BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TÀI LIỆU
Tập huấn nghiệp vụ vận tải và an toàn giao thông cho người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BGTVT ngày /10/2020 của Bộ Giao thông vận tải)

LỜI MỞ ĐẦU

Tài liệu này được biên soạn dựa trên các quy định của Luật Giao thông đường bộ 2008, Nghị định số 10/2020/NĐ-CP của Chính phủ ngày 17/01/2020 quy định về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô và Thông tư sô 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.

Lái xe, nhân viên phục vụ trên xe kinh doanh vận tải đóng vai trò chính, là yếu tố quyết định trong công tác đảm bảo trật tự an toàn giao thông và chất lượng dịch vụ vận tải. Tài liệu này cung cấp kiến thức cơ bản về các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh vận tải, đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, trách nhiệm của đơn vị kinh doanh vận tải đối với lái xe, nhân viên phục vụ trên xe và trách nhiệm của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe.

Tài liệu này là tài liệu khung được biên soạn, sửa đổi và cũng được sử dụng làm tài liệu chính thức để phục vụ cho các đơn vị kinh doanh vận tải, các đơn vị tổ chức sử dụng trong quá trình tập huấn công tác nghiệp vụ vận tải và an toàn giao thông cho người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe trong phạm vi cả nước.

Tài liệu được biên soạn thành 04 bài gồm:

Bài 1: *Cơ bản về ngành vận tải ô tô Việt Nam và hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật quản lý hoạt động kinh doanh vận tải.*

Bài 2: *Bồi dưỡng nghiệp vụ vận tải cho người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe để nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải và đảm bảo an toàn giao thông.*

Bài 3: *Rèn luyện nâng cao đạo đức nghề nghiệp của người lái xe kinh doanh vận tải và nhân viên phục vụ trên xe.*

Bài 4: *Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong quản lý, sử dụng người lái xe kinh doanh vận tải, nhân viên phục vụ trên xe.*

Trên cơ sở nội dung của tài liệu này, các đơn vị kinh doanh vận tải, các đơn vị tổ chức tập huấn có thể bổ sung thêm, mở rộng thêm các nội dung khác có liên quan đến hoạt động kinh doanh vận tải bằng xe ô tô phù hợp với yêu cầu quản lý của đơn vị và phù hợp với tình hình thực tế.

Để Tài liệu này ngày càng hoàn thiện hơn, rất mong nhận được sự góp ý của các tổ chức, cá nhân có liên quan. Ý kiến đóng góp xin gửi về Tổng cục Đường bộ Việt Nam (qua Vụ Vận tải), (địa chỉ: Lô D20 đường Tôn Thất Thuyết, quận Cầu Giấy, Hà Nội); Vụ Vận tải, Bộ GTVT (số 80, đường Trần Hưng Đạo, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội).

BÀI 1
CƠ BẢN VỀ NGÀNH VẬN TẢI Ô TÔ VIỆT NAM VÀ HỆ THỐNG CÁC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VỀ HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI BẰNG XE Ô TÔ

I. CƠ BẢN VỀ NGÀNH VẬN TẢI Ô TÔ VIỆT NAM

1. Giai đoạn từ tháng 8 năm 1945 đến 30 tháng 4 năm 1975.

Cách Mạng tháng 8 năm 1945 thành công, Việt Nam giành độc lập, ngành GTVT được thành lập ngày 28/8/1945. Sau đó, đất nước ta, nhân dân ta lại tiếp tục 2 cuộc kháng chiến chống Pháp và chống Mỹ cứu nước dưới sự lãnh đạo của Đảng và Chủ tịch Hồ Chí Minh nhằm bảo vệ thành quả của cuộc cách mạng, trong đó nhiệm vụ vận tải rất nặng nề. Dấu mốc lịch sử là ngày 25/12/1951, Chủ tịch Hồ Chí Minh ký sắc lệnh số 72/SL thành lập Sở Vận tải thuộc Bộ Giao thông công chính. Cơ cấu tổ chức ban đầu của Sở Vận tải gồm 6 chi Sở Vận tải, 1 Đoàn xe hơi và 1 Xưởng sửa chữa ôtô. Nhiệm vụ chính của Sở Vận tải là trực tiếp tổ chức vận tải hàng hóa, hành khách đồng thời thực hiện đại lý vận tải và liên hiệp vận tải giữa cơ giới và thô sơ, giữa đường thủy và đường bộ.

2. Giai đoạn từ tháng 5 năm 1975 đến năm 1986

Tháng 4 năm 1975, giải phóng Miền Nam, thống nhất đất nước. Thời kỳ này, lực lượng vận chuyển trên tuyến Bắc Nam chủ yếu là vận tải ô tô. Ngành GTVT đã huy động toàn bộ ô tô có tình trạng kỹ thuật tốt ở cả 2 miền Bắc - Nam tham gia tuyến vận chuyển trên tuyến. Đại hội lần thứ IV của Đảng CSVN (12/1976) đã ra Nghị quyết về tiến hành cuộc cách mạng về quan hệ sản xuất ở các tỉnh, thành phố miền Nam mới giải phóng, nhằm biến đổi nền kinh tế phục vụ chiến tranh kiểu Mỹ thành một nền kinh tế phục vụ dân sinh có 5 thành phần, trong đó kinh tế quốc doanh giữ vai trò chủ đạo, với nhiệm vụ chiến lược là "xây dựng CNXH và bảo vệ tổ quốc XHCN".

3. Giai đoạn sau năm 1986

Thực hiện đường lối đổi mới do Đại hội Đảng Cộng sản Việt Nam lần thứ VI đề ra. Kinh tế nước ta chuyển từ nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung, bao cấp sang nền kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước theo định hướng XHCN và khi nhà nước chủ trương xã hội hoá lực lượng vận tải đường bộ, ngành vận tải ô tô Việt Nam đã nhanh chóng phát triển, các thành phần kinh tế đã phát triển mạnh mẽ, các phương tiện kinh doanh vận tải gia tăng nhanh chóng cả về số lượng và chất lượng, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đi lại của người dân. Cùng với sự phát triển của lực lượng vận tải, công tác quản lý hoạt động vận tải đường bộ cũng đã có những chuyển biến tích cực và ngày càng được hoàn thiện. Đáp ứng ngày càng tốt nhu cầu đi lại của nhân dân và phục vụ thỏa mãn nhu cầu vận tải hàng hóa phục vụ phát triển kinh tế xã hội.

4. Nhận xét

Vận tải nói chung và vận tải đường bộ nói riêng có vai trò thiết yếu đối với sản xuất và đời sống của con người. Hiện nay ở nước ta, vận tải đường bộ đảm nhiệm trên 90% tổng khối lượng vận chuyển hành khách và trên 70% tổng khối lượng vận chuyển hàng hóa, chiếm vai trò đặc biệt quan trọng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội ở nước ta. Kể từ khi Luật Giao thông đường bộ năm 2008 có hiệu lực, các phương tiện kinh doanh vận tải đã gia tăng nhanh chóng cả về số lượng và chất lượng, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đi lại của người dân. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại nhiều yếu kém tác động tiêu cực đến chất lượng dịch vụ vận tải và an toàn giao thông như hiện tượng "xe dù", "bến cóc", đón trả khách không đúng nơi quy định, tranh giành khách, bán khách; thị trường vận tải hình thành các phương thức kinh doanh mới như Be, uber ...; công tác quản lý nhà nước về vận tải tuy không ngừng được hoàn thiện và đã đạt được những kết quả nhất định nhưng chưa thật sự được đổi mới, chưa theo kịp với sự phát triển và những diễn biến của hoạt động vận tải; công tác quản lý của các đơn vị vận tải còn nhiều yếu kém cần khắc phục, số lượng đơn vị, phương tiện và lao động trong lĩnh vực này ngày càng tăng cao, trong khi quan điểm, mục tiêu, các phương pháp, cách thức quản lý chưa có sự thay đổi một cách căn bản tương ứng với

tốc độ phát triển của lực lượng vận tải đã làm nảy sinh nhiều tồn tại trong hoạt động vận tải, làm giảm hiệu quả đóng góp, tăng chi phí xã hội. Đồng thời cũng làm cho chính các đơn vị kinh doanh vận tải đường bộ gặp nhiều khó khăn trong định hướng phát triển, xây dựng phương án kinh doanh, tạo nên sự manh mún, nhỏ lẻ, tùy tiện trong hoạt động, làm giảm hiệu quả, sức cạnh tranh của từng đơn vị.

Nguyên nhân của các trình trạng nói trên một phần do các chính sách về vận tải đường bộ chưa được hoàn thiện, các loại hình, điều kiện kinh doanh vận tải đường bộ chưa phù hợp với thực tế, các quy định về dịch vụ hỗ trợ vận tải chưa phù hợp với các loại hình mới phát sinh với sự phát triển của cách mạng công nghệ số.

Để khắc phục những mặt tồn tại, hạn chế nhằm thúc đẩy sự phát triển của lực lượng vận tải đường bộ một cách ổn định, theo hướng hiện đại, đảm bảo an toàn với chất lượng dịch vụ ngày càng cao đáp ứng được yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước thì cần thiết phải có sự góp sức, phối hợp đồng bộ của nhiều cấp, nhiều ngành và của chính các đơn vị hoạt động kinh doanh vận tải đường bộ. Trong đó, trước hết cần đổi mới công tác quản lý vận tải đường bộ theo hướng hiện đại nhằm tăng cường, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước cũng như quản lý tại các đơn vị trong lĩnh vực vận tải bằng ô tô với mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải, đảm bảo an toàn giao thông đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân.

II. VAI TRÒ, VỊ TRÍ CỦA NGÀNH VẬN TẢI Ô TÔ VIỆT NAM

1. Loại hình vận tải:

Hiện nay vận tải bao gồm các phương thức vận tải đường sắt, vận tải đường biển, vận tải đường thủy nội địa, vận tải hàng không và vận tải đường bộ. Trong đó vận tải đường bộ bao gồm: Vận tải bằng xe ôtô, máy kéo, vận tải bằng xe thô sơ như: xe súc vật kéo, xe cải tiến….

2. Vai trò, vị trí của vận tải ô tô:

- Đối với nước ta, ngành vận tải ô tô có vai trò hết sức quan trọng trong sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội, theo thống kê ở phạm vi toàn quốc có khoảng 90% tổng khối lượng vận chuyển hành khách và 70% tổng khối lượng vận chuyển hàng hóa được vận chuyển bằng loại hình này.

- Vận tải bằng xe ôtô là hình thức vận tải chủ yếu, phổ biến nhất trong vận tải đường bộ, được sử dụng rộng rãi trong nền kinh tế của mọi quốc gia trên thế giới, chủ yếu đảm nhận việc vận tải người và hàng hóa ở cự ly ngắn và trung bình và có vai trò quan trọng trong xây dựng kinh tế và bảo đảm an ninh, quốc phòng.

- Mặt khác do có những ưu điểm cơ bản như tính cơ động cao, tốc độ vận tải nhanh, vận chuyển từ "cửa tới cửa", giá thành vận chuyển ở cự ly ngắn thấp hơn so với một số phương thức vận tải khác và với vai trò đặc biệt quan trọng như vậy, có thể nói hoạt động vận tải bằng ô tô có tác động rất lớn đến mọi lĩnh vực trong xã hội và ảnh hưởng trực tiếp đến giá thành của mọi sản phẩm, dịch vụ và đời sống người dân. Việc nâng cao hiệu quả, giảm chi chí vận tải bằng ô tô, tăng cường kết nối, nâng cao năng lực và hiệu quả các phương thức vận tải để giảm áp lực cho vận tải đường bộ có tác động rất lớn đến nền kinh tế đất nước nói chung.

III. VÀI NÉT VỀ TÌNH HÌNH TAI NẠN GIAO THÔNG ĐƯỜNG BỘ

Tai nạn giao thông đường bộ đang được coi là một thảm họa trên toàn cầu. Ở Việt Nam những năm gần đây các phương tiện tham gia giao thông đường bộ có tốc độ phát triển nhanh. Trong khi kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ chưa phát triển tương xứng, kết hợp với ý thức chấp hành Luật của một bộ phận không nhỏ người tham gia giao thông còn thấp, dẫn đến tình hình tai nạn giao thông đường bộ trong những năm qua có diễn biến phức tạp, số vụ tai nạn giao thông đường bộ luôn chiếm tỷ lệ cao nhất trên tổng số vụ tai nạn giao thông. Trong những năm gần đây: Do công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật và siết chặt quản lý vận tải nên vận đề đảm bảo trật tự, an toàn giao thông đường bộ được tăng cường, ý thức của người tham gia giao thông có chuyển biến vì vậy số vụ tai nạn giao thông (kể cả số vụ tai nạn giao thông nghiêm trọng) có xu hướng giảm, song vẫn còn ở mức cao và thiếu bền vững.

1. Diễn biến tình hình tai nạn giao thông trong những năm gần đây

NĂM	SỐ VỤ			SỐ NGƯỜI CHẾT			SỐ NGƯỜI BỊ THƯƠNG			Ô tô	
	Số vụ	So sánh với năm trước		Số chết	So sánh với năm trước		Số bị thương	So sánh với năm trước		So sánh với năm trước	
		(+/-)	(%)		(+/-)	(%)		(+/-)	(%)	Số lượng	(+/-)
2016	21.094	-1.378	-6,13%	8.417	-25	-0,30%	19.035	-1.935	-9,23%	3.033.527	7,25%
2017	19.798	1.322	-6,26%	8.089	-329	-3,91%	16.970	-2.064	-10,84%	3.658.360	17%
2018	18.490	-1.308	-6,61%	8.079	-10	-0,12%	14.732	-2.238	-13,19%	3.884.627	5%
2019	17.394	-936	-5,11%	7.458	-595	-7,39%	13.569	-927	-6,39%	4.310.215	9%
6 tháng 2020	8.153			2.478			5.675			4.952.130	

(Nguồn số liệu lấy từ Ủy ban an toàn giao thông quốc gia)

Trong số các vụ tai nạn giao thông đường bộ, số vụ tai nạn giao thông do phương tiện tham gia kinh doanh vận tải hành khách gây ra chiếm tỷ lệ không lớn so với các loại phương tiện cơ giới đường bộ khác, nhưng các vụ tai nạn nghiêm trọng và đặc biệt nghiêm trọng hầu hết do phương tiện kinh doanh vận tải hành khách gây ra.

Trong đó đáng lưu ý là xe của hộ kinh doanh, có tới 70% số vụ tai nạn đặc biệt nghiêm trọng liên quan đến xe khách của hợp tác xã dịch vụ hỗ trợ, của các doanh nghiệp vận tải có quy mô nhỏ.

2. Hậu quả của tai nạn giao thông

Mỗi năm Việt Nam có trên dưới 8.000 người chết vì tai nạn giao thông. Trung bình mỗi tháng có khoảng 700 người chết và hàng ngàn người bị thương. Điều này đồng nghĩa với việc sẽ có hàng ngàn gia đình chịu cảnh tang tóc, bởi mất đi những người thân yêu, gây thiệt hại lớn về tinh thần và vật chất.

Số người chết vì tai nạn giao thông cao hơn nhiều lần một cuộc chiến và đớn đau là xương máu đó đổ ra trong thời bình chỉ vì chuyện đi lại. Điều đáng quan tâm là những vụ tai nạn giao thông đặc biệt nghiêm trọng làm chết và bị thương nhiều người, gây tổn thất nhiều tài sản của nhân dân và xã hội lại là những vụ tai nạn do xe ôtô gây ra.

Tổn thất do các vụ tai nạn giao thông từ chết người, bị thương hoặc thương tật vĩnh viễn để lại cho gia đình và xã hội là vô cùng lớn, cụ thể:

- Nhiều người là lao động chính trong gia đình đã bị chết do tai nạn giao thông; cha, mẹ họ không còn nơi nương tựa; nhiều đứa trẻ mồ côi cha, mẹ; không còn người nuôi nấng, dạy dỗ v.v…

- Những người bị thương nặng thì chất lượng cuộc sống bị giảm sút, họ không thể làm được những việc mà mình muốn làm hoặc có thể làm được trước khi bị tai nạn, không kiếm được tiền nuôi gia định, bản thân… thậm chí là không tự chăm sóc được.

- Chi phí về tiền bạc và nhân lực cho việc chăm sóc dài hạn người bị thương tật là một gánh nặng lớn cho gia đình và cộng đồng.

3. Nguyên nhân của tai nạn giao thông đường bộ.

Theo thống kê diễn biến tình hình tai nạn giao thông đường bộ trong những năm gần đây, mặc dù tai nạn giao thông trên địa bàn cả nước giảm cả 03 tiêu chí số vụ, số người chết, số người bị thương. Tuy nhiên số vụ tai nạn giao thông đặc biệt nghiêm trọng vận còn ở mức cao, đặc biệt là những vụ tai nạn do xe khách, xe công ten nơ gây ra khiến nhiều người chết, bị thương....Nguyên nhân chủ yếu gây ra thường do những lỗi sau:

a) Chủ quan của người lái xe: cố gắng lái xe trong khi mệt mỏi, buồn ngủ; phóng nhanh vượt ẩu tin tưởng vào khả năng điều khiển phương tiện của mình; trong quá trình điều khiển phương tiện làm việc riêng như nghe điện thoại, nghe nhạc; nhầm lẫn chân ga, chân phanh hoặc xử lý tình huống không tốt, chạy quá tốc độ, lấn làn, lấn đường....Đặc biệt là những lỗi này thường do lái xe có kinh nghiệm gây ra và tai nạn thường xảy ra vào khoảng thời gian chiều tối đến rạng

sáng, thời điểm có ít lực lượng tuần tra kiểm soát trên đường. Mặt khác khi cầm lái họ thường thao tác theo bản năng, kinh nghiệm lái xe của mình mà lơ là mất cảnh giác, gây tai nạn giao thông cho người dân và xã hội.

b) Công tác quản lý hoạt động vận tải tại các đơn vị kinh doanh vận tải đường bộ:

Với quy mô nhỏ lẻ, manh mún, loại hình đa dạng, mô hình tổ chức quản lý và phương pháp quản lý thủ công, lạc hậu; chưa có nhiều đơn vị chú trọng đến xây dựng thương hiệu nên các đơn vị vận tải hiện nay nhìn chung có sức cạnh tranh yếu, hiệu quả kinh doanh và chất lượng dịch vụ thấp, nguy cơ tai nạn giao thông cao, được thể hiện qua các nội dung sau:

- Công tác quản lý phương tiện tại các đơn vị vận tải còn nhiều khiếm khuyết. Tồn tại một số lượng lớn đơn vị vận tải không quản lý được tình trạng kỹ thuật của phương tiện, hầu hết các đơn vị không có hồ sơ lý lịch phương tiện hoặc có nhưng sơ sài mang tính chất chống đối, không theo dõi tổng km xe chạy, không tổ chức thực hiện chế độ bảo dưỡng định kỳ, kiểm tra ATKT của phương tiện trước khi hoạt động.

- Công tác quản lý lái xe, nhân viên phục vụ còn nhiều bất cập, tại nhiều đơn vị vận tải không quản lý hồ sơ quản lý lái xe, không tổ chức tuyển dụng theo quy trình, không tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho lái xe, không ký hợp đồng lao động hoặc có thì cũng chỉ mang tính hình thức, thường ký hợp đồng thời vụ để đối phó khi có kiểm tra.

- Đội ngũ cán bộ quản lý, điều hành vận tải tại các đơn vị rất thiếu, số lượng đơn vị vận tải có cán bộ được đào tạo chuyên ngành vận tải là rất ít.

- Bộ phận theo dõi, quản lý các điều kiện về an toàn giao thông ở nhiều đơn vị vận tải vẫn mang tính hình thức, chưa hoạt động thực chất, chỉ thành lập trên giấy tờ để làm hồ sơ xin cấp giấy phép kinh doanh.

