

Hà Nội, ngày 02 tháng 3 năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch**

**BỘ TRƯỞNG BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH**

Căn cứ Nghị định số 76/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Căn cứ Chỉ thị 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 Thông báo số 11/TB-VPCP ngày 10 tháng 1 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ thông báo kết luận của Trưởng ban chỉ đạo Nhà nước về Du lịch tại cuộc họp Ban Chỉ đạo;

Xét đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch.

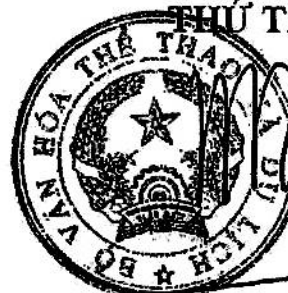
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

**Điều 3.** Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch, Chánh Văn phòng Bộ, Giám đốc các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Hiệp hội Du lịch Việt Nam và các tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động du lịch chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Phó Thủ tướng CP Vũ Đức Đam (để báo cáo);
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Ban Tuyên giáo TW;
- Văn phòng Chính phủ;
- Ủy ban VHGD TNTNNĐ Quốc hội;
- UBND các tỉnh/thành trực thuộc TW;
- Các Thứ trưởng Bộ VHTTDL;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ;
- Sở Du lịch, Sở VHTTDL;
- Hiệp hội Du lịch Việt Nam;
- Công TTĐT Bộ VHTTDL, TTTT Du lịch (để đăng tải);
- Báo VH, Báo DL, Tạp chí Du lịch (để đăng tải);
- Lưu: VT, TCDL (Vụ LH), THg (5b). 100

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**



**Huỳnh Vĩnh Ái**

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

*(Ban hành theo Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02 tháng 03 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)*

**CHƯƠNG I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Khái niệm**

Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch 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 du lịch.

**Điều 2. Đối tượng, phạm vi áp dụng**

1. Khách du lịch là người Việt Nam đi du lịch trong nước và nước ngoài; người nước ngoài đi du lịch Việt Nam;
2. Các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh du lịch;
3. Cộng đồng dân cư tại các điểm du lịch.

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

**Điều 3. Những điều cần làm đối với khách du lịch**

**Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

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 nhà ga, bến cảng, 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. Tuân thủ giờ giấc, tôn trọng các thành viên trong đoàn khi đi du lịch tập thể.
4. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp khi đi du lịch; mặc trang phục nghiêm túc khi tham quan tại những nơi thờ tự tín ngưỡng tôn nghiêm, nghĩa trang liệt sỹ, lễ hội truyền thống.
5. Tôn trọng văn hóa, tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục, tập quán của cộng đồng địa phương tại điểm đến.

6. Lên kế hoạch, tìm hiểu trước về điểm đến và dịch vụ, đặt dịch vụ trước khi đi du lịch.

7. Chuẩn bị hành lý gọn gàng, đóng gói cẩn thận, đúng trọng lượng và kích thước theo quy định.

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

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

10. 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.

11. Ủng hộ các tổ chức, cá nhân hoạt động du lịch có trách nhiệm, thân thiện với môi trường, xã hội tại điểm đến; 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 vứt rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi và 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, trêu chọc vật nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

15. Không sử dụng sản phẩm từ các loài động, thực vật hoang dã, các loài cần được bảo vệ.

16. 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.

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

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

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

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

## **Mục 2. Tóm tắt quy tắc ứng xử**

1. Tuân thủ các nội quy, bảng chỉ dẫn khi đi du lịch.

2. Xếp hàng theo thứ tự.

3. Đi đúng giờ, ngồi đúng chỗ.

