

Số: 2849/BGTVT-VP

V/v: thái độ và chất lượng phục vụ hành khách trên các chuyến bay và tại các cảng hàng không

Hà Nội, Ngày 4 tháng 4 năm 2013

Kính gửi:

- Tổng công ty Hàng không Việt Nam;
- Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam;
- Các Hãng hàng không: Jestart Pacific Airlines, Vietjet Air, Air Mekong.

Trong thời gian vừa qua, Bộ GTVT nhận được nhiều ý kiến phản ánh về chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên hàng không trên một số chuyến bay và tình trạng hủy chuyến bay vì mục đích thương mại của Tổng công ty Hàng không Việt Nam (TCT HKVN) và một số hãng hàng không; cũng như về chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên hàng không tại phòng chờ và phòng khách VIP thuộc Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam (TCT Cảng HKVN) quản lý chưa đáp ứng được yêu cầu của hành khách, kể cả một số hành khách là khách ưu tiên và cán bộ cấp cao Nhà nước. Để chấn chỉnh thái độ phục vụ của các nhân viên hàng không và tăng cường chất lượng dịch vụ tại các cảng hàng không, sân bay, Bộ GTVT yêu cầu:

1. Tổng công ty HKVN và các hãng hàng không phải xây dựng kế hoạch vận chuyển phù hợp với nhu cầu thị trường, đồng thời phổ biến, quán triệt đến toàn thể đội ngũ tiếp viên hàng không về sự cần thiết đối với nhu cầu cải thiện và nâng cao thái độ phục vụ của tiếp viên hàng không và chất lượng dịch vụ trên các chuyến bay; duy trì thái độ phục vụ niềm nở, ân cần và chu đáo đối với tất cả các hành khách đi tàu bay trên cơ sở tuân thủ nghiêm các quy định về an ninh, an toàn hàng không.

2. Tổng công ty Cảng HKVN phổ biến, thực hiện tập huấn về tinh thần và thái độ phục vụ hành khách cho tất cả các nhân viên phục vụ hành khách tại các cảng hàng không, đồng thời rà soát, bổ sung danh mục các dịch vụ được cung cấp để nâng cao chất lượng phục vụ tại các phòng khách VIP đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của các đối tượng phục vụ.

Bộ GTVT đề nghị các đơn vị triển khai và báo cáo thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên
- Bộ trưởng (để b/cáo)
- Các Vụ: VT, TCCB, QLDN;
- Cục HKVN
- Lưu

K/T BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

(Đã ký)

Phạm Quý Tiêu