

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính
lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý nhà nước của
Sở Du lịch thành phố Hà Nội

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về
Kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013
của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến
kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của
Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm
soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về
thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ
phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP
ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi Nghị định 118/2025/NĐ-CP thực hiện
thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa
và Công Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng
Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 09/01/2026 của Chủ tịch
UBND Thành phố về việc Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ủy quyền thực
hiện một số nhiệm vụ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1382/QĐ-SDL ngày 31/12/2025 của Giám đốc Sở
Du lịch về việc ủy quyền ký văn bản liên quan kết quả giải quyết thủ tục hành
chính lĩnh vực lưu trú du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành
phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-SDL ngày 31/12/2025 của Giám đốc Sở
Du lịch về việc ủy quyền ký văn bản liên quan kết quả giải quyết thủ tục hành
chính lĩnh vực lữ hành du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành
phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 05/3/2026 của Giám đốc
Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội về việc công bố Danh

mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 413/QĐ-TTPVHCC ngày 31/3/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Lễ hành thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch tại Văn bản số 661/SDL-VP ngày 03/04/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 21 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Du lịch thành phố Hà Nội.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

Điều 2. Sở Du lịch chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, các cơ quan, đơn vị liên quan căn cứ Quyết định này thiết lập quy trình điện tử để phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thứ tự 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 15, 16, 17, 18, 19, 21 thay thế các quy trình nội bộ thứ tự 01, 02, 03, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 4654/QĐ-UBND ngày 05/9/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội.

Các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thứ tự 10, 11, 12, 13, 14 thay thế các quy trình nội bộ thứ tự 09, 10, 11, 12, 13 tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 2212/QĐ-UBND ngày 04/5/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội.

Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thứ tự 20 thay thế quy trình nội bộ thứ tự 05 tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 3605/QĐ-UBND ngày 20/8/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội.

Điều 4. Sở Du lịch, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội; các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
 - Cục Kiểm soát TTHC - Bộ Tư pháp;
 - Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch;
 - Thường trực: TU, HĐND Thành phố;
 - Chủ tịch, các PCT UBND Thành phố;
 - Cổng Thông tin điện tử Thành phố;
 - TT PVHCC: GD, PGD, các phòng, đơn vị, chi nhánh/Điểm hỗ trợ DVC số;
 - Lưu: VT, Sở Du lịch, KSTTHC.
- } (để báo cáo)

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phan Văn Phúc

Phụ lục 01**DANH MỤC QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
LĨNH VỰC DU LỊCH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA
SỞ DU LỊCH THÀNH PHỐ HÀ NỘI***(Kèm theo Quyết định số QĐ-TTPVHCC ngày / /2026
của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)*

STT	Mã TTHC	Tên quy trình nội bộ	Lĩnh vực	Ký hiệu
1	1.014629	Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản	Lữ hành	QT-01
2	2.001628	Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	Lữ hành	QT-02
3	2.001616	Thủ tục cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	Lữ hành	QT-03
4	2.001622	Thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	Lữ hành	QT-04
5	1.001440	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm	Lữ hành	QT-05
6	1.004628	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế	Lữ hành	QT-06
7	1.004623	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	Lữ hành	QT-07
8	1.001432	Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	Lữ hành	QT-08
9	1.004614	Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch	Lữ hành	QT-09
10	1.003717	Thủ tục cấp giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	Lữ hành	QT-10
11	1.003240	Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp chuyên địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện	Lữ hành	QT-11
12	1.003275	Thủ tục cấp lại giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, bị hủy hoại, bị hư hỏng hoặc bị tiêu hủy	Lữ hành	QT-12

STT	Mã TTHC	Tên quy trình nội bộ	Lĩnh vực	Ký hiệu
13	1.014144	Thủ tục điều chỉnh giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	Lữ hành	QT-13
14	1.003002	Thủ tục gia hạn giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài	Lữ hành	QT-14
15	1.004551	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	Lưu trú	QT-15
16	1.004503	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	Lưu trú	QT-16
17	1.001455	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	Lưu trú	QT-17
18	1.004580	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	Lưu trú	QT-18
19	1.004572	Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	Lưu trú	QT-19
20	1.004594	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	Lưu trú	QT-20
21	1.004605	Thủ tục cấp giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế	Lữ hành	QT-21

Phụ lục 02

**NỘI DUNG QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC
HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH THUỘC THẨM QUYỀN
GIẢI QUYẾT CỦA SỞ DU LỊCH THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

*(Kèm theo Quyết định số QĐ-TTPVHCC ngày / /2026
của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)*

1. Thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản (Ký hiệu: QT-01)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017; - 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; - Thông tư số 13/2021/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 11 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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; - Thông tư số 21/2025/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của các Thông tư có quy định thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 5001/QĐ-BVHTTDL ngày 30/12/2025 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch về việc công bố Danh mục TTHC mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa	x	

	(Mẫu số 03 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024)			
	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa đã được cấp			x
	Quyết định giải thể hoặc Quyết định thu hồi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Quyết định giải thể của toà án theo quy định tại Điều 207 Luật Doanh nghiệp hoặc Quyết định của toà án về việc mở thủ tục phá sản.			x
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
1.4	Thời gian xử lý			
	02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC			
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 			
1.6	Lệ phí: Không quy định.			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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 phòng chuyên môn.</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố	2 giờ (0,25 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.

B2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	2 giờ (0,25 ngày làm việc)	- Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B3	Chuyên viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: 1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	8 giờ (01 ngày làm việc)	- Dự thảo công văn từ chối thu hồi Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; - Dự thảo Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	2 giờ (0,25 ngày làm việc)	- Dự thảo công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Dự thảo Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định hoặc Công văn trả lời từ chối	Lãnh đạo Sở Du lịch	1 giờ (0,125 ngày làm việc)	- Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; - Hồ sơ.

B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên thụ lý hồ sơ	1 giờ (0,125 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Hồ sơ.
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Công văn từ chối thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.
1.8 BIỂU MẪU				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 03 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024). 2. Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. 3. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 				

TÊN DOANH NGHIỆP CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày....tháng.....năm.....

THÔNG BÁO
CHẤM DỨT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (*chữ in hoa*):
- Tên giao dịch:
- Tên viết tắt:
2. Địa chỉ trụ sở chính:
- Điện thoại: Fax:
3. Họ tên người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:
- Giới tính: Chức danh:
4. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa số do Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp ngày .../.../.....
5. Lý do chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành:
6. Doanh nghiệp cam kết đã hoàn thành mọi nghĩa vụ đối với khách du lịch, các cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch và xin chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung Thông báo này.

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội ban hành Quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành và có công văn gửi Ngân hàng ...(*)....để doanh nghiệp được giải tỏa tiền ký quỹ./

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Hướng dẫn ghi:

(*) Tên ngân hàng nơi doanh nghiệp đóng tiền ký quỹ.

2. Quy trình: Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Ký hiệu: QT-02)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/06/2017; - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/06/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành (theo Mẫu số 01 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024);	x	
	Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh		x
	Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành	x	
	Bản sao có chứng thực quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lao động giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành		x
	Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành về lữ hành của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch		x

	nội địa. Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp.			
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
1.4	Thời gian xử lý			
	10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC			
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 			
1.6	Lệ phí: 2.000.000 đồng/giấy phép (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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.</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

B3	<p>Chuyên viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ:</p> <p>1. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.</p> <p>2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo Quyết định, Giấy phép cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa.</p>	Công chức thụ lý hồ sơ	6 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: - Dự thảo công văn từ chối cấp giấy phép; - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Dự thảo Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa; - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lũ hành	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa hoặc Dự thảo công văn từ chối cấp giấy phép; - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định hoặc Công văn trả lời từ chối cấp phép	Lãnh đạo Sở	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa hoặc công văn từ chối cấp giấy phép; - Hồ sơ.
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Công chức thụ lý hồ sơ	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Quyết định Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa

				hoặc công văn từ chối cấp giấy phép.
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		- Quyết định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành nội địa hoặc công văn từ chối cấp giấy phép.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lẻ hành (Mẫu số 01 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024). 2. Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. 3. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

Mẫu số 01 phụ lục II

(Kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/ 6/ 2024
của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

TÊN DOANH NGHIỆP **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày Tháng năm 2026

ĐƠN ĐỀ NGHỊ
CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (chữ in hoa):

Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng Việt:

Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng nước ngoài (nếu có):.....

Tên doanh nghiệp viết tắt (nếu có):

2. Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại:

Fax:

Website:

Email:

3. Thông tin người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

3.1. Thông tin chung (1)

Họ và tên:

Giới tính: Nam Nữ Ngày/năm sinh:...../...../.....

Chức danh:

Chỗ ở hiện tại:

3.2. Đối với người có quốc tịch Việt Nam

Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:

3.3. Đối với người có quốc tịch nước ngoài

Hộ chiếu cấp ngày:/...../..... Nơi cấp:

Quốc tịch:

4. Tên, địa chỉ chi nhánh (nếu có):

5. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện (nếu có):

6. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư sốcấp ngày.../.../.... Nơi cấp:

7. Tài khoản ký quỹ sốtại ngân hàng.....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch Hà Nội cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho doanh nghiệp.

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành./.

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP**
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

3. Thủ tục cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Ký hiệu: QT-03)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Mẫu số 02 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024).	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC <ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 		
1.6	Lệ phí: 1.500.000 đồng/giấy phép (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12		

	năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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 phòng chuyên môn.</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B3	<p>Chuyên viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ:</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết.</p> <p>2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định, Giấy phép cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.</p>	Công chức thụ lý hồ sơ	20 giờ (2,5 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo công văn từ chối cấp lại giấy phép - Dự thảo Quyết định cấp lại Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; Giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa; - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B4	Trình lãnh đạo phòng phê duyệt kết quả.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	Dự thảo công văn từ chối cấp lại giấy phép hoặc Dự thảo Quyết định cấp lại giấy phép

				<p>kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định hoặc Công văn trả lời từ chối cấp phép	Lãnh đạo Sở Du lịch	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc công văn từ chối cấp lại giấy phép; - Hồ sơ.
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên giải quyết HS	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Công văn từ chối cấp lại giấy phép; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Công văn từ chối cấp lại giấy phép
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành (Mẫu số 02 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024). 2. Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. 3. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

Mẫu số 02 -Phụ lục II

(Kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/ 6/ 2024
của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

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

....., ngàytháng.....năm.....

