BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
CỤC DU LỊCH QUỐC GIA VIỆT NAM

BÁO CÁO
GIẢI TRÌNH TIẾP THU Ý KIẾN CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN LIÊN QUAN GÓP Ý DỰ THẢO VÀ THUYẾT MINH DỰ THẢO

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
KHÁCH SẠN – XẾP HẠNG
Hotel - Classification
(Soát xét TCVN 4391:2015)

Đơn vị thực hiện: Phòng Lưu trú du lịch

HÀ NỘI, NĂM 2025

BÁO CÁO GIẢI TRÌNH TIẾP THU Ý KIẾN CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN LIÊN QUAN VỚI DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

Khách sạn – Xếp hạng
Hotel - Classification
(Soát xét TCVN 4391:2015)

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành công văn số 5694/BVHTTDL-KHCNĐTMT ngày 27/10/2025 về việc lấy ý kiến của các cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với dự thảo tiêu chuẩn quốc gia "Khách sạn – Xếp hạng" (Soát xét TCVN 4391:2015), gồm 81 tổ chức và cá nhân có liên quan (Số lượng gửi lấy ý kiến giảm giảm do sáp nhập tỉnh nên số lượng các địa phương giảm, có ***Công văn, Mẫu phiếu trưng cầu ý kiến*** kèm theo). Đồng thời, các tài liệu cũng được đăng tải trên Công thông tin điện tử Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Trang tin của Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam.

1. Kết quả trả lời trưng cầu ý kiến:

Thuyết minh và dự thảo tiêu chuẩn quốc gia TCVN "Khách sạn – Xếp hạng" (Soát xét TCVN 4391:2015) được trưng cầu ý kiến rộng rãi trong 60 ngày, từ ngày **27 tháng 10 đến ngày 27 tháng 12 năm 2025**. Tổng số tổ chức, cơ quan, cá nhân được trưng cầu ý kiến là ***81***, số văn bản nhận về là 62 chiếm 76,5%, trong đó có **18 đơn vị đồng ý hoàn toàn** với dự thảo tiêu chuẩn, chiếm khoảng 29% số đơn vị gửi ý kiến.

(Chi tiết trong ***Bảng 2: Danh sách các cơ quan đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan gửi văn bản lấy ý kiến góp ý dự thảo và thuyết minh dự thảo TCVN Khách sạn – Xếp hạng)***

2. Kết quả tiếp thu ý kiến:

Trong số 62 tổ chức cá nhân gửi trả lời, tổng số văn bản ý kiến nhất trí hoàn toàn là 18, tổng số văn bản có đề nghị chỉnh sửa là 44.

Ban biên soạn đã tổng hợp được 400 ý kiến để xem xét tiếp thu hoặc chỉnh sửa, cụ thể như sau:

- Góp ý với Thuyết minh Dự thảo tiêu chuẩn TCVN "Khách sạn – Xếp hạng": 06 ý kiến. Cục Du lịch Quốc gia VN đã tiếp thu chỉnh sửa 06 vấn đề.

- Góp ý với Dự thảo tiêu chuẩn TCVN "Khách sạn – Xếp hạng": 151 ý kiến. Cục Du lịch Quốc gia VN đã tiếp thu 63 ý kiến, bảo lưu 75 ý kiến, sửa theo ý kiến khác 13 ý kiến.

- Góp ý chung về tổng thể theo Phiếu trưng cầu ý kiến: 243 ý kiến. Cục Du lịch Quốc gia VN đã tiếp thu 207 ý kiến, bảo lưu 17 ý kiến, sửa theo ý kiến khác 10 ý kiến.

- Các ý kiến bảo lưu đã được giải trình cụ thể trong bảng tiếp thu ý kiến đóng góp rộng rãi với Dự thảo tiêu chuẩn TCVN "Khách sạn – Xếp hạng".

Như vậy, Ban biên soạn đã tiếp thu, chỉnh sửa theo 275 ý kiến và bảo lưu với 92 ý kiến để hoàn thiện Dự thảo và Thuyết minh dự thảo TCVN "Khách sạn – Xếp hạng". Các ý kiến bảo lưu đã được giải trình chi tiết trong ***Bảng 3: Bảng tổng hợp Tiếp thu ý kiến góp ý với dự thảo Tiêu chuẩn*** "Du lịch và các dịch vụ có liên quan - Spa chăm sóc sức khỏe - Yêu cầu đối với dịch vụ".).

Bảng 1: **DANH SÁCH CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ GỬI VĂN BẢN XIN Ý KIẾN GÓP Ý VỚI DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**
KHÁCH SẠN – XẾP HẠNG

Hotel - Classification

(Soát xét TCVN 4391:2015)

TT	Cá nhân, Đơn vị đã gửi văn bản xin ý kiến
1	Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch vụ du lịch và các hoạt động có liên quan.
2	Cục cảnh sát Phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ, Bộ Công an
3	Cục An ninh đối ngoại A01, Bộ Công an.
4	Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.
5	Bộ Y tế
6	Bộ Xây dựng
7	Bộ Nông nghiệp và Môi trường
8	Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam
9	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN
10	Sở VHTTDL Cà Mau
11	Sở VHTTDL Cần Thơ
12	Sở VHTTDL Thái Nguyên
13	Sở VHTTDL Sơn La
14	Sở VHTTDL Lai Châu
15	Sở VHTTDL Đắk Lắk
16	Sở VHTTDL Cao Bằng
17	Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh
18	Sở VHTTDL Thanh Hoá
19	Sở VHTTDL Đồng Tháp
20	Sở Du lịch An Giang
21	Sở VHTTDL Tây Ninh

22	Sở VHTTDL Phú Thọ
23	Sở Du lịch thành phố Huế
24	Sở VHTTDL Bắc Ninh
25	Sở Du lịch Hà Nội
26	Sở VHTTDL Vĩnh Long
27	Sở VHTTDL Đà Nẵng
28	Sở VHTTDL Điện Biên
29	Sở VHTTDL Đồng Nai
30	Sở VHTTDL Gia Lai
31	Sở VHTTDL Hà Tĩnh
32	Sở VHTTDL Hải Phòng
33	Sở VHTTDL Hưng Yên
34	Sở VHTTDL Khánh Hòa
35	Sở VHTTDL Lâm Đồng
36	Sở VHTTDL Lạng Sơn
37	Sở VHTTDL Lào Cai
38	Sở VHTTDL Nghệ An
39	Sở VHTTDL Ninh Bình
40	Sở VHTTDL Quảng Ninh
41	Sở VHTTDL Quảng Trị
42	Sở VHTTDL Quảng Ngãi
43	Sở VHTTDL Tuyên Quang
44	Phạm Lê Thảo
45	Phan Thị Thái Hà
46	Bùi Thanh Thủy
47	Nguyễn Quang
48	Nguyễn Thị Lan Hương

49	Lê Thanh Hà
50	Thái Ngọc Sơn
51	Lê Thanh Tam
52	Phan Thị Hồng Vân
53	Nguyễn Hồng Quân
54	Hiệp hội Du lịch Việt Nam
55	Liên Chi hội Khách sạn Việt Nam.
56	Hiệp hội du lịch thành phố Đà Nẵng.
57	Hiệp hội du lịch thành phố Hà Nội.
58	Hiệp hội du lịch Thành phố Hồ Chí Minh.
59	Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh
60	Tổng công ty du lịch Hà Nội
61	Tổng công ty du lịch Sài Gòn
62	Khách sạn Sofitel Legend Metropole Hà Nội
63	Khách sạn Tản Đà Spa Resort
64	Khách sạn nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải Resort
65	Khách sạn Lệ Ái
66	Khách sạn Bình Minh Lê Lai
67	Khách sạn nghỉ dưỡng Emerald Hồ Tràm Resort
68	Khách sạn Mường Thanh Grand Lào Cai
69	Khách sạn Pullman Hải Phòng Grand
70	Khách sạn nghỉ dưỡng Fusion Resort & Villas Da Nang
71	Khách sạn nghỉ dưỡng Hadana Boutique Resort Hội An
72	Khách sạn Sài Gòn Morin
73	Khách sạn Nam Xuân
74	Khách sạn Centro
75	Khách sạn Sea Links Beach

76	Khách sạn Novotel Phú Quốc
77	Khách sạn Ninh Kiều 2
78	Khách sạn Orange Resort
79	Khách sạn Sao Việt
80	Khách sạn Xuân Quang
81	Khách sạn Apus

Bảng 2:

DANH SÁCH CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN GỬI Ý KIẾN VỚI DỰ THẢO VÀ THUYẾT MINH DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

KHÁCH SẠN – XẾP HẠNG

Hotel - Classification

(Soát xét TCVN 4391:2015)

TT	Đơn vị góp ý	Số Công văn	Ngày	Người ký	Chức danh	Đã góp ý	Đồng ý hoàn toàn
1	Bộ Xây dựng	13364/BXD-KHCNMT&VLXD	13-11-2025	Lê Minh Long	Phó Vụ trưởng	1	
2	Sở VHTTDL Cà Mau	6220/SVHTTDL-QLDL	27-11-2025	Lý Vỹ Triều Dương	Phó Giám đốc	1	1
3	Sở VHTTDL Cần Thơ	3276/SVHTTDL-QLDL	4-12-2025	Sầm Long Giang	Phó Giám đốc	1	
4	Sở VHTTDL Thái Nguyên	3018/SVHTTDL-QLDL	02-12-25	Nguyễn Chu Thu	Phó Giám đốc	1	
5	Sở VHTTDL Sơn La	3305/SVHTT&DL-QLDL	14-11-2025	Trần Xuân Việt	Phó Giám đốc	1	
6	Sở VHTTDL Lai Châu		6-11-2025	Trần Mạnh Hùng	Giám đốc	1	
7	Sở VHTTDL Đắk Lắk	02131/SVHTTDL-QLDL	11-11-2025	Lê Phúc Long	Phó Giám đốc	1	1
8	Sở VHTTDL Cao Bằng	2884/SVHTTDL-QLDL	8-12-2025	Nông Thị Tuyến	Phó Giám đốc	1	1
9	Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	1843/SDL-QLCSLTDL	8-12-2025	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc	1	
10	Liên Chi hội Khách sạn		17-11-2025	Đỗ Thị Hồng Xoan	Chủ tịch	1	
11	Khách sạn Sofitel Legend Metropole Hà Nội		10-12-2025	Phạm Thùy Linh	Phó Tổng Giám đốc	1	
12	Nguyễn Quang		25-11-2025	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	1	
13	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN		12-12-2025	Nguyễn Đạo Dũng	Trưởng phòng	1	

14	Nguyễn Thị Lan Hương		2-12-2025	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lịch, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	1	
15	Phan Thị Thái Hà		17-12-2025	Phan Thị Thái Hà	Trung tâm thông tin du lịch, Cục DLQGVN	1	
16	Khách sạn Pullman Hải Phòng Grand		17-12-2025	Ông Thị Thanh Vân	Giám đốc chi nhánh	1	
17	Lê Thanh Tam		20-11-2025	Lê Thanh Tam	Giám đốc Khách sạn Hồng Vận Grand	1	
18	Nguyễn Hồng Quân		10-12-2025	Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	1	
19	Lê Thanh Hà		30-11-2025	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	1	
20	Sở VHTTDL Thanh Hoá		25-11-2025	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc	1	
21	Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam		13-12-2025	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng	1	
22	Sở VHTTDL Đồng Tháp		2950/SVHTTDL-QLDL	Võ Phạm Tân	Phó Giám đốc	1	1
23	Phan Thị Hồng Vân		20-12-2025	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành	1	

					Thành Công		
24	Bùi Thanh Thủy		9-11-2025	Bùi Thanh Thủy	Trưởng khoa Du lịch, Đại học Văn hóa Hà Nội	1	
25	Phạm Lê Thảo		17-12-2025	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	1	
26	Khách sạn Ninh Kiều 2		22-12-2025	Trần Minh Phúc	Giám đốc khách sạn	1	1
27	Sở Du lịch An Giang	2168/SDL-QLDL	23-12-2025	Nguyễn Trung Thành	Phó Giám đốc	1	
28	Sở VHTTDL Tây Ninh		12-12-2025	Trần Thị Mai Phương	Chuyên viên	1	1
29	Sở VHTTDL Phú Thọ	2894/SVHTT&DL-QLDL	23-12-2025	Bùi Xuân Trường	Phó Giám đốc	1	
30	Sở Du lịch thành phố Huế	2702/SDL-NVDL	23-12-2025	Dương Thị Thu Truyền	Phó Giám đốc	1	
31	Khách sạn Sài Gòn Morin		11-11-2025	Phan Thanh Cường	Giám đốc	1	
32	Thái Ngọc Sơn		23-12-2025	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	1	
33	Sở VHTTDL Bắc Ninh	1959/SVHTTDL-QLDL	24-12-2025	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc	1	
34	Khách sạn Mường Thanh Grand Lào Cai		20-12-2025	Phạm Minh Đức	Giám đốc điều hành	1	1
35	Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch vụ du lịch và các hoạt động có liên quan.		25-12-2025	Phùng Quang Minh	Thư ký	1	

36	Sở Du lịch Hà Nội		25-12-2025	Nguyễn Trần Quang	Phó Giám đốc	1	1
37	Khách sạn Bình Minh Lê Lai		27-11-2025	Lê Văn Tài	Giám đốc	1	1
38	Sở VHTTDL Vĩnh Long	2548/SVHTTDL-QLDL	26-12-2025	Nguyễn Thị Ngọc Dung	Phó Giám đốc	1	
39	Sở Du lịch Ninh Bình	1609/SDL-QLCSLT	25-12-2025	Bùi Văn Mạnh	Giám đốc	1	1
40	Sở VHTTDL Hà Tĩnh	3456/SVHTTDL-QLDL	26-12-2025	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc	1	
41	Sở VHTTDL Đà Nẵng	4034/SVHTTDL-QLCSLT	30-12-2025	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc	1	
42	Sở VHTTDL Hưng Yên	1477/SVHTTDL-QLDL	26-12-2025	Phạm Văn Hiệu	Phó Giám đốc	1	
43	Sở VHTTDL Quảng Trị	3021/SVHTTDL-QLDL	26-12-2025	Hồ Văn Hoan	Phó Giám đốc	1	
44	Sở VHTTDL Lâm Đồng	3136/SVHTTDL-QLDL	30-12-2025	Nguyễn Lan Ngọc	Phó Giám đốc	1	
45	Sở VHTTDL Lào Cai	2053/SVHTTDL-QLPTDL	30-12-2025	Vũ Thị Mai Oanh	Phó Giám đốc	1	
46	Sở VHTTDL Nghệ An	5457/SVHTTDL-QLDL	31-12-2025	Trần Xuân Cường	Phó Giám đốc	1	1
47	Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh		25-12-2025	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch	1	
48	Sở VHTTDL Quảng Ninh		23-12-2025	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc	1	
49	Fusion Resort & Villas Da Nang		25-12-2025	Madis Maio Sriyan	Giám đốc điều hành	1	1
50	Sở VHTTDL Đồng Nai	3703/SVHTTDL-DL	26-12-2025	Vũ Xuân Trường	Phó Giám đốc	1	1
51	Sở VHTTDL Điện Biên	4331/SVHTTDL-QLDL	14-11-2025	Nguyễn Thị Thanh Chuyên	Phó Giám đốc	1	
52	Sở VHTTDL Khánh Hòa	4146/SVHTTDL-QLDL	22-12-2025	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc	1	
53	Bộ Nông nghiệp và Môi trường	805/BNNMT-KHCN	26-1-2026	Nguyễn Văn Long	Vụ trưởng Vụ KHCN, Bộ NNMT	1	
54	Cục An ninh đối ngoại, Bộ Công An	16143/ANĐN-P7	25-12-2025	Nguyễn Thế Hùng	Phó Cục trưởng	1	

55	Sở VHTTDL Quảng Ngãi	286/SVHTTDL-QLDL	23-1-2026	Bạch Thị Mân	Phó Giám đốc	1	1
56	Sở VHTTDL Hải Phòng	495/SVHTTDL-QLDL	28-1-2026	Vũ Đình Tiến	Phó Giám đốc	1	1
57	Sở VHTTDL Gia Lai			Nguyễn Thị Kim Chung	Phó Giám đốc	1	
58	Khách sạn nghỉ dưỡng Emerald Hồ Tràm Resort		15-12-2025	Nguyễn Văn Hùng	Giám đốc	1	
59	Khách sạn nghỉ dưỡng Hadana Boutique Resort Hội An		31-1-2026	Nguyễn Thị Kim Liên	Giám đốc điều hành	1	1
60	Khách sạn Apus		10-11-2025	Tô Thị Bích Linh	Giám đốc điều hành	1	1
61	Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.			Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn	1	
62	Sở VHTTDL Tuyên Quang	659/SVHTTDL-QLDL	12-3-2026	Nguyễn Thị Hoài	Phó Giám đốc	1	1
						62	**18**

Bảng 3: **BẢNG TỔNG HỢP TIẾP THU Ý KIẾN GÓP Ý VỚI DỰ THẢO TIÊU CHUẨN**
KHÁCH SẠN – XẾP HẠNG
Hotel - Classification

(Soát xét TCVN 4391:2015)

TT	Số phần, điều của dự thảo tiêu chuẩn			Tên cơ quan, tổ chức, chuyên gia góp ý		Ý kiến góp ý	Ý kiến tiếp thu			
	Trang	Điều, khoản	Tên điều, khoản	Họ tên	Chức danh/Tên đơn vị góp ý		Giải trình	Tiếp thu	Bảo lưu	Sửa theo ý kiến khác
	I. Thuyết minh Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia									
1			Tổng thể	Lê Minh Long	Phó Vụ trưởng, Vụ KHCNMT&VLXD, Bộ Xây dựng	Thuyết minh cụ thể các nội dung không có sự thay đổi so với phiên bản 2015 (TCVN 4391:2015), các nội dung có sửa đổi, bổ sung và căn cứ sửa đổi, bổ sung… và mức độ tương đương với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa, tính khả thi của dự thảo tiêu chuẩn quốc gia trong điều kiện Việt Nam.	Nhất trí, tiếp thu và sẽ chỉnh sửa trong thuyết minh	1		
2			Tổng thể	Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.	Bổ sung sự cần thiết sửa đổi TCVN và kết quả rà soát trong Thuyết minh vì vậy việc nhận định các thuật ngữ quy định tại TCVN 4391:2015 chưa cụ thể, rõ ràng, cần chỉnh sửa để làm rõ nghĩa là không chính xác, vì các thuật ngữ này đang được quy định tại Luật Du lịch năm 2017 (tại dự thảo TCVN này cũng không sửa đổi bất cứ thuật ngữ nào mà chỉ bổ sung thêm 02 thuật ngữ).	Tiếp thu. Dự thảo đã sửa thuật ngữ 2.3 Khách sạn nổi, 2.4 khách sạn bên đường, 2.6 buồng ngủ đặc biệt, 2.7 buồng đặc biệt cao cấp, bổ sung vào thuật ngữ 2.15 tiếng Anh khu phục vụ đặc biệt là VIP Lounge, bổ sung chữ "NGUỒN" sau từng thuật ngữ. Dự thảo bổ sung 9 thuật ngữ, Tiêu chuẩn cũ có 10 thuật ngữ.	1		

3			Tổng thể	Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.	Việc sử dụng tiêu chuẩn của Novotel và Pullman làm căn cứ xây dựng TCVN là chưa bảo đảm tính khách quan và minh bạch vì chưa đảm bảo được tính đại diên cho tất cả các hạng khách sạn (trong TCVN quy định xếp hạng từ 1 sao đến 5 (nguồn căn cứ xây dựng TCVN là tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn khu vực, tiêu chuẩn nước ngoài hoặc tiêu chuẩn quốc gia).	Tiếp thu. Đã tham khảo thêm Tiêu chuẩn của Swiss Bell, Tiêu chuẩn xếp hạng của Thái Lan và Phi-lip-pin, ISO 22483:2020 Tourism and related services- Hotels- Service requirements để tương thích với quốc tế và khu vực.	1		
4			Tổng thể	Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.	Đề nghị rà soát Thuyết minh để bảo đảm nêu rõ các căn cứ pháp lý, cơ sở khoa học và thực tiễn của việc sửa đổi Tiêu chuẩn; làm rõ mục tiêu, phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng; đánh giá tác động của việc sửa đổi; và chứng minh sự cần thiết, tính khả thi, minh bạch theo quy định của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật.	Tiếp thu. Chỉnh sửa trong Thuyết minh	1		
5	7	3.2, a	Lý do xây dựng Tiêu chuẩn quốc gia	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đề nghị bổ sung ý: "Một số tiêu chí về cơ sở vật chất không còn phù hợp với xu thế, điều kiện phát triển du lịch trong bối cảnh hiện nay".	Nhất trí, tiếp thu và sẽ chỉnh sửa trong thuyết minh	1		
6	7	3, 3.2, a	Lý do xây dựng Tiêu chuẩn quốc gia	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	Đề nghị chỉnh sửa khổ 2 từ cuối trang lên: "Trong quá trình hội nhập……", sửa thành: "Trong quá trình hội nhập của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam với các nước trong khu vực và thế giới, việc xây dựng tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn có ý nghĩa quan trọng, làm cơ sở để quản lý chất lượng dịch vụ, nâng cao hiệu quả kinh doanh, góp phần thu hút vốn đầu tư, cũng như kinh nghiệm quản lý của các tập đoàn khách sạn có thương hiệu quốc tế". Lý do: cần bổ sung thêm căn cứ đảm bảo chặt chẽ, thuyết phục.	Tiếp thu. Chỉnh sửa trong Thuyết minh	1		
	II. Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia									

1	4		Lời nói đầu	Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.	Đề nghị sửa "Bộ Khoa học, Công nghệ và Truyền thông" thành "Bộ Khoa học và Công nghệ".	Tiếp thu. Chỉnh sửa trong Dự thảo Tiêu chuẩn	1		
2	5	2	Thuật ngữ và định nghĩa	Lê Minh Long	Phó Vụ trưởng, Vụ KHCNMT&VLXD, Bộ Xây dựng	Rà soát các thuật ngữ và định nghĩa trong dự thảo ghi có sửa đổi nhưng lại sử dụng nguyên văn nội dung tại TCVN 4391:2015	Có bổ sung 02 thuật ngữ: Chứng chỉ nghề du lịch quốc gia và dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo		**1**	
3	5	2	Thuật ngữ và định nghĩa	Lê Thanh Tam	Giám đốc Khách sạn Hồng Vận Grand	Bổ sung thuật ngữ về "Khách sạn Xanh/Bền vững (Green/Sustainable Hotel) Lý do: Tiêu chuẩn quốc tế (như ISO 22483:2020 Service requirements) và xu hướng toàn cầu đều nhấn mạnh tính bền vững, bảo vệ môi trường. Cần định nghĩa rõ ràng để làm cơ sở cho các tiêu chí liên quan ở Mục 5.1. Bổ sung định nghĩa: "Khách sạn Xanh Bền vững là cơ sở lưu trú cam kết giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, bảo tồn tài nguyên, hỗ trợ phát triển văn hóa và cộng đồng địa phương thông qua các chính sách và hoạt động được chứng nhận	Nhất trí, tiếp thu và sẽ chỉnh sửa trong tiêu chuẩn, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
4	5	2	Thuật ngữ và định nghĩa	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Rà soát các thuật ngữ và định nghĩa trong dự thảo ghi có sửa đổi nhưng lại sử dụng nguyên văn nội dung tại TCVN 4391:2015	Nhất trí, tiếp thu và sẽ chỉnh sửa trong tiêu chuẩn và thuyết minh	1		
5	5	2	Thuật ngữ và định nghĩa	Phùng Quang Minh	Thư ký Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch vụ du lịch và các hoạt động có liên quan	Điều 2 bổ sung thêm thuật ngữ và định nghĩa có sử dụng trong TCVN: - “Dịch vụ dành cho khách VIP” vì Điều 4.3.10 có yêu cầu dịch vụ cho khách VIP; - “Tổ chức sự kiện” vì Điều 4.3.14 có hoạt động sự kiện.	Tiếp thu và sẽ chỉnh sửa trong tiêu chuẩn, không để cụm từ "khách VIP" mà ghi là "khách quan trọng" và thuyết minh, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		

6	5	2	Thuật ngữ và định nghĩa	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	- Hiện nay, định nghĩa về các loại hình khách sạn trong dự thảo tiêu chuẩn xếp hạng còn mang tính khái quát, chưa làm rõ sự khác biệt giữa các loại hình, dẫn đến khó khăn trong quá trình nhận diện, áp dụng và quản lý trên thực tế. Do đó, đề nghị Ban soạn thảo nghiên cứu hoàn thiện, xác định rõ khái niệm và các đặc trưng cốt lõi của từng loại hình khách sạn, bảo đảm tính rõ ràng, dễ hiểu, dễ áp dụng và phù hợp với xu hướng phát triển của thị trường lưu trú hiện nay, đặc biệt là giữa khách sạn đô thị (Hotel) và khách sạn nghỉ dưỡng (Resort). - Bên cạnh đó, đề nghị bổ sung hị bổ sung các hướng dẫn cụ thể về tiêu chí quy hoạch, xây dựng làm căn cứ kỹ thuật để phân định loại hình, như: mật độ xây dựng, tỷ lệ diện tích cây xanh, không gian mở, quy mô khuôn viên, hồ sơ pháp lý về giấy phép xây dựng; đồng thời quy định ngưỡng mật độ xây dựng tối đa đối với từng loại hình, trong đó resort cần có mật độ xây dựng thấp hơn so với khách sạn đô thị. - Việc quy định rõ ràng, đồng bộ các tiêu chí trên sẽ giúp xác định đúng loại hình cơ sở lưu trú, hạn chế tình trạng "gắn nhãn resort" nhưng thực chất là khách sạn thông thường, không chỉ phục vụ hiệu quả công tác xếp hạng mà còn góp phần tăng cường quản lý nhà nước, nâng cao chất lượng quảng bá hình ảnh du lịch và định hướng phát triển sản phẩm lưu trú bền vững trên địa bàn.	Thuật ngữ đã phân biệt khách sạn và khách sạn nghỉ dưỡng. Định nghĩa của ISO 18513 về resort là "A facility that offers lodging along with recreational activities and services, Typically located in a leisure, vacation, or recreational destination, Accompanied by specialized amenities, guest services, and structured operational frameworks". Khách sạn nghỉ dưỡng có yêu cầu và tiêu chí riêng phục vụ khách nghỉ dưỡng. Ngoài ra dự thảo tiêu chuẩn cũng định nghĩa khách sạn nổi, khách sạn bên đường theo ISO 18513, TCVN 9506:2012 và Luật Du lịch hiện hành.Tiêu chí quy hoạch, xây dựng có tiêu chuẩn quốc gia riêng do Bộ Xây dựng trình, không trong phạm vi của Tiêu chuẩn này.			
7	6	2, 2.3	Khách sạn nổi	Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Chỉnh sửa khái niệm khách sạn nổi để đúng với form khái niệm các khách sạn loại khách: "Khách sạn nổi là cơ sở lưu trú được xây dựng thành khối	Tiếp thu một phần vì khách sạn nổi có những trường hợp không xây			1

						trên một bệ nổi, neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách"	thành khối, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề			
8	6	2, 2.3	Khách sạn nổi	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	Đề xuất bổ sung như sau: "Cơ sở lưu trú du lịch **được thiết kế nổi** neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách".	Tiếp thu việc sẽ chỉnh sửa và sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề			1
9	6	2, 2.3	Khách sạn nổi	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Sửa lại khái niệm Khách sạn nổi để tương thích với cách thể hiện khái niệm các loại khách sạn khác được đề cập trong Dự thảo tiêu chuẩn. Nên sửa như sau: "Khách sạn nổi là cơ sở lưu trú được xây dựng thành khối trên một bệ nổi, neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách"	Tiếp thu một phần vì khách sạn nổi có những trường hợp không xây thành khối, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề			1
10	6	2, 2.4	Khách sạn bên đường	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	đề xuất thay cụm "những chặng đường dài của khách du lịch" bằng "trong hành trình du lịch của mình".	Tiếp thu một phần, lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề			1
11	6	2, 2.4	Khách sạn bên đường	Hồ Văn Hoan	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Quảng Trị	Khách sạn bên đường (motel): được định nghĩa là cơ sở lưu trú du lịch xây dựng thành khối gần đường giao thông…Nội dung này đề nghị đơn vị cần nghiên cứu, làm rõ hơn: đối với đường giao thông Khách sạn bên đường (motel) khác với đường giao thông Khách sạn (hotel) để cơ sở lưu trú nhận diện, xác định đúng loại hình lưu trú	nhận diện khách sạn này qua các tiện ích phục vụ người điều khiển phương tiện giao thông đường bộ như chỗ đỗ xe, dịch vụ chăm sóc xe, phụ tùng cho người lái xe...			1
12	6	2, 2.6	Buồng đặc biệt cao cấp	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đề nghị bổ sung phần dịch sang tiếng Anh cụm từ này như cách triển khai tại các mục khác (ví dụ: Buồng ngủ -Hotel room, Khách sạn nổi – Floating hotel, Phòng hội nghị - Convention	Bảo lưu vì loại buồng này có nhiều cách đặt tên tùy vào từng chủ đầu tư, sẽ lấy ý kiến trong Hội			1

						room…); đồng thời, đưa các thuật ngữ Presidential suite/royal suite/ambassador suite (là tên tiếng Anh của các buồng đặc biệt cao cấp, tùy theo cách đặt tên buồng ở các khách sạn) vào ví dụ ở phần định nghĩa mục từ này	thảo/ hội nghị chuyên đề. Thuật ngữ không đưa ví dụ			
13	6	2, 2.6	Buồng đặc biệt cao cấp	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Lý do: Định nghĩa hiện tại sử dụng từ có thể có thêm phòng khách và phòng vệ sinh, bếp nhỏ, quầy bar, thiếu tính ràng buộc cần thiết cho một tiêu chuẩn quốc gia, đặc biệt đối với hạng sao cao (4-5 sao). Giải pháp đề xuất: Sửa đổi định nghĩa 2.6 để quy định tối thiểu các tiện nghi bắt buộc của Suite, ví dụ: Buồng ngủ hạng đặc biệt (suite) là buồng có tối thiểu một phòng ngủ và một phòng khách riêng biệt, có phòng vệ sinh và các tiện nghi cao cấp khác. Sau đó quy định chi tiết hơn trong Bảng 1 (Phụ lục A).	Tiếp thu, chỉnh sửa buồng suit theo ISO 18513:2021 Hotel and other type of tourist accommodation. Xin ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
14	6	2, 2.6	Buồng đặc biệt cao cấp	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	Buồng đặc biệt cao cấp: đề nghị bổ sung phần dịch sang tiếng Anh. Lý do: để đảm bảo tính đồng bộ với các mục khác	loại buồng này có nhiều cách đặt tên tùy vào từng chủ đầu tư nên dịch tiếng Anh sẽ là một trong các loại presidential suite/royal suite/ambassador suite...		**1**	
15	7	2, 2.9	Phòng hội thảo	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	bỏ cụm từ đến 100, sửa thành: “Phòng có từ trên 50 ghế. Có trang thiết bị phục vụ hội thảo”. Lý do: từ thực tế, nhiều khách sạn đã đầu tư phòng hội thảo trên 100 ghế; không bó hẹp số lượng, nên khuyến khích doanh nghiệp đầu tư phòng hội thảo quy mô lớn	Bảo lưu vì để phân biệt với phòng hội nghị là sức chứa trên 100 ghế.		**1**	
16	7	2, 2.11	Chứng chỉ nghề du lịch quốc gia	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	đề nghị bổ sung thêm Giấy chứng nhận chuyên môn, nghiệp vụ du lịch (đối với người lao động tham gia các lớp bồi dưỡng tập huấn, bồi dưỡng theo quy định). Lý do: Tiêu chí trình độ của một	Sửa là Chứng chỉ kỹ năng nghề du lịch quốc gia để phù hợp với quy định của Luật việc làm		**1**	

						số đối tượng cán bộ, nhân viên khách sạn phải tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ và được cấp Giấy chứng nhận sau khi hoàn thành khóa học.	2025. Đây là thuật ngữ đã có quy định cụ thể, yêu cầu người lao động muốn được cấp phải đạt Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia, có tổ chức đủ thẩm quyền công nhận, khác với các loại giấy chứng nhận bồi dưỡng, tập huấn. Giấy chứng nhận qua lớp tập huấn không cần phải định nghĩa trong tiêu chuẩn.			
17	7	2.11, 2.12	Thuật ngữ và định nghĩa	Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.	Điều 2.11, "Chứng chỉ nghề du lịch quốc gia" và Điều 2.12 "Dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo" đề nghị bổ sung thuật ngữ tiếng Anh.	Tiếp thu. Đã bổ sung trong dự thảo Tiêu chuẩn	1		
18	8	4.2	Trang thiết bị tiện nghi	Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Bổ sung yêu cầu về trang thiết bị đảm bảo an toàn đối với khách sạn nổi do đặc tính khác biệt với các loại hình khách sạn còn lại, cụ thể: "- Trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy đối với khách sạn nổi"	Tiếp thu, bổ sung mục an toàn cho các loại hạng khách sạn nổi, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề			1
19	8	4, 4.2	Trang thiết bị tiện nghi	Phan Thị Thái Hà	Trung tâm thông tin du lịch, Cục DLQGVN	Nên bổ sung cụ thể thêm : "- Hệ thống kết nối mạng internet/wifi" (nhằm rõ hơn về việc cần có trang thiết bị phù hợp với nhu cầu khách trong bối cảnh công nghệ phát triển, chuyển đổi số)	Tiếp thu một phần, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		1
20	8	4, 4.2	Trang thiết bị tiện nghi	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Cân nhắc bổ sung yêu cầu về trang thiết bị đảm bảo an toàn cho khách du lịch đối với khách sạn nổi do tính đặc thù của loại hình này. Theo đó, có thể bổ sung yêu cầu về trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy.	Tiếp thu, bổ sung mục an toàn cho các loại hạng khách sạn nổi, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		

