

ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TỈNH QUẢNG NAM **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 3285 /QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 01 tháng 11 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch Quảng Nam

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19/6/2017;

Căn cứ Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2018 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch;

Căn cứ Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 27/12/2016 của Tỉnh ủy về phát triển du lịch Quảng Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2025;

Theo đề nghị của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Tờ trình số 300/TTr-SVHTTDL ngày 11/10/2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch Quảng Nam.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, đoàn thể; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Hiệp hội Du lịch Quảng Nam và các tổ chức, cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ VHTT&DL;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND, UB MTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CPVP;
- Lưu: VT, KGVX.

C:\Thanh 2018\DL\QD 161018 bo quy tac ung xu - 3.doc

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Văn Tân

**BỘ QUY TẮC
ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH QUẢNG NAM**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3285 /QĐ-UBND ngày 01 /11 /2018 của UBND tỉnh)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Khái niệm

Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch Quảng Nam là những Quy định mang tính chuẩn mực nhằm định hướng hành vi, thái độ, thói quen, cách thức ứng xử văn minh của tổ chức và cá nhân tham gia các hoạt động có liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh; đồng thời, định hướng hành vi cho người Quảng Nam khi đi du lịch.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Khách du lịch đến Quảng Nam và người Quảng Nam đi du lịch (gọi tắt là khách du lịch).
2. Các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh du lịch.
3. Cộng đồng dân cư trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.
4. Cơ quan quản lý nhà nước.

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

Điều 3. Quy tắc ứng xử chung

1. Quy tắc ứng xử chung cho tất cả các đối tượng

- a) Tuân thủ pháp luật Việt Nam.
- b) Thực hiện đúng nội quy, quy định tại các khu, điểm đến.
- c) Tôn trọng văn hóa, phong tục, tập quán địa phương.
- d) Bảo vệ cảnh quan, môi trường và giá trị văn hóa, lịch sử tại các khu, điểm du lịch.
- e) Giúp đỡ, ưu tiên những người yếu thế trong xã hội khi tham gia hoạt động du lịch (người lớn tuổi, người khuyết tật, trẻ em và phụ nữ mang thai...).
- g) Giữ gìn vệ sinh chung, an ninh, trật tự tại nơi công cộng.

2. Quy tắc ứng xử chung đối với các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh du lịch

- a) Thực hiện các quy tắc ứng xử quy định tại Khoản 1, Điều 3, Bộ Quy tắc này.
- b) Hướng dẫn du khách tuân thủ pháp luật và các quy định tại điểm đến.
- c) Thân thiện, trách nhiệm, nhiệt tình và tôn trọng khách du lịch.

- d) Tích cực hỗ trợ du khách trong trường hợp xảy ra rủi ro, cần giúp đỡ.
- e) Cung cấp sản phẩm, dịch vụ uy tín, chất lượng, an toàn.
- f) Thông tin đầy đủ và trung thực về sản phẩm, dịch vụ.
- g) Niêm yết, công khai giá cả, dịch vụ và bán đúng theo giá niêm yết.
- h) Ưu tiên hỗ trợ bán các sản vật, hàng hóa được sản xuất tại địa phương, các mặt hàng thân thiện với môi trường.
- i) Có trách nhiệm với môi trường và xã hội trong hoạt động kinh doanh du lịch.
- k) Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín.
- l) Trang phục lịch sự, gọn gàng; không hút thuốc lá, nhai kẹo cao su khi đang phục vụ khách du lịch.
- m) Không chèo kéo, đeo bám, nài ép du khách; không trục lợi từ khách du lịch.
- n) Không phân biệt đối xử với khách du lịch.