4. Trang phục lịch sự, phù hợp.

5. Tôn trọng sự khác biệt về văn hoá và cộng đồng địa phương.
6. Lên kế hoạch trước khi đi du lịch.
7. Hành lý gọn gàng.
8. Ứng xử văn minh, thân thiện, vui chơi lành mạnh.
9. Lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng.
10. Tiết kiệm năng lượng, bảo vệ môi trường.
11. Ủng hộ các sản phẩm và đồ lưu niệm sản xuất tại địa phương.
12. Không chen lấn, xô đẩy, gây ồn ào, mất trật tự.
13. Không vứt rác, khạc nhổ, đi vệ sinh và hút thuốc lá bừa bãi.
14. Không phá hoại môi trường, cảnh quan khi đi du lịch.
15. Không sử dụng sản phẩm từ các loài động, thực vật hoang dã.
16. Không cố tình quay phim, chụp ảnh tại nơi không được phép.
17. Không lấy đồ không thuộc về mình.
18. Không mua bán hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ.
19. Không đến các khu vực không an toàn.
20. Không vi phạm pháp luật khi đi du lịch.

### **Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh của khách du lịch**

- Văn minh
- Tự trọng
- Trách nhiệm

## **Điều 4. Những điều cần làm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch**

### **Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

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 du lịch.
4. Cung cấp hàng hóa, dịch vụ đúng số lượng, chất lượng cho khách du lịch.
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 đầy đủ thông tin về các quy định của pháp luật, nội quy của điểm đến, cách thức sử dụng dịch vụ; thông tin về văn hóa, tập quán, tín ngưỡng tại điểm đến; có bảng nội quy, hướng dẫn, cảnh báo khách du lịch về hoạt động 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, đeo bám, nài ép khách du lịch.

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

13. Không lợi dụng thời điểm đông khách để nâng giá, ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách du lịch.

14. Không xả thải, sử dụng nguyên vật liệu gây tác động xấu tới môi trường.

15. Không sử dụng thương hiệu của tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch khác để quảng bá cho sản phẩm của mình.

## **Mục 2. Tóm tắt quy tắc ứng xử**

1. Tuân thủ pháp luật kinh doanh du lịch và pháp luật liên quan.

2. Niêm yết công khai giá, dịch vụ.

3. Thông tin trung thực về sản phẩm, dịch vụ.

4. Cung cấp dịch vụ, hàng hóa đảm bảo số lượng, chất lượng,

5. Thân thiện, trách nhiệm, tôn trọng khách du lịch.

6. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín.

7. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội;

8. Cung cấp đầy đủ thông tin về điểm đến.

9. Sẵn sàng hỗ trợ khách du lịch.

10. Không cung cấp hàng hóa, dịch vụ kém chất lượng, không rõ nguồn gốc xuất xứ.

11. Không chèo kéo, đeo bám khách du lịch.

12. Không phân biệt đối xử với khách du lịch.

13. Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép khách du lịch.

14. Không xả thải gây ô nhiễm môi trường.

15. Không sử dụng, giả mạo thương hiệu của đơn vị khác.

**Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh của tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch**

- Chuyên nghiệp
- Thương hiệu
- Chất lượng

**Điều 5. Những điều cần làm đối với doanh nghiệp lữ hành**

**Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

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.
4. Sử dụng dịch vụ uy tín, đảm bảo chất lượng, an toàn để phục vụ khách.
5. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
6. Hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra tai nạn, rủi ro khi đi du lịch.
7. 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.
8. Sử dụng hướng dẫn viên được cấp thẻ hướng dẫn và có kinh nghiệm để phục vụ khách.
9. Xây dựng thương hiệu, sản phẩm dịch vụ du lịch chất lượng phục vụ khách.
10. Ủng hộ hoạt động du lịch cộng đồng, du lịch có trách nhiệm, đóng góp cho kinh tế địa phương.
11. Không tổ chức chương trình du lịch tới những nơi không đảm bảo an ninh, an toàn cho khách, những nơi xảy ra thiên tai, dịch bệnh.
12. Không để người nước ngoài lợi dụng “núp bóng” kinh doanh lữ hành bất hợp pháp.
13. Không sử dụng thương hiệu, sản phẩm, hình ảnh của doanh nghiệp lữ hành khác để quảng cáo cho sản phẩm của mình.