21	8	4, 4.3	Dịch vụ và chất lượng dịch vụ	Lê Minh Long	Phó Vụ trưởng, Vụ KHCNMT&VLXD, Bộ Xây dựng	Xem xét, loại bỏ các quy định, yêu cầu mang tính quản lý hành chính	Tiếp thu một phần, tuy nhiên phải có các tiêu chí đảm bảo chất lượng phục vụ tối thiểu. Đã tham khảo ISO 22483:2020, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
22	8	4, 4.3	Dịch vụ và chất lượng dịch vụ	Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.	Đề nghị rà soát Điều 4.3 để đảm bảo TCVN phải quy định được các đặc tính kỹ thuật của dịch vụ làm cơ sở cho việc đánh giá sự phù hợp nhằm thực hiện đúng quy định tại Khoản 4 Điều 6 Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật.	Tiếp thu, đã rà soát và lược bỏ các nội dung không phù hợp với thực tế Việt Nam, Toàn bộ mục này tham khảo tại ISO 22483:2020 Tourism and related services — Hotels — Service requirements	1		
23	8	4, 4.3.1	Dịch vụ dành cho khách	Nguyễn Trung Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL An Giang	Đề nghị Ban biên soạn soạn thảo rõ ý của yêu cầu "Có thể nhận diện được" tại điểm d	Tiếp thu một phần, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Trong tiếng Anh ISO 22483:2020 là "be indentifiable, dự kiến sửa là "Có cách thức để nhận diện" như biển tên, đồng phục, logo...	1		
24	8	4, 4.3.1	Dịch vụ dành cho khách	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	đề nghị bỏ (d); bổ sung (b) thành: "sạch sẽ, gọn gàng, có ngoại hình chỉn chu, đeo phù hiệu. Lý do: chỉnh lại nội dung ngắn gọn, dễ hiểu.	Bảo lưu vì nhận diện không chỉ ở phù hiệu mà còn có thể là trang phục, logo... do khách sạn cung cấp nên cần tách thành yeuu cầu riêng.		**1**	
25	9	4, 4.3, 4.3.2	Dịch vụ dành cho nhân viên	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ	Đề xuất chỉnh sửa điểm a, b như sau: a) Nếu ban quản lý yêu cầu nhân viên mặc đồng phục, thì khách sạn phải cung cấp các bộ đồng	Tiếp thu, đã sửa	1		

					thuật, Thể thao và Du lịch	phục **theo** quy định; b) Nếu nhân viên cần thay đổi trang phục để thực hiện công việc, phải có khu vực thay đồ; **trong trường hợp** cần thiết, khu vực thay đồ nên được bố trí riêng biệt cho nam và nữ, và có lối vào chuyển tiếp (sảnh đệm) để hạn chế tầm nhìn vào phòng thay đồ;				
26	9	4, 4.3, 4.3.2	Dịch vụ dành cho nhân viên	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Cân nhắc qui định "khu vực thay đồ nên **phải** được bố trí riêng biệt cho nam và nữ" (mục 4.3.2)	Tiếp thu một phần, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để tách hạng. Có trường hợp khách sạn nhỏ 1 sao không có quá nhiều nhân viên có thể chung phòng thay đồ.	1		1
27	9	4, 4.3, 4.3.2	Dịch vụ dành cho nhân viên	Hồ Văn Hoan	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Quảng Trị	đề nghị sắp xếp lại phù hợp hơn và quy định cụ thể cho nhân viên để thực hiện đúng quy định.	Bảo lưu vì theo hệ thống của ISO 22483:2020 Tourism and related services — Hotels — Service requirements. Đây là quy định các điều kiện khách sạn phải có cung cấp cho nhân viên làm việc.		**1**	
28	9	4, 4.3, 4.3.3	Dịch vụ thuê ngoài	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lịch, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	Đề xuất chỉnh sửa từ "thẻ tên" thành "biển tên" tại điểm c	Tiếp thu một phần, sẽ bổ sung từ "biển tên" và lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề		**1**	
29	9	4,4.3, 4.3.4	Thông tin và truyền thông	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lịch, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	Đề xuất chỉnh sửa điểm a như sau: a) Cung cấp thông tin chính xác về các dịch vụ hiện có, giá cả và thuế áp dụng (nếu chưa bao gồm trong giá) cho khách thông qua nhiều		1		

						phương tiện khác nhau như website, **thông tin** quảng cáo hoặc tờ rơi;				
30	9	4,4.3, 4.3.4	Thông tin và truyền thông	Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Bổ sung thêm hình thức công khai giá cả, chính sách giá tại quầy lễ tân để khách dễ dàng tiếp cận (hình thức này đã áp dụng rộng rãi trên thế giới), cụ thể sửa điểm a mục 4.3.4 như sau: "a) Cung cấp thông tin chính xác về các dịch vụ hiện có, giá cả và thuế áp dụng (nêu chưa bao gôm trong giá) cho khách thông qua nhiều phương tiện khác nhau như bảng giá đặt tại quầy lễ tân, website, quảng cáo hoặc tờ rơi"	Tiếp thu, lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
31	9	4,4.3,4.3.4,a	Thông tin và truyền thông	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Cân nhắc bổ sung hình thức công khai giá cả, chính sách giá theo thời gian tại quầy lễ tân, trên website và các kênh quảng bá của cơ sở lưu trú.	Tiếp thu, lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
32	9	4,4.3,4.3.4,b	Thông tin và truyền thông	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Bổ sung nội dung thông tin khách sạn phải cung cấp cho khách gồm: thông tin đường dây nóng để tiếp nhận thông tin phản ánh và giải quyết yêu cầu, kiến nghị của khách; công khai hạng sao đã được công nhận tại quầy lễ tân.	Tiếp thu một phần, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Hạng sao theo quy định chỉ cần công khai, không cần quy định tại quầy lễ tân.		**1**	
33	10	4,4.3,4.3.5.2	Dịch vụ lễ tân	Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Bổ sung thêm nội dung khách sạn phải cung cấp: cung cấp thông tin đường dây nóng để nhận thông tin phản ánh và giải quyết yêu câu, kiên nghị của khách; công khai hạng sao đã được công nhận tại quây lề tân.	Tiếp thu một phần, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
34	10	4,4.3,4.3.5.3	Các yêu cầu chung liên quan đến dịch vụ lễ tân	Phùng Quang Minh	Thư ký Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch vụ du lịch và các hoạt động có liên quan	khoản a) bổ sung với lễ tân phải có ngôn ngữ “Tiếng Anh”…	sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Vì những nội dung này là tiêu chí bắt buộc, cần cân nhắc. Tiếng Anh chỉ yêu cầu với lễ tân khách sạn hạng 3 sao trở lên mới phù hợp điều kiện Việt Nam.		**1**	

35	11	4, 4.3, 4.3.6, a	Dịch vụ đặt phòng	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	nội dung Khách sạn xác nhận giờ check-in không muộn hơn 2PM: Cân nhắc lại vì nhiều khách sạn & Resort checkin 15:00 nếu checkout 12:00.	Tiếp thu, lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
36	11	4, 4.3, 4.3.6, b	Dịch vụ đặt phòng	Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	việc xác định cả hình thức bồi thường trong trường hợp thay đổi dịch vụ mà không được khách chấp thuận không phải là "nếu cần" mà là nội dung phải có trong quy trình xử lý dịch vụ đặt phòng, vì vậy, đề nghị bỏ chữ "nếu cần"	Tiếp thu một phần, sửa là "xác định hình thức bồi thường khi cần" vì không phải trường hợp nào cũng bồi thường. Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
37	11	4, 4.3, 4.3.6, b	Dịch vụ đặt phòng	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lịch, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	Đề xuất chỉnh sửa điểm b như sau: - Kiểm soát tỷ lệ **kín phòng** dự kiến để tránh tình trạng số lượng phòng đặt quá năng lực phục vụ. Phải có một hệ thống xác định cách xử lý các tình huống như vậy, đảm bảo cung cấp dịch vụ có chất lượng tương đương hoặc cao hơn cho khách với sự bất tiện thấp nhất. Nếu cần, phải xác định cả hình thức bồi thường; - Phân bổ phòng theo hệ thống do khách sạn quy định, có tính đến những **loại** phòng cụ thể (ví dụ: khách quen, yêu cầu phòng cụ thể, phòng có tiện nghi phù hợp cho khách khuyết tật).	Tiếp thu một phần. Bảo lưu từ "tỷ lệ lấp đầy vì là từ chuyên môn trong khách sạn. Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
38	11	4, 4.3, 4.3.6, b	Dịch vụ đặt phòng	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Đề nghị sửa qui định "Kiểm soát tỷ lệ lấp đầy dự kiến để tránh tình trạng số lượng phòng đặt quá năng lực phục vụ. Phải có một hệ thống các định cách xử lý các tình huống như vậy, đảm bảo cung cấp dịch vụ có chất lượng tương đương hoặc cao hơn cho khách với sự bất tiện thấp nhất. Nếu cần, **và** phải xác định cả hình thức bồi thường. (mục 4.3.6 tiết b, gạch đầu dòng thứ nhất)	Tiếp thu một phần, sửa là "xác định hình thức bồi thường khi cần" vì không phải trường hợp nào cũng bồi thường. Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
39	12	4, 4.3, 4.3.7, b	Dịch vụ nhận phòng	Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Bổ sung thêm nội dung mà lễ tân cần thông báo cho khách khi khách làm thủ tục nhận phòng: thông tin về dịch vụ đã bao gồm trong giá, dịch vụ chưa bao gồm trong giá.	Tiếp thu một phần, chỉ cần thông tin về dịch vụ đã bao gồm trong giá.	1		

							Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề			
40	12	4, 4.3, 4.3.7, b	Dịch vụ nhận phòng	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Bổ sung nội dung thông tin về dịch vụ đã bao gồm trong giá/dịch vụ chưa bao gồm trong giá trong các nội dung mà lễ tân cần thông báo cho khách khi khách làm thủ tục nhận phòng.	Tiếp thu một phần, chỉ cần thông tin về dịch vụ đã bao gồm trong giá. Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
41	12	4, 4.3, 4.3.7, f	Dịch vụ nhận phòng	Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Bổ sung thêm nội dung về đối tượng sử dụng bể bơi (người lớn, trẻ em; trẻ em phải kèm theo người lớn đi cùng).	Tiếp thu một phần, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Tuy nhiên đưa vào nội dung 4.3.13.1 Bể bơi sẽ phù hợp hơn		**1**	
42	12	4, 4.3, 4.3.8	Trả phòng và thanh toán	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	Đề xuất chỉnh sửa điểm a, b như sau: a) Hóa đơn phải liệt kê chi tiết **các khoản mục** từng ngày hoặc dịch vụ đã sử dụng cùng giá tương ứng, trừ khi khách yêu cầu hóa đơn tóm tắt. b) **Những** khách đã lưu trú trong phòng phải được xác minh, **kể cả trong trường hợp** hóa đơn được xuất dưới tên người khác	Tiếp thu, lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề			1
43	12	4, 4.3, 4.3.9	Xử lý hành lý	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	b) Tất cả hành lý của khách được gửi lại tại khu vực giữ hành lý phải được gắn **biển** nhận dạng rõ ràng (bằng phiếu biên nhận hoặc hệ thống tương đương) để đảm bảo hành lý được trả đúng cho chủ sở hữu; c) Hành lý phải được trả lại cho khách đúng trong tình trạng ban đầu khi **họ nhờ giữ hộ**. - Xác định rõ và thông báo cho khách về cách thức cung cấp dịch vụ, bao gồm thời gian hoạt động và cách **thức** yêu cầu dịch vụ	Tiếp thu một phần, vì hình thức nhận dạng có thể không là biển mà là phiếu, giấy... Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
44	13	4, 4.3, 4.3.11	Dịch vụ lưu trú	Phùng Quang Minh	Thư ký Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch	Điều 4.3.11 đề nghị thay "dịch vụ lưu trú' thành "dịch vụ buồng phòng" vì dịch vụ lưu trú khá rộng so với quy định của điều này	dịch vụ lưu trú mới đúng bản chất nội dung này và là từ chuyên môn. Lấy ý	1		

					vụ du lịch và các hoạt động có liên quan		kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Từ tiếng Anh trong ISO 22483:2020 là "Accommodation service"			
45	14	4, 4.3, 4.3.11, 4.3.11.2	Các yêu cầu phải được đáp ứng trong mỗi phòng ngủ	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	Đề xuất chỉnh sửa điểm d, f như sau: d) Phải có hướng dẫn sử dụng cho các thiết bị mà cách vận hành **có sự khác biệt**, có thể dưới dạng văn bản hoặc bằng lời nói; f) Khách sạn phải cung cấp các **vật dụng** cho trẻ em, ví dụ như nôi, xe đẩy, ghế em bé khi cần thiết và **tùy theo** loại khách.	Tiếp thu một phần, bỏa lưu "trang thiết bị" vì là từ chuyên môn. Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề, bản ISO 22483:2020 là "instructions about the use of devices whose operation is not clear shall be provided, either in written form or in oral form"	1		
46	14	4, 4.3, 4.3.12, 4.3.12.1	Các yêu cầu chung khi cung cấp dịch vụ ăn uống:	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	- Mục a): bỏ chữ “đầy đủ” - Mục e) sửa thành: … (bao gồm: ly cốc, bát đĩa, dao nĩa đũa thìa, khăn ăn) - Thống nhất lựa chọn một trong hai cách gọi ở mục 4.3.12.1 và 4.3.12.2 là: yêu cầu hoặc các yêu cầu	Tiếp thu, đã chỉnh sửa	1		
47	15	4, 4.3, 4.3.12, 4.3.12.2	Yêu cầu khi cung cấp dịch vụ ăn tự chọn (buffet)	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	- Sửa “bàn buffet” thành “bàn bày đồ ăn uống” - Mục a) gạch đầu dòng thứ 3: sửa “thực phẩm” thành “món ăn” vì thực phẩm có thể bao gồm các đồ chưa được chế biến - Thống nhất cách dùng từ: thức ăn đồ uống hay đồ ăn thức uống để người đọc khỏi phân vân - Mục b) gạch đầu dòng thứ 2, sửa thành: phải được bổ sung kịp thời ngay khi có thêm	Tiếp thu một phần, sửa thành "bàn bày đồ tự chọn", "món ăn và đồ uống". Việc bổ sung là khi trong kho/ bếp còn chứ không phải ngay khi có thêm nên bảo lưu mục b).	1	**1**	

48	16	4, 4.3, 4.3.12, 4.3.12.3	Thực đơn và món ăn được phục vụ	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	- Cân nhắc sửa lại thành: Phục vụ tại bàn	Bảo lưu vì đây là nội dung thực đơn, không chỉ phục vụ tại bàn		**1**	
49	16	4, 4.3, 4.3.12, 4.3.12.3	Thực đơn và món ăn được phục vụ	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	- Mục a) gạch đầu dòng thứ 5, sửa thành: (người bị tiểu đường, người ăn chay, người bị bệnh không dung nạp gluten)	Tiếp thu, đã chỉnh sửa	1		
50	16	4, 4.3, 4.3.12.4	Dịch vụ bữa sáng	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	đề xuất chỉnh sửa như sau: "Nếu bữa sáng không được bao gồm trong giá phòng cho tất cả khách **hàng**, phải có hệ thống để nhận diện khách đã dùng bữa sáng vào buổi sáng. **Nhân viên lễ tân phải tra cứu hệ thống này một cách dễ dàng** (ví dụ: để phục vụ cho việc thanh toán)	Tiếp thu.	1		
51	17	4, 4.3, 4.3.12.5	Dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	e), sửa thành: thu dọn món ăn sau khi phục vụ	Tiếp thu một phần, đây là thu dọn dụng cụ ăn uống khi khách ăn xong, không phải thu dọn món ăn. Tiếng Anh trong ISO 22483:2020	1	**1**	
52	17	4, 4.3, 4.3.12.6	Yêu cầu đối với bếp	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	b) gạch đầu dòng thứ nhất: sửa "ghế dài" thành "bàn bếp"	Tiếp thu. Tiếng Anh trong ISO 22483:2020 là benches	1		
53	19	4, 4.3, 4.3.13.1	Bể bơi	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	sửa điểm h thành bộ dụng cụ sơ cấp cứu	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
54	19	4, 4.3, 4.3.13.1	Bể bơi	Phan Thị Thái Hà	Trung tâm thông tin du lịch, Cục DLQGVN	Nếu khách sạn có bể bơi phục vụ khách, nên bổ sung yêu cầu "có nhân viên cứu hộ" là một trong yêu cầu bắt buộc phải có nhằm đảm bảo an toàn cho khách.	Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Vì có những loại bể bơi nhỏ trong căn biệt thự ở	1		

							resort không cần nhân viên cứu hộ.			
55	19	4, 4.3, 4.3.13.1	Bể bơi	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	- d) sửa thành: ghế hoặc giường tắm nắng - f) sửa "giờ mở cửa" thành "giờ mở cửa và thời gian hoạt động" - g) sửa thành: dây ném cứu sinh, sào cứu sinh và thiết bị hỗ trợ nổi vì thiết bị hỗ trợ nổi có thể bao gồm: áo phao, phao cứu sinh, phao ống cứu sinh, phao cáng, đệm nổi…	Tiếp thu, lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
56	19	4, 4.3, 4.3.13.1	Bể bơi	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Bổ sung nội dung qui định sử dụng bể bơi (giờ mở cửa, bắt buốc tắm trước khi xuống bể bơi, cấm mang đồ thủy tinh, **trẻ em dưới 13 tuổi phải có người lớn đi kèm**…), thông tin về rủi ro… (mục 4.3.13.1 tiết f)	Tiếp thu, sửa là "đối tượng được sử dụng bể bơi". Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề	1		
57	19, 20	4, 4.3, 4.3.13.2	Xông hơi/Spa	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	Mới đề cập đến cơ sở vật chất. Nên bổ sung thêm phần dịch vụ, nhân lực (cán bộ kỹ thuật, nhân viên phục vụ), bổ sung thêm: cần có hệ thống hướng dẫn sử dụng trong phòng, có cảnh báo sức khỏe khi sử dụng đối với khách.	Đã có Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 14186:2024 Du lịch va các dịch vụ liên quan – Spa chăm sóc sưc khoe – Yêu câu đối với dịch vụ	1		
58	20	4, 4.3, 4.3.14	Tổ chức sự kiện	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	Đề xuất chỉnh sửa điểm c, f như sau: c) Sức chứa của từng không gian sử dụng cho sự kiện phải được xác định tùy theo cách bố trí và mục đích sử dụng, và không được vượt quá giới hạn **về sức chứa**. f) Tất cả các sự kiện và địa điểm tổ chức phải được hiển thị ở những nơi **khách dễ quan sát** (ví dụ: khu vực lễ tân, thang máy).	Tiếp thu, Kiểm tra tiếng Anh trong ISO 22483:2020	1		
59	21	4, 4.4, 4.4.1	Yêu cầu chung	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	đề xuất sửa ý c như sau: -**Đề xuất/ thực hiện** các hành động nhằm đảm bảo sự hài lòng của khách	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Kiểm tra tiếng Anh trong ISO 22483:2020	1		

60	22	4, 4.4, 4.4.2	Đào tạo	Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	đề xuất sửa ý c như sau: - **Chương trình đào tạo phải bao gồm các nội dung/ học phần/ module** về ứng phó khẩn cấp…	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Kiểm tra tiếng Anh trong ISO 22483:2020	1		
61	22	4, 4.4, 4.4.2	Đào tạo	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Cân nhắc sửa: <u>Có thể xem xét bổ sung</u> **Phải bao gồm** các nội dung đào tạo khác như: Thực hành bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ. (mục 4.4.2 tiết d)	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.	1		
62	24	Bảng 1, 1.2	Thiết kế kiến trúc	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	đề nghị cân nhắc thành "mục 1.2 Thiết kế kiến trúc, **xây dựng**" vì nội dung bao gồm cả xây dựng. Ngoài ra, yêu cầu "vật liệu xây dựng chất lượng tốt" cần phải được thể hiện trong tất cả hạng sao vì liên quan đến chất lượng công trình xây dựng và ảnh hưởng đến an toàn của khách.	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.		**1**	
63	24	Bảng 1, 1.3	Quy mô buồng ngủ	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đề nghị giảm số lượng buồng đối với hạng khách sạn 3-5 sao. Lý do: Thực tế trong quá trình thẩm định, có những khách sạn được đầu tư cơ sở vật chất, có chất lượng dịch vụ tốt hơn tiêu chí đối với khách sạn hạng 3 sao trở lên nhưng do không đủ số lượng buồng nên vẫn chỉ được xếp hạng 1-2 sao.	Bảo lưu, và cân nhắc. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Có thể giảm với resort		**1**	
64	24	Bảng 1, 1.4, a	Nơi để xe	Phan Thị Thái Hà	Trung tâm thông tin du lịch, Cục DLQGVN	Đối với loại hình Khách sạn nghỉ dưỡng 4 sao và 5 sao: nên cân nhắc, xem lại tiêu chí "Nơi để xe đảm bảo đủ cho 30% số buồng ngủ" là thấp, sẽ không tiện ích cho khách, bởi phần lớn các khu nghỉ dưỡng 4 sao, 5 sao có quy mô rộng, đôi khi tương đối biệt lập. Nếu không đủ nơi để xe cho khách sẽ gây bất tiện cho khách.	Bảo lưu, vì thực tế nhiều nơi khuôn viên hẹp khó mở rộng. Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.		**1**	
65	24	Bảng 1, 1.4, a	Nơi để xe	Phùng Quang Minh	Thư ký Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch	đề nghị đưa đoạn 3 "tiêu chí chung nơi để xe" lên đoạn đầu tiên	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.	1		

					vụ du lịch và các hoạt động có liên quan					
66	29	Bảng 1, 1.9	Khu vực bếp	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh" đối với cả khách sạn hạng 2 sao.	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Vì khách sạn 2 sao nhiều nơi chỉ phục vụ ăn sáng đơn giản và không có nhiều cửa ra (như khu vực phố cổ)	1	**1**	
67	29	Bảng 1, 1.9	Khu vực bếp	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	Khu vực bếp đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh" đối với khách sạn hạng 2 sao. Lý do, loại khách sạn này quy định có nhà hàng, cần lối chuyển rác đảm bảo vệ sinh.			**1**	
68	29	Bảng 1, 2	Trang thiết bị, tiện nghi	Phùng Quang Minh	Thư ký Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch vụ du lịch và các hoạt động có liên quan	đề nghị xem xét bỏ đoạn "theo 4.2…." vì điều 4.2 đã phải đáp ứng Bảng 1 tiêu chí 2 chỉ là bổ sung chi tiết.	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.		**1**	
69	31	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đối với kích thước giường đơn (trang 31): Đề nghị sửa kích thước giường đơn hạng 1-2 sao thành 1 m x 2 m, hạng 3 sao trở lên thành 1,2 m x 2 m. Lý do: Thực tế kích thước giường dưới 1m là bé so với chiều cao, cân nặng của đa số khách du lịch hiện nay.	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.	1	**1**	
70	31	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	Đối với hạng 1 sao, tiêu chí "Bàn làm việc cho 50 % số buồng ngủ (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)". Tiêu chí này đề nghị chỉ áp dụng với khách sạn nghỉ dưỡng (R), đối với khách sạn hạng 1 sao (H) là không cần thiết vì loại hạng này tập trung vào nhu cầu của khách hàng bình dân và để cơ sở tiết kiệm chi phí lắp đặt	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Nếu không có bàn		**1**	

							làm việc sẽ là khách sạn tiêu chuẩn tối thiểu			
71	31	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	Trang thiết bị nội thất Buồng ngủ: đề nghị sửa kích thước giường đơn hạng 1-2 sao là 1,2 m x 2 m, hạng 3 sao trở lên là 1,3 m x 2 m. Lý do: trong thực tế kích thước giường dưới 1m quá nhỏ so với chiều cao, cân nặng của đa số khách du lịch hiện nay, đặc biệt là khách quốc tế.	Sửa theo ý kiến Sở VHTTDL Thanh Hóa cho phù hợp với thực tế			1
72	32	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đối với tiêu chuẩn về Điện thoại liên lạc nội bộ: Đề nghị xem xét không tính đây là tiêu chuẩn bắt buộc đối với tất cả các hạng khách sạn, đặc biệt là các khách sạn 1-2 sao. Lý do: Đa số khách du lịch đều sử dụng điện thoại di động để liên lạc, hệ thống đường dây điện thoại cố định không còn hoạt động tại nhiều khu vực đô thị; hơn nữa, tại nhiều khu du lịch biển, hoạt động kinh doanh du lịch chỉ diễn ra trong thời gian ngắn, nếu đầu tư hệ thống điện thoại cố định sẽ rất tốn kém, không cần thiết.	Bảo lưu, nhưng đã sửa là "thiết bị liên lạc nội bộ". Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Nếu không có điện thoại nội bộ khách sẽ không gọi xuống lễ tân và lễ tân/các bộ phận dịch vụ không gọi lên phòng được cho khách		**1**	
73	34	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đối với tiêu chí về lượng két sắt an toàn cho khách sạn từ 3 sao trở lên (trang 34): Đề nghị giảm số lượng thành 20% (khách sạn 3 sao), 50% (khách sạn 4 sao), 80% (khách sạn 5 sao). Lý do: Đa phần khách du lịch hiện nay không sử dụng nhiều tiền mặt; hầu hết các giấy tờ tùy thân đều đã được tích hợp trên hệ thống dữ liệu (trừ khách quốc tế).	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Két để vật dụng của khách như tư trang khi đi bơi, không chỉ giấy tờ tùy thân		**1**	

74	34	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	(1) Nội dung dép đi trong phòng, sửa thành: "Dép đi trong phòng đảm bảo nguyên vẹn, không cắt mũi, không đánh dấu". Lý do: một số khách sạn quy mô nhỏ thường cắt mũi dép, viết chữ, đánh dấu để không cho khách mang ra khỏi phòng. (2) bổ sung tiêu trí, các khách sạn có 100% két an toàn. Lý do: để giữ giấy tờ, tiền bạc và tài sản quý của khách, kinh phí đầu tư không cao các khách sạn đáp ứng được.	Dép cắt mũi không còn là nguyên vẹn sẽ không đáp ứng yêu cầu chất lượng. Không cần nêu quá cụ thể trong tiêu chuẩn		**1**	
75	37	Bảng 1, 2.2	Phòng vệ sinh trong buồng ngủ	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	bỏ nội dung dây phơi quần áo đối với khách sạn 5 sao. Lý do: loại hình khách sạn cao cấp, khách thường sử dụng dịch vụ giặt là, giây phơi quần áo không phù hợp, thiếu mỹ quan.	Loại dây KS 5 sao dùng chất lượng cao và ở biển khách vẫn cần chỗ phơi như đồ bơi... Sửa là "Thiết bị phơi quần áo" vì có thể có nhiều hình thức để phơi đồ			1
76	38	Bảng 1, 2.2	Phòng họp, hội thảo, hội nghị	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	bỏ máy chiếu, màn chiếu đối với các hạng khách sạn, sửa thành: "màn hình LED". Lý do: thực tế hiện nay khách hội nghị, hội thảo không sử dụng màn hình chiếu, việc đầu tư màn hình LED nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của khách.		1		
77	39	Bảng 1, 2.2	Nhà hàng, bar, bếp	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Tại mục 2.2. Quy định về trang thiết bị nội thất: Nội dung tiêu chí Quy định về trang thiết bị nội thất "nhà hàng, bar, bếp" (trang 39): không quy định hạng 1 sao, hạng 2 sao thì có quy định.	Hạng 1 sao không yêu cầu bắt buộc có nhà hàng và dịch vụ ăn uống, đây là khác biệt giữa khách sạn 1 sao và khách sạn 2 sao.			
78	40	Bảng 1, 2.3	Hành lang, cầu thang	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Cửa thoát hiểm chống cháy" đối với cả khách sạn hạng 1 và 2 sao. Lý do: Đây là quy định bắt buộc (việc thiết kế, lắp đặt cửa chống cháy phải tuân thủ Nghị định 136/2020/NĐ-CP của Chính phủ và QCVN 06:2022/BXD về an toàn cháy nổ cho các công	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.	1		

						trình xây dựng ban hành kèm theo Thông tư số 06/2022/TT-BXD của Bộ Xây dựng).				
79	41	Bảng 1, 2.4	Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	bổ sung tiêu chí hệ thống nước lọc đảm bảo uống từ vòi nước đối với khách sạn 3-5 sao. Lý do: đảm bảo vệ sinh cho khách, nâng cao chất lượng dịch vụ.	Chưa phù hợp với điều kiện Việt Nam		**1**	
80	41	Bảng 1, 2.5	Hệ thống lọc nước	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	đầu tư hạng mục này có chi phí lớn, và những khách sạn Luxury quốc tế như InterContinental hoặc JW Marriott không yêu cầu lắp đặt hệ thống lọc nước để có thể UỐNG TỪ VÒI ở basin phòng tắm, nên cân nhắc bổ sung "Nước có thể uống trực tiếp từ vòi HOẶC cung cấp 4 chai nước hàng ngày/phòng.	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đây chỉ là tiêu chí chấm điểm, khách sạn có sẽ được điểm		**1**	
81	42	Bảng 1, 3.1	Chất lượng dịch vụ	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo" đối với cả khách sạn hạng 1 và 2 sao. Lý do: Khách hàng lưu trú ở hạng khách sạn nào cũng cần được phục vụ đảm bảo tiêu chí này.	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.	1		
82	42	Bảng 1, 3.1	Chất lượng dịch vụ	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	bổ sung tiêu trí thái độ thân thiện, nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo đối với khách sạn 1-2 sao. Lý do: đảm bảo sự chuyên nghiệp, tạo thiện cảm tốt đẹp đối với khách, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ.		1		
83	42	Bảng 1, 3.2	Phục vụ buồng	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	"Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng": Nội dung này có một ý đi ngược với bảo vệ môi trường và nên chỉnh lại "Thay khăn, ga, vỏ chăn, vỏ gối theo yêu cầu của khách hoặc khi khách trả phòng."	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng phục vụ		**1**	

