

**BỘ QUY TẮC
ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH THUẬN**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 300/QĐ-UBND, ngày 02 tháng 02 năm 2017
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)*

**CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận (sau đây gọi tắt là Bộ Quy tắc) quy định những chuẩn mực, định hướng hành vi, thái độ, thói quen, cách thức ứng xử văn minh, thân thiện phù hợp với truyền thống văn hóa, phong tục tập quán Việt Nam của các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các cơ quan, đơn vị liên quan đến du lịch, người dân địa phương, khách du lịch khi tham gia vào các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

Điều 2. Mục đích

1. Xây dựng và hình thành nét đẹp văn hóa, thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc trong ngành du lịch và các ngành liên quan đến du lịch; đội ngũ quản lý, nhân viên của các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh du lịch, lữ hành và các dịch vụ khác liên quan đến du lịch, góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp với du khách khi đến Bình Thuận.

2. Nâng cao nhận thức của người dân Bình Thuận và khách du lịch về văn minh du lịch và khuyến nghị những hành vi ứng xử không phù hợp; từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch, tạo mối quan hệ tốt đẹp, hài hòa, thân thiện giữa du khách và người dân địa phương.

3. Giới thiệu cho khách du lịch về bản sắc văn hóa tốt đẹp của vùng đất và con người Bình Thuận; đồng thời hướng dẫn, tạo điều kiện cho khách du lịch dễ dàng tham gia các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

1. Các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các ngành có liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh.

2. Người dân Bình Thuận, khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, lưu trú tại tỉnh Bình Thuận.

Điều 4. Nguyên tắc điều chỉnh

Bộ Quy tắc quy định những hành vi phổ biến cần thực hiện, phù hợp với từng nhóm đối tượng áp dụng trên cơ sở các nguyên tắc:

1. Yêu cầu tác phong, thái độ ứng xử văn minh, lịch sự nơi công cộng.
2. Tôn trọng sự riêng tư và quyền lợi hợp pháp của người khác.
3. Giữ gìn môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, bảo vệ các công trình công cộng, các di tích lịch sử - văn hóa, danh lam thắng cảnh.
4. Tôn trọng văn hóa, phong tục, tập quán địa phương.

CHƯƠNG II NỘI DUNG ỨNG XỬ

Điều 5. Những quy tắc ứng xử chung

1. Chấp hành chính sách, pháp luật của Nhà nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
2. Tôn trọng truyền thống văn hóa, phong tục tập quán của địa phương.
3. Tuân thủ các quy định, các bảng chỉ dẫn và biển cảnh báo, biển cấm tại các điểm tham quan và nơi công cộng.
4. Có ý thức trách nhiệm giữ gìn, bảo vệ các di tích lịch sử, văn hóa, kiến trúc và danh lam thắng cảnh; an ninh trật tự, môi trường tự nhiên, môi trường xã hội.
5. Có thái độ ứng xử văn minh, thân thiện và lịch sự.
6. Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ mang thai khi tham gia giao thông.

Điều 6. Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch, dịch vụ liên quan đến du lịch

1. Về trang phục

- a) Mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc.
- b) Khuyến khích có đồng phục riêng cho từng đơn vị; nên mặc trang phục truyền thống dân tộc trong một số loại hình dịch vụ phục vụ khách du lịch.
- c) Đeo thẻ chức danh hoặc thẻ hành nghề khi làm việc.

2. Về ứng xử

- a) Nêu cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp.
- b) Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách.
- c) Có thái độ thân thiện, niềm nở và vui vẻ khi phục vụ khách.
- d) Luôn sẵn sàng với các câu nói cần thiết “Xin chào”, “Xin lỗi”, “Xin mời”,

“Xin cảm ơn”, “Xin chào và hẹn gặp lại quý khách (anh/chị)”.

- e) Tư vấn nhiệt tình, trung thực và sẵn sàng giúp đỡ khách du lịch.
- g) Biết lắng nghe, chia sẻ, tiếp thu ý kiến của khách.
- h) Không phân biệt đối xử với khách du lịch; không lợi dụng khách du lịch để trục lợi bất chính.
- i) Không đeo bám, chèo kéo, làm phiền khách du lịch.
- k) Không sử dụng điện thoại, hút thuốc lá, nhai kẹo khi đang trực tiếp phục vụ khách.
- l) Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em tại các điểm du lịch.
- m) Không có hàng rong, massage dạo, vé số dạo, ăn xin tại các khu, điểm du lịch.

