





LỜI NÓI ĐẦU

Kính gửi những doanh nhân đang kinh doanh hoạt động trong lĩnh vực Vận tải hành khách. Là một đơn vị đầu tiên tại Việt Nam cung cấp giải pháp quản trị tổng thể cho doanh nghiệp vận tải, Công ty CP Công Nghệ AN VUI hiểu rõ những khó khăn và  trở ngại trên hành trình kinh doanh đầy thử thách, đặc biệt là kinh doanh vận  tải. Chúng tôi đã tư vấn hàng trăm doanh nghiệp vận tải, tiếp cận hàng nghìn ông chủ doanh nghiệp Vận tải và thấy rằng: “Vấn đề chăm sóc dịch vụ khách hàng là một yếu tố vô cùng quan trọng trong đó người Lái phụ xe là một trong những vị trí có vai trò quyết định điều đó”.

Doanh nghiệp của bạn có nói hay bao nhiêu đi nữa nhưng người lái phụ xe là người phụ vụ trực tiếp hành khách mà cư xử không tốt với khách hàng thì mọi cố gắng của chúng ta đều vô ích.

Chính vì vậy chúng tôi đã tìm hiểu và tập hợp tài liệu này nhằm giúp doanh nghiệp vận tải có thêm những kinh nghiệm nhất định trong đào tạo và huấn luyện lái phụ xe nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ  giữ vững thị phần và nâng cao năng lực cạnh tranh.

Một lần nữa Công  ty Công Nghệ AN VUI xin chúc quý hãng xe **Đi an về vui** phát triển bền vững

Ngoài ra AN VUI xin gửi đến quý vị một số bài viết hữu ích khác

- [Kinh nghiệm quản lý điều hành doanh nghiệp vận tải](#)
- [Làm thế nào để tăng doanh thu bán vé](#)
- [Giới thiệu về hệ thống phần mềm quản lý cho nhà xe](#)


BÀI GIẢNG:

TẬP HUẤN NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE KHÁCH

(Bản dự thảo)

BÀI 1: SỰ HÌNH THÀNH, XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CỦA DOANH NGHIỆP VẬN TẢI Ô TÔ VIỆT NAM

1. Quá trình hình thành và phát triển đến tháng 8 – 1945

Cùng với cuộc xâm chiến và khai thác thuộc địa, người Pháp đã từng bước xây dựng đường bộ và du nhập phương tiện cơ giới vào Việt Nam từ thập niên thứ 2 của thế kỷ XX. Năm 1913 đã có 350 ô tô loại nhỏ phục vụ quân quản chinh và các quan chức người Châu Âu. Sau thế chiến lần thứ nhất (1917 – 1918), nhu cầu sử dụng ô tô ở Việt nam tăng nhanh. Đến giữa năm 1962 ở Việt Nam đã có 9510 ô tô, phần lớn là ô tô con, còn xe tải và xe khách chỉ là số ít. Đến đầu những năm 40 của thế kỷ trước ở Việt Nam đã có tới 20700 ô tô. Vận tải bằng công cộng bằng hình thành bởi các hãng vận tải tư nhân. Trong những năm thế chiến lần thứ 2 (1939-1945), hàng xuất nhập khẩu giảm mạnh, nhiên liệu khan hiếm..... ô tô vận chuyển công cộng chỉ còn 1000 chiếc, chủ yếu chạy  bằng khí than. Đến tháng 8.1945 ở Việt Nam có 2 công ty vận tải ô tô do người Pháp làm chủ, và một hãng vận tải ô tô của người Việt với qui mô quá nhỏ. Lúc này ở Việt Nam có khoảng 1800 ô tô các loại trong đó có khoảng 400 ô tô chờ khách công cộng. Phần lớn tập trung ở các thành phố Hà Nội, Hải Phòng, Nam Định, Vinh, Qui Nhơn, Sài Gòn.

Chiến tranh xâm lược Việt Nam lần thứ 2 của thực dân Pháp từ tháng 9 – 1945 đã khiến hoạt động bằng ô tô tê liệt hoàn toàn. Ô tô bị bom đạn phá hỏng ngay trong vùng bị tạm chiếm; ô tô được sử dụng làm phương tiện cản bước tiến của quân xâm lược; hoặc ô tô được dùng vào mục đích tấn công quân xâm lược bằng chất nổ; và một số lượng đáng kể ô tô được tháo rời đưa vào căn cứ kháng chiến.

Hơn 40 năm phát triển ô tô trong thời kỳ đầu thế kỷ XX, vận tải ô tô công cộng hoạt động kinh doanh vận tải bằng ô tô đã được phát bởi một số người Pháp và người Việt, là những chủ hãng. Thực tiễn của phong trào cách mạng chống thực dân xâm lược và tay sai của dân nhân ta cũng đã khai thác tính ưu việt của ô tô làm phương

tiện chiến đấu. Những chủ hãng vận tải và công nhân lái xe của mình để chuyên chở vũ khí, chất nổ, và các chiến sĩ cộng sản. Ngày 13-4-1913 lái xe Phạm Văn Trang ném bom giết tên tay sai ác ôn tuần phủ Nguyễn Duy Hàn. Ngày 01-05-1929 hơn 200 công nhân hãng ô tô Avia đã bãi công đòi tăng lương thẳng lợi. Đầu năm 1941, một chủ xe đã đưa ô tô chở Đội Cung và các bạn chiến đấu từ đồn Chợ Rạng (Thanh Chương) về thành Vinh (Nghệ An) trong nghĩa Đô Lương. Sau ngày 9-3-1945, công nhân hãng Avia cùng nhiều hãng xe ở Hà Nội đã rèn giáo mác, dao kiếm làm vũ khí chuẩn bị cho cuộc tổng khởi nghĩa.


Trong thời kỳ đầu hoạt động vận tải ô tô phụ thuộc vào các chủ hãng xe, các hãng đều có qui mô nhỏ và phân tán, thiếu sự tổ chức thống nhất do đó chưa đủ sức để trở thành một ngành kinh tế kỹ thuật. Nhưng hầu hết chủ xe; công nhân lái, phụ xe, thợ bảo dưỡng sửa chữa xe đều ý thức được rằng: kinh doanh vận chuyển phải nhằm mục tiêu số 1 là nâng cao chất lượng các dịch vụ vận tải và bảo dưỡng an toàn giao thông, giảm tối thiểu tai nạn giao thông. “Không một người lái xe nào muốn gây tai nạn, gây tổn thất và đau thương cho người khác, cho mình và xã hội”. Điều này đã là chân lý trong đời làm nghề lái xe ô tô.

2. Vận tải ô tô từ 9/1945 đến 7/1954

Cuộc kháng chiến trường kỳ của nhân dân ta dưới sự lãnh đạo của Chủ tịch Hồ Chí Minh và Đảng CSVN nhằm bảo vệ thành quả của cuộc cách mạng tháng 8, xây dựng nước Việt Nam độc lập, thống nhất đang ngày đến thẳng lợi. Sau chiến dịch Thu Đông các tỉnh biên giới phía Bắc được giải phóng, nối thôn vùng căn cứ kháng chiến với các nước XHCN. Nhu cầu vận chuyển hàng hóa và phục vụ sự đi lại giữa các vùng tăng cao, vận chuyển ô tô có điều kiện phát triển. Tháng 9-1951. Hội đồng Chính phủ họp dưới sự chủ trì của Chủ tịch Hồ Chí Minh đã quyết định giao nhiệm vụ cho Bộ Giao thông công chính chuẩn bị thành lập một doanh nghiệp vận tải quốc gia. Ngày 25-12-1951, Chủ tịch Hồ Chí Minh ký sắc lệnh số 72/SL thành lập Sở vận Tải thuộc Bộ Giao thông công chính. Cơ cấu tổ chức ban đầu của sở Vận Tải gồm 6 chi sở vận tải, 1 đoàn xe hơi và một xưởng sửa chữa ô tô. Nhiệm vụ chính của Sở Vận Tải là trực tiếp tổ chức vận tải hàng hóa, hành khách đồng thời thực

hiện đại lý vận tải và liên hiệp vận tải giữa cơ giới và thô sơ, giữa đường thủy và đường bộ.

Tháng 7- 1953 để chuẩn bị tham gia chiến dịch Đông – Xuân 1953-1954, nhiệm vụ tổ chức đại lý vận tải được chuyển giao cho các địa phương, Sở Vận Tải chỉ quản lý đoàn xe hơi và xưởng sửa chữa, trực tiếp tham gia vận chuyển phục vụ chiến dịch Điện Biên Phủ. Các trạm vận tải tiền phương được lập lên nhanh chóng trên các tuyến đường hướng về Tây Bắc – Sở Vận tải đã anh dũng vượt qua các trọng điểm máy bay địch đánh phá ngày đêm để đưa hàng đến đích với tinh thần “ yêu xe như con, quý xăng như máu”, “tất cả vì tiền tuyến”, “tất cả để chiến thắng”. Kết thúc chiến dịch Điện Biên Phủ, tập thể Sở Vận Tải đã vinh dự nhận lá cờ của Chủ tịch Hồ Chí Minh với lời khen “Đã ra sức thi đua làm tròn nhiệm vụ Thu Đông 1953”, Huân chương kháng chiến hạng 2 và bằng khen của Hội đồng cung cấp mặt trận Trung ương. Công nhân lái xe Nguyễn Thái Cần và thợ sửa chữa ô tô Tạ Vi Dân đã được bầu là chiến sĩ thi đua, được tặng thưởng Huân chương Chiến sĩ


Trong thời kỳ này, tại các vùng tạm chiếm, các nhà tư sản và tiểu chủ người Việt cũng đã tham gia đầu tư mua sắm ô tô kinh doanh vận tải. Nhiều chủ hãng ô tô tư và công nhân lái xe, thợ sửa chữa ô tô của các hãng ô tô này đã là cơ sở thực hiện vận chuyển giao lưu giữa đô thị  tạm bị chiếm và căn cứ kháng chiến, đảm nhận vận chuyển cung ứng nhu yếu phẩm từ thành phố lên chiến khu và đưa vũ khí, chất nổ...từ chiến khu vào thành phố, góp phần vào thắng lợi của những trận tấn công tiêu diệt địch ngay ở trong vùng bị chiếm.

3.Vận tải ô tô từ 7/1954 đến 4/1975

Sau thắng lợi giải phóng Điện Biên Phủ_Tây Bắc,Hiệp định Giơ ne vơ được ký kết buộc kẻ xâm lược phải công nhận nền độc lập và thống nhất nền độc lập Việt Nam


Đoàn xe hơi của Sở Vận tải được thực hiện nhiệm vụ mới, vận chuyển hàng hóa và muối ăn phục vụ đời sống đồng bào vùng Tây Bắc mới được giải phóng và vận chuyển than từ mỏ Phấn Mễ (Thái Nguyên) về nhà máy Điện Yên Phụ đảm bảo dòng điện liên tục chiếu sáng cho Hà Nội sau ngày giải phóng (10-10-1954), Tiếp nhận hàng viện trợ của các nước đang tập kết ở bên kia biên giới Việt-Trung về Việt Nam. Tất cả các nhiệm vụ được hoàn thành trước thời hạn một cách an toàn.

Tiếp theo, Đoàn xe hơi đã phối hợp cùng lực lượng vận tải ô tô thành phố của các hãng xe phục vụ tiếp quản thủ đô, di chuyển các cơ quan trung ương trở về Hà Nội.

Với nhiệm vụ vừa thực hiện vận chuyển hàng và người bằng ô tô, vừa tổ chức hướng dẫn các hãng xe tư nhân và các cơ sở sửa chữa ô tô thực hiện nhiệm vụ kinh doanh vận tải và sản xuất phục vụ vận tải. Đoàn xe hơi_Sở Vận tải được tổ chức lại thành Quốc doanh vận tải ô tô, giữ vai trò lực lượng chủ lực trong hoạt động vận tải công cộng ở miền Bắc  trong thời kỳ khôi phục và phát triển kinh tế – xã hội sau 9 năm kháng chiến chống thực dân xâm lược, bảo vệ chính quyền dân chủ nhân dân.


Nhu cầu vận tải ở thời kỳ này rất lớn, nhưng số lượng xe ô tô của Quốc doanh vận tải ô tô có hạn (1955 có 196 xe). Theo số liệu thống kê, từ năm 1955 ở miền Bắc có 2777 xe taxi và du lịch tập trung chủ yếu ở Hà Nội, Hải Phòng, Thanh Hóa, Nghệ An. Có một số xe tải chạy bằng khí than.

Đến cuối năm 1957, Quốc doanh vận tải ô tô có 509 xe (gồm 433 xe tải, 61 xe khách, 15 xe chuyên dùng và 12 rơmooc trọng tải 2 tấn). Nhiệm vụ vận chuyển thời kỳ này mang tính khẩn cấp nhằm chở lương thực, thực phẩm, dụng cụ sản xuất và cứu hộ nhân dân khu vực giới tuyến quân sự Vĩnh Linh và cứu đói nhân dân Nghệ Tĩnh; chuyên chở người di cư vào Nam và đón tiếp cán bộ, nhân dân miền Nam tập kết ra Bắc qua cửa khẩu Vĩnh Linh, cảng Cửa Lò, Sầm Sơn, Hải Phòng Đến các điểm tiếp nhận, vận chuyển cán bộ, chiến sĩ và đồng bào bị bắt giam, tù đầy, nay trao trả cho ta theo hiệp định giơ ne vơ.

Vận tải ô tô giữ vị trí chủ động trong công cuộc chuyên chở nguyên vật liệu tới các công trường xây dựng và khôi phục các công trình giao thông, thủy lợi và dân cư Từ tháng 4-1959 giải thể Quốc doanh vận tải ô tô để thành lập 9 công ty hạch toán độc lập, đồng thời tổ chức lại lực lượng vận tải ô tô tư nhân và các công ty công tư và Hợp Tác Xã. Toàn miền Bắc  có 31 xí nghiệp, Công ty công tư hợp doanh và 9 Công ty quốc doanh với tổng số hơn 2600 xe ô tô các loại.

ở các phía Nam vĩ tuyến 17 cũng bắt đầu có các hãng vận tải ô tô thuộc sở hữu tư nhân thực hiện vận chuyển hành khách và hàng hóa vận dụng.