84	42	Bảng 1, 3.2	Phục vụ buồng	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	"Chỉnh trang phòng buổi tối" và "Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách" ở khách sạn 4 sao: là không hợp lý, vì hiện tại tình trạng thiếu hụt nhân sự và giá phòng thấp, nên nhiều khách sạn 5 sao Luxury quốc tế ở như Sheraton, InterContinental hay JW Marriott …hiện nay không ĐẶT đồ welcome cho 100% khách đến (chỉ khách VIP thôi), Sheraton và InterContinental chỉ TURNDOW cho khách ở tầng Club Floor, khách VIP và những khách có yêu cầu (không phải tất cả các khách)	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng phục vụ. Có thể chuyển sang tiêu chí chấm điểm.		**1**	
85	43	Bảng 1, 3.3	Phục vụ ăn uống	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đề nghị bỏ tiêu chí "Phục vụ ăn sáng" đối với khách sạn 1 sao. Lý do: tại tiêu chí về nhà hàng, bar, bếp (trang 39) không yêu cầu khách sạn 1 sao phải có nhà hàng, quầy bar, bếp	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Việc phục vụ có thể là đồ ăn đơn giản như bánh mỳ/trứng ốp, bơ, mứt... Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng phục vụ và phân biệt với khách sạn đạt tiêu chuẩn, nhà nghỉ. Có thể chuyển sang tiêu chí chấm điểm.	1		
86	44	Bảng 1, 3.3	Phục vụ ăn uống	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	Đề nghị bỏ tiêu chí "Phục vụ ăn sáng" đối với Hạng 1 sao vì Khách sạn 1 sao không yêu cầu phải có tiêu chí "nhà hàng, bar, bếp" nên không phục vụ được ăn sáng.	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Việc phục vụ có thể là đồ ăn đơn giản như bánh mỳ/trứng ốp, bơ, mứt... Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng phục vụ và phân biệt với khách sạn đạt tiêu chuẩn, nhà nghỉ. Có thể chuyển sang tiêu chí chấm điểm.	1		

87	44	Bảng 1, 3.3	Phục vụ ăn uống	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Tại mục 3.3. Phục vụ ăn uống (trang 44): quy định bắt buộc đối với hạng 1 sao: phục vụ ăn sáng, hạng 2 sao: phục vụ ăn sáng, trưa, tối, phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến.	Hạng 1 sao không yêu cầu bắt buộc có nhà hàng và dịch vụ ăn uống, đây là khác biệt giữa khách sạn 1 sao và khách sạn 2 sao. Việc phục vụ ăn trưa, tối phụ thuộc vào thị trường.		**1**	
88	47	Bảng 1, 3.4	Dịch vụ khác	Phan Thị Thái Hà	Trung tâm thông tin du lịch, Cục DLQGVN	Về "Dịch vụ phục vụ khách người Hồi giáo": nên bổ sung hướng dẫn cụ thể hơn, qua đó các CSLTDL có cơ sở hoặc yêu cầu để nghiên cứu, đầu tư (cả về cơ sở vật chất và nhân lực phục vụ).	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Việc phục vụ thực hiện theo TCVN 14230:2024 Dịch vụ du lịch thân thiện với người Hồi giáo – Các yêu cầu.		**1**	
89	47	Bảng 1, 4.1	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	Điểm a) Người quản lý: Đối với Hạng 2 sao có tiêu chí "01 năm kinh nghiệm trong nghề", Hạng 3 sao là "02 năm kinh nghiệm trong nghề". Đề nghị ghi rõ phương thức để xác định tiêu chí người quản lý có số năm kinh nghiệm trong nghề, được thể hiện qua loại giấy tờ nào hoặc bỏ tiêu chí này do cơ sở tự đặt ra các yêu cầu tuyển dụng nhân sự và người quản lý nên tiêu chí này không cần thiết.	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng phục vụ. Việc xác định như thế nào tùy điều kiện thực tế, qua hợp đồng lao động hoặc văn bản xác nhận hoặc quyết định của các đơn vị cũ, không quy định thủ tục hành chính trong tiêu chuẩn... Sẽ sửa là "kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng		**1**	

							hạng hoặc cao hơn" đối với trưởng bộ phận.			
90	47	Bảng 1, 4.1	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	Điểm c) Nhân viên lễ tân: Đối với Hạng 1, 2 sao có tiêu chí "Sử dụng được tin học văn phòng", Hạng 3, 4, 5 sao là "Sử dụng tốt tin học văn phòng". Đề nghị ghi rõ phương thức để xác định tiêu chí nhân viên lễ tân sử dụng tin học văn phòng và cần phải có văn bằng, chứng chỉ gì để chứng minh hay không cần.	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.		**1**	
91	47, 48	Bảng 1, 4.1	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đề nghị nghiên cứu chỉnh sửa quy định "Tốt nghiệp trung cấp (hạng 1-2 sao)/cao đẳng (hạng 3 sao)/đại học (hạng 4-5 sao) chuyên ngành du lịch", thành "Tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành có liên quan đến nghề du lịch, nếu tốt nghiệp trung cấp/cao đẳng/đại học chuyên ngành khác phải có chứng chỉ tham gia lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch hoặc phải có kinh nghiệm làm việc trong nghề từ 3 năm liên tục trở lên (hạng 1-2 sao), (5 năm liên tục trở lên (hạng 3-5 sao)". Lý do: Trên thực tế, trong ngành dịch vụ khách sạn, bằng cấp không phải là thước đo để tuyển dụng và xếp vị trí việc làm; thay vào đó, kinh nghiệm làm việc ở vị trí tương đương mới đóng vai trò quan trọng.	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng phục vụ. Nhân sự làm quản lý đứng đầu các hạng khách sạn cao 4-5 sao phải có bằng đại học để có nên tảng giáo dục phù hợp với yêu cầu quản lý. Trưởng các bộ phận thì chỉ cần trình độ cao đẳng trở lên.		**1**	
92	49	Bảng 1, 4.1	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ, đề nghị bổ sung: đã tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, tâm lý du khách, nghệ thuật bán hàng. Lý do: qua công tác quản lý, nắm bắt thực tế nhân viên khách sạn hạn chế về kỹ năng mềm nêu trên, ảnh hưởng đến chất lượng			**1**	

						dịch vụ, hiệu quả kinh doanh và hình ảnh, thương hiệu điểm đến.				
93	50	Bảng 1, 5.1	Bảo vệ môi trường	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Ở khách sạn 5 sao: đã "Bố trí cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường" thì KHÔNG cần nội dung "Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường"	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đây là tiêu chí để đảm bảo có người quản lý bảo vệ môi trường, nếu có cán bộ chuyên trách là tiêu chí để chấm điểm với khách sạn 5 sao do quy mô lớn so với các hạng khác.		**1**	
94	50	Bảng 1, 5	Bảo vệ môi trường, về sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	cần rà soát lại để đảm bảo thống nhất cách thể hiện các yêu cầu một cách khoa học và hợp lý. Theo đó, các yêu cầu nên được thể hiện bằng các câu bị động, ví dụ: "*đảm bảo rác thải được phân loại tại nguồn" hoặc "có qui định và thực hiện tốt qui định vận chuyển rác ở khu vực bếp đến khu tập kết rác đảm bảo vệ sinh 2-3 lần/ngày*".	Tiếp thu, sẽ sửa và lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.		**1**	
95	54	Phụ lục A, 1.2	Thiết kế kiến trúc	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	+ Tiêu chí "Thiết kế kiến trúc đẹp" yêu cầu bắt buộc đối với 3 sao: đề nghị chính thành tiêu chí khuyến khích. +Tiêu chí "Kiến trúc độc đáo": đề nghị bổ sung cho tất cả loại hình khách sạn 1-5 sao dưới dạng tiêu chí khuyến khích để cộng điểm. + Các tiêu chí bắt buộc với khách sạn 4-5 sao: đề nghị đưa thành tiêu chí khuyến khích đối với các hạng còn lại để cộng điểm.	Bảo lưu, lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.		**1**	

96	55	Phụ lục A, 1.3	Quy mô buồng ngủ	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	đề nghị điều chỉnh cụm từ "Quy mô buồng ngủ" thành "Số lượng buồng/phòng ngủ tối thiểu".	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Vì các tiêu chí ở tiêu chuẩn đều là mức tối thiểu		**1**	
97	55	Phụ lục A, 1.3	Quy mô buồng ngủ	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Đề nghị xem xét điều chỉnh giảm số lượng phòng tối thiểu đối với tiêu chí quy mô buồng ngủ của các loại hình khách sạn từ 3 đến 5 sao, cụ thể: + Khách sạn 3 sao: còn khoảng 30-40 phòng, + Khách sạn 4 sao: còn khoảng 50-60 phòng. + Khách sạn 5 sao: 60 phòng trở lên Thực tiễn cho thấy hiện nay có nhiều khách sạn quy mô nhỏ, số lượng phòng không lớn nhưng được đầu tư bài bản, chất lượng cao, thiết kế đặc sắc, thân thiện môi trường, tích hợp nhiều trải nghiệm cho du khách, đáp ứng tốt các tiêu chí về dịch vụ, tiện nghi và giá trị gia tăng. Tuy nhiên, do không đáp ứng yêu cầu về số lượng phòng theo tiêu chuẩn hiện hành, các cơ sở này gặp khó khăn trong việc đăng ký thẩm định, công nhận hạng, thậm chí nếu áp dụng cứng nhắc theo quy mô phòng, chỉ có thể được xếp hạng dưới 3 sao, không phản ánh đúng chất lượng dịch vụ và mức độ đầu tư thực tế. Ngược lại, thực tế cũng tồn tại nhiều khách sạn quy mô lớn, đầu tư ở mức độ thấp hoặc trung bình nhưng đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, dịch vụ cơ bản theo quy định vẫn được công nhận hạng, dẫn đến sự thiếu công bằng và chưa tạo động lực cho các mô hình lưu trú chất lượng cao, khác biệt, bền vững Do đó, việc điều chỉnh tiêu chí quy mô buồng ngủ theo hướng lĩnh hoạt hơn sẽ phù hợp với xu hướng phát triển sản phẩm lưu trú hiện đại, khuyến khích đầu tư chất lượng, sáng tạo và nâng	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất quy mô mà không làm giảm chất lượng.			

						cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác xếp hạng.				
98	55	Phụ lục A, 1.4	Nơi để xe và giao thông nội bộ	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	đề nghị tiêu chí "Nơi để xe" thành tiêu chí bắt buộc và phải đảm bảo theo quy định tại Thông tư 01/2021/TT-BXD ngày 19/5/2021 của Bộ Xây dựng về ban hành QCVN 01:2021/BXD quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về quy hoạch xây dựng.	Chưa phù hợp với điều kiện Việt Nam		**1**	
99	56	Phụ lục A, 1.5	Khu vực sảnh đón tiếp	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Tại mục 1.5 Khu vực sảnh đón tiếp và Nhà hàng, quầy bar, đề nghị xem xét bổ sung cho đầy đủ nội dung tiêu chí "Khu vực hút thuốc riêng" thành "Khu vực hút thuốc riêng đảm bảo theo quy định của Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá". Đồng thời bổ sung thêm tiêu chí bắt buộc: Có lắp đặt biển cấm hút thuốc lá với nội dung rõ ràng, dễ hiểu, bền chắc và dễ quan sát. (Tại tất cả các khu vực dịch vụ của khách sạn: Sảnh lễ tân, thang máy, phòng ngủ, nhà hàng...). Lý do: Khách sạn và cơ sở lưu trú du lịch là "Địa điểm cấm hút thuốc lá trong nhà nhưng được phép có nơi dành riêng cho người hút thuốc lá" và "Nơi dành riêng cho người hút thuốc lá phải đảm bảo các điều kiện theo quy định" tại Điều 12 Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá 2012.		1		
100	57	Phụ lục A, 1.8	Nhà hàng, quầy bar	Dương Thị Thu Truyền	Phó Giám đốc Sở Du lịch thành phố Huế	đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc đối với khách sạn hạng 1-2 sao đối với nội dung Khu vực hút thuốc riêng. Lý do: Theo quy định tại Điểm b, Khoản 1, Điều 12 Luật Phòng chống tác hại thuốc lá, trong đó quy định: Quán bar, karaoke, vũ trường, khách sạn và cơ sở lưu trú du lịch là Địa điểm cấm hút thuốc lá trong nhà nhưng được phép có nơi dành riêng cho người hút thuốc.	Tiếp thu, sẽ sửa và lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Tuy nhiên các khách sạn 1-2 sao quy mô nhỏ thường khó bố trí khu vực hút thuốc riêng nên tiêu chí này có thể sửa là "Có biển báo cấm hút thuốc trong nhà" và bố trí khu vực hút thuốc riêng là	1		

							tiêu chí chấm điểm với 1-2 sao.			
101	57	Phụ lục A, 1.8	Nhà hàng, quầy bar	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Tại mục 1.8 Quy định về "Nhà hàng, quầy bar" (trang 57): không quy định đối với hạng 1 sao, quy định các loại khách sạn 2 sao bắt buộc có 01 nhà hàng;	phân biệt giữa khách sạn 1 sao và khách sạn 2 sao		**1**	
102	57	Phụ lục A, 1.9	Khu vực bếp	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Tại mục 1.9 Quy định về "Khu vực bếp" (trang 57): Không quy định đối với hạng 1 sao, bắt buộc hạng 2 sao phải có bếp.	phân biệt giữa khách sạn 1 sao và khách sạn 3 sao		**1**	
103	58	Phụ lục A, 1.11	Phòng họp, hội nghị, hội thảo	Sầm Long Giang	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cần Thơ	Đối với hạng 3 sao có quy định Phòng họp số lượng 30 ghế. Do đó, đối với hạng từ 4 – 5 sao đề xuất cũng quy định số lượng ghế cụ thể cho đồng bộ.	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Khách sạn 4-5 sao đã có phòng hội nghị, hội thảo nên phòng họp có thể tùy tình hình về quy mô, dưới 50 ghế là được. Còn khách sạn 3 sao chỉ yêu cầu phòng họp nên cần xác định rõ quy mô tối thiểu phải 30 ghế.		**1**	
104	58	Phụ lục A, 1.11	Phòng họp, hội nghị, hội thảo	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Đối với các tiêu chí về phòng họp, hội nghị, hội thảo quy định tại mục 1.11, đề nghị điều chỉnh theo hướng linh hoạt, chuyển trọng tâm sang đánh giá chất lượng dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu thực tế của thị trường, thay vì quy định cứng về số lượ lượng phòng họp, hội nghị, hội thảo đối với khách sạn hạng 4 sao, 5 sao. Theo đó, chỉ nên yêu cầu cơ sở lưu trú du lịch có phòng họp hoặc không gian chức năng phù hợp với định hướng sản phẩm và mô hình kinh doanh của từng cơ sở, chẳng hạn như: +Khách sạn phục vụ du lịch MICE: ưu tiên không gian hội nghị, hội thảo chuyên nghiệp;	Hiện khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn nổi, khách sạn bên đường không yêu cầu phòng họp, hội nghị. Các khách sạn có thể bố trí phòng họp, hội nghị thành phòng đa năng. khách sạn 3 sao chỉ yêu cầu phòng họp nhỏ 30 ghế. Tiêu chuẩn chỉnh sửa		**1**	

						+ Khách sạn nghỉ dưỡng thuần túy: tập trung không gian nghỉ dưỡng, thư giãn; + Khách sạn wellness/retreat: chú trọng không gian trị liệu, chăm sóc sức khỏe, có thể ít hoặc không tập trung vào hoạt động hội nghị, hội thảo. Việc điều chỉnh theo hướng này sẽ giúp tiêu chuẩn xếp hạng phù hợp hơn với thực tiễn phát triển sản phẩm lưu trú đa dạng, khuyến khích các mô hình đầu tư chuyên biệt, đồng thời bảo đảm tính linh hoạt, khả thi và hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước, thẩm định và công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.	theo hướng không giảm chất lượng			
105	61	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Đối với tiêu chuẩn về Điện thoại liên lạc nội bộ: Đề nghị xem xét không tính đây là tiêu chuẩn bắt buộc đối với tất cả các hạng khách sạn, đặc biệt là các khách sạn 1-2 sao. Lý do: Đa số khách du lịch đều sử dụng điện thoại di động để liên lạc, hệ thống đường dây điện thoại cố định không còn hoạt động tại nhiều khu vực đô thị; hơn nữa, tại nhiều khu du lịch biển, hoạt động kinh doanh du lịch chỉ diễn ra trong thời gian ngắn, nếu đầu tư hệ thống điện thoại cố định sẽ rất tốn kém, không cần thiết.	Bảo lưu, nhưng đã sửa là "thiết bị liên lạc nội bộ". Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Nếu không có điện thoại nội bộ khách sẽ không gọi xuống lễ tân và lễ tân/các bộ phận dịch vụ không gọi lên phòng được cho khách, không đảm bảo an toàn khi có sự cố với khách trong phòng		**1**	
106	61	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Dương Thị Thu Truyền	Phó Giám đốc Sở Du lịch thành phố Huế	đề nghị bỏ nội dung Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc đối với tất cả các hạng sao, nhằm bảo đảm phù hợp với quy định cấm hút thuốc trong nhà.	Bảo lưu vì theo điều 12 Luật phòng chống tác hại của thuốc lá Địa điểm cấm hút thuốc lá trong nhà nhưng được phép có nơi dành riêng cho người		**1**	

							hút thuốc lá bao gồm khách sạn và cơ sở lưu trú du lịch, Nơi dành riêng cho người hút thuốc lá phải bảo đảm các điều kiện Có phòng và hệ thống thông khí tách biệt với khu vực không hút thuốc lá, Có dụng cụ chứa các mẩu, tàn thuốc lá; có biển báo tại các vị trí phù hợp, dễ quan sát, Có thiết bị phòng cháy, chữa cháy. Vì vậy buồng ngủ có ban công vẫn bố trí cho khách hút thuốc lá được.			
107	61, 62	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	- Đối với tiêu chí "Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn", tiêu chí này bắt buộc đối với các hạng sao. Đề nghị sửa lại thành tiêu chí khuyến khích đối với Hạng 1 sao, vì hạng này tập trung vào nhu cầu của khách hàng bình dân, khách thường dùng điện thoại di động cá nhân và để cơ sở tiết kiệm chi phí vận hành, lắp đặt nên việc cung cấp dịch vụ điện thoại cố định trở nên không cần thiết.	Bảo lưu, nhưng đã sửa là "thiết bị liên lạc nội bộ". Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Nếu không có điện thoại nội bộ khách sẽ không gọi xuống lễ tân và lễ tân/các bộ phận dịch vụ không gọi lên phòng được cho khách, không đảm bảo an toàn khi có sự cố với khách trong phòng		**1**	

108	61, 62	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	- Đối với tiêu chí "Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo", tiêu chí này bắt buộc đối với các hạng sao. Đề nghị sửa lại thành tiêu chí khuyến khích đối với Hạng 1 sao, vì hạng này tập trung vào nhu cầu của khách hàng bình dân và để cơ sở tiết kiệm chi phí lắp đặt.	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng. Nếu không có sẽ là khách sạn đạt tiêu chuẩn tối thiểu, không xếp hạng hoặc nhà nghỉ		**1**	
109	61, 62	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	- Đối với các tiêu chí "Bàn làm việc cho 50% số buồng ngủ", "Đèn bàn làm việc", "Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc", các tiêu chí này đang quy định là tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn (H) và khách sạn nghỉ dưỡng (R) hạng 1 sao. Đề nghị quy định là tiêu chí khuyến khích và chỉ áp dụng với khách sạn nghỉ dưỡng, không áp dụng với khách sạn (H) hạng 1 sao vì loại hạng này tập trung vào nhu cầu của khách hàng bình dân và để cơ sở tiết kiệm chi phí lắp đặt.	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng. Nếu không có sẽ là khách sạn đạt tiêu chuẩn tối thiểu, không xếp hạng hoặc nhà nghỉ		**1**	
110	63	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Nguyễn Trung Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL An Giang	Đề nghị xem xét điều chỉnh tiêu chí "Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi" tại gạch đầu dòng số 61 (trang 63) thành "Hướng dẫn sử dụng Thiết bị điện tử và phương tiện liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…)" để phù hợp với tiêu chí tại gạch đầu dòng số 19 Mục 2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ.	Tiếp thu, sẽ chỉnh sửa	1		
111	63	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Sầm Long Giang	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cần Thơ	Đề xuất thay thế tiêu chí Gạt tàn thuốc bằng Bảng tuyên truyền cấm hút thuốc trong phòng. Lý do: đã có tiêu chí bắt buộc bố trí Khu vực cho phép hút thuốc trong khách sạn và theo Luật	Bảo lưu vì theo điều 12 Luật phòng chống tác hại của thuốc lá Địa điểm cấm hút thuốc lá trong		**1**	

						phòng chống tác hại thuốc lá có quy định xử phạt đối với hành vi hút thuốc lá trong phòng nghỉ.	nhà nhưng được phép có nơi dành riêng cho người hút thuốc lá bao gồm khách sạn và cơ sở lưu trú du lịch, Nơi dành riêng cho người hút thuốc lá phải bảo đảm các điều kiện Có phòng và hệ thống thông khí tách biệt với khu vực không hút thuốc lá, Có dụng cụ chứa các mẩu, tàn thuốc lá; có biển báo tại các vị trí phù hợp, dễ quan sát, Có thiết bị phòng cháy, chữa cháy. Vì vậy buồng ngủ có ban công vẫn bố trí cho khách hút thuốc lá được.			
112	64	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Nguyễn Trung Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL An Giang	Đối với tiêu chí "Mắt nhìn gắn trên cửa" tại gạch đầu dòng số 65 (trang 64) Mục 2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ, đề nghị Ban biên soạn bổ sung trường hợp áp dụng đối với một số vật liệu xây dựng phù hợp nhằm đảm bảo đánh giá sát thực tế đối với tiêu chí khuyến khích này.	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng và an toàn cho khách khi mở cửa		**1**	
113	64	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Dương Thị Thu Truyền	Phó Giám đốc Sở Du lịch thành phố Huế	đề nghị bổ sung: + Tiêu chí bắt buộc đối với khách sạn hạng 1-2 sao: Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector). + Tiêu chí bắt buộc đối với khách sạn hạng 4-5 sao: Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất		**1**	

						(sprinkler). Lý do: Căn cứ Thông tư số 103/2025/TT-BCA ban hành kèm theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN 10:2025/BCA), trong đó quy định: Khách sạn, nhà khách, nhà nghỉ; nhà thuộc cơ sở nghỉ dưỡng, nhà thuộc cơ sở dịch vụ lưu trú khác: cao từ 5 tầng trở lên hoặc tổng diện tích sàn từ 700 m² trở lên trang bị hệ thống báo cháy tự động và chiều cao PCCC từ 25 m trở lên hoặc tổng diện tích sàn từ 5 000 m² trở lên trang bị hệ thống chữa cháy tự động	lượng so với tiêu chuẩn cũ.			
114	61-64	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	- Trang thiết bị nội thất tại buồng ngủ và phòng vệ sinh buồng ngủ tại 2.2.2, đề nghị xem xét điều chỉnh một số tiêu chí sau: + Giảm bớt các tiêu chí bắt buộc đối với hạng 3 sao trở xuống như Tủ hoặc kệ đầu giường, Đèn đầu giường cho mỗi khách, Bàn ghế uống nước, Giá để hành lý, Két an toàn... + Đề xuất bỏ tiêu chí "Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc" để tăng cường việc chấp hành Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá tại các cơ sở lưu trú du lịch, đồng thời góp phần xây dựng môi trường du lịch không khói thuốc.	Bảo lưu để không giảm chất lượng khách sạn xếp hạng. Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá cho phép phòng riêng cho người hút huốc.		**1**	
115	64	Phụ lục A, 2.2.2, b	Phòng vệ sinh trong buồng ngủ	Nguyễn Chu Thu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thái Nguyên	Rõ ràng hóa thiêu chí diện tích phòng vệ sinh trong buồng ngủ theo từng hạng sao - Lý do: Tiêu chí diện tích phòng tắm còn chung chung. - Giải pháp: Đưa ra bảng định lượng cụ thể (m2/phòng đơn, phòng đôi; diện tích phòng tối thiểu cho từng hạng).	Bảo lưu vì có những khách sạn thiết kế có bồn tắm trong phòng ngủ, không rạch ròi diện tích phòng vệ sinh, phòng tắm riêng. sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.		**1**	
116	66	Phụ lục A, 2.2.2, b	Phòng vệ sinh trong buồng ngủ	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	đề nghị bỏ tiêu chí "Dây phơi quần áo" đối với khách sạn 5 sao, vì không còn phù hợp với mô hình khách sạn cao cấp hiện nay.	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu		**1**	

							chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đặc biệt khách sạn nghỉ dưỡng và khách sạn khu vực biển thường sử dụng rất nhiều nơi phơi quần áo sau khi đi bơi.			
117	66	Phụ lục A, 2.2.2, b	Phòng vệ sinh trong buồng ngủ	Vũ Thị Mai Oanh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Lào Cai	Đối với mục phòng vệ sinh trong buồng ngủ đề nghị bỏ tiêu chí dây phơi quần áo; đối với tiêu chí túi kim chỉ nên mở ngoặc hoặc có bộ phận xử lý nhanh trang phục hỏng cho khách	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Đặc biệt khách sạn nghỉ dưỡng và khách sạn khu vực biển thường sử dụng rất nhiều nơi phơi quần áo sau khi đi bơi.		**1**	
118	64-66	Phụ lục A, 2.2.2, b	Phòng vệ sinh trong buồng ngủ	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	+ Tại dự thảo tiêu chuẩn đối với khách sạn 5 sao hiện quy định: "100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nữ có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả hai loại." Tiêu chí này được đánh giá là chưa phù hợp với thực tiễn thiết kế, đầu tư và vận hành khách sạn hiện nay. Theo xu hướng phát triển sản phẩm lưu trú hiện đại, thân thiện môi trường và tiết kiệm tài nguyên, phòng tắm đứng đang được ưu tiên do hiệu quả sử dụng, tiết kiệm nước, tối ưu diện tích và phù hợp với thói quen của đa số khách. Nhiều khách sạn cao cấp hiện nay cũng hạn chế bố trí bồn tắm năm do không còn phù hợp về công năng, chi phí đầu tư, vận hành và nhu cầu sử dụng thực tế. Vì vậy, đề nghị xem xét điều chỉnh theo hướng	Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Nếu không có điện thoại nội bộ khách sẽ không gọi xuống lễ tân và lễ tân/các bộ phận dịch vụ không gọi lên phòng được cho khách, không đảm bảo an toàn khi có sự cố với khách trong phòng		**1**	

						linh hoạt, giảm hoặc bỏ quy định cứng về tỷ lệ buồng phải có bồn tắm nằm, thay vào đó tập trung đánh giá chất lượng không gian phòng tắm, tiện nghi, mức độ tiện ích và trải nghiệm của khách hàng, bảo đảm phù hợp với xu hướng phát triển bền vững và thực tiễn thị trường. + Đồng thời, đề nghị xem xét bãi bỏ tiêu chí trang bị điện thoại trong phòng vệ sinh, do tiêu chí này không còn phù hợp với thực tiễn sử dụng hiện nay, không còn cần thiết trong bối cảnh công nghệ thông tin, thiết bị di động và các phương thức liên lạc hiện đại đã thay thế hoàn toàn chức năng của điện thoại cố định trong phòng tắm; việc duy trì tiêu chí này vừa làm tăng chi phí đầu tư, vừa không mang lại hiệu quả sử dụng thực tế cho cơ sở lưu trú.				
119	66	Phụ lục A, 2.2.3	Phòng họp, hội thảo, hội nghị	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	đề nghị bổ sung tiêu chí “Màn hình LED” đối với khách sạn 4 - 5 sao.	Tiếp thu	1		
120	69-72	Phụ lục A, 3	Dịch vụ và mức độ phục vụ	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	- Điều chỉnh các tiêu chí bắt buộc thành tiêu chí khuyến khích, cụ thể như tiêu chí “Tay nghề kỹ thuật cao" đối 3 sao, tiêu chí “Phục vụ ăn sáng" đối với 1 sao, 2 sao, tiêu chí “Phục vụ ăn trưa, ăn tối”, “Phục vụ tiệc” và “Phục vụ ăn uống từ 6h đến 22h" đối với 3 sao, tiêu chí "Phục vụ họp" đối với 3 sao và tiêu chí “Phục vụ hội nghị, hội thảo" đối với 4 sao, 5 sao. - Bỏ dịch vụ đánh thức khách. Lý do không còn phù hợp			**1**	
121	70	Phụ lục A, 3.2	Phục vụ buồng	Vũ Thị Mai Oanh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Lào Cai	Đối với tiêu chuẩn hạng 5 sao, mục tầng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt đề nghị nghiên cứu bỏ tiêu chí cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí		1		

122	70	Phụ lục A, 3.3	Phục vụ ăn uống	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	đề nghị bỏ yêu cầu "Phục vụ ăn sáng" đối với hạng 1 sao vì hạng 1 sao không yêu cầu có nhà hàng	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Việc phục vụ có thể là đồ ăn đơn giản như bánh mỳ/trứng ốp, bơ, mứt... Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng phục vụ và phân biệt với khách sạn đạt tiêu chuẩn, nhà nghỉ. Có thể chuyển sang tiêu chí chấm điểm.	1		
123	70	Phụ lục A, 3.3	Phục vụ ăn uống	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	Tiêu chí "Phục vụ ăn sáng", tiêu chí này bắt buộc đối với các hạng sao. Đề nghị bỏ tiêu chí này đối với Hạng 1 sao vì hạng này không yêu cầu phải có tiêu chí "nhà hàng, bar, bếp" nên không phục vụ được ăn sáng.	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Việc phục vụ có thể là đồ ăn đơn giản như bánh mỳ/trứng ốp, bơ, mứt... Đây là tiêu chí để đảm bảo chất lượng phục vụ và phân biệt với khách sạn đạt tiêu chuẩn, nhà nghỉ. Có thể chuyển sang tiêu chí chấm điểm.		**1**	
124	70	Phụ lục A, 3.3	Phục vụ ăn uống	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Tại mục 3.3. Phục vụ ăn uống (trang 70): Quy định bắt buộc phục vụ ăn uống đối với khách sạn hạng 1, 2 sao.				
125	71	Phụ lục A, 3.4	Dịch vụ khác	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	nội dung "Dịch vụ phục vụ khách người Hồi giáo" mang tính khái quát, chưa xác định cụ thể các yêu cầu như: phòng cầu nguyện, tiện nghi tôn giáo trong phòng, hoặc dịch vụ ăn uống Halal, Sở Du lịch đề xuất bổ sung và quy định các tiêu chí cụ thể hơn	Bảo lưu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Việc phục vụ thực hiện theo TCVN 14230:2024 Dịch vụ du lịch thân thiện với người Hồi giáo – Các yêu cầu.		**1**	
126	71	Phụ lục A, 3.4	Dịch vụ khác	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	Tiêu chí "Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước)", tiêu	Bảo lưu, vì đây là yêu cầu bắt buộc với nơi có		**1**	

						chí này bắt buộc đối với các hạng sao. Đề nghị sửa lại thành tiêu chí khuyến khích đối với các hạng sao và chỉ áp dụng với khách sạn nào có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước vì không phải khách sạn nào cũng có dịch vụ này.	bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước để đảm bảo an toàn dù là hạng sao nào			
127	72	Phụ lục A, 3.4	Dịch vụ khác	Sầm Long Giang	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cần Thơ	Đối với hạng từ 4 – 5 sao, đề xuất cụ thể hóa tiêu chí Dịch vụ phục vụ người Hồi giáo, để thuận tiện trong quá trình thẩm định.	Bảo lưu, lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Việc phục vụ thực hiện theo TCVN 14230:2024 Dịch vụ du lịch thân thiện với người Hồi giáo – Các yêu cầu.		**1**	
128	72	Phụ lục A, 3.4	Dịch vụ khác	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Tiêu chí Dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo là một tiêu chí quan trọng để mở rộng thị trường du lịch Halal, nhưng hiện tại chỉ là khuyến khích ở hạng 4-5 sao. Giải pháp đề xuất: Cân nhắc chuyển một số yêu cầu cơ bản (ví dụ: chỉ dẫn hướng Qi…) thành tiêu chí phải đạt hoặc tăng thang điểm khuyến khích (ví dụ: từ 1 điểm lên 2 điểm) cho tiêu chí này ở hạng 4 và 5 sao, để tạo động lực cho các khách sạn nâng cấp dịch vụ.	Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.		**1**	
129	72	Phụ lục A, 3.4	Dịch vụ khác	Nguyễn Thị Ngọc Dung	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Vĩnh Long	+ Đối với hạng khách sạn 4 sao, đề nghị chuyển tiêu chí phải đạt "Xông hơi" thành tiêu chí khuyến khích. + Đối với hạng khách sạn 5 sao, đề nghị chuyển tiêu chí phải đạt "Mát-xa" thành tiêu chí khuyến khích. Lý do: Qua thực tế hoạt động kinh doanh lưu trú tại địa phương, các dịch vụ xông hơi, mát-xa hiện chưa được khai thác hết công năng, nhu cầu sử dụng của khách lưu trú chưa cao, chủ yếu mang tính dịch vụ bổ trợ. Việc quy định các dịch vụ này là tiêu chí bắt buộc sẽ làm tăng chi phí đầu	Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.		**1**	

						tư và vận hành nhưng hiệu quả khai thác chưa tương xứng. Do đó, đề nghị chuyển sang tiêu chí khuyến khích nhằm bảo đảm tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương				
130	72	Phụ lục A, 4	Về người quản lý và nhân viên phục vụ	Nguyễn Thị Thanh Chuyên	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Điện Biên	Đề nghị làm rõ thêm về tiêu chuẩn đối với nội dung sau tại trang 72 của Dự thảo, cụ thể: 4. Người quản lý và nhân viên phục vụ 4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ c) Nhân viên phục vụ: Sử dụng được tin học văn phòng (đối với hạng 1*, 2*) và Sử dụng tốt tin học văn phòng (đối với hạng 3*, 4*, 5*) - Lý do: Không có cơ sở, tiêu chí để đánh giá khi thẩm định thế nào là "sử dụng được" và "sử dụng tốt". Đặc biệt không có minh chứng hồ sơ để đánh giá sử dụng được tin học văn phòng (đối với hạng 1*, 2*) và Sử dụng tốt tin học văn phòng (đối với hạng 3*, 4*, 5*). - Giải pháp: Để các tiêu chuẩn này là tiêu chí khuyến khích (không phải là tiêu chí bắt buộc)	Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.			1
131	72-75	Phụ lục A, 4	Về người quản lý và nhân viên phục vụ	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Các tiêu chí về bằng cấp, trình độ chuyên môn đối với người quản lý, trưởng các bộ phận và nhân viên phục vụ theo dự thảào hiện nay được đánh giá là chưa phù hợp với thực tiễn hoạt động của nhiều cơ sở lưu trú, gây khó khăn trong quá trình hoàn thiện hồ sơ thẩm định, từ đó phát sinh tình trạng mượn, hợp thức hóa bằng cấp, làm giảm hiệu quả và tính thực chất của công tác quản lý, xếp hạng. Vì vậy, đề nghị xem xét điều chỉnh các tiêu chí này theo hướng linh hoạt, thực chất và khả thi hơn, cụ thể: - Giảm yêu cầu cứng về bằng cấp chính quy, chuyển sang công nhận kinh nghiệm thực tế, thời gian công tác và năng lực quản lý của đội ngũ nhân sự,	Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.			

