

Số: **29** /2021/QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày **22** tháng **9** năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý hoạt động vận tải hành khách công cộng
bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 5 năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Luật Giao thông đường bộ ngày 13 tháng 11 năm 2008;

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31/12/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 10/2020/NĐ-CP ngày 17/01/2020 của Chính phủ quy định về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô;

Căn cứ Thông tư số 12/2020/TT-BGTVT ngày 29/5/2020 của Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ;

Căn cứ Thông tư số 02/2021/TT-BGTVT ngày 04/02/2021 của Bộ Giao thông vận tải sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 12/2020/TT-BGTVT ngày 29/5/2020 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ;

Xét đề nghị của Sở Giao thông vận tải tại Tờ trình số 53/TTr-SGTVT ngày 15/7/2021; Sở Tư pháp tại Báo cáo thẩm định số 124/BC-STP ngày 06/7/2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế quản lý hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 05/10/2021.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc các Sở: Giao thông vận tải, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Lao động - Thương binh và Xã hội, Thông tin và Truyền thông; Giám đốc Công an thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện; Thủ trưởng các ngành, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*ctv*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ GTVT;
- Cục KTVBQPPL - Bộ TP;
- TTTU; TTHĐND TP;
- Ủy ban MTTQVN TP;
- Đoàn ĐBQH TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Sở Tư pháp;
- Công báo thành phố;
- Cổng Thông tin điện tử thành phố;
- Đài PTTH HP, Báo HP;
- CVP, các PCVP UBND TP;
- Các Phòng: XDGT&CT, NC&KTGS;
- CV: GT2, XD;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Tùng

QUY CHẾ
**Quản lý hoạt động vận tải hành khách công cộng
bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 29 /2021/QĐ-UBND ngày 22 / 9 /2021
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)*

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tổ chức, quản lý, khai thác vận tải hành khách bằng xe buýt, chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt và trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Đối tượng

1. Các doanh nghiệp, hợp tác xã có đăng ký kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt và được cấp Giấy phép kinh doanh vận tải bằng xe ô tô theo quy định của pháp luật khi tham gia hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.
2. Các cơ quan quản lý nhà nước được Ủy ban nhân dân thành phố phân công quản lý hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.
3. Các doanh nghiệp có liên quan đến đầu tư, xây dựng, chuyên giao kết cấu hạ tầng phục vụ hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt.
4. Đơn vị cung cấp dịch vụ quản lý, khai thác, tổng hợp, phân tích và lưu trữ dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô theo hợp đồng đã ký kết với doanh nghiệp vận tải (sau đây gọi tắt là đơn vị cung cấp thiết bị giám sát hành trình).
5. Lái xe và nhân viên phục vụ trên xe buýt.
6. Hành khách đi xe buýt.
7. Các tổ chức, cá nhân khác liên quan đến hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Các từ ngữ được giải thích theo Nghị định số 10/2020/NĐ-CP ngày 17/01/2020 của Chính phủ về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô áp dụng tại Quy chế này.

2. *Điểm dừng xe buýt* là công trình đường bộ được thiết kế và công bố cho xe buýt dừng để đón, trả hành khách.

3. *Điểm đầu, điểm cuối của tuyến xe buýt* là nơi bắt đầu, kết thúc của một hành trình xe chạy trên một tuyến.

4. *Lệnh vận chuyển* là chứng từ để ghi chép hành trình, lịch trình chạy xe theo từng chuyến của tuyến xe buýt có xác nhận của nhân viên điều hành do doanh nghiệp hoặc cơ quan quản lý tuyến xe buýt phân công tại điểm đầu và điểm cuối của tuyến, thực hiện nhiệm vụ xác nhận.

5. *Thẻ thông minh* là thẻ sử dụng cho hoạt động đi lại bằng xe buýt, được sử dụng để thanh toán dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin. Thẻ thông minh có thể tích hợp thêm các tính năng thanh toán điện tử.

6. *Nội quy xe buýt* là quy định mang tính bắt buộc đối với các thành phần tham gia hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt. Nội quy xe buýt được niêm yết bên trong xe buýt và do các đơn vị kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt ban hành nhằm đảm bảo an ninh, an toàn và chất lượng dịch vụ hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

Chương II

TỔ CHỨC, QUẢN LÝ VÀ KHAI THÁC VẬN TẢI HÀNH KHÁCH BẰNG XE BUÝT

Điều 4. Các hình thức tham gia khai thác vận tải hành khách bằng xe buýt

1. Doanh nghiệp, hợp tác xã có Giấy phép kinh doanh vận tải bằng xe ô tô, trong đó có loại hình kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt thì được tham gia đấu thầu hoặc đặt hàng khai thác tuyến xe buýt trong danh mục mạng lưới tuyến đã công bố.

2. Quy trình đặt hàng, đấu thầu nhà cung ứng được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên.

Điều 5. Thông tin kết cấu hạ tầng phục vụ hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt

Thông tin kết cấu hạ tầng phục vụ hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt bao gồm điểm đầu, điểm cuối tuyến xe buýt, điểm dừng xe buýt, nhà chờ xe buýt, điểm dừng đón, trả khách cho xe buýt để kết nối với các phương thức vận tải khác thực hiện theo quy định tại Điều 30 Thông tư số 12/2020/TT-BGTVT ngày 29/5/2020 của Bộ Giao thông vận tải.

Điều 6. Đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng phục vụ hoạt động xe buýt

1. Hệ thống kết cấu hạ tầng phục vụ vận tải hành khách bằng xe buýt bao gồm: đường (hoặc làn đường) dành riêng hoặc ưu tiên cho xe buýt, điểm đầu, điểm cuối, điểm dừng, biển báo, nhà chờ, điểm trung chuyển, bãi đỗ xe buýt, bến xe buýt.

Hệ thống kết cấu hạ tầng phục vụ vận tải hành khách bằng xe buýt được đầu tư xây dựng từ nguồn vốn ngân sách nhà nước, nguồn vốn xã hội hóa hoặc các nguồn vốn hợp pháp khác.

