

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**BỘ XÂY DỰNG**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC HÀ NỘI**

-----

**LÊ THỊ MINH HUYỀN**

**MÔ HÌNH VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG  
GIAO THÔNG CÔNG CỘNG THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN LÝ ĐÔ THỊ & CÔNG TRÌNH**

**Hà Nội - Năm 2020**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**BỘ XÂY DỰNG**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC HÀ NỘI**

-----

**LÊ THỊ MINH HUYỀN**

**MÔ HÌNH VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG  
GIAO THÔNG CÔNG CỘNG THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ**

**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ ĐÔ THỊ VÀ CÔNG TRÌNH**

**MÃ SỐ: 62.58.01.06**

**HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:**

- 1. GS.TS.KTS. NGUYỄN TỔ LĂNG**
- 2. PGS.TS. ĐINH VĂN HIỆP**

**Hà Nội - Năm 2020**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận án, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ tạo điều kiện của Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Hà Nội, các chuyên gia, các nhà khoa học, Khoa Sau Đại học, Khoa Quản lý Đô thị, Sở Giao thông vận tải thành phố Hải Phòng và các đơn vị liên quan. Tôi xin cảm ơn chân thành về sự giúp đỡ đó.

Tôi xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới những người thầy của tôi: GS.TS.NGUT.KTS. Nguyễn Tố Lăng, PGS.TS. Đinh Văn Hiệp đã hướng dẫn tận tình và động viên tôi từng bước hoàn thành Luận án.

Tôi xin được gửi lời cảm ơn tới gia đình, đồng nghiệp và bạn bè đã ủng hộ, động viên trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành Luận án này.

**Tác giả luận án**

Hà Nội, năm 2020

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đề xuất trong luận án là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

**Tác giả luận án**

**NCS. Lê Thị Minh Huyền**

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	I
LỜI CAM ĐOAN.....	II
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	VII
DANH MỤC HÌNH .....	VIII
DANH MỤC BẢNG.....	X
MỞ ĐẦU.....	1
Tính cấp thiết của đề tài .....	1
Mục đích nghiên cứu .....	4
Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	4
Phương pháp nghiên cứu .....	4
Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	6
Kết quả và những đóng góp mới của luận án .....	6
Các khái niệm, thuật ngữ sử dụng trong luận án .....	6
Cấu trúc luận án .....	9
NỘI DUNG.....	10
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ HỆ THỐNG GIAO THÔNG CÔNG CỘNG ĐÔ THỊ.....	10
1.1. Các loại hình hệ thống giao thông công cộng đô thị.....	10
1.1.1. Thế giới .....	10
1.1.2. Việt Nam .....	13
1.2. Quản lý hệ thống giao thông công cộng đô thị.....	17
1.2.1. Thế giới .....	17
1.2.2. Việt Nam .....	19
1.3. Quản lý hệ thống giao thông công cộng thành phố Hải Phòng .....	24
1.3.1. Giới thiệu chung về thành phố Hải Phòng .....	24

1.3.2. Thực trạng giao thông thành phố Hải Phòng .....	25
1.3.3. Thực trạng hệ thống giao thông công cộng thành phố .....	28
1.3.4. Cơ chế chính sách về GTCC thành phố Hải Phòng .....	33
1.3.5. Mô hình cơ cấu tổ chức quản lý hệ thống giao thông công cộng thành phố ..	35
1.3.6. Quản lý quy hoạch hệ thống giao thông công cộng thành phố.....	39
1.3.7. Quản lý vận hành và khai thác hệ thống giao thông công cộng thành phố ....	43
1.3.8. Sự tham gia của cộng đồng trong hoạt động giao thông công cộng .....	46
1.4. Những đề tài, công trình nghiên cứu có liên quan tới đề tài .....	47
1.4.1. Thế giới .....	47
1.4.2. Trong nước .....	49
1.5. Những vấn đề cần giải quyết của luận án .....	51
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ KHOA HỌC QUẢN LÝ HỆ THỐNG GIAO THÔNG CÔNG</b>	
<b>CỘNG ĐÔ THỊ.....</b>	<b>53</b>
2.1. Cơ sở lý thuyết .....	53
2.1.1. Hệ thống giao thông công cộng trong cấu trúc quy hoạch đô thị .....	53
2.1.2. Vai trò của quản lý hệ thống giao thông công cộng.....	55
2.1.3. Chủ thể và công cụ trong quản lý hệ thống giao thông công cộng đô thị .....	55
2.1.4. Mô hình quản lý hệ thống giao thông công cộng đô thị.....	59
2.1.5. Xu hướng quản lý hệ thống giao thông công cộng tích hợp.....	63
2.1.6. Quản lý nhu cầu đi lại của người dân trong đô thị .....	64
2.1.7. Quản lý chất lượng hệ thống giao thông công cộng.....	65
2.1.8. Ứng dụng giao thông thông minh trong quản lý vận hành GTCC.....	68
2.1.9. Sự tham gia của cộng đồng .....	68
2.2. Cơ sở pháp lý .....	69
2.2.1. Các văn bản quy phạm pháp luật.....	69
2.2.2. Các văn bản của thành phố Hải Phòng .....	72
2.2.3. Các định hướng phát triển thành phố Hải Phòng .....	73
2.3. Các yếu tố tác động đến quản lý giao thông công cộng .....	79
2.3.1. Nhóm yếu tố điều kiện tự nhiên – kinh tế - xã hội.....	79

2.3.2. Nhóm yếu tố về kỹ thuật - kết cấu hạ tầng .....	80
2.3.3. Công tác tổ chức quản lý và điều hành.....	81
2.3.4. Yếu tố khoa học kỹ thuật - công nghệ .....	81
2.4. Tổng hợp và phân tích số liệu khảo sát điều tra tại Hải Phòng.....	82
2.4.1. Mục đích, đối tượng, phạm vi và nội dung điều tra xã hội học .....	82
2.4.2. Tổng hợp và phân tích số liệu khảo sát .....	84
2.5. Kinh nghiệm thực tiễn.....	91
2.5.1. Thế giới .....	91
2.5.2. Trong nước .....	94
<b>CHƯƠNG 3: MÔ HÌNH VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG GIAO THÔNG</b>	
<b>CÔNG CỘNG THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG .....</b>	<b>97</b>
3.1. Quan điểm, mục tiêu, nguyên tắc.....	97
3.1.1. Quan điểm .....	97
3.1.2. Mục tiêu .....	97
3.1.3. Nguyên tắc.....	98
3.2. Mô hình quản lý hệ thống giao thông công cộng thành phố Hải Phòng .....	98
3.2.1. Quản lý nhà nước hệ thống GTCC cấp trung ương theo hướng tích hợp .....	98
3.2.2. Mô hình quản lý hệ thống GTCC tích hợp cho thành phố Hải Phòng .....	99
3.2.3. Hoàn thiện mô hình cơ cấu tổ chức quản lý hệ thống GTCC tích hợp .....	108
3.3. Giải pháp hoàn thiện văn bản quy phạm pháp luật.....	111
3.3.1. Hoàn thiện, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật hiện hành .....	111
3.3.2. Khung hướng dẫn thực hiện tích hợp hệ thống GTCC cho TP Hải Phòng ..	113
3.3.3. Khung đánh giá chất lượng hệ thống giao thông công cộng tích hợp.....	117
3.4. Giải pháp bổ sung cơ chế, chính sách khuyến khích hệ thống GTCC phát triển .	119
3.4.1. Cho phép kinh doanh, quảng cáo .....	121
3.4.2. Khuyến khích và miễn phí đi xe buýt.....	122
3.4.3. Tích hợp giá vé - vé đối với GTCC đa phương thức.....	124
3.5. Giải pháp quản lý quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp.....	127
3.5.1. Nội dung nghiên cứu khi lập quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp.....	127

3.5.2. Đề xuất các điểm tích hợp trong quy hoạch hệ thống GTCC .....	129
3.5.3. Quản lý điểm tích hợp.....	132
3.6. Giải pháp quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC tích hợp .....	133
3.6.1. Sử dụng hệ thống thông tin địa lý .....	133
3.6.2. Xây dựng và quảng bá hình ảnh và thương hiệu GTCC .....	136
3.7. Sự tham gia của cộng đồng trong quản lý giao thông công cộng.....	139
3.8. Bàn luận kết quả nghiên cứu.....	140
3.8.1. Mô hình quản lý GTCC tích hợp thành phố Hải Phòng.....	140
3.8.2. Khung hướng dẫn thực hiện tích hợp hệ thống GTCC cho TP Hải Phòng ..	142
3.8.3. Chính sách khuyến khích/ miễn phí đi xe buýt.....	143
3.8.4. Đề xuất 09 điểm tích hợp trong quy hoạch hệ thống GTCC TP Hải Phòng	144
3.8.5. Sử dụng hệ thống thông tin địa lý trong quản lý vận hành khai thác.....	145
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	147
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ	
LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN: .....	KH1
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	TL1
PHỤ LỤC: .....	PL1



**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

BRT: xe buýt nhanh

DATRAMAC: Trung tâm Điều hành đèn tín hiệu giao thông và Vận tải công cộng thành phố Đà Nẵng

GTCC: Giao thông công cộng

GTĐT: Giao thông đô thị

HK: Hành khách

HKCC: Hành khách công cộng

HT: Hệ thống

ITS: Giao thông thông minh

KT: Kinh tế

MCPT: Trung tâm quản lý giao thông công cộng thành phố Hồ Chí Minh

SDD: Sử dụng đất

PTA: Cơ quan quản lý giao thông công cộng

QH: Quy hoạch

TDM: Quản lý nhu cầu giao thông

TNHH MTV: Trách nhiệm hữu hạn một thành viên

TRAMOC: Trung tâm quản lý và điều hành giao thông đô thị Hà Nội

TOD (Transit Oriented Development): Phát triển theo định hướng GTCC

TP: Thành phố

VTHKCC: Vận tải hành khách công cộng

VBPL: Văn bản pháp lý

GTVT: Giao thông vận tải

GIS: Hệ thống thông tin địa lý

XH: Xã hội

UBND: Ủy ban nhân dân

## DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Xe buýt tại Seoul [58] .....	10
Hình 1.2. Xe buýt nhanh tại Bắc Kinh [58].....	11
Hình 1.3. Xe điện bánh hơi -Thụy Điển [58].....	11
Hình 1.4. Tàu điện nhẹ tại Toronto [58].....	12
Hình 1.5. Monorail tại Sydney [58] .....	12
Hình 1.6. Tàu điện ngầm tại London [58].....	13
Hình 1.7. Xe buýt tại thành phố Hà Nội [52] .....	13
Hình 1.8. Buýt đường sông tại TP Hồ Chí Minh Nguồn: Saigon Waterbus.....	14
Hình 1.9. Xe buýt nhanh tại Hà Nội [27] .....	14
Hình 1.10. Xe buýt điem tại TP Hồ Chí Minh [52] .....	15
Hình 1.11. Mô hình quản lý vận tải hành khách công cộng tại Hà Nội.....	20
Hình 1.12. Cơ chế hoạt động của DATRAMAC.....	21
Hình 1.13. Sơ đồ vị trí thành phố Hải Phòng [35].....	25
Hình 1.14. Hiện trạng giao thông thành phố Hải Phòng [46].....	26
Hình 1.15. Sơ đồ hiện trạng mạng lưới xe buýt thành phố Hải Phòng [50].....	30
Hình 1.16. Tỷ lệ điểm dừng, nhà chờ [50] .....	31
Hình 1.17. Sơ đồ mô hình tổ chức quản lý GTCC thành phố Hải Phòng.....	35
Hình 1.18. Sơ đồ so sánh số tuyến xe buýt giữa quy hoạch và thực trạng đạt được	42
Hình 1.19. Hiện trạng hạ tầng hệ thống GTCC Hải Phòng.....	45
Hình 1.20. Tỷ lệ phương tiện theo số năm khai thác .....	45
Hình 2.1. Sơ đồ hệ thống GTCC trong cấu trúc quy hoạch đô thị .....	54
Hình 2.2. Sơ đồ chức năng trong quản lý giao thông công cộng.....	62
Hình 2.3. Các công cụ quản lý chất lượng GTCC .....	66
Hình 2.4. Sơ đồ định hướng phát triển giao thông thành phố Hải Phòng.....	77
Hình 2.5. Nguồn tiếp cận thông tin GTCC.....	85
Hình 2.6. Mức độ cung cấp thông tin GTCC .....	85
Hình 2.7. Đánh giá của HK về chất lượng GTCC .....	85
Hình 3.1. Mô hình quản lý hệ thống giao thông công cộng theo hướng tích hợp..	100

Hình 3.2. Hệ thống GTCC tích hợp cho TP Hải Phòng.....	102
Hình 3.3. Mô hình quản lý vận hành khai thác HT GTCC tích hợp cho thành phố Hải Phòng.....	103
Hình 3.4. Mô hình cơ cấu tổ chức quản lý GTCC TP Hải Phòng .....	109
Hình 3.5. Sơ đồ chia sẻ và xử lý dữ liệu tập trung.....	111
Hình 3.6. Sơ đồ xác định loại hình GTCC tích hợp tại TP Hải Phòng .....	127
Hình 3.7. Nội dung nghiên cứu lập QH GTCC tích hợp cho TP Hải Phòng .....	128
Hình 3.8. Sơ đồ đề xuất các điểm tích hợp GTCC cho TP Hải Phòng đến năm 2025 tầm nhìn 2050.....	130
Hình 3.9. Nội dung quản lý điểm tích hợp .....	133
Hình 3.10. Mô hình cơ sở dữ liệu hệ thống GTCC tích hợp.....	134
Hình 3.11. Các chức năng quản lý HT GTCC được GIS trợ giúp.....	135
Hình 3.12. Các ưu điểm của hành khách khi sử dụng GIS .....	136

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Thông tin các tuyến xe buýt tại thành phố Hải Phòng .....	29
Bảng 1.2. Bảng thống kê các phương tiện trên tuyến .....	32
Bảng 1.3. Kinh phí trợ giá 2 tuyến buýt số 01 và số 02.....	34
Bảng 1.4. Bảng thống kê vé xe buýt thành phố Hải Phòng.....	34
Bảng 1.5. Các công ty tư nhân hoạt động trong giao thông công cộng .....	39
Bảng 1.6. Khối lượng VTHKCC bằng xe buýt giai đoạn 2010-2019 .....	44
Bảng 2.1. Mô hình tổ chức 3 cấp độ .....	60
Bảng 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức mở rộng .....	61
Bảng 2.3. Bảng kết hợp hai biện pháp TDM Kéo và Đẩy .....	65
Bảng 2.4. Quy mô, phân loại hệ thống đường vành đai.....	76
Bảng 2.5. Bảng tổng hợp mạng lưới đường bộ đô thị Hải Phòng đến năm 2025 ....	77
Bảng 2.6. Vị trí và qui mô ga trung tâm đường sắt đô thị.....	78
Bảng 2.7. Vị trí và qui mô ga đề pô đường sắt đô thị .....	79
Bảng 2.8. Tổng hợp kinh nghiệm quản lý GTCC tại một số TP trên thế giới .....	91
Bảng 3.1. Kế hoạch thành lập trung tâm quản lý GTCC TP Hải Phòng.....	109
Bảng 3.2. Phân cấp chức năng quản lý.....	110
Bảng 3.3. Khung hướng dẫn thực hiện tích hợp hệ thống GTCC .....	114
Bảng 3.4. Khung đánh giá chất lượng phục vụ GTCC .....	118
Bảng 3.5. Đề xuất các điểm tích hợp trong quy hoạch HT GTCC tích hợp .....	131

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, các đô thị của Việt Nam tăng 3,4% hàng năm, nằm trong số các nước có tỷ lệ tăng nhanh nhất khu vực. Tính đến đầu năm 2019, Việt Nam có khoảng 96,2 triệu người, đứng thứ 15 trên thế giới trong bảng xếp hạng dân số các nước và vùng lãnh thổ với mật độ 290 ng/km<sup>2</sup> [37]. Việt Nam có 833 đô thị, tốc độ đô thị hoá đạt 38,4% kéo theo sự bùng nổ về nhu cầu đi lại, nhất là các đô thị lớn. Do đó các phương tiện vận tải phát triển không ngừng, đây thực sự là một thách thức với hệ thống giao thông đô thị. Sự gia tăng nhanh chóng của các phương tiện cá nhân là một trong những nguyên nhân dẫn đến tình trạng ùn tắc giao thông, ô nhiễm môi trường và nhiều vấn đề khác của các đô thị hiện nay [61]. Chính phủ cùng với Chính quyền các đô thị đã và đang nỗ lực tìm kiếm các công cụ để giải quyết tình trạng này, trong đó phát triển hệ thống giao thông công cộng được xem là giải pháp hữu hiệu. Tuy nhiên, quá trình quản lý phát triển hệ thống GTCC chưa đem lại hiệu quả cao.

Có nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan khác nhau dẫn đến tình trạng này, trong đó phải kể đến công tác quy hoạch hệ thống giao thông công cộng chỉ mang tính định tính, quỹ đất dành cho giao thông công cộng không được tính đến, sự phát triển không đồng bộ của mạng lưới giao thông đô thị, sự yếu kém của hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ cho giao thông công cộng... Việc tổ chức quản lý, giám sát hệ thống giao thông công cộng chưa hiệu quả, dẫn đến chất lượng dịch vụ chưa cao, làm giảm tính hấp dẫn của dịch vụ nên chưa thu hút được đông đảo người dân sử dụng [52]. Công tác đảm bảo an toàn và quyền lợi hành khách sử dụng phương tiện giao thông công cộng chưa được quan tâm đúng mức. Quản lý vận hành khai thác gặp khó khăn, cơ chế và chính sách thu hút đầu tư loại hình vận tải khác chưa hiệu quả, chủ yếu tập trung phát triển xe buýt.

Trên thế giới, phát triển hệ thống GTCC đa phương thức hiện đại ngày càng được nhiều quốc gia áp dụng phát triển. Công tác quản lý hệ thống GTCC được chú trọng và đạt được nhiều thành công tại các thành phố nói riêng như có các chính

sách hấp dẫn, mô hình quản lý tích hợp, sử dụng công cụ quản lý thông minh hiện đại... đã góp phần tạo nên sự thành công và hiệu quả của hệ thống GTCC

Tại Việt Nam, đã có nhiều chương trình, dự án và đề tài nghiên cứu về phát triển và quản lý vận tải hành khách công cộng tại các thành phố lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng... do các tổ chức và cá nhân ở trong và ngoài nước thực hiện. Các nghiên cứu tập trung chủ yếu vào VTHKCC ở góc độ kinh tế và đơn phương thức, ít có nghiên cứu một cách hệ thống, đầy đủ và chi tiết về công tác quản lý hệ thống GTCC từ giai đoạn lập quy hoạch đến giai đoạn vận hành khai thác đặc biệt là hệ thống GTCC đa phương thức. Do đó, hệ thống lý luận về quản lý hệ thống GTCC còn yếu và thiếu. Công tác quản lý cũng gặp nhiều khó khăn vì chưa có những hướng dẫn thực hiện nhất là trong giai đoạn quy hoạch và vận hành khai thác. Ngoài ra, các đô thị lớn tại Việt Nam đều có định hướng phát triển đa phương thức vận tải GTCC. Vì vậy, cần phải có những nghiên cứu và đưa ra các giải pháp phù hợp cho công tác quản lý hệ thống giao thông công cộng đa phương thức .

Thành phố Hải Phòng được thành lập năm 1888, dưới thời Pháp thuộc Hải Phòng là thành phố cấp 1, ngang hàng với Hà Nội, Sài Gòn. Với lợi thế vị trí và tiềm lực phát triển kinh tế xã hội, ngày nay Hải Phòng là đô thị loại 1 trực thuộc trung ương, là thành phố cảng, cửa chính ra biển, là đầu mối giao thông quan trọng Vùng Kinh tế trọng điểm Bắc Bộ và là trung tâm kinh tế - khoa học - kỹ thuật tổng hợp của Vùng Duyên hải Bắc Bộ.