						- Cho phép sử dụng các chứng chỉ, chứng nhận đào tạo ngắn hạn, bồi dưỡng nghiệp vụ để thay thế một phần yêu cầu về bằng cấp chính quy dài hạn, - Tăng cường hình thức đánh giá trực tiếp năng lực vận hành và chất lượng dịch vụ tại cơ sở lưu trú được thẩm định, thay cho việc kiểm tra chủ yêu trên hồ sơ, giấy tờ bằng cấp theo quy định. Việc điều chỉnh theo hướng trên sẽ góp phần nâng cao tính thực chất của công tác xếp hạng, khuyến khích doanh nghiệp đầu tư đào tạo nhân lực theo nhu cầu thực tế, đồng thời hạn chế các hình thức đối phó, hình thức hóa trong quá trình thẩm định.			
132	72, 73, 74	Phụ lục A, 4, 4.1	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	Nguyễn Chu Thu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thái Nguyên	Cấp độ yêu cầu về nhân sự — tỉ lệ nhân viên/khách và trình độ chuyên môn (tiêu chí 4.1 mục 4: Người quản lý và nhân viên phục vụ) - Lý do: Để đảm bảo trải nghiệm dịch vụ đồng đều và đánh giá năng lực phục vụ. - Giải pháp: Đề xuất mức tối thiểu nhân lực cho từng hạng, yêu cầu chứng chỉ đào tạo cho vị trí then chốt (quản lý, bếp trưởng, nhân viên an toàn).	Bảo lưu vì số lượng nhân viên còn tùy thuộc vào mùa vụ và công suất phòng, không nên quy định quá cứng nhắc để phù hợp với điều kiện kinh doanh của đơn vị. Đã có tiêu chí về "sẵn sàng phục vụ". Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề.		**1**	
133	73	Phụ lục A, 4, 4.1, b	Trưởng các bộ phận	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	Đề xuất làm rõ cách đánh giá đối với tiêu chí “Sử dụng được tin học văn phòng” và “Sử dụng tốt tin học văn phòng”, vì hiện chưa có hướng dẫn về mức độ, phạm vi kỹ năng hoặc hình thức kiểm tra, dẫn đến khó thống nhất khi thẩm định.	Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề và tham khảo thêm các văn bản của ngành giáo dục, đào tạo.		**1**	
134	74	Phụ lục A, 4, 4.1, c	Nhân viên phục vụ	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	Đề nghị xem xét chỉ áp dụng tiêu chí "Sử dụng được tin học văn phòng” và “Sử dụng tốt tin học văn phòng” cho các vị trí quản lý, lễ tân hoặc bộ phận cần thao tác hệ thống máy vi tính	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát		**1**	

							xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.			
135	75	Phụ lục A, 5	Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Bảng điểm cũng như phương pháp đánh giá tại tiêu chí 5 này, đề nghị Ban soạn thảo nghiên cứu tách riêng thành một chủ đề: Công tác bảo vệ môi trường; vận hành phát triển mô hình lưu trú xanh, bền vững. Nội hàm chủ đề này cần tập trung xây dựng các tiêu chí cụ thể về bảo vệ môi trường, giảm thiểu rác thải nhựa; ủng hộ kinh tế địa phương; sử dụng lao động địa phương... là những tiêu chí bắt buộc... Lý do: Hiện nay việc đồng hành bảo vệ môi trường và phát triển ngành Du lịch xanh, bền vững là xu hướng tất yếu đồng thời thực hiện Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021 - 2030, tầm nhìn 2050 theo QĐ 1658/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 01/10/2021.	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.	1		
136	75	Phụ lục A, 5, 5.1	Bảo vệ môi trường	Nguyễn Chu Thu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thái Nguyên	Tiêu chí về môi trường — quản lý năng lượng, xử lý nước thải, phân loại rác thải (Tiêu chí 5.1, mục 5: Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh , an toàn, phòng chống cháy nổ). - Lý do: Xu hướng du lịch bền vững; nhiều khách hàng đánh giá cao yếu tố này. - Giải pháp: Thêm các tiêu chí tối thiểu về tiết kiệm năng lượng, chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững khuyến khích, hoặc điểm cộng trong thang điểm xếp hạng.	Tiếp thu, sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề. Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.		**1**	
137	75	Phụ lục A, 5, 5.1	Bảo vệ môi trường	Lê Thanh Tam	Giám đốc Khách sạn Hồng Vận Grand	Chuyển tiêu chí "Được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững" (hiện đang là tiêu chí khuyến khích 1 điểm) thành tiêu chí bắt buộc (*) cho	Bảo lưu vì việc cấp nhãn hiệu không phải khách sạn nào cũng thực hiện, có thể áp dụng nhưng		**1**	

						Khách sạn 5 sao (H, R, M, F). Lý do: Để tiệm cận với tiêu chuẩn quốc tế và khu vực như (Tiêu chuẩn Khách sạn Xanh ASEAN) và nâng cao vị thế, trách nhiệm xã hội của các khách sạn cấp, cao khuyến khích đầu tư vào phát triển bền vững.	không đăng ký cấp nhãn vì còn phụ thuộc vào kinh phí và thực tế vận hành từng đơn vị.			
138	75	Phụ lục A, 5, 5.1	Bảo vệ môi trường	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	Tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường". Đề nghị hướng dẫn cụ thể kèm theo các loại giấy tờ pháp lý cơ sở cần có để minh chứng cho việc thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường.	Bảo lưu vì không thuộc phạm vi của tiêu chuẩn. Nội dung này cơ quan quản lý môi trường sẽ quy định.		**1**	
139	75	Phụ lục A, 5, 5.2	Vệ sinh an toàn thực phẩm	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	Tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm". Đề nghị sửa thành "Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm (có bản cam kết an toàn thực phẩm)" vì theo Nghị định 15/2018/NĐ-CP, nhà hàng trong khách sạn được miễn giấy phép VSATTP, nhưng trách nhiệm đảm bảo an toàn thực phẩm vẫn thuộc về cơ sở, phải tuân thủ mọi quy định để đảm bảo sức khỏe người tiêu dùng.	Bảo lưu vì không thuộc phạm vi của tiêu chuẩn. Nội dung này cơ quan quản lý về an toàn thực phẩm sẽ quy định.		**1**	
140	75	Phụ lục A, 5, 5.3	An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	Đỗ Tuấn Khoa	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Bắc Ninh	Tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an an toàn, phòng chống cháy nổ". Đề nghị hướng dẫn cụ thể kèm theo các loại giấy tờ pháp lý cơ sở cần có để minh chứng cho việc thực hiện tốt các quy định trên như: Giấy chứng nhận đủ điều kiện An ninh trật tự (ANTT) và Giấy chứng nhận đủ điều kiện về PCCC…	Bảo lưu vì không thuộc phạm vi của tiêu chuẩn. Nội dung này cơ quan quản lý phòng cháy, chữa cháy và cứu hộ cứu nạn sẽ quy định.		**1**	
141			**Thể thức**	Bùi Thanh Thủy	Trưởng khoa Du lịch, Đại học Văn hóa Hà Nội	Chỉnh các lỗi chính tả, đánh máy và sắp đặt cho logích hơn	Tiếp thu	1		
142			**Thể thức**	Vũ Thị Mai Oanh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Lào Cai	Đề nghị rà soát lỗi soạn thảo, lỗi chính tả trong nội dung dự thảo trước khi ban hành (Ví dụ: loại bỏ các nội dung đã gạch chữ tại trang 16, đánh số thứ tự các trang,…).		1		

143			**Kết cấu**							
144			**Tổng thể**	Lê Minh Long	Phó Vụ trưởng, Vụ KHCNMT&VLXD, Bộ Xây dựng	Bổ sung tài liệu và nội dung các nghiên cứu về tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn quốc tế có liên quan, các kết quả điều tra, khảo sát, lấy ý kiến…	Tiếp thu	1		
145			**Tổng thể**	Phan Thanh Cường	Giám đốc Khách sạn Sài Gòn Morin	Đề nghị rà soát, làm rõ hơn một số thuật ngữ chuyên môn mới được bổ sung trong dự thảo để tránh cách hiểu khác nhau giữa các địa phương.	Tiếp thu	1		
146			**Tổng thể**	Phan Thanh Cường	Giám đốc Khách sạn Sài Gòn Morin	Cân nhắc quy định lộ trình áp dụng đối với một số tiêu chí mới hoặc nâng cao, đặc biệt liên quan đến chuyển đổi số, tiêu chí xanh - bền vững.	Bảo lưu vì tiêu chuẩn ban hành sẽ áp dụng ngay		**1**	
147			**Tổng thể**	Phan Thanh Cường	Giám đốc Khách sạn Sài Gòn Morin	Xem xét phân nhóm hoặc hướng dẫn linh hoạt hơn đối với khách sạn quy mô nhỏ, khách sạn ở khu vực miền núi, hải đảo nhằm đảm bảo tính khả thi.	Bảo lưu vì hạng sao áp dụng thống nhất trong toàn quốc. Đã phân nhóm khách sạn theo 4 loại và 5 hạng		**1**	
148			**Tổng thể**	Phan Thanh Cường	Giám đốc Khách sạn Sài Gòn Morin	Bổ sung phụ lục hoặc hướng dẫn minh họa cách đánh giá, chấm điểm một số tiêu chỉ định tính để thống nhất trong quá trình thẩm định, xếp hạng	Bảo lưu vì không nằm trong phạm vi của tiêu chuẩn		**1**	
149			**Tổng thể**	Nguyễn Thị Kim Chung	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Gia Lai	Đề nghị rà soát lại kỹ thuật trình bày văn bản trong toàn bộ dự thảo (dấu cách; sử dụng bảng chữ cái tiếng Việt, không sử dụng chữ cái f để đánh số thứ tự các điểm).				
150			**Tổng thể**	Nguyễn Thế Hùng	Phó Cục trưởng Cục An ninh đối ngoại, Bộ Công An	Hiện, Cục An ninh đối ngoại chưa có thông tin, tài liệu liên quan công tác an ninh đối với việc sửa đổi, xây dựng Tiêu chuẩn quốc gia "Khách sạn - Xếp hạng" (TCVN 4391-2015) do Cục Du lịch quốc gia Việt Nam chủ trì soạn thảo. Quá trình xây dựng Tiêu chuẩn nêu trên đề nghị đơn vị soạn thảo lấy ý kiến của các cơ quan chuyên môn thuộc Bộ Công an như: Cục Quản lý Xuất nhập cảnh, Cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội, Cục Cảnh sát Phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ... là các đơn vị trực	Bảo lưu vì đây là tiêu chuẩn chất lượng		1	

						tiếp cấp giấy phép kinh doanh có điều kiện và quản lý hoạt động chấp hành pháp luật của các cơ sở lưu trú du lịch liên quan công tác đảm bảo ANTT, PCCC, công tác khai báo lưu trú để thống nhất các nội dung đề nghị cơ sở lưu trú đáp ứng, chấp hành. Nghiên cứu, đánh giá thực trạng, xu hướng của các nước phát triển trên thế giới, các tiêu chuẩn khách sạn của các tập đoàn quản lý khách sạn hàng đầu trong đánh giá khách sạn - xếp hạng để có hướng tham mưu, xây dựng bộ Tiêu chuẩn quốc gia phù hợp với xu thế mới.				
151			**Tổng thể**	Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.	Đề nghị bổ sung số hiệu tiêu chuẩn vì đây là tiêu chuẩn soát xét		1		
152			**Tổng thể**	Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.	Tại nội dung của dự thảo TCVN này vẫn giữ nguyên kết cấu, không thay đổi, bổ sung các Điều, các nội dung về cơ bản giữ nguyên (chỉ bổ sung 2 thuật ngữ và thay đổi tại Điều 4.3), vì vậy đề nghị sửa số hiệu dự thảo Tiêu chuẩn thành "SỬA ĐỔI 1:202... TCVN 4391:2015".		1		
	III. CÁC Ý KIẾN GÓP Ý KHÁC									
1			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Lý Vỹ Triều Dương	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cà Mau	Dự thảo bám sát mục tiêu đã nêu trong thuyết minh dự án, hướng đến việc chuẩn hóa hệ thống xếp hạng khách sạn theo hướng hiện đại, hội nhập quốc tế, đồng thời bổ sung các tiêu chí mới phù hợp với xu hướng phát triển bền vững, chuyển đổi số, an toàn phòng cháy chữa cháy và bảo vệ môi trường. Cấu trúc tiêu chuẩn rõ ràng, làm cơ sở thống nhất trong công tác quản lý nhà nước về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch	Tiếp thu	1		

2				Nguyễn Chu Thu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thái Nguyên	Dự thảo đã tiếp cận đúng mục tiêu cơ bản là cập nhật, hệ thống hoá các tiêu chí xếp hạng khách sạn để phản ánh biến đổi trong thị trường lưu trú (dịch vụ, an toàn, tiếp cận công nghệ, tiêu chuẩn phục vụ). Việc soát xét TCVN 4391:2015 nhằm đảm bảo tính kịp thời, phù hợp với thực tiễn quản lý, kiểm định và nhu cầu minh bạch cho khách hàng là phù hợp. Tuy nhiên, một số mục tiêu có thể được làm rõ hơn trong Thuyết minh (ví dụ: mức độ hài hòa hóa với tiêu chuẩn quốc tế; lộ trình áp dụng chuyển đổi cho cơ sở hiện hữu)	Tiếp thu	1		
3				Trần Xuân Việt	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Sơn La	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia cơ bản phù hợp với mục tiêu đã đề ra	Tiếp thu	1		
4			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Trần Mạnh Hùng	Giám đốc Sở VHTTDL Lai Châu	Dự thảo Tiêu chuẩn Quốc gia Khách sạn - Xếp hạng (Soát xét TCVN 4391:2015) cơ bản phù hợp với mục tiêu của Dự án xây dựng tiêu chuẩn là cập nhật, hoàn thiện hệ thống tiêu chí xếp hạng khách sạn theo hướng hiện đại, hội nhập quốc tế và phù hợp với thực tiễn hoạt động du lịch tại Việt Nam. Tiêu chuẩn đã kế thừa hợp lý nội dung của TCVN 4391:2015, đồng thời bổ sung, điều chỉnh các yêu cầu mới về: nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, dịch vụ và nguồn nhân lực trong khách sạn; bổ sung tiêu chí về bảo vệ môi trường, an toàn, phòng cháy chữa cháy, tiếp cận cho người khuyết tật và người cao tuổi; cập nhật nội dung về chuyển đổi số, quản trị chất lượng dịch vụ, tính thân thiện với khách Hồi giáo và khách quốc tế. Dự thảo thể hiện đúng định hướng của Nhà nước về chuẩn hóa chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch, đáp ứng yêu cầu hội nhập khu vực ASEAN và quốc tế, phù hợp với Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030.	Tiếp thu	1		

5				Lê Phúc Long	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đắk Lắk	Dự thảo TCVN 4391:20xx được xây dựng trên cơ sở soát xét TCVN 4391:2015, bảo đảm mục tiêu nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, dịch vụ lưu trú, đáp ứng yêu cầu thực tiễn và hội nhập quốc tế. Nội dung dự thảo bám sát mục tiêu đề ra trong Thuyết minh dự án, thể hiện qua việc bổ sung, chỉnh sửa tiêu chí phục vụ người khuyết tật, người cao tuổi, khách theo tôn giáo, cũng như cập nhật các yếu tố phát triển bền vững, bảo vệ môi trường và chuyển đổi số trong quản lý khách sạn. Dự thảo có tính hệ thống, đồng bộ và phù hợp với định hướng phát triển du lịch chất lượng cao của Việt Nam đến năm 2030.	Tiếp thu	1		
6			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Nông Thị Tuyến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cao Bằng	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia Khách sạn - Xếp hạng phù hợp với mục tiêu đề ra, đảm bảo cập nhật các xu hướng quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú, phù hợp với yêu cầu thực tiễn và định hướng phát triển ngành Du lịch trong giai đoạn mới.	Tiếp thu	1		
7				Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia được xây dựng phù hợp với mục tiêu nêu trong Thuyết minh, đảm bảo định hướng nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú, cập nhật theo xu hướng quản lý hiện đại và tiệm cận các tiêu chuẩn khu vực, quốc tế. Các nội dung dự thảo phản ánh đúng yêu cầu đặt ra là hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn, khắc phục những hạn chế của tiêu chuẩn hiện hành và đáp ứng tốt hơn nhu cầu phát triển của ngành Du lịch trong giai đoạn mới.	Tiếp thu	1		
8			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban***	Đỗ Thị Hồng Xoan	Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Dự thảo tiêu chuẩn "Khách sạn - Xếp hạng" (Soát xét TCVN 4391:2015). đáp ứng mục tiêu ban đầu đã đặt ra trong Dự án xây dựng tiêu chuẩn là nhằm cập nhật, hoàn thiện các quy định cho phù hợp với thực tiễn phát triển của ngành du lịch và	Tiếp thu	1		

			đầu trong Dự án xây dựng TCQG			hệ thống cơ sở lưu trú trong giai đoạn mới, đảm bảo tính thống nhất với các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực, đảm bảo chất lượng phục vụ khách du lịch.				
9				Phạm Thùy Linh	Phó Tổng Giám đốc Công ty TNHH Liên doanh khách sạn Thống Nhất Metrople	Dự thảo Tiêu Chuẩn Quốc Gia phù hợp với xu thế phát triển chung của ngành du lịch và các tiêu chuẩn lưu trú của các tập đoàn quốc tế.	Tiếp thu	1		
10				Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Dự thảo được đánh giá là phù hợp các mục tiêu đã đề ra trong dự án xây dựng tiêu chuẩn quốc gia	Tiếp thu	1		
11				Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Dự thảo tiêu chuẩn phù hợp với mục tiêu đề ra ban đầu trong Thuyết minh dự thảo xây dựng TCVN	Tiếp thu	1		
12			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Phan Thị Thái Hà	Trung tâm thông tin du lịch, Cục DLQGVN	Dự thảo tiêu chuẩn này phù hợp với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng tiêu chuẩn quốc gia là nhằm cập nhật, hoàn thiện các quy định cho phù hợp với thực tiễn phát triển của ngành du lịch và hệ thống cơ sở lưu trú trong giai đoạn hiện nay, đảm bảo chất lượng phục vụ khách du lịch cả quốc tế và trong nước.	Tiếp thu	1		
13				Lê Thanh Tam	Giám đốc Khách sạn Hồng Vận Grand	Dự thảo tiêu chuẩn đã hoàn thành sứ mệnh của một dự án soát xét quan trọng. Nó không chỉ đơn thuần là cập nhật mà còn là một bước "định vị lại" tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn quốc gia theo hướng hiện đại, hội nhập quốc tế (ISO 22483), và chi tiết hóa các yêu cầu về chất lượng dịch vụ. Sự phù hợp này là nền tảng để Tiêu chuẩn Quốc gia Khách sạn trở thành công cụ hiệu quả trong quản lý và phát triển chất lượng ngành du lịch Việt Nam.	Tiếp thu	1		
14			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG***	Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	Những năm gần đây ngành du lịch nước nhà phát triển với tốc độ rất cao, đòi hỏi các chính sách và các giải pháp quản lý phải theo kịp tốc độ phát	Tiếp thu	1		

			với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG			tiễn. Việc xây dựng TCVN mới là đòi hỏi khách quan và rất cấp bách.				
15				Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng tiêu chuẩn quốc gia (mục nêu tại Thuyết minh dự thảo xây dựng TCVN) là khá phù hợp trừ một số điều được đề nghị điều chỉnh	Tiếp thu	1		
16				Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Dự thảo TCQG phù hợp với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG.	Tiếp thu	1		
17				Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Dự thảo về cơ bản phù hợp với mục tiêu đề ra là soát xét TCVN 4391:2015 để cập nhật các tiêu chí mới, nâng cao chất lượng dịch vụ, và hài hòa với xu hướng quốc tế (có tham khảo ISO 22483:2020). Việc bổ sung các yêu cầu chi tiết về dịch vụ (Mục 4) và các tiêu chí về môi trường (Mục 5.1, không dùng đồ nhựa dùng một lần) thể hiện sự đáp ứng mục tiêu này	Tiếp thu	1		
18			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Nguyễn Văn Sin	Chuyên viên, Sở VHTTDL Đồng Tháp	Qua nghiên cứu Dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia Khách sạn – Xếp hạng (soát xét TCVN 4391:2015), Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đồng Tháp hoàn toàn thống nhất với nội dung của dự thảo và nhất trí về sự phù hợp của dự thảo với mục tiêu đề ra tại Thuyết minh dự thảo xây dựng TCVN.	Tiếp thu	1		
19				Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	Nhận xét chung: PHÙ HỢP CAO • Dự thảo bám sát đúng mục tiêu nêu trong Thuyết minh: Khắc phục bất cập của TCVN 4391:2015, nâng chuẩn chất lượng, không chỉ dừng ở cơ sở vật chất mà đi sâu vào dịch vụ và quản trị vận hành. • Việc bổ sung các nội dung: SOP lễ tân, đặt phòng, xử lý khiếu nại, Tiếp cận nhóm khách đặc thù (người già, khuyết tật, tôn giáo), An toàn – vệ sinh – môi trường phản ánh đúng yêu cầu thực	Tiếp thu	1		

						tiễn và hội nhập. • Tiêu chuẩn không chạy theo hình thức mà hướng đến chất lượng thực chất của trải nghiệm khách hàng.				
20			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia phù hợp với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng tiêu chuẩn quốc gia là nhằm cập nhật, hoàn thiện các quy định phù hợp với thực tiễn phát triển của ngành du lịch và hệ thống cơ sở lưu trú trong gia đoạn mới, đảm bảo tính thống nhất với các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực; Hoàn thiện công cụ quản lý về chất lượng.	Tiếp thu	1		
21				Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia phù hợp với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng tiêu chuẩn quốc gia.	Tiếp thu	1		
22				Trần Minh Phúc	Giám đốc khách sạn Ninh Kiều 2	Thuyết minh dự thảo TCVN phù hợp với mục tiêu đề ra	Tiếp thu	1		
23				Trần Thị Mai Phương	Chuyên viên Sở VHTTDL Tây Ninh	Qua nghiên cứu Dự thảo TCVN Khạch sạn – xếp hạng (soát xét TCVN 4391:2015), Sở hoàn toàn thống nhất với nội dung trong bản dự thảo cũng như nhất trí với sự phù hợp tại Thuyết minh dự thảo xây dựng TCVN.	Tiếp thu	1		
24				Phan Thanh Cường	Giám đốc Khách sạn Sài Gòn Morin	Dự thảo phù hợp với mục tiêu xây dựng tiêu chuẩn quốc gia nhằm cập nhật, hoàn thiện hệ thống tiêu chí xếp hạng khách sạn theo xu hướng phát triển của ngành du lịch, nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và tiệm cận thông lệ quốc tế.	Tiếp thu	1		
25			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Dự thảo phù hợp cao với mục tiêu nâng cao chất lượng, thúc đẩy cạnh tranh và hội nhập, như nêu trong thuyết minh. Năm 2025, du lịch Việt Nam dự kiến đạt 21 triệu lượt khách quốc tế (tăng từ 19 triệu trong 11 tháng đầu), với phân khúc 4-5 sao chiếm 35% doanh thu (dữ liệu VNAT). Tuy	Tiếp thu	1		

			án xây dựng TCQG			nhiên, cần cụ thể hóa bền vững, vì 77% du khách ưu tiên "xanh" (khảo sát Booking.com)				
26				Phạm Minh Đức	Giám đốc điều hành khách sạn Mường Thanh Grand Lào Cai	Bản dự thảo rất phù hợp. Góp phần hoàn thiện công cụ quản lý về chất lượng trong lĩnh vực lưu trú du lịch.	Tiếp thu	1		
27				Phùng Quang Minh	Thư ký Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch vụ du lịch và các hoạt động có liên quan	Dự thảo TCVN phù hợp với Kế hoạch được Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch phê duyệt và đăng ký Kế hoạch được Bộ Khoa học và Công nghệ phê duyệt	Tiếp thu	1		
28				Nguyễn Trần Quang	Phó Giám đốc Sở Du lịch Hà Nội	Bản dự thảo đã được Ban biên soạn nghiên cứu áp dụng phù hợp với thực tiễn tại Việt Nam, nâng cao chất lượng quản lý lưu trú du lịch tại Việt Nam.	Tiếp thu	1		
29			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Lê Văn Tài	Giám đốc Khách sạn Bình Minh Lê Lai	Mục tiêu của Dự án phù hợp với mục tiêu đề ra trong dự án xây dựng mục tiêu quốc gia	Tiếp thu	1		
30			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Nguyễn Thị Ngọc Dung	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Vĩnh Long	Tiêu chuẩn TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng sau thời gian triển khai thực hiện, đã giúp các cơ quan quản lý du lịch thực hiện tốt công tác quản lý về chất lượng trong lĩnh vực lưu trú du lịch; các khách sạn khẳng định được thương hiệu, tạo được niềm tin đối với du khách. Tuy nhiên, Tiêu chuẩn TCVN 4391:2015 cũng có một số bất cập, vướng mắc, gây khó khăn cho công tác đánh giá xếp hạng và quản lý chất lượng, có những tiêu chí chưa phù hợp với thực tế; các tiêu chí đánh giá chưa linh hoạt. Cụ thể: - Chưa linh hoạt trong quy định số lượng phòng	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất quy mô mà không làm giảm chất lượng.			**1**

						khách sạn. Khách sạn muốn đạt 1 sao phải từ 10 phòng trở lên, 2 sao từ 20 phòng, 3 sao từ 50 phòng, 4 sao từ 80 phòng, 5 sao từ 100 phòng; trên thực tế, có những khách sạn ở các tỉnh lẻ được đầu tư rất tốt đạt tiêu chuẩn cao, tiện nghi, trang thiết bị hiện đại… nhưng vì vướng về số phòng nên chỉ được xếp hạng chuẩn khách sạn thấp hơn so với mức đầu tư. - Không nên đánh đồng số điểm như nhau cho các tiêu chí. Theo cách cho điểm hiện tại, mỗi một tiêu chí nếu đạt thì được một điểm. Như vậy, khi đạt tiêu chí nhỏ cũng tương đương 1 điểm so với tiêu chí lớn hơn. Việc soát xét là cần thiết và phù hợp với yêu cầu thực tiễn quản lý nhà nước về du lịch, đáp ứng sự phát triển đa dạng của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch hiện nay.				
31			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Bùi Văn Mạnh	Giám đốc Sở Du lịch Ninh Bình	Dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia "Khách sạn - Xếp hạng (Soát xét TCVN 4391:2015)" phù hợp với mục tiêu đề ra tại Thuyết minh dự thảo, đáp ứng yêu cầu hoàn thiện công cụ quản lý nhà nước về chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế và phát triển du lịch bền vững. Dự thảo đã kế thừa có chọn lọc các quy định của TCVN 4391:2015, đồng thời bổ sung, cập nhật các tiêu chí mới liên quan đến phát triển bền vững, bảo vệ môi trường, chuyển đổi số, phục vụ người cao tuổi, người khuyết tật và phù hợp với xu hướng tiêu chuẩn quốc tế. Nội dung tiêu chuẩn được xây dựng có cấu trúc logic, rõ ràng, bao quát đầy đủ các nội dung từ phạm vi áp dụng, thuật ngữ, yêu cầu chung, yêu cầu cụ thể đến phương pháp đánh giá và phụ lục chấm điểm.	Tiếp thu	1		