2. Quy định kỹ thuật

a) Khoảng cách giữa các điểm dừng, nhà chờ xe buýt là từ 300 - 700 mét ở nội thành và từ 800 - 3.000 mét ở ngoại thành, tại mỗi điểm dừng phải có biển báo hiệu, vạch sơn theo quy định. Đối với các bệnh viện, trường học và các khu vực có nhu cầu đi lại của hành khách có thể bố trí thêm điểm dừng, nhà chờ đến gần cửa ra vào và phải đảm bảo an toàn giao thông của khu vực.

b) Tại các tuyến đường không có dải phân cách giữa, điểm dừng, nhà chờ không được đặt đối diện nhau và phải cách nhau tối thiểu 20 mét. Điểm dừng, nhà chờ xe buýt phải bố trí cách bờ mép giao lộ tối thiểu là 50 mét.

c) Điểm dừng, nhà chờ phục vụ người khuyết tật sử dụng xe lăn phải xây dựng lối lên xuống thuận tiện cho xe lăn và có vị trí dành riêng cho người khuyết tật sử dụng xe lăn đậu chờ xe buýt.

d) Điểm dừng, nhà chờ không được che chắn hoặc ảnh hưởng đến các biển báo giao thông, đèn tín hiệu giao thông, các trụ nước cứu hỏa, các công trình dành riêng cho người khuyết tật, các công trình ngầm của các ngành viễn thông, truyền thông, điện lực, cấp thoát nước trong phạm vi an toàn của đường sắt, trước cổng và trong phạm vi 5 mét hai bên cổng trụ sở cơ quan, tổ chức; điểm dừng, nhà chờ xe buýt không được lắp đặt tại những nơi cần bảo vệ an ninh trật tự, an toàn giao thông như các lãnh sự quán, khu ngoại giao.

đ) Mỗi điểm dừng, nhà chờ xe buýt đều có số hiệu riêng và được thể hiện trên bản đồ để quản lý và thông tin cho hành khách đi xe buýt.

e) Vị trí sử dụng làm điểm dừng phải thích hợp với điều kiện thực tế của vỉa hè và khu vực xung quanh, bảo đảm có không gian thông thoáng, mỹ quan, dễ quan sát và có chừa lối đi trên lề cho khách bộ hành.

g) Mỗi điểm dừng trên trục đường chỉ được bố trí tối đa cho 05 tuyến xe buýt sử dụng chung làm điểm dừng đón, trả khách; trường hợp nhiều hơn phải tổ chức tách và bố trí thêm điểm dừng cho phù hợp với biểu đồ tuyến xe buýt, tạo thuận lợi, an toàn cho xe buýt và hành khách; khoảng cách giữa hai điểm dừng phải cách nhau từ 15 đến 30 mét trong một cụm điểm dừng đón, trả khách và

điểm dừng của hai đầu của cụm điểm dừng phải đảm bảo khoảng cách quy định tại Điều a Khoản này.

h) Vĩa hè lắp đặt nhà chờ xe buýt phải đủ rộng để bố trí lối đi cho người đi bộ. Nhà chờ xe buýt phải được lắp đặt cách mép lề tối thiểu 1,5 mét, trừ trường hợp vỉa hè có khoét lề.

i) Vạch dừng xe buýt thực hiện theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về báo hiệu đường bộ QCVN41:2019/BGTVT ban hành kèm theo Thông tư số 54/2019/TT-BGTVT ngày 31/12/2019 của Bộ Giao thông vận tải.

k) Vĩa hè để khoét lề làm nơi xe buýt đón trả hành khách phải rộng từ 5 mét trở lên, phần vỉa hè còn lại sau khi cắt gọt phải có bề rộng lớn hơn 1,5 mét và chiều cao vỉa hè với mặt đường phải phù hợp để đảm bảo cho hành khách đi lại thuận lợi.

Điều 7. Thời gian hoạt động xe buýt

1. Thời gian xe buýt phục vụ trong ngày của từng tuyến được quy định trong biểu đồ chạy xe, đảm bảo tối thiểu 12 giờ/ngày. Sở Giao thông vận tải quyết định cụ thể các trường hợp đặc biệt đối với các tuyến xe buýt có thời gian hoạt động ít hơn 12 giờ/ngày.

2. Doanh nghiệp, hợp tác xã tham gia khai thác tuyến xe buýt phải thực hiện theo biểu đồ chạy xe để bố trí đúng loại xe chạy; xe buýt phải chạy đúng giờ, dừng đúng điểm dừng, nhà chờ theo biểu đồ chạy xe đã công bố.

Điều 8. Phương tiện vận chuyển

1. Tiêu chuẩn xe buýt

a) Xe buýt tham gia hoạt động trên tuyến phải đáp ứng điều kiện theo khoản 2 Điều 5 Nghị định số 10/2020/NĐ-CP ngày 17/01/2020 của Chính phủ.

b) Xe buýt phải được lắp đặt camera giám sát trên xe theo quy định tại khoản 2 Điều 13 Nghị định số 10/2020/NĐ-CP ngày 17/01/2020 của Chính phủ.

c) Đối với xe buýt phục vụ người khuyết tật phải đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật riêng được quy định tại Điều 14, Nghị định số 28/2012/NĐ-CP ngày 10/4/2012 của Chính phủ ban hành quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật người khuyết tật.

2. Đặc điểm nhận dạng xe buýt

a) Niêm yết bên ngoài xe ở phía trên kính trước và phía sau xe các thông tin sau: số hiệu tuyến hoặc mã số tuyến, điểm đầu, điểm cuối của tuyến;

b) Niêm yết bên ngoài xe phía hai bên thành xe các thông tin sau: số hiệu tuyến hoặc mã số tuyến; giá vé và số điện thoại của đơn vị vận tải.

c) Niêm yết bên trong xe các thông tin sau: Biển số đăng ký xe, số hiệu tuyến hoặc mã số tuyến, sơ đồ tuyến, giá vé, cước hành lý; trách nhiệm của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe, hành khách; số điện thoại đường dây nóng của Sở Giao thông vận tải, Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và đăng kiểm thủy, số điện thoại của đơn vị vận tải.

d) Bên trong xe có bảng hướng dẫn về an toàn giao thông và thoát hiểm ở vị trí hành khách dễ quan sát, các nội dung chính gồm: hướng dẫn cài dây an toàn (nếu có); hướng dẫn sắp xếp hành lý; biển cấm hút thuốc lá trên xe; hướng dẫn sử dụng hệ thống điện trên xe (nếu có); hướng dẫn cách sử dụng bình cứu hỏa, búa thoát hiểm, hướng thoát hiểm khi xảy ra sự cố.

đ) Việc quảng cáo tại nhà chờ xe buýt và trên xe buýt thực hiện theo quy định của Luật Quảng cáo.

e) Nội dung niêm yết, kích thước, kiểu chữ, màu sắc, vị trí của các loại thông tin trên được Sở Giao thông vận tải quy định và giao Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và đăng kiểm thủy hướng dẫn, kiểm tra thực hiện.

3. Số hiệu tuyến xe buýt được thực hiện theo quy hoạch vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt được Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

4. Giãn cách xe chạy

a) Giãn cách xe chạy đối với các tuyến xe buýt thuộc phạm vi nội thành không được vượt quá 30 phút/lượt xe xuất bến; trong trường hợp đặc biệt, nếu tần suất vượt quá quy định phải được sự đồng ý của Sở Giao thông vận tải.

b) Giãn cách xe chạy đối với các tuyến xe buýt khác không được vượt quá 45 phút/lượt xe xuất bến.

5. Các giấy tờ mang theo xe buýt

Ngoài các loại giấy tờ mang theo xe được pháp luật quy định, xe buýt phải có lệnh vận chuyển, trong lệnh vận chuyển phải ghi rõ giờ xe hoạt động theo biểu đồ, số hiệu tuyến, biển số xe, số hiệu tập vé, các điểm chốt số lượng vé đã bán.

Điều 9. Vé xe buýt

1. Có 3 loại vé: vé lượt, vé chặng và vé tháng.

2. Vé lượt, vé chặng là chứng từ để khách sử dụng đi một lượt hoặc một chặng trên một tuyến xe buýt. Vé tháng là chứng từ để khách sử dụng đi lại thường xuyên trong một thời gian một tháng hoặc dài hơn, trên một hoặc nhiều tuyến xe buýt.

3. Vé xe buýt do các doanh nghiệp, hợp tác xã kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt tự in ấn, quản lý và phát hành theo quy định chung về hóa đơn bán hàng hóa cung ứng dịch vụ.

4. Giá vé trên các tuyến xe buýt không trợ giá do doanh nghiệp vận tải kê khai và niêm yết theo quy định của Bộ Tài chính, Bộ Giao thông vận tải hướng dẫn thực hiện giá cước vận tải đường bộ và giá dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ.

5. Thẻ ưu tiên được sử dụng để đi lại miễn phí hoặc mua vé giảm giá trên các tuyến xe buýt. Thẻ ưu tiên do Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và đăng kiểm thủy cấp cho các đối tượng được ưu tiên theo quy định về miễn, giảm giá vé xe buýt của Ủy ban nhân dân thành phố.

6. Khuyến khích áp dụng thẻ thông minh thay thế vé giấy.

Điều 10. Hỗ trợ của nhà nước đối với hoạt động xe buýt

1. Doanh nghiệp, hợp tác xã kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt được hưởng cơ chế hỗ trợ lãi suất vay và cơ chế trợ giá theo quy định tại Quyết định số 231/2017/QĐ-UBND ngày 02/02/2017 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy định về cơ chế hỗ trợ lãi suất vay và cơ chế trợ giá cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng, Quyết định số 22/2018/QĐ-UBND ngày 20/8/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ một số điều của Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 231/2017/QĐ-UBND ngày 02/2/2017 của Ủy ban nhân dân thành phố về cơ chế hỗ trợ lãi suất vay và cơ chế trợ giá cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

2. Doanh nghiệp, hợp tác xã kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt được miễn lệ phí trước bạ khi đầu tư phương tiện xe buýt sử dụng năng lượng sạch theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Quyết định số 13/2015/QĐ-TTg ngày 05/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về Cơ chế, chính sách khuyến khích phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt; khoản 31 Điều 5 Thông tư số 301/2016/TT-BTC ngày 15/11/2016 của Bộ Tài chính hướng dẫn về lệ phí trước bạ.

3. Khuyến khích các doanh nghiệp, hợp tác xã kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt đầu tư, thay thế phương tiện xe buýt sử dụng nhiên liệu sạch.

Chương III

KHUNG CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỆ THỐNG VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT

Điều 11. Mục đích xây dựng

Bộ khung chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ hệ thống vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt là giải pháp cơ bản để chuẩn hóa, nâng cao năng lực quản lý của cơ quan quản lý nhà nước và năng lực vận hành của các doanh nghiệp, hợp tác xã tham gia cung ứng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố.

Điều 12. Khung chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ hệ thống vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt

1. Khung chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ hệ thống vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt bao gồm 03 nhóm tiêu chí:

a) Nhóm tiêu chí chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến: Bao gồm các tiêu chí đánh giá mức độ phát triển của mạng lưới tuyến, tiêu chí đánh giá toàn mạng lưới với các tiêu chí và chỉ tiêu tổng quát. Chu kỳ đánh giá là 03 năm.

b) Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ tuyến: Bao gồm các tiêu chí đánh giá phân loại tuyến theo các mức độ đáp ứng về chất lượng dịch vụ, xếp hạng tuyến theo các tiêu chí chất lượng dịch vụ. Chu kỳ đánh giá là 01 năm.

c) Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển: Bao gồm các tiêu chí chất lượng dịch vụ của lượt vận chuyển căn cứ vào sự chênh lệch giữa kế hoạch và thực hiện; mức độ hài lòng của hành khách; vệ sinh phương tiện; độ an toàn; thái độ phục vụ hành khách; thực hiện lộ trình; thông tin phản ánh của hành khách. Chu kỳ đánh giá là 01 năm.

2. Sở Giao thông vận tải tổ chức thực hiện đánh giá các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ hệ thống vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

3. Khung chỉ tiêu và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ hệ thống vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt được quy định chi tiết tại các Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này.

Chương IV

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA DOANH NGHIỆP, HỢP TÁC XÃ KINH DOANH VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT, HÀNH KHÁCH ĐI XE BUÝT

Điều 13. Điều kiện tham gia vận tải hành khách bằng xe buýt

1. Các doanh nghiệp, hợp tác xã được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật.

2. Đăng ký kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt và có giấy phép kinh doanh vận tải bằng xe ô tô do Sở Giao thông vận tải cấp, trong đó có loại hình kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt.

3. Đảm bảo các điều kiện kinh doanh theo quy định hiện hành.

4. Được cơ quan có thẩm quyền đặt hàng tham gia hoạt động tuyến xe buýt hoặc trúng thầu khai thác tuyến xe buýt.

Điều 14. Quyền hạn, trách nhiệm của doanh nghiệp, hợp tác xã kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt

1. Quyền hạn

a) Các doanh nghiệp, hợp tác xã khi có nhu cầu khai thác tuyến xe buýt phải liên hệ với Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và đăng kiểm thủy để được hướng dẫn thủ tục, kiểm tra năng lực và điều kiện tham gia.

b) Được hưởng các quyền lợi quy định tại Chương IV Quy chế này và các quyền lợi khác trong chính sách ưu đãi chung của thành phố đối với hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt khi tham gia khai thác tuyến xe buýt, đồng thời phải thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ đối với Nhà nước theo quy định.

c) Doanh nghiệp, hợp tác xã khai thác tuyến xe buýt được đảm bảo các điều kiện hoạt động trên tuyến như kết cấu hạ tầng xe buýt và các thông tin trên các kết cấu này.

d) Doanh nghiệp, hợp tác xã được quyền khiếu nại các quyết định xử lý vi phạm hợp đồng khai thác tuyến xe buýt của Sở Giao thông vận tải, Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và đăng kiểm thủy do nguyên nhân khách quan như ùn tắc giao thông, điều chỉnh giao thông, tai nạn, hư hỏng đột xuất... và các trường hợp khách quan khác theo quy định của pháp luật.

