

Số: /CT-CHK

Hà Nội, ngày tháng 02 năm 2025

CHỈ THỊ

Về việc phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động vận tải hàng không

Năm 2024, trong bối cảnh có nhiều yếu tố ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động khai thác và quy mô đội tàu của các hãng hàng không Việt Nam (bị sụt giảm do lệnh triệu hồi động cơ); tuy nhiên với việc triển khai hiệu quả, bám sát các chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Giao thông vận tải và sự phối hợp nhịp nhàng từ phía các cơ quan quản lý, các hãng hàng không, cảng hàng không và các đơn vị cung cấp dịch vụ, dây chuyền vận tải hàng không đã vận hành liên tục, thông suốt, tuân thủ đúng quy định, bảo đảm chất lượng dịch vụ và an ninh, an toàn trong quá trình khai thác hàng không; qua đó, cơ bản đã đáp ứng tốt nhu cầu di chuyển của hành khách, đặc biệt là vào các giai đoạn cao điểm trong năm.

Năm 2025 là năm tăng tốc, bứt phá, về đích nhằm thực hiện thắng lợi Nghị quyết Đại hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng, Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2021 - 2025 của đất nước; đặc biệt năm 2025 cũng là năm có nhiều sự kiện lớn, quan trọng của đất nước như kỷ niệm 50 năm ngày giải phóng miền Nam thống nhất đất nước và 80 năm ngày thành lập nước Việt Nam dân chủ cộng hòa, nay là nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam... Để đáp ứng nhu cầu vận chuyển hàng không tăng cao, góp phần vào việc thực hiện thắng lợi mục tiêu tăng trưởng GDP năm 2025 trên 8% theo Kết luận số 123-KL/TW ngày 24/01/2025 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng¹, trên nguyên tắc “**an toàn - chất lượng - chuyên nghiệp - tận tâm - minh bạch**”, Cục Hàng không Việt Nam yêu cầu các tổ chức, cơ quan đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung công việc cụ thể như sau:

I. Các hãng hàng không Việt Nam

1. Tiếp tục mở rộng và phát triển hoạt động khai thác vận tải hàng không quốc tế; đặc biệt đẩy mạnh hoạt động khai thác quốc tế đến các cảng hàng không ở địa phương có các điểm du lịch như Đà Nẵng, Nha Trang, Huế, Phú Quốc, Vân Đồn, Cát Bi, Đà Lạt. Thúc đẩy khai thác vận tải hàng không nội địa, bảo đảm đáp ứng tốt nhu cầu đi lại của hành khách, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm nghỉ lễ 30/4-01/5, cao điểm hè 2025 và lễ Quốc khánh 02/9.

¹ Về Đề án bổ sung về phát triển kinh tế - xã hội năm 2025 với mục tiêu tăng trưởng đạt 8% trở lên

2. Tăng cường lực lượng vận tải, bổ sung và nâng cao hiệu quả khai thác đội tàu bay; tiếp tục tối ưu hóa công tác xây dựng lịch bay, điều hành, quản lý chuyến bay linh hoạt, phù hợp với thực tiễn cơ sở hạ tầng, năng lực phục vụ của từng cảng hàng không, sân bay.

3. Nâng cao chất lượng dịch vụ, tỷ lệ chuyến bay đúng giờ, tỷ lệ sử dụng và sử dụng đúng giờ hạ cất cánh tại các cảng hàng không. Xây dựng, sắp xếp kế hoạch bay bảo đảm thời gian quay đầu tàu bay, giãn cách hợp lý; nghiên cứu, bố trí dự phòng tàu bay trong điều kiện cho phép để ứng trực, sẵn sàng thay thế, điều chỉnh phương án khai thác; tăng cường, nâng cao hiệu quả công tác bảo dưỡng, sửa chữa kỹ thuật tàu bay; bổ sung nhân lực phù hợp; làm việc với nhà cung ứng để bảo đảm nguồn vật tư, khí tài, trang thiết bị sẵn sàng, đáp ứng hoạt động khai thác để hạn chế tối đa tình trạng chuyến bay chậm, hủy.

