

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 khách sạn
Gardenia Huế

CỘNG HOÀ 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 việc thắc mắc về hạng 2 sao của khách sạn Gardenia Huế (địa chỉ: 91 Võ Thị Sáu, phường Thuận Hóa, thành phố Huế) được hiển thị trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến như Agoda, Booking.com, Trip.com ...

Sau khi tiếp nhận phản ánh, Sở Du lịch trao đổi như sau:

Ngày 31/3/2026, Sở Du lịch đã có Công văn số 656/SDL-NVDL về việc trả lời phản ánh của công dân trên Hue-S liên quan đến khách sạn Gardenia Huế, với các nội dung như sau:

- Đến thời điểm hiện nay, khách sạn Gardenia Huế chưa thực hiện thủ tục đề nghị thẩm định, công nhận hạng sao theo quy định của Luật Du lịch 2017. Việc đăng ký xếp hạng sao đối với cơ sở lưu trú du lịch là không bắt buộc; doanh nghiệp có thể chủ động thực hiện khi có nhu cầu nhằm nâng cao thương hiệu và chất lượng dịch vụ.

- Thông tin hiển thị “hạng sao” trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến chủ yếu dựa trên hệ thống đánh giá, chấm điểm từ trải nghiệm sử dụng dịch vụ của khách hàng trên hệ thống các nền tảng OTAs, không phải do khách sạn cung cấp trực tiếp đăng tải. Các thông tin này không phải là kết quả xếp hạng chính thức do cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận mà do khách hàng trực tiếp đánh giá trên các nền tảng (review score).

Sở Du lịch thông tin để Quý Công dân được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban GD Sở;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Dương Thị Thu Truyền