạn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thẻ hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.	
3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	01 ngày	Yêu cầu bổ sung/từ chối giải quyết - Cập nhật trên Hệ thống.		
	Công chức thụ lý hồ sơ	Cán bộ thụ lý hồ sơ theo quy định. Kết quả: - Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ. Soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ	02 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		- Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ hợp lệ. Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, công văn thông báo Tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị có liên quan (UBND quận, huyện, thị xã). - Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc.				
	Lãnh đạo Sở	Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định	01 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thụ tục hành chính: Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở	09 ngày		Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL	
	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).		
	Lãnh đạo Sở	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).		
	Công chức thụ lý hồ sơ	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, Bàn giao kết quả thụ lý hồ sơ cho Bộ phận một cửa	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
4. Trả kết quả	Cổng chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận Quyết định từ công chức Phòng chuyên môn. 2. Thông báo cho công dân đến Sờ Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ BCCI. 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính. <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCI: Bản chính “Quyết định”	01 ngày	Thông tin đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.		

Phụ lục 15.1. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIỂN HIỆU
ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ:
.....
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Fax:
- Email: Website:
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh số:,
cơ quan cấp:
Ngày cấp: Nơi cấp:
- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:
- Các cam kết, giấy chứng nhận (*đối với những ngành, nghề kinh doanh có điều kiện*):

- (1) Đủ điều kiện về an ninh, trật tự;
(2) Phòng cháy, chữa cháy;
(3) Bảo vệ môi trường;
(4) An toàn thực phẩm.

Căn cứ Luật Du lịch và 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, chúng tôi thấy(1)..... đã đáp ứng đủ tiêu chuẩn để được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (*bản thuyết minh kèm theo*).

Kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho(1).....

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung trong Đơn đề nghị và thực hiện nghiêm túc, bảo đảm chất lượng cơ sở dịch vụ theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP
LUẬT HOẶC CHỦ CƠ SỞ DỊCH VỤ**
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Hướng dẫn ghi:

- (1): Tên cơ sở dịch vụ

Phụ lục 15.2: Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp.

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân. Xuất trình bản chính các tài liệu như thành phần hồ sơ để đối chiếu (trừ các bản chính đã gửi).

Thành phần hồ sơ nộp:

(1) Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

16. Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch QT-16.2023

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1. Nộp hồ sơ	Công dân	Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, (Công dân) lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn). Người nộp hồ sơ đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính từ để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với CSDLDC để khai thác các trường thông tin của công dân có trong CSDLDC. Công dân lựa chọn: - Dịch vụ công trực tuyến; - Sở Du lịch; - Lĩnh vực dịch vụ du lịch khác (Lưu trú); - Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo.	Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính từ.
	Công dân	Công dân điền Biểu mẫu điện tử tương tác công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (chỉ tiết tại Phụ lục 4.1 đính kèm). Trường hợp các thông tin trong Biểu mẫu điện tử đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội, hệ thống thông tin có liên quan, được điền tự động (nếu có). Công dân kiểm tra, cập nhật thông tin bảo đảm thông tin đầy đủ, chính xác, hợp pháp. Thành phần hồ sơ chỉ tiết tại Phụ lục 4.2 kèm theo.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 1.000.000 đồng.			Thông tư số 34/2018/TT-BTC.	
2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 3. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu) Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa. 4. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 5. Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng QLCSLT.	01 ngày	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.	
3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ.	01 ngày	Yêu cầu bổ sung/từ chối giải quyết - Cập nhật trên Hệ thống.		
	Công chức thụ lý hồ sơ	Cán bộ thụ lý hồ sơ theo quy định. Kết quả: - Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ. Soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.	02 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		- Trường hợp hồ sơ hợp lệ. Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, công văn thông báo Tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị có liên quan (UBND quận, huyện, thị xã). - Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc.				
	Lãnh đạo Sở	Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định.	01 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính: Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở.	10 ngày		Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.	
	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định.	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).		
	Lãnh đạo Sở	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ.	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).		
	Công chức thụ lý hồ sơ	Chuyển viên hoàn thiện hồ sơ, Bàn giao kết quả thụ lý hồ sơ cho Bộ phận một cửa.	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận Quyết định từ công chức Phòng chuyên môn. 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ BCCl. 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính. <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực định danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCl: Bản chính “Quyết định”.	01 ngày	Thông tin đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.		

