

Số: 204/2005/QĐ-UB

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

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế xét chọn cơ sở ăn uống đạt tiêu 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;

Căn cứ Nghị định số 11/1999/NĐ-CP ngày 03 tháng 3 năm 1999 của Chính phủ và Thông tư số 18/1999/TT-BTM ngày 19 tháng 5 năm 1999 của Bộ Thương mại về việc hướng dẫn điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống bình dân;

Căn cứ Nghị định số 08/2001/NĐ-CP ngày 22 tháng 02 năm 2001 của Chính phủ quy định về điều kiện an ninh, trật tự, đối với một số ngành, nghề kinh doanh có điều kiện;

Căn cứ Quyết định số 4128/2001/QĐ-BYT ngày 03 tháng 10 năm 2001 của Bộ Y tế về điều kiện bảo đảm an toàn thực phẩm tại các nhà ăn, bếp ăn tập thể và các cơ sở kinh doanh chế biến thức ăn sẵn;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch thành phố 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 cơ sở ăn uống đạt tiêu 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 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 cơ sở ăn uống đạt chuẩn du lịch chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3
- Tổng Cục Du lịch;
- Thường trực HĐND thành phố;
- TTUB: CT, PCT/TT, ĐT;
- UBMTTQ/TP và các Đoàn thể;
- Văn phòng Thành ủy;
- Sở Nội vụ, Báo Đàì;
- VPHĐ-UB: Các PVP;
- Các Tổ NCTH;
- Lưu (TM/Q) D.

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

Nguyễn Hữu Tín

QUY CHẾ

Xét chọn cơ sở ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch

(Kèm theo Quyết định số 204 /2005/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2005 của Ủy ban nhân dân thành phố)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng, phạm vi điều chỉnh:

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

Điều 2. Cơ sở ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch là các nhà hàng, quán ăn đáp ứng các điều kiện và tiêu chuẩn theo quy định 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 3. 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 ăn uống, được Hội đồng xét chọn thẩm định và công nhận.

Chương II ĐIỀU KIỆN, TIÊU CHUẨN VÀ TỔ CHỨC XÉT CHỌN

Điều 4. Điều kiện công nhận cơ sở ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch:

Các cơ sở ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch phải đáp ứng các điều kiện theo quy định pháp luật, cụ thể:

1- Có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, đảm bảo các điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống theo quy định của Bộ Thương mại.

2- Có giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm do cơ quan y tế cấp.

3- Có bố trí chỗ giữ xe và không được lấn chiếm lòng lề đường gây cản trở giao thông.

4- Thực hiện đúng các quy định của pháp luật lao động về việc ký kết hợp đồng lao động, khám sức khoẻ định kỳ cho người lao động.

5- Đáp ứng các tiêu chuẩn của ngành du lịch về dịch vụ ăn uống.

6- Chấp hành các qui định của Nhà nước trong kinh doanh.

Điều 5. Tiêu chuẩn xét chọn: Các cơ sở ăn uống đạt chuẩn du lịch phải đáp ứng các tiêu chuẩn sau:

1. Vị trí, kiến trúc xây dựng:

- Vị trí.
- Thiết kế nhà hàng.
- Không gian xanh.
- Khu vực gửi xe.
- Các phòng ăn, quầy uống.
- Bếp - kho.
- Khu vực vệ sinh.

2. Trang thiết bị - tiện nghi phục vụ:

- Phòng ăn (chất lượng trang thiết bị, dụng cụ ăn uống, mức độ đồng bộ, hài hòa, đẹp mắt và đảm bảo vệ sinh).

- Khu vực bếp.
- Phòng vệ sinh.
- Khu vực công cộng khác.
- Hệ thống trang thiết bị, phương tiện Phòng cháy chữa cháy.
- Thiết bị điều hòa thông thoáng.

3. Các dịch vụ và mức độ phục vụ:

- Chúng loại và chất lượng món ăn, thức uống
- Thực đơn, bảng giá

- Các dịch vụ khác: quầy tiếp tân, phương thức thanh toán, biểu diễn ca nhạc và các loại hình giải trí khác.

4. Yêu cầu về cán bộ - nhân viên phục vụ:

- Cán bộ quản lý nhà hàng.
- Cán bộ chủ chốt một số bộ phận: bàn, bếp, quầy rượu.
- Nhân viên phục vụ.
- Chất lượng phục vụ.
- Trang phục.