Sau Đại hội lần thứ 3 của Đảng (9-1960) miền Bắc bước vào thời kỳ kế hoạch hóa 5 năm lần thứ nhất. Cùng với sự phát triển kinh tế, vận tải ô tô được đầu tư phát triển tương ứng với nhiệm vụ vận chuyển được giao, kể cả nhiệm vụ vận chuyển Việt-Lào. Nhiều công nhân lái xe và thợ bảo dưỡng sửa chữa ô tô đã được tuyên dương danh hiệu chiến sĩ thi đua của phong trào thi đua yêu nước. Từ năm 1961 đến 1964 lực lượng phương tiện vận chuyển của các công ty luôn được bổ sung hàng năm để mở rộng mạng lưới các tuyến vận chuyển.

Đến cuối Quý 3/1964 lực lượng vận tải ô tô miền Bắc có 9403 xe ô tô với 340 kiểu của 109 mác xe. Trong đó 5488 ô tô tải với 20845 tấn trọng tải, 722 xe khách với 21865 ghế xe, 2298 xe con và 746 xe đặt  chúng. Đến cuối năm 1960 hoạt động vận tải khách bằng taxi ở Hà Nội, Nam Định, Hải Phòng lần lượt ngừng vì không có nguồn xe thay thế, hơn nữa tình hình kinh tế xã hội đã không còn nhu cầu sử dụng taxi.

Trong thời kỳ này, ở miền Bắc, kinh tế phát triển, nhu cầu vận chuyển tăng cao nhưng nguồn ô tô bổ sung thay thế chủ yếu từ nhập khẩu không đáp ứng được. Hoạt động vận tải ô tô công cộng buộc phải tận dụng sức kéo với phong trào kéo mooc. Các ô tô chở hàng đều được lắp thêm rơmooc trọng tải 2-4 tấn. Công nhân lái xe Trần Văn Phát (Công ty vận tải ô tô miền Bắc) đã điều khiển ô tô kéo theo 10 rơmooc chạy trên đoạn Việt Trì – Thái nguyên bảo đảm an toàn vận chuyển than cho nhà máy điện. Công ty vận tải ô tô Thanh Hóa cũng đã tổ chức ô tô kéo theo 10 rơmooc (loại trọng tải 2,5 tấn) vận chuyển hàng trên đoạn Thanh Hóa – Hậu Hiền an toàn. công ty vận tải ô tô Cao Bằng có sản lượng vận chuyển bằng rơmooc chiếm 44,65% tổng số hàng vận chuyển của ô tô và rơmooc. Trần Văn Phác với thành tích có năng suất vận chuyển cao nhờ kéo thêm nhiều rơmooc đã được phong tặng danh hiệu anh hùng lao động. 10 công nhân lái xe được công nhận danh hiệu chiến sĩ thi đua toàn quốc, 3 người được hưởng huân chương lao động hạng 3. Nhiều người được Thủ Tướng Chính Phủ tặng bằng khen.

Ngày 05/08/1964, sau hàng loạt hoạt động khiêu khích, phá hoại có hệ thống, lực lượng xâm lược Mỹ đã dựng lên cái gọi là “sự kiện Vịnh Bắc Bộ” nhằm tạo cơ leo thang thực hiện cuộc chiến tranh phá hoại miền Bắc. Dưới sự lãnh đạo của Chủ Tịch Hồ Chí

Minh, Đảng và Nhà Nước ta chủ trương phát động cuộc chiến tranh nhân dân “đất đổi không” chống trả cuộc chiến tranh không kích phá hoại miền Bắc của lực lượng xâm lược Mỹ. Với quyết tâm “bảo vệ miền Bắc, giải phóng miền Nam, thống nhất tổ quốc”, “tất cả vì miền Nam ruột thịt”; “Không có gì quý hơn Độc lập, Tự do”; “Tất cả để chiến thắng”. Nhằm biến những khẩu hiệu đó thành động lực hành động quyết tâm đánh giặc Mỹ xâm lược, lực lượng vận tải ô tô miền Bắc được sắp xếp lại để thực hiện trực tiếp tổ chức vận tải trên các tuyến chiến lược với tính chất linh hoạt, cơ động và quân sự hóa. Nhiệm vụ vận chuyển nội tỉnh do các công ty vận tải ô tô địa phương đảm nhận. Nhiệm vụ vận chuyển phục vụ chiến đấu ở miền Bắc và chi viện miền Nam do lực lượng của các công ty vận tải ô tô Trung Ương thuộc Cục Vận Tải đường bộ đảm nhận. Nhiều chiến dịch vận tải đã được triển khai thực hiện và hoàn thành nhiệm vụ. Chiến tranh ngày càng ác liệt, địch càng ra sức chống phá, lực lượng vận tải ô tô của ta vẫn anh dũng vượt qua bom đạn, dù phải hy sinh, những lái xe của ngành vận tải ô tô đã là những chiến sĩ dũng cảm. Với tinh thần “không có việc gì khó chỉ sợ lòng không bền, đào núi và lấp biển, quyết chí ắt làm nên”, anh chị lái xe đã lập nên các chiến công hiển hách. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã tặng cho đội xe 202 lá cờ “Thi đua khá nhất”. Sự khen thưởng kịp thời của Bác Hồ đã động viên toàn đội lập nhiều thành tích, mà kết quả đánh giá là danh hiệu đội xe Anh hùng. Tập thể CBCNV ngành vận tải đường bộ được chính phủ tặng thưởng Huân chương Độc Lập hạng III. Đội xe 806 và 2 công nhân lái xe Cao Bá Tuyển và Trần Văn Thi được tuyên dương và phong tặng danh hiệu anh hùng lao động. Công nhân lái xe Trần Chí Thành thường xuyên vận chuyển ở khu vực giới tuyến Vĩnh Linh cũng được phong tặng anh hùng lao động thời chống Mỹ. Trong thời kỳ này, ở miền Nam nhiều chủ xe, lái xe cũng đã tham gia vào việc vận chuyển phục vụ căn cứ địa của ta và tham gia chuyển vũ khí cho mặt trận.

Lực lượng vận tải ô tô ở 2 miền Bắc – Nam đã góp phần thắng lợi trong cuộc tổng tiến công dịp tết Mậu Thân 1968 và đặc biệt là chiến dịch Hồ Chí Minh lịch sử mùa Xuân 1975 giải phóng hoàn toàn miền Nam.

Đêm ngày 9 rạng ngày 10/03/1975 tiếng súng mở màn của quân dân ta mở ra ở Buôn Mê Thuột, tiếp theo là cuộc tổng tấn công nổi dậy của quân dân các dân tộc các tỉnh Thành Phố miền Nam.

Ngày 28/3/1975 Thủ Tướng Chính Phủ quyết định giao cho Vận Tải ô tô Trung Ương tổ chức lực lượng vận chuyển gạo muối vải từ miền Bắc đưa vào chi viện cho vùng giải phóng Tây Nguyên, Trung Trung Bộ, Đồng Bằng sông Cửu Long theo tuyến đường Đông và Tây Trường Sơn. Được gọi là chiến dịch vận chuyển MNCT 75 (Miền Nam chiến thắng). Trước những thắng lợi dồn dập khắp các vùng miền, địch tháo chạy về co cụm để giữ Sài Gòn. Chiến dịch MNCT 75 được lệnh xuất phát với mặt hàng không phải là muối, gạo, vải mà là thiết bị vượt sông, vũ khí và bộ đội chiến đấu. Tuyến đường xe chạy được thực hiện trên quốc lộ 1 (không phải đường Trường Sơn như ý định ban đầu). Hoàn thành việc chở thiết bị vượt sông, vũ khí và bộ đội, các đoàn xe tiếp tục thực hiện nhiệm vụ chở gạo, muối, vải.....các hàng hóa hậu cần quân đội và khôi phục sản xuất chở cán bộ, nhân dân đi lại giữa 2 miền Bắc Nam. Chiến dịch MNCT 75 được kết thúc vào đầu tháng 7/1975, và cũng là lúc các lực lượng vận tải ô tô Trung Ương thuộc Cục Vận Tải đường bộ bước vào việc sắp xếp các tổ chức. Phân công lại nhiệm vụ nhằm đáp ứng nhu cầu vận chuyển trên tuyến Bắc Nam khôi phục kinh tế và đời sống nhân dân sau chiến tranh của nước Việt Nam độc lập, hào bình thống nhất.

4. Vận tải ô tô từ 4/1975 – 6/1986

Thời kỳ này, lực lượng vận chuyển trên tuyến Bắc Nam chủ yếu là vận tải ô tô. Ngành GTVT đã huy động toàn bộ ô tô có tình trạng kỹ thuật tốt ở cả 2 miền Bắc Nam tham gia vận chuyển trên tuyến Bắc – Nam (Hà Nội – Đà Nẵng; Vinh – Đà Nẵng; Sài Gòn – Đà Nẵng; Nha Trang – Đà Nẵng. . .)

Đại hội lần thứ IV của Đảng CSVN (12/1976) đã ra nghị quyết về tiến hành cuộc cách mạng về quan hệ sản xuất ở các tỉnh, thành phố miền Nam mới giải phóng, nhằm biến đổi nền kinh tế phục vụ dân sinh có 5 thành phần, trong đó kinh tế quốc dân giữ vai trò chủ đạo, với nhiệm vụ chiến lược là “xây dựng Chủ nghĩa xã hội và bảo vệ Tổ quốc XHCN”.

Cùng với nhiệm vụ vận chuyển người và hàng phục vụ nhu cầu khôi phục kinh tế và đời sống sau chiến tranh, ngành vận tải ô tô còn nhiệm vụ phục vụ cuộc chiến đấu

bảo vệ biên giới Tây – Nam. Nhiều cán bộ công nhân viên chức Ngành vận tải ô tô đã phát huy truyền thống “dũng cảm, kiên cường, vượt qua nguy hiểm vận chuyển đến đích an toàn” Trong cuộc kháng chiến chống thực dân và đế quốc xâm lược, một lần nữa chịu đựng hy sinh, gian khổ, vượt qua bom đạn địch để hoàn thành nhiệm vụ vận tải. Liệt sĩ lái xe Bùi Văn Vàng – Công ty du lịch Tp Hồ Chí Minh là một hàng ngũ những lái xe dũng cảm kiên cường phục vụ cuộc chiến đấu bảo vệ biên giới Tây – Nam. Bùi Văn Vàng đã hy sinh khi đang thực hiện nhiệm vụ vận chuyển ở Lâm Đồng tháng 7/1978. Lái xe Phạm Văn Muôn – công ty xe Du Lịch Tp Hồ Chí Minh thực hiện nhiệm vụ đưa đoàn truyền hình Australia đi trên đất Campuchia đã lọt vào ổ phục kích của “Khơ me đỏ”. Mặc dù bị thương ở mặt, cổ và lưng nhưng ông Muôn đã bình tĩnh dũng cảm điều khiển xe vượt qua tầm bắn đuổi theo, đoàn truyền hình Australia đã an toàn, thoát khỏi hiểm nguy. Nhà báo truyền hình Australia và ông Vụ trưởng báo chí Chính Phủ nhân dân Campuchia đã có thư cảm ơn ông Muôn và Công ty xe Du lịch Tp Hồ Chí Minh. Lực lượng vận tải ô tô các tỉnh phía Nam đã sát cánh cùng các đơn vị hậu cần quân đội phục vụ cuộc chiến đấu bảo vệ biên giới Tây – Nam và giúp nhân dân Campuchia tiến hành cuộc phản công tiêu diệt bọn diệt chủng Khơ me đỏ, lập lại biên giới hòa bình hữu nghị Việt Nam – Campuchia.

Từ đầu 1977, hoạt động vận tải ô tô của tỉnh, thành phố miền Nam, đã được hướng dẫn tổ chức quản lý theo mô hình hợp tác, hợp doanh. Các doanh nghiệp nhà nước về vận tải ô tô đã được thành lập. Nhiệm vụ chủ yếu là phục vụ và khôi phục kinh tế. Thời kỳ này, vận tải ô tô cũng chịu ảnh hưởng của chính sách cấm vận kinh tế của Mỹ và đồng minh. Phần lớn là ô tô phải chuyển lắp hệ thống bình than tạo khí đốt thay cho xăng, dầu, hoặc chuyển đổi hệ thống động cơ xăng bằng động cơ Diezel.

5. Vận tải ô tô từ 6/19/86 đến nay

Hưởng ứng nghị quyết đại hội Đảng CSVN lần thứ VI về đổi mới nền kinh tế nước ta chuyển từ nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung bao cấp sang nền kinh tế thị trường theo định, cá nhân sắm ô tô để kinh doanh vận tải. Xóa dần tình trạng khách hàng chờ xe vận chuyển. Hoạt động vận tải ô tô đã từng bước đáp ứng được nhu cầu vận chuyển của nền kinh tế và đời sống xã hội. Không còn cảnh xếp hàng chen lấn ở các bến xe

như trước. Số lượng ô tô các loại của cả nước từ 203000 năm 1986 đã tăng lên đến 675000 xe năm 2006, bình quân tăng 10 – 20%/ năm .

Cùng với sự phát triển kinh tế – xã hội, sự gia tăng phương tiện ô tô và phương tiện cơ giới đường bộ đã làm tăng độ mất an toàn vì gia tăng tai nạn giao thông, ùn tắc giao thông cùng xuất hiện các hành vi vi phạm luật giao thông đường bộ, vi phạm quy định pháp luật về quản lý vận tải ô tô như chèn ép khách, chở quá tải, chạy xe quá tốc độ cho phép, sang nhượng khách, xe dù, cớm tù..... Đây là những tồn tại đáng hổ thẹn đối với nhân dân, đối với các cán bộ công nhân viên vận tải ô tô qua các thời kỳ.

Ôn lại sự hình thành, xây dựng và phát triển của ngành vận tải ô tô, hy vọng rằng lớp thế hệ CBCNV tiếp nối trong hoạt động vận tải ô tô nước ta sẽ “phát huy truyền thống xây dựng phong cách văn hóa trong hoạt động kinh doanh dịch vụ vận tải ô tô nói chung và vận tải hành khách nói riêng ngày càng tốt đẹp hơn, chất lượng cao hơn đáp ứng mục tiêu “Phát triển – An toàn – Hợp tác – Hiệu quả”.

BÀI 2: VĂN HÓA GIAO TIẾP ỨNG SỬ CỦA NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE

1. Văn hóa doanh nghiệp trong vận tải khách bằng ô tô

Đối tượng của vận tải khách bằng ô tô là con người.

Con người của nhiều nền văn hóa, nhiều bản sắc dân tộc, nhiều phong tục, tập quán khác nhau, nhiều thói quen và những điều kiêng kỵ khác nhau, nhiều tôn giáo và niềm tin, tín ngưỡng khác nhau.