Hải Phòng là thành phố đông dân thứ 3 ở Việt Nam, khoảng 2,1 triệu dân (sau Hà Nội, Hồ Chí Minh) theo dự báo đến năm 2025 là 2,4 – 2,7 triệu dân, năm 2035 sẽ có khoảng 3,5 - 4,5 triệu người, tỷ lệ đô thị hóa khoảng 70% [35]. Vì vậy, đáp ứng được nhu cầu đi lại của người dân Hải Phòng thì phát triển hệ thống GTCC là lựa chọn tốt nhất. Đứng trước nhu cầu đó, năm 2004 thành phố Hải Phòng có 2 tuyến xe buýt đầu tiên. Năm 2007, lần đầu tiên Hải Phòng phê duyệt quy hoạch phát triển VTHKCC đến năm 2010 định hướng đến năm 2020. Tuy nhiên, đến nay sau 16 năm hoạt động chỉ có 10 tuyến, không có BRT và đường sắt đô thị.

Sở GTVT đã 2 lần điều chỉnh quy hoạch VTHKCC bằng xe buýt và cả hai lần này đều giảm các chỉ tiêu về tuyến và tỉ lệ đáp ứng nhu cầu đi lại so với các quy hoạch trước.

Trong những năm gần đây, Sở GTVT thành phố Hải Phòng đã phải ngừng hoạt động của một số tuyến xe buýt như tuyến buýt số 07; 09; 13; 14, gộp tuyến 03A và 03B thành tuyến 03. Lý do chính của việc ngừng hoạt động là lượng hành khách ít, không đủ nguồn tài chính để hoạt động hoặc không đảm bảo chất lượng về phương tiện phục vụ.

Có sự tranh chấp giữa các công ty khai thác vì trùng tuyến. Cơ sở hạ tầng như điểm dừng, nhà chờ, biển báo đang có dấu hiệu xuống cấp, phương tiện và hình ảnh giao thông công cộng chưa tạo được dấu ấn trong xã hội.

Cơ quan quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng hiện nay là Sở GTVT và Trung tâm đăng kiểm thủy và GTCC.

Từ thực trạng có thể thấy quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng có nhiều bất cập như:

- Quy hoạch chưa phù hợp với thực tiễn. Hiện nay, loại hình GTCC đang hoạt động là đơn phương thức (xe buýt), chưa đạt được đa phương thức theo định hướng quy hoạch chung đề ra đó là xe buýt, BRT, đường sắt đô thị.

- Phải ngừng hoạt động nhiều tuyến buýt. Cơ sở hạ tầng cho xe buýt thiếu, chưa đồng bộ. Nhiều phương tiện đã xuống cấp, vệ sinh phương tiện chưa bảo đảm, không gây được thiện cảm và tạo văn minh đô thị. Hình ảnh về GTCC đối với người dân thành phố khá mờ nhạt.

- Trung tâm đăng kiểm thủy và GTCC (thành lập năm 2018) chưa có phương thức quản lý phù hợp. Vai trò quản lý nhà nước về hoạt động xe buýt trên địa bàn còn nhiều bất cập, thiếu các cơ chế chính sách khuyến khích phát triển hệ thống GTCC. Kiểm tra, giám sát trực tiếp, thường xuyên hoạt động còn hạn chế. Công tác tuyên truyền về GTCC chưa được quan tâm, chú trọng, chưa tạo được thói quen sử dụng dịch vụ VTHKCC của người dân.

Từ những bất cập trên, thành phố Hải Phòng cần có nghiên cứu về công tác quản lý hệ thống GTCC và đưa ra mô hình và giải pháp quản lý phù hợp. Đảm bảo giao thông công cộng phát triển đúng với mục tiêu chiến lược đã đề ra là đáp ứng 15-20% [50] nhu cầu đi lại và phát triển đa phương thức GTCC đó là xe buýt, BRT, đường sắt đô thị, theo định hướng quy hoạch chung. Do vậy, việc lựa chọn đề tài: "Mô hình và giải pháp quản lý hệ thống giao thông công cộng thành phố Hải Phòng" nhằm giải quyết các bất cập trên và giúp cho công tác quản lý hệ thống GTCC thành phố có công cụ quản lý khi bước sang giai đoạn quản lý hệ thống GTCC đa phương là cấp thiết và mang tính thực tiễn cao.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

Đề xuất mô hình và giải pháp cho công tác quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng trong giai đoạn quy hoạch và vận hành khai thác. Tạo được hệ thống GTCC tích hợp chất lượng, thuận lợi, hiện đại, hấp dẫn và đáp ứng được nhu cầu đi lại cho hiện tại và tương lai.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- *Đối tượng nghiên cứu:* Quản lý hệ thống giao thông công cộng thành phố Hải Phòng.

- *Phạm vi nghiên cứu:*

+ *Lĩnh vực:* Quản lý quy hoạch và vận hành khai thác hệ thống GTCC với các loại hình xe buýt, xe buýt nhanh, đường sắt đô thị dưới góc độ quản lý nhà nước.

+ *Không gian:* Thành phố Hải Phòng.

+ *Thời gian:* Theo Định hướng quy hoạch chung thành phố đến năm 2025 tầm nhìn 2050 và Nhiệm vụ điều chỉnh quy hoạch chung thành phố Hải Phòng đến năm 2035 tầm nhìn đến 2050.

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp điều tra khảo sát, thu thập thông tin: sử dụng mẫu phiếu điều tra, phỏng vấn trực tiếp, chụp ảnh, thu thập thông tin, ý kiến đánh giá của các đối tượng liên quan nhằm đánh giá toàn diện đối với lĩnh vực nghiên cứu của luận án. Thực hiện 03 nội dung điều tra xã hội học: i) Điều tra nhu cầu sử dụng GTCC của cộng



đồng (cán bộ, sinh viên học sinh, công nhân, người thu nhập thấp) và mức độ phục vụ của hệ thống GTCC. ii) Điều tra khảo sát công tác quản lý của các doanh nghiệp kinh doanh VTHKCC. iii) Điều tra khảo sát công tác quản lý GTCC của các cơ quan quản lý, chuyên gia liên quan đến GTCC.

- Phương pháp kế thừa: tham khảo sử dụng những kết quả đã được nghiên cứu trước đây về hệ thống giao thông công cộng để bổ sung thêm vào luận chứng, vận dụng trong luận án. Phương pháp kế thừa không phải là sao chép các nghiên cứu đã có mà là lựa chọn các sản phẩm, kết quả một cách khoa học để góp phần làm sáng tỏ nội dung, luận chứng, hoàn thiện cơ sở lý luận và thực tiễn của luận án.

- Phương pháp phân tích, tổng hợp: Phân tích tổng hợp áp dụng trong việc phân tích, đánh giá và phát hiện các vấn đề của hiện trạng, lý giải các hiện tượng, vấn đề trên thực tế... nhằm tìm ra hướng nghiên cứu cụ thể, quan trọng. Phân tích và tổng hợp các vấn đề mang tính tổng quan, các kinh nghiệm trong và ngoài nước với các lĩnh vực liên quan đến quản lý giao thông công cộng.

- Phương pháp chuyên gia: Thực hiện các phỏng vấn, hội thảo, báo cáo... xin ý kiến cá nhân về các nhận định khoa học và các vấn đề thực trạng hiện nay của các chuyên gia, cụ thể là: Chuyên gia nghiên cứu về quy hoạch đô thị; Cơ quan quản lý nhà nước, cơ quan quản lý giao thông đô thị như Sở giao thông vận tải Hải Phòng...

- Phương pháp so sánh đối chiếu: để tìm ra những đặc điểm tương đồng và khác biệt về Quy hoạch GTCC; Mô hình và tổ chức quản lý giao thông công cộng.

- Phương pháp chồng lớp bản đồ: Sử dụng phương pháp này trong quá trình nghiên cứu xác định vị trí các điểm tích hợp trong đề xuất quản lý quy hoạch hệ thống giao thông công cộng tích hợp cho thành phố Hải Phòng đến năm 2025 tầm nhìn đến năm 2050. Các bản đồ nghiên cứu chồng lớp là: các bản đồ được phê duyệt trong điều chỉnh Quy hoạch chung xây dựng thành phố Hải Phòng năm 2009 (Định hướng quy hoạch sử dụng đất và phân khu chức năng; Định hướng phát triển tổng thể không gian đô thị; Định hướng phát triển giao thông thành phố Hải Phòng) và Quy hoạch VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng đến năm 2025 định hướng đến 2030.

## **5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

*Về mặt khoa học:*

- + Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản lý hệ thống giao thông công cộng;
- + Đóng góp cho công tác đào tạo giảng dạy và tài liệu cho nghiên cứu về GTCC và quản lý GTCC của các khu vực tương đồng;
- + Góp phần hoàn thiện mô hình quản lý hệ thống giao thông công cộng.

*Về mặt thực tiễn:*

- + Kết quả nghiên cứu giúp cho cơ quan chuyên môn và cơ quan quản lý nhà nước thành phố Hải Phòng quản lý hệ thống GTCC đô thị hiệu quả hơn;
- + Kết quả nghiên cứu của đề tài có thể dùng làm tài liệu tham khảo, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng nói riêng và các đô thị có quy mô tương đồng tại Việt Nam.

## **6. Kết quả và những đóng góp mới của luận án**

- Hệ thống hóa lý luận về hệ thống giao thông công cộng và nội dung quản lý hệ thống GTCC như khái niệm về hệ thống GTCC, quản lý hệ thống GTCC; Các yêu cầu và vai trò của quản lý GTCC, quản lý GTCC tích hợp.
- Đề xuất mô hình quản lý hệ thống GTCC phù hợp với thành phố Hải Phòng từ giai đoạn lập quy hoạch đến giai đoạn vận hành khai thác. Mô hình xác định các chức năng, chủ thể quản lý và các cấp độ thực hiện.
- Đề xuất 9 điểm tích hợp các phương thức vận tải hành khách công cộng có xem xét đến các yếu tố sử dụng đất, giao thông đô thị.
- Đề xuất một số giải pháp quản lý hệ thống giao thông công cộng tích hợp cho thành phố Hải Phòng như: Hoàn thiện văn bản pháp lý; Bổ sung cơ chế, chính sách khuyến khích hệ thống GTCC phát triển; Giải pháp quản lý quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp; Giải pháp quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC tích hợp; Sự tham gia của cộng đồng.

## **7. Các khái niệm, thuật ngữ sử dụng trong luận án**

Chính sách: Là định hướng, giải pháp của Nhà nước để giải quyết vấn đề của

thực tiễn nhằm đạt được mục tiêu nhất định [36].

**Cơ chế:** Là cách thức theo đó một quá trình thực hiện, cơ chế là cách thức sắp xếp tổ chức để làm đường hướng, cơ sở theo đó mà thực hiện [36].

**Hệ thống:** Là thể thống nhất được tạo lập bởi các yếu tố cùng loại, cùng chức năng, có liên hệ chặt chẽ với nhau. Hay, hệ thống là thể thống nhất bao gồm những tư tưởng, những nguyên tắc, quy tắc liên kết với nhau một cách chặt chẽ có lôgic. Từ hai khái niệm trên có thể rút ra hệ thống là tập hợp các phần tử theo những tiêu thức nào đó [36].

**Hệ thống GTCC:** Là một hệ thống dịch vụ được cung cấp bởi các tổ chức tư nhân hay nhà nước để vận chuyển hành khách công cộng. Bao gồm hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ giao thông công cộng, phương tiện giao thông công cộng [58].

**Hệ thống cơ sở hạ tầng GTCC:** Hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ giao thông công cộng là các công trình phục vụ cho hoạt động khai thác vận tải hành khách công cộng bao gồm: đường dành cho phương tiện giao thông công cộng (chung, riêng, nửa riêng); Điểm đầu; Điểm cuối; Điểm dừng; Nhà chờ; Điểm trung chuyển; Bãi đỗ; Trạm điều hành; Trạm bảo dưỡng sửa chữa; Trạm cung cấp năng lượng...[58].

**Phương tiện GTCC đô thị:** Tại các khu vực đô thị hệ thống giao thông công cộng đô thị bao gồm các phương tiện như: xe buýt, xe điện, LRT, tàu điện ngầm, tàu điện... Hình thức vận hành được hoạt động theo tuyến đường, lịch trình cố định [58].

**Hệ thống giao thông công cộng tích hợp:** Là hệ thống GTCC đa phương thức vận tải được tích hợp theo một nguyên tắc chung và thống nhất như: Mạng lưới tuyến được liên kết tại những điểm tích hợp nhằm tạo ra các chuyến đi thuận tiện, rút ngắn thời gian chuyển tuyến, phương tiện; Tích hợp vé để giảm chi phí và rắc rối khi sử dụng nhiều loại phương tiện GTCC do nhiều công ty vận tải cung cấp [80].

**Hệ thống giao thông thông minh (Intelligent transportation system – ITS):** Là giải pháp quản lý giao thông dựa trên cơ sở công nghệ thông tin và truyền thông hiện đại, kết hợp giữa kỹ thuật giao thông, công nghệ truyền thông, công nghệ phần cứng và phần mềm nhằm cải thiện tính hiệu quả của hệ thống giao thông [72].

Phát triển bền vững: là quá trình phát triển có sự kết hợp chặt chẽ, hợp lý và hài hoà giữa 3 mặt của sự phát triển, gồm: phát triển kinh tế (nhất là tăng trưởng kinh tế), phát triển xã hội (nhất là thực hiện tiến bộ, công bằng xã hội; xoá đói giảm nghèo và giải quyết việc làm) và bảo vệ môi trường (nhất là xử lý, khắc phục ô nhiễm, phục hồi và cải thiện chất lượng môi trường; phòng chống cháy và chặt phá rừng; khai thác hợp lý và sử dụng tiết kiệm tài nguyên thiên nhiên). Tiêu chí để đánh giá sự phát triển bền vững là sự tăng trưởng kinh tế ổn định; thực hiện tốt tiến bộ và công bằng xã hội; khai thác hợp lý, sử dụng tiết kiệm tài nguyên thiên nhiên, bảo vệ và nâng cao được chất lượng môi trường sống [97].

Quản lý nhu cầu giao thông: Quản lý nhu cầu giao thông (Transportation Demand Management – TDM) hay còn gọi là Quản lý nhu cầu đi lại (Travel Demand Management) là: chiến lược nhằm tối đa hóa hiệu quả của hệ thống giao thông đô thị bằng cách khuyến khích người dân hạn chế sử dụng phương tiện giao thông cá nhân không cần thiết và tăng cường sử dụng các phương tiện thân thiện với môi trường hơn, có lợi cho sức khỏe hơn và hiệu quả cao hơn mà thường gọi là phương tiện giao thông công cộng và phương tiện phi cơ giới [53].

Quản lý hệ thống GTCC: Là công tác quản lý hệ thống giao thông công cộng đơn phương thức bao quát từ giai đoạn quy hoạch, chiến lược phát triển, kế hoạch đầu tư đến giai đoạn thiết kế, xây dựng và vận hành..., theo dõi thu thập dữ liệu để thống kê, đánh giá kết quả hoạt động của hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ giao thông công cộng, phương tiện giao thông công cộng và hệ thống quản lý và điều khiển giao thông công cộng [74].

Quản lý hệ thống GTCC tích hợp: Là công tác quản lý mang tính chất tích hợp đồng bộ từ giai đoạn quy hoạch, đầu tư xây dựng đến giai đoạn vận hành và khai thác đối với hệ thống GTCC tích hợp. Quản lý hệ thống GTCC tích hợp hiệu quả thì cần phải tạo ra được tích hợp thể chế; tích hợp quy hoạch; tích hợp thực địa; tích hợp hoạt động vận hành khai thác, tích hợp giá - vé, tích hợp thông tin hành khách và tích hợp hình ảnh [67].

Tích hợp quy hoạch: Là phương pháp tiếp cận tổng hợp và phối hợp đồng bộ giữa các ngành, lĩnh vực có liên quan đến kết cấu hạ tầng, sử dụng tài nguyên và bảo vệ môi trường trong việc lập quy hoạch trên một phạm vi lãnh thổ xác định nhằm đạt được mục tiêu phát triển cân đối, hài hòa, hiệu quả và bền vững [22].

TOD (Transit Oriented Development): Là lấy định hướng phát triển giao thông làm cơ sở cho phát triển, quy hoạch đô thị, lấy đầu mối giao thông làm điểm tập trung dân cư để từ đó hình thành tiếp hệ thống giao thông phân tán [73].

Điểm tích hợp GTCC: Điểm tích hợp trong một hệ thống giao thông công cộng là nơi tích hợp các loại hình giao thông công cộng và có xem xét đến các yếu tố sử dụng đất và giao thông đô thị [67].

Vận tải hành khách công cộng là một bộ phận cấu thành trong hệ thống vận tải đô thị, nó là loại hình vận chuyển trong đô thị có thể đáp ứng khối lượng lớn nhu cầu đi lại của mọi tầng lớp dân cư một cách thường xuyên, liên tục theo thời gian xác định, theo hướng và theo tuyến ổn định trong từng thời kỳ nhất định. Hành khách chấp nhận chi trả mức giá theo qui định [9].

Xe buýt lớn là xe buýt có sức chứa từ 61 hành khách trở lên. Xe buýt trung bình là xe buýt có sức chứa từ 41 hành khách đến 60 hành khách. Xe buýt nhỏ là xe buýt có sức chứa từ 17 đến 40 hành khách [4].

Ứng dụng khoa học công nghệ trong quản lý: Ứng dụng công nghệ trong quản lý điều hành vận tải hành khách công cộng như: giám sát chất lượng của cơ sở hạ tầng GTCC, đoàn phương tiện, chất lượng dịch vụ, hình thức vé [91].

## **8. Cấu trúc luận án**

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận và kiến nghị, Nội dung luận án có ba chương

- Chương 1: Tổng quan về quản lý hệ thống giao thông công cộng đô thị.
- Chương 2: Cơ sở khoa học quản lý hệ thống giao thông công cộng đô thị.
- Chương 3: Mô hình và giải pháp quản lý hệ thống giao thông công cộng thành phố Hải Phòng.

## NỘI DUNG

### CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ HỆ THỐNG GIAO THÔNG CÔNG CỘNG ĐÔ THỊ

#### 1.1. Các loại hình hệ thống giao thông công cộng đô thị

##### 1.1.1. Thế giới

Hệ thống giao thông công cộng bao gồm nhiều loại hình giao thông công cộng, hệ thống này hoạt động trên các tuyến đường và lịch trình cố định để vận chuyển hành khách, khi sử dụng dịch vụ này khách hàng phải trả tiền theo quy định. Các loại hình GTCC phổ biến nhất tại các đô thị trên thế giới là xe buýt, vận chuyển đường sắt nhẹ và vận chuyển nhanh hoặc tàu điện ngầm. Giao thông công cộng giữa các thành phố được chi phối bởi hàng không, đường sắt liên tỉnh...

##### a. Xe buýt

Xe buýt là phương tiện giao thông công cộng phổ biến với tất cả các đô thị trên thế giới hiện nay.

Đặc điểm nổi bật cơ bản của ô tô buýt là có tính cơ động cao, không cản trở và dễ hoà nhập vào hệ thống giao thông đường bộ trong thành phố. Khai thác, điều hành đơn giản, có thể nhanh chóng điều chỉnh chuyến lượt, thay xe mà không ảnh hưởng đến hoạt động của tuyến.



Hình 1.1. Xe buýt tại Seoul [58]

Hoạt động có hiệu quả với các dòng hành khách có công suất nhỏ và trung bình. Có chi phí đầu tư tương đối thấp so với các phương tiện GTCC hiện đại. Nhược điểm, có năng lực vận chuyển không cao, ô nhiễm môi trường đô thị, tốc độ khai thác thấp. Xe buýt là loại hình GTCC đóng vai trò chủ yếu trong vận chuyển hành khách ở những vùng đang phát triển của thành phố, những khu vực trung tâm và đặc biệt là ở những thành phố cổ [58].

