

CHỈ THỊ

Về việc đảm bảo an toàn và chất lượng dịch vụ vận tải hàng không phục vụ Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng và dịp cao điểm Tết Nguyên đán Bính Ngọ, mùa Lễ hội Xuân 2026

Những tháng đầu năm 2026 là thời điểm diễn ra Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng - sự kiện chính trị đặc biệt quan trọng của đất nước, cùng với đó, nhu cầu di chuyển của người dân và khách quốc tế sẽ tăng mạnh trong dịp Tết Nguyên đán Bính Ngọ và mùa Lễ hội Xuân 2026. Để hoạt động vận chuyển hàng không thông suốt, an toàn, văn minh và hiệu quả, đáp ứng nhu cầu vận tải hàng không và góp phần vào thành công chung của Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, Cục Hàng không Việt Nam đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, tập trung triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm đảm bảo hoạt động vận tải, chất lượng dịch vụ hàng không như sau:

1. Yêu cầu chung đối với các đơn vị trong ngành hàng không

- Tăng cường công tác tuyên truyền về Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng tại các cơ quan đơn vị, cảng hàng không với hình thức và nội dung phù hợp, đảm bảo trang trọng, thiết thực, làm nổi bật ý nghĩa lịch sử, tầm vóc và định hướng chiến lược của Đại hội XIV của Đảng, xứng tầm là “Sự kiện chính trị trọng đại - Ngày hội lớn của non sông, đất nước”.

- Chủ động xây dựng, tổ chức thực hiện và giám sát chặt chẽ kế hoạch phục vụ giai đoạn cao điểm; tăng cường nhân lực, đặc biệt là đội ngũ nhân lực có kinh nghiệm, chuyên môn phù hợp; chủ động rà soát, kiểm tra tình trạng kỹ thuật của toàn bộ hệ thống cơ sở vật chất, kịp thời sửa chữa, khắc phục và bổ sung trang thiết bị cần thiết, không để gián đoạn, ảnh hưởng đến dây chuyền vận tải, chất lượng dịch vụ hàng không trong mùa cao điểm. Phục vụ chu đáo, chuyên nghiệp các Đoàn Đại biểu tham dự Đại hội qua đường Hàng không.

- Quán triệt đến toàn bộ cán bộ, công nhân viên trong toàn ngành đảm bảo tuân thủ tuyệt đối các quy định về an toàn, an ninh hàng không, lấy hành khách, người dân là trung tâm phục vụ; thái độ chu đáo, tận tâm, chuyên nghiệp và nhân ái; bảo đảm ứng xử văn minh, tôn trọng, lắng nghe và kịp thời hỗ trợ, giải quyết các yêu cầu chính đáng của hành khách. Ưu tiên, hỗ trợ phục vụ người già, trẻ em, phụ nữ có thai, người khuyết tật, người có công với Cách mạng.

- Quan tâm, thực hiện đầy đủ các chế độ, chính sách, quyền lợi nhằm động viên người lao động tham gia phục vụ trong các giai đoạn cao điểm.

- Phối hợp chặt chẽ với các đơn vị trong dây chuyền cung cấp dịch vụ nhằm bảo đảm hoạt động khai thác vận tải hàng không thông suốt, hiệu quả và nâng cao chất lượng phục vụ hành khách.

2. Các hãng hàng không Việt Nam

- Chủ động và đảm bảo năng lực dự báo thị trường; xây dựng phương án tổ chức vận tải hành khách, tối ưu hiệu quả khai thác đội tàu bay, công tác xây dựng lịch bay; điều hành lịch bay tuân thủ nghiêm slot được xác nhận. Theo dõi tình hình đặt chỗ, bán vé để kịp thời điều chỉnh kế hoạch khai thác, bổ sung, tăng chuyến trên các đường bay có nhu cầu lớn.

- Đảm bảo công tác bảo dưỡng, sửa chữa kỹ thuật tàu bay; chủ động nguồn cung ứng vật tư, khí tài, trang thiết bị sẵn sàng đáp ứng hoạt động khai thác; hạn chế tối đa tình trạng chuyến bay chậm, hủy vì lý do kỹ thuật.

- Thực hiện nghiêm các quy định pháp luật về giá vận chuyển hàng không nội địa; tổ chức bán vé đúng khung giá, chính sách giá đã ban hành, đảm bảo công khai, minh bạch. Đẩy mạnh tuyên truyền tới hành khách việc mua vé máy bay tại các đại lý ủy quyền, các kênh phân phối chính thức. Tăng cường kiểm tra, giám sát hoạt động bán vé của các đại lý; bảo đảm giá bán đúng quy định; kiên quyết xử lý các trường hợp vi phạm, đồng thời phối hợp với cơ quan chức năng xử lý hành vi thu tiền ngoài quy định khi có phản ánh.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng; tăng cường hướng dẫn trực tiếp hành khách sử dụng các hình thức làm thủ tục trực tuyến (web/kiosk check-in) và định danh điện tử (VNeID) nhằm giảm tải áp lực tại khu vực nhà ga hành khách. Chủ động theo dõi thông tin, phản ánh về công tác phục vụ trên các phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội để kịp thời xử lý, giải quyết; không để phát sinh các tình huống gây bức xúc trong dư luận xã hội.

- Thực hiện đầy đủ trách nhiệm và nghĩa vụ của người vận chuyển đối với hành khách trong trường hợp chuyến bay bị chậm, hủy; cung cấp thông tin đầy đủ về nguyên nhân, tình trạng chuyến bay trong trường hợp chuyến bay bị chậm, hủy tới hành khách; nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận, xử lý thông tin, phản ánh, khiếu nại của hành khách liên quan đến việc sử dụng dịch vụ hàng không, bảo đảm quyền lợi chính đáng của hành khách và uy tín của hãng hàng không.

3. Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam và Cảng hàng không quốc tế Vân Đồn, Cảng hàng không quốc tế Phú Quốc

- Xây dựng phương án phục vụ, tăng cường nhân lực, đảm bảo cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, phương tiện nhằm đảm bảo an toàn hàng không, an ninh trật tự tại cảng hàng không, đặc biệt đảm bảo mọi điều kiện phục vụ các chuyến bay đêm. Tổ chức tuyên truyền và hướng dẫn hành khách làm thủ tục trực tuyến (Web/Kios check-in) và định danh điện tử (VNeID) tại các cảng hàng không, đặc biệt là các Cảng hàng không quốc tế Nội Bài và Tân Sơn Nhất.

- Chủ trì điều phối, phối hợp chặt chẽ với các cơ sở điều hành không lưu và các hãng hàng không, các đơn vị phục vụ mặt đất, các đơn vị cung cấp dịch vụ hàng không để tối ưu hóa hoạt động khai thác nhà ga, sân đậu và đường hạ cất cánh, đảm bảo chất lượng phục vụ hành khách, không để xảy ra ùn tắc tại Cảng hàng không.

- Yêu cầu các đơn vị nhượng quyền (đặc biệt là taxi) hoạt động 24/24 giờ theo lịch bay để đáp ứng nhu cầu đi lại của nhân dân. Cam kết không tăng giá dịch vụ trái quy định trong dịp cao điểm.

- Khẩn trương rà soát, điều chỉnh các hoạt động kinh doanh dịch vụ phi hàng không tại các nhà ga, đảm bảo tối đa không gian công cộng phục vụ hành khách.

- Phối hợp với Cảng vụ hàng không, Cục Quản lý xuất nhập cảnh (A08), cơ quan Hải quan và Sở Xây dựng địa phương triển khai phương án phân luồng, chống ùn tắc tại cửa ngõ sân bay, tạo thuận lợi Hàng không đặc biệt tại các Cảng hàng không Quốc tế.

4. Tổng Công ty quản lý bay

- Điều hành quản lý bay khoa học, linh hoạt, kịp thời, phù hợp với năng lực vùng trời, năng lực hạ tầng cảng hàng không và tình hình khai thác thực tế; tối ưu hóa việc sử dụng vùng trời và năng lực điều hành, giảm thiểu chậm, tắc nghẽn không lưu, bảo đảm tính thông suốt, liên tục và ổn định của hoạt động bay.

- Nâng cao chất lượng dự báo, cảnh báo sớm, chủ động phương án điều hành trong các tình huống bất thường như thời tiết xấu, quá tải hạ tầng, sự cố kỹ thuật.

5. Các Cảng vụ hàng không miền Bắc, Trung, Nam

- Đảm bảo tổ chức và duy trì thường xuyên, liên tục công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về an toàn khai thác, chất lượng dịch vụ theo thẩm quyền trách nhiệm; kịp thời phối hợp với các đơn vị để giải quyết, xử lý ngay các trường hợp bất thường phát sinh; giám sát chặt chẽ và kịp thời yêu cầu các hãng hàng không thực hiện đầy đủ trách nhiệm của người vận chuyển và đảm bảo quyền lợi hành khách đối với các trường hợp chậm chuyến, hủy chuyến theo quy định của pháp luật; phát hiện và xử lý nghiêm các vi phạm theo quy định.

- Chủ động làm việc với Sở Xây dựng địa phương và Cục Quản lý xuất nhập cảnh (A08), cơ quan Hải quan để phân luồng, chống ùn tắc tại cửa ngõ sân bay, đặc biệt là khu vực Cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này, trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc hoặc các đề xuất cần kịp thời báo cáo về Cục Hàng không Việt Nam để giải quyết.

Nơi nhận:

- Bộ Xây dựng (để b/c);
- Các Phó Cục Trưởng (để theo dõi, chỉ đạo);
- Tổng công ty Cảng HKVN-CTCP;
- Tổng công ty HKVN-CTCP;
- Tổng công ty QLB VN;
- CHKQT Vân Đồn; CHKQT Phú Quốc
- Các hãng HKVN: Vietjet, Bamboo, Pacific, Vietravel, Sun PhuQuocAirways;
- Cảng vụ HK: miền Bắc, Trung, Nam;
- Thanh tra HKVN;
- Các Phòng: QLCHKS, TCATB, QLHĐB, Văn phòng;
- Lưu: VT, VTHK.



Uông Việt Dũng