Ngày 12/12/2006 Bộ Trưởng BGTVT ký quyết định số 2757/QĐ- BGTVT ban hành Quy định văn hóa ứng xử, giao tiếp và thực hành chống lãng phí của cán bộ công chức cơ quan Bộ GTVT.

Theo đó mọi cán bộ, công chức cơ quan Bộ khi làm việc, giao tiếp, giải quyết công việc:

- ⌘ Phải niềm nở, nhã nhặn, lịch sự không thể hiện thái độ cửa quyền, cáu gắt, hách dịch, sách nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với các cơ quan, tổ chức và cá nhân.
- ⌘ Không đưa hối lộ, nhận hối lộ hoặc đề nghị, gợi ý các tổ chức, cá nhân đóng góp tiền, vật chất để biểu xén, tiếp khách, tặng quà....

Nội dung của quy chế này cũng là những điều răn đối với nhân viên phục vụ trên xe khách khi giao tiếp, ứng xử, xử lý tình huống với các đối tượng là khách, nhà chức trách, người tham gia giao thông, đồng nghiệp, lái xe và quản lý bên xe...

Nhân viên phục vụ trên xe khách là đại diện thừa hành nhiệm vụ của người đứng đầu doanh nghiệp mà mình là thành viên. Trong nền kinh tế thị trường cạnh tranh khốc liệt, mỗi doanh nghiệp phải tự xây dựng một nếp văn hóa riêng tô màu cho thương hiệu của doanh nghiệp. do đó nhân viên phục vụ trên xe phải quán triệt và thực thi nếp văn hóa riêng có của doanh nghiệp mình. Đó là cách tốt nhất để quảng bá thương hiệu của doanh nghiệp.

Mỗi doanh nghiệp có thương hiệu riêng, tất yếu phải xây dựng một nét văn hóa riêng của doanh nghiệp. đây là yếu tố cạnh tranh có hiệu quả.

Nhân viên phục vụ trên xe và lái xe là cặp đôi có trách nhiệm, nghĩa vụ quảng bá thương hiệu doanh nghiệp bằng sự thể hiện văn hóa doanh nghiệp trong giao tiếp, ứng xử của mình với mọi đối tượng là khách, nhà chức trách, người tham gia giao thông....là những người có tri thức, biết đánh giá cái đẹp, cái xấu, cái hay, cái tốt, vừa long hay chán ngấy khi tiếp nhận sự giao tiếp, ứng xử có văn hóa hay không có văn hóa của nhân viên phục vụ trên xe.

Đặc trưng văn hóa doanh nghiệp là chất lượng dịch vụ và phương thức kinh doanh cùng có lợi giữa doanh nghiệp với khách hàng, giữa doanh nghiệp vận tải với khách đi xe, giữa lãnh đạo và công nhân viên. Và là phương thức giáo dục, đào tạo và quản lý nhân viên phục vụ trên xe thông qua kỹ năng, phẩm chất, đạo đức tác phong, ngôn ngữ, phong thái của người phục vụ trên xe đối với đối tượng chính là khách đi xe – người sử dụng dịch vụ vận tải khách.

Văn hóa doanh nghiệp vận tải khách bằng ô tô biểu hiện qua các tiêu chí cụ thể :

- ⌘ Uy tín thương hiệu;

- ✎ Năng lực quản lý;
- ✎ Tâm cao văn hóa.

Đối với người lao động, tâm cao văn hóa thể hiện ở tiêu chí quan hệ giữa người lao động với doanh nghiệp. Đó là :

- ✎ Tuyệt đối tin tưởng doanh nghiệp;
- ✎ Luôn luôn yêu mến doanh nghiệp;
- ✎ Vinh dự tự hào về doanh nghiệp;
- ✎ Tận tụy vun đắp cho doanh nghiệp.

2. Văn hoá trong giao tiếp ứng xử

Đối với nhân viên phục vụ trên xe khách, văn trong giao tiếp ứng xử thể hiện ở cá nhân mỗi người:

- ✎ Tiêu chí :
 - ✎ Tự tin;
 - ✎ Tự trọng;
 - ✎ Yêu nghề;
 - ✎ Yêu người;
 - ✎ Trọng người;
 - ✎ Chân thành;
 - ✎ Lịch sự.

- ✎ Trách nhiệm: luôn tự rèn luyện mình để đạt được các tiêu chí trong giao tiếp ứng xử.

Nhân viên phục vụ trên xe, trước hết phải có thói quen tự tin ở kĩ năng giao tiếp, ứng xử - tin vào khả năng đối thoại, tiếp nhận thông tin. Đồng thời phải có lòng tự trọng, không tự cao để coi thường đối tượng, mà tự trọng - coi mình là con người có giáo dục, có ý chí, có hiểu biết ...do đó biết chọn ngôn từ, cách xưng hô hợp với phép lịch sự - "có văn hóa". Phép lịch sự tạo cho con người ta lòng yêu người để thực hiện nghĩa vụ chăm sóc, hỗ trợ người như chính người thân yêu của mình. Tôn trọng người cũng là tự tôn trọng mình. Từ đó mà đối xử chân thành với nhau một cách lịch sự.

Nhân viên phục vụ trên xe phải tự rèn luyện mình và dựa vào sự giáo dục, đào tạo và quản lý của doanh nghiệp, của gia đình và xã hội để chọn được cách giao tiếp, ứng xử thích hợp với từng đối tượng phù hợp với trình độ hiểu biết, nề nếp tác phong, thói quen và bản sắc của đối tượng nhờ đó mà thu phục được đối tượng có tình cảm chân thành và tôn trọng đối mình.

Nhân viên phục vụ cần hiểu rằng, mình đón khách lên xe, bán vé cho khách, đưa khách xuống xe...là thực hiện một hành vi marketing, quảng cáo cho thương hiệu của doanh nghiệp, là trao cho khách một niềm tin, một nét văn hóa đẹp của doanh nghiệp mà mình là một thành viên.

3. Giao tiếp ứng xử với các quan hệ

Nhân viên phục vụ trên xe có mối quan hệ rộng với các tầng lớp cư dân, không chỉ là khách đi xe mà còn rộng hơn nhiều. bởi tính chất công việc, nhân viên phục vụ trên xe phải giao tiếp với lãnh đạo, với đồng nghiệp, với nhà chức trách, với người tham gia giao thông, với các đối tượng liên quan như (nhà hàng, cơ sở sửa chữa ô tô, người dân sống ven đường....), đặc biệt là quan hệ với người khuyết tật.

Thái độ giao tiếp ứng xử với mỗi giai tầng xã hội có khác nhau nhưng vì mục đích của việc ứng xử. nhân viên phục vụ trên xe luôn phải xác định rõ vị trí và vai trò của mình khi giao tiếp với một ai đó. Để định rõ vị trí, vai trò của mình trước hết căn cứ vào mối quan hệ giữa mình với đối tác, mối quan hệ được thực hiện theo mục đích của cuộc giao tiếp (tiếp xúc)

Khi mối quan hệ với lãnh đạo nhằm mục đích tiếp nhận nhiệm vụ và thi hành nhiệm vụ một cách tốt nhất, thì với vai trò, vị trí là người thực thi mệnh lệnh, cần phải hiểu được nội dung, thời hạn, phương pháp, thi hành và mục đích cần đạt được của nhiệm vụ đó.

Khi mối quan hệ là phục vụ thì vai trò, vị trí của mình là người tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ thực thi nhiệm vụ nhằm tạo cho họ sự hài lòng và thoải mái.

Đặc biệt, khi mối quan hệ là người tàn tật, thì vai trò, vị trí của mình là người bảo vệ, chỉ dẫn.

Khi mối quan hệ với nhà chức trách, thì vai trò, vị trí của nhân viên phục vụ trên xe là người đại diện doanh nghiệp thực thi trách nhiệm giải trình những nội dung mà nhà

chức trách cần biết, cần xem xét nhằm mục đích làm rõ mức độ, phạm vi của một hành vi vi phạm pháp luật, quy định của cơ quan quản lý Nhà nước, hoặc phải yêu cầu nhà chức trách có biện pháp bảo vệ khách và phương tiện – tài sản – tính mạng của nhân viên nhà xe.

Trước những mối quan hệ giao tiếp, người nhân viên phục vụ trên xe, dù ở vai trò nào cũng phải biết kìm chế, bình tĩnh, tìm cách, diễn đạt với lời lẽ rõ ràng nhằm làm cho người nghe người – đối tác, phải lắng nghe và ôn hòa hơn để có thái độ quan hệ đúng mực.

4. Những điều cần lưu ý khi giao tiếp.

Trang phục – đồng phục:

- ✘ Diện mạo, áo quần tạo ấn tượng quan trọng “Quen xem nhà, lạ xem quần áo”;
- ✘ Đầu tóc chỉnh tề, răng miệng thơm tho, quần áo bảnh bao để gây thiện cảm với đối tượng;
- ✘ Giày phải bóng sạch, tất phù hợp với màu quần áo;
- ✘ Luôn có khăn tay trong túi;
- ✘ Khóa thắt lưng cũng phải trang nhã;
- ✘ Không để lông mũi thò ra ngoài. Cạo râu sạch sẽ;
- ✘ Khử mùi hôi nách, giày;
- ✘ Cắt ngắn móng tay.

Phong thái – cử chỉ:

- ✘ Không chống nạnh, không ghé sát mặt mình vào người giao tiếp;
- ✘ Không đưa tay móc mũi, lấy đất trong móng tay;
- ✘ Không chống cằm;
- ✘ Bắt tay xiết chặt, không bóp mạnh làm đau người khác;
- ✘ Không bắt bằng tay trái;
- ✘ Mặt luôn vui vẻ, tươi cười.

Ngôn ngữ giao tiếp:

- ✘ Biết cách ăn nói như biết sử dụng vũ khí để chiến thắng;
- ✘ An nói lưu loát, nhẹ nhàng dễ thuyết phục người nghe;

- ✘ Nói cho người khác nghe;
- ✘ Đối tác trôi chảy sẽ đánh tan nghi ngờ của đối tác;
- ✘ Chìa khóa của cách nói là phải biết lắng nghe người đối thoại;
- ✘ Khi nghe phải chú tâm (đưa mắt chú ý) đến người đối thoại;
- ✘ Câu nói, câu hỏi, phải trả lời ngay, không để người ta chờ đợi, trong khi mình làm việc khác;
- ✘ Khi nói không gãi đầu, cấu tai; phải có cử chỉ nhã nhặn;
- ✘ Không được vừa nói với người đối thoại, vừa mỉm cười với người khác;
- ✘ Khi nói cần dùng điệu bộ (dáng điệu) minh họa, tăng sức thuyết phục;
- ✘ Lời lẽ phải rất lễ độ, lễ phép;
- ✘ Phải biết “ xin lỗi ” khi có sơ suất, vô ý...;
- ✘ Xưng hô đúng vai vế, tuổi tác;
- ✘ Khi đối thoại có căng thẳng, phải biết hài hước để giảm bớt;
- ✘ Không bao giờ tranh cãi, gắt gỏng với đối tác;
- ✘ Không vắng tục, không đệm những từ tục tĩu.

Giọng nói, âm điệu:

- ✘ Phát âm rõ ràng, rành mạch;
- ✘ Có ngữ điệu, có cường độ tăng, trầm;
- ✘ Không nói lí nhí trong miệng;
- ✘ Giọng điệu phải nhiệt tình, chân thật, cởi mở;
- ✘ Luôn phải luyện giọng nói, chuẩn bị cách nói, thuộc câu nói;
- ✘ Nói chậm và trịnh trọng để người nghe chú ý lắng nghe.
- ✘ Không gằn giọng ;
- ✘ Khi muốn người nghe chú ý thì nói nhanh hơn.

Từ ngữ:

- ✘ Dùng từ phai rõ ràng, dễ hiểu ;
- ✘ Không dùng từ lóng, từ địa phương, thổ ngữ dễ bị hiểu lầm;
- ✘ Không dùng từ khó hiểu;

- ⌘ Không dùng tiếng nước ngoài khi giao tiếp với người Việt;
- ⌘ Không dùng từ không nghiêm túc (từ nói xô), ví như anh trai, chị gái, bé cưng...

BÀI 3: MỘT SỐ QUY ĐỊNH VẬN CHUYỂN KHÁCH BẰNG ÔTÔ

Căn cứ Luật Giao thông đường bộ năm 2001, Nghị định 110/2006/NĐ-CP và các Quyết Định 34/2006/QĐ-BGTVT; 16/2007/QĐ- BGTVT, Vận chuyển khách bằng ô tô quy định cụ thể như sau:

I. MỘT SỐ QUY ĐỊNH CHUNG

1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. *Phần đường xe chạy* là phần đường bộ được sử dụng cho các phương tiện giao thông qua lại
- 1.2. *Làn đường* là một phần của phần đường xe chạy được chia theo chiều dọc của đường, có bề rộng đủ cho xe chạy an toàn.
- 1.3. *Đường phố* là đường bộ trong đô thị gồm lòng đường và vỉa hè phố.
- 1.4. *Dải phân cách* là bộ phận của đường để phân chia mặt đường thành hai chiều xe chạy riêng biệt hoặc để phân chia phần đường của xe cơ giới và xe thô sơ. Dải phân cách gồm loại cố định và loại di động
- 1.5. *Đường cao tốc* là đường chỉ dành cho xe cơ giới chạy tốc độ cao, có dải phân cách chia đường cho xe chạy theo hai chiều ngược nhau riêng biệt và không giao cách cùng với đường khác.
- 1.6. *Phương tiện giao thông đường bộ* gồm phương tiện giao thông cơ giới đường bộ; phương tiện giao thông cơ giới thô sơ đường bộ.
- 1.7. *Phương tiện giao thông cơ giới đường bộ* (sau đây gọi tắt là xe cơ giới) gồm xe ô tô; máy kéo; xe mô tô hai bánh; xe mô tô ba bánh; xe gắn máy và các loại xe tương tự, kể cả xe cơ giới dùng cho người tàn tật.
- 1.8. *Người lái xe* là người điều khiển xe cơ giới.

2. Điều kiện tham gia giao thông của xe cơ giới

2.1. Ô tô đúng kiểu loại được phép tham gia giao thông phải đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng, an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường sau đây:

- a. Có đủ hệ thống hãm có hiệu lực;
- b. Có hệ thống chuyển hướng có hiệu lực
- c. Tay lái của xe ô tô ở bên trái của xe
- d. Có đủ đèn chiếu sáng gần và xa, đèn soi biển số, đèn báo hãm, đèn tín hiệu.
- e. Có bánh lốp đúng kích cỡ và đúng tiêu chuẩn kỹ thuật của từng loại xe.
- f. Bảo đảm tầm nhìn cho người điều khiển.
- g. Kính chắn gió, kính cửa phải là kính an toàn.
- h. Có còi, với âm lượng đúng tiêu chuẩn
- i. Có đủ bộ phận giảm thanh, giảm khói
- j. Các kết cấu phải đủ độ bền và đảm bảo bảo tính năng vận hành ổn định.