### b. Xe buýt nhanh (BRT)

Xe buýt nhanh là các xe buýt tiêu chuẩn hoặc khối lượng vận chuyển lớn vận hành trên các làn đường dành riêng, có đèn tín hiệu giao thông riêng, có các bến đỗ riêng dễ tiếp cận. Đảm bảo cho hệ thống hoạt động trơn tru và độc lập với mọi hoạt động giao thông khác để nó có thể vận hành với tốc độ cao và an toàn. Tốc độ cao, đi lại thuận lợi, nhưng khoảng cách giữa các điểm dừng dài hơn và mức giá cao hơn dịch vụ xe buýt thông thường. Độ tin cậy của dịch vụ này phụ thuộc vào các điều kiện giao thông vận tải dọc tuyến. BRT cho khả năng vận chuyển từ 25.000 đến 30.000 HK/giờ theo một hướng và tốc độ khai thác từ 25 đến 30 km/h [58].



*Hình 1.2. Xe buýt nhanh tại Bắc Kinh [58]*

### c. Xe điện bánh hơi

Xe điện bánh hơi vận hành trên đường phố như xe buýt, song nguồn động lực dùng năng lượng điện do vậy phải có hệ thống 2 dây dẫn để truyền dẫn điện và các trạm biến thế. Xe điện bánh hơi chỉ thích ứng với những vùng có mạng giao thông kiểu hướng tâm, mặt đường rộng rãi, công suất luồng



*Hình 1.3. Xe điện bánh hơi -Thụy Điển [58]*

hành khách không lớn lắm. Trong các đô thị lớn chúng chỉ là loại hình GTCC bổ sung, hỗ trợ cho các loại hình vận tải khác [58].

### d. Tàu điện nhẹ (LRT)

Tàu điện nhẹ (Light Rail Transit) là đoàn tàu một hoặc nhiều xe, chạy trên đường phố hoặc đường tách biệt hoặc hỗn hợp cả hai loại. LRT đang ngày càng phổ biến cho các thành phố lớn trên thế giới vì nó cung cấp năng lực vận tải đáng kể mà



không cần chi phí lớn và mật độ cần thiết như hệ thống tàu điện ngầm. LRT hiện đại có thể tiếp cận hoàn toàn với xe lăn, xe đẩy mua sắm, cũng như lên máy bay. Tàu điện nhẹ hiện đại chở nhiều hơn gấp đôi số lượng hành khách như xe buýt. Có thể ghép nối với nhau thành “xe lửa” để tăng sức tải. Nó còn là một công trình kiến trúc đô thị làm tôn thêm mỹ quan của những thành phố hiện đại [58].



Hình 1.4. Tàu điện nhẹ tại Toronto [58]

#### e. Tàu điện 1 ray (Monorail)

Monorail có tốc độ cao (bình quân có thể đạt 60 km/giờ) và khả năng chuyên chở lớn (gần 25.000 HK/giờ theo một hướng).

Ưu điểm là diện tích chiếm dụng khoảng không ít và thường được sử dụng để vận chuyển hành khách từ các đô thị vệ tinh vào trung tâm thành phố có luồng khách lớn. Monorail hiện nay được sử dụng nhiều ở các nước phát triển và ngày càng được hoàn thiện. Ngoài việc sử dụng Monorail trong thành phố, nó còn được sử dụng để vận tải hành khách liên tỉnh [58].



Hình 1.5. Monorail tại Sydney [58]

#### e. Tàu điện ngầm (Metro)

Tàu điện ngầm là phương tiện GTCC mà cơ sở hạ tầng phần lớn được đặt ngầm dưới đất. Tàu điện ngầm được xây dựng ở các đô thị có quy mô lớn (Dân số trên 1 triệu người) có công suất luồng hành khách từ 12.000 - 60.000 người trong một giờ theo 1 hướng vào giờ cao điểm.

Đây là hình thức có nhiều ưu điểm như: Tiết kiệm đất đô thị; Không gian kiến



trúc thoáng đảng trên mạng giao thông ở mặt đất; Giải quyết được ách tắc giao thông do điều tiết được khối lượng và mật độ phương tiện, đảm bảo cảnh quan môi trường; Tốc độ giao thông rất cao, khả năng thông qua rất lớn và đảm bảo



an toàn vận chuyển. Tuy nhiên, vốn đầu tư *Hình 1.6. Tàu điện ngầm tại London [58]* xây dựng hệ thống tàu điện ngầm rất lớn đặc biệt ở những nơi địa hình, địa chất phức tạp. Chủ yếu được xây dựng ở nơi có nền kinh tế phát triển [58].

### **1.1.2. Việt Nam**

Hiện nay trên toàn quốc có 57/63 tỉnh thành có hệ thống GTCC bằng xe buýt, 06 tỉnh không có xe buýt gồm 05 tỉnh miền núi phía Bắc là Bắc Kạn, Điện Biên, Hà Giang, Lai Châu, Yên Bái và Bình Phước. Hệ thống GTCC xe buýt và xe buýt nhanh được triển khai ở Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh trong khi tại các thành phố khác thì chỉ sử dụng duy nhất xe buýt công cộng. Ngoài ra tại Hà Nội và Hồ Chí Minh đang xây dựng đường sắt đô thị.

Hiện nay, Có khoảng 684 tuyến xe buýt trên cả nước với tổng chiều dài mạng lưới là 26.599 km. Trong đó có 541 tuyến nội đô km, nội tỉnh dài 20.603 km và 143 tuyến liên kê dài 6.382 km. Mạng lưới tuyến buýt tại các đô thị chủ yếu là dạng xuyên tâm và hỗn hợp, chưa có sự phân



cấp rõ ràng về năng lực và vai trò của *Hình 1.7. Xe buýt tại thành phố Hà Nội [52]* tuyến như: tuyến xuyên tâm, tuyến hướng tâm, tuyến vòng tròn [52].

Trong số các thành phố lớn, Hà Nội có hệ thống GTCC lâu đời hơn 100 năm với các loại phương tiện tàu điện, tàu điện bánh hơi, xe buýt. Trải qua nhiều giai đoạn phát triển khác nhau, Hà Nội bắt đầu đẩy mạnh phát triển hệ thống xe buýt từ

năm 2001. Sau 18 năm phát triển, đến nay, mạng lưới xe buýt của Thủ đô tăng từ 31 lên 115 tuyến, trong đó có 92 tuyến trợ giá; đoàn phương tiện tăng từ hơn 300 lên 1.820 xe. So với năm 2008, số lượng tuyến tăng 64%. Mạng lưới đã bao phủ khắp 30 quận, huyện, tương ứng với 406/584 xã phường, mức độ bao phủ đạt 69,5% (tăng 28%), góp phần hoàn thiện, tăng cường tính kết nối của toàn mạng lưới, đáp ứng tốt nhu cầu đi lại của người dân, giảm bớt lưu lượng phương tiện cá nhân di chuyển vào nội đô [24].



*Hình 1.8. Buýt đường sông tại TP Hồ Chí Minh  
Nguồn: Saigon Waterbus*

Bên cạnh tuyến buýt thông thường, Hà Nội đã triển khai thêm dịch vụ xe buýt nhanh (BRT) hoạt động trên tuyến Kim Mã - Yên Nghĩa. Do có làn đường riêng, BRT luôn bảo đảm chính xác thời gian chạy xe, tốc độ nhanh hơn 20% so với buýt thường [27]. Ngày 30-5-



2019, thành phố đã khai trương tuyến xe buýt du lịch city tour kết nối 30 di tích văn hóa, lịch sử, danh thắng trong nội đô.

*Hình 1.9. Xe buýt nhanh tại Hà Nội [27]*

Tại TP Hồ Chí Minh, mạng lưới xe buýt đã được tổ chức lại thuận tiện hơn. Trong năm 2018, thành phố đưa vào hoạt động 10 tuyến xe buýt mới, vận hành hai tuyến xe buýt chất lượng cao, tuyến xe buýt điểm như tuyến số 03 (Bến Thành - Thạnh Lộc), chính thức đưa vào phục vụ tuyến buýt đường sông đầu tiên trên địa bàn TPHCM với tên gọi tuyến buýt đường sông số 1 Bạch Đằng - Linh Đông.

Tuyến buýt đường sông đi vào khai thác hoạt động và việc san sẻ với gánh nặng quá tải của giao thông đường bộ còn chưa đáng kể. Đây là cột mốc đánh dấu sự ra đời của loại hình giao thông công cộng bằng đường thủy nội địa. Tất cả bến đón - trả khách đều có ki ốt kinh doanh dịch vụ và nhà vệ sinh.

Hiện 2 tuyến buýt đường sông tiên phong này cũng cần nhiều hạng mục công trình hỗ trợ như khu vận hành bảo dưỡng phương tiện, neo đậu phương tiện về đêm, khu nhà điều hành và các công trình liên quan phục vụ hoạt động kinh doanh dịch vụ hỗ trợ.

Các tuyến xe buýt đi kèm đáp ứng một số tiêu chí chính như sau: Trên các phương tiện có các thiết bị hỗ trợ như hệ thống wifi miễn phí trên xe, thiết bị giám sát hành trình và camera; hệ thống âm thanh kết nối tự động thông báo điểm dừng đỗ khi chuẩn bị đến trạm, kệ báo và các ấn phẩm thông tin tuyên truyền....



Hình 1.10. Xe buýt đi kèm tại TP Hồ Chí Minh [52]

Đồng thời, các tuyến xe buýt đảm bảo chạy đúng biểu đồ giờ, phân đầu đúng giờ xuất phát và giờ đến bến.

Xe buýt nhanh đã được đầu tư và đưa vào vận hành khai thác tuy nhiên chưa đáp ứng được các tiêu chuẩn của xe buýt nhanh (BRT) như đảm bảo làn riêng, tốc độ, khả năng tiếp cận, thời gian...

Tốc độ đô thị hóa và gia tăng phương tiện cá nhân của người dân, các TP Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ... đang từng bước phát triển mạng lưới xe buýt nhằm hạn chế ùn tắc giao thông và ô nhiễm môi trường. Tại Hải Phòng đến nay đã có 10 tuyến xe buýt hoạt động, các tuyến có số lượng hành khách đông như: khách sạn Dầu khí - Đồ Sơn, Đình Vũ - bến Khuê - Tiên Lãng, cầu Rào - Dụ Nghĩa, bến Bính - chợ Kênh (Vĩnh Bảo)... với tần suất từ 60 đến 120 chuyến/ngày [50]. Hệ thống xe buýt tại Đà Nẵng có 12 tuyến, trong đó có một tuyến xe buýt nhanh. Thành phố Cần

Thơ duy trì 7 tuyến xe buýt, trong đó có 5 tuyến nội đô và 2 tuyến từ Cần Thơ đi các tỉnh Vĩnh Long và Sóc Trăng.

Trên địa bàn cả nước có tất cả 9.264 xe buýt, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh chiếm 46% (4.268 chiếc). Về cơ cấu phương tiện chủ yếu là xe buýt nhỏ và buýt trung bình (chiếm 78,7%). Số lượng phương tiện xe buýt cỡ lớn chủ yếu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh (chiếm đến 90%) [3]. Tại Hà Nội, từ năm 2015 đến nay, các doanh nghiệp đã đầu tư, thay mới 611 xe. TP Hồ Chí Minh đã thay mới 1.162 xe buýt. Tuy nhiên, tuổi đời bình quân phương tiện trên cả nước là 8,5 năm. Một số tỉnh thành phố có tuổi đời bình quân phương tiện lớn như Thành phố Hồ Chí Minh, Trà Vinh, Bến Tre (11 năm), Vĩnh Long (12 năm), Cần Thơ (13 năm), Quảng Ninh (17 năm), Ninh Thuận (20 năm). Bên cạnh đó, chất lượng phục vụ của lái xe, phụ xe, nhân viên bán vé được cải thiện [52].

Hệ thống cơ sở hạ tầng giao thông công cộng trên cả nước có 31.004 điểm dừng, trong đó có 2.651 điểm có thiết kế nhà chờ. Tỷ lệ số điểm dừng có thiết kế nhà chờ đạt 8.6%, trong đó tỷ lệ này ở Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh là 13,8%, 03 thành phố loại 1 trực thuộc trung ương là 16.0%, các tỉnh có đô thị loại I cấp tỉnh là 8.8% và các tỉnh còn lại là 5.5%. Các điểm dừng có thiết kế nhà chờ chủ yếu tập trung tại khu vực đô thị trung tâm các tỉnh, thành phố, nơi có lượng hành khách tập trung lớn hơn so với các khu vực ngoại thành. Số điểm đầu cuối là 825 điểm, chủ yếu nằm tại các bến xe khách hoặc tận dụng lòng, lề đường, vỉa hè trống để làm nơi đỗ xe, hiện nay chưa có bãi xe dành riêng cho xe buýt [52].

Tuy nhiên vẫn còn những tồn tại như thiếu các trạm trung chuyển, phân cấp luồng tuyến không rõ ràng, thiếu các biển báo tín hiệu GTCC khiến cho việc tiếp cận xe buýt khó khăn và xe buýt không bảo đảm về thời gian. Hầu hết các điểm trung chuyển, điểm dừng xe buýt đều không có bãi trông giữ phương tiện để người dân có thể gửi xe đạp, xe máy. Chất lượng một vài nhà chờ, điểm đón trả khách đã xuống cấp, chưa được quan tâm đầu tư đúng mức, công tác bảo dưỡng chưa được chú trọng, thậm chí, có nơi có nhà chờ nhưng lại không có chỗ ngồi, hoặc nhà chờ bị chiếm dụng làm nơi buôn bán.

## 1.2. Quản lý hệ thống giao thông công cộng đô thị

### 1.2.1. Thế giới

Hầu hết, các thành phố trên thế giới có lịch sử và xu hướng phát triển các khu cũ và các khu mới kéo theo hệ thống GTCC cũng có loại hình GTCC phát triển lâu đời hoặc mới được đầu tư xây dựng. Tức là trong một thành phố có nhiều mạng lưới giao thông công cộng như mạng lưới xe buýt, BRT, tàu điện ngầm... tạo nên một hệ thống giao thông công cộng đa phương thức và hoạt động phức tạp. Đứng trước giai đoạn này, hầu hết chính quyền các thành phố đều lựa chọn nghiên cứu tích hợp các loại hình GTCC như thành phố Paris, Singapore, Seoul, Sao Paulo... Từ đó, tích hợp đa phương thức được nghiên cứu trong định hướng quy hoạch GTCC giúp cho mạng lưới GTCC thống nhất, kết nối các loại hình phương tiện linh hoạt thông qua các điểm tích hợp [70], [76], [95].

Trước khi tiến đến hệ thống và mô hình quản lý GTCC tích hợp, các thành phố trên thế giới cũng trải qua giai đoạn phát triển đơn phương thức và sử dụng mô hình quản lý đơn phương thức cho từng loại hình GTCC. Quá trình hoạt động của các mạng lưới GTCC này, chính quyền thành phố gặp nhiều khó khăn trong việc kết nối các cơ quan quản lý đơn phương thức và các công ty khai thác kinh doanh. Nhiều phương thức hoạt động dẫn đến nhiều cơ quan quản lý, nhiều công ty khai thác dẫn đến tính phức tạp cao. Do đó, các thành phố đều thành lập một cơ quan quản lý GTCC và có các thành công nhất định. Cơ quan này có thể thuộc chính quyền hoặc tư nhân như cơ quan quản lý giao thông công cộng như cơ quan quản lý GTCC Luân Đôn – Anh; công ty TriMet – Bang Oregon - Mỹ...[56], [89], [99]. Chức năng của các cơ quan này là quản lý về quy hoạch, đầu tư xây dựng hạ tầng kỹ thuật GTCC và vận hành khai thác mạng lưới tích hợp như: tích hợp bản đồ, tích hợp thực địa, tích hợp mạng lưới, giá-vé, hình ảnh...

Quản lý vận hành khai thác GTCC tích hợp nhiều phương thức, hầu hết các đô thị đều lựa chọn nhiều nhà khai thác vận tải tư nhân hoặc đối với 1 loại hình GTCC thì được khai thác bởi một công ty có vốn nhà nước. Hình thức lựa chọn đơn vị khai thác thông qua đấu thầu và được đảm bảo bằng các hợp đồng kinh doanh. Quản lý

vận hành khai thác được trợ giúp rất nhiều từ các công cụ quản lý chất lượng và công nghệ thông minh. Cơ quan quản lý điều hành hệ thống GTCC thông qua trung tâm giám sát và xử lý dữ liệu GTCC tích hợp. Thông qua GIS, dữ liệu GTCC được được hình thành và cập nhật bởi các cơ quan quản lý và hành khách. GIS giúp cho mọi hoạt động và các tình huống khẩn cấp trong GTCC đều được điều hành và xử lý kịp thời và linh hoạt. Hành khách có thể truy cập và tạo lịch trình di chuyển một cách chủ động và biết trước chi phí và thời gian cần thiết cho chuyến đi. Đặc biệt, người khuyết tật đều tiếp cận dễ dàng đối với mọi cơ sở hạ tầng và các loại hình giao thông công cộng [66], [70].

Các chính sách cơ chế tạo điều kiện cho GTCC phát triển tương đối đầy đủ và chú trọng vào hành khách. Chính sách giảm giá vé cho các đối tượng sử dụng GTCC tương đối nhiều và được ưa thích như miễn phí cho học sinh sinh viên, giảm giá khi mua vé tháng, vé năm... Các dịch vụ vận tải công cộng thường được tài trợ, trợ cấp từ chính phủ, các tổ chức tư nhân và có thể được trợ cấp từ doanh thu thuế địa phương hoặc quốc gia. Các dịch vụ được trợ cấp hoàn toàn miễn phí hoạt động ở một số thị trấn và thành phố như đi xe buýt miễn phí trong nội thành hay miễn phí đến các điểm du lịch tham quan [69], [74], [77], [81].

Hệ thống vé cũng linh hoạt và tích hợp giữa các loại hình phương tiện công cộng khác nhau, tạo sự thuận tiện cho HK khi chuyển tuyến không mất nhiều thời gian. Hầu hết dùng vé điện tử và sử dụng vé chung cho các loại phương tiện công cộng khác nhau do các công ty vận tải khác nhau trong đô thị là một trong những thành công để thu hút sự tham gia của người dân như thành phố Kuala Lumpur – Malaysia; Dublin – Ireland... [55], [78], [79].

Hình ảnh và thương hiệu GTCC cũng được các thành phố trên thế giới chú trọng. Ngay từ khi bắt đầu vận hành các tuyến GTCC, hình ảnh và thương hiệu được tạo dựng thông qua: màu sắc phương tiện; hình dáng kiến trúc nhà chờ; điểm tích hợp, xây dựng các trang web, chất lượng phục vụ được hình thành xây dựng từ khi bắt đầu hoạt động. Công tác tuyên truyền quảng bá hình ảnh hiệu quả thông qua truyền thông, quảng cáo...



Thông tin về GTCC đa phương thức được cung cấp đầy đủ cập nhật liên tục tại các nhà chờ, điểm tích hợp hay trên trang web GTCC.... [55], [75], [99].

