**BẢNG SO SÁNH THÔNG TƯ VÀ DỰ THẢO THÔNG TƯ SỬA ĐỔI, BỔ SUNG**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **THÔNG TƯ 36/2014/TT-BGTVT VÀ THÔNG TƯ 14/2015/TT-BGTVT** | **DỰ THẢO THÔNG TƯ SỬA ĐỔI, BỔ SUNG** | **LÝ DO** |
|  | Khoản 2 Điểu 2 TT 36  Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không tại cảng hàng không | Bổ sung khoản 2 Điều 2 TT 36 như sau”  Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không tại cảng hàng không | Bổ sung đối tượng áp dụng là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, do hiện nay đã xuất hiện nhiều nhà đầu tư vào việc cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách như AHT, Cam Ranh. |
|  |  | Bổ sung điểm i khoản 1 Điều 3 Khu vực hút thuốc | Đảm bảo môi trường tại nhà ga |
|  | Khoản 2 Điều 3 TT36  Doanh nghiệp cảng hàng không có trách nhiệm đảm bảo các khu vực chức năng cơ bản tại nhà ga hành khách quy định tại khoản 1 Điều 3 TT36 | Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm đảm bảo các khu vực chức năng cơ bản tại nhà ga hành khách quy định tại khoản 1 Điều này, ngoài ra còn phải đảm bảo các khu vực chức năng theo quy định tại khoản 1 Điều 27 Thông tư số 17/2016/TT-BGTVT ngày 30/6/2016 của Bộ Giao thông vận tải quy định chi tiết về quản lý, khai thác cảng hàng không, sân bay | Bổ sung quy định trách nhiệm của doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách phải đảm bảo các khu vực chức năng tại nhà ga quy định cụ thể tại Thông tư số 17/2016/TT-BGTVT ngày 30/6/2016 của Bộ Giao thông vận tải quy định chi tiết về quản lý, khai thác cảng hàng không, sân bay |
|  | Khoản 1 Điều 4 TT36  Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất có trách nhiệm ban hành, tổ chức thực hiện và tuyên truyền, phổ biến Quy trình phục vụ hành khách tại cảng hàng không | Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất có trách nhiệm ban hành, tổ chức thực hiện và tuyên truyền, phổ biến Quy trình phục vụ hành khách tại cảng hàng không và phải có trách nhiệm ban hành quy trình phối hợp với các đơn vị liên quan trong công tác phục vụ hành khách | Bổ sung đối tượng là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách và quy trình phối hợp để khi có sự việc xảy ra phải có sự phối hợp giữa các cơ quan liên quan tránh đùn đẩy trách nhiệm |
|  | 1. Doanh nghiệp cảng hàng không có trách nhiệm:  a) Đảm bảo diện tích mặt bằng đối với khu vực làm thủ tục và không gian lưu thông tối thiểu 1,2 m2 cho 01 hành khách vào giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga;  b) Cung cấp đủ số lượng quầy làm thủ tục cho hãng hàng không trên cơ sở yêu cầu của hãng hàng không và phù hợp với cơ sở hạ tầng tại nhà ga;  c) Cung cấp đầy đủ bảng hiệu với ngôn ngữ bằng tiếng Việt và tiếng Anh (sử dụng bảng điện tử, màn hình hoặc bảng treo) để hiển thị thông tin về chuyến bay, thời gian đóng quầy dự kiến; bảng thông báo hướng dẫn hành khách về hàng hóa và vật dụng nguy hiểm không được mang theo người, hành lý lên tàu bay, hướng dẫn về các loại giấy tờ cần thiết khi đi tàu bay theo quy định về an ninh hàng không tại quầy làm thủ tục;  d) Đáp ứng diện tích mặt bằng đối với khu vực chờ tại cửa ra tàu bay và không gian lưu thông tối thiểu 0,6 m2 cho 01 hành khách vào giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga;  đ) Bố trí số lượng ghế ngồi tại cảng hàng không như sau: bảo đảm đáp ứng tối thiểu cho 5% tổng số hành khách giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga tại khu vực làm thủ tục; bảo đảm đáp ứng tối thiểu cho 70% tổng số hành khách giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga tại khu vực chờ ra tàu bay; bố trí chỗ ngồi riêng cho người già yếu, phụ nữ có thai, người khuyết tật. | Sửa đổi Bổ sung vào Khoản 1 Điều 5 TT36  1. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm:  a) Đảm bảo diện tích mặt bằng đối với khu vực làm thủ tục và không gian lưu thông tối thiểu 1,2 m2 cho 01 hành khách vào giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga;  b) Cung cấp đủ số lượng quầy làm thủ tục cho hãng hàng không trên cơ sở yêu cầu của hãng hàng không và phù hợp với cơ sở hạ tầng tại nhà ga;  c) Cung cấp đầy đủ bảng hiệu với ngôn ngữ bằng tiếng Việt và tiếng Anh (sử dụng bảng điện tử, màn hình hoặc bảng treo) để hiển thị thông tin về chuyến bay, thời gian đóng quầy dự kiến; bảng thông báo hướng dẫn hành khách về hàng hóa và vật dụng nguy hiểm không được mang theo người, hành lý lên tàu bay, hướng dẫn về các loại giấy tờ cần thiết khi đi tàu bay theo quy định về an ninh hàng không tại quầy làm thủ tục;  d) Đáp ứng diện tích mặt bằng đối với khu vực chờ tại cửa ra tàu bay và không gian lưu thông tối thiểu 0,6 m2 cho 01 hành khách vào giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga;  đ) Bố trí số lượng ghế ngồi tại cảng hàng không như sau: bảo đảm đáp ứng tối thiểu cho 5% tổng số hành khách giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga tại khu vực làm thủ tục; bảo đảm đáp ứng tối thiểu cho 70% tổng số hành khách giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga tại khu vực chờ ra tàu bay; bố trí chỗ ngồi riêng cho người già yếu, phụ nữ có thai, người khuyết tật.  e) Bố trí camera giám sát an ninh tại các khu vực tại cảng hàng không làm thủ tục, khu vực soi chiếu hành lý, khu vực băng chuyền hành lý, khu vực kiểm tra an ninh hành khách.  g) Từ ngày 01/01/2020, đảm bảo trang bị đầy đủ hệ thống làm thủ tục hành khách (Common Use Terminal Equipment) tại các cảng hàng không trừ khu vực làm thủ tục hành khách được dành riêng cho 01 hãng hàng không khai thác | Bổ sung đối tượng là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách và bổ sung quy định về camera giám sát an ninh, việc sử dụng hệ thống làm thủ tục hành khách để đảm bảo công tác phục vụ hành khách được thông suốt. |
|  |  | Bổ sung vào điểm h Khoản 2 Điều 5 TT36  h. Từ ngày 01/01/2020, kết nối hệ thống làm thủ tục của mình vào hệ thống làm thủ tục hành khách (Common Use Terminal Equipment) tại các cảng hàng không, trừ các khu vực làm thủ tục hành khách được dành riêng cho 01 hãng hàng không khai thác | Giải quyết kiến nghị của VJ về việc phân bổ khách tại quẩy thủ tục tại CHK địa phương quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 5 Thông tư 36 |
|  | Điểm d, đ Khoản 2 Điều 5 TT 36  d) Công bố và thực hiện việc mở, đóng quầy như sau: thời gian mở quầy đối với các chuyến bay nội địa là 02 giờ trước giờ cất cánh dự kiến, đối với chuyến bay quốc tế là 03 giờ trước giờ cất cánh dự kiến; thời gian đóng quầy (kết thúc chấp nhận hành khách) đối với chuyến bay nội địa là 40 phút trước giờ cất cánh dự kiến, đối với chuyến bay quốc tế là 50 phút trước giờ cất cánh dự kiến; trường hợp chuyến bay bị chậm thì có thể lùi thời gian đóng quầy tương ứng với giờ cất cánh mới hoặc mở lại quầy theo giờ cất cánh mới trong trường hợp thấy cần thiết; | Điểm d, đ Khoản 2 Điều 5 TT 36  Công bố và thực hiện việc mở, đóng quầy như sau: thời gian mở quầy đối với các chuyến bay nội địa là 02 giờ trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ, đối với các chuyến bay quốc tế là 03 giờ trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ; thời gian đóng quầy (kết thúc chấp nhận hành khách) đối với chuyến bay nội địa là 40 phút trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ đối với chuyến bay quốc tế là 50 phút trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ; trường hợp chuyến bay bị chậm phải lùi thời gian đóng quầy tương ứng với giờ cất cánh mới hoặc mở lại quầy theo giờ cất cánh mới.” | Bổ sung sau khái niệm “giờ cất cánh dự kiến” là “giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ”…để đồng nhất khái niệm với Thông tư 14 |