2.3 Xe cơ giới phải đăng ký và gắn biển số do cơ quan công an cấp.

2.3 Ô tô có niên hạn sử dụng phù hợp với Nghị định 23/2004/NĐ-CP ngày 13/10/2004 của chính phủ về quy định niên hạn sử dụng của ô tô tải và ô tô chở người và Nghị định 110/2006/NĐ-CP ngày 28/9/2006 của Chính phủ về điều kiện kinh doanh vận tải bằng ô tô.

3. Vận chuyển khách bằng ô tô

3.1 Hoạt động vận chuyển khách bằng ô tô là hoạt động có điều kiện theo qui định tại Nghị định 110/2006/NĐ-CP và được quản lý chặt chẽ để đảm bảo trật tự an toàn giao thông đường bộ.

3.2 Thời gian làm việc của lái xe ô tô trong một ngày không quá 10 giờ và không được lái xe liên tục quá 4 giờ.

3.3 Chủ phương tiện vận chuyển khách phải chấp hành các qui định sau đây:

- a. Các qui định về vận chuyển khách.
- b. Thực hiện đúng các lịch trình, hành trình vận tải đã được cơ quan quản lý tuyến xác nhận.
- c. Không giao xe cho người không đủ điều kiện để lái xe.

3.4 Người lái xe ô tô khách ngoài việc thực thực hiện các quy định tại khoản 3.3 còn phải chấp hành các quy định sau đây:

- a. Kiểm tra bảo đảm an toàn của xe trước khi xuất bến.
- b. Hướng dẫn khách ngồi đúng nơi quy định;
- c. Kiểm tra việc sắp xếp, chằng buộc hành lý, hàng hoá đảm bảo an toàn;
- d. Có biện pháp bảo vệ tài sản của khách đi xe, giữ trật trong xe;
- e. Phải đóng cửa lên xuống của xe trước và trong khi xe chạy;
- f. Đón khách, trả khách đúng nơi quy định ;
- g. Cấm vận chuyển hàng trái pháp luật;
- h. Cấm chở người trên nui và để người đu bám bên ngoài thanh xe;
- i. Cấm chở hàng ,nguy hiểm, hàng có mùi hôi thối, súc vật đang bị bệnh hoặc hàng có ảnh đến sức khoẻ của khách;
- j. Cấm chở khách, hành lý, hàng vượt quá trọng tải thiết kế của xe;
- k. Cấm để hàng trong khoang chở khách.

3.5 Khách đi xe phải chấp hành các quy định sau:

- a. Thực hiện đúng hướng dẫn của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe về chấp hành các quy định bảo đảm an toàn giao thông.
- b. Cấm mang theo hàng bị cấm vận chuyển.

4. Các hành vi bị nghiêm cấm

4.1 Đưa xe cơ giới không đảm bảo tiêu chuẩn an toàn kỹ thuật vào hoạt động trên đường bộ.

4.2 Thay đổi tổng hành, linh kiện, phụ kiện xe cơ giới để tạm thời đạt tiêu chuẩn kỹ thuật của xe khi kiểm định.

4.3 Đua xe, tổ chức đua xe trái phép.

4.4 Người lái xe và nhân viên phục vụ trên xe sử dụng chất ma túy.

4.5 Người lái xe đang điều khiển xe trên đường mà trong máu có nồng độ cồn vượt quá 80 miligam/100 mililít máu hoặc 40 mg/1lít khí thở hoặc có các chất kích thích khác mà pháp luật cấm sử dụng.

4.6 Người điều khiển xe cơ giới không có giấy phép lái xe theo quy định.

4.7 Điều khiển xe cơ giới chạy quá tốc độ quy định

4.8 Bấm còi và rú ga liên tục, bấm còi trong thời gian từ 22 giờ đến 5 giờ, bấm còi hơi, Sử dụng chiếu xa trong đô thị và khu dân cư, trừ các xe ưu tiên đang đi làm nhiệm vụ.

4.9 Chuyển tải hoặc các thủ đoạn khác để trốn tránh phát hiện xe chở quá.

4.10 Gây tai nạn rồi bỏ trốn để trốn tránh trách nhiệm.

II. QUY ĐỊNH VỀ VẬN CHUYỂN KHÁCH BẰNG ÔTÔ THEO TUYẾN CỐ ĐỊNH VÀ HỢP ĐỒNG

1. Giải thích từ ngữ

1.1 Tuyến vận tải khách là tuyến được xác định để xe ô tô khách vận chuyển khách đi từ một bến xe thuộc địa danh này đến một bến xe thuộc địa danh khác.

1.2 Hành trình chạy xe là tuyến vận tải khách được xác định cụ thể, có quy định điểm đi, điểm đến và các điểm dừng, đỗ xe ô tô vận tải khách thực hiện trong mỗi chuyến.

1.3 Lịch trình chạy xe của một chuyến xe vận chuyển khách là thời gian được xác định cho một hành trình chạy xe từ khi xuất phát đến khi kết thúc chuyến xe.

1.4 Biểu đồ chạy xe trên một tuyến vận tải khách là tổng hợp các lịch trình chạy xe của các chuyến xe vận tải khách tham gia khai thác trên tuyến trong một thời gian nhất định.

1.5 Vận tải khách theo tuyến cố định là vận chuyển khách có bến đi, bến đến là bến xe khách và xe chạy theo hành trình, lịch trình quy định.

1.6 Vận tải khách theo hợp đồng là vận tải khách không theo tuyến cố định, được thực hiện theo hợp đồng vận tải đã ký kết giữa người thuê vận tải và người vận tải.

1.7 Sổ nhật trình chạy xe là sổ cấp cho xe vận tải khách theo tuyến cố định để bến xe nơi đi, nơi đến xác nhận số lượng khách đi, đến bến và giờ xe ra, vào bến của từng chuyến xe.

1.8 Vé xe khách là hoá đơn bán sản phẩm vận tải của đơn vị vận tải khách.

2. Điều kiện kinh doanh vận tải khách bằng ô tô

a. Điều kiện chung

Có đăng đăng kí kinh doanh do cơ quan có thẩm quyền cấp, trong đó có loại hình kinh doanh vận tải bằng ô tô phù hợp với quy định tại điều 3 nghị định 110/2006/NĐ-CP.

Có số lượng, chất lượng xe phù hợp với loại hình kinh doanh theo phương án kinh doanh do doanh nghiệp xây dựng.

Người trực tiếp điều hành hoạt động vận tải của doanh nghiệp (lãnh đạo doanh nghiệp hoặc trưởng phòng điều hành vận tải) có trình độ chuyên môn chuyên ngành vận tải từ trung cấp trở lên.

Đảm bảo số lượng lái, nhân viên phục vụ trên xe phù hợp với phương án kinh doanh của doanh nghiệp, hộ kinh doanh.

Lái xe, nhân viên phục vụ trên xe phải có lý lịch rõ ràng, được chính quyền địa phương (cấp phường hoặc xã) xác nhận: có giấy chứng nhận sức khỏe đủ điều kiện lao động của cơ quan y tế có thẩm quyền; có hợp đồng lao động bằng văn bản với người sử dụng lao động.

Lái xe không phải là người đang trong thời gian cấm hành nghề theo quy định của pháp luật.

Nhân viên phục vụ trên xe đã được Hiệp hội Vận tải ô tô Việt Nam tổ chức tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ và cấp giấy chứng nhận tập huấn.

Có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc hợp đồng thuê vị trí đỗ xe ít nhất là 3 năm với diện tích phù hợp cho 1/3 số lượng xe của doanh nghiệp.

2.2 Điều kiện kinh doanh vận tải khách bằng ô tô theo tuyến cố định

- a. Là Doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật
- b. Đủ điều kiện quy định tại khoản 2.1 phần II.
- c. Ô tô có niên hạn sử dụng không quá quy định sau:

☛ *Cự ly trên 300km*

⌘ Không qua 15 năm đối với ô tô sản xuất để chở khách

⌘ Không quá 12 năm đối với ô tô chuyển đổi công năng trước ngày 01/01/2002 từ các loại khác thành ô tô chở khách.

☀ **Cự ly từ 300km trở xuống**

⌘ Không quá 20 năm đối với xe ô tô sản xuất để chở khách

⌘ Không quá 17 năm đối với ô tô chuyển đổi công năng trước ngày 01/01/2002 từ các loại xe khác thành ô tô chở khách.

2.3 Điều kiện kinh doanh vận tải khách bằng ô tô theo hợp đồng

Doanh nghiệp và hộ kinh doanh có đủ điều kiện sau mới được kinh doanh vận tải khách theo hợp đồng

- a. Đủ điều kiện quy định tại khoản 2.1 phần II
- b. Khi xe hoạt động phải có hợp đồng bằng văn bản ghi rõ thời gian, điểm đi, điểm đến, số lượng khách, giá cước và tuyến đường xe chạy. Hợp đồng vận chuyển khách theo quy định tại điều 15 bản quy định ban hành kèm theo Quyết định 16/2007/QĐ-BGTVT của bộ trưởng bộ giao thông vận tải.
- c. Ô tô có niên hạn sử dụng theo quy định tại điểm c khoản 2.2 phần II
- d. Xe vận tải khách theo hợp đồng phải có phù hiệu “ xe hợp đồng “ theo quy định tại điều 15 bản quy định ban hành kèm theo quyết định 16/2007/QĐ-BGTVT của Bộ trưởng Bộ GTVT

3. Quyền hạn và trách nhiệm của doanh nghiệp, lái xe và nhân viên phục vụ trên xe vận chuyển khách theo tuyến cố định

3.1 Quyền hạn của doanh nghiệp

- ⌘ Đưa xe đăng ký khai thác trên tuyến vào thực hiện biểu đồ chạy xe đã được cơ quan quản lý chấp thuận;
- ⌘ Cử đại diện có thẩm quyền dự và đóng góp ý kiến trong các hội nghị liên quan đến quản lý khai thác tuyến vận tải khách cố định khi có yêu cầu;
- ⌘ Được đăng ký màu sơn riêng, tên hoặc biểu tượng Doanh nghiệp, tuyến khai thác theo quy định của pháp luật;
- ⌘ Được khiếu nại, tố cáo các cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật.

3.2 Trách nhiệm của doanh nghiệp

- ✘ Bố trí xe đảm bảo chất lượng, số lượng đã đăng ký và thực hiện đúng biểu đồ chạy xe đã được cơ quan quản lý tuyến chấp thuận;
- ✘ Tổ chức chạy xe đúng hành trình, lịch trình đã quy định;
- ✘ Chuẩn bị đủ vé bán cho khách, bảo đảm mọi khách đi xe đều có vé;
- ✘ Thực hiện kê khai giá vé, niêm yết giá theo quy định;
- ✘ Giao cho lái xe hoặc nhân viên phục vụ trên xe “sổ nhật trình chạy xe” được Sở Giao thông vận tải (Giao thông công chính) cấp. Lệnh điều xe Doanh nghiệp và các loại giấy tờ cần thiết khác; hướng dẫn lái xe hoặc nhân viên phục vụ trên xe ghi đầy đủ các nội dung quy định trên giấy tờ mang theo;
- ✘ Bố trí lái xe là người có hồ sơ theo quy định và đã ký hợp đồng lao động với doanh nghiệp;
- ✘ Bố trí số lượng lái xe phù hợp với cự ly vận chuyển; làm thẻ cấp cho từng lái xe, (thẻ có dán ảnh của lái xe) và yêu cầu lái xe khi hoạt động phải đeo thẻ do doanh nghiệp cấp;
- ✘ Bố trí nhân viên phục vụ trên xe là người có hợp đồng lao động với doanh nghiệp

3.3 Lái xe và nhân viên phục vụ trên xe có các nhiệm vụ sau đây:

- ✘ Thực hiện đúng biểu đồ vận hành đã được phân công;
- ✘ Chạy đúng hành trình, lịch trình, đón hoặc trả khách đúng nơi quy định;
- ✘ Bố trí chỗ ngồi cho khách theo đúng số ghế đã ghi trên vé;
- ✘ Thu tiền của khách các quy định đi xe, giúp đỡ khách là người tàn tật, người già, phụ nữ có thai hoặc có con nhỏ;
- ✘ Không chuyển nhượng khách dọc đường;
- ✘ Nhân viên phục vụ trên xe phải có Hiệp hội Vận tải ô tô Việt Nam tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ theo quá trình thống nhất và được cấp “giấy chứng nhận tập huấn”; mang theo giấy chứng nhận tập huấn khi làm nhiệm vụ.

3.4 Quyền hạn và trách nhiệm của khách đi xe trên tuyến vận tải khách cố định.

Quyền hạn

- a. Được miễn cước 10kg hành lý xách tay nhỏ gọn.

- b. Được yêu cầu bồi thường những thiệt hại về người, hành lý mang theo do lái xe, nhân viên phục vụ trên xe gây ra.
- c. Được góp ý kiến trực tiếp hoặc gián tiếp với lái xe, nhân viên phục vụ trên xe và Doanh nghiệp vận tải, Doanh nghiệp kinh doanh khai thác bến xe.

Trách nhiệm

- a. Đi xe phải có vé; lên, xuống xe tại bến xe hoặc các trạm nghỉ, bến dừng xe khách đã được quy định.
- b. Chấp hành sự hướng dẫn của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe;
- c. Không mang theo hàng cấm, hàng dễ cháy nổ, hàng có mùi tanh hôi; súc vật là hàng hoá.

4. Bến xe với việc vận chuyển khách theo tuyến cố định

4.1 Trách nhiệm, quyền hạn của Ban quản lý bến xe

Ban quản lý bến xe thực hiện quyền kiểm tra, giám sát, việc chấp hành các quy định về vận tải hành khách bằng ô tô trong bến xe như:

- ⌘ Kiểm tra việc chấp hành các quy định về vận tải bến xe;
- ⌘ Phối hợp với chính quyền địa phương và các cơ quan có liên quan trong việc kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm tại bến xe theo quy định của pháp luật.

