

Số: *189* /KH-UBND

Bình Liêu, ngày 15 tháng 02 năm 2016

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện Bộ quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long”

Thực hiện Quyết định số 3147/QĐ-UBND ngày 20/10/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long” (*Có Quyết định và Bộ Quy tắc ứng xử, Phụ lục chi tiết Quy tắc gửi kèm theo*); triển khai thực hiện Kế hoạch số 7494/KH-UBND ngày 07/12/2015 của Ủy ban nhân dân Tỉnh về việc triển khai thực hiện Bộ quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long”;

Triển khai nhiệm vụ phát triển du lịch và chủ đề nhiệm vụ công tác của Tỉnh năm 2016, Ủy ban nhân dân huyện Bình Liêu xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Bộ quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long” trên địa bàn huyện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Bộ quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long” (sau đây gọi tắt là Bộ quy tắc) được thực hiện thường xuyên, lâu dài và liên tục, là cẩm nang hướng dẫn cách ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan nhà nước, đặc biệt là các cơ quan có liên quan đến hoạt động du lịch; đội ngũ lao động của các đơn vị, cơ sở doanh nghiệp hoạt động kinh doanh du lịch và các dịch vụ du lịch, người dân địa phương sống và làm việc trên địa bàn huyện Bình Liêu, du khách đến tham quan, lưu trú tại huyện Bình Liêu nhằm tạo chuyển biến trong nhận thức, xây dựng hình ảnh và thương hiệu du lịch Bình Liêu nói riêng, tỉnh Quảng Ninh nói chung trở thành điểm đến an toàn, thân thiện và mến khách.

2. Bộ quy tắc được tuyên truyền và tổ chức thực hiện trên phạm vi toàn huyện với sự triển khai đồng bộ của Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, các cơ quan, ban ngành, mặt trận, hội đoàn thể, trường học, lực lượng vũ trang nhân dân và các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch.

3. Công tác tuyên truyền và tổ chức triển khai được thực hiện dưới nhiều hình thức đa dạng, phù hợp với tính chất công việc, phạm vi quản lý của các cơ quan ban ngành, các địa phương, các đơn vị có liên quan đến hoạt động du lịch và các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn huyện.

II. THỜI GIAN: Thực hiện trong giai đoạn 2016-2020

III. NỘI DUNG NHIỆM VỤ

1. Tuyên truyền Bộ quy tắc rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng

- Thời gian: thường xuyên, trong năm 2016
- Nội dung: Tuyên truyền nội dung Bộ quy tắc trên các phương tiện thông tin đại chúng trong và ngoài huyện, trên cổng thông tin điện tử huyện, Đài phát thanh

truyền hình huyện, trên trang mạng xã hội, website của các cơ quan, doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn huyện; lập các chuyên trang, chuyên mục về Bộ quy tắc trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2. Tuyên truyền và tổ chức phát động cộng đồng dân cư, các cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ và tham gia thực hiện Bộ quy tắc

- Thời gian: bắt đầu từ quý I/2016

- Nội dung: Tổ chức tuyên truyền và vận động cộng đồng dân cư, các tổ chức hội, đoàn thể thực hiện Bộ quy tắc. Đưa nội dung Bộ quy tắc ứng xử vào chương trình sinh hoạt chi bộ, các cuộc họp tổ khu phố, thôn bản, các buổi sinh hoạt thường kỳ của các tổ chức đoàn thể với các hình thức phù hợp. Phát huy vai trò của các tổ chức hội, đoàn thể tại các địa phương để vận động nhân dân hưởng ứng, tổ chức chương trình phát động thực hiện Bộ quy tắc; Tổ chức tuyên truyền và phát động triển khai thực hiện nội dung Bộ quy tắc tới các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn huyện.

3. Hình ảnh hóa nội dung trong Bộ quy tắc

- Thời gian: Trong quý II/2016

- Nội dung: Trên cơ sở nội dung của Bộ quy tắc, hình ảnh hóa một số nội dung với hình thức biển hiệu, hình ảnh trực quan... để gắn với tại các điểm du lịch, nơi công cộng để hướng dẫn khách du lịch, cộng đồng dân cư thực hiện các quy định; Tổ chức sản xuất và gắn, lắp các biển hiệu, hình ảnh trực quan do maket của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch xây dựng.

4. Tuyên truyền ấn phẩm, lắp dựng các biển quảng bá về Bộ quy tắc

- Thời gian: Trong quý III/2016

- Nội dung: Thực hiện tuyên truyền các ấn phẩm quảng bá về Bộ quy tắc như tập gấp, pano, áp phích, khẩu hiệu tuyên truyền, video clip... Công tác này được thực hiện theo hướng gắn việc quảng bá, tuyên truyền trong các tài liệu quảng bá hiện có hoặc làm mới các tài liệu, ghi nội dung Bộ quy tắc tại các khách sạn, nhà hàng, cơ sở dịch vụ, các phương tiện vận chuyên du lịch để tuyên truyền đến du khách, nhân viên trong ngành du lịch.

