

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch
trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

GIÁM ĐỐC SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Căn cứ Quyết định số 5769/QĐ-UBND ngày 18 tháng 7 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, và cơ cấu tổ chức Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Chỉ thị số 43-CT/TU ngày 25 tháng 12 năm 2014 về tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện “Năm văn hóa, văn minh đô thị 2015” của Thường trực Thành ủy;

Căn cứ Nghị quyết số 88/2014/NQ-HĐND ngày 11 tháng 12 năm 2014 về nhiệm vụ năm 2015 của Hội đồng Nhân dân thành phố;

Căn cứ Kế hoạch số 190/KH-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2015 của UBND thành phố về tổ chức triển khai “Năm văn hoá, văn minh đô thị 2015”;

Căn cứ Công văn số 1868/VP-VX ngày 28 tháng 5 năm 2015 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố, trong đó ủy quyền Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Bộ Quy tắc và triển khai thực hiện đồng thời yêu cầu các Sở ban ngành, các đơn vị liên quan phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ Quy tắc;

Căn cứ Kế hoạch số 98/KH-SVHTTDL ngày 30 tháng 01 năm 2015 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Đà Nẵng về tổ chức triển khai “Năm văn hóa, văn minh đô thị 2015”;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Quản lý Cơ sở Lưu trú, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và phụ lục đính kèm.

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

Điều 3. Chánh văn phòng Sở, trưởng các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở; các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân có hoạt động, kinh doanh liên quan đến lĩnh vực du lịch, dịch vụ phục vụ du lịch trên địa bàn thành phố tổ chức thực hiện Quyết định này.



Điều 4. Đề nghị Chủ tịch UBND các địa phương, thủ trưởng các sở, ban, ngành, mặt trận, hội, đoàn thể, tổ chức chính trị xã hội và các đơn vị có liên quan đến hoạt động du lịch phối hợp triển khai thực hiện hiệu quả Bộ Quy tắc.

Đề nghị các cơ quan thông tấn báo chí, truyền hình Trung ương và địa phương hỗ trợ phối hợp tuyên truyền rộng rãi về nội dung và kết quả thực hiện Bộ Quy tắc. /.

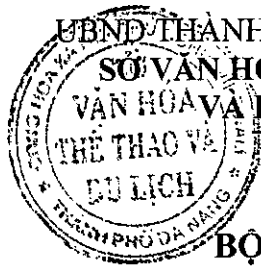
Nơi nhận:

- Như Điều 3 và Điều 4;
- Đ/c Bí thư Thành ủy (để b/c);
- Thường trực HĐND TP (để b/c);
- Chủ tịch UBND thành phố (để b/c);
- Lưu: VT, QLCSLT.

GIÁM ĐỐC

Ngô Quang Vinh





UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO
VÀ DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh Phúc

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: AAA./QĐ-SVHTTDL ngày 03 tháng 7 năm 2015
của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Đà Nẵng)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng (sau đây gọi tắt là Bộ Quy tắc) quy định về chuẩn mực ứng xử của các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các ngành liên quan đến du lịch, người dân địa phương, khách du lịch khi tham gia vào các hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các ngành liên quan đến du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.
2. Người dân thành phố Đà Nẵng.
3. Khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, lưu trú tại thành phố Đà Nẵng.

Điều 3. Mục đích

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

2. Nâng cao nhận thức của người dân Đà Nẵng về văn minh du lịch, từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch, nhất là khi đi du lịch hoặc tham gia các hoạt động ở nơi công cộng trong và ngoài nước.

3. Cung cấp cho khách du lịch những thông tin cơ bản về văn hóa ứng xử tại điểm đến và khuyến nghị những hành vi không phù hợp, hướng đến mục tiêu làm tốt đẹp hơn mối quan hệ giữa du khách và điểm đến Đà Nẵng.

Điều 4. Nguyên tắc điều chỉnh

Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch 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 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, danh lam thắng cảnh.
4. Hiểu biết văn hóa, phong tục tập quán địa phương. Tôn trọng tín ngưỡng, tôn giáo.

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 địa phương.
3. Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn và bảng cấm tại từng điểm tham quan và nơi công cộng.
4. Có ý thức giữ gìn, bảo vệ các di tích văn hóa và các công trình kiến trúc lịch sử.
5. Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ môi trường tự nhiên và môi trường xã hội.
6. Có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự.
7. Có ý thức và trách nhiệm giữ gìn an ninh trật tự và vệ sinh chung.

Điều 6. Quy tắc ứng xử đối với tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các ngành liên quan đến du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

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.

2. Về ứng xử

- a) Có đạo đức nghề nghiệp.
- b) Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách.
- c) Có thái độ thân thiện, niềm nở khi phục vụ khách.