Phụ lục 16.1. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIỂN HIỆU
ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố ...

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ:
.....
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Fax:
- Email: Website:
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh số:,
cơ quan cấp:
Ngày cấp: Nơi cấp:
- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:
- Các cam kết, giấy chứng nhận (đối với những ngành, nghề kinh doanh có điều kiện):

- (1) Đủ điều kiện về an ninh, trật tự;
- (2) Phòng cháy, chữa cháy;
- (3) Bảo vệ môi trường;
- (4) An toàn thực phẩm.

Căn cứ Luật Du lịch và 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, chúng tôi thấy(1).... đã đáp ứng đủ tiêu chuẩn để được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (*bản thuyết minh kèm theo*).

Kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho(1).....

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung trong Đơn đề nghị và thực hiện nghiêm túc, bảo đảm chất lượng cơ sở dịch vụ theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP
LUẬT HOẶC CHỦ CƠ SỞ DỊCH VỤ**
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Hướng dẫn ghi:

- (1): Tên cơ sở dịch vụ

Phụ lục 16.2: Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp.

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân. Xuất trình bản chính các tài liệu như thành phần hồ sơ để đối chiếu (trừ các bản chính đã gửi).

Thành phần hồ sơ nộp:

- (1) Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);
- (2) Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

17. Quy trình công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch QT-17.2023

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1. Nộp hồ sơ	Công dân	Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, (Công dân) lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn). Người nộp hồ sơ đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Công DVC kết nối với CSDLDC để khai thác các trường thông tin của công dân có trong CSDLDC. Công dân lựa chọn: - Dịch vụ công trực tuyến; - Sở Du lịch; - Lĩnh vực dịch vụ du lịch khác (Lưu trú); - Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo.	Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính.
	Công dân	Công dân điền Biểu mẫu điện tử tương tác công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (chỉ tiết tại Phụ lục 5.1 đính kèm). Trường hợp các thông tin trong Biểu mẫu điện tử đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội, hệ thống thông tin có liên quan, được điện tử động (nếu có). Công dân kiểm tra, cập nhật thông tin báo đảm thông tin đầy đủ, chính xác, hợp pháp. Thành phần hồ sơ chi tiết tại Phụ lục 5.2 kèm theo.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.	- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.	

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Công dân	Thủ tục hành chính này có thu phí, lệ phí là 1.000.000 đồng. 1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 3. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: Cấp nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Sổ theo dõi điện tử theo mẫu). Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa. 4. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 5. Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng QLCSLT.	01 ngày	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	Thông tư số 34/2018/TT-BTC.	
2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	Phân công xử lý hồ sơ. Cán bộ thụ lý hồ sơ theo quy định. Kết quả: - Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ. Soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ hợp lệ. Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, công văn thông báo Tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị có liên quan (UBND quận, huyện, thị xã). - Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc.	01 ngày	Yêu cầu bổ sung/từ chối giải quyết - Cập nhật trên Hệ thống.	Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.	
3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn		02 ngày			

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Lãnh đạo Sở	Xem xét, phê duyệt nội dung trình đề xuất Tổ thẩm định và Công văn thông báo tổ chức thẩm định.	01 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính: Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch. Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở.	10 ngày		Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.	
	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả thẩm định.	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).		
	Lãnh đạo Sở	Lãnh đạo Sở xem xét, ký phê duyệt hồ sơ.	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).		
	Công chức thụ lý hồ sơ	Chuyên viên hoàn thiện hồ sơ, Bàn giao kết quả thụ lý hồ sơ cho Bộ phận một cửa.	01 ngày	Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).		
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận Quyết định từ công chức Phòng chuyên môn. 2. Thông báo cho công dân đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ BCCI. 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính.	01 ngày	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh định điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân). 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCI: Bản chính “Quyết định”.				

Phụ lục 17.1. BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIỂN HIỆU
ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố....

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ:
.....
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Fax:
- Email: Website:
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh số:,
cơ quan cấp:
Ngày cấp: Nơi cấp:
- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:
- Các cam kết, giấy chứng nhận (*đối với những ngành, nghề kinh doanh có điều kiện*):

- (1) Đủ điều kiện về an ninh, trật tự;
(2) Phòng cháy, chữa cháy;
(3) Bảo vệ môi trường;
(4) An toàn thực phẩm.

