VĂN BẢN PHÁP LUẬT KHÁC

VĂN BẢN HỢP NHẤT - BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

THÔNG TƯ
Quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không

Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 12 năm 2014 được sửa đổi, bổ sung bởi:

Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

Căn cứ Luật Hàng không dân dụng Việt Nam ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 107/2012/NĐ-CP ngày 20 tháng 12 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Vận tải và Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam,[1]

---

[1] Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không có căn cứ ban hành như sau:

"Căn cứ Luật Hàng không dân dụng Việt Nam năm 2006 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Hàng không dân dụng năm 2014;

Căn cứ Nghị định số 12/2017/NĐ-CP ngày 10 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

Căn cứ Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không;

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định chất lượng dịch vụ tối thiểu cho hành khách tại cảng hàng không.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cục Hàng không Việt Nam, các Cảng vụ hàng không.

2.[2] Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không tại cảng hàng không.

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không.

Chương II
CÁC QUY ĐỊNH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH KHÁCH TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG

Căn cứ Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Vận tải và Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam;

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không".

[2] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 1 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

Mục 1
QUY ĐỊNH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH KHÁCH

Điều 3. Khu vực chức năng tại nhà ga hành khách

1. Khu vực chức năng tại nhà ga hành khách bao gồm:

a) Khu vực làm thủ tục cần thiết theo quy trình phục vụ hành khách, hành lý;

b) Khu làm việc của các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan theo chức năng khai thác của nhà ga tại cảng hàng không;

c) Khu vực dành cho hành khách không đủ điều kiện nhập cảnh đối với cảng hàng không quốc tế;

d) Khu vực hành lý thất lạc;

đ) Khu vực đặt quầy, thiết bị hướng dẫn thông tin chung cho hành khách;

e) Khu vực trợ giúp y tế, sơ cứu ban đầu;

g) Khu thương mại, dịch vụ;

h) Khu vực dành cho đại diện hãng hàng không tại nhà ga;

i)[3] Khu vực hút thuốc.

2.[4] Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm đảm bảo các khu vực chức năng cơ bản tại nhà ga hành khách quy định tại khoản 1 Điều này, ngoài ra còn phải đảm bảo các khu vực chức năng khác theo quy định của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về quản lý, khai thác cảng hàng không, sân bay.

---

[3] Điểm này được bổ sung theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

[4] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 3 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

Điều 4. Xây dựng Quy trình phục vụ hành khách tại cảng hàng không

1.[5] Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất có trách nhiệm ban hành, tổ chức thực hiện và tuyên truyền, phổ biến Quy trình phục vụ hành khách tại cảng hàng không và ban hành quy trình phối hợp với các đơn vị liên quan trong công tác phục vụ hành khách.

2. Quy trình phục vụ hành khách tại cảng hàng không bao gồm các nội dung cơ bản sau:

a) Dịch vụ hành khách tại điểm đi;

b) Dịch vụ đưa hành khách ra tàu bay;

c) Dịch vụ phục vụ hành khách của chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến;

d) Dịch vụ phục vụ hành khách sử dụng các loại dịch vụ đặc biệt;

đ) Dịch vụ phục vụ hành khách, hành lý tại điểm đến, điểm nối chuyến.

3. Quy trình phục vụ hành khách tại cảng hàng không và các sửa đổi, bổ sung (nếu có) phải được gửi cho Cục Hàng không Việt Nam, Cảng vụ hàng không khu vực để giám sát thực hiện.

Điều 5. Dịch vụ hành khách tại điểm đi

1.[6] Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm:

a) Đảm bảo diện tích mặt bằng đối với khu vực làm thủ tục và không gian lưu thông tối thiểu 1,2 m^2 cho 01 hành khách vào giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga;