14. Không được “bỏ rơi”, thiếu trách nhiệm với khách du lịch.
15. Không lợi dụng, thu lợi bất hợp pháp từ khách du lịch.
16. Không có thái độ và hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.

## **Mục 2. Tóm tắt nội dung quy tắc**

1. Tuân thủ pháp luật về kinh doanh lữ hành.
2. Tư vấn trung thực, đầy đủ về chương trình du lịch và các dịch vụ.
3. Cung cấp đầy đủ dịch vụ theo chương trình du lịch đã cam kết.
4. Sử dụng dịch vụ uy tín, chất lượng, an toàn để phục vụ khách.
5. Cạnh tranh lành mạnh, uy tín.
6. Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra rủi ro.
7. Hướng dẫn, khuyến cáo về quy định pháp luật, tập quán nơi đến trước và trong quá trình đi du lịch.
8. Sử dụng hướng dẫn viên được cấp thẻ và có kinh nghiệm.
9. Xây dựng thương hiệu lữ hành.
10. Ủng hộ du lịch có trách nhiệm, đóng góp cho kinh tế địa phương.
11. Không tổ chức đưa khách tới nơi không đảm bảo an toàn.
12. Không để người nước ngoài lợi dụng “núp bóng” kinh doanh.
13. Không sử dụng thương hiệu của doanh nghiệp lữ hành khác quảng bá cho sản phẩm của mình.
14. Không được “bỏ rơi”, thiếu trách nhiệm với khách.
15. Không thu lợi bất hợp pháp từ khách.
16. Không phân biệt đối xử với khách.

## **Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với doanh nghiệp lữ hành**

- Chuyên nghiệp
- Uy tín
- Chất lượng

## **Điều 6. Những điều cần làm đối với hướng dẫn viên du lịch**

### **Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

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 câu kết với lái xe, điếm 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 chính của Đảng, Nhà nước, về văn hóa, đất nước và con người Việt Nam.
13. Không có thái độ và hành vi phân biệt đối xử với khách du lịch.

## **Mục 2. Tóm tắt quy tắc ứng xử**

1. Đề cao đạo đức nghề nghiệp của hướng dẫn viên.
2. Phục vụ khách theo đúng chương trình du lịch.
3. Thân thiện, trách nhiệm, nhiệt tình.
4. Tôn trọng khách.
5. Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra rủi ro.
6. Sử dụng trang phục phù hợp, lịch sự.
7. Khuyến cáo khách du lịch tuân thủ pháp luật và tôn trọng văn hóa, tập quán tại điểm đến.
8. Không được cung cấp thông tin thiếu trung thực với khách.
9. Không đưa khách tới những nơi không đảm bảo an toàn.
10. Không được trục lợi từ khách du lịch.
11. Không bỏ rơi khách trong trường hợp xảy ra sự cố.
12. Không tuyên truyền, giới thiệu sai lệch về đường lối, chủ trương của Đảng, Nhà nước và văn hóa Việt Nam.
13. Không phân biệt đối xử với khách.



### **Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với hướng dẫn viên**

- Chuyên nghiệp
- Thân thiện
- Yêu nghề

### **Điều 7. Những điều cần làm đối với cơ sở lưu trú du lịch**

#### **Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

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 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; có đồng phục riêng cho từng bộ phận; khuyến khích mặc trang phục truyền thống dân tộc.
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 trong 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 địa phương.
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; loại, hạng sao không đúng để quảng cáo cho dịch vụ của mình.
12. Không xả thải gây tác động xấu đến môi trường, cảnh quan.
13. Không sử dụng trang thiết bị không đảm bảo an toàn để phục vụ khách du lịch.
14. Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách.