Căn cứ Luật Du lịch và 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, chúng tôi thấy(1)..... đã đáp ứng đủ tiêu chuẩn để được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (*bản thuyết minh kèm theo*).

Kính đề nghị Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho(1).....

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung trong Đơn đề nghị và thực hiện nghiêm túc, bảo đảm chất lượng cơ sở dịch vụ theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP
LUẬT HOẶC CHỦ CƠ SỞ DỊCH VỤ**
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Hướng dẫn ghi:

- (1): Tên cơ sở dịch vụ

Phụ lục 17.2: Thành phần hồ sơ xuất trình/nộp.

Thành phần hồ sơ xuất trình: Bản chính giấy tờ tùy thân. Xuất trình bản chính các tài liệu như thành phần hồ sơ để đối chiếu (trừ các bản chính đã gửi).

Thành phần hồ sơ nộp:

(1) Đơn đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Mẫu số 10 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017);

(2) Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

II. DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN MỘT PHÂN:
18. Quy trình công nhận điểm du lịch (QT-18.2023)

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính điện tử để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Cổng DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân lựa chọn: + Dịch vụ công trực tuyến; + Nộp hồ sơ tại Sở/ngành; + Sở Du lịch; + Lĩnh vực “Khu, Điểm du lịch”; + Thủ tục “Thủ tục công nhận điểm du lịch”.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh tính điện tử.
	Công dân	4. Thành phần hồ sơ chi tiết tại Phụ lục 1.1 kèm theo.			- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này không thu phí.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi.		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Sổ theo dõi điện tử theo mẫu); - Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa. 3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quy hoạch, phát triển tài nguyên du lịch.	01 ngày làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thẻ hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).	Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.	
3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Phân công xử lý hồ sơ. Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, công văn thông báo tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị có liên quan: Chủ thể quan lý điểm đến du lịch, UBND quận, huyện, thị xã trên địa bàn. 4. Trình lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc.	01 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ		02 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Tờ trình, Công văn.

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Lãnh đạo phòng chuyên môn	Lãnh đạo phòng ký Tờ trình đề xuất thành phần đoàn thẩm định, lịch thẩm định điểm du lịch.	0,5 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Tờ trình đề xuất thành phần đoàn thẩm định, lịch thẩm định điểm du lịch và Công văn thông báo tổ chức thẩm định gửi các đơn vị có liên quan.	0,5 ngày			
	Đoàn thẩm định (Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo phòng QH, PTTNDL, công chức thụ lý hồ sơ)	Tổ chức thẩm định thực tế.	13 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.	- Biên bản thẩm định; - Biên bản làm việc; - Báo cáo kết quả thẩm định.
	Lãnh đạo Sở	- Trường hợp nếu không đạt điều kiện công nhận điểm du lịch xem xét ký công văn trả lời từ chối công nhận điểm du lịch. - Trường hợp đạt điều kiện công nhận điểm du lịch xem xét, ký tờ trình, trình UBND Thành phố quyết định.	01 ngày	- Tờ trình đề nghị công nhận điểm du lịch; - Dự thảo Quyết định công nhận điểm du lịch hoặc Công văn trả lời từ chối công nhận điểm du lịch; - Hồ sơ trình.		
	Văn thư	Chuyển hồ sơ trình UBND Thành phố.	0,5 ngày			
	UBND Thành phố	UBND thành phố xem xét, ký Quyết định (hoặc Công văn) và chuyển kết quả về Sở Du lịch.	10 ngày	Quyết định công nhận điểm du lịch hoặc Công văn trả lời từ chối công nhận điểm du lịch.		Bản chính “Quyết định công nhận điểm du lịch” gửi về Sở Du lịch để trả kết quả cho công dân.

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa. Cấp nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			
4. Trả kết quả	Công chức Một của Công dân	1. Tiếp nhận Bản chính Quyết định từ công chức Phòng chuyên môn. 2. Thông báo cho công dân đến đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ BCCI. 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính. <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCI: Bản chính “Quyết định”	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.		

Phụ lục 1.1 Thành phần hồ sơ nộp: Bản chính Đơn đề nghị công nhận điểm du lịch (theo Mẫu số 01 Phụ lục kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL) và Bản thuyết minh về điều kiện công nhận điểm du lịch (Mẫu tham khảo)

Phụ lục 1.2 BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC.