Thực hiện lắp dựng các biển quảng bá, khẩu hiệu tuyên truyền tại các điểm du lịch, chợ, trung tâm mua sắm và nơi công cộng trên địa bàn huyện. Công tác này thực hiện theo hướng kết hợp nội dung của Bộ quy tắc với nội quy của điểm du lịch, chợ, trung tâm mua sắm và nơi công cộng nhằm tăng cường hiệu quả tiếp cận của Bộ quy tắc đối với du khách và người dân địa phương.

5. Lựa chọn đơn vị tiêu biểu triển khai thực hiện nội dung Bộ quy tắc

- Thời gian: Trong năm 2016

- Nội dung: Lựa chọn một số cơ sở kinh doanh du lịch, khu dân cư tiêu biểu làm điển hình mẫu trong việc thực hiện Bộ quy tắc. Trên cơ sở kết quả thực hiện, nhân rộng mô hình, cách làm.

6. Gắn Bộ quy tắc với “Phong trào toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa”

- Thời gian: Thực hiện thường xuyên, bắt đầu từ năm 2016

- Nội dung: Trên cơ sở tiêu chí đánh giá của Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch về Phong trào toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa, Ban chỉ đạo Phong trào toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa huyện gắn tiêu chí của Bộ quy tắc trong việc tuyên truyền thực hiện xét chọn khu phố, thôn bản và gia đình văn hóa.

7. Phổ biến, yêu cầu các cơ quan quản lý nhà nước, các đơn vị liên quan thực hiện Bộ quy tắc

- Thời gian thực hiện: thường xuyên, từ quý I /2016

- Nội dung: Tổ chức phổ biến và yêu cầu các cán bộ công chức, viên chức nghiêm túc thực hiện Bộ quy tắc, đặc biệt là cán bộ liên quan trực tiếp đến công tác quản lý du lịch, phục vụ khách du lịch.

8. Gắn nội dung Bộ quy tắc vào chương trình học tập của học sinh

- Thời gian: Thường xuyên, bắt đầu từ năm 2016

- Nội dung: Tuyên truyền Bộ quy tắc tới các cấp trường học, trung tâm giáo dục thường xuyên, trường Phổ thông dân tộc nội trú trên địa bàn huyện; Thực hiện gắn nội dung của Bộ quy tắc vào chương trình học của học sinh, các buổi ngoại khóa, biên soạn thành bài giảng gắn trực tiếp vào nội dung môn học giáo dục công dân.

9. Tổ chức tập huấn về kiến thức văn hóa ứng xử

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên, bắt đầu từ năm 2016

- Nội dung: Định kỳ hàng năm, tổ chức tập huấn về văn hóa ứng xử cho cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên của cơ quan quản lý nhà nước, đơn vị có công việc quan hệ trực tiếp với người dân và khách du lịch.

10. Tổ chức tôn vinh, phê phán, kiểm điểm các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện Bộ quy tắc

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên, bắt đầu từ quý IV/2016.

- Nội dung: Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất, tổ chức tôn vinh các tổ chức, cá nhân làm tốt, có những sáng kiến, giải pháp độc đáo trong việc thực hiện Bộ quy tắc, phê phán kiểm điểm các tổ chức, cá nhân làm ảnh hưởng đến hình ảnh, thương hiệu du lịch Bình Liêu. Việc tôn vinh hoặc phê phán được công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Phòng Văn hóa và Thông tin triển khai bằng nguồn kinh phí sự nghiệp phát triển du lịch được cấp hàng năm;

- Các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện bằng nguồn kinh phí tự cân đối của đơn vị. Trong trường hợp cần thiết, nếu không có nguồn kinh phí thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân huyện xét quyết định cụ thể từng chương trình, nhiệm vụ.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa và Thông tin

- Ủy ban nhân dân huyện giao Phòng Văn hóa và Thông tin là cơ quan thường trực, tham mưu Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử "Nụ cười Hạ Long"

trên địa bàn huyện; đề xuất giao nhiệm vụ cho các phòng, ban, ngành trong việc triển khai các nội dung liên quan khi có chỉ đạo của cấp trên.

- Chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan đẩy mạnh hoạt động thông tin, tuyên truyền Bộ Quy tắc ứng xử sâu rộng tới các cơ quan, đơn vị, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, dịch vụ và cộng đồng dân cư địa phương; Phối hợp với Đài Truyền thanh - Truyền hình xây dựng chuyên đề quảng bá, tuyên truyền về ý nghĩa, nội dung của Bộ Quy tắc.

- Tham mưu cho UBND huyện ban hành các ấn phẩm tuyên truyền quảng bá du lịch Bình Liêu gắn với nội dung của Bộ Quy tắc ứng xử "Nụ cười Hạ Long"; Lắp dựng các biển quảng bá, khẩu hiệu tuyên truyền tại các điểm du lịch, các di tích và các điểm tham quan tập trung đông khách du lịch.

- Tổ chức các lớp tập huấn về văn hóa ứng xử, nâng cao nghiệp vụ gắn với các nội dung của Bộ Quy tắc cho đội ngũ lao động làm việc trong ngành du lịch.

- Chủ trì phối hợp với các phòng, ban, ngành liên quan định kỳ hàng năm hoặc đột xuất đánh giá kết quả triển khai tuyên truyền và thực hiện Bộ Quy tắc trên địa bàn

2. Phòng Tài chính - Kế hoạch huyện: Tham mưu bố trí ngân sách cho các hoạt động triển khai Bộ quy tắc trong nguồn vốn sự nghiệp phát triển du lịch của huyện.

