

KẾT LUẬN

Công tác an toàn, an ninh và dịch vụ đảm bảo phục vụ cao điểm Tết 2025

Ngày 2/1/2025, PTGD Đinh Văn Tuấn và PTGD Đặng Anh Tuấn đã chủ trì họp về kiểm tra công tác đảm bảo an toàn an ninh và dịch vụ cao điểm Tết tại Nội Bài và Tân Sơn Nhất. Sau khi nghe báo cáo tổng hợp và ý kiến từ các đơn vị, PTGD kết luận như sau:

Giai đoạn cao điểm Tết 2025 từ 13/01-12/02/2025 (14 tháng Chạp đến 15 tháng Giêng theo Âm lịch), trong đó kế hoạch ngày cao điểm nhất trước Tết khai thác 545 chuyến bay, ngày cao điểm nhất sau Tết khai thác 568 chuyến bay. Đây là sản lượng kế hoạch cao nhất cho đến nay của VNA group, trong điều kiện không có tàu bay dự bị, hạ tầng tại sân bay không có thay đổi so với các năm trước, kế hoạch khai thác liên tục trong các ngày cao điểm đòi hỏi sự tập trung cao độ trong công tác tổ chức phục vụ tại tất cả các khâu từ tàu bay, thiết bị mặt đất và nhân lực tại tất cả các bộ phận.

Giai đoạn Tết khai thác sản lượng cao, Tết còn là thời điểm thiêng liêng với người dân Việt Nam về thăm gia đình, người thân, do đó bên cạnh việc đáp ứng yêu cầu cao của khách trong an toàn, đúng giờ, các dịch vụ phục vụ khách đều được công luận, xã hội quan tâm. Giai đoạn cao điểm Tết là thách thức đồng thời là cơ hội để mỗi cá nhân, mỗi đơn vị vận dụng văn hoá dịch vụ nâng tầm nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng uy tín đối với khách hàng, bạn hàng.

Để đảm bảo thực hiện nhiệm vụ được Đảng, Nhà nước và TCT giao, yêu cầu các CQĐV:

I. NHIỆM VỤ CHUNG

- Quán triệt toàn thể CB, NLĐ tuân thủ nghiêm quy định của Nhà chức trách, các quy trình hoạt động của TCT cũng như của CQĐV. Đảm bảo công tác an toàn được đặt lên hàng đầu, đúng giờ là ưu tiên, dịch vụ cung ứng bằng mọi nguồn lực đáp ứng ở mức tối đa nhu cầu hành khách. Trong ngày 29 tháng Chạp, không để khách bị chậm, nhờ chuyển phải chờ đợi tại sân bay.
- Tăng cường quản lý rủi ro mặt đất, lưu ý xếp lịch bay PC, TV; bố trí lực lượng ca trực làm nhiệm vụ theo công tác chuyên môn linh hoạt, hạn chế tối đa rủi ro mặt đất của Tổ bay cũng như các lực lượng tuyến đầu.
- Phối hợp phục vụ, điều hành, khai thác các chuyến bay đầu ngày an toàn, hiệu quả, đúng giờ để ổn định lịch bay; giảm thiểu chậm chuyến dây chuyền và hạn chế áp lực công việc các khung giờ khai thác cao điểm trong giai đoạn cao điểm.
- Thực hiện nghiêm các quy định, quy trình ANHK trong hoạt động khai thác, đặc biệt là Chương trình ANHK sửa đổi lần 7 của VNA, các Chỉ thị của TGD về việc áp dụng biện pháp kiểm soát an ninh tăng cường cấp độ 1 và thực hiện đợt cao điểm chống buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả dịp trước, trong và sau Tết Nguyên đán năm 2025. Tuân thủ chế độ thông tin và báo cáo về ANHK theo quy định.
- Bên cạnh công tác chuẩn bị nguồn lực đáp ứng phục vụ cao điểm Tết đã thực hiện, tất cả các cơ quan, yêu cầu tất cả CQĐV rà soát kịch bản phục vụ của đơn vị mình,

bao gồm việc nhận diện đầy đủ các rủi ro an toàn, các phát sinh bất thường tại các khâu trọng yếu tại sân bay, có biện pháp phòng ngừa, phương án điều hành, bổ sung nhân lực xử lý tình huống đảm bảo khai thác thông suốt.

