

Số: 2505/BVHTTDL-VP

V/v trả lời chất vấn của
Đại biểu Quốc hội Hồ Thị Kim Ngân

Hà Nội, ngày 08 tháng 6 năm 2018

Kính gửi:

- Đại biểu Quốc hội Hồ Thị Kim Ngân;
- Tổng Thư ký Quốc hội.

Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch nhận được Phiếu chất vấn của Đại biểu Quốc hội Hồ Thị Kim Ngân, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Bắc Kạn theo Công văn số 1785/TTKQH-GS ngày 25/5/2018 của Tổng Thư ký Quốc hội, nội dung chất vấn như sau:

Trách nhiệm của Bộ trưởng, của ngành trước biến tướng của tour giá rẻ; du khách Trung Quốc mặc áo in hình đường lười bò có mặt tại Việt Nam; hướng dẫn viên Trung Quốc có lời giải thích về đất nước và lịch sử Việt Nam một cách sai lệch trong thời gian qua. Giải pháp căn cơ để giải quyết tình trạng trên?

Về nội dung chất vấn của Đại biểu, Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch xin được trả lời như sau:

1. Về vấn đề “biến tướng của tour giá rẻ”

Tour du lịch giá rẻ là hình thức kinh doanh mà doanh nghiệp chỉ thu từ khách một phần (hoặc không thu) chi phí cố định như khách sạn, nhà hàng, vận chuyển, visa... Thay vào đó, doanh nghiệp sẽ đưa khách đi mua sắm hoặc tổ chức cho khách tham gia các chương trình, dịch vụ tại điểm đến để bù lại phần chi phí cố định trên. Đây là một chiêu thức kinh doanh khá phổ biến hiện nay nhất là ở Thái Lan, Hàn Quốc, đặc biệt đối với thị trường khách thường đi tour với số lượng đông và có sở thích mua sắm nhiều như khách du lịch Trung Quốc. Bên cạnh doanh thu mà hình thức kinh doanh này đem lại, những vấn đề bất cập đã đặt ra đối với việc quản lý hình thức kinh doanh tour giá rẻ như: quản lý thuế, quản lý giao dịch thanh toán, quản lý chất lượng hàng hóa tại cơ sở mua sắm, quản lý môi trường, tài nguyên, quản lý điểm đến, quản lý chất lượng dịch vụ đảm bảo quyền lợi khách du lịch...

Trước tình hình trên, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã thực hiện các biện pháp tăng cường quản lý loại hình kinh doanh này, cụ thể:

- Triển khai các hoạt động thanh tra, kiểm tra hoạt động kinh doanh lữ hành, chỉ đạo các địa phương có biện pháp siết chặt quản lý điểm đến, quản lý chất lượng dịch vụ du lịch, phổ biến rộng rãi các quy định của pháp luật cho doanh nghiệp du lịch biết, tuân thủ;

- Tuyên truyền cho khách du lịch về pháp luật Việt Nam và cảnh báo cho du khách về những biến tướng của tour du lịch giá rẻ...

Vấn đề mấu chốt để hạn chế và ngăn chặn được những biến tướng của tour du lịch giá rẻ là phải quản lý và xử lý cho được hệ thống cửa hàng khép kín chỉ dành cho khách nước ngoài, do người nước ngoài điều hành núp bóng doanh nghiệp Việt Nam. Do vậy, để kiểm soát, quản lý được những biến tướng của tour du lịch giá rẻ cần phải có sự vào cuộc đồng bộ, phối hợp chặt chẽ của các cấp các ngành, đặc biệt là của cơ quan quản lý thị trường, quản lý thuế, quản lý thị trường, ngân hàng và chính quyền địa phương. Thời gian tới, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị các Bộ, ngành liên quan cần tích cực phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tiếp tục triển khai các biện pháp tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với loại hình du lịch trên.

2. Về vấn đề khách du lịch Trung Quốc mặc áo in hình đường lười bò có mặt tại Việt Nam

Ngay khi có thông tin về vấn đề trên, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành Công văn số 69/BVHTTDL-TCDL ngày 15/5/2018 và Công văn số 70/BVHTTDL-TCDL ngày 17/5/2018 gửi Ủy ban nhân dân các tỉnh/thành và Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa đề nghị chỉ đạo kiểm tra, xử lý nghiêm những hành vi vi phạm quy định pháp luật Việt Nam. Đồng thời, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị các địa phương phối hợp với các ngành có biện pháp tăng cường quản lý nhà nước, tuyên truyền nâng cao nhận thức của khách du lịch về khách hiệu biết, ứng xử văn minh, tuân thủ đúng quy định khi đi du lịch Việt Nam và yêu cầu các doanh nghiệp lữ hành quốc tế phải có biện pháp quản lý đoàn khách: các Hiệp hội, Câu lạc bộ doanh nghiệp, câu lạc bộ hướng dẫn viên nâng cao trách nhiệm tuyên truyền thực thi pháp luật, ngăn chặn các hành vi lợi dụng du lịch gây bất lợi đến an ninh quốc gia, truyền thống văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc.

3. Về vấn đề hướng dẫn viên Trung Quốc có lời giải thích một cách sai lệch về đất nước và lịch sử Việt Nam

Thị trường Trung Quốc ngày càng chiếm tỷ trọng cao trong tổng lượng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam với nhu cầu sử dụng hướng dẫn viên nói tiếng Trung cao trong khi số lượng hướng dẫn viên du lịch Việt Nam sử dụng tiếng Trung còn chưa nhiều. Vì vậy, đã từng có hiện tượng có doanh nghiệp lữ hành Việt Nam và đối tác Trung Quốc sử dụng người Trung Quốc hành nghề hướng dẫn viên trái phép ở Việt Nam (cụ thể là ở TP. Đà Nẵng). Để ngăn chặn tình trạng này, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã chỉ đạo Tổng cục Du lịch ban hành Công văn số 798/TCDL-LH ngày 01/8/2016 yêu cầu các địa phương trên cả tăng cường quản lý các thị trường du lịch trọng điểm, trong đó có thị trường Trung Quốc; sử dụng phiên dịch hỗ trợ hướng dẫn viên trong công tác giới thiệu và phục vụ khách theo chương trình du lịch (Công văn số 111/TCDL-LH ngày 09/02/2017); đồng thời ban hành Kế hoạch số 1036/KH-BVHTTDL ngày 15/3/2017 triển khai đồng loạt trên cả nước kế hoạch tăng cường công tác quản lý, chấn chỉnh hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch.

Đầu tháng 3/2018, nhận được thông tin phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng xảy ra việc hướng dẫn viên Trung Quốc giải thích sai lệch về đất nước và

lich sử Việt Nam. Bộ đã chỉ đạo Tổng cục Du lịch ban hành Công văn số 172/TCDL-LH ngày 03/3/2018 đề nghị Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng triển khai phối hợp với các cơ quan chức năng trên địa bàn thành phố kiểm tra, xử lý nghiêm hướng dẫn viên, công ty lữ hành phục vụ và quản lý đoàn khách để xây ra vụ việc; yêu cầu các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế và Chi hội hướng dẫn viên Đà Nẵng tăng cường công tác quản lý hướng dẫn viên theo đúng quy định của pháp luật; hướng dẫn các đơn vị quản lý điểm tham quan, du lịch trên địa bàn tổ chức tốt các dịch vụ hướng dẫn du lịch theo chức năng. Văn bản này cũng đồng thời được gửi cho các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các địa phương có lượng khách Trung Quốc đến nhiều như: Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Quảng Nam, Khánh Hòa, Kiên Giang, Bình Định và đăng tải trên website của Tổng cục Du lịch để các địa phương trên cả nước biết và thực hiện. Sau khi triển khai các hoạt động nghiệp vụ liên quan, Sở Du lịch Đà Nẵng đã có văn bản báo cáo kết quả thực hiện và nội dung trao đổi với Cục Quản lý Xuất nhập cảnh - Bộ Công an về biện pháp xử lý đối với cá nhân, doanh nghiệp liên quan đến vụ việc này.

Để ngăn chặn các vụ việc tương tự, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chỉ đạo Tổng cục Du lịch, Thanh tra Bộ tiếp tục thực hiện một số giải pháp sau:

- Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng bá giới thiệu về khu du lịch, điểm du lịch bằng các ngoại ngữ phù hợp với các thị trường khách có số lượng lớn như Trung Quốc, Hàn Quốc, Nga...;

- Bố trí kinh phí lắp đặt hệ thống thuyết minh tự động trực tiếp qua tai nghe bằng các thứ tiếng để phục vụ nhu cầu của du khách;

- Khuyến khích các doanh nghiệp lữ hành in ấn, phát các tập gấp giới thiệu du lịch Việt Nam nói chung, thông tin điểm đến, thông tin chương trình tour... bằng các ngôn ngữ phù hợp với đoàn khách;

- Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra các hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch, quản lý khu du lịch, điểm du lịch;

- Nâng cấp và phổ biến áp dụng các chương trình quản lý online;

- Tăng cường tập huấn nghiệp vụ cho các cán bộ quản lý du lịch của các địa phương...

Xin trân trọng cảm ơn sự quan tâm của Đại biểu./

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Phó TTgCP Vũ Đức Đam (để báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ (KGVX, QHDP);
- Đoàn Đại biểu Quốc hội, Thường trực HĐND, UBND tỉnh Bắc Kạn;
- Bộ VHTTDL: Bộ trưởng, các Thứ trưởng, Tổng cục Du lịch, Thanh tra Bộ;
- Lưu: VT, VP(TH), HQ.25.



Nguyễn Ngọc Thiện