4.2 Trách nhiệm, quyền hạn của đơn vị kinh doanh, khai thác bến xe đối với Doanh nghiệp vận tải và khách đi xe.

- ⌘ Ký hợp đồng với Doanh nghiệp vận tải để thực hiện việc đón trả khách tại bến xe theo quy định của cơ quan quản lý tuyến và các hợp đồng dịch vụ phục vụ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe và các dịch vụ kỹ thuật;
- ⌘ Được từ chối phục vụ khi Doanh nghiệp vận tải vi phạm các quy định tại điều 15 bản quy định ban hành kèm theo quyết định 08/2005/QĐ-BGTVT, khi đó Doanh nghiệp bến xe phải báo cáo cơ quan quản lý tuyến bằng văn bản;
- ⌘ Xác định “ Sổ nhật trình chạy xe “;
- ⌘ Bảo đảm trật tự an toàn; vệ sinh cho khách và xe trong bến;
- ⌘ Chấp hành các quy định về quản lý bến xe và bến xe và chịu sự kiểm tra, kiểm soát của cơ 7 quan quản lý nhà nước;

- ⌘ Giữ gìn trật tự, an ninh, ngăn chặn các hành vi gây mất trật tự, mỹ quan và vệ sinh môi trường tại bến xe; đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý những hành vi vi phạm tại bến xe và được yêu cầu bồi thường thiệt hại do những hành vi đó gây ra.

4.3 Trách nhiệm và quyền hạn của doanh nghiệp vận tải tại bến xe

- ⌘ Chấp hành các qui định liên quan đến vận tải khách bằng ô tô và các qui định khác có liên quan đến trật tự an toàn tại bến xe;
- ⌘ Thực hiện hợp đồng đã ký với đơn vị kinh doanh, khai thác bến xe . Trực tiếp bán vé cho xe của Doanh nghiệp có hoạt động vận tải khách tại bến xe hoặc uỷ thác cho đơn vị kinh doanh, khai thác bến xe bán vé cho khách đi xe của Doanh nghiệp mình;
- ⌘ Bố trí đủ và đúng số xe bảo đảm chất lượng đã được cơ quan quản lý tuyến chấp thuận đưa vào hoạt động tại bến xe;
- ⌘ Tổ chức thực hiện đúng hành trình , lịch trình vận tải khách trên tuyến;
- ⌘ Đón trả khách đúng vị trí quy định trong phạm vi bến xe.

4.4 Trách nhiệm và quyền hạn của khách tại bến xe

- a. Chấp hành sự hướng dẫn của đơn vị kinh doanh khai thác bến xe , lái xe , nhân viên phục vụ trên xe và những quy định khác của nhà nước tại bến xe.
- b. Không mang theo những hàng hoá nhà nước cấm lưu thông.
- c. Được yêu cầu bán vé theo đúng giá quy định và bố trí chỗ ngồi trên ô tô theo đúng số ghế đã ghi trên vé, được mang theo hành lý nhỏ gọn đến 10kg miễn cước và được xếp hàng hoá đã mua vé cước lên ô tô theo hướng dẫn.
- d. Khi không có nhu cầu đi;được trả lại vé trước khi chuyển xe đó làm thủ tục xuất bến ít nhất là 30 phút và được hoàn lại 90% số tiền ghi trong vé.

5. Quyền và trách nhiệm của Doanh nghiệp, Hộ kinh doanh vận tải khách bằng ô tô và bằng bên thuê vận tải theo hợp đồng.

5.1 Quyền hạn của hộ Doanh nghiệp và Hộ kinh doanh

- ⌘ Đưa những xe đã đăng ký vào khai thác hợp đồng vận tải khách.
- ⌘ Được thu tiền vận chuyển theo thỏa thuận ghi trong hợp đồng

5.2 Trách nhiệm của Doanh nghiệp và hộ kinh doanh

- ⌘ Chỉ được vận chuyển khách sau khi đã đăng ký hợp đồng vận chuyển
- ⌘ Thực hiện đầy đủ những cam kết với người thuê vận tải đã đăng ký trong hợp đồng
- ⌘ Bố trí nhân viên phục vụ trên xe đối với những xe từ 30 chỗ ngồi trở lên; nhân viên phục vụ trên xe là những người đã có hợp đồng lao động với Doanh nghiệp; hộ kinh doanh;
- ⌘ Nhân viên phục vụ trên xe phải được Hiệp hội Vận tải ô tô Việt Nam tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ theo giáo trình thống nhất và được cấp giấy chứng nhận tập huấn nhân viên phục vụ trên xe vận chuyển khách, mang theo giấy chứng nhận tập huấn khi làm nhiệm vụ.

5.3 Quyền và trách nhiệm của bên thuê vận tải

Bên thuê vận tải được yêu cầu bên vận tải thực hiện đầy đủ những nội dung đã cam kết trong hợp đồng vận tải và phải chịu trách nhiệm thực hiện đầy đủ những điều đã ký với bên vận tải.

III. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ VẬN TẢI KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT.

1. Giải thích từ ngữ

- 1.1 *Vận tải khách công cộng bằng xe buýt* là hoạt động vận tải khách bằng ô tô theo tuyến cố định có các điểm dừng đón, trả khách và xe chạy theo biểu đồ vận hành.
- 1.2 Tuyến xe buýt đô thị là tuyến xe buýt có điểm đầu, điểm cuối tuyến trong đô thị.
- 1.3 Tuyến xe buýt nội tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nối các thành phố, thị xã, huyện, khu công nghiệp, khu du lịch.
- 1.4 Tuyến xe buýt lân cận là tuyến xe buýt có lộ trình đi từ các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đến các tỉnh lân cận, các khu công nghiệp, khu du lịch (điểm đầu, điểm cuối và lộ trình của 1 tuyến không vượt quá 2 tỉnh, thành phố; nếu điểm đầu hoặc điểm cuối thuộc đô thị loại đặc biệt thì tuyến không vượt quá 3 tỉnh thành phố).

- 1.5 *Xe buýt* là ô tô chở khách có thiết kế từ 17 ghế trở lên và có diện tích sàn dành cho khách đứng (diện tích sàn dành cho 1 khách là 0,125 m²) theo tiêu chuẩn quy định.
- 1.6 *Điểm dừng xe buýt* là những vị trí buýt phải dừng để đón hoặc trả khách theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.
- 1.7 *Điểm đầu, điểm cuối* của từng tuyến xe buýt là nơi bắt đầu, kết thúc của 1 hành trình xe chạy trên 1 tuyến.
- 1.8 *Kết cấu hạ tầng phục vụ xe buýt*: Ngoài hệ thống kết cấu hạ tầng phục vụ chung cho việc hoạt động của các phương tiện cơ giới và người đi bộ; còn có làn đường xe buýt hoạt động, đường dành riêng, đường ưu tiên cho xe buýt, nhà chờ xe buýt, biển báo và các vạch sơn tại điểm dừng, bãi đỗ dành cho xe buýt, các công trình phụ trợ phục vụ hoạt động khai thác vận tải khách công cộng bằng xe buýt.
- 1.9 *Biểu đồ chạy xe buýt trên 1 tuyến* là tổng hợp các lịch trình chạy xe của các tuyến xe tham gia vận chuyển trên tuyến trong một thời gian nhất định.
- 1.10 *Vé lượt* là chứng từ để khách sử dụng đi một lượt trên một tuyến xe buýt.
- 1.11 *Vé tháng* là chứng từ để khách sử dụng đi lại thường xuyên trong tháng trên một hoặc nhiều tuyến xe buýt.
- 1.12 *Người tàn tật* là những người bị khiếm khuyết một hay nhiều bộ phận cơ thể hoặc chức năng, biểu hiện dưới những dạng tật khác nhau, làm suy giảm khả năng hoạt động, khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp gặp nhiều khó khăn.

2. Điều kiện vận tải khách bằng xe buýt.

- 2.1 Là Doanh nghiệp được thành lập theo qui định của pháp luật.
- 2.2 Đủ điều kiện quy định tại khoản 2.1 phần II
- 2.3 Ô tô từ 7 chỗ chở lên và có diện tích sàn xe dành cho khách đứng là 1,25m² một người, có màu sơn đặc trưng được đăng ký với Sở giao thông vận tải (giao thông công chính) có liên quan.

- 2.4 Có đủ số phương tiện bảo đảm hoạt động vận tải buýt theo biểu đồ vận hành do Sở Giao thông vận tải (giao thông công chính) quy định và đăng ký với Sở Giao thông vận tải (giao thông công chính).
- 2.5 Ô tô có niên hạn sử dụng theo qui định sau:
 - ⌘ Không quá 20 năm đối với ô tô sản xuất để chở khách;
 - ⌘ Không quá 17 năm đối với ô tô chuyển đổi công năng trước ngày 01 tháng 01 năm 2002 từ các loại xe khác thành ô tô chở khách.
- 2.6 Được ủy ban nhân dân các tỉnh thành phố trực thuộc TW hoặc cơ quan quản lý nhà nước về giao thông vận tải được ủy quyền tại địa phương chấp thuận tham gia hoạt động vận tải khách bằng xe buýt.
- 2.7 Nhân viên phục vụ trên xe buýt phải được Hiệp hội Vận tải ô tô Việt Nam tổ chức tập huấn.

3. Đặc điểm cơ bản của vận tải khách công cộng bằng xe buýt.

- 3.1 Điểm đầu, điểm cuối tuyến không bắt buộc là các bến xe.
- 3.2 Trên tuyến có các điểm quy định cho xe buýt dừng đón, trả khách.
- 3.3 Ngoài vé lượt bán cho khách đi một lần trên một tuyến; có bán vé tháng để khách đi thường xuyên trong một tháng trên một hoặc nhiều tuyến xe buýt.
- 3.4 Khách đi xe buýt chỉ được mang theo hành lý xách tay không quá 10 kg và diện tích của hành lý xách tay chiếm nhiều nhất là 0,10m² sàn xe.

4. Quy định đối với xe buýt.

- 4.1 Bảo đảm điều kiện tham gia giao thông của xe cơ giới đường bộ.
- 4.2 Có màu sơn đặc trưng được đăng ký với Sở Giao thông vận tải (giao thông công chính) liên quan.
- 4.3 Phải niêm yết số hiệu, điểm đầu, điểm cuối của tuyến lên kính xe phía trước góc bên phải của người lái; bên dưới kính xe phía sau hoặc phía ngoài hai bên thành xe phải niêm yết bảo đảm đọc được từ phía ngoài xe.

4.4 Mặt ngoài của thân xe phải niêm yết giá vé và số điện thoại của đơn vị khai thác tuyến; bên trong xe phải niêm yết sơ đồ tuyến, nội quy phục vụ và số điện thoại của đơn vị vận tải khách công cộng bằng xe buýt ở những vị trí phù hợp để khách dễ nhận biết.

4.5 Bảo đảm yêu cầu kỹ thuật quy định tại tiêu chuẩn ngành 22TCN302-06 của Bộ GTVT ban hành ngày 02/03/2006.

4.6 Đối với xe phục vụ người tàn tật phải bảo đảm các yêu cầu kỹ thuật riêng được quy định tại phần II tiêu chuẩn ngành 22TCN302-06.

5. Trách nhiệm, quyền hạn của Doanh nghiệp, lái xe và nhân viên phục vụ trên xe và khách đi xe.

5.1 Trách nhiệm, quyền hạn của Doanh nghiệp thực hiện vận tải khách công cộng bằng xe buýt

- ✘ Đăng kí theo quy định
- ✘ Bố trí đủ số lượng xe kề ca xe dự phòng theo đúng chủng loại; thực hiện đúng hành trình, biểu đồ được duyệt.
- ✘ Thực hiện đúng hợp đồng khai thác tuyến xe buýt đã đăng ký với cơ quan quản lý tuyến xe buýt.
- ✘ Phổ biến, hướng dẫn và thường xuyên nhắc nhở lái xe, nhân viên phục vụ trên xe thực hiện đúng các quy định về vận tải khách bằng xe buýt, đồng thời xử lý nghiêm những vi phạm của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe.
- ✘ Chịu trách nhiệm trước Sở Giao thông vận tải (giao thông công chính) về các hoạt động trên tuyến đã được phân công thực hiện.
- ✘ Thực hiện báo cáo theo đúng quy định của Sở Giao thông vận tải (giao thông công chính).
- ✘ Lập kế hoạch để nhân viên phục vụ trên xe được Hiệp Hội Vận tải Việt Nam tổ chức tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ.
- ✘ Đăng ký mẫu thẻ và mẫu đồng phục của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe với Sở Giao thông vận tải (giao thông công chính).
- ✘ Được hỗ trợ về tài chính theo quy định hiện hành.

- ⌘ Quản lý về sử dụng kinh phí trợ giá của nhà nước (nếu có) đúng quy định.

5.2 Trách nhiệm của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe:

- ⌘ Lái xe phải có đủ điều kiện của người lái xe cơ giới khi tham gia giao thông đường bộ và thực hiện đúng quy định vận chuyển hành khách bằng ô tô theo khoản 3 phần I giáo trình tập huấn này.
- ⌘ Nhân viên phục vụ trên xe phải có thái độ lịch sự, bán vé đúng giá quy định, giao vé cho khách đi xe.
- ⌘ Lái xe và nhân viên phục vụ trên xe buýt phải đeo thẻ tên, mặc đồng phục theo đúng mẫu doanh nghiệp đã đăng ký, nắm vững những quy định về vận tải khách, có các điểm dừng để khách lên, xuống xe an toàn.
- ⌘ Lái xe và nhân viên phục vụ trên xe phải giúp đỡ người tàn tật đặc biệt là người tàn tật bị hạn chế về khả năng vận động, người già trẻ em, phụ nữ có thai hoặc có con nhỏ khi lên xuống xe buýt.
- ⌘ Không nhận chở hàng hoá cồng kềnh, chất dễ cháy nổ, hàng hôi tanh, động vật sống là hàng hóa trên xe.
- ⌘ Nhân viên phục vụ trên xe buýt phải được Hiệp Hội vận tải ô tô tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và được cấp giấy chứng nhận.

5.3 Quyền và trách nhiệm của khách đi xe buýt

Quyền của khách đi xe

- Khách đi xe buýt được nhà nước hỗ trợ kinh phí thông qua việc quy định giá về phù hợp với thu nhập chung của người dân từng địa phương.
- Hành khách được mang theo hành lý xách tay không quá 10 kg và diện tích của hành lý mang theo chiếm tối đa 0,10m² sàn xe.
- Được cung cấp thông tin về các tuyến xe buýt.
- Được bồi thường thiệt hại về vật chất đối với những thiệt hại do lái xe hoặc nhân viên phục vụ trên xe ra theo quy định của pháp luật.
- Được đồng ý về những vấn đề liên quan đến hoạt động vận tải công cộng bằng xe buýt trẻ em dưới 7 tuổi đi cùng người lớn được miễn mua vé xe.
- Yêu cầu nhân viên phục vụ đưa vé xe buýt khi đã trả tiền.

