

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ
Xây dựng văn hóa phường Minh Xuân
“Văn minh - Thân thiện - Sạch đẹp” trong Lễ hội Thành Tuyên
(Ban hành kèm Quyết định số /QĐ-UBND ngày /8/2025
của Chủ tịch UBND phường)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Khái niệm

Bộ quy tắc ứng xử xây dựng văn hóa phường Minh Xuân “Văn minh - Thân thiện - Sạch đẹp” trong Lễ hội Thành Tuyên 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 khi tham gia các hoạt động Lễ hội, hoạt động du lịch trên địa bàn phường Minh Xuân.

Điều 2. Đối tượng, phạm vi áp dụng

- Các tổ chức, cá nhân, khách du lịch (là người Việt Nam, người nước ngoài đi du lịch) tham gia các hoạt động Lễ hội, hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn phường.
- Cộng đồng dân cư tại các điểm du lịch, dịch vụ trên địa bàn phường Minh Xuân.
- Cơ quan quản lý nhà nước có liên quan.

Chương II
NỘI DUNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 3. Quy tắc ứng xử chung

- Tuân thủ pháp luật Việt Nam
- Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển báo, chỉ dẫn tại các điểm du lịch, nội quy của các cơ sở phục vụ du lịch; khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng.
- Tôn trọng văn hóa, phong tục tập quán, tôn giáo, tín ngưỡng địa phương.
- Bảo vệ cảnh quan, môi trường và giá trị văn hóa, lịch sử tại các điểm du lịch. Giữ gìn vệ sinh chung, an ninh, trật tự tại nơi công cộng.
- Ủng hộ các tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch có trách nhiệm, thân thiện với môi trường, xã hội.
- Giúp đỡ, ưu tiên những người yếu thế trong xã hội khi tham gia hoạt động du lịch như: người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em, phụ nữ mang thai,...

7. Không mua bán, sử dụng sản phẩm từ các loài động, thực vật hoang dã, các loài cần được bảo vệ. Không mua, bán hàng giả, hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng cấm.

8. Thiết lập hệ thống đường dây nóng hỗ trợ du khách khi cần thiết.

Điều 4. Đối với khách du lịch

Thông điệp: “Văn minh - Thân thiện - Trách nhiệm”

1. Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển báo, hướng dẫn của người quản lý tại điểm đến hoặc khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng; quan sát, tuân thủ biển chỉ dẫn tại 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 những người yếu thế.

3. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp khi tham gia Lễ hội, tham gia du lịch.

4. Tôn trọng văn hóa, tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục, tập quán, bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng địa phương tại điểm đến.

5. Ứng xử văn minh, thân thiện, giữ trật tự nơi công cộng, vui chơi lành mạnh.

6. Lấy đủ lượng thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng khi đi ăn tại nhà hàng, khách sạn; kiểm soát việc sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn khi đi du lịch.

7. Có ý thức bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng; giữ gìn, bảo vệ công trình văn hóa, kiến trúc, cảnh quan khi đi du lịch.

8. Không chen lấn, xô đẩy, gây ồn ào mất trật tự và có hành vi bạo lực khi đi du lịch; Không nói to, cười đùa quá mức tại nơi công cộng, không sử dụng ngôn từ phản cảm.

9. Không vứt rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi và hút thuốc lá tại nơi công cộng.

10. Không khắc vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, các công trình kiến trúc; không bẻ cành, hái hoa, dẫm lên bãi cỏ, vườn hoa.

11. Không quay phim, chụp ảnh tại những nơi không được phép, không tạo dáng phản cảm khi chụp ảnh tại những nơi trang nghiêm.