đ) Từ chối vận chuyển đối với hành khách cố tình vi phạm nội quy xe buýt.

e) Quy định về đồng phục và thẻ tên cho người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe, thẻ nhận dạng người lái xe; thẻ tên phải có ảnh, ghi rõ họ tên, đơn vị quản lý; thẻ tên có thể kết hợp với thẻ nhận dạng người lái xe.

2. Trách nhiệm

a) Tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về vận tải hành khách bằng xe ô tô; về hoạt động vận tải đường bộ trong đô thị của Luật Giao thông đường bộ; chịu trách nhiệm về đảm bảo chất lượng vận chuyển cho hành khách theo các điều khoản của hợp đồng khai thác tuyến xe buýt.

b) Phổ biến, hướng dẫn và thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở lái xe, nhân viên phục vụ trên xe buýt thực hiện đúng nội dung nêu trong Quy chế này; bố trí nhân viên điều hành để đảm bảo hoạt động tuyến.

c) Doanh nghiệp, hợp tác xã khi tuyển dụng, tiếp nhận lái xe buýt mới, nhân viên phục vụ trên xe buýt phải đảm bảo các điều kiện quy định tại điểm a, điểm c khoản 3 Điều 34 Nghị định số 10/2020/NĐ-CP; người lái xe buýt phải đảm bảo về sức khỏe, độ tuổi và hạng giấy phép lái xe phù hợp theo quy định tại Điều 59, Điều 60 của Luật Giao thông đường bộ. Sau khi tuyển dụng, doanh nghiệp, hợp tác xã phải ký hợp đồng lao động theo đúng quy định của Bộ Luật Lao động.

d) Tổ chức tập huấn nghiệp vụ vận tải và an toàn giao thông cho người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe và đáp ứng các yêu cầu quy định tại Điều 16 Thông tư số 12/2020/TT-BGTVT ngày 29/5/2020 của Bộ Giao thông vận tải.

đ) Thực hiện báo cáo theo yêu cầu của Sở Giao thông vận tải, Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và đăng kiểm thủy.

e) Phát hiện, kịp thời thông báo cho Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và đăng kiểm thủy về tình trạng hư hỏng kết cấu hạ tầng xe buýt trên tuyến, tình hình an ninh trật tự trên tuyến.

g) Quản lý và sử dụng đúng quy định số tiền trợ giá; phối hợp với Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và đăng kiểm thủy lập hồ sơ quyết toán trợ giá đúng thời gian quy định và chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của báo cáo quyết toán.

h) Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, góp ý của hành khách và người dân.

i) Tổ chức thực hiện đúng biểu đồ chạy xe theo phương án khai thác đã ký kết trong hợp đồng; xây dựng, quản lý, theo dõi, thực hiện đầy đủ quy trình đảm bảo an toàn giao thông theo quy định.

Điều 15. Quyền hạn, trách nhiệm của nhân viên lái xe

1. Từ chối vận chuyển đối với hành khách gây mất an ninh trật tự, an toàn, hút thuốc, sử dụng các chất kích thích như rượu, bia... trên xe hoặc đang bị dịch bệnh nguy hiểm; từ chối và không được chở hàng cấm, hàng dễ cháy nổ, động vật sống, hàng hóa là thực phẩm bẩn, có mùi khó chịu hoặc hành lý có khối lượng, kích thước vượt quá quy định tại điểm b khoản 1 Điều 17 Quy chế này.

2. Đảm bảo điều kiện người lái xe cơ giới đường bộ theo quy định của pháp luật khi tham gia giao thông đường bộ.

3. Phải được tập huấn, hướng dẫn về nghiệp vụ vận tải hành khách bằng xe buýt, an toàn giao thông theo quy định của Bộ Giao thông vận tải.

4. Đeo thẻ tên, mặc đồng phục theo đúng mẫu doanh nghiệp, hợp tác xã đã quy định.

5. Lái xe buýt có trách nhiệm cùng doanh nghiệp, hợp tác xã giữ gìn, bảo quản phương tiện.

6. Giữ gìn vệ sinh phương tiện, không được sử dụng các biện pháp kỹ thuật, trang thiết bị ngoại vi, các biện pháp khác để can thiệp vào quá trình hoạt động, phá (hoặc làm nhiễu) sóng GPS, GSM hoặc làm sai lệch dữ liệu của thiết bị giám sát hành trình, camera lắp trên xe.

7. Chấp hành Luật Giao thông đường bộ và các quy định của pháp luật có liên quan đến bảo đảm trật tự an toàn giao thông đường bộ.

8. Thực hiện đúng biểu đồ, hành trình chạy xe đã được phê duyệt.

Điều 16. Quyền hạn, trách nhiệm của nhân viên trên xe buýt

1. Phải được tập huấn, hướng dẫn về nghiệp vụ vận tải khách, an toàn giao thông theo quy định của Bộ Giao thông vận tải.

2. Đeo thẻ tên, mặc đồng phục theo đúng mẫu doanh nghiệp, hợp tác xã đã quy định.

3. Cung cấp thông tin về hành trình tuyến, các điểm dừng trên tuyến khi hành khách yêu cầu; hướng dẫn, giúp đỡ hành khách (đặc biệt là người khuyết tật, người cao tuổi, phụ nữ có thai và trẻ em) khi lên, xuống xe; có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự.

4. Bán vé đúng giá, trao vé cho hành khách; kiểm tra vé đúng quy định.

Điều 17. Quyền hạn, trách nhiệm của hành khách đi xe buýt

1. Quyền hạn

a) Được miễn, giảm giá vé xe buýt nếu thuộc đối tượng được ưu tiên theo quy định.

b) Được mang theo hành lý với trọng lượng không quá 10 kg và kích thước không quá 30x40x60 cm.

c) Chấp hành quy định khi đi xe và hướng dẫn của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe.

d) Yêu cầu nhân viên phục vụ xuất vé đúng loại sau khi trả tiền.

đ) Khiếu nại, kiến nghị, phản ánh những hành vi vi phạm quy định về quản lý vận tải của đơn vị kinh doanh vận tải, người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe và yêu cầu bồi thường thiệt hại (nếu có).

e) Góp ý về những ưu, khuyết điểm trong quá trình sử dụng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt qua các kênh thông tin.

