

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch tỉnh Hà Giang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương, ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường công tác quản lý nhà nước, khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch;

Căn cứ Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL, ngày 02/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch;

Căn cứ Thông báo số 301/TB-UBND, ngày 03/12/2018 của UBND tỉnh thông báo kết luận phiên họp Thường trực UBND tỉnh tháng 12 năm 2018;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Tờ trình số 186/TTr-VHTTDL, ngày 15/11/2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch tỉnh Hà Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Hiệp hội Du lịch tỉnh Hà Giang và các tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động du lịch căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTr Tỉnh ủy;
- TTr HĐND;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ và các Hội đoàn thể tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- CVP, Các PVP UBND tỉnh;
- Trung tâm thông tin – Công báo tỉnh;
- Vnpt-ioffice;
- Lưu: VT, KGVX *DM*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Cuu
Trần Đức Quý

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH
(Ban hành theo Quyết định số 72/QĐ-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2018
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Khái niệm

Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch (sau đây viết tắt là Bộ quy tắc) là những quy định về chuẩn mực nhằm định hướng hành vi, thái độ, thói quen, cách thức ứng xử văn minh phù hợp với văn hóa truyền thống, phong tục tập quán của Việt Nam và địa phương cho các tổ chức, cá nhân khi tham gia các hoạt động du lịch.

Điều 2. Đối tượng, phạm vi áp dụng

1. Khách du lịch là người Việt Nam và người nước ngoài đi du lịch đến Hà Giang.
2. Các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Hà Giang.
3. Cộng đồng dân cư trên địa bàn tỉnh Hà Giang.

**Chương II
NỘI DUNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ**

Điều 3. Quy tắc ứng xử của khách du lịch khi đến tham quan tại Hà Giang

1. Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển chỉ dẫn, hướng dẫn của cơ quan quản lý tại điểm đến hoặc khu du lịch, điểm du lịch.
2. Xếp hàng theo thứ tự khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng; ưu tiên giúp đỡ người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ.
3. Sử dụng trang phục phù hợp, lịch sự khi đi du lịch, đặc biệt tại những di tích tín ngưỡng, cơ sở thờ tự, nghĩa trang liệt sỹ, lễ hội truyền thống...
4. Tôn trọng văn hóa, tín ngưỡng, phong tục tập quán truyền thống của địa phương; giữ gìn, bảo vệ và phát huy giá trị các di tích lịch sử - văn hóa, danh lam thắng cảnh của địa phương.

5. Ứng xử văn minh, thân thiện, giữ trật tự nơi công cộng, vui chơi lành mạnh.
 6. Kiểm soát việc sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn khi đi du lịch; không say xỉn mất kiểm soát hành vi, ứng xử nơi công cộng.
 7. Có ý thức bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng, tắt các thiết bị điện khi không sử dụng.
 8. Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.
 9. Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc, hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ.
 10. Không sử dụng sản phẩm từ các loài động, thực vật hoang dã, các loài cần được bảo vệ, các loại hóa thạch địa chất, nhũ đá...
 11. Ủng hộ mua các sản phẩm và đồ lưu niệm sản xuất tại địa phương.
 12. Không chen lấn, xô đẩy, gây ồn ào mất trật tự và có hành vi bạo lực khi đi du lịch.
 13. Không cố tình quay phim, chụp ảnh tại những nơi không được phép; không tạo dáng phản cảm khi chụp ảnh tại những nơi tôn nghiêm.
 14. Không mua, bán hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng cấm khi đi du lịch tại địa phương.
 15. Không phát quà, tiền cho trẻ em và người ăn xin ở tại các khu, điểm du lịch, trên đường giao thông; khuyến khích đóng góp từ thiện thông qua các cơ sở có uy tín.
 16. Xin phép trước khi chụp ảnh người dân địa phương, sự kiện đặc biệt, nơi linh thiêng.
 17. Không đến những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn; không vi phạm pháp luật khi đi du lịch.
 18. Không thuê xe tự lái khi chưa có giấy phép lái xe.
 19. Có trách nhiệm tổ giác, phản ánh kịp thời các trường hợp kinh doanh, sử dụng dịch vụ, sản phẩm du lịch trái quy định của pháp luật đến các cơ quan chức năng.
- Điều 4. Quy tắc ứng xử của doanh nghiệp lữ hành**
1. Tuân thủ pháp luật về kinh doanh lữ hành và pháp luật liên quan.
 2. Tư vấn đầy đủ thông tin, trung thực về chương trình du lịch, dịch vụ cung cấp cho khách du lịch.
 3. Đảm bảo cung cấp các dịch vụ theo đúng chương trình du lịch đã cam kết bán cho khách du lịch; sử dụng dịch vụ uy tín, đảm bảo chất lượng, an toàn để phục vụ khách.
 4. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.

