

Số: 203 /2005/QĐ-UBND

TP. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 11 năm 2005

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về ban hành Quy chế xét chọn điểm mua sắm đạt chuẩn  
du lịch trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Căn cứ Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Pháp lệnh du lịch ngày 08 tháng 02 năm 1999;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch thành phố Hồ Chí Minh tại Tờ trình số 276 CV/SDL ngày 23 tháng 6 năm 2004 về việc đề nghị Ủy ban nhân dân thành phố cho triển khai thực hiện chương trình “Dịch vụ Du lịch đạt chuẩn”;

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Quy chế xét chọn điểm mua sắm đạt chuẩn du lịch trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký Quyết định ban hành.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Du lịch, Thủ trưởng các Sở-ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận-huyện, các cơ sở tham gia xét chọn điểm mua sắm đạt chuẩn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận :**

- Như điều 3
- Tổng Cục Du lịch ;
- Thường trực HĐND thành phố ;
- Ủy ban nhân dân thành phố ;
- Văn phòng Thành ủy ;
- Sở Nội vụ, Báo Đài ;
- VPHĐ-UBND: Các PVP;
- Các Tổ NCTH ;
- Lưu (TM/Q) D.

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

**Nguyễn Hữu Tín**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

**QUY CHẾ  
XÉT CHỌN ĐIỂM MUA SẮM ĐẠT CHUẨN DU LỊCH  
TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

(Kèm theo Quyết định số /2005/QĐ-UBND  
ngày tháng 11 năm 2005 của Ủy ban nhân dân thành phố)

**CHƯƠNG I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.**

Quy chế xét chọn điểm mua sắm đạt chuẩn du lịch được ban hành kèm theo quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh nhằm mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng nhu cầu mua sắm của du khách. Đây cũng là cơ sở cho việc kiểm tra, giám sát chất lượng và giá cả các loại hàng hóa, dịch vụ, đồng thời bảo đảm uy tín và giới thiệu thương hiệu của các điểm mua sắm với du khách trong và ngoài nước, làm phong phú thêm sản phẩm du lịch của thành phố.

**Điều 2. Đối tượng, phạm vi điều chỉnh:**

Quy chế này quy định về điều kiện, tiêu chuẩn, quy trình xét chọn để được công nhận cơ sở mua sắm đạt chuẩn du lịch đối với các tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần kinh tế kinh doanh các loại hình dịch vụ mua sắm, có đăng ký hoạt động hợp pháp trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 3.**

Cơ sở mua sắm đạt chuẩn du lịch là các Trung tâm, cửa hàng thương mại, các cửa hàng trưng bày giới thiệu kết hợp bán sản phẩm của các cơ sở, doanh nghiệp sản xuất kinh doanh hàng hoá, dịch vụ, đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định được ban hành tại quy chế này, được Hội đồng xét chọn công nhận, cấp giấy chứng nhận đạt danh hiệu “Dịch vụ du lịch đạt chuẩn”. Biểu trưng của chương trình được thể hiện bằng biển hiệu:

- Tiếng Việt: “**DỊCH VỤ DU LỊCH ĐẠT CHUẨN**”.
- Tiếng Anh: “*Standard Tourism Service*”.

Quy cách, hình thức của biển hiệu theo mẫu tại phụ lục đính kèm.

#### **Điều 4. Nguyên tắc xét chọn:**

Việc xét chọn được thực hiện trên nguyên tắc tự nguyện tham gia chương trình, tự đánh giá của các tổ chức, cá nhân kinh doanh các loại hình dịch vụ mua sắm, được Hội đồng xét chọn thẩm định và công nhận.