Trách nhiệm của khách đi xe buýt

- a. Khách đi xe buýt phải mua vé và xuất trình vé khi nhân viên kiểm soát yêu cầu.
- b. Chấp hành nội quy đi xe buýt, tuân thủ theo sự hướng dẫn của lái xe. Trường hợp khách vi phạm nội quy làm thiệt hại đến người khác phải bồi thường theo quy định của pháp luật;
- c. Khách đi xe không được mang theo các loại hàng hóa kém lưu thông, hàng công kênh, hàng tanh hôi, chất dễ cháy nổ và động vật sống là hàng hóa.
- d. Giữ vệ sinh trên xe buýt và tại các điểm dừng, đỗ, nhà chờ xe buýt.
- e. Giúp đỡ và nhường ghế ngồi trên xe buýt cho khách đi xe là người tàn tật, người già, phụ nữ có thai và có con nhỏ.

BÀI 4: NGHIỆP VỤ ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE BUÝT

I. MỘT SỐ KHÁI NIỆM NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE KHÁCH CẦN HIỂU

1. Quan niệm trước đây về an toàn lao động.

Những năm trước đây về nhân viên phục vụ trên xe không phải là một nghề mà vẫn gọi họ bằng cái tên “ lơ xe”, “phụ xe...” Vì vậy mọi người cho rằng lơ xe, phụ xe không cần biết nghiệp vụ và cũng không cần đào tạo. Trong thời kỳ trước năm 1990, khi các doanh nghiệp vận tải đang là doanh nghiệp nhà nước, công tác vận tải được tổ chức quản lý và điều hành tập trung, sở hữu tài sản thuộc nhà nước, các doanh nghiệp có tuyển dụng nhân viên phục vụ trên xe và được quản lý chặt chẽ lao động theo quy chế của doanh nghiệp. Nhưng từ khi các doanh nghiệp chuyển sang cơ chế khoán và do mô hình tổ chức doanh nghiệp vận tải chưa phù hợp đặc biệt là loại hình doanh nghiệp tổ chức và hoạt động theo mô hình HTX dịch vụ hỗ trợ đr61n nay, việc sử dụng “ lơ xe”, “phụ xe” không được các doanh nghiệp quan tâm. Có một số ít doanh nghiệp quan tâm. Có một số ít doanh nghiệp lớn và một số doanh nghiệp tư nhân mới được thành lập quan tâm tới tuyển dụng và biên chế phụ xe trong danh sách, số lao động này được tiếp nhận và đào tạo cơ bản và thực hiện tốt nhiệm vụ của nhân viên phục vụ trên xe. Còn lại hầu hết phụ xe là lao động tự do do lái xe tự nhận, nên thực tế

có nhiều lái xe khi hoạt động trên đường là những người mắc các tệ nạn xã hội, thậm chí có những đối tượng đã có tiền án, tiền sự và đã không ít những phụ xe vi phạm pháp luật ngay đối với hành khách đi trên xe. Nguyên nhân của những tồn tại trên là do người làm nhiệm vụ trên xe không được đào tạo nghiệp vụ và vì vậy không hiểu biết về nghiệp vụ của mình.

2. Nhân viên phục vụ trên xe

Theo Nghị định số 205/2004/NĐ-CP của Chính phủ ngày 14 tháng 12 năm 2004 về việc quy định hệ thống thang bảng lương và chế độ phụ cấp lương trong các công ty nhà nước; nhân viên phục vụ trên xe là một nghề có hệ số lương được quy định tại Nhóm III Mục 1 Bảng B.13 với 5 bậc lương.

Như vậy nhân viên phục vụ trên xe phải được xác định là một nghề cụ thể có những nghiệp vụ nhất định và phải được đào tạo trong quá trình hoạt động và phải được thi nâng bậc. Theo quy định tại Nghị định 110/2006/NĐ-CP về điều kiện kinh doanh vận tải bằng ô tô quy định nhân viên phục vụ trên xe phải là người có hợp đồng lao động với doanh nghiệp hoặc với hộ kinh doanh và phải được tập huấn và cấp giấy chứng nhận theo quy định của Bộ GTVT.

Phục vụ trên xe là một nghệ thuật – bán một sản phẩm đặc thù đó là dịch vụ vận tải.

Người sử dụng dịch vụ (khách đi xe) cần sự hướng dẫn, tư vấn, nên cần thiết có người phục vụ.

Người phục vụ là người bán sản phẩm dịch vụ có tư duy, có đầu óc phán đoán, hiểu biết tâm lý người sử dụng dịch vụ.

Doanh nghiệp vận tải khách bằng ô tô không bán cho khách 01 vé đi xe, mà bán cho khách một sự phục vụ hoàn hảo trên xe (ngồi thoải mái, ăn vừa ý, đối xử tế nhị...)

Người phục vụ trên xe phải biết giữ uy tín doanh nghiệp, luôn nghĩ cách để vừa lòng khách, để khách tiếp tục trở lại sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp mình.

Người phục vụ trên xe phải biết cách nói năng có lý lẽ đề thuyết phục người nghe, quả quyết tư tin, có chính kiến để phản bác những ý kiến sai, luôn tập dượt suy nghĩ, chuẩn bị các tình huống xảy ra như khi phương tiện xảy ra sự cố kỹ thuật, xử lý tình huống khi xe bị tai nạn.

Phải biết làm những gì để khách nhận biết những ưu việt của sản phẩm dịch vụ mà doanh nghiệp mình bán ra, biết được cái lợi mà khách được hưởng khi sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.

Do đó, nhân viên phục vụ trên xe ô tô chở khách cần thông thạo nghiệp vụ củ mình. Tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ trên xe ô tô xe khách là – vận chuyển khách an toàn “đi đến nơi, về đến chốn” đúng thời gian quy định – sự hài lòng của khách trên suốt hành trình vận chuyển.

3. Các khái niệm liên quan đến người tàn tật

3.1. Người khuyết tật

“Người tàn tật (người khuyết tật) theo quy định của pháp lệnh này không phân biệt nguồn gốc gây ra tàn tật là người bị khiếm khuyết một hay nhiều bộ phận cơ thể hoặc chức năng biểu hiện dưới dạng tật khác nhau, làm suy giảm khả năng hoạt động khiến cho lao động, học tập gặp nhiều khó khăn”.(Pháp lệnh của uỷ ban thường vụ Quốc Hội số 06/1998/PL-UPTVQH10 ngày 30/07/1998 về người tàn tật)

Các dạng tật chủ yếu của người khuyết tật ở Việt Nam :

- ⌘ Khuyết tật vận động: như người bị cụt các chi, người bị bệnh bại liệt, dị tật bẩm sinh ở chân, tay và cơ thể và các dị tật bẩm sinh khác làm cho những người này có khó khăn về đi lại về vận động.
- ⌘ Khuyết tật thị giác: là những người mắt kém, bị hư hỏng cả hai mắt, và hoàn toàn không nhìn thấy.
- ⌘ Khuyết tật thính giác: là những người bị nặng tai, hay hoàn toàn không nghe thấy gì và do đó cũng không nói được.
- ⌘ Khuyết tật ngôn ngữ
- ⌘ Khuyết tật trí tuệ và thần kinh
- ⌘ Các dạng khuyết tật khác

Hai dạng tật chiếm tỷ trọng cao nhất là khuyết tật vận động chiếm 29,41% và khuyết tật liên quan thần kinh và trí tuệ là 16,82% , tiếp đến là trí tuệ về thị giác 13,84%, còn lại là các dạng khuyết tật khác đều ở mức dưới 10% so với tổng số người tàn tật.

3.2. Giao thông tiếp cận

Giao thông tiếp cận là xây dựng điều kiện giao thông thuận tiện, phổ thông, hoà nhập và dễ dàng tiếp cận sẽ mang lại lợi ích không chỉ cho người khuyết tật mà còn cho những đối tượng khác của xã hội như người cao tuổi, phụ nữ có thai và những cha mẹ có con đi cùng. Giao thông tiếp cận bao gồm các nội dung:

- ⌘ Dịch vụ giao thông công cộng thành phố, bao gồm phương tiện giao thông thành phố như xe ô tô khách thành phố, xe ô tô taxi, tàu điện, tàu điện ngầm; Các tiến trình điều hành liên quan (vé, thông tin tuyến đi); Nghiên cứu thiết kế tiếp cận (các phương tiện vận tải, điểm đến, điểm đỗ).
- ⌘ Dịch vụ giao thông liên thành phố, liên tỉnh, liên Quốc gia, Quốc tế bằng xe ô tô khách thành phố, xe ô tô khách liên tỉnh, tàu đường sắt, tàu thủy và máy bay.
- ⌘ Phương tiện giao thông cá nhân (xe ô tô, xe mô tô ba bánh, xe lăn có động cơ hoặc chạy điện, xe lăn tự đẩy, xe lắc, xe lăn có người đẩy, gậy batoong, khung đỡ đi lại, chân giả/ nẹp chỉnh hình).
- ⌘ Cơ sở hạ tầng dành cho khách (cơ sở hạ tầng cho khách bộ hành, bến xe, nhà xe, cảng thủy, bến thủy, trạm nghỉ, điểm dừng đỗ, các thông tin đi lại cho người khiếm khuyết về giác quan, trí tuệ hoặc ngôn ngữ).

** Ngoài ra, giao thông tiếp cận còn được thể hiện qua một dòng các dịch vụ chuyên dụng:*

- ⌘ Các dịch vụ giao thông công cộng chuyển tiếp (Đường bộ, Đường sắt...) có khả năng tiếp cận đối với những người sử dụng xe lăn, người khuyết tật vận động, người cao tuổi.
- ⌘ Các tuyến dịch vụ dùng cho xe buýt nhỏ sàn thấp tiếp cận, đặc biệt là các tuyến gần nơi ở của người khuyết tật và người cao tuổi, các điểm chăm sóc sức khỏe, nơi bán hàng và những địa điểm thông dụng khác.
- ⌘ Các dịch vụ bằng xe ô tô tiếp cận với những trợ giúp cho người sử dụng, nhằm hỗ trợ cho nhóm người cao tuổi và người bị hạn chế về vận động. Các dịch vụ đến tận nhà như điện thoại gọi xe ô tô buýt công đồng, xe ô tô taxi, xe tình nguyện cho những khách có nhu cầu trợ giúp.

3.3. Các văn bản pháp luật quy định về giao thông tiếp cận hiện nay tại Việt Nam

- ⌘ Luật giao thông đường bộ: Điều 3, Điều 21, Điều 31, Điều 40.

- ✘ Luật đường sắt: Điều 21, Điều 43, Điều 97
- ✘ Luật Giao thông đường thủy nội địa: Điều 11
- ✘ Pháp lệnh về người tàn tật ngày 30/07/1998 thị số 01/2006/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ.
- ✘ Chỉ thị số 03/2006/CT-BGTVT của Bộ Giao thông vận tải.
- ✘ Quyết định số 08/ 2005/QĐ-BGTVT ngày 10/01/2005.
- ✘ Quyết định số 34/2006/QĐ-BGTVT.
- ✘ Văn bản số 4571/GTVT-CGD của Bộ GTVT.
- ✘ Tiêu chuẩn ngành 22TCN 302-06 ô tô khách thành phố- yêu cầu kỹ thuật có một phần quy định về ô tô khách tiếp cận.
- ✘ Tiêu chuẩn ngành 22TCN 347-06 Toa xe đường sắt – yêu cầu kỹ thuật khi sản xuất lắp ráp mới.
- ✘ Văn bản số 2190/UBND-ĐT của UBND TP Hồ Chí Minh về việc miễn phí đi xe buýt trên địa bàn Thành phố đối với người tàn tật;
- ✘ Quyết định số 4813/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân TP Hà Nội về việc thí điểm miễn vé xe buýt cho thương binh và người tàn tật.

3.4. Nghiệp vụ của nhân viên phục vụ trên xe khách, xe buýt bao gồm:

- ✘ Nghiệp vụ nhận lệnh vận chuyển
- ✘ Nghiệp vụ bán vé
- ✘ Nghiệp vụ đón, trả khách
- ✘ Nghiệp vụ nghỉ ngơi và thanh toán vé
- ✘ Nghiệp vụ sắp xếp hành lý trên xe
- ✘ Nghiệp vụ bảo đảm an toàn trong quá trình vận chuyển
- ✘ Nghiệp vụ phục vụ khách trên xe
- ✘ Nghiệp vụ chăm sóc kỹ thuật xe.

II. NGHIỆP VỤ CỦA NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE KHÁCH

Đặc thù của hoạt động kinh doanh vận tải khách là hoạt động cung cấp dịch vụ cho khách, sản phẩm của hoạt động là sự di chuyển khách từ điểm này đến điểm khác. Vận tải khách bằng ô tô nói chung, đối tượng phục vụ là con người trên các

phương tiện đường bộ, yêu cầu chung với khách đi xe là chất lượng của dịch vụ vận tải, được đánh giá theo hai tiêu chí chính là:

- ✘ Vận chuyển khách an toàn từ nơi đi đến nơi đến theo đúng thời gian qui định.
- ✘ Sự hài lòng của khách đi xe trên suốt hành trình vận chuyển.
- ✘ Để thực hiện được đúng nhiệm vụ của mình với khách đi xe được hoàn chỉnh, nhân viên phục vụ trên xe phải hiểu biết những nhiệm vụ cụ thể đối với người ngồi trên xe ô tô chiếc xe tô chở người.

1.Nghiệp vụ của nhân viên phục vụ trên xe đối với người đi xe

1.1. Nghiệp vụ chung với khách đi xe trên cá hình thức vận tải

- ✘ Mở cửa đón khách lên xe:căn cứ thời gian xuất bến của mỗi chuyến xe quy định trong biểu đồ vận hành hoặc trong hợp đồng vận chuyển, nhân viên phục vụ trên xe phải có mặt mở cửa đón khách lên xe trước giờ khởi hành từ 05 đến 10 phút.
- ✘ Khi chuẩn bị đón khách cần quan sát nếu thấy đối tượng cần quan tâm hỗ trợ như người tàn tật, người già, phụ nữ có thai hoặc có con nhỏ phải chủ động hoặc đề nghị khách đi xe hỗ trợ đưa các đối tượng này lên xe trước, phải đặc biệt quan tâm đến đối tượng đi xe là người tàn tật ngồi trên xe lăn.
- ✘ Kiểm tra số lượng khách trên xe, đối chiếu với lượng khách theo số vé bán ra hoặc theo hợp đồng vận chuyển, nếu thiếu hoặc thừa khách phải có biện pháp giải quyết.
- ✘ Kiểm tra việc chằng buộc hành lý của khách, nếu phát hiện không an toàn phải chằng buộc lại. Trường hợp phát hiện các loại hành lý không được phép chở như chất dễ cháy, dễ nổ, hàng hôi thối... phải yêu cầu đưa xuống xe, kiên quyết không chở. Trường hợp cần thiết phải báo cơ quan chức năng sở tại phối hợp xử lý.
- ✘ Thông báo đến khách đi xe đầy đủ những nội dung cần thiết trên hành trình và các tiêu chí phục vụ (nếu có) như :
 - ✘ Những điểm dừng đón khách, các điểm dừng dọc đường...
 - ✘ Đặc điểm tuyến đường xe sẽ đi qua.