2. Trách nhiệm

a) Mua vé, giữ vé suốt hành trình và xuất trình vé khi có yêu cầu kiểm soát; không sử dụng các loại vé không hợp pháp.

b) Chấp hành nội quy xe buýt, hướng dẫn của lái xe, nhân viên phục vụ; đảm bảo an toàn trật tự trên xe; giúp đỡ và nhường ghế ngồi trên xe buýt cho hành khách là người khuyết tật, người cao tuổi, phụ nữ có thai hoặc có con nhỏ đi cùng.

c) Giữ vệ sinh trên xe buýt và tại các điểm dừng, đỗ, nhà chờ xe buýt; không mang theo hàng hóa bị cấm vận chuyển, hàng tanh hôi, có nguy cơ lây nhiễm dịch bệnh, súc vật, chất dễ cháy nổ.

Chương V
TRÁCH NHIỆM CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ VẬN TẢI
HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT

Điều 18. Sở Giao thông vận tải

Sở Giao thông vận tải là cơ quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố. Sở Giao thông vận tải có trách nhiệm:

1. Trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt danh mục mạng lưới tuyến xe buýt nội tỉnh và liên tỉnh.

2. Trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt, công bố các tiêu chuẩn, định mức kinh tế - kỹ thuật đối với hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt, đơn giá vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

3. Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành, đơn vị tổ chức lập, cập nhật, trình Ủy ban nhân dân thành phố quyết định điều chỉnh đơn giá vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

4. Trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt kế hoạch đầu tư trong lĩnh vực hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt bằng vốn ngân sách.

5. Trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt phương án giá vé xe buýt, xác định khung giá vé, các chính sách miễn giảm giá vé cho các đối tượng được hưởng ưu đãi khi đi xe buýt.

6. Trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành, bổ sung và sửa đổi quy định quản lý hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

7. Trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành các chính sách ưu đãi áp dụng đối với doanh nghiệp, hợp tác xã hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt trên địa bàn.

8. Trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt các ưu tiên trong lưu thông dành cho xe buýt.

9. Công bố mạng lưới tuyến xe buýt sau khi Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

10. Quyết định biểu đồ chạy xe, số lượng xe hoạt động cho mỗi tuyến, quy cách và chủng loại xe.

11. Quyết định điều chỉnh tạm thời lộ trình, tần suất, thời gian đóng mở tuyến trong trường hợp cần thiết, phù hợp với tình hình thực tế; điều động phương tiện để giải tỏa ách tắc đột biến trong mạng lưới xe buýt.

12. Quyết định danh mục, vị trí cụ thể cơ sở hạ tầng các tuyến xe buýt; công bố mẫu nhà chờ xe buýt.

13. Tham mưu, đề xuất phê duyệt kế hoạch đấu thầu, đặt hàng và kinh phí trợ giá cho hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt.

14. Lập dự toán và đề xuất phương thức cung ứng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt; quyết toán dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

15. Tổ chức đấu thầu, đặt hàng lựa chọn doanh nghiệp, hợp tác xã tham gia hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt.

16. Công bố giá vé cụ thể cho từng tuyến xe buýt trên cơ sở khung giá vé đã được Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

17. Thực hiện các quy hoạch, đề án phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt do Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

18. Công bố các loại ưu tiên trong lưu thông dành cho xe buýt trên từng tuyến đường cụ thể; ban hành nội quy đi xe buýt.

19. Tiếp nhận, kiểm tra và xác nhận kết quả vận chuyển; kiểm tra lệnh vận chuyển của các doanh nghiệp, hợp tác xã kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt tham gia khai thác tuyến xe buýt có trợ giá.

20. Giám sát chất lượng hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt.

21. Quyết định tạm đình chỉ, đình chỉ khai thác tuyến xe buýt đối với doanh nghiệp, hợp tác xã vi phạm quy định về hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt.

22. Tổ chức các kênh thông tin trực tuyến để vận động người dân sử dụng xe buýt.

23. Tổ chức đào tạo nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, nhân viên làm việc trong lĩnh vực vận tải hành khách bằng xe buýt.

24. Tiếp nhận, kiểm tra, giải quyết các đề xuất, kiến nghị trong lĩnh vực vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt của doanh nghiệp, hợp tác xã và người dân.

25. Thực hiện đánh giá các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ hệ thống vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

26. Chỉ đạo Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và đăng kiểm thủy tổ chức thực hiện việc cung ứng và quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt theo chức năng, nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân thành phố giao tại Quyết định số 1438/QĐ-UBND ngày 18/6/2019.

Điều 19. Sở Kế hoạch và Đầu tư

1. Thẩm định kế hoạch lựa chọn nhà thầu cung ứng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt đã được Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt dự toán và phương thức cung ứng là đấu thầu.

2. Phối hợp với Sở Giao thông vận tải và các cơ quan liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân thành phố về chủ trương đầu tư các dự án xây dựng kết cấu hạ tầng giao thông sử dụng nguồn vốn đầu tư công của ngân sách thành phố.

Điều 20. Sở Tài chính

1. Phối hợp kiểm tra việc thực hiện đấu thầu, đặt hàng các tuyến xe buýt sử dụng kinh phí trợ giá từ nguồn ngân sách thành phố.

2. Phối hợp với Sở Giao thông vận tải và Kho bạc Nhà nước thành phố trong việc quản lý hồ sơ thanh toán, quyết toán kinh phí trợ giá xe buýt.

3. Thẩm định, trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt dự toán, phương thức cung ứng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt; thẩm tra quyết toán dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

4. Phối hợp với Sở Giao thông vận tải lập, cập nhật, trình Ủy ban nhân dân thành phố quyết định điều chỉnh đơn giá vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

Điều 21. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

1. Phối hợp với Sở Giao thông vận tải nghiên cứu trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt kế hoạch thực hiện chính sách miễn giảm giá vé giao thông công cộng cho người khuyết tật theo Nghị định số 28/2012/NĐ-CP phù hợp với tình hình thực tế của thành phố.

2. Cấp giấy xác nhận cho người khuyết tật được miễn giá vé, giá dịch vụ khi tham gia giao thông bằng xe buýt.

Điều 22. Công an thành phố

1. Tổ chức thực hiện công tác bảo đảm trật tự an toàn giao thông đường bộ theo quy định của pháp luật và chức năng nhiệm vụ được giao.

2. Tổ chức lực lượng làm nhiệm vụ chỉ huy, điều khiển giao thông, tạm thời đình chỉ đi lại ở một số đoạn đường nhất định, phân lại luồng, tuyến và nơi tạm dừng xe, đỗ xe khi có tình huống gây ách tắc giao thông hoặc có yêu cầu cần thiết khác về bảo đảm an ninh trật tự.

Điều 23. Sở Thông tin và Truyền thông

Phối hợp với Sở Giao thông vận tải và các cơ quan liên quan trong công tác tuyên truyền, khuyến khích người dân sử dụng xe buýt.

