

Số: /SVHTTDL-QLDL

Khánh Hòa, ngày tháng 5 năm 2026

V/v tăng cường công tác quản lý hoạt động  
lữ hành, hoạt động hướng dẫn viên du lịch  
tại các khu, điểm du lịch

Kính gửi:

- Viện Hải dương học Nha Trang;
- Trung tâm Bảo tồn Di sản Văn hóa tỉnh Khánh Hòa;
- Hiệp hội Du lịch Khánh Hòa;
- Chi hội Lữ hành – Hiệp hội Du lịch Khánh Hòa;
- Chi hội Hướng dẫn viên – Hiệp hội Du lịch Khánh Hòa;
- Các Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- Các Khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh;
- Các Hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn tỉnh;
- UBND các xã, phường;

Nhằm tăng cường công tác quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, quản lý hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn tỉnh, kịp thời chấn chỉnh tình trạng sai phạm, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Viện Hải dương học, các cơ sở hoạt động kinh doanh khu, điểm du lịch

- Ban hành và giám sát việc thực hiện nội quy khu, điểm du lịch. Tổ chức quản lý, giám sát hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trong phạm vi khu, điểm du lịch, không để xảy ra tình trạng người nước ngoài trực tiếp tổ chức dẫn đoàn, tư vấn dịch vụ cho du khách.

- Tổ chức dịch vụ hướng dẫn, quy định, quản lý việc sử dụng hướng dẫn viên du lịch tại điểm trong phạm vi quản lý, bố trí nhân viên tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời kiến nghị của khách du lịch trong phạm vi quản lý.

- Kiểm tra thông tin thẻ hướng dẫn viên (quét mã QR trên thẻ) trước khi vào cổng, tăng cường công tác giám sát hoạt động hướng dẫn trong khu vực quản lý, kịp thời ngăn chặn, phản ánh thông tin về cơ quan chức năng để phối hợp xử lý hành vi sai phạm trong hoạt động du lịch.

2. Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành

- Chỉ sử dụng hướng dẫn viên du lịch đảm bảo đủ điều kiện hành nghề theo quy định tại khoản 3 điều 58 Luật Du lịch để hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng lữ hành; chịu trách nhiệm về hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trong thời

gian hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng; kiểm tra rà soát, đối chiếu các thông tin thẻ Hướng dẫn viên đang sử dụng với thông tin trên website quản lý Hướng dẫn viên của Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam ([www.huongdanvien.vn](http://www.huongdanvien.vn)) trước khi tuyển dụng, ký hợp đồng và phân công nhiệm vụ, cung cấp đầy đủ hồ sơ đoàn khách cho Hướng dẫn viên khi dẫn đoàn.

- Nhắc nhở, yêu cầu hướng dẫn viên du lịch không được có hành vi cung cấp, giới thiệu cho khách du lịch các nội dung thông tin mang tính chất xuyên tạc lịch sử, văn hóa, chủ quyền quốc gia.

- Tuyệt đối không sử dụng người nước ngoài, không để xảy ra tình trạng người nước ngoài hoạt động hướng dẫn du lịch tại Việt Nam.

- Tổ chức quản lý khách theo chương trình du lịch đã thỏa thuận với khách du lịch, từ khi nhập cảnh đến khi xuất cảnh; có biện pháp phù hợp để đảm bảo an toàn cho khách trong quá trình tham quan du lịch.

- Khi sử dụng tiếng nước ngoài trên các băng rôn chào mừng, bảng quảng cáo, tuyên truyền trên các phương tiện vận tải phải hiển thị kèm tiếng Việt và chữ tiếng Việt phải đặt ở phía trên, kích thước lớn hơn, chữ nước ngoài không vượt quá 3/4 kích thước chữ tiếng Việt.

### 3. Trung tâm Bảo tồn Di sản Văn hóa tỉnh Khánh Hòa

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc các nội dung tại điểm 1 Văn bản này

- Tăng cường công tác giám sát, quản lý hướng dẫn viên du lịch trong quá trình dẫn khách du lịch đến tham quan các điểm du lịch thuộc phạm vi quản lý.

- Tăng cường đào tạo các kỹ năng cho các thuyết minh viên nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách quốc tế đến tham quan tại điểm du lịch thuộc phạm vi quản lý.

4. Chi hội Hướng dẫn viên du lịch Khánh Hòa: tăng cường công tác quản lý hoạt động hội viên, tuyên truyền, đề nghị các Hướng dẫn viên nghiêm chỉnh chấp hành quy định pháp luật. Tiếp tục triển khai công tác vận động, tăng cường số lượng Hướng dẫn viên tham gia Chi hội.

5. Hướng dẫn viên du lịch khi hành nghề phải đeo thẻ hướng dẫn viên, mang theo giấy tờ phân công nhiệm vụ của doanh nghiệp tổ chức chương trình du lịch và chương trình du lịch bằng tiếng Việt. Trường hợp hướng dẫn khách du lịch quốc tế thì Hướng dẫn viên phải mang theo chương trình du lịch bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài. Theo dõi hạn thẻ hướng dẫn viên đăng ký về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tham gia khóa cập nhật kiến thức để hoàn thiện hồ sơ cấp đổi thẻ.

6. Đề nghị UBND các xã, phường: Tăng cường công tác quản lý, kiểm tra giám sát bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội, môi trường, an toàn thực phẩm tại khu du lịch, điểm du lịch, nơi tập trung nhiều khách du lịch trên địa bàn quản lý.

7. Các tổ chức, cá nhân, cơ quan thông tấn báo chí... nếu phát hiện các dấu hiệu vi phạm như: Hướng dẫn viên không chấp hành quy định pháp luật trong quá trình hành nghề (sử dụng thẻ hướng dẫn viên hết hạn, thẻ giả, không đeo thẻ...), người nước ngoài hoạt động hướng dẫn trái phép, có những hành vi xuyên tạc lịch sử, văn hóa của dân tộc Việt Nam, cung cấp thông tin cho các cơ quan chức năng để kịp thời xử lý.

Thông tin phản ánh, kiến nghị cần hỗ trợ liên hệ Phòng Quản lý Du lịch – Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Ms Uyên – ĐT: 0933814400) sẽ tiếp nhận, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Đ/c Nguyễn Long Biên – PCT TT UBND tỉnh (báo cáo);
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Phòng PA01-Công an tỉnh;
- Phòng TTBCXB (Đăng trang TTĐT Sở);
- Phòng Pháp chế;
- Lưu: VT, QL DL (U).

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Cung Quỳnh Anh**