5. Mua bảo hiểm cho khách du lịch là người nước ngoài và khuyến khích mua bảo hiểm cho khách du lịch nội địa.

6. Giải thích, hướng dẫn, nhắc nhở khuyến cáo khách du lịch về môi trường, văn hóa, tập quán, quy định pháp luật trước và trong quá trình đi du lịch.

7. Sử dụng hướng dẫn viên được cấp thẻ hướng dẫn và có kinh nghiệm để phục vụ khách.

8. Ủng hộ hoạt động du lịch cộng đồng, du lịch có trách nhiệm, đóng góp cho kinh tế địa phương.

9. Không tổ chức chương trình du lịch tới những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn cho khách, những nơi đang xảy ra thiên tai, dịch bệnh.

10. Không để người nước ngoài lợi dụng “núp bóng” kinh doanh lữ hành bất hợp pháp.

11. Không được “bỏ rơi”, thiếu trách nhiệm với khách du lịch.

12. Không lợi dụng, thu lợi bất hợp pháp từ khách du lịch.

13. Không có thái độ và hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.

Điều 5. Quy tắc ứng xử của hướng dẫn viên du lịch

1. Đề cao đạo đức nghề nghiệp của hướng dẫn viên đối với khách du lịch và điểm đến.

2. Phục vụ khách theo đúng chương trình công ty lữ hành đã cam kết với khách du lịch.

3. Thân thiện, trách nhiệm, nhiệt tình trong khi hướng dẫn khách du lịch.

4. Luôn thể hiện thái độ, hành vi tôn trọng khách du lịch.

5. Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro khi đi du lịch trong khả năng và trách nhiệm liên quan.

6. Sử dụng trang phục phù hợp, lịch sự trong thời gian phục vụ khách du lịch.

7. Thường xuyên nhắc nhở, khuyến cáo khách du lịch về văn hóa, tập quán và các quy định pháp luật trong quá trình phục vụ khách.

8. Không cung cấp thiếu thông tin và không trung thực với khách.

9. Không đưa khách tới những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn.

10. Không cầu kết với lái xe, điểm mua sắm, đơn vị cung ứng dịch vụ để trục lợi từ khách du lịch.

11. Không được bỏ rơi, không phục vụ khách trong trường hợp xảy ra sự cố.

12. Không tuyên truyền, giới thiệu sai lệch về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và văn hóa địa phương.

13. Không có thái độ và hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.

Điều 6. Quy tắc ứng xử của cơ sở lưu trú du lịch

1. Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách; không mạo nhận loại hạng dịch vụ lưu trú.
2. Sử dụng sản phẩm, dịch vụ an toàn, chất lượng, có nguồn gốc xuất xứ để cung cấp cho khách du lịch.
3. Nhân viên mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc; có đồng phục riêng cho từng bộ phận.
4. Giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc, vệ sinh môi trường trong và ngoài cơ sở lưu trú du lịch.
5. Phục vụ chuyên nghiệp, ân cần, chu đáo, niềm nở, tận tâm, thân thiện. Luôn đón chào khách bằng nụ cười, thường xuyên nói lời “cảm ơn”, “xin lỗi”.
6. Tôn trọng khách hàng, biết lắng nghe, chia sẻ, tiếp thu ý kiến của khách.
7. Niêm yết công khai giá và các dịch vụ; bán đúng giá niêm yết.
8. Sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường hoặc sản xuất tại địa phương để phục vụ khách du lịch; có trách nhiệm với cộng đồng địa phương.
9. Không xả thải gây tác động xấu đến môi trường, cảnh quan.
10. Hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương: Tuyển dụng nhân viên là người địa phương...