12. Không lấy hàng hóa, sản phẩm, đồ dùng không thuộc về mình.

13. Không mua bán hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng cấm khi đi du lịch.

14. Không đi du lịch tại những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn; nơi xảy ra thiên tai, dịch bệnh...

15. Không vi phạm pháp luật khi đi du lịch.

16. Xây dựng hình ảnh tốt cho bản thân và cho địa phương khi tham gia du lịch.

Điều 5. Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn

Thông điệp: “Uy tín - Chuyên nghiệp - Chất lượng”

1. Tuân thủ pháp luật và các quy định của địa phương trong kinh doanh du lịch.
2. Niêm yết công khai và bán đúng giá dịch vụ, không bán cao hơn giá niêm yết.
3. Tư vấn trung thực, đầy đủ về sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách hàng.
4. Cung cấp hàng hóa, dịch vụ đúng chất lượng, số lượng cho khách hàng.
5. Ứng xử đúng mực, thân thiện, trách nhiệm, tôn trọng khách hàng.
6. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
7. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội trong hoạt động kinh doanh du lịch.
8. Cung cấp đúng, đủ thông tin quy định của điểm đến, cách thức sử dụng dịch vụ; thông tin về văn hóa, tập quán, tín ngưỡng, bản sắc dân tộc tại điểm đến; có bảng nội quy, hướng dẫn khách du lịch tại điểm đến.
9. Sẵn sàng, tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro liên quan đến trách nhiệm và khi có yêu cầu.
10. Không cung cấp các sản phẩm, dịch vụ không đảm bảo chất lượng và không rõ nguồn gốc xuất xứ.
11. Không chèo kéo, nài ép khách du lịch.
12. Không có hành vi, thái độ phân biệt đối xử đối với khách du lịch.
13. Không nâng giá, ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách du lịch.
14. Bảo vệ môi trường địa phương “Xanh - Sạch - Đẹp”.
15. Không sử dụng thương hiệu của tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch khác để quảng bá sản phẩm của mình.

Điều 6. Đối với doanh nghiệp lữ hành

Thông điệp: “Chuyên nghiệp - Minh bạch - Trách nhiệm”

1. Tuân thủ pháp luật về kinh doanh lữ hành và pháp luật liên quan.
2. Cung cấp đầy đủ, chính xác chương trình tour, giá tour, điều kiện hủy/đổi, chất lượng dịch vụ.
3. Đảm bảo cung cấp dịch vụ theo đúng chương trình du lịch đã bán cho khách.
4. Sử dụng dịch vụ uy tín, đảm bảo chất lượng, an toàn để phục vụ khách.
5. Đảm bảo thái độ thân thiện, đúng mực trong giao tiếp; hỗ trợ khách kịp thời khi có sự cố.
6. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
7. Xây dựng thương hiệu, sản phẩm dịch vụ chất lượng phục vụ khách hàng.
8. Ủng hộ các hoạt động du lịch có trách nhiệm, đóng góp cho địa phương.
9. Không tổ chức tour du lịch tới những điểm đến không đảm bảo an ninh, an toàn cho khách, những nơi xảy ra thiên tai, dịch bệnh,...

10. Không sử dụng thương hiệu, sản phẩm, hình ảnh doanh nghiệp lữ hành khác để quảng cáo cho sản phẩm của mình.

11. Không lợi dụng, thu lợi bất hợp pháp từ khách.

12. Không có thái độ, hành vi phân biệt đối xử đối với khách.

Điều 7. Đối với hướng dẫn viên du lịch

Thông điệp: “Thân thiện - Yêu nghề - Chuyên nghiệp”

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

2. Phục vụ khách hàng 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.

5. Tích cực hỗ trợ khách 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 nơi không đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch.

10. Không cấu 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 mọi trường hợp, sự cố xảy ra.

12. Không tuyên truyền, giới thiệu các thông tin sai lệch, xuyên tạc về đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, cũng như các định hướng, chủ trương của tỉnh và phường trong lĩnh vực văn hóa, lịch sử.

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

Điều 8. Đối với cơ sở lưu trú du lịch

Thông điệp: “Sạch sẽ - Thân thiện - Đồng bộ - Chuyên nghiệp”

1. Sử dụng sản phẩm, dịch vụ an toàn, chất lượng, có nguồn gốc xuất xứ để cung cấp cho khách du lịch.

2. Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn về chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách.

3. Nhân viên mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc.

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. Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách hàng, chuyên nghiệp, ân cần, chu đáo, niềm nở, tận tâm, thân thiện khi phục vụ khách du lịch.

