



BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH

Du lịch





KHÁCH DU LỊCH

Văn minh - Tự trọng - Trách nhiệm

- Tuân thủ các nội quy, bảng chỉ dẫn khi đi du lịch.
- Xếp hàng theo thứ tự.
- Đi đúng giờ, ngồi đúng chỗ.
- Trang phục lịch sự, phù hợp.
- Tôn trọng sự khác biệt về văn hóa và cộng đồng địa phương.
- Lên kế hoạch trước khi đi du lịch.
- Hành lý gọn gàng.
- Ứng xử văn minh, thân thiện, vui chơi lành mạnh.
- Lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng.
- Tiết kiệm năng lượng, bảo vệ môi trường.
- Ứng hộ các sản phẩm địa phương.



02

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH



KHÁCH DU LỊCH

- Không chen lấn, xô đẩy, gây ồn ào, mất trật tự.
- Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh và hút thuốc lá bừa bãi.
- Không phá hoại môi trường, cảnh quan khi đi du lịch.
- Không sử dụng sản phẩm từ các loài động, thực vật... hoang dã
- Không cõi tình quay phim, chụp ảnh tại nơi không được phép.
- Không lẩy đồ không thuộc về mình.
- Không mua bán hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ.
- Không đến các khu vực không an toàn.
- Không vi phạm pháp luật khi đi du lịch.





DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

Chuyên nghiệp - Uy tín - Chất lượng

- Tuân thủ pháp luật về kinh doanh lữ hành.
- Tư vấn trung thực, đầy đủ về chương trình du lịch và các dịch vụ.
- Cung cấp đầy đủ dịch vụ theo chương trình du lịch đã cam kết.
- Sử dụng dịch vụ uy tín, chất lượng, an toàn, cạnh tranh lành mạnh, uy tín.
- Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra rủi ro.
- Hướng dẫn, khuyến cáo về các quy định pháp luật, tập quán nơi đến trước và trong quá trình đi du lịch.
- Sử dụng HDV được cấp thẻ và có kinh nghiệm.
- Xây dựng thương hiệu lữ hành.
- Ủng hộ du lịch, có trách nhiệm đóng góp cho kinh tế địa phương.





DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

- Không tổ chức đưa khách tới nơi không đảm bảo an toàn.
- Không để người nước ngoài lợi dụng “núp bóng” kinh doanh.
- Không sử dụng thương hiệu của doanh nghiệp lữ hành khác quảng bá cho sản phẩm của mình.
- Không được “bỏ rơi”, thiếu trách nhiệm với khách.
- Không thu lợi bất hợp pháp từ khách.
- Không phân biệt đối xử với khách.



05

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH



HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

Chuyên nghiệp - Thân thiện - Yêu nghề

- Đề cao đạo đức nghề nghiệp của hướng dẫn viên.
- Phục vụ khách theo đúng chương trình du lịch
- Thân thiện, trách nhiệm, nhiệt tình.
- Tôn trọng khách.
- Tích cực hỗ trợ khách du lịch trong trường hợp xảy ra rủi ro.
- Sử dụng trang phục phù hợp, lịch sự.
- Khuyến cáo khách du lịch tuân thủ pháp luật và tôn trọng văn hóa, tập quán tại điểm đến.



06

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH
Phú Thọ - Linh thiêng Đất Tổ
Tham quan bụi ngập Phố Thủ



HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

- Không được cung cấp thông tin thiếu trung thực với khách.
- Không đưa khách tới những nơi không bảo đảm an toàn.
- Không được trực lợi từ khách du lịch.
- Không bỏ rơi khách trong trường hợp xảy ra sự cố.
- Không tuyên truyền, giới thiệu sai lệch về đường lối, chủ trương của Đảng, Nhà nước và văn hóa Việt Nam.
- Không phân biệt đối xử với khách.



07

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH



CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Sạch sẽ - Thân thiện - Đồng bộ - Chuyên nghiệp

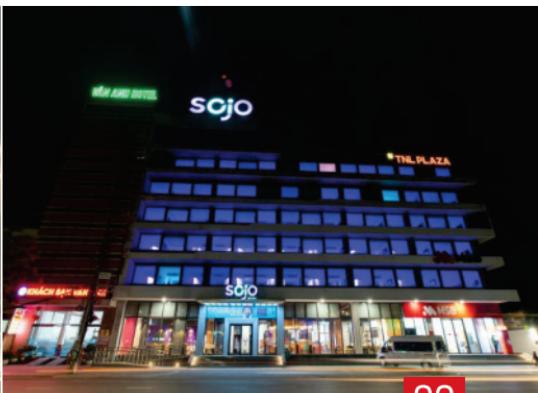
- Sử dụng sản phẩm, dịch vụ đảm bảo vệ sinh, an toàn phục vụ khách.
- Cung cấp đủ số lượng, đúng tiêu chuẩn chất lượng các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách.
- Trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ có bản sắc.
- Vệ sinh môi trường sạch sẽ, trang trọng trong và ngoài cơ sở lưu trú du lịch.
- Ân cần, chu đáo, niềm nở, thân thiện, chuyên nghiệp với khách.
- Lắng nghe góp ý và chân thành trong phục vụ.
- Niêm yết công khai giá và dịch vụ.
- Sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường.
- Có trách nhiệm với cộng đồng và địa phương.





CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

- Không phân biệt đối xử với khách du lịch.
- Không sử dụng thương hiệu, loại, hạng sao không đúng để quảng cáo.
- Không xả thải gây tác động xấu đến môi trường.
- Không sử dụng trang thiết bị không đảm bảo an toàn để phục vụ khách.
- Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng.



