

SỞ GTVT QUẢNG NGÃI  
BAN QUẢN LÝ CẢNG VÀ CẢNG  
VỤ ĐƯỜNG THỦY NỘI ĐỊA

Số: /BQLC&CVĐTND

V/v phối hợp khắc phục những bất cập  
và thực hiện trình tự đăng ký trước vé  
tàu khách tuyến Sa Kỳ - Lý Sơn

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

Bình Sơn, ngày tháng 4 năm 2021

Kính gửi: Các đơn vị, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ  
du lịch, lữ hành tổ chức tour đi Lý Sơn

Ban Quản lý cảng và Cảng vụ đường thủy nội địa (*sau đây gọi tắt là Ban Quản lý*) là đơn vị được các doanh nghiệp kinh doanh vận tải thủy nội địa ủy thác bán vé tàu khách tuyến Sa Kỳ đi Lý Sơn. Thời gian qua, được sự phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện của các đơn vị, doanh nghiệp và tổ chức, cá nhân có liên quan, Ban Quản lý đã thực hiện tốt vai trò được ủy thác bán vé tàu khách trên tuyến, nhất là việc tiếp nhận đăng ký vé trước qua các kênh thông tin (điện thoại, Zalo, Messenger, Gmail, Website) do Ban Quản lý đăng ký, thiết lập; một số đơn vị, doanh nghiệp và tổ chức, cá nhân sau khi đăng ký danh sách đặt vé thành công đã thực hiện việc chuyển tiền đặt vé trước theo thời gian quy định; do đó, đã thuận lợi trong việc phối hợp với đơn vị vận tải bố trí chuyến tàu phù hợp theo yêu cầu của khách, giảm áp lực tại quầy vé, rút ngắn thời gian làm thủ tục biên phòng và thủ tục cấp phép cho tàu rời cảng ... tạo thuận lợi đáng kể cho hành khách đi tàu, nhất là du khách đến tham quan, du lịch đảo Lý Sơn.

Thời gian qua, Ban Quản lý đã tiếp nhận thông tin phản ánh của hành khách qua nhiều kênh về công tác phục vụ vận tải ở bến cảng Sa Kỳ. Qua đó, Ban Quản lý đã tiếp thu và khắc phục những hạn chế, thiếu sót để phục vụ hành khách được tốt nhất, theo phương châm: “Văn minh, lịch sự, an toàn”. Tuy nhiên, cũng có một số trang mạng xã hội, trang Facebook cá nhân đăng tải, hoặc phản ánh đến các đồng chí lãnh đạo các cấp, các sở ngành những thông tin không chính xác, thiếu khách quan về công tác bán vé tàu và công tác tổ chức vận tải trên tuyến Sa Kỳ - Lý Sơn.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng vận tải trên tuyến Sa Kỳ - Lý Sơn, phục vụ hành khách một cách tốt nhất, ngày 16/4/2021, Ban Quản lý phối hợp với các đơn vị vận tải trên tuyến tổ chức cuộc họp đánh giá lại tình hình hoạt động và chỉ ra một số vấn đề còn bất cập, gây khó khăn cần được khắc phục sớm. Điển hình là thiếu sự phối hợp nhịp nhàng giữa đơn vị, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân tổ chức tour đi Lý Sơn với các đơn vị vận tải và Ban Quản lý, đó là:

*Thứ nhất*, doanh nghiệp lữ hành tổ chức tour đi Lý Sơn đăng ký vé số lượng hành khách có giới hạn, khi tổ chức đi thực tế thì số lượng hành khách vượt quá số lượng đã đăng ký trước và yêu cầu bộ phận bán vé phải bố trí đủ

vé cho số khách phát sinh chưa đăng ký đi cùng chuyến; trong khi đó, vé tàu đã bán hết cho khách đã đăng ký trước (*tàu đã đủ khách*). Trong trường hợp này, nếu bố trí thêm tàu đi cùng thời điểm với số khách đã đăng ký thì số lượng khách phát sinh không đủ doanh thu cho một chuyến nên đơn vị vận tải không thể thực hiện được, do đó phải bố trí khách đi chuyến kế tiếp (*điển hình vào ngày 17/4/2021, có doanh nghiệp lữ hành đăng ký số lượng 40 khách đi chuyến tàu xuất bến lúc 8 giờ 00 phút, nhưng khi đưa khách đi thực tế thì tăng lên 62 người, doanh nghiệp này yêu cầu cung cấp đủ vé cho 22 người phát sinh để đi cùng chuyến, nhưng bộ phận bán vé không thể thực hiện được vì tàu đã đủ khách; do không thể đáp ứng được yêu cầu đó, người đại diện của đơn vị này đã phản ứng, có cử chỉ, hành động và lời lẽ xúc phạm, gây mất trật tự tại quầy vé*).

