



**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ MÓNG CÁI
PHÒNG VĂN HÓA - THÔNG TIN**

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

**NGƯỜI MÓNG CÁI
THÂN THIỆN**



Theo Quyết định số 2823/QĐ-UBND của UBND thành phố Móng Cái, tỉnh Quảng Ninh;
Ký ngày 07/7/2017; Về việc ban hành Bộ quy tắc ứng xử “Người Móng Cái thân thiện”

QUY TẮC ỨNG XỬ

ĐỐI VỚI CÁN BỘ , CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG
TRONG ĐƠN VỊ HÀNH CHÍNH, ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP



Thực hiện nghiêm các quy định tại văn bản luật số 22/208/ql12 luật cán bộ , công chức ngày 13/11/2008 và các quy tắc ứng xử của các bộ, ngành có liên quan đã được ban hành



Mặc trang phục đúng quy định chung hoặc quy định của từng ngành, lĩnh vực (nếu có). Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải đeo thẻ hoặc biển tên theo quy định



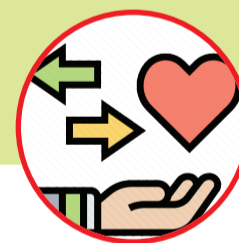
Có thái độ làm việc, giao tiếp thân thiện khi thi hành nhiệm vụ.



Công tâm, khách quan, tận tụy, nhanh chóng, chính xác khi thi hành nhiệm vụ



Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của các tổ chức, cá nhân



Thấu hiểu, chia sẻ và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của các tổ chức, cá nhân



Luôn luôn vui vẻ, nhã nhặn, kiên nhẫn, tận tình, lịch sự hướng dẫn giải quyết các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật



Ưu tiên giải quyết các yêu cầu của cá nhân là phụ nữ có thai, người cao tuổi, người tàn tật, phụ nữ đi cùng trẻ em, các đối tượng thuộc diện chính sách

QUY TẮC ỨNG XỬ

ĐỐI VỚI CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH,
DỊCH VỤ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ MÓNG CÁI



Chào đón và nở nụ cười thân thiện



Luôn mỉm cười và có thái độ lịch sự,
nhẹ nhàng niềm nở, hiếu khách
trong từng cử chỉ và lời nói



Nhiệt tình giúp đỡ khách khi được yêu cầu
với thái độ thân thiện.



Tư vấn trung thực, đầy đủ về sản phẩm
dịch vụ cung cấp cho khách du lịch



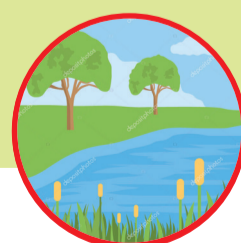
Ứng xử đúng mực, tôn trọng
và có thái độ thân thiện khi phục vụ khách



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"



Sử dụng trang phục lịch sự, gọn gàng,
sạch sẽ, phù hợp với công việc



Đảm bảo cảnh quan môi trường
sạch đẹp, thân thiện



Bỏ rác và hướng dẫn khách bỏ rác đúng nơi quy định



Đặt các thùng rác ở những nơi cần thiết, phân loại và thu gom, xử lý rác theo đúng quy định



Giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc, nơi kinh doanh và trồng hoa, cây xanh đảm bảo xanh, sạch, đẹp và thân thiện



Xây dựng môi trường kinh doanh thuận lợi, an toàn, thân thiện



Niêm yết công khai và bán đúng giá dịch vụ, không bán cao hơn giá niêm yết



Cung cấp hàng hóa, dịch vụ đúng số lượng, chất lượng cho khách du lịch



Có đạo đức trong kinh doanh, cạnh tranh lành mạnh bằng chất lượng sản phẩm, dịch vụ, uy tín doanh nghiệp và giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng và đối tác

QUY TẮC ỨNG XỬ

ĐỐI VỚI CỘNG ĐỒNG DÂN CƯ



Lịch sự, nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với du khách



Nhiệt tình chỉ dẫn, giúp đỡ du khách khi có yêu cầu với thái độ, nụ cười thân thiện, mến khách



Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng



Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường; Giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng; Hưởng ứng các phong trào bảo vệ môi trường



Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch và dành lối cho người đi bộ



Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng



Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch



Không "chèo kéo", đeo bám khách



Không có lời nói, cử chỉ, hành vi thô tục, thiếu văn hóa, trêu chọc hay có hành động khiếm nhã với khách du lịch



Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép

QUY TẮC ỨNG XỬ

ĐỐI VỚI KHÁCH DU LỊCH



Tôn trọng văn hóa, phong tục địa phương



Tuân thủ các nội quy, bảng chỉ dẫn khi đi du lịch



Xếp hàng theo thứ tự
khi sử dụng các dịch vụ công cộng



Trang phục lịch sự, phù hợp,
đặc biệt ở những nơi tôn nghiêm



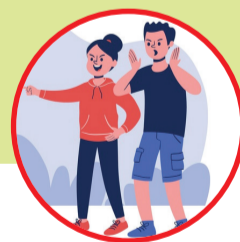
Ứng xử văn minh, thân thiện, giữ trật tự
nơi công cộng, vui chơi lành mạnh



Lấy thức ăn đồ uống vừa đủ dùng



Tiết kiệm năng lượng, bảo vệ môi trường



Không chen lấn, xô đẩy, ồn ào, mất trật tự



Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi,
hút thuốc lá ở những nơi không được phép

THÔNGIỆP VỀ ỨNG XỬ

AN TOÀN - CHUYÊN NGHIỆP - THÂN THIỆN
SẠCH SẼ - HẤP DẪN - BẢN SẮC - THÂN THIỆN
HIẾU KHÁCH - VĂN MINH - THÂN THIỆN

KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN

- 👉 MÓNG CÁI - ĐIỂM ĐẾN AN TOÀN, THÂN THIỆN, VĂN MINH
- 👉 MỖI NGƯỜI DÂN LÀ MỘT HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH
- 👉 GIAO TIẾP, ỨNG XỬ VĂN MINH LÀ TÔN TRỌNG BẢN THÂN VÀ TÔN TRỌNG MỌI NGƯỜI
- 👉 ỨNG XỬ ĐÚNG MỤC, THÁI ĐỘ THÂN THIỆN,
- 👉 TINH THẦN TẬN TỤY
- 👉 HÃY NÓI LỜI HAY VÀ HÀNH ĐỘNG BẰNG CỬ CHỈ ĐẸP
- 👉 XẾP HÀNG LÀ VĂN MINH
- 👉 BỎ RÁC ĐÚNG NƠI QUY ĐỊNH,
HÀNH ĐỘNG NHỎ - LỢI ÍCH LỚN
- 👉 VỨT RÁC BỪA BÃI, NGÀN VÁI BẰNG KHÔNG
(Đối với các điểm du lịch tâm linh)