|  | đ) Bố trí nhân viên trợ giúp hành khách chưa làm thủ tục tại khu vực làm thủ tục trước giờ đóng quầy 10 phút và thông tin cho các bộ phận an ninh, xuất nhập cảnh, hải quan để hỗ trợ hành khách hoàn thiện các thủ tục; | đ) Bố trí nhân viên trợ giúp hành khách chưa làm thủ tục tại khu vực làm thủ tục trước giờ đóng quầy 15 phút và thông tin cho các bộ phận an ninh, xuất nhập cảnh, hải quan để hỗ trợ hành khách hoàn thiện các thủ tục | Tăng thời gian bố trí nhân viên phục vụ trước giờ đóng quầy 15 phút để đảm bảo thời gian phục vụ hành khách |
|  | Điểm d khoản 1 Điều 6 TT 36  d) Yêu cầu doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất phải đảm bảo cung cấp xe ô tô chở hành khách từ cửa ra tàu bay đến vị trí đậu tàu bay trên cơ sở hợp đồng cung cấp dịch vụ đối với các chuyến bay không sử dụng cầu ống dẫn hành khách có khoảng cách từ cửa ra tàu bay đến vị trí đậu tàu bay lớn hơn 50 mét (m); bố trí chỗ ngồi riêng cho người già yếu, phụ nữ có thai, người khuyết tật trên xe ô tô chở khách từ nhà ga ra tàu bay; | Điểm d Khoản 1 Điều 6 được sửa đổi, bổ sung như sau:  d) Trên cơ sở hợp đồng cung cấp dịch vụ, yêu cầu doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất hoặc tự mình (trong trường hợp hãng hàng không tự phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất) phải đảm bảo cung cấp xe ô tô chở hành khách từ cửa ra tàu bay đến vị trí đậu tàu bay trên cơ sở hợp đồng cung cấp dịch vụ đối với các chuyến bay không sử dụng cầu ống dẫn hành khách có khoảng cách từ cửa ra tàu bay đến vị trí đậu tàu bay lớn hơn 50 mét (m); bố trí chỗ ngồi riêng cho người già yếu, phụ nữ có thai, người khuyết tật trên xe ô tô chở khách từ nhà ga ra tàu bay; | Bổ sung trách nhiệm của hãng hàng không trong trường hợp hãng hàng không tự phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, |
|  | 3. Đại diện hãng hàng không tại cảng hàng không có trách nhiệm giám sát hoạt động đưa hành khách lên tàu bay. | Khoản 3 Điều 6 được sửa đổi, bổ sung như sau:  “3. Đại diện hãng hàng không hoặc tổ chức, cá nhân được ủy quyền hoạt động đại diện tại cảng hàng không có trách nhiệm giám sát hoạt động đưa hành khách lên tàu bay | Một số hãng hàng không nước ngoài không có Văn phòng đại diện tại Việt Nam. Vì vậy, các hãng hàng không ủy quyền cho doanh nghiệp Việt Nam hoạt động đại diện. Do vậy, bổ sung thêm “tổ chức, cá nhân được ủy quyền hoạt động đại diện” |
|  | Điều 7. Dịch vụ phục vụ hành khách của chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến | Điều 7. Dịch vụ phục vụ hành khách của chuyến bay bị chậm, hủy chuyến | Bỏ khái niệm “gián đoạn” vì hiện tại các chuyến bay chỉ chậm, chậm kéo dài hoặc hủy chuyến. |
|  | 1. Hãng hàng không phải cung cấp thông tin về tình trạng chuyến bay cho doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất; bố trí nhân viên thông báo và tổ chức cung cấp các dịch vụ mà hành khách được hưởng theo quy định, giải quyết các thắc mắc và nhu cầu của hành khách trên cơ sở tình hình thực tế và quy định của pháp luật. | Khoản 1 Điều 7 TT36  1. Hãng hàng không phải cung cấp thông tin về tình trạng chuyến bay cho doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, các Cảng vụ hàng không nơi phát sinh chuyến bay chậm, hủy; bố trí nhân viên thông báo và tổ chức cung cấp các dịch vụ mà hành khách được hưởng theo quy định, giải quyết các thắc mắc và nhu cầu của hành khách trên cơ sở tình hình thực tế và quy định của pháp luật. | Để đảm bảo chức năng giám sát của Cảng vụ thì hãng hàng không cần phải cung cấp cho Cảng vụ hàng không thông tin về tình trạng chuyến bay.  Bổ sung đối tượng được cung cấp thông tin là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách |
|  | 2. Trường hợp chậm chuyến, gián đoạn vận chuyển theo kế hoạch 15 phút trở lên, hãng hàng không có trách nhiệm:  a) Thông báo cho hành khách các thông tin liên quan đến chuyến bay, cụ thể như sau: số hiệu chuyến bay và chặng bay; lý do của việc chậm chuyến, gián đoạn vận chuyển; thời gian cất cánh dự kiến hoặc kế hoạch bay thay thế; kế hoạch phục vụ hành khách; bộ phận trợ giúp hành khách (vị trí, dấu hiệu nhận biết);  b) Xin lỗi hành khách. | Khoản 2 Điều 7 được sửa đổi, bổ sung như sau:  “2. Trường hợp chậm chuyến theo kế hoạch 15 phút trở lên so với lịch bay căn cứ, hãng hàng không có trách nhiệm:   1. Thông báo cho hành khách các thông tin liên quan đến chuyến bay, cụ thể như sau: số hiệu chuyến bay và chặng bay; lý do của việc chậm chuyến; thời gian cất cánh dự kiến hoặc lịch bay sửa đổi; kế hoạch phục vụ hành khách; bộ phận trợ giúp hành khách (vị trí, dấu hiệu nhận biết)   b) Xin lỗi hành khách. | - Bỏ cụm từ “gián đoạn”  - Thay cum từ “lịch bay thay thế” bằng “lịch bay sửa đổi” phù hợp với điểm 6 Khoản 1 Điều 2 |
|  | 3. Trường hợp hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng việc vận chuyển bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến, hãng hàng không có trách nhiệm phục vụ hành khách theo quy định như sau:  a) Thời gian chậm từ 02 giờ phải phục vụ nước uống nhẹ;  b) Thời gian chậm từ 03 giờ trở lên phải phục vụ ăn, uống với loại bữa ăn theo thời điểm: từ 06 giờ 00 đến 08 giờ 00 phục vụ bữa sáng; từ 12 giờ 00 đến 14 giờ 00 phục vụ bữa trưa; từ 19 giờ 00 đến 21 giờ 00 phục vụ bữa tối;  c) Thời gian chậm từ 06 giờ trở lên (từ 07 giờ đến trước 22 giờ) phải bố trí nơi nghỉ phù hợp với điều kiện thực tế của cảng hàng không;  d) Thời gian chậm 06 giờ trở lên (từ 22 giờ hôm trước đến trước 07 giờ ngày hôm sau) phải bố trí chỗ ngủ, nghỉ phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương hoặc giải pháp thay thế nếu được sự đồng ý của hành khách;  đ) Chuyển đổi hành trình của hành khách trong phạm vi cung cấp dịch vụ của hãng hàng không để hành khách tới được điểm cuối của hành trình một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất. | 3. Trường hợp hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng việc vận chuyển bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến, hãng hàng không có trách nhiệm phục vụ hành khách theo quy định như sau:  a) Thời gian chậm từ 02 giờ phải phục vụ nước uống nhẹ;  b) Thời gian chậm từ 03 giờ trở lên phải phục vụ ăn;  c) Thời gian chậm từ 06 giờ trở lên (từ 07 giờ đến trước 22 giờ) phải bố trí nơi nghỉ phù hợp với điều kiện thực tế của cảng hàng không;  d) Thời gian chậm 06 giờ trở lên (từ 22 giờ hôm trước đến trước 07 giờ ngày hôm sau) phải bố trí chỗ ngủ, nghỉ phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương hoặc giải pháp thay thế nếu được sự đồng ý của hành khách;  đ) Chuyển đổi hành trình của hành khách trong phạm vi cung cấp dịch vụ của hãng hàng không để hành khách tới được điểm cuối của hành trình một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất. | Bỏ quy định về thời gian phục vụ ăn để đảm bảo phục vụ ăn cho hành khách không quy định cụ thể về thời gian |
|  | 4. Hãng hàng không được miễn trừ việc thực hiện nghĩa vụ tại các điểm b, c, d khoản 3 Điều này trong các trường hợp sau:  a) Điều kiện thời tiết ảnh hưởng đến khai thác an toàn chuyến bay;  b) Nguy cơ an ninh ảnh hưởng đến khai thác an toàn chuyến bay;  c) Chuyến bay không thể thực hiện theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không phải do lỗi của người vận chuyển. |  | Tiếp thu ý kiến của Cục Kiểm tra văn bản của Bộ Tư pháp về quy đinh tại khoản 4 Điều 7 TT 36 có dấu hiệu trái với quy định tại Điều145 Luật HKDD.  Ý kiến của các hãng hàng không đề nghị xem xét giữ nguyên nội dung này. |
|  | 5. Việc cung cấp các dịch vụ quy định tại Điều này không hạn chế việc thực hiện các nghĩa vụ khác của hãng hàng không khi vận chuyển hành khách theo quy định của pháp luật. | 4. Việc cung cấp các dịch vụ quy định tại Điều này không hạn chế việc thực hiện các nghĩa vụ khác của hãng hàng không khi vận chuyển hành khách theo quy định của pháp luật. | Giữ nguyên |