3. Đài Truyền thanh - Truyền hình huyện

- Thực hiện tuyên truyền Bộ quy tắc, viết các tin, bài tuyên truyền phổ biến nội dung Bộ Quy tắc đăng tải trên Cổng thông tin điện tử thành phần huyện, Đài truyền hình và hệ thống truyền thanh cơ sở.

- Lập chuyên trang, chuyên mục để thường xuyên tôn vinh, phê phán các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện Bộ Quy tắc trên địa bàn huyện.

4. Phòng Lao động, Thương binh và Xã hội huyện: Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức các lớp đào tạo, dạy nghề gắn nội dung giảng dạy với nội dung của Bộ Quy tắc ứng xử "Nụ cười Hạ Long".

5. Phòng Giáo dục và Đào tạo: Hướng dẫn các trường học trên địa bàn huyện gắn nội dung Bộ Quy tắc vào chương trình giảng dạy của giáo viên, chương trình học, hoạt động của học sinh.

Đối với các trường THCS, THPT trên địa bàn huyện đưa nội dung của Bộ Quy tắc vào nội dung môn học Giáo dục công dân, hoạt động ngoại khóa để giáo dục từ thể hệ học sinh.

6. Phòng Kinh tế Hạ tầng: Phối hợp tuyên truyền, vận động các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch - thương mại thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử "Nụ cười Hạ Long".

7. Phòng Nội vụ: Gắn việc triển khai bộ Quy tắc ứng xử vào các phong trào thi đua hàng năm và đưa nội dung vào tiêu chí thi đua hàng năm của các cơ quan, đơn vị đoàn thể để đánh giá chất lượng cuối năm.

8. Mặt trận tổ quốc và các đoàn thể: Tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên thuộc các tầng lớp nhân dân thực hiện Bộ quy tắc. Cụ thể hóa nội dung bằng các

hình thức phù hợp có hiệu quả vào các phong trào, hoạt động của tổ chức, đoàn thể để bộ quy tắc ứng xử thực sự đi vào cuộc sống của các tầng lớp nhân dân trên địa bàn huyện.

9. Các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan: Triển khai thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử tới các cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của đơn vị mình, gắn nội dung Bộ quy tắc với các tiêu chí đánh giá, xếp loại cán bộ công chức, viên chức hàng năm.

10. Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn

- Tổ chức tuyên truyền Bộ Quy tắc trên hệ thống truyền thanh xã, thị trấn; triển khai tới từng khu phố, thôn bản, vận động người dân thực hiện thi đua trong việc thực hiện Bộ Quy tắc.

- Gắn nội dung Bộ Quy tắc vào các tiêu chí xây dựng nông thôn mới và phong trào Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa, các cuộc thi, hội diễn, các phong trào tại địa phương.

- Định kỳ đánh giá kết quả triển khai thực hiện tại các xã, thị trấn; tôn vinh và phê phán các tổ chức, cá nhân trên địa bàn trong việc thực hiện Bộ Quy tắc.

11. Các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ trên địa bàn huyện

- Triển khai Bộ Quy tắc tới cán bộ, nhân viên của các cơ sở doanh nghiệp du lịch, thực hiện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, văn hóa ứng xử trong giao tiếp với khách du lịch, góp phần xây dựng hình ảnh, thương hiệu của doanh nghiệp. Đồng thời, góp phần xây dựng hình ảnh du lịch Bình Liêu, tạo ấn tượng tốt đẹp với khách du lịch, góp phần đẩy mạnh phát triển du lịch của huyện.

Ủy ban nhân dân huyện giao phòng Văn hóa và Thông tin đôn đốc, tổng hợp báo cáo theo quy định. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, các đơn vị báo cáo về Ủy ban nhân dân huyện (qua Phòng Văn hóa và Thông tin) để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Văn hóa, TTDL (báo cáo);
- TT Huyện ủy, HĐND (báo cáo);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND;
- Các cơ quan, đoàn thể, LLVT trên địa bàn;
- Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc;
- Cty TMDV Bình Liêu, Cty CPĐTXD Nam Kỳ;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu.

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



Hoàng Ngọc Ngò

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NINH**

Số: 3147/QĐ-UBND

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

Quảng Ninh, ngày 20 tháng 10 năm 2015

Người ký: Ủy ban
Nhân dân tỉnh
Quảng Ninh
Email:
vpubnd@quangn
inh.gov.vn
Cơ quan: Tỉnh
Quảng Ninh
Thời gian ký:
28.10.2015
14:57:55 +07:00



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NINH

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long”

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH

Căn cứ Luật tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Nghị quyết số 92/NQ - CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ, nghị quyết về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới;

Căn cứ Kế hoạch số 1906/KH - UBND ngày 13/4/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết số 92/NQ - CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới; Kế hoạch số 3642/KH - UBND ngày 24/6/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về xây dựng thương hiệu tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2015 - 2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long”.