## **Mục 2. Tóm tắt quy tắc ứng xử**

1. Sử dụng sản phẩm, dịch vụ đảm bảo vệ sinh, an toàn phục vụ khách.
2. Cung cấp đủ số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách.
3. Trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, có bản sắc.
4. Vệ sinh môi trường sạch sẽ, trang trọng trong và ngoài cơ sở lưu trú du lịch.
5. Ân cần, chu đáo, niềm nở, thân thiện, chuyên nghiệp với khách.
6. Lắng nghe góp ý và chân thành trong phục vụ.
7. Niềm yết công khai giá và dịch vụ.
8. Sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường.
9. Có trách nhiệm với cộng đồng địa phương.
10. Không phân biệt đối xử với khách du lịch.
11. Không sử dụng thương hiệu, loại, hạng sao không đúng để quảng cáo.
12. Không xả thải gây tác động xấu đến môi trường.
13. Không sử dụng trang thiết bị không đảm bảo an toàn để phục vụ khách.
14. Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng.

## **Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với cơ sở lưu trú du lịch**

- Sạch sẽ
- Thân thiện
- Đồng bộ
- Chuyên nghiệp

## **Điều 8. Những điều cần làm đối với đơn vị vận chuyển khách du lịch**

### **Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

1. Cung cấp dịch vụ đảm bảo an toàn, văn minh, thân thiện với khách du lịch.
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. Kiểm tra điều kiện an toàn của phương tiện vận chuyển khách du lịch trước khi khởi hành.
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. Đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ, lịch sự trong quá trình phục vụ khách.
7. Sử dụng phương tiện có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
8. Không đưa vào sử dụng phương tiện không đảm bảo an toàn kỹ thuật hoặc chưa được đăng ký, đăng kiểm để vận chuyển khách du lịch.
9. 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;
10. 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.
11. Không tranh giành khách, chen lấn, giành đường khi tham gia giao thông.
12. Không chở vượt quá số người theo quy định trên phương tiện.

**Mục 2. Tóm tắt nội dung quy tắc**

1. Cung cấp dịch vụ an toàn, văn minh thân thiện.
2. Hướng dẫn khách sử dụng phương tiện, công cụ cứu nạn, kỹ năng thoát hiểm trên phương tiện.
3. Kiểm tra phương tiện trước khi khởi hành.
4. Sử dụng người điều khiển phương tiện chuyên nghiệp.
5. Ân cần, niềm nở, thân thiện.
6. Đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ trong quá trình phục vụ khách.
7. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
8. Không sử dụng các phương tiện không đảm bảo an toàn kỹ thuật.
9. Không để thiếu và sử dụng trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn không đảm bảo chất lượng.
10. Không vận chuyển khách vào khu vực cấm, khu vực không an toàn.
11. Không tranh giành khách, chen lấn, giành đường khi tham gia giao thông.
12. Không chở quá số người theo quy định.

**Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với đơn vị vận chuyển khách du lịch**

- An toàn
- Chuyên nghiệp
- Thân thiện

## **Điều 9. Những điều cần làm đối với nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống**

### **Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

1. 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.
3. Phục vụ khách hàng tận tình, chu đáo, chuyên nghiệp, ân cần.
4. Ưu tiên sử dụng nguyên liệu được sản xuất tại địa phương để chế biến món ăn.
5. Có ý thức trách nhiệm với môi trường và xã hội.
6. 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.
7. Không sử dụng phụ gia, nguyên liệu gây hại cho sức khỏe con người.
8. 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.
9. Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng cho khách.

### **Mục 2. Tóm tắt quy tắc ứng xử**

1. Tuân thủ quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm trong bảo quản, chế biến thức ăn, đồ uống.
2. Niêm yết thực đơn và giá công khai.
3. Phục vụ tận tình, chu đáo, chuyên nghiệp, ân cần.
4. Ưu tiên sử dụng nguyên liệu của địa phương.
5. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
6. Không sử dụng các nguyên liệu không đảm bảo, không rõ nguồn gốc, xuất xứ.
7. Không sử dụng phụ gia, nguyên liệu không có lợi cho sức khỏe con người.
8. Không sử dụng các loài động, thực vật hoang dã được bảo vệ để chế biến món ăn.
9. Không lợi dụng thời điểm đông khách để trục lợi.

### **Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh đối với nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống**

- Vệ sinh, an toàn
- Văn minh
- Chuyên nghiệp

### **Điều 10. Những điều cần làm đối với điểm mua sắm phục vụ khách du lịch**

#### **Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

1. Niêm yết giá 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. Có thái độ thân thiện, nhiệt tình, niềm nở khi phục vụ du khách.
4. Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong việc bảo quản, đóng gói, vận chuyển hàng hóa và thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh (nếu có).
5. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín với khách hàng, đối tác.
6. Ưu tiên hỗ trợ bán các sản vật, hàng hóa được sản xuất tại địa phương, các mặt hàng thân thiện với môi trường.
7. Không bán hàng giả, hàng hóa không đảm bảo chất lượng, không rõ nguồn gốc xuất xứ cho khách du lịch.
8. Không “chèo kéo”, đeo bám, ép khách du lịch mua hàng hóa.
9. Không “nói thách”, bán giá cao gấp nhiều lần giá trị của hàng hóa cho khách du lịch.
10. Không tiếp tay cho hướng dẫn viên, lái xe, người môi giới thu lợi bất chính từ khách du lịch.

#### **Mục 2. Tóm tắt quy tắc ứng xử**

1. Niêm yết giá công khai.
2. Cung cấp thông tin trung thực về sản phẩm.
3. Thân thiện, nhiệt tình, niềm nở.
4. Hỗ trợ khách bảo quản, đóng gói, vận chuyển hàng hóa.
5. Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín.
6. Ưu tiên bán các sản vật của địa phương, thân thiện với môi trường.
7. Không bán hàng giả, hàng kém chất lượng, không rõ nguồn gốc, xuất xứ.
8. Không “chèo kéo”, đeo bám khách du lịch.
9. Không bán giá cao gấp nhiều lần giá trị của hàng hóa.

10. Không thu lợi bất chính từ khách du lịch.

**Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh của điểm mua sắm phục vụ khách du lịch**

- Uy tín
- Chất lượng
- Thân thiện

**Điều 10. Những điều cần làm đối với điểm tham quan, điểm du lịch**

**Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

1. Đảm bảo môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện.
2. Bố trí nhà vệ sinh sạch sẽ, 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, hướng dẫn du lịch, bảng nội quy, biển cảnh báo để đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch.
5. Đặt quầy thông tin, bảng chỉ dẫn tại nơi dễ thấy, dễ nhìn, thuận tiện cho khách du lịch.
6. Cung cấp dịch vụ tiện lợi cho du khách như wifi, tra cứu thông tin.
7. Tiếp nhận và nhanh chóng giải quyết phản hồi của du khách.
8. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
9. Không cung cấp dịch vụ không đảm bảo chất lượng.
10. Không tăng giá dịch vụ, vé tham quan đột xuất không có kế hoạch và không thông báo trước.
11. Không có thái độ phân biệt đối xử với khách du lịch.
12. Không để cảnh quan môi trường “nhếch nhác”, xả thải bừa bãi.
13. Không để hiện tượng ăn xin, ăn mày, trộm cắp, chèo kéo khách du lịch tại các điểm tham quan.
14. Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em.
15. 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.

**Mục 2. Tóm tắt quy tắc ứng xử**

1. Đảm bảo môi trường cảnh quan sạch sẽ, thân thiện.