Điều 24. Ủy ban nhân dân các quận, huyện

Phối hợp với Sở Giao thông vận tải, Công an thành phố trong công tác đảm bảo an toàn giao thông, an ninh trật tự tại nơi có tuyến xe buýt đi qua./.

Phụ lục I

**BỘ KHUNG CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VẬN TẢI
HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 29 /2021/QĐ-UBND ngày 22 /9 /2021
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)*

1. Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến

Bảng 1: Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến

TT	Tên chỉ tiêu	Mô tả
1	Hệ số tuyến	Đánh giá tỷ lệ giữa số km đường có xe buýt chạy so với số km đường của khu vực được đánh giá
2	Mức độ tiếp cận dịch vụ xe buýt	Đánh giá dịch vụ xe buýt tiếp cận (cung cấp) đến khu vực được đánh giá
3	Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng đỗ trong nội thành	Đánh giá mức độ phù hợp khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng trong nội đô.
4	Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng đỗ ở ngoại thành	Đánh giá mức độ phù hợp khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng ở ngoại thành
5	Chất lượng điểm dừng, nhà chờ	Đánh giá số lượng điểm dừng, nhà chờ đạt tiêu chuẩn
6	Chất lượng điểm đầu cuối	Đánh giá số lượng điểm đầu cuối đạt tiêu chuẩn
7	Chất lượng dịch vụ tuyến	Đánh giá mức độ các tuyến đạt chất lượng tốt của mạng lưới
8	Tỉ lệ hành khách sử dụng vé tháng	Đánh giá tỉ lệ hành khách sử dụng vé tháng so với tổng số khách toàn mạng buýt.

Bảng 2: Xếp hạng đánh giá chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến

Hạng	Đánh giá chất lượng dịch vụ	Kết quả đánh giá các chỉ tiêu
A	Tốt	Có 8 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT
B	Khá	Có 5-7 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT và chỉ tiêu 7 được đánh giá ở mức ĐẠT
C	Trung bình	Có 5-7 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT và chỉ tiêu 7 được đánh giá ở mức KHÔNG ĐẠT
D	Không đạt yêu cầu	Có dưới 5 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT

2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ tuyến

Bảng 3: Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ tuyến

TT	Nhóm chỉ tiêu	Mô tả	Chỉ tiêu cụ thể
1	Chất lượng phương tiện vận hành	Đánh giá chất lượng phương tiện vận hành trên tuyến	1.1 Thời gian sử dụng phương tiện 1.2 Tiêu chuẩn khí thải 1.3 Trang bị trên phương tiện 1.4 Số lần phương tiện hỏng đột xuất
2	Chất lượng lao động vận hành	Đánh giá chất lượng lao động trên tuyến	2.1 Đảm bảo an toàn giao thông 2.2 Thái độ phục vụ hành khách 2.3 Chấp hành quy định đối với lái xe, nhân viên phục vụ theo hợp đồng cung ứng dịch vụ
3	Hiệu quả khai thác tuyến	Đánh giá mức độ hiệu quả khai thác tuyến	3.1 Tỷ lệ hệ số lợi dụng chứa của tuyến so với bình quân toàn mạng 3.2 Tỷ lệ sản lượng khách của tuyến/lượt so với bình quân toàn mạng 3.3 Tỷ lệ khách vé lượt của tuyến so với bình quân toàn mạng
4	Chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Đánh giá chất lượng vận hành tuyến	4.1 Chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển

Bảng 4: Xếp hạng đánh giá chất lượng dịch vụ tuyến

Hạng	Đánh giá chất lượng dịch vụ	Kết quả đánh giá các chỉ tiêu
A	Tốt	Có từ 09 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT và tất cả các chỉ tiêu thuộc nhóm 1, 2 được đánh giá ở mức ĐẠT
B	Khá	Có 08 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT và tất cả các chỉ tiêu thuộc nhóm 1, 2 được đánh giá ở mức ĐẠT
C	Trung bình	Có 07 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT và tất cả các chỉ tiêu thuộc nhóm 1, 2 được đánh giá ở mức ĐẠT
D	Không đạt yêu cầu	Có dưới 07 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT hoặc có chỉ tiêu thuộc nhóm 1, 2 được đánh giá ở mức KHÔNG ĐẠT

3. Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển

Bảng 5: Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển

TT	Tên chỉ tiêu	Mô tả
1	Chất lượng phương tiện vận hành của lượt xe	Đánh giá chất lượng phương tiện phục vụ cho lượt xe trên tuyến.
2	Chất lượng lao động vận hành của lượt xe	Đánh giá chất lượng lao động phục vụ cho lượt xe trên tuyến
3	Chất lượng vận hành theo lộ trình và điểm dừng đỗ	Đánh giá mức độ đảm bảo về lộ trình tuyến
4	Chất lượng vận hành theo thời gian	Đánh giá mức độ đảm bảo về thời gian chạy xe

Vào thời gian đánh giá lựa chọn từ 07 đến 10 ngày xe buýt hoạt động bình thường để đánh giá, trong đó mỗi ngày lựa chọn từ 40% - 60% số lượt vận chuyển để đánh giá.

Bảng 6: Xếp hạng đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển

Đánh giá chất lượng dịch vụ	Kết quả đánh giá các chỉ tiêu
ĐẠT	Có 04 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT
KHÔNG ĐẠT	Có dưới 04 chỉ tiêu được đánh giá ở mức ĐẠT

Phụ lục II
PHƯƠNG PHÁP VÀ CÔNG THỨC TÍNH TOÁN CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ MẠNG LƯỚI TUYẾN

(Ban hành kèm theo Quyết định số **29** /2021/QĐ-UBND ngày **22** / **9** /2021
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)