### **CHƯƠNG II ĐIỀU KIỆN, TIÊU CHUẨN VÀ TỔ CHỨC XÉT CHỌN**

#### **Điều 5. Điều kiện công nhận điểm mua sắm đạt chuẩn du lịch :**

Các cơ sở mua sắm phải đáp ứng các điều kiện theo quy định pháp luật, cụ thể :

- 1- Có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh.
- 2- Thực hiện đúng các quy định của pháp luật lao động về việc ký kết hợp đồng lao động, khám sức khỏe định kỳ cho người lao động.
- 3- Chấp hành các quy định của Nhà nước trong kinh doanh.
- 4- Đáp ứng các tiêu chuẩn của ngành du lịch về dịch vụ mua sắm.
- 5- Có bố trí chỗ giữ xe và không lấn chiếm lòng lề đường gây cản trở giao thông.

#### **Điều 6. Tiêu chuẩn xét chọn:**

Các cơ sở dịch vụ mua sắm phải đáp ứng các tiêu chuẩn sau:

##### **1- Hàng hóa, chất lượng và thanh toán :**

- Đảm bảo hàng hóa đa dạng, phong phú về chủng loại và mẫu mã, có tính thẩm mỹ cao, chất lượng tốt. Đối với hàng thủ công mỹ nghệ phải có nguồn gốc của hàng hóa, biểu tượng (logo) hoặc nhãn hiệu hàng hóa. Đối với hàng điện tử và thực phẩm, cần có thêm hướng dẫn cách bảo quản, sử dụng và thời hạn bảo hành hoặc sử dụng.

- Giá cả phải hợp lý, được niêm yết và bán đúng giá niêm yết, có hệ thống nhận thanh toán thẻ tín dụng.

- Có chương trình khuyến mãi thu hút du khách tham quan, tham gia các chương trình khuyến mãi chung của thành phố.

- Có chương trình hậu mãi (sửa chữa, bảo trì, bồi thường nếu sản phẩm có lỗi, v.v...) và giao hàng tận nơi nếu có yêu cầu.

- Có trang Web giới thiệu sản phẩm, dịch vụ và thương hiệu của cơ sở.

- Hàng hoá được bày trí thẩm mỹ, hợp lý. Các quầy trưng bày hàng phải có đủ ánh sáng, thoáng mát và sạch sẽ.

## **2- Nhân sự :**

### **2.1- Đối với người điều hành và quản lý :**

- Có kinh nghiệm bán hàng từ 3 năm trở lên (căn cứ hợp đồng lao động hoặc giấy chứng nhận hành nghề).
- Được đào tạo nghiệp vụ trung cấp thương mại, quản trị kinh doanh (tối thiểu 3 tháng).
- Biết ngoại ngữ ở mức độ giao tiếp (trình độ B hoặc tương đương).

### **2.2- Đối với nhân viên bán hàng :**

- Được đào tạo nghiệp vụ bán hàng và kỹ năng giao tiếp với khách hàng.
- Đồng phục hoặc trang phục đẹp phù hợp với công việc của các bộ phận trực tiếp phục vụ khách và đeo băng tên.
- Thái độ phục vụ tận tình, vui vẻ và chu đáo,
- Am hiểu về hàng hóa và dịch vụ của đơn vị.

## **3- Địa điểm :**

- Có diện tích tối thiểu là 50m<sup>2</sup>.
- Đảm bảo vệ sinh, mỹ quan khu vực trước, trong cửa hàng và lề đường.
- Vị trí thuận lợi cho việc giao dịch, tham quan và mua bán.
- Có chỗ được phép dừng xe cho khách lên xuống, không gây cản trở giao thông.
- Có điện thoại liên lạc nội địa và quốc tế.
- Đảm bảo an ninh trật tự, không để các đối tượng ăn xin, bán hàng rong đeo bám, chèo kéo khách.
- Có trang bị phương tiện và xác nhận của cơ quan chức năng về phòng cháy chữa cháy theo quy định.
- Nhà vệ sinh phải tiện nghi và sạch sẽ, có khu vực dành riêng cho nam, nữ.
- Có khu vực giới thiệu qui trình làm ra sản phẩm hoặc phim ảnh để minh họa.
- Có chỗ nghỉ và nước uống cho khách.
- Có sơ đồ và hướng dẫn bằng tiếng nước ngoài.
- Có hộp thư hoặc sổ góp ý được đặt ở nơi thuận tiện cho khách.

