

Số: *126./2021/QĐ-TNH*

Hà Nội, ngày *27* tháng *12* năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành tỷ lệ số lượng phòng lưu trú tối thiểu phải đánh giá chất lượng dịch vụ nội bộ định kỳ tại các khách sạn chuỗi SOJO và các khách sạn, khu nghỉ dưỡng do TNH quản lý

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý khách sạn TNH;
- Xét đề nghị của Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ;

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1.** Ban hành tỷ lệ số lượng phòng lưu trú tối thiểu phải đánh giá chất lượng dịch vụ nội bộ định kỳ tại các khách sạn chuỗi SOJO và các khách sạn, khu nghỉ dưỡng do TNH quản lý. Chỉ tiêu áp dụng được trình bày chi tiết tại Phụ lục kèm theo Quyết định này.
- Điều 2.** Giao Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện, thường xuyên đánh giá và định kỳ rà soát quyết định này.
- Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH, các Phòng, Ban, Đơn vị trực thuộc TNH và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- HĐQT (để báo cáo);
- Các Phòng/Ban/Đơn vị;
trực thuộc TNH (để thực hiện);
- Lưu: PPC-HC/Các đơn vị.



CHỦ TỊCH HĐQT

PHẠM THỊ HẢI NINH



PHỤ LỤC 01

Tỷ lệ số lượng phòng lưu trú tối thiểu phải đánh giá chất lượng dịch vụ nội bộ định kỳ áp dụng cho khách sạn chuỗi SOJO và các khách sạn, khu nghỉ dưỡng trực thuộc TNH
 (Đính kèm theo Quyết định số 126/2021/QĐ-..... ngày 27/12/2021..)

1. Tỷ lệ số lượng phòng lưu trú theo các kỳ đánh giá:

Cơ sở	Tỷ lệ công suất phòng dự kiến	Số phòng tối thiểu cần đánh giá 1 ngày	Số phòng tối thiểu cần đánh giá 1 tháng
SOJO Hotels	Dưới 20 %	4	120
	Từ 20% đến dưới 40%	3	90
	Từ 40% đến dưới 60%	2	60
	Từ 60% đến dưới 80%	2	60
	Từ 80% đến 100%	1	30
Non-SOJO Hotels (Áp dụng cho Lapochine Beach Resort)	Dưới 20 %	5	Đảm bảo đánh giá tối thiểu mỗi phòng 2 lần/ tháng
	Từ 20% đến dưới 40%	4	104
	Từ 40% đến dưới 60%	3	78
	Từ 60% đến dưới 80%	2	52
	Từ 80% đến 100%	1	26

2. Yêu cầu về các phòng lưu trú được đánh giá:

- Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ phối hợp cùng HM, GM lập danh sách phòng cụ thể cần đánh giá hàng tháng căn cứ theo tỷ lệ công suất phòng dự kiến trên hệ thống vào ngày 01 hàng tháng.
- Phòng được đánh giá phải đảm bảo tần suất đánh giá tối đa không quá 02 lần/tháng nếu tỷ lệ công suất phòng đạt trên 50%; và tối đa không quá 03 lần/tháng nếu tỷ lệ công suất phòng đạt dưới 50%.
- Tùy theo tình hình thực tế vận hành, trong trường hợp số lượng phòng tối thiểu cần đánh giá hàng tháng chưa đủ theo yêu cầu tại Mục 1, Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ sẽ điều chỉnh kế hoạch đánh giá cho phù hợp.