6. Cầu thị, lắng nghe góp ý từ khách hàng và chân thành phục vụ khách.

7. Niêm yết công khai giá và các dịch vụ.

8. Sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường hoặc sản xuất tại địa phương để phục vụ khách du lịch.

9. Có trách nhiệm với cộng đồng nơi cư trú.

10. Không có thái độ, hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.

11. Không sử dụng thương hiệu của đơn vị khác để quảng cáo cho sản phẩm, dịch vụ của mình.

12. Không xả rác thải gây ô nhiễm môi trường, mất cảnh quan, mỹ quan đô thị.

13. Đảm bảo sử dụng các trang thiết bị an toàn để phục vụ khách du lịch.

14. Không ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách.

Điều 9. Đối với đơn vị vận chuyển khách du lịch

Thông điệp: “An toàn - Thân thiện - Tiết kiệm chi phí”

1. Cung cấp dịch vụ đảm bảo an toàn, văn minh, thân thiện với khách du lịch.

2. Hướng dẫn khách sử dụng các dịch vụ trên các phương tiện, sử dụng các thiết bị cứu hộ, cứu nạn, thoát hiểm, hướng dẫn các phương án, kỹ năng thoát hiểm khi xảy ra sự cố phương tiện.

3. Thực hiện kiểm tra điều kiện an toàn của phương tiện trước khi vận chuyển khách du lịch.

4. Sử dụng người điều khiển phương tiện phải đảm bảo sức khỏe, có giấy phép hành nghề, có kinh nghiệm trong dịch vụ.

5. Ân cần, thân thiện với khách du lịch.

6. Sử dụng phương tiện phải có trách nhiệm với môi trường

7. Không vận chuyển khách 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 trên phương tiện theo quy định.

10. Thực hiện niêm yết giá trên phương tiện và thu phí dịch vụ theo niêm yết.

Điều 10. Đối với nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống

Thông điệp: “Vệ sinh, an toàn - Chu đáo, tận tình”

1. Tuân thủ nghiêm ngặt quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm trong bảo quản, chế biến thực phẩm.

2. Niêm yết giá thực đơn công khai và không bán cao hơn giá niêm yết.

3. Phục vụ khách hàng tận tình, chu đáo, chuyên nghiệp, ân cần.
4. Ưu tiên sử dụng các nguyên liệu được sản xuất từ địa phương để phục vụ khách du lịch.
5. Có ý thức trách nhiệm với môi trường.
6. Không sử dụng các nguyên liệu không có xuất xứ, nguồn gốc rõ ràng, không đảm bảo chất lượng gây hại cho sức khỏe để chế biến các món ăn cho khách.
7. Không sử dụng các loài động vật hoang dã, động vật cần được bảo vệ, các loài có nguy cơ tuyệt chủng để chế biến các món ăn.
8. Đảm bảo về giá cả niêm yết; chất lượng, số lượng món ăn cho khách du lịch theo niêm yết.

Điều 11. Đối với điểm mua sắm

Thông điệp: “Uy tín - Chất lượng - Thân thiện”

1. Niêm yết giá bán công khai và không bán cao hơn giá niêm yết.
2. Tư vấn, cung cấp thông tin trung thực về hàng hóa cho khách du lịch.
3. Phục vụ khách hàng ân cần, niềm nở, nhiệt tình, thân thiện.
4. Tích cực hỗ trợ khách trong việc bảo quản, đóng gói hàng hóa.
5. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín với khách hàng, đối tác.
6. Ưu tiên hỗ trợ bán các mặt hàng được sản xuất tại địa phương, các mặt hàng thân thiện với môi trường.
7. Nguồn hàng phải đảm bảo về chất lượng, rõ nguồn gốc xuất xứ.
8. Không chèo kéo, nài ép khách mua hàng.
9. Không tiếp tay cho hướng dẫn viên, lái xe, người môi giới thu lợi bất chính từ khách du lịch.