## **Điều 7.**

Ủy ban nhân dân thành phố giao Giám đốc Sở Du lịch chủ trì, phối hợp với các cơ quan quy định nội dung chi tiết từng tiêu chuẩn, biểu điểm đối với từng tiêu chuẩn và thực hiện việc sửa đổi, bổ sung nội dung các tiêu chuẩn cho phù hợp thực tế.

## **Điều 8. Hội đồng xét chọn và Đoàn thẩm định:**

### **1. Hội đồng xét chọn:**

#### **1.1- Thành phần:**

- Đại diện lãnh đạo Sở Du lịch, Chủ tịch Hội đồng;
- Đại diện lãnh đạo Sở Thương mại, Phó Chủ tịch;
- Đại diện Ủy ban nhân dân quận-huyện (nơi cơ sở đóng), Thành viên;
- Đại diện Phòng Quản lý Thương mại-Dịch vụ-Sở Thương mại, Thành viên;
- Trưởng phòng Quản lý Du lịch-Sở Du lịch-Thường trực Hội đồng.

**1.2- Nhiệm vụ:** Tổ chức, điều hành hoạt động của Hội đồng bao gồm các thành viên trên cơ sở đề nghị của các cơ quan có liên quan.

Ủy ban nhân dân thành phố giao Giám đốc Sở Du lịch thành lập (hoặc giải thể) Hội đồng. Chủ tịch Hội đồng xét chọn được sử dụng dấu của Sở Du lịch trong việc chứng nhận điểm mua sắm đạt chuẩn du lịch.

### **2- Đoàn thẩm định:**

#### **2.1- Thành phần:**

- Trưởng phòng Quản lý Du lịch - Sở Du lịch, Trưởng đoàn;
- Đại diện Phòng Quản lý Thương mại-Dịch vụ-Sở Thương mại, Thành viên;
- Đại diện Phòng kinh tế quận, huyện (nơi cơ sở đóng), Thành viên;
- Chuyên viên phòng Quản lý Du lịch - Sở Du lịch, Thư ký đoàn;

Ngoài ra, Hội đồng xét chọn có thể mời chuyên gia giàu kinh nghiệm trong các lĩnh vực có liên quan tham gia đoàn thẩm định.

**2.2- Nhiệm vụ:** Tham mưu cho Hội đồng tổ chức Đoàn thẩm định tại cơ sở, chấm điểm và tổng hợp trình Hội đồng quyết định.

Đoàn thẩm định sẽ do Chủ tịch Hội đồng xét chọn thành lập (hoặc giải thể) khi thực hiện chương trình xét chọn điểm mua sắm đạt chuẩn du lịch.

### **3- Chế độ làm việc của Hội đồng xét chọn và Đoàn thẩm định :**

**3.1- Chế độ làm việc của Hội đồng xét chọn:** Trên cơ sở báo cáo kết quả của Trưởng đoàn thẩm định, Hội đồng xét chọn họp để xem xét, quyết định công nhận cơ sở mua sắm đạt chuẩn theo nguyên tắc nhất trí với số lượng thành viên có mặt phải từ 60% trở lên và do Chủ tịch Hội đồng chủ trì.

### **3.2- Chế độ làm việc của Đoàn thẩm định :**

Đoàn thẩm định khi đến thẩm định cơ sở phải có ít nhất 2/3 tổng số thành viên trong đoàn. Căn cứ vào số lượng hồ sơ xin đăng ký, thư ký đoàn thẩm định lên lịch và triệu tập các thành viên tham gia thẩm định. Sau mỗi lần thẩm định, các thành viên hoàn thành bản đánh giá, chấm điểm độc lập sau đó họp lại để thống nhất điểm xét chọn của từng thành viên và làm văn bản trình Hội đồng xét duyệt.