*Thứ hai*, có trường hợp đăng ký vé đi Lý Sơn đã được Ban Quản lý bố trí vé, đặt chỗ và thông báo cho đơn vị vận tải sắp xếp, bố trí phương tiện phục vụ nhưng sau đó hủy tour, không thông báo cho bộ phận bán vé để hủy đăng ký, gây thiệt hại cho đơn vị vận tải và Ban Quản lý. Mặt khác, có nhiều trường hợp vì nhiều lý do khách quan, đoàn khách đến bến cảng trễ giờ tàu chạy nhưng không được người đại diện tour thông báo, liên hệ với bộ phận bán vé để kịp thời điều chỉnh, sắp xếp chuyến tàu phù hợp (*dù bộ phận bán vé đã liên tục gọi điện thoại cho người đại diện nhưng không được phúc đáp*). Trong trường hợp này, Ban Quản lý phải thỏa thuận bồi thường doanh thu theo tỷ lệ vé đăng ký hủy tour cho đơn vị vận tải.

*Thứ ba*, tuyến Sa Kỳ - Lý Sơn là tuyến vận tải thủy, nằm trong khu vực biên giới biển, tàu vận tải hành khách xuất phát tại cửa khẩu cảng biển Sa Kỳ; vì vậy, ngoài việc thực hiện thủ tục vận tải theo quy định pháp luật về đường thủy nội địa, pháp luật về hàng hải, còn phải tuân thủ quy định tại Nghị định số 77/2017/NĐ-CP ngày 03/7/2017 của Chính phủ quy định về quản lý, bảo vệ an ninh, trật tự tại cửa khẩu cảng. Theo đó, hành khách khi đi lại trên tuyến này phải được lập danh sách cụ thể, chính xác và phải thực hiện thủ tục kiểm tra, giám sát biên phòng. Tuy nhiên, việc lập danh sách hành khách của một số đơn vị còn sơ sài, thiếu thông tin, tên danh sách đăng ký không trùng với tên hành khách đi thực tế, nên khi làm thủ tục kiểm tra, lực lượng Bộ đội Biên phòng đã từ chối cho lên tàu. Để hành khách được lên tàu, bộ phận bán vé phải nhập lại danh sách hành khách, cung cấp cho lực lượng Bộ đội Biên phòng kiểm tra, đối chiếu nên rất mất thời gian, kéo dài thời gian tàu rời cảng, làm cho hành khách bức xúc, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ trên tuyến.

Để tăng cường công tác phối hợp trong tổ chức vận tải đường thủy tuyến Sa Kỳ - Lý Sơn, tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải, phục vụ tốt nhu cầu đi lại của nhân dân, du khách; đồng thời, khắc phục triệt để những bất cập, vướng mắc nêu trên, Ban Quản lý thông tin hình thức đăng ký trước vé tàu khách cao tốc tuyến Sa Kỳ - Lý Sơn tại cảng Sa Kỳ như sau:

1. Tiếp nhận đăng ký vé qua các kênh thông tin của Ban Quản lý:

- Số điện thoại: 02553.626431, 02553.614586, 0941.626431 (*sử dụng các ứng dụng của điện thoại thông minh kết nối 4G như: Zalo, Messenger, ...*);
- Mail: [Dangkyve.csk@gmail.com](mailto:Dangkyve.csk@gmail.com);
- Website: Cangsky.vn.

*(Lưu ý: hiện nay có rất nhiều cá nhân tự lập Website giả mạo có tên đăng nhập tương tự, gần giống Website của Ban Quản lý để đăng thông tin tiếp nhận, đăng ký vé tàu cao tốc tuyến Sa Kỳ - Lý Sơn; do đó, đề nghị Quý khách đăng nhập vào đúng địa chỉ Website của Ban Quản lý)*

2. Quý khách lập danh sách hành khách đăng ký vé tàu theo quy định của Chính phủ tại các Nghị định: số 58/2017/NĐ-CP ngày 10/5/2017 quy định chi tiết một số điều của Bộ luật Hàng hải Việt Nam về quản lý hoạt động hàng hải, số 77/2017/NĐ-CP ngày 03/7/2017 quy định về quản lý, bảo vệ an ninh, trật tự tại cửa khẩu cảng và số 08/2021/NĐ-CP ngày 28/01/2021 quy định về quản lý hoạt động đường thủy nội địa, gồm các thông tin cơ bản sau: Họ tên, năm sinh, địa chỉ thường trú (*xã, huyện, tỉnh*) (*có mẫu danh sách hành khách gửi kèm theo và được đăng tải trên trang Website: Cangsky.vn*).

Trường hợp danh sách có sự thay đổi phải thông tin đến Ban Quản lý (bộ phận bán vé) trước 1 (một) giờ khi tàu rời cảng để kịp thời điều chỉnh, cung cấp cho lực lượng Bộ đội biên phòng và Trục ban Cảng vụ hàng hải.

3. Quý khách đăng ký vé trước thành công phải thực hiện chuyển khoản tiền đăng ký mua vé ít nhất 20% theo hướng dẫn của bộ phận tiếp nhận đăng ký vé. Bộ phận tiếp nhận đăng ký vé sẽ xác nhận và giữ vé theo số lượng đăng ký sau khi Quý khách đã thực hiện xong việc chuyển khoản tiền mua vé tàu qua tài khoản của Ban Quản lý trong khoảng thời gian 01 (một) giờ, kể từ lúc đăng ký vé thành công. Sau 01 (một) giờ nếu Quý khách không thực hiện chuyển tiền vé đăng ký trước thì bộ phận tiếp nhận sẽ hủy đăng ký vé và xem như chưa đăng ký.