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào quản trị doanh nghiệp còn nhiều hạn chế, hầu như chưa được các đơn vị vận tải chú trọng, quan tâm đầu tư đúng mức

- Đa số các đơn vị thực hiện cơ chế khoán doanh thu - thậm chí là "khoán trắng". Người nhận khoán chủ yếu quan tâm đến doanh thu, lợi nhuận, ít quan tâm đến công tác đảm bảo an toàn và chất lượng dịch vụ. Vấn đề quản lý hoạt động vận tải đối với lái xe, nhân viên phục vụ trên xe hiện nay vẫn còn nhiều bất cập và đang bị buông lỏng. Sức ép về lợi nhuận khiến nhiều đơn vị kinh doanh vận tải đã vi phạm các quy định về giao thông vận tải liên tục gây áp lực lên lái xe yêu cầu điều khiển phương tiện tranh giành khách, quay vòng phương tiện nhanh.... Các đơn vị không quan tâm đúng mức đến các biện pháp phòng ngừa tai nạn, khi xảy ra tai nạn chỉ tập trung giải quyết sự việc, không đi sâu phân tích nguyên nhân tai nạn để đề ra các biện pháp khắc phục, phòng ngừa.

- Việc giáo dục đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ lái xe kinh doanh vận tải và tuyền truyền quy định của pháp luật về an toàn giao thông chưa được các đơn vị vận tải quan tâm đúng mức.

c) Ý thức của người tham gia giao thông:

Trên thực tế hiện nay, ý thức chấp hành pháp luật của người tham gia giao thông trên cả nước còn hạn chế, một bộ phận không nhỏ người tham gia giao thông chưa thực sự tự giác chấp hành Luật GTĐB. Theo thống kê có tới 85,5% số vụ TNGT do lỗi của người tham gia giao thông gây ra. Những lỗi vi phạm chủ yếu như vi phạm tốc độ quy định; đi không đúng làn đường, phần đường; chở quá số người quy định; điều khiển phương tiện khi đã uống bia, rượu; vượt đèn đỏ; ra, vào đường ngang; vượt qua đường sắt sai quy định....

d) Các nguyên nhân khác:

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nhằm tăng cường ý thức chấp hành pháp luật về trật tự an toàn giao thông, xây dựng phong cách người lái xe có văn hoá, giỏi tay nghề, lái xe an toàn, chủ động phòng tránh tai nạn giao thông, tuy đã được chú trọng nhưng chưa đạt kết quả như mong muốn.

- Kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ tuy đã được đầu tư cải tạo, nâng cấp nhưng chưa tương xứng với sự gia tăng nhanh chóng của phương tiện giao thông.

- Chính quyền nhiều địa phương chưa quan tâm thường xuyên đến công tác đảm bảo trật tự, an toàn giao thông; chỉ đạo, điều hành thiếu kiên quyết, chưa xử lý triệt để tình trạng lấn chiếm và tái lấn chiếm hành lang an toàn giao thông đường bộ.

- Công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm của lực lượng chức năng chưa thường xuyên, thiếu kiên quyết.

IV. NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VẬN TẢI BẰNG XE Ô TÔ

1. Mục tiêu của quản lý nhà nước

1.1. Mục tiêu chung

Quản lý Nhà nước đối với hoạt động vận tải là yêu cầu tất yếu nhằm đảm bảo hoạt động vận tải được trật tự, an toàn và đáp ứng nhu cầu vận tải hàng hóa và đi lại của nhân dân với chất lượng dịch vụ ngày càng nâng cao. Quản lý Nhà nước về hoạt động vận tải bằng ôtô có 3 mục tiêu chính:

a) Mục tiêu xã hội:

Hoạt động vận tải nói chung và vận tải hành khách nói riêng có tính xã hội cao, ảnh hưởng trực tiếp và sâu sắc đối với cuộc sống của mỗi con người. Trong cuộc đời của mỗi con người từ khi lọt lòng đến khi nhắm mắt xuôi tay ai cũng có dịp gắn bó với các hoạt động giao thông vận tải đường bộ.

Quản lý Nhà nước về vận tải có mục tiêu xã hội sâu sắc. Mọi tác động quản lý đối với hoạt động vận tải nói chung và vận tải hành khách nói riêng đều trực tiếp hoặc gián tiếp tác động đến mọi mặt của đời sống xã hội. Tính chất phục vụ của vận tải hành khách được thể hiện ở việc nó đáp ứng được nhu cầu đi lại của con người và ngày càng làm cho cuộc sống của con người trong xã hội được thuận tiện hơn, kích thích sự giao lưu, phát triển văn hóa, xã hội...

Mục tiêu xã hội của quản lý Nhà nước đối với hoạt động vận tải bằng ôtô bao gồm một số nội dung sau:

- Đảm bảo thoả mãn nhu cầu giao lưu đi lại của người dân trong toàn xã hội một cách thuận tiện, nhanh chóng, an toàn trên cơ sở phát triển kết cấu hạ tầng giao thông.

- Đảm bảo lợi ích của các đơn vị tham gia kinh doanh vận tải.

b) Mục tiêu chính trị:

Giao thông vận tải được coi là mạch máu của một quốc gia và đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo cho công tác an ninh quốc phòng của đất nước. Chiến lược an ninh quốc phòng được xây dựng ngoài việc tập trung xây dựng lực lượng quốc phòng lớn mạnh, tính sẵn sàng chiến đấu, cũng phải có các biện pháp bố trí, xây dựng một mạng lưới giao thông vận tải đảm bảo phục vụ yêu cầu trong mọi tình huống. Hệ thống kết cấu hạ tầng giao thông vận tải được xây dựng ngoài việc đáp ứng sự phát triển của nền kinh tế cũng phải tạo ra được thế liên hoàn phục vụ cho công tác quốc phòng toàn dân và thích ứng chiến lược an ninh nhân dân. Ngoài ra quản lý nhà nước về vận tải bằng ôtô cũng phải đảm bảo sao cho các thành phần kinh tế tham gia kinh doanh được cạnh tranh lành mạnh, phát triển ổn định, đúng quy định của pháp luật và đảm bảo an ninh, trật tự, điều này cũng gián tiếp tạo ổn định về mặt chính trị của đất nước.

c) Mục tiêu kinh tế:

- Tạo nguồn thu cho ngân sách nhà nước thông qua thu thuế các đơn vị tham gia kinh doanh vận tải bằng ôtô.

- Góp phần phát triển kinh tế của đất nước.

- Tạo môi trường kinh doanh cho tất cả các thành phần kinh tế tham gia. Tạo điều kiện để các đơn vị hoạt động đúng pháp luật và có hiệu quả.

- Đảm bảo lợi ích của hành khách với chất lượng dịch vụ cao do quá trình vận tải hành khách mang lại. Với các chỉ tiêu nhanh chóng, thuận lợi, an toàn, tiện nghi và lịch sự.

1.2. Mục tiêu cụ thể

Từ năm 2012 trở về trước, quản lý nhà nước về vận tải đường bộ theo phương thức truyền thống, nên có nhiều hạn chế, trong khi hoạt động vận tải đường bộ ngày một phát triển, phức tạp đòi hỏi phải có công cụ mạnh hơn đáp ứng tốt hơn công tác quản lý nhà nước về vận tải đảm bảo

duy trì tốt hơn trật tự, an toàn giao thông; nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải và giảm thiểu tai nạn giao thông. Ngày 04/04/2013, Bộ Giao thông vận tải ban hành Quyết định số 860/QĐ-BGVT phê duyệt Đề án Đổi mới quản lý vận tải đường bộ theo hướng hiện đại, hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải và giảm thiểu tai nạn giao thông với các mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể sau đây:

a) Mục tiêu: Hiện đại hóa công tác quản lý hoạt động vận tải nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải và giảm thiểu tai nạn giao thông, cụ thể như sau:

- Làm căn cứ để xây dựng kế hoạch từng bước đổi mới công tác quản lý vận tải đảm bảo hiệu quả, ổn định;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho các đơn vị kinh doanh vận tải phát triển và triển khai thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về vận tải, tăng cường công tác quản lý tại các đơn vị kinh doanh vận tải nhằm đảm bảo an toàn giao thông và nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải;
- Làm cơ sở cho công tác thanh tra, kiểm tra và góp phần nâng cao năng lực quản lý nhà nước trong hoạt động vận tải đường bộ.

b) Nhiệm vụ:

- Hoàn thiện hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về vận tải, tạo hành lang pháp lý để định hướng cho sự phát triển ổn định, bền vững của lực lượng vận tải đường bộ;
- Xây dựng được hệ thống cơ sở dữ liệu về vận tải đường bộ; áp dụng công nghệ tin học; khai thác và sử dụng hiệu quả các dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, thực hiện đổi mới công tác quản lý tại các đơn vị kinh doanh vận tải nhằm giảm thiểu tai nạn giao thông và nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải;
- Xây dựng cơ chế, chính sách khuyến khích các đơn vị kinh doanh vận tải áp dụng mô hình quản lý hiện đại nhằm thúc đẩy quá trình tích tụ sản xuất để hình thành các đơn vị vận tải có quy mô lớn, nâng cao hiệu quả và sức cạnh tranh của lực lượng vận tải;
- Từng bước hình thành sàn giao dịch về vận tải hàng hóa, làm công khai, minh bạch thị trường vận tải để tạo môi trường cạnh tranh bình đẳng, giúp cho khách hàng có nhiều thông tin để lựa chọn được dịch vụ vận tải phù hợp với nhu cầu đồng thời giúp cho các đơn vị kinh doanh vận tải nâng cao hiệu quả kinh doanh.

2. Nội dung quản lý của nhà nước đối với hoạt động kinh doanh vận tải bằng xe ô tô

* Quản lý Nhà nước về giao thông vận tải nói chung và hoạt động kinh doanh vận tải bằng ôtô nói riêng của các cơ quan quản lý Nhà nước các cấp (trung ương và địa phương) gồm các nội dung cơ bản sau đây:

a) Quản lý về kế hoạch và chính sách phát triển vận tải bằng xe ôtô: Các cơ quan quản lý có thẩm quyền căn cứ vào nhiệm vụ của mình, có trách nhiệm hướng dẫn và tổ chức lập kế hoạch phát triển vận tải hành khách để trình cơ quan cấp trên phê duyệt trong tổng thể quy hoạch chung của ngành giao thông vận tải; Quy hoạch phát triển vận tải phải phù hợp với quy hoạch phát triển giao thông vận tải chung của cả nước và phải phù hợp với quy hoạch phát triển kinh tế xã hội vùng và địa phương trước mắt cũng như lâu dài.

b) Ban hành và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về vận tải đường bộ.

c) Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trong hoạt động vận tải: Việc tuyên truyền, phổ biến nhằm mục đích để các tổ chức, cá nhân có liên quan hiểu và thực hiện đúng nội dung văn bản. Cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội, hiệp hội, các đơn vị vận tải chịu trách nhiệm thực hiện nội dung này.

d) Công tác thanh tra, kiểm tra, tuần tra, kiểm soát và xử lý vi phạm trong hoạt động vận tải do các cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền thực hiện.

V. HỆ THỐNG CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI

1. Khái quát về cơ cấu bộ máy quản lý nhà nước về hoạt động vận tải hiện nay.

Theo quy định của hệ thống pháp luật hiện hành, cơ cấu bộ máy quản lý nhà nước về hoạt động vận tải và chức năng, nhiệm vụ của từng tổ chức như sau:

a) Bộ Giao thông vận tải

+ Chức năng: là cơ quan thuộc Chính phủ, thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về giao thông vận tải trong phạm vi cả nước;

+ Nhiệm vụ: Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện điều kiện kinh doanh vận tải, cơ chế, chính sách phát triển vận tải, các dịch vụ hỗ trợ vận tải; hướng dẫn thực hiện vận tải đa phương thức theo quy định của Chính phủ.

b) Tổng cục Đường bộ Việt Nam

+ Chức năng: Tổng cục Đường bộ Việt Nam là cơ quan trực thuộc Bộ Giao thông vận tải, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quản lý nhà nước chuyên ngành giao thông vận tải đường bộ trong phạm vi cả nước.

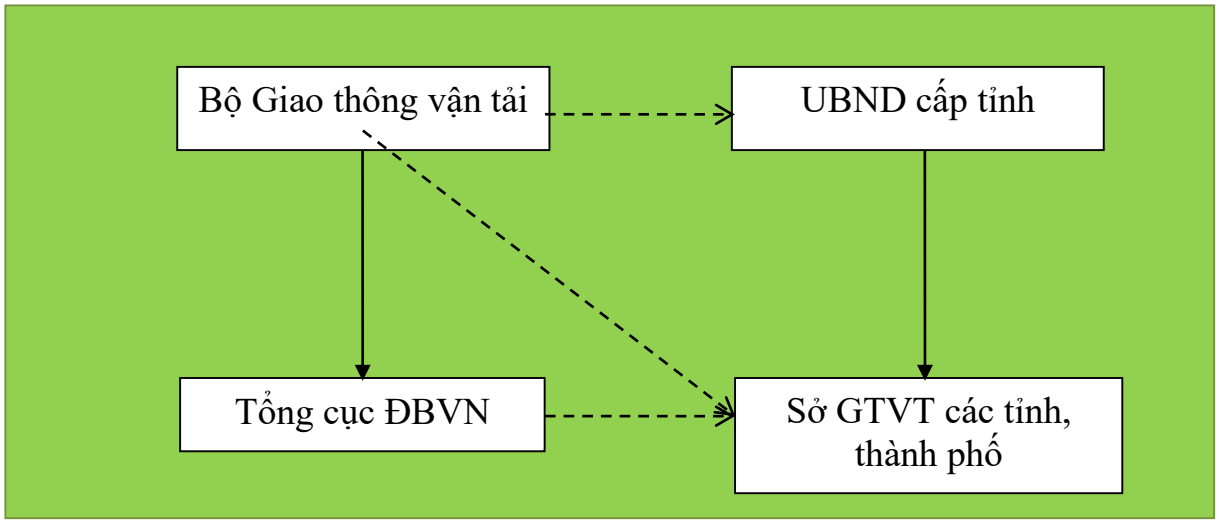
+ Nhiệm vụ: Xây dựng trình Bộ trưởng quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải đường bộ, các dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ và phê duyệt chương trình, kế hoạch hợp tác quốc tế về vận tải đường bộ; Quản lý hoạt động vận tải đường bộ và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ theo quy định của pháp luật; quản lý các tuyến vận tải hành khách bằng xe ô tô theo phân công của Bộ trưởng; Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện điều kiện kinh doanh vận tải đường bộ và các quy định về dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ; hướng dẫn tổ chức phát triển kinh tế tập thể trong vận tải đường bộ; Phối hợp xây dựng khung giá cước vận tải, xếp dỡ, các dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ được hoạt động độc quyền và những dịch vụ Nhà nước trợ giá hoặc giao doanh nghiệp thực hiện; Xây dựng trình Bộ trưởng để trình cơ quan có thẩm quyền phê chuẩn đề xuất việc ký kết hoặc gia nhập các điều ước quốc tế về đường bộ; tổ chức việc cấp phép vận tải đường bộ quốc tế theo các điều ước, thỏa thuận quốc tế về vận tải đường bộ theo phân cấp của Bộ trưởng; tổ chức thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm.

c) Sở Giao thông vận tải

+ Chức năng: Sở Giao thông vận tải là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giao thông vận tải, bao gồm: đường bộ, đường thủy nội địa, vận tải và an toàn giao thông trên địa bàn.

+ Nhiệm vụ: tổ chức phổ biến, hướng dẫn thực hiện các văn bản quản lý giao thông vận tải; thực hiện quản lý hoạt động vận tải theo quy định và phân cấp của Bộ GTVT trên địa bàn tỉnh; tổ chức thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm.

d) Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy



2. Công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động vận tải:

Công tác thanh tra, kiểm tra quá trình hoạt động của người, phương tiện tham gia giao thông và xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ đối với các hành vi vi phạm các quy định về an toàn giao thông được quy định như sau:

a) Các cơ quan có thẩm quyền quản lý về hoạt động vận tải đường bộ gồm: Bộ Giao thông vận tải, Tổng Cục đường bộ Việt Nam và các Sở GTVT có thẩm quyền tổ chức các đợt thanh tra, kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất đối với các cơ quan quản lý Nhà nước về vận tải và hoạt động kinh doanh vận tải bằng xe ôtô của các đơn vị vận tải, bến xe và các đơn vị kinh doanh các dịch vụ hỗ trợ vận tải khác.

b) Lực lượng Cảnh sát giao thông, Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội và Thanh tra giao thông thực hiện công tác tuần tra, kiểm soát và xử lý các vi phạm trong hoạt động vận tải bằng xe ôtô.

VI. HỆ THỐNG CÁC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VỀ QUẢN LÝ LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE TRONG HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI

Công tác quản lý nhà nước về vận tải trong đó có công tác quản lý lái xe, nhân viên phục vụ trên xe có vai trò quan trọng. Hiệu quả của công tác quản lý của nhà nước cũng như của đơn vị kinh doanh vận tải đối với lái xe, nhân viên phục vụ trên xe có tác động quyết định đến công tác đảm bảo an toàn giao thông, chất lượng dịch vụ cũng như hiệu quả sản xuất kinh doanh trong hoạt động vận tải.

Để tổ chức hoạt động và quản lý lái xe, nhân viên phục vụ trên xe, hiện nay cơ quan quản lý nhà nước đã có các quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật chủ yếu sau đây:

1. Luật Giao thông đường bộ 2008**:**

Đã có những nội dung quy định cho người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe trước khi điều khiển phương tiện tham gia kinh doanh vận tải bằng xe ô tô tại các *Điều 58, Điều 59, Điều 60, Điều 65, Điều 70.*

2. 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**:**

Về cơ bản đã quy định tương đối đầy đủ các điều kiện cho người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe khi tham gia kinh doanh vận tải bằng xe ô tô tại điểm c *khoản 3, khoản 4 Điều 11 và khoản 3 Điều 34.*

3. Nghị định số 100/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ và đường sắt**:**

quy định xử lý vi phạm về vận tải đường bộ đối với người điều khiển xe ô tô chở hành khách, ô tô chở người; đối với người điều khiển xe ô tô tải, máy kéo và các loại xe tương tự ô tô vận chuyển hàng hóa; về vận chuyển hàng siêu trường, siêu trọng; vận chuyển chất gây ô nhiễm môi trường, hàng nguy hiểm; với người điều khiển xe vệ sinh môi trường, xe ô tô chở phế thải, vật liệu rời và xe chở hàng khác có các hành vi vi phạm quy định về hoạt động vận tải trong đô thị, nhân viên phục vụ trên xe tại các *Điều 23, Điều 24, Điều 25, Điều 26, Điều 27, Điều 31, Điều 33.*

4. Thông tư 12/2020/TT-BGTVT ngày 29/05/2020 của Bộ GTVT**:**

quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ. Thông tư về cơ bản đã hướng dẫn công tác tổ chức quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô cho các đơn vị kinh doanh vận tải bằng xe ô tô và trách nhiệm của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe tham gia hoạt động vận tải đường bộ tại các *khoản 4, 5, 6 Điều 4, điểm a, b, d khoản 3 Điều 14, Điều 27, Điều 36, Điều 41, Điều 45, Điều 49.*

5. Thông tư số 35/2013/TT-BGTVT ngày 21/10/2013 của Bộ GTVT quy định về xếp hàng hóa trên xe ô tô khi tham gia giao thông trên đường bộ**:**

nội dung thông tư hướng dẫn các đơn vị kinh doanh vận tải hàng hóa, người xếp hàng hóa cũng như người lái xe phải tuân thủ các quy định về xếp hàng hóa trên xe ô tô khi tham gia giao thông trên đường bộ để đảm đủ và đúng tải trọng theo các quy định của cơ quan quản lý nhà nước nhằm đảm bảo an toàn giao thông đường bộ. *Những nội dung này được quy định tại các Điều 4, Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 9.*

6. Thông tư số 09/2015/TT-BGTVT ngày 15/4/2015 của Bộ GTVT quy định về cung cấp, quản lý và sử dụng dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô**:**

Nội dung thông tư có các quy định cho đơn vị cung cấp thiết bị giám sát hành trình, hướng dẫn cho cơ quan quản lý nhà nước cũng như các đơn vị kinh doanh vận tải quản lý và sử dụng dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình để nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo an toàn giao thông và tăng cường công tác giám sát của quản lý nhà nước đối với hoạt động vận tải bằng xe ô tô thông qua thiết bị giám sát hành trình.