---

[5] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

[6] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 5 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

b) Cung cấp đủ số lượng quầy làm thủ tục cho hãng hàng không trên cơ sở yêu cầu của hãng hàng không và phù hợp với cơ sở hạ tầng tại nhà ga;

c) Cung cấp đầy đủ bảng hiệu với ngôn ngữ bằng tiếng Việt và tiếng Anh (sử dụng bảng điện tử, màn hình hoặc bảng treo) để hiển thị thông tin về chuyến bay, thời gian đóng quầy dự kiến; bảng thông báo hướng dẫn hành khách về hàng hóa và vật dụng nguy hiểm không được mang theo người, hành lý lên tàu bay, hướng dẫn về các loại giấy tờ cần thiết khi đi tàu bay theo quy định về an ninh hàng không tại quầy làm thủ tục;

d) Đáp ứng diện tích mặt bằng đối với khu vực chờ tại cửa ra tàu bay và không gian lưu thông tối thiểu 0,6 m^2 cho 01 hành khách vào giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga;

đ) Bố trí số lượng ghế ngồi tại cảng hàng không như sau: bảo đảm đáp ứng tối thiểu cho 5% tổng số hành khách giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga tại khu vực làm thủ tục; bảo đảm đáp ứng tối thiểu cho 70% tổng số hành khách giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga tại khu vực chờ ra tàu bay; bố trí chỗ ngồi riêng cho người già yếu, phụ nữ có thai, người khuyết tật và người cần sự trợ giúp đặc biệt khác;

e) Bố trí camera giám sát an ninh tại các khu vực làm thủ tục, khu vực soi chiếu hành lý, khu vực băng chuyền hành lý, khu vực kiểm tra an ninh hành khách tại cảng hàng không;

g) Từ ngày 01 tháng 01 năm 2020, đảm bảo trang bị đầy đủ hệ thống làm thủ tục hành khách chung tại các cảng hàng không, trừ khu vực làm thủ tục hành khách được dành riêng cho 01 hãng hàng không khai thác.”

2. Hãng hàng không có trách nhiệm:

a) Bố trí số lượng quầy làm thủ tục cho chuyến bay: bảo đảm không quá 25 hành khách cho 01 quầy đối với quầy hạng Thương gia; bảo đảm không quá 40 hành khách cho 01 quầy đối với quầy hạng Phổ thông. Quy định này không áp dụng cho cảng hàng không thực hiện theo hình thức làm thủ tục chung cho nhiều chuyến bay (common check-in);

b) Cung cấp thông tin cho doanh nghiệp cảng hàng không trong việc hiển thị thông tin liên quan đến chuyến bay;

c) Bố trí khung đo, cân hành lý xách tay cho hành khách tại các khu vực quầy thủ tục và tại các cửa khởi hành;

d)[7] Công bố và thực hiện việc mở, đóng quầy như sau: thời gian mở quầy đối với các chuyến bay nội địa là 02 giờ trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ, đối với các chuyến bay quốc tế là 03 giờ trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ; thời gian đóng quầy (kết thúc chấp nhận hành khách) đối với chuyến bay nội địa là 40 phút trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ, đối với chuyến bay quốc tế là 50 phút trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ; trường hợp chuyến bay bị chậm phải lùi thời gian đóng quầy tương ứng với giờ cất cánh mới (chỉ áp dụng đối với giờ cất cánh mới trên lịch bay căn cứ) hoặc mở lại quầy theo giờ cất cánh mới;

đ)[8] Bố trí nhân viên trợ giúp hành khách chưa làm thủ tục tại khu vực làm thủ tục trước giờ đóng quầy 15 phút và thông tin cho các bộ phận an ninh, xuất nhập cảnh, hải quan để hỗ trợ hành khách hoàn thiện các thủ tục;

e) Quy định trong điều lệ vận chuyển, công khai các danh mục vật phẩm hạn chế vận chuyển nằm ngoài danh mục vật phẩm nguy hiểm không được vận chuyển bằng đường hàng không theo quy định của pháp luật;

g) Xuất thẻ hành lý và bảo quản cho từng kiện hành lý đã ký gửi của hành khách.

h)[9] Từ ngày 01 tháng 01 năm 2020, kết nối hệ thống làm thủ tục của mình vào hệ thống làm thủ tục hành khách chung tại các cảng hàng không, trừ các khu vực làm thủ tục hành khách được dành riêng cho 01 hãng hàng không khai thác.

---

[7] Điểm này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 6 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

[8] Điểm này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 6 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

[9] Điểm này được bổ sung theo quy định tại khoản 7 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

Điều 6. Dịch vụ đưa hành khách ra tàu bay

1. Hãng hàng không có trách nhiệm:

a) Quy định nội dung phục vụ hành khách cần sự giúp đỡ, hành khách là người khuyết tật, đau ốm, người già, người đi cùng trẻ em, phụ nữ có thai, trẻ em đi một mình không có người đi cùng trong quy trình đưa hành khách ra tàu bay;

b) Phối hợp với doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất để thông báo các thông tin tại cửa ra tàu bay với ngôn ngữ bằng tiếng Việt và tiếng Anh về: thông tin chuyến bay, số cửa ra tàu bay, giờ lên tàu bay và giờ đóng cửa lên tàu bay, bảng thông báo hướng dẫn hành khách về hàng hóa và vật dụng nguy hiểm không được mang theo người, hành lý lên tàu bay;

c) Công bố và thực hiện giờ đóng cửa lên tàu bay không quá 15 phút trước giờ cất cánh dự kiến;

d)[10] Trên cơ sở hợp đồng cung cấp dịch vụ, yêu cầu doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất hoặc tự mình (trong trường hợp hãng hàng không tự phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất) phải đảm bảo cung cấp xe ô tô chở hành khách từ cửa ra tàu bay đến vị trí đậu tàu bay đối với các chuyến bay không sử dụng cầu ống dẫn hành khách có khoảng cách từ cửa ra tàu bay đến vị trí đậu tàu bay lớn hơn 50 mét (m); bố trí chỗ ngồi riêng cho người già yếu, phụ nữ có thai, người khuyết tật trên xe ô tô chở khách từ nhà ga ra tàu bay;

đ) Thông báo, bố trí nhân viên hướng dẫn hành khách và bảng thông tin thay đổi cửa khởi hành tại cửa khởi hành cũ đối với các chuyến bay thay đổi cửa khởi hành.

---

[10] Điểm này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 8 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

2. Nhân viên phục vụ mặt đất phải có mặt tại cửa ra tàu bay và chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho việc đưa hành khách lên tàu bay trước khi thông báo tiếp nhận hành khách ra tàu bay.

3.[11] Đại diện hãng hàng không hoặc tổ chức, cá nhân được ủy quyền hoạt động đại diện tại cảng hàng không có trách nhiệm giám sát hoạt động đưa hành khách lên tàu bay.

Điều 7. Dịch vụ phục vụ hành khách của chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến[12]

1. Hãng hàng không phải cung cấp thông tin về tình trạng chuyến bay cho doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, các Cảng vụ hàng không nơi phát sinh chuyến bay chậm, hủy chuyến; bố trí nhân viên thông báo và tổ chức cung cấp các dịch vụ mà hành khách được hưởng theo quy định, giải quyết các thắc mắc và nhu cầu của hành khách trên cơ sở tình hình thực tế tại cảng hàng không và quy định của pháp luật.

2. Trường hợp chậm chuyến, gián đoạn vận chuyển theo kế hoạch 15 phút trở lên so với lịch bay căn cứ, hãng hàng không có trách nhiệm:

a) Thông báo cho hành khách các thông tin liên quan đến chuyến bay, cụ thể như sau: số hiệu chuyến bay và chặng bay; lý do của việc chậm chuyến, gián đoạn vận chuyển; thời gian cất cánh dự kiến hoặc kế hoạch bay thay thế; kế hoạch phục vụ hành khách; bộ phận trợ giúp hành khách (vị trí, dấu hiệu nhận biết);

b) Xin lỗi hành khách.

---

[11] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 9 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

[12] Điều này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 10 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

3. Trường hợp hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng việc vận chuyển bị chậm chuyến, gián đoạn, hủy chuyến, hãng hàng không có trách nhiệm phục vụ hành khách theo quy định như sau:

a) Thời gian chậm từ 02 giờ phải phục vụ nước uống;

b) Thời gian chậm từ 03 giờ trở lên phải phục vụ ăn;

c) Thời gian chậm từ 06 giờ trở lên (từ 07 giờ đến trước 22 giờ) phải bố trí nơi nghỉ phù hợp với điều kiện thực tế của cảng hàng không;

d) Thời gian chậm 06 giờ trở lên (từ 22 giờ hôm trước đến trước 07 giờ ngày hôm sau) phải bố trí chỗ ngủ, nghỉ phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương hoặc giải pháp thay thế nếu được sự đồng ý của hành khách;

đ) Chuyển đổi hành trình của hành khách trong phạm vi cung cấp dịch vụ của hãng hàng không để hành khách tới được điểm cuối của hành trình một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất.

4. Việc cung cấp các dịch vụ quy định tại Điều này không hạn chế việc thực hiện các nghĩa vụ khác của hãng hàng không khi vận chuyển hành khách theo quy định của pháp luật.

5. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách phải tổ chức hoặc đề nghị doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ phi hàng không cung cấp dịch vụ ăn uống cho hành khách tại cảng hàng không trong các trường hợp chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến phù hợp với điều kiện thực tế của cảng hàng không trên cơ sở hợp đồng cho thuê mặt bằng và nhượng quyền kinh doanh giữa doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ phi hàng không."

Điều 8. Dịch vụ cho hành khách sử dụng các loại dịch vụ đặc biệt

1. Hãng hàng không không được thu phí đối với các dịch vụ đặc biệt sau đây:

a) Dịch vụ xe lăn tại nhà ga;

b) Dịch vụ phục vụ hành khách là người già yếu, khiếm thị, khiếm thính.

2. Hãng hàng không phải cung cấp thông tin cụ thể, rõ ràng về quy trình phục vụ, quyền lợi và nghĩa vụ của hành khách khi hành khách mua vé có nhu cầu sử dụng các dịch vụ đặc biệt.

Điều 9. Dịch vụ cho hành khách tại điểm đến, điểm nối chuyến

1. Hãng hàng không có trách nhiệm:

a) Quy định nội dung phục vụ hành khách khi tạm dừng, nối chuyến trong quy trình phục vụ hành khách tại điểm đến, điểm nối chuyến;

b) Bố trí nhân viên chăm sóc, hỗ trợ hành khách là người già yếu, người khuyết tật và hành khách sử dụng xe lăn;

c)[13] Bố trí nhân viên, quầy thông tin, bảng thông tin để hướng dẫn hành khách tạm dừng, nối chuyến tại các cảng hàng không quốc tế thực hiện các thủ tục cần thiết để tiếp tục hành trình;

d) Đảm bảo việc vận chuyển hành khách theo đúng hành trình;

đ) Thiết lập bộ phận và khu vực giải quyết khiếu nại về hành lý tại cảng hàng không, phối hợp với doanh nghiệp cảng hàng không để đảm bảo có hệ thống biển chỉ dẫn dễ nhận biết đến khu vực này.

2.[14] Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm:

a) Bố trí hệ thống camera, hệ thống thông tin, biển chỉ dẫn trong nhà ga hướng dẫn hành khách tới khu vực làm thủ tục nhập cảnh, thủ tục hải quan, khu vực trả hành lý;

b) Bố trí nhân viên, băng chuyền hành lý đảm bảo việc giải phóng hành lý cho các chuyến bay đến như sau: đối với chuyến bay quốc tế, kiện hành lý đầu tiên di chuyển đến cuối băng chuyền trong vòng 20 phút từ lúc chuyển lên đầu băng chuyền, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách; đối với chuyến bay nội địa, kiện hành lý đầu tiên di chuyển đến cuối băng chuyền trong vòng 10 phút từ lúc

---

[13] Điểm này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

[14] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 12 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

chuyển lên đầu băng chuyền, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ kỹ thuật thương mại mặt đất phải bố trí nhân viên, phương tiện vận chuyển hành lý để đảm bảo kiện hành lý đầu tiên chuyển lên đầu băng chuyền trong vòng 15 phút từ lúc đóng chèn tàu bay, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ kỹ thuật thương mại mặt đất; kiện hành lý cuối cùng chuyển lên đầu băng chuyền trong vòng 35 phút từ lúc đóng chèn tàu bay, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ kỹ thuật thương mại mặt đất.

Điều 10. Dịch vụ cơ bản tại nhà ga

1.[15] Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm:

a) Đáp ứng đầy đủ trang thiết bị, hệ thống biển báo, hệ thống phát thanh thể hiện thông tin các chuyến bay và các thông tin cho hành khách tại nhà ga. Tùy vào điều kiện thực tế của cảng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách phải bố trí một hoặc nhiều quầy thông tin với nhân viên trợ giúp hành khách;

b) Bố trí khu vực làm thủ tục kiểm soát an ninh tại nhà ga đi, nhân viên, máy soi chiếu để đảm bảo thực hiện thủ tục kiểm tra an ninh bao gồm cả thời gian xếp hàng cho một hành khách không quá 15 phút, trừ trường hợp đặc biệt do Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quyết định;

c) Thông báo ngay cho hãng hàng không khi phát hiện hành lý của hành khách có các vật dụng, hàng hóa bị giới hạn vận chuyển theo điều lệ vận chuyển của hãng hàng không;

d) Bố trí xe đẩy đáp ứng đầy đủ và thuận tiện cho nhu cầu sử dụng của hành khách;

---

[15] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 13 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

đ) Tổ chức hệ thống giao thông, khu vực nhà vệ sinh phục vụ người khuyết tật;

e) Đảm bảo vệ sinh, môi trường văn minh, sạch đẹp trong nhà ga đi, đến; hệ thống nhà vệ sinh đáp ứng tiêu chuẩn theo công suất thiết kế của nhà ga;

g) Bố trí khu vực dành riêng cho người hút thuốc lá tại khu vực cách ly của nhà ga;

h) Bố trí quầy nước miễn phí tại khu vực cách ly trong nhà ga đi, đến;

i) Bố trí hệ thống wifi miễn phí tại nhà ga hành khách có chất lượng, đảm bảo liên tục truy cập, kết nối;

k) Tiếp nhận, giải quyết kịp thời các khiếu nại liên quan đến chất lượng dịch vụ tại cảng hàng không và báo cáo kết quả bằng văn bản cho Cảng vụ hàng không nơi phát sinh khiếu nại.

2.[16] Hãng hàng không có trách nhiệm:

a) Cung cấp thông tin cho doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách để hiển thị thông tin liên quan đến chuyến bay sử dụng ngôn ngữ bằng tiếng Việt và tiếng Anh. Thông tin bao gồm các nội dung sau: số hiệu chuyến bay, điểm đi, điểm đến, quầy làm thủ tục, thời gian cất cánh, hạ cánh dự kiến, cửa ra tàu bay đối với chuyến bay đi, băng chuyền hành lý đối với chuyến bay đến, thông tin chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến;

b) Tiếp nhận, giải quyết kịp thời các khiếu nại liên quan đến hoạt động vận chuyển hàng không của doanh nghiệp tại cảng hàng không và báo cáo kết quả bằng văn bản cho Cảng vụ hàng không nơi phát sinh khiếu nại.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ kỹ thuật thương mại mặt đất tại các cảng hàng không phải đảm bảo trang thiết bị phục vụ đáp ứng nhu cầu sử dụng xe lăn tại khu vực nhà ga đi, đến; có xe nâng hành khách sử dụng xe lăn lên tàu bay.

Điều 11. Dịch vụ phi hàng không

1. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không có trách nhiệm:

---

[16] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 14 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

a) Niêm yết giá, công khai nguồn gốc xuất xứ, vệ sinh an toàn thực phẩm ở vị trí dễ nhận biết và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan;

b) Đảm bảo cung cấp các hàng hóa thiết yếu và đồ uống không cồn trong khu vực cách ly với mức giá hợp lý, phù hợp với mặt bằng giá chung của từng cảng hàng không.

2.[17] Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm bố trí mặt bằng cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không tại cảng hàng không theo phương án bố trí mặt bằng được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của pháp luật.

Mục 2
QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP VÀ NHÂN VIÊN HOẠT ĐỘNG TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG

Điều 12. Doanh nghiệp[18]

1. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không có trách nhiệm ban hành Quy định về kỷ luật lao động, trong đó có nội dung quy định hình thức và mức kỷ luật đối với nhân viên có hành vi vi phạm quy định về thái độ khi trực tiếp tiếp xúc với hành khách.

---

[17] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 15 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

[18] Điều này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 16 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

2. Các đơn vị cung cấp dịch vụ quy định tại khoản 1 Điều này phải trang bị trang phục cho nhân viên hoạt động tại cảng hàng không để phân biệt với nhân viên hàng không và hành khách đi tàu bay.

3. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không có trách nhiệm niêm yết, công bố công khai đường dây nóng trên Trang thông tin điện tử của đơn vị mình và tại các cảng hàng không.

4. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm bố trí vị trí niêm yết thông tin đường dây nóng của tất cả các doanh nghiệp, hãng hàng không tại cảng hàng không.

Điều 13. Nhân viên hoạt động tại cảng hàng không

1. Nhân viên trực tiếp tiếp xúc với hành khách phải có thái độ ân cần, chu đáo, tôn trọng và cầu thị, đặc biệt trong việc giải quyết những thắc mắc, khiếu nại, ý kiến đóng góp của hành khách về chất lượng dịch vụ trong quá trình cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng không; bình tĩnh, kiên quyết xử lý các đối tượng hành khách có hành vi quá khích, gây rối, ảnh hưởng đến hoạt động của các tổ chức, cá nhân đang hoạt động tại cảng hàng không.

2. Nhân viên trực tiếp tiếp xúc với hành khách phải có trang phục phù hợp với đặc điểm, tính chất của đơn vị cung cấp dịch vụ; phải đeo thẻ nhân viên trong quá trình tác nghiệp và thẻ kiểm soát an ninh khi làm việc tại các khu vực hạn chế của cảng hàng không.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Cục Hàng không Việt Nam

1. Tổ chức triển khai thực hiện Thông tư này và báo cáo Bộ Giao thông vận tải tình hình thực hiện Thông tư.

2. Kiểm tra, yêu cầu thực hiện Quy trình phục vụ hành khách tại cảng hàng không quy định tại Điều 4 của Thông tư này.

3.[19] Định kỳ 06 tháng, tổ chức rà soát, công bố các đơn vị không đáp ứng quy định về chất lượng dịch vụ theo quy định của Thông tư này; chỉ đạo doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách rà soát, sắp xếp phương án tổ chức phân bổ mặt bằng kinh doanh dịch vụ phi hàng không nhằm đảm bảo diện tích mặt bằng chung cho hành khách quy định tại Thông tư này.

4. Xử lý nghiêm các doanh nghiệp không đáp ứng các quy định của Thông tư này.

Điều 15. Trách nhiệm của các Cảng vụ hàng không

1. Tổ chức triển khai thực hiện Thông tư này.

2. Thực hiện giám sát việc tuân thủ chất lượng dịch vụ của các hãng hàng không, các đơn vị cung cấp dịch vụ theo Quy trình phục vụ hành khách quy định tại Điều 4 của Thông tư này.

3. Giám sát trực tiếp tất cả các trường hợp chuyến bay bị chậm, gián đoạn, 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 theo quy định của pháp luật.

4.[20] Thiết lập đường dây nóng, tiếp nhận khiếu nại từ hành khách; giám sát doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, hãng hàng không, đơn vị cung cấp dịch vụ có liên quan thực hiện giải quyết khiếu nại; báo cáo kết quả về Cục Hàng không Việt Nam.

---

[19] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 17 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

[20] Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 18 Điều 1 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

Điều 16. Hiệu lực thi hành[21]

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 12 năm 2014.

Điều 17. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, các Vụ trưởng, Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam, Thủ trưởng cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

Số: 13/VBHN-BGTVT

XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2017

BỘ TRƯỞNG

Trương Quang Nghĩa

---

[21] Điều 3 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017 quy định như sau:

*"**Điều 3. Tổ chức thực hiện***

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

2. Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, các Vụ trưởng, Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này."