## **CHƯƠNG III QUI TRÌNH XÉT CHỌN**

### **Điều 9. Hồ sơ :**

Đơn vị có nhu cầu, tự nguyện đăng ký tham gia chương trình, tự đánh giá (theo mẫu) và gửi hồ sơ về bộ phận thường trực Hội đồng xét chọn (Phòng Quản lý Du lịch), hồ sơ gồm :

- Đơn đề nghị công nhận cơ sở mua sắm đạt chuẩn du lịch (theo mẫu tại phụ lục 1)
- Biểu điểm tự đánh giá của cơ sở mua sắm (theo mẫu tại phụ lục 2)
- Thông tin về hoạt động của điểm mua sắm (phụ lục 3)
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (bản pho to)

### **Điều 10. Thẩm định, xét chọn và công nhận :**

#### **1- Thẩm định :**

- Đoàn Thẩm định tiến hành thẩm định tại từng cơ sở. Đoàn xem xét cụ thể các khu vực tổ chức kinh doanh, yêu cầu đơn vị báo cáo tình hình nhân sự và một số thông tin có liên quan đến các tiêu chuẩn nhằm đảm bảo tính chính xác, khách quan trong việc nhận xét, đánh giá và chấm điểm.

- Trên cơ sở tổng hợp đánh giá và chấm điểm của từng thành viên, Trưởng Đoàn thẩm định có tờ trình báo cáo kết quả thẩm định để Hội đồng xét chọn xem xét quyết định.

## **2- Xét chọn và công nhận :**

- Trên cơ sở báo cáo kết quả của Đoàn thẩm định, Hội đồng xét chọn xem xét quyết định công nhận cơ sở mua sắm đạt tiêu chuẩn du lịch và cấp Giấy chứng nhận danh hiệu cho đơn vị. Giấy chứng nhận danh hiệu “Dịch vụ du lịch đạt chuẩn” có giá trị 02 năm.

- Trường hợp đơn vị không đạt tiêu chuẩn theo quy định, Thường trực Hội đồng có văn bản thông báo cho đơn vị biết lý do, kèm theo hướng dẫn về những điều cần tiếp tục thực hiện đúng theo các tiêu chí đề ra.

- Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ đầy đủ, hợp lệ của tổ chức, cá nhân đề nghị công nhận điểm mua sắm đạt chuẩn du lịch, Hội đồng xét chọn và Đoàn thẩm định có trách nhiệm tổ chức thẩm định, xét chọn và công nhận theo thẩm quyền.

- Hàng quý, Hội đồng xét chọn có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo cho Ủy ban Nhân dân thành phố về những cơ sở mua sắm đạt chuẩn du lịch được công nhận theo mẫu tại phụ lục- đính kèm.

### **Điều 11. Thẩm định lại :**

Việc thẩm định lại được thực hiện trong các trường hợp:

1- Hội đồng sẽ tổ chức thẩm định lại theo định kỳ 02 năm một lần nhằm kiểm tra, giám sát đơn vị duy trì và tiếp tục đầu tư nâng cao chất lượng của điểm mua sắm đạt chuẩn du lịch.

2- Khi có thay đổi về quyền sở hữu, địa điểm kinh doanh của cơ sở mua sắm.

3- Theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền hoặc khi có sự than phiền, khiếu nại của khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ tại điểm mua sắm đã được công nhận.

### **Điều 12. Kinh phí hoạt động :**

1- Từ nguồn kinh phí của ngân sách thành phố.

2- Từ các khoản thu phí, lệ phí thẩm định và thẩm định lại do doanh nghiệp đóng góp, sau khi được cấp trên chấp thuận cho thu phí.

## **CHƯƠNG IV QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA ĐIỂM MUA SẮM ĐẠT CHUẨN DU LỊCH**

### **Điều 13. Quyền lợi :**

1- Được Hội đồng xét chọn công nhận và gắn biển hiệu: “DỊCH VỤ DU LỊCH ĐẠT CHUẨN” và được in trên các ấn phẩm quảng bá, bản đồ hướng dẫn điểm tham quan, mua sắm du lịch của thành phố phát hành trong và ngoài nước, được giới thiệu trên các trang Web của Sở Du lịch và thông tin đến các doanh nghiệp du lịch biết nhằm thu hút du khách đến tham quan, mua sắm tại cơ sở mua sắm.

