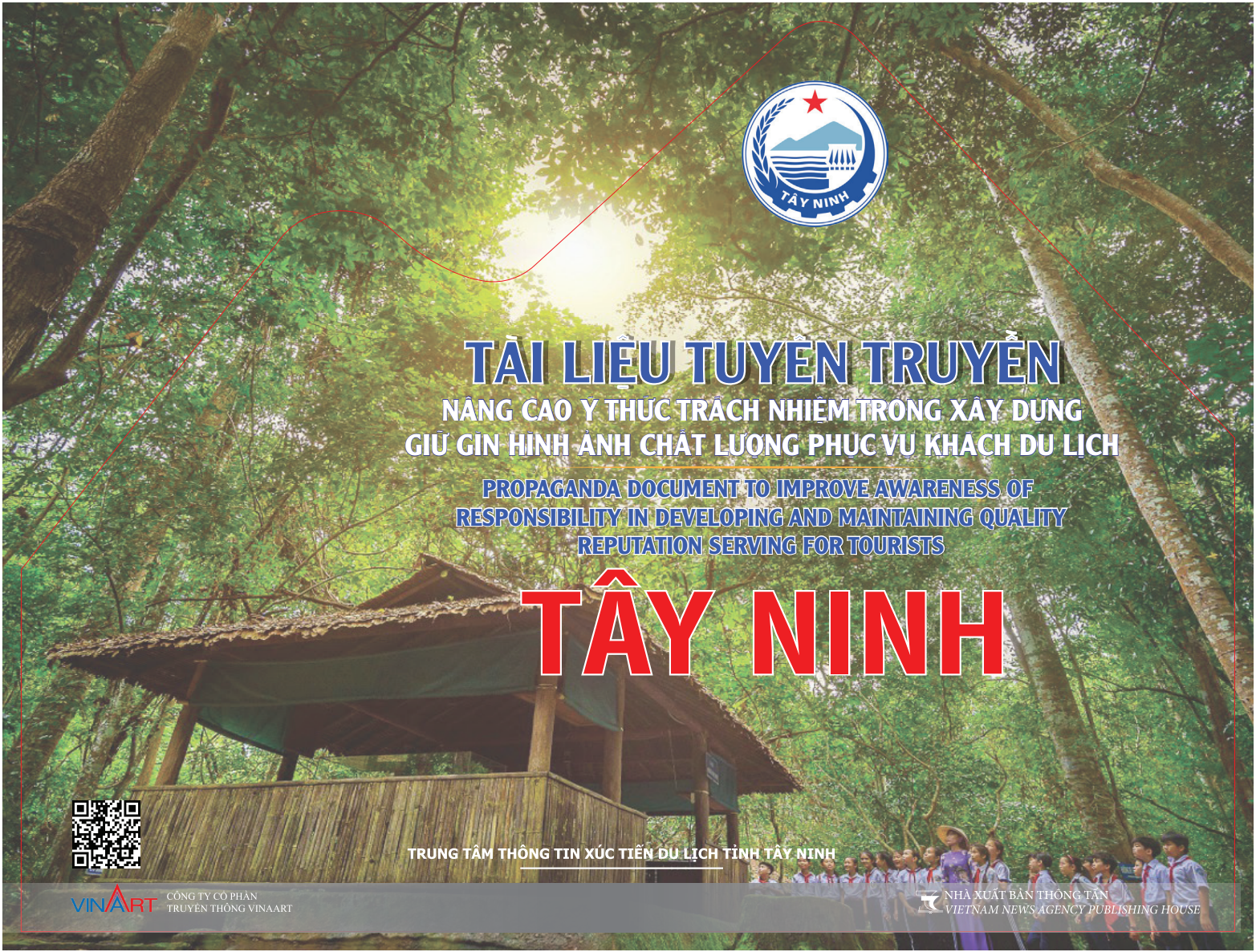


TÀI LIỆU TUYÊN TRUYỀN

NÂNG CAO Ý THỨC TRÁCH NHIỆM TRONG XÂY DỰNG GIỮ GÌN HÌNH ẢNH CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH

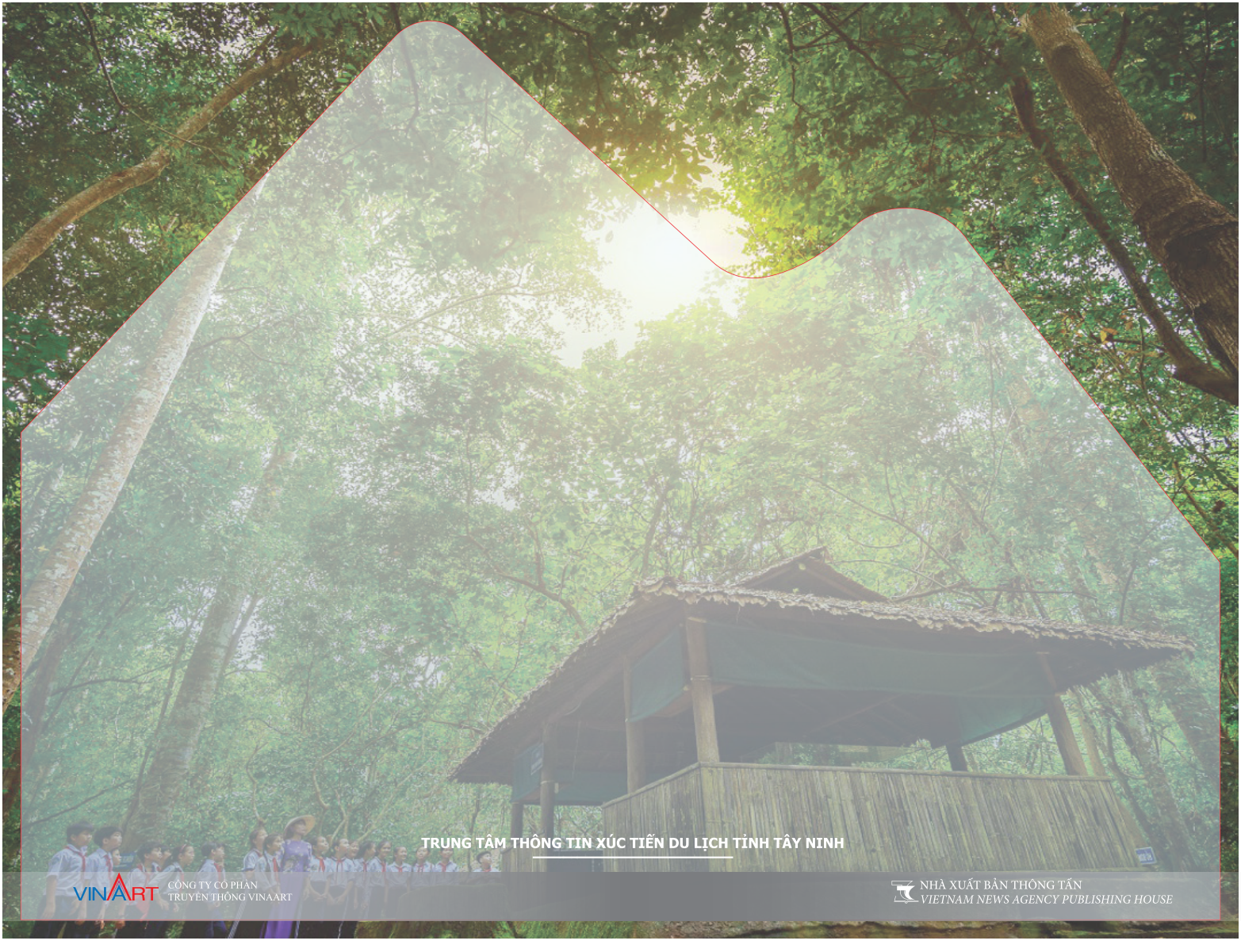
PROPAGANDA DOCUMENT TO IMPROVE AWARENESS OF RESPONSIBILITY IN DEVELOPING AND MAINTAINING QUALITY REPUTATION SERVING FOR TOURISTS