|  | 6. Doanh nghiệp cảng hàng không phải tổ chức hoặc yêu cầu doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ăn uống cho hành khách tại cảng hàng không trong các trường hợp chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến phù hợp với điều kiện thực tế của cảng hàng không trên cơ sở hợp đồng nhượng quyền khai thác | “Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách phải tổ chức hoặc yêu cầu doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ăn uống cho hành khách tại cảng hàng không trong các trường hợp chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến phù hợp với điều kiện thực tế của cảng hàng không trên cơ sở hợp đồng nhượng quyền khai thác. | Bỏ cụm từ “gián đoạn” để thống nhất với nội dung nêu tại Khoản 8 Điều 1 TT36  Bổ sung đối tượng là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách |
|  | Điểm c Khoản 1 Điều 9 được sửa đổi, bổ sung như sau  c) Bố trí nhân viên, quầy thông tin, bảng thông tin để hướng dẫn hành khách tạm dừng, nối chuyến thực hiện các thủ tục cần thiết để tiếp tục hành trình; | Điểm c Khoản 1 Điều 9 được sửa đổi, bổ sung như sau:  “c) Bố trí nhân viên, quầy thông tin, bảng thông tin để hướng dẫn hành khách tạm dừng, nối chuyến tại các cảng hàng không quốc tế thực hiện các thủ tục cần thiết để tiếp tục hành trình.” | Bổ sung cụm từ “tại các cảng hàng không quốc tế”. Chỉ có CHK quốc tế mới có khách nối chuyến. |
|  | 2. Doanh nghiệp cảng hàng không có trách nhiệm:  a) Bố trí hệ thống thông tin, biển chỉ dẫn trong nhà ga hướng dẫn hành khách tới khu vực làm thủ tục nhập cảnh, thủ tục hải quan, khu vực trả hành lý;  b) Bố trí nhân viên, băng chuyền hành lý đảm bảo việc giải phóng hành lý cho các chuyến bay đến như sau: đối với chuyến bay quốc tế, kiện hành lý đầu tiên di chuyển đến cuối băng chuyền trong vòng 20 phút từ lúc chuyển lên đầu băng chuyền, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cảng hàng không; đối với chuyến bay nội địa, kiện hành lý đầu tiên di chuyển đến cuối băng chuyền trong vòng 10 phút từ lúc chuyển lên đầu băng chuyền, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cảng hàng không. | Khoản 2 Điều 9 TT36 được sửa đổi, bổ sung như sau:  2. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm:  a) Bố trí hệ thống camera, hệ thống thông tin, biển chỉ dẫn trong nhà ga hướng dẫn hành khách tới khu vực làm thủ tục nhập cảnh, thủ tục hải quan, khu vực trả hành lý;  b) Bố trí nhân viên, băng chuyền hành lý đảm bảo việc giải phóng hành lý cho các chuyến bay đến như sau: đối với chuyến bay quốc tế, kiện hành lý đầu tiên di chuyển đến cuối băng chuyền trong vòng 20 phút từ lúc chuyển lên đầu băng chuyền, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cảng hàng không; đối với chuyến bay nội địa, kiện hành lý đầu tiên di chuyển đến cuối băng chuyền trong vòng 10 phút từ lúc chuyển lên đầu băng chuyền, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cảng hàng không | Bổ sung đối tượng là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách  Bổ sung việc bố trí hệ thống camera tại khu vụ hành khách đến vào Khoản 2 Điều 9 Đảm bảo công tác phục vụ hành khách tại cảng |
|  | 1. Doanh nghiệp cảng hàng không có trách nhiệm:  a) Đáp ứng đầy đủ trang thiết bị, hệ thống biển báo, hệ thống phát thanh thể hiện thông tin các chuyến bay và các thông tin cho hành khách tại nhà ga. Tùy vào điều kiện thực tế của cảng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không phải bố trí một hoặc nhiều quầy thông tin với nhân viên trợ giúp hành khách;  b) Bố trí khu vực làm thủ tục kiểm soát an ninh tại nhà ga đi, nhân viên, máy soi chiếu để đảm bảo thực hiện thủ tục kiểm tra an ninh bao gồm cả thời gian xếp hàng cho một hành khách không quá 15 phút, trừ trường hợp đặc biệt do Bộ Giao thông vận tải quyết định;  c) Thông báo ngay cho hãng hàng không khi phát hiện hành lý của hành khách có các vật dụng, hàng hóa bị giới hạn vận chuyển theo điều lệ vận chuyển của hãng hàng không;  d) Bố trí xe đẩy đáp ứng đầy đủ và thuận tiện cho nhu cầu sử dụng của hành khách;  đ) Tổ chức hệ thống giao thông, khu vực nhà vệ sinh phục vụ người khuyết tật;  e) Đảm bảo vệ sinh, môi trường văn minh, sạch đẹp trong nhà ga đi, đến; hệ thống nhà vệ sinh đáp ứng tiêu chuẩn theo công suất thiết kế của nhà ga;  g) Bố trí khu vực dành riêng cho người hút thuốc lá tại khu vực cách ly của nhà ga;  h) Bố trí quầy nước miễn phí tại khu vực cách ly trong nhà ga đi, đến. | Khoản 1 Điều 10 được sửa đổi, bổ sung như sau:  1. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm:  a) Đáp ứng đầy đủ trang thiết bị, hệ thống biển báo, hệ thống phát thanh thể hiện thông tin các chuyến bay và các thông tin cho hành khách tại nhà ga. Tùy vào điều kiện thực tế của cảng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không phải bố trí một hoặc nhiều quầy thông tin với nhân viên trợ giúp hành khách;  b) Bố trí khu vực làm thủ tục kiểm soát an ninh tại nhà ga đi, nhân viên, máy soi chiếu để đảm bảo thực hiện thủ tục kiểm tra an ninh bao gồm cả thời gian xếp hàng cho một hành khách không quá 15 phút, trừ trường hợp đặc biệt do Bộ Giao thông vận tải quyết định;  c) Thông báo ngay cho hãng hàng không khi phát hiện hành lý của hành khách có các vật dụng, hàng hóa bị giới hạn vận chuyển theo điều lệ vận chuyển của hãng hàng không;  d) Bố trí xe đẩy đáp ứng đầy đủ và thuận tiện cho nhu cầu sử dụng của hành khách;  đ) Tổ chức hệ thống giao thông, khu vực nhà vệ sinh phục vụ người khuyết tật;  e) Đảm bảo vệ sinh, môi trường văn minh, sạch đẹp trong nhà ga đi, đến; hệ thống nhà vệ sinh đáp ứng tiêu chuẩn theo công suất thiết kế của nhà ga;  g) Bố trí khu vực dành riêng cho người hút thuốc lá tại khu vực cách ly của nhà ga;  h) Bố trí quầy nước miễn phí tại khu vực cách ly trong nhà ga đi, đến;  i) Bố trí hệ thống wifi miễn phí tại nhà ga hành khách có chất lượng, đảm bảo liên tục truy cập, kết nối;  k) Tiếp nhận và giải quyết kịp thời các khiếu nại liên quan đến chất lượng dịch vụ tại cảng hàng không | Bổ sung đối tượng là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách  Bổ sung thêm trách nhiệm của doanh nghiệp cảng đảm bảo công tác phục vụ hành khách vào Khoản 1 Điều 10 là việc cung cấp wifi và việc tiếp nhận thông tin khiếu nạn của HK |
|  | 2. Doanh nghiệp cảng hàng không có trách nhiệm bố trí mặt bằng cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không tại cảng hàng không theo phương án bố trí mặt bằng được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của pháp luật. | Khoản 2 Điều 11 được sửa đổi như sau:  “2. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm bố trí mặt bằng cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không tại cảng hàng không theo phương án bố trí mặt bằng được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của pháp luật | Bổ sung đối tượng là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách |
|  | **Điều 12. Doanh nghiệp**  1. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không có trách nhiệm ban hành Quy định về kỷ luật lao động, trong đó có nội dung quy định hình thức và mức kỷ luật đối với nhân viên có hành vi vi phạm quy định về thái độ khi trực tiếp tiếp xúc với hành khách.  2. Các đơn vị cung cấp dịch vụ quy định tại khoản 1 Điều này phải trang bị trang phục cho nhân viên hoạt động tại cảng hàng không để phân biệt với nhân viên hàng không và hành khách đi tàu bay. | Điều 12 TT36 được sửa đổi, bổ sung như sau:  1. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, hãng hàng không, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không có trách nhiệm ban hành Quy định về kỷ luật lao động, trong đó có nội dung quy định hình thức và mức kỷ luật đối với nhân viên có hành vi vi phạm quy định về thái độ khi trực tiếp tiếp xúc với hành khách.  2. Các đơn vị cung cấp dịch vụ quy định tại khoản 1 Điều này phải trang bị trang phục cho nhân viên hoạt động tại cảng hàng không để phân biệt với nhân viên hàng không và hành khách đi tàu bay.  3. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không có trách nhiệm niêm yết, công bố công khai đường dây nóng trên Trang thông tin điện tử và tại các cảng hàng không.  4. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm bố trí vị trí niêm yết thông tin đường dây nóng của tất cả các doanh nghiệp, hãng hàng không tại cảng hàng không.” | Bổ sung thêm trách nhiệm của doanh nghiệp cảng đảm bảo công tác phục vụ hành khách vào Điều 12 |