ĐƠN ĐỀ NGHỊ
CẤP LẠI GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (chữ in hoa):

Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng Việt:

Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng nước ngoài (nếu có).....

Tên doanh nghiệp viết tắt (nếu có)

2. Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại:

Fax:

Website:

Email:

3. Thông tin người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

3.1. Thông tin chung (1)

Họ và tên:

Giới tính: Nam Nữ Ngày/năm sinh:/...../.....

Chức danh:

Chỗ ở hiện tại:.....

3.2. Đối với người có quốc tịch Việt Nam

Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân

3.3. Đối với người có quốc tịch nước ngoài

Hộ chiếu cấp ngày:/...../.....Nơi cấp:

Quốc tịch:

4. Tên, địa chỉ chi nhánh (nếu có):(2).....

5. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện (nếu có):(2).....

6. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư sốcấp ngày.../.../.... nơi cấp:

7. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa sốdo:.....cấp ngày.....thángnăm.....

8. Tài khoản ký quỹ số ...(2).....tại..... ngân hàng(2).....

9. Lý do đề nghị cấp lại giấy phép:

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch Hà Nội cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho doanh nghiệp.

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành./.

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Hướng dẫn ghi:

(1) Cả người có quốc tịch Việt Nam và nước ngoài đều phải ghi.

(2) Chỉ ghi nếu có sự thay đổi so với lần cấp gần nhất.

04. Thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (Ký hiệu: QT-4)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (theo Mẫu số 02 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024)	x	
	Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa của doanh nghiệp	x	
	Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp		x
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. 		

	- Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn)			
1.6	Lệ phí: 2.000.000 đồng/giấy phép (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1.Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2.Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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 phòng chuyên môn.</p>	<p>Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<p>- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;</p> <p>- Hồ sơ.</p>
B2	<p>Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.</p>	<p>Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p>
B3	<p>Chuyên viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ:</p> <p>1. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối cấp giấy phép.</p> <p>2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định, Giấy phép cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.</p>	<p>Chuyên viên thụ lý hồ sơ</p>	<p>20 giờ (2,5 ngày làm việc)</p>	<p>- Dự thảo công văn từ chối cấp đổi giấy phép;</p> <p>- Dự thảo Quyết định cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa</p> <p>- Hồ sơ;</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B4	<p>Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.</p>	<p>Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<p>- Dự thảo công văn từ chối cấp đổi giấy phép hoặc dự thảo Quyết định cấp đổi</p>

		hành		giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định hoặc Công văn trả lời từ chối cấp phép	Lãnh đạo Sở Du lịch	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	- Quyết định cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc công văn từ chối cấp đổi giấy phép; - Hồ sơ.
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên thụ lý hồ sơ	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	- Quyết định cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc Công văn từ chối cấp đổi giấy phép. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc công văn từ chối cấp đổi giấy phép.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành (Mẫu số 02 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024). Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

Mẫu số 02 -Phụ lụcII

(Kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/ 6/ 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

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

... .., ngàytháng... ..năm... ..

ĐƠN ĐỀ NGHỊ
CẤP ĐỔI GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH NỘI ĐỊA

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (chữ in hoa):

Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng Việt:

Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng nước ngoài (nếu có).....

Tên doanh nghiệp viết tắt (nếu có)

2. Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại:

Fax:

Website:

Email:

3. Thông tin người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

3.1. Thông tin chung (1)

Họ và tên:

Giới tính: Nam Nữ Ngày/năm sinh:/...../.....

Chức danh:

Chỗ ở hiện tại:.....

3.2. Đối với người có quốc tịch Việt Nam

Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân

3.3. Đối với người có quốc tịch nước ngoài

Hộ chiếu cấp ngày:/...../.....Nơi cấp:

Quốc tịch:

4. Tên, địa chỉ chi nhánh (nếu có):(2).....

5. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện (nếu có):(2).....

6. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư sốcấp ngày.../.../.... nơi cấp:

7. Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa sốdo:.....cấp ngày.....thángnăm.....

8. Tài khoản ký quỹ số ...(2).....tại ngân hàng(2).....

9. Lý do đề nghị cấp lại giấy phép:

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch Hà Nội cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho doanh nghiệp.

Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành./.

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Hướng dẫn ghi:

(1) Cả người có quốc tịch Việt Nam và nước ngoài đều phải ghi.

(2) Chỉ ghi nếu có sự thay đổi so với lần cấp gần nhất.

5. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (Ký hiệu: QT-05)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Luật Cư trú số 68/2020/QH14 ngày 13/11/2020; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (theo Mẫu số 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024).	x	
	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú	x	
	Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06/tính đến thời điểm nộp hồ sơ	x	
	02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	10 ngày kể từ ngày có kết quả kiểm tra.		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. 		

	- Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn)			
1.6	Lệ phí: 100.000 đồng/thẻ (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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 phòng chuyên môn.</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (căn cứ vào lịch kiểm tra theo Kế hoạch đã công bố để xác định ngày hẹn trả kết quả); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B3	<p>(Căn cứ Điều 61, khoản 2, mục a, mục c Luật Du lịch và các văn bản pháp luật hiện hành)</p> <p>Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ, triển khai 02 nội dung:</p> <p>(1) Tham mưu tổ chức kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm theo quy trình nội bộ (ngoài thủ tục hành chính) đã ban hành Quyết định của Sở Du lịch.</p>	Chuyên viên thụ lý hồ sơ	Không tính vào thời gian thực hiện thủ tục hành chính và không xác định thời gian	Không
	(2) Kết quả: Trên cơ sở kết quả kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn		2 ngày	- Dự thảo công văn từ chối cấp

	<p>du lịch tại điểm</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết và không đạt điều kiện kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.</p> <p>2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện và đạt điều kiện kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm: Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; Công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.</p>			<p>thẻ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch. - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc công văn từ chối cấp thẻ; - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định hoặc Công văn trả lời từ chối cấp phép	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	<p>Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc công văn từ chối cấp thẻ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ.
B6	Cập nhật và số hoá dữ liệu hồ sơ; in thẻ		5,5 ngày	Thẻ hướng dẫn viên du lịch
B7	Tiếp nhận kết quả, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Công chức thụ lý hồ sơ	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định cấp thẻ, thẻ HDVDL, hoặc công văn từ chối cấp thẻ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp thẻ, thẻ hướng dẫn viên du lịch

				hoặc công văn từ chối cấp thẻ.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024). 2. Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. 3. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

Mẫu số 04 -Phụ lục II

(Kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/ 6/ 2024
của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

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

....., ngày....tháng... năm.....

ĐƠN ĐỀ NGHỊ
Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- Họ và tên (*chữ in hoa*):.....
- Ngày/năm sinh:/...../..... - Giới tính: Nam Nữ
- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:
- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:
- Trình độ ngoại ngữ (*đối với người đề nghị cấp thẻ HDV du lịch quốc tế*):
.....
- Địa chỉ liên lạc:
- Điện thoại: - Email:.....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm(1)..... cho tôi.

Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Hướng dẫn ghi:

(1) Tên điểm du lịch

6. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế (Ký hiệu: QT-06)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Luật Cư trú số 68/2020/QH14 ngày 13/11/2020; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế (theo Mẫu số 04 tại Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024).	x	
	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú	x	
	Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06/tính đến thời điểm nộp hồ sơ	x	
	Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ nghiệp vụ: Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế		x
	Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ ngoại ngữ: Bản sao có chứng thực một trong các giấy tờ sau: - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ngành ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài, ngành phiên dịch tiếng nước ngoài, ngành sư phạm tiếng		x

	<p>nước ngoài;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ hoặc tiếng nước ngoài. Trường hợp văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; - Có bằng tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên ở nước ngoài theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ chính thức của nước sở tại. Trường hợp được đào tạo bằng ngôn ngữ khác với ngôn ngữ chính thức của nước sở tại, văn bằng hoặc phụ lục văn bằng không thể hiện ngôn ngữ đào tạo, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo; - Có một trong các chứng chỉ ngoại ngữ còn thời hạn do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp gồm: Chứng chỉ ngoại ngữ từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam; chứng chỉ năng lực ngoại ngữ của nước ngoài tương đương từ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc tương đương từ bậc B2 trở lên theo Khung tham chiếu chung châu Âu hoặc đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; <p>Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của pháp luật về giáo dục, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp.</p>			
	02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm		x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
1.4	Thời gian xử lý			
	15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.			
1.5	<p>Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 			
1.6	<p>Lệ phí: 325.000 đồng/thẻ (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).</p>			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>Gửi Thông báo đến công dân (mẫu</p>	<p>Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố</p>	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.

	<p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ: 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 phòng chuyên môn.</p>			
B2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B3	<p>Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả:</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.</p> <p>2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; Công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.</p>	Công chức thụ lý hồ sơ	6 ngày	<p>Dự thảo công văn từ chối cấp thẻ;</p> <p>Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch;</p> <p>Hồ sơ;</p> <p>Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p>
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định, công văn gửi đơn vị in thẻ hoặc Công văn trả lời từ chối cấp thẻ	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	<p>Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc công văn từ chối cấp thẻ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ;

B6	Cập nhật và số hoá dữ liệu hồ sơ; in thẻ		6 ngày	Thẻ hướng dẫn viên du lịch
B7	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Công chức thụ lý hồ sơ	1 ngày	Quyết định cấp thẻ HDVDL, thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp thẻ HDVDL, thẻ HDV hoặc công văn từ chối cấp thẻ.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024). Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

Mẫu số 04 -Phụ lục II

(Kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/ 6/ 2024
của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

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

....., ngày....tháng... năm.....

ĐƠN ĐỀ NGHỊ**Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- Họ và tên (*chữ in hoa*):
- Ngày/năm sinh:/...../..... - Giới tính: Nam Nữ
- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:
- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:
- Trình độ ngoại ngữ (*đối với người đề nghị cấp thẻ HDV du lịch quốc tế*):
.....
- Địa chỉ liên lạc:
- Điện thoại:.....- Email:.....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế cho tôi.

Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ

(Ký và ghi rõ họ tên)

7. Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (Ký hiệu: QT-07)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Luật Cư trú số 68/2020/QH14 ngày 13/11/2020; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (theo Mẫu số 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024).	x	
	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú	x	
	Giấy tờ chứng minh điều kiện về trình độ nghiệp vụ : Bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; hoặc bản sao có chứng thực bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác và bản sao có chứng thực chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa		x
	Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06/tính đến thời điểm nộp hồ sơ	x	
	02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		

1.4	Thời gian xử lý			
	15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC			
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 			
1.6	Lệ phí: 325.000 đồng/thẻ (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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 phòng chuyên môn.</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
	<p>Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ:</p> <p>Kết quả:</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải</p>	Công chức thụ lý hồ sơ	6 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo công văn từ chối cấp thẻ; - Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và công văn gửi Đơn vị in

B3	quyết hồ sơ. 2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; Công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.			thẻ hướng dẫn viên du lịch; - Hồ sơ; - Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lễ hành	0,5 ngày	- Dự thảo Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định, công văn gửi đơn vị in thẻ hoặc Công văn trả lời từ chối cấp thẻ.	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Hồ sơ;
B6	Cập nhật và số hoá dữ liệu hồ sơ; in thẻ		6 ngày	Thẻ hướng dẫn viên du lịch
B7	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ	Công chức thụ lý hồ sơ	1 ngày	- Quyết định cấp thẻ HDVDL, thẻ HDV hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp thẻ, thẻ HDV hoặc công văn từ chối cấp thẻ.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 04 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024). Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

Mẫu số 04 -Phụ lục II

(Kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/ 6/ 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

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

..... , ngày....tháng... năm.....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ
Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- Họ và tên (*chữ in hoa*):
- Ngày/năm sinh:/...../..... - Giới tính: Nam Nữ
- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:
- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:
- Trình độ ngoại ngữ (*đối với người đề nghị cấp thẻ HDV du lịch quốc tế*):
.....
- Địa chỉ liên lạc:
- Điện thoại:.....- Email:.....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa cho tôi.

Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ
(Ký và ghi rõ họ tên)

8. Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (Ký hiệu: QT-08)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Luật Cư trú số 68/2020/QH14 ngày 13/11/2020; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu số 05 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024).	x	
	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú	x	
	Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06/tính đến thời điểm nộp hồ sơ	x	
	Bản sao có chứng thực giấy chứng nhận đã qua khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch do Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp		x
	Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp	x	
	02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		

	10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ			
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn)			
1.6	Lệ phí: 325.000 đồng/thẻ (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ: 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 phòng chuyên môn.</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B3	<p>Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ:</p> <p>Kết quả:</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.</p> <p>2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và soạn thảo công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.</p>	Công chức thụ lý hồ sơ	3,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo công văn từ chối cấp thẻ - Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch. - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát

				quá trình giải quyết hồ sơ.
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành	0,5 ngày	Dự thảo Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Hồ sơ; -Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định, công văn gửi đơn vị in thẻ hoặc Công văn trả lời từ chối cấp thẻ	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Hồ sơ.
B6	Cập nhật và số hoá dữ liệu hồ sơ; in thẻ	Chuyên viên thụ lý HS	4 ngày	Thẻ hướng dẫn viên du lịch
B7	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên thụ lý hồ sơ	0,5 ngày	- Quyết định cấp thẻ, thẻ HDV hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp thẻ, thẻ HDV hoặc công văn từ chối cấp thẻ.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 05 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024). Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

Mẫu số 05 -Phụ lụcII

(Kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/ 6/ 2024
của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

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

....., ngày...../..... năm.....

ĐƠN ĐỀ NGHỊ**Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch(1).....**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- Họ và tên (*chữ in hoa*):
- Ngày/năm sinh: Giới tính: Nam Nữ
- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:
- Địa chỉ liên lạc:
- Điện thoại: Email:
- Đã được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch:
- + Loại: Nội địa Quốc tế Tại điểm
- + Số thẻ: - Nơi cấp: - Ngày cấp:/...../.....
- Lý do đề nghị cấp đổi thẻ:

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội thẩm định và cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch(1)..... cho tôi.

Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Hướng dẫn ghi:

(1) Quốc tế, nội địa.

9. Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (Ký hiệu: QT-09)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (theo Mẫu số 05 tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024).	x	
	02 ảnh chân dung màu cỡ 3 cm x 4 cm	x	
	Bản sao có chứng thực giấy tờ liên quan đến nội dung thay đổi trong trường hợp cấp lại thẻ do thay đổi thông tin trên thẻ hướng dẫn viên du lịch		x
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC <ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 		

1.6	<p>Lệ phí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 325.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế hoặc thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026). - 100.000 đồng/thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026). 			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ: 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 phòng chuyên môn.</p>	<p>Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố</p>	<p>0,5 ngày</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	<p>Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.</p>	<p>Lãnh đạo phòng Quản lý Lễ hành</p>	<p>0,5 ngày</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B3	<p>Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ:</p> <p>Kết quả:</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.</p> <p>2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, công văn gửi Đơn vị in thẻ hướng dẫn viên du lịch.</p>	<p>Công chức thụ lý hồ sơ</p>	<p>3,5 ngày</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo công văn từ chối cấp thẻ - Dự thảo Quyết định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch và công văn gửi Đơn vị in thẻ; - Hồ sơ;

				- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	0,5 ngày	- Dự thảo Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký Quyết định, công văn gửi đơn vị in thẻ hoặc Công văn trả lời từ chối cấp thẻ	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày	- Quyết định cấp thẻ và công văn gửi Đơn vị in thẻ hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Hồ sơ;
B6	Cập nhật và số hoá dữ liệu hồ sơ; in thẻ		4 ngày	Thẻ hướng dẫn viên du lịch
B7	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Công chức thụ lý hồ sơ	0,5 ngày	Quyết định cấp thẻ, thẻ HDV hoặc công văn từ chối cấp thẻ. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ;
B8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp thẻ, thẻ HDV hoặc công văn từ chối cấp thẻ.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 05 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024). Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

Mẫu số 05 -Phụ lục II

(Kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/ 6/ 2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

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

....., ngày...../..... năm.....

ĐƠN ĐỀ NGHỊ

Đơn cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch(1).....

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- Họ và tên (*chữ in hoa*):
- Ngày/năm sinh: Giới tính: Nam Nữ
- Số định danh cá nhân/ Chứng minh nhân dân:
- Địa chỉ liên lạc:
- Điện thoại: Email:
- Đã được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch:
+ Loại: Nội địa Quốc tế Tại điểm
+ Số thẻ: - Nơi cấp: - Ngày cấp:/...../.....
- Lý do đề nghị cấp lại thẻ:

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch thành phố Hà Nội thẩm định và cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch(1)..... cho tôi.

Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp đổi/cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Hướng dẫn ghi:

(1) Quốc tế, nội địa hoặc tại điểm.

10. Thủ tục cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (Ký hiệu: QT-10)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<p>- Luật Du lịch ngày 19/6/2017;</p> <p>- Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25-01-2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam;</p> <p>- Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2016;</p> <p>- Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch;</p> <p>- Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</p> <p>- Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội.</p>		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-1 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016)	x	
	Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị tương đương của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài		x
	Văn bản của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài cử/ bổ nhiệm người đứng đầu Văn phòng đại diện	x	
	Bản sao báo cáo tài chính có kiểm toán hoặc văn bản xác nhận tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế hoặc tài chính trong/tài chính gần nhất hoặc giấy tờ có giá trị tương đương do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền nơi doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài thành lập cấp hoặc xác nhận, chứng minh sự tồn tại và hoạt động của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong/tài chính gần nhất		x
	Bản sao hộ chiếu hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân (nếu là người Việt Nam) hoặc bản sao hộ chiếu (nếu là người nước ngoài) của người đứng đầu Văn phòng đại diện		x
	Tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện bao gồm: - Bản sao biên bản ghi nhớ hoặc thoả thuận thuê địa điểm hoặc bản sao tài liệu chứng minh doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có quyền khai thác, sử dụng địa điểm để đặt trụ sở Văn phòng đại diện;		x

	<p>- Bản sao tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện theo quy định tại Điều 28 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 và quy định pháp luật có liên quan.</p> <p>Lưu ý:</p> <p>* Đối với trường hợp bản sao hộ chiếu của người đứng đầu Văn phòng đại diện là người nước ngoài (Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị tương đương của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài; Văn bản của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài cử/bổ nhiệm người đứng đầu Văn phòng đại diện; Bản sao báo cáo tài chính có kiểm toán hoặc văn bản xác nhận tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế hoặc tài chính trong/tài chính gần nhất hoặc giấy tờ có giá trị tương đương do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền nơi doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài thành lập cấp hoặc xác nhận, chứng minh sự tồn tại và hoạt động của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong/tài chính gần nhất; bản sao hộ chiếu (nếu là người nước ngoài): phải dịch ra tiếng Việt và chứng thực theo quy định của pháp luật Việt Nam.</p> <p>Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị tương đương của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài phải được cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài chứng nhận hoặc hợp pháp hoá lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.</p>			
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
1.4	Thời gian xử lý			
	<p>- 07 ngày làm việc trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện phù hợp với cam kết của Việt Nam trong các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.</p> <p>- 13 ngày làm việc trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.</p>			
1.5	<p>Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC</p> <p>- Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.</p> <p>- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích.</p> <p>- Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn)</p>			
1.6	Lệ phí: 2.000.000 đồng/giấy phép (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống; 2. Kiểm tra hồ sơ và các thông	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá

	<p>tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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 phòng chuyên môn.</p>	<p>Phục vụ Hành chính công Thành phố</p>		<p>trình giải quyết hồ sơ;</p> <p>- Hồ sơ.</p>
B2	<p>Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.</p>	<p>Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B3	<p>Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ:</p> <p>Kết quả:</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.</p> <p>2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định cấp giấy phép</p>	<p>Công chức thụ lý hồ sơ</p>	<p>- 28 giờ (3,5 ngày làm việc) trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện phù hợp với cam kết của Việt Nam trong các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên</p> <p>- 76 giờ (9,5 ngày làm việc) trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không phù hợp với cam kết của</p>	<p>- Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: Dự thảo công văn từ chối cấp phép.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Dự thảo Quyết định cấp giấy phép, Giấy phép</p> <p>Hồ sơ;</p> <p>Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>

			Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.	
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	Dự thảo Quyết định cấp phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp phép. - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định cấp phép, Giấy phép hoặc Công văn trả lời từ chối cấp phép	Lãnh đạo Sở	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	Dự thảo Quyết định cấp phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp phép. - Hồ sơ;
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên thụ lý hồ sơ	8 giờ (01 ngày làm việc)	- Quyết định cấp phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp phép. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ;
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp phép.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-1 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) * do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

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

Địa điểm, ngày tháng ... năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP GIẤY PHÉP THÀNH LẬP
VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài: (tên trên Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp).....

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài bằng tiếng Anh: (ghi bằng chữ in hoa).....

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài viết tắt.....

Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp/Mã số doanh nghiệp:
Ngày cấp: .../.../..... Cơ quan cấp:

Thời hạn còn lại của Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp:.....

Địa chỉ trụ sở chính: (địa chỉ trên Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp).....

Số tài khoản:..... tại Ngân hàng:.....

Điện thoại:.....Fax:.....Email:..... Website:.....

Văn phòng đại diện đã được cấp phép thành lập tại Việt Nam và đang hoạt động (nếu có):

Văn phòng đại diện số 1:

Tên Văn phòng đại diện:.....

Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số:
Ngày cấp:...../...../.....Cơ quan cấp:.....

Mã số thuế:.....

Điện thoại:.....Fax:.....Email:..... Website: (nếu có).....

Nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện:.....

Văn phòng đại diện số ...:

..... (khai báo tương tự như trên)

Văn phòng đại diện đã được cấp phép thành lập tại Việt Nam và đã chấm dứt hoạt động, bao gồm cả chấm dứt hoạt động theo khoản 1 Điều 18 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP (nếu có):

Văn phòng đại diện số ...:

Tên Văn phòng đại diện:.....

Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số:
 Ngày cấp...../...../.....Cơ quan cấp:.....

Nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện:.....

Thời điểm Cơ quan cấp Giấy phép công bố việc chấm dứt hoạt động:

Văn phòng đại diện số ...:

..... (khai báo tương tự như trên)

Đề nghị cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số...(1)... như sau:

Tên Văn phòng đại diện:

Tên giao dịch bằng tiếng Anh:.....

Tên viết tắt (nếu có):

Địa điểm đặt trụ sở Văn phòng đại diện: (số nhà, đường/phố, phường/xã, tỉnh/thành phố).....

Nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện: (nêu lĩnh vực hoạt động, công việc thực hiện)

-

-

Thời hạn của Giấy phép thành lập:

Người đứng đầu Văn phòng đại diện (2):

Họ và tên:..... Giới tính:

Quốc tịch:.....

Số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu:.....

Ngày cấp...../...../..... Nơi cấp:.....

Nơi đăng ký lưu trú (đối với người nước ngoài)/Nơi đăng ký thường trú (đối với người Việt Nam):.....

Chúng tôi cam kết:

1. Chịu trách nhiệm về sự trung thực và chính xác của nội dung Đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh quy định của Nghị định số 07/2016/NĐ-CP, pháp luật Việt Nam liên quan đến Văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện./.

Đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài

Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có)

Ghi chú:

(1) Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài tự khai báo trên cơ sở thứ tự các văn phòng đại diện đã được cấp phép trước đó.

(2) Trường hợp người đứng đầu văn phòng đại diện là người Việt Nam đã được cấp số định danh cá nhân, chỉ kê khai họ và tên, số định danh cá nhân.

11. Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp chuyển địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện (Ký hiệu: QT-11)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch ngày 19/6/2017; - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25-01-2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam; - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2016; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-1 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký	x	
	Thông báo về việc chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện gửi Cơ quan cấp Giấy phép nơi chuyển đi theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 36 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/1/2016 (Mẫu TB Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016)	x	
	Bản sao Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện đã được cấp		x
	<p>Tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện nơi chuyển đến, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bản sao biên bản ghi nhớ hoặc thoả thuận thuê địa điểm hoặc bản sao tài liệu chứng minh doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có quyền khai thác, sử dụng địa điểm để đặt trụ sở Văn phòng đại diện; - Bản sao tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện theo quy định tại Điều 28 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 và quy định pháp luật có liên quan. 		x

1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
1.4	Thời gian xử lý			
	05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn)			
1.6	Lệ phí: 1.500.000 đồng/giấy phép (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	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 hợp lệ: 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 phòng chuyên môn.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	- Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
	Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả: 1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn	Công chức thụ lý hồ sơ	16 giờ (02 ngày làm việc)	Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: Dự thảo công văn từ chối cấp lại giấy phép Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Dự

B3	thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. 2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định cấp lại giấy phép			thảo Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép; Hồ sơ; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lũ hành	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	Dự thảo Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp lại giấy phép. - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc Công văn trả lời từ chối cấp lại giấy phép	Lãnh đạo Sở	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	Dự thảo Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp lại giấy phép. - Hồ sơ;
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Công chức thụ lý hồ sơ	8 giờ (01 ngày làm việc)	- Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp lại giấy phép. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ;
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp lại giấy phép.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-1 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) Thông báo về việc chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện (Mẫu TB Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) . Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***Địa điểm, ngày... tháng... năm...***ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP LẠI GIẤY PHÉP THÀNH LẬP
VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài: (tên trên Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp).....

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài bằng tiếng Anh: (ghi bằng chữ in hoa).....

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài viết tắt.....

Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp/Mã số doanh nghiệp: Ngày cấp: .../.../..... Cơ quan cấp:

Thời hạn còn lại của Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp:.....

Địa chỉ trụ sở chính: (địa chỉ trên Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp).....

Số tài khoản:..... tại Ngân hàng:.....

Điện thoại:.....Fax:.....Email:..... Website:.....

Văn phòng đại diện đã được cấp phép thành lập tại Việt Nam và đang hoạt động (nếu có):

Văn phòng đại diện số 1:

Tên Văn phòng đại diện:.....

Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số:.....

Ngày cấp...../...../.....Cơ quan cấp:.....

Mã số thuế:.....

Điện thoại:.....Fax:.....Email:..... Website: (nếu có).....

Nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện:.....

Văn phòng đại diện số ...:

..... (khai báo tương tự như trên)

Văn phòng đại diện đã được cấp phép thành lập tại Việt Nam và đã chấm dứt hoạt động, bao gồm cả chấm dứt hoạt động theo khoản 1 Điều 18 Nghị định số 07/2016/NĐ-CP (nếu có):

Văn phòng đại diện số ...:

Tên Văn phòng đại diện:.....

Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số:.....

Ngày cấp...../...../.....Cơ quan cấp:.....

Nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện:.....

Thời điểm Cơ quan cấp Giấy phép công bố việc chấm dứt hoạt động:
Văn phòng đại diện số ...:

..... (khai báo tương tự như trên)

Đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số..(1)..như

sau:

Tên Văn phòng đại diện:

Tên giao dịch bằng tiếng Anh:.....

Tên viết tắt (nếu có):

Địa điểm đặt trụ sở Văn phòng đại diện: (ghi số nhà, đường/phố, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố).....

Nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện: (nêu lĩnh vực hoạt động, công việc thực hiện)

-

-

Thời hạn của Giấy phép thành lập:

Người đứng đầu Văn phòng đại diện (2):

Họ và tên:..... Giới tính:

Quốc tịch:.....

Số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu:.....

Ngày cấp...../...../..... Nơi cấp:.....

Nơi đăng ký lưu trú (đối với người nước ngoài)/Nơi đăng ký thường trú (đối với người Việt Nam):.....

Chúng tôi cam kết:

1. Chịu trách nhiệm về sự trung thực và chính xác của nội dung Đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh quy định của Nghị định số 07/2016/NĐ-CP, pháp luật Việt Nam liên quan đến Văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện./.

**Đại diện có thẩm quyền của
doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước
ngoài**

Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có)

Ghi chú:

(1) Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài tự khai báo trên cơ sở thứ tự các văn phòng đại diện đã được cấp phép trước đó.

(2) Trường hợp người đứng đầu văn phòng đại diện là người Việt Nam đã được cấp số định danh cá nhân, chỉ kê khai họ và tên, số định danh cá nhân.

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

Địa điểm, ngày... tháng... năm....

THÔNG BÁO CHẤM DỨT HOẠT ĐỘNG
CỦA VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN
TẠI VIỆT NAM

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài: (ghi bằng chữ in hoa tên doanh nghiệp bằng tiếng Anh)

Tên Văn phòng đại diện tại Việt Nam: (ghi bằng chữ in hoa tên Văn phòng đại diện/Chi nhánh trong Giấy phép thành lập):

Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện sốNgày cấp: ... /.../...

Địa chỉ trụ sở Văn phòng đại diện: (ghi địa điểm đặt trụ sở Văn phòng đại diện theo Giấy phép thành lập)

Điện thoại:.....Fax:.....Email:.....Website: (nếu có).....

Thời hạn hoạt động: từ ngày...tháng... năm.... đến ngày... tháng.../...

(*) Thông báo việc thanh toán (hoặc chưa thanh toán) các khoản nợ và thực hiện các nghĩa vụ khác có liên quan đến việc chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện

1. Thuế:

2. Bảo hiểm xã hội:

3. Các khoản khác:

4. Các nghĩa vụ khác (nếu có):

Đề nghị chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện.....Việt Nam:

Từ ngày.. .tháng.. .năm.....

Lý do chấm dứt hoạt động:

Chúng tôi cam kết:

1. Chịu trách nhiệm về sự trung thực và chính xác của nội dung Thông báo này.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh quy định của Nghị định số 07/2016/NĐ-CP, pháp luật Việt Nam liên quan đến chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam/.

Đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh
doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài

Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có)

(*): Trong trường hợp chấm dứt hoạt động do chuyển địa điểm đặt trụ sở Văn phòng đại diện theo quy định tại khoản 1 Điều 18 của Nghị định số 07/2016/NĐ-CP, không phải kê khai nội dung này

12. Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, bị hủy hoại, bị hư hỏng hoặc bị tiêu hủy (Ký hiệu: QT-12)

1.1	Cơ sở pháp lý			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch ngày 19/6/2017; - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25-01-2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam; - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2016; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 			
1.2	Thành phần hồ sơ:		Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-2 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) * do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký.		x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
1.4	Thời gian xử lý			
	05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ			
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC			
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 			
1.6	Lệ phí: 1.500.000 đồng/giấy phép (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả

B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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 phòng chuyên môn.</p>	<p>Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	<p>Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.</p>	<p>Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B3	<p>Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ:</p> <p>Kết quả:</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.</p> <p>2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định cấp lại giấy phép</p>	<p>Công chức thụ lý hồ sơ</p>	<p>16 giờ (02 ngày làm việc)</p>	<p>Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: Dự thảo công văn từ chối cấp lại giấy phép</p> <p>Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Dự thảo Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép;</p> <p>Hồ sơ;</p> <p>Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B4	<p>Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.</p>	<p>Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<p>Dự thảo Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp lại giấy phép.</p>

				- Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc Công văn trả lời từ chối cấp lại giấy phép	Lãnh đạo Sở	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	Dự thảo Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp lại giấy phép. - Hồ sơ;
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Công chức thụ lý hồ sơ	8 giờ (01 ngày làm việc)	- Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp lại giấy phép. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ;
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối cấp lại giấy phép.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-2 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) * do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký. Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

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

....., ngày.... tháng... năm....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP LẠI GIẤY PHÉP THÀNH LẬP
VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài: (tên trên Giấy
phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp).....Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài bằng tiếng Anh:
(ghi bằng chữ in hoa).....

