

Số: /SXD-QLVT

Lai Châu, ngày tháng 8 năm 2025

V/v chấn chỉnh công tác quản lý lái xe,
nhân viên phục vụ trên xe ô tô kinh
doanh vận tải hành khách

Kính gửi: Các đơn vị kinh doanh vận tải hành khách.

Trong thời gian vừa qua, các đơn vị kinh doanh vận tải hành khách đã có nhiều nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải, phục vụ tốt nhu cầu đi lại của nhân dân trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, công tác quản lý, giáo dục đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe của các đơn vị vận tải chưa được quan tâm, thực hiện thường xuyên. Ý thức chấp hành pháp luật, thái độ phục vụ của một bộ phận lái xe, nhân viên phục vụ trên xe còn nhiều hạn chế, thiếu ý thức xây dựng, giữ gìn hình ảnh doanh nghiệp. Đặc biệt là vụ việc liên quan đến hành vi sàm sỡ của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe đối với hành khách xảy ra vào ngày 27/5/2025 trên tuyến TP Hải Phòng - Sìn Hồ (tỉnh Lai Châu). Mặc dù sự việc đang được các cơ quan chức năng xác minh, làm rõ và xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật¹, tuy nhiên những hành vi như vậy đã làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến hình ảnh, uy tín của doanh nghiệp, chất lượng phục vụ, quyền lợi chính đáng của hành khách nhất là đối với phụ nữ và trẻ em.

Để đảm bảo hoạt động kinh doanh vận tải hành khách bằng xe ô tô đúng quy định của pháp luật, tạo dựng hình ảnh thân thiện, văn minh, an toàn của các doanh nghiệp vận tải. Sở Xây dựng Lai Châu yêu cầu các đơn vị kinh doanh vận tải, đơn vị quản lý, khai thác bến xe, phòng Quản lý vận tải triển khai thực hiện ngay một số nội dung sau:

1. Các đơn vị kinh doanh vận tải

Chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải hành khách đường bộ bằng xe ô tô; không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải, đáp ứng tốt nhu cầu đi lại của nhân dân; đảm bảo an toàn, quyền lợi chính đáng của hành khách, đặc biệt là phụ nữ và trẻ em.

Làm tốt công tác tuyển dụng, quản lý, sử dụng lái xe, nhân viên phục vụ trên xe theo quy định của pháp luật. Tăng cường tuyên truyền, quán triệt, giáo dục đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe, trong đó tập trung vào các nội dung chính: chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh vận tải, trật tự an toàn giao thông; thái độ phục vụ văn

¹ Văn bản số 1378/CV-CSHS, ngày 29/7/2025 của Cơ quan Cảnh sát điều tra - Công an tỉnh Lai Châu về việc kiến nghị tăng cường quản lý lái xe, phụ xe và các đơn vị vận hành khách, liên quan đến hành vi quấy rối xảy ra trên xe khách

minh, lịch sự, thân thiện, đúng mực; trách nhiệm đảm bảo quyền lợi chính đáng của hành khách, đặc biệt là phụ nữ và trẻ em. Nghiêm cấm các hành vi xâm hại thân thể, danh dự, nhân phẩm hành khách.

Yêu cầu đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên chấp hành nghiêm các nội quy, quy định, quy trình giải quyết cho xe ra, vào bến của đơn vị quản lý, khai thác bến xe khách như: đeo thẻ nhân viên, giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, phòng chống cháy nổ.....

Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, lực lượng chức năng trong việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh từ hành khách. Xử lý nghiêm đối với lái xe, nhân viên phục vụ trên xe có các hành vi vi phạm quy định.

2. Phòng Quản lý vận tải

Tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động vận tải hành khách. Quản lý chặt chẽ hoạt động của các phương tiện kinh doanh vận tải hành khách. Đặc biệt là xe khách giường nằm và xe khách chạy đêm để đảm bảo an toàn giao thông, giảm thiểu tai nạn giao thông, nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo điều kiện cho người dân đi lại thuận lợi.

Chỉ đạo đơn vị quản lý, khai thác bến xe thực hiện nghiêm quy định của pháp luật đối với bến xe khách trong quản lý hoạt động vận tải hành khách bằng xe ô tô; chỉ đạo các đơn vị kinh doanh vận tải hành khách chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật trong hoạt động kinh doanh vận tải, tăng cường công tác giáo dục đạo đức nghề nghiệp và ý thức tự giác chấp hành pháp luật về trật tự, an toàn giao thông của đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe, tinh thần trách nhiệm bảo vệ sự an toàn của hành khách đi xe; công khai, minh bạch về chất lượng dịch vụ, niêm yết thông tin về giá cước, hành trình chạy xe, số điện thoại đường dây nóng của các cơ quan chức năng theo quy định.

Tổ chức kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất và xử lý theo thẩm quyền khi có dấu hiệu, phản ánh hành vi vi phạm về quy định kinh doanh, điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô và hoạt động của bến xe, bãi đỗ xe, trạm dừng nghỉ, điểm dừng xe trên đường bộ trên địa bàn địa phương.

Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, lực lượng chức năng xử lý đối với các phương tiện, đơn vị kinh doanh vận tải hành khách có lái xe, nhân viên phục vụ có hành vi vi phạm pháp luật trật tự an toàn giao thông, hành vi quấy rối, xâm hại đến hành khách đi xe.

3. Các đơn vị quản lý, khai thác bến xe

Thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật đối với bến xe khách trong quản lý hoạt động vận tải hành khách bằng xe ô tô; bảo đảm an ninh trật tự, an toàn xã hội, phòng chống cháy, nổ, vệ sinh môi trường trong bến xe khách; chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi hoạt động kinh doanh trong phạm vi bến xe khách;

Thường xuyên tuyên truyền pháp luật, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho người lao động nhằm duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ của bến xe khách, thực hiện nghiêm túc các quy định của nhà nước về bến xe khách.

Niêm yết nội quy, quy định của bến xe khách và hình thức xử lý theo hợp đồng đã ký kết khi vi phạm nội quy của bến xe khách; ký kết hợp đồng với các đơn vị vận tải theo quy định của pháp luật và ký cam kết thực hiện đầy đủ theo nội quy, quy định hoạt động trong bến với đơn vị vận tải trước khi tổ chức hoạt động kinh doanh vận tải tại bến xe khách.

Yêu cầu các đơn vị kinh doanh vận tải hành khách, phòng Quản lý vận tải, các đơn vị quản lý, khai thác bến xe nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc Sở (b/c);
- Sở Xây dựng TP. Hải Phòng (p/h);
- Phòng PC02 - Công an tỉnh;
- Trung tâm Đăng kiểm và QL BX;
- Bến xe khách các xã;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, QLVT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Tâm Đức Trình