4. Thực hiện đúng các quy định pháp luật về giá vận chuyển hàng không nội địa, triển khai bán vé trong phạm vi khung giá và chính sách giá vận chuyển nội địa của hãng và theo dõi tình hình bán vé, đặt chỗ để có giải pháp bổ sung tải cung ứng trên các đường bay có nhu cầu cao, đáp ứng nhu cầu của hành khách. Tăng cường kiểm soát công tác bán vé của đại lý bán vé; đảm bảo giá bán của đại lý bán vé theo đúng quy định. Xử lý nghiêm việc các đại lý bán vé không đúng quy định; phối hợp với cơ quan chức năng xử lý các đại lý bán vé thu tiền ngoài quy định nếu có phản ánh của hành khách.

5. Thực hiện nghiêm trách nhiệm và nghĩa vụ của người vận chuyển đối với hành khách trong trường hợp chuyến bay bị hủy, chuyến bay bị chậm kéo dài. Nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi về khiếu nại, thắc mắc của hành khách liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của hãng hàng không.

6. Chủ động phối hợp với các Ủy ban nhân dân các địa phương có cảng hàng không và các đơn vị du lịch, lữ hành trong việc phát động thị trường và xây dựng sản phẩm hàng không - du lịch.

7. Tăng cường công tác truyền thông tới hành khách, cung cấp thông tin hướng dẫn hành khách đi lại bằng đường hàng không, các chính sách về dịch vụ, giá vé của hãng và hoạt động của ngành hàng không.

II. Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam và các Cảng hàng không trực thuộc; Cảng hàng không quốc tế Vân Đồn

1. Xây dựng phương án phục vụ, bố trí nguồn nhân lực đảm bảo cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, phương tiện nhằm duy trì chất lượng dịch vụ, đảm bảo an toàn, an ninh trật tự tại cảng hàng không, phục vụ tốt, an toàn các chuyến bay, đáp ứng nhu cầu đi lại của nhân dân trong các giai đoạn cao điểm.

2. Tăng cường nhân viên hướng dẫn cho các phương tiện ra vào nhà ga hành khách để đón, trả khách và ứng dụng khoa học công nghệ để hỗ trợ hoạt động điều phối phương tiện, tạo thuận lợi trong giao thông, tránh xung đột, ùn tắc trong khu vực cảng hàng không.

3. Khẩn trương hoàn thiện công tác bảo trì, bảo dưỡng kết cấu hạ tầng theo kế hoạch đã được phê duyệt; tránh việc sửa chữa, bảo dưỡng vào các giai đoạn cao điểm làm ảnh hưởng đến nhu cầu đi lại của nhân dân.

4. Tăng cường công tác phối hợp với Cảng vụ hàng không trong công tác giám sát hoạt động khai thác, việc sử dụng, sử dụng đúng giờ hạ cất cánh của các hãng hàng không.

5. Đẩy mạnh công tác quảng bá, xúc tiến, tiếp thị khai thác đến các cảng hàng không thông qua các chính sách ưu đãi, hỗ trợ về khai thác đối với các hãng hàng không, đặc biệt là các cảng hàng không chưa được khai thác tương xứng với năng lực về hạ tầng.

III. Các Phòng thuộc Cục Hàng không Việt Nam

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, các đơn vị tham mưu của Cục Hàng không Việt Nam phát huy tối đa tinh thần trách nhiệm, chủ trì hoặc phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan để chủ động triển khai quyết liệt, hiệu quả một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm:

1. Tiếp tục làm việc với các nhà chức trách hàng không nước ngoài để đàm phán ký mới, sửa đổi các thỏa thuận song phương, đặc biệt là nới lỏng các quy định về khai thác để tạo điều kiện cho hoạt động khai thác quốc tế của các hãng hàng không Việt Nam và nước ngoài.

2. Theo dõi, giám sát hoạt động khai thác của các hãng hàng không Việt Nam và nước ngoài, bảo đảm việc duy trì và phát triển của hoạt động khai thác vận chuyển hàng không. Chủ động theo dõi, đánh giá tình hình, dự báo nhu cầu thị trường để có những giải pháp kịp thời, phù hợp với khả năng phục vụ và điều kiện khai thác của hạ tầng hàng không; bổ sung tải cung ứng trên các đường bay có nhu cầu cao, các đường bay trọng điểm theo các giai đoạn cụ thể.

3. Tổ chức đánh giá, nghiên cứu các yếu tố của khoa học kinh tế vận tải hàng không trong tổng thể phát triển ngành hàng không và giao thông vận tải.

4. Nâng cao hiệu quả của công tác quản lý, điều phối giờ hạ cất cánh, cấp phép bay trên cơ sở tăng cường việc ứng dụng khoa học, công nghệ tiên tiến bằng các phần mềm chuyên dụng.

5. Nâng cao năng lực điều hành, điều phối khai thác tại các cảng hàng không, đặc biệt là ở các Cảng hàng không Quốc tế (Cảng HKQT) Nội Bài và Tân Sơn Nhất, chuẩn bị kế hoạch sẵn sàng cho việc đưa vào khai thác Nhà ga Hành khách T3 Cảng HKQT Tân Sơn Nhất và Cảng HKQT Long Thành.

6. Tăng cường công tác phối hợp với các cơ quan nhà nước trên địa bàn cảng hàng không (xuất nhập cảnh, hải quan, kiểm dịch) theo cơ chế hợp tác liên ngành; xây dựng chương trình, kế hoạch đối thoại với các doanh nghiệp trong lĩnh vực hàng không để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình hoạt động, khai thác của các đơn vị trong ngành hàng không.

7. Phối hợp với Cục Du lịch quốc gia trong việc hỗ trợ các hãng hàng không, các doanh nghiệp lữ hành trong việc phát triển thị trường, sản phẩm hàng không - du lịch.

8. Tổ chức kiểm tra, giám sát liên tục việc sử dụng giờ hạ cất cánh của các hãng hàng không. Theo dõi, giám sát việc bảo đảm tuân thủ các quy định về bán vé, kê khai và niêm yết vé máy bay, nghĩa vụ của nhà vận chuyển và quyền lợi của hành khách.

9. Rà soát, đánh giá công tác phát triển nguồn nhân lực phục vụ nhu cầu phát triển vận tải hàng không

10. Đẩy mạnh công tác truyền thông liên quan đến các vấn đề mà dư luận, cử tri, đại biểu quốc hội quan tâm đối với hoạt động của các hãng hàng không, giá vé máy bay trên các đường bay nội địa, chất lượng dịch vụ.

IV. Các Cảng vụ hàng không

1. Tăng cường công tác giám sát việc tuân thủ chất lượng dịch vụ của các hãng hàng không, các đơn vị cung cấp dịch vụ; giám sát trực tiếp tất cả các trường hợp chậm, hủy chuyến nhằm kịp thời yêu cầu các hãng hàng không, các đơn vị cung cấp dịch vụ có liên quan thực hiện nghĩa vụ người vận chuyển theo quy định.

2. Nâng cao hiệu quả công tác giám sát việc sử dụng, sử dụng đúng giờ hạ cất cánh của các hãng hàng không; tổ chức thống kê, báo cáo định kỳ theo quy định và yêu cầu đột xuất của Cục Hàng không Việt Nam để nâng cao hiệu quả công tác quản lý, điều phối giờ hạ cất cánh tại các cảng hàng không.

3. Báo cáo nhanh, kịp thời về những khó khăn, vướng mắc của các hãng hàng không trong hoạt động vận chuyển hàng không tại cảng hàng không.

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 được hướng dẫn, giải quyết.

Nơi nhận:

- Bộ GTVT (để b/cáo);
- Thứ trưởng Lê Anh Tuấn (để b/cáo)
- Các Phó Cục trưởng;
- Cảng vụ hàng không miền Bắc, Trung, Nam;
- ACV, VATM, CHKQT Vân Đồn;
- Vietnam Airlines, Pacific Airlines, VietJet Air, Bamboo Airways, Vietravel Airlines;
- Các phòng: PC-HTQT, TC, QLHĐB, QLC; TCATB, TCCB, TTHK;
- Lưu: VT, VTHK.

CỤC TRƯỞNG

Uông Việt Dũng