						Nhìn chung, dự thảo đã thể hiện đầy đủ mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn, tăng tính minh bạch trong xếp hạng khách sạn, tạo cơ sở thống nhất cho công tác quản lý, kiểm tra, giám sát chất lượng khách sạn trên phạm vi cả nước.				
32			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Dự thảo tiêu chuẩn hoàn toàn phù hợp với mục tiêu đề ra ban đầu là soát xét, sửa đổi TCVN 4391:2015, khắc phục những điểm chưa phù hợp, và cập nhật với các tiêu chuẩn quốc tế, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch tại Việt Nam.	Tiếp thu	1		
33			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	Dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia (TCQG) phù hợp với mục tiêu đề ra trong Dự án xây dựng TCQG.	Tiếp thu	1		
34			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Phạm Văn Hiệu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hưng Yên	Dự thảo nhìn chung phù hợp với mục tiêu soát xét TCVN 4391:2015 nhằm cập nhật các tiêu chí xếp hạng khách sạn theo xu hướng phát triển mới của ngành du lịch Việt Nam và quốc tế.	Tiếp thu	1		
35			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Phù hợp, đảm bảo định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú du lịch, tiệm cận với tiêu chuẩn khu vực, quốc tế	Tiếp thu	1		

			đầu trong Dự án xây dựng TCQG							
36			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Madis Maio Sriyan	Giám đốc điều hành Fusion Resort & Villas Da Nang	Bản dự thảo rất phù hợp. Góp phần hoàn thiện công cụ quản lý về chất lượng trong lĩnh vực lưu trú du lịch.	Tiếp thu	1		
37			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Nguyễn Thị Thanh Chuyên	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Điện Biên	Dự thảo cơ bản phù hợp với mục tiêu đã đề ra	Tiếp thu	1		
38			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	Dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia "Khách sạn – Xếp hạng (soát xét TCVN 4391:2015)" nhìn chung phù hợp với mục tiêu đề ra trong Thuyết minh dự thảo, cụ thể là cập nhật, hoàn thiện hệ thống tiêu chí xếp hạng khách sạn theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ, tiệm cận thông lệ và tiêu chuẩn quốc tế, đồng thời đáp ứng yêu cầu thực tiễn của ngành du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập và phát triển bền vững. Dự thảo đã mở rộng và làm rõ nhiều nội dung quan trọng so với TCVN 4391:2015. Những nội dung này phù hợp với định hướng nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch mà ngành du lịch Việt Nam đang hướng tới, đồng thời đảm bảo	Tiếp thu	1		

						tính thống nhất trong quản lý và xếp hạng trên toàn quốc				
39			***Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG***	Bạch Thị Mân	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Quảng Ngãi	Dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia "Khách sạn – Xếp hạng" phù hợp với mục tiêu xây dựng tiêu chuẩn đã được nêu trong Thuyết minh dự thảo TCVN. Nội dung dự thảo bám sát yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, đảm bảo tính thống nhất trong quản lý nhà nước đối với cơ sở lưu trú.	Tiếp thu	1		
40			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Lý Vỹ Triều Dương	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cà Mau	các yêu cầu kỹ thuật trong dự thảo được xây dựng trên cơ sở phù hợp với hệ thống văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, đồng thời bám sát định hướng nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch. Các căn cứ kỹ thuật có tính khoa học, hợp lý và phù hợp với thực tiễn triển khai xếp hạng khách sạn tại Việt Nam	Tiếp thu	1		
41			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Nguyễn Chu Thu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thái Nguyên	Các yêu cầu kỹ thuật nêu trong dự thảo nhìn chung dựa trên các yếu tố thực tiễn như: diện tích phòng, cơ sở vật chất tối thiểu, trang thiết bị vệ sinh, an toàn PCCC, năng lực nhân sự, dịch vụ ăn uống, tiện ích công cộng và tiêu chí quản lý. Tuy nhiên, trong một số tiêu chí còn thiếu dẫn chứng hoặc căn cứ định lượng rõ ràng (ví dụ: tỉ lệ nhân viên/khách tối thiểu cho khung 3–5 sao; tiêu chí chi tiết về tiêu thụ năng lượng/tiêu chí bền vững). Cần bổ sung tham chiếu đến dữ liệu khảo sát thực trạng cơ sở lưu trú trong nước, cũng như tham chiếu tới các tài liệu pháp lý liên quan (PCCC, vệ sinh an toàn thực phẩm, lao động)	Bảo lưu, nhưng sẽ bổ sung giải thích rõ trong thuyết minh và xin ý kiến trong Hội nghị chuyên đề		1	
42				Trần Xuân Việt	Phó Giám đốc Sở VHTT&DL Sơn La	Các căn cứ của các của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất là phù hợp và đảm bảo	Tiếp thu	1		
43			***Về căn cứ của các yêu***	Trần Mạnh Hùng	Giám đốc Sở VHTTDL Lai Châu	Các yêu cầu kỹ thuật trong Dự thảo Tiêu chuẩn Quốc gia Khách sạn - Xếp hạng (Soát xét TCVN	Tiếp thu	1		

			cầu kỹ thuật được đề xuất			4391:2015) được xây dựng trên cơ sở khoa học, thực tiễn và phù hợp với quy định pháp luật hiện hành trong lĩnh vực du lịch, xây dựng, an toàn, vệ sinh, phòng cháy chữa cháy, bảo vệ môi trường. Dự thảo đã tham khảo, kế thừa và điều chỉnh từ TCVN 4391:2015, đồng thời cập nhật các nội dung theo xu hướng quốc tế như: Chuẩn hóa hệ thống phân loại khách sạn thành 4 loại (khách sạn, nghỉ dưỡng, nổi, bên đường) và 5 hạng sao; bổ sung tiêu chí chi tiết hơn về vị trí, kiến trúc, quy mô buồng, dịch vụ ăn uống, đào tạo nhân viên, bảo vệ môi trường, an toàn, phòng chống cháy nổ; áp dụng các yêu cầu kỹ thuật cụ thể đối với từng hạng sao, giúp dễ dàng đánh giá, xếp hạng và quản lý chất lượng; lồng ghép các nội dung liên quan đến tiêu chí xanh, tiếp cận du lịch bền vững, thân thiện với người khuyết tật, khách Hồi giáo và bảo vệ dữ liệu cá nhân. Nhìn chung, các căn cứ kỹ thuật trong dự thảo được xây dựng hợp lý, có tính cập nhật, bám sát thực tế hoạt động kinh doanh lưu trú tại Việt Nam, góp phần bảo đảm tính khả thi và thống nhất trong công tác quản lý, xếp hạng khách sạn trên phạm vi toàn quốc				
44			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Lê Phúc Long	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đắk Lắk	Các yêu cầu kỹ thuật trong dự thảo được xây dựng trên cơ sở tổng kết thực tiễn áp dụng TCVN 4391:2015, tham khảo tiêu chuẩn của các tập đoàn khách sạn quốc tế (Accor, Marriott, Hilton, IHG…) và tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn của nhiều quốc gia trong khu vực ASEAN. Những căn cứ này đảm bảo tính khoa học, thực tiễn và khả năng áp dụng cao, đồng thời phản ánh đúng mức độ phát triển của ngành khách sạn Việt Nam hiện nay.	Tiếp thu	1		

						Các yêu cầu kỹ thuật có sự phân cấp rõ ràng giữa các hạng sao, bảo đảm tính khách quan và minh bạch trong công tác đánh giá xếp hạng.				
45				Nông Thị Tuyến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cao Bằng	Các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất được dựa trên hệ thống tiêu chuẩn của quốc tế; bảo đảm tính khoa học, khách quan và phù hợp với điều kiện thực tiễn tại Việt Nam.	Tiếp thu	1		
46			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	Các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất trong dự thảo bám theo thực tiễn vận hành khách sạn, tiếp cận tiêu chuẩn của các tập đoàn quốc tế (Marriott, Accor…) như đề cập trong Thuyết minh.	Tiếp thu	1		
47				Đỗ Thị Hồng Xoan	Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Các căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất trong dự thảo là đầy đủ và hoàn toàn phù hợp. Vì dự thảo tiêu chuẩn đã được xây dựng trên cơ sở nghiên cứu các văn bản liên quan, bao gồm Luật Du lịch và các tiêu chuẩn về khách sạn của Việt Nam cũng như của quốc tế, đồng thời căn cứ thực tế khảo sát các khách sạn ở các vùng, miền của Việt Nam, các hội thảo và tham vấn đội ngũ chuyên gia tư vấn	Tiếp thu	1		
48			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Phạm Thùy Linh	Phó Tổng Giám đốc Công ty TNHH Liên doanh khách sạn Thống Nhất Metrople	Các căn cứ của yêu cầu kỹ thuật cơ bản là hợp lý, tuy nhiên có tiêu chí bắt buộc đối với khách sạn 4, 5 sao về giường cho người khuyết tật và cao tuổi chưa hợp lý. Chúng tôi nhận thấy tiêu chí này chỉ nên là tiêu chí khuyến khích vì giường cho người khuyết tật, người cao tuổi không dễ lắp đặt và không linh hoạt sử dụng. Ngoài ra khách sạn 4, 5 sao do các tập đoàn khách sạn quốc tế quản lý cần sử dụng loại giường theo đúng tiêu chuẩn của thương hiệu.	Tiếp thu	1		
49				Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Ban soạn thảo đã triển khai rất chuyên nghiệp, xử dụng căn cứ, các yêu cầu kỹ thuật đa chiều và có tính cập nhật cao, bao gồm tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn quốc tế (đặc biệt là ISO 22483:2020),	Tiếp thu	1		

						và khảo sát thực tế, đảm bảo tính hiện đại, khả thi và hội nhập cho tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn mới				
50			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất được cập nhật đúng với quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế	Tiếp thu	1		
51				Phan Thị Thái Hà	Trung tâm thông tin du lịch, Cục DLQGVN	Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất phù hợp với cân cư pháp lý (Luật Du lịch năm 2017, kế thừa các bộ tiêu chuẩn liên quan về CSLTDL đã được ban hành..), đồng thời có nghiên cứu một số tiêu chuẩn quốc tế, khảo sát thực tế hiện nay ở Việt Nam để cập nhật bổ sung phù hợp thực tiễn.	Tiếp thu	1		
52			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Lê Thanh Tam	Giám đốc Khách sạn Hồng Vận Grand	Các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất trong Dự thảo TCVN có căn cứ rõ ràng, vững chắc và mang tính cập nhật cao, cụ thể: Căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật trong Dự thảo là đa chiều, bao gồm: - Căn cứ pháp lý kỹ thuật cơ sở (TCVN 4391:2015, TCVN 5605:1990). - Căn cứ hội nhập quốc tế (ISO 22483:2020). - Căn cứ thực tiễn trong nước (khảo sát thực địa và xu hướng thị trường). Điều này tạo nên một dự thảo tiêu chuẩn có tính khoa học cao, tính hội nhập mạnh mẽ, đồng thời vẫn giữ được tính khả thi trong điều kiện kinh tế - xã hội Việt Nam.	Tiếp thu	1		
53				Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	Các căn cứ để xây dựng các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất là hợp lý và khách quan.	Tiếp thu	1		
54				Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Các yêu cầu kỹ thuật đã căn cứ vào yêu cầu thực tiễn cũng như yêu cầu về quản lý chất lượng dịch vụ cho các cơ sở lưu trú du lịch	Tiếp thu	1		
55				Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Các căn cứ được đưa ra đầy đủ, đảm bảo.	Tiếp thu	1		

56			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Căn cứ pháp lý và kỹ thuật được trình bày rõ ràng, bao gồm Luật Du lịch 2017, các văn bản quy phạm pháp luật và các tiêu chuẩn liên quan (TCVN hiện hành, ISO 22483:2020). Các yêu cầu kỹ thuật được xây dựng trên cơ sở khoa học, có tính đến yếu tố thực tiễn và xu hướng quốc tế, đảm bảo tính khả thi trong áp dụng. Dự thảo tiêu chuẩn đã được xây dựng trên cơ sở nghiên cứu các văn bản liên quan, bao gồm Luật Du lịch và các tiêu chuẩn về khách sạn của Việt Nam cũng như của quốc tế, đồng thời căn cứ thực tế khảo sát các khách sạn ở các vùng, miền của Việt Nam, các hội thảo và tham vấn đội ngũ chuyên gia tư vấn. Dự thảo đã tham khảo, kế thừa và điều chỉnh từ TCVN 4391:2015, đồng thời cập nhật các nội dung theo xu hướng quốc tế: Chuẩn hóa hệ thống phân loại khách sạn thành 4 loại (khách sạn, nghỉ dưỡng, nổi, bên đường) và 5 hạng sao; bổ sung tiêu chí chi tiết hơn về vị trí, kiến trúc, quy mô buồng, dịch vụ ăn uống, đào tạo nhân viên, bảo vệ môi trường, an toàn, phòng chống cháy nổ; áp dụng các yêu cầu kỹ thuật cụ thể đối với từng hạng sao, giúp dễ dàng đánh giá, xếp hạng và quản lý chất lượng; lồng ghép các nội dung liên quan đến tiêu chí xanh, tiếp cận du lịch bền vững, thân thiện với người khuyết tật, khách Hồi giáo và bảo vệ dữ liệu cá nhân.	Tiếp thu	1		
57			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Nguyễn Văn Sin	Chuyên viên, Sở VHTTDL Đồng Tháp	Các yêu cầu kỹ thuật trong dự thảo được xây dựng trên cơ sở phù hợp với từng hạng sao khách sạn, đồng thời đáp ứng yêu cầu thực tế và nhu cầu của khách	Tiếp thu	1		

58				Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất căn cứ theo các văn bản qui phạm pháp luật có hiệu lực cao, các tiêu chuẩn quốc tế uy tín, được nhiều quốc gia tham khảo và áp dụng.	Tiếp thu	1		
59			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	Căn cứ xây dựng: hợp lý – có cơ sở. • Các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất dựa trên : - Thực tiễn vận hành khách sạn tại Việt Nam. - Chuẩn mực phổ biến của khách sạn quốc tế (quy trình, dịch vụ, an toàn). - Nguyên tắc vận hành (process-based), không quá cứng nhắc về hình thức. - Định hướng kết quả (đảm bảo an toàn, vệ sinh, trải nghiệm). - Một số tiêu chí chi tiết (nhiệt độ buffet, pH hồ bơi, thời gian phản hồi đặt phòng…) có cơ sở từ : - Quy chuẩn vệ sinh – an toàn thực phẩm. - Thực hành chuẩn trong ngành hospitality. •Tuy nhiên: + Một số yêu cầu rất chi tiết có thể gây áp lực cho khách sạn nhỏ (1–2 sao). + Cần cân nhắc phân tầng mức độ bắt buộc – khuyến nghị rõ hơn.	Tiếp thu, sẽ bổ sung trong thuyết minh và xin ý kiến trong Hội nghị chuyên đề	1		
60			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Bùi Thanh Thủy	Trưởng khoa Du lịch, Đại học Văn hóa Hà Nội	Căn cứ của các yêu cầu đề xuất là phù hợp đó là dựa trên cơ sở các văn bản mang tính pháp lý, các bộ tiêu chuẩn đã được phê chuẩn, áp dụng: Luật Du lịch năm 2017; TCVN 5605:1990; TCVN 4391; ISO 22483: 2020; Tiêu chuẩn tập đoàn Acco cho thương hiệu Ibis, Novotel và Pullman Căn cứ thực tiễn qua khảo sát tại các địa phương với hệ thống các hạng cơ sở lưu trú khác nhau	Tiếp thu	1		
61				Trần Minh Phúc	Giám đốc khách sạn Ninh Kiều 2	Yêu cầu về kỹ thuật: thống nhất dự thảo	Tiếp thu	1		

62				Trần Thị Mai Phương	Chuyên viên Sở VHTTDL Tây Ninh	Căn cứ các yêu cầu kỹ thuật phù hợp với từng hạng sao và thực tế yêu cầu của khách lưu trú.	Tiếp thu	1		
63			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Phan Thanh Cường	Giám đốc Khách sạn Sài Gòn Morin	Các yêu cầu kỹ thuật trong dự thảo được xây dựng trên cơ sở kế thừa TCVN 4391:2015, đồng thời bổ sung, điều chỉnh một số nội dung liên quan đến cơ sở vật chất kỹ thuật, chất lượng dịch vụ, quản lý vận hành, chuyển đổi số, an toàn - an ninh và phát triển bền vững. Các yêu cầu này có căn cứ thực tiễn và phù hợp với định hướng quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch.	Tiếp thu	1		
64			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Căn cứ vững từ TCVN cũ, ISO 22483:2020 và khảo sát 62 cơ quan, nhưng thiếu dữ liệu 2025 như 192.000 phòng mid-luxury (CBRE). Nên bổ sung từ báo cáo JLL: đầu tư khách sạn đạt 125 triệu USD năm 2025.	Tiếp thu, sẽ bổ sung trong thuyết minh và xin ý kiến trong Hội nghị chuyên đề	1		
65				Phạm Minh Đức	Giám đốc điều hành khách sạn Mường Thanh Grand Lào Cai	Các căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất phù hợp với các quy định hiện hành và phù hợp với thông lệ quốc tế. Tuy nhiên, mỗi địa phương, vùng miền sẽ có những bất cập riêng như về con người, về diện tích sử dụng đất, về văn hóa,…Xu hướng hiện nay đang hướng đến du lịch xanh, du lịch bền vững nên một số tiêu chuẩn cũng sẽ dần thay đổi, ví dụ như những vật dụng trong phòng là bàn chải, dao cạo, chai nước, chụp tóc,…	Tiếp thu	1		
66				Phùng Quang Minh	Thư ký Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch vụ du lịch và các hoạt động có liên quan	Dự thảo TCVN được xây dựng trên cơ sở soát xét TCVN 4391:2015 và các tiêu chuẩn quốc tế ISO 22483:2020, tiêu chuẩn tập đoàn Accor, Novotel và kết quả khảo sát tại các Tỉnh/Thành phố tại Việt Nam	Tiếp thu	1		
67			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Nguyễn Trần Quang	Phó Giám đốc Sở Du lịch Hà Nội	Các căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất phù hợp với các quy định hiện hành và phù hợp với tiêu chuẩn của lĩnh vực lưu trú du lịch nói chung. Tuy nhiên, mỗi địa phương, sẽ có những	Tiếp thu	1		

						đặc điểm riêng mang tính vùng miền, văn hoá, thói quen, tập quán, ẩm thực…Xu hướng hiện nay đang hướng đến du lịch xanh, du lịch bền vững nên một số tiêu chuẩn cũng thay đổi để phù hợp tình hình thực tế. Tại Hà Nội, Nghị quyết số 22/2025/NQ-HĐND ngày 10/7/2025 của HĐND thành phố Hà Nội quy định biện pháp giảm phát thải nhựa trên địa bàn thành phố Hà Nội, theo đó các khách sạn, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt chuẩn phục vụ khách du lịch nằm trong Vành đai I được yêu cầu tích cực triển khai thực hiện thí điểm không sử dụng đồ nhựa dùng một lần (thực hiện trong Quý IV/2025 và nhân rộng trong những năm tiếp theo).				
68			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Lê Văn Tài	Giám đốc Khách sạn Bình Minh Lê Lai	Các căn cứ được nêu rõ ràng, đầy đủ, sát với thực tế	Tiếp thu	1		
69			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Nguyễn Thị Ngọc Dung	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Vĩnh Long	Dự thảo TCVN được biên soạn trên cơ sở tham khảo các Tiêu chuẩn TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng; TCVN 5605:1990 Khách sạn - Tiêu chuẩn thiết kế; ISO 22483:2020 Tourism and related services - Hotels - Service requirements, tiêu chuẩn cơ sở lưu trú du lịch của một số tập đoàn quản lý một số quốc gia, đồng thời dựa trên thực tế điều tra khảo sát tại một số địa phương.	Tiếp thu	1		
70			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Bùi Văn Mạnh	Giám đốc Sở Du lịch Ninh Bình	Các yêu cầu kỹ thuật trong dự thảo được xây dựng trên cơ sở pháp lý và thực tiễn vững chắc, phù hợp với Luật Du lịch năm 2017, các tiêu chuẩn quốc gia liên quan (TCVN 5605:1990, TCVN 4391:2015), tiêu chuẩn quốc tế ISO 22483:2020 và tham khảo tiêu chuẩn của các tập đoàn khách sạn quốc tế lớn.	Tiếp thu	1		

						Bên cạnh đó, việc sử dụng kết quả khảo sát thực tế tại nhiều địa phương đại diện cho các vùng miền khác nhau đã giúp các tiêu chí được điều chỉnh sát với điều kiện thực tế của hệ thống khách sạn Việt Nam, đặc biệt đối với khách sạn hạng 1-3 sao tại các địa phương còn khó khăn về nhân lực và hạ tầng.				
71			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Các yêu cầu kỹ thuật và nghiệp vụ được đề xuất, đặc biệt là các quy định chi tiết về Dịch vụ và chất lượng phục vụ (Mục 4.3), có căn cứ rõ ràng, thể hiện sự tham khảo các tiêu chuẩn quốc tế và thực tiễn hoạt động của ngành, góp phần chuẩn hóa quy trình dịch vụ.	Tiếp thu	1		
72			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	Các căn cứ được đưa ra đầy đủ, sát thực và thuyết phục.	Tiếp thu	1		
73			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Phạm Văn Hiệu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hưng Yên	Các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất có căn cứ khoa học và thực tiễn, dựa trên việc tham khảo các tiêu chuẩn quốc tế và tình hình thực tế tại Việt Nam. Tuy nhiên, một số tiêu chí về trình độ nhân sự (kinh nghiệm quản lý) có thể cần cân nhắc lại tính khả thi cho các khách sạn hạng thấp sao				
74			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất trong dự thảo cơ bản đã tiếp cận các tiêu chuẩn của các tập đoàn quốc tế như trong thuyết minh.	Tiếp thu	1		
75			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Madis Maio Sriyan	Giám đốc điều hành Fusion Resort & Villas Da Nang	Các căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất phù hợp với các quy định hiện hành và phù hợp với thông lệ quốc tế. Tuy nhiên, mỗi địa phương, vùng miền sẽ có những bất cập riêng như về con người, về diện tích sử dụng đất, về văn hóa,... Xu hướng hiện nay đang hướng đến du lịch xanh, du lịch bền vững nên một số tiêu chuẩn cũng sẽ dần	Tiếp thu	1		

						thay đổi, ví dụ như những vật dụng trong phòng là bàn chải, dao cạo, chai nước, chụp tóc,...				
76			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Nguyễn Thị Thanh Chuyên	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Điện Biên	Các căn cứ yêu cầu kỹ thuật được đề xuất là phù hợp và đảm bảo;	Tiếp thu	1		
77			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	Nhìn chung, các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất có căn cứ rõ ràng, logic, bao quát đầy đủ các yếu tố cấu thành chất lượng khách sạn (cơ sở vật chất, dịch vụ, nhân sự, an toàn, môi trường). Một số yêu cầu được mô tả chi tiết hơn (quy trình lễ tân, đặt phòng, ăn uống, tổ chức sự kiện, dịch vụ bổ sung…), giúp giảm tính định tính và tăng khả năng áp dụng thống nhất trong công tác đánh giá, xếp hạng. Việc bổ sung và điều chỉnh các tiêu chí đã phản ánh được xu hướng phát triển mới của ngành du lịch (như tiêu chí về phát triển bền vững, bảo vệ môitrường và các tiêu chí liên quan đến phục vụ người cao tuổi, khuyết tật, tôn giáo, tín ngưỡng riêng). Các tiêu chí này là công cụ hiệu quả để khuyến khích các cơ sở kinh doanh du lịch đầu tư và cải thiện chất lượng dịch vụ.	Tiếp thu	1		
78			***Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất***	Bạch Thị Mân	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Quảng Ngãi	Các yêu cầu kỹ thuật trong dự thảo được xây dựng trên cơ sở thực tiễn hoạt động kinh doanh khách sạn tại Việt Nam, có tham khảo các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực. Các tiêu chí về cơ sở vật chất, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ và nguồn nhân lực cơ bản rõ ràng, có tính hệ thống và phù hợp với điều kiện quản lý hiện nay.	Tiếp thu	1		
79			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với***	Lý Vỹ Triều Dương	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cà Mau	Dự thảo có mức độ tham chiếu tương đối tốt đối với các tiêu chuẩn xếp hạng của ASEAN,…và một số bộ tiêu chuẩn phổ biến của các quốc gia trong khu vực. Một số nhóm tiêu chí như an toàn,	Tiếp thu	1		

			các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa			vệ sinh, tính bền vững và tiếp cận dành cho người khuyết tật đã tiệm cận tiêu chuẩn quốc tế.				
80				Nguyễn Chu Thu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thái Nguyên	Dự thảo có nhiều điểm tương thích với thông lệ quốc tế (ví dụ: phân hạng theo tiêu chí cơ sở vật chất — dịch vụ — quản lý) và đã bổ sung yếu tố công nghệ (đặt phòng trực tuyến, quản lý thông tin khách). Tuy nhiên, mức chi tiết kỹ thuật một số hạng sao (ví dụ tiêu chuẩn về kích thước phòng tắm, người quản lý và bảo vệ môi trường) chưa hoàn toàn tương đương hoặc chưa đồng bộ hóa rõ ràng	Tiếp thu và sẽ giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
81			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Trần Xuân Việt	Phó Giám đốc Sở VHTT&DL Sơn La	Các tiêu chuẩn dự thảo tương đối tương đương với với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa	Tiếp thu	1		
82				Trần Mạnh Hùng	Giám đốc Sở VHTTDL Lai Châu	Dự thảo Tiêu chuẩn Quốc gia Khách sạn - Xếp hạng (Soát xét TCVN 4391:2015) có mức độ tương đương và hội nhập cao với các tiêu chuẩn khu vực và quốc tế hiện hành trong lĩnh vực lưu trú du lịch.	Tiếp thu	1		
83				Lê Phúc Long	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đắk Lắk	Dự thảo TCVN 4391:20xx có mức độ tương đương cao với các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực, đặc biệt là các tiêu chuẩn của ASEAN và hệ thống quản lý chất lượng khách sạn của các tập đoàn toàn cầu. Nhiều nội dung đã được điều chỉnh, cập nhật để hài hòa với xu hướng quốc tế như: tiêu chí về dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo, phòng cho người khuyết tật, tiêu chuẩn an toàn – vệ sinh, phòng cháy chữa cháy, bảo vệ môi trường và đào tạo nhân sự. Dự thảo phản ánh tư duy hội nhập sâu rộng, đảm bảo khả năng so sánh, công nhận lẫn nhau với tiêu chuẩn của các nước trong khu vực.	Tiếp thu	1		

84			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Nông Thị Tuyến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cao Bằng	Hoàn toàn tương đương	Tiếp thu	1		
85				Đỗ Thị Hồng Xoan	Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Tiêu chuẩn TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng trước đây đã được xây dựng trên cơ sở tham khảo tiêu chuẩn quốc tế và nay được soát xét, chỉnh sửa cho phù hợp với thực tiễn hiện tại và đồng thời tiếp tục được chỉnh sửa trên cơ sở tham khảo các tài liệu của các tập đoàn quốc tế hiện tại nên đảm bảo tính tương đồng với tiêu chuẩn quốc tế, khu vực.	Tiếp thu	1		
86				Phạm Thùy Linh	Phó Tổng Giám đốc Công ty TNHH Liên doanh khách sạn Thống Nhất Metrople	Dự thảo Tiêu Chuẩn Quốc Gia có nhiều điểm tương đồng với các tiêu chuẩn quốc tế của Tập đoàn Accor.	Tiếp thu	1		
87			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Dựa trên nội dung Thuyết minh Dự thảo Tiêu chuẩn Quốc gia và các tài liệu tham khảo được đề cập, Dự thảo TCVN xxxx:202x có mức độ tương đương cao (tương đương có điều chỉnh) với các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa. Sự tương đương này thể hiện qua việc Dự thảo đã dịch chuyển trọng tâm và cập nhật các tiêu chí theo xu hướng toàn cầu.	Tiếp thu	1		
88				Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Phù hợp và tương thích với các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực	Tiếp thu	1		
89				Phan Thị Thái Hà	Trung tâm thông tin du lịch, Cục DLQGVN	Nội dung Dự thảo tiêu chuẩn này đưa ra các mức tiêu chí để đánh giá phù hợp với quốc tế và khu vực	Tiếp thu	1		
90			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc***	Lê Thanh Tam	Giám đốc Khách sạn Hồng Vận Grand	Dự thảo TCVN "Khách sạn – Xếp hạng" (Soát xét TCVN 4391:2015) thể hiện mức độ tương đương cao so với thông lệ quốc tế và khu vực, đặc biệt là trong việc chuyển dịch trọng tâm từ cơ sở vật chất sang chất lượng dịch vụ và tính bền vững	Tiếp thu	1		

91			***tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	Các tiêu chuẩn quốc gia đã tương đối theo sát các tiêu chuẩn quốc tế. Tuy nhiên cần có những điều chỉnh, nâng cao để ngày càng hòa nhập với tiêu chuẩn xếp loại khách sạn ở các khu vực phát triển như chau Âu, Mỹ.	Tiếp thu	1		
92			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Tương đương, thậm chí có những yêu cầu cao hơn một số nước/khu vực	Tiếp thu	1		
93				Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	đảm bảo	Tiếp thu	1		
94				Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Dự thảo Tiêu chuẩn Quốc gia Khách sạn - Xếp hạng (Soát xét TCVN 4391:2015) có mức độ tương đương và hội nhập cao với các tiêu chuẩn khu vực và quốc tế hiện hành trong lĩnh vực lưu trú du lịch. Cụ thể: Nội dung dự thảo tham chiếu và tiệm cận tiêu chuẩn ASEAN về khách sạn (ASEAN Tourism Standard - Hotel), đặc biệt ở các tiêu chí về cơ sở vật chất, dịch vụ, an toàn, vệ sinh và phát triển bền vững; Một số yêu cầu kỹ thuật được xây dựng tương thích với khuyến nghị của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) về quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú và bảo đảm an toàn, an ninh cho du khách; Việc bổ sung các tiêu chí về dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo, du lịch bền vững, khả năng tiếp cận cho người khuyết tật, bảo vệ môi trường, chuyển đổi số trong hoạt động khách sạn phù hợp với xu hướng tiêu chuẩn hóa quốc tế trong giai đoạn hiện nay; góp phần nâng cao chất lượng, tính chuyên nghiệp và khả năng cạnh tranh của ngành du lịch (kinh doanh khách sạn) Việt Nam.	Tiếp thu	1		