☘ Các dịch vụ khách được hưởng trong suốt hành trình, theo phương án chạy xe với các tuyến cố định, hoặc theo điều khoản đã được quy định trong hợp đồng.

- ⌘ Phục vụ khách những dịch vụ theo quy định tại những thời điểm hợp lý theo phương án chạy xe đã xây dựng với các chuyến xe hoạt động tuyến cố định và theo đúng nội dung quy định và theo hợp đồng đối với chuyến xe hợp đồng.

Ví dụ: Trong phương án chạy xe các chuyến xe cố định chất lượng cao trong trong phương án chạy xe quy định đơn vị vận tải phải đảm bảo phục vụ khăn lạnh (nóng), nước uống và các bữa ăn chính, phụ trong suốt hành trình; nhiệm vụ củ nhân viên phục vụ trên xe buýt phải căn cứ thời gian cụ thể, để phục vụ khách các nội dung cụ thể nêu trên. Hoặc với trường hợp xe hợp đồng hai bên thỏa thuận bên vận tải đảm nhận các dịch vụ thì nhân viên phục vụ trên xe phải thực hiện đúng các nội dung trong hợp đồng đã thỏa thuận.

- ⌘ Ngoài những dịch vụ nói trên nhân viên phục vụ trên xe phải tiếp nhận những yêu cầu có thể đáp ứng được thì thống nhất với khách để phục vụ, những yêu cầu của khách vượt quá khả năng của mình thì phải có trách nhiệm giải thích để khách hiểu và thông cảm.

- ⌘ Xử lý những yêu cầu của khách khi cần xuống xe trên dọc đường:

☘ Những điểm đỗ, dừng để khách xuống xe đã nằm trong phương án chạy xe hoặc được ghi trong hợp đồng vận chuyển. Khi đến các điểm này nhân viên phục vụ trên xe có nhiệm vụ thông báo để khách trên xe biết và những người có nhu cầu chuẩn bị khi xuống xe và thông báo cho lái xe dừng xe để khách xuống.

☘ Trong trường hợp có khách cần xuống xe dọc đường ngoài những điểm dừng đỗ quy định trong hành trình, nhân viên phục vụ trên xe cần quan sát kỹ nếu thấy có thể dừng, đỗ thì thông tin cho người lái xe biết để đưa xe vào vị trí an toàn dừng để khách xuống xe, nhân viên phục vụ trên xe phải đưa khách xuống xe và nhắc nhở khách về hành lý và hàng hóa mang theo (nếu có). Đối với các tuyến đường đã cấm biển điểm dừng xe khách phải dừng đúng vị trí, trong trường hợp không đáp ứng được yêu cầu của khách

thì phải giải thích để khách đi xe hiểu và xem xét đưa khách đến vị trí gần nhất cho phép để khách xuống.

- ⌘ Chuẩn bị đến điểm cuối hành trình nhân viên trên xe phải thông báo cho khách trên xe biết thời gian xe đến điểm cuối. Khi đến điểm cuối phải thông báo lái xe dừng xe ở vị trí an toàn để khách xuống xe, nhân viên phục vụ trên xe phải nhắc nhở hành khách kiểm tra hành lý trước khi xuống xe và trao lại những hành lý, hàng hóa khách gửi qua nhà xe...

1.2. Một số điều cần lưu ý khi phục vụ khách đi xe là người tàn tật

- ⌘ Một số khách có thể không thấy hoặc không nghe phương tiện/ xe buýt đang đến.
- ⌘ Nhân viên cần có thái độ chuyên nghiệp và tôn trọng khách khuyết tật như mọi khách khác. Nếu có thể, hỏi xem họ cần những hỗ trợ gì, như thế nào và đợi họ đồng ý rồi mới giúp đỡ. Có người khuyết tật có thể tự mình đi lại, sử dụng xe buýt một cách độc lập. Tuy nhiên có người khuyết tật cần người giúp đỡ, hoặc do không cảm thấy tự tin, thoải mái trong việc yêu cầu giúp đỡ.
- ⌘ Nên kiên nhẫn nếu khách khuyết tật phản ứng chậm, có thái độ, cử chỉ thoải mái, cho phép khách khuyết tật lên/ xuống phương tiện với tốc độ và điều kiện của mỗi cá nhân.
- ⌘ Đối với những khách chậm chạp, cần cho họ thêm thời gian để lên xe, ngồi vào chỗ trước khi xe chạy. Vài giây có thể không quan trọng với hành trình của xe nhưng rất quan trọng với khách khuyết tật, nhất là khuyết tật vận động và người cao tuổi.
- ⌘ Phương tiện dừng đúng vạch sẽ giúp khách khuyết tật lên xuống dễ dàng, không bị trượt ngã, không phải băng qua làn xe máy đang lưu thông rất nguy hiểm. Thu hẹp không trống giữa xe và vỉa hè càng nhiều càng tốt. Nhiều khách khuyết tật, người cao tuổi bị đau hoặc gặp khó khăn khi lên xe và xuống xe nếu xe buýt đậu cách vỉa hè hơn 30 cm.

- ⌘ Sắp xếp chỗ ngồi cho hành khách là người khuyết tật: nên bố trí chỗ ngồi cho khách gần cửa ra vào để thuận tiện cho việc lên xuống. Yêu cầu khách là người bình thường nhường ghế cho người khuyết tật. Không nên để khách là người khuyết tật, đặt biệt là người khuyết tật vận động phải đứng khi xe chạy.
- ⌘ Lái xe chú ý tránh tối đa việc phanh gấp hay đi quá nhanh, như vậy sẽ khiến người khuyết tật dễ bị ngã xuống sàn xe hay đập mạnh.
- ⌘ Một số dạng tật dễ nhận biết: người đi gậy thường là khiếm thị hay mù; người đi nạng, di khung, thường là khuyết tật vận động, người cao tuổi và bị khuyết tật trí tuệ và bại não cũng dễ nhận biết. Một số khách có những khó khăn trong đi lại nhưng rất khó nhận biết nếu chỉ nhìn bề ngoài. Một số không muốn cho thấy sự khuyết tật của mình và cố gắng tự làm, không muốn người khác giúp. Dù có dễ nhận biết hay không, người khuyết tật vẫn muốn ra ngoài đi lại, học tập, làm việc, mua sắm, giao lưu, hơn là bị kẹt ở nhà. Nên lưu ý rằng những khách khuyết tật có vé, thẻ miễn phí cũng như khách hàng, đã được nhà nước trả tiền cho doanh nghiệp của bạn.
- ⌘ Các nhóm khuyết tật chính hay sử dụng vận tải khách công cộng.
 - ✿ *Mù và khiếm thị:* Một tỉ lệ nhỏ người khiếm thị là bị mù hoàn toàn, nhưng ta không thể biết họ gặp khó khăn thế nào trong việc đọc bản hướng dẫn/ lịch trình, hay tên của điểm dừng, điểm đến. Nhân viên cần chỉ dẫn cho người mù, khiếm thị lên, xuống xe. Hỏi họ xem dẫn tay như thế nào cho phù hợp. Lúc bước lên, xuống các bậc thang xe, hay co cản vật, phía trước, dưới chân...v.v thì nhân viên phải báo cho họ biết. Nhân viên phải báo số hiệu xe, điểm đến, điểm dừng cho khách khiếm thị, vì họ không thấy số hiệu xe, biển báo, hoặc nút bấm gọi xe dừng.
 - ✿ *Điếc và khiếm thính:* Những người này có thể thấy sức khỏe mạnh, lên xuống xe buýt như bao người khác. Tuy nhiên họ không nghe rõ hoặc bị điếc. Nên nhân viên phải kiên nhẫn hơn một tí để giúp xóa bỏ sự hồi hộp, lo sợ của họ. Nên nhớ một số khách không muốn nhìn nhận sự khuyết tật của mình. Một trong sáu người như chúng ta sẽ bị giảm thính giác trong

quãng đời của mình. Ngoài ra phần lớn người cao tuổi bị khó nghe hoặc điếc. Khi nói chuyện với người khiếm thính, hay người điếc phải:

- ☛ Nhìn vào khách, làm cho họ chú ý đến mình trước.
- ☛ Tránh đứng trước nơi chói sáng, tránh tiếng ồn ào xung quanh.
- ☛ Hỏi khách làm thế nào để liên lạc, nếu có thể.
- ☛ Tránh la, hét. Nói rõ ràng với tốc độ vừa phải.
- ☛ Để khách nhìn thấy miệng khi nói vì họ có thể đọc được cử động của môi.
- ☛ Tránh nhai đồ, ăn kẹo gum và không hút thuốc lúc nói.
- ☛ Nói lại một cách đơn giản hơn nếu khách không hiểu, dừng dụng cụ chỉ, điều bộ, gương mặt hoặc tay.
- ☛ Sử dụng chữ viết trên giấy.

☛ **Khuyết tật về trí tuệ:** Những người này hình thể bên ngoài nhìn khỏe khoắn, nhưng có thể gặp khó khăn lúc sử dụng xe buýt. Giống như ta đang ở nước ngoài và không sử dụng ngoại ngữ; họ khó nói, khó truyền đạt ý nghĩ, hay hiểu một cách không rõ ràng. Những vấn đề bất ngờ có thể gây hoảng loạn. Nhân viên cần kiên nhẫn và thông cảm, làm họ tự tin và an tâm hơn.

☛ **Khuyết tật vận động:** Khách bị sơ cứng khớp, đau khớp, đi chân giả, nẹp, khuyết tật chân... Thường gặp khó khăn, hay bị đau khi lên, xuống xe. Đối với họ, giúp nâng đỡ lúc lên, xuống xe, hoặc có thái độ lịch sự (không thương hại) và chạy xe êm là quan trọng. Lái xe nên đợi khách ngồi vào chỗ, an vị, hoặc xuống hẳn xe, trước khi chạy xe.

☛ **Với khách đi xe lăn:** Nên xe buýt có bộ phận nâng xe lăn (bằng máy):

- ⌘ Khi phục vụ khách sử dụng xe lăn, phương tiện phải dừng lại hẳn, đỗ sát nơi vỉa hè, nơi bằng phẳng, đủ rộng để hạ ván nâng. Phụ xe cần giải thích cho khách ngồi xe lăn quy trình vận hành của máy nâng sắp xảy ra.
- ⌘ Phải chú ý quan sát bộ phận nâng lúc đang vận hành, không được bỏ đi nơi khác phòng xảy ra tai nạn như người ngồi trên xe lăn rơi khỏi bộ phận nâng.

- ⌘ Khi trên xe, xe lăn phải được khóa chặt vào thanh vịn/ vị trí khóa xe lăn. Khách ngồi trên xe lăn cũng phải thắt dây an toàn. Khách ngồi xe lăn có thể quay cùng chiều với hướng xe chạy (như ở Mỹ) hay ngược chiều (như ở Châu Âu) với hướng xe chạy.
- ⌘ Phụ xe cần được đào tạo và thực tập giúp người ngồi xe lăn lên xuống xe, xử lý lúc thang nâng dừng hoạt động, lúc gặp sự cố lúc sử dụng thật. Đã có một số tai nạn xảy ra do không được bảo trì.
- ⌘ Bộ phận nâng cần được bảo trì và chạy thử để không gặp sự cố lúc sử dụng thật. đã có một số tai nạn xảy ra do không được bảo trì.
- ⌘ Nếu xe buýt không có bộ phận nâng xe lăn: Thông thường cần có người tình nguyện giúp bế khách lên trước và đưa xe lăn lên sau. Nếu có ván trượt có thể đẩy xe và người ngồi trên xe, một người ngồi lên từ phía trước và một người từ phía sau. Nếu trên phương tiện không có nơi cho xe lăn đỗ và khóa an toàn , thì khách đi trên xe lăn cần được ngồi trên ghế hành khách. Nhân viên phải biết cách nâng, hạ xe lăn sao cho an toàn, biết cách cài khóa xe lăn. Nếu không biết thì hỏi khách ngồi xe lăn cách tốt nhất để giúp.

Doanh nghiệp vận tải cần có quy trình hướng dẫn phục vụ khách được viết ra giấy và cập nhật thường xuyên.

- ✖ Những khó khăn mà người khuyết tật thường gặp phải khi đi xe buýt.
 - ✖ Người khuyết tật vận động, người sử dụng xe lăn.
 - ✖ Việc lên xuống xe cần phải chậm vì có thể gặp nguy hiểm hơn.
 - ✖ Những lúc xe phanh gấp cũng hay chao đảo, thậm chí còn bị ngã hay bị va đập.
 - ✖ Những khi xe động phải chen lấn vất vả, mệt mỏi và nguy hiểm hơn.
 - ✖ Khi không có chỗ ngồi phải đứng vất vả do chân tay yếu, không có chỗ để bám vì tay vịn quá cao.
- ⌘ Người khiếm thị:
- ✖ Việc lên xuống xe sẽ chậm và gây nguy hiểm hơn.

✘ Không đọc được các ký hiệu trên xe buýt, không biết được các địa điểm lên xuống xe, lộ trình xe nếu không được thông báo.

✘ Người khiếm thính: Khó hoặc không giao tiếp được với lái phụ xe nên không thể cho lái xe và phụ xe biết là họ sẽ xuống điểm dừng nào.