### **1.2.2. Việt Nam**

#### **1.2.2.1. Cơ chế chính sách liên quan đến GTCC**

Việt Nam đã ban hành một số cơ chế chính sách để giúp các doanh nghiệp kinh doanh tham gia vào hoạt động GTCC và phát triển hơn [30], [33] như:

- Cơ chế chính sách miễn thuế giá trị gia tăng trong hoạt động VTHKCC bằng xe buýt là đối tượng được miễn thuế giá trị gia tăng.
- Chính sách giảm giá vé và miễn phí cho một số đối tượng sử dụng GTCC như học sinh, sinh viên, người khuyết tật, người lao động khu công nhân.
- Chính sách miễn thuế nhập khẩu đối với phụ tùng, linh kiện để sản xuất lắp ráp xe buýt nếu thuộc loại trong nước chưa sản xuất được.
- Miễn lệ phí trước bạ đối với phương tiện VTHKCC bằng xe buýt sử dụng năng lượng sạch.
- Chính sách hỗ trợ về kết cấu hạ tầng: miễn tiền thuê đất xây dựng, trạm bảo dưỡng, sửa chữa, bãi đỗ xe, cụ thể: Doanh nghiệp được Nhà nước cho thuê đất để kinh doanh VTHKCC tại các quận, thành phố, thị xã thuộc các tỉnh, TP trực thuộc Trung ương được miễn tiền thuê đất cho toàn bộ thời gian thuê đất đối với diện tích để xây dựng trạm bảo dưỡng, sửa chữa bãi đỗ xe phục vụ cho hoạt động VTHKCC. Đây là giải pháp kịp thời để hỗ trợ các doanh nghiệp giảm chi phí hoạt động, tuy nhiên khi triển khai áp dụng còn nhiều bất cập như việc miễn tiền thuê đất chỉ được áp dụng khi thuê đất của Nhà nước, không được hỗ trợ khi thuê đất của tổ chức, cá nhân.

Về hình thức trợ giá: Trên địa bàn cả nước có 12 tỉnh, thành phố có hình thức trợ giá và hỗ trợ cho VTHKCC bằng xe buýt. Tổng số tuyến được trợ giá và hỗ trợ là 220 tuyến với tổng kinh phí khoảng 1.914 tỷ đồng [52], là các tuyến được khai thác bởi các doanh nghiệp nhà nước. Những tuyến được hỗ trợ giá vé có mức giá khá hợp lý, phù hợp với thu nhập người lao động (5.000-10.000VND/lượt), còn những tuyến không được trợ giá có giá vé cao, giá vé lượt trung bình tại các tỉnh có

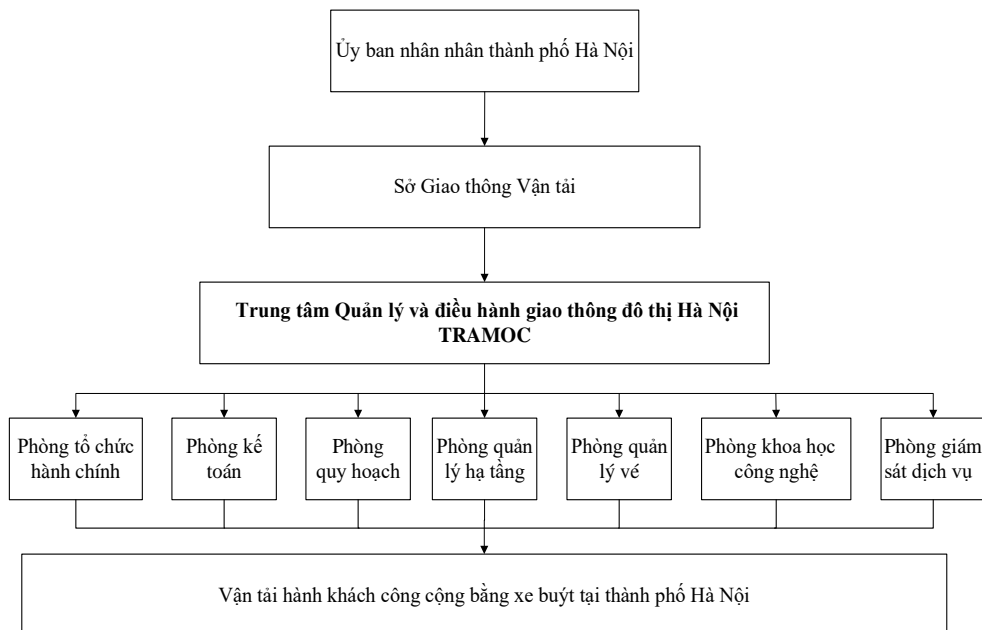
đô thị loại I là 19.122 VND/lượt, các tỉnh còn lại là 28.022/ lượt. Một số tỉnh có mức giá bình quân lượt khá cao như Cao Bằng (55.000VND/lượt), Bà Rịa – Vũng Tàu (32.000VND/lượt), Hải Dương, Hưng Yên, Hà Nam, Bạc Liêu (30.000VND/lượt) [52].

#### 1.2.2.2. Cơ cấu tổ chức quản lý

Giao thông công cộng tại các đô thị lớn tại Việt Nam đã được xây dựng khai thác và đầu tư để thực hiện VTHKCC. Tuy nhiên, không phải đô thị nào cũng có cơ quan quản lý giao thông công cộng và nếu có thì cũng chỉ quản lý 1 loại hình giao thông công cộng hoặc kết hợp với các chức năng giao thông đô thị khác.

##### a. Các đô thị có cơ quan quản lý giao thông công cộng

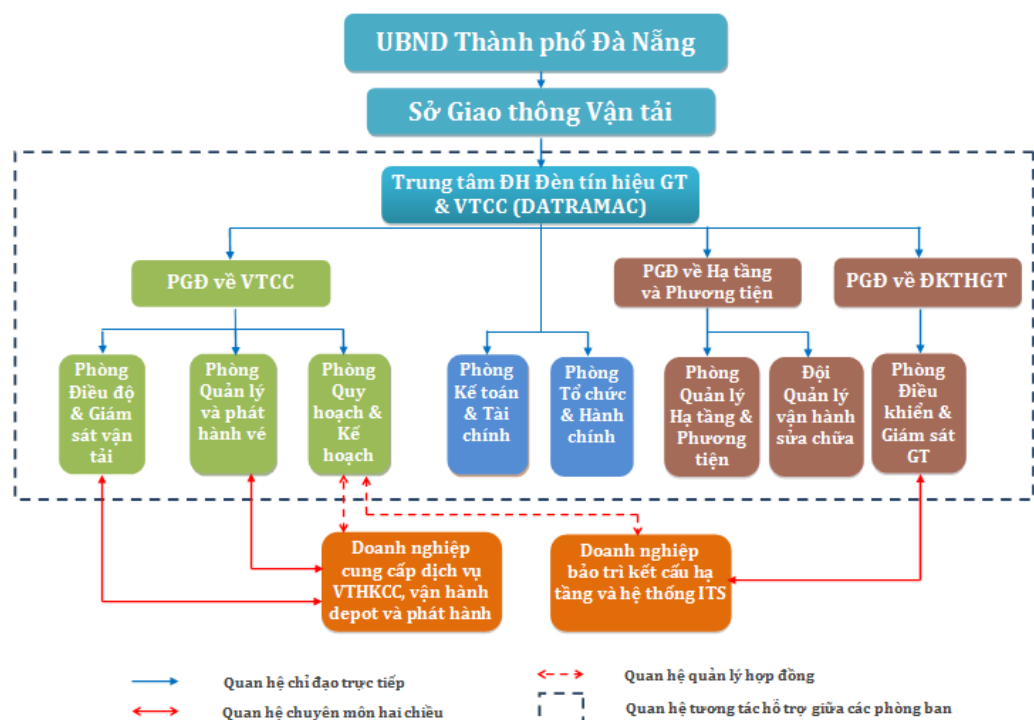
Hiện nay, có 5 thành phố đã hình thành trung tâm quản lý giao thông công cộng là Hà Nội, Hồ Chí Minh, Đồng Nai, Đà Nẵng và tại thành phố Hải Phòng thì kết hợp với đăng kiểm thủy. Các Trung tâm trên đều là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở giao thông vận tải, tham mưu giúp Giám đốc Sở giao thông thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về vận tải hành khách công cộng trên địa bàn, có tư cách pháp nhân và con dấu riêng. Giám đốc trung tâm chịu trách nhiệm điều hành chung, các Phó giám đốc chịu trách nhiệm quản lý chuyên môn các phòng ban.



Hình 1.11. Mô hình quản lý vận tải hành khách công cộng tại Hà Nội



Chức năng quản lý chính của các trung tâm này có những điểm chung là Quản lý, khai thác, sử dụng, bảo trì hoạt động và phát triển hệ thống hạ tầng vận tải hành khách công cộng; In ấn và phát hành vé xe buýt. Quản lý các nguồn trợ giá, doanh thu; Tổ chức đấu thầu chọn doanh nghiệp khai thác tuyến theo kế hoạch đã được Sở Giao thông vận tải phê duyệt; Ký kết hợp đồng khai thác vận chuyển hành khách bằng xe buýt với các doanh nghiệp khai thác tuyến xe buýt; Tổ chức các kênh thông tin trực tuyến để tuyên truyền vận động nhân dân tham gia đi lại bằng xe buýt; Tổ chức hướng dẫn, giải đáp thắc mắc và trả lời các ý kiến của hành khách đi xe buýt; Tham mưu cho Sở Giao thông Vận tải về lĩnh vực: xây dựng chính sách, quy hoạch – kế hoạch phát triển hệ thống mạng lưới vận tải hành khách công cộng trên địa bàn đề trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt [39].



Hình 1.12. Cơ chế hoạt động của DATRAMAC

Các trung tâm đều có vị trí giống nhau trong quản lý tổng thể giao thông đô thị của Thành phố hoặc Tỉnh đó là trực thuộc Sở Giao thông Vận tải. Tuy nhiên phạm vi quản lý chủ yếu của TRAMOC và MCPT là hoạt động xe buýt công cộng trong khi đó ở DATRAMAC có thêm phạm vi quản lý điều hành đèn tín hiệu giao thông,

Đồng Nai quản lý và điều hành cả xe đưa rước công nhân, đưa rước học sinh, sinh viên và hoạt động vận tải hành khách bằng xe taxi trên địa bàn. Chính vì vậy, công tác quản lý và điều hành giao thông công cộng tại các thành phố này chưa hiệu quả, chủ yếu là quản lý đơn thức và chưa thực hiện đúng với chức năng được giao.

b. Đối với những thành phố chưa có cơ quan quản lý giao thông công cộng

Hiện nay, đối với các thành phố chưa hình thành nên cơ quan quản lý giao thông công cộng thì mọi hoạt động quản lý và điều hành vận tải hành khách công cộng đều do Sở Giao thông Vận tải trực tiếp quản lý hoặc thông qua Ban quản lý và điều hành vận tải hành khách công cộng như thành phố Cần Thơ. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu đi lại bằng phương tiện giao thông công cộng còn ở mức thấp, vì vậy số lượng tuyến và phương tiện xe buýt chưa cao.

Công tác quản lý phần lớn dừng lại ở việc cấp phép và kiểm tra định kỳ trong khi những nội dung rất quan trọng khác như quy hoạch tuyến, phát triển cơ sở hạ tầng giao thông công cộng, tuyên truyền chưa được quan tâm đúng mức. Việc mở thêm tuyến khai thác vận tải hành khách công cộng là do doanh nghiệp tự xây dựng phương án trình Sở GTVT thẩm định và UBND Tỉnh ra quyết định dẫn đến việc trùng lặp lộ trình tuyến là khó tránh khỏi. Ngoài ra, có khá nhiều các phòng ban cùng tham gia quản lý các doanh nghiệp khai thác vận tải hành khách công cộng dẫn đến thực trạng chông chéo trong việc ra quyết định, một số quyết định mâu thuẫn nhau.

*1.2.2.3. Quản lý quy hoạch hệ thống GTCC*

Hiện nay, giao thông công cộng tại các đô thị phát triển chưa theo đúng định hướng, mục tiêu đề ra. Hệ thống GTCC chỉ đáp ứng được 1 phần của mục tiêu đề ra cho thấy một vấn đề lớn giữa thực tế và quy hoạch. Tại Hà Nội, xe buýt mới đáp ứng được 13% nhu cầu đi lại của người dân, tại TP Hồ Chí Minh mới đạt 10%, trong khi đó theo mục tiêu là 20-25%. Con số này tại Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ còn thấp hơn nữa, mới đạt khoảng 1%, một khoảng cách quá xa so với mục tiêu là 10-15%.

Công tác quản lý quy hoạch hệ thống GTCC còn nhiều bất cập. Hiện nay, có 42 tỉnh đã có Quy hoạch VTHKCC bằng xe buýt được UBND tỉnh, thành phố phê duyệt, trong đó có 02 tỉnh chưa có xe buýt là Điện Biên và Bắc Kạn; 11 tỉnh có quy hoạch liên quan đến VTHKCC bằng xe buýt nằm trong Quy hoạch giao thông vận tải; 03 tỉnh là Đồng Tháp, Hà Giang và Sóc Trăng đã lập Quy hoạch liên quan đến VTHKCC bằng xe buýt và chờ phê duyệt; 07 tỉnh thành chưa có quy hoạch liên quan đến VTHKCC bằng xe buýt [52]. Tuy nhiên, các quy hoạch hệ thống GTCC này chưa theo xu hướng phát triển hiện đại, chưa có sự liên kết với chức năng sử dụng đất, giao thông đô thị hay tích hợp với các loại hình GTCC khác.

Thực tế cũng cho thấy có sự liên kết giữa các cơ quan và ban ngành chức năng lập và quản lý quy hoạch chưa được tốt. Sở Xây dựng chịu trách nhiệm lập Quy hoạch đô thị trong đó có nội dung về quy hoạch hệ thống GTCC. Trong khi đó, Sở GTVT chịu trách nhiệm lập quy hoạch VTHKCC theo từng loại hình GTCC, thậm chí tại các đô thị lớn Sở GTVT có thể lập quy hoạch chuyên ngành giao thông. Điều này dẫn đến thiếu sự thống nhất giữa 2 đơn vị hành chính và 2 đồ án quy hoạch. Đây cũng là một trong những nguyên nhân dẫn đến QH VTHKCC chưa hiệu quả vì không được nghiên cứu đồng thời hoặc không tuân thủ quy hoạch chung đô thị.

Các hướng dẫn lập quy hoạch hệ thống GTCC còn thiếu và chưa cụ thể, ví dụ như xe buýt nhanh, đường sắt đô thị.

#### *1.2.2.4. Quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC*

Công tác quản lý giám sát phương tiện đã áp dụng các công nghệ tiên tiến tại một số đô thị lớn. Năm 2012, những thiết bị giám sát hành trình (GPS) đầu tiên được triển khai trên hệ thống xe buýt thành phố Hà Nội. Đến năm 2014, tới lượt hệ thống camera được lắp đặt trên nhiều phương tiện VTHKCC bằng xe buýt. Và đến thời điểm hiện tại, 100% xe buýt đều có thiết bị GPS và gần 2.000 xe buýt có gắn camera giám sát. Không chỉ người dân hay cơ quan quản lý nhà nước mới được hưởng lợi từ việc ứng dụng những công cụ công nghệ cao, ngay cả doanh nghiệp vận tải xe buýt cũng được lợi không kém. Đơn giản, vì qua những công cụ như thiết bị GPS và camera giám sát, giúp doanh nghiệp kiểm soát được hành vi của đội ngũ

nhân viên trên từng xe buýt, còn là cơ sở để doanh nghiệp khen thưởng hoặc xử lý kỷ luật lái xe, tiếp viên xe buýt [52].

Quản lý chất lượng dịch vụ chưa được hệ thống thành các tiêu chí rõ ràng, chưa phân nhóm, chưa đầy đủ.

Quản lý nguồn nhân lực: Còn thiếu so với yêu cầu nên ảnh hưởng nhất định đến kết quả thực hiện, trong đó nhân lực chất lượng cao và lực lượng kiểm tra, giám sát chưa được quan tâm.

Công tác quản lý giá vé: Hiện nay có 03 loại vé, đó là vé lượt, vé tập và vé tháng. Vé tháng được áp dụng với đối tượng ưu tiên và không ưu tiên, trong đó đối tượng ưu tiên là học sinh, sinh viên có giá vé chỉ bằng khoảng 50% giá vé với những đối tượng không ưu tiên như thành phố Đà Nẵng, Hồ Chí Minh... [38], [42], [43]. Đối với người khuyết tật nặng, người nghèo, người cao tuổi được miễn phí cấp thẻ xe buýt [40], [41]. Đối với các tuyến buýt nội đô, nội tỉnh áp dụng 1 giá vé duy nhất cho toàn tuyến còn các tuyến buýt liên kê thường áp dụng vé chặng. Tất cả các loại vé hiện nay đều là vé giấy, chưa có vé xe buýt dạng thẻ thông minh. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát hành vé còn yếu dẫn đến khó khăn trong việc thống kê và kiểm soát (tình trạng làm giả vé, cho mượn vé... vẫn còn tồn tại).

Thông tin tuyên truyền: Vai trò của xe buýt, hoạt động của xe buýt còn chưa kịp thời, sâu rộng, còn một số người dân chưa nhận thức đúng vai trò của xe buýt, chưa thực sự ủng hộ và chia sẻ với những khó khăn trong hoạt động xe buýt (thay thế xe to bằng xe nhỏ cho phù hợp điều kiện đường phố, không ủng hộ làn dành riêng cho xe buýt, không cho đặt điểm dừng, nhà chờ gần nhà ...

### **1.3. Quản lý hệ thống giao thông công cộng thành phố Hải Phòng**

#### ***1.3.1. Giới thiệu chung về thành phố Hải Phòng***

Hải Phòng là thành phố thuộc đồng bằng sông Hồng, phía Bắc và Đông Bắc giáp tỉnh Quảng Ninh, phía Tây Bắc giáp tỉnh Hải Dương, phía Tây Nam giáp tỉnh Thái Bình và phía Đông là biển Đông với đường bờ biển dài 125km, nơi có 5 cửa

sông lớn là Bạch Đằng, Cửa Cấm, Lạch Tray, Văn Úc và sông Thái Bình.

Thành phố Hải Phòng có tổng diện tích tự nhiên 1.527,4 km<sup>2</sup>, năm 2019 dân số đạt 2.028.514 người [37], mật độ dân số đạt 1.299 người/km<sup>2</sup>; có 15 đơn vị hành chính cấp



Hình 1.13. Sơ đồ vị trí thành phố Hải Phòng [35]

Huyện (7 Quận nội thành, 6 Huyện ngoại thành và 2 Huyện đảo).

Hải Phòng từ lâu đã nổi tiếng cảng biển lớn nhất ở miền Bắc, một đầu mối giao thông quan trọng với hệ thống giao thông đường thủy, bộ, sắt, hàng không trong nước và quốc tế, là cửa chính ra biển của thủ đô Hà Nội và các tỉnh phía Bắc; là đầu mối giao thông quan trọng của Vùng Kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, trên hai hành lang - một vành đai hợp tác kinh tế Việt Nam - Trung Quốc.