- Trong giai đoạn cao điểm, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm trong ngày và trong các ngày cao điểm, thực hiện chuyển khách (thực hiện lệnh transfer, open boarding chuyển liên quan để tránh mất chặng sau và đóng bán) lấp đầy chuyến bay cùng chặng vào thời điểm đóng quầy và hỗ trợ khách đến muộn đi chuyến bay sau miễn các điều kiện hạn chế của vé (nếu có) để đóng quầy đúng giờ.
- Triển khai áp dụng GT35' đối với tất cả chuyến bay NĐ-NĐ khai thác tàu A320/A321). Thực hiện đóng quầy, đóng gate đúng giờ tất cả các chuyến bay NĐ và QT khai thác các loại tàu bay, đặt mục tiêu hoàn thành PVMĐ sớm tối thiểu 5' đối với tất cả các chuyến bay có GT trên mức tối thiểu để sẵn sàng khởi hành sớm. **Thực hiện từ ngày 10/1/2025.**

II. NHIỆM VỤ CỤ THỂ:

1. Các đơn vị trực tiếp tại sân bay (ASOC, CNVN, ĐTV, VIAGS, SM).

- Triển khai đầy đủ các yêu cầu tại mục I, tiếp tục rà soát kịch bản phục vụ của đơn vị bao gồm:
 - (i) Căn cứ booking chuyến bay, tổ chức linh hoạt hiển thị quầy riêng cho khách ECO1, trong khung giờ cao điểm, bố trí nhân viên hướng dẫn khách ECO1 sử dụng quầy chung;
 - (ii) Tổ chức hướng dẫn, phục vụ dịch vụ nhà hàng thay thế đối với khách có EMD dịch vụ phòng khách Thương gia (PKTG) trong khung giờ quá tải PKTG;
 - (iii) Tổ chức đảm bảo đúng giờ tuyệt đối các chuyến bay khai thác đầu ngày tại sân bay căn cứ;
 - (iv) Đánh giá các phương án lối đi tối ưu cho khách trong nhà ga để tránh xung đột luồng tuyến di chuyển của khách trong thời gian cao điểm, đặc biệt tại sân bay Tân Sơn Nhất.
 - (v) Tại sân bay địa phương được lựa chọn dự bị chuyến bay divert do thời tiết: CNVN triển khai đại diện sân bay sẵn sàng các dịch vụ phục vụ bất thường, đặc biệt đảm bảo đối tác phục vụ xuyên đêm, xuyên tết với dịch vụ xe vận chuyển đường bộ. Thực hiện hướng dẫn khách liên hệ phương tiện di chuyển trong trường hợp giải tỏa chuyến bay, không để tình trạng khách không có phương tiện thực hiện đường bộ.
 - (vi) Triển khai kiểm soát hành lý xách tay, tránh phát sinh cắt hành lý tại cửa ra máy bay đối với tất cả chuyến bay khai thác tàu A320 (bao gồm tàu bay thuê ướt) theo hướng dẫn của ban DVHK tại công văn số 715/TCTHK-DVHK ngày 26/7/2024; đối với tất cả chuyến bay khai thác bằng tàu A321 theo hướng dẫn của ban DVHK tại công văn số 775/TCTHK-DVHK ngày 25/11/2022 (đính kèm).
- Triển khai đến các đơn vị PVMĐ tập trung công tác bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị, đảm bảo tình trạng tốt nhất trước khi đưa vào khai thác, sử dụng trong giai đoạn cao điểm Tết. Đảm bảo tính sẵn sàng và đầy đủ của xe kéo đẩy trong quá trình phục vụ chuyến bay.
- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, nhận diện điểm không phù hợp đảm bảo an toàn trong công tác phục vụ mặt đất, tránh va chạm giữa các phương tiện PVMĐ và

phương tiện PVMĐ với tàu bay trong quá trình tiếp cận phục vụ. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong chất xếp hàng hóa, hàng hóa nguy hiểm.