Mẫu số 01

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

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN
ĐIỂM DU LỊCH

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

- Tên tổ chức, cá nhân sở hữu, quản lý điểm đến du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:..... Fax:
- Email:
- Website (nếu có):

Căn cứ Luật Du lịch và Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, chúng tôi thấy (tên điểm du lịch) đã đáp ứng đủ điều kiện để được công nhận là điểm du lịch. Kính đề nghị Sở Du lịch Hà Nội thẩm định, công nhận điểm du lịch cho(tên điểm du lịch).....

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch./.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN
(Chức vụ, quyền hạn)
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Mẫu tham khảo

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ
CÔNG NHẬN ĐIỂM DU LỊCH

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

....., ngày tháng năm

**BẢN THUYẾT MINH VỀ ĐIỀU KIỆN
CÔNG NHẬN ĐIỂM DU LỊCH**

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Tên điểm du lịch:
- Địa chỉ:
2. Tên tổ chức, cá nhân sở hữu, quản lý điểm du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Email:
- Người đại diện: Chức vụ: Điện thoại:

II. TÀI NGUYÊN DU LỊCH

1. Diện tích:
- Ranh giới:
- + Phía bắc giáp:
- + Phía nam giáp:
- + Phía đông giáp:
- + Phía tây giáp:
- (có bản đồ kèm theo)

2. Tài nguyên du lịch (nêu rõ): Tự nhiên ☐ Văn hóa ☐

- Sản phẩm du lịch đang khai thác chủ yếu:
- + Loại sản phẩm:
- + Thông tin về sản phẩm:

3. Cấp di tích (nếu có):

III. CƠ SỞ HẠ TẦNG, DỊCH VỤ PHỤC VỤ DU LỊCH

1. Kết nối giao thông
 - Biển chỉ dẫn, thuyết minh tại điểm du lịch ☐
 - Đường ô tô, xe máy vào điểm du lịch ☐ Tuyến xe bus ☐
 - Số lượng chỗ đỗ xe máy tối đa: xe
 - Số lượng chỗ đỗ ô tô tối đa: xe

2. Khu vui chơi giải trí (VCGT):

Khu VCGT trong nhà ☐ Khu VCGT ngoài trời ☐ Diện tích (m²):

Công suất phục vụ tối đa:

người

3. Dịch vụ mua sắm (Nêu rõ nếu có) ☐

- Mặt hàng kinh doanh:

- Số lượng quầy:

4. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, làm đẹp ☐ Số lượng quầy:

5. Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch:

Diện tích (m²): Công suất phục vụ tối đa: lượt khách/ngày

6. Dịch vụ hỗ trợ khách du lịch:

- Ngoại ngữ hỗ trợ (nêu rõ):

- Số lượng nhân viên phụ trách (Phân theo ngôn ngữ):

- Công khai số điện thoại, địa chỉ của tổ chức, cá nhân quản lý điểm du lịch (Có/không):

- Số điện thoại tiếp nhận, xử lý thông tin của khách du lịch

- Tài liệu, ấn phẩm miễn phí cho du khách:

- Các công cụ hỗ trợ khách du lịch:

HDV tại điểm ☐ Audio guide ☐ Mã QR code ☐ Khác ☐

7. Bài thuyết minh, giới thiệu tại khu điểm:

- Ngôn ngữ biên dịch:

- Số lượng (nêu rõ):

- Thời gian hoàn thành bài thuyết minh:

8. Điện, nước, phương tiện thông tin liên lạc (Nêu rõ đơn vị cung cấp):

- Điện:

- Nước sạch:

- Phương tiện thông tin liên lạc:

- Cung cấp mạng wifi công cộng miễn phí phục vụ khách du lịch (Có/không):

- Mạng viễn thông đang sử dụng:

9. Các loại thẻ tín dụng được chấp nhận

Visa ☐ Master/Credit ☐ Khác ☐ Nêu rõ**IV. NHÂN SỰ**

1. Nhân lực, lao động tại điểm du lịch:

Tổng số cán bộ, nhân viên trực tiếp phục vụ khách du lịch: người

Tổng số nhân viên thời vụ: người

Tổng số hướng dẫn viên tại điểm: người

Tổng số bảo vệ trực mỗi ngày: người

Bộ phận bảo vệ trực 24 giờ mỗi ngày: người

Tổng số nhân viên làm vệ sinh môi trường: ... người

2. Tổng số nhân viên đã qua đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ du lịch: người

3. Tổng số nhân viên sử dụng ngoại ngữ: người

Trong đó:

- Số người sử dụng 2 ngoại ngữ trở lên: người

- Số người có chứng chỉ ngoại ngữ các loại: người

4. Tỷ lệ lao động địa phương: %

5. Tổng số lao động: người.

V. VỆ SINH MÔI TRƯỜNG VÀ AN NINH, AN TOÀN CHO DU KHÁCH

1. Số lượng nhà vệ sinh công cộng: nhà.

Số lượng nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn¹: nhà.

2. Vệ sinh môi trường tại điểm đến

- Hệ thống thu gom rác thải:

Xử lý tại chỗ ☐ Thu gom, vận chuyển tới nhà máy xử lý rác tập trung ☐

Số lượng thùng rác: thùng.

- Hệ thống xử lý chất thải rắn:

Công suất thu gom: tấn/ngày Xử lý tại chỗ ☐ Thu gom, vận chuyển tới nhà máy xử lý rác tập trung ☐

- Hệ thống xử lý nước thải:

Công suất xử lý nước thải: m³/ngày.

3. Có các biện pháp phòng, chống cháy nổ theo quy định: Có/không (Nêu rõ biện pháp nếu có).

.....

4. Biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách: Có/không (Nêu rõ biện pháp nếu có)

VI. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH (của năm trước liền kề)

1. Tổng số lượng khách du lịch: lượt khách

Trong đó: Quốc tế: lượt khách. Nội địa: lượt khách

¹ Theo Quyết định số 225/QĐ-TCĐL ngày 08/5/2012 của Tổng cục Du lịch về việc ban hành Quy định tạm thời về tiêu chuẩn nhà vệ sinh công cộng phục vụ khách du lịch và kế hoạch triển khai.

2. Tổng doanh thu: triệu đồng.

3. Nộp ngân sách (nếu có): triệu đồng.

VII. KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT

.....
.....

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:

GIÁM ĐỐC HOẶC NGƯỜI ĐẠI DIỆN
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

19. Quy trình thủ tục công nhận khu du lịch cấp thành phố (QT-19.2023)

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1. Nộp hồ sơ	Công dân	1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu, lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến từ cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố Hà Nội (địa chỉ: dichvucong.hanoi.gov.vn); 2. Công dân nộp hồ sơ cần đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh danh từ để xác định đúng nhân thân người có yêu cầu làm thủ tục (theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công). Công DVC kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác các trường thông tin của công dân có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; 3. Công dân lựa chọn: + Dịch vụ công trực tuyến; + Nộp hồ sơ tại Sứ/ảnh; + Sở Du lịch, + Lĩnh vực “Khu, Điểm du lịch”; + Thủ tục “Thủ tục công nhận khu du lịch cấp thành phố”.		Cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện đăng nhập một lần, điều hướng người dùng tới Cổng Dịch vụ công thành phố để thực hiện các bước tiếp theo; Tài khoản gồm Tên Đăng nhập và Mật khẩu.	Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Công dân phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử, đăng nhập tài khoản, xác thực danh danh từ.
	Công dân	4. Thành phần hồ sơ chi tiết tại Phụ lục 2.1 kèm theo .			- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.	
	Công dân	Thủ tục hành chính này không thu phí.		Thông báo về việc đã gửi hồ sơ thành công, chờ kiểm tra, tiếp nhận, phản hồi		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Công chức Bộ phận Một cửa	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin: 2.1. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết: Gửi Thông báo đến công dân (mẫu Thông báo điện tử) nêu rõ lý do và có văn bản hướng dẫn người yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung để công dân bổ sung, hoàn thiện. 2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: - Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Sổ theo dõi điện tử theo mẫu); - Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong Phần mềm Một cửa. 3. Trường hợp công dân không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ thì Bộ phận Một cửa có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ. 4. Trường hợp hồ sơ hợp lệ, chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quy hoạch, phát triển tài nguyên du lịch.	01 ngày làm việc kể từ khi Hệ thống báo có hồ sơ mới	Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển)	- Biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.	
3. Xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	Tiếp nhận và phân công công chức giải quyết hồ sơ.	01 ngày			
	Công chức thụ lý hồ sơ	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, soạn thảo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi thông báo đến Công chức Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân. 2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Soạn thảo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.	02 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.	- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Dự thảo Tờ trình, Công văn.