- d) Luôn sẵn sàng với các câu nói cần thiết “Xin chào”, “Xin lỗi”, “Xin mời”, “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.
- i) Không đeo bám, chèo kéo, làm phiền khách du lịch.
- k) Không lợi dụng khách du lịch để trục lợi bất chính.
- l) Không sử dụng điện thoại, hút thuốc lá, nhai kẹo khi đang phục vụ khách.

3. Về bảo vệ môi trường

- a) Giữ gìn vệ sinh môi trường sạch sẽ, tạo cảnh quan xanh- sạch-đẹp tại các khu vực phục vụ khách.
- b) Sắp xếp gọn gàng, sạch sẽ, ngăn nắp nơi làm việc.
- c) Không vứt rác hoặc khạc nhổ bừa bãi. Đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định.

4. Về văn minh thương mại (áp dụng bổ sung 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) Không cung cấp các sản phẩm, dịch vụ không rõ nguồn gốc xuất xứ và không đảm bảo chất lượng cho khách du lịch.
- d) Không lấn chiếm vỉa hè, lòng đường để hoạt động kinh doanh.

Điều 7. Đối với người dân thành phố Đà Nẵng

1. Về trang phục

Mặc trang phục lịch sự, phù hợp. Tránh mặc trang phục quần short hoặc váy quá ngắn, trang phục hở hang, xuyên thấu hoặc có in hình ảnh phản cảm, đặc biệt là khi đi thăm những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, chùa, đền, miếu, nghĩa trang liệt sĩ, lễ hội truyền thống...

2. Về ứng xử

- a) Có tinh thần yêu nước, lòng tự hào dân tộc.
- b) Có thái độ thân thiện, mến khách. Nhiệt tình giúp đỡ khách du lịch.
- c) Xếp hàng nghiêm túc khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.
- d) Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ.

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

g) Lấy thức ăn vừa đủ dùng, tránh lãng phí

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

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

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

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

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

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.

Điều 8. Đối với khách du lịch đến thành phố Đà Nẵng

1. Về trang phục

Trang phục lịch sự và phù hợp với điểm tham quan du lịch, nhất là khi đến những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, chùa, đền, miếu, nghĩa trang liệt sĩ, lễ hội truyền thống...

2. Về ứng xử

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

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

c) Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ.

d) Xếp hàng nghiêm túc khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.

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

g) Lấy thức ăn vừa đủ dùng, tránh lãng phí.

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

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

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

3. Về bảo vệ môi trường

- a) Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường tự nhiên.
- b) Không vứt rác hoặc khạc nhổ bừa bãi. Đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định.
- c) Không hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, chọc ghẹo thú nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

Chương III

KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN

Điều 9. Khẩu hiệu tuyên truyền

Các khẩu hiệu dưới đây được thống nhất sử dụng để tuyên truyền, tùy theo địa điểm và mục đích tuyên truyền, các đơn vị chọn triển khai tuyên truyền cổ động trực quan các khẩu hiệu sau:

1. Giao tiếp, ứng xử văn minh là tôn trọng bản thân và mọi người.
2. Giữ gìn vệ sinh nơi ở, nơi công cộng.
3. Xếp hàng là văn minh.
4. Bỏ rác đúng nơi quy định.
5. Nói lời hay, cử chỉ đẹp.
6. Nói không với đeo bám, chèo kéo khách du lịch.
7. Giữ gìn và bảo vệ các di tích văn hóa, lịch sử là trách nhiệm của mỗi người dân và du khách.
8. Hãy hành động để xây dựng và giữ gìn thành phố Đà Nẵng xanh-sạch-đẹp và mến khách.
9. Ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện, tinh thần tận tụy.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm thực hiện Bộ Quy tắc

1. Tất cả các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch, dịch vụ du lịch; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các Sở ban ngành có liên quan đến hoạt động phục vụ khách du lịch có trách nhiệm thực hiện nội dung của Bộ Quy tắc để tạo ấn tượng tốt đẹp, thu hút du khách đến với thành phố Đà Nẵng.

2. Người dân thành phố Đà Nẵng thực hiện Bộ Quy tắc để từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch, qua đó nâng cao hình ảnh tốt đẹp của con người Đà Nẵng khi đi du lịch hoặc tham gia các hoạt động ở nơi công cộng trong và ngoài nước.

3. Khách du lịch trong và ngoài nước khi đến tham quan và lưu trú tại thành phố Đà Nẵng 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 Đà Nẵng.

Điều 11. Phân công tổ chức thực hiện

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

a) Tổ chức triển khai thực hiện, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát và tổng hợp báo cáo UBND thành phố tình hình thực hiện Bộ Quy tắc trên địa bàn thành phố.

b) Thực hiện hình ảnh hóa nội dung của Bộ Quy tắc (theo phụ lục đính kèm) dưới hình thức tập gấp, áp phích, cẩm nang du lịch... để triển khai tuyên truyền và cung cấp cho các đơn vị liên quan phối hợp thực hiện.

