

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ LONG XUYÊN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 5 năm 2024
của Ủy ban nhân dân thành phố Long Xuyên)

**Chương I
QUY TẮC CHUNG**

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Long Xuyên (sau đây gọi tắt là Bộ Quy tắc) là những quy tắc về chuẩn mực, 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 Việt Nam và địa phương cho các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch, người dân địa phương và khách du lịch khi tham gia các hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Long Xuyên.

Điều 2. Mục đích

1. Bộ Quy tắc này đưa ra những chuẩn mực cơ bản để điều chỉnh các hành vi ứng xử trong hoạt động du lịch nhằm xây dựng và hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện của đội ngũ lao động công tác trong ngành du lịch, đội ngũ lao động của các doanh nghiệp du lịch, góp phần tạo ấn tượng đẹp với du khách khi đến với thành phố Long Xuyên.

2. Từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch của người dân địa phương và cộng đồng dân cư tại điểm đến.

3. Cung cấp cho khách du lịch những thông tin cơ bản về văn hóa ứng xử tại điểm đến và tuyên truyền, khuyến cáo những hành vi không phù hợp, hướng đến mục tiêu hài hòa mối quan hệ giữa du khách và điểm đến Long Xuyên.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

1. Các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các lĩnh vực hoạt động khác có liên quan đến du lịch trên địa bàn thành phố Long Xuyên.

2. Người dân địa phương và khách du lịch (bao gồm khách du lịch là người Việt Nam và khách du lịch là người nước ngoài) trực tiếp tham gia vào hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn thành phố Long Xuyên.

Điều 4. Phạm vi điều chỉnh

Bộ Quy tắc này 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

và khách du lịch khi tham gia vào các hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Long Xuyên.

Chương II

NỘI DUNG ỨNG XỬ

Điều 5. Nguyên tắc chung

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 văn hóa, danh lam thắng cảnh.
4. Giữ gìn an ninh, trật tự tại điểm đến.
5. Hiểu biết văn hóa, tôn trọng tín ngưỡng, tôn giáo, phong tục, tập quán địa phương.

Điều 6. 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, các bảng chỉ dẫn, biển cảnh báo, biển 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, trách nhiệm giữ gìn an ninh trật tự.
8. Có đạo đức nghề nghiệp.

Điều 7. Quy tắc ứng xử của đội ngũ lao động ngành du lịch

1. Thực hiện nghiêm các quy định tại Luật cán bộ, công chức ngày 13 tháng 11 năm 2008 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức ngày 25 tháng 11 năm 2019, Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 14/01/2020 của UBND tỉnh An Giang về ban hành Tiêu chí văn hóa công vụ trên địa bàn tỉnh An Giang và các quy tắc ứng xử có liên quan đã được ban hành.
2. Về trang phục: Mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, phù hợp với công việc theo quy định chung hoặc quy định của từng ngành, lĩnh vực (nếu có). Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đeo băng tên theo quy định.

3. Về thái độ làm việc, giao tiếp với người dân, khách du lịch khi thi hành nhiệm vụ:

- Chấp hành nghiêm túc các chỉ đạo, mệnh lệnh, hướng dẫn, nhiệm vụ được phân công. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ quyền hạn theo quy định.

- Tôn trọng, giúp đỡ, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp.

- Công tâm, tận tụy, nhanh chóng, chính xác khi thi hành nhiệm vụ.

- Thấu hiểu, chia sẻ và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của người dân, khách du lịch.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân, khách du lịch.

- Luôn vui vẻ, nhã nhặn, tận tình, lịch sự, giải quyết các yêu cầu của người dân, khách du lịch theo đúng quy định của pháp luật.

- Kiên nhẫn giải thích, hướng dẫn cho người dân, khách du lịch bằng từ ngữ dễ hiểu, rõ ràng về các quy định liên quan đến giải quyết công việc.

- Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu để người dân, khách du lịch phải chờ đợi thì cần giải thích rõ lý do, nếu có sai sót thì phải xin lỗi.

- Ưu tiên giải quyết các yêu cầu của người dân, khách du lịch là người mang thai, người cao tuổi, người tàn tật, phụ nữ đi cùng trẻ em, các đối tượng thuộc diện chính sách.

- Không hách dịch, sách nhiễu, trì hoãn, chậm trễ, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ.

- Không được từ chối các yêu cầu đúng pháp luật của người cần được giải quyết phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao.

- Không làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

- Không thông đồng, tiếp tay làm trái các quy định để vụ lợi.

- Không trả lời “tôi không biết”, “không phải việc của tôi”, phải có trách nhiệm hướng dẫn người dân, khách du lịch đến bộ phận chịu trách nhiệm giải quyết công việc.