TÂY NINH

TRUNG TÂM THÔNG TIN XÚC TIẾN DU LỊCH TỈNH TÂY NINH

VINART CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG VINAART

NHÀ XUẤT BẢN THÔNG TẤN
VIETNAM NEWS AGENCY PUBLISHING HOUSE



TRUNG TÂM THÔNG TIN XÚC TIẾN DU LỊCH TỈNH TÂY NINH

VINART CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG VINAART

NHÀ XUẤT BẢN THÔNG TẤN
VIETNAM NEWS AGENCY PUBLISHING HOUSE

KHÁCH DU LỊCH

- Tuân thủ các quy định, biển báo, biển chỉ dẫn tại khu du lịch, điểm du lịch.
- Xếp hàng theo thứ tự, ưu tiên người lớn tuổi người tàn tật, trẻ em và phụ nữ.
- Tuân thủ giờ giấc, lịch trình khi đi du lịch.
- Trang phục lịch sự, phù hợp.
- Tôn trọng văn hoá, tôn giáo - tín ngưỡng ở địa phương.
- Lên kế hoạch, tìm hiểu trước về điểm du lịch.
- Ứng xử văn minh, giữ trật tự nơi công cộng.
- Hành lý gọn gàng.
- Lấy thức ăn đủ dùng, kiểm soát việc sử dụng rượu, bia hoặc đồ uống có cồn.
- Luôn ý thức bảo vệ môi trường, giữ gìn cảnh quan địa phương.
- Ủng hộ các sản phẩm, đồ lưu niệm tại địa phương.

- Không chen lấn, gây mất trật tự, nghiêm cấm các hành vi bạo lực.
- Không vứt rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi và hút thuốc lá ở nơi công cộng.
- Không vẽ bậy, phá hoại các công trình kiến trúc tại khu vực.
- Không sử dụng các sản phẩm từ động vật quý hiếm, hoang dã.
- Không quay phim, chụp ảnh tại các điểm không được phép.
- Không được lấy đồ không thuộc về mình.
- Không mua bán hàng hoá không rõ nguồn gốc.
- Không đi những nơi nguy hiểm, không đảm bảo an ninh, an toàn.
- Không vi phạm pháp luật khi đi du lịch.

TOURISTS

- Comply with regulations, signs, and instructions at tourist areas and attractions.
- Line up in order, give priority to the elderly, disabled people, children and women.
- Follow the time and schedule when traveling.
- Polite and appropriate outfit.
- Respect local culture, religion and beliefs.
- Make a plan and learn about tourist destinations in advance.
- Behave civilly and maintain order in public places.
- Neat luggage.
- Get enough foods; control the use of beer, wine or alcoholic beverages.
- Always be aware of protecting the environment and preserving local landscape.
- Support local products and souvenirs.

- Do not jostle, cause disorder, and strictly prohibit violent acts.
- Do not throw trash, spit, defecate indiscriminately and smoke in public places.
- Do not graffiti or vandalize architectural works in tourists area.
- Do not use products from rare and wild animals.
- Do not film or take photos at unauthorized locations.
- Do not take items that do not belong to you.
- Do not buy or sell goods of unknown origin.
- Do not go to dangerous places without security or safety.
- Do not violate the law when traveling.

TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH DU LỊCH

- Tuân thủ pháp luật và các quy định của địa phương trong kinh doanh.
- Niêm yết công khai, bán đúng giá, không cao hơn giá niêm yết.
- Tư vấn đầy đủ về sản phẩm một cách trung thực.
- Cung cấp hàng hóa, dịch vụ theo đúng số lượng, chất lượng.
- Ứng xử thân thiện, trách nhiệm và tôn trọng khách hàng.
- Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong các mối quan hệ.
- Ý thức gìn giữ môi trường và xã hội khi hoạt động.
- Cung cấp đầy đủ thông tin cho khách du lịch về: nội quy, tập quán, tín ngưỡng, cảnh báo…
- Sẵn sàng hỗ trợ khách trong các trường hợp khẩn cấp.

- Không bán các sản phẩm không đảm bảo chất lượng, không nguồn gốc, xuất xứ.
- Không chèo kéo, nài ép khách.
- Không có hành vi, thái độ phân biệt đối xử với khách.
- Không lợi dụng thời điểm đông khách để nâng, ép giá khách.
- Không xả thải, sử dụng nguyên vật liệu gây tác động xấu tới môi trường.
- Không sử dụng thương hiệu kinh doanh khác để quảng bá cho sản phẩm của mình.

