

CHỈ THỊ

Về việc bảo đảm an toàn cho hành khách lên xuống tàu bay bằng xe thang

Trong thời gian vừa qua đã xảy ra sự cố mất an toàn liên quan đến việc hành khách trượt ngã trên xe thang trong quá trình di chuyển lên/xuống tàu bay tại cảng hàng không, ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe của hành khách. Để bảo đảm an toàn và nâng cao chất lượng phục vụ hành khách, Cục Hàng không Việt Nam (Cục HKVN) yêu cầu các cơ quan, đơn vị khẩn trương triển khai một số công việc và thực hiện bổ sung quy trình phục vụ hành khách như sau:

1. Đối với các hãng hàng không:

- Rà soát lại Quy định phục vụ hành khách là người cao tuổi nhằm bảo đảm chủ động nhận diện và trợ giúp đối tượng khách này tại các điểm tiếp xúc như quầy làm thủ tục, cửa khởi hành, chân cầu thang, cửa ra tàu bay, chân xe thang...

- Trong quá trình cho khách lên tàu bay (boarding): Tiếp viên nhận diện các trường hợp hành lý xách tay vượt quá quy định về số lượng, kích thước và trọng lượng để kịp thời thông báo và phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý theo quy định.

- Khi thực hiện kiểm tra khoang khách: tiếp viên nhận diện hành khách là người cao tuổi, phụ nữ có thai... và nhắc hành khách nếu cần sự hỗ trợ khi xuống tàu bay vui lòng chờ tại ghế khi tàu bay hạ cánh đồng thời thông báo với nhân viên phục vụ mặt đất để phối hợp cung cấp sự hỗ trợ giúp.

- Phát thanh trên cabin: cập nhật nội dung nhắc nhở hành khách khi lên xuống tàu bay bằng xe thang. Ví dụ: "*lưu ý quan sát bậc cầu thang, sử dụng tay vịn trên lan can thang để tránh vấp ngã. Quý khách cần trợ giúp xuống tàu bay vui lòng chờ tại ghế để được hỗ trợ...*"

2. Đối với doanh nghiệp cảng hàng không và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất:

- Tại quầy thủ tục và cửa khởi hành: áp dụng nghiêm và chặt chẽ các quy định về hành lý xách tay bảo đảm số lượng, kích thước và trọng lượng theo đúng quy định đã được ban hành. Nhận diện hành khách là người cao tuổi, phụ nữ có thai... và thông báo, phối hợp với hãng hàng không để cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết.

- Đảm bảo tình trạng kỹ thuật xe thang đúng tiêu chuẩn an toàn, sàn xe thang khô ráo, sạch sẽ trước khi phục vụ. Tuân thủ quy định về khoảng cách tiếp cận giữa xe thang và tàu bay.

- Trong quá trình hành khách lên xuống tàu bay bằng xe thang: phối hợp với hãng hàng không để bố trí tiếp viên, nhân viên phục vụ mặt đất đầy đủ tại các vị trí xe thang có hành khách lên xuống để quan sát, phối hợp hỗ trợ hành khách lên xuống cho đến khi không còn hành khách trên xe thang.

- Chủ động liên hệ với hãng hàng không/tiếp viên chuyển bay để trao đổi thông tin liên quan đến các lưu ý về hành khách và phối hợp cung cấp sự hỗ trợ cần thiết trong quá trình phục vụ hành khách, đặc biệt đối với hành khách là người cao tuổi.

3. Đối với các Cảng vụ hàng không:

- Tăng cường kiểm tra giám sát quy trình phục vụ hành khách của hãng hàng không và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất (bao gồm các doanh nghiệp cảng hàng không), bảo đảm các doanh nghiệp bố trí đầy đủ phương tiện, thiết bị, nhân sự theo quy định.

- Kiên quyết xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định của pháp luật.

4. Triển khai thực hiện:

- Các hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất khẩn trương hoàn thành các nội dung nói trên trước ngày 15/9/2020.

- Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc hoặc các đề xuất cần kịp thời báo cáo về Cục HKVN để xem xét để giải quyết./.

Cục HKVN thông báo để các cơ quan đơn vị thực hiện.

Nơi nhận:

- Các Phó Cục trưởng;
- Tổng công ty Cảng HKVN-CTCP;
- VNA, PA, VJC, VASCO, Vietstar, Bamboo Airways;
- CVHK: MB, MT, MN;
- Các Phòng: VTHK, TT Cục, TCATB;
- Trang Thông tin điện tử Cục HKVN;
- Lưu: VT, QLC (Phg 07bn).



Đinh Việt Thắng