3. Về bảo vệ môi trường

- a) Giữ gìn vệ sinh môi trường sạch sẽ, tạo cảnh quan xanh - sạch - đẹp tại các cơ quan, đơn vị; doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh.
- b) Sắp xếp gọn gàng, sạch sẽ, ngăn nắp nơi làm việc, tiếp đón, phục vụ khách.
- c) Không vứt rác, khạc nhổ bừa bãi. Đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định.
- d) Tuân thủ các quy định của cơ quan có thẩm quyền về bảo vệ môi trường tự nhiên và môi trường du lịch.
- e) Không khuyến khích khách mua động vật hoang dã, tiêu thụ các sản phẩm từ động vật hoang dã, động vật quý hiếm, san hô, nhũ đá...
- g) Thực hành tiết kiệm năng lượng, điện, nước trong cơ sở kinh doanh.

4. Về văn minh thương mại (áp dụng đối với các đơn vị cung ứng dịch vụ phục vụ du lịch)

- a) Niêm yết giá công khai, rõ ràng và bán đúng giá niêm yết.
- b) Giữ uy tín và thương hiệu trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
- c) Khuyến khích khách du lịch mua hàng, quà tặng, lưu niệm và đặc sản sản xuất tại địa phương.
- d) Không cung cấp cho khách du lịch các sản phẩm, dịch vụ không rõ nguồn gốc xuất xứ, không đảm bảo chất lượng, không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- e) Thể hiện cạnh tranh lành mạnh bằng chất lượng sản phẩm, không sử dụng sản phẩm có phụ gia không rõ nguồn gốc, xuất xứ, không tráo, đổi sản phẩm, hàng hoá chất lượng kém.
- g) Không lấn chiếm vỉa hè, lòng đường để hoạt động kinh doanh, không mở nhạc quá to, quá giờ quy định.

h) Đảm bảo tuyệt đối an ninh trật tự, an toàn trong hoạt động kinh doanh.

i) Không cung cấp dịch vụ cho thuê, mướn các loại phương tiện giao thông đối với khách du lịch chưa có bằng lái xe hoặc không đủ điều kiện sử dụng phương tiện theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 7. Đối với người dân Bình Thuận và khách du lịch

1. Về trang phục

a) Mặc trang phục lịch sự, phù hợp, đẹp, sạch sẽ.

b) Tránh mặc trang phục quần short hoặc váy quá ngắn, trang phục hở hang, xuyên thấu hoặc có in hình ảnh phản cảm khi đi thăm những nơi tôn nghiêm như: Nghĩa trang liệt sĩ, lễ hội truyền thống, di tích lịch sử, bảo tàng, nhà thờ, chùa, đền, miếu,...

2. Về ứng xử

a) Có tinh thần yêu nước, yêu quê hương, lòng tự hào dân tộc.

b) Tôn trọng truyền thống văn hóa, phong tục tập quán của địa phương.

c) Có thái độ thân thiện, mến khách; nhiệt tình giúp đỡ khách du lịch.

d) Thể hiện ứng xử xếp hàng khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng và các khu, điểm tham quan du lịch.

e) Không nói lời thô tục, bất lịch sự, thiếu văn hóa.

g) Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các loại đồ uống có cồn.

h) Tuân thủ hướng dẫn của người quản lý và biển báo khi tham gia hoạt động tại các khu, điểm du lịch, bãi biển hoặc khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng.

i) Không la hét, gây ồn ào mất trật tự hoặc nói, cười quá lớn tiếng làm ảnh hưởng đến những người xung quanh.

k) Không thể hiện tình cảm quá mức nơi công cộng.

l) Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ mang thai khi tham gia giao thông, dịch vụ công cộng.

m) Có ý thức giữ gìn an ninh trật tự, bảo vệ tài sản công cộng.

n) Tiết kiệm điện, nước, bảo quản các đồ dùng, vật dụng khi sử dụng dịch vụ.

3. Về bảo vệ môi trường

a) Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường tự nhiên.

b) Tích cực hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.

c) Không vứt rác hoặc khạc nhổ bừa bãi; đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định.

d) Không hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, chọc ghẹo thú nuôi tại các

khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

e) Không viết, vẽ, khắc lên tường, tượng, bia đá, ghế đá, cây xanh...

