

Ninh Bình, ngày 27 tháng 5 năm 2016

## QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về ứng xử trong hoạt động du lịch và khẩu hiệu  
tuyên truyền hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH

Căn cứ Luật tổ chức tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật Du lịch ngày 14/6/2005;


Căn cứ Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch; Nghị định số 180/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tại Tờ trình số 53/TT-Tr-SVHTTDL ngày 13/5/2016 và ý kiến thẩm định của Giám đốc Sở Tư pháp tại Báo cáo số 71/BC-STP ngày 13/5/2016,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về ứng xử trong hoạt động du lịch và khẩu hiệu tuyên truyền hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký.


**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Thủ trưởng các sở, ban, ngành ở tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Hiệp hội Du lịch tỉnh và các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân liên quan đến lĩnh vực du lịch, kinh doanh dịch vụ du lịch chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / 

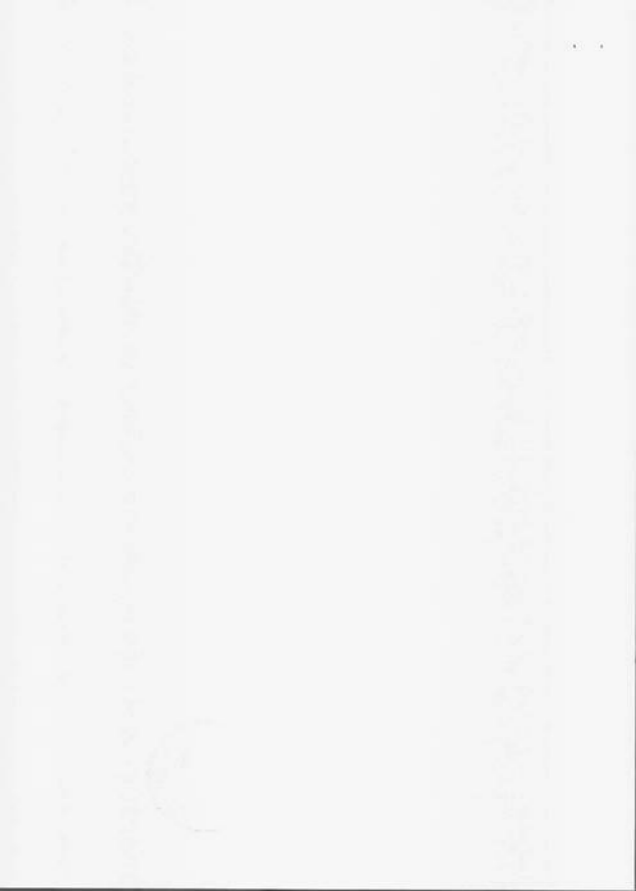
**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Cục kiểm tra VBQPPL (Bộ Tư pháp);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Website Chính phủ;
- Công báo tỉnh;
- Lưu VT, VP2, 6, 7.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
ĐHQ CHỦ TỊCH



  
Đinh Chung Phụng



**QUY ĐỊNH**

**VỀ ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH VÀ KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN  
HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NINH BÌNH**  
*(Ban hành kèm Quyết định số 12 /2016 /QĐ-UBND ngày 27 tháng 5 năm 2016  
của UBND tỉnh Ninh Bình)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về ứng xử trong hoạt động du lịch và khẩu hiệu tuyên truyền hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng đối với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch; người dân tại tỉnh Ninh Bình, khách du lịch trong và ngoài nước.

**Chương II  
QUY ĐỊNH VỀ ỨNG XỬ VÀ KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN**

**Điều 3. Ứng xử chung đối với cơ quan quản lý nhà nước; tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch và khách du lịch**

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 của địa phương.

3. Tuân thủ nội quy, quy định, quy chế tại các điểm tham quan du lịch và nơi công cộng.

4. Có ý thức, trách nhiệm giữ gìn bảo vệ tài nguyên du lịch, môi trường.

5. Có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự.

6. Có ý thức và trách nhiệm giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường.

#### **Điều 4. Ứng xử đối với tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động lĩnh vực du lịch, kinh doanh dịch vụ du lịch**

##### **1. Về trang phục**

a) Trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và người lao động khác đeo thẻ khi làm nhiệm vụ.

b) Khuyến khích có đồng phục riêng cho từng đơn vị; nên mặc trang phục truyền thống dân tộc trong một số loại hình dịch vụ phục vụ khách du lịch.

##### **2. Về ứng xử**

a) Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách du lịch.

b) Có thái độ thân thiện, niềm nở, vui vẻ khi phục vụ khách du lịch.

c) Tùy theo tình huống giao tiếp luôn sẵn sàng với các câu nói cần thiết “Xin chào”, “Xin lỗi”, “Xin mời”, “Xin cảm ơn”, “Xin chào và hẹn gặp lại quý khách”.

d) Tư vấn nhiệt tình, trung thực và sẵn sàng giúp đỡ khách du lịch.