2- Được giới thiệu lần lượt trên các chuyên mục về du lịch của báo chí, truyền thanh, truyền hình; các ấn phẩm quảng bá, xúc tiến thương mại do Sở Du lịch phối hợp với địa phương và các ngành có liên quan tổ chức, tham gia các chương trình quảng bá xúc tiến của ngành du lịch.

3- Được sử dụng biểu tượng (logo) của chương trình xét chọn dịch vụ du lịch đạt chuẩn để in ấn trên các ấn phẩm và bảng hiệu, bao bì... của cơ sở trong thời gian đơn vị được công nhận đạt danh hiệu.

4- Được quyền tham gia vào các Hiệp hội, tổ chức nghề nghiệp du lịch của thành phố.

#### **Điều 14. Trách nhiệm :**

1- Duy trì và đảm bảo chất lượng các tiêu chí đã được công nhận. Thường xuyên quan tâm đến chất lượng dịch vụ và hàng hoá do mình cung cấp. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về hàng hóa khi có khiếu nại của khách hàng.

2- Thường xuyên kiểm tra và theo dõi việc thực hiện của nhân viên do mình phụ trách để chấn chỉnh kịp thời khi các tiêu chuẩn chưa được thực hiện hoặc chưa đạt yêu cầu.

3- Thông báo kịp thời đến Thường trực Hội đồng (Phòng Quản lý Du lịch - Sở Du lịch) về những thay đổi quyền sở hữu, địa điểm kinh doanh, loại sản phẩm mới của cơ sở.

4- Sử dụng biểu trưng đúng mục đích. Phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước kịp thời phản ánh những trường hợp sử dụng danh hiệu và biểu trưng giả mạo nhằm góp phần bảo vệ danh hiệu chung.

5- Kinh doanh theo đúng nội dung quy định tại giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của các văn bản pháp luật có liên quan.

6- Thông tin rõ ràng, công khai, trung thực số lượng, chất lượng, giá cả dịch vụ cung cấp cho khách, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết với khách.

7- Gắn biển hiệu “ Dịch vụ Du lịch đạt chuẩn” tại cửa chính của cơ sở mua sắm đạt chuẩn du lịch.

#### **Điều 15. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại :**

1- Đơn vị có quyền khiếu nại về kết quả thẩm định và xét chọn phải gửi đến Thường trực Hội đồng xét chọn trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo kết quả xét chọn của Hội đồng.

2- Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại, Hội đồng xét chọn tổ chức thẩm tra, đánh giá lại và quyết định cuối cùng.



**Điều 16.**

Các Điểm mua sắm sau khi được công nhận “Dịch vụ Du lịch đạt chuẩn”, nếu không thực hiện đầy đủ các điều kiện và tiêu chuẩn quy định tại điều 4 và điều 5, sẽ bị thu hồi Giấy chứng nhận “Dịch vụ Du lịch đạt chuẩn” đã được cấp. Việc thu hồi giấy chứng nhận “Dịch vụ Du lịch đạt chuẩn” phải được thông tin trên trang web của Sở Du lịch và các phương tiện thông tin đại chúng.

**CHƯƠNG V  
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH****Điều 17.**

Sở Du lịch có trách nhiệm phối hợp với các Sở-ngành có liên quan và Ủy ban nhân dân các quận-huyện tăng cường các biện pháp quản lý Nhà nước và kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế này; tham mưu trình Ủy ban nhân dân thành phố các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ mua sắm nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách du lịch trong và ngoài nước; báo cáo kịp thời những vấn đề phát sinh trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh, bổ sung quy chế này./.

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

**Nguyễn Hữu Tín**