TT	TÊN CHỈ TIÊU	MÔ TẢ	PHƯƠNG PHÁP SỬ DỤNG	PHÉP ĐO, CÔNG THỨC	ĐÁNH GIÁ
1	Hệ số tuyến	Đánh giá mức độ bao phủ của mạng lưới tuyến xe buýt theo chiều dài đường	Đo chiều dài các đoạn đường có xe buýt vận hành so với chiều dài đường phố (mặt cắt ngang tối thiểu 5,5m)	$X = A/B$	$X \geq 60\%$: ĐẠT $X < 60\%$: KHÔNG ĐẠT
				A: Tổng chiều dài các đoạn đường đang có xe buýt vận hành	
				B: Tổng chiều dài đường phố có thể vận hành được xe buýt (mặt cắt ngang tối thiểu 5,5m)	
2	Mức độ tiếp cận dịch vụ buýt	Đánh giá mức độ tiếp cận của dịch vụ buýt đến các khu vực	Thống kê số phường xã có tuyến buýt so với tổng số phường, xã của khu vực đánh giá.	$X = A/B$	$X \geq 60\%$: ĐẠT $X < 60\%$: KHÔNG ĐẠT
				A: Số phường, xã có tuyến buýt tiếp cận.	
				B: Tổng số phường, xã của thành phố.	
3	Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng đỗ trong nội đô	Đánh giá mức độ thuận tiện khi tiếp cận dịch vụ của hành khách	Xác định khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng trên các tuyến trong nội đô	X: Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng trong nội đô	$X \leq 700m$: ĐẠT $X > 700m$: KHÔNG ĐẠT
4	Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng đỗ ở ngoại thành	Đánh giá mức độ thuận tiện khi tiếp cận dịch vụ của hành khách	Xác định khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng trên các tuyến khu vực ngoại thành	X: Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng ngoại thành	$X \leq 1.500m$: ĐẠT $X > 1.500m$: KHÔNG ĐẠT

TT	TÊN CHỈ TIÊU	MÔ TẢ	PHƯƠNG PHÁP SỬ DỤNG	PHÉP ĐO, CÔNG THỨC	ĐÁNH GIÁ
5	Chất lượng điểm dừng, nhà chờ	Đánh giá số lượng điểm dừng, nhà chờ đạt tiêu chuẩn theo quy định	Thống kê số lượng điểm dừng, nhà chờ đạt tiêu chuẩn	$X = A/B$	$X \geq 90\%$: ĐẠT $X < 90\%$: KHÔNG ĐẠT
				A: số điểm dừng nhà chờ đạt tiêu chuẩn	
				B: tổng số điểm dừng, nhà chờ	
6	Chất lượng điểm đầu cuối	Đánh giá số lượng điểm đầu cuối đạt tiêu chuẩn theo quy định	Thống kê số lượng điểm đầu cuối đạt tiêu chuẩn	$X = A/B$	$X \geq 85\%$: ĐẠT $X < 85\%$: KHÔNG ĐẠT
				A: số điểm đầu cuối đạt tiêu chuẩn	
				B: tổng số điểm đầu cuối của toàn mạng	
7	Chất lượng dịch vụ tuyến	Đánh giá mức độ các tuyến đạt chất lượng tốt của mạng lưới	Thống kê số tuyến đạt chất lượng tốt qua đánh giá tuyến	$X = A/B$	$X \geq 80\%$: ĐẠT $X < 80\%$: KHÔNG ĐẠT
				A: Số tuyến đạt chất của mạng lưới	
				B: Tổng số tuyến trên mạng lưới	
8	Tỉ lệ hành khách sử dụng vé tháng	Là chỉ tiêu gián tiếp đánh giá chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến.	Thống kê số lượng hành khách sử dụng vé tháng so với tổng sản lượng hành khách vận chuyển.	$X = A/B$	$X \geq 60\%$: ĐẠT $X < 60\%$: KHÔNG ĐẠT
				A: Sản lượng hành khách sử dụng vé tháng	
				B: Tổng sản lượng hành khách	

Phụ lục III
PHƯƠNG PHÁP VÀ CÔNG THỨC TÍNH TOÁN CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TUYỂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số **29** /2021/QĐ-UBND ngày **22 / 9** /2021
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)

TT	TÊN CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ	MÔ TẢ	PHƯƠNG PHÁP SỬ DỤNG	PHÂN LOẠI ĐÁNH GIÁ	ĐÁNH GIÁ
1	NHÓM CHỈ TIÊU 1: CHẤT LƯỢNG PHƯƠNG TIỆN VẬN HÀNH				
1.1	Thời gian sử dụng phương tiện	Đánh giá dựa trên số lượng xe có thời gian đạt chuẩn trong phạm vi cho phép.	Thống kê số năm sử dụng của mỗi phương tiện trên tuyến.	$X = A/B$ A: Số phương tiện có thời gian sử dụng dưới 10 năm B: tổng số phương tiện hoạt động của tuyến	$X \geq 80\%$: ĐẠT $X < 80\%$: KHÔNG ĐẠT
1.2	Tiêu chuẩn khí thải	Đánh giá dựa trên số lượng xe sử dụng nhiên liệu đạt tiêu chuẩn khí thải.	Thống kê số lượng xe đạt tiêu chuẩn khí thải. Được chia làm 2 loại: Loại 1 - Phương tiện đạt tiêu chuẩn từ Euro III trở lên; Loại 2 - đạt tiêu chuẩn Euro III trở xuống.	$X = A/B$ A: Số phương tiện sử dụng nhiên liệu tiêu chuẩn khí thải từ Euro III trở lên B: Tổng số phương tiện hoạt động của tuyến	$X = 1$: ĐẠT $X < 1$: KHÔNG ĐẠT
1.3	Trang bị trên phương tiện	Đánh giá dựa trên số lượng xe có và đang sử dụng trên tuyến	Thống kê các phương tiện trên tuyến có trang thiết bị đảm bảo yêu cầu của hợp đồng đặt hàng hoặc đấu thầu, gồm: Tay cầm, ghế ngồi, đèn, điều hòa, chuông báo, bảng hiển thị thông tin (dạng in và đèn led), GPS, Hệ thống thông tin bằng âm thanh, Camera (03 chiếc, hướng camera đúng quy định), Bình chữa cháy, Búa thoát hiểm	$X = A/B$ A: Số phương tiện đảm bảo yêu cầu B: Tổng số phương tiện hoạt động của tuyến	$X \geq 90\%$: ĐẠT $X < 90\%$: KHÔNG ĐẠT
1.4	Số lần phương tiện hỏng đột xuất	Đánh giá số lần phương tiện hỏng đột xuất	Thống kê số lần phương tiện hỏng đột xuất trên tuyến	X: Số lần phương tiện hỏng đột xuất tính trong 6 tháng của tuyến	$X < 3$: ĐẠT $X \geq 3$: KHÔNG ĐẠT