Điều 12. Đối với điểm tham quan, điểm du lịch

Thông điệp: “Sạch đẹp - Bản sắc - Thân Thiện”

1. Đảm bảo môi trường, cảnh quan sạch đẹp, thân thiện.
2. Đặt thùng đựng rác ở nơi thuận tiện, thân thiện với môi trường cảnh quan.
3. Ứng xử đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách du lịch.
4. Lắp đặt các biển chỉ dẫn, bảng nội quy, biển cảnh báo để đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch.
5. Cung cấp dịch vụ tiện lợi cho khách như wifi, tra cứu thông tin.
6. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
7. Cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng như đã tư vấn cho khách du lịch.
8. Không thu phí ngoài dịch vụ của khách du lịch.

9. Giữ môi trường, cảnh quan sạch đẹp, có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

10. Không để hiện tượng ăn xin, trộm cắp, chèo kéo khách du lịch tại các điểm tham quan.

11. Không để khách du lịch chờ đợi quá lâu khi xảy ra sự cố. Luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng và có phương án xử lý, khắc phục nhanh khi sự cố xảy ra.

Điều 13. Đối với cộng đồng dân cư

Thông điệp: “Văn minh - Thân thiện - Hiếu khách”

1. Lịch sự, nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.

2. Nhiệt tình chỉ dẫn, giúp đỡ khách du lịch.

3. Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.

4. Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên nhường đường cho khách du lịch.

5. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp với Lễ hội.

6. Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường, cảnh quan.

7. Tuân thủ các quy định, biển chỉ dẫn, biển báo tại các điểm tham quan du lịch.

8. Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố với khách du lịch.

9. Không chèo kéo, đeo bám, nài ép khách du lịch.

10. Không có lời nói, cử chỉ, hành vi thô tục, thiếu văn hóa hay có hành động khiếm nhã với khách du lịch.

11. Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá nơi công cộng.

12. Không có hành vi, cử chỉ kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.

13. Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc, hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ,... tại các điểm du lịch.

14. Không bán các sản phẩm từ động, thực vật hoang dã cần được bảo tồn cho khách du lịch.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị UBND phường

1. Phòng Văn hóa - Xã hội phường chủ trì triển khai Bộ Quy tắc ứng xử xây dựng văn hóa phường Minh Xuân đến các cơ quan, đơn vị, tổ dân phố; tổng hợp đề xuất, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, tổ dân phố trong quá trình thực hiện để điều chỉnh cho phù hợp; đôn đốc việc thực hiện triển khai, tuyên truyền sâu rộng Bộ Quy tắc trên địa bàn phường.

2. Trung tâm Văn hóa, Truyền thông và Thể thao khu vực Minh Xuân

- Thực hiện việc tuyên truyền Bộ Quy tắc trên Trang thông tin điện tử phường Minh Xuân, các trang mạng xã hội.

- Biên tập nội dung của Bộ Quy tắc bằng nhiều hình thức dễ nhớ, đảm bảo tính thẩm mỹ và phù hợp với các cơ quan, đơn vị để có thể sử dụng làm tài liệu tuyên truyền hiệu quả.

3. Tổ Quản lý di tích lịch sử - văn hóa phường Minh Xuân

Thực hiện niêm yết Bộ Quy tắc (*bằng các hình thức đặt, để, treo, dán*) ở những nơi khách du lịch và người dân dễ quan sát; khuyến cáo người dân và khách du lịch thực hiện.

4. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch; doanh nghiệp lữ hành; cơ sở lưu trú du lịch; đơn vị vận chuyển du khách; nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống; điểm mua sắm phục vụ khách du lịch; điểm tham quan, điểm du lịch trên địa bàn phường tổ chức tuyên truyền và triển khai Bộ Quy tắc đến nhân viên, người lao động.

5. Các Tổ dân phố trên địa bàn phường

Tuyên truyền sâu rộng trong nhân dân, tạo sự đồng thuận trong tổ nói riêng, trên địa bàn phường nói chung về cách ứng xử trong hoạt động du lịch.

Điều 15. Điều khoản thi hành

Những vấn đề khác không được quy định trong Bộ Quy tắc sẽ được thực hiện theo các quy định của pháp luật hiện hành. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh khi tham gia các hoạt động Lễ hội, hoạt động du lịch trên địa bàn phường, đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân gửi văn bản về Ủy ban nhân dân phường Minh Xuân (*qua phòng Văn hóa - Xã hội*) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tiễn./.