Thông tin số tài khoản của Ban Quản lý:

- Chủ tài khoản: **Ban Quản lý Cảng và Cảng vụ đường thủy nội địa.**
- Số tài khoản: **4506201003938.**
- Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh thành phố Quảng Ngãi (*Khi chuyển khoản cần ghi rõ: Tên cá nhân/tổ chức/đơn vị lễ hành chuyển khoản tiền mua vé tàu đi Lý Sơn; số lượng vé; ngày, giờ rời cảng*).

4. Quý khách có mặt tại quầy vé của Ban Quản lý để làm thủ tục nhận vé trước 30 phút khi tàu rời cảng của chuyến tàu đã đăng ký; nếu thay đổi giờ đi phải thông báo cho bộ phận bán vé biết để phối hợp giải quyết. Trường hợp hủy đăng ký, hoặc đến trễ sau khi tàu rời cảng sẽ xử lý theo quy định tại Điều 11, Thông tư số 80/2014/TTBGTVT ngày 30/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về vận tải hành khách, hành lý, bao gửi trên đường thủy nội địa. Cụ thể:

- Trường hợp hủy đăng ký vé ít nhất 01 giờ trước thời gian tàu rời cảng được hoàn lại 90% giá vé.

- Trường hợp đăng ký vé nhưng đến chậm sau khi tàu đã rời cảng theo lịch chạy tàu đã công bố mà không thông báo cho bộ phận bán vé biết thì thực hiện theo các quy định sau:

+ Quý khách muốn đi chuyến tàu kế tiếp thì Ban Quản lý sẽ phối hợp với đơn vị kinh doanh vận tải bố trí đi chuyến kế tiếp và thu thêm 50% giá vé;

+ Quý khách không muốn đi chuyến tàu kế tiếp thì không được hoàn lại tiền vé.

- Trường hợp đăng ký vé nhưng đến chậm sau khi tàu đã rời cảng và đã thông báo cho bộ phận bán vé (bằng điện thoại, Fax hoặc Email) 02 giờ trước thời gian tàu rời cảng theo lịch chạy tàu đã công bố thì giải quyết theo các quy định sau:

+ Quý khách muốn đi chuyến tàu kế tiếp thì Ban Quản lý sẽ phối hợp với đơn vị kinh doanh vận tải bố trí đi chuyến kế tiếp và được thu thêm 20% giá vé;

+ Quý khách không muốn đi chuyến tàu kế tiếp, nếu trả lại vé thì được hoàn lại 90% giá vé.

5. Hiện nay, các đơn vị vận tải trên tuyến đã thống nhất xây dựng lịch chạy tàu ngày bình thường từ 6 đến 12 chuyến/ngày, tùy lưu lượng khách; chuyến tàu đầu tiên rời cảng Sa Kỳ lúc 08 giờ, các chuyến kế tiếp có thời gian giãn cách từ 60 phút đến 90 phút, hoặc thời gian giãn cách theo chủ động của số đông hành khách đăng ký vé trước. Ngày lễ, thứ Bảy, Chủ nhật tùy theo số lượng khách sẽ bố trí thời gian giãn cách giữa các chuyến tàu từ 30 phút đến 60 phút; trường hợp khách đăng ký trước đi cùng giờ vượt quá số lượng chổ của 01 tàu thì sẽ bố trí 02 tàu chạy song song, thời gian giãn cách để hành khách lên xuống tàu là 15 phút và không giới hạn số chuyến.

Các đơn vị, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch, lữ hành tổ chức tour đi Lý Sơn và tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Sở Giao thông vận tải;
- Sở VH,TT&DL;
- Cảng vụ HH Quảng Ngãi;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PTTH Quảng Ngãi;
- Hiệp hội Du lịch Quảng Ngãi;
- Trạm BPCK cảng Sa Kỳ;
- Lãnh đạo Ban QL;
- Các DNVTHK tuyến SK-Lý Sơn;
- Trang tin Điện tử Sở GTVT;
- Các phòng CMNV BQL;
- Niêm yết tại cảng, đăng trên website BQL;
- Lưu: VT, KTDVHK.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Hữu Đoan**

Mẫu 61 (DSHK) theo ND số 58/2017/ND-CP

**DANH SÁCH HÀNH KHÁCH**

(Đăng ký vé đi tàu tuyến Sa Kỳ - Lý Sơn)

1. Thông tin về đăng ký vé:

- Tên cơ quan/tổ chức/cá nhân:.....

- Địa chỉ:.....Điện thoại.....

2. Ngày đi (dương lịch):....., giờ tàu xuất bến:.....

3. Số lượng vé:.....

4. Số tiền chuyển trước:.....

5. Danh sách hành khách cụ thể:

TT	Họ và tên	Năm sinh	Địa chỉ (xã, huyện, tỉnh)
1			
2			
3			
4			
...			
...			

Ngày..... tháng ..... năm 20.....

Đại diện cơ quan/tổ chức/người đại diện