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài viết tắt.....

Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp/Mã số doanh nghiệp:

Ngày cấp: .../.../..... Cơ quan cấp:

Điện thoại:.....Fax:.....Email:.....Website: (nếu có).....

Đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện như sau:

Tên Văn phòng đại diện: (tên trên Giấy phép thành lập)

Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số:..... Ngày cấp: .../.../.....

(*)Thứ tự của Văn phòng đại diện:

Điện thoại:.....Fax:.....Email:.....Website: (nếu có).....

Mã số thuế:

Lý do cấp lại:

Chúng tôi cam kết:1. Chịu trách nhiệm về sự trung thực và chính xác của nội dung Đơn đề
nghị và hồ sơ kèm theo.2. Chấp hành nghiêm chỉnh quy định của Nghị định số 07/2016/NĐ-CP,
pháp luật Việt Nam liên quan đến Văn phòng đại diện của thương nhân nước
ngoài tại Việt Nam và các quy định của Giấy phép thành lập Văn phòng đại
diện./.**Đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp
kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài**
Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có)*(*): Chỉ áp dụng đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài
có nhiều hơn 1 Văn phòng đại diện tại Việt Nam và đã được cấp phép trước
ngày 20/8/2016. Doanh nghiệp tự xác định thứ tự của Văn phòng đại diện theo
thời gian thành lập.*

13. Thủ tục điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (Ký hiệu: QT-13)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch ngày 19/6/2017; - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25-01-2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam; - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2016; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-3 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) * do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký;	x	
	<p>Các tài liệu chứng minh về nội dung thay đổi, cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp thay đổi tên gọi hoặc địa chỉ đặt trụ sở của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài: Bản sao tài liệu pháp lý do cơ quan có thẩm quyền cấp chứng minh sự thay đổi tên gọi hoặc địa chỉ đặt trụ sở của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài. - Trường hợp thay đổi nội dung hoạt động của thương nhân nước ngoài có liên quan trực tiếp đến các nội dung hoạt động của Chi nhánh tại Việt Nam: Bản sao tài liệu pháp lý do cơ quan có thẩm quyền cấp chứng minh sự thay đổi nội dung hoạt động của thương nhân nước ngoài. - Trường hợp thay đổi người đứng đầu của Văn phòng đại diện: Văn bản của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài cử/bổ nhiệm người đứng đầu mới của Văn phòng đại diện; bản sao hộ chiếu hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân (nếu là người Việt Nam) hoặc bản sao hộ chiếu (nếu là người nước ngoài) của người đứng đầu mới của Văn phòng đại diện; giấy 		x

	<p>tờ chứng minh người đứng đầu cũ của Văn phòng đại diện đã thực hiện nghĩa vụ thuế thu nhập cá nhân đến thời điểm thay đổi.</p> <p>- Trường hợp thay địa chỉ đặt trụ sở của văn phòng đại diện trong một tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hoặc trong khu vực địa lý thuộc phạm vi quản lý của một Ban quản lý; Thay đổi địa chỉ đặt trụ sở của Chi nhánh: Bản sao biên bản ghi nhớ hoặc thoả thuận thuê địa điểm hoặc bản sao tài liệu chứng minh doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có quyền khai thác, sử dụng địa điểm để đặt trụ sở Văn phòng đại diện; bản sao tài liệu về địa điểm dự kiến đặt trụ sở Văn phòng đại diện.</p> <p>*Các nội dung thay đổi Tên gọi hoặc địa chỉ đặt trụ sở của thương nhân nước ngoài; Thay đổi nội dung hoạt động của thương nhân nước ngoài có liên quan trực tiếp đến nội dung hoạt động của Chi nhánh tại Việt Nam; Thay đổi người đứng đầu của Văn phòng đại diện, chi nhánh (đối với trường hợp văn bản của thương nhân nước ngoài cử/bổ nhiệm người đứng đầu mới của Văn phòng đại diện, Chi nhánh bằng tiếng nước ngoài và bản sao hộ chiếu của người đứng đầu mới của Văn phòng đại diện/Chi nhánh là người nước ngoài) phải dịch ra tiếng Việt và chứng thực theo quy định của pháp luật Việt Nam.</p> <p>Các nội dung thay đổi Tên gọi hoặc địa chỉ đặt trụ sở của thương nhân nước ngoài; Thay đổi nội dung hoạt động của thương nhân nước ngoài có liên quan trực tiếp đến nội dung hoạt động của Chi nhánh tại Việt Nam phải được cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài chứng nhận hoặc hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.</p>		
	Bản chính Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	<p>- 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.</p> <p>- 13 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ trong trường hợp việc điều chỉnh nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện dẫn đến Văn phòng đại diện có nội dung hoạt động không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.</p>		
1.5	<p>Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC</p> <p>- Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.</p> <p>- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích.</p> <p>- Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn)</p>		

1.6	Lệ phí: 1.500.000 đồng (theo Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ: 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 phòng chuyên môn.</p>	<p>Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<p>- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.</p>
B2	<p>Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.</p>	<p>Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<p>- Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B3	<p>Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ: Kết quả:</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.</p> <p>2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định cấp giấy phép</p>	<p>Công chức thụ lý hồ sơ</p>	<p>- 12 giờ (1,5 ngày làm việc) trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện phù hợp với cam kết của Việt Nam trong các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên</p>	<p>- Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: Dự thảo công văn từ chối điều chỉnh -Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Dự thảo Quyết định điều chỉnh giấy phép, Giấy phép; - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>

			- 76 giờ (9,5 ngày làm việc) trong trường hợp nội dung hoạt động của Văn phòng đại diện không phù hợp với cam kết của Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài không thuộc quốc gia, vùng lãnh thổ tham gia điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.	
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	Dự thảo Quyết định điều chỉnh giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối điều chỉnh giấy phép. - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định cấp phép, Giấy phép hoặc Công văn trả lời từ chối cấp phép	Lãnh đạo Sở	8 giờ (01 ngày làm việc)	- Dự thảo Quyết định điều chỉnh giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối điều chỉnh giấy phép. - Hồ sơ;
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Chuyên viên thụ lý hồ sơ	8 giờ (01 ngày làm việc)	- Quyết định điều chỉnh giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối điều chỉnh giấy phép. - Phiếu kiểm soát

				quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ;
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		- Quyết định điều chỉnh giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối điều chỉnh giấy phép.
1.8	BIỂU MẪU			
	1. Đơn đề nghị điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-3 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) 2. Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. 3. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.			

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

Địa điểm, ngày... tháng... năm....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ ĐIỀU CHỈNH GIẤY PHÉP THÀNH LẬP
VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài: (tên trên Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp).....

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài bằng tiếng Anh: (ghi bằng chữ in hoa).....

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài viết tắt.....

Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp/Mã số doanh nghiệp:

Ngày cấp: .../.../..... Cơ quan cấp:

Điện thoại:.....Fax:.....Email:.....Website: (nếu có).....

Đề nghị điều chỉnh Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện như sau:

Tên Văn phòng đại diện: (tên trên Giấy phép thành lập)

Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số:.....

Ngày cấp/...../.....

(*)Thứ tự của Văn phòng đại diện:

Điện thoại:.....Fax:.....Email:.....Website: (nếu có).....

Mã số thuế:

Nội dung điều chỉnh:

Lý do điều chỉnh:

Chúng tôi cam kết:

1. Chịu trách nhiệm về sự trung thực và chính xác của nội dung Đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh quy định của Nghị định số 07/2016/NĐ-CP, pháp luật Việt Nam liên quan đến Văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện./.

**Đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh
doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài**

Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có)

(*):*Chỉ áp dụng đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có nhiều hơn 1 Văn phòng đại diện tại Việt Nam và đã được cấp phép trước ngày 20/8/2016. Doanh nghiệp tự xác định thứ tự của Văn phòng đại diện theo thời gian thành lập.*

14. Thủ tục gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài (Ký hiệu: QT-14)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch ngày 19/6/2017; - Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25-01-2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam; - Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016 của Bộ Công Thương quy định biểu mẫu thực hiện Nghị định số 07/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại về Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2016; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/ 2025 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-4 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) * do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài ký	x	
	Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị tương đương của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài		x
	Bản sao báo cáo tài chính có kiểm toán hoặc văn bản xác nhận tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế hoặc tài chính trong/tài chính gần nhất hoặc giấy tờ có giá trị tương đương do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền nơi doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài thành lập cấp hoặc xác nhận, chứng minh sự tồn tại và hoạt động của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài trong/tài chính gần nhất		x
	Bản sao Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện đã được cấp		x
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC		

	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 			
1.6	Lệ phí: 1.500.000 đồng/giấy phép (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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 phòng chuyên môn.</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lữ hành	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B3	<p>Công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ:</p> <p>Kết quả:</p> <p>1.Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Soạn thảo công văn từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.</p> <p>2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Soạn thảo Quyết định cấp lại giấy phép</p>	Công chức thụ lý hồ sơ	16 giờ (02 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện: Dự thảo công văn từ chối gia hạn giấy phép - Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện: Dự thảo Quyết định gia hạn giấy phép, Giấy phép; Hồ sơ;

				Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B4	Trình lãnh đạo phòng duyệt kết quả.	Lãnh đạo phòng Quản lý Lễ hành	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	Dự thảo Quyết định gia hạn giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối gia hạn giấy phép. - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Trình lãnh đạo Sở ký quyết định cấp lại giấy phép, Giấy phép hoặc Công văn trả lời từ chối cấp lại giấy phép	Lãnh đạo Sở	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	- Dự thảo Quyết định gia hạn giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối gia hạn giấy phép. - Hồ sơ;
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Công chức thụ lý hồ sơ	8 giờ (02 ngày làm việc)	- Quyết định gia hạn giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối gia hạn giấy phép. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ;
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Quyết định gia hạn giấy phép, Giấy phép hoặc công văn từ chối gia hạn giấy phép.
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> Đơn đề nghị gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện (Mẫu MĐ-4 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2016/TT-BCT ngày 05/7/2016) Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

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

Địa điểm, ngày.... tháng... năm....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ GIA HẠN GIẤY PHÉP THÀNH LẬP
VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài: (tên trên Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp).....