- ASOC, SM phối hợp VIAGS, đối tác PVMĐ tăng cường công tác kiểm soát luồng khách, boarding khách giảm thiểu rủi ro lọt khách, khách đi nhầm chuyến bay.
- ASOC chủ trì làm việc với Cảng HK Tân Sơn Nhất cho phép VAECO thực hiện công việc bảo dưỡng nhỏ/khắc phục hỏng hóc ngay tại vị trí đỗ tàu bay trong thời gian cao điểm (tại HAN, DAD hiện không có vướng mắc).
- Tuân thủ chặt chẽ quy trình ACDM, phối hợp cung cấp/cập nhật thông tin cho các đơn liên quan của Cảng, ATC, đặc biệt các chuyến bay ferry, VIP. Cung cấp thông tin thay đổi giờ bay của các chuyến VIP cho đầu mối tại ATC HAN và SGN để thuận tiện trong công tác phối hợp.
- Trong trường hợp chi, bồi thường, chi hỗ trợ đường bộ với nhóm khách trong giai đoạn cao điểm, thực hiện ký xác nhận với đại diện nhóm, có lưu thông tin liên lạc của đại diện nhóm để đảm bảo các khách trong nhóm nhận được khoản chi đầy đủ.
- Tạm dừng thực hiện vệ sinh tổng thể trong giai đoạn cao điểm, tập trung vào khâu vệ sinh cuối ngày đảm bảo chất lượng vệ sinh khoang khách theo hướng dẫn bổ sung của ban DVHK.
- ASOC, SM toàn mạng thực hiện chế độ trực và báo cáo trong giai đoạn cao điểm:
 - (i) Lãnh đạo ASOC trực tiếp chủ trì họp phối hợp điều hành với VIAGS, đối tác cung ứng dịch vụ tại sân bay hàng ngày, trong đó nhận diện các vấn đề bất thường, có nguy cơ ảnh hưởng ùn tắc, chậm chuyến kéo dài để sẵn sàng các phương án phục vụ tại sân bay căn cứ.
 - (ii) SM tại các sân bay trong và ngoài nước thực hiện nghiêm công tác trực, làm việc với đối tác cung ứng dịch vụ tại sân bay sẵn sàng nguồn lực phục vụ chuyến bay bất thường trong giai đoạn cao điểm.
 - (iii) Báo cáo ngay về trực ban trưởng TCT khi có bất thường tại sân bay ảnh hưởng đến công tác phục vụ hành khách, hành lý, hàng hóa, sân đỗ.
 - (iv) ASOC, VIAGS, CNVN định kỳ hàng ngày từ 21/1/2025 đến 10/2/2025 (giai đoạn cao điểm nhất), báo cáo về ban DVHK qua PSC các thời điểm 14h và 20h tình hình phục vụ tại sân bay phụ trách và kiến nghị, đề xuất cho ngày tiếp theo để phối hợp xử lý và tổng hợp báo cáo LĐTCT.

2. ANHK.

- Chủ động phối hợp với các cơ quan chức năng nắm tình hình an ninh liên quan đến hoạt động khai thác của TCT; tăng cường kiểm tra, giám sát các CQ, ĐV thực hiện các biện pháp kiểm soát ANHK tăng cường cấp độ 1 và thực hiện công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả dịp trước, trong và sau Tết Nguyên đán Ất Ty năm 2025
- Kịp thời sửa đổi, hướng dẫn công tác kiểm tra an ninh tàu bay trước chuyến bay, bảo đảm quy định và phù hợp với mục tiêu tối ưu thời gian phục vụ mặt đất.
- Tiếp tục làm việc với Cục HKVN để chỉ đạo các cảng hàng không trong nước thống nhất không kiểm tra, soi chiếu an ninh lại đối với các tổ bay khi thực hiện nhiệm vụ chuyển tiếp nội địa, đặc biệt trong các giai đoạn khai thác cao điểm.

3. DVHK.

- Phối hợp với Ban TT thông tin đến khách có mặt tại sân bay sớm trước 3 tiếng trước giờ tàu khởi hành, truyền thông khách làm thủ tục online, công nghệ số để giảm áp lực cho quầy truyền thông tại sân bay.
- Phối hợp với ASOC, CNVN sẵn sàng phương án giải tỏa khách đường bộ và triển khai trước kịch bản cho các đơn vị trong trường hợp tàu bay divert do thời tiết (HPH, VII, THD, VDH, HUI).
- Chuẩn bị kịch bản xử lý/đền bù khách đối với các chuyến bay quốc tế (Đông Bắc Á, Châu Âu) có thể chậm sâu nếu có tàu bay AOG, để ưu tiên đảm bảo lịch bay nội địa giai đoạn cao điểm.
- Hướng dẫn bổ sung VIAGS tăng cường công việc vệ sinh cuối ngày trong giai đoạn cao điểm.
- Phối hợp ASOC, SM tại nước ngoài rà soát đối tác, hãng khác, sẵn sàng phương án chuyển hành lý trong trường hợp xảy ra cắt hành lý do quá tải, thiếu vị trí chất xếp các đường từ/đến Nhật/Hàn.