đ) Cung cấp số điện thoại và địa chỉ của các cơ quan chức năng quản lý, hỗ trợ khách du lịch để kịp thời phản ánh thông tin.

e) Biết lắng nghe, chia sẻ và tiếp thu ý kiến của du khách.

g) Không phân biệt, đối xử với khách du lịch.

h) Không đe dọa, chèo kéo, làm phiền khách du lịch.

i) Không lợi dụng du khách để trục lợi bất chính.

k) Không sử dụng điện thoại, hút thuốc lá, nhai kẹo và làm việc riêng khi đang phục vụ khách du lịch.

##### **3. Về bảo vệ môi trường**

a) Giữ gìn vệ sinh môi trường sạch sẽ, tạo cảnh quan xanh-sạch-đẹp tại các khu vực phục vụ khách du lịch.

b) Sắp xếp trang thiết bị gọn gàng, sạch sẽ, ngăn nắp nơi làm việc.

c) Hướng dẫn du khách và người dân không xả rác, khạc nhổ bừa bãi, đi vệ sinh đúng nơi quy định.

**4. Về văn minh trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch (áp dụng đối với các đơn vị cung ứng dịch vụ phục vụ du lịch).**

a) Cạnh tranh lành mạnh trong kinh doanh dịch vụ du lịch. Kinh doanh đúng ngành, nghề theo giấy phép kinh doanh.

b) Niêm yết công khai giá hàng hóa, loại dịch vụ và bán đúng giá niêm yết.

c) Giữ uy tín và thương hiệu trong quan hệ với khách hàng, đối tác.

d) Không cung cấp các mặt hàng cấm, các sản phẩm, dịch vụ không rõ nguồn gốc xuất xứ và không đảm bảo chất lượng cho du khách.

d) Không lấn chiếm vỉa hè, lòng đường, nơi công cộng để hoạt động kinh doanh.

e) Không bán sản phẩm được sản xuất, chế biến từ động, thực vật quý hiếm.

## **Điều 5. Đối với người dân tỉnh Ninh Bình**

### **1. Về trang phục**

Trang phục lịch sự, phù hợp với văn hóa truyền thống địa phương, không mặc trang phục bằng chất liệu vải mỏng, xuyên thấu, in hình ảnh, từ ngữ phản cảm khi ở nơi công cộng, đặc biệt khi đến những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, đền, chùa, miếu, đài tưởng niệm, lễ hội truyền thống.

### **2. Về ứng xử**

a) Có tinh thần yêu nước, yêu thiên nhiên, yêu quê hương, lòng tự hào, tự tôn dân tộc.

b) Có thái độ thân thiện, mến khách. Nhiệt tình giúp đỡ khách du lịch.

c) Tôn trọng, ưu tiên giúp đỡ người cao tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ mang thai.

d) Không nói lời thô tục, thiếu văn hóa.

d) Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các đồ uống có cồn.

e) Không viết, vẽ, khắc lên nhũ đá trong hang, động, tường, tượng, tranh, bia đá, cây xanh và những sản phẩm tự nhiên, sản phẩm nhân tạo khác tại khu du lịch, điểm du lịch.

f) Không gây ồn ào, mất trật tự hoặc nói chuyện quá lớn làm ảnh hưởng đến mọi người xung quanh.

g) Tuân thủ hướng dẫn của người quản lý khi tham gia hoạt động tại các khu, điểm du lịch hoặc khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng.

### **3. Về bảo vệ môi trường**

a) Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường tự nhiên.

b) Tích cực hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.

c) Không vứt rác hoặc khạc nhổ bừa bãi. Đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định.

d) Không hái hoa, quả, bẻ cành cây, giẫm đạp lên cỏ, trêu chọc thú nuôi tại các khu, điểm du lịch hoặc nơi công cộng.

## **Điều 6. Đối với khách du lịch đến với tỉnh Ninh Bình**

### **1. Về trang phục**

Mặc trang phục lịch sự, phù hợp với điểm tham quan du lịch. Không mặc trang phục hở hang, in hình ảnh, từ ngữ phản cảm khi đến những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, đền, chùa, miếu, đài tưởng niệm, lễ hội truyền thống.

## **2. Về ứng xử**

- a) Tôn trọng truyền thống văn hóa, phong tục tập quán của địa phương.
- b) Có ý thức giữ gìn trật tự, bảo vệ tài sản nơi công cộng.
- c) Tôn trọng, ưu tiên giúp đỡ người cao tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ mang thai.
- d) Xếp hàng nghiêm túc khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động nơi công cộng đòi hỏi phải được giải quyết theo thứ tự.
- đ) Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các đồ uống có cồn.
- e) Lấy thức ăn vừa đủ dùng, tránh lãng phí khi ở nhà hàng, khách sạn.
- g) Chi lấy sách hướng dẫn, bản đồ, tập gấp khi thực sự có nhu cầu.
- h) Tiết kiệm điện, nước, bảo quản các đồ dùng, vật dụng của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ cung cấp, trang bị cho khách du lịch.
- i) Không gây ồn ào, mất trật tự hoặc nói chuyện quá lớn làm ảnh hưởng đến người xung quanh.
- k) Không viết, vẽ, khắc lên hàng, động, tường, tượng, tranh, bia đá, cây xanh và những sản phẩm tự nhiên, sản phẩm nhân tạo khác tại khu du lịch, địa điểm du lịch.

l) Không thể hiện tình cảm riêng tư quá mức nơi công cộng.

m) Không mua những đồ thờ cúng của dẫm, chùa hay những mảnh vụn, vỡ ở các di tích, các sản phẩm từ động, thực vật quý hiếm làm đồ lưu niệm.

n) Không đốt vàng mã, rai tiền lẻ tại các cơ sở tín ngưỡng.