- Không nhận quà, tiền của người dân, khách du lịch (ngoài khoản phí, lệ phí có chứng từ theo quy định).

- Không uống rượu, bia, hút thuốc lá hoặc các chất kích thích khác trong giờ làm việc.

- Không to tiếng, không nói tục hoặc có thái độ cục cằn... gây căng thẳng, bức xúc cho người dân, khách du lịch.

- Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để làm trái các quy định của pháp luật.

Điều 8. Quy tắc ứng xử của doanh nghiệp kinh doanh du lịch

1. Về trang phục

- Mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc.
- Khuyến khích có đồng phục riêng đối với từng đơn vị; trang phục truyền thống dân tộc trong một số dịch vụ phục vụ khách du lịch; đeo phù hiệu, bảng tên, thẻ hướng dẫn viên, thuyết minh viên khi làm việc.

2. Tham gia bảo vệ môi trường

- Ủng hộ phát triển du lịch hài hòa với bảo vệ môi trường.
- Đặt các thùng rác được phân loại ở những nơi cần thiết. Hướng dẫn khách bỏ rác đúng nơi quy định.
- Khuyến khích và hướng dẫn khách du lịch tham gia bảo vệ môi trường tự nhiên.
- Chỉ tổ chức tham quan du lịch khi đã có tuyến điểm cụ thể cho khách và thông tin đầy đủ cho khách về môi trường tại điểm đến.
- Tổ chức các hoạt động giải trí, thể thao đảm bảo các yêu cầu về bảo vệ môi trường.
- Hỗ trợ các dự án về môi trường và xã hội của địa phương.
- Khuyến khích phát triển nông nghiệp bền vững thông qua việc mua các sản phẩm sạch khi có điều kiện.
- Lựa chọn và khuyến khích khách du lịch sử dụng các phương tiện giao thông ít gây nguy hại đến môi trường để đến điểm đến.
- Thực hành tiết kiệm năng lượng, nước.
- Giữ gìn vệ sinh nơi làm việc, trồng cây xanh sạch đẹp.
- Phân loại và xử lý rác theo đúng quy định.
- Không xả rác, bỏ rác không đúng nơi quy định.
- Không khuyến khích khách du lịch mua động vật hoang dã, tiêu thụ các sản phẩm từ động vật hoang dã.

3. Tôn trọng văn hóa, cộng đồng địa phương, văn minh thương mại

- Có đạo đức trong kinh doanh, cạnh tranh lành mạnh bằng chất lượng sản phẩm, dịch vụ và uy tín doanh nghiệp.
- Niêm yết giá công khai, rõ ràng và bán đúng giá niêm yết.
- Giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.

- Tuân thủ pháp luật, quy định của địa phương đối với hoạt động của doanh nghiệp.

- Ứng xử đúng mực, tôn trọng đối tác, khách du lịch.

- Có thái độ thân thiện, niềm nở khi phục vụ khách du lịch.

- Tư vấn nhiệt tình, trung thực và sẵn sàng giúp đỡ khách du lịch khi được yêu cầu.

- Giải thích cho khách du lịch về môi trường, văn hóa địa phương một cách toàn vẹn, chính xác và nguyên bản.

- Hướng dẫn khách du lịch tôn trọng văn hóa, cộng đồng địa phương.

- Biết lắng nghe, chia sẻ, tiếp thu ý kiến của khách du lịch.

- Không lợi dụng khách du lịch để trục lợi bất chính.

- Không phân biệt đối xử với khách du lịch.

- Không đeo bám, chèo kéo khách du lịch.

- Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em.

- Không sử dụng điện thoại, hút thuốc, nhai kẹo khi đang phục vụ khách du lịch.

- Không cung cấp các dịch vụ không rõ ràng và không đảm bảo chất lượng cho khách du lịch.

- Không nói xấu các doanh nghiệp khác hay dùng tiêu xảo trong cạnh tranh.

- Không lấn chiếm vỉa hè, lòng đường tại các khu, điểm du lịch để hoạt động kinh doanh.

4. Hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương, điểm đến

- Tuyển dụng nhân viên và hướng dẫn viên du lịch người địa phương.

- Hợp tác với các doanh nghiệp tại địa phương.

- Khuyến khích khách du lịch mua các sản phẩm và quà lưu niệm sản xuất tại địa phương.

- Ủng hộ các tổ chức du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

Điều 9. Quy tắc ứng xử của người dân địa phương và cộng đồng dân cư tại điểm đến

1. Về ứng xử với khách du lịch

- Luôn chào đón và tận tình giúp đỡ khách du lịch với cử chỉ và nụ cười thân thiện.