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		3. Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất lập Tổ thẩm định, công văn thông báo tổ chức thẩm định để gửi các đơn vị có liên quan: Chủ thể quản lý khu du lịch, UBND quận, huyện, thị xã trên địa bàn. 4. Trình Lãnh đạo phòng ký trình đề xuất Ban Giám đốc.				
	Lãnh đạo phòng chuyên môn	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ, ký xác nhận, trình lãnh đạo Sở phê duyệt Tờ trình đề xuất thành phần đoàn thẩm định, lịch thẩm định khu du lịch.	0,5 ngày			
	Lãnh đạo Sở	Trình lãnh đạo Sở ký Tờ trình đề xuất thành phần đoàn thẩm định, lịch thẩm định khu du lịch và Công văn thông báo tổ chức thẩm định gửi các đơn vị có liên quan.	0,5 ngày			
	Đoàn thẩm định (Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo phòng QH, PTTNDL, công chức thụ lý hồ sơ)	Tổ chức thẩm định thực tế.	28 ngày		- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018; - 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. Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018.	- Biên bản thẩm định; - Biên bản làm việc; - Báo cáo kết quả thẩm định.
	Lãnh đạo Sở	1. Trường hợp nếu không đạt điều kiện công nhận khu du lịch cấp thành phố xem xét ký công văn trả lời từ chối công nhận khu du lịch. 2. Trường hợp đạt điều kiện công nhận khu du lịch cấp thành phố xem xét, ký tờ trình, trình UBND Thành phố quyết định.	01 ngày	- Tờ trình đề nghị công nhận khu du lịch; - Dự thảo Quyết định công nhận khu du lịch hoặc Công văn trả lời từ chối công nhận khu du lịch; - Hồ sơ trình.		

Bước	Chủ thể	Quy trình chi tiết	Thời gian	Trạng thái	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	Văn thư	Chuyển hồ sơ trình UBND Thành phố.	0,5 ngày			
	UBND Thành phố	UBND thành phố xem xét, ký Quyết định (hoặc Công văn) và chuyển kết quả về Sở Du lịch.	15 ngày	Quyết định công nhận khu du lịch hoặc Công văn trả lời từ chối công nhận khu du lịch.		Bản chính “Quyết định công nhận khu du lịch cấp thành phố” gửi về Sở Du lịch để trả kết quả cho công dân.
	Công chức thụ lý hồ sơ	Hoàn thiện kết quả. Trả kết quả về Bộ phận một cửa Cấp nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.	0,5 ngày			
4. Trả kết quả	Công chức Một cửa Công dân	1. Tiếp nhận Bản chính Quyết định từ công chức Phòng chuyên môn. 2. Thông báo cho công dân đến đến Sở Du lịch mang theo giấy tờ tương ứng với thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ BCCI. 3. Đề nghị công dân xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân, bản chính thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính. <i>(Trường hợp Cơ sở dữ liệu dân cư đã được chia sẻ, kết nối, công dân đã có xác thực danh danh điện tử, công dân không cần xuất trình giấy tờ tùy thân).</i> 4. Xác nhận đã đối chiếu bản chính. Tiếp nhận các bản chính theo danh mục thành phần hồ sơ phải lưu giữ của thủ tục hành chính. 5. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCI: Bản chính “Quyết định”.	Trong giờ hành chính	Thông tin đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia.		

Phụ lục 19.1 Thành phần hồ sơ nộp: Bản chính Đơn đề nghị công nhận khu du lịch cấp thành phố (theo Mẫu số 02 Phụ lục kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL) và Bản thuyết minh về điều kiện công nhận khu du lịch cấp thành phố (Mẫu tham khảo).

Phụ lục 19.2 BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC.