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

Điều 3: Các ông, bà: Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh, Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc Tỉnh, Hiệp hội du lịch Quảng Ninh, các doanh nghiệp du lịch, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- CT, các PCT (báo cáo);
- TTTU, HĐND tỉnh (báo cáo)
- CT, Các PCT (báo cáo)
- Như Điều 2 (thực hiện);
- Ban TG Tỉnh Ủy;
- Ban VHXH HĐND Tỉnh;
- Các Tổ chức đoàn thể, chính trị, Xã hội (phối hợp);
- Báo QN, Đài PTTH Tỉnh, Công TTĐT tỉnh (đưa tin);
- V0, V1, DL1-2, TH1;
- Lưu: VT, DL1 LN.20 - QĐ15.12

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



Vũ Thị Thu Thủy

- gương mẫu thực hiện và vận động nhân dân thực hiện tốt chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quy định của chính quyền địa phương. Chịu sự giám sát của tổ chức Đảng, chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú. Tham gia sinh hoạt Tổ dân phố nơi cư trú.

Không nên:

- Không hách dịch, sách nhiễu, trì hoãn, chậm trễ, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ.
- Không được từ chối các yêu cầu đúng pháp luật của người cần được giải quyết phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao.
- Không làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết.
- Không móc ngoặc, thông đồng, tiếp tay làm trái các quy định để vụ lợi.
- Không vứt rác, khạc nhổ bừa bãi.
- Không trả lời “tôi không biết”, “không phải việc của tôi” mà phải có trách nhiệm hướng dẫn công dân đến Bộ phận “một cửa” hoặc người có trách nhiệm giải quyết công việc.
- Không nói chuyện điện thoại quá lâu khi tiếp công dân.
- Không được gọi “trống không” tên hoặc họ và tên mà không kèm “ông/bà/bác/em...” và phải thêm từ “Mời”.
- Không nhận quà, tiền của công dân (ngoài khoản phí, lệ phí có chứng từ theo quy định).
- Không ăn quà, bánh kẹo, không nhai kẹo cao su, uống rượu, bia, hút thuốc lá hoặc các chất kích thích khác trong giờ làm việc.
- Không to tiếng, hách dịch, không nói tục hoặc có thái độ cục cằn... gây căng thẳng, bức xúc cho công dân.
- Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để làm trái các quy định của pháp luật.

II. Quy tắc ứng xử của doanh nghiệp du lịch

1. Về trang phục:

- Mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc.
- Khuyến khích có đồng phục riêng đối với từng đơn vị; trang phục truyền thống dân tộc trong một số dịch vụ phục vụ khách du lịch; đeo thẻ chức danh và thẻ hành nghề khi làm việc.

2. Tham gia bảo vệ môi trường

Nên:

- Ủng hộ phát triển du lịch hài hòa với bảo vệ môi trường.
- Hướng dẫn khách không xả rác bừa bãi và bỏ rác vào thùng, phân loại rác theo quy định.

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ “ NỤ CƯỜI HẠ LONG”
(Ban hành kèm theo Quyết định số 3147/QĐ-UBND
Ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

**Chương I
QUY TẮC CHUNG**

Điều 1. Khái niệm

Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long” trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh là những quy định chuẩn mực định hướng hành vi, thái độ, thói quen, cách thức ứng xử văn minh, phù hợp với văn hóa truyền thống, phong tục tập quán Việt Nam và địa phương cho các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch, người dân và khách du lịch khi tham gia các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

Điều 2. Mục đích

1. Bộ quy tắc này đưa ra những chuẩn mực cơ bản để đánh giá, nhận xét về các hành vi ứng xử trong hoạt động du lịch, dịch vụ nhằm xây dựng và hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện của đội ngũ cán bộ công chức, viên chức làm việc trong ngành du lịch và các ngành liên quan đến hoạt động du lịch, đội ngũ lao động của các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và các dịch vụ khác liên quan đến du lịch, góp phần tạo ấn tượng đẹp với du khách khi đến với tỉnh Quảng Ninh.

2. Nâng cao nhận thức của người dân Quảng Ninh và du khách đến thăm quan tại Quảng Ninh về văn minh du lịch, từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong hoạt động du lịch, dịch vụ nhất là khi đi du lịch hoặc tham gia các hoạt động ở nơi công cộng trong và ngoài nước.

3. Cung cấp cho khách du lịch những thông tin cơ bản về văn hóa ứng xử tại điểm đến và tuyên truyền, khuyến cáo những hành vi không phù hợp, hướng đến mục tiêu làm tốt đẹp hơn mối quan hệ giữa du khách và điểm đến Quảng Ninh.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

1. Các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và có liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

2. Người dân tỉnh Quảng Ninh.

3. Khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, lưu trú tại tỉnh Quảng Ninh.

Điều 4. Phạm vi điều chỉnh

Bộ Quy tắc này quy định về chuẩn mực ứng xử của các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và các ngành liên quan đến du lịch, người dân và khách du lịch khi tham gia vào các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

Chương II NỘI DUNG ỨNG XỬ

Điều 5. Nguyên tắc chung

Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long” trong hoạt động du lịch quy định những hành vi phổ biến cần thực hiện, phù hợp với từng nhóm đối tượng áp dụng trên cơ sở các nguyên tắc:

1. Yêu cầu tác phong, thái độ ứng xử văn minh, lịch sự nơi công cộng.
2. Tôn trọng sự riêng tư và quyền lợi của người khác.
3. Giữ gìn môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, bảo vệ các công trình công cộng, các di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh.
4. Hiểu biết văn hóa, tôn trọng tín ngưỡng, tôn giáo, phong tục, tập quán địa phương.