CHƯƠNG III

KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN

Điều 8. Khẩu hiệu tuyên truyền

Các sở, ban, ngành, địa phương, các tổ chức chính trị xã hội, các doanh nghiệp sử dụng các khẩu hiệu dưới đây để tuyên truyền, vận động bằng hình thức trực quan cho phù hợp với đối tượng, địa điểm tuyên truyền:

1. Giao tiếp, ứng xử văn minh là tôn trọng bản thân và mọi người.
2. Giữ gìn vệ sinh sạch sẽ nơi làm việc, nơi ở, nơi công cộng.
3. Vui lòng bỏ rác đúng nơi quy định; Hãy bỏ rác vào thùng.
4. Hãy ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện với khách du lịch.
5. Xếp hàng là văn minh, là lịch sự.
6. Nói lời hay, cử chỉ đẹp, tươi cười khi chào hỏi.
7. Hãy nói không với hành vi đeo bám, chèo kéo khách du lịch.
8. Giữ gìn và phát huy giá trị di sản là trách nhiệm của mỗi người dân Bình Thuận và khách du lịch.
9. Phải biết : Xin chào - Xin cảm ơn - Xin mời - Xin phép - Xin lỗi.
10. Không kinh doanh hàng hóa kém chất lượng và không bán hàng hóa giá cao so với quy định.
11. Thực hiện nét đẹp văn hóa khi tham gia giao thông.
12. Hãy hành động vì Bình Thuận xanh - sạch - đẹp; văn minh, an toàn - thân thiện.
13. Mỗi người dân Bình Thuận là một hướng dẫn viên du lịch.
14. Không uống rượu, bia say sưa làm mất kiểm soát nơi công cộng.
15. Chung tay xây dựng hình ảnh Bình Thuận là điểm đến văn minh, an toàn, thân thiện trong lòng du khách.

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Tổ chức tuyên truyền và tổ chức thực hiện

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chịu trách nhiệm:

a) Triển khai thực hiện nội dung Bộ Quy tắc đến nhóm đối tượng là các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực du lịch; khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, lưu trú tại Bình Thuận.

b) Thực hiện hình ảnh hóa các nội dung của Bộ Quy tắc dưới hình thức tập gấp, áp phích, cẩm nang du lịch... để tuyên truyền.

c) Đa dạng hóa công tác tuyên truyền, phổ biến với nhiều hình thức như: trang thông tin điện tử, mạng xã hội, phim, ảnh, các hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch.

d) Có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Bộ Quy tắc này; định kỳ hàng năm tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân.

2. Các sở, ban, ngành, đoàn thể, đơn vị liên quan đến hoạt động du lịch tổ chức phổ biến, tuyên truyền đến nhóm đối tượng là cán bộ công chức, viên chức, người lao động của cơ quan, đơn vị mình để triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ Quy tắc.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị xã hội, đoàn thể các cấp, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức phổ biến, tuyên truyền bằng nhiều hình thức đến nhóm đối tượng là các bộ, công chức, viên chức, hội viên và người dân thuộc phạm vi quản lý để triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ Quy tắc.

4. Sở Giáo dục và Đào tạo, các trường đại học, cao đẳng, trung cấp chủ động tổ chức phổ biến, tuyên truyền bằng nhiều hình thức trong lực lượng học sinh, sinh viên để thực hiện có hiệu quả việc thực hiện Bộ Quy tắc.

5. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với các Sở, ban, ngành liên quan hướng dẫn các cơ quan báo chí của tỉnh tuyên truyền, phổ biến để mọi tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và có liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch.

6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bình Thuận chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch lập các chuyên mục, chuyên đề tuyên truyền Bộ Quy tắc; kịp thời giới thiệu, biểu dương các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Bộ Quy tắc, đồng thời phê bình những tổ chức, cá nhân có biểu hiện tiêu cực, đi ngược lại với các tiêu chí trong Bộ Quy tắc.

7. Các tổ chức, doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh hoạt động trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm triển khai thực hiện Bộ Quy tắc đến nhóm đối tượng là các bộ quản lý, người lao động thuộc phạm vi quản lý nhằm tạo ấn tượng tốt đẹp, thu hút du khách đến với Bình Thuận.

8. Ban Chấp hành Hiệp hội Du lịch tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền, vận động, nhắc nhở các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt nội dung Bộ Quy tắc.

Điều 10. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ 6 tháng hàng năm vào ngày 15 của tháng 6 và tháng 12, đề nghị các đơn vị được giao trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Bộ Quy tắc tại Điều 9 của Bộ Quy tắc này gửi báo cáo kết quả thực hiện cho UBND tỉnh thông qua Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổng hợp báo cáo chung.

Điều 11. Khen thưởng và xử phạt

Hàng năm, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan có liên quan tổ chức đánh giá, nhận xét, bình chọn các tổ chức, cá nhân thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử này; tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân làm tốt; phê bình các tổ chức, cá nhân làm ảnh hưởng đến hình ảnh, thương hiệu du lịch Bình Thuận; tùy theo tình hình, mức độ vi phạm mà xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Điều chỉnh, bổ sung nội dung Bộ Quy tắc

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh những nội dung chưa phù hợp thực tế, đề nghị các tổ chức, đơn vị, cá nhân phản ánh về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung phù hợp./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đức Hòa