09

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH



ĐƠN VỊ VẬN CHUYỂN KHÁCH DU LỊCH

An toàn - Chuyên nghiệp - Thân thiện

- Cung cấp dịch vụ an toàn, văn minh thân thiện.
- Hướng dẫn khách sử dụng phương tiện, công cụ cứu nạn, kỹ năng thoát hiểm trên phương tiện.
- Kiểm tra phương tiện trước khi khởi hành.
- Sử dụng người điều khiển phương tiện chuyên nghiệp.
- Ân cần, niềm nở, thân thiện.
- Đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ trong quá trình phục vụ khách.
- Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.





Không
nên

ĐƠN VỊ VẬN CHUYỂN KHÁCH DU LỊCH

- Không sử dụng các phương tiện không đảm bảo an toàn kỹ thuật.
- Không để thiểu và sử dụng trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn không đảm bảo chất lượng.
- Không vận chuyển khách vào khu vực cấm, khu vực không an toàn.
- Không tranh giành khách, chen lấn, giành đường khi tham gia giao thông.
- Không chở quá số người theo quy định.

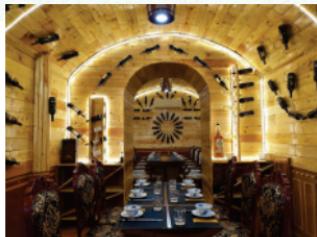




NHÀ HÀNG, CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Vệ sinh, an toàn - Ăn minh - Chuyên nghiệp

- Tuân thủ quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm trong bảo quản chế biến thức ăn, đồ uống.
- Niêm yết thực đơn và giá công khai.
- Phục vụ tận tình, chu đáo, chuyên nghiệp, ân cần.
- Ưu tiên sử dụng nguyên liệu của địa phương.
- Có trách nhiệm với môi trường và xã hội





NHÀ HÀNG, CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG

- Không sử dụng các nguyên liệu không đảm bảo, không rõ nguồn gốc xuất xứ.
- Không sử dụng phụ gia, nguyên liệu không có lợi cho sức khỏe của con người.
- Không sử dụng các loài động, thực vật hoang dã được bảo vệ để chế biến món ăn.
- Không lợi dụng thời điểm đông khách để trực lợi.



BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH



ĐIỂM MUA SẮM PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH

Uy tín - Chất lượng - Thân thiện

- Niêm yết giá công khai.
- Cung cấp thông tin trung thực về sản phẩm.
- Thân thiện, nhiệt tình, niềm nở.
- Hỗ trợ khách bảo quản, đóng gói, vận chuyển hàng hóa.
- Cảnh tranh lành mạnh, giữ uy tín.
- Ưu tiên bán các loại sản vật của địa phương, thân thiện với môi trường.





ĐIỂM MUA SẮM PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH

- Không bán hàng giả, hàng kém chất lượng, không rõ nguồn gốc, xuất xứ.
- Không “chèo khéo”, đeo bám khách du lịch.
- Không bán giá cao gấp nhiều lần giá trị của hàng hóa.
- Không thu lợi bất chính từ khách du lịch.



15

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH



ĐIỂM THAM QUAN, ĐIỂM DU LỊCH

Sạch sẽ - Hấp dẫn - Bản sắc - Thân thiện

- Đảm bảo môi trường cảnh quan sạch sẽ, thân thiện.
- Bố trí nhà vệ sinh sạch sẽ, thùng đựng rác ở nơi thuận tiện.
- Thân thiện, tôn trọng khách du lịch.
- Lắp đặt các biển chỉ dẫn, hướng dẫn du lịch đảm bảo an toàn cho du khách.
- Đặt quầy thông tin, bảng chỉ dẫn tại nơi dễ thấy, dễ nhìn.
- Cung cấp dịch vụ tiện lợi cho du khách.
- Tiếp nhận và giải quyết phản hồi của du khách.
- Có trách nhiệm với môi trường và xã hội.





ĐIỂM THAM QUAN, ĐIỂM DU LỊCH

- Không cung cấp dịch vụ không đảm bảo chất lượng.
- Không được tăng giá dịch vụ mà không có kế hoạch.
- Không được phân biệt đối xử với khách du lịch.
- Không để cảnh quan môi trường ô nhiễm, xả thải bừa bãi.
- Không để xảy ra tình trạng “chèo kéo”, ăn xin, ăn mày.
- Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em.
- Không để khách chờ đợi quá lâu khi xảy ra sự cố.





CỘNG ĐỒNG DÂN CƯ

Hiểu khách - Thân thiện - Văn minh

- Nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.
- Nhiệt tình giúp đỡ du khách.
- Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy tại nơi công cộng.
- Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch.
- Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp.
- Bảo vệ cảnh quan và môi trường, giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng.
- Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc.
- Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch.





CỘNG ĐỒNG DÂN CƯ

- Không “chèo khéo”, đeo bám khách du lịch.
- Không có lời nói, cử chỉ thiếu văn hóa, khiếm nhã với khách du lịch
- Không kỳ thị, phân biệt đối xử với khách du lịch.
- Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch.
- Không xả rác, đi vệ sinh, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.
- Không phá hoại cảnh quan, môi trường.
- Không bán các sản phẩm từ động, thực vật hoang dã cho khách du lịch.





Photo:...

SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH PHÚ THỌ

Địa chỉ: Đường Trần Phú, P. Gia Cẩm, TP. Việt Trì, T. Phú Thọ

Điện thoại: 0210.3846 390 - Fax: 0210.3848 545

Website: <http://svhttdl.phutho.gov.vn/>

Email: sovhttdl@phutho.gov.vn.

TRÍCH BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH DU LỊCH - BAN HÀNH KÈM THEO QUYẾT ĐỊNH SỐ:
718/QĐ-BVHTTDL NGÀY 02/3/2017 CỦA BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH