

Số: 12182 /BGTVT-VT

Hà Nội, ngày 21 tháng 11 năm 2022

V/v xử lý giải tỏa hành lý sau khi tàu bay hạ cánh và nâng cao chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không trong dịp cao điểm Tết Dương lịch, Tết Nguyên đán và mùa Lễ hội xuân Quý Mão năm 2023

Kính gửi:

- Cục Hàng không Việt Nam;
- Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam;
- Cảng hàng không quốc tế Vân Đồn;
- Các hãng hàng không Việt Nam: Vietnam Airlines, Pacific Airlines, Vietjet Air, Tre Việt, Vietravel Air;
- Công ty TNHH MTV Dịch vụ mặt đất sân bay Việt Nam (VIAGS);
- Công ty CP Phục vụ mặt đất Sài Gòn (SAGS).

Hiện nay, qua theo dõi phản ánh của các phương tiện thông tin, báo chí và người dân cho thấy tình trạng hành khách phải chờ đợi quá lâu để lấy hành lý tại các sân bay vẫn đang diễn ra, đặc biệt tại Cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất; điều đó gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành khách và gây bức xúc cho người dân cũng như dư luận xã hội... Để khắc phục các tình trạng nêu trên và nâng cao chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không trong dịp cao điểm Tết Dương lịch, Tết Nguyên đán và mùa Lễ hội xuân Quý Mão năm 2023 trong thời gian tới, Bộ Giao thông vận tải yêu cầu các cơ quan, đơn vị triển khai một số nhiệm vụ như sau:

1. Cục Hàng không Việt Nam:

- Chỉ đạo các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mặt đất, các cảng hàng không xác định rõ nguyên nhân gây ra tình trạng chậm trễ hành lý và có biện pháp khắc phục ngay ngay tình trạng nêu trên.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trong ngành hàng không: (i) nâng cao chất lượng phương tiện vận tải, vận chuyển và dịch vụ phục vụ hành khách, đặc biệt là bảo đảm an toàn cho người, hành lý tại các cảng hàng không; (ii) Xây dựng kế hoạch, bố trí nhân lực và thực hiện các giải pháp nhằm phục vụ tốt nhu cầu đi lại của người dân, chất lượng phục vụ hành khách trong dịp Tết Dương lịch, Tết Nguyên đán và mùa Lễ hội xuân Quý Mão năm 2023.

- Chỉ đạo các Cảng vụ hàng không tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về an ninh, an toàn hàng không và các dịch vụ tại cảng hàng không, sân bay; đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm; cung cấp thông tin hướng dẫn người dân đi lại bằng đường hàng không bảo đảm

đúng lịch trình.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về an ninh, an toàn hàng không nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm và nhận thức an ninh, an toàn hàng không dân dụng trong cộng đồng xã hội; thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa sự cố, tai nạn tàu bay.

- Thành lập đoàn kiểm tra hoạt động vận tải, phục vụ hành khách trong dịp cao điểm Tết Dương lịch, Tết Nguyên đán và mùa Lễ hội xuân Quý Mão năm 2023 tại các cảng hàng không, sân bay; đặc biệt là các Cảng hàng không quốc tế Nội Bài và Tân Sơn Nhất; kịp thời chỉ đạo, chấn chỉnh, xử lý vi phạm (nếu có).

2. Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam, Cảng hàng không quốc tế Vân Đồn, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mặt đất:

- Khẩn trương xác định nguyên nhân gây ra tình trạng chậm trễ hành lý và có biện pháp khắc phục ngay tình trạng nêu trên. Tiếp tục thực hiện các ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ tại Thông báo số 349/TB-BGTVT ngày 26/8/2022 của Bộ Giao thông vận tải về giải tỏa hành lý sau khi tàu bay hạ cánh.

- Rà soát, bổ sung, điều chỉnh nhân lực, quy trình phục vụ, có phương án điều hành khai thác phù hợp đảm bảo đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân; thực hiện đúng quy định về kê khai giá, niêm yết giá, công khai thông tin về giá, đặc biệt là trong giai đoạn cao điểm dịp Tết Dương lịch, Tết Nguyên đán và mùa Lễ hội xuân Quý Mão năm 2023.

3. Các hãng hàng không:

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thực hiện các chuyến bay; phối hợp với các đơn vị phục vụ mặt đất, cảng hàng không khắc phục tình trạng chậm trễ hành lý cho hành khách; cung cấp thông tin cho hành khách kịp thời, tránh gây bức xúc cho hành khách.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu sử dụng của hành khách, đặc biệt là trong giai đoạn cao điểm dịp Tết Dương lịch, Tết Nguyên đán và mùa Lễ hội xuân Quý Mão năm 2023. Xây dựng phương án tổ chức vận tải hành khách phù hợp, điều hành lịch bay hạn chế tối đa việc chậm chuyến, hủy chuyến. Thực hiện đúng quy định về kê khai giá, niêm yết giá, công khai thông tin về giá, không để xảy ra tình trạng tăng giá vé trái quy định.

Bộ Giao thông vận tải yêu cầu các cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện./. *Long*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Lưu: VT, V.tài (3b).

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Lê Anh Tuấn