95				Nguyễn Văn Sin	Chuyên viên, Sở VHTTDL Đồng Tháp	Dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia bảo đảm tính phù hợp và tương đương với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa.	Tiếp thu	1		
96			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	Mức độ tương đương: KHÁ CAO – TIỆM CẬN QUỐC TẾ • Cách tiếp cận: • Tương đồng với chuẩn của ASEAN, UNWTO và các tập đoàn lớn. • Chú trọng SOP, trải nghiệm, an toàn, bền vững – đúng xu hướng quốc tế. • Hệ thống 1–5 sao của Việt Nam: • Có thể đối chiếu tương đối với phân hạng thương hiệu quốc tế (Accor, Marriott…). • Tuy nhiên: • TCVN vẫn mang tính quản lý nhà nước, chưa linh hoạt như chuẩn thương hiệu tư nhân. • Một số tiêu chí quốc tế về ESG, công nghệ số, AI, quản trị dữ liệu mới chỉ ở mức khởi đầu. - Đánh giá chung: tương đương về triết lý và nội dung cốt lõi, chưa hoàn toàn tương đương về độ linh hoạt.	Tiếp thu và sẽ giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
97				Bùi Thanh Thủy	Trưởng khoa Du lịch, Đại học Văn hóa Hà Nội	Đảm bảo mức độ tương đương với các dự thảo tiêu chuẩn quốc gia với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng (nhóm cũng đã tiến hành nghiên cứu các tiêu chuẩn của các tổ chức quốc tế để đối chiếu và làm căn cứ để xây dựng)	Tiếp thu	1		
98			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối***	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia có mức độ phù hợp cao với các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa.	Tiếp thu	1		
99				Trần Minh Phúc	Giám đốc khách sạn Ninh Kiều 2	Phù hợp	Tiếp thu	1		
100				Trần Thị Mai Phương	Chuyên viên Sở VHTTDL Tây Ninh	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia phù hợp và đạt tiêu chuẩn so với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa.	Tiếp thu	1		

			tượng tiêu chuẩn hóa							
101			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Phan Thanh Cường	Giám đốc Khách sạn Sài Gòn Morin	Mức độ tương đương của dự thảo với các tiêu chuẩn quốc tế và khu vực (như tiêu chuẩn ASEAN Hotel Standard, một số thông lệ của UNWTO) được thể hiện tương đối rõ, đặc biệt ở các tiêu chí về chất lượng dịch vụ, nhân sự, vệ sinh - an toàn và trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, một số yêu cầu vẫn mang tính đặc thù, mỗi địa phương, vùng miền sẽ có những bất cập riêng như về con người, về diện tích sử dụng đất, về văn hóa,... Xu hướng hiện nay đang hướng đến du lịch xanh, du lịch bền vững nên một số tiêu chuẩn cũng sẽ dần thay đổi, ví dụ như những vật dụng trong phòng là bàn chải, dao cạo, chai nước, chụp tóc,... Và những tính chất phù hợp với điều kiện quản lý và thị trường trong nước Dự thảo TCVN có nội dung kỹ thuật, cấu trúc, và phạm vi áp dụng gần như y hệt tiêu chuẩn quốc tế. Chỉ khác về ký hiệu và đơn vị đo lường. TCVN chỉ dùng tiêu chuẩn quốc tế làm tài liệu tham khảo chính, tự xây dựng nội dung dựa trên nguyên tắc chung	Tiếp thu	1		
102			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Tương đương trung bình với ASEAN (Thái Lan, Lào) và EU Hotelstars, nhưng kém Forbes/AAA ở AI cá nhân hóa. Đối với resort, cần gần hơn AAA Diamond, nhấn mạnh trải nghiệm văn hóa.	Tiếp thu	1		
103				Phạm Minh Đức	Giám đốc điều hành khách sạn Mường Thanh Grand Lào Cai	Dự thảo TCVN có nội dung kỹ thuật, cấu trúc, và phạm vi áp dụng gần như y hệt tiêu chuẩn quốc tế . Chỉ khác về ký hiệu và đơn vị đo lường. TCVN chỉ dùng tiêu chuẩn quốc tế làm tài liệu tham khảo chính, tự xây dựng nội dung dựa trên nguyên tắc chung.	Tiếp thu	1		

104				Phùng Quang Minh	Thư ký Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch vụ du lịch và các hoạt động có liên quan	Dự thảo TCVN được xây dựng trên cơ sở soát xét TCVN 4391:2015	Tiếp thu	1		
105			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Nguyễn Trần Quang	Phó Giám đốc Sở Du lịch Hà Nội	Dự thảo TCVN có nội dung kỹ thuật, cấu trúc, và phạm vi áp dụng gần như tiêu chuẩn quốc tế. Chỉ khác về ký hiệu và đơn vị đo lường. TCVN dùng tiêu chuẩn quốc tế làm tài liệu tham khảo chính, nội dung được xây dựng dựa trên nguyên tắc chung.	Tiếp thu	1		
106			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Lê Văn Tài	Giám đốc Khách sạn Bình Minh Lê Lai	Tiêu chuẩn quốc gia và tiêu chuẩn quốc tê có mức độ tương đương nhau vì mục đích của cả hai là đánh giá chất lượng, cơ sở vật chất và dịch vụ để phân hạng và cũng có tiêu chí chung về chất lượng, an ninh trật tự, an toàn thực phẩm	Tiếp thu	1		
107			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối***	Nguyễn Thị Ngọc Dung	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Vĩnh Long	Dự thảo tiêu chuẩn có sự tương đồng với các thương hiệu của các Tập đoàn quốc tế như với: Accor, Luxury, Premium tương đương 5 sao, Midscale tương đương 4 sao, Ibis tương đương 3 sao… trong khu vực ASEAN, việc xếp hạng được thực hiện theo tiêu chuẩn từ 1 sao đến 5 sao tại Thái Lan, Lào, Campuchia.	Tiếp thu	1		

			tượng tiêu chuẩn hóa							
108			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Bùi Văn Mạnh	Giám đốc Sở Du lịch Ninh Bình	Dự thảo tiêu chuẩn có mức độ tương đồng cơ bản với hệ thống xếp hạng khách sạn của nhiều quốc gia trong khu vực ASEAN và tiệm cận với các yêu cầu dịch vụ theo ISO 22483:2020. Các tiêu chí về chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất, người quản lý và nhân viên phục vụ, an toàn, vệ sinh môi trường và trải nghiệm khách hàng được xây dựng theo hướng hài hòa với thông lệ quốc tế, đồng thời vẫn đảm bảo phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội của Việt Nam. Việc tham khảo tiêu chuẩn của các tập đoàn quản lý khách sạn quốc tế (Accor, Marriott, IHG…) giúp tăng tính hội nhập và khả năng so sánh quốc tế của hệ thống khách sạn Việt Nam.	Tiếp thu	1		
109			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Dự thảo đã có mức độ tương đương cao với các tiêu chuẩn quốc tế hiện đại như ISO 22483:2020 (Tourism and related services - Hotels - Service requirements) thông qua việc bổ sung các yêu cầu chi tiết về quy trình dịch vụ và quản lý chất lượng khách hàng.	Tiếp thu	1		
110			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối***	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	Đảm bảo	Tiếp thu	1		

			tượng tiêu chuẩn hóa							
111			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Phạm Văn Hiệu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hưng Yên	Dự thảo có sự tương đương nhất định với tiêu chuẩn xếp hạng của các tập đoàn quản lý khách sạn đa quốc gia. Việc loại bỏ yêu cầu kinh nghiệm cứng nhắc cho quản lý là phù hợp với thực tiễn thị trường lao động linh hoạt hiện nay.	Tiếp thu	1		
112			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Dự thảo có mức độ tương đương với tiêu chuẩn quốc tế và khu vực tại các tiêu chí về quản lý chất lượng dịch vụ, vận hành cơ sở, vệ sinh, chất lượng nhân sự.	Tiếp thu	1		
113			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Madis Maio Sriyan	Giám đốc điều hành Fusion Resort & Villas Da Nang	Dự thảo TCVN có nội dung kỹ thuật, cấu trúc, và phạm vi áp dụng gần như y hệt tiêu chuẩn quốc tế. Chỉ khác về ký hiệu và đơn vị đo lường. TCVN chỉ dùng tiêu chuẩn quốc tế làm tài liệu tham khảo chính, tự xây dựng nội dung dựa trên nguyên tắc chung.	Tiếp thu	1		

114			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Nguyễn Thị Thanh Chuyên	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Điện Biên	Các tiêu chuẩn dự thảo tương đối tương đương với với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa;	Tiếp thu	1		
115			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	Dự thảo tiêu chuẩn có mức độ tương đương khá cao với các hệ thống tiêu chuẩn và thực hành phân hạng khách sạn đang được áp dụng phổ biến tại nhiều quốc gia và các tập đoàn khách sạn quốc tế. Nhiều nội dung của dự thảo đã tiệm cận với các chuẩn mực quốc tế. Tuy nhiên, dự thảo vẫn giữ được tính phù hợp với điều kiện kinh tế – xã hội và trình độ phát triển của hệ thống khách sạn Việt Nam, không áp dụng máy móc các yêu cầu quốc tế vượt quá khả năng thực tiễn.	Tiếp thu	1		
116			***Về mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa***	Bạch Thị Mân	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Quảng Ngãi	Dự thảo có mức độ tương đương tương đối với các tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn của một số quốc gia và tổ chức quốc tế. Bên cạnh đó, vẫn có sự điều chỉnh linh hoạt nhằm phù hợp với điều kiện kinh tế – xã hội, trình độ phát triển và đặc thù của thị trường du lịch Việt Nam.	Tiếp thu	1		
117			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều***	Lý Vỹ Triều Dương	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cà Mau	Phần lớn các tiêu chí trong dự thảo có tính khả thi cao, phù hợp với mặt bằng chung của hệ thống khách sạn và trình độ phát triển của ngành du lịch Việt Nam. Các yêu cầu đưa ra vừa đảm bảo nâng	Tiếp thu	1		

			kiện Việt Nam			cao chất lượng dịch vụ, vừa phù hợp với khả năng đáp ứng của doanh nghiệp trong giai đoạn hiện nay.				
118			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Nguyễn Chu Thu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thái Nguyên	Về tổng thể, dự thảo khả thi khi áp dụng theo lộ trình hợp lý. Một số tiêu chí mới (ví dụ: ví dụ tiêu chuẩn về kích thước phòng tắm, người quản lý và bảo vệ môi trường) có thể gây khó khăn cho các cơ sở cỡ vừa và nhỏ hoặc khách sạn cũ đang hoạt động. Do đó cần áp dụng cơ chế chuyển tiếp, hỗ trợ kỹ thuật (tư vấn cải tạo, hướng dẫn thực hiện), và chia theo nhóm cơ sở (mới xây dựng / hiện hữu) để tạo tính công bằng và khả thi về mặt tài chính. Ngoài ra, cần xem xét năng lực chuyên môn của tổ chức thẩm định, đào tạo đội ngũ đánh giá để đảm bảo áp dụng thống nhất trên toàn quốc.	Tiếp thu và sẽ giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
119				Trần Xuân Việt	Phó Giám đốc Sở VHTT&DL Sơn La	Đảm bảo tính khả thi trong điều kiện của Việt Nam	Tiếp thu	1		
120			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Trần Mạnh Hùng	Giám đốc Sở VHTTDL Lai Châu	Dự thảo Tiêu chuẩn Quốc gia Khách sạn - Xếp hạng (Soát xét TCVN 4391:2015) có tính khả thi cao khi áp dụng trong điều kiện thực tế của VNam, đặc biệt tại các đô thị, trung tâm DL lớn, khu DL quốc gia và các vùng có hạ tầng du lịch phát triển. Các tiêu chí kỹ thuật, yêu cầu về cơ sở vật chất, dịch vụ, nhân lực và an toàn đều được quy định rõ ràng, phù hợp với khung pháp lý hiện hành và xu hướng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú. Tuy nhiên, trong bối cảnh phát triển DL không đồng đều giữa các vùng miền, một số tiêu chí cụ thể như: Quy mô buồng, diện tích sảnh, nhà hàng, bãi đỗ xe, khu vực hội nghị - hội thảo hoặc dịch vụ bổ trợ (spa, hồ bơi...) có thể gây khó khăn cho các CSLT ở vùng cao, vùng sâu, vùng xa, hải	Bảo lưu vì tiêu chuẩn áp dụng thống nhất trong toàn quốc về cấp hạng. Nếu không đạt sẽ ở mức tối thiểu.	1		

						đảo. Vì vậy, cần xem xét: Quy định linh hoạt hoặc lộ trình áp dụng phù hợp cho các loại hình khách sạn tại khu vực khó khăn; bổ sung hướng dẫn triển khai thực hiện và cơ chế hỗ trợ cơ sở lưu trú trong quá trình nâng cấp, chuyển đổi tiêu chuẩn; tăng cường tập huấn, hướng dẫn đánh giá, thẩm định và công nhận hạng sao để bảo đảm áp dụng thống nhất giữa các địa phương. Nhìn chung, dự thảo đáp ứng yêu cầu thực tiễn, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý và tính cạnh tranh của hệ thống KS VNam, hướng tới mục tiêu phát triển du lịch chuyên nghiệp, bền vững và hội nhập quốc tế.				
121			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Lê Phúc Long	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đắk Lắk	Dự thảo có tính khả thi cao, phù hợp với điều kiện kinh tế – xã hội, hạ tầng du lịch và năng lực quản lý hiện nay của Việt Nam. Các yêu cầu kỹ thuật được quy định linh hoạt theo từng hạng sao, vừa đảm bảo tiêu chuẩn quốc tế, vừa phù hợp với năng lực của doanh nghiệp trong nước, giúp dễ dàng áp dụng cho cả hệ thống khách sạn ở đô thị, khu nghỉ dưỡng và vùng du lịch cộng đồng. Dự thảo đồng thời tạo cơ sở pháp lý rõ ràng, minh bạch cho công tác thẩm định, xếp hạng, và là công cụ hiệu quả để nâng cao chất lượng, uy tín của du lịch Việt Nam trên thị trường quốc tế	Tiếp thu	1		
122			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều***	Nông Thị Tuyến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cao Bằng	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia Khách sạn - Xếp hạng đảm bảo tính khả thi cao, phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội. Các tiêu chí được xây dựng theo hướng rõ ràng, dễ áp dụng, phân hạng hợp lý theo từng loại sao, …	Tiếp thu	1		

123			***kiện Việt Nam***	Đỗ Thị Hồng Xoan	Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Dự thảo "Khách sạn - Xếp hạng" (Soát xét TCVN 4391:2015) có tính khả thi cao vì đã được nghiên cứu, sửa đổi, phù hợp với thực tiễn tại các khách sạn ở Việt Nam.	Tiếp thu	1		
124			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia có tính khả thi cao khi áp dụng trong điều kiện Việt Nam, phù hợp với xu hướng phát triển của ngành du lịch. Các tiêu chí được xây dựng toàn diện, rõ ràng, dễ áp dụng, tạo cơ sở để nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú, chuẩn hóa quy trình phục vụ và tăng tính cạnh tranh của hệ thống khách sạn. Việc quy định theo từng hạng sao cũng giúp cơ sở linh hoạt trong đầu tư, đảm bảo phù hợp với điều kiện thực tế của doanh nghiệp và địa phương.	Tiếp thu	1		
125				Phạm Thùy Linh	Phó Tổng Giám đốc Công ty TNHH Liên doanh khách sạn Thống Nhất Metrople	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia có tính khả thi cao	Tiếp thu	1		
126			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Dự thảo TCVN xxxx:202x được đánh giá là có tính khả thi cao trong điều kiện thực tiễn của Việt Nam. Tính khả thi này đạt được thông qua sự kết hợp hài hòa giữa việc cập nhật chuẩn mực quốc tế (ISO 22483:2020) và tính linh hoạt trong áp dụng theo điều kiện địa phương.	Tiếp thu	1		
127				Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	có tính khả thi cao, có thể áp dụng trên toàn quốc	Tiếp thu	1		
128				Phan Thị Thái Hà	Trung tâm thông tin du lịch, Cục DLQGVN	Dự thảo tiêu chuẩn này phù hợp trong điều kiện Việt Nam, có tính khả thi cao.	Tiếp thu	1		
129			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều***	Lê Thanh Tam	Giám đốc Khách sạn Hồng Vận Grand	Dự thảo có tính khả thi cao vì đã phân loại rõ ràng các loại hình khách sạn (Khách sạn, Khách sạn nghỉ dưỡng, Khách sạn nổi, Khách sạn bên đường) và áp dụng tiêu chí linh hoạt (ví dụ: yêu cầu về nơi để xe khác nhau cho Khách sạn và	Tiếp thu	1		

			kiện Việt Nam			Khách sạn bên đường). Tính khả thi của tiêu chí mới: Các yêu cầu mới mang tính quốc tế cao (như tầng/khu vực phục vụ đặc biệt, dịch vụ Halal) chủ yếu được áp dụng dưới dạng tiêu chí khuyến khích ở các hạng sao thấp hoặc tiêu chí phải đạt chỉ ở hạng 4-5 sao, tạo điều kiện cho các khách sạn hiện có nâng cấp từ từ				
130				Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	Với điều kiện hiện nay và xu thế phát triển nhanh, bền vững của kinh tế xã hội nước ta trong giai đoạn tới, các tiêu chuẩn trong dự thảo hoàn toàn khả thi để áp dụng vào điều hành và quản lý các cơ sở lưu trú du lịch trong nước.	Tiếp thu	1		
131			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Nói chung là khả thi trừ một số yêu cầu về nhân lực khách sạn và cơ sở vật chất tại các khách sạn trong các đô thị có yêu cầu hạn chế về chiều cao, mật độ xây dựng	Tiếp thu và sẽ giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
132				Vương Thị Hải Yến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thanh Hoá	Về cơ bản, dự thảo TCQG đảm bảo phù hợp, khả thi trong điều kiện ở Việt Nam	Tiếp thu	1		
133			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Kết cấu của Dự thảo là logic, theo đúng khuôn khổ của một tiêu chuẩn quốc gia. Nội dung đã cập nhật, hiện đại. Tuy nhiên, tính rõ ràng, dễ hiểu cần rà soát thêm ở một số điểm như sau: + Định nghĩa về Buồng ngủ hạng đặc biệt (suite) tại Mục 2.5 còn lỏng lẻo (sử dụng từ "có thể có thêm"), thiếu tính ràng buộc đối với hạng sao cao. + Kỹ thuật trình bày ký hiệu đánh giá phải đạt (X, (*), 1 điểm) giữa Mục 6.1 và Phụ lục A chưa hoàn toàn đồng nhất, có thể gây nhầm lẫn trong thực tế áp dụng. + Việc bổ sung định nghĩa Dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo (Mục 2.12) là tiến bộ. Tuy nhiên, tiêu chí này mới chỉ được liệt kê là khuyến khích cho hạng 4-5 sao (Mục 3.7 Bảng 1). Cần cân	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						nhắc vai trò quan trọng của thị trường này để có cơ chế khuyến khích mạnh mẽ hơn hoặc đưa ra các yêu cầu cơ bản thành tiêu chí bắt buộc. + Xem xét một số tiêu chí cụ thể như: Quy mô buồng, diện tích sảnh, nhà hàng, bãi đỗ xe, khu vực hội nghị - hội thảo hoặc dịch vụ bổ trợ (spa, hồ bơi...) cần xem xét cân nhắc cho các cơ sở lưu trú ở miền núi, vùng sâu, vùng xa, hải đảo. Nghiên cứu, bổ sung hướng dẫn triển khai thực hiện và cơ chế hỗ trợ cơ sở lưu trú trong quá trình nâng cấp, chuyển đổi tiêu chuẩn; tăng cường tập huấn, hướng dẫn đánh giá, thẩm định và công nhận hạng sao để bảo đảm áp dụng thống nhất giữa các địa phương, vùng, miền trong cả nước.				
134			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Nguyễn Văn Sin	Chuyên viên, Sở VHTTDL Đồng Tháp	Dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia có tính thực tiễn cao, khả thi và phù hợp với điều kiện triển khai tại Việt Nam.	Tiếp thu	1		
135				Bùi Thanh Thủy	Trưởng khoa Du lịch, Đại học Văn hóa Hà Nội	Bộ tiêu chuẩn giúp thông báo cho khách thông tin về chất lượng của cơ sở lưu trú, giám sát, nâng cao chất lượng dịch vụ. Làm căn cứ cho việc xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch nói chung và xếp hạng khách sạn nói riêng.	Tiếp thu	1		
136			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	Tính khả thi: TỐT – NHƯNG CẦN LỘ TRÌNH Điểm khả thi • Phù hợp với khách sạn 3–5 sao hiện nay. • Đã và đang được áp dụng tại các khách sạn quản lý chuyên nghiệp. Thách thức • Khách sạn nhỏ, độc lập: • Khó đáp ứng đồng thời tất cả SOP và yêu cầu chi tiết. • Năng lực nhân sự: • Ngoại ngữ, đào tạo, ghi chép – báo cáo còn hạn chế ở nhiều địa phương.	Bảo lưu vì tiêu chuẩn áp dụng thống nhất trong toàn quốc về cấp hạng. Nếu không đạt sẽ ở mức tối thiểu. Tiêu chuẩn ban hành sẽ áp dụng ngay.		1	

						Khuyến nghị: • Có giai đoạn chuyển tiếp khi áp dụng. • Phân biệt rõ: • Yêu cầu bắt buộc với khuyến khích. • Hướng dẫn chi tiết kèm theo tiêu chuẩn (handbook áp dụng). • Tính khả thi tốt nhưng cần lộ trình và hướng dẫn triển khai.				
137			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia có tính khả thi cao trong điều kiện của Việt Nam.	Tiếp thu	1		
138				Trần Minh Phúc	Giám đốc khách sạn Ninh Kiều 2	Có tính khả thi	Tiếp thu	1		
139				Trần Thị Mai Phương	Chuyên viên Sở VHTTDL Tây Ninh	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia mang tính thực tế và tính khả thi cao và phù hợp trong điều kiện Việt Nam.	Tiếp thu	1		
140				Phan Thanh Cường	Giám đốc Khách sạn Sài Gòn Morin	Dự thảo tiêu chuẩn có tính khả thi cao trong điều kiện Việt Nam. Các tiêu chí cơ bản phù hợp với mặt bằng chung của hệ thống khách sạn hiện nay. Tuy vậy, đối với một số cơ sở lưu trú quy mô nhỏ hoặc khách sạn ở địa phương còn khó khăn, việc đáp ứng đầy đủ các tiêu chí mới có thể cần lộ trình áp dụng phù hợp.	Tiếp thu	1		
141			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Dự thảo nhìn chung có tính khả thi, do đã được xây dựng trên cơ sở khảo sát thực tế tại nhiều địa phương, nhiều phân khúc khách sạn khác nhau. Tuy nhiên, một số yêu cầu về nhân sự, ngoại ngữ, diện tích và hạ tầng có thể gây khó khăn cho khách sạn hạng thấp hoặc các cơ sở tại khu vực miền núi, đô thị cũ, nơi hạn chế về điều kiện mặt bằng và nguồn nhân lực.	Tiếp thu	1		
142			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG***	Phạm Minh Đức	Giám đốc điều hành khách sạn Mường Thanh Grand Lào Cai	Tính khả thi của dự thảo TCVN tại Việt Nam phụ thuộc vào nhiều yếu tố như sự phù hợp với thực tiễn sản xuất kinh doanh, năng lực công nghệ,	Tiếp thu	1		

			trong điều kiện Việt Nam			nguồn lực tài chính của doanh nghiệp, tính đồng bộ với hệ thống pháp luật hiện hành, khả năng giám sát và thực thi của nhà nước, và sự chấp nhận của thị trường, đòi hỏi việc góp ý chi tiết, đánh giá tác động và có giải pháp hỗ trợ để đảm bảo tiêu chuẩn thực sự đi vào cuộc sống, không tạo gánh nặng không cần thiết. TCVN đã nghiên cứu về tính thực tiễn đối với Việt Nam để đưa vào thực tế.				
143			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Phùng Quang Minh	Thư ký Ban kỹ thuật tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 228 Dịch vụ du lịch và các hoạt động có liên quan	Dự thảo TCVN được xây dựng trên cơ sở soát xét TCVN 4391:2015 đã được áp dụng xếp hạng hơn 10 năm và được tham khảo tiêu chuẩn quốc tế ISO 22483:2020, tiêu chuẩn tập đoàn Accor, Novotel và kết quả đánh giá, khảo sát tại một số khách sạn tại một số Tỉnh/Thành phố tại Việt Nam đảm bảo tính khả thi áp dụng.	Tiếp thu	1		
144			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Nguyễn Trần Quang	Phó Giám đốc Sở Du lịch Hà Nội	Tính khả thi của dự thảo TCVN tại Việt Nam phụ thuộc vào nhiều yếu tố như sự phù hợp với thực tiễn sản xuất kinh doanh, năng lực công nghệ, nguồn lực tài chính của doanh nghiệp, tính đồng bộ với hệ thống pháp luật hiện hành, khả năng giám sát và thực thi của nhà nước, và sự chấp nhận của thị trường, đòi hỏi việc góp ý chi tiết, đánh giá tác động và có giải pháp hỗ trợ để đảm bảo tiêu chuẩn thực sự đi vào cuộc sống, không tạo gánh nặng không cần thiết. TCVN đã nghiên cứu về tính thực tiễn đối với Việt Nam để đưa vào thực tế.	Tiếp thu	1		
145			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Lê Văn Tài	Giám đốc Khách sạn Bình Minh Lê Lai	Với hiện trạng của Việt Nam hiện nay nếu áp dụng tiêu chuẩn quốc tế sẽ còn khó khăn vì phải đáp ứng tiêu chí nghiêm ngặt không phù hợp với bối cảnh, điều kiện kinh tế, văn hóa, khí hậu…	Tiếp thu	1		

146			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Nguyễn Thị Ngọc Dung	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Vĩnh Long	Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia khi được đưa vào áp dụng sẽ phù hợp với thực tế ở địa phương và hệ thống các khách sạn tại Việt Nam; các từ ngữ được chỉnh sửa, giải thích rõ nghĩa sẽ giúp cho cơ quan quản lý du lịch quản lý hiệu quả hơn về chất lượng trong lĩnh vực lưu trú du lịch tại địa phương. Dự thảo tiêu chuẩn quốc gia thể hiện tính khoa học, chuyên nghiệp cũng sẽ góp phần thu hút các nhà đầu tư cũng như kinh nghiệm của các tập đoàn quản lý nước ngoài trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn tin tưởng đầu tư vào Việt Nam	Tiếp thu	1		
147			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Bùi Văn Mạnh	Giám đốc Sở Du lịch Ninh Bình	Dự thảo tiêu chuẩn có tính khả thi cao trong điều kiện thực tiễn của Việt Nam. Các tiêu chí được phân tầng theo hạng sao, cho phép các cơ sở lưu trú từng bước đầu tư, nâng cấp để đạt hạng cao hơn. Một số điều chỉnh về tiêu chí nhân sự, diện tích, bãi đỗ xe… đã thể hiện sự linh hoạt, phù hợp với đặc thù của các khách sạn nhỏ, khách sạn trong khu vực đô thị, phố cổ. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai cần có hướng dẫn chi tiết và lộ trình áp dụng phù hợp, đặc biệt đối với các tiêu chí mới về chuyển đổi số và phát triển bền vững, nhằm tránh gây áp lực đột ngột cho doanh nghiệp.	Tiếp thu	1		
148			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Dự thảo phù hợp với điều kiện hiện tại của Việt Nam và có tính khả thi cao khi đưa vào áp dụng. Tuy nhiên, đề xuất xem xét tính linh hoạt của một số tiêu chí về cơ sở vật chất đối với khách sạn ở khu vực đặc thù (ví dụ: đô thị trung tâm,…) nhằm tạo điều kiện cho các cơ sở hiện tại có chất lượng dịch vụ tốt nhưng hạn chế về diện tích xây dựng.	Tiếp thu	1		
149			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG***	Vũ Thị Hạnh	Phó Chủ tịch Hiệp hội du lịch tỉnh Quảng Ninh	Dự thảo TCQG nội dung cụ thể, phù hợp, tính khả thi cao, đáp ứng yêu cầu của sự phát triển đối	Tiếp thu	1		

			trong điều kiện Việt Nam			với loại hình lưu trú du lịch trong điều kiện hiện nay của Việt Nam				
150			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Phạm Văn Hiệu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hưng Yên	Dự thảo có tính khả thi cao, thúc đẩy việc nâng cấp cơ sở vật chất và dịch vụ. Tuy nhiên, cần lưu ý đến các điều khoản chi tiết có thể gây khó khăn cho các khách sạn ở khu vực nội đô cũ (ví dụ: yêu cầu về diện tích/bãi đỗ xe).	Tiếp thu	1		
151			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Phù hợp, giúp các cơ sở áp dụng trong đầu tư, phù hợp với điều kiện thực tế của doanh nghiệp và địa phương	Tiếp thu	1		
152			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Madis Maio Sriyan	Giám đốc điều hành Fusion Resort & Villas Da Nang	Tính khả thi của dự thảo TCVN tại Việt Nam phụ thuộc vào nhiều yếu tố như sự phù hợp với thực tiễn sản xuất kinh doanh, năng lực công nghệ, nguồn lực tài chính của doanh nghiệp, tính đồng bộ với hệ thống pháp luật hiện hành, khả năng giám sát và thực thi của nhà nước, và sự chấp nhận của thị trường, đòi hỏi việc góp ý chi tiết, đánh giá tác động và có giải pháp hỗ trợ để đảm bảo tiêu chuẩn thực sự đi vào cuộc sống, không tạo gánh nặng không cần thiết. TCVN đã nghiên cứu về tính thực tiễn đối với Việt Nam để đưa vào thực tế.	Tiếp thu	1		
153			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Nguyễn Thị Thanh Chuyên	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Điện Biên	Đảm bảo tính khả thi trong điều kiện của Việt Nam	Tiếp thu	1		

154			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	Dự thảo có các yêu cầu kỹ thuật được xây dựng trên cơ sở kế thừa những điểm phù hợp của TCVN 4391:2015 hiện hành và có sự cập nhật, điều chỉnh linh hoạt. Các tiêu chí mới được đưa vào như: phát triển bền vững, thúc đẩy chuyển đổi số, bảo vệ môi trường, dịch vụ phục vụ người Hồi Giáo, người cao tuổi là phù hợp và cần thiết, phản ánh xu hướng phát triển chung của ngành du lịch trong nước và quốc tế. Về tổng thể, dự thảo có tính khả thi cao khi áp dụng tại Việt Nam đặc biệt đối với các khách sạn từ 3 đến 5 sao, các khách sạn thuộc chuỗi hoặc được quản lý theo tiêu chuẩn quốc tế. Đối với các khách sạn quy mô nhỏ, khách sạn 1 - 2 sao hoặc tại các địa phương còn khó khăn, một số yêu cầu chi tiết (nhân sự, quy trình, trang thiết bị) có thể cần lộ trình áp dụng linh hoạt hoặc hướng dẫn bổ sung để tránh gây áp lực quá lớn cho doanh nghiệp.	Tiếp thu	1		
155			***Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam***	Bạch Thị Mân	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Quảng Ngãi	Các quy định trong dự thảo nhìn chung có tính khả thi cao khi áp dụng trong thực tế Việt Nam.	Tiếp thu	1		
156			***Về kiến nghị khả năng ban hành và áp dụng TCQG***	Nguyễn Chu Thu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Thái Nguyên	Dự thảo cơ bản phù hợp với mục tiêu cập nhật tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn và có thể triển khai ở Việt Nam.	Tiếp thu	1		
157				Lê Phúc Long	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đắk Lắk	đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch xem xét, sớm ban hành Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:20xx – Khách sạn – Xếp hạng để sớm đưa vào áp dụng, làm căn cứ quan trọng cho công tác	Tiếp thu	1		