Mẫu số 02

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

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN
KHU DU LỊCH CẤP THÀNH PHỐ

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

- Tên cơ quan, tổ chức quản lý khu du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:..... Fax:
- Email:
- Website (nếu có):

Căn cứ Luật Du lịch và Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, chúng tôi thấy (*tên khu du lịch*) đã đáp ứng đủ điều kiện để được công nhận là khu du lịch cấp thành phố. Kính đề nghị Sở Du lịch Hà Nội thẩm định, trình Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội công nhận khu du lịch cho(*tên khu du lịch*)..... là khu du lịch cấp thành phố

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch cấp thành phố./.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN
(*Chức vụ, quyền hạn*)
(*Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên*)

Mẫu tham khảo

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ
CÔNG NHẬN KHU DU LỊCH
CẤP THÀNH PHỐ

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

....., ngày tháng năm

**BẢN THUYẾT MINH VỀ ĐIỀU KIỆN
CÔNG NHẬN KHU DU LỊCH CẤP THÀNH PHỐ**

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tên khu du lịch:
- Địa chỉ:
- Tên tổ chức, cá nhân sở hữu, quản lý khu du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Email:
- Người đại diện: Chức vụ: Điện thoại:

II. TÀI NGUYÊN DU LỊCH

- Diện tích:
- Ranh giới:
+ Phía bắc giáp:
+ Phía nam giáp:
+ Phía đông giáp:
+ Phía tây giáp:
(có bản đồ kèm theo)

2. Tài nguyên du lịch (nêu rõ): Tự nhiên ☐ Văn hóa ☐

- Sản phẩm du lịch đang khai thác chủ yếu:
+ Loại sản phẩm:
+ Thông tin về sản phẩm:
3. Cấp di tích (nếu có):

III. CƠ SỞ VẬT CHẤT, DỊCH VỤ PHỤC VỤ DU LỊCH

- Kết nối giao thông và hệ thống biển chỉ dẫn
- Đường bộ: Đường ô tô, xe máy vào khu du lịch ☐ Tuyến xe bus ☐
- Đường thủy ☐
- Đường hàng không ☐
- Nội quy, hệ thống biển chỉ dẫn, thuyết minh về khu du lịch ☐

- Hệ thống biển chỉ dẫn, biển báo về giao thông ☐
- Hệ thống biển chỉ dẫn về cơ sở dịch vụ, các điểm tham quan ☐
- Số lượng chỗ đỗ xe máy tối đa: xe
- Số lượng chỗ đỗ ô tô tối đa: xe

2. Khu vui chơi giải trí (VCGT):

Khu VCGT trong nhà ☐ Khu VCGT ngoài trời ☐ Diện tích (m²): ...

Công suất phục vụ tối đa: người

3. Dịch vụ mua sắm (Nêu rõ nếu có) ☐

- Cơ sở mua sắm đạt chuẩn phục vụ khách du lịch (Có/không):
- Mặt hàng kinh doanh:
- Số lượng: cơ sở

4. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, làm đẹp ☐ Số lượng quầy:

5. Hệ thống cơ sở lưu trú phục vụ khách du lịch:

- Hạng (theo Quyết định công nhận hạng của cơ quan quản lý nhà nước):
sao, tại Quyết định số
- Tổng số buồng phòng hiện có: buồng
- Giá buồng phòng bình quân: đồng/buồng/đêm

6. Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch:

- Cơ sở ăn uống đạt chuẩn phục vụ khách du lịch (Có/không):
- Số lượng: cơ sở

Diện tích (m²): Công suất phục vụ tối đa: lượt khách/ngày

7. Cơ sở vật chất phục vụ hội thảo, hội nghị, triển lãm:

- Diện tích (m²):
- Số lượng phòng: phòng
- Sức chứa: người

8. Dịch vụ hỗ trợ khách du lịch:

- Dịch vụ thuyết minh, hướng dẫn (Có/không):
- Ngoại ngữ hỗ trợ (nêu rõ):
- Số lượng nhân viên phụ trách (Phân theo ngôn ngữ):
- Tài liệu, ấn phẩm miễn phí cho du khách:
- Bộ phận thông tin, hỗ trợ khách du lịch (Có/không):
- Công khai số điện thoại, địa chỉ của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch (Có/không):
- Số điện thoại tiếp nhận, xử lý thông tin của khách du lịch
- Các công cụ hỗ trợ khách du lịch:

HDV tại điểm ☐ Audio guide ☐ Mã QR code ☐ Khác ☐

9. Bài thuyết minh, giới thiệu tại khu điểm:

- Ngôn ngữ biên dịch:.....
- Số lượng (nêu rõ):
- Thời gian hoàn thành bài thuyết minh:

10. Điện, nước, phương tiện thông tin liên lạc (Nêu rõ đơn vị cung cấp):

- Hệ thống cung cấp điện:
- Hệ thống cung cấp nước sạch:
- Dịch vụ viễn thông quốc gia:
- Cung cấp mạng wifi công cộng miễn phí phục vụ khách du lịch (Có/không): ...
- Mạng viễn thông đang sử dụng:

11. Các loại thẻ tín dụng được chấp nhận

Visa ☐ Master/Credit ☐ Khác ☐ Nêu rõ

IV. NHÂN SỰ

1. Nhân lực, lao động tại điểm du lịch

Tổng số cán bộ, nhân viên trực tiếp phục vụ khách du lịch:..... người

Tổng số nhân viên thời vụ: người

Tổng số hướng dẫn viên tại điểm (phân theo ngôn ngữ): người

Tổng số bảo vệ trực mỗi ngày: người

Bộ phận bảo vệ trực 24 giờ mỗi ngày: người

Tổng số nhân viên làm vệ sinh môi trường: người

2. Tổng số nhân viên đã qua đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ du lịch: người

3. Tổng số nhân viên sử dụng ngoại ngữ: người

Trong đó:

- Số người sử dụng 2 ngoại ngữ trở lên: người

- Số người có chứng chỉ ngoại ngữ các loại: người

4. Tỷ lệ lao động địa phương: %

5. Tổng số lao động: người.

V. VỆ SINH MÔI TRƯỜNG VÀ AN NINH, AN TOÀN CHO DU KHÁCH

1. Số lượng nhà vệ sinh công cộng: nhà

Số lượng nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn²: nhà

2. Vệ sinh môi trường tại điểm đến

² Theo Quyết định số 225/QĐ-TCĐL ngày 08/5/2012 của Tổng cục Du lịch về việc ban hành Quy định tạm thời về tiêu chuẩn nhà vệ sinh công cộng phục vụ khách du lịch và kế hoạch triển khai.

- Hệ thống thu gom rác thải:

Xử lý tại chỗ ☐ Thu gom, vận chuyển tới nhà máy xử lý rác tập trung ☐

Số lượng thùng rác: thùng.

- Hệ thống xử lý chất thải rắn:

Công suất thu gom: tấn/ngày Xử lý tại chỗ ☐ Thu gom, vận chuyển tới nhà máy xử lý rác tập trung ☐

- Hệ thống xử lý nước thải:

Công suất xử lý nước thải: m³/ngày.

3. An ninh, an toàn cho du khách

- Có bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn: Có/không (Nêu rõ nếu có):

- Có các biện pháp phòng, chống cháy nổ theo quy định: Có/không (Nêu rõ biện pháp nếu có):

VI. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH (của năm trước liền kề)

1. Tổng số lượng khách du lịch: lượt khách

Khách quốc tế: lượt khách. Khách nội địa: lượt khách

2. Tổng doanh thu: triệu đồng

3. Công suất sử dụng buồng phòng bình quân: %

4. Thời gian lưu trú trung bình của khách: đêm

5. Hệ thống cơ sở vật chất, dịch vụ đảm bảo phục vụ nhu cầu lưu trú, ăn uống, mua sắm tối thiểu 100.000 (một trăm nghìn) lượt khách mỗi năm:

Đạt ☐ Không đạt ☐

6. Hệ thống cơ sở lưu trú du lịch đảm bảo phục vụ tối thiểu 50.000 (năm mươi nghìn) lượt khách mỗi năm:

Đạt ☐ Không đạt ☐

7. Nộp ngân sách (nếu có): triệu đồng.

VII. KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT

.....

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu:

GIÁM ĐỐC HOẶC NGƯỜI ĐẠI DIỆN

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI XUẤT BẢN

Địa chỉ: 12 Lê Lai - Hoàn Kiếm - Hà Nội

Điện thoại: 024.38253536 - 024.37739442

Fax: 024.37739443

Email: congbao@hanoi.gov.vn

Website: www.thudo.gov.vn