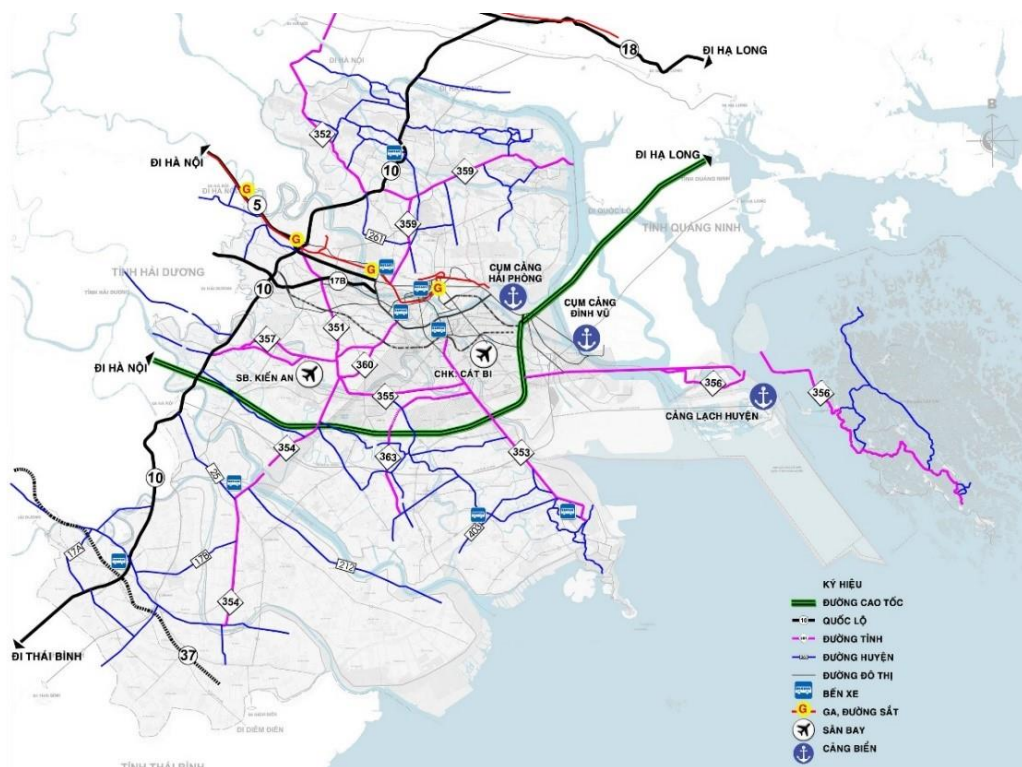
Năm 2018, tổng sản phẩm trên địa bàn thành phố đạt 154.712,7 tỷ đồng, tăng 16,27% so với cùng kỳ năm 2017, vượt kế hoạch năm 2018 (kế hoạch tăng 15%), là mức tăng cao nhất từ trước đến nay, đứng vị trí thứ hai của cả nước; tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 16,27%/năm; tốc độ tăng trưởng bình quân đầu người năm 2018 đạt gần 4000 USD [35].

### **1.3.2. Thực trạng giao thông thành phố Hải Phòng**

#### **1.3.2.1. Đối ngoại**

- Đường bộ: Gồm 3 tuyến đường quốc lộ (QL5, QL10, QL37), tổng chiều dài 108,1km; 2 tuyến cao tốc Hà Nội - Hải Phòng và Hải Phòng-Hạ Long tổng chiều dài 58km. Tuyến đường ô tô Tân Vũ – Lạch Huyện chiều dài tuyến 15,63 km nối đường cao tốc với khu cảng cửa ngõ quốc tế Lạch Huyện là công trình vượt biển dài nhất của Việt Nam và Đông Nam Á. Đường Tỉnh lộ có 13 tuyến, dài 251 km nối từ đô thị trung tâm đi quận Đồ Sơn và các huyện [46].

- Đường biển: Đảm nhận chủ yếu hàng hóa xuất nhập khẩu cho miền Bắc và chiếm tỷ trọng lớn trong hệ thống cảng biển Việt Nam. Luồng tàu biển vào nội địa qua Lạch Huyện - Bạch Đằng - Sông Cấm dài tổng cộng 70km. Cảng Hải Phòng với 4 khu bến cảng chính là Vật Cách - Thượng Lý, bến cảng chính - Chùa Vẽ, Đông Hải - Đình Vũ - Bạch Đằng, Cát Hải - Lan Hạ trải dài khoảng 25km với năng lực khu bến đáp ứng tối đa tàu 50.000 DWT (bến cảng Đình Vũ) [46].



Hình 1.14. Hiện trạng giao thông thành phố Hải Phòng [46]

- Đường sắt: Phương thức giao thông đường sắt kết nối Hải Phòng đi Quảng Ninh, Hải Phòng về Hà Nội và tiếp tục đi hướng Lào Cai, Lạng Sơn, và các tỉnh phía Nam. Tuyến đường sắt Hà Nội - Hải Phòng là đường đơn khổ 1.000 mm có chiều dài 102 km; đoạn đi qua Hải Phòng dài 24,4 km và có 4 ga đầu mỗi là ga Hải Phòng, ga Thượng Lý, ga Vật Cách và ga Dụ Nghĩa [46].

- Đường thủy nội địa: Hiện có 26 tuyến đường thủy nội địa đang khai thác tổng chiều dài khoảng 528,5km. Mật độ đường thủy nội địa cao, đạt 0,6÷0,8 km/km<sup>2</sup>. Tuy nhiên các tuyến này trong dịch vụ vận tải còn thấp, chỉ chiếm 8% tổng lượng hành khách và 6,1% tổng lượng hàng hóa thông qua TP. Hải Phòng [46].

- Đường hàng không: Đường hàng không thông qua Cảng HKQT Cát Bi với 2 đường bay Hải Phòng - TP HCM và Hải Phòng - Đà Nẵng, tiếp nhận tàu bay cỡ trung bình loại A320, B737-400. Cảng HKQT Cát Bi mới được nâng cấp, công suất thiết kế thông qua đạt 4 triệu hành khách/năm và 20.000 tấn hàng hóa/năm.

#### 1.3.2.2. Giao thông đô thị

- Đường đô thị: Gồm 330 tuyến đường đô thị với tổng chiều dài 324,5 km, có cấu trúc phức tạp; hệ thống trục chính gồm 33 tuyến đường phố, hình thành các trục và vành đai [46], [48]:

+ Hệ thống trục chính gồm 33 tuyến đường phố, gồm các trục chính cơ bản; Trục xuyên tâm (01 trục): trục Bạch Đằng - Điện Biên Phủ - Đà Nẵng (nối Quốc lộ 5 đi Hà Nội và ra cảng Chùa Vẽ); Trục hướng tâm: 03 trục gồm Trục Hoàng Văn Thụ - Cầu Đất - Lạch Tray - Phạm Văn Đồng (đi Đồ Sơn), Trục Hồ Sen - Cầu Rào II - Đồ Sơn (đoạn Hồ Sen - Nguyễn Văn Linh đang được triển khai xây dựng); Trục Trần Nguyên Hãn - Cầu Niệm (đi Quốc lộ 10), Trục Lê Hồng Phong (đi sân bay Quốc tế Cát Bi)

+ Tuyến vành đai: Vành đai 1 (ven sông Cấm): gồm Đ. Bạch Đằng - Nguyễn Tri Phương - Hoàng Diệu - Lê Thánh Tông. Vành đai 2 (Quốc lộ 5): Nguyễn Văn Linh - Nguyễn Bình Khiêm.

+ Các tuyến đường theo địa bàn các Quận: Quận Hồng Bàng: Trên địa bàn quận có 76 tuyến với tổng chiều dài 43,838km; Quận Lê Chân: Trên địa bàn quận có 44 tuyến với tổng chiều dài 36,669km; Quận Ngô Quyền: Trên địa bàn quận có 51 tuyến với tổng chiều dài 34,187km; Quận Hải An: Trên địa bàn quận có 60 tuyến với tổng chiều dài 50,086km; Quận Kiến An: Trên địa bàn quận có 119 tuyến với tổng chiều dài 82,226km; Quận Dương Kinh: Trên địa bàn quận có 11 tuyến với tổng chiều dài 16,28km; Quận Đồ Sơn: Trên địa bàn quận có 19 tuyến với tổng chiều dài 37,101km;

- Bến xe khách: Hiện nay, trên địa bàn thành phố có 9 bến xe khách liên tỉnh, nội tỉnh với tổng diện tích 6.6 ha. Trong có 4 bến xe tại khu vực đô thị trung tâm:

bến xe Thượng Lý, bến xe Lạc Long, bến xe Niệm Nghĩa, bến xe Cầu Rào và 5 bến xe ở các quận, huyện khác: bến xe Vĩnh Bảo, bến xe phía Bắc, bến xe Đồ Sơn, bến xe Kiến Thụy, bến xe Tiên Lãng.

### **1.3.3. Thực trạng hệ thống giao thông công cộng thành phố**

#### **1.3.3.1. Hiện trạng mạng lưới giao thông công cộng**

Theo quy hoạch chung thành phố đến năm 2025, hệ thống giao thông công cộng Hải Phòng có 4 tuyến BRT và 6 tuyến đường sắt đô thị, tuy nhiên đến nay thành phố cũng chưa có đề án phát triển và triển khai đầu tư xây dựng.

Hiện nay, tại Hải Phòng chỉ có giao thông công cộng xe buýt phục vụ nhu cầu đi lại của người dân, do các công ty nhà nước và tư nhân vận hành. Quá trình phát triển GTCC xe buýt tại thành phố bắt đầu từ năm 2004 đến nay trải qua nhiều giai đoạn khác nhau, phát triển mạnh đến năm 2008, sau đó số lượng tuyến giảm dần và đến nay chỉ còn 10 tuyến. Cụ thể như sau:

- Giai đoạn 2004 - 2005: trên địa bàn thành phố có 02 tuyến xe buýt là tuyến buýt số 01 Cầu Rào- Dụ Nghĩa (2004) và tuyến số 02 Bến Bính- Ngã 3 An Tràng (2005). Đây là 02 tuyến buýt do nhà nước đầu tư phương tiện.
- Giai đoạn 2005 - 2008: có thêm 15 tuyến xe buýt được mở thêm do các doanh nghiệp ngoài quốc doanh được UBND TP chấp thuận tổ chức thực hiện theo hình thức xã hội hóa, nâng tổng số tuyến đưa vào khai thác là 17 tuyến.
- Giai đoạn 2012 - 2016: số tuyến xe buýt giảm do nhiều tuyến dừng khai thác vì một vài lý do chính như: nguồn thu từ bán vé xe buýt không đủ trang trải chi phí hoạt động, chất lượng không đảm bảo... Đến năm 2016 còn 12 tuyến.
- Giai đoạn 2017 - 2019, có nhiều thay đổi như mở thêm tuyến 2.1 (An Lão – Vĩnh Bảo); tuyến 2.2 (An Lão – Tiên Lãng), gộp tuyến 03A và 03B thành tuyến 03, ngừng kinh doanh như tuyến: 07; 13; 14, do vậy trên địa bàn TP chỉ còn 10 tuyến buýt hoạt động, tổng chiều dài mạng lưới tuyến là 223.6 km, thời gian hoạt động từ 4h30 - 20h45 hàng ngày, tần suất hoạt động từ 15 - 40 phút, với 599 lượt xe/ngày. Danh sách các tuyến buýt cùng tình trạng hoạt động được thể hiện trong Bảng 1.1.

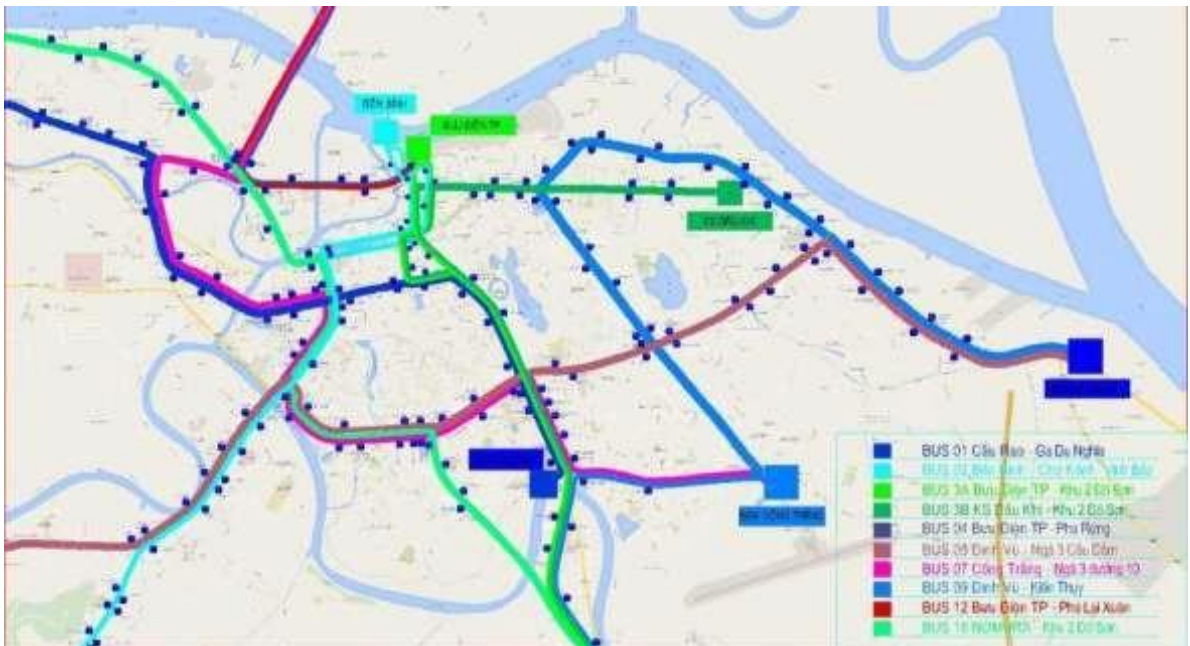


Bảng 1.1. Thông tin các tuyến xe buýt tại thành phố Hải Phòng

STT	Số hiệu tuyến	Tên tuyến	Chiều dài (km)	Thời gian hoạt động	Tần suất (phút/ch)	Số lượt xe/ngày	Ghi chú
1	01	Cầu Rào – Dụ Nghĩa	20.5	4h30-20h00	20	84	Đang khai thác
2	02	Bến Bính – An Lão	22	4h30-20h00	20	82	Đang khai thác
3	2.1	An Lão – Vĩnh Bảo	18	4h30-20h00	40	38	Đang khai thác
4	2.2	An Lão - Tiên Lãng	14.8	5h20- 19h30	40	34	Đang khai thác
5	03	Đà Nẵng – Khu II Đồ Sơn	30	5h45- 20h20	15-20	110	Đang khai thác
6	04	Buru điện TP – Minh Đức	25	5h20-8h30	20	60	Đang khai thác
7	12	Phà Lại Xuân - Buru điện TP	30	5h30-18h00	25	60	Đang khai thác
8	15	Ngã 5 Cát Bi- Ngã 3 Sở Dầu	6,5	5h-20h	15-30	33	Khai thác từ 8/10/2015
9	18	Ngã tư Lê Hồng Phong, Ngô Gia Tự - Cầu phao sông Hóa	40	5h45-18h30	15-20	66	Khai thác từ tháng 6/2016
10	19	Nội huyện Tiên Lãng: Cống Rộc - Buru điện Tiên Lãng	17	05h45- 18h30	30	32	Đang khai thác
		<b>Tổng</b>	<b>223.6</b>			<b>599</b>	

Nguồn: Sở GTVT Hải Phòng năm 2019

Mạng lưới 10 tuyến hiện nay phân bố chưa phủ khắp khu vực nội thị, đến các tuyến đường có nhu cầu đi lại lớn, sự kết nối giữa các tuyến còn nhiều hạn chế, chưa kết nối thuận tiện giữa các điểm thu hút khách thành phố.



*Hình 1.15. Sơ đồ hiện trạng mạng lưới xe buýt thành phố Hải Phòng [50]*

Ngoài các tuyến xe buýt trên, Hải Phòng còn có 10 tuyến buýt Big C, do công ty TNHH Thịnh Hưng đang vận hành từ các huyện đi và đến Big C. Các tuyến này chiều đi xuất phát từ các huyện và chỉ dừng lại tại Big C. Chiều về xe phục vụ miễn phí các khách hàng có hóa đơn mua hàng từ 250.000 VNĐ trở lên. Tuy nhiên, đến năm 2018 chỉ còn 5 tuyến hoạt động (Xem PL 1). Các tuyến này phục vụ 3-4 lượt đi từ các huyện và 3-4 lượt từ Big C về các huyện trong ngày. Thời gian phục vụ trong khoảng từ 07:00 – 18:15. Chất lượng các xe tương đối tốt, xe có nhận diện hình ảnh rõ ràng, chạy theo lịch trình, chất lượng ghế ngồi còn tốt.

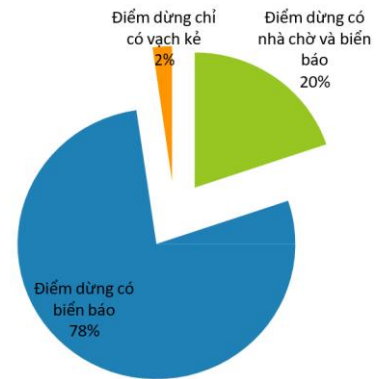
#### *1.3.3.2. Điểm dừng, nhà chờ xe buýt*

Mạng lưới xe giao thông công cộng bằng xe buýt, hiện tại có khoảng 365 điểm dừng, 88 nhà chờ, 04 nhà bán vé xe buýt. Số lượng điểm dừng có nhà chờ hiện nay chiếm khoảng 20%; cự ly bình quân giữa các điểm dừng tương đối hợp lý: trong khu vực nội thành khoảng 0,5 km, ngoại thành là 1,1 km [46].

Các điểm dừng xe buýt đều chưa đạt theo yêu cầu về kỹ thuật như không có thông tin tuyến hay không có biển báo hoặc thông tin nhận biết chưa rõ ràng chính xác, tại rất nhiều điểm dừng phải gắn biển báo vào cột điện, cần tiến hành đầu tư thay thế. Các điểm dừng, nhà chờ không được bảo dưỡng, cải tạo, chỉnh trang định

kỳ dẫn đến chất lượng đã xuống cấp như hỏng hoặc cũ mờ. Các điểm dừng chỉ có vạch kẻ gây mất an toàn cho hành khách và người tham gia giao thông.

Biển báo tín hiệu tại điểm dừng nhà chờ được trang bị sơ sài, chưa được quan tâm và đầu tư đúng mức. Nhiều biển báo đã hỏng như là mất biển chỉ còn cột nhưng không được sửa chữa, hoặc biển phải gắn vào cột điện không đúng với quy cách.



Hình 1.16. Tỷ lệ điểm dừng, nhà chờ [50]

### 1.3.3.3. Bãi đỗ, điểm đầu, cuối:

Hiện nay tổng diện tích bãi đỗ xe là 3,745 ha, trong đó diện tích tự có của doanh nghiệp là 0,3 ha, diện tích được thành phố cấp là 3,015 ha, diện tích đi thuê là 0,43 ha. Các bãi đỗ xe, gara của các doanh nghiệp vận tải buýt hiện nay phần lớn đều do các đơn vị vận tải tự sắp xếp bố trí, chỉ có bãi đỗ xe tại KCN Đình Vũ được thành phố giao cho công ty CPVTM Quảng Đông sử dụng và bãi đỗ xe An Lão được thành phố đầu tư, còn lại là của doanh nghiệp hoặc đi thuê [50].

Vị trí các bãi đỗ xe phân bố chưa hợp lý: Tại KCN Đình Vũ diện tích bãi đỗ xe quá lớn (2,5 ha) được giao cho 1 doanh nghiệp sử dụng; tại khu vực quận Đồ Sơn, huyện Kiến Thụy, huyện Tiên Lãng, huyện Vĩnh Bảo, huyện An Dương chưa có bãi đỗ xe cho các tuyến giao thông công cộng bằng xe buýt.

Việc bố trí các bãi đỗ xe chưa hợp lý là nguyên nhân làm cho cự ly huy động xe lớn làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, tăng chi phí khai thác và giảm hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp vận tải xe buýt.

Hiện nay có 24 điểm đầu, cuối xe buýt đang khai thác trên địa bàn thành phố; các điểm đầu, cuối đang được đặt tại các bến xe, khu công nghiệp, bến phà, bưu điện, một số điểm sử dụng lòng đường có vạch sơn giới hạn. Trong đó, chỉ có 5/24 điểm đầu, cuối (chiếm 21%) được thành phố đầu tư xây dựng đạt tiêu chuẩn các

điểm đầu, cuối còn lại do các doanh nghiệp tự bố trí, đầu tư xây dựng chưa đạt tiêu chuẩn, hầu hết chưa có khu bảo dưỡng sửa chữa phương tiện.