						đánh giá, xếp hạng và quản lý chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên phạm vi toàn quốc				
158			***Về kiến nghị khả năng ban hành và áp dụng TCQG***	Nông Thị Tuyến	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cao Bằng	Đề nghị sớm ban hành: Tiêu chuẩn Quốc gia Khách sạn - Xếp hạng.	Tiếp thu	1		
159				Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	Chúng tôi rất hoan nghênh việc xây dựng mới TCVN về các cơ sở lưu trú du lịch và đề nghị Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam và các cơ quan quản lý ngành sớm hoàn chỉnh các thủ tục để ban hành và thực hiện. tạo điều kiện cho ngành phát triển.	Tiếp thu	1		
160				Bùi Thanh Thủy	Trưởng khoa Du lịch, Đại học Văn hóa Hà Nội	Dự thảo TCVN Khách sạn – Xếp hạng đã đáp ứng về hình thức và nội dung, các tiêu chí rõ nghĩa và có thể áp dụng rộng rãi, phù hợp với thực tế phát triển	Tiếp thu	1		
161			***Sửa đổi, bổ sung***	Sầm Long Giang	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Cần Thơ	Đề nghị bổ sung tiêu chí: Thực hiện tốt các quy định như: Báo cáo thống kê du lịch theo quy định; tích cực tham gia các cuộc họp, hội nghị, hội thảo và các hoạt động, sự kiện, lễ hội du lịch của thành phố do cơ quan quản lý nhà nước phát động.	Tiếp thu	1		
162			***Sửa đổi, bổ sung***	Trần Xuân Việt	Phó Giám đốc Sở VHTT&DL Sơn La	làm rõ một số nội dung về tiêu chuẩn đối với nội dung Người quản lý và nhân viên phục vụ cụ thể đối với các tiêu chí như sau: “Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương với các bậc tại KNLNNVN và nội dung Sử dụng được tin học văn phòng đối với hạng 2 *; Sử dụng tốt tin học văn phòng đối với hạng từ 3* trở lên” - Lý do: Không có căn cứ, định mức để đánh giá thẩm định thế nào là “biết” và “ sử dụng được” và “ sử dụng tốt”. Đặc biệt không có minh chứng hồ sơ để đánh giá năng lực đối với các tiêu chí Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương với các bậc tại KNLNNVN và nội dung Sử dụng được tin học văn phòng đối với hạng 2 *; Sử dụng tốt tin học văn phòng đối với hạng từ 3* trở lên. - Giải pháp:	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						Giải pháp số 1: Các tiêu chuẩn này không phải là tiêu chí bắt buộc Giải pháp số 2: có chứng chỉ ngoại ngữ thông dụng tương đương với các bậc tại KNLNNVN, chứng chỉ tin học hoặc đã phải qua lớp bồi dưỡng tập huấn về ngoại ngữ , tin học				
163			***Sửa đổi, bổ sung***	Trần Mạnh Hùng	Giám đốc Sở VHTTDL Lai Châu	Bổ sung quy định chuyển tiếp cho các khách sạn đã được công nhận hạng sao theo TCVN 4391:2015, quy định thời hạn, trình tự và hướng dẫn cập nhật tiêu chuẩn để đảm bảo tính thống nhất trong quá trình chuyển đổi.	Bảo lưu vì tiêu chuẩn công bố sẽ áp dụng ngay		1	
164			***Sửa đổi, bổ sung***	Bùi Thị Ngọc Hiếu	Phó Giám đốc Sở Du lịch Tp Hồ Chí Minh	Thực tiễn cho thấy tại Thành phố Hồ Chí Minh có nhiều mô hình boutique hotel, villa cao cấp, dù số lượng phòng hạn chế nhưng lại cung cấp dịch vụ vượt trội, đáp ứng tốt nhu cầu của phân khúc khách cao cấp. Việc áp dụng tiêu chí số lượng phòng tối thiểu dẫn đến các cơ sở này chưa được công nhận tương xứng với chất lượng thực tế. Vì vậy, Sở Du lịch đề xuất Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam nghiên cứu bổ sung cơ chế đánh giá phù hợp đối với các cơ sở lưu trú có dịch vụ cao cấp nhưng số lượng phòng hạn chế, không đáp ứng tiêu chí về số lượng phòng tối thiểu theo quy định công nhận hạng sao, nhằm bảo đảm phản ánh đúng chất lượng sản phẩm, đồng thời phù hợp với xu hướng phát triển của thị trường du lịch hiện nay.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
165			***Sửa đổi, bổ sung***	Đỗ Thị Hồng Xoan	Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Bổ sung tiêu chí “Buồng đặc biệt cao cấp” cho hạng 5 sao ở mục 1.2 Thiết kế kiến trúc (tại Bảng 1). Đồng thời, bổ sung tiêu chí “Buồng đặc biệt cao cấp” cho hạng 5 sao đối với tất cả các loại hình khách sạn ở mục 1.2 Thiết kế kiến trúc (tại Phụ lục A) với dấu (*).	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

166			***Sửa đổi, bổ sung***	Đỗ Thị Hồng Xoan	Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Bổ sung tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về phòng, chống tác hại của thuốc lá" cho tất cả các hạng ở mục 5.1 Bảo vệ môi trường (tại Bảng 1). Đồng thời, bổ sung tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về phòng, chống tác hại của thuốc lá" cho tất cả các hạng và đối với tất cả các loại hình khách sạn ở mục 5.1 Bảo vệ môi trường (tại Phụ lục A) với dấu (*).	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
167			***Sửa đổi, bổ sung***	Phạm Thùy Linh	Phó Tổng Giám đốc Công ty TNHH Liên doanh khách sạn Thống Nhất Metrople	Đề nghị nghiên cứu thêm về tiêu chuẩn giường cho người khuyết tật và cao tuổi như đã nêu tại nhận xét căn cứ	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
168			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Phần làm rõ thuật ngữ, định nghĩa như phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị: nên cân nhắc lấy diện tích hoặc chỗ ngồi tối thiểu làm thước đo và phù hợp với qui mô khách sạn (tương tự nhà hàng có ghế tối thiểu bằng 80% số giường)	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
169			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Do xu hướng phát triển công nghệ, trí tuệ nhân tạo và robot trên thế giới rất nhanh chóng … nên cân nhắc qui định để mở hơn, như tự động checkin – checkout, robot phục vụ…	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
170			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Quang	Phó Chủ tịch LCH Khách sạn Việt Nam	Hiện các tập đoàn quản lý khách sạn trên thế giới thường chia làm nhiều mức khách sạn như luxury (5 sao), midscale (3-4 sao), economy (1-2 sao),… tuy nhiên dựa vào TCVN thì một số khách sạn như Mercure, Novotel thuộc hạng Midscale (3-4 sao) hay FourPoint by Sheraton vẫn có thể được ghi nhận là 5 sao sẽ ảnh hưởng đến thương hiệu Ngành khách sạn cũng như cách đánh giá của Việt Nam	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
171			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Đạo Dũng	Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Trong bảng chữ cái tiếng Việt không có "f" , đề nghị thay thể bằng chữ cái "f" bằng "g" và thay	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong	1		

						đổi các mục tiếp theo bằng các chữ cái có trong bảng chữ cái tiếng Việt.	thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề			
172				Nguyễn Thị Lan Hương	Nghiên cứu viên Ban Nghiên cứu du lich, Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch	Việt hóa ngôn ngữ trong dự thảo tiêu chuẩn, lưu ý lỗi đánh máy	Tiếp thu	1		
173			***Sửa đổi, bổ sung***	Ông Thị Thanh Vân	Giám đốc chi nhánh, Khách sạn Pullman Hải Phòng Grand	Quy định về chỗ đỗ xe – đề nghị bổ sung tính linh hoạt Dự thảo quy định chỗ đỗ xe theo tỷ lệ cố định (% số buồng) chưa phản ánh điều kiện thực tế của khách sạn tại khu vực đô thị trung tâm có quỹ đất hạn chế. Kiến nghị: Cho phép khách sạn đáp ứng tiêu chỉ thông qua một trong các phương án (1) chỗ đỗ on-site: (2) hợp đồng parking/valet off-site trong bản kinh phù hợp: hoặc (3) sử dụng bãi đỗ xe công cộng có thỏa thuận với đơn vị quản lý.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
174			***Sửa đổi, bổ sung***	Ông Thị Thanh Vân	Giám đốc chi nhánh, Khách sạn Pullman Hải Phòng Grand	Tiêu chí "cách âm tốt" - cần lượng hóa bằng chuẩn kỹ thuật Các mô tả “cách âm tốt" trong dự thảo chưa có ngưỡng kỹ thuật, dễ dẫn tới đánh giá chủ quan. Kiến nghị: Bổ sung chỉ số kỹ thuật như Rw ≥ 40 dB cho buồng ngủ và mức tương ứng cho phòng họp nhà hàng Cho phép khách sạn đang hoạt động trong công trình cải tạo áp dụng giải pháp kỹ thuật bổ sung hoặc lộ trình khắc phục	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						Bổ sung yêu cầu minh chứng bằng hợp đồng hoặc tài liệu pháp lý kèm theo				
175			***Sửa đổi, bổ sung***	Ông Thị Thanh Vân	Giám đốc chi nhánh, Khách sạn Pullman Hải Phòng Grand	Số lượng và năng lực phục vụ của nhà hàng quầy bar - đề nghị mở rộng phương án tuân thủ Quy định số lượng nhà hàng quầy bar và số ghế theo một tỷ lệ cố định (vi da 80% số giường) chưa phù hợp với mô hình city hotel hoặc khách sạn theo phong cách boutique/lifestyle. Kiến nghị Chuyển sang tiêu chí "năng lực phục vụ" thay vì số ghế cố định: khả năng phục vụ khách vào các bữa chính hoặc công suất tối thiểu. Chấp nhận mô hình F&B thay thẻ (1) nhà hàng + 1 bar) nếu khách sạn chứng mình năng lực phục vụ và chất lượng dịch vụ.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
176			***Sửa đổi, bổ sung***	Ông Thị Thanh Vân	Giám đốc chi nhánh, Khách sạn Pullman Hải Phòng Grand	Yêu cầu diện tích sảnh và buồng ngủ – kiến nghị bổ sung cơ chế linh hoạt cho công trình cải tạo Các quy định diện tích tối thiểu cho sảnh và buồng ngủ phù hợp với khách sạn xây mới, nhưng tạo khó khăn cho nhiều khách sạn cải tạo trong khu vực trung tâm. Kiến nghị: Giữ diện tích làm “mức tham chiếu”, đồng thời bổ sung cơ chế linh hoạt: Cho phép khách sạn nộp hồ sơ giải trình kèm phương án bù trừ (ví dụ quy trình phục vụ nhanh, bố trí lounge hỗ trợ). Chấm điểm theo thang linh hoạt, cho phép bù điểm qua tiêu chí chất lượng dịch vụ.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
177			***Sửa đổi, bổ sung***	Ông Thị Thanh Vân	Giám đốc chi nhánh, Khách sạn Pullman Hải Phòng Grand	Tiêu chí Tầng đặc biệt Executive Lounge – đề nghị bổ sung lựa chọn thay thế Không phải tất cả khách sạn 5 sao đều triển khai mô hình Executive Lounge do hạn chế mặt bằng hoặc định vị thương hiệu.	Bảo lưu. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						Kiến nghị: Bổ sung tùy chọn: khách sạn có thể cung cấp dịch vụ tương đương như vên lợi VIP, dịch vụ butler, hoặc khu vực phục vụ riêng thay thế cho lounge truyen thống. Quy định rõ tiêu chí năng lực phục vụ cho từng phương án.				
178			***Sửa đổi, bổ sung***	Ông Thị Thanh Vân	Giám đốc chi nhánh, Khách sạn Pullman Hải Phòng Grand	Phòng họp hội nghị – đề nghị điều chỉnh theo năng lực thay vì số lượng cố định Quy định số lượng phòng họp cố định chưa phù hợp với city hotel vốn chỉ có phòng họp đa năng hoặc quy mô nhỏ. Kiến nghị: Đánh giá theo năng lực tổ chức sự kiện (khả năng phục vụ N khách/tối đa cùng lúc) hoặc chấp nhận phương án ký hợp đồng với trung tâm hội nghị gần đó. Bổ sung tiêu chuẩn kỹ thuật về cách âm cho phòng họp.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
179			***Sửa đổi, bổ sung***	Ông Thị Thanh Vân	Giám đốc chi nhánh, Khách sạn Pullman Hải Phòng Grand	Kiến nghị rà soát các mô tả mang tính định tính Một số tiêu chí sử dụng từ ngữ mang tính cảm quan ("đẹp", "sang trọng", "thuận lợi"), khó áp dụng trong đánh giá thực tế. Kiến nghị chuyển sang mô tả định lượng hơn hoặc đưa vị dụ minh họa để đam bảo thống nhất khi thẩm định	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
180			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	Đề nghị xem xét lại một cách căn cơ về quy định khách sạn có thể đăng ký xếp hạng hoặc không đăng ký xếp hạng. Vì nếu không có chế tài cụ thể thì dễ bị lẫn lộn giữa khách sạn có hạng sao được các cơ quan quản lý Nhà nước công nhận với các khách sạn" tự phong", Việc này ảnh hưởng đến quyền lợi của khách du lịch.	Ngoài phạm vi của Tiêu chuẩn			

181			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	Cần xem xét lại quy định về sân bãi đậu xe của khách tại khách sạn. Hiện nay và về lâu dài khi đô thị phát triển việc có sân bãi đậu xe ô tô là rất khó khăn nhất là các khách sạn ở trung tâm.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
182			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	Đề nghị xem lại, tiêu chuẩn có bể bơi đối với khách sạn 4 sao không nên là tiêu chuẩn bắt buộc vì hiện nay một số khách sạn có các dịch vụ khác chăm sóc sức khỏe rất tốt.	Bảo lưu và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề		1	
183			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Hồng Quân	Phó Giám đốc khách sạn Lam Giang - Nghệ An	Đề nghị có các tiêu chuẩn cụ thể hơn, cao hơn về bảo vệ môi trường, Du lịch Xanh để các khách sạn phấn đấu tạo ra một bước tiến bộ mới trongc bảo vệ môi trường Xanh, Sạch, Đẹp và vệ sinh an toàn thực phẩm.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
184			***Sửa đổi, bổ sung***	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Điểm cho các tiêu chí đều là 1 điểm trong khi độ khó và giá trị của thiết bị/yêu cầu là rất khác nhau ví dụ: yêu cầu có giấy vệ sinh trong phòng vệsinh khu vực sảnh là 1 điểm trong khi yêu cầu về trang bị thang máy cho khách sạn từ 3-5 sao cũng là 1 điểm. Nên có các mức điểm khác nhau cho các yêu cầu khác nhau về độ khó và giá trị thiết bị.	Bảo lưu và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh vì mọi tiêu chí đều có vai trò tương đương. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề		1	
185			***Sửa đổi, bổ sung***	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Chỉ nên yêu cầu 90% các tiêu chí bắt buộc phải đạt thay vì 100% vì có những lý do khách quan mà khách sạn không thể đạt 100% tiêu chí này nhưng lại vượt trội ở những tiêu chí khác và vẫn được khách đánh giá cao. (Trong trường hợp này có thể tham khảo các trang đánh giá khách sạn do du khách đánh giá)	Bảo lưu và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh vì mọi tiêu chí đều có vai trò tương đương. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề		1	
186			***Sửa đổi, bổ sung***	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Yêu cầu: “100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại”: Nên cân nhắc lại qui định 30% số buồng có cả bồn tắm lẫn cabin tắm vì các lý do sau:	Bảo lưu và sẽ, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề		1	

						- Trong các thành phố thường có qui định nghiêm ngặt hạn chế về chiều cao và diện tích xây dựng nên diện tích phòng tắm để bố trí được cả bồn tắm và cabin là khó khăn, đặc biệt đối với các ks đã xây dựng từ những thời gian trước khi có qui định này. - Số lượng khách lưu trú có nhu cầu sử dụng bồn tắm không nhiều, chỉ đa số là khách Nhật hoặc khách nghỉ dưỡng				
187			***Sửa đổi, bổ sung***	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Dịch vụ giải trí tại khách sạn 5* là bắt buộc. Vậy giải trí này là gì? Tại sao lại yêu cầu bắt buộc?	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
188			***Sửa đổi, bổ sung***	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Yêu cầu đối với nhân lực: - Với những người quản lý đã có kinh nghiệm làm việc 3-4 năm trên vị trí quản lý tại các khách sạn 4-5 sao do các tập đoàn lớn có tiếng của nước ngoài quản lý thì không nên đưa tiêu chí có bằng đại học hoặc bồi dưỡng quản lý cơ sở lưu trú du lịch vì trên thực tế có những tổng quản lý khách sạn ở các khách sạn cao cấp không có bằng đại học nhưng có kinh nghiệm làm tổng quản lý đến trên 10 năm tại những khách sạn lớn (4-5*) trên thế giới và họ quản lý khách sạn rất tốt.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
189			***Sửa đổi, bổ sung***	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Yêu cầu đối với nhân lực: - Với những trưởng bộ phận có kinh nghiệm 4-5 năm trên cương vị này tại các khách sạn 4-5 sao do các tập đoàn nước ngoài danh tiếng quản lý nên không bắt buộc tiêu chuẩn học cao đẳng nghề/chứng chỉ nghề. Vì các lý do sau: + Trong quá trình làm việc họ đã được đào tạo tại chỗ và có kinh nghiệm thực tế làm việc. Trên	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						thực tế, ở các khách sạn do các tập đoàn quốc tế quản lý đều có qui định rất rõ ràng về việc đào tạo nhân viên trong quá trình làm việc. Qui định này được cụ thể bằng số giờ đào tạo bắt buộc trong năm. Ngoài những khóa học của tập đoàn các nhân viên còn phải được đào tạo mỗi ngày bởi các quản lý cấp cao hơn trong khách sạn về nhiều lĩnh vực, đặc biệt là lĩnh vực họ làm việc.				
190			***Sửa đổi, bổ sung***	Lê Thanh Hà	Phó TGĐ thứ nhất công ty Global Toserco	Yêu cầu đối với nhân lực: + Có những vị trí như bếp trưởng họ được đào tạo qua các trường nghề, trung cấp (không phải cao đẳng) nhưng trong quá trình làm việc tại các khách sạn quốc tế, họ học trong thực tiễn và tích lũy kinh nghiệm để được nâng dần trong cấp bậc quản lý và đảm bảo tốt nhiệm vụ, vị trí quản lý. - Nhân viên phục vụ: Với những nhân viên có kinh nghiệm 4-5 năm tại các khách sạn 4-5 sao do các tập đoàn nước ngoài danh tiếng quản lý nên không bắt buộc tiêu chuẩn chứng chỉ nghề vì: + Họ được đào tạo trong quá trình làm việc như đã nêu trên + Thực tế hiện nay rất khó tuyển dụng nhân viên khách sạn, đặc biệt là nhân viên buồng, phục vụ … nên khách sạn phải tự đào tạo ban đầu và chỉ chấp nhận khi họ đạt yêu cầu làm việc.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
191			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Lý do: Mục 6.1 quy định tiêu chí phải đạt là (X) 11, nhưng Phụ lục A lại hướng dẫn: "Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu ()"*12. Việc sử dụng đồng thời X và (*) cho tiêu chí bắt buộc có thể gây nhầm lẫn trong quá trình thẩm định. Giải pháp đề xuất: Thống nhất chỉ sử dụng một ký hiệu duy nhất (ví dụ: chỉ dùng * hoặc chỉ dùng	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						X) cho tiêu chí phải đạt trong toàn bộ tiêu chuẩn và giải thích rõ ràng ngay từ Mục 6.1.				
192			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Bổ sung quy định chuyển tiếp cho các khách sạn đã được công nhận hạng sao theo TCVN 4391:2015, quy định về thời hạn, trình tự và hướng dẫn cập nhật tiêu chuẩn để đảm bảo tính thống nhất trong quá trình chuyển đổi.				
193			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Bổ sung tiêu chí "Buồng đặc biệt cao cấp" cho hạng 5 sao ở mục 1.2 Thiết kế kiến trúc (tại Bảng 1). Đồng thời, bổ sung tiêu chí "Buồng đặc biệt cao cấp" cho hạng 5 sao đối với tất cả các loại hình khách sạn ở mục 1.2 Thiết kế kiến trúc (tại Phụ lục A) với dấu (*).				
194			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Thị Thu Phương	Viện trưởng Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam	Bổ sung tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về phòng, chống tác hại của thuốc lá" cho tất cả các hạng ở mục 5.1 Bảo vệ môi trường (tại Bảng 1). Đồng thời, bổ sung tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về phòng, chống tác hại của thuốc lá" cho tất cả các hạng và đối với tất cả các loại hình khách sạn ở mục 5.1 Bảo vệ môi trường (tại Phụ lục A) với dấu (*).	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
195			***Sửa đổi, bổ sung***	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	1. VỀ YÊU CẦU QUY TRÌNH – SOP (RẤT MẠNH, NHƯNG DỄ GÂY QUÁ TẢI) • Rất nhiều yêu cầu đòi hỏi SOP bằng văn bản cho từng tình huống nhỏ VIP, overbooking, sự cố bể bơi, khiếu nại, thuê ngoài, đặt phòng, trả phòng, ăn uống… • Điều này: Phù hợp với Accor, Marriott, IHG (đã có SOP toàn cầu) nhưng không thực tế với khách sạn độc lập 4–5 sao tại địa phương. Tiêu chuẩn quốc gia không nên biến thành "audit manual của tập đoàn quốc tế". Kiến nghị: Phân loại rõ:	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						• SOP bắt buộc (an toàn, PCCC, vệ sinh, dữ liệu cá nhân). • SOP định hướng (VIP, trải nghiệm, cá nhân hóa). Chấp nhận: SOP ở mức khung nguyên tắc + minh chứng thực hành, không nhất thiết chi tiết hóa bằng văn bản.				
196			***Sửa đổi, bổ sung***	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	VỀ NHÂN SỰ & NĂNG LỰC PHỤC VỤ (ĐÚNG TINH THẦN, CHƯA ĐÚNG THỊ TRƯỜNG) Thực tế 4–5 sao tại Việt Nam: Khó khăn lớn nhất là biến động nhân sự cao, thiếu nhân sự giỏi ngoại ngữ, đa kỹ năng. Ngay cả resort 5 sao vẫn phụ thuộc nhân sự địa phương, phải đào tạo "vừa làm vừa học" Vấn đề trong Dự thảo: • Kỳ vọng nhân viên. • Giao tiếp đa ngôn ngữ. • Hiểu đầy đủ dịch vụ, điểm đến, SOP, xử lý khủng hoảng. • Điều này đúng về lý tưởng, nhưng: • Không có cơ chế đánh giá linh hoạt theo vùng/đối tượng khách. Tiêu chuẩn đang đánh giá "con người lý tưởng", không phải "hệ thống hỗ trợ con người". Kiến nghị: Với 4–5 sao: • Đánh giá năng lực đội ngũ tổng thể, không cá nhân hóa từng vị trí. • Bù trừ bằng công nghệ, hệ thống thông tin nội bộ, đào tạo tại chỗ.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
197			***Sửa đổi, bổ sung***	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	VỀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG – NGUY CƠ "ĐỒNG PHỤC HÓA CẢM XÚC" Thực tế quản trị trải nghiệm: • Khách 5 sao: Không cần "đầy đủ dịch vụ", cần	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý	1		

						dịch vụ đúng lúc – đúng cách – không làm phiền. • Trải nghiệm cao cấp là: Tối giản nhưng tinh tế, không máy móc. Vấn đề trong Dự thảo: • Quy định quá nhiều: Phải thông tin, phải giới thiệu, phải cung cấp, phải ghi nhận. • Nguy cơ: Nhân viên làm đúng chuẩn nhưng làm khách mệt, trải nghiệm bị "hành chính hóa". 5 sao không phải là "làm nhiều hơn", mà là "làm ít hơn nhưng đúng hơn". Kiến nghị: Với 5 sao: • Cho phép linh hoạt trong cách cung cấp dịch vụ. • Đánh giá dựa trên kết quả trải nghiệm (feedback, tỷ lệ quay lại) thay vì checklist hành vi.	kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề			
198			***Sửa đổi, bổ sung***	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT – CHUẨN HÓA VÀ BẢN SẮC Thực tế: Nhiều khách sạn 5 sao thành công hông theo chuẩn kiến trúc phổ thông mà mạnh về bản sắc địa phương – di sản – thiên nhiên. Tiêu chuẩn quốc gia nên đánh giá chất lượng, không nên chuẩn hóa thẩm mỹ. Kiến nghị: Ngoại lệ có kiểm soát đối với khách sạn mang giá trị văn hóa – di sản – sinh thái.				
199			***Sửa đổi, bổ sung***	Phan Thị Hồng Vân	Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần du lịch Thành Thành Công	VỀ TÍNH KHẢ THI & CHI PHÍ ẨN (ĐIỂM NGHẼN LỚN NHẤT) Thực tế tài chính: • 4–5 sao hiện nay: Chịu áp lực chi phí rất lớn (nhân sự, năng lượng, OTA, bảo trì). Vấn đề: • Dự thảo chưa đánh giá đầy đủ chi phí tuân thủ. Nguy cơ:	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						• Khách sạn đạt sao nhưng lỗ vận hành. • Sao cao nhưng chất lượng thực giảm. Tiêu chuẩn không nên đẩy khách sạn vào tình trạng "đạt chuẩn nhưng không sống được". Kiến nghị: • Đánh giá tác động chi phí. • Lộ trình áp dụng theo giai đoạn. • Thí điểm trước với nhóm khách sạn 5 sao lớn.				
200			***Sửa đổi, bổ sung***	Bùi Thanh Thủy	Trưởng khoa Du lịch, Đại học Văn hóa Hà Nội	Mục 2, thuật ngữ và định nghĩa xem xét bổ sung diễn giải đầy đủ, rõ ràng hơn các thuật ngữ, định nghĩa về hệ thống khách sạn VD, thuật ngữ khách sạn: Khách sạn là một loại hình cơ sở lưu trú được xây dựng thành khối, đảm bảo chất lượng về CSVC, trang thiết bị tiện nghi và các dịch vụ phục vụ khách lưu trú. Tương tự với khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn nổi, khách sạn bên đường...	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
201			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Trung Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL An Giang	Các tiêu chí liên quan phục vụ người theo các tín ngưỡng, tôn giáo chưa được đề cập cụ thể trong dự thảo tiêu chuẩn quốc gia.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
202			***Sửa đổi, bổ sung***	Bùi Xuân Trường	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Phú Thọ	Tại mục nhân sự trong dự thảo tiêu chuẩn đề xuất: Bổ sung tiêu chí khuyến khích hoặc bắt buộc các khách sạn phối hợp với các cơ sở đào tạo tại chỗ tổ chức các khóa tập huấn kỹ năng nghề (theo chuẩn VTOS) thay vì chỉ yêu cầu bằng cấp chính quy.				
203			***Sửa đổi, bổ sung***	Bùi Xuân Trường	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Phú Thọ	Về trình độ chuyên môn và ngoại ngữ đề xuất: Nghiên cứu điều chỉnh theo hướng áp dụng linh hoạt yêu cầu về trình độ ngoại ngữ đối với cơ sở lưu trú hạng 1-2 sao tại vùng sâu, vùng xa và khu	Bảo lưu vì tiêu chuẩn áp dụng thống nhất trong toàn quốc		1	

						du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng (như Tam Đảo, Tân Sơn, Hạ Hòa, Mai Châu). Thay vì yêu cầu bắt buộc về bằng cấp ngoại ngữ, đề nghị tập trung đánh giá khả năng giao tiếp ngoại ngữ thực tế ở mức cơ bản hoặc tiếng dân tộc thiểu số địa phương và sự am hiểu văn hóa địa phương của nhân viên.				
204			***Sửa đổi, bổ sung***	Bùi Xuân Trường	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Phú Thọ	Về loại hình lưu trú đặc thù (Homestay, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê) đề xuất: Dự thảo TCVN mới (TCVN 4391: 2015) hiện chỉ tập trung vào khách sạn xếp hạng sao. Tuy nhiên, du lịch cộng đồng (homestay) rất phát triển tại Vườn Quốc gia Xuân Sơn. Tam Đảo, Mai Châu. Đề xuất Cục Du lịch Quốc gia sớm xây dựng, sửa đổi bộ tiêu chí riêng cho loại hình lưu trú này (nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê).Vì các tiêu chí hiện hành áp dụng cho loại hình này còn đơn giản, chưa đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch.	Không nằm trong phạm vi tiêu chuẩn		1	
205			***Sửa đổi, bổ sung***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Phần 3: Phân loại, xếp hạng khách sạn - Bổ sung phân loại resort riêng, trọng số 10-15% cho không gian xanh (lý do: 60% 5 sao là resort; giải pháp: tham chiếu AAA). - Bổ sung tiêu chí phân biệt rõ giữa khách sạn vận hành theo thương hiệu quốc tế và khách sạn độc lập trong cùng hạng sao. Lý do: Thực tế cho thấy khách sạn thuộc tập đoàn quốc tế chịu sự kiểm soát chất lượng kép (TCVN và tiêu chuẩn tập đoàn), trong khi khách sạn độc lập chỉ áp dụng TCVN, dẫn đến chênh lệch về hệ thống quản trị và trải nghiệm dù cùng hạng sao. Giải pháp: Xem xét bổ sung tiêu chí cộng điểm hoặc ghi chú phân loại bổ sung (ví dụ: “4 sao – vận hành theo	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						thương hiệu quốc tế") để tăng tính minh bạch cho du khách và công tác quản lý.				
206			***Sửa đổi, bổ sung***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Phần 4: Yêu cầu chung / yêu cầu cụ thể - Thêm công nghệ số bắt buộc cho 4-5 sao (app, IoT; lý do: 81% du khách dùng AI; giải pháp: ISO 22483). - Bổ sung Yêu cầu về năng lực quản trị rủi ro và xử lý khủng hoảng; Đối với khách sạn 4–5 sao phải có kế hoạch quản trị rủi ro và quy trình ứng phó khủng hoảng (dịch bệnh, sự cố an toàn, truyền thông).Lý do: Sau COVID-19 và các sự cố truyền thông trong ngành du lịch, năng lực quản trị rủi ro trở thành yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến an toàn khách và uy tín điểm đến. Giải pháp: Quy định mức độ tối thiểu (có văn bản, có phân công trách nhiệm), không yêu cầu mô hình phức tạp; tham chiếu thông lệ quản trị của các tập đoàn khách sạn quốc tế.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
207			***Sửa đổi, bổ sung***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Mục 4.3 – Dịch vụ phục vụ khách: Bổ sung yêu cầu khách sạn phải có cơ chế tiếp nhận, phản hồi và xử lý ý kiến khách hàng bằng văn bản hoặc nền tảng số. Lý do: Hiện nay việc xử lý phản ánh của khách còn mang tính tự phát, chưa được chuẩn hóa; trong khi phản hồi khách hàng là một chỉ báo quan trọng về chất lượng dịch vụ. Giải pháp:Cho phép linh hoạt hình thức (email, ứng dụng, nền tảng OTA), nhưng yêu cầu có quy trình và thời gian phản hồi rõ ràng	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
208			***Sửa đổi, bổ sung***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Mục 4.3.6 Dịch vụ đặt phòng: Hiện chuẩn hầu hết các khách sạn 5* quốc tế đều có giờ nhận phòng tiêu chuẩn là 15 giờ, vì vậy đề xuất điều chỉnh Khách sạn phải xác định và thông báo rõ với khách thời gian nhận phòng sớm nhất, thời gian này không nên muộn hơn 15:00 (3 giờ chiều).	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

209			***Sửa đổi, bổ sung***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Phần 5: Tăng điểm an toàn thực phẩm lên 10% (lý do: hậu COVID; giải pháp: HACCP).	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
210			***Sửa đổi, bổ sung***	Thái Ngọc Sơn	Phó Tổng Giám Đốc Khối Giải Trí - Nghỉ Dưỡng Sun Group	Bảng 1 – Tiêu chí xếp hạng sao mục trong buồng ngủ 4 – 5 sao: - Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ (áp dụng đối với khách sạn). Nên bổ sung thêm mục phần sàn chất liệu cao cấp, phù hợp với kiến trúc, chủ để từng khách sạn - Hệ thống camera trong phòng họp, Hệ thống camera trong phòng hội thảo, Hệ thống camera trong phòng hội nghị: Các phần hệ thống camera này nên bỏ vì không phù hợp với nhu cầu sự kiện - Thảm trải phòng họp, Thảm trải phòng hội thảo, Thảm trải phòng hội nghị: Nên điều chỉnh thành thiết kế đẳng cấp, phù hợp tiêu chuẩn 4-5 sao khách sạn - Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước. Nên điều chỉnh bỏ vì phụ thuộc vào hạ tầng nước, sẽ điều chỉnh khi hạ tầng nước đồng bộ. Các nước mà khách uống hiện tại đều dung các nước đóng chai đủ tiêu chuẩn, có thể bắt buộc khách sạn 5 sao dung chai nước thủy tinh. - Hiện các nước ASEAN trong khu vực đã yêu cầu đưa các Tổng Giám Đốc (GM) là người trong nước vào vận hành các khách sạn, phần này đề xuất cần đưa vào dự thảo để có thể tạo nguồn, nâng cao kỹ năng quản lý và phát triển du lịch Việt Nam trong tương lai mà không phụ thuộc người nước ngoai cho các vị trí quan trọng. Nhất là tình hình khan hiếm nguồn nhân lực chất lượng cao trong nghành. Nên phần người quản lý xem	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		

						xét đưa phần bắt buộc dùng người Việt Nam (với các khách sạn hàng cao cấp thì ít nhất phó tổng giám đốc cũng phải là người Việt Nam quản lý).				
211			***Sửa đổi, bổ sung***	Phạm Lê Thảo	Phó Trưởng phòng, Phòng Lữ hành, Cục DLQGVN	Ở Phụ lục A: đề nghị rà soát lại hướng dẫn tại nội dung đánh giá, chấm điểm. Tại nội dung này hiện được chia thành 2 cột, trong đó một cột hướng dẫn đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*) và cột còn lại hương dẫn cho điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*). Tuy nhiên, tại nội dung tiêu chí thì không có tiêu chí nào được đánh dấu (*) cả. Xem xét lại việc đặt tên phụ lục. Nếu chỉ có 1 phụ lục thì không cần đặt là phụ lục A.	Tiếp thu và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
212			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Công Thành	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hà Tĩnh	Hiện nay, các cơ sở lưu trú có chất lượng tốt được xây dựng mới khá nhiều, tuy nhiên lại hạn chế về bố trí khu vực nhà hàng ăn uống, khách ít có nhu cầu ăn uống tại cơ sở lưu trú. Để tạo điều kiện cho các cơ sở lưu trú du lịch, kính đề nghị Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam xem xét bỏ quy định bắt buộc (dấu X) về việc phải có nhà hàng hoặc khu vực phục vụ ăn uống đối với hạng khách sạn 1 sao và 2 sao. Hoặc chuyển tiêu chí này từ "Bắt buộc" sang "Khuyến khích (chấm điểm)". Điều này giúp các cơ sở lưu trú nhỏ tối ưu diện tích để đầu tư vào chất lượng phòng, phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng hiện nay (ít ăn tại khách sạn hạng nhỏ), việc dành diện tích cho nhà hàng (thường xuyên vắng khách) gây lãng phí tài nguyên và tăng chi phí vận hành không cần thiết (nhân sự bếp, bảo quản thực phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm) đồng thời giúp các doanh nghiệp giảm bớt các thủ tục về vệ sinh ATTP nếu không thực sự kinh doanh ăn uống.	Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.		1	
213			***Sửa đổi, bổ sung***	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Hiện nay, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1616/QĐ-TTg ngày 28/7/2025 về	Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không		1	

						việc phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa 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 năm 2025. Trong đó, các thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch từ 1-5 sao đã được phê duyệt phương án cắt giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết và giảm lệ phí thẩm định nhằm khuyến khích doanh nghiệp chủ động đăng ký xếp hạng, nâng cao chất lượng dịch vụ theo quy định của Luật Du lịch. Tuy nhiên, trên thực tế, việc doanh nghiệp chủ động đăng ký xếp hạng còn hạn chế; công tác xử lý tình trạng quảng cáo mạo nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, đặc biệt trên các nền tảng OTA vẫn còn gặp nhiều khó khăn. Một trong những nguyên nhân là một số tiêu chuẩn xếp hạng còn mang tính hình thức, chưa sát thực tiễn, gây khó khăn cho doanh nghiệp trong quá trình tiếp cận và thực hiện. Vì vậy, đề nghị hệ thống tiêu chuẩn xếp hạng sau khi sửa đổi cần được xây dựng theo hướng cởi mở, linh hoạt, sát thực tiễn, tránh đặt ra các yêu cầu mang tính hình thức, phức tạp hoặc khó khả thi. Việc hoàn thiện theo hướng này sẽ tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp tham gia đăng ký công nhận hạng; đồng thời góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, từng bước khắc phục tình trạng quảng cáo sai hạng, mạo nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch trên thị trường.	giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.			
214			***Sửa đổi, bổ sung***	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Về phân loại khách sạn Hiện tại, dự thảo tiếp tục phân loại khách sạn thành 04 loại hình: Khách sạn (Hotel), Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort), Khách sạn bên đường	Việc phân loại theo Luật Du lịch		1	

						(Motel), Khách sạn nổi (Floating Hotel). Qua thực tiễn quản lý, đề nghị: Xem xét loại bỏ loại hình Khách sạn bên đường (Motel) do không còn phù hợp với thực tế tại Việt Nam; các cơ sở gắn biển "Motel" hiện nay chủ yếu là nhà nghỉ, nhà trọ, không đúng với bản chất loại hình theo tiêu chuẩn. - Bổ sung một số loại hình mới, cụ thể: + Khách sạn Boutique: quy mô nhỏ, thiết kế đặc sắc, chú trọng trải nghiệm cá nhân. + Khách sạn tĩnh dưỡng/Chăm sóc sức khỏe (Retreat/Wellness): tập trung phục hồi sức khỏe, thiền, yoga...; có đặc thù riêng về không gian, tiện ích, dịch vụ, khác biệt so với resort thông thường. Việc bổ sung và điều chỉnh loại hình sẽ góp phần phản ánh đúng thực tiễn phát triển, tạo thuận lợi cho công tác xếp hạng và quản lý.				
215			***Sửa đổi, bổ sung***	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Đối với một số tiêu chí hiện đang quy định bắt buộc như khách sạn 2 sao phải có 01 nhà hàng, khách sạn 3 sao phải có quầy bar và 01 phòng họp 30 ghế, đề nghị cơ quan soạn thảo nghiên cứu điều chỉnh thành tiêu chí khuyến khích. Việc này nhằm bảo đảm phù hợp với thực tiễn đầu tư, kinh doanh, tránh lãng phí nguồn lực do doanh nghiệp phải đầu tư để đáp ứng điều kiện xếp hạng nhưng không có nhu cầu hoặc không khai thác trong quá trình hoạt động	Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.		1	
216			***Sửa đổi, bổ sung***	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Đề nghị Ban soạn thảo nghiên cứu bổ sung nhóm tiêu chí khuyến khích (cộng điểm) nhằm ghi nhận các yếu tố vượt trội, tạo động lực cho doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ, đổi mới mô hình kinh doanh và phát triển bền vững, cụ thể: a) Trải nghiệm khách hàng - Cung cấp dịch vụ cá nhân hóa, sản phẩm, dịch vụ mang tính độc đáo, khác biệt;	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất	1		

						- Đánh giá, phản hồi tích cực của khách hàng trên các nền tảng uy tín; - Khu vực lễ tân có trang bị trạm sạc điện thoại/thiết bị dì động phục vụ khách lưu trú; - Có quy định hoặc khuyến nghị về thời gian xử lý thủ tục check-in/check-out nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. b) Môi trường và phát triển bền vững - Thực hiện các giải pháp tiết kiệm năng lượng, tiết kiệm nước, sử dụng năng lượng tái tạo; - Sử dụng vật liệu, bao bì sinh học cho amenities trong phòng và sản phẩm take- away (thay thế dần vật liệu giấy/nhựa truyền thống); - Có chứng nhận xanh, tiêu chuẩn môi trường, hoặc chương trình vận hành thân thiện môi trường. c) Bản sắc văn hóa và giá trị địa phương - Thiết kế kiến trúc, nội thất mang đặc trưng văn hóa địa phương; - Ưu tiên sử dụng sản phẩm, nguyên liệu, dịch vụ của địa phương, góp phần phát triển kinh tế cộng đồng. d) Ứng dụng chuyển đổi số và công nghệ - Triển khai check-in/check-out không tiếp xúc, tự động hoặc trực tuyến; - Ứng dụng hệ thống quản lý vận hành tổng thể (đặt phòng, dịch vụ, doanh thu, nhân sự); - Phát triển smart-room, thanh toán không tiền mặt, bảo mật dữ liệu khách hàng; - Ứng dụng AI trong chăm sóc khách hàng và vận hành ; - Thay thế tài liệu giấy bằng in-house movie/TV, Smart TV đa chức năng, cập nhật các thông tin tại			

						điểm đến, dịch vụ cơ sở, QR code, nền tàng số để cung cấp thông tin cho khách lưu trú.				
217			***Sửa đổi, bổ sung***	Văn Bá Sơn	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Đà Nẵng	Bổ sung tiêu chí cộng điểm đối với các cơ sở lưu trú đạt được giải thưởng, danh hiệu uy tín trong nước và quốc tế, nhằm ghi nhận chất lượng vượt trội và khuyến khích nâng cao thương hiệu.				
218			***Sửa đổi, bổ sung***	Hồ Văn Hoan	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Quảng Trị	Tại mục Lời nói đầu (trang 04) đã ghi: TCVN xxxx:202x thay thế TCVN 4391:2015, do vậy tại mục 2 Thuật ngữ và định nghĩa, từ 2.1 đến 2.10 đề nghị sửa đổi cụm từ: "[TCVN 9506:2012, định nghĩa 2.3 có sửa đổi]" thành: " TCVN 4391:2015" (vì trong bản tiêu chuẩn quốc gia năm 2015 đã ghi nội dung này).		1		
219			***Sửa đổi, bổ sung***	Vũ Thị Mai Oanh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Lào Cai	Tại mục 4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, đề nghị Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, cơ quan chủ trì soạn thảo, nghiên cứu điều chỉnh quy định theo các phương án như sau: - Thứ nhất: hướng giao quyền chủ động và trách nhiệm cho Chủ cơ sở lưu trú du lịch, cụ thể: Không quy định cứng bắt buộc về trình độ chuyên môn, chứng chỉ nghề đối với từng vị trí trưởng bộ phận và nhân viên trong tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn; Chủ cơ sở lưu trú lịch chịu trách nhiệm tổ chức, bố trí nhân sự phù hợp, đảm bảo chất lượng dịch vụ tương ứng với hạng khách sạn đã đăng ký và được công nhận; Cơ quan quản lý nhà nước thực hiện kiểm tra, đánh giá thông qua chất lượng dịch vụ thực tế, mức độ hài lòng của khách du lịch và việc duy trì tiêu chuẩn hạng thay vì kiểm tra hồ sơ bằng cấp, chứng chỉ của cá nhân. Lý do: Từ thực tiễn quản lý tại địa phương, quy định về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ phát sinh nhiều khó khăn trong quá trình áp	Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.			1

						dụng, do nguồn nhân lực du lịch còn hạn chế, không đồng đều về đào tạo, trong khi nhiều lao động có kinh nghiệm thực tiễn lâu năm, giao tiếp tốt với người nước ngoài nhưng chưa được cấp chứng chỉ theo quy định. Việc điều chỉnh theo hướng trên sẽ tăng tính linh hoạt, phù hợp thực tiễn địa phương, đồng thời vẫn đảm bảo mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ. - Thứ hai: Đối với các chứng chỉ nghề, chứng nhận trình độ chuyên môn nghiệp vụ của các trưởng bộ phận và nhân viên phục vụ đề nghị công nhận đối với các chứng chỉ nghề, chứng nhận do các tổ chức, tập đoàn khách sạn lớn trong và ngoài nước đào tạo. Lý do nhiều cơ sở lưu trú do tập đoàn khách sạn lớn trong và ngoài nước vận hành nên quy trình đào tạo thường phù hợp, đáp ứng theo tiêu chuẩn thực tế của các tập đoàn đề ra.				
220			***Sửa đổi, bổ sung***	Phạm Văn Hiệu	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Hưng Yên	Bảng 1 Tiêu chí xếp hạng: Phần 4.1: Trình độ chuyên môn, ngoại ngữ: Đề nghị bỏ: Đối với khách sạn hạng 2 sao: Đề nghị bỏ phần: 1 năm kinh nghiệm đối với người quản lý, trưởng bộ phận. Đối với khách sạn hạng 3 sao, 4 sao: Đề nghị bỏ phần: 2 năm kinh nghiệm đối với người quản lý, trưởng bộ phận. Đối với khách sạn hạng 5 sao: Đề nghị bỏ phần: 3 năm kinh nghiệm đối với người quản lý, trưởng bộ phận.	Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ.			1
221			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Đề nghị bỏ tiêu chí khuyến khích "dây phơi quần áo" đối với khách sạn 5 sao. Lý do: Tiêu chí trên không phù hợp với định hướng thiết kế, tiêu chuẩn thẩm mỹ và trải nghiệm dịch vụ của khách	Sẽ chỉnh sửa cho hợp lý hơn nhưng vẫn cần chỗ phơi quần áo			1

						sạn hạng 5 sao, vốn ưu tiên không gian khép kín, tỉnh gọn, sang trọng và các giải pháp sấy – giặt chuyên nghiệp.				
222			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Đề nghị bỏ tiêu chí bắt buộc "Gạt tàn nếu phòng cho phép hút thuốc" đối với hạng khách sạn từ 1-5 sao; thay thế bằng việc bố trí " tờ rơi, tập gấp tuyên truyền cấm hút thuốc lá trong phòng ngủ". Lý do: Hiện nay đã có tiêu chí bắt buộc bố trí khu vực riêng cho phép hút thuốc trong khách sạn; đồng thời, Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá đã quy định rõ các hành vi bị cấm và chế tài xử phạt đối với hành vi hút thuốc lá trong phòng nghỉ. Do đó, việc yêu cầu trang bị gạt tàn trong phòng ngủ không còn phù hợp với định hướng hạn chế hút thuốc, bảo vệ sức khỏe du khách và môi trường lưu trú.	Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá vẫn cho khách hút thuốc tại khu vực riêng trong khách sạn		1	
223			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Cửa thoát hiểm chống cháy" đối với hạng khách sạn từ 1-5 sao. Lý do: Đây là yêu cầu bắt buộc trong thiết kế, xây dựng và đưa công trình vào sử dụng theo quy định tại Nghị định số 136/2020/ND-CP của Chính phủ và Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 06:2022/BXD về an toàn cháy cho nhà và công trình ban hành kèm theo Thông tư số 06/2022/TT-BXD của Bộ Xây dựng. Việc bổ sung tiêu chí nhằm bảo đảm an toàn tính mạng, tài sản của du khách và phù hợp với hệ thống quy chuẩn, tiêu chuẩn pháp luật hiện hành.		1		
224			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Đề nghị bỏ tiêu chí bắt buộc "Phục vụ ăn sáng đối với khách sạn hạng 1 sao". Lý do: Tại nhóm tiêu chí về nhà hàng, quầy bar, bếp, không quy định bắt buộc khách sạn hạng 1 sao phải có các hạng mục này. Do đó, việc yêu cầu bắt buộc phục vụ ăn sáng đối với khách sạn hạng 1 sao chưa bảo	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất			1

						đảm tính đồng bộ, thống nhất giữa các nhóm tiêu chí, đồng thời không phù hợp với quy mô, mô hình kinh doanh của loại hình lưu trú hạng thấp.				
225			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Phục vụ nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo" đối với khách sạn hạng 1 sao và 2 sao. Lý do: Đối với khách sạn hạng 1 sao và 2 sao, chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên là yếu tố then chốt quyết định mức độ hài lòng của du khách, trong bối cảnh cơ sở vật chất và tiện nghi còn hạn chế. Việc bổ sung tiêu chí này nhằm bảo đảm mức chất lượng dịch vụ tối thiểu, nâng cao trải nghiệm lưu trú và hình ảnh điểm đến, phù hợp với yêu cầu quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ du lịch.		1		
226			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Đề nghị cụ thể hoá: (1) Dịch vụ phục vụ người khuyết tật và người cao tuổi, (2) Dịch vụ phục vụ khách người Hồi giáo. Lý do: Nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận dịch vụ, nâng cao trải nghiệm du khách và phù hợp với xu hướng phát triển du lịch bền vững, bao trùm và hội nhập quốc tế.	Đã có các Tiêu chuẩn TCVN 14230:2024 Dịch vụ du lịch thân thiện với người Hồi giáo – Các yêu cầu và Quy chuẩn QCVN 10:2014/BXD về Xây dựng công trình đảm bảo người khuyết tật tiếp cận sử dụng để tham chiếu		1	
227			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Đề nghị làm rõ cách đánh giá đối với tiêu chí “sử dụng tin học văn phòng" của các trưởng bộ phận. Lý do: Hiện nay chưa có hướng dẫn cụ thể về mức độ, phạm vi kỹ năng hoặc hình thức đánh giá đối với tiêu chí này, dẫn đến cách hiểu và áp dụng không thống nhất giữa các cơ sở trong việc xác định mức độ "sử dụng được" và "sử dụng tốt" tin học văn phòng. Việc làm rõ tiêu chí là cần thiết nhằm bảo đảm tính minh bạch, thống nhất và khả năng kiểm tra, đánh giá trong quá trình thẩm định xếp hạng khách sạn.	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất			

228			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Đề nghị Quy định rõ tiêu chí "Chúng chỉ nghề du lịch quốc gia", kẹp gồm cơ sở đào tạo nghề đủ điều kiện được cấp chứng chỉ. Lý do: Hiện mà chua có hướng dẫn cụ thể hoặc danh mục các cơ sở đào tạo được phép cấp chứng chỉ nghề du lịch quốc gia, dẫn đến khó khăn, lúng túng trong công tác tiếp nhận, kiểm tra và thẩm định hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Việc quy định rõ nội dung này là cần thiết nhằm bảo đảm tính thống nhất, minh bạch và thuận lợi trong quá trình áp dụng tiêu chí.	Nội dung này do Bộ Giáo dục và đào tạo quy định, không quy định trong Tiêu chuẩn			1
229			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Lâm Nguyên	Phó Giám đốc VHTTDL Quảng Ninh	Đề nghị bổ sung tiêu chí: Thực hiện đầy đủ, đúng quy định chế độ bảo cáo thống kê du lịch; tích cực tham gia các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, hoạt động kích cầu du lịch, chương trình tuyên truyền, tập huấn, bồi dưỡng liên quan đến phát triển du lịch do cơ quan quản lý nhà nước mời tham gia. Lý do: Việc bổ sung tiêu chỉ này nhằm nâng cao tính tuân thủ pháp luật trong hoạt động du lịch, bảo đám nguồn thông tin thống kê đầy đủ, kịp thời phục vụ công tác quản lý, điều hành và hoạch định chính sách. Đồng thời, sự tham gia chủ động của các cơ sở lưu trú vào các hoạt động do cơ quan quản lý nhà nước tổ chức góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và hiệu quả phối hợp giữa quản lý nhà nước với cơ sở kinh doanh du lịch, phù hợp với định hướng phát triển du lịch bền vững.	Tiêu chuẩn chất lượng không quy định tiêu chí báo thống kê du lịch; tích cực tham gia các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, hoạt động kích cầu du lịch, chương trình tuyên truyền, tập huấn, bồi dưỡng liên quan đến phát triển du lịch... vì đó là công tác quản lý hành chính.		1	
230			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Thị Thanh Chuyên	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Điện Biên	Bộ Tiêu chuẩn này mới tập trung vào các yếu tố khách quan như cơ sở vật chất, trang thiết bị mà không chú trọng nhiều đến chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng, nên hầu hết các khách sạn chỉ đảm bảo đạt được tiêu chí cơ bản mà chưa quan tâm sâu vào nhu cầu và sự mong	Đã bổ sung thêm nhiều yêu cầu dịch vụ	1		

						đợi cao hơn của khách hàng, đề nghị xem xét bổ sung.				
231			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Văn Long	Vụ trưởng Vụ KHCN, Bộ NNMT	Dự thảo tiêu chuẩn còn chung chung, chưa có chỉ tiêu định lượng, như: tần suất kiểm tra, đánh giá; ngưỡng kỹ thuật hoặc căn cứ đối chiếu. Khó lượng hóa khi đánh giá, chấm điểm xếp hạng; dễ phát sinh cách hiểu và cách áp dụng khác nhau khi áp dụng	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề. Các tiêu chuẩn dịch vụ thường ít lượng hóa, như ISO			1
232			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Văn Long	Vụ trưởng Vụ KHCN, Bộ NNMT	Đối với các biện pháp quản lý môi trường, chứng nhận xanh: - Bổ sung các nội dung định lượng về kiểm soát xả thải (nước thải, chất thải). - Bổ sung biện pháp tiết kiệm nước, năng lượng (thiết bị tiết kiệm nước, điện). - Bổ sung mức tối thiểu bắt buộc về quản lý môi trường, chứng nhận xanh đối với tất cả các hạng sao, đặc biệt đối với hạng 4 sao và 5 sao.	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1		
233			***Sửa đổi, bổ sung***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	a) Về tiêu chí số lượng buồng đối với từng hạng sao: Đề nghị làm rõ quy định, định nghĩa về buồng ngủ để làm cơ sở xác định số lượng buồng ngủ theo quy định tiêu chuẩn hạng sao, đặc biệt đối với loại hình khách sạn nghỉ dưỡng. - Lý do: Đối với khách sạn, mỗi phòng ngủ được thiết kế độc lập, bảo đảm đầy đủ các tiện nghi khép kín và được kinh doanh theo hình thức bán trọn một phòng cho khách. Tuy nhiên, đối với loại hình khách sạn nghỉ dưỡng, đặc biệt là các căn villa (villa 1 phòng ngủ, villa 2 phòng ngủ, villa 3 phòng ngủ), phương thức thiết kế có sự khác biệt. Theo đó, các tiện nghi sinh hoạt như phòng khách, bếp,khu vệ sinh chung… được bố trí sử dụng chung trong một căn villa, chỉ riêng	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất			1

						các phòng ngủ được thiết kế tách biệt. Trên thực tế, mô hình này phù hợp khi phục vụ nhóm khách quen hoặc gia đình có nhu cầu thuê trọn căn villa; tuy nhiên, đối với khách lẻ hoặc khách không quen biết, việc sử dụng chung một căn villa là không phù hợp với nhu cầu và tập quán lưu trú. Do đó, đặt ra vấn đề trong việc xác định số lượng buồng để làm căn cứ đánh giá, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch theo tiêu chuẩn hạng sao: đối với villa có 3 phòng ngủ, việc xác định là 3 buồng ngủ theo quy định hay chỉ tính là 1 buồng ngủ cần được xem xét, làm rõ và thống nhất trong quá trình áp dụng quy chuẩn. - Đề xuất: Cần thống nhất cách định nghĩa và phương pháp xác định số lượng buồng ngủ trong công tác quản lý và đánh giá cơ sở lưu trú du lịch. Đặc biệt, đối với loại hình khách sạn nghỉ dưỡng, buồng ngủ được xem xét, tính toán để xếp hạng cần bảo đảm đi kèm đầy đủ các tiện ích, chức năng sử dụng cơ bản tương đương với một phòng khách sạn thông thường, nhằm bảo đảm tính thống nhất, minh bạch và phù hợp với thực tiễn khai thác kinh doanh.				
234			***Sửa đổi, bổ sung***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	b) Về tiêu chí nơi để xe tại khách sạn: Đề nghị nghiên cứu, bổ sung quy định về bố trí nơi để xe đối với loại hình khách sạn nổi, nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của khách lưu trú. Theo đó, cần xem xét yêu cầu có khu vực để xe phù hợp, thuận tiện và bảo đảm an toàn tại hoặc gần khu vực lưu trú, tạo điều kiện cho khách tiếp cận và sử dụng dịch vụ một cách thuận lợi	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất	1			

235			***Sửa đổi, bổ sung***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	c) Về tiêu chí sảnh đón tiếp Đề nghị nghiên cứu, bổ sung quy định cụ thể về khu vực sảnh đón tiếp đối với loại hình khách sạn nổi, nhằm bảo đảm điều kiện phục vụ khách lưu trú, phù hợp với đặc thù hoạt động và yêu cầu quản lý nhà nước trong lĩnh vực lưu trú du lịch.	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất	1			
236			***Sửa đổi, bổ sung***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	d) Về tiêu chí mắt nhìn gắn trên cửa: Đề nghị nghiên cứu, xem xét đưa tiêu chí này trở thành tiêu chí bắt buộc đối với cơ sở lưu trú du lịch hạng từ 3 đến 5 sao; đồng thời áp dụng theo hướng khuyến khích đối với cơ sở lưu trú hạng từ 1 đến 2 sao. Đây là một trong những quy định cần thiết nhằm bảo đảm tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và an toàn cho khách lưu trú	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất			1	
237			***Sửa đổi, bổ sung***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	e) Về tiêu chí chứng chỉ môi trường: Đề nghị nghiên cứu, xem xét đưa tiêu chí "Được cấp chứng chỉ, nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững" trở thành tiêu chí bắt buộc đối với cơ sở lưu trú du lịch hạng 5 sao.	Việc cấp này chưa phổ biến nên chưa quy định bắt buộc được		1		
238			***Sửa đổi, bổ sung***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	f) Về tiêu chí phòng họp, hội nghị, hội thảo: Đề nghị nghiên cứu, xem xét đưa tiêu chí "phòng họp, hội nghị, hội thảo" trở thành tiêu chí bắt buộc đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 5 sao; đồng thời áp dụng theo hướng khuyến khích đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng từ 1 đến 4 sao. Việc bổ sung tiêu chí này nhằm đáp ứng xu hướng phát triển du lịch MICE, lĩnh vực đang được quan tâm và định hướng phát triển tại địa phương. Đồng thời, đề nghị điều chỉnh yêu cầu về số lượng phòng họp, hội nghị, hội thảo đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 5 sao theo hướng: bố trí tối thiểu 01 phòng hội nghị, 02 phòng hội thảo	Sửa theo ý kiến Sở VHTTDL ngược lại, sẽ lấy ý kiến hội nghị chuyên đề			1	

						và 01 phòng họp, bảo đảm đáp ứng nhu cầu tổ chức các sự kiện, hội nghị quy mô và tính chất khác nhau.					
239			***Sửa đổi, bổ sung***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	g) Đề nghị nghiên cứu, xem xét bổ sung thêm tiêu chí về "Phòng chống tác hại thuốc lá" gồm: Ban hành quy định về phòng chống tác hại của thuốc lá; Niêm yết / đặt biển "Cấm hút thuốc lá" trong khách sạn (Sảnh, phòng hội nghị, nhà hàng / bar, nhà bếp, buồng ngủ, hành lang, cầu thang bộ); Bố trí khu vực dành riêng cho người hút thuốc lá (nếu có) đúng quy định hoặc thực hiện mô hình khách sạn không hút thuốc lá hoàn toàn; Không bố trí các điểm bán thuốc lá; không tiếp nhận tài trợ của các công ty thuốc lá hay các tổ chức có liên quan đến thuốc lá; không trưng bày sử dụng tên, nhãn hiệu, biểu tượng thuốc lá với các sản phẩm dịch vụ khác; Tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội quy không hút thuốc lá cho nhân viên; Phổ biến cho khách du lịch các quy định về cấm hút thuốc lá trong khách sạn. Việc bổ sung tiêu chí "Phòng chống tác hại thuốc lá" vào hệ thống tiêu chí xếp hạng khách sạn là cần thiết nhằm bảo đảm sức khỏe, an toàn cho khách lưu trú và người lao động; đồng thời tăng cường thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tác hại của thuốc lá. Tiêu chí này cũng phù hợp với xu hướng nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển du lịch xanh, du lịch bền vững và đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của du khách, đặc biệt là khách quốc tế, góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, văn minh của cơ sở lưu trú du lịch	Tiếp thu một phần và sẽ chỉnh sửa, giải trình trong thuyết minh. Sẽ lấy ý kiến trong Hội thảo/ Hội nghị chuyên đề	1			

240			***Sửa đổi, bổ sung***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	h) Về tiêu chí bằng cấp Người quản lý và nhân viên phục vụ Đề nghị rà soát lại các yêu cầu về trình độ, chứng chỉ nghề theo hướng linh hoạt hơn, phù hợp với thực tế nguồn nhân lực tại các địa phương, đồng thời vẫn đảm bảo chất lượng dịch vụ. Cụ thể: - Đối với Trưởng bộ phận: Đề nghị nghiên cứu, xem xét điều chỉnh yêu cầu trình độ theo hướng "Tốt nghiệp Sơ cấp/Trung cấp/Cao đẳng nghề……(phù hợp theo từng hạng sao) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia hoặc nếu chuyên ngành khác thì phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ……(phù hợp với vị trí đang đảm nhiệm tại từng loại hạng sao). - Đối với nhân viên phục vụ: Hiện nay quy định yêu cầu tối thiểu 70% nhân viên có chứng chỉ nghề phù hợp với lĩnh vực đang làm việc. Tuy nhiên, theo chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn tỉnh, các ngành như Quản trị khách sạn, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành… đã được trang bị đầy đủ các nghiệp vụ chuyên môn liên quan đến hoạt động lưu trú (lễ tân, buồng, bàn…) và năng lực ngoại ngữ (trình độ B1, B2). Vì vậy, đề nghị nghiên cứu mở rộng quy định theo hướng công nhận các văn bằng nêu trên, trường hợp nội dung đào tạo thể hiện trong bảng điểm phù hợp với vị trí công việc đang đảm nhiệm thì được xem là đáp ứng yêu cầu theo quy định; đặc biệt đối với các chứng chỉ ngoại ngữ được cấp theo Tiêu chuẩn Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam.	Về nguyên tắc, tiêu chuẩn sau soát xét không giảm chất lượng so với tiêu chuẩn cũ. Nhưng sẽ quy định linh hoạt hơn	1			
241			***Sửa đổi, bổ sung***	Cung Quỳnh Anh	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Khánh Hòa	Đối với các yêu cầu mới liên quan đến khả năng tiếp cận cho người khuyết tật, bảo vệ môi trường, số hóa thông tin…, đề nghị xem xét quy định lộ	Sẽ áp dụng theo hạng sao. Việc áp dụng Tiêu	1			

						trình áp dụng theo từng hạng sao hoặc theo thời gian	chuẩn sẽ bắt đầu từ năm 2027				
242			***Sửa đổi, bổ sung***	Nguyễn Thị Kim Chung	Phó Giám đốc Sở VHTTDL Gia Lai	Đề xuất giảm quy mô buồng ngủ đối với Khách sạn hạng 3 sao là 40 buồng và đối với Khách sạn nghỉ dưỡng hạng 3 sao là 30 buồng ngủ.	Lấy ý kiến trong Hội thảo/ hội nghị chuyên đề để thống nhất				
243			***Sửa đổi, bổ sung***	Phạm Thị Phương Thảo	Phó trưởng ban Ban Tiêu chuẩn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ.	Do Luật sửa đổi bổ sung một số điều Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật đã được Quốc hội thông qua vì vậy đề nghị bổ sung lấy ý kiến trên cớ sở dữ liệu quốc gia	Đã gửi lấy ý kiến bổ sung	1			
								275	**95**	**23**	