4. DB, ĐTV

- ĐTV hướng dẫn tổ TV tích cực đảm bảo vệ sinh khoang khách trên chuyến bay, thông tin đến nhân viên mặt đất các vị trí, khu vực cần vệ sinh tăng cường, góp phần duy trì chất lượng vệ sinh khoang khách trong giai đoạn cao điểm. Tổ chức hướng dẫn tổ TV thông qua công tác briefing của tổ TV thực hiện hiệu quả thời gian kiểm tra an ninh tàu bay trước chuyến bay theo hướng dẫn bổ sung của Ban ANHK, phối hợp đơn vị mặt đất triển khai bay sớm các chuyến bay có GT trên tiêu chuẩn tối thiểu.
- DB tăng cường quản lý rủi ro đối với các chuyến bay ferry trong dịp cao điểm Tết, lưu ý tổ bay thực hiện đúng quy trình, quy định.
- DB/ĐTV tổ chức briefing/huấn luyện các tổ bay của AVION (đối tác cho thuê ướn tàu bay A320 CEO) về các quy trình, quy định khai thác của VNA, đặc biệt các sân bay có khai thác đặc biệt.

5. KT, VAECO.

- Đảm bảo tình trạng kỹ thuật tốt nhất khi đưa tàu bay vào khai thác (release tàu bay), đặc biệt lưu ý công tác kiểm tra kỹ thuật tàu bay các chuyến bay đầu ngày.
- Sẵn sàng các phương án đảm bảo nhân lực, vật tư khí tài để xử lý các tình huống, vấn đề kỹ thuật phát sinh trong giai đoạn cao điểm Tết. Trục đảm bảo VHF 129.7 để trợ giúp tổ lái, bộ phận liên quan kịp thời các vấn đề kỹ thuật phát sinh.

6. TT.

- Phối hợp ban DVHK truyền thông đến khách có mặt tại sân bay 3h trước giờ khởi hành, không yêu cầu lên sân bay quá sớm tránh ảnh hưởng các chuyến bay khác.
- Truyền thông tăng cường đến khách sử dụng các hình thức làm thủ tục trực tuyến, lưu ý khách về quy định trong tham gia giao thông hàng không, đặc biệt đối với vật dụng cấm vận chuyên để có hành trình thuận lợi, đặc biệt trong giai đoạn cao điểm.
- Kịp thời phối hợp với đầu sân bay để nắm bắt thông tin khai thác, truyền thông tới hành khách khi có phát sinh bất thường.

7. TTBS.

- Hạn chế tối đa việc mở bán overbook các đường bay đi Châu Âu, Úc, Nhật Bản; Các đường bay địa phương chỉ có 01 chuyến/ngày, đường bay có tần suất bay thấp, các chuyến bay cuối ngày, chuyến bay đi nước ngoài ngày đầu năm mới (BKK, SIN...).

- Phối hợp với ban KHPT, DVHK, ASOC lên phương án bố trí block chỗ chuyển bay cuối ngày đường trục để phục vụ giải tỏa khách tồn đọng tại sân bay trong ngày.
- Chủ động rà soát, phát hiện sai lệch lịch bay giai đoạn cao điểm Tết để kịp thời cập nhật, tránh xảy ra sát ngày do hạn chế nguồn lực có thể không điều chỉnh được lịch bay, ảnh hưởng khách bao gồm kế hoạch chúc Tết của VIP/CIP.
- Triển khai thông tin, nhắc lại đến khách có EMD dịch vụ PKTG được cung cấp dịch vụ nhà hàng thay thế trong trường hợp quá tải giai đoạn cao điểm.
- Phối hợp, hướng dẫn đại diện tại sân bay xử lý đảm bảo giữ xác nhận chặng sau cho các khách được sân bay chuyển sớm, đi chuyển miễn miễn các điều kiện về vé trong giai đoạn cao điểm.