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài bằng tiếng Anh: (ghi bằng chữ in hoa).....

Tên doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài viết tắt.....

Giấy phép thành lập/Đăng ký doanh nghiệp/Mã số doanh nghiệp:

Ngày cấp: .../.../..... Cơ quan cấp:

Thời hạn còn lại của Giấy phép thành lập/Đăng ký kinh doanh:

Điện thoại:.....Fax:.....Email:.....Website: (nếu có).....

Đề nghị gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện như sau:

Tên Văn phòng đại diện: (tên trên Giấy phép thành lập)

.....
Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện số:..... Ngày cấp .../ .../.....

(*)Thứ tự của Văn phòng đại diện:

Mã số thuế:

Số lao động làm việc tại Văn phòng đại diện tại thời điểm gia hạn:..... người; trong đó:

- Số lao động nước ngoài:... người;

- Số lao động Việt Nam:... người.

Thời hạn đề nghị gia hạn Giấy phép thành lập:

Chúng tôi cam kết:

1. Chịu trách nhiệm về sự trung thực và chính xác của nội dung Đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh quy định của Nghị định số 07/2016/NĐ-CP, pháp luật Việt Nam liên quan đến Văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện./.

**Đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp kinh
doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài**

Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có)

(*):Chỉ áp dụng đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài có nhiều hơn 1 Văn phòng đại diện tại Việt Nam và đã được cấp phép trước ngày 20/8/2016. Doanh nghiệp tự xác định thứ tự của Văn phòng đại diện theo thời gian thành lập.

15. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Ký hiệu: QT-15)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 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 20/01/2020; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/06/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ Trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TTBVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2024; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/2025 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024)	x	
	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		
1.5	<p>Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. 		

	- Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn)			
1.6	Lệ phí: 1.000.000 đồng/hồ sơ (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ</p> <p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa.</p> <p>2.3. 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.</p> <p>Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý cơ sở lưu trú</p>	Công chức Bộ phận Một cửa	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn) - Phiếu chuyên xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyên).
B2	<p>1. Lãnh đạo Phòng nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ;</p> <p>2. Chuyên viên tiến hành kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung 	<ul style="list-style-type: none"> -Lãnh đạo Phòng quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT); -Công chức thụ lý hồ sơ. 	02 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Ý kiến phân công - Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo

	+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở; Công văn thông báo thẩm định để gửi cơ sở thẩm định và các đơn vị liên quan (nếu có).			gửi cơ sở thẩm định
B3	Xem xét, phê duyệt nội dung trình của chuyên viên: + Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ; Hoặc: + Thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở và Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định	Lãnh đạo phòng Quản lý cơ sở lưu trú	01 ngày	Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định
B4	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	- Tổ thẩm định - Công chức giải quyết hồ sơ phòng Quản lý Cơ sở lưu trú	10 ngày	- Hồ sơ - Biên bản thẩm định thực tế - Dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ; ký xác nhận phê duyệt kết quả thẩm định	Lãnh đạo phòng Quản lý Cơ sở lưu trú	03 ngày	- Hồ sơ -Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ	Công chức thụ lý hồ sơ	02 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu

				<i>chuẩn phục vụ khách du lịch</i>). - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	- Công chức giải quyết hồ sơ - Công chức một cửa	0,5 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>). - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B8	Trả kết quả: 1. 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> 2. 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. 3. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính: Bản chính “Quyết định”	- Công chức một cửa - Công dân	0,5 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>). - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
1.8	BIỂU MẪU			
	Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018: * Mẫu số 01 – Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả * Mẫu số 02 – Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ * Mẫu số 03 – Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ * Mẫu số 04 – Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả * Mẫu số 05 – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ * Mẫu số 06 – Sổ theo dõi hồ sơ			
	Các mẫu theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017: - Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024);		
1.9	HỒ SƠ LƯU		
	Thành phần hồ sơ cần nộp theo mục 1.2	Phòng Chuyên môn	Theo thời gian quy định của văn bản hiện hành
	Kết quả giải quyết TTHC Các văn bản khác (nếu có) trong quá trình giải quyết TTHC		
	Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	

Mẫu số 10 - Phụ lụcII

(Kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017;
 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN DOANH NGHIỆP
 TÊN CƠ SỞ DỊCH VỤ

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

....., ngày .../.../.....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN CƠ SỞ
 ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- 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 15/12/2017 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 thành phố Hà Nội công nhận cơ sở 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:

Hướng dẫn ghi:

(1): Tên cơ sở dịch vụ

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

16. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Ký hiệu: QT-16)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 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 20/01/2020. - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/06/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ Trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TTBVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2024. - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/2025 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch. - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024)	x	
	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC <ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 		

1.6	Lệ phí: 1.000.000 đồng/hồ sơ (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ</p> <p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>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.</p> <p>2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết:</p> <p>- Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu)</p> <p>- Xác nhận thông tin, gửi thông báo tiếp nhận (mã hồ sơ và ngày giờ trả kết quả) vào tài khoản của công dân</p> <p>Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa.</p> <p>2.3. 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.</p> <p>Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý cơ sở lưu trú</p>	<p>Công chức Bộ phận Một cửa</p>	<p>01 ngày</p>	<p>- Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn)</p> <p>- Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).</p>
B2	<p>1. Lãnh đạo Phòng nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ;</p> <p>2. Chuyên viên tiến hành kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý:</p> <p>+ Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung</p>	<p>- Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT);</p> <p>- Công chức thụ lý hồ sơ.</p>	<p>02 ngày</p>	<p>- Hồ sơ</p> <p>- Ý kiến phân công</p> <p>- Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo tổ chức thẩm</p>

	+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo thẩm định để gửi cơ sở thẩm định và các đơn vị liên quan (nếu có).			định
B3	Xem xét, phê duyệt nội dung trình của chuyên viên: + Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ; Hoặc: + Thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở và Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định	Lãnh đạo phòng Quản lý cơ sở lưu trú	01 ngày	Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định
B4	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	- Tổ thẩm định - Công chức thụ lý hồ sơ phòng Quản lý Cơ sở lưu trú	10 ngày	- Hồ sơ - Biên bản thẩm định thực tế - Dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ; ký xác nhận phê duyệt kết quả thẩm định	Lãnh đạo phòng Quản lý Cơ sở lưu trú	03 ngày	- Hồ sơ -Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ	Công chức thụ lý hồ sơ	02 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ

				khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch). - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B7	Bản giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	- Công chức thụ lý hồ sơ - Công chức một cửa	0,5 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch). - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B8	Trả kết quả: 1. 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. (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) 2. 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. 3. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính: Bản chính “Quyết định”	- Công chức một cửa - Công dân	0,5 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch). - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
1.8	BIỂU MẪU			
	Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018: * Mẫu số 01 – Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả * Mẫu số 02 – Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ * Mẫu số 03 – Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ			

	<ul style="list-style-type: none"> * Mẫu số 04 – Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả * Mẫu số 05 – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ * Mẫu số 06 – Sổ theo dõi hồ sơ 		
	<p>Các mẫu theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017:</p> <p>- Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024);</p>		
1.9	HỒ SƠ LƯU		
	Thành phần hồ sơ cần nộp theo mục 1.2		
	Kết quả giải quyết TTHC Các văn bản khác (nếu có) trong quá trình giải quyết TTHC	Phòng Chuyên môn	Theo thời gian quy định của văn bản hiện hành
	Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	

Mẫu số 10 - Phụ lụcII

(Kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017;
 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN DOANH NGHIỆP
 TÊN CƠ SỞ DỊCH VỤ

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

....., ngày .../.../.....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN CƠ SỞ
 ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- 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 15/12/2017 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 thành phố Hà Nội công nhận cơ sở 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:

Hướng dẫn ghi:

(1): Tên cơ sở dịch vụ

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

17. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Ký hiệu: QT-17)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 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 20/01/2020. - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/06/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ Trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TTBVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2024. - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/2025 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch. - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024)	x	
	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC <ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. 		

	- Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn)			
1.6	Lệ phí: 1.000.000 đồng/hồ sơ (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ</p> <p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>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.</p> <p>2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết:</p> <p>- Cập nhật thông tin vào Phần mềm Một cửa (Số theo dõi điện tử theo mẫu)</p> <p>- 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.</p> <p>2.3. 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.</p> <p>Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý cơ sở lưu trú</p>	Công chức Bộ phận Một cửa	01 ngày	<p>- Thông báo hẹn trả kết quả (hoặc văn bản từ chối/văn bản hướng dẫn)</p> <p>- Phiếu chuyển xử lý (thể hiện trong Phần mềm bảng lệnh chuyển).</p>
B2	<p>1. Lãnh đạo Phòng nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ;</p> <p>2. Chuyên viên tiến hành kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện</p>	<p>- Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT);</p> <p>- Công chức</p>	02 ngày	<p>- Hồ sơ</p> <p>- Ý kiến phân công</p> <p>- Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất</p>

	hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý: + Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung + Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở; Công văn thông báo thẩm định để gửi cơ sở thẩm định và các đơn vị liên quan (nếu có).	thụ lý hồ sơ.		thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định
B3	Xem xét, phê duyệt nội dung trình của chuyên viên: + Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ; Hoặc: + Thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở và Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định	Lãnh đạo phòng Quản lý cơ sở lưu trú	01 ngày	Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định.
B4	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	- Tổ thẩm định - Công chức thụ lý hồ sơ phòng Quản lý Cơ sở lưu trú	10 ngày	- Hồ sơ - Biên bản thẩm định thực tế; - Dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B5	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ; ký xác nhận phê duyệt kết quả thẩm định	Lãnh đạo phòng Quản lý Cơ sở lưu trú	03 ngày	- Hồ sơ - Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ	Công chức thụ lý hồ sơ	02 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết

				<p>quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	<p>- Công chức thụ lý hồ sơ</p> <p>- Công chức một cửa</p>	0,5 ngày	<p>- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B8	<p>Trả kết quả:</p> <p>1. 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.</p> <p>(<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>)</p> <p>2. 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.</p> <p>3. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính: Bản chính “Quyết định”</p>	<p>- Công chức một cửa</p> <p>- Công dân</p>	0,5 ngày	<p>- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
1.8	BIỂU MẪU			
	<p>Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mẫu số 01 – Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả * Mẫu số 02 – Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ * Mẫu số 03 – Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ * Mẫu số 04 – Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả * Mẫu số 05 – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ * Mẫu số 06 – Sổ theo dõi hồ sơ 			