ORGANIZATIONS AND INDIVIDUALS WITH TOURISM BUSINESS

- Comply with local laws and regulations in business.
- List publicly, sell at true price, not higher than the listed price.
- Fully advise products in an honest way.
- Provide goods and services in the right quantity and quality.
- Behave in a friendly, responsible and respectful manner towards customers.
- Healthy competition, maintain reputation in relationships.
- Be aware of preserving the environment and society when operating.
- Provide full information to tourists about: rules, customs, beliefs, warnings...
- Ready to assist tourists in emergencies.

- Do not sell products without guarantee of quality, source, or origin.
- Do not entice or pressure customers.
- No discriminatory behavior or attitude towards tourists.
- Do not take advantage of peak times to raise or sell at squeezed prices.
- Do not discharge wastes or use materials causing negative impacts on the environment.
- Do not use other business brands to promote your products.

DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

- Tuân thủ pháp luật về kinh doanh lữ hành và quy định liên quan.
- Tư vấn đầy đủ thông tin, trung thực về dịch vụ, chương trình du lịch cho khách.
- Đảm bảo cung cấp các dịch vụ theo đúng chương trình du lịch đã cam kết.
- Sử dụng dịch vụ uy tín, chất lượng và an toàn.
- Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín trong các mối quan hệ với khách và đối tác.
- Hỗ trợ khách du lịch trong các trường hợp khẩn cấp.
- Hướng dẫn và nhắc nhở khách về các quy định trước và trong quá trình du lịch.
- Sử dụng hướng dẫn viên có kinh nghiệm để phục vụ khách.

- Xây dựng thương hiệu lữ hành chất lượng.
- Ủng hộ du lịch cộng đồng, đóng góp cho kinh tế địa phương.
- Không tổ chức các chương trình du lịch tại các điểm không an toàn.
- Không để người nước ngoài lợi dụng, "núp bóng" kinh doanh.
- Không kinh doanh trên thương hiệu, hình ảnh doanh nghiệp lữ hành không phải của mình.
- Không được "bỏ rơi", thiếu trách nhiệm với khách.
- Không thu lợi bất hợp pháp từ khách.
- Không được có hành vi phân biệt với khách.

TRAVEL ENTERPRISES

- Comply with laws on travel business and related regulations.
- Provide full and honest advice about services and travel programs to tourists.
- Ensure provision of services according to the committed tour program.
- Use reputable, quality and safe services.
- Healthy competition, maintain reputation in relationships with customers and partners.
- Assist tourists in emergencies.
- Instruct and remind tourists about regulations before and during travel.
- Use experienced tour guides to serve tourists.

- Develop a quality travel brand
- Support community tourism, contribute to the local economics
- Do not organize travel programs at unsafe locations
- Do not let foreigners take advantage of you or "hide in" your business
- Do not do business on brands or images of travel businesses that are not yours
- Do not "abandon" or be irresponsible to tourists
- Do not illegally profit from customers
- Do not engage in discriminatory behavior with tourists

HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

- 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.
- Luôn tôn trọng khách.
- Hỗ trợ khách trong các trường hợp khẩn cấp.
- Sử dụng trang phục phù hợp, lịch sự.
- Nhắc nhở, khuyến cáo khách về các quy định pháp luật, tập quán tại điểm đến.

- Không tuyên truyền sai lệch về Nhà nước, con người Việt Nam.
- Không phân biệt đối xử với khách.
- Không cung cấp thông tin thiếu trung thực với khách.
- Không đưa khách tới những nơi không an toàn.
- Không trục lợi từ khách.
- Không bỏ rơi khách khi có sự cố.

TOUR GUIDES

- Promote professional ethics of tour guides.
- Serve tourists according to the tour program.
- Friendly, responsible, enthusiastic.
- Always respect tourists.
- Assist tourists in emergencies.
- Use appropriate, polite clothes.
- Remind and advise tourists about legal regulations and customs at the destinations.