Điều 6. Những quy tắc ứng xử chung

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 địa phương.
3. Tuân thủ các quy định, các bảng chỉ dẫn và biển cảnh báo và biển cấm tại từng điểm tham quan và nơi công cộng.
4. Có ý thức giữ gìn, bảo vệ các di tích văn hóa và các công trình kiến trúc lịch sử.
5. Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ môi trường tự nhiên và môi trường xã hội.
6. Có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự.
7. Có ý thức, trách nhiệm giữ gìn an ninh trật tự.
8. Có đạo đức nghề nghiệp.

Điều 7. Quy tắc ứng xử của tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch và liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

1. Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức.
2. Quy tắc ứng xử của doanh nghiệp du lịch.
3. Quy tắc ứng xử của nhân dân và cộng đồng địa phương.
4. Quy tắc ứng xử của khách du lịch khi đến tham quan Quảng Ninh.

(Nội dung chi tiết của các Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long” được ban hành tại phụ lục kèm theo).

Chương III

KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN, ĐÁNH GIÁ CÁC HÀNH VI

Điều 8. Khẩu hiệu tuyên truyền

Các khẩu hiệu dưới đây được thống nhất sử dụng để tuyên truyền, tùy theo địa điểm và mục đích tuyên truyền, các đơn vị chọn triển khai tuyên truyền cổ động trực quan các khẩu hiệu sau:

1. Giao tiếp, ứng xử văn minh là tôn trọng bản thân và mọi người.
2. Giữ gìn vệ sinh nơi ở, nơi công cộng.
3. Xếp hàng là văn minh.
4. Bỏ rác đúng nơi quy định.
5. Nói lời hay, cử chỉ đẹp.
6. Nói không với đeo bám, chèo kéo khách du lịch.
7. Giữ gìn và bảo vệ các di tích văn hóa, lịch sử là trách nhiệm của mỗi người dân và du khách.
8. Hãy hành động để xây dựng tỉnh Quảng Ninh xanh - sạch - đẹp - văn minh.
9. Ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện, tinh thần tận tụy.
10. Mỗi người dân Quảng Ninh là một hướng dẫn viên du lịch.
11. Xây dựng Quảng Ninh là nơi cần đến và nơi đáng sống.

Điều 9. Nhận xét, đánh giá các hành vi ứng xử

1. Những chuẩn mực cơ bản được đề cập trong bộ quy tắc này là căn cứ để đánh giá, nhận xét về các hành vi ứng xử của khách du lịch, doanh nghiệp du lịch, cộng đồng dân cư địa phương, cán bộ công chức có liên quan đến hoạt động du lịch, dịch vụ trên địa bàn tỉnh.

2. Hàng năm, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp cùng ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan có liên quan tổ chức đánh giá, nhận xét, bình chọn việc thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long” của các tổ chức, cá nhân. Tôn vinh các tổ chức, cá nhân làm tốt, phê phán các tổ chức, cá nhân làm ảnh hưởng đến hình ảnh, thương hiệu du lịch Quảng Ninh.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Triển khai tuyên truyền và tổ chức thực hiện

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chịu trách nhiệm:
 - 1.1. Chủ trì tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai, kiểm tra, giám sát và tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện Bộ Quy tắc trên địa bàn tỉnh.
 - 1.2. Xây dựng kế hoạch, lộ trình, thời gian và các bước công việc triển khai thực hiện Bộ quy tắc.
 - 1.3. Thực hiện hình ảnh hóa các nội dung tại phụ lục của Bộ Quy tắc dưới hình thức tập gấp, áp phích, cẩm nang du lịch... để triển khai tuyên truyền.

1.4. Đa dạng hóa công tác tuyên truyền, phổ biến Bộ Quy tắc qua nhiều hình thức: mạng xã hội, phim, ảnh, các hoạt động văn hóa..., đảm bảo phù hợp với thực tế và loại hình.

2. Các sở, ban, ngành, địa phương, các tổ chức chính trị xã hội trên địa bàn tỉnh căn cứ chức năng, nhiệm vụ tổ chức phổ biến, triển khai và tuyên truyền bằng nhiều hình thức để triển khai có hiệu quả việc thực hiện Bộ Quy tắc. Định kỳ hàng quý, báo cáo kết quả thực hiện về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan truyền thông, báo chí hoạt động trên địa bàn tỉnh tăng cường tuyên truyền nội dung, tình hình và kết quả tổ chức thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long” trên các phương tiện thông tin đại chúng.

4. Đài Phát thanh truyền hình Tỉnh, Báo Quảng Ninh chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch lập các chuyên mục, chuyên đề tuyên truyền, giới thiệu, tôn vinh, phê phán các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long”.

Điều 11. Thực hiện Bộ Quy tắc

1. Các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các ngành liên quan đến du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh triển khai thực hiện Bộ Quy tắc này trong toàn thể cán bộ, nhân viên, người lao động của đơn vị.