	<p>Các mẫu theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017: - Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024);</p>		
1.9	HỒ SƠ LƯU		
	Thành phần hồ sơ cần nộp theo mục 1.2	Phòng Chuyên môn	Theo thời gian quy định của văn bản hiện hành
	Kết quả giải quyết TTHC Các văn bản khác (nếu có) trong quá trình giải quyết TTHC		
	Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	

Mẫu số 10 - Phụ lục II

(Kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017;
 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN DOANH NGHIỆP
 TÊN CƠ SỞ DỊCH VỤ

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

....., ngày .../.../.....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN CƠ SỞ
 ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- 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 15/12/2017 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 thành phố Hà Nội công nhận cơ sở 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:

Hướng dẫn ghi:

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO
 PHÁP LUẬT HOẶC
 CHỦ CƠ SỞ DỊCH VỤ**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1): Tên cơ sở dịch vụ

18. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Ký hiệu: QT-18)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 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 20/01/2020; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/06/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ Trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TTBVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2024; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/2025 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024)	x	
	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 		

1.6	Lệ phí: 1.000.000 đồng/hồ sơ (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ</p> <p>1.Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>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.</p> <p>2.2.Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>2.3 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.</p> <p>Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý cơ sở lưu trú</p>	<p>Công chức Bộ phận Một cửa</p>	<p>01 ngày</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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).
B2	<p>1. Lãnh đạo Phòng nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ;</p> <p>2. Chuyên viên tiến hành kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng</p>	<p>-Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT);</p> <p>-Công chức thụ lý hồ</p>	<p>02 ngày</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Ý kiến phân công - Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định

	phòng về hồ sơ hiện đang xử lý: + Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung + Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở; Công văn thông báo thẩm định để gửi cơ sở thẩm định và các đơn vị liên quan (nếu có).	sơ.		tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định
B3	Xem xét, phê duyệt nội dung trình của chuyên viên: + Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ; Hoặc: + Thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở và Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định	Lãnh đạo phòng Quản lý cơ sở lưu trú	01 ngày	Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định
B4	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	- Tổ thẩm định - Công chức thụ lý hồ sơ phòng Quản lý Cơ sở lưu trú	10 ngày	- Hồ sơ - Biên bản thẩm định thực tế - Dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>) - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B5	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ; ký xác nhận phê duyệt kết quả thẩm định	Lãnh đạo phòng Quản lý Cơ sở lưu trú	03 ngày	- Hồ sơ -Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ	Công chức thụ lý hồ sơ	02 ngày	- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không</i>

				<p><i>đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).</i></p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	<p>- Công chức thụ lý hồ sơ</p> <p>- Công chức một cửa</p>	0,5 ngày	<p>- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).</i></p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B8	<p>Trả kết quả:</p> <p>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.</p> <p><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></p> <p>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.</p> <p>3. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính: Bản chính “Quyết định”</p>	<p>- Công chức một cửa</p> <p>- Công dân</p>	0,5 ngày	<p>- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch).</i></p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
1.8	BIỂU MẪU			
	<p>Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mẫu số 01 – Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả * Mẫu số 02 – Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ * Mẫu số 03 – Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ * Mẫu số 04 – Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả * Mẫu số 05 – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ * Mẫu số 06 – Sổ theo dõi hồ sơ 			
	<p>Các mẫu theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024);		
1.9	HỒ SƠ LƯU		
	Thành phần hồ sơ cần nộp theo mục 1.2	Phòng Chuyên môn	Theo thời gian quy định của văn bản hiện hành
	Kết quả giải quyết TTHC Các văn bản khác (nếu có) trong quá trình giải quyết TTHC		
	Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	

Mẫu số 10 - Phụ lục II

(Kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017;
 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN DOANH NGHIỆP
 TÊN CƠ SỞ DỊCH VỤ

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

....., ngày .../.../.....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN CƠ SỞ
 ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- 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 15/12/2017 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 thành phố Hà Nội công nhận cơ sở 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:

Hướng dẫn ghi:

(1): Tên cơ sở dịch vụ

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

19. Thủ tục công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Ký hiệu: QT-19)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 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 20/01/2020; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/06/2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ Trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TTBVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 20/8/2024; - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/2025 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch; - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024)	x	
	Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	19 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 		

1.6	Lệ phí: 1.000.000 đồng/hồ sơ (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ</p> <p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>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.</p> <p>2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa.</p> <p>2.3. 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.</p> <p>Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý cơ sở lưu trú</p>	<p>Công chức Bộ phận Một cửa</p>	<p>01 ngày</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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).
B2	<p>1. Lãnh đạo Phòng nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ;</p> <p>2. Chuyên viên tiến hành kiểm</p>	<p>-Lãnh đạo Phòng Quản lý Cơ sở lưu trú (CSLT);</p>	<p>02 ngày</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ - Ý kiến phân công - Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ

	<p>tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý:</p> <p>+ Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung</p> <p>+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo thẩm định để gửi cơ sở thẩm định và các đơn vị liên quan (nếu có).</p>	-Công chức thụ lý hồ sơ.		<p>sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định</p>
B3	<p>Xem xét, phê duyệt nội dung trình của chuyên viên:</p> <p>+ Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ;</p> <p>Hoặc:</p> <p>+ Thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở và Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định</p>	Lãnh đạo phòng Quản lý cơ sở lưu trú	01 ngày	<p>Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định</p>
B4	<p>Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:</p> <p>-Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch.</p> <p>-Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở</p>	<p>- Tổ thẩm định</p> <p>- Công chức thụ lý hồ sơ phòng Quản lý Cơ sở lưu trú</p>	10 ngày	<p>- Hồ sơ</p> <p>- Biên bản thẩm định thực tế</p> <p>- Dự thảo Quyết định công nhận cơ sở dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>)</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B5	Lãnh đạo Phòng xem xét hồ sơ; ký xác nhận phê duyệt kết quả thẩm định	Lãnh đạo phòng Quản lý Cơ sở lưu trú	03 ngày	<p>- Hồ sơ</p> <p>-Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).</p>
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	02 ngày	<p>- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết</p>

				<p>quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B7	Bàn giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	<p>- Chuyên viên thụ lý hồ sơ</p> <p>- Công chức một cửa</p>	0,5 ngày	<p>- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p>
B8	<p>Trả kết quả:</p> <p>5. 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.</p> <p><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></p> <p>2. 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.</p> <p>3. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính: Bản chính “Quyết định”.</p>	<p>- Công chức một cửa</p> <p>- Công dân</p>	0,5 ngày	<p>- Quyết định công nhận cơ sở đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch/hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (<i>nếu không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch</i>).</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p>
1.8	BIỂU MẪU			
	<p>Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018:</p> <p>* Mẫu số 01 – Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả</p> <p>* Mẫu số 02 – Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ</p> <p>* Mẫu số 03 – Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ</p> <p>* Mẫu số 04 – Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả</p> <p>* Mẫu số 05 – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</p> <p>* Mẫu số 06 – Sổ theo dõi hồ sơ</p>			

	<p>Các mẫu theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017: - Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024);</p>		
1.9	HỒ SƠ LƯU		
	Thành phần hồ sơ cần nộp theo mục 1.2		
	Kết quả giải quyết TTHC Các văn bản khác (nếu có) trong quá trình giải quyết TTHC	Phòng Chuyên môn	Theo thời gian quy định của văn bản hiện hành
	Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	

Mẫu số 10 - Phụ lụcII

(Kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017;
 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN DOANH NGHIỆP
 TÊN CƠ SỞ DỊCH VỤ

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

....., ngày .../.../.....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN CƠ SỞ
 ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- 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 15/12/2017 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 thành phố Hà Nội công nhận cơ sở 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

20. 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 (Ký hiệu: QT-20)

1.1	Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017; - Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Có hiệu lực từ ngày 01/02/2008 - Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31/12/2025 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp một số khoản phí, lệ phí thuộc lĩnh vực văn hoá, thể thao, du lịch. - Quyết định số 77/QĐ-BVHTTDL ngày 14/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Du lịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 103/QĐ-TTPVHCC ngày 22/01/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 		
1.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch (Mẫu số 07 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017);	x	
	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	x	
	Danh sách người quản lý và nhân viên trong cơ sở lưu trú du lịch	x	
	Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và giấy chứng nhận thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch của người quản lý, trưởng bộ phận trong cơ sở lưu trú du lịch		x
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
1.4	Thời gian xử lý		
	30 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.		
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC		
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 		
1.6	Lệ phí:		
	- 1.000.000 đồng/hồ sơ đề nghị công nhận hạng 1 sao, 2 sao (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).		

	- 1.400.000 đồng/hồ sơ đề nghị công nhận hạng 3 sao (Thông tư số 153/2025/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2026).			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p>Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ</p> <p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>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.</p> <p>2.2. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Chuyển hồ sơ tới công chức thụ lý hồ sơ trong phần mềm Một cửa.</p> <p>2.3 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.</p> <p>Chuyển hồ sơ bàn giao cho phòng Quản lý cơ sở lưu trú</p>	Công chức Bộ phận Một cửa	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - 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).
B2	1. Lãnh đạo Phòng nhận hồ sơ và phân công chuyên viên giải	- Lãnh đạo Phòng Quản	03 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công;

	<p>quyết hồ sơ;</p> <p>2. Chuyên viên tiến hành kiểm tra hồ sơ theo quy định hiện hành, đề xuất với Trưởng phòng về hồ sơ hiện đang xử lý:</p> <p>+ Trường hợp hồ sơ không hợp lệ: Dự thảo thông báo, nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung</p> <p>+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Dự thảo Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo thẩm định để gửi cơ sở thẩm định và các đơn vị liên quan (nếu có).</p>	<p>lý Cơ sở lưu trú (CSLT);</p> <p>-Công chức thụ lý hồ sơ.</p>		<p>- Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/ hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định.</p>
B3	<p>Xem xét, phê duyệt nội dung trình của chuyên viên:</p> <p>+ Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ;</p> <p>Hoặc:</p> <p>+ Thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở và Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định</p>	Lãnh đạo Sở	03 ngày	<p>Công văn thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ/hoặc: Tờ trình đề xuất thành lập Tổ thẩm định tại cơ sở & Công văn thông báo gửi cơ sở thẩm định.</p>
B4	<p>Thực hiện công tác thẩm định và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:</p> <p>-Tổ thẩm định tổ chức thẩm định thực tế tại cơ sở dịch vụ du lịch.</p> <p>-Lập Biên bản thẩm định tại cơ sở</p>	<p>- Tổ thẩm định</p> <p>- Công chức thụ lý hồ sơ phòng Quản lý Cơ sở lưu trú</p>	15 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>- Biên bản thẩm định thực tế;</p> <p>- Dự thảo Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch /hoặc: Dự thảo Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch);</p> <p>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.</p>
B5	<p>Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ; ký xác nhận phê duyệt kết quả thẩm định</p>	Lãnh đạo Sở	03 ngày	<p>- Hồ sơ;</p> <p>-Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch /hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định (nếu không đạt tiêu chuẩn công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch).</p>