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

2. Đề nghị UBND các quận, huyện, phường, xã; mặt trận; tổ chức chính trị xã hội, hội đoàn thể tổ chức triển khai thực hiện Bộ Quy tắc đến nhóm đối tượng là người dân thành phố Đà Nẵng thuộc phạm vi quản lý.

3. Đề nghị các Sở, ban, ngành, đơn vị liên quan đến hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố tổ chức triển khai thực hiện Bộ Quy tắc đến nhóm đối tượng là cán bộ công chức, viên chức, người lao động của đơn vị tham gia các hoạt động phục vụ khách du lịch.

4. Đề nghị các cơ quan báo chí, truyền hình Trung ương và địa phương hỗ trợ, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phổ biến tuyên truyền rộng rãi về nội dung và kết quả thực hiện Bộ quy tắc.

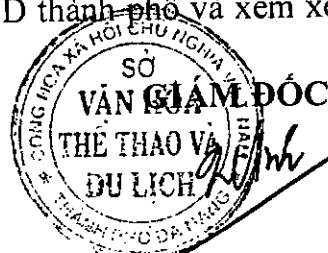
5. Đề nghị Sở Tài chính thẩm định dự toán kinh phí triển khai Bộ Quy tắc của các đơn vị (nếu có), báo cáo UBND thành phố xem xét, quyết định.

Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo

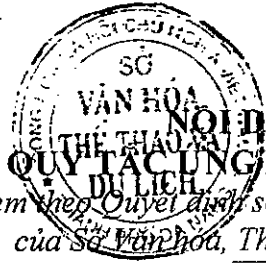
Định kỳ vào ngày 15 của tháng cuối quý, đề nghị các đơn vị được giao trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Bộ Quy tắc tại khoản 2 và khoản 3 Điều 11 của Bộ Quy tắc này gửi báo cáo kết quả thực hiện cho UBND thành phố thông qua Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổng hợp báo cáo chung.

Điều 13. Điều chỉnh, bổ sung nội dung Bộ Quy tắc

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc có những nội dung chưa phù hợp thực tế, đề nghị các đơn vị phản ánh về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố và xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. / *th*



Ngô Quang Vinh



Phụ lục

NỘI DUNG HÌNH ẢNH HÓA BỘ QUY TẮC LỊCH SỬ TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 444/QĐ-SVHTTDL ngày 03 tháng 7 năm 2015 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Đà Nẵng)

1. Tôn trọng truyền thống văn hóa, phong tục tập quán địa phương.
2. Có ý thức giữ gìn, bảo vệ các di tích văn hóa và các công trình kiến trúc lịch sử.
3. Trang phục lịch sự và phù hợp với điểm tham quan du lịch, nhất là khi đến những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, chùa, đền, miếu, nghĩa trang liệt sĩ, lễ hội truyền thống...
4. Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ môi trường.
5. Xếp hàng nghiêm túc khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.
6. Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ.
7. Nói không với hành vi đeo bám, chèo kéo, làm phiền khách du lịch.
8. Hãy chào nhau bằng một nụ cười thân thiện. Luôn sẵn sàng các câu nói "Xin chào"; "Xin lỗi"; "Xin mời"; "Xin cảm ơn" trong giao tiếp.
9. Không khạc nhổ, vứt tàn thuốc lá hoặc xả rác nơi công cộng.
10. Không la hét, gây ồn ào mất trật tự hoặc nói chuyện quá lớn làm ảnh hưởng đến những người xung quanh.
11. Không thể hiện tình cảm quá mức nơi công cộng
12. Không say xỉn vì bạn sẽ không kiểm soát được hành vi của mình.

UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
VĂN PHÒNG Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số 1868 /VP-VX

Đà Nẵng, ngày 28 tháng 5 năm 2015

V/v ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trong

hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

SỞ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG	
ĐẾN	Số: 4126
	Ngày: 21/5/2015
Chuyển: <i>VP</i>	
Lưu hồ sơ số:	

Kính gửi: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch.

Xét Tờ trình số 251/TTr-SVHTTDL ngày 01/4/2015 của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch về việc đề nghị phê duyệt và ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, Chủ tịch UBND thành phố có ý kiến như sau:

1. Thống nhất về nội dung dự thảo Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.
2. Ủy quyền Giám đốc Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch ban hành Bộ Quy tắc và triển khai thực hiện.
3. Yêu cầu các sở, ban, ngành, các đơn vị liên quan phối hợp với Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ Quy tắc.
4. Đề nghị các cơ quan báo, đài Trung ương và địa phương tuyên truyền rộng rãi về nội dung và kết quả thực hiện Bộ Quy tắc.

Văn phòng UBND thành phố thông báo ý kiến của Chủ tịch UBND thành phố để các đơn vị liên quan biết, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch (để b/c);
- Các sở, ban, ngành TP;
- UBND các quận, huyện;
- TT THVN tại ĐN;
- Báo Đà Nẵng, Báo CATPĐN;
- DRT;
- Lưu VT, VX.

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHỦ TỊCH VĂN PHÒNG



Nguyễn Văn Khoa