|  | 3. Định kỳ 06 tháng, tổ chức rà soát, công bố các đơn vị không đáp ứng quy định về chất lượng dịch vụ theo quy định của Thông tư này; chỉ đạo doanh nghiệp cảng hàng không rà soát, sắp xếp phương án tổ chức phân bổ mặt bằng kinh doanh dịch vụ phi hàng không nhằm đảm bảo diện tích mặt bằng chung cho hành khách quy định tại Thông tư này. | Khoản 3 Điều 14 được bổ sung như sau:  “3. Định kỳ 06 tháng, tổ chức rà soát, công bố các đơn vị không đáp ứng quy định về chất lượng dịch vụ theo quy định của Thông tư này; chỉ đạo doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách rà soát, sắp xếp phương án tổ chức phân bổ mặt bằng kinh doanh dịch vụ phi hàng không nhằm đảm bảo diện tích mặt bằng chung cho hành khách quy định tại Thông tư này. | Bổ sung đối tượng là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách |
|  | Điều 2 TT14  1. “Bồi thường ứng trước không hoàn lại” là việc bồi thường bằng tiền hoặc bằng các hình thức phù hợp khác mà người vận chuyển phải trả cho hành khách trong các trường hợp theo quy định của pháp luật không phụ thuộc vào việc xác định mức thiệt hại thực tế của hành khách.  2. “Hành khách bị từ chối vận chuyển” là hành khách đã có vé và đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng bị người vận chuyển từ chối vận chuyển.  3. “Hủy chuyến bay” là việc không thực hiện một chuyến bay mà lịch bay để đặt chỗ, bán vé của chuyến bay này đã được công bố trên hệ thống bán vé đặt chỗ của người vận chuyển trong vòng 24 giờ trước giờ dự kiến cất cánh.  4. “Chuyến bay bị chậm kéo dài” là chuyến bay có giờ khởi hành thực tế (tính từ thời điểm rút chèn tàu bay) muộn hơn 4 giờ so với thời gian dự kiến cất cánh theo lịch bay của người vận chuyển được công bố cập nhật đến 15 giờ của ngày hôm trước ngày chuyến bay dự kiến khai thác.  5. “Người vận chuyển” là hãng hàng không khai thác thực tế các chuyến bay.  6. “Xác nhận chỗ” là việc người vận chuyển xác nhận hành khách đã có chỗ trên chuyến bay. | Điều 2 TT14  1. "Bồi thường ứng trước không hoàn lại" là việc bồi thường bằng tiền hoặc bằng các hình thức phù hợp khác mà người vận chuyển phải trả cho hành khách trong các trường hợp theo quy định của pháp luật không phụ thuộc vào việc xác định mức thiệt hại thực tế của hành khách.  2. “Hành khách bị từ chối vận chuyển” là hành khách đã có vé và đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng bị người vận chuyển từ chối vận chuyển.  3. “Thời gian cất cánh thực tế (ATD)” là thời điểm bắt đầu tính từ lúc rút chèn (chock-off).  4. “Lịch bay căn cứ” là phiên bản cuối cùng lịch bay ngày của hãng hàng không được cập nhật tới Cục Hàng không Việt Nam, các Cảng vụ hàng không, các Công ty Quản lý bay khu vực liên quan không muộn hơn 22h00 giờ Hà Nội (15h00 UTC) của ngày hôm trước ngày khai thác. Lịch bay căn cứ cần ghi rõ là “Lịch bay căn cứ ngày dd/mm/yy của hãng hàng không…”.  5.“Lịch hủy” là lịch hủy các chuyến bay của hãng hàng không được thông báo đến Cục Hàng không Việt Nam, các Cảng vụ hàng không, các Công ty Quản lý bay khu vực liên quan không muộn hơn 24 giờ so với giờ dự kiến khởi hành.  6.“Chuyến bay chậm” là chuyến bay có thời gian cất cánh thực tế, muộn từ 15 phút trở lên so với lịch bay căn cứ của hãng hàng không.  7. “Chuyến bay hủy” là chuyến bay không được thực hiện trên cơ sở lịch hủy của hãng hàng không.  8. “Chuyến bay bị chậm kéo dài” là chuyến bay có giờ khởi hành thực tế (tính từ thời điểm rút chèn tàu bay) muộn hơn 4 giờ so với thời gian dự kiến cất cánh theo lịch bay căn cứ.”  9. “Người vận chuyển” là hãng hàng không khai thác thực tế các chuyến bay.  10. “Xác nhận chỗ” là việc người vận chuyển xác nhận hành khách đã có chỗ trên chuyến bay. | Bổ sung một số khái niệm và thống nhất với các khái niệm của Thông tư 33 quy định về báo cáo hoạt động và số liệu thống kê ngành hàng không dân dụng Việt Nam |
|  | 5. Báo cáo Cảng vụ hàng không nơi dự kiến cất cánh về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại đối với chuyến bay có hành khách bị từ chối vận chuyển hoặc bị hủy chuyến hoặc bị chậm kéo dài không muộn hơn 24 giờ kể từ thời điểm chuyến bay dự kiến cất cánh (trường hợp chuyến bay bị hủy) hoặc cất cánh thực tế (trường hợp chuyến bay có hành khách bị từ chối vận chuyển hoặc chuyến bay bị chậm kéo dài) theo mẫu quy định tại Phụ lục của Thông tư này. | Khoản 5 Điều 4 được sửa đổi, bổ sung như sau:  ““ 5. Trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm chuyến bay dự kiến cất cánh (trường hợp chuyến bay hủy) hoặc cất cánh thực tế (trường hợp chuyến bay có hành khách bị từ chối vận chuyển hoặc chuyến bay bị chậm kéo dài), các hãng hàng không gửi Cảng vụ báo cáo sơ bộ về công tác phục vụ chuyến bay bao gồm các thông tin số hiệu chuyến bay, giờ dự kiến khởi hành, giờ cất cánh thực tế, số khách bị ảnh hưởng, tổng số khách được bồi thường, tổng số tiền bồi thường, tổng số khách được phục vụ ăn, uống, khách sạn hoặc xe đưa đón, tổng chi phí phát sinh. Các hãng hàng không phải tổng hợp các thông tin chi tiết và gửi báo cáo bằng văn bản tới Cảng vụ trong vòng 72 giờ kể từ thời điểm chuyến bay dự kiến cất cánh (trường hợp chuyến bay hủy) hoặc cất cánh thực tế (trường hợp chuyến bay có hành khách bị từ chối vận chuyển hoặc chuyến bay bị chậm kéo dài) theo mẫu quy định tại Phụ lục của Thông tư 14. Trường hợp hãng hàng không đã có báo cáo chi tiết theo mẫu quy định tại Phụ lục của Thông tư 14 cho Cảng vụ trong vòng 24 giờ, hãng hàng không không cần thực hiện báo cáo lần hai trong vòng 72 giờ.” | Theo ý kiến của các hãng hàng không việc báo cáo về việc bồi thường thực hiện trong 24h là không khả thi do khối lượng công việc báo cáo lớn nên đề nghị tách thành 2 giai đoạn: giai đoạn báo cáo sơ bộ trong vòng 24h, giai đoạn báo cáo chi tiết trong vòng 72 giờ. Sửa đổi quy định nhằm đảm bảo thời gian cho airlines hoàn thiện việc báo cáo theo yêu cầu của TT |
|  | Khoản 2 Điều 7 TT14  2. Người vận chuyển được miễn trừ nghĩa vụ trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại trong trường hợp hành khách được vận chuyển miễn phí; hành khách được vận chuyển theo giá giảm áp dụng đối với nhân viên hãng hàng không (Industry Discount Ticket), nhân viên đại lý của hãng hàng không (Agent Discount). | Khoản 2 Điều 7 được sửa đổi, bổ sung như sau:  “2. Người vận chuyển được miễn trừ nghĩa vụ trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại trong trường hợp hành khách được vận chuyển miễn phí; hành khách được vận chuyển theo giá giảm áp dụng đối với nhân viên hãng hàng không (Industry Discount Ticket), nhân viên đại lý của hãng hàng không (Agent Discount), đối tác, bạn hàng sử dụng vé miễn giảm cước.” | Sửa lại theo quy định của EC261 cũng như kiến nghị của VNA |
|  |  | Điều 8 TT 14 được sửa đổi, bổ sung như sau:  “4. Bồi thường ứng trước không hoàn lại chỉ áp dụng 01 lần trong trường hợp chuyến bay bị chậm kéo dài sau đó bị hủy.” | Bổ sung thêm trường hợp được miễn trừ phù hợp tình hình thực tế khai thác của các hãng hàng không |
|  | Điều 14 TT14 . Trách nhiệm của Doanh nghiệp cảng hàng không  Doanh nghiệp cảng hàng không có trách nhiệm cập nhật thông tin chuyến bay bị hủy, bị chậm kéo dài lên hệ thống thông tin của cảng hàng không ngay sau khi nhận được thông tin do người vận chuyển cung cấp theo quy định tại khoản 3 Điều 4 Thông tư này. | Điều 14 được sửa đổi, bổ sung như sau:  “Doanh nghiệp cảng hàng không có trách nhiệm cập nhật thông tin chuyến bay bị hủy, bị chậm kéo dài lên hệ thống thông tin của cảng hàng không ngay sau khi nhận được thông tin do người vận chuyển cung cấp theo quy định tại khoản 4 Điều 4 Thông tư 14”. | Trích yếu nhầm Khoản |