2. Người dân tỉnh Quảng Ninh thực hiện Bộ Quy tắc để từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh trong cuộc sống và hoạt động du lịch, qua đó nâng cao hình ảnh tốt đẹp của con người Quảng Ninh khi đi du lịch hoặc tham gia các hoạt động ở nơi công cộng trong và ngoài nước.

3. Khách du lịch trong và ngoài nước thực hiện Bộ Quy tắc để điều chỉnh những hành vi không phù hợp, hướng đến mục tiêu làm tốt đẹp hơn mối quan hệ giữa du khách và điểm đến Quảng Ninh.

Điều 12. Điều chỉnh, bổ sung nội dung Bộ Quy tắc

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc có những nội dung chưa phù hợp thực tế, đề nghị các tổ chức, đơn vị, cá nhân phản ánh về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung phù hợp. /

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



Vũ Thị Thu Thủy

Phu lục



NỘI DUNG CHI TIẾT BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ “NỤ CƯỜI HẠ LONG”

Ban hành kèm theo Quyết định số 3147/QĐ-UBND ngày 20/10/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh)

I. Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức

1. Thực hiện nghiêm các quy định tại văn bản Luật số 22/2008/QH12 Luật cán bộ, công chức ngày 13 tháng 11 năm 2008 và các quy tắc ứng xử của các bộ, ngành có liên quan đã được ban hành.
2. Về trang phục: mặc trang phục đúng quy định chung và quy định của từng ngành, lĩnh vực. Cán bộ, công chức đeo thẻ tên theo quy định.
3. Về thái độ làm việc, giao tiếp khi thi hành công vụ:

Nên:

- Chấp hành nghiêm túc các chỉ đạo, mệnh lệnh, hướng dẫn, nhiệm vụ được phân công. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ quyền hạn theo quy định.
- Tôn trọng, giúp đỡ, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp.
- Công tâm, tận tụy, nhanh chóng, chính xác khi thi hành công vụ.
- Thấu hiểu, chia sẻ và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của công dân.
- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của công dân.
- Luôn vui vẻ, nhã nhặn, tận tình, lịch sự, giải quyết các yêu cầu của công dân theo đúng quy định của pháp luật.
- Khi tiếp công dân, phải chủ động chào công dân và có thái độ nhã nhặn, lịch sự.
- Kiên nhẫn giải thích, hướng dẫn cho công dân bằng từ ngữ dễ hiểu, dứt khoát, tự tin về các quy định liên quan đến giải quyết công việc.
- Trong khi thi hành công vụ, nếu để các công dân đến làm việc phải chờ đợi thì cần giải thích rõ lý do, nếu có sai sót thì phải xin lỗi công dân.
- Có trách nhiệm thông báo cho công dân biết rõ lý do khi công việc cần kéo dài quá thời gian quy định.
- Ưu tiên giải quyết các yêu cầu của công dân là người mang thai, người già, người tàn tật, phụ nữ đi kèm cháu nhỏ, các đối tượng chính sách.
- Thực hiện tốt đời sống văn hóa mới nơi cư trú. Xây dựng gia đình văn hóa, hạnh phúc, hòa thuận.

- gương mẫu thực hiện và vận động nhân dân thực hiện tốt chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quy định của chính quyền địa phương. Chịu sự giám sát của tổ chức Đảng, chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú. Tham gia sinh hoạt Tổ dân phố nơi cư trú.

Không nên:

- Không hách dịch, sách nhiễu, trì hoãn, chậm trễ, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ.
- Không được từ chối các yêu cầu đúng pháp luật của người cần được giải quyết phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao.
- Không làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết.
- Không móc ngoặc, thông đồng, tiếp tay làm trái các quy định để vụ lợi.
- Không vứt rác, khạc nhổ bừa bãi.
- Không trả lời “tôi không biết”, “không phải việc của tôi” mà phải có trách nhiệm hướng dẫn công dân đến Bộ phận “một cửa” hoặc người có trách nhiệm giải quyết công việc.
- Không nói chuyện điện thoại quá lâu khi tiếp công dân.
- Không được gọi “trông không” tên hoặc họ và tên mà không kèm “ông/bà/bác/em...” và phải thêm từ “Mời”.
- Không nhận quà, tiền của công dân (ngoài khoản phí, lệ phí có chứng từ theo quy định).
- Không ăn quà, bánh kẹo, không nhai kẹo cao su, uống rượu, bia, hút thuốc lá hoặc các chất kích thích khác trong giờ làm việc.
- Không to tiếng, hách dịch, không nói tục hoặc có thái độ cục cằn... gây căng thẳng, bức xúc cho công dân.
- Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để làm trái các quy định của pháp luật.

II. Quy tắc ứng xử của doanh nghiệp du lịch

1. Về trang phục:

- Mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc.
- Khuyến khích có đồng phục riêng đối với từng đơn vị; trang phục truyền thống dân tộc trong một số dịch vụ phục vụ khách du lịch; đeo thẻ chức danh và thẻ hành nghề khi làm việc.

2. Tham gia bảo vệ môi trường

Nên:

- Ủng hộ phát triển du lịch hài hòa với bảo vệ môi trường.
- Hướng dẫn khách không xả rác bừa bãi và bỏ rác vào thùng, phân loại rác theo quy định.

