

Số: 56A/QĐ-UBND

Phú Quốc, ngày 22 tháng 02 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy tắc ứng xử văn minh du lịch thành phố Phú Quốc

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ PHÚ QUỐC

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2017;

Căn cứ Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn;

Căn cứ Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22 tháng 01 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt nam đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02 tháng 3 năm 2017 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 03-NQ/TU ngày 16 tháng 11 năm 2017 của Tỉnh ủy Kiên Giang về phát triển du lịch của tỉnh Kiên Giang đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 109/KH-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2018 của UBND tỉnh Kiên Giang về thực hiện Nghị quyết số 03-NQ/TU ngày 16 tháng 11 năm 2017 của Tỉnh ủy về phát triển du lịch của tỉnh Kiên Giang đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 754/KH-UBND ngày 14 tháng 11 năm 2023 của UBND thành phố Phú Quốc về triển khai chuỗi hoạt động kích cầu du lịch Phú Quốc;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Văn hóa và Thông tin tại Tờ trình số 22/TTr-PVHTT ngày 21 tháng 02 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc ứng xử văn minh du lịch thành phố Phú Quốc.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố; Trưởng Phòng Văn hóa và Thông tin; Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; Giám đốc các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và các đơn vị cung ứng dịch vụ phục vụ du lịch trên địa bàn thành phố; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *Vault*

Nơi nhận:

- Như Điều 3 của QĐ;
- UBND tỉnh Kiên Giang;
- Sở Văn hóa và Thể Thao tỉnh Kiên Giang;
- Sở Du lịch tỉnh Kiên Giang;
- Trung tâm Xúc tiến TMĐTDL tỉnh Kiên Giang;
- Hiệp Hội Du lịch tỉnh Kiên Giang;
- TT. Thành ủy;
- TT. HĐND thành phố;
- CT, các PCT. UBND thành phố;
- Ban Tuyên giáo Thành ủy;
- Hội Đầu tư phát triển du lịch Phú Quốc;
- Hội Hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp PQ;
- Cổng thông tin điện tử thành phố;
- LĐVP; CVNC;
- Lưu: VT, VHTT.

CHỦ TỊCH



Huỳnh Quang Hưng



ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ PHÚ QUỐC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH THÀNH PHỐ PHÚ QUỐC

(kèm theo Quyết định số 561/QĐ-UBND ngày 22 tháng 02 năm 2024
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Phú Quốc)

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Khái niệm

Quy tắc ứng xử văn minh du lịch thành phố Phú Quốc (sau đây gọi tắt là Quy tắc) là những quy định 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 tại thành phố Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang.

Điều 2. Đối tượng, phạm vi áp dụng

- Khách du lịch là người Việt Nam, người nước ngoài đi du lịch đến thành phố Phú Quốc và người Phú Quốc đi du lịch tại Phú Quốc (gọi tắt là khách du lịch).
- Các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh du lịch; cộng đồng dân cư tại các khu du lịch, dịch vụ, điểm du lịch trên địa bàn thành phố Phú Quốc.
- Cơ quan quản lý nhà nước có liên quan.

CHƯƠNG II

NỘI DUNG QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 3. Quy tắc ứng xử chung

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

- Tuân thủ pháp luật Việt Nam.
- Tuân thủ các quy định, nội quy hoạt động, biển báo, chỉ dẫn tại các khu, điểm du lịch, nội quy của các cơ sở phục vụ du lịch; khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng; quan sát, tuân thủ biển chỉ dẫn tại sân bay, bến cảng, bãi đỗ xe.
- 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 khu, 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.

f) 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 và phụ nữ mang thai.

g) 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.

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 Quy tắc này.

b) Hướng dẫn du khách tuân thủ pháp luật và các quy định tại điểm đến.

c) Ứng xử đúng mực, ân cần, niềm nở, thân thiện, trách nhiệm, tôn trọng khách du lịch. Không phân biệt đối xử với khách du lịch. Cầu thị, lắng nghe đóng góp, góp ý của 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, hàng hoá uy tín, chất lượng, an toàn. Thông tin đầy đủ và trung thực về sản phẩm, dịch vụ, hàng hoá.

g) Niêm yết, công khai giá cả, dịch vụ, hàng hóa và bán đúng theo giá niêm yết.

i) Có trách nhiệm với môi trường và cộng đồng địa phương trong hoạt động kinh doanh du lịch. Ưu tiên sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường hoặc sản xuất tại địa phương để phục vụ khách du lịch.

k) Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín. Không chèo kéo, đeo bám, tranh giành, nài ép khách du lịch; không cấu kết với các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp khác để trục lợi từ khách du lịch.

l) Trang phục lịch sự, gọn gàng; phù hợp với thuần phong mỹ tục. Không hút thuốc lá, nhai kẹo cao su khi đang phục vụ khách du lịch.

