

UBND TỈNH KHÁNH HÒA CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ XÂY DỰNG **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:4923/SXD-QLVT

V/v trả lời đơn phản ánh, kiến nghị số PAKN-202601073 ngày 05/5/2026.

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 5 năm 2026

Kính gửi: Công dân mã số kiến nghị PAKN-202601073.

Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa nhận được đơn phản ánh, kiến nghị số PAKN-202601073 ngày 05/5/2026 của Ông/Bà về việc trên chuyến xe giường nằm thuộc Công ty TNHH Du lịch và Thương mại Liên Hưng chạy tuyến Nha Trang – Đà Nẵng vào tối ngày 04/5/2026, lái xe đã bố trí 02 hành khách nằm chung 01 giường nằm, gây phiền hà cho hành khách.

Sau khi tiếp nhận đơn, Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa đã ban hành Văn bản số 4604/SXD-QLVT ngày 07/5/2026 đề nghị Công ty TNHH Du lịch và Thương mại Liên Hưng báo cáo, giải trình nội dung phản ánh; đồng thời mời đại diện Công ty đến làm việc tại trụ sở Sở Xây dựng để xác minh, làm rõ vụ việc.

Trên cơ sở Đơn giải trình số 117/GT-LH ngày 08/5/2026 và sau khi nghe đại diện Công ty báo cáo, giải trình tại buổi làm việc ngày 12/5/2026, Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa đã yêu cầu Công ty TNHH Du lịch và Thương mại Liên Hưng thực hiện ngay một số nội dung sau:

1. Kỷ luật lái xe có hành vi vi phạm quy định về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải.
2. Liên hệ khách hàng để xin lỗi và hoàn trả số tiền cho hành khách đã chi trả cho chuyến đi nhưng không được phục vụ theo đúng chất lượng dịch vụ đã đăng ký.
3. Tăng cường công tác giám sát trong suốt quá trình vận chuyển nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách; đảm bảo chấp hành đầy đủ các quy định của pháp luật về kinh doanh vận tải hiện hành.
4. Báo cáo kết quả thực hiện về Sở Xây dựng trước ngày 18/5/2026.

Ngày 13/5/2026, Công ty TNHH Du lịch và Thương mại Liên Hưng có Báo cáo số 119/QĐ-LH về kết quả thực hiện gửi Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa; theo đó, Công ty đã ban hành Quyết định số 117/QĐ-LH ngày 06/5/2026 thi hành kỷ luật bằng hình thức tạm đình chỉ đối với lái xe vi phạm; đã liên hệ xin lỗi và đang tiến hành hoàn trả toàn bộ số tiền 2.000.000 đồng cho hành khách; đồng thời tổ chức quán triệt nội quy, quy chế đến toàn thể đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe và tăng cường công tác giám sát theo các nội dung Sở Xây dựng đã yêu cầu.

Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa trân trọng cảm ơn và thông tin tới Công dân nội dung trên./.

Nơi nhận: VBĐT

- Như trên;
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Công ty TNHH DL&TM Liên Hưng (th/hiện);
- Lưu: VT, QLVT.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trần Quang Ngọc