

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

Số: 36/2014/TT-BGTVT

Hà Nội, ngày 29 tháng 8 năm 2014

THÔNG TƯ**Quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không***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, 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. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, 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****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.

2. Doanh nghiệp cảng hàng không có trách nhiệm đảm bảo các khu vực chức năng cơ bản tại nhà ga hành khách quy định tại Khoản 1 Điều này.

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

1. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, 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.

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 chuyển.

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. Doanh nghiệp cảng hàng không 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 m² cho 01 hành khách vào giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga;

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 m² 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.

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) 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, đối với chuyến bay quốc tế là 03 giờ trước giờ cất cánh dự kiến; 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, đối với chuyến bay quốc tế là 50 phút trước giờ cất cánh dự kiến; trường hợp chuyến bay bị chậm thì có thể lùi thời gian đóng quầy tương ứng với giờ cất cánh mới hoặc mở lại quầy theo giờ cất cánh mới trong trường hợp thấy cần thiết;

đ) Bố trí nhân viên trợ giúp hành khách chưa làm thủ tục tại khu vực làm thủ tục trước giờ đóng quầy 10 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.

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) Yêu cầu doanh nghiệp cung ứng dịch vụ 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 trên cơ sở hợp đồng cung cấp dịch vụ 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.

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. Đại diện hãng hàng không 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

1. Hãng hàng không phải cung cấp thông tin về tình trạng chuyến bay cho doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất; 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 và quy định của pháp luật.

2. Trường hợp chậm chuyến, gián đoạn vận chuyển theo kế hoạch 15 phút trở lên, 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