Điều 4. Quy tắc ứng xử đối với khách du lịch

Thông điệp: Văn minh - Tự trọng - Trách nhiệm

1. Xếp hàng theo thứ tự khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng. 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.

2. Không phát quà, tiền cho trẻ em và người ăn xin ở tại các khu, điểm du lịch, trên đường giao thông; khuyến khích đóng góp từ thiện thông qua các cơ sở có uy tín.

3. 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. 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.

4. Không tự ý di chuyển đến nơi có biển cấm hoặc cảnh báo không tới gần, không được vào. Không chen lấn, xô đẩy, gây ồn ào mất trật tự và có hành vi bạo lực khi đi du lịch.

5. Có ý thức bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng. Không vứt rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi và hút thuốc lá ở những nơi không được phép. 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.

Điều 5. Quy tắc ứng xử đối với doanh nghiệp lữ hành

Thông điệp: Chuyên nghiệp - Uy tín - Chất lượng

1. Tuân thủ pháp luật về kinh doanh lữ hành, các quy định pháp luật liên quan và những quy định của địa phương.

2. Xây dựng thương hiệu lữ hành, sản phẩm du lịch chất lượng để phục vụ khách. Không sử dụng thương hiệu của doanh nghiệp lữ hành khác quảng bá sản phẩm, dịch vụ của mình.

3. Không tổ chức đưa khách đến nơi không an toàn, nơi thiên tai, dịch bệnh, điểm du lịch mạo hiểm chưa đáp ứng các quy định đảm bảo an toàn. Không được bỏ rơi, thiếu trách nhiệm với khách trong trường hợp xảy ra sự cố, rủi ro.

4. Không để người nước ngoài lợi dụng, núp bóng kinh doanh Lữ hành bất hợp pháp.

5. Sử dụng hướng dẫn viên có thẻ hướng dẫn viên theo quy định.

Điều 6. Quy tắc ứng xử đối với hướng dẫn viên

Thông điệp: An toàn - Chuyên nghiệp - Thân thiện

1. Đề cao đạo đức nghề nghiệp của người hướng dẫn viên. Thực hiện đúng và đầy đủ trách nhiệm của hướng dẫn viên theo quy định pháp luật.

2. Phục vụ khách theo đúng chương trình công ty đã cam kết với khách. Thân thiện, trách nhiệm, tận tâm trong suốt quá trình hướng dẫn, đồng hành cùng khách du lịch.

3. Đảm bảo an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch. Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra rủi ro, sự cố trong khả năng và trách nhiệm liên quan.

4. Không tuyên truyền, giới thiệu sai lệch về đường lối, chủ trương của Đảng, Nhà nước và văn hóa Việt Nam nói chung và Phú Quốc nói riêng.

5. Luôn rèn luyện trình độ, kỹ năng nghề nghiệp, cập nhật các kiến thức hiểu biết về sản phẩm du lịch địa phương.

Điều 7. Quy tắc ứng xử đối với cơ sở lưu trú

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



1. Cung cấp đủ về số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách. Sử dụng sản phẩm, dịch vụ đảm bảo an toàn, vệ sinh phục vụ khách.

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

3. Khuyến khích 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 (áo dài). Ưu tiên sử dụng lao động tại địa phương.

4. Giữ gìn vệ sinh môi trường sạch sẽ trong và ngoài cơ sở lưu trú du lịch. Không xả thải gây tác động xấu đến môi trường, cảnh quan. Không sử dụng trang thiết bị không đảm bảo an toàn để phục vụ khách du lịch.

5. Không được sử dụng hình ảnh ngôi sao, từ “sao” khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận để quảng cáo cho đơn vị của mình.

Điều 8. Quy tắc ứng xử đối với đơn vị vận chuyển khách du lịch

Thông điệp: An toàn - Chuyên nghiệp - Thân thiện

1. Cung cấp dịch vụ an toàn, văn minh thân thiện. Kiểm tra phương tiện đảm bảo an toàn trước khi khởi hành và sạch sẽ trong quá trình phục vụ khách.

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

3. Sử dụng người điều khiển phương tiện được cấp giấy chứng nhận theo quy định và thực hiện nghĩa vụ của người phục vụ trên phương tiện vận chuyển khách du lịch theo quy định pháp luật về vận chuyển khách du lịch.

4. Không chở quá số người theo quy định, không vận chuyển khách du lịch vào khu vực cấm, khu vực có thời tiết, địa hình không đảm bảo an toàn cho khách. Không tranh giành khách, chen lấn, giành đường khi tham gia giao thông.

5. Không cho khách du lịch thuê xe tự lái khi không có giấy phép lái xe.

Điều 9. Quy tắc ứng xử đối với nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống

Thông điệp: Vệ sinh - An toàn - Văn minh - Chuyên nghiệp

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

2. Không sử dụng các nguyên liệu, phụ gia có hại cho sức khỏe con người, không đảm bảo, không rõ nguồn gốc, xuất xứ. Không sử dụng các loại động, thực vật hoang dã được bảo vệ để chế biến món ăn.

3. Không để hiện tượng ăn xin, trộm cắp, chèo kéo khách xảy ra tại cơ sở.

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

5. Không “nói thách”, bán giá cao gấp nhiều lần giá trị của sản phẩm, hàng hóa cho khách du lịch.

Điều 10. Quy tắc ứng xử đối với các khu, điểm tham quan, mua sắm, du lịch; các cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao, vui chơi, giải trí; chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ liên quan khác phục vụ khách du lịch

Thông điệp: Uy tín - Sạch sẽ - Chất lượng - Thân thiện - Hấp dẫn

1. Đảm bảo môi trường cảnh quan sạch, đẹp, thân thiện. Bố trí nhà vệ sinh sạch sẽ, thùng đựng rác ở nơi thuận tiện, thân thiện với môi trường cảnh quan. Không xâm hại tài nguyên du lịch; không để cảnh quan môi trường “nhếch nhác”, xả thải bừa bãi.

2. 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. Đặt quầy thông tin, bảng chỉ dẫn tại nơi dễ thấy, dễ nhìn, thuận tiện cho khách du lịch. Cung cấp dịch vụ tiện lợi cho du khách như wifi, bảng tra cứu thông tin. Tiếp nhận và nhanh chóng giải quyết phản hồi của du khách.

3. Đảm bảo nhân viên, phương án cứu trợ an toàn trong trường hợp cung cấp các dịch vụ bơi lội, trò chơi mạo hiểm... hay các dịch vụ có nguy cơ về mất an toàn khác.

4. Không cung cấp dịch vụ không đảm bảo chất lượng. Không tăng giá dịch vụ, vé tham quan đột xuất mà không có kế hoạch và không thông báo trước.

5. Không để hiện tượng ăn xin, trộm cắp, chèo kéo khách du lịch tại các khu, điểm mua sắm, tham quan, khu du lịch. Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em.

Điều 11. Quy tắc ứng xử đối với cộng đồng dân cư

Thông điệp: Hiếu khách - Thân thiện - Văn minh

1. Tôn trọng khách du lịch, nhiệt tình chỉ dẫn, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch. Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch. Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch.

2. Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn, xô đẩy tại nơi công cộng.

3. Không có lời nói, cử chỉ, hành vi thô tục, thiếu văn hóa, trêu chọc hay có hành động khiếm nhã, kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.

4. Không say xỉn mất kiểm soát hành vi; không đi xe phóng nhanh, vượt ẩu nơi công cộng.

5. Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng và tham gia tuyên truyền giá trị lịch sử, bản sắc văn hóa địa phương.

Điều 12. Quy tắc ứng xử đối với cơ quan quản lý nhà nước



Thông điệp: Thân thiện - Tận tình - Chuyên nghiệp

1. Lịch sự, thân thiện, trách nhiệm trong thực thi công vụ có liên quan tới khách du lịch.
2. 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.
3. Hỗ trợ kịp thời khi khách du lịch cần giúp đỡ.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan, ban, ngành, địa phương

1. Phòng Văn hoá và Thông tin chủ trì triển khai Quy tắc ứng xử văn minh du lịch thành phố Phú Quốc đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan; tổng hợp các đề xuất, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện Quy tắc, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh phù hợp; đôn đốc, giám sát việc thực hiện triển khai, tuyên truyền, niêm yết Quy tắc tại các khu, điểm du lịch, các đơn vị kinh doanh du lịch trên địa bàn.

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

3. Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn thành phố tổ chức triển khai Quy tắc này cho nhân viên, người lao động, tổ chức tuyên truyền phù hợp với điều kiện của doanh nghiệp.

4. Công thông tin điện tử thành phố, Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thanh, Ủy ban nhân dân các xã, phường, tổ chức Hội đoàn thể và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tuyên truyền phổ biến Quy tắc này đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các tầng lớp nhân dân tạo sự đồng thuận trong xã hội về ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch.

5. Hội Hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp thành phố Phú Quốc tuyên truyền, vận động các thành viên của Hội thực hiện nghiêm Quy tắc.

Điều 14. Điều khoản thi hành

Những vấn đề khác không được quy định trong 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 đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân gửi văn bản về Phòng Văn hóa và Thông tin tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân thành phố sửa đổi, bổ sung phù hợp./.

[Handwritten signature]