8. Thông tư số 49/2012/TT-BGTVT ngày 12/12/2012 của Bộ GTVT ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về bến xe khách**:**

Thông tư đảm bảo các điều kiện, quy chuẩn, nội dung kinh doanh tại bến, bãi đỗ xe… công tác quản lý và điều hành, trách nhiệm và quyền hạn của đơn vị quản lý khai thác bến, nhiệm vụ của người lái xe khi ra, vào bến đón trả hành khách; quy định về quy hoạch, đầu tư xây dựng, quản lý, khai thác; trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước.

9. Thông tư số 73/2015/TT-BGTVT ngày 11/11/2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về bến xe khách sửa đổi năm 2015.

Nội dung Thông tư đã phân bến xe khách thành 06 loại tương ứng với các hạng mục công trình về diện tích tối thiểu, quy định bến xe khách phải trang bị phần mềm quản lý bến xe theo lộ trình.

10. Thông tư số 31/2019/TT-BGTVT ngày 29/8/2019 của Bộ trưởng Bộ GTVT quy định về khoảng cách an toàn của xe cơ giới, xe máy chuyên dùng tham gia giao thông đường bộ:

Thông tư áp dụng đối với người lái xe, người điều khiển xe máy chuyên dùng, thực hiện các quy định về tốc độ và khoảng cách an toàn của xe cơ giới, xe máy chuyên dùng khi tham gia giao thông đường bộ.

11. **Ngoài các văn bản nêu trên,**

để tổ chức quản lý tốt, có hiệu quả và với mục tiêu xây dựng đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe kinh doanh vận tải có chuyên môn vững, có đạo đức nghề nghiệp còn có những văn bản quy phạm pháp luật khác quy định rõ quyền lợi và trách nhiệm của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe; trách nhiệm của đơn vị trong việc quản lý đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe trên cơ sở các quy định hiện hành của pháp luật. Cụ thể như sau:

a) Bộ Luật lao động năm 2012: Có các nội dung quy định chi tiết về quyền và nghĩa vụ của người lao động cụ thể tại các Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 15, Điều 16, Điều 17, Điều 18, Điều 19, Điều 20, Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24, Điều 25, Điều 26, Điều 27, Điều 28, Điều 29, Điều 30, Điều 31, Điều 32, Điều 33, Điều 34, Điều 35, Điều 36, Điều 37, Điều 38, Điều 39, Điều 40, Điều 41, Điều 42, Điều 43, Điều 44, Điều 45, Điều 46, Điều 47, Điều 48, Điều 49, Điều 50, Điều 51, Điều 52, Điều 104, Điều 105, Điều 106, Điều 107, Điều 108, Điều 109, Điều 110, Điều 111, Điều 112, Điều 113, Điều 114, Điều 115, Điều 116, Điều 117.

b) Luật Bảo hiểm xã hội năm 2014: Có các nội dung quy định chi tiết hơn một số chính sách về bảo hiểm xã hội hiện hành và bổ sung nhiều chính sách mới có lợi cho người lao động.

c) Nghị định số 95/2009/NĐ-CP ngày 30/10/2009 của Chính phủ quy định niên hạn sử dụng đối với xe ôtô chở hàng và xe ô tô chở người.

d) Thông tư số 46/2015/TT-BGTVT ngày 07/9/2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định tải trọng, khổ giới hạn đường bộ; lưu hành xe quá tải trọng, xe quá khổ giới hạn, xe bánh xích trên đường bộ; vận chuyển hàng siêu trường, siêu trọng; giới hạn xếp hàng hóa trên phương tiện khi tham gia giao thông đường bộ.

BÀI 2
BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ VẬN TẢI CHO NGƯỜI LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE ĐỂ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO THÔNG

I. ĐẶC ĐIỂM NGHỀ NGHIỆP

1. Đặc điểm chung của vận tải ô tô:

Tính cơ động, linh hoạt cao, có thể vận chuyển thẳng từ điểm tới điểm. Vì vậy, vận tải bằng ô tô là phương thức vận tải rất phù hợp trong việc tiếp nối các phương thức vận tải khác như vận tải đường hàng không, đường sắt, đường thủy, hàng hải.

Ngoài đặc điểm chung nói trên thì hoạt động vận tải bằng ô tô có đối tượng vận chuyển là hành khách, hàng hóa là một đối tượng đặc biệt, biến động về không gian và thời gian hoặc có sự thay đổi về kinh tế - xã hội. Trong điều kiện nước ta thực hiện cải cách, mở cửa, lượng hành khách trong nước, quốc tế và nhu cầu vận chuyển hàng hóa tăng nhanh với nhu cầu hết sức đa dạng do đến từ nhiều cộng đồng tầng lớp dân cư, nhiều nền văn hoá có bản sắc dân tộc và phong tục tập quán khác nhau.

2. Đặc điểm lao động nghề nghiệp của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe vận tải hành khách

- Lái xe và nhân viên phục vụ trên xe là những người lao động trực tiếp, người thay mặt chủ phương tiện cung cấp dịch vụ vận tải của đơn vị đến hành khách.
- Là nghề có tính độc lập tương đối cao: Người lái xe và nhân viên phục vụ trên xe khi đã ra đường là tự chủ; họ phải tự quyết định và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình vận chuyển; họ thay mặt đơn vị giao tiếp, ứng xử với hành khách và các đối tượng khác liên quan (người tham gia giao thông, lực lượng chức năng …) trong quá trình thực hiện vận chuyển; họ tham gia trực tiếp và có tính quyết định trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ của đơn vị.
- Tính chất nghề nghiệp: Là nghề lao động nặng nhọc, lưu động; tiềm ẩn rủi ro cao.
- Môi trường làm việc khó khăn, phức tạp về môi trường, khí hậu, địa hình … luôn biến đổi, chịu ảnh hưởng của tiếng ồn và rung xóc; tiếp xúc giao lưu với nhiều phong tục, tập quán văn hoá và dân tộc khác nhau.

II. CÁC NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA LÁI XE VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE

Với mục đích đảm bảo an toàn giao thông cho người dân, nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải. Người lái xe ngoài việc thực hiện các nghiệp vụ theo quy trình về đảm bảo an toàn giao thông của đơn vị còn phải thực hiện các nghiệp vụ cơ bản sau:

1. Nghiệp vụ của lái xe:

1.1. Nghiệp vụ chung của lái xe: Người lái xe trong quá trình tác nghiệp phải thực hiện một số nhiệm vụ cơ bản sau đây:

a) Chuẩn bị làm việc

Trước khi đưa xe vào hoạt động, người lái xe phải thực hiện công tác chuẩn bị với một số nội dung cụ thể sau:

- Mặc quần áo đồng phục, đeo biển tên (nếu có quy định);
- Kiểm tra và mang theo các loại giấy tờ theo quy định của pháp luật;
- Nhận lệnh vận chuyển hoặc (Giấy vận tải), xem kỹ các nội dung được ghi trong lệnh vận chuyển như thời gian hoạt động, tuyến đường vận chuyển, biểu đồ chạy xe …
- Nhận, kiểm tra tính hợp pháp (còn hạn hay hết) các giấy tờ kèm theo xe (đăng ký xe, bảo hiểm trách nhiệm dân sự, kiểm định ATKT và bảo vệ môi trường) và mang theo.
- Nhận xe để vận chuyển: Khi nhận xe người lái xe phải thực hiện việc kiểm tra kỹ thuật an toàn của xe, nhiên liệu, dầu nhờn, nước làm mát, dụng cụ, đồ nghề, bình cứu hoả, các trang bị khác theo xe; đối với lái xe taxi phải kiểm tra thêm: đồng hồ tính tiền, đèn báo hiệu, bộ đàm.
- Tìm hiểu tình trạng đường, thời tiết, môi trường;
- Vệ sinh xe, khắc phục sự cố kỹ thuật
- Trong quá trình hoạt động vận chuyển hành khách, người lái xe phải vệ sinh hoặc yêu cầu nhân viên phục vụ trên xe vệ sinh xe sạch sẽ sau mỗi lần phục vụ khách, mỗi lượt vận chuyển;
- Mọi sự cố kỹ thuật đều phải được khắc phục ngay để đảm bảo an toàn khi xe hoạt động.

b) Đưa xe vào ca làm việc

Sau khi đã thực hiện xong công tác chuẩn bị làm việc, người lái xe phải thực hiện một số nhiệm vụ sau để đưa xe vào hoạt động:

- Thông báo cho người điều hành biết là xe đã sẵn sàng thực hiện nhiệm vụ;
- Lái xe đến địa điểm đón hàng, khách (bến đi hoặc điểm đón hàng, khách);
- Thực hiện vận chuyển theo biểu đồ (hoặc tuyến đường) ghi trong lệnh điều động hoặc theo thông tin điều hành;
- Thực hiện hoặc phối hợp với nhân viên phục vụ trên xe trợ giúp hành khách là người tàn tật, người già khi lên xuống xe;
- Phối hợp với bến xe, chủ hàng, người xếp hàng kiểm tra hành khách, hàng hóa theo quy định.

c) Thực hiện các nhiệm vụ bất thường: Do hoạt động có tính độc lập cao, người lái xe tiếp xúc với nhiều người nên thường xuyên gặp phải các sự cố bất thường mà họ phải bình tĩnh để xử lý. Một số tình huống cụ thể người lái xe có thể phải xử lý như sau:

- Sơ cứu, cấp cứu tai nạn trong trường hợp có tai nạn;
- Sử dụng bình chữa cháy khi gặp sự cố cháy, nổ;
- Quan hệ với nhà chức trách;
- Xử lý khi có kẻ gian, cờ bạc trên xe;
- Quan hệ ứng xử, hướng dẫn và hỗ trợ hành khách là người nước ngoài, người già, người yếu, trẻ em, phụ nữ có thai, có con nhỏ, người khuyết tật…
- Quan hệ với đồng nghiệp trong quá trình tham gia giao thông.

d) Kết thúc ca làm việc (đối với đơn vị quản lý tập trung)

Khi kết thúc một ca làm việc người lái xe phải đưa xe về nơi quy định để bàn giao cho người có trách nhiệm, nội dung bàn giao gồm:

- Tình trạng chung của xe, trang thiết bị trên xe, tình trạng kỹ thuật của xe;
- Nhiên liệu còn trên xe;
- Các giấy tờ của xe như: đăng ký, đăng kiểm, bảo hiểm trách nhiệm dân sự…

1.2. Nghiệp vụ đặc thù của lái xe buýt

- Đặc thù của vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt là hoạt động trên một tuyến đường nhất định, thường là những tuyến đường có mật độ tham gia giao thông lớn, theo một biểu đồ nhất định và có nhiều điểm dừng, đỗ; đón, trả hành khách. Công việc của người lái xe buýt thường được lặp đi lặp lại nhiều lần trong ngày và nhiều ngày trong năm. Hành khách đi xe buýt thường đi trên những đoạn đường ngắn và lên xuống liên tục và đi theo những thời gian nhất định trong ngày.
- Vì vậy đối với lái xe buýt ngoài những nghiệp vụ chung được nêu ở điểm 1 còn phải thực hiện một số nghiệp vụ quan trọng là phải thực hiện theo đúng biểu đồ chạy xe, dừng, đỗ; đón, trả khách tại những nơi quy định. Khi nhận lệnh điều động, người lái xe buýt phải xem và ghi nhớ biểu đồ chạy xe.
- Khi hoạt động trên đường, người lái xe buýt phải chú ý quan sát và chủ động đưa xe ra vào các điểm dừng đỗ quy định. Không chuyển hướng đột ngột gây nguy hiểm đến người và các phương tiện khác tham gia giao thông trên đường, khi vào điểm dừng đón, trả khách.
- Nhận biết và chú ý tín hiệu đèn, còi báo hiệu có hành khách xuống xe;
- Sử dụng thành thạo hệ thống hỗ trợ người khuyết tật (nếu xe buýt có trang bị).
- Sau mỗi lượt hoạt động, khi về đến đầu bến người lái xe phải yêu cầu nhân viên phục vụ trên xe vệ sinh trong ngoài xe sạch sẽ trước khi đưa xe vào hoạt động lượt tiếp theo.

1.3. Nghiệp vụ đặc thù của lái xe taxi

Ngoài những nghiệp vụ chung đã nêu tại điểm 1, do đặc thù nghề nghiệp của người lái xe taxi là vận chuyển theo yêu cầu của hành khách nên người lái xe taxi cần có một số nghiệp vụ sau:

- Biết sử dụng đồng hồ tính tiền trên xe taxi;
- Thông thuộc mạng lưới tổ chức giao thông và các địa danh trong vùng hoạt động để phục vụ hành khách được tốt hơn;

- Ngoại ngữ và kiến thức về văn hóa sẽ giúp cho người lái xe taxi mang đến cho hành khách một chuyến đi thú vị;

- Cảnh giác với các đối tượng tội phạm lợi dụng thực hiện các hành vi trộm, cướp, tống tiền.

2. Nghiệp vụ của nhân viên phục vụ trên xe

a) Chuẩn bị làm việc: Trước khi đưa xe vào thực hiện nhiệm vụ, nhân viên phục vụ trên xe phải mặc đồng phục, đeo biển tên (nếu có quy định) và phối hợp với người lái xe thực hiện công tác chuẩn bị làm việc với một số nội dung cụ thể sau:

- Nhận lệnh vận chuyển, ghi nhớ địa điểm đón, trả hàng hóa, hành khách; hành trình vận chuyển; dịch vụ phục vụ do đơn vị vận tải cung cấp;

- Kiểm tra và vệ sinh xe sạch sẽ trước khi đưa xe đi đón hàng, đón khách;

- Nhận và kiểm tra vật phẩm phục vụ cho hành khách theo dịch vụ đơn vị vận tải cung cấp như: nước uống, khăn lạnh, túi nôn …;

- Tìm hiểu đối tượng hành khách mà mình phục vụ để lựa chọn cách phục vụ phù hợp.

b) Đón và hướng dẫn, sắp xếp hành khách

- Đón hành khách; trợ giúp hành khách những thông tin cần thiết, đặc biệt là đối với người nước ngoài;

- Sắp xếp hành khách lên xe theo số vé của hành khách, trong trường hợp hành khách không mua vé theo số ghế thì sắp xếp ưu tiên người tàn tật, người bị say xe, người già, phụ nữ có thai, trẻ em ngồi ở các vị trí phù hợp, thuận lợi.

c) Nhận và sắp xếp hành lý

- Tiếp nhận và sắp xếp hành lý của hành khách đi xe; thực hiện đúng quy định về hành lý được miễn cước, tính cước phụ trội đúng quy định; phát tích kê (phiếu) hành lý ký gửi cho hành khách nếu có yêu cầu;

- Việc sắp xếp hành lý trên nguyên tắc hàng nặng, hàng đựng trong thùng cứng xếp phía dưới, hàng nhẹ, hàng dễ vỡ xếp trên;

- Việc kiểm tra hành lý bằng mắt thường là một việc làm khó khăn đòi hỏi nhân viên phục vụ trên xe phải rất tinh ý để tránh vận chuyển hàng quốc cấm, hàng nguy hiểm…

d) Kiểm tra vé, bán vé cho hành khách

- Bán vé cho những hành khách chưa có vé;

- Kiểm tra vé, đảm bảo tất cả hành khách đi xe đều phải có vé;

- Trong trường hợp vận chuyển hành khách theo hợp đồng hoặc khách du lịch, nhân viên phục vụ trên xe phải đối chiếu số hành khách với danh sách hành khách (đối với chuyến xe ở cự ly theo quy định phải có danh sách hành khách). Nếu chưa có danh sách hành khách thì phải lập danh sách hành khách để cơ quan chức năng kiểm tra giám sát.

đ) Cung cấp các dịch vụ phục vụ hành khách

- Cung cấp những thông tin cần thiết về chuyến đi cho hành khách như: thời gian xuất bến; đến bến cuối; điểm dừng, nghỉ; thời gian dừng, nghỉ…những nội dung cơ bản về cam kết thực hiện chất lượng dịch vụ vận tải hành khách và số điện thoại đường dây nóng của đơn vị vận tải, tiếp nhận các ý kiến phản ánh của hành khách.

- Phát khăn lạnh, nước uống cho hành khách trong trường hợp đơn vị vận tải có cung cấp dịch vụ này trên hành trình;

- Chăm sóc, giúp đỡ những hành khách đặc biệt như người tàn tật, người già, phụ nữ có thai, trẻ em. Những người bị say xe phải được phát túi nôn và hướng dẫn sử dụng túi nôn.

- Tôn trọng hành khách coi hành khách như bạn đồng hành trong suốt chuyến đi, hỗ trợ giúp đỡ hành khách khi họ cần.

- Bảo vệ hành khách và tài sản của hành khách khi đi xe.

- Không cho các đối tượng có những hoạt động phi pháp lên xe; khi phát hiện các đối tượng này lên xe, phải kịp thời báo cáo nhà chức trách hoặc yêu cầu các đối tượng này xuống xe;

- Trường hợp phát hiện đối tượng phạm pháp quả tang, phải cùng lái xe và hành khách bắt giữ.

g) Hỗ trợ lái xe thực hiện các tình huống đột xuất trên đường

- Giúp lái xe trong những trường hợp như quay đầu xe, lùi xe trên đường, đi vào đường hẹp …

- Hỗ trợ lái xe trong các tình huống khắc phục hỏng hóc đột xuất v.v…

III. VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE

1. Đối tượng giao tiếp của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe vận tải hành khách

- Trong quá trình phục vụ hành khách, vận chuyển hàng hóa đi trên đường, qua nhiều vùng miền có địa hình, thời tiết, văn hóa khác nhau nên thường xuyên có nhiều tác động đến lái xe, nhân viên phục vụ trên xe và yêu cầu họ phải có một thái độ ứng xử đúng mức.

- Đối tượng giao tiếp của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe trong quá trình vận tải là hành khách đi xe, là những chủ hàng hoặc những người cùng tham gia giao thông trên đường hoặc các lực lượng chức năng hoặc những đồng nghiệp trên xe khác. ...

2. Tác động từ hành vi ứng xử của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe đến chất lượng dịch vụ vận tải

- Mọi hành vi ứng xử của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe đối với con người, hay điều kiện ngoại cảnh đều có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ vận tải của đơn vị.

- Thái độ chu đáo, vui vẻ, sự phục vụ tận tình của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe với hành khách; chọn nơi dừng nghỉ để phục vụ nhu cầu của hành khách hợp lý, cung cấp đầy đủ thông tin về chuyến đi cho hành khách, luôn đứng về phía hành khách để bảo vệ lợi ích của họ … chắc chắn sẽ làm cho hành khách vui vẻ, hài lòng với chuyến đi. Ngược lại có thể làm cho hành khách không hài lòng với chuyến đi.

- Việc xử lý tốt các thao tác khi lái xe như: không tăng tốc đột ngột, không phanh gấp, không tránh vượt ẩu trong quá trình vận chuyển, giúp cho hành khách đi xe đỡ mệt mỏi, những người say xe sẽ đỡ bị say.

- Khi gặp các điều kiện về thời tiết, địa hình, đường xá thay đổi đột xuất, nếu người lái xe và nhân viên phục vụ trên xe bình tĩnh xử lý sẽ làm cho chuyến đi an toàn và hành khách đi xe bớt đi nỗi sợ hãi.

- Những câu chuyện hoặc chỉ dẫn của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe về văn hóa, phong tục tập quán của nơi đi qua có thể giúp cho hành khách đi xe quên đi sự mệt mỏi.

- Thậm chí trong nhiều trường hợp bất khả kháng như hỏng xe trên đường, hành khách đi xe vẫn có thể thông cảm và vui vẻ chấp nhận nếu được lái xe, nhân viên phục vụ trên xe ân cần, chân thành xin lỗi và có thái độ tích cực khắc phục.