B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi và lưu trữ hồ sơ	Chuyên viên giải quyết hồ sơ	03 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công nhận công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch /hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định <i>(nếu không đạt tiêu chuẩn công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch)</i>; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.
B7	Bản giao kết quả cho Bộ phận Một cửa	<ul style="list-style-type: none"> -Chuyên viên thụ lý hồ sơ - Công chức một cửa 	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch /hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định <i>(nếu không đạt tiêu chuẩn công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch)</i>. - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B8	<p>Trả kết quả:</p> <p>6. 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.</p> <p><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></p> <p>2. 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.</p> <p>3. Đề nghị công dân ký, nhận kết quả hoặc trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính: Bản chính “Quyết định”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức một cửa - Công dân 	1 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch /hoặc: Công văn thông báo kết quả thẩm định <i>(nếu không đạt tiêu chuẩn công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch)</i>; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ .
1.8	BIỂU MẪU			
	<p>Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mẫu số 01 – Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả * Mẫu số 02 – Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ 			

	<ul style="list-style-type: none"> * Mẫu số 03 – Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ * Mẫu số 04 – Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả * Mẫu số 05 – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ * Mẫu số 06 – Sổ theo dõi hồ sơ 		
	<p>Các mẫu theo Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017:</p> <p>- Đơn đề nghị công nhận cơ sở 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 15/12/2017 được sửa đổi tại điểm b khoản 1 điều 2 Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024);</p>		
1.9	HỒ SƠ LƯU		
	Thành phần hồ sơ cần nộp theo mục 1.2		
	Kết quả giải quyết TTHC Các văn bản khác (nếu có) trong quá trình giải quyết TTHC	Phòng Chuyên môn	Theo thời gian quy định của văn bản hiện hành
	Hệ thống biểu mẫu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	

TÊN DOANH NGHIỆP
TÊN CƠ SỞ DỊCH VỤ...

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

Hà Nội, ngàytháng..... 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)

TÊN DOANH NGHIỆP
TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngàytháng..... năm.....

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

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức danh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghiệp 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)

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(*)		
- Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng	H, R, M, F R H, M, F	1, 2, 3, 4 5 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	H	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 (*)
biệt	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(*)		
- 50 buồng ngủ	H	3(*)		
	M, F	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		
- 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(*)		

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 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		
- 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		

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 (*)
- 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 - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 22 m ²	H, R, M	3(*)		
- 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(*)		

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 (*)
- 01 quầy bar	H, M, F	4(*)		
- 02 quầy bar	R	4(*), 5(*)		
	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 vật, côn trùng gây hại	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tường phẳng không thấm nước, dễ làm sạch	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 (*)
- 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 riêng (áp dụng đối với phòng họp, hội nghị, hội thảo tách rời sảnh đón tiếp)	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- 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 buổi	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 (*)
- 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(*)		
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(*)		

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 (*)
- 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(*)		
- 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, chuyên 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(*),		

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(*)		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- 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 thông thoát sàn 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(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
-Giường buồng đặc biệt cao cấp 2,2 m x	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 (*)
2,2 m				
- 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 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 chính được độ sáng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- 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 móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc 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(*),		

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(*)		
	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(*)		
- 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	H, R, M	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 (*)
(wifi)				
- 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		
- Túi 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(*)		
- 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(*),		

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(*)		
- 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(*)		
- 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(*)		

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 (*)
- 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(*)		
- 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(*),		

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(*)		
+ 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(*)		
+ 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	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 (*)
hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại				
- Dây phơi quần áo	H, R, M, F	5		
- Hệ thống ga và xi thông thoát sàn 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(*)		
- 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(*)		

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 (*)
- 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(*)		
- 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(*)		
- 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(*)		

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 (*)
- 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(*)		
- Thăm 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(*)		
- 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 hòa không khí ở các khu vực	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 (*)
dịch vụ				
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		
- 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	H, R, M, F	1, 2, 3, 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 (*)
khách sạn		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(*)		
- 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 phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng 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 (*)
- 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(*)		
+ 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(*), 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 6h đến 22 h	H, M, F	3(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 24 h	R	3(*)		
	H, M, F	4(*)		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h	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 (*)
- 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(*)		
- 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(*)		

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 (*)
- 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		
- 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 phục vụ và trực cứu	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 (*)
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 học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01/kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02/kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03/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:				

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 (*)
- 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/kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02/kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03/kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	2(*)		
- 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	H, R, M, F	1(*)		

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 (*)
<p> cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)</p> <p>- 20% có chứng chỉ nghề và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ</p> <p>- 50% có chứng chỉ nghề và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ</p> <p>- 70% có chứng chỉ nghề và 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN</p> <p>- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 2 KNLNNVN</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN</p> <p>- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 3 KNLNNVN</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được tin học văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar)</p> <p><i>Nhân viên nhà hàng</i></p> <p>- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN</p> <p><i>Nhân viên lễ tân</i></p> <p>- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 1 KNLNNVN</p> <p>- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN</p> <p>- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN</p>	<p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p> <p>H, R, M, F</p>	<p>2(*)</p> <p>3(*)</p> <p>4(*), 5(*)</p> <p>4(*)</p> <p>4(*)</p> <p>5(*)</p> <p>5(*)</p> <p>4(*), 5(*)</p> <p>3(*)</p> <p>1</p> <p>2(*)</p> <p>3(*), 4(*)</p>		

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 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(*)		
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	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 (*)
vệ sinh				
- 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 bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 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				

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 (*)
F khách sạn nội (*) tiêu chí phải đạt KNLNNVN Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam				

21. Cấp giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế (Ký hiệu: QT-21)

1.1	Cơ sở pháp lý			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017; - 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; - Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26/6/2024 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của 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; - Thông tư số 21/2025/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của các Thông tư có quy định thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; - Quyết định số 5001/QĐ-BVHTTDL ngày 30/12/2025 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v công bố Danh mục TTHC mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực du lịch thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội; - Quyết định số 413/QĐ-TTPVHCC ngày 31/3/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Lữ hành thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Du lịch thành phố Hà Nội. 			
1.2	Thành phần hồ sơ:		Bản chính	Bản sao
	Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 06 Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024).		x	
1.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
1.4	Thời gian xử lý			
	05 ngày làm việc, kể từ ngày kết thúc khóa cập nhật kiến thức.			
1.5	Cách thức, địa chỉ nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC			
	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp hồ sơ trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. - Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) 			
1.6	Lệ phí: Không quy định			
1.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả

B1	<p>1. Nhận thông báo có hồ sơ mới trên Hệ thống;</p> <p>2. Kiểm tra hồ sơ và các thông tin:</p> <p>2.1 Trường hợp hồ sơ cần bổ sung hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>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.</p> <p>2.2 Trường hợp hồ sơ hợp lệ:</p> <p>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 phòng chuyên môn.</p>	<p>Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (căn cứ vào thời gian tổ chức khoá học để xác định ngày hẹn trả kết quả); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Hồ sơ.
B2	<p>Tiếp nhận và phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ.</p>	<p>Lãnh đạo Phòng Quản lý Lữ hành</p>	<p>4 giờ (0,5 ngày làm việc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Ý kiến phân công trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B3	<p>Tổ chức khoá học cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế (Theo Điều 17, thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch)</p>		<p>Không tính vào thời gian thực hiện thủ tục hành chính và không xác định thời gian</p>	
B4	<p>Sau khi tổ chức khoá học:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra nội dung bài thu hoạch của học viên; - Rà soát công tác tham gia học tập trực tiếp của học viên. 	<p>Công chức thụ lý hồ sơ</p>	<p>24 giờ (03 ngày làm việc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Dự thảo Quyết định cấp Giấy chứng nhận (nếu đủ điều kiện) hoặc Công văn từ chối cấp Giấy chứng nhận (nếu không đủ điều kiện).

B5	Trình Lãnh đạo phòng xét duyệt, ký Quyết định và Giấy chứng nhận hoặc Công văn từ chối cấp giấy chứng nhận.	Lãnh đạo Phòng Quản lý Lễ hành	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. - Dự thảo Quyết định cấp giấy chứng nhận và Giấy chứng nhận hoặc Công văn từ chối cấp Giấy chứng nhận (nếu không đủ điều kiện)
B6	Hoàn thiện hồ sơ, vào sổ theo dõi, bàn giao kết quả cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công và lưu trữ hồ sơ.	Công chức thụ lý hồ sơ	4 giờ (0,5 ngày làm việc)	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định và Giấy chứng nhận (nếu đủ điều kiện) hoặc Công văn từ chối cấp Giấy chứng nhận (nếu không đủ điều kiện); - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Hồ sơ;
B7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố		Giấy chứng nhận (nếu đủ điều kiện) hoặc Công văn từ chối cấp Giấy chứng nhận (nếu không đủ điều kiện);
1.8	BIỂU MẪU			
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch (Mẫu số 06 Phụ lục II Thông tư số 04/2024/TT-BVHTTDL ngày 26 tháng 6 năm 2024). 2. Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. 3. Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 			

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

... .., ngàytháng... ..năm... ..

ĐĂNG KÝ THAM DỰ KHÓA CẬP NHẬT KIẾN THỨC
CHO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

Kính gửi: Sở Du lịch thành phố Hà Nội

- Họ và tên (*chữ in hoa*):
- Số định danh cá nhân/Chứng minh nhân dân:.....
- Ngày tháng năm sinh:..... Giới tính: Nam Nữ
- Địa chỉ liên lạc:
- Điện thoại: Email:.....
- Đã được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch:
- + Loại: Nội địa Quốc tế
- + Số thẻ:..... - Nơi cấp: - Ngày cấp:/...../.....

Căn cứ Thông báo số ngày.... /.../..... của Sở Du lịch thành phố Hà Nội căn cứ nhu cầu công việc, tôi đăng ký tham dự khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch từ ngày/.../..... đến ngày/.../.....

Tôi cam kết thực hiện đầy đủ nội quy của khóa học./.

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ
(Ký và ghi rõ họ tên)