#### 1.3.3.4. Phương tiện

Hiện nay, trên địa bàn thành phố Hải Phòng có 04 doanh nghiệp tham gia khai thác VTHKCC bằng xe buýt với tổng số phương tiện hoạt động 79 xe, chủng loại phương tiện, năm khai thác cụ thể như Bảng 1.2:

*Bảng 1.2. Bảng thống kê các phương tiện trên tuyến*

TT	Số hiệu tuyến	Tên tuyến	Số lượng xe	Chủng loại	Năm khai thác	Đơn vị vận tải
1	01	Cầu Rào - Dụ Nghĩa	12	TRANSINCO-B55	2004	Công ty cổ phần Đường bộ Hải Phòng
2	02	Bến Bính - An Lão	17	TRANSINCO-B55, B60	2015	
3	2.1	An Lão – Vĩnh Bảo	6	TRANSINCO-B55, B60	2015	
4	2.2	An Lão – Tiên Lãng	4	TRANSINCO-B55, B60	2015	
5	03	Đà Nẵng – Khu II Đồ Sơn	11	SAMCO - B50	2015	Công ty TNHH Thịnh Hưng
6	04	Bưu Điện - Minh Đức	6	TRANSICO - B40	2008-2009	Cty CPTMDL Tân Việt
7	12	Phà Lại Xuân - Bưu Điện TP	5	TRANSICO - B40	2008-2009	Cty CPTMDL Tân Việt
8	15	Ngã 5 Cát Bi - Ngã 3 Sở Dầu	5	TRACOMEKO - B40	2015	Công ty TNHH VT buýt Hải Phòng
9	18	Ngã tư Lê Hồng Phong, Ngô Gia Tự - Cầu phao sông Hóa	11	SAMCO – B50	2005	Công ty TNHH Thịnh Hưng
10	19	Nội huyện Tiên Lãng: Công Rộc - Bưu điện Tiên Lãng	2	SAMCO – B50	2003-2005	
		<b>Tổng</b>	<b>79</b>			

(Nguồn: Sở Giao thông vận tải Hải Phòng, năm 2019)

#### *1.3.3.5. Thông tin GTCC*

Thông tin về tuyến: chỉ giới hạn bằng việc thông báo tại các điểm dừng, nhà chờ xe buýt. Tuy nhiên chỉ có thông tin về các tuyến không đề cập đến lộ trình xe chạy, tần suất xe chạy cũng như thời gian xuất bến của chuyến đầu tiên và cuối cùng. Chỉ có một số điểm dừng được trang bị nhà chờ trong đó có bản đồ lộ trình. Tuy nhiên bản đồ lộ trình này khách hàng không sử dụng được vì đã cũ, một số tuyến đã thay đổi lộ trình.

Thông tin về phương tiện xe buýt: chỉ có một số phương tiện được trang bị thiết bị GPS. Chưa có thông tin cho hành khách để tìm kiếm.

Chính vì vậy thông tin tuyên truyền về GTCC chưa đến được hành khách hoặc không được đầy đủ thông tin cơ bản, không cập nhật và thông báo những thay đổi. Không sử dụng các kênh truyền thông để đưa thông tin đến hành khách.

Thông tin hiện nay rất hạn chế, không được cập nhật thường xuyên nên tạo ra sự nhầm lẫn cho hành khách. Sự nhầm lẫn này là một rào cản đáng kể để thu hút lượng người tham gia giao thông bằng phương tiện công cộng. Hành khách khó có thể lựa chọn lộ trình đi một cách thuận tiện và nhanh nhất.

#### *1.3.4. Cơ chế chính sách về GTCC thành phố Hải Phòng*

Đối với dịch vụ GTCC, Hải Phòng đã ban hành các cơ chế chính sách nhằm khuyến khích phát triển GTCC tại địa phương [47], [49], cụ thể như sau:

- Năm 2017 và được sửa đổi bổ sung vào năm 2018, ban hành cơ chế hỗ trợ lãi suất vay áp dụng cho các doanh nghiệp, hợp tác xã cung ứng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn TP đầu tư mua sắm mới phương tiện trên các tuyến GTCC.
- Quy định về định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng vào năm 2014. Khung định mức này là căn cứ cho công tác quản lý, lập dự toán chi phí cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng.
- Cơ chế trợ giá áp dụng cho các doanh nghiệp, hợp tác xã được Ủy ban nhân dân

thành phố đặt hàng cung ứng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố.

Hiện nay, Hải Phòng trợ giá khoảng 30%-40% chi phí vận hành cho hai tuyến buýt (số 01, 02) thuộc Công ty cổ phần đường bộ Hải Phòng và không có chính sách trợ giá nào khác cho xe buýt. Mức trợ giá gia tăng theo từng năm và sau 9 năm mức trợ giá tăng gấp 4 lần.

*Bảng 1.3. Kinh phí trợ giá 2 tuyến buýt số 01 và số 02*

Năm	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Kinh phí trợ giá (tỷ đồng)</b>	5,5	5,55	9,0	12,4	13,3	15	15	16	20

*(Nguồn: Sở Giao thông vận tải Hải Phòng, năm 2020)*

Ngược lại, 3 công ty khai thác tư nhân không nhận được sự trợ giá, không được hưởng lợi từ dự án đầu tư ngân sách nhà nước, các tổ chức nước ngoài và đang gặp nhiều khó khăn về tình hình tài chính. Lỗ từ hoạt động VTHKCC được bù đắp bởi hoạt động vận tải liên tỉnh hoặc từ các mảng kinh doanh khác. Các đơn vị vận tải tư nhân chỉ ra rằng không có khả năng thay thế đội xe, thiếu hụt về sự hỗ trợ tài chính là một trong những nguyên nhân chính dẫn đến dừng hoạt động khai thác.

Vé xe buýt hiện nay có 2 loại vé lượt, vé tháng, đều dùng hình thức giấy, mức giá vé như Bảng 1.4:

*Bảng 1.4. Bảng thống kê vé xe buýt thành phố Hải Phòng*

STT	Giá (đồng) Loại vé	Chiều dài tuyến				
		<15 km	15 - < 25km	25 – 30 km	> 30km<35	> 35km
1	Lượt	8.000	12.000	15.000	20.000	25.000
2	Tháng	200.000	200.000	400.000	650.000	750.000

*(Nguồn: Sở Giao thông vận tải Hải Phòng, năm 2020)*

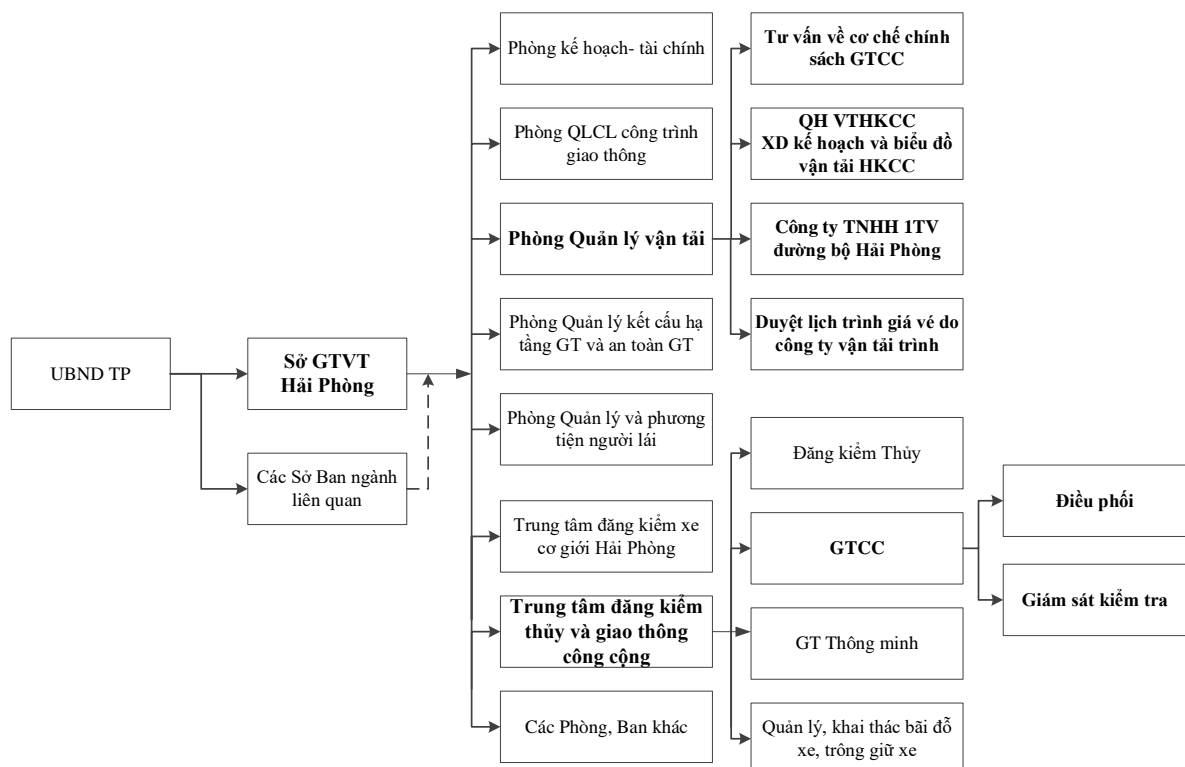
UBND thành phố cũng ban hành chính sách miễn vé đi lại cho các đối tượng trẻ em dưới 06 tuổi, người khuyết tật nặng và người khuyết tật đặc biệt nặng. Giảm 25% giá vé tháng cho các đối tượng: Người có công với cách mạng, người cao tuổi, học sinh, sinh viên là công dân Việt Nam.

Cơ chế chính sách còn nhiều bất cập như thiếu các nội dung hướng dẫn quản lý, các văn bản pháp lý khuyến khích tham gia hoạt động GTCC như chính sách về đầu tư phương tiện, cơ sở hạ tầng phục vụ (bãi đỗ xe, gara, điểm đầu cuối,...). Chưa khuyến khích doanh nghiệp sử dụng công nghệ quản lý chất lượng và đầu tư những xe chất lượng cao, thân thiện với môi trường, ít ô nhiễm khí thải, tiếng ồn nhằm nâng cao chất lượng phương tiện, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ.

Nguồn nhân lực còn thiếu và chưa phù hợp chuyên môn nên ảnh hưởng nhất định đến kết quả thực hiện. Lực lượng kiểm tra giám sát quá trình hoạt động cũng gặp nhiều khó khăn do còn thiếu người, thiếu trang thiết bị phục vụ và các cơ chế, chế tài đảm bảo cho hoạt động nghiệp vụ (ví dụ quy chế xử lý vi phạm, tiêu chí chất lượng...). Công tác thông tin tuyên truyền vai trò của xe buýt, hoạt động của xe buýt còn chưa kịp thời, sâu rộng, còn một số người dân chưa nhận thức đúng vai trò của xe buýt.

### 1.3.5. Mô hình cơ cấu tổ chức quản lý hệ thống giao thông công cộng thành phố

#### 1.3.5.1. Mô hình tổ chức quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng



Hình 1.17. Sơ đồ mô hình tổ chức quản lý GTCC thành phố Hải Phòng

Quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng do Sở GTVT thuộc UBND thành phố thực hiện. Từ năm 2018 thì do Trung tâm Đăng kiểm thủy và giao thông công cộng trực thuộc sở GTVT phụ trách quản lý GTCC xe buýt theo nhiệm vụ chức năng được giao. Hiện tại, hệ thống GTCC thành phố chỉ có xe buýt nên quản lý GTCC được tổ chức theo mô hình đơn phương thức. Tuy nhiên, Trung tâm này có thêm cả chức năng quản lý đăng kiểm thủy nội địa, bến bãi và giao thông thông minh. Mô hình cơ cấu và chức năng quản lý hệ thống GTCC của Sở GTVT và Trung tâm đăng kiểm thủy và GTCC được thể hiện ở Hình 1.16.

Nhiệm vụ và quyền hạn của các chủ thể quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng được xác định cụ thể như sau:

a. Sở Giao thông vận tải thành phố Hải Phòng:

+ Lập và trình UBND thành phố phê duyệt: quy hoạch tổng thể GTVT xe buýt, theo dõi, giám sát và điều chỉnh phù hợp trong việc phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng khác trong công tác thực hiện quy hoạch tổng thể; Chính sách ưu đãi của Nhà nước cho các công ty xe buýt trong địa bàn; Giá vé vận chuyển bằng xe buýt và chính sách giảm giá vé hoặc miễn vé xe buýt; Quy định về hoạt động xe buýt và công tác quản lý; Các tuyến ưu tiên cho hoạt động xe buýt.

+ Xây dựng kế hoạch và biểu đồ các tuyến VTHKCC theo từng tháng, quý, năm. Căn cứ vào nhu cầu đi lại của nhân dân để đề xuất phê duyệt công bố tuyến, thay đổi tuyến, lộ trình hoạt động của xe buýt.

+ Tổ chức ký kết hợp đồng kinh tế, nghiệm thu, thanh toán, quyết toán với các doanh nghiệp, hợp tác xã được ứng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn thành phố.

+ Tổ chức kiểm tra, giám sát về việc chấp hành các quy định, quy chế trong lĩnh vực vận tải hành khách công cộng do Chính phủ, Bộ Giao thông vận tải, UBND thành phố và Sở Giao thông vận tải ban hành.

+ Kiểm tra, giám sát hoạt động của các phương tiện được đầu tư mới phục vụ hoạt động vận VTHKCC trên địa bàn thành phố. Chỉ đạo các doanh nghiệp vận tải;



các doanh nghiệp quản lý và khai thác bến xe căn cứ chức năng nhiệm vụ, quyền hạn được giao tổ chức khai thác tuyến, quản lý và điều hành hoạt động của các tuyến xe buýt nhằm bảo đảm hiệu quả kinh doanh, giảm dần tiền trợ giá cho ngân sách nhà nước của từng tuyến.

+ Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan trong việc tổ chức kiểm tra các phương tiện đầu tư mới đảm bảo theo quy chuẩn hiện hành của Nhà nước.

+ Hàng năm, xây dựng kế hoạch kinh phí trợ giá gửi Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì cùng Sở Tài chính thẩm định, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét quyết định.

**b. Phòng quản lý Vận tải:**

Bên cạnh các chức năng quản lý liên quan đến vận tải thành phố, phòng QLVT chịu trách nhiệm tổ chức các mạng lưới tuyến cho dịch vụ GTCC ở Hải Phòng. Hỗ trợ các đơn vị khai thác vận tải về thủ tục hành chính như đăng ký phương tiện, cấp phép và quản lý các khoản trợ cấp cho Công ty cổ phần Đường bộ Hải Phòng (tuyến xe buýt số 01; 02; 2.1 và số 2.2). Phòng QLVT có ít ảnh hưởng đến mức độ dịch vụ (lịch trình và tần số), thiết lập giá vé, hay việc tuân thủ các quy định có liên quan trong hoạt động của GTCC của các doanh nghiệp tư nhân. Lịch trình và tần số xe buýt hoạt động, công tác thiết lập giá vé được tính toán và sau đó các đơn vị khai thác vận tải/ các nhà đầu tư đưa ra đề xuất và cuối cùng phải có sự chấp thuận của Sở GTVT. Quy định quyền hạn khai thác VTHKCC cho đơn vị kinh doanh chưa thống nhất nên dẫn đến tình trạng đình công biểu tình của các đơn vị kinh doanh. Chưa chú trọng đến công tác quản lý an toàn, môi trường, chất lượng.

**c. Trung tâm Đăng kiểm thủy và giao thông công cộng:**

Tháng 4 năm 2018, UBND thành phố vừa ban hành Quyết định bổ sung chức năng, nhiệm vụ và đổi tên Phòng Đăng kiểm phương tiện thủy nội địa thành Trung tâm Đăng kiểm thủy và giao thông công cộng trực thuộc Sở Giao thông vận tải.

Theo đó, Phòng Đăng kiểm phương tiện thủy nội địa được bổ sung một số chức năng: tổ chức quản lý, điều phối, kiểm tra, giám sát hoạt động VTHKCC và

quản lý, vận hành, giám sát hệ thống giao thông thông minh trên địa bàn thành phố; quản lý, khai thác các bãi đỗ xe và trông giữ xe trên các tuyến phố theo quy định của UBND thành phố. Trung tâm là đơn vị sự nghiệp công lập có thu, tự đảm bảo kinh phí chi thường xuyên theo quy định [51]. Sau gần hai năm đảm nhận thêm chức năng quản lý GTCC, Trung tâm hoạt động chưa được hiệu quả, khối lượng vận chuyển giảm, cơ sở hạ tầng chưa được nâng cấp, thiếu các công cụ hướng dẫn thực hiện quản lý.

d. Các cơ quan liên quan đến quản lý giao thông công cộng:

Sở Tài chính: Phối hợp với Sở GTVT triển khai các cơ chế hỗ trợ lãi suất cho vay, trợ giá cho người sử dụng xe buýt. Hỗ trợ UBND thành phố quản lý các doanh nghiệp có đăng ký dịch vụ xe buýt. Phối hợp với Sở GTVT đệ trình UBND thành phố công bố giá vé xe buýt trên địa bàn Thành phố trong từng giai đoạn cụ thể trong trường hợp có thay đổi về giá và chính sách giá.

Công an Thành phố: Hướng dẫn công an giao thông và công an quận theo dõi, giải quyết các trường hợp vi phạm trong hoạt động xe buýt và xử lý các hành vi gây rối loạn an ninh trật tự. Hướng dẫn công an giao thông phối hợp với Thanh tra Giao thông tiến hành tuần tra, kiểm tra, xử phạt các trường hợp vi phạm giao thông và thông báo kịp thời các hành vi vi phạm đó cho Sở GTVT.

Sở Công thương: Chỉ đạo việc tuyên truyền về lợi ích, khuyến khích việc sử dụng xe buýt.

Sở Xây dựng: Phối hợp với Sở GTVT triển khai quy hoạch cho điểm đầu cuối, điểm chờ, bến bãi đỗ xe cho dịch vụ xe buýt.

Sở tài nguyên và Môi trường: Phối hợp với Sở GTVT triển khai chính sách ưu tiên cho thuê đất đối với các công ty khai thác xe buýt trong công tác đầu tư cơ sở hạ tầng. Lập kế hoạch quỹ đất cho các điểm đầu cuối của các tuyến xe buýt.

1.3.5.2. *Công ty vận tải*

Một đặc điểm phổ biến tại các thành phố ở Việt Nam và Hải Phòng không phải ngoại lệ, đó là hoạt động xe buýt do một doanh nghiệp nhà nước thuộc Sở

GTVT vận hành, đó là Công ty cổ phần Đường bộ Hải Phòng. Đây là doanh nghiệp nhà nước, Giám đốc Công ty do Chủ tịch UBND thành phố bổ nhiệm. Công ty này vận hành 04 tuyến xe buýt trong thành phố và là doanh nghiệp duy nhất được áp dụng trợ giá cho hoạt động xe buýt theo quyết định của UBND thành phố về giải ngân cho doanh nghiệp nhà nước. Sở GTVT là cơ quan quản lý và giám sát hoạt động của Công ty cổ phần Đường bộ Hải Phòng (bao gồm cả giám sát báo cáo hoạt động thường xuyên, theo dõi hoạt động trên tuyến bằng thiết bị GPS và kiểm soát dịch vụ được phép kinh doanh).

Năm 2018 có 05 công ty tư nhân kinh doanh khai thác VTHKCC. Tuy nhiên, đến năm 2020 chỉ còn có 04 công ty tư nhân khai thác các tuyến xe buýt, lý do là một công ty tạm dừng khai thác do không đủ điều kiện chất lượng và chưa có kinh phí để khắc phục. Bốn công ty còn lại, ngoài việc tham gia vận hành các tuyến xe buýt cho Thành phố còn thực hiện các mảng kinh doanh dịch vụ khác để bù đắp chi phí vận hành xe buýt, cụ thể tại Bảng 1.5.

*Bảng 1.5. Các công ty tư nhân hoạt động trong giao thông công cộng*

STT	Tên công ty	Tuyến buýt vận hành	Dịch vụ kinh doanh khác
1	Công ty cổ phần Đường bộ Hải Phòng	- Số 01 - Số 02; 2.1; 2.2	- Xây dựng công trình đường - Vận tải thủy nội địa.
2	Công ty TNHH Thịnh Hưng	- Số 03 - Số 18 và 19	- Xe khách liên tỉnh - Vận hành các tuyến BigC
3	Công ty CP TMDL Tân Việt	- Số 4 - Số 12	- Xe khách liên tỉnh - Xe du lịch
4	Công ty TNHH VT Bus Hải Phòng	- Số 15	- Dịch vụ vận tải, Kho bãi, Gara

(Nguồn: Sở Giao thông vận tải Hải Phòng, năm 2020)

### **1.3.6. Quản lý quy hoạch hệ thống giao thông công cộng thành phố**

Hiện nay, định hướng phát triển hệ thống GTCC được thực hiện trong quy hoạch chung thành phố Hải Phòng do Sở Xây dựng chịu trách nhiệm lập và trình thành phố và các cấp phê duyệt. Quy hoạch chung được thành lập năm 2009, vào

thời gian đó nghiên cứu định hướng phát triển hệ thống GTCC với 2 phương thức là xe buýt, đường sắt đô thị và thiết kế hoạt động theo dạng đơn thức không tích hợp, phát triển đô thị theo hướng TOD cũng chưa được nghiên cứu ở đề án này. Theo quy hoạch này, định hướng đến năm 2020 có 34 tuyến xe buýt, 6 tuyến đường sắt đô thị (đi nổi và đi ngầm).

Sở GTVT thành phố đảm nhận lập Quy hoạch và điều chỉnh Quy hoạch VTHKCC bằng xe buýt sau đó trình thành phố phê duyệt. Sau khi phê duyệt thì Sở GTVT chịu trách nhiệm quản lý và thực hiện tổ chức mạng lưới tuyến GTCC xe buýt thành phố. Thành phố Hải Phòng phát triển xe buýt từ năm 2004 đến nay. Sau 16 năm phát triển, GTCC xe buýt thành phố trải qua 3 lần quy hoạch cụ thể quy hoạch đầu tiên năm 2007 sau đó điều chỉnh vào năm 2012 và 2018. Vì vậy có thể chia quá trình phát triển hệ thống GTCC theo quy hoạch ra làm 3 giai đoạn: giai đoạn 1: 2007-2010; Giai đoạn 2: 2010-2016; Giai đoạn 3: 2016-2020. Khi nghiên cứu mục tiêu về tuyến GTCC của các giai đoạn này đều so sánh với số lượng tuyến thực tế đạt được.

Giai đoạn 1: năm 2007, Hải Phòng đã có Quy hoạch mạng lưới VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020. Theo quy hoạch này, mục tiêu năm 2010 là 19 tuyến GTCC (bao gồm 01 tuyến BRT) đáp ứng 7-10% [44]. Tuy nhiên, thực tế năm 2010 Hải Phòng có 13 tuyến đáp ứng chưa đến 1% nhu cầu đi lại. Dự án xây dựng 01 tuyến BRT chưa được nghiên cứu triển khai. Giai đoạn này thành phố Hải Phòng không đạt được mục tiêu đề ra.

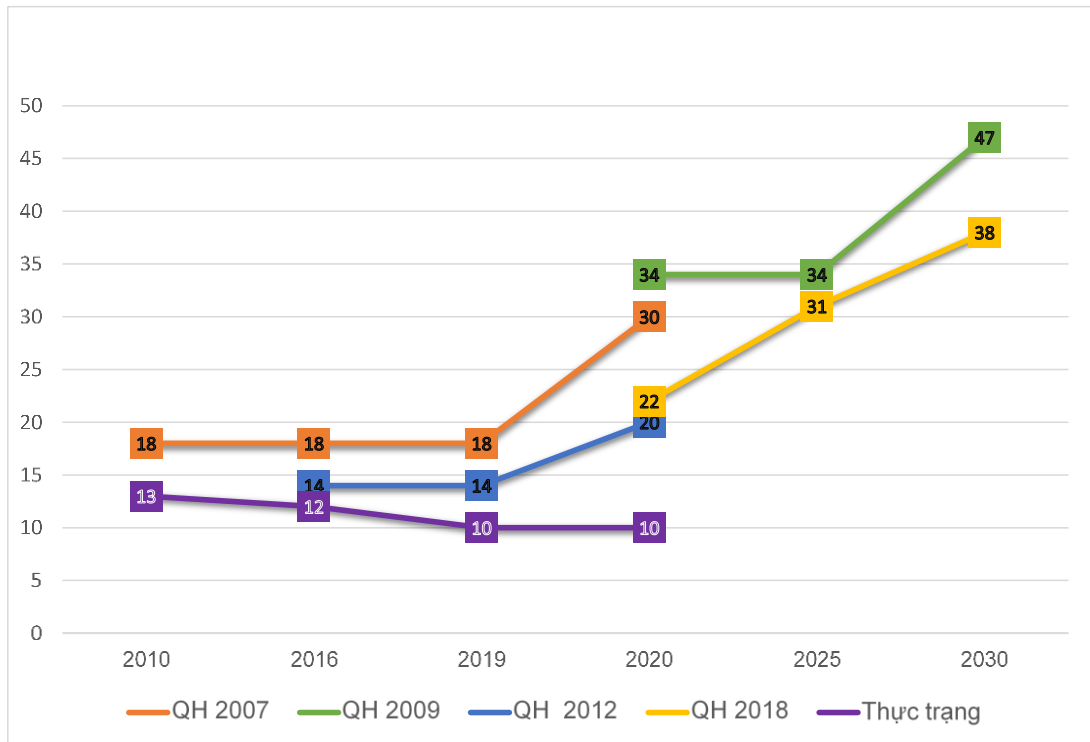
Giai đoạn 2, trong quá trình thực hiện quản lý quy hoạch về phát triển VTHKCC Hải Phòng đã rất cố gắng để phát triển giao thông công cộng và mong muốn đạt được các mục tiêu đề ra. Năm 2012 phê duyệt Đề án phát triển VTHKCC bằng xe buýt giai đoạn 2012-2016 định hướng đến 2020, để phát triển mạng lưới xe buýt. Trong đề án, các chỉ tiêu được giảm mạnh như giai đoạn 2012 -2016 sẽ củng cố các tuyến hiện có và mở thêm 3 tuyến mới với tổng số tuyến xe buýt là 14, đáp ứng từ 4 - 6% nhu cầu đi lại. Giai đoạn 2016 - 2020 mở thêm 06 tuyến mới, nâng tổng số

tuyến xe buýt lên 20 tuyến, đáp ứng 10 -12% nhu cầu đi lại của nhân dân. Đứng trước nỗ lực đó, GTCC của TP Hải Phòng vẫn không phát triển được, thực tế năm 2016 chỉ còn 12 tuyến và đáp ứng được 1,3% nhu cầu đi lại của người dân. Trong 12 tuyến hoạt động có 8 tuyến có lộ trình theo đúng quy hoạch; Có 4 tuyến hoạt động có lộ trình ngoài quy hoạch [25], [44].

Giai đoạn 3, đứng trước việc không thực hiện được theo mục tiêu đề ra theo Quy hoạch điều chỉnh năm 2012, Hải Phòng đã quyết định điều chỉnh Quy hoạch phát triển mạng lưới VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn thành phố đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Công tác điều chỉnh quy hoạch được tính toán và điều chỉnh các mục tiêu thấp hơn rất nhiều so với quy hoạch năm 2007 và năm 2012. Theo điều chỉnh quy hoạch được phê duyệt năm 2018 (xem sơ đồ tại Phụ lục 4), giai đoạn 2017-2020: duy trì 14 tuyến buýt hiện có, phát triển một số tuyến buýt kết nối đến các khu công nghiệp; khu đô thị mới; trung tâm các quận, huyện, đáp ứng 5% -7% nhu cầu đi lại của người dân, triển khai 1 tuyến xe BRT [49]. Tuy nhiên, thực tế trong năm 2018 – 2019 GTCC Hải Phòng ngừng kinh doanh các tuyến: 07; 09; 05; 12; 13; 14, gộp tuyến 03A và 03B do vậy trên địa bàn TP chỉ còn 10 tuyến buýt hoạt động, tuyến BRT chưa được triển khai đầu tư xây dựng. Đây có thể là dấu hiệu cho việc mục tiêu đặt ra trong giai đoạn 2017-2020 khó có thể hoàn thành.

Sự khác biệt giữa Quy hoạch và thực tế còn được thể hiện ở định hướng Quy hoạch chung xây dựng thành phố Hải Phòng được duyệt năm 2009. Theo quy hoạch này, hệ thống GTCC xe buýt đến năm 2020 là 34 tuyến, đây là một khoảng cách khá xa so với thực tế là 10 tuyến xe buýt.

Các phân tích ở trên về so sánh số lượng tuyến xe buýt được duyệt trong quy hoạch và số lượng tuyến xe buýt thực tế đạt được sẽ được thấy rõ ràng hơn qua các năm 2010, 2016, 2019, hình 1.18. Từ thực trạng và các mục tiêu trong điều chỉnh quy hoạch đã cho thấy sự tính toán trong quy hoạch khác xa so với thực tế đặc biệt là năm 2020.



(Nguồn: Sở GTVT thành phố Hải Phòng, năm 2019)

Hình 1.18. Sơ đồ so sánh số tuyến xe buýt giữa quy hoạch và thực trạng đạt được

Một trong những lý do có thể cho thấy sự khác biệt đó là, hiện nay Việt Nam cũng chưa có một quy chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn về quy hoạch, thiết kế hệ thống GTCC hay các văn bản pháp lý về quản lý hệ thống GTCC. Do đó khi tính toán lập quy hoạch hoặc khi phê duyệt quy hoạch không có một cơ sở thiết kế hay pháp lý nào để làm căn cứ. Thêm vào đó quy hoạch chung thành phố Hải Phòng được lập năm 2009 đã quá lâu, quy trình tính toán và lập quy hoạch GTCC chưa có sự tích hợp các loại hình GTCC, sự liên kết với quy hoạch sử dụng đất, quy hoạch giao thông đô thị, thiếu các công cụ hướng dẫn lập quy hoạch GTCC.

Quy hoạch VTHKCC bằng xe buýt thành phố Hải Phòng năm 2007 đã định hướng phát triển BRT. Tuy nhiên, quy hoạch hệ thống GTCC trong đồ án Quy hoạch chung năm 2009 lại chỉ xác định hệ thống GTCC cho thành phố có 2 loại hình là xe buýt và đường sắt đô thị. Điều này dẫn đến sự mâu thuẫn trong quản lý

quy hoạch, sự thống nhất trong quy hoạch và đặc biệt liên quan đến quỹ đất hay hạ tầng giao thông để phát triển BRT là thiếu và chưa nghiên cứu đến.

Năm 2018, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt nhiệm vụ điều chỉnh quy hoạch chung thành phố Hải Phòng đến năm 3035, tầm nhìn đến năm 2050 [34]. Quyết định này là dấu hiệu tốt để Thành phố điều chỉnh Quy hoạch hệ thống GTCC hiệu quả và phù hợp với thực tế hơn.

Thành phố Hải Phòng cũng gặp phải khó khăn khi quản lý hoạt động quy hoạch giống như các thành phố khác, đó là chưa thấy rõ được sự liên kết và phân cấp giữa đồ án quy hoạch chung và các đồ án chuyên ngành hạ tầng kỹ thuật. Đặc biệt là sự liên kết, phối hợp giữa Sở Xây dựng và Sở Giao thông vận tải thành phố trong công tác quy hoạch.

### ***1.3.7. Quản lý vận hành và khai thác hệ thống giao thông công cộng thành phố***

Vận hành khai thác hệ thống GTCC bằng xe buýt TP từ năm 2004 đến tháng 3 năm 2018 do phòng Quản lý vận tải của Sở GTVT thành phố Hải Phòng quản lý. Từ tháng 4/2018 đến nay do trung tâm Đăng kiểm thủy và giao thông công cộng đảm nhận quản lý giám sát kiểm tra hoạt động và điều phối VTHKCC.

Quản lý VTHKCC được thể hiện qua xây dựng kế hoạch và biểu đồ vận tải các tuyến. Khối lượng vận chuyển hành khách tăng dần từ năm 2011 với 4,5 triệu lượt HK đến năm 2016 là 7.0 triệu lượt HK khách mặc cho có sự giảm số lượng tuyến. Tuy nhiên, biến động sụt giảm lượt HK lớn nhất là năm 2017, so với năm 2016 giảm khoảng 60%, mặc dù số tuyến năm 2016 và năm 2017 đều là 12 tuyến.

Năm 2018-2020, Sở GTVT thành phố có những giải pháp vận hành và khai thác như tạm dừng hoạt động 06 tuyến xe buýt, gộp 02 tuyến buýt thành 1 tuyến, mở thêm 02 tuyến là tuyến 2.1 và 2.2. Cuối năm 2019 và đầu năm 2020, vận hành khai thác xe buýt cũng ảnh hưởng bởi các biện pháp giãn cách xã hội và người dân hạn chế đi phương tiện giao thông công cộng do bệnh viêm đường hô hấp (Covid - 19) nên dẫn đến tạm dừng khai thác 2 tuyến và ảnh hưởng đến khối lượng vận chuyển HK giảm, cụ thể xem bảng 1.6. Dịch bệnh chính là rủi ro mà công tác quản

lý vận hành khai thác phải đổi mới, trong khi đó trong quản lý trước nay chưa tính đến yếu tố này.

*Bảng 1.6. Khối lượng VTHKCC bằng xe buýt giai đoạn 2010-2019*

TT	Năm	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	Số tuyến hoạt động	13	13	14	11	11	12	12	12	10	10
2	Khối lượng vận chuyển (triệu lượt HK)	5.1	4.5	4.4	4.7	5.4	6.1	7.0	2.8	2.7	2.5

(Nguồn: Sở GTVT Hải Phòng năm 2019)

Vận tải khai thác gặp khó khăn, khối lượng vận chuyển giảm và đóng tuyến, nguyên nhân chính là do hạ tầng cơ sở không đảm bảo chất lượng, các doanh nghiệp không đáp ứng được chất lượng dịch vụ, hành khách ít, nguồn thu không đảm bảo chi phí...

Quản lý chất lượng hiện nay mới chỉ thực hiện giám sát bởi con người và các định mức kỹ thuật cho phương tiện. Cơ quan quản lý chưa có một công cụ quản lý chất lượng phục vụ hiệu quả và tiến hành đánh giá chuyên nghiệp công bằng đối với tất cả các công ty vận tải.

Quản lý vận hành khai thác chưa sử dụng công nghệ thông minh trong quản lý. Chưa tạo được dữ liệu và xử lý dữ liệu trung tâm. Các công ty và cơ quan quản lý chưa giám sát được hành trình hay tần suất của phương tiện công cộng hay trang thiết bị trên mạng lưới. Các sự cố trong quá trình hoạt động sẽ được thông báo bởi các lái xe và sau đó phải mất thời gian xử lý sự cố, điều phối xe từ các đội.

Quản lý hạ tầng phục vụ xe buýt hiện đang gặp nhiều khó khăn trong cải thiện, phát triển hạ tầng do hạn chế về quỹ đất và quy hoạch phát triển chưa đồng bộ. Trên mạng lưới đường rất khó tổ chức giao thông, tách làn hỗn hợp, tạo làn riêng cho xe buýt. Không có quỹ đất để hình thành những điểm trung chuyển liên tuyến, nội mạng, điểm đầu cuối ổn định...Hạ tầng trên các tuyến GTCC thường xuyên bị chiếm dụng, xâm phạm. Biển báo tín hiệu GTCC là yếu tố chỉ dẫn thông tin cho



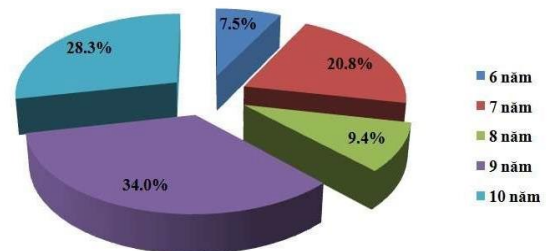
khách tiếp cận chưa được quản lý, quan tâm đúng mức và hiệu quả nên vẫn còn tình trạng không biển báo hoặc đã xuống cấp hư hỏng gỉ sét, sơn bong tróc, chữ không rõ, một số nơi còn bị che khuất bởi cây cối hoặc trụ điện, rất khó đọc thông tin.

Việc tiếp cận điểm dừng, nhà chờ đối với người khuyết tật cũng khó khăn: vỉa hè không thiết kế làn dốc, nền nhà chờ xây cao



Hình 1.19. Hiện trạng hạ tầng hệ thống GTCC Hải Phòng

Xe buýt Hải Phòng chưa chú trọng đến chất lượng. Các phương tiện phần lớn có tuổi đời trên 9 năm nên đạt tiêu chuẩn khí thải thấp, gây ô nhiễm môi trường [46]. Một số xe đã quá cũ xả khói đen khi lưu thông trên các trục đường gây ô nhiễm môi trường nghiêm trọng. Tiện nghi trên phương tiện sơ sài và



Hình 1.20. Tỷ lệ phương tiện theo số năm khai thác

xuống cấp như ghế ngồi, tay vịn... Hầu hết trên các xe buýt đều không có trang thiết bị dành cho người khuyết tật.

Công tác quản lý của các đơn vị kinh doanh VTHKCC chưa được đẩy mạnh và đầu tư phù hợp. Công tác quản lý và đào tạo lái xe đang phân tán, chất lượng lái xe, nhân viên bán vé không đồng đều; đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ còn có sai phạm, chưa hoàn thành tốt nhiệm vụ; vẫn có hiện tượng vi phạm pháp luật giao thông, hành vi ứng xử thiếu văn minh lịch sự. Chưa đầu tư cho đoàn phương tiện. An ninh trật tự trên các tuyến chưa bảo đảm. Phục vụ các đối tượng khách đặc biệt như người khuyết tật chưa được quan tâm. Chất lượng phục vụ của các công ty khai thác ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý hành khách. Thậm chí năm 2018, còn có sự tranh chấp giữa các công ty vận tải dẫn đến đầu ã do việc phân chia luồng tuyến theo họ là chưa hợp lý.

Hình ảnh và thương hiệu xe buýt thành phố Hải Phòng chưa được chú trọng đầu tư. Thông qua vận hành khai thác có thể thấy việc tạo dựng thương hiệu qua chất lượng phục vụ chưa được đặt lên hàng đầu. Ngoài ra, thành phố chưa có trang web chính thức về GTCC, số điện thoại giải đáp thắc mắc hoặc khiếu nại của hành khách, màu sắc phương tiện chưa thống nhất và tạo dấu ấn riêng. Chưa chú trọng phát triển hình ảnh thương hiệu thông qua chiến lược và nội dung truyền thông hay quảng cáo.

Công tác thông tin tuyên truyền vai trò của xe buýt, hoạt động của xe buýt còn chưa kịp thời, sâu rộng, còn một số người dân chưa nhận thức đúng vai trò của xe buýt cũng như việc sử dụng GTCC có ý nghĩa rất lớn về kinh tế, môi trường hay đối với xã hội.

Hình ảnh và thương hiệu khá mờ nhạt thì việc tạo uy tín và hấp dẫn đối với người dân là khó khăn do đó khó tạo nên thói quen sử dụng GTCC.

### ***1.3.8. Sự tham gia của cộng đồng trong hoạt động giao thông công cộng***

Hiện nay, sự tham gia của cộng đồng trong hoạt động GTCC đã được chú ý đến, trong quá trình làm quy hoạch VTHKCC Hải Phòng, đơn vị tư vấn lập quy

hoạch đã thực hiện điều tra xã hội học người dân trên địa bàn thành phố. Tuy nhiên quá trình xây dựng, khai thác và vận hành thì sự tham gia của cộng đồng gần như là chưa có.

#### **1.4. Những đề tài, công trình nghiên cứu có liên quan tới đề tài**

##### **1.4.1. Thế giới**

Trên thế giới đã có rất nhiều công trình nghiên cứu liên quan đến GTCC về mặt lý luận và thực tiễn. Các nghiên cứu đó là tiền đề và ảnh hưởng rất lớn đến công tác quy hoạch và quản lý GTCC hệ thống GTCC tích hợp tại các đô thị. Một trong số các nghiên cứu liên quan đến đề tài như sau:

- Sự biến đổi của các đô thị ảnh hưởng rất lớn từ hệ thống GTCC, tác giả Hiroaki Suzuki, Robert Cervero và Kanako Iuchi đã nghiên cứu quá trình tích hợp giữa vận tải và sử dụng đất tại các thành phố có sự đô thị hóa nhanh ở các nước đang phát triển. Đầu tiên xác định rào cản và cơ hội để phối hợp có hiệu quả cơ sở hạ tầng GTCC và phát triển đô thị. Sau đó đề nghị một loạt những chính sách và biện pháp thực hiện để khắc phục và khai thác những cơ hội này. Tích hợp sử dụng đất và vận tải tạo ra cấu trúc đô thị, không gian sống làm giảm nhu cầu đi lại bằng phương tiện cơ giới cá nhân, giảm thiểu ô nhiễm, tăng khả năng cạnh tranh về kinh tế và thúc đẩy phát triển toàn diện. Phát triển đô thị theo định hướng GTCC (TOD), một dạng của phát triển đô thị đang thành xu hướng phát triển đô thị bền vững [64].

- Quy hoạch và quản lý giao thông công cộng tại các nước đang phát triển do Ashish Verma, T.V. Ramanayya đã cung cấp các vấn đề liên quan đến giao thông công cộng tại các nước phát triển rất chi tiết, nêu ra được sự khác nhau cơ bản về quản lý giao thông công cộng tại các nước đang phát triển [54].

- Giao thông công cộng, Quy hoạch và điều hành của Stefan Voß đã đưa ra các phương pháp hỗ trợ của máy tính và các công nghệ điều hành để nâng cao hiệu quả quản lý giao thông công cộng. Bao gồm quản lý thông tin, quy hoạch mạng lưới và tuyến đường, các phương tiện và hành trình giao thông [83].

- Hệ thống giao thông công cộng của Carlos F. Daganzo tập chung chủ yếu và ba vấn đề cơ bản là lập kế hoạch, quản lý và điều hành hệ thống GTCC [58].

- Quản lý nhu cầu giao thông do tác giả Andrea Broaddus, Todd Litman, Gopinath Menon viết. Quản lý nhu cầu đi lại bằng cách khuyến khích người dân giảm sử dụng phương tiện cá nhân và tăng cường sử dụng các phương tiện phương tiện giao thông công cộng và phương tiện phi cơ giới. Biện pháp “Đẩy” làm cho các phương tiện cá nhân trở nên kém hấp dẫn để sử dụng và Biện pháp “Kéo” làm tăng sức hấp dẫn của các phương thức giao thông khác. Sử dụng một phương pháp với 3 mục tiêu mũi nhọn là: Cải thiện sự chọn lựa về đi lại; Các biện pháp về kinh tế; Sự phát triển thông minh và quản lý sử dụng đất là cách hữu hiệu nhất để quản lý nhu cầu và tạo lập một hệ thống giao thông bền vững và hiệu quả [53].

- Hệ thống giao thông thông minh (ITS) của Phil Sayeg giải thích rõ khái niệm giao thông thông minh, vai trò của ITS trong việc phát triển thành phố, đưa ra các chính sách để ứng dụng ITS nhằm giảm nhu cầu của vận tải cơ giới cá nhân; và cải thiện phương thức vận tải đi lại, phân chia theo sở thích có thể là đi bộ hoặc xe đạp di chuyển qua các địa điểm. Hiệu quả và năng suất vận tải được nâng cao. An toàn và an ninh được nâng cao. Tác động tới môi trường được giảm thiểu [72].

- Nghiên cứu hình thức quản lý Giao thông công cộng ở các Thành phố vừa và nhỏ của Yao Hongyun ; Huang Sha and Meng Jingyu tập trung vào việc thiết lập một hệ thống đánh giá cho GTCC từ quan điểm của các phương pháp đánh giá chính sách như chính sách Ưu tiên; Kế hoạch đặc biệt; Các Quỹ đặc biệt, cơ sở hạ tầng và các dịch vụ GTCC, một chỉ số đề xuất, các phương pháp, và các tiêu chuẩn và quá trình thực hiện. Các phương pháp này được sử dụng để đánh giá mức độ quản lý hệ thống cho giao thông công cộng [98].

- Sở hữu nhà nước trong phương thức vận chuyển thương mại ở Trung Quốc: lấy ví dụ về hệ thống xe bus công cộng Thượng Hải của Huanming WANG, Mildred E. WARNER, Yuanhong TIAN, Dajian ZHU đã miêu tả các hình thức quản lý GTCC tại Trung Quốc qua các giai đoạn phát triển. Nó cho thấy rằng GTCC phát triển, hoạt động không hiệu quả, ngay cả khi có sự thay đổi về chế độ

quản lý từ nhà nước sang định hướng thị trường. Các công ty tư nhân rút ra khỏi thị trường VTHKCC, chỉ còn lại các công ty có vốn nhà nước. Chính phủ đã phải trợ cấp rất nhiều cho GTCC. Năm 2008, một số chính quyền thành phố đã thử nghiệm cấu trúc mới, đó là sự kết hợp của sự kiểm soát của công chúng với việc phân phối kinh doanh. Mô hình hỗn hợp này có xu hướng cân bằng giữa chính phủ, thị trường và các nhóm xã hội. Chế độ này là một hợp đồng mạng lưới nơi chính phủ đóng vai trò dẫn đầu để tổ chức các bên liên quan để đạt được mục tiêu. Hợp đồng giữa chính phủ và các nhà hoạt động và sự tham gia của các nhóm xã hội giúp cân bằng sự kiểm soát của chính phủ. Phương thức quản lý mạng hỗn hợp làm giảm sự không đối xứng về thông tin và thúc đẩy các mục tiêu chia sẻ để đảm bảo dịch vụ chất lượng cao hơn, đáp ứng nhanh hơn [63].

#### ***1.4.2. Trong nước***

Tại Việt Nam, VTHKCC bằng xe buýt tại các đô thị lớn được nhiều tổ chức và cá nhân nghiên cứu. Quản lý hệ thống GTCC tích hợp ít được nghiên cứu, chủ yếu các đề tài, dự án đề cập đến chất lượng xe buýt, cơ cấu tổ chức quản lý hay các nghiên cứu ở góc độ kinh tế cho VTHKCC bằng xe buýt như:

- Luận án tiến sỹ kinh tế của tác giả Nguyễn Văn Điệp năm 2011 với đề tài “Nghiên cứu hệ thống chỉ tiêu đánh giá vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt”. Đây là một nghiên cứu chuyên về việc đưa ra 20 chỉ tiêu đánh giá VTHKCC bằng xe buýt cho các giai đoạn chuẩn bị dự án, thực hiện dự án và khi dự án hoạt động. Đánh giá các chỉ tiêu này bằng phương pháp cho điểm từ 1-5. Từ đó đánh giá được chất lượng VTHKCC trong một dự án. Tuy nhiên luận án chỉ đưa ra 5 chỉ tiêu đánh giá hệ thống xe buýt sau khi đưa vào hoạt động là chạy theo lịch trình, bán vé theo quy định, hoàn thiện hệ thống, nâng cấp hệ thống, nâng cấp chất lượng sản phẩm [14].
- Luận án tiến sỹ kinh tế của tác giả Vũ Hồng Trường năm 2013 với đề tài “Nghiên cứu mô hình quản lý vận tải hành khách công cộng trong các thành phố tại Việt Nam”. Luận án chỉ ra được những bất cập của mô hình quản lý vận tải hành khách công cộng ở các thành phố Việt Nam hiện nay. Từ đó xây dựng mô hình quản lý Nhà nước phù hợp với điều kiện và tiến trình phát triển của đô thị Việt Nam đến

năm 2020. Tác giả đưa ra được giải pháp cần phải có cơ quan quản lý VTHKCC riêng thuộc UBND cấp tỉnh hoặc thuộc Sở giao thông vận tải. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận án là vận tải hành khách bằng xe buýt tại Hà Nội. Tuy nhiên tác giả chỉ dừng lại ở việc phải mô hình đơn phương thức, có cơ quan chuyên môn quản lý VTHKCC bằng xe buýt mà chưa nghiên cứu đến các cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của cơ quan đó hay các yếu tố tích hợp [28].

- Luận án tiến sĩ kinh tế của tác giả Nguyễn Thị Hồng Mai năm 2014 với đề tài “Nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống vận tải hành khách công cộng trong đô thị”. Luận án này, bổ xung thêm, cụ thể hóa các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động của hệ thống VTHKCC bằng xe buýt trên 3 quan điểm khác nhau: Người tổ chức quản lý, doanh nghiệp khai thác và người sử dụng dịch vụ VTHKCC. Từ đó đề xuất cấu trúc mạng lưới tuyến mới đảm bảo hoạt động có hiệu quả, đặc biệt đưa ra quy trình xác định điểm dừng dọc tuyến mới trên cơ sở đảm bảo tối ưu vấn đề tiếp cận dịch vụ của hành khách. Đề xuất các giải pháp góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động vận tải xe buýt giải quyết những vấn đề mong muốn nổi cộm của hành khách hiện nay, đó là mức độ tin cậy, an toàn và khả năng tiếp cận dịch vụ cho tất cả các đối tượng khách đặc biệt là cho người khuyết tật [19].
- Luận án tiến sĩ kinh tế của tác giả Hoàng Thị Hồng Lê năm 2016 với đề tài “Nghiên cứu nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt ở thành phố Hà Nội”. Luận án này nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt bằng việc hoạch định mục tiêu, xây dựng kế hoạch thực hiện đối với tổng công ty, UBND, Sở GTVT, xí nghiệp theo dòng điều khiển và đối với hành khách theo dòng phản hồi. Đổi mới doanh nghiệp, đổi mới quản lý kỹ thuật phương tiện, sử dụng GPS để giám sát xe buýt và camera giám sát thông tin giao thông, an ninh... Phân cấp quản lý chất lượng tập trung vào cấp Xí nghiệp chịu trách nhiệm chính. Nghiên cứu chưa đề cập đến các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ cho đa phương thức vận tải [18].
- Đề án “Nâng cao chất lượng vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt” do Viện chiến lược và phát triển GTVT thực hiện năm 2016. Mục tiêu chung của đề án là

xây dựng các giải pháp bảo đảm nâng cao chất lượng vận tải hành khách bằng xe buýt. Giai đoạn 2016-2020 với định hướng xe buýt vẫn giữ vai trò chủ đạo trong hệ thống VTHKCC bằng xe buýt tại Việt Nam. Mục tiêu cụ thể là: Phân tích, đánh giá hiện trạng chất lượng VTHKCC bằng xe buýt tại Việt Nam; Đề xuất các chỉ tiêu đánh giá chất lượng VTHKCC bằng xe buýt tại Việt Nam; Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng VTHKCC đơn phương thức bằng xe buýt [52].

- Dự án “Cải thiện giao thông công cộng tại Hà Nội (TRAHUD II)”, nguồn vốn ODA viện trợ không hoàn lại của JICA. Các nội dung chính của dự án: Góp phần giảm thiểu ùn tắc giao thông tại Hà Nội; Tăng lượng người sử dụng dịch vụ vận tải công cộng tại Hà Nội; Cải thiện hình ảnh của vận tải công cộng Thành phố; Tăng cường tính thân thiện, thoải mái trong dịch vụ vận tải công cộng bằng xe buýt [24].

### **1.5. Những vấn đề cần giải quyết của luận án**

Kết quả nghiên cứu tổng quan các vấn đề liên quan đến quản lý hệ thống GTCC tại Việt Nam nói chung và thành phố Hải Phòng nói riêng, cho thấy tầm quan trọng của công tác quản lý hệ thống GTCC và những bất cập liên quan đến chính sách, quy hoạch và vận hành khai thác. Bên cạnh đó, vẫn còn có các khoảng trống trong cơ sở lý luận và pháp lý. Do đó, luận án xem xét đối tượng nghiên cứu ở cấp độ quản lý nhà nước trong 02 giai đoạn (quản lý quy hoạch và quản lý vận hành khai thác) với các nội dung: i) Đánh giá thực trạng công tác quản lý GTCC thành phố Hải Phòng. ii) Xác định và hệ thống hóa các cơ sở lý luận, cơ sở thực tiễn liên quan đến đến lĩnh vực nghiên cứu. iii) Đề xuất mô hình và giải pháp quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng, nhằm tập trung nghiên cứu giải quyết các vấn đề sau:

- Đề xuất mô hình quản lý hệ thống GTCC khi thành phố phát triển GTCC đa phương thức.
- Đề xuất điều chỉnh Định hướng quy hoạch hệ thống GTCC.
- Đề xuất công cụ và hướng dẫn thực hiện liên quan đến quy hoạch và vận hành khai thác hệ thống GTCC đa phương thức.

- Đề xuất các chính sách và giải pháp tạo sự hấp dẫn của GTCC đối với người dân.
- Đề xuất điều chỉnh chức năng quản lý còn chồng chéo, nâng cao tính hiệu quả cho Trung tâm Đăng kiểm thủy và GTCC.
- Xác định các định hướng và giải pháp quản lý khi thành phố Hải Phòng phát triển đa phương thức GTCC theo định hướng quy hoạch chung.
- Tăng cường sự tham gia của cộng đồng trong quản lý hệ thống GTCC.



## CHƯƠNG 2: CƠ SỞ KHOA HỌC QUẢN LÝ HỆ THỐNG GIAO THÔNG CÔNG CỘNG ĐÔ THỊ

### 2.1. Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1. Hệ thống giao thông công cộng trong cấu trúc quy hoạch đô thị

Quy hoạch đô thị là việc tổ chức không gian, kiến trúc, cảnh quan đô thị, hệ thống công trình hạ tầng kỹ thuật, công trình hạ tầng xã hội và nhà ở để tạo lập môi trường sống thích hợp cho người dân sống trong đô thị, được thể hiện thông qua đồ án quy hoạch đô thị [21].

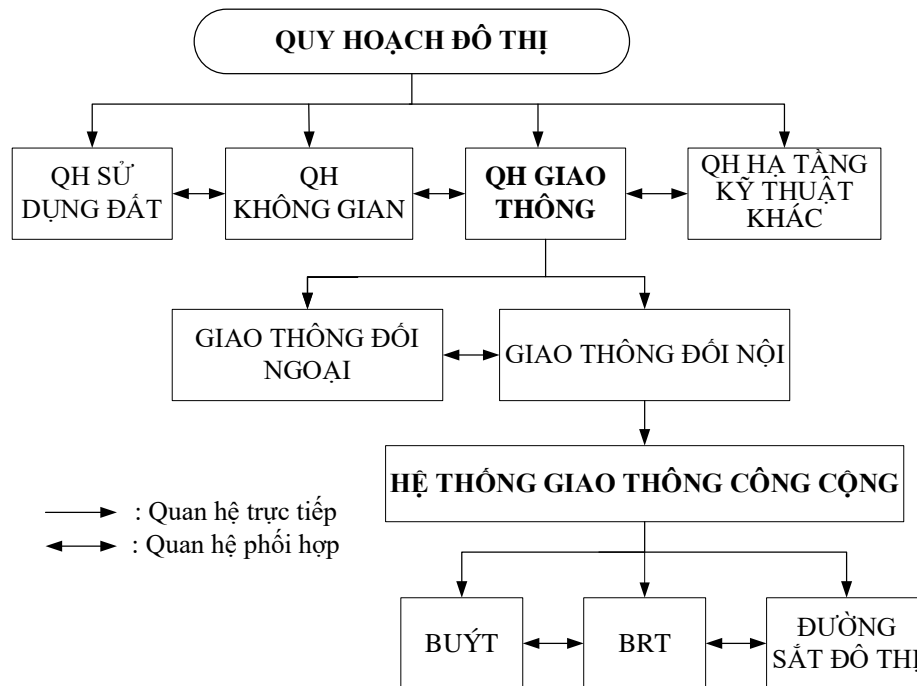
Quy hoạch đô thị gồm các loại như: Quy hoạch chung; Quy hoạch phân khu; Quy hoạch chi tiết; quy hoạch hạ tầng kỹ thuật được lập riêng thành đồ án quy hoạch chuyên ngành hạ tầng kỹ thuật đối với thành phố trực thuộc trung ương [21].

Quy hoạch đô thị bảo đảm tính thống nhất với quy hoạch phát triển các ngành trong phạm vi đô thị; bảo đảm công khai, minh bạch và kết hợp hài hoà giữa lợi ích quốc gia, cộng đồng và cá nhân. Dự báo khoa học, đáp ứng được yêu cầu thực tế và phù hợp với xu thế phát triển của đô thị. Bảo vệ môi trường, bảo tồn các di tích văn hoá, lịch sử và nét đặc trưng địa phương. Khai thác và sử dụng hợp lý tài nguyên thiên nhiên, sử dụng tiết kiệm và hiệu quả đất đô thị. Bảo đảm tính đồng bộ về không gian kiến trúc, hệ thống hạ tầng xã hội, hạ tầng kỹ thuật đô thị và không gian ngầm; phát triển hài hoà giữa các khu vực trong đô thị. Đáp ứng nhu cầu sử dụng hạ tầng xã hội và hạ tầng kỹ thuật [21].

Quy hoạch hạ tầng kỹ thuật đô thị được lập cho các đối tượng: Giao thông đô thị; Cao độ nền và thoát nước mặt đô thị; Cấp nước đô thị; Thoát nước thải đô thị; Cấp năng lượng và chiếu sáng đô thị; Thông tin liên lạc; Nghĩa trang và xử lý chất thải rắn [7].

Quy hoạch giao thông đô thị bao gồm việc xác định quỹ đất dành cho xây dựng và phát triển giao thông, vị trí, quy mô công trình đầu mối; tổ chức hệ thống giao thông đô thị đường bộ, đường sắt, đường thủy và đường hàng không; xác định phạm vi bảo vệ và hành lang an toàn giao thông.... [6].

Hệ thống GTCC được nghiên cứu trong quy hoạch giao thông đô thị đối với những đô thị từ loại III trở lên. Phân tích và đề xuất các loại hình GTCC phù hợp với đô thị, thỏa mãn nhu cầu đi lại của người dân ở hiện tại và tương lai [8].



Hình 2.1. Sơ đồ hệ thống GTCC trong cấu trúc quy hoạch đô thị

Quy hoạch hệ thống giao thông công cộng trong quy hoạch là nghiên cứu và đưa ra khả năng phát triển và tổ chức mạng lưới giao thông vận tải hành khách công cộng hiện đại như đường sắt đô thị, ô-tô buýt, BRT... Xác định thị phần vận tải hành khách công cộng theo các phương thức vận tải, để xác định các loại phương tiện giao thông công cộng sẽ phát triển trong tương lai..., các đầu mối tiếp vận với đường sắt quốc gia, đường sắt ngoại ô, đường sắt đô thị, đường ô-tô, đường thủy và đường hàng không [8].

Phát triển hệ thống GTCC là nội dung quan trọng và có ảnh hưởng tới cấu trúc đô thị, giúp cho đô thị phát triển, giảm ùn tắc giao thông, đảm bảo trật tự an toàn đô thị, giảm ô nhiễm môi trường không khí và tiếng ồn... Định hướng hệ thống GTCC liên hệ với SDD (TOD) có vai trò khuyến khích người dân đi bộ, đi xe đạp và GTCC. Vì vậy, những lợi ích mà TOD mang lại bao gồm cả những lợi ích của GTCC như: Lợi ích về kinh tế; Lợi ích về xã hội; Lợi