1.3. Những nghiệp vụ riêng đối với nhân viên phục vụ trên xe khách theo tuyến cố định, xe buýt trong việc giải quyết thủ tục và nghiệp vụ đối với khách đi xe:

Đặc điểm của vận tải khách theo tuyến cố định và vận tải khách công cộng bằng xe buýt là hành trình chạy xe được sát lập sẵn và hành trình này được lập đi lập lại với các xe được phân công trên từng tuyến đường cụ thể. Người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe, đặc biệt là nhân viên phục vụ trên xe khi nhận nhiệm vụ phải thay mặt doanh nghiệp giải quyết những vấn đề liên quan đến khách, đến tài chính của doanh nghiệp, mối quan hệ của doanh nghiệp với bến xe hai đầu tuyến... Vì vậy ngoài các nhiệm vụ chung với các nhân viên phục vụ trên xe khách như đã nêu ở phần 1.1 nhân viên phục vụ trên xe khách theo tuyến cố định và vận tải khách công cộng bằng xe buýt còn có thêm một số nghiệp vụ cụ thể sau:



a. Đối với nhân viên phục vụ trên xe khách chạy tuyến cố định:

✘ Đặc điểm hoạt động của xe chạy cố định là các đối tượng khách đi xe hết sức đa dạng cả về tuổi tác, nghề nghiệp... Khách có nhu cầu đi xe theo những đoạn đường khác nhau trên tuyến và lên xuống xe liên tục tại nhiều điểm rất khó khăn cho việc bán vé và quản lý khách, đặc biệt đối với tuyến xe khách đường dài giá vé không thống nhất trên các cung chặng khác nhau.

✘ Trong thực tế nhiệm vụ của nhân viên phục vụ trên xe buýt chạy tuyến cố định của các doanh nghiệp khác nhau cũng khác nhau, phụ thuộc vào quy trình quản lý của từng doanh nghiệp. Bên cạnh các doanh nghiệp vận tải quản lý tập trung tổ chức được bộ phận bán vé riêng ở 2 đầu bến, còn các đơn vị vận tải chưa quản lý tập trung được hoạt động kinh doanh trên tuyến mà giao quyền chủ động kinh doanh cho lái xe và nhân viên phục vụ trên xe. Nhân viên phục vụ trên xe khi nhận nhiệm vụ phải kiểm tra lại.

- ⌘ Tất cả các thủ tục cần thiết như: sổ nhập trình, phù hiệu chạy xe tuyến cố định, lệnh điều xe(nếu có), vé để bán bổ sung cho hành khách lên xe dọc đường... Nếu thiếu phải bổ sung đầy đủ.
- ⌘ Kiểm tra các điều kiện phục vụ cho khách trên hành trình theo những nội dung trong phương án chạy xe như: khăn nóng, lạnh, nước uống... nếu chưa đáp ứng phải đáp ứng đầy đủ.
- ⌘ Khi xe đến bến phải báo với bến xe và đưa xe vào vị trí xếp khách theo quy định của bến xe.
- ⌘ Sau khi khách lên xe phải kiểm tra vé của khách nếu phát hiện có khách lên không đúng xe phải hướng dẫn cho khách lên đúng xe hoặc mời khách tới cán bộ bến xe để được hướng dẫn.
- ⌘ Kiểm tra, đối chiếu, thanh toán, và làm việc với điều độ để làm thủ tục cho xe xuất bến.
- ⌘ Trong hành trình nếu trên xe có ghế trống, tới những điểm xe dừng đón khách theo quy định hoặc những điểm đón khách trong phương án chạy xe đã xây dựng, nhân viên phục vụ trên xe thông báo để lái xe dừng đúng vị trí đón khách và bán vé bổ sung cho khách.
- ⌘ Tùy theo quy định của doanh nghiệp nhân viên phục vụ trên xe có trách nhiệm thanh toán doanh thu, quyết toán vé với doanh nghiệp.

b. Đối với nhân viên phục vụ trên xe vận tải khách công cộng bằng xe buýt

- ⌘ Đặc điểm hoạt động của xe buýt là hoạt động trên các tuyến ổn định. Điểm đầu, điểm cuối tuyến là bến xe hoặc các khu vực đông dân cư, các đầu mối giao thông và điểm dừng đón trả khách cố định, có nhiều lượt hoạt động trong ngày và được chia làm nhiều ca được  ấn định theo biểu đồ nhất định. Số lượng khách đi xe không đều  theo các thời gian khác nhau trong ngày, giá vé đi xe thường được quy định đồng hạng đối với tất cả các khách đi xe mà không căn cứ vào quãng đường khác đi, các tuyến xe buýt nội bộ có phát hành vé tháng trong một hoặc nhiều tuyến. Khi nhận nhiệm vụ nhân viên phục vụ trên xe buýt cần hiểu rõ một số vấn đề sau:

- ✘ Thời gian, địa điểm nhận thay ca cho lái xe và nhân viên phục vụ làm ca trước và giao ca cho lái xe và nhân viên phục vụ làm ca sau.
 - ✘ Số lượt xe hoạt động trên tuyến trong ca, giờ xuất bến của từng lượt xe giá vé lượt đồng hạng trên toàn tuyến và giá vé cung chặng đối với tuyến xe buýt lân cận, nhận biết các loại vé tháng do cơ quan có thẩm quyền hoặc doanh nghiệp phát hành về chủng loại vé, đối tượng sử dụng vé, giá trị vé...
 - ✘ Các điểm dừng đón, trả khách trên tuyến, các điểm tự chốt vé do doanh nghiệp tổ chức.
 - ✘ Đối chiếu số lượng, chủng loại vé thực tế với số lượng, chủng loại vé mà người điều hành ghi trong phối lệnh khi giao nhiệm vụ; nếu nhận bàn giao vé từ nhân viên phục vụ từ ca trước thì phải ghi đầy đủ các nội dung về số lượng, chủng loại vé nhận bàn giao và hai bên giao nhận phải ký vào phối, lệnh.
- ⌘ Kiểm tra vé tháng và bán vé để bảo đảm tất cả khách đi xe đều có vé, nội dung kiểm tra gồm:
- ✘ Vé đi theo tháng phải đúng là vé do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc doanh nghiệp vận tải phát hành để bán cho khách đi trên một tuyến đường hoặc một số tuyến đường nhất định;
 - ✘ Kiểm tra người sử dụng vé có đúng đối tượng ưu tiên hay không và giá trị sử dụng vé có phù hợp với thời điểm sử dụng hay không, trong trường hợp không phù hợp phải thu lại vé hoặc báo cáo trạm kiểm soát của doanh nghiệp tại địa điểm gần nhất.
- quy định trong việc bán vé:
- ✘ khi thu tiền của khách đi xe nhân viên phục vụ trên xe phải xé vé đưa cho từng khách; vé bán cho khác đi xe phải được xé lần lượt theo thứ tự ghi trong tập vé; không xé vé rút ruột, không bán vé quay vòng.
 - ✘ Khi bán vé cho khách đi xe phải hướng dẫn khách quy định về sử dụng khách đi xe, nhắc nhở: phải giữ vé để kiểm tra trường hợp khách làm mất vé thì phải đi mua vé bổ sung.

- ⌘ Nghiệp vụ tổ chức sắp xếp khách: do đặt thù của xe buýt số lượng ghế ngồi ít hơn so với số khách đi xe, khi xe đông khách, ghế ngồi được ưu tiên cho người già, phụ nữ có thai, người tàn tật và trẻ em. trường hợp khách không tự giác nhường ghế cho các đối tượng ưu tiên, thì nhân viên phục vụ trên xe phải có trách nhiệm nhắc nhở khách nhường chỗ cho người ưu tiên; thái độ đề nghị phải lịch sự, giải thích rõ ràng, chân thành.
- ⌘ Nghiệp vụ ghi phoi, lệnh: việc ghi phoi, lệnh là nhiệm vụ bắt buộc đối với nhân viên phục vụ trên xe buýt, đây là căn cứ để doanh nghiệp kiểm tra, kiểm soát việc thực thi nhiệm vụ của nhân viên phục vụ trên xe buýt. mỗi doanh nghiệp vận tải căn cứ theo đặt thủ kinh doanh của mỗi đơn vị mình mà có hướng dẫn cho nhân viên phục vụ trên xe buýt nội quy và cách ghi phoi, lệnh phải rõ ràng và đúng vị trí quy định.
- ⌘ Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ trên xe buýt là phải ghi đúng nội dung. Nội dung ghi trên phoi, lệnh phải rõ ràng, đúng vị trí quy định.
- ⌘ Nội dung chính bắt buộc ghi trên phoi, lệnh bao gồm: ngày, giờ xuất bến, số lượng vé bán ra trên toàn tuyến, trên từng đoạn nhất định được ghi lại bằng số thứ tự vé trên tập vé và số chốt thứ tự vé bán ra sau mỗi lượt do người quản lý xác nhận... ngoài ra còn ghi một số nội dung phát sinh trong quá trình hoạt động vận chuyển theo quy định của từng doanh nghiệp.
- ⌘ Khi đến cuối nhân viên phục vụ trên xe phải thông báo cho khách đi xe biết để xuống và đến bộ phận điều hành để làm các thủ tục quản lý tài chính của doanh nghiệp.

1.4. Những nghiệp vụ riêng đối với nhân viên phục vụ trên xe vận chuyển khách theo hợp đồng

- ⌘ Đặc điểm của hoạt động vận chuyển khách theo hợp đồng là: Tuyến đường hoạt động, thời gian và địa điểm đón khách không cố định, không theo quy luật mà thay đổi thường xuyên theo từng hợp đồng vẫn chuyển khách; Đối tượng khách trong mỗi chuyến đi là tương đối thống nhất, có quan hệ với nhau trong mối quan hệ gia đình hoặc xã hội và thường đi trên xe theo hết hành trình của hợp đồng; Các nghiệp vụ phục vụ mà doanh nghiệp cung cấp cũng thay đổi theo


thảo thuận trong hợp đồng được ký kết với khách. Vì vậy khi nhận nhiệm vụ nhân viên phục vụ trên xe phải tìm hiểu kỹ một số nội dung sau:

- ✿ Thời gian, địa điểm đón khách để đảm bảo đến đón khách đúng thời gian và địa điểm theo hợp đồng đã ký.
- ✿ Hành trình, lịch trình hoạt động của chuyến đi để cùng với lái xe thực hiện đúng, đủ hành trình, lịch trình theo hợp đồng đã đăng ký với khách hàng.
- ✿ Đối tượng khách thuê xe và mục đích sử dụng xe và chương trình của chuyến đi để có sự chuẩn bị phục vụ và thái độ ứng xử phù hợp.
- ✿ Hiểu rõ các dịch vụ phụ mà doanh nghiệp mình cam kết phục vụ khách hàng trong hợp đồng (nếu có) như : nước uống, khăn lạnh, các bữa ăn trên hành trình, phong nghỉ... để phục vụ khách.
- ✿ Thời gian, địa điểm cung cấp các dịch vụ phục vụ khách theo hợp đồng đã ký.
- ✿ Thời gian, địa điểm trả khách.
 - 📺 Sắp xếp khách: Khi khách lên xe nhân viên phục vụ trên xe hướng dẫn cho khách ngồi vào vị trí;
 - 📺 Kiểm tra số lượng khách đi xe, đối chiếu với số lượng khách ký kết trong hợp đồng, nếu có phát sinh tăng thêm nhân viên phục vụ trên xe căn cứ tình hình thực tế có thể giải quyết nhưng phải đảm bảo không ảnh hưởng đến chi phí hoạt động của doanh nghiệp vận tải và đúng Luật Giao thông đường bộ.

2. Nghiệp vụ của nhân viên phục vụ trên xe đối với kiểm tra, chăm sóc kỹ thuật xe

Nhân viên phục vụ trên xe cùng với lái xe kiểm tra, chăm sóc kỹ thuật xe trước và trong quá trình vận chuyển như:

- ⌘ Kiểm tra các thiết bị an toàn: phanh, đèn chiếu sáng, đèn phanh, đèn rẽ... Phải đảm bảo các thiết bị an toàn còn tốt trước khi đưa xe vào hoạt động; nếu phát hiện ra hỏng hóc phải tìm ra biện pháp khắc phục; kiên quyết không đưa xe thiếu các thiết bị an toàn ra hoạt động vận chuyển khách. Nhân viên phục vụ trên xe phải thường xuyên kiểm tra đảm bảo lốp đủ hơi, không mòn quá, đặc biệt là hai lốp hướng dẫn (lốp trước)

- ⌘ Kiểm tra dầu máy bằng thước đo dầu để đảm bảo dầu máy đủ hoạt động, trong trường hợp phát hiện dầu máy thiếu thì phải bổ sung kịp thời.
- ⌘ Kiểm tra nhật ký bảo dưỡng và bơm mỡ bôi trơn, nếu phát hiện quá định ngạch thì phải báo cáo với cấp trên để có phương án giải quyết...
- ⌘ Kiểm tra, siết chặt các bulông (đai ốc) trước khi đưa xe ra vận chuyển.
- ⌘ Vệ sinh sạch sẽ trong và ngoài xe trước khi đưa xe đón khách.
- ⌘ Kiểm tra hệ thống phanh, hệ thống lái và hệ thống an toàn trước khi lên đèo, xuống dốc.
- ⌘ Trong quá trình hoạt động nhân viên phục vụ trên xe phải thường xuyên theo dõi tiếng động trong quá trình vận hành, nếu thấy có tiếng động lạ phát ra từ bộ phận nào thì phải để nghị lái xe  AN VUI dừng xe để kiểm tra nguyên nhân phát ra tiếng động đó, để khắc phục. Trong trường hợp không phát hiện được phải đưa đến cơ sở sửa chữa gần nhất để kiểm tra khắc phục.
- ⌘ Khắc phục các sự cố kỹ thuật đơn giản: Khi xe đang hoạt động trên đường có hỏng hóc đột xuất thì nhân viên phục vụ trên xe cùng với lái xe căn cứ vào tình trạng thực tế để có biện pháp khắc phục: Nếu hỏng hóc nhỏ có thể khắc phục tạm thời được thì phải khắc phục để đưa phương tiện về nơi sửa chữa; nếu hỏng hóc nặng không thể khắc phục thì phải báo cáo với doanh nghiệp hoặc chủ phương tiện để có biện pháp bố trí xe thay thế.

Nếu quý vị có nhu cầu cần chúng tôi tư vấn hệ thống quy trình quản lý và điều hành nhằm nâng cao hiệu suất làm việc và tăng hiệu quả trong kinh doanh từ đó có thể mở rộng thị phần mà không lo mất kiểm soát vui lòng liên hệ :

CÔNG TY CP CÔNG NGHỆ AN VUI

Website: <http://anvui.vn>

Điện thoại: 1900 1911

Hotline: 0936 88 99 44

CHÚNG TÔI LUÔN SẴN LÒNG CÙNG NHAU TÌM KIẾM CƠ HỘI HỢP TÁC ĐÔI BÊN CÙNG CÓ LỢI!

