

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ UÔNG BÍ**

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

Số: 986 /UBND-VHTT

Uông Bí, ngày 26 tháng 4 năm 2019

V/v tăng cường quản lý nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ khách du lịch trong dịp nghỉ lễ 30/4

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- Phòng Văn hóa và Thông tin;
- Trung tâm Truyền thông và Văn hóa;
- Ban Quản lý di tích và Rừng quốc gia Yên Tử.

Thực hiện Công văn số 546/SDL-CSLT ngày 11/4/2019 của Sở Du lịch về việc "Đảm bảo chất lượng dịch vụ trong các kỳ nghỉ lễ năm 2019", Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã phường tăng cường quản lý Nhà nước có liên quan đến các nội dung sau:

- Tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ các khu, điểm du lịch, nhà hàng, các điểm mua sắm, cơ sở vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch; Ban quản lý các khu, điểm du lịch có đông khách du lịch (khu di tích danh thắng Yên Tử, hồ Yên Trung, Lũng Xanh) bố trí người hỗ trợ, hướng dẫn khách du lịch; thiết lập và công bố công khai số điện thoại đường dây nóng để xử lý các tình huống phát sinh, kịp thời hỗ trợ khi khách du lịch có yêu cầu.

- Đảm bảo an ninh, an toàn tuyệt đối cho khách du lịch, đặc biệt người già và trẻ nhỏ. Bổ sung các biển chỉ dẫn, biển cảnh báo nguy hiểm bằng tiếng Việt Nam và tiếng nước ngoài. Có phương án cứu hộ, cứu nạn; phòng chống cháy nổ tại các di tích, các điểm du lịch trên địa bàn. Thông báo kịp thời với các ngành chức năng khi có sự cố xảy ra.

- Có biện pháp ngăn chặn và xử lý nghiêm các đối tượng đeo bám, gây phiền hà cho khách du lịch; tuyên truyền cho cán bộ, nhân viên ngành du lịch và du khách thực hiện nghiêm Bộ quy tắc "Văn minh du lịch"; Bộ quy tắc ứng xử "Nụ cười Hạ Long"; "Tự hào là công dân thành phố Uông Bí".

- Hướng dẫn các cơ sở lưu trú, nhà hàng, các dịch vụ du lịch chủ động niêm yết giá công khai, bán đúng giá niêm yết, không tùy tiện nâng giá, chặt chém khách du lịch làm ảnh hưởng đến hình ảnh và thương hiệu du lịch thành phố; tăng cường công tác an toàn thực phẩm; thực hiện nghiêm túc cam kết an toàn vệ sinh thực phẩm phục vụ khách du lịch. Tích cực tham gia, hưởng ứng các hoạt động của tuần Du lịch Hạ Long - Quảng Ninh 2019...

- Tổng hợp báo cáo số liệu khách du lịch trong dịp nghỉ lễ tại các điểm du lịch trên địa bàn thành phố (*trước 15h00' từ ngày 27/4 đến hết ngày 01/5/2019*) gửi về UBND thành phố (qua đồng chí Phạm Thị Hà - chuyên viên phòng Văn hóa và Thông tin) tổng hợp báo cáo Sở Du lịch, UBND tỉnh Quảng Ninh.

Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu các phòng, ban, đơn vị liên quan triển khai thực hiện đạt hiệu quả. /s. *hsp*

**Nơi nhận:**

- Như trên (t/h);
- Đ/c CT, PCT UBND TP (c/d);
- Lưu: VT, VH TT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Phạm Tuấn Đạt