## **3. Về bảo vệ môi trường**

a) Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường tự nhiên.

b) Không vứt rác hoặc khạc nhổ bừa bãi. Đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định.

c) Không hái hoa, quả, bẻ cành cây, giẫm đạp lên cỏ, trêu chọc thú nuôi tại các khu, điểm du lịch hoặc nơi công cộng.

d) Không cho động vật hoang dã ăn khi chưa được phép tại các khu bảo tồn.

## **Điều 7. Khẩu hiệu tuyên truyền**

1. Những khẩu hiệu tuyên truyền chủ yếu cho hoạt động du lịch

a) "Giao tiếp, ứng xử văn minh là tôn trọng bản thân và mọi người".

b) "Giữ gìn vệ sinh chung".

c) "Xếp hàng là văn minh".

d) "Bỏ rác đúng nơi quy định".

đ) "Nói lời hay, cử chỉ đẹp".

e) "Nói không với đeo bám, chèo kéo khách du lịch".

g) “Giữ gìn và bảo vệ các di tích văn hóa, lịch sử là trách nhiệm của mỗi người dân và du khách”.

h) “Hãy hành động để xây dựng và giữ gìn tỉnh Ninh Bình xanh-sạch-đẹp và mến khách”.

i) “Ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện, tinh thần tận tụy”.

k) “Ninh Bình, điểm đến an toàn, mến khách và thân thiện”.

l) “Mỗi người dân Ninh Bình là một hướng dẫn viên du lịch”.

2. Tùy theo từng khu vực du lịch, địa điểm du lịch và mục đích cần tuyên truyền, các đơn vị xem xét lựa chọn khẩu hiệu quy định tại Khoản 1 Điều này cho phù hợp.

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan liên quan**

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Chủ trì tham mưu giúp UBND tỉnh tổ chức triển khai, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát tình hình thực hiện Quy định này;

b) Thực hiện hình ảnh hóa nội dung quy định dưới hình thức như: tập gấp, áp phích, cẩm nang du lịch và hình thức khác để triển khai tuyên truyền và cung cấp cho các đơn vị liên quan phối hợp thực hiện;

c) Triển khai thực hiện nội dung Quy định này đến nhóm đối tượng là các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và du khách trên địa bàn tỉnh;

d) Chỉ đạo, hướng dẫn Ban Quản lý các khu, điểm du lịch, các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh triển khai lắp đặt các nội dung, tranh ảnh tuyên truyền về Quy định này.

2. UBND các huyện, thành phố thực hiện tốt quy định này; chỉ đạo, triển khai thực hiện quy định đến xã, phường, thị trấn trực thuộc; chủ trì, phối hợp với sở, ngành liên quan giải quyết dứt điểm hiện tượng đeo bám, chèo kéo, ép khách mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ và các hiện tượng lấn chiếm lòng đường, vỉa hè, nơi công cộng để hoạt động kinh doanh du lịch.

3. Các sở, ban, ngành, tổ chức chính trị, xã hội tổ chức triển khai thực hiện đến các nhóm đối tượng là cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của đơn vị tham gia các hoạt động phục vụ khách du lịch.

4. Sở Thông tin và Truyền thông chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo chí, phát thanh truyền hình, viễn thông, internet, các hoạt động thông tin cơ sở, hệ thống truyền thanh ở xã, phường, thị trấn; phổ biến, tuyên truyền rộng rãi về nội dung và kết quả thực hiện Quy định này.

5. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Ninh Bình hỗ trợ, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch lập các chuyên mục, chuyên đề tuyên truyền rộng rãi về nội dung, kết quả thực hiện Quy định này; nêu gương các đơn vị, cá nhân tiêu biểu, thực hiện tốt quy định và phản ánh những tồn tại, hạn chế khi thực hiện Quy định này.

6. Các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch


a) Triển khai Quy định này đến cán bộ, công nhân viên, người lao động tại đơn vị và khách du lịch đến tham quan, lưu trú, sử dụng dịch vụ tại đơn vị; phối hợp với các cơ quan chức năng đề tổ cáo, xử lý các vi phạm.

b) Xây dựng khẩu hiệu, hình ảnh tuyên truyền về văn minh du lịch.

#### **Điều 9. Chế độ thông tin, báo cáo**

Định kỳ vào ngày 15 tháng 12 hàng năm, các đơn vị được giao nhiệm vụ tại Điều 8 Quy định này lập báo cáo tình hình, kết quả thực hiện về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

#### **Điều 10. Sửa đổi, bổ sung Quy định**

Trong quá trình thực hiện Quy định, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc nội dung chưa phù hợp, các đơn vị phản ánh về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Ninh Bình để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. 

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



**Đinh Chung Phụng**