5. Yêu cầu về vệ sinh:

- Vệ sinh an toàn thực phẩm
- Vệ sinh khu vực xung quanh nhà hàng
- Vệ sinh các khu vực trong nhà hàng (phòng ăn, bếp, phòng vệ sinh)
- Vệ sinh cá nhân
- Vệ sinh môi trường (hệ thống xử lý nước thải, rác thải,...)

Điều 6. 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 của 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 7. 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 Lãnh đạo Sở Y tế, Thành viên;
- Đại diện UBND quận, huyện (nơi cơ sở đóng), Thành viên;
- Trưởng phòng Quản lý khách sạn, 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 cơ sở ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch.

2. Đoàn thẩm định:

2.1- Thành phần:

- Trưởng phòng Quản lý khách sạn, Sở Du lịch, Trưởng đoàn;
- Trưởng phòng Nghiệp vụ, Sở Thương mại, Thành viên;
- Trưởng phòng Nghiệp vụ, Sở Y tế, Thành viên;
- Đại diện UBND quận, huyện (nơi cơ sở đóng), Thành viên;
- Chuyên viên phòng Quản lý khách sạn, Sở Du lịch, Thư ký đoàn.

Ngoài ra, Hội đồng xét chọn có thể mời chuyên gia có 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 cơ sở ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch.

3. Chế độ làm việc của Hội đồng xét chọn và Đoàn thẩm định:

3.1. 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 ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch 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. Đoàn thẩm định:

Đoàn thẩm định khi đến thẩm định cơ sở phải có mặt 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 mời 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 8. Hồ sơ:

Đơn vị có nhu cầu, tự nguyện đăng ký tham gia chương trình gửi hồ sơ về bộ phận thường trực Hội đồng xét chọn, hồ sơ gồm:

- Đơn đề nghị công nhận cơ sở ăn uống đạt chuẩn du lịch (theo mẫu tại phụ lục 1).
- Biểu điểm tự đánh giá của cơ sở ăn uống (theo mẫu tại phụ lục 2).
- Thông tin về hoạt động của cơ sở ăn uống (theo mẫu tại phụ lục 3).

- Danh sách nhân sự làm việc tại cơ sở ăn uống (theo mẫu tại phụ lục 4).
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (bản photo).

Điều 9. 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 về 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 điểm chấm 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 ăn uống 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 qui 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 cơ sở ăn uống đạt tiêu 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 ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch được công nhận theo mẫu tại phụ lục - đính kèm.

Điều 10. 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 cơ sở ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch.

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

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 cơ sở ăn uống đã được công nhận.

Điều 11. Kinh phí hoạt động:

- 1- Từ nguồn kinh phí của ngân sách Nhà nước.
- 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 CƠ SỞ ĂN UỐNG ĐẠT TIÊU CHUẨN DU LỊCH

Điều 12. Quyền lợi:

1- Được Hội đồng công nhận và gắn biển hiệu “DỊCH VỤ DU LỊCH ĐẠT CHUẨN”, được in trên các ấn phẩm quảng bá 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 thưởng thức ẩm thực tại cơ sở ăn uống.

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 khiếu nại về kết quả thẩm định và xét chọn của Hội đồng.

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

Điều 13. Trách nhiệm:

1- Duy trì và đảm bảo chất lượng các tiêu chuẩn đã được công nhận. Thường xuyên quan tâm đến chất lượng thức ăn, thức uống và dịch vụ do mình cung cấp. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về thức ăn, thức uống 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 Khách sạn - 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 và Giấy phép kinh doanh (đối với những ngành nghề cần có giấy phép), 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 giá cả, chất lượng các dịch vụ và món ăn, thức uống cung cấp cho khách; thực hiện đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết với khách; bồi thường thiệt hại cho khách do lỗi của mình gây ra.

7- Áp dụng các biện pháp bảo đảm sức khỏe, an toàn tính mạng, tài sản của khách hàng; thông báo kịp thời cho cơ quan có thẩm quyền về tai nạn, rủi ro, nguy hiểm xảy ra với khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ tại cơ sở ăn uống đạt tiêu chuẩn du lịch.

Điều 14. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại:

Đơn 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.

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 15.

Các cơ sở ăn uống sau khi được công nhận “Dịch vụ du lịch đạt chuẩn”, nếu không duy trì và bảo đảm đầy đủ các điều kiện và tiêu chuẩn quy định tại Điều 4 và Điều 5, sẽ bị thu hồi Giấy công nhận “Dịch vụ du lịch đạt chuẩn” đã được cấp. Việc thu hồi danh hiệu “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 16. Sở Du lịch có trách nhiệm phối kết hợp với các Sở, ngành 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 ăn uống cũng như các dịch vụ khác 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