- Tạo môi trường tham quan du lịch an toàn, an ninh cho khách du lịch.

- Cung cấp các sản phẩm và trải nghiệm chất lượng cao cho khách du lịch.

- Không chèo kéo bán hàng, không đeo bám khách du lịch.
- Không bán hàng gian, hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, nâng giá hoặc ép giá đối với khách du lịch.

2. Về văn hóa ứng xử nơi công cộng

- Có thái độ thân thiện, mến khách.
- Nhiệt tình giúp đỡ khách du lịch khi được yêu cầu.
- Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người cao tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ.
- Xếp hàng khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.
- Ăn mặc lịch sự, phù hợp với điểm đến.
- Luôn chứng tỏ có tinh thần yêu nước, lòng tự hào dân tộc.
- Có tinh thần học hỏi và hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện.
- Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các loại đồ uống có cồn.
- Tuân thủ hướng dẫn của người quản lý khi tham gia hoạt động du lịch hoặc khi sử dụng phương tiện giao thông công cộng.
- Không thể hiện tình cảm riêng tư quá mức nơi công cộng.
- Không nói lời thô tục, thiếu văn hóa.
- Không vẽ, khắc lên tường, tượng, bia đá, cây xanh...
- Không la hét, gây ồn ào mất trật tự, mở nhạc to gây ảnh hưởng đến môi trường xung quanh.
- Không mặc quần hoặc váy quá ngắn, trang phục hở hang, xuyên thấu hoặc có in hình ảnh phản cảm, đặc biệt khi đi thăm những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, đền, chùa, miếu, di tích lịch sử - văn hóa, lễ hội truyền thống,...

3. Về bảo vệ môi trường

- Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường tự nhiên.
- Hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.
- Bỏ rác đúng nơi quy định, làm theo hướng dẫn phân loại rác thải.
- Đi vệ sinh đúng nơi quy định.
- Không xả rác bừa bãi
- Không khạc nhổ bừa bãi.
- Không hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ... tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.
- Không tham gia mua bán, tiêu thụ sản phẩm động vật hoang dã.

Điều 10. Quy tắc ứng xử của khách du lịch khi tham quan, du lịch tại thành phố Long Xuyên

1. Tham gia bảo vệ môi trường

- Bảo vệ cảnh quan và giữ gìn môi trường tự nhiên.
- Bỏ rác đúng nơi quy định, thực hiện theo hướng dẫn phân loại rác thải.
- Cân nhắc mang theo những gì ít tạo thành rác khi đến các khu, điểm du lịch.
- Mang túi cá nhân để đựng hàng hóa khi đi mua sắm.
- Tái sử dụng báo, tạp chí, chai nước.
- Chỉ lấy sách hướng dẫn, bản đồ, tập gấp du lịch khi có nhu cầu thật sự.
- Tắt các thiết bị điện khi không sử dụng.
- Sử dụng các phương tiện vận chuyển thân thiện với môi trường.
- Có trách nhiệm tố 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.
- Không xả rác bừa bãi.
- Không xả rác, để lại khu, điểm du lịch các vật dụng có thể gây nguy hại cho môi trường.

2. Tôn trọng văn hóa và cộng đồng địa phương

- Tìm hiểu văn hóa và truyền thống địa phương điểm đến trước khi đi du lịch.
- Tôn trọng người dân địa phương và cộng đồng dân cư tại điểm đến.
- Tôn trọng sự khác biệt về văn hóa.
- Tuân thủ pháp luật, quy định của địa phương nơi đến tham quan.
- Xin phép trước khi chụp ảnh người dân địa phương, sự kiện đặc biệt, nơi linh thiêng.
- Tinh tế khi thể hiện quan điểm về tín ngưỡng và văn hóa của người dân địa phương.
- Ăn mặc và có thái độ đúng mực khi đến đền, chùa và các nơi thờ tự tín ngưỡng.
- Sử dụng dịch vụ của các cơ sở du lịch có trách nhiệm.
- Đóng góp từ thiện thông qua các cơ sở có uy tín.
- Không mặc trang phục hở hang, quá ngắn, quá mỏng hoặc có in hình ảnh phản cảm khi đến đền, chùa và các nơi thờ tự tín ngưỡng.
- Không hút thuốc lá nơi công cộng hay trước mặt người khác.

- Không tham gia hay sử dụng, mua bán chất kích thích, ma túy và mại dâm.
- Không tham gia các hoạt động mê tín dị đoan, đốt vàng mã hoặc các hành vi khác trái pháp luật, trái thuần phong mỹ tục, không phù hợp nếp sống văn hóa của dân tộc.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm thực hiện Bộ Quy tắc

1. Các tổ chức, cá nhân hoạt động trong ngành du lịch, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân xã, phường trên địa bàn thành phố Long Xuyên 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 thành phố Long Xuyên 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 tốt đẹp, văn hóa ứng xử văn minh của con người Long Xuyên khi đi du lịch hoặc tham gia các 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 12. Tổ chức thực hiện và triển khai tuyên truyền

1. Khẩu hiệu tuyên truyền

- Ứng xử văn minh nơi công cộng.
- Giữ gìn vệ sinh nơi ở, nơi công cộng.
- Bỏ rác đúng nơi quy định.
- Nói lời hay, cử chỉ đẹp.
- Nói không với đeo bám, chèo kéo khách du lịch.
- Giữ gìn và bảo vệ các di tích văn hóa, lịch sử là trách nhiệm của mỗi người dân và khách du lịch.
- Hãy hành động để xây dựng thành phố xanh - sạch - đẹp - văn minh.
- Ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện, tinh thần tận tụy.
- Mỗi người dân Long Xuyên là một hướng dẫn viên thân thiện.

Ngoài các khẩu hiệu tuyên truyền nêu trên, mỗi địa phương, đơn vị có thể xây dựng các khẩu hiệu đúng theo nội dung triển khai trên nguyên tắc phù hợp văn hóa địa phương, ngắn gọn, dễ hiểu, không dùng từ đa nghĩa.

2. Tổ chức thực hiện

2.1. Phòng Văn hóa và Thông tin

- Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố Long Xuyên tổ chức triển khai, tuyên truyền, kiểm tra, giám sát và tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện Bộ Quy tắc trên địa bàn thành phố.

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị có liên quan xây dựng nội dung, tài liệu tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện Bộ Quy tắc bằng nhiều hình thức phong phú, đa dạng như: ấn phẩm (tờ bướm, tờ rơi, sổ tay du lịch,...), tuyên truyền trực quan (bảng, pano, băng rôn,...) và các hình thức khác phù hợp với điều kiện thực tế địa phương để triển khai tuyên truyền, cung cấp thông tin đến cộng đồng dân cư, các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch, khách du lịch trong và ngoài nước đến tham quan, lưu trú trên địa bàn thành phố thực hiện.

- Xây dựng phiếu đánh giá của khách du lịch về thái độ, ứng xử văn minh của cộng đồng dân cư, các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch theo định kỳ hằng quý, năm; tổ chức đánh giá định kỳ đối với khách du lịch về thái độ, ứng xử văn minh của cộng đồng dân cư, các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch theo Bộ Quy tắc.

- Lồng ghép việc triển khai thực hiện Bộ Quy tắc vào chương trình, kế hoạch về du lịch hằng năm của thành phố.

2.2. Phòng Tài chính – Kế hoạch

Thẩm định và tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố Long Xuyên phê duyệt kinh phí thực hiện Bộ Quy tắc theo nhu cầu của các cơ quan, đơn vị.

2.3. Trung tâm Văn hóa – Thể thao và Truyền thanh

Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin thực hiện công tác tuyên truyền, triển khai các nội dung của Bộ Quy tắc. Xây dựng chuyên mục, tin, bài tuyên truyền thường xuyên về các hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố gắn với việc thực hiện Bộ Quy tắc.

2.4. Các phòng, ban, ngành, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị tổ chức phổ biến, triển khai và tuyên truyền bằng nhiều hình thức để thực hiện có hiệu quả Bộ Quy tắc.

2.5. Ủy ban nhân dân xã, phường

Chủ động xây dựng kế hoạch triển khai công tác tuyên truyền và tổ chức phát động thực hiện Bộ Quy tắc đến cộng đồng dân cư, các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động du lịch, khách du lịch. Đặc biệt, đối với các địa phương có khu, điểm tham quan, du lịch trọng điểm như xã Mỹ Hòa Hưng, xã Mỹ Khánh, phường Mỹ Phước, phường Mỹ Long, phường Mỹ Bình cần nghiên cứu thực

hiện việc quảng bá, tuyên truyền tại bến phà, bến tàu du lịch, trung tâm thương mại, du lịch, nút giao thông lớn...

Điều 13. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ vào ngày 10 của tháng cuối quý, các đơn vị báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân thành phố Long Xuyên (qua Phòng Văn hóa và Thông tin) để tổng hợp báo cáo chung.

Điều 14. 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 tổ chức, đơn vị, cá nhân phản ánh về Phòng Văn hóa và Thông tin để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố Long Xuyên xem xét sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp./.

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

Võ Thị Xuân Kiều