2. Bố trí nhà vệ sinh sạch sẽ, thùng đựng rác ở nơi thuận tiện.
3. Thân thiện, tôn trọng khách du lịch.
4. Lắp đặt các biển chỉ dẫn, hướng dẫn du lịch đảm bảo an toàn cho du khách.
5. Đặt quầy thông tin, bảng chỉ dẫn tại nơi dễ thấy, dễ nhìn.
6. Cung cấp dịch vụ tiện lợi cho du khách.
7. Tiếp nhận và giải quyết phản hồi của du khách.
8. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.
9. Không cung cấp dịch vụ không đảm bảo chất lượng.
10. Không được tăng giá dịch vụ mà không có kế hoạch.
11. Không được phân biệt đối xử với khách du lịch.
12. Không để cảnh quan môi trường ô nhiễm, xả thải bừa bãi.
13. Không để xảy ra tình trạng “chèo kéo”; ăn xin, ăn mày.
14. Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em.
15. Không để khách chờ đợi quá lâu khi xảy ra sự cố.

### **Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh của điểm tham quan, điểm du lịch**

- Sạch sẽ
- Hấp dẫn
- Bản sắc
- Thân thiện

## **Điều 11. Những điều cần làm đối với cộng đồng dân cư**

### **Mục 1. Nội dung quy tắc ứng xử**

1. Lịch sự, nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.
2. Nhiệt tình chỉ dẫn, giúp đỡ du khách khi có yêu cầu.
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.
6. 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.
7. Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn, biển báo tại các khu, điểm du lịch.

8. Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng.
9. Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch.
10. Không “chèo kéo”, đeo bám khách du lịch.
11. 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.
12. Không có hành vi, cử chỉ kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.
13. Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch.
14. Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.
15. Không khắc, vẽ lên tường, tượng, bia đá, cây xanh, công trình kiến trúc, hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ, trêu chọc vật nuôi tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.
16. Không bán các sản phẩm từ động, thực vật hoang dã cho khách du lịch.

## **Mục 2. Tóm tắt nội dung quy tắc ứng xử**

1. Nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.
2. Nhiệt tình giúp đỡ du khách.
3. Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy 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.
6. Bảo vệ cảnh quan và môi trường, giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng.
7. Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn, biển báo tại các khu, điểm du lịch.
8. Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc.
9. Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch.
10. Không “chèo kéo”, đeo bám khách du lịch.
11. Không có lời nói, cử chỉ thiếu văn hóa, khiếm nhã với khách du lịch.
12. Không kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.
13. Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch.
14. Không xả rác, đi vệ sinh, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.





15. Không phá hoại cảnh quan, môi trường.
16. Không bán các sản phẩm từ động, thực vật hoang dã cho khách du lịch.

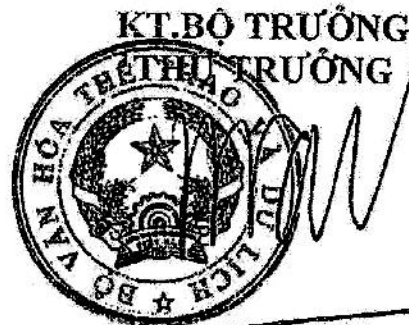
### Mục 3. Thông điệp về ứng xử văn minh của cộng đồng dân cư

- Hiếu khách
- Thân thiện
- Văn minh

#### Điều 12. Khẩu hiệu tuyên truyền

Các khẩu hiệu dưới đây được thống nhất sử dụng để tuyên truyền về ứng xử văn minh du lịch:

1. Nâng cao hình ảnh du khách Việt.
2. Du lịch có hiểu biết và có trách nhiệm.
3. Việt Nam - Điểm đến an toàn, thân thiện, văn minh.
4. Mỗi người dân là một hướng dẫn viên du lịch.
5. Du lịch hướng tới sự chuyên nghiệp, chất lượng, hiệu quả.
6. Ứng xử văn minh là tôn trọng bản thân và tôn trọng mọi người.
7. Nói không với dịch vụ kém chất lượng.
8. Ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện, tinh thần tận tụy.
9. Xếp hàng là văn minh.
10. Nói lời hay, cử chỉ đẹp.



Huỳnh Vĩnh Ái