8. TTĐHKT.

- Đảm bảo ổn định lịch bay ngày hôm sau trước 22h00 hàng ngày. Cập nhật ngay các tác động có thể phát sinh bất thường đến các đầu sân bay liên quan để có thời gian tối đa cho công tác chuẩn bị kế hoạch xử lý.
- Phân lịch tổ bay lưu ý các yếu tố về kinh nghiệm, rủi ro mệt mỏi của các tổ lái, đặc biệt các chuyến bay đêm trong điều kiện thời tiết xấu. Trong khung giờ cao điểm, hạn chế xếp lịch tổ bay nối chuyến khác tàu để giảm thời gian trễ do chờ tổ bay, gây ảnh hưởng các chuyến bay trong ngày.
- Trung tâm UPKH làm việc với TT khẩn nguy của Cảng HKQT HAN và SGN để rà soát công tác phối hợp, rút kinh nghiệm sau tai nạn của hãng HK Jeju Air tại sân bay Muan.
- Phối hợp ban KT, VAECO hạn chế xếp các tàu có hỏng hóc phòng ngừa AOG tại các sân bay ngoài căn cứ; không xếp các tàu hỏng APU đến cùng một sân bay ngoài căn cứ trong cùng một khung giờ.
- Thông báo kịp thời các thay đổi lịch bay, cấu hình máy bay và các hỏng hóc có liên quan đến bồi thường hành khách cho các đầu mối sân bay.
- Phối hợp VASCO làm việc với Cục HKVN về việc phương án đổi nhà khai thác VN-0V khi đổi tàu ATR72 do hỏng hóc kỹ thuật, rút ngắn thời gian xin phép bay.
- Bố trí các tàu A321 tối đa 10 vị trí chất xếp khai thác đường bay từ/đến NGO, FUK và các tần suất từ/đến ICN khai thác tàu A321, chặng HAN-VII giai đoạn cao điểm phòng ngừa rủi ro cất hành lý do không đủ vị trí chất xếp; xếp tàu thuê ướm theo khả năng cung ứng dịch vụ theo lưu ý của ban DVHK.

9. TTHH.

Phối hợp ban DVHK, ASOC xác định giai đoạn không nhận tải hàng hoá các đường bay từ đến NGO, FUK, các tần suất từ/đến ICN khai thác tàu A321, chặng HAN-VII, ưu tiên cao nhất cho vận chuyển hành lý của khách đối với các chuyến bay phát sinh hành lý tối đa theo tiêu chuẩn.

10. Các nội dung tiếp tục phối hợp an toàn hàng không giữa 3 TCT (ACV-VATM-VNA) trong năm 2025:

TTĐHKT chủ trì, phối hợp DB, ATCL:

- Tổ chức rà soát phương thức bay, phương thức lăn tiêu chuẩn tại HAN/SGN sửa đổi, nội dung bản tin ATIS của VATM, lưu ý có sự tham gia của các người lái đang khai thác (enduser).
- Theo dõi, đánh giá rủi ro an toàn liên quan số hiệu chuyến bay tương tự (Similar callsign).

- Tiếp tục có ý kiến với VATM triệt để khai thác phương thức sử dụng 2 đường CHC song song (tàu bay được phép cất cánh khi tàu bay hạ cánh chạm cảng chính xuống đường CHC).
- Tiếp tục có ý kiến nâng cao chất lượng bản tin ATIS (bản tin hiện quá nhiều thông tin không cần thiết, không trọng tâm, tăng workload cho tổ lái), rút gọn các khẩu lệnh ATC để giảm thiểu thời gian chiếm dụng sóng.
- Tiếp tục làm việc với Cục HKVN về quy định bay lại 2 lần thì phải chuyển hướng tới sân bay dự bị.

Đề nghị các đơn vị triển khai thực hiện các nhiệm vụ, công việc được giao./.

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- TGĐ (đề b/c);
- Các PTGD;
- KHPT, TTBS, TTĐHKT, TT;
- ATCL, TTHH, KT, ANHK;
- ASOC, ĐTV, ĐB, VIAGS;
- CNVN, CNNN;
- VAECO, SKYPEC, VAECO;
- VASCO, PACIFIC AIRLINES;
- Lưu DVHK (PHONGND).

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
GĐLV AN TOÀN AN NINH**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
GĐLV DỊCH VỤ**

Đinh Văn Tuấn

Đặng Anh Tuấn