Điều 7. Quy tắc ứng xử của đơn vị vận chuyển khách du lịch

1. Cung cấp dịch vụ vận chuyển đảm bảo an toàn, văn minh, thân thiện với khách du lịch; kiểm tra điều kiện an toàn của phương tiện vận chuyển khách du lịch trước khi khởi hành.
2. Nghiêm túc hướng dẫn khách sử dụng các dịch vụ trên phương tiện, sử dụng các trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, thoát hiểm; hướng dẫn các phương án, kỹ năng thoát hiểm khi xảy ra sự cố trên phương tiện.
3. Các phương tiện vận chuyển thường xuyên được kiểm tra và xin cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn vận chuyển khách du lịch
4. Sử dụng người điều khiển phương tiện đảm bảo sức khỏe và có đủ giấy phép hành nghề, có kinh nghiệm và kỹ năng vận chuyển khách du lịch.
5. Đối xử ân cần, thân thiện với khách du lịch.
6. Không sử dụng phương tiện thiếu trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, hoặc thiết bị cứu hộ cứu nạn không đảm bảo chất lượng để phục vụ khách du lịch.
7. Không vận chuyển khách du lịch vào các khu vực cấm, khu vực có thời tiết, địa hình không đảm bảo an toàn cho du khách.
8. Không tranh giành khách, chen lấn, giành đường khi tham gia giao thông.
9. Không chở vượt quá số người theo quy định trên phương tiện.
10. Không cho khách du lịch thuê xe tự lái khi không có giấy phép lái xe.

Điều 8. Quy tắc ứng xử của cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống

1. Có chứng nhận vệ sinh, an toàn thực phẩm; tuân thủ nghiêm ngặt quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm trong bảo quản, chế biến thức ăn, đồ uống.
2. Niêm yết thực đơn, giá công khai và không bán cao hơn giá niêm yết; không lợi dụng thời điểm đông khách để tăng giá, ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách
3. Phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, tận tình, chu đáo, ân cần; mặc trang phục gọn gàng, có đồng phục riêng cho từng bộ phận.
4. Ưu tiên sử dụng thực phẩm tại địa phương để chế biến món ăn.
5. Không sử dụng các nguyên liệu không đảm bảo chất lượng, không rõ nguồn gốc, xuất xứ để chế biến món ăn phục vụ khách.
6. Không sử dụng các loài động thực vật hoang dã được bảo vệ, các loài có nguy cơ bị tuyệt chủng để chế biến món ăn.
7. Có ý thức bảo vệ môi trường.

Điều 9. Quy tắc ứng xử đối với điểm mua sắm, thể thao, vui chơi giải trí, chăm sóc sức khỏe phục vụ khách du lịch

1. Niêm yết giá công khai và không bán cao hơn giá niêm yết.
2. Tư vấn, cung cấp thông tin trung thực về dịch vụ cho khách du lịch.
3. Có thái độ thân thiện, nhiệt tình, niềm nở khi phục vụ du khách.
4. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín với khách hàng, đối tác.
5. Ưu tiên hỗ trợ bán các sản vật, hàng hóa được sản xuất tại địa phương, sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường.
6. Không bán hàng giả, hàng hóa không đảm bảo chất lượng, không rõ nguồn gốc xuất xứ cho khách du lịch.
7. Không khuyến khích khách mua động vật hoang dã, tiêu thụ các sản phẩm từ động, thực vật hoang dã, di sản địa chất, đa dạng sinh học, nhũ đá...
8. Không chèo kéo, nài ép khách du lịch sử dụng dịch vụ.
9. Không tiếp tay cho hướng dẫn viên, lái xe, người môi giới thu lợi bất chính từ khách du lịch.

Điều 10. Quy tắc ứng xử của cộng đồng dân cư

1. Luôn chào đón và tận tình giúp đỡ du khách với cử chỉ và nụ cười thân thiện.
2. Nâng cao nhận thức về phát triển du lịch có trách nhiệm của địa phương.
3. Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch.
4. Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường; giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng; hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.

5. Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn, biển báo tại các khu, điểm du lịch.
6. Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc truyền thống.
7. Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch.
8. Không “chèo kéo” bán hàng, đeo bám khách du lịch.
9. Không bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, nâng hoặc ép giá du khách. Không bán các sản phẩm từ động, thực vật hoang dã cho khách du lịch.
10. Không có lời nói, cử chỉ, hành vi thô tục, thiếu văn hóa, trêu chọc hay có hành động khiếm nhã với khách du lịch.
11. Không có hành vi, cử chỉ kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.
12. Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch.
13. Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.
14. Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc, hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ.

Điều 11. Quy định tại điểm tham quan du lịch

1. Ứng xử đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách du lịch.
2. Lắp đặt các biển chỉ dẫn, hướng dẫn du lịch, bảng nội quy, biển cảnh báo để đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch.
3. Đặt quầy thông tin, bảng chỉ dẫn tại nơi dễ thấy, dễ nhìn, thuận tiện cho khách du lịch.
4. Cung cấp dịch vụ tiện lợi cho du khách như wifi, tra cứu thông tin.
5. Tiếp nhận và nhanh chóng giải quyết phản hồi của du khách.
6. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
7. Không cung cấp dịch vụ không đảm bảo chất lượng.
8. Không tăng giá dịch vụ, vé tham quan đột xuất không có kế hoạch và không thông báo trước.
9. Không có thái độ phân biệt đối xử với khách du lịch.
10. Không để hiện tượng ăn xin, ăn mày, trộm cắp, chèo kéo khách du lịch tại các điểm tham quan.
11. Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em.
12. Không để khách chờ đợi quá lâu khi xảy ra sự cố. Nếu xảy ra sự cố hãy giải thích, xin lỗi và mong được thông cảm.
13. Đảm bảo môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện; nhà vệ sinh sạch sẽ, bố trí thùng đựng rác ở nơi thuận tiện, thân thiện với môi trường cảnh quan.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm thực hiện Bộ quy tắc

1. Các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động trong ngành du lịch, Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành trên địa bàn tỉnh Hà Giang triển khai thực hiện Bộ quy tắc này trong toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của đơn vị.

2. Người dân trên địa bàn tỉnh Hà Giang thực hiện Bộ quy tắc để từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong cuộc sống và hoạt động du lịch, qua đó nâng cao hình ảnh đẹp của con người Hà Giang khi tham gia hoạt động du lịch hoặc hoạt động ở nơi công cộng.

3. Khách du lịch trong và ngoài nước thực hiện Bộ quy tắc để điều chỉnh những hành vi không phù hợp, hướng đến mục tiêu làm tốt đẹp hơn mối quan hệ giữa du khách và điểm đến.

Điều 13. Tổ chức thực hiện và triển khai tuyên truyền

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Xây dựng kế hoạch tổ chức triển khai, kiểm tra, giám sát và tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện Bộ quy tắc.

- Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện công tác tuyên truyền các nội dung của Bộ quy tắc dưới nhiều hình thức phong phú, đa dạng và phù hợp với điều kiện thực tế.

2. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh

Xây dựng các chuyên mục, chuyên đề tuyên truyền, giới thiệu về Bộ quy tắc ứng xử trên làn sóng phát thanh - truyền hình của tỉnh tới cán bộ, nhân dân trong toàn tỉnh để biết và cùng giám sát việc thực hiện ở các cấp; phát hiện, cổ vũ, động viên những tập thể và cá nhân thực hiện tốt; lên án các tập thể, cá nhân vi phạm.

3. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

Chủ động xây dựng kế hoạch triển khai công tác tuyên truyền và tổ chức phát động cộng đồng dân cư tham gia thực hiện Bộ quy tắc.

4. Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch

Tổ chức triển khai Bộ quy tắc cho nhân viên, người lao động đơn vị mình. Đồng thời, chủ động xây dựng các hình thức tuyên truyền phù hợp với điều kiện của doanh nghiệp.

5. Đề nghị Ủy ban mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị xã hội; các sở, ban, ngành lực lượng vũ trang tỉnh

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ có trách nhiệm tổ chức, tuyên truyền, vận động, kiểm tra, giám sát đoàn viên, hội viên các cấp và cán bộ công chức viên chức của đơn vị thực hiện tốt Bộ quy tắc ứng xử này.

Điều 14. Điều chỉnh, bổ sung nội dung Bộ quy tắc

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc có 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 UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. / *Em*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Đức Quý
Trần Đức Quý