- Khuyến khích và hướng dẫn khách tham gia bảo vệ môi trường tự nhiên.
- Chỉ tổ chức tham quan du lịch khi đã có tuyến điểm cụ thể cho khách và thông tin đầy đủ cho khách về môi trường tại điểm đến.
- Tổ chức các hoạt động giải trí, thể thao đảm bảo các yêu cầu về bảo vệ môi trường.
- Hỗ trợ các dự án về môi trường và xã hội của địa phương.
- Khuyến khích phát triển nông nghiệp bền vững thông qua việc mua các sản phẩm sạch khi có điều kiện.
- Lựa chọn và khuyến khích khách hàng sử dụng các phương tiện giao thông ít hại đến môi trường để đến điểm đến.
- Thực hành tiết kiệm năng lượng, nước.
- Giữ gìn vệ sinh nhà cửa, nơi làm việc, ngõ phố, cây xanh sạch đẹp.

Không nên:

- Không xả rác, bỏ rác bừa bãi.
 - Không khuyến khích khách mua động vật hoang dã, tiêu thụ các sản phẩm từ động vật hoang dã, san hô, nhũ đá...
3. Tôn trọng và hỗ trợ văn hoá, cộng đồng địa phương, văn minh thương mại.

Nên :

- Có đạo đức nghề nghiệp, cạnh tranh lành mạnh bằng chất lượng.
- Niêm yết giá công khai, rõ ràng và bán đúng giá niêm yết.
- Giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.
- Tuân thủ pháp luật, quy định của địa phương đối với hoạt động của doanh nghiệp.
- Ứng xử đúng mực, tôn trọng khách.
- Có thái độ thân thiện, niềm nở khi phục vụ khách.
- Luôn sẵn sàng với các câu nói cần thiết “Xin chào”, “Xin lỗi”, “Xin mời”, “Cảm ơn”, “Xin chào và hẹn gặp lại quý khách (anh/chị)”...
- Tư vấn nhiệt tình, trung thực và sẵn sàng giúp đỡ khách du lịch khi được yêu cầu.
- Giải thích cho khách du lịch về môi trường, văn hóa địa phương một cách toàn vẹn, chính xác và nguyên bản.
- Hướng dẫn du khách tôn trọng văn hóa, cộng đồng địa phương.
- Biết lắng nghe, chia sẻ, tiếp thu ý kiến của khách.
- Đóng góp từ thiện thông qua các cơ sở có uy tín.
- Sử dụng dịch vụ của các cơ sở đang thực hiện chính sách du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

Không nên:

- Không lợi dụng khách du lịch để trục lợi bất chính.
 - Không phân biệt đối xử với khách du lịch.
 - Không đeo bám, chèo kéo du khách.
 - Không khuyến khích khách du lịch cho tiền người ăn xin, trẻ em.
 - Không sử dụng điện thoại, hút thuốc, nhai kẹo khi đang phục vụ khách du lịch.
 - Không cung cấp các dịch vụ không rõ ràng và không đảm bảo chất lượng cho khách du lịch.
 - Không nói xấu các doanh nghiệp khác hay dùng tiểu xảo trong cạnh tranh.
 - Không lấn chiếm vỉa hè, lòng đường tại các điểm du lịch để hoạt động kinh doanh.
4. Hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương, điểm đến:

Nên:

- Tuyển dụng nhân viên và hướng dẫn viên du lịch người địa phương.
- Hợp tác với các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại địa phương.
- Khuyến khích khách du lịch mua các sản phẩm và đồ lưu niệm sản xuất tại địa phương.
- Ủng hộ các tổ chức du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

III. Quy tắc ứng xử của người dân và cộng đồng địa phương

1. Về ứng xử với khách du lịch

Nên:

- Luôn chào đón và tận tình giúp đỡ du khách với cử chỉ và nụ cười thân thiện.
- Cung cấp môi trường tham quan du lịch an toàn, an ninh cho du khách.
- Cung cấp các sản phẩm và trải nghiệm chất lượng cao cho du khách.
- Nâng cao nhận thức cộng đồng dân cư về phát triển du lịch có trách nhiệm của địa phương.

Không nên:

- Không chèo kéo bán hàng, không đeo bám du khách.
- Không bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, nâng hoặc ép giá du khách.

2. Về văn hoá ứng xử nơi công cộng

Nên:

- Có thái độ thân thiện, mến khách.
- Nhiệt tình giúp đỡ khách du lịch khi được yêu cầu.

- Tôn trọng, giúp đỡ và ưu tiên người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ.
- Xếp hàng khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.
- Ăn mặc lịch sự, phù hợp.
- Luôn chứng tỏ có tinh thần yêu nước, lòng tự hào dân tộc.
- Có tinh thần học hỏi và hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện
- Dùng xe nhường đường cho người đi bộ băng qua đường.
- Lấy thức ăn vừa đủ dùng, tránh lãng phí khi đi ăn ở nhà hàng
- Sử dụng có kiểm soát bia, rượu và các loại đồ uống có cồn.
- Tuân thủ hướng dẫn của người quản lý khi tham gia hoạt động tại các khu, điểm du lịch, bãi biển hoặc khi sử dụng dịch vụ giao thông công cộng.