TT	TÊN CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ	MÔ TẢ	PHƯƠNG PHÁP SỬ DỤNG	PHÂN LOẠI ĐÁNH GIÁ	ĐÁNH GIÁ
2	NHÓM CHỈ TIÊU 2: CHẤT LƯỢNG LAO ĐỘNG VẬN HÀNH				
2.1	Đảm bảo an toàn giao thông	Đánh giá mức độ người lao động đảm bảo an toàn giao thông	Thống kê tình hình vi phạm an toàn giao thông của người lao động; đánh giá định kỳ 6 tháng/lần	X: Số biên bản vi phạm an toàn giao thông trong 6 tháng của tuyến	X = 0 : ĐẠT X ≥ 1: KHÔNG ĐẠT
2.2	Thái độ phục vụ hành khách	Đánh giá thái độ của người lao động qua kênh phản hồi của hành khách	Thống kê những phản hồi của hành khách; đánh giá định kỳ 6 tháng/lần.	X: Số phản hồi tiêu cực đã được xác minh có liên quan tới lái xe/nhân viên phục vụ trong 6 tháng	X < 3: ĐẠT X ≥ 3: KHÔNG ĐẠT
2.3	Chấp hành quy định đối với lái xe, nhân viên phục vụ theo hợp đồng cung ứng dịch vụ	Đánh giá mức độ chấp hành quy định của người lao động trên tuyến	Thống kê về tình hình vi phạm của người lao động dựa trên số liệu kiểm tra, giám sát của doanh nghiệp và cơ quan quản lý nhà nước; đánh giá định kỳ 6 tháng/lần.	X: Số lần vi phạm quy chế của người lao động bình quân 6 tháng;	X < 3: ĐẠT X ≥ 3: KHÔNG ĐẠT
3	NHÓM CHỈ TIÊU 3: HIỆU QUẢ KHAI THÁC TUYẾN				
3.1	Tỷ lệ hệ số lợi dụng chứa của tuyến so với bình quân toàn mạng	Đánh giá hệ số lợi dụng sức chứa của tuyến so với hệ số lợi dụng sức chứa bình quân toàn mạng.	Thống kê sản lượng hành khách so với sức chứa phương tiện.	X = A/B A: Hệ số lợi dụng sức chứa của tuyến. B: Hệ số lợi dụng sức chứa bình quân toàn mạng	X ≥ 1: ĐẠT X < 1: KHÔNG ĐẠT
3.2	Tỷ lệ sản lượng khách 1 lượt của tuyến so với bình quân toàn mạng	Đánh giá tỷ lệ khách bình quân 1 lượt xe của tuyến so với giá trị bình quân toàn mạng.	Thống kê sản lượng khách bình quân 1 lượt xe chạy của tuyến.	X = A/B A: Sản lượng khách bình quân 1 lượt vận chuyển của tuyến B: Sản lượng khách bình quân 1 lượt của toàn mạng.	X ≥ 1: ĐẠT X < 1: KHÔNG ĐẠT

TT	TÊN CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ	MÔ TẢ	PHƯƠNG PHÁP SỬ DỤNG	PHÂN LOẠI ĐÁNH GIÁ	ĐÁNH GIÁ
3.3	Tỷ lệ khách vé lượt của tuyến so với bình quân toàn mạng	Đánh giá tỷ lệ khách vé lượt bình quân 1 lượt xe của tuyến so với giá trị bình quân toàn mạng.	Thống kê tỷ lệ khách vé lượt bình quân 1 lượt xe chạy của tuyến.	$X = A/B$ A: Tỷ lệ khách vé lượt bình quân 1 lượt của tuyến. B: Tỷ lệ khách vé lượt bình quân 1 lượt của toàn mạng.	$X \geq 0,85$: ĐẠT $X < 0,85$: KHÔNG ĐẠT
4	NHÓM CHỈ TIÊU 4: CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯỢT VẬN CHUYỂN				
	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Thống kê số lượt đạt mức tốt trên tổng số lượt đánh giá của tuyến	Điểm được quy đổi từ tỷ lệ số lượt đạt tốt so với tổng số lượt đánh giá chất lượng dịch vụ	
4.1	Chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển của tuyến theo quan điểm hành khách	Dựa trên kết quả đánh giá của tiêu chí 3, tính tỷ lệ giữa số lượt đạt kết quả chất lượng tốt so với tổng số lượt đánh giá chất lượng.	$X=A/B$ A: số lượt đạt chất lượng của tuyến B: Tổng số lượt đánh giá chất lượng của tuyến	$X \geq 0,99$: ĐẠT $X < 0,99$: KHÔNG ĐẠT

Phụ lục IV
PHƯƠNG PHÁP VÀ CÔNG THỨC TÍNH TOÁN CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯỢT VẬN CHUYỂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số **29** /2021/QĐ-UBND ngày **22/9** /2021
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)

TT	TÊN CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ	MÔ TẢ	PHƯƠNG PHÁP SỬ DỤNG	ĐÁNH GIÁ
CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ MỘT LƯỢT VẬN CHUYỂN				
	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Thống kê các chỉ tiêu thành phần chất lượng lượt vận chuyển	<ul style="list-style-type: none"> - Lượt xe có 4 chỉ tiêu ở mức ĐẠT: xếp loại ĐẠT - Lượt xe có dưới 4 chỉ tiêu ở mức ĐẠT: xếp loại KHÔNG ĐẠT - Số lượt đánh giá sẽ căn cứ trên phương pháp mô tả bên trên để lựa chọn
1	Chất lượng phương tiện vận hành của lượt xe	Đánh giá chất lượng phương tiện phục vụ cho lượt xe trên tuyến	Theo biên bản và kết quả kiểm tra giám sát tình trạng phương tiện của lượt xe	<ul style="list-style-type: none"> - Phương tiện của lượt xe đánh giá không có biên bản vi phạm: ĐẠT - Phương tiện của lượt xe đánh giá có biên bản vi phạm: KHÔNG ĐẠT
2	Chất lượng lao động vận hành của lượt xe	Đánh giá chất lượng lao động phục vụ cho lượt xe trên tuyến	Theo biên bản và kết quả kiểm tra giám sát tình trạng lao động của lượt xe	<ul style="list-style-type: none"> - Lao động của lượt xe đánh giá không có biên bản vi phạm: ĐẠT - Lao động của lượt xe đánh giá có biên bản vi phạm: KHÔNG ĐẠT
3	Chất lượng vận hành theo lộ trình và dừng đỗ đúng điểm	Đánh giá mức độ tin cậy về lộ trình tuyến	Thống kê tình hình lượt xe qua giám sát và phần mềm quản lý	<ul style="list-style-type: none"> - Lượt xe vi phạm đón trả khách dưới 10% tổng số điểm dừng: xếp loại ĐẠT - Lượt xe vi phạm đón trả khách từ 10% tổng số điểm dừng: KHÔNG ĐẠT
4	Chất lượng vận hành theo thời gian	Đánh giá mức độ tin cậy về thời gian chạy xe	Thống kê tình hình lượt xe qua giám sát GPS có độ lệch so với kế hoạch chạy xe do các nguyên nhân nằm ngoài quy định	<ul style="list-style-type: none"> - Lượt xe lệch dưới 10% thời gian so với biểu đồ chạy xe: ĐẠT - Lượt xe lệch trên 10% thời gian so với biểu đồ chạy xe: KHÔNG ĐẠT