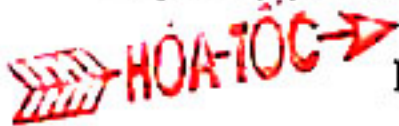


**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 8497 /BGTVT-VT  
V/v giải quyết tình trạng ùn ứ tại  
nhà ga hành khách quốc nội Cảng  
hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2021



Kính gửi:

- Cục Hàng không Việt Nam;
- Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam - CTCP;
- Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP;
- Công ty CPHK VietJet;
- Công ty CPHK Pacific Airlines;
- Công ty CPHK Tre Việt;
- Công ty TNHH Hàng không Lữ hành Việt Nam.

Trong các ngày 15 và ngày 16 tháng 4 năm 2021, tại nhà ga hành khách quốc nội Cảng hàng không quốc tế (HKQT) Tân Sơn Nhất đã xảy ra tình trạng ùn ứ hành khách trong nhà ga gây bức xúc và tạo dư luận không tốt với hành khách, làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách khi tham gia bằng đường hàng không. Để đảm bảo được chất lượng dịch vụ cho hành khách tham gia bằng đường hàng không và trong giai đoạn sắp vào thời điểm nhu cầu đi lại của hành khách tăng nhanh vào dịp Lễ 30/4 và 01/5/2021, Bộ Giao thông vận tải (Bộ GTVT) yêu cầu các cơ quan, đơn vị triển khai các nhiệm vụ sau:

1. Quán triệt thực hiện nghiêm túc Công điện số 479/CĐ-TTg ngày 15/4/2021 của Thủ tướng Chính phủ và Công văn số 3368/BGTVT-ATGT ngày 16/4/2021 của Bộ Giao thông vận tải về việc phục vụ nhu cầu đi lại của nhân dân và bảo đảm trật tự an toàn giao thông trong dịp nghỉ Lễ 30/4, 01/5/2021.

**2. Cục Hàng không Việt Nam**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát công tác điều phối slot, điều chỉnh số lượng slot vào các khung giờ sáng tại Cảng HKQT Tân Sơn Nhất, phân bổ dàn đều slot trong tất cả khung giờ để tránh ùn tắc tại cảng hàng không.

- Chỉ đạo các Cảng vụ hàng không tăng cường kiểm tra, giám sát thực hiện kế hoạch bay, công tác chuẩn bị của các chuyến bay, tình trạng chậm, hủy chuyến của các hãng hàng không; xử lý nghiêm đối với các hãng hàng không không thực hiện hoặc thực hiện không đúng slot đã được cấp; ý thức trách nhiệm tác phong, giao tiếp của nhân viên hàng không đảm bảo theo đúng quy trình.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện tuyên truyền, thông tin tới hành khách về chuyến bay, thời gian làm thủ tục hàng không,...và việc tuân thủ

nghiêm ngặt các quy định về phòng, chống dịch Covid-19 một cách đầy đủ và kịp thời.

### 3. Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam - CTCP

- Xây dựng và thực hiện phương án khai thác cảng hàng không như bố trí khu vực đưa, đón hành khách phù hợp; sử dụng máy soi chiếu an ninh linh hoạt; bố trí đầy đủ nhân lực đảm bảo an ninh, an toàn và phục vụ tốt nhu cầu đi lại của hành khách,....

- Chỉ đạo lực lượng an ninh hàng không thực hiện đúng trách nhiệm và nhiệm vụ được giao trong quá trình làm việc. Khẩn trương huy động và tăng cường nhân viên hướng dẫn, hỗ trợ hành khách làm thủ tục hàng không nhanh chóng, hiệu quả và chấp hành tốt các quy định về phòng, chống dịch Covid-19.

- Sắp xếp các vị trí cung cấp thông tin chuyến bay cho hành khách tại cảng hàng không để hành khách chủ động trong việc lựa chọn chuyến đi; phối hợp với các cơ quan, đơn vị tuyên truyền cho hành khách nắm bắt về thông tin của chuyến bay, thời gian làm thủ tục hàng không, chấp hành tốt các quy định của pháp luật về an toàn, an ninh hàng không và phòng, chống dịch Covid-19 một cách đầy đủ và kịp thời.

- Đẩy nhanh các thủ tục để triển khai đầu tư xây dựng nhà ga hành khách T3 và sân đỗ tàu bay.

### 4. Các hãng hàng không Việt Nam

- Xây dựng, điều hành lịch bay đảm bảo phù hợp với Slot đã được cấp tại Cảng HKQT Tân Sơn Nhất; thực hiện bán vé theo đúng slot đã được cấp; không được hủy chuyến, dời chuyến, thay đổi giờ bay vì lý do chủ quan;

- Thực hiện mọi giải pháp và có phương án tổ chức vận tải hành khách phù hợp với hạ tầng cảng hàng không, có phương án dự phòng về nhân sự, tàu bay khai thác nhằm giảm tình trạng chậm, hủy chuyến, nâng cao chất lượng dịch vụ; thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật, điều lệ vận chuyển liên quan đến nghĩa vụ của người vận chuyển trong điều kiện chậm, hủy chuyến.

- Tuyên truyền, thông báo và bố trí nhân viên hỗ trợ hướng dẫn cho hành khách tham gia băng đường hàng không về thông tin của chuyến bay, thời gian làm thủ tục hàng không và chấp hành tốt các quy định của pháp luật về an toàn, an ninh hàng không và phòng, chống dịch Covid-19 một cách đầy đủ và kịp thời.

- Chịu trách nhiệm chính trong việc lưu giữ thông tin cần thiết của hành khách (như số điện thoại, địa chỉ liên hệ,...) để phục vụ công tác truy vết và phòng chống dịch Covid -19 theo yêu cầu của các cơ quan y tế (nếu có), đảm

bảo hành khách chấp hành tốt các quy định về phòng, chống dịch Covid-19 trước khi lên tàu bay.

Bộ Giao thông vận tải yêu cầu các cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện các nhiệm vụ nêu trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Cảng HKQT Vân Đồn;
- Lưu: VT, Vtái (B3).

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**



**Lê Anh Tuấn**