

UBND THÀNH PHỐ HUẾ
SỞ DU LỊCH

Số: /SDL-QLDL
V/v trả lời phản ánh của công dân trên
Hue-S liên quan đến Sankofa Village
Hill Resort and Spa

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

Huế, ngày tháng 5 năm 2026

Kính gửi: Quý Công dân

Sở Du lịch thành phố Huế nhận được phản ánh của Quý Công dân trên hệ thống Hue-S liên quan đến chất lượng dịch vụ không đúng chuẩn tại Sakofa Village Hill Resort & Spa (địa chỉ: 08 Ngọc Hồ, phường Kim Long, thành phố Huế). Sau khi tiếp nhận thông tin, Sở Du lịch đã tiến hành kiểm tra, xác minh và thông tin đến Quý Công dân như sau:

1. Về sự cố hạ tầng:

Cơ sở lưu trú xác nhận có xảy ra tình trạng mất điện tại thời điểm Quý công dân nhận phòng. Nguyên nhân được xác định là do sự cố chập điện tại khu vực phòng lưu trú. Ngay sau khi phát hiện, bộ phận kỹ thuật đã tiến hành xử lý và khắc phục. Đơn vị đã triển khai họp bộ phận liên quan để rút kinh nghiệm, đồng thời cam kết tăng cường kiểm tra định kỳ hệ thống điện, bố trí nhân sự trực kỹ thuật 24/24 nhằm kịp thời xử lý các tình huống phát sinh.

2. Về vấn đề vệ sinh không đảm bảo tiêu chuẩn:

Cơ sở lưu trú thừa nhận tại thời điểm đón khách công tác vệ sinh trong phòng lưu trú chưa được thực hiện đầy đủ, không phát hiện và xử lý kịp thời tình trạng phòng ẩm mốc, bụi bẩn và mùi khó chịu như phản ánh. Sau khi tiếp nhận phản ánh khách sạn đã triển khai các biện pháp khắc phục: triển khai tổng vệ sinh và xử lý triệt để tình trạng ẩm mốc tại khu vực phòng lưu trú; tổ chức họp các bộ phận chấn chỉnh, nhắc nhở và yêu cầu toàn bộ nhân viên phải thực hiện đúng quy trình làm việc; thường xuyên kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ trước khi đón khách vào lưu trú.

3. Về vấn đề khắc phục:

Sau khi nhận được phản ánh của du khách, cơ sở lưu trú đã chủ động liên hệ trao đổi và gửi lời xin lỗi đến khách hàng, đồng thời đơn vị đã thực hiện hoàn trả 100% chi phí mà du khách đã thanh toán.

Sở Du lịch đã yêu cầu cơ sở lưu trú nghiêm túc khắc phục các tồn tại nêu trên, tuân thủ các điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú theo quy định pháp luật. Trong thời gian tới, Sở Du lịch sẽ tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ của các cơ sở lưu trú trên địa bàn nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và quyền lợi của du khách.

Trân trọng cảm ơn ý kiến phản ánh của Quý công dân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban GD Sở;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Dương Thị Thu Truyền