3. Chuẩn mực hành vi ứng xử của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe

a) Đối với hành khách:

- Phải có thái độ vui vẻ, hòa nhã trong giao tiếp; hướng dẫn phải tận tình, dễ hiểu;
- Coi hành khách như người thân, coi khách hàng là đối tác tin cậy;
- Săn sàng giúp đỡ hành khách khi có yêu cầu;
- Khách hàng luôn luôn đúng;

b) Đối với người cùng tham gia giao thông:

- Nắm vững quy định của Luật Giao thông đường bộ và các quy định liên quan, tự giác chấp hành pháp luật, nhường đường khi cần thiết;
- Có ý thức tôn trọng người tham gia giao thông, bảo vệ môi trường.

c) Đối với đồng nghiệp có tinh thần hợp tác, tương trợ, giúp đỡ đồng nghiệp.

d) Đối với người thi hành công vụ phải nghiêm túc, hợp tác, chấp hành và có ý thức đấu tranh chống tiêu cực.

đ) Đối với các tác động khách quan phải bình tĩnh để đưa ra phương án ứng xử tốt nhất, có văn hóa và không nên quyết định vội vàng, nóng nảy…

e) Đối với các đối tượng trộm, cắp, cờ bạc lừa đảo hoặc các đối tượng hình sự khác phải kiên quyết không hợp tác, báo nhà chức trách để xử lý hoặc cùng hành khách để bắt giữ.

IV. KHUYẾN CÁO ĐỐI VỚI LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE

1. Đối với lái xe**:**

Mỗi người lái xe khi điều khiển phương tiện kinh doanh vận tải tham gia giao thông đều phải biết và làm để đảm bảo an toàn giao thông cho xã hội cũng như nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, chất lượng dịch vụ vận tải cho đơn vị.

1.1. Lái xe là một nghề nguy hiểm

a) Nguy hiểm trong cuộc sống

- Mọi hoạt động của con người đều có thể gặp phải nguy hiểm. Nguy hiểm luôn rình rập chúng ta ở mọi lúc, mọi nơi và tồn tại trong tất cả các hoạt động của con người, thậm chí ngay cả khi chúng ta nghỉ ngơi vẫn có những nguy hiểm. Không phải mọi nguy hiểm đều dẫn đến tai nạn, mà chỉ một số ít trong số rất nhiều nguy hiểm tồn tại xung quanh chúng ta trở thành tai nạn.

- Có những tai nạn gặp phải do lỗi chủ quan của chúng ta, chúng ta có thể tránh được bằng những hành vi phòng ngừa chủ động. Có những tai nạn gặp phải do khách quan, chúng ta không thể tránh được nhưng nếu chúng ta có hiểu biết và bình tĩnh xử lý tình huống sau khi gặp phải tai nạn chúng ta có thể làm giảm tác động xấu của các tai nạn đó.

- Việc nhận biết được những nguy hiểm đang rình rập giúp chúng ta có thể chủ động phòng ngừa để không gặp phải tai nạn hoặc trong nhiều trường hợp chúng ta không thể tránh được tai nạn thì việc hiểu biết cũng giúp chúng ta có phương pháp ứng xử làm giảm bớt tác động xấu của các tai nạn mà chúng ta gặp phải.

b) Nguy hiểm trong khi lái xe

- Khi quan sát các phương tiện giao thông và người đi bộ tham gia giao thông trên đường bộ qua một máy ghi hình (camera) giao thông chúng ta thấy một sự chuyển động vô cùng hỗn loạn và ta sẽ hiểu tại sao lái xe ôtô là một công việc nặng nhọc, nguy hiểm và có nhiều rủi ro. Với người lái xe ô tô trên đường, nguy hiểm luôn rình rập họ, chỉ sơ sẩy một chút là tai nạn có thể đến bất cứ lúc nào.

- Theo thống kê thì số người gặp tai nạn giao thông và bị chết trong tai nạn giao thông đường bộ cao hơn nhiều so với các tai nạn khác như: tai nạn lao động, tai nạn hàng không, tai nạn đường thủy, tai nạn đường sắt hay với các thảm họa khác như: hỏa hoạn, lũ lụt, bão, …

- Nam giới lái xe bị tai nạn giao thông nhiều hơn nữ giới do họ liều lĩnh và bất cẩn hơn.

- Những người trẻ tuổi thường thiếu kinh nghiệm nên gây ra tai nạn khi lái xe nhiều hơn là những người lớn tuổi và nhiều kinh nghiệm. Tuy nhiên những người lái xe nhiều kinh nghiệm không có nghĩa là đã thoát khỏi nguy cơ tai nạn.

- Những người có tính cách ngổ ngáo, thích mạo hiểm thường có nguy cơ gặp phải tai nạn cao hơn.

1.2. Lời khuyên để lái xe an toàn

- Có những tai nạn xảy ra là do lỗi của người lái xe và cũng có tai nạn là do các yếu tố bên ngoài như: Tình trạng đường sá, thời tiết, hành động hoặc không hành động của những người tham gia giao thông khác cùng đi trên đường.

- Ngoài các yếu tố khách quan, người lái xe có thể chủ động phòng ngừa, định đoạt được mức độ nguy hiểm khi lái xe thông qua cách lái xe của mình. Họ có thể lái xe cẩn thận để đảm bảo an toàn nhưng nhiều khi họ cũng có thể phóng nhanh, vượt đèn đỏ … làm gia tăng nguy cơ gây tai nạn. Dưới đây là một số kinh nghiệm giúp người lái xe an toàn hơn:

a) Việc nhận lỗi thành thật giúp bạn tránh được những sai lầm

Bản năng của con người là không ai thích nhận rằng mình sai trái hoặc mình có lỗi, đó là lý do tại sao nhiều người lái xe gây tai nạn không muốn nhận lỗi do mình gây ra.

Người lái xe thường có khuynh hướng quy tất cả hay một phần lỗi của vụ va chạm cho người lái xe kia hoặc cho tình trạng đường, cho thời tiết, mà không chịu nhận lỗi về mình. Họ thường viện lý rằng việc này xảy ra là do yếu tố không dính dáng gì đến bản thân họ.

Bằng các nghiên cứu khoa học cho thấy rằng người nào thành thật nhận lỗi do mình gây ra thì người đó lái xe an toàn hơn. Cái khó là dám thẳng thắn nhận lỗi của mình gây ra.

Phần lớn các tai nạn giao thông đường bộ ở Việt Nam là do lỗi của con người không chấp hành nghiêm Luật Giao thông đường bộ, ý thức kém khi tham gia giao thông, hạ tầng giao thông lạc hậu, kém phát triển, sự gia tăng nhanh chóng của phương tiện giao thông cá nhân…

b) Giữ khoảng cách an toàn, bao nhiêu là đủ?

Càng có nhiều khoảng cách giữa xe của mình với các xe khác thì chúng ta càng có nhiều thời gian hơn để phát hiện và ứng phó với những nguy hiểm có thể xảy ra khi lái xe. Để giữ an toàn, chúng ta cần duy trì được khoảng cách xung quanh xe bao gồm cả ở phía trước, hai bên và phía sau.

- Giữ khoảng cách an toàn giữa hai xe

Loại tai nạn đâm vào đuôi xe đi phía trước xảy ra thường xuyên trên đường, đặc biệt thường gặp với những người lái xe ít kinh nghiệm. Để không bị đâm vào đuôi xe đi phía trước, khi xe đó phải dừng, chúng ta phải tăng khoảng cách giữa xe của mình với xe phía trước. Khoảng cách giữa hai xe phụ thuộc vào tốc độ mà chúng ta đang chạy, tốc độ càng nhanh bao nhiêu thì càng cần khoảng đường xa hơn để dừng xe.

Có một cách dễ dàng nhất để tránh đâm vào đuôi xe trước là dùng "quy tắc 3 giây" áp dụng cho bất kỳ tốc độ nào. Cách làm như sau: chúng ta nhìn xe phía trước chạy qua một vật nào đó bên đường chẳng hạn như cột đèn, cây hoặc biển báo. Khi xe đó chạy qua vật đó thì chúng ta bắt đầu đếm "một ngàn lẻ một", "một ngàn lẻ hai", "một ngàn lẻ ba". Nếu xe của chúng ta chạy ngang qua vật mà mình đã chọn trước khi đọc xong tất cả các số rồi, tức là chúng ta đã chạy nối đuôi quá sát. Chúng ta nên để khoảng cách với xe chạy trước nhiều hơn 3 giây khi trời mưa, sương mù, ban đêm bởi vì khó ước lượng được khoảng cách và phát hiện nguy hiểm trong những điều kiện như thế này.

Quan sát thật xa phía trước và để ý canh chừng đèn báo phanh bật lên của các xe phía trước.

- Giữ khoảng cách an toàn hai bên và phía sau: Việc giữ khoảng cách an toàn quanh xe giúp chúng ta có chỗ trống để có thể phanh hay rẽ khi cần thiết, khoảng cách này phải đủ để tránh va chạm xe nếu có nguy hiểm xảy ra.

Khoảng an toàn ở phía phải và trái: Cố giữ khoảng cách ít nhất là 1 mét giữa xe của chúng ta với các xe đang chạy hoặc đang dừng. Điều này cực kỳ quan trọng khi lái xe qua những xe đang dừng lại bên đường vì người ta có thể đột nhiên mở cửa xe.

Nếu trên đường có nhiều làn xe, chúng ta không nên chạy song song với xe đang chạy bên trái và phải, vì như vậy chúng ta không có khoảng trống để chạy sang phải, sang trái nếu có nguy hiểm xuất hiện phía trước. Cố giữ khoảng trống nào đó trong làn xe bên cạnh bạn để có cơ hội lái lạng qua nguy hiểm đó thay vì bị buộc phải phanh gấp để tránh đâm vào nó.

Giữ khoảng cách an toàn ở phía sau: Duy trì khoảng cách an toàn ở phía sau là điều khó vì người lái xe ở phía sau mới làm chủ được khoảng cách giữa xe bạn và xe của họ. Nếu xe phía sau chạy quá sát xe bạn, bạn hãy chạy chậm lại để tăng khoảng cách phía trước bạn. Điều này có nghĩa là nếu bạn phát hiện có điều gì nguy hiểm ở phía trước và cần phanh thì bạn đã có sẵn khoảng cách an toàn rồi. Bạn có thể làm như vậy từ từ và như thế xe phía sau có nhiều thời gian để dừng lại.

c) Tại sao phải làm chủ tốc độ khi lái xe?

Phóng nhanh làm bạn ít thời gian phát hiện và ứng phó với nguy hiểm có thể xảy ra ở dòng xe lưu thông phía trước. Chạy càng nhanh bạn càng cần nhiều khoảng đường để dừng xe, nếu mặt đường ướt thì cần khoảng đường nhiều hơn nữa.

Chúng ta phải mất 1,5 giây để nhận biết nguy hiểm và chuyển chân ga sang chân phanh trước khi bạn thực sự bắt đầu phanh. Với tốc độ 60 km/ giờ, bạn đã chạy được 25 mét trong khoảng thời gian này.

Càng chạy quá tốc độ giới hạn bao nhiêu thì rủi ro gây tai nạn càng nhiều bấy nhiêu. Nghiên cứu cho thấy trong khu vực có tốc độ giới hạn là 60 km/ giờ thì rủi ro gây tai nạn sẽ tăng gấp 2 lần cho mỗi 5 km /giờ mà chúng ta chạy quá tốc độ cho phép.

d) Lưu ý giảm bớt rủi ro gây tai nạn vì tốc độ người lái xe cần phải:

- Lái xe trong phạm vi tốc độ cho phép.

- Lái xe chậm trước khi vào đường cong hoặc đoạn đường có "cua tay áo"- phanh xe nhanh trên đoạn đường cong có nguy hiểm.

- Coi chừng và để ý những biển báo cho biết sắp tới đường cong hoặc những nguy hiểm khác phía trước và hãy chạy chậm lại trước khi bạn tới những nơi đó.

- Nếu thời tiết xấu hoặc không nhìn rõ, thì chạy xe chậm lại ở tốc độ mà mình có thể dừng hoặc phanh gấp nếu xuất hiện nguy hiểm.

- Tuân theo tốc độ quy định trên biển báo và điều chỉnh tốc độ thích hợp với hoàn cảnh sẽ giúp tránh được tai nạn.

đ) Không quá tự tin khi lái xe

Bất kể làm việc gì, đa số chúng ta thường tin vào tài năng, vào khả năng của mình. Tự tin là một đức tính tốt, nhưng khi lái xe quá tự tin có thể làm chúng ta đưa ra phương án xử lý mạo hiểm, làm tăng mức độ nguy hiểm.

Nghiên cứu cho thấy phần lớn những người lái xe tự đánh giá cao về khả năng lái xe của mình, coi mình giỏi hơn những người lái xe khác, những người lái xe trẻ tuổi thì có khuynh hướng đánh giá họ lái xe rất giỏi. Điều đó chỉ ra rằng những người lái xe tự tin nhất lại thường là những người có ít kinh nghiệm nhất, họ tự tin quá mức và luôn có cảm tưởng rằng tài lái xe của mình có thể trội hơn khả năng thực sự của mình. Việc tự tin quá mức là nguyên nhân đưa đến nhiều vụ tai nạn giao thông. Nó làm cho người lái xe đánh giá quá thấp khả năng gây ra tai nạn và sự tự tin quá mức sẽ gia tăng sau mỗi lần người lái xe xử lý thoát được những tình huống cận kề với tai nạn. Khi đó người lái xe sẽ cảm thấy mình lái xe giỏi và nghĩ rằng tai nạn, va chạm xe không thể xảy ra với mình. Hậu quả là có nhiều người lái xe, đặc biệt là những người dưới 25 tuổi bị tai nạn.

e) Không nên lái xe liều lĩnh

Có những người thích tìm cảm giác mạnh trong những hoạt động mạo hiểm. Một số người thích cảm giác mạnh bằng cách lái xe liều lĩnh, họ thường xử lý các tình huống một cách mạo hiểm có nguy cơ gây tai nạn cao như: chạy vượt quá tốc độ giới hạn cho phép, bám sát theo đuôi xe chạy phía trước, chạy song song với xe cùng chiều, vượt xe trong đường hẹp ... Họ lái xe như thế để thể hiện bản lĩnh của mình hoặc để chọc tức, hù dọa người lái xe khác.

Nếu bạn là người thích liều lĩnh, bạn hãy tìm cảm giác mạnh ở những trò chơi mạo hiểm, không nên liều lĩnh khi lái xe. Sự liều lĩnh lái xe làm tăng nguy cơ tai nạn, dẫn đến tử vong hoặc thương tích cho mình và cho người khác là sự vô trách nhiệm.

g) Không nên lái xe hung hăng

Có người thích lái xe hung hăng bởi vì họ vốn có bản tính hung hăng. Người nào thường hung hăng trong cuộc sống thì lúc lái xe, người đó cũng có khuynh hướng hung hăng như vậy. Tuy nhiên, có người bản tính vốn bình tĩnh nhưng cũng có đôi lúc cũng hung hăng để "chơi" lại người lái xe khác mà họ nghĩ là đã chọc tức mình, ví dụ như chạy ngang đầu xe để dành đường, nhưng đó thật sự chỉ là một hành vi trả đũa người mà bạn xem là có hành động khiêu khích mình.

Hành động lái xe hung hăng có thể hiểu được, nhưng không thể chấp nhận được, vì hành động này sẽ gây nguy hiểm cho bạn và cho người khác. Lái xe trên đường là đã đủ nguy hiểm rồi, không cần phải tạo thêm nguy hiểm nữa. Nếu bạn bình tĩnh và suy nghĩ điều đó, thì sẽ thấy rằng chúng ta ai cũng lầm lỗi khi lái xe. Cũng có lúc bạn có thể thấy mình là nạn nhân của người nào đó lái xe ẩu và muốn phản ứng lại, nhưng khi khác thì sự việc lại có thể đảo ngược. Đây chính là điều đáng ghi nhớ.

h) Không để tâm lý hứng thú chi phối cách thức lái xe

Hứng thú để làm những việc khác nhau thường khác nhau tùy thuộc vào sở thích của mỗi người. Hứng thú thay đổi tùy theo tâm trạng của con người trong từng thời điểm và tùy theo tầm quan trọng, mức hấp dẫn của sự việc nào đó đối với họ. Hứng thú cũng ảnh hưởng rất lớn đến cách thức lái xe.

Người lái xe rất có thể sẽ phóng xe nhanh và có lẽ đôi khi còn lái liều lĩnh vì trễ giờ đến bến, hoặc trên đường vắng người, hoặc không có bóng dáng cảnh sát giao thông hoặc đơn giản chỉ là vì bạn muốn về nhà sớm hơn.

Thực tế cho thấy rằng người lái xe bị thúc bách do giờ giấc hoặc bởi thời hạn chót hoàn thành một công việc thường dễ phóng xe nhanh và lái xe liều lĩnh. Ngay cả những người vốn lái xe cẩn thận cũng có thể làm những điều gây nguy hiểm. Họ sẽ biện hộ cho chính bản thân mình, với người khác, thậm chí với cả cảnh sát giao thông rằng điều họ làm là đúng, là cần thiết.

Đôi khi người lái xe bị cảm xúc chi phối hành động. Khi họ gặp điều gì đó bực mình như bị cảnh sát giao thông phạt, cãi nhau với ai đó … họ thường lái xe chạy nhanh, lái xe bừa bãi hoặc ngổ ngáo hơn.

Như vậy chúng ta cần ý thức một điều rằng không để tâm lý làm ảnh hưởng đến cách thức lái xe.

i) Không lái xe trong tình trạng cơ thể có chất cồn (bia, rượu…)

Việc lái xe trong tình trạng cơ thể có chất cồn là một trong những nguyên nhân chính gây ra nhiều vụ tai nạn giao thông.

Một số ảnh hưởng của chất cồn trong cơ thể đến việc lái xe:

- Người lái xe thường có khuynh hướng phóng quá tốc độ giới hạn, không để ý các biển báo và đèn tín hiệu giao thông;
- Làm giảm khả năng tập trung, nhận biết các nguy hiểm, làm chậm phản xạ khi bạn cần xử lý phanh xe hay đánh lái để tránh chướng ngại vật;
- Người lái xe sẽ gặp khó khăn trong việc điều khiển xe trên đường đặc biệt là lúc trời tối và đường không thẳng;
- Khi người lái xe có chất cồn trong máu thì rất dễ thiệt mạng nếu họ bị thương nặng. Chất cồn có ảnh hưởng bất lợi cho cơ thể khi cơ thể phải chống trả với thương tích và những việc khác chẳng hạn như mất máu. Việc chữa trị khẩn cấp cho người lái xe bị thương mà có chất cồn trong cơ thể thì cũng khó hơn nhiều so với người lái xe bị thương mà không có chất cồn trong cơ thể.

Không lái xe khi trong cơ thể có chất cồn thì sẽ không những giảm được tai nạn mà còn giảm được nguy cơ gây tử vong trong trường hợp ta bị thương nặng.

Khi nồng độ cồn trong máu của người lái xe tăng lên thì nguy cơ xảy ra tai nạn cũng tăng theo. Nồng độ cồn bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như trọng lượng cơ thể, nam hay nữ hoặc lượng cồn bạn uống trong một khoảng thời gian nào đó. Rất khó cho mỗi người lái xe là họ không biết chính xác mình có thể uống bao nhiêu mà vẫn giữ được tỉnh táo. Vì vậy lời khuyên tốt nhất là: Đừng uống chất có cồn nếu sắp lái xe và đừng lái xe khi đã uống.

k) Lưu ý khi lái xe trong thời gian sử dụng thuốc tân dược

Ngoài các chất có cồn, thuốc tân dược cũng có thể ảnh hưởng đến khả năng lái xe an toàn. Một số loại thuốc có thể ảnh hưởng đến khả năng lái xe an toàn của chúng ta như: thuốc giảm đau, thuốc để chữa trị huyết áp, thuốc chống nôn, thuốc chống dị ứng, viêm sưng, thuốc trị nhiễm vi khuẩn nấm, thuốc an thần, thuốc ngủ, thuốc giúp ăn kiêng, thuốc trị cảm cúm....