Điều 4. Quy tắc ứng xử của khách du lịch

1. Nội dung quy tắc ứng xử

- a) Thực hiện các quy tắc ứng xử chung quy định tại Khoản 1, Điều 3, Bộ Quy tắc này.
- b) Tiết kiệm năng lượng; lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng.
- c) Hưởng ứng các hoạt động du lịch có trách nhiệm, thân thiện môi trường và hoạt động vui chơi lành mạnh.
- d) Không thể hiện tình cảm, hành động trái với thuần phong, mỹ tục Việt Nam, Quảng Nam ở nơi công cộng.
- e) Không say xỉn mất kiểm soát hành vi ở nơi công cộng.
- f) Không mua bán, sử dụng sản phẩm từ các loài động vật hoang dã, **các loài cần được bảo vệ.**

2. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với khách du lịch

* Văn minh - Trách nhiệm - Tự trọng.

Điều 5. Quy tắc ứng xử của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch

1. Quy tắc ứng xử đối với doanh nghiệp lữ hành

- a) Thực hiện các quy tắc chung quy định tại Khoản 2, Điều 3, Bộ Quy tắc này.
- b) Sử dụng hướng dẫn viên được cấp thẻ.
- c) Ủng hộ hoạt động du lịch cộng đồng và du lịch có trách nhiệm.
- d) Không để người nước ngoài lợi dụng “núp bóng” kinh doanh Lữ hành bất hợp pháp.

2. Quy tắc ứng xử đối với đơn vị vận chuyển khách du lịch

- a) Thực hiện các quy tắc chung quy định tại Khoản 2, Điều 3, Bộ Quy tắc này.

b) Sử dụng người điều khiển phương tiện được cấp giấy chứng nhận theo quy định.

c) Kiểm tra phương tiện đảm bảo an toàn, sạch sẽ trước khi khởi hành.

d) Trang bị đầy đủ, đảm bảo chất lượng các trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, thoát hiểm và hướng dẫn sử dụng cho khách du lịch.

e) Không vận chuyển khách vào khu vực cấm, khu vực không an toàn.

f) Không chen lấn, giành đường khi tham gia giao thông.

g) Không chở quá số người theo quy định.

3. Quy tắc ứng xử đối với hướng dẫn viên du lịch

a) Thực hiện các quy tắc chung quy định tại Khoản 2, Điều 3, Bộ Quy tắc này.

b) Đề cao đạo đức nghề nghiệp của người hướng dẫn viên.

c) Phục vụ khách theo đúng chương trình du lịch đã cam kết.

d) Không đưa khách đến những nơi không đảm bảo an toàn.

e) Không tuyên truyền, giới thiệu sai lệch đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, giá trị văn hóa - lịch sử tỉnh Quảng Nam nói riêng và cả nước nói chung.

4. Quy tắc ứng xử đối với các cơ sở lưu trú

a) Thực hiện các quy tắc chung quy định tại Khoản 2, Điều 3, Bộ Quy tắc này.

b) Sử dụng sản phẩm, dịch vụ đảm bảo vệ sinh, an toàn.

c) Sử dụng vật liệu thân thiện với môi trường.

d) Ưu tiên sử dụng lao động tại địa phương.

5. Quy tắc ứng xử đối với các cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống

a) Thực hiện các quy tắc chung quy định tại Khoản 2, Điều 3, Bộ Quy tắc này.

b) Tuân thủ nghiêm quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm trong bảo quản, chế biến thức ăn, đồ uống.

c) Phục vụ tận tình, chu đáo, chuyên nghiệp.

d) Không lấn chiếm vỉa hè, lòng lề đường để tổ chức hoạt động kinh doanh.

6. Quy tắc ứng xử đối với điểm mua sắm phục vụ khách du lịch

a) Thực hiện các quy tắc chung quy định tại Khoản 2, Điều 3, Bộ Quy tắc này.

b) Hỗ trợ khách bảo quản, đóng gói, vận chuyển hàng hóa.

c) Phục vụ tận tình, chu đáo, chuyên nghiệp.

d) Không bán hàng giả, hàng kém chất lượng, không rõ nguồn gốc, xuất xứ.

7. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

* Uy tín - Trách nhiệm - Thân thiện - Chuyên nghiệp.

Điều 6. Quy tắc ứng xử của cộng đồng dân cư

1. Nội dung quy tắc ứng xử

- a) Thực hiện các quy tắc quy định tại Khoản 1, Điều 3, Bộ Quy tắc này.
- b) Giữ gìn và tham gia tuyên truyền giá trị lịch sử, bản sắc văn hóa địa phương.
- c) Nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.
- d) Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch.
- e) Giữ gìn vệ sinh môi trường nơi ở và nơi công cộng sạch đẹp.
- f) Không kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.
- g) Không say xỉn mất kiểm soát hành vi; đi xe phóng nhanh, vượt ẩu nơi công cộng.
- h) Không lấn chiếm vỉa hè, lòng lề đường để tổ chức hoạt động kinh doanh.
- i) Không cung cấp hàng hóa, dịch vụ kém chất lượng, không rõ nguồn gốc, xuất xứ.
- k) Không bán các sản phẩm từ động vật hoang dã, **các loài cần được bảo vệ**.

2. Thông điệp ứng xử văn minh của cộng đồng dân cư

* Hiếu khách - Văn minh - Thân thiện.

Điều 7. Quy tắc ứng xử của cơ quan quản lý nhà nước liên quan

1. Nội dung quy tắc ứng xử

- a) Thực hiện các quy tắc quy định tại Khoản 1, Điều 3, Bộ Quy tắc này.
- b) Lịch sự, thân thiện, cởi mở trong thực thi công vụ có liên quan tới khách du lịch.
- c) Giữ thái độ nhã nhặn trong trường hợp kiểm tra, xử lý vi phạm các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch.
- d) Hỗ trợ kịp thời khi khách du lịch cần giúp đỡ.

2. Thông điệp ứng xử văn minh đối với cơ quan quản lý nhà nước

* Thân thiện - Tận tình - Chuyên nghiệp.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của các Sở, Ban, ngành, địa phương

1. Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch chủ trì triển khai Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch Quảng Nam đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan trên địa bàn tỉnh; khuyến khích tuyên truyền Bộ Quy tắc bằng hình ảnh minh họa, dễ hiểu, dễ tiếp cận; đôn đốc và giám sát các cơ quan, đơn vị liên quan trong phối hợp tuyên truyền Bộ Quy tắc; tổng hợp các đề xuất, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện Bộ Quy tắc, báo cáo UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh phù hợp.

2. Các Sở, Ban, ngành liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến Bộ Quy tắc đến các tổ chức, cá nhân liên

quan; phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch triển khai thực hiện Bộ Quy tắc đảm bảo thiết thực, hiệu quả.

3. UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ trì thực hiện tuyên truyền Bộ Quy tắc tại địa phương; triển khai, đôn đốc, giám sát việc thực hiện niêm yết Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch tại các khu, điểm du lịch, các đơn vị kinh doanh du lịch trên địa bàn.

4. Hiệp hội Du lịch Quảng Nam tuyên truyền, vận động các thành viên, các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh thực hiện nghiêm túc Bộ Quy tắc.

5. Ban Quản lý các khu, điểm du lịch, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh niêm yết Bộ Quy tắc ứng xử (bằng các hình thức đặt, để, treo, dán) ở những nơi du khách và người dân dễ quan sát; hướng dẫn, nhắc nhở và khuyến cáo du khách về ứng xử văn minh du lịch.

6. Báo Quảng Nam, Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Nam, Cổng thông tin điện tử Quảng Nam, Đài Truyền thanh - Truyền hình các huyện, thị xã, thành phố, hệ thống truyền thông xã, phường, thị trấn phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các ngành, địa phương liên quan tổ chức tuyên truyền phổ biến Bộ Quy tắc để nâng cao, tạo sự đồng thuận xã hội về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các đoàn thể chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh phối hợp tuyên truyền Bộ Quy tắc này đến mọi tầng lớp nhân dân.

Điều 9. Điều khoản thi hành

Những vấn đề khác không được quy định trong Bộ Quy tắc này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh thì các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân gửi văn bản về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Văn Tân