- Do not propagate false information about the State and people of Vietnam.
- Do not discriminate against tourists.
- Do not provide dishonest information to customers.
- Do not take tourists to unsafe places.
- Do not profit from customers.
- Do not abandon tourists when something goes wrong.

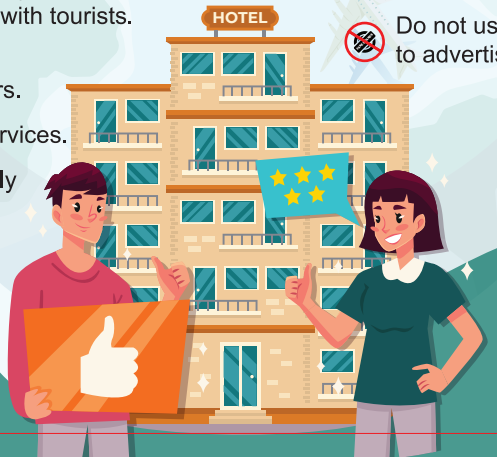
CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

- Sử dụng các sản phẩm, dịch vụ chất lượng cung cấp cho khách.
- Cung cấp đủ số lượng, đáp ứng tiêu chuẩn các dịch vụ đã quảng cáo và bán cho khách.
- Nhân viên trang phục gọn gàng, lịch sự, có đồng phục riêng và có bản sắc.
- Giữ gìn vệ sinh trong và ngoài cơ sở lưu trú.
- Tôn trọng và ứng xử đúng mực, thân thiện và chuyên nghiệp với khách.
- Cầu thị, lắng nghe những góp ý từ khách hàng.
- Niêm yết công khai giá và các dịch vụ.
- Sử dụng các vật liệu thân thiện môi trường để phục vụ khách.
- Có trách nhiệm với cộng đồng địa phương.

- Không xả thải ảnh hưởng tới môi trường.
- Không sử dụng trang thiết bị không an toàn để phục vụ khách.
- Không lợi dụng đông khách mà ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng.
- Không phân biệt đối xử với khách.
- Không sử dụng thương hiệu kinh doanh khác để quảng cáo cho sản phẩm của mình.

TOURIST ACCOMMODATION FACILITIES

- Use quality products and services to customers.
- Provide sufficient quantity, meet the standards of services advertised and sold to customers.
- Staff's outfits should be neat, polite, have their own uniform and identity.
- Maintain hygiene inside and outside the accommodation facility.
- Respect and behave properly, friendly and professionally with tourists.
- Seek advice and listen to suggestions from customers.
- Publicly post prices and services.
- Use environmentally friendly materials to serve tourists.
- Be responsible to the local community.



- Do not discharge waste that affects the environment.
- Do not use unsafe equipment to serve tourists.
- Do not take advantage of peak times to squeeze prices or provide poor quality services.
- Do not discriminate against tourists.
- Do not use other business brands to advertise your products.

ĐƠN VỊ VẬN CHUYỂN KHÁCH DU LỊCH

- Cung cấp dịch vụ an toàn, văn minh, thân thiện với khách.
- Hướng dẫn khách sử dụng các thiết bị cứu hộ, cứu nạn, kỹ năng thoát hiểm trên phương tiện.
- Kiểm tra độ an toàn của phương tiện trước khi khởi hành.
- Người điều khiển phương tiện phải có đủ sức khỏe, đủ giấy phép hành nghề, kinh nghiệm và kỹ năng chuyên nghiệp.
- Thái độ ân cần, thân thiện với khách.
- Đảm bảo phương tiện luôn sạch sẽ trong quá trình phục vụ.
- Sử dụng phương tiện có trách nhiệm với môi trường, xã hội.

- Không sử dụng phương tiện thiếu an toàn, chưa đăng ký, đăng kiểm để vận chuyển khách.
- Không dùng phương tiện thiếu các trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn cần thiết.
- Không chở khách vào các khu vực cấm, địa hình xấu, thiếu an toàn.
- Không tranh giành khách, chen lấn, giành đường khi lái xe.
- Không chở vượt quá số người theo quy định.