Không nên:

- Không thể hiện tình cảm riêng tư quá mức nơi công cộng.
- Không nói lời thô tục, thiếu văn hóa.
- Không vẽ, khắc lên tường, tượng, bia đá, cây xanh...
- Không la hét, gây ồn ào mất trật tự, mở nhạc to làm ảnh hưởng đến xung quanh.
- Không mặc quần soóc hoặc váy quá ngắn, trang phục hở hang, xuyên thấu hoặc có in hình ảnh phản cảm, đặc biệt là khi đi thăm những nơi tôn nghiêm như nhà thờ, đền, chùa, miếu, nghĩa trang liệt sỹ, lễ hội truyền thống...

3. Về bảo vệ môi trường

Nên:

- Có ý thức và trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường tự nhiên.
- Hướng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường
- Bỏ rác đúng nơi quy định, làm theo hướng dẫn phân loại rác thải.
- Đi vệ sinh cá nhân đúng nơi quy định.

Không nên:

- Không xả rác bừa bãi
- Không khạc nhổ bừa bãi.
- Không hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên bãi cỏ... tại các khu, điểm du lịch và nơi công cộng.

IV. Quy tắc ứng xử của khách du lịch khi đến tham quan Quảng Ninh:

1. Tham gia bảo vệ môi trường

Nên :

- Giữ gìn môi trường tự nhiên.
- Bỏ rác vào thùng rác, làm theo hướng dẫn phân loại rác thải.
- Cân nhắc mang theo những gì khi đi tham quan các khu vực được bảo vệ, di tích văn hoá, lịch sử, tâm linh.
- Mang túi cá nhân để đựng hàng khi đi mua sắm.
- Tái sử dụng báo, tạp chí, chai nước đã qua sử dụng.
- Chỉ lấy sách hướng dẫn, bản đồ, tập gấp du lịch khi có nhu cầu thật sự.
- Tắt các thiết bị điện khi không sử dụng.
- Khuyến khích sử dụng lại khăn mặt, khăn tắm nhiều lần để giảm tiêu thụ nước, chất tẩy và năng lượng.
- Sử dụng các phương tiện vận chuyển thân thiện với môi trường (xe điện, xe ô tô điện).
- Có trách nhiệm tố giác, phản ánh kịp thời các trường hợp kinh doanh, sử dụng dịch vụ, sản phẩm du lịch trái quy định của pháp luật đến các cơ quan chức năng”.

Không nên:

- Không xả rác bừa bãi.
 - Không gây ảnh hưởng đến môi trường sinh thái và cuộc sống hoang dã khi tham quan các khu bảo tồn.
 - Không mua hay ăn các loài động vật hoang dã, các loài có nguy cơ diệt chủng, san hô, nhũ đá...
 - Không cho động vật hoang dã thức ăn khi tham quan các khu vực bảo tồn.
 - Không săn bắt hay mang sản vật gì ra khỏi khu bảo tồn.
 - Không xả rác, để lại điểm tham quan các vật dụng có thể gây nguy hại cho môi trường cần được tiêu huỷ hoặc tái chế đúng cách như pin, dao cạo râu.
2. Tôn trọng văn hoá và cộng đồng địa phương:

Nên:

- Tìm hiểu văn hoá và truyền thống địa phương điểm đến trước khi đi du lịch.
- Tôn trọng cộng đồng địa phương nơi tham quan.
- Tôn trọng sự khác biệt về văn hoá.
- Tuân thủ pháp luật, quy định của địa phương nơi đến tham quan.
- Xin phép trước khi chụp ảnh người dân địa phương, sự kiện đặc biệt, nơi linh thiêng.
- Tinh tế khi thể hiện quan điểm về tín ngưỡng và văn hoá của người dân địa phương.

- Ăn mặc và có thái độ đúng mực khi đến đền, chùa và các nơi thờ tự tín ngưỡng.
- Sử dụng dịch vụ của các cơ sở du lịch có trách nhiệm.
- Đóng góp từ thiện thông qua các cơ sở có uy tín.

Không nên:

- Không mặc trang phục hở hang, quá ngắn, quá mỏng hoặc có in hình ảnh phản cảm khi đến đền, chùa và các nơi thờ tự tín ngưỡng.
 - Không tạo dáng khi chụp ảnh bên cạnh tượng tại các nơi thờ tự.
 - Không chạm tay vào tượng hay tự ý vào những nơi linh thiêng của người dân địa phương.
 - Không mua những đồ thờ cúng của đền chùa hay những mảnh vụn vỡ của các di tích làm đồ lưu niệm.
 - Không ngồi đưa chân về phía người đối diện hay gác chân lên ghế.
 - Không bày tỏ tình cảm riêng tư thái quá nơi công cộng hay chốn đông người.
 - Không hút thuốc lá nơi công cộng, hay trước mặt người khác.
 - Không tham gia hay sử dụng, mua bán chất kích thích, ma túy và mại dâm.
 - Không cho tiền trẻ em, người ăn xin.
3. Hỗ trợ kinh tế địa phương:
- Mua nước uống, đồ lưu niệm hoặc sản phẩm được sản xuất tại địa phương.
 - Ăn uống ở các nhà hàng địa phương.
 - Ủng hộ các tổ chức du lịch có trách nhiệm với môi trường xã hội.
 - Sử dụng dịch vụ từ các đơn vị cung cấp được chứng nhận.