Các loại thuốc có ảnh hưởng đến việc lái xe thường được dán nhãn lưu ý trên vỏ bao bì hộp thuốc. Khi bạn dùng thuốc thì nên đọc những nhãn đó để xem có lưu ý gì liên quan đến việc lái xe không. Nếu có nghi ngờ thì nên hỏi ý kiến của bác sĩ hoặc dược sĩ xem những thuốc đó có ảnh hưởng đến khả năng lái xe an toàn hay không. Cần lưu ý: Nhiều loại thuốc tân dược, ma túy lưu trong cơ thể trong thời gian dài và vì vậy nó vẫn ảnh hưởng đến việc lái xe sau khi bạn ngừng uống thuốc.

Nhiều loại thuốc tân dược, ma túy có phản ứng nghịch với nhau đến độ có thể ảnh hưởng đến khả năng lái xe an toàn của bạn. Thí dụ uống rượu trong khi đang dùng loại thuốc có chứa chất ma túy theo đơn của bác sỹ có thể sẽ rất nguy hiểm. Vì vậy phải đọc hướng dẫn sử dụng thuốc cẩn thận và hỏi lại bác sỹ hoặc dược sỹ để được chỉ dẫn.

Cần lưu ý rằng việc dùng ma túy bất hợp pháp ảnh hưởng rất xấu đến việc lái xe và nó có thể phản ứng nghịch với bia, rượu hoặc những loại thuốc tân dược khác.

Nếu bạn bắt buộc phải dùng thuốc trong khi lái xe hãy hỏi bác sĩ hoặc dược sĩ xem có loại thuốc nào thay thế được mà không ảnh hưởng đến việc lái xe.

l) Không lái xe trong lúc mệt mỏi

Mệt mỏi là một trong những yếu tố chính gây ra tai nạn giao thông. Tình trạng mệt mỏi thường biểu hiện như "buồn ngủ" và "mệt lả". Mệt mỏi có tác động tâm lý, sinh lý đến khả năng lái xe an toàn của bạn.

Ảnh hưởng của mệt mỏi: Mệt mỏi có thể làm sai lệch trầm trọng đến sự phán đoán của bạn trong lúc lái xe, chúng ta không tránh được mệt mỏi và tác hại của nó. Khi mệt mỏi chúng ta thường không xét đoán được mức độ mỏi mệt của chính mình.

Dấu hiệu của sự mệt mỏi: Triệu chứng sự mệt mỏi của mỗi người lái xe mỗi khác, dấu hiệu cho thấy bạn đã mệt mỏi thường biểu hiện như: Mất tập trung, buồn ngủ, ngáp, phản ứng chậm chạp, mắt bị cay xè hay mỏi, chán nản, cảm thấy bứt rứt bồn chồn, ít chịu bẻ tay lái và khi bẻ thì bẻ nhiều hơn, không để ý đến biển báo trên đường, vô tình chợp mắt ngủ gục trong vài dây hoặc lâu hơn nữa rồi chợt tỉnh dậy (thậm chí bạn còn có thể không biết là mình đã ngủ và mắt có thể không nhắm).

* Có nhiều nguyên nhân dẫn đến việc bị mệt mỏi như:

- Trong những thời điểm nhất định trong ngày hoạt động tự nhiên của cơ thể bị tụt giảm (buổi đêm, gần sáng, buổi trưa và chiều tối);
- Làm việc nhiều giờ, thức khuya; mất ngủ.v.v…
- Mất ngủ;

Để giảm bớt gây tai nạn vì mệt mỏi, người lái xe cần phải: Thường xuyên ngủ đủ nhiều để tránh buồn ngủ; hạn chế lái xe vào những lúc mà thường khi chính là giấc ngủ của bạn; nếu lái xe lâu thì thường xuyên phải nghỉ, tạt xe vào lề đường và đỗ lại khi thấy buồn ngủ, cảnh giác khi chớm thấy có dấu hiệu mệt mỏi và đừng quá tự tin đến mức không chịu nghỉ hoặc không chịu cho người khác lái thay.

m) Ai cũng có thể bị phân tâm trong lúc lái xe

Bị phân tâm trong lúc lái xe cũng là một nguyên nhân làm tăng tai nạn giao thông. Người lái xe thường dễ bị phân tâm vì nghĩ ngợi những chuyện bên trong, bên ngoài xe làm họ không tập trung vào việc lái xe và tai nạn có thể xảy ra.

Nguyên nhân của sự phân tâm khi lái xe: Có rất nhiều nguyên nhân khiến người lái xe bị phân tâm khi lái xe, trong đó có sự phân tâm do tác động từ những vụ việc xảy ra ở bên ngoài xe (ví dụ như có một đoàn tàu chạy trên đường sắt bên cạnh đường bộ) hoặc bên trong xe và đôi khi sự phân tâm của lái xe không rõ nguồn gốc từ đâu.

* Một số hoạt động ở bên trong xe làm phân tâm thường gặp nhất đối với lái xe là:

- Việc vặn điều chỉnh máy radio khiến lái xe bị phân tâm;
- Khi có người trong xe nói hoặc làm điều gì đó khiến lái xe bị phân tâm.
- Nói chuyện với hành khách: mức độ của sự phân tâm này của lái xe có liên quan mật thiết với đối tượng hành khách đi xe. Những người lái xe trẻ khi di chuyển với hành khách cùng lứa tuổi thường bị phân tâm nhiều hơn khi đi cùng người lớn tuổi. Trong nhiều trường hợp những hành khách trẻ tuổi đi trên xe còn có thể khuyến khích người lái xe làm những chuyện liều lĩnh như: phóng nhanh, vượt ẩu và lái xe ngổ ngáo.
- Lái xe thường dễ bị phân tâm khi có ý định làm điều gì đó phức tạp như rẽ trái trong lúc xe cộ đông đúc, hoặc tính chọn một khe hở an toàn để băng qua giao lộ đông xe.
- Sử dụng điện thoại di động khi lái xe …

Giảm bớt sự phân tâm: Khi lái xe chúng ta không làm giảm được những việc làm phân tâm từ bên ngoài xe, nhưng chúng ta có thể làm giảm bớt được những chuyện phân tâm từ bên trong xe bằng cách đơn giản như sau:

- Tắt máy radio, hoặc giảm bớt âm thanh, đặc biệt trong những tình huống di chuyển trên đường mới lạ chưa đi bao giờ hoặc đường phức tạp.
- Không sử dụng điện thoại di động trong khi lái xe.
- Không để những vật dụng rời trong xe.
- Yêu cầu hành khách trong xe giữ im lặng và đừng làm cho bạn phân tâm.
- Đừng cố điều chỉnh máy radio hoặc mở đĩa CD, nhất là trong các tình huống lưu thông phức tạp.

n) Lái xe vào ban đêm, lái xe trong điều kiện thời tiết và địa hình khác nhau

- Khả năng đối phó được với những thay đổi và thử thách trên đường là một kỹ năng quan trọng mà người lái xe nào cũng cần phải phát triển và duy trì. Những điều bất lợi như: đường xấu, thời tiết xấu thì tự bản thân nó không mấy khi gây ra tai nạn. Đa phần những vụ tai nạn giao thông xảy ra vì người lái xe không thích nghi được với môi trường thay đổi.
- Việc người lái xe vẫn cứ tiếp tục phóng nhanh khi trời mưa lớn hay sương mù dầy đặc hay trên những con đường chật hẹp, quanh co mà họ không nhìn thấy được những gì phía trước là rất nguy hiểm.
- Lái xe vào ban đêm: Người lái xe ban đêm thường chủ quan cho xe phóng nhanh vì nghĩ là đường vắng, xe cộ thưa thớt; bên cạnh đó, trời tối khiến cho mắt không nhìn thấy được những dấu hiệu nhắc nhở đến tốc độ.
- Đối phó với những điều kiện lái xe bất lợi: Người lái xe không thể làm cho mưa tạnh, sương mù tan, làm cho mặt đường tốt lên hoặc làm cho trời sáng, nhưng chúng ta có thể kiểm soát được tốc độ của mình, giữ được khoảng cách giữa xe của mình và xe phía trước để có nhiều thời gian phát hiện và đối phó với nguy hiểm.
- Làm chủ tốc độ, giữ khoảng cách an toàn và làm cho người khác dễ trông thấy xe của chúng ta (bằng cách bật đèn) là những việc làm cần thiết nhằm tránh tai nạn trong những điều kiện bất lợi.

o) Dự đoán tình huống khi lái xe, đối phó với bất ngờ

Người lái xe nào cũng dự đoán những điều có thể xảy ra và trên cơ sở kết quả dự đoán đó để đưa ra những phương án xử lý khi lái xe. Tuy nhiên, trong thực tế đôi khi sự việc xảy ra không đúng như chúng ta dự đoán, làm chúng ta bị bất ngờ. Ví dụ: Chúng ta sẽ bị bất ngờ khi có người chạy xe vượt đèn đỏ…

Việc đối phó với những bất ngờ xảy ra trên đường là một việc làm hết sức khó khăn, chúng ta không thể thống kê được có bao nhiêu loại bất ngờ và không có một công thức nào, kỹ thuật nào có thể tiên liệu được những nguy hiểm đột nhiên xảy ra khi lái xe.

Lời khuyên đưa ra là phải cảnh giác với những bất ngờ xảy đến khi lái xe. Áp dụng những kỹ năng sau có thể giúp bạn giảm bớt được những tai nạn bất ngờ:

- Luôn nhìn kỹ phía trước xe của bạn, liếc sang trái và phải.
- Quan sát chuyển động của đầu và mắt nhìn của các lái xe khác, thí dụ họ nhìn về hướng nào, nhìn bạn hay nhìn vật gì khác.
- Trông chừng người đi bộ, người đi xe đạp, người đi xe máy có thể bị vật gì hoặc xe khác che khuất.
- Tự cho mình nhiều thời gian để phát hiện đối phó, với những nguy hiểm và tạo ra khoảng cách hợp lý để làm vài điều gì đó nhằm tránh được tai nạn.
- Thận trọng trong những tình huống lạ như các biển báo nguy hiểm trên đường (sửa đường, đèo dốc nguy hiểm...)
- Làm sao cho người khác dễ nhìn thấy xe của bạn. Nếu trời tối, u ám hoặc mưa thì bật đèn phía trước ngay cả ban ngày .
- Chạy chậm cũng là cách đề phòng tốt vì bạn có thêm nhiều thời gian và khoảng cách để kịp thời đối phó với nguy hiểm.

1.3. Lái xe đối với từng loại hình kinh doanh vận tải:

a) Lái xe buýt: Do đặc thù của hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt người lái xe buýt cần:

- Đưa xe xuất bến đúng giờ theo biểu đồ được phân công;
- Đón, trả hành khách đúng điểm dừng đỗ theo quy định; không được bỏ bến làm ảnh hưởng đến việc đi lại của hành khách;
- Khi ra vào bến xe phải chú ý quan sát và chuyển làn dần trước khi vào bến;
- Hạn chế sử dụng còi khi đi trong thành phố;
- Không rồ ga, tăng tốc đột ngột gây ô nhiễm môi trường và ảnh hưởng đến người tham gia giao thông.

b) Lái xe taxi

- Phải bấm đồng hồ tính tiền khi hành khách lên xe;
- Đi theo hành trình yêu cầu của hành khách hoặc hành trình có lợi nhất cho hành khách; trao hóa đơn, phiếu thu cho hành khách khi khách thanh toán tiền.
- Khi chở hành khách trong đêm, đi qua những đoạn đường vắng phải cảnh giác và đề phòng kẻ gian, nếu có dấu hiệu nghi ngờ phải khôn khéo từ chối.

2. Đối với nhân viên phục vụ trên xe

- Cảnh giác, kịp thời phát hiện và ngăn chặn kẻ gian lợi dụng hành khách đi đường xa mệt mỏi để lấy đồ của hành khách;
- Khi phát hiện những đối tượng có hành vi móc túi, lừa đảo, cờ bạc bịp… trên xe cần ngăn chặn kịp thời hoặc thông báo cho lái xe, hành khách, cơ quan chức năng để phối hợp ngăn chặn, xử lý.
- Không được lái xe hoặc sử dụng chìa khóa điện của xe để mở đài, mở cửa hơi…

3. Sự phối hợp của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe

Lái xe và nhân viên phục vụ trên xe là những người tạo thành một ê kíp làm việc trên mỗi chuyến xe. Việc phối hợp hài hòa, chặt chẽ trong công việc của họ sẽ tạo ra không khí làm việc thoải mái và hỗ trợ nhau trong công việc được tốt hơn.

Khi vận chuyển hành khách trên đường có rất nhiều công việc đòi hỏi phải có sự phối hợp của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe như:

- Phối hợp trong việc sắp xếp hành lý cho hành khách;
- Phối hợp ngăn chặn kẻ gian lên xe trộm đồ, móc túi của hành khách hoặc lôi kéo hành khách vào các trò chơi cờ bạc.
- Phối hợp trong việc đưa xe ra vào bãi đỗ, quay đầu xe hay lùi xe trên đường;
- Phối hợp trong việc giải quyết các sự cố hỏng hóc đột xuất của xe;
- Phối hợp vệ sinh, lau rửa xe;
- Hỗ trợ trong các công việc khác mà chỉ lái xe hay nhân viên phục vụ trên xe không thể làm được.

V. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI

Đảm bảo chất lượng dịch vụ vận tải ô tô là nội dung rất quan trọng, liên quan đến đảm bảo an toàn giao thông, sức khoẻ, thời gian, sự tiện lợi và các quyền lợi khác của hành khách. Thời gian qua, trong quản lý vận tải ô tô chúng ta cũng nói nhiều đến chất lượng dịch vụ vận tải nhưng chưa triển khai thực hiện đầy đủ các giải pháp, chưa làm rõ trách nhiệm của cơ quan, tổ chức và cá nhân. Các cơ quan quản lý nhà nước về vận tải, đặc biệt là các đơn vị vận tải và mỗi người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe cần thống nhất nhận thức và thấy rõ vai trò, trách nhiệm của mình trong việc thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải.

1. Một số vấn đề cơ bản về cạnh tranh

1.1. Khái niệm về cạnh tranh:

Cạnh tranh là sự ganh đua của các nhà cung ứng hàng hoá, sản phẩm và dịch vụ cụ thể trên thị trường nhằm mục đích lôi kéo về phía mình ngày càng nhiều khách hàng với mục đích tăng thị phần của mình trong thị trường.

Cạnh tranh được hình thành khi có sự hiện diện nhiều nhà cung ứng hàng hóa hoặc dịch vụ cùng loại trên thị trường. Cạnh tranh là áp lực cưỡng bức bên ngoài buộc các nhà kinh doanh phải tìm mọi giải pháp để đưa được nhiều hơn hàng hóa, hoặc dịch vụ của mình ra thị trường (mở rộng thị phần) để từ đó tăng doanh thu, lợi nhuận cho doanh nghiệp.

Cạnh tranh gắn liền với quy luật phát triển và đào thải, doanh nghiệp nào có chiến lược cạnh tranh lành mạnh, đúng đắn, sẽ tiếp tục phát triển; doanh nghiệp nào không có chiến lược cạnh tranh hoặc chiến lược cạnh tranh không đúng đắn, không đầy đủ, không phù hợp với từng thị trường, từng thời kỳ sẽ không tồn tại lâu được và tất yếu sớm hay muộn sẽ bị loại khỏi thị trường. Thông qua cạnh tranh, ngày càng nhiều doanh nghiệp xây dựng được thương hiệu, phát triển bền vững nhưng cũng không ít doanh nghiệp bị phá sản, đào thải.

1.2. Cạnh tranh lành mạnh:

- Cạnh tranh lành mạnh là hình thức cạnh tranh minh bạch, không trái pháp luật, phù hợp với tập quán thương mại và đạo đức kinh doanh.

- Để đảm bảo cho việc cạnh tranh lành mạnh, Luật cạnh tranh của nước ta đã được Quốc hội khóa XI thông qua tại kỳ họp thứ 6 ngày 03/12/2004.

- Để cạnh tranh lành mạnh, các đơn vị vận tải cần chú trọng xây dựng thương hiệu của đơn vị mình thông qua: đăng ký và thực hiện chất lượng dịch vụ vận tải; cam kết bảo vệ quyền lợi của khách hàng, giải quyết kịp thời, thỏa đáng mọi khiếu nại, kiến nghị của khách hàng.

1.3. Cạnh tranh không lành mạnh:

- Cạnh tranh không lành mạnh là những hình thức cạnh tranh không minh bạch, vi phạm luật pháp, không phù hợp tập quán kinh doanh và đạo đức nghề nghiệp, làm tổn hại đến lợi ích nhà nước, doanh nghiệp khác và người tiêu dùng.

Theo quy định của Luật cạnh tranh, các hành vi cạnh tranh không lành mạnh bao gồm:

- Chỉ dẫn gây nhầm lẫn;
- Xâm phạm bí mật kinh doanh;
- Ép buộc trong kinh doanh;
- Dèm pha doanh nghiệp khác;
- Gây rối để phá hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp khác;
- Quảng cáo nhằm cạnh tranh không lành mạnh;
- Khuyến mại nhằm cạnh tranh không lành mạnh;
- Phân biệt đối xử của hiệp hội;
- Bán hàng đa cấp bất chính;
- Các hành vi cạnh tranh không lành mạnh khác.

2. Một số nét về tình hình cạnh tranh trong hoạt động vận tải bằng xe ô tô

2.1. Nhận xét chung

Từ những năm cuối của thập niên 80 của thế kỷ trước, lực lượng vận tải ô tô nước ta bắt đầu có sự phát triển mạnh theo hướng đa dạng hóa sở hữu, nhiều thành phần kinh tế, số lượng phương tiện vận tải và đơn vị vận tải tăng mạnh đủ đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của vận tải hàng hóa, hành khách trong nước và giao lưu quốc tế; chất lượng dịch vụ vận tải cũng được cải thiện trên một số mặt.

Tuy nhiên, khi chuyển từ cơ chế kế hoạch hóa tập trung mà ở đó chỉ có lực lượng vận tải ô tô quốc doanh, hợp tác xã sang cơ chế thị trường với nhiều thành phần kinh tế cùng tham gia trong khi hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về quản lý vận tải chưa đầy đủ, một số nội dung chưa phù hợp với cơ chế thị trường đã làm cho một số mặt hoạt động kinh doanh vận tải như trật tự, an toàn giao thông, chất lượng dịch vụ diễn biến theo chiều hướng xấu. Trong những năm gần đây, một số đơn vị vận tải đã chú trọng xây dựng thương hiệu, có chiến lược cạnh tranh lành mạnh. Nhưng nhìn chung đa số các đơn vị vận tải chưa chú ý đúng mức đến việc xây dựng thương hiệu, chưa đề ra chiến lược cạnh tranh và tổ chức cạnh tranh có bài bản; việc cạnh tranh chủ yếu mang tính tự phát, có mặt tích cực nhưng cũng nhiều mặt tiêu cực, ví dụ như: hạ thấp giá cước nhưng chở khách quá số ghế thậm chí chở khách trên mui, trong khoang để hành lý; đưa ra thông tin sai lệch để lôi kéo hành khách lên xe mình; với vận tải hàng hóa thì giảm cước vận tải xuống dưới giá thành và tăng trọng tải quá quy định nhằm bù đắp chi phí. Tóm lại trong vận tải hiện nay, hình thức cạnh tranh không minh bạch, vi phạm pháp luật, không phù hợp với thông lệ quốc tế và đạo đức nghề nghiệp của người kinh doanh vẫn đang diễn ra phổ biến.

2.2. Một số hình thức cạnh tranh tự phát, trái pháp luật trong hoạt động kinh doanh vận tải ôtô

* Để có doanh thu, các đơn vị vận tải hoặc lái xe thường dùng những hình thức cạnh tranh như:

- Tổ chức hoạt động vận tải dạng "xe dù, bến cóc". "bắt" khách dọc đường gây mất an toàn giao thông.

- Cho xe chạy vòng vo, chèo kéo khách, đè nốt ...

- Chạy đua, giành khách, đưa thông tin sai lệch để thu hút khách lên xe rồi sau đó sang khách hoặc thu thêm cước.
- Xe kinh doanh hợp đồng nhưng chạy tuyến cố định trái phép.
- Phóng nhanh, chèn xe khác để giành khách, chở quá tải ...
- Vận tải hàng hóa: giảm cước, chở quá tải nhằm tranh giành mối hàng

2.3. Hậu quả của quá trình cạnh tranh không lành mạnh

Việc cạnh tranh không lành mạnh trong vận tải ô tô đã gây ra nhiều hậu quả nghiêm trọng đối với phát triển của ngành cụ thể ở những mặt sau:

a) Tình hình tai nạn giao thông do xe ô tô gây ra tăng:

Phổ biến hiện nay là việc các đơn vị giao khoán cho lái xe, nên tình trạng chạy đua giành khách, chở quá tải khá phổ biến; đây là một trong những nguyên nhân gây tai nạn giao thông cao nhất (chiếm trên 30 %); vận tải ô tô có hệ số an toàn thấp nhất; tâm lý lo ngại nhất của hành khách đi xe, chủ hàng hiện nay là sợ tai nạn giao thông

b) Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách giảm sút:

- Thứ nhất là: Thời gian, hành trình của chuyến đi không được thực hiện đúng; tình trạng chạy vòng vo đón khách nhiều; hành khách rất mệt mỏi, kêu ca, nhiều khi xin xuống xe cũng không được...
- Thứ hai là: Tiện nghi trên xe không đảm bảo, do chở quá tải, do chở thêm hàng hoá nên tiện nghi tối thiểu cho khách nhiều khi cũng không đủ.
- Thứ ba là: Các quyền lợi của hành khách đi xe không được tôn trọng như hành lý mang theo miễn cước, bảo hiểm, được trả lại tiền vé nếu không thực hiện chuyến đi,...
- Thứ tư là: Hành khách không được tôn trọng theo đúng tinh thần là "thượng đế", hiện tượng hành khách bị sang xe, bị thu thêm tiền, bị đuổi xuống giữa đường, bị lăng mạ, thậm chí bị chửi bới, đánh đập không phải là cá biệt...

c) Giá dịch vụ vận tải ô tô thấp:

Về mặt lý thuyết giá cước vận tải ô tô phải cao hơn giá cước đường sắt. Tuy nhiên hiện nay nhiều đơn vị vận tải đã lựa chọn giải pháp đã hạ thấp đơn giá cước vận chuyển để thu hút khách, gây thiệt thòi cho chính người vận tải.

d) Kết cấu hạ tầng đường bộ nhanh xuống cấp, hư hỏng nhiều.

*** Tóm lại**, với chất lượng dịch vụ vận tải hiện nay, nếu không nhanh chóng cải thiện thì ngành vận tải ô tô khó có thể phát triển theo hướng văn minh, hiện đại và hội nhập quốc tế được.

3. Khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp vận tải ô tô Việt Nam với vận tải ô tô các nước khu vực và thế giới

Theo kết quả khảo sát của Viện Nghiên cứu kinh tế và phát triển, năng lực cạnh tranh vận tải của Việt Nam hiện nay thấp nhất trong 10 nước châu Á. Tính theo thang điểm 7 là cao nhất, Việt Nam đứng cuối bảng, được 2,98 điểm, sau Philippines, Pakistan (3,24 điểm), Bangladesh (3,5 điểm). Đứng đầu là Malaysia (đạt 5,28 điểm) và Thái Lan (4,78 điểm), Trung Quốc (4,08 điểm).

4. Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải ô tô trong cơ chế thị trường

4.1. Khái niệm và các yếu tố cơ bản của chất lượng dịch vụ vận tải

Chất lượng dịch vụ vận tải bằng ô tô là sự vận dụng phù hợp chất lượng phương tiện vận tải; trình độ chuyên môn và ý thức trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe trong một phương án tổ chức vận tải tiên tiến nhằm đảm bảo an toàn, thuận tiện, sự thoải mái cho hành khách, thời gian của hành trình và được đánh giá bởi các chỉ tiêu sau:

- Mức độ đảm bảo an toàn cho hành khách và hành lý;
- Khả năng thực hiện đúng hành trình, thời gian;
- Sự thuận lợi;
- Tiện nghi phục vụ, sự thoải mái của hành khách khi đi xe;
- Mức độ đảm bảo các quyền lợi của hành khách;

Thứ nhất là: An toàn giao thông của vận tải ô tô là yếu tố quan trọng nhất trong công tác đảm bảo an toàn cho hành khách và được đánh giá là yếu tố cạnh tranh kém nhất so với các loại hình vận tải khác. Qua thống kê nhiều năm các vụ tai nạn giao thông của cả đường bộ, đường sắt và đường thủy thì tỷ lệ tai nạn giao thông đường bộ chiếm từ 96 - 97%, trong đó do xe ô tô gây ra chiếm 20 - 22%. Đây là một con số cảnh báo về mức độ an toàn của loại hình này. Trong điều kiện kết cấu hạ tầng giao thông có sự cải thiện chậm nhưng số lượng phương tiện giao thông đường bộ tăng nhanh, ý thức chấp hành pháp luật của người tham gia giao thông chưa cao thì mỗi lái xe phải nhận thức được vai trò quan trọng của mình trong việc đảm bảo an toàn giao thông khi điều khiển xe ô tô.

Thứ hai là: việc thực hiện đúng hành trình, thời gian. Đây là chỉ tiêu rất quan trọng trong vận tải. Xã hội ngày càng phát triển thì chỉ tiêu này càng trở lên quan trọng.

Thứ ba là sự thuận lợi: Trên thực tế trong vận tải hành khách thì vận tải bằng ô tô có vai trò lớn. Mặt khác để thực hiện các chính sách xã hội của Đảng và Nhà nước, khi cần vận tải hành khách đến các vùng sâu, vùng xa thì vận tải ô tô là thuận lợi nhất.

Thứ tư là tiện nghi phục vụ: hiện nay tiện nghi trong vận tải bằng xe ôtô đã được quan tâm qua việc đổi mới chất lượng phương tiện, tạo các cung chặng dừng, nghỉ hợp lý cho hành khách, bố trí phục vụ trên các tuyến đường dài như ăn uống, phục vụ báo chí và các tiện ích khác trên xe để giảm sụ mệt mỏi và nhàm chán trên các chuyến đi dài cho hành khách.

Thứ năm là các quyền lợi của hành khách được đảm bảo: Trong hoạt động vận tải bằng ô tô việc tạo uy tín đối với khách hàng luôn phải được các đơn vị quan tâm thực hiện.

4.2. Quản lý chất lượng dịch vụ vận tải

Liên quan mật thiết đến việc tạo dựng thương hiệu là công tác quản lý chất lượng dịch vụ vận tải tại đơn vị. Rất nhiều thương hiệu ra đời, đã để lại được ấn tượng tốt với khách hàng, nhưng sau đó do không duy trì được chất lượng sản phẩm hoặc không đổi mới để theo kịp được thị hiếu của khách hàng nên đã dần mất thị trường và mất thương hiệu. Trong thị trường vận tải, điển hình là một số công ty vận tải quốc doanh trước đây đã từng "thống trị" trên nhiều tuyến đường, nhưng đã không kịp thời đổi mới về chất lượng phương tiện và phong cách phục vụ nên đã đánh mất tên tuổi của mình. Phần lớn doanh nghiệp vận tải nhà nước đều đã được cổ phần hóa song cơ chế quản lý không phù hợp, chủ yếu là áp dụng cơ chế khoán đối với lái xe nên đã không tạo được sản phẩm dịch vụ tốt nhằm thu hút hành khách.

Để quản lý được chất lượng dịch vụ vận tải cần phải tăng cường chất lượng quản lý ở cả 2 hệ thống quản lý nhà nước và đơn vị vận tải ở cả hai loại hình vận tải hành khách và vận tải hàng hóa. Cụ thể:

a) Đối với hành khách

- Cơ quan quản lý nhà nước phải đưa ra được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và có tiêu chí phân biệt mức chất lượng dịch vụ để các doanh nghiệp, hợp tác xã đăng ký và tuân thủ. Tổ chức các cuộc bình xét hàng năm, tôn vinh những đơn vị có chất lượng dịch vụ tốt, công bố những những đơn vị có chất lượng dịch vụ tồi để thị trường đào thải.

- Để quản lý được chất lượng dịch vụ vận tải thì bản thân doanh nghiệp ngoài việc phải tổ chức quản lý theo quy trình quản lý chất lượng dịch vụ vận tải theo Tiêu chuẩn cơ sở về chất lượng dịch vụ vận tải hành khách đã được Bộ Giao thông vận tải ban hành cần nghiên cứu, áp dụng có hệ thống quản lý chất lượng vào công tác quản lý cho phù hợp. Hệ thống này phải xây dựng và đăng ký thương hiệu trong đó trọng tâm là chất lượng phục vụ; Tổ chức tuyên truyền quảng bá chất lượng dịch vụ; Tổ chức phổ biến tuyên truyền để cho cán bộ, công nhân, viên nhận thức được quyền lợi và nghĩa vụ của mình cũng như của đơn vị trong việc xây dựng, bảo vệ và nâng cao uy tín thương hiệu thông qua việc đảm bảo chất lượng dịch vụ vận tải, thường xuyên kiểm tra giám sát việc thực hiện; tiếp nhận các thông tin từ phía khách hàng, giải quyết thoả đáng các khiếu nại...

b) Đối với vận tải hàng hóa

Triển khai thực hiện Quyết định số 5023/QĐ - BGTVT ngày 30/12/2014 của Bộ Giao thông vận tải về việc phê duyệt Đề án nghiên cứu tổ chức, quản lý và hoạt động của Sàn Giao dịch vận tải hàng hóa, trong đó tập trung vào việc xây dựng cơ chế, chính sách thể chế hoạt động của Sàn Giao dịch vận tải hàng hóa và thí điểm thử nghiệm đưa sàn giao dịch vận tải hàng hóa vào hoạt động với mục tiêu cung cấp thông tin giữa người vận tải và người thuê vận tải nhằm tạo điều kiện kết nối với các phương thức vận tải, minh bạch thị trường vận tải, khắc phục tình trạng vận tải hàng hóa theo 1 chiều, tăng hiệu quả của hoạt động, giảm chi phí vận tải, giảm số lượng xe ô tô tải hoạt động trên đường, giảm chi phí nhiên liệu.....

5. Trách nhiệm của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe - nhân tố chủ yếu trong việc bảo đảm chất lượng dịch vụ vận tải

Đặc trưng cơ bản của vận tải bằng ô tô đó là hoạt động trên một phạm vi rộng, cơ động, có tính độc lập cao, chỉ cần một xe và một lái, một nhân viên phục vụ là có thể thực hiện được gần như trọn vẹn một quá trình vận tải. Lái xe hoặc nhân viên phục vụ có thể là người chủ phương tiện hoặc thay mặt chủ phương tiện tiếp xúc trực tiếp với khách hàng.

Đối với hình thức quản lý tập trung (quản lý toàn bộ hoặc một số khâu quan trọng, chủ yếu trong quá trình quản lý của đơn vị), nên lái xe chỉ phải chịu một phần sức ép về doanh thu, vì vậy lái xe sẽ tập trung vào nhiệm vụ chính lái xe an toàn cùng với nhân viên phục vụ toàn tâm toàn ý phục vụ khách hàng tận tình, chu đáo. Qua đó, thu hút được khách hàng.

Đối với hình thức khoán doanh thu cho người lái xe: Sức ép về doanh thu làm cho lái xe tìm phải mọi cách để có đủ doanh thu để nộp khoán và thu nhập cho mình cùng những khoản chi phí khác. Vì vậy, lái xe ít chú ý đến chất lượng cũng như công tác an toàn.

Người lái xe và nhân viên phục vụ trên xe có vai trò quan trọng, thậm chí là quyết định đối với các tiêu chí thể hiện chất lượng dịch vụ, cụ thể:

a) Đối với vấn đề an toàn: Trách nhiệm của người lái xe phải chuẩn bị phương tiện, kiểm tra an toàn trước khi xe lăn bánh, sắp xếp, bố trí chỗ ngồi cho hành khách, hành lý, hàng hóa được xếp đặt hợp lý, chằng buộc kỹ; điều khiển xe chạy với tốc độ hợp lý, tuân thủ đúng Luật Giao thông đường bộ.

b) Đối với việc đảm bảo thuận lợi, nhanh chóng: nếu người lái xe tuân thủ đúng các quy định, chuẩn bị tốt về phương tiện, tuân thủ phương án chạy xe thì sẽ đáp ứng được yêu cầu về tính thuận lợi và nhanh chóng.

c) Đối với vấn đề tiện nghi, phương tiện là một yếu tố quan trọng. Tuy nhiên có sử dụng các tiện nghi đã được trang bị trên phương tiện để phục vụ hành khách hay không lại phụ thuộc nhiều vào người lái xe (hoặc nhân viên phục vụ trên xe). Rất nhiều chuyến xe bị hành khách phàn nàn về việc người lái xe không bật điều hòa trong khi thời tiết quá nóng.

d) Đối với vấn đề bảo đảm các quyền lợi của khách hàng, cũng phụ thuộc chủ yếu vào lái xe (hoặc nhân viên phục vụ trên xe).

Chất lượng dịch vụ vận tải đang có nguy cơ giảm sút do người lái xe (hoặc nhân viên phục vụ trên xe) chưa nhận thức được vai trò quan trọng của mình. Chính vì vậy mà vấn đề tiêu chuẩn người lái xe, đạo đức nghề nghiệp người lái xe (hoặc nhân viên phục vụ trên xe) đang được các cơ quan quản lý và các đơn vị vận tải quan tâm. Nhiều đơn vị vận tải đã tổ chức đào tạo lại cho lái xe (hoặc nhân viên phục vụ trên xe) về nghiệp vụ vận tải và đạo đức nghề nghiệp nhằm mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ và thương hiệu của đơn vị mình. Khách hàng sẽ có ấn tượng tốt đẹp nếu như suốt hành trình dài của mình được phục vụ bởi người lái xe có tay lái vững vàng, phong cách lái xe điềm đạm, ít lượn lách, gia tốc vừa phải, không phanh gấp, nhân viên phục vụ trên xe lịch sự, có thái độ nhã nhặn, ân cần chu đáo hoặc hàng hóa của mình được vận chuyển an toàn, đúng hẹn. Chắc chắn khách hàng sẽ hài lòng và lần sau nếu có cơ hội họ sẽ chọn lựa lại xe ô tô đó, người lái xe đó hoặc đơn vị vận tải đó. Điều này nói lên tầm quan trọng của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe trong việc thu hút khách hàng, tạo nên uy tín thương hiệu cho mình và đơn vị mình.

6. Quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ vận tải

* Với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải trong hoạt động vận tải bằng xe ô tô. Hiện nay cơ quan quản lý nhà nước đã ban hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ vận tải như sau:

- Khoản 6 Điều 14 Thông tư số 12/2020/TT-BGTVT ngày 29 tháng 5 năm 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.

* Để quản lý chất lượng dịch vụ vận tải có hiệu quả hơn cần thực hiện đồng bộ ở tất cả các khâu: quản lý Nhà nước, quản lý của các đơn vị vận tải, nâng cao trách nhiệm của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe, của khách hàng, và đặc biệt là tạo cơ chế tác động, giám sát để thúc đẩy nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải và nghiêm khắc xử lý vi phạm. Các đơn vị kinh doanh vận tải hành khách theo tuyến cố định, vận tải hành khách bằng xe buýt, xe taxi, xe hợp đồng du lịch phải căn cứ các quy định về Tiêu chuẩn cơ sở chất lượng dịch vụ vận tải của Bộ Giao thông vận tải để lựa chọn tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ vận tải của mình kèm theo những cam kết về trách nhiệm thực hiện chất lượng dịch vụ đó để đăng ký, quảng cáo, niêm yết công khai theo quy định.

Bài 3
RÈN LUYỆN NÂNG CAO ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NGƯỜI LÁI XE KINH DOANH VẬN TẢI VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE

Để nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải, làm cho vận tải ô tô phát triển cả về lượng và chất, góp phần quan trọng phòng ngừa và giảm thiểu tai nạn giao thông không thể thiếu việc tạo mọi điều kiện để mỗi người lái xe kinh doanh vận tải hiểu và rèn luyện, nâng cao trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp của mình.

I. KHÁI NIỆM VỀ ĐẠO ĐỨC VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

1. Đạo đức là gì?

Đạo đức có vai trò hết sức quan trọng trong đời sống xã hội, nó điều chỉnh hành vi của con người một cách sâu rộng và mang tính tự giác, vậy đạo đức là gì?

Có nhiều khái niệm về đạo đức, một trong những khái niệm đó là: về phương diện xã hội cũng như về hành vi của mỗi cá nhân, đạo đức là sự thể hiện mối quan hệ ứng xử thông qua hành vi, ngôn ngữ giao tiếp của mỗi con người, đem lại lợi ích cho mình, cho người khác. Đạo đức thuộc lĩnh vực đời sống tinh thần nằm trong ý thức của mỗi người. Hành vi đạo đức và những quan hệ về đạo đức chỉ nảy sinh, tồn tại một khi trong mỗi con người ý thức được điều đó; từ đó xây dựng cho mình chuẩn mực và tự nguyện, tự giác thực hiện.

Đạo đức là những quy tắc, nguyên tắc, chuẩn mực xã hội mà mỗi người nhận thức được và tự giác điều chỉnh hành vi của mình cho phù hợp với mối quan hệ với người khác và mối quan hệ chung của toàn xã hội.

2. Một số yêu cầu cơ bản về đạo đức của mỗi người là:

a) Tính trung thực: Trung thực là một phẩm chất đạo đức cơ bản của mỗi cá nhân, nó yêu cầu con người phải tôn trọng sự thật, tôn trọng lẽ phải và tôn trọng chân lý. Tính trung thực là một trong những đặc trưng cơ bản làm nên bản chất đạo đức của con người.

*b) Tính nguyên tắc:*Tính nguyên tắc có nghĩa là hành vi, hành động phải phù hợp với tư tưởng và lương tâm của con người. Tính nguyên tắc mà đạo đức đề cập là hành vi của con người phải phù hợp và tuân thủ theo lẽ phải, theo đạo lý và chân lý. Nghĩa là phải bảo đảm tính khách quan, nói một người sống có nguyên tắc tức là người đó sống, làm việc, quan hệ ứng xử theo những chuẩn mực nhất định.

*c) Tính khiêm tốn:*Khiêm tốn là một trong những phẩm chất đạo đức cao đẹp của con người. Người có tính khiêm tốn là người biết tôn trọng thành tích, công lao của người khác và xem thành tích công lao của mình chỉ là một phần nhỏ bé trong thành tích chung của mọi người, của xã hội.

d) Lòng dũng cảm: Lòng dũng cảm là biểu hiện một trong những phẩm chất cao quý của giá trị đạo đức, nếu thiếu lòng dũng cảm thì lòng tốt của con người chỉ dừng lại trong ý thức hoặc trong cảm xúc thiện tâm mà không trở thành hiện thực.

đ) Tình yêu lao động: Lịch sử loài người chứng minh rằng: Lao động chẳng những đã sáng tạo ra của cải cho xã hội mà còn tạo ra và hoàn thiện con người, thông qua lao động con người đã từng bước hoàn thiện thể chất lẫn tinh thần từ đó hình thành và phát triển các quan hệ đạo đức xã hội, người có đạo đức phải là người có tình yêu lao động.

e) Tình yêu thương con người: Tình yêu thương con người là một nội dung không thể thiếu trong đạo đức của mỗi cá nhân. Tình yêu thương được thể hiện bằng tinh thần trách nhiệm với gia đình và với đồng loại; nếu không có tình yêu con người, thương yêu đồng loại thì con người thiếu đi một nội dung cơ bản và tối thiểu trong đạo đức, lúc đó con người dễ có những hành động mù quáng, gây nên những hậu quả tai hại cho cộng đồng và xã hội.

g) Bốn đức tính cơ bản của con người theo tư tưởng của chủ tịch Hồ Chí Minh: Hồ Chí Minh đã khái quát đạo đức của con người là: Cần, kiệm, liêm, chính. Đó là bốn đức tính của con người, như trời có bốn mùa, đất có bốn phương, thiếu một đức thì không thành người. Người giải thích cặn kẽ từng khái niệm:

- Cần là lao động cần cù, siêng năng; lao động có kế hoạch, sáng tạo, có năng suất cao; với tinh thần tự lực cánh sinh, không ỷ lại, dựa dẫm, phải thấy rõ lao động là nghĩa vụ thiêng liêng, là nguồn sống, nguồn hạnh phúc của mỗi chúng ta;
- Kiệm là tiết kiệm sức lao động, thời giờ và tiền bạc của dân, của nước, của bản thân, tiết kiệm từ cái to đến cái nhỏ, không xa xỉ, không hao phí, không phô trương hình thức;
- Liêm tức là trong sạch, không tham ô và luôn luôn tôn trọng, giữ gìn của công, của nhân dân;
- Chính tức là ngay thẳng, không tà, là đúng đắn, chính trực, việc đúng dù nhỏ cũng làm, việc sai dù nhỏ cũng tránh.

(Trích tài liệu đẩy mạnh học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh của Ban tư tưởng văn hóa Trung ương)

3. Đạo đức nghề nghiệp và đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe

a) Đạo đức nghề nghiệp:

Đạo đức nghề nghiệp là sự thể hiện những phẩm chất đạo đức người làm nghề, hành vi ứng xử với khách hàng, với những người có liên quan, với xã hội nhằm đem lại lợi ích cho người khác và cho xã hội để từ đó người làm nghề được mọi người và xã hội quý trọng và tôn vinh. Hay nói cách khác, đạo đức nghề nghiệp là sự kết hợp giữa đạo đức truyền thống và những quy tắc chuẩn mực ứng xử phù hợp với các quy định của pháp luật, những quy ước đó thành "lệ" trong mỗi nghề nghiệp.

Chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp đòi hỏi người làm nghề phải có lương tâm, trách nhiệm với xã hội, với cộng đồng theo tính chất nghề nghiệp của mình. Ví dụ: Người làm nghề thương mại không được mua, bán hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng quá hạn sử dụng, không được cân, đo, đong, đếm thiếu chính xác.

Mỗi ngành nghề có những đặc điểm khác nhau và mỗi người ở từng vị trí khác nhau trong công việc cũng cần có trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp khác nhau. Người làm nghề nào phải có những chuẩn mực ứng xử phù hợp với nghề đó và được thể hiện bằng những quy chế, quy ước hay sự thoả thuận với nhau về chuẩn mực đó.

Tóm lại, mỗi nghề cụ thể cần phải có trách nhiệm, lương tâm phù hợp với nghề nghiệp của mình, đó là đạo đức nghề nghiệp. Người làm nghề có đạo đức nghề nghiệp sẽ làm cho nghề nghiệp của mình phát triển bền vững, xã hội và đồng nghiệp kính trọng, thu hút được khách hàng, kinh doanh phát triển, đem lại lợi ích cho mình và cho xã hội.

b) Đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe:

Kinh doanh vận tải bằng xe ô tô khác với các ngành nghề kinh doanh khác ở chỗ phạm vi kinh doanh không cố định, hoạt động trên địa bàn rộng. Nghề lái xe, phục vụ trên xe là nghề có

mối quan hệ với nhiều người; là một nghề kỹ thuật nhưng lại ảnh hưởng lớn tới quá trình kinh doanh, tiếp xúc trực tiếp với khách hàng; là một nghề quyết định tới sự an toàn tính mạng, tài sản của mình, của đơn vị và của khách hàng (nghề có tính xã hội cao); là một nghề mà môi trường làm việc phân tán, rất khó khăn phức tạp, nặng nhọc và mang tính độc lập cao; vì vậy, đòi hỏi người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe phải có đạo đức nghề nghiệp phù hợp với tính chất của ngành nghề. Đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe được thể hiện trên một số tiêu chí cơ bản sau :

Một là, phải "yêu xe như con, quý xăng như máu". (lời Hồ Chủ Tịch)

- Phải yêu xe như con mới quản lý và giữ gìn xe tốt; bảo dưỡng xe đúng quy định để xe sử dụng được lâu bền; chuẩn bị xe chu đáo để xe đi đến nơi về đến chốn, đảm bảo an toàn và đúng thời gian.

- Quý xăng (dầu) như máu là thể hiện tính tiết kiệm, người lái xe biết sử dụng nhiên liệu đúng mục đích, không lãng phí, từ đó mà hạ giá thành vận tải, kinh doanh mới có hiệu quả, giảm thiểu ô nhiễm môi trường.

Hai là, nắm vững các quy định của pháp luật có liên quan đến hoạt động vận tải đường bộ và thực hiện đúng các quy định đó: Đối với người lái xe, quá trình điều khiển xe khi thực hiện nhiệm vụ là phải chấp hành các quy định của Luật Giao thông đường bộ, các quy định trong kinh doanh và các quy định pháp luật khác; vì vậy người lái xe phải hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật.

Ba là, thực hiện đầy đủ trách nhiệm với khách hàng: Phải có thái độ lịch sự, tôn trọng, thân mật; Giúp đỡ những người có hoàn cảnh khó khăn, người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ có thai, có con nhỏ và trẻ em; đảm bảo đầy đủ quyền lợi cho hành khách đi xe và an toàn hàng hóa.

Bốn là, có ý thức tổ chức kỷ luật và trách nhiệm cao đối với đơn vị:

- Luôn luôn xác định trách nhiệm xây dựng đơn vị, không làm việc gì ảnh hưởng tới uy tín, lợi ích của đơn vị.

- Có ý thức chấp hành mệnh lệnh của người lãnh đạo đơn vị; chấp hành các nội quy, quy chế của đơn vị.

Năm là, cần có thái độ thân thiện, hợp tác, sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp trong mọi hoàn cảnh khó khăn, hoạn nạn.

Sáu là, có mối quan hệ đúng mức đối với người thi hành công vụ như: các nhân viên cảnh sát, thanh tra giao thông, phải giữ thái độ tôn trọng, đúng mực, cầu thị, nếu sai thì nhận và sửa sai, chấp hành xử phạt; nếu đúng phải trình bày, giải thích rõ; không tiếp tay cho tiêu cực và có thái độ đấu tranh chống tiêu cực.

Bảy là, tôn trọng người đi đường và có ý thức bảo vệ môi trường: Trong mối quan hệ với những người đi trên đường, người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe phải tôn trọng, giữ khoảng cách an toàn, không bấm còi to khi đi qua khu dân cư, trường học, bệnh viện, những chỗ đông người hay vào ban đêm làm ảnh hưởng đến mọi người, khi gặp đường bụi, đường ngập nước cần giảm tốc độ để tránh ảnh hưởng cho người đi đườn...khi họ gặp khó khăn phải nhiệt tình giúp đỡ.

Tám là, đối với bản thân: sống lành mạnh, khiêm tốn, có văn hóa, có tác phong làm việc công nghiệp; phải giữ gìn phẩm chất, đạo đức; không để mắc các tệ nạn xã hội…

*** Tóm lại**: Đạo đức nghề nghiệp của người lái xe kinh doanh vận tải có thể khái quát như sau:

- Luôn ghi nhớ và thực hiện lời dạy của Bác: "Yêu xe như con, quý xăng như máu";
- Nắm vững quy định của pháp luật, tự giác chấp hành pháp luật, lái xe an toàn;
- Coi hành khách như người thân, coi khách hàng là đối tác tin cậy;
- Có ý thức tổ chức kỷ luật và xây dựng đơn vị vững mạnh;
- Có tinh thần hợp tác, tương trợ, giúp đỡ đồng nghiệp;
- Đối với người thi hành công vụ phải nghiêm túc hợp tác, chấp hành và có ý thức đấu tranh chống tiêu cực;
- Có ý thức tôn trọng người tham gia giao thông, bảo vệ môi trường;
- Luôn tu dưỡng bản thân, có lối sống lành mạnh, tác phong làm việc công nghiệp.

II. ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NGƯỜI LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE KINH DOANH VẬN TẢI BẰNG Ô TÔ TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY

1. Những yếu tố tiêu cực tác động đến đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe

a) Tác động của cơ chế thị trường đến đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe:

Cơ chế thị trường đã tạo điều kiện cho vận tải phát triển mạnh mẽ, nhiều phương tiện, dịch vụ vận tải tốt đã được đưa ra thị trường, thỏa mãn nhu cầu đi lại của nhân dân. Bên cạnh đó, cũng phát sinh một số tiêu cực tác động xấu đến đạo đức nghề nghiệp người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe. Sau đây là một số tác động tiêu cực:

Một là, chủ nghĩa thực dụng, chạy theo lợi nhuận có cơ hội nảy nở trong một bộ phận lái xe, nhân viên phục vụ trên xe. Đối với VTHK: hiện tượng chạy đua tranh giành khách, lèn khách, thông đồng với các cơ sở kinh doanh ép khách phải sử dụng các dịch vụ với giá cao,…diễn ra nhiều hơn. Đối với VTHH: hiện tượng chạy đua tăng tải, giảm cước vận chuyển diễn ra phổ biến.

Hai là, xuất hiện tâm lý coi thường kỷ cương, phép nước, thiếu ý thức chấp hành pháp luật, chưa thực hiện nghiêm chỉnh Luật Giao thông đường bộ và các văn bản pháp luật khác có liên quan, có hiện tượng đối xử thô bạo với khách, sang, bán khách dọc đường,…

Ba là, có những biểu hiện suy thoái đạo đức của một bộ phận lái xe, nhân viên phục vụ trên xe. Thể hiện ở lối sống thiếu văn hóa, thiếu tôn trọng hành khách thông qua hành vi ứng xử ở nơi công cộng như bến xe, trên xe, sử dụng ma túy,…

Bốn là, tính tương trợ, giúp đỡ nhau giữa các đồng nghiệp giảm, ít tôn trọng với những người đi đường.

Năm là, không đấu tranh với các hiện tượng tiêu cực của lực lượng tuần tra, kiểm soát trên đường, coi việc chi tiền cho lực lượng này (kể cả trong trường hợp không có sai phạm) là việc cần phải làm để tồn tại.

2. Đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe

Kể từ cuối những năm 80 của thế kỷ trước, khi đất nước ta chuyển từ nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung, bao cấp sang hoạt động theo cơ chế thị trường có sự điều tiết của nhà nước theo định hướng Xã hội chủ nghĩa, hoạt động vận tải đã được xã hội hóa với tốc độ cao, phương tiện vận tải phát triển nhanh chóng, số lượng lái xe tăng nhanh, lực lượng vận tải được tổ chức theo quy định của pháp luật gồm: các doanh nghiệp; hợp tác xã; hộ kinh doanh và phân hóa thành 2 nhóm:

* Nhóm thứ nhất: các đơn vị tổ chức quản lý tập trung (quản lý toàn bộ hoặc một số khâu quan trọng, chủ yếu trong quá trình quản lý của đơn vị) quan tâm đến việc nâng cao chất lượng phục vụ, đảm bảo an toàn trong quá trình vận tải.

* Nhóm thứ hai: các đơn vị thực hiện cơ chế khoán, hợp tác xã dịch vụ hỗ trợ hoặc hộ kinh doanh, người lái xe là người đảm nhiệm gần như toàn bộ các khâu trong kinh doanh.

Do vậy, đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe hiện nay có những phân hóa tương ứng:

a) Lái xe, nhân viên phục vụ trên xe làm việc trong các đơn vị thuộc nhóm thứ nhất:

- Có bước chuyển biến trong việc tìm hiểu, nắm được những quy định của pháp luật, các quy định của ngành về hoạt động vận tải đường bộ để thực hiện.
- Có ý thức nâng cao chất lượng phục vụ, tôn trọng, bảo vệ quyền lợi của khách hàng.
- Về ý thức tổ chức kỷ luật và trách nhiệm đối với đơn vị: Bộ phận lái xe, nhân viên phục vụ trên xe ở các đơn vị này có chuyển biến rõ, chấp hành tốt mệnh lệnh sản xuất; có trách nhiệm đối với đơn vị, với khách hàng.
- Về mối quan hệ với đồng nghiệp: có tinh thần hợp tác, giúp đỡ nhau nhưng chủ yếu trong phạm vi đơn vị.
- Có ý thức chấp hành việc kiểm tra, xử lý; mệnh lệnh điều khiển giao thông của CSGT, thanh tra giao thông trên đường.

- Đa số lái xe, nhân viên phục vụ trên xe có ý thức tu dưỡng, rèn luyện tác phong, lối sống lành mạnh, khiêm tốn học hỏi, cầu tiến bộ.

b) Lái xe, nhân viên phục vụ trên xe làm việc trong các đơn vị thuộc nhóm thứ hai:

- Người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe là người đảm nhiệm gần như toàn bộ các khâu trong kinh doanh, áp lực lớn nhất đối với họ là doanh thu, lợi nhuận nên ít quan tâm tới việc tìm hiểu các quy định của pháp luật cũng như chất lượng dịch vụ vận tải và an toàn giao thông.

- Một bộ phận không nhỏ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe có hiểu biết về pháp luật còn rất hạn chế kể cả pháp luật về giao thông đường bộ; ý thức chấp hành pháp luật kém, vi phạm nghiêm trọng các quy định như phóng nhanh, vượt ẩu, chở quá tải, quá khách, gây nên những vụ tai nạn nghiêm trọng.

- Không ít lái xe, nhân viên phục vụ trên xe đối xử thiếu văn minh, lịch sự với khách, không đảm bảo các quyền lợi của hành khách, cá biệt có một số trường hợp làm ngơ hoặc tiếp tay, đồng lõa với nhân viên phục vụ trên xe, những cơ sở dịch vụ ép khách sử dụng các dịch vụ với giá cao, đối xử thô bạo, hành hung hành khách, đuổi khách xuống dọc đường…

c) Một số tồn tại chung của lái xe, nhân viên phục vụ hiện nay:

- Trong mối quan hệ với đồng nghiệp, ít thân ái, hợp tác, giúp đỡ nhau; hiện tượng ganh đua, tranh giành nhau trong kinh doanh vận tải bằng xe ô tô diên ra khá phổ biến.

- Trong mối quan hệ với lực lượng tuần tra, kiểm soát còn chưa đấu tranh mạnh mẽ với các hiện tượng tiêu cực, dễ dãi trong việc chi tiền theo "lệ", gây nên tình trạng "nhờn luật" và vi phạm luật khá phổ biến.

- Một số lái xe chưa tôn trọng đúng mức người đi đường như: không giữ khoảng cách an toàn, còi to, phóng nhanh khi đi qua khu dân cư, đô thị, trường học,…

- Một số lái xe, nhân viên phục vụ trên xe mắc vào các tệ nạn xã hội như nghiện hút, cờ bạc,…

III. RÈN LUYỆN NÂNG CAO ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA ĐỘI NGŨ LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE KINH DOANH VẬN TẢI BẰNG XE Ô TÔ

1.Phương hướng, mục tiêu chung

Cơ quan quản lý Nhà nước và đơn vị vận tải cần thường xuyên tổ chức tuyên truyền, giáo dục để tạo điều kiện cho lái xe, nhân viên phục vụ trên xe nâng cao đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ lái xe kinh doanh vận tải với nhiều hình thức phong phú. Mỗi người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe cần phải tích cực hưởng ứng tham gia, tự giác rèn luyện để đạt kết quả thiết thực.

Mục tiêu chung là từng bước nâng cao trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe; xây dựng đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe có trình độ chuyên môn giỏi, có ý thức chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật giao thông đường bộ, có tác phong làm việc công nghiệp, có tinh thần thái độ phục vụ khách hàng tốt góp phần quan trọng vào việc đảm bảo an toàn giao thông, phát triển lành mạnh, ổn định của từng đơn vị và của toàn ngành vận tải ô tô.

2. Rèn luyện nâng cao đạo đức nghề nghiệp

Để thực hiện tốt các tiêu chí cơ bản về đạo đức nghề nghiệp của người lái xe nhân viên phục vụ trên xe, vấn đề chính là lái xe và nhân viên phục vụ phải hiểu rõ và xử lý đúng đắn, có văn hóa các mối quan hệ sau:

- Quan hệ với đơn vị vận tải: người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe phải thực hiện những nội dung trong hợp đồng đã được ký kết thoả thuận với người sử dụng lao động, tôn trọng người sử dụng lao động, chấp hành tốt kỷ luật, nội quy của đơn vị, giữ gìn xe tốt, sạch, đẹp; thực hiện việc bảo dưỡng, sửa chữa xe chu đáo, đảm bảo lái xe an toàn, tiết kiệm nhiên liệu, góp phần kinh doanh có hiệu quả.

- Khi thực hiện nhiệm vụ vận tải: người lái xe và nhân viên phục vụ trên xe phải là một "Ê kíp" thay mặt đơn vị tiếp xúc với khách hàng, ngoài nhiệm vụ chính là lái xe và phục vụ khách hàng, "Ê kíp" này còn phải thực hiện trách nhiệm của đơn vị với khách hàng và đây là công việc quan trọng giữ uy tín cho đơn vị. Trong trường hợp thực hiện cơ chế khoán của đơn vị vận tải, hoặc lái xe cũng đồng thời là chủ hộ kinh doanh thì người lái xe cần phải biết điều chỉnh hài hòa giữa kinh doanh và phục vụ, không được vì lợi nhuận trước mắt mà quên đi trách nhiệm của mình

đối với khách hàng, đối với xã hội (tức là mất đi chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, mất đi mối lợi lâu dài của chính mình).

- Đối với cộng đồng xã hội nơi phương tiện đi qua, mỗi khu vực có những phong tục, tập quán riêng. Ngoài những quy định của pháp luật mà người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe phải chấp hành khi qua những địa điểm như trường học, bệnh viện, chợ, khu dân cư thì trong quá trình làm việc phải tìm hiểu phong tục tập quán và đặc trưng văn hoá của từng vùng, miền để xử lý những mối quan hệ ứng xử của mình cho phù hợp. Khi hoạt động trên đường gặp đồng nghiệp, người tham gia giao thông mắc phải khó khăn, cần tận tình giúp đỡ.

- Trong trường hợp không may xảy ra tai nạn giao thông, phải chấp hành các quy định về tổ chức cấp cứu nạn nhân, bảo vệ hiện trường, phối hợp với lực lượng tại chỗ để giải quyết hậu quả, tuyệt đối không được bỏ trốn khi xảy ra tai nạn (trừ trường hợp nếu ở lại sẽ bị đe dọa đến tính mạng), không được xoá hiện trường... có biện pháp giải quyết tiếp chuyển khách và bảo quản hành lý, tài sản trên xe.

- Tuyệt đối chấp hành sự hướng dẫn của người đại diện cơ quan pháp luật để đảm bảo trật tự, an toàn giao thông; phải chấp hành sự kiểm tra và những quyết định xử lý theo quy định của pháp luật nếu vi phạm.

- Luôn luôn rèn luyện, tu dưỡng bản thân, hình thành tác phong làm việc công nghiệp, không tham gia vào các tệ nạn xã hội, có lối sống lành mạnh. Đối với đồng nghiệp luôn hợp tác, thân tình và giúp đỡ.

Tóm lại, mỗi mối quan hệ có những chuẩn mực ứng xử riêng, phù hợp. Nếu người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe thực hiện đầy đủ các chuẩn mực ứng xử tức là người đó có đạo đức nghề nghiệp.

3. Một số nội dung cụ thể rèn luyện đạo đức người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe trong từng hình thức kinh doanh vận tải

* Ngoài những quy tắc ứng xử chung đối với người lái xe kinh doanh vận tải như đã nêu ở trên, người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe còn phải theo những quy tắc cụ thể phù hợp với từng hình thức kinh doanh:

a) Vận tải hành khách theo tuyến cố định, xe buýt:

- Luôn có ý thức về tính tổ chức, kỷ luật, thực hiện nghiêm biểu đồ chạy xe được phân công.

- Thực hiện đúng hành trình, lịch trình; đón, trả khách đúng nơi quy định; vận hành phương tiện theo đúng quy trình kỹ thuật đảm bảo an toàn cho người và phương tiện.

- Giúp đỡ hành khách khi đi xe, đặc biệt là những người khuyết tật, người cao tuổi, trẻ em và phụ nữ có thai, có con nhỏ, trẻ em.

- Tôn trọng và có trách nhiệm cao với hành khách,

b)Vận tải khách bằng taxi, hợp đồng và du lịch:

Đây là loại hình hoạt động với môi trường hoạt động độc lập có nhiều khó khăn. Người lái xe cần phải thông thạo các tuyến phố các điểm du lịch và phải có những hiểu biết nhất định về những danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử nơi khách sẽ đến, trong một số trường hợp người lái xe được xem như một hướng dẫn viên, một người "tiếp thị" du lịch,... Vì vậy ngoài những quy tắc ứng xử chung, người lái xe cần phải trung thực, không gian lận khi tính cước hay lợi dụng việc hành khách không thông thạo đường để đi đường vòng nhằm tăng cước vận chuyển.

c) Vận tải hàng hóa: Quan trọng nhất là người lái xe phải vận chuyển hàng hóa an toàn và đến đúng giờ, có trách nhiệm giao hàng, trả hàng đúng nơi đã thỏa thuận và chở đúng tải trọng cho phép.

BÀI 4
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI NGƯỜI LÁI XE KINH DOANH VẬN TẢI, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE TRONG HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI BẰNG XE Ô TÔ

I. TRÁCH NHIỆM CỦA ĐƠN VỊ VẬN TẢI TRONG VIỆC TUYỂN DỤNG, ĐÀO TẠO, QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG LÁI XE

Người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe có vị trí rất quan trọng, tác động lớn đến hiệu quả kinh doanh, uy tín thương hiệu của đơn vị. Vì vậy, đơn vị muốn hoạt động có hiệu quả ngoài việc thực hiện công tác quản lý lái xe, nhân viên phục vụ trên xe theo các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan còn phải xây dựng được quy chế tuyển dụng, đào tạo, sử dụng và quản lý đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe một cách chặt chẽ với các nội dung cụ thể như sau:

1. Khâu tuyển dụng

a) Kiểm tra hồ sơ: Hồ sơ người lao động theo quy định gồm có đơn xin việc, sơ yếu lí lịch, giấy khám sức khoẻ, các loại chứng chỉ nghề, giấy phép lái xe,...khi kiểm tra hồ sơ cần xác định rõ tính xác thực của hồ sơ, nhân thân người tham gia dự tuyển, đặc biệt phải nghiên cứu kỹ lý lịch xem người dự tuyển có phải là đối tượng có tiền án, tiền sự hoặc đối tượng đang trong thời gian cấm hành nghề theo quy định của pháp luật hay không?

c) Về sức khoẻ: Ngoài giấy khám sức khoẻ theo quy định kèm theo hồ sơ, doanh nghiệp cần kiểm tra sức khoẻ thực tế người dự tuyển, nếu tuyển số lượng lớn cần phối hợp với cơ quan y tế để tiến hành kiểm tra, xác định sức khoẻ cụ thể người dự tuyển, trong trường hợp cần thiết có thể thống nhất với người dự tuyển kiểm tra sức khoẻ một số nội dung ngoài nội dung quy định trong giấy khám sức khoẻ như xác định người dự tuyển có bị mù màu, có nghiện ma tuý và các chất kích thích khác, có mắc bệnh truyền nhiễm hay không,...

d) Về tay nghề: Kiểm tra giấy phép lái xe phù hợp với loại xe doanh nghiệp sử dụng, đối với trường hợp lái xe đã có thâm niên lái xe cần phải xác định được trong quá trình lái xe trước khi đến dự tuyển, người lái xe hoạt động ở doanh nghiệp nào, trong quá trình hoạt động có đảm bảo an toàn giao thông không, số lần gây tai nạn và lý do xin chuyển cơ quan,...Kể cả lái xe đã có thâm niên nghề nghiệp và lái xe mới được đào tạo, doanh nghiệp khi tuyển dụng cũng cần kiểm tra tay nghề thực tế để đánh giá chính thức khả năng đáp ứng yêu cầu lái xe của doanh nghiệp;

đ) Ngoài những nội dung liên quan đến nhân thân, sức khoẻ, tay nghề thì một vấn đề không kém phần quan trọng là phong cách ứng xử, giao tiếp của người lái xe, vấn đề này phụ thuộc vào yêu cầu đối với từng loại hình kinh doanh. Vì vậy, trong khi tuyển dụng lái xe, đơn vị cần có những yêu cầu cụ thể thông qua phỏng vấn trên cơ sở đó xác định khả năng đáp ứng của lái xe trong quá trình hoạt động sau khi được tuyển dụng;

e) Đối với các đơn vị vận tải có số lượng xe và lái xe ít, khi tuyển lái xe nên thông qua các doanh nghiệp để nhờ tư vấn giúp đỡ tuyển dụng hoặc giới thiệu lái xe đủ điều kiện để tuyển dụng.

2. Tổ chức đào tạo hoặc đào tạo lại nghề

a) Người lao động là lái xe sau khi được đào tạo, sát hạch tại các cơ sở đào tạo và được cấp giấy phép lái xe là họ đã có chứng chỉ nghề nghiệp. Tuy vậy, để họ có thể hành nghề lái xe kinh doanh một cách vững vàng, hoàn chỉnh thì người sử dụng lao động phải có kế hoạch tiếp tục đào tạo, bổ túc những kỹ năng về giao tiếp, kinh doanh cho họ, để họ có kiến thức đầy đủ, việc đào tạo, bổ túc tuỳ thuộc vào điều kiện cụ thể của từng đơn vị nhưng phải bảo đảm sau thời gian bổ túc người lái xe phải có đủ hiểu biết để có thể độc lập hoạt động thực hiện mọi nhiệm vụ đơn vị giao, đảm bảo an toàn và đủ khả năng thay mặt đơn vị trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

b) Việc bổ túc tay lái cho người lái xe là việc làm rất cần thiết vì lái xe là một nghề nghiệp đặc biệt, nó liên quan đến an toàn giao thông, người lái xe hoạt động có tính độc lập cao, hoạt động của họ thường xuyên tiếp xúc với các đối tượng khác tham gia giao thông trên đường, phải xử lý nhiều tình huống như xe qua đèo dốc, qua khu đông dân cư, đường trơn, lầy, qua cầu, phà,... đòi hỏi lái xe phải có kinh nghiệm vì thời gian đào tạo tại các trường chủ yếu là học lý thuyết và các tình huống cơ bản, chưa tiếp xúc với các tình huống cụ thể trên đường, vì vậy qua thời gian bổ túc người lái xe được tiếp xúc với thực tế, tích lũy kinh nghiệm giúp ích cho quá trình hoạt động.

c) Riêng đối với các đơn vị kinh doanh vận tải hành khách bằng taxi, ngoài việc bổ túc tay nghề đơn vị còn phải tổ chức cho lái xe được tập huấn về phương pháp hoạt động trong lĩnh vực taxi, sơ đồ mạng lưới giao thông trong từng địa bàn, các điểm du lịch, di tích văn hoá,...

3. Tổ chức phổ biến nội quy, quy chế hoạt động của đơn vị tới người lái xe

a) Đơn vị (người sử dụng lao động) cần tuyên truyền đến đội ngũ lái xe trong đơn vị những kiến thức có liên quan đến quyền lợi, trách nhiệm, nghĩa vụ của người lái xe đối với đơn vị, đối với xã hội. Tuyên truyền giáo dục họ những phương pháp giao tiếp, những quy định về ứng xử với các mối quan hệ của người lái xe thể hiện đạo đức của người lái xe kinh doanh vận tải.

b) Mỗi đơn vị đều phải có nội quy hoặc quy chế để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh vận tải của đơn vị mình như: quy chế về đảm bảo an toàn giao thông, quy chế về bảo quản và sử dụng xe, quy chế trả lương cho người lao động, quy chế về giao tiếp ứng xử với lái xe khác... Trước khi tuyển dụng, tất cả các quy chế của đơn vị đều phải được phổ biến cho ứng viên là lái xe hiểu để thông qua việc nghiên cứu nội quy, quy chế của đơn vị, người lái xe cân nhắc trước khi ký kết hợp đồng lao động với đơn vị.

4. Tổ chức phổ biến kiến thức pháp luật**:**

Khi lái xe, nhân viên phục vụ trên xe làm việc tại đơn vị, đơn vị có trách nhiệm tổ chức cho họ học tập các kiến thức pháp luật có liên quan đến trong lĩnh vực vận tải như Luật Giao thông đường bộ, Bộ luật Lao động, Luật bảo hiểm, Luật Bảo vệ môi trường... để họ có đầy đủ kiến thức pháp luật cũng như các quy định về quyền và nghĩa vụ của người lao động, người sử dụng lao động để họ hoàn thành nhiệm vụ của mình đúng pháp luật và đem lại hiệu quả cao cho đơn vị và cho bản thân.

5. Trách nhiệm quản lý lái xe của đơn vị vận tải

a) Ngoài việc đơn vị phải có trách nhiệm quản lý lái xe, nhân viên phục vụ trên xe theo các quy định, quy trình của cơ quan quản lý nhà nước. Đơn vị sử dụng lái xe, nhân viên phục vụ trên xe trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh phải có trách nhiệm quản lý theo những nội dung đã được ký kết trong hợp đồng lao động.

b) Đơn vị sử dụng lái xe, nhân viên phục vụ trên xe phải đảm bảo quy định về việc khám sức khỏe định kỳ cho họ và chấp hành nghiêm chỉnh các yêu cầu của cơ quan y tế.

6. Các chế độ, chính sách khác liên quan đến người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe

Ngoài việc yêu cầu người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe chấp hành các quy định của pháp luật, của đơn vị thì đơn vị cũng phải thực hiện đầy đủ những nghĩa vụ của mình đối với họ như đã cam kết trong hợp đồng lao động đã được ký kết, tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của họ, động viên họ trong lúc hoàn cảnh gia đình gặp khó khăn, chia sẻ với họ những niềm vui, nỗi buồn; Đồng thời quan tâm chăm lo đến đời sống vật chất, tinh thần của họ, có quy định thưởng phạt nghiêm minh tạo điều kiện để họ yên tâm làm việc.

II. TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN KIỂM TRA, KIỂM SOÁT TRÊN ĐƯỜNG BỘ

Công tác kiểm tra, kiểm soát trên đường bộ hiện nay do lực lượng Cảnh sát giao thông đảm nhiệm là chủ yếu, ngoài ra còn có sự tham gia của lực lượng Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội, lực lượng Thanh tra giao thông đường bộ. Nhiệm vụ của cơ quan kiểm tra, kiểm soát trên đường gồm hai nhiệm vụ cơ bản:

1. Trong quá trình kiểm tra, người kiểm tra có nhiệm vụ tuyên truyền pháp luật đến lái xe; hướng dẫn lái xe chấp hành các quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn giao thông, tạo điều kiện để lái xe có tâm lý thoải mái khi làm nhiệm vụ;

2. Kiểm tra và xử lý các vi phạm: đơn vị vận tải, lái xe, nhân viên phục vụ trên xe không chấp hành các quy định của pháp luật về điều kiện của phương tiện, của đơn vị vận tải, của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe. Người đại diện cơ quan kiểm tra phải xử lý nghiêm minh theo các quy định tại Nghị định số 100/2019/NĐ-CP về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ và đường sắt và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC CÔNG ĐOÀN, HIỆP HỘI ĐỐI VỚI LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE KINH DOANH VẬN TẢI HÀNH KHÁCH

1. Trách nhiệm của tổ chức công đoàn tại đơn vị**:**

Tổ chức công đoàn trong các đơn vị vận tải là cầu nối giữa người lao động với lãnh đạo đơn vị, có các nhiệm vụ sau:

- Tuyên truyền vận động đoàn viên công đoàn là lái xe, nhân viên phục vụ trên xe chấp hành các quy định của pháp luật cũng như những nội quy, quy chế của đơn vị.
- Là người đại diện bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động.
- Tiếp nhận và tập hợp ý kiến của người lao động để đề xuất với các cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết.
- Đối với người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe do đặc điểm hoạt động trên đường có những khó khăn nhất định, tổ chức công đoàn cần phải có những biện pháp để tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe và điều kiện về cuộc sống của họ từ đó đề xuất với đơn vị tạo điều kiện chăm lo đời sống vật chất tinh thần để họ yên tâm lao động.

2. Trách nhiệm của các Hiệp hội Vận tải ô tô**:**

Hiệp hội Vận tải ô tô có trách nhiệm tuyên truyền, giáo dục hội viên là các đơn vị vận tải về các văn bản quy phạm pháp luật trong đó có những văn bản liên quan đến người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe kinh doanh vận tải hành khách và thông qua đó để các hội viên áp dụng các biện pháp quản lý lái xe có hiệu quả. Đồng thời tiếp thu, tập hợp và phản ánh kịp thời với các cơ quan quản lý Nhà nước những ý kiến, tâm tư nguyện vọng của người lái xe từ các hội viên về những chính sách, pháp luật chưa phù hợp của Nhà nước liên quan đến người lái xe, đề xuất với các cấp có thẩm quyền điều chỉnh bổ xung kịp thời chủ trương, chính sách hoặc quy định phù hợp. Bảo vệ quyền lợi chính đáng của đơn vị và người lái xe./.

MỤC LỤC

BÀI 1 2
CƠ BẢN VỀ NGÀNH VẬN TẢI Ô TÔ VIỆT NAM VÀ 2
HỆ THỐNG CÁC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VỀ HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI BẰNG XE Ô TÔ 2
I. CƠ BẢN VỀ NGÀNH VẬN TẢI Ô TÔ VIỆT NAM 2
1. Giai đoạn từ tháng 8 năm 1945 đến 30 tháng 4 năm 1975. 2
2. Giai đoạn từ tháng 5 năm 1975 đến năm 1986 2
3. Giai đoạn sau năm 1986 2
4. Nhận xét 2
II. VAI TRÒ, VỊ TRÍ CỦA NGÀNH VẬN TẢI Ô TÔ VIỆT NAM 3
1. Loại hình vận tải: 3
2. Vai trò, vị trí của vận tải ô tô: 3
III. VÀI NÉT VỀ TÌNH HÌNH TAI NẠN GIAO THÔNG ĐƯỜNG BỘ 3
1. Diễn biến tình hình tai nạn giao thông trong những năm gần đây 4
2. Hậu quả của tai nạn giao thông 4
3. Nguyên nhân của tai nạn giao thông đường bộ. 4
IV. NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VẬN TẢI BẰNG XE Ô TÔ 6
1. Mục tiêu của quản lý nhà nước 6
2. Nội dung quản lý của nhà nước đối với hoạt động kinh doanh vận tải bằng xe ô tô 7
V. HỆ THỐNG CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI 7
1. Khái quát về cơ cấu bộ máy quản lý nhà nước về hoạt động vận tải hiện nay. 7
2. Công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động vận tải: 8
VI. HỆ THỐNG CÁC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VỀ QUẢN LÝ LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE TRONG HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI 9
1. Luật Giao thông đường bộ 2008: 9
2. 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: 9
3. Nghị định số 100/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ và đường sắt: 9
4. Thông tư 12/2020/TT-BGTVT ngày 29/05/2020 của Bộ GTVT: 9
5. Thông tư số 35/2013/TT-BGTVT ngày 21/10/2013 của Bộ GTVT quy định về xếp hàng hóa trên xe ô tô khi tham gia giao thông trên đường bộ: 9
6. Thông tư số 09/2015/TT-BGTVT ngày 15/4/2015 của Bộ GTVT quy định về cung cấp, quản lý và sử dụng dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô: 10
8. Thông tư số 49/2012/TT-BGTVT ngày 12/12/2012 của Bộ GTVT ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về bến xe khách: 10
9. Thông tư số 73/2015/TT-BGTVT ngày 11/11/2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về bến xe khách sửa đổi năm 2015. 10
10. Thông tư số 31/2019/TT-BGTVT ngày 29/8/2019 của Bộ trưởng Bộ GTVT quy định về khoảng cách an toàn của xe cơ giới, xe máy chuyên dùng tham gia giao thông đường bộ: 10
11. Ngoài các văn bản nêu trên, ... 10
BÀI 2 10
BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ VẬN TẢI CHO NGƯỜI LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE ĐỂ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO THÔNG 10
I. ĐẶC ĐIỂM NGHỀ NGHIỆP 11
1. Đặc điểm chung của vận tải ô tô: 11
2. Đặc điểm lao động nghề nghiệp của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe vận tải hành khách 11
II. CÁC NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA LÁI XE VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE 11
1. Nghiệp vụ của lái xe: 11
2. Nghiệp vụ của nhân viên phục vụ trên xe 13
III. VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE 14

1. Đối tượng giao tiếp của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe vận tải hành khách 14
2. Tác động từ hành vi ứng xử của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe đến chất lượng dịch vụ vận tải 14
3. Chuẩn mực hành vi ứng xử của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe 14
IV. KHUYẾN CÁO ĐỐI VỚI LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE 15
1. Đối với lái xe: 15
2. Đối với nhân viên phục vụ trên xe 21
3. Sự phối hợp của lái xe và nhân viên phục vụ trên xe 21
V. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI 21
1. Một số vấn đề cơ bản về cạnh tranh 21
2. Một số nét về tình hình cạnh tranh trong hoạt động vận tải bằng xe ô tô 22
3. Khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp vận tải ô tô Việt Nam với vận tải ô tô các nước khu vực và thế giới 23
4. Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải ô tô trong cơ chế thị trường 23
5. Trách nhiệm của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe - nhân tố chủ yếu trong việc bảo đảm chất lượng dịch vụ vận tải 25
6. Quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ vận tải 26
Bài 3 26
RÈN LUYỆN NÂNG CAO ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP 26
CỦA NGƯỜI LÁI XE KINH DOANH VẬN TẢI 26
VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE 26
I. KHÁI NIỆM VỀ ĐẠO ĐỨC VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP 26
1. Đạo đức là gì? 26
2. Một số yêu cầu cơ bản về đạo đức của mỗi người là: 26
3. Đạo đức nghề nghiệp và đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe 27
II. ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NGƯỜI LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE KINH DOANH VẬN TẢI BẰNG Ô TÔ TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY 29
1. Những yếu tố tiêu cực tác động đến đạo đức nghề nghiệp của người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe 29
2. Đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe 29
III. RÈN LUYỆN NÂNG CAO ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA ĐỘI NGŨ LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE KINH DOANH VẬN TẢI BẰNG XE Ô TÔ 30
1.Phương hướng, mục tiêu chung 30
2. Rèn luyện nâng cao đạo đức nghề nghiệp 30
3. Một số nội dung cụ thể rèn luyện đạo đức người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe trong từng hình thức kinh doanh vận tải 31
BÀI 4 31
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI NGƯỜI LÁI XE KINH DOANH VẬN TẢI, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE TRONG HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI BẰNG XE Ô TÔ 31
I. TRÁCH NHIỆM CỦA ĐƠN VỊ VẬN TẢI TRONG VIỆC TUYỂN DỤNG, ĐÀO TẠO, QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG LÁI XE 32
1. Khâu tuyển dụng 32
2. Tổ chức đào tạo hoặc đào tạo lại nghề 32
3. Tổ chức phổ biến nội quy, quy chế hoạt động của đơn vị tới người lái xe 33
4. Tổ chức phổ biến kiến thức pháp luật: 33
5. Trách nhiệm quản lý lái xe của đơn vị vận tải 33
6. Các chế độ, chính sách khác liên quan đến người lái xe, nhân viên phục vụ trên xe 33
II. TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN KIỂM TRA, KIỂM SOÁT TRÊN ĐƯỜNG BỘ 33
III. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC CÔNG ĐOÀN, HIỆP HỘI ĐỐI VỚI LÁI XE, NHÂN VIÊN PHỤC VỤ TRÊN XE KINH DOANH VẬN TẢI HÀNH KHÁCH 34
1. Trách nhiệm của tổ chức công đoàn tại đơn vị: 34
2. Trách nhiệm của các Hiệp hội Vận tải ô tô: 34