TOURIST TRANSPORTATION UNITS

- Provide safe, civilized and customer - friendly services.
- Instruct tourists on how to use rescue equipment and escape skills on the vehicle.
- Check vehicle safety before departure.
- The vehicle driver must be in good health, have a professional license, experience and professional skills.
- Considerate and friendly attitude towards tourists.
- Ensure that vehicle is always clean during service.
- Use vehicles responsibly towards the environment and society.

- Do not use unsafe, unregistered or unregistered vehicles to transport passengers.
- Do not use vehicles that lack necessary rescue equipment.
- Do not transport passengers into restricted areas, bad terrain, or unsafe areas.
- Do not compete for passengers, jostle, or compete for traffic when driving.
- Do not carry more than the prescribed number of people.

NHÀ HÀNG, CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG

- Tuân thủ quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm trong bảo quản, chế biến thức ăn, đồ uống.
- Niêm yết thực đơn, giá công khai.
- Phục vụ khách tận tình, chu đáo và chuyên nghiệp.
- Ưu tiên sử dụng nguyên liệu địa phương để chế biến món ăn.
- Có ý thức trách nhiệm với môi trường, xã hội.
- Không sử dụng các nguyên liệu không đảm bảo nguồn gốc, chất lượng.
- Không sử dụng phụ gia, nguyên liệu gây hại cho sức khỏe người dùng.
- Không sử dụng động vật hoang dã, quý hiếm.
- Không lợi dụng thời điểm đông khách để ép giá, cung cấp dịch vụ kém chất lượng.

RESTAURANTS, FOOD AND DRINK SERVICE PROVIDERS

- Comply with food hygiene and safety procedures in preserving and processing foods and drinks.
- Post menus and prices publicly.
- Serve customers enthusiastically, thoughtfully and professionally.
- Priority is given to using local ingredients to prepare dishes.
- Have a sense of responsibility towards the environment and society.
- Do not use materials whose origin and quality are not guaranteed.
- Do not use additives or ingredients that are harmful to users' health.
- Do not use wild or rare animals.
- Do not take advantage of peak times to squeeze prices or provide poor quality services.

ĐIỂM MUA SẮM PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH

- Niêm yết giá công khai.
- Tư vấn thông tin trung thực cho khách.
- Thái độ thân thiện, niềm nở và nhiệt tình.
- Hỗ trợ khách trong việc bảo quản, đóng gói và vận chuyển hàng hóa.
- Cạnh tranh lành mạnh, giữ uy tín với khách hàng và đối tác.
- Ưu tiên bán các sản vật, hàng hóa địa phương, sản phẩm thân thiện môi trường.

- Không bán hàng giả, hàng kém chất lượng.
- Không "chèo kéo", ép khách mua hàng.
- Không "khống giá", bán cao gấp nhiều lần giá trị hàng hóa cho khách.
- Không thu lợi bất chính từ khách du lịch.

SHOPPING POINTS

- List prices publicly.
- Consult honest information for customers.
- Friendly, welcoming and enthusiastic attitudes.
- Assist customers in preserving, packaging and shipping goods.
- Compete healthily, maintain reputation with customers and partners.
- Priority is given in selling local products, goods, and environmentally - friendly products.

- Do not sell fake or poor quality goods.
- Do not "solicit"or force tourists to buy goods.
- Do not "inflate prices" and sell goods at higher prices than its true value to customers.
- Do not profit illegally from tourists.

ĐIỂM THAM QUAN, ĐIỂM DU LỊCH

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

- Không cung cấp dịch vụ kém chất lượng.
- Không tăng giá dịch vụ mà không có kế hoạch, thông báo trước.
- Không phân biệt đối xử với khách du lịch.
- Không để cảnh quan môi trường ô nhiễm, xả thải bừa bãi.
- Không để xảy ra hiện tượng ăn xin, trộm cắp, chèo kéo khách du lịch.
- Không khuyến khích khách cho tiền người ăn xin, trẻ em.
- Không để khách chờ quá lâu khi xảy ra sự cố.

TOURIST ATTRACTIONS & POINTS

- Do not provide poor quality service.
- Do not increase service prices. without prior planning or notice.
- Do not discriminate against tourists
- Do not let the environment be polluted or discharge waste indiscriminately
- Do not arise the phenomenon of begging, theft, or solicitation of tourists
- Do not encourage tourists to give money to beggars or children
- Do not let customers wait too long when a problem occurs

- Be responsible to the environment and society
- Ensure a green, clean and beautiful landscape environment
- Arrange clean toilets and convenient trash bins
- Behave friendly and respect tourists
- Install signage and travel guides to ensure safety for tourists.
- Install information counters and signage in a visible, easy-to-see place.
- Provide convenient services for tourists such as Wi-Fi and information lookup.
- Receive and resolve customer feedback quickly.

CỘNG ĐỒNG DÂN CƯ

- Lịch sự, nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.
- Nhiệt tình giúp đỡ, chỉ dẫn khách du lịch.
- Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch.
- Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ cảnh quan môi trường, giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng.
- Tuân thủ các quy định, bảng chỉ dẫn, biển báo tại các khu, điểm du lịch.
- Giữ gìn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng.
- Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố với khách du lịch.

- Không "chèo kéo", đeo bám khách du lịch.
- Không có lời nói, hành vi thô tục, khiếm nhã với khách du lịch.
- Không có hành vi phân biệt, kỳ thị với khách du lịch.
- Không tranh giành, gây gổ với khách du lịch.
- Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.
- Không phá hoại cảnh quan môi trường.
- Không buôn bán, tiêu thụ các sản phẩm từ động, thực vật thuộc danh sách cấm khai thác.
- Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy tại nơi công cộng.

RESIDENTIAL COMMUNITY

- Be polite, speak good words, have nice gestures, and be friendly with tourists.
- Enthusiastically help and guide tourists.
- Respect, help, give priority, give way to tourists.
- Be aware and responsible for protecting the environmental landscape and maintaining cleanliness of residences and public places.
- Comply with regulations, signs, and signs at tourist areas and attractions
- Preserve and promote the community's national cultural identity.
- Maintain a polite and polite attitude when resolving problems with tourists.

- Do not "manipulate" or stalk tourists.
- No vulgar or rude words or behavior. towards tourists.
- No discriminatory behaviors towards tourists.
- Do not compete or fight with tourists.
- Do not litter, spit, defecate indiscriminately, or smoke in unauthorized places.
- Do not destroy environmental landscape.
- Do not trade or consume products from animals and plants on the list of prohibited exploitation.
- Line up in order, do not jostle or push in public places.

Chỉ đạo thực hiện

Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Tây Ninh

Thực hiện

Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch tỉnh Tây Ninh

Đối tác liên kết xuất bản: Công ty Cổ phần Truyền thông Vinaart

Địa chỉ: 387a Lê Văn Khương, P.Thới An, Q.12, TP.HCM

Chịu trách nhiệm xuất bản

Giám đốc - Tổng Biên tập

Phùng Thị Mỹ

Biên tập

Trần Ngọc Thương

In 3000 bản, khổ (20x15)cm, tại Công ty TNHH Thương mại - Dịch vụ Hải Triều

Địa chỉ trụ sở chính: 30/1/9 Đường số 21, P.7, Q. Gò Vấp, TP. HCM

Giấy XNĐKXB Số: 1709-2024/CXBIPH/13-17/ThT

Số quyết định: 99/QĐ-NXBTT ngày 23 tháng 7 năm 2024

In xong và nộp lưu chiếu Quý III/2024

IBSN: 978-604-310-836-1

SỞ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH TÂY NINH
TRUNG TÂM THÔNG TIN XÚC TIẾN DU LỊCH

Số 281-283 Cách mạng tháng Tám, Khu phố 2,Phường 2, TP. Tây Ninh, Tỉnh Tây Ninh

tayninhdulich.vn

DU LỊCH TÂY NINH (tpictayninh)

TRUNG TÂM THÔNG TIN XÚC TIẾN DU LỊCH TỈNH TÂY NINH

TT THÔNG TIN XÚC TIẾN DU LỊCH TỈNH TÂY NINH

0276 3922 747 - **Fax:** 0276 3922 747

tpictayninh@gmail.com

dulich.ttv11.com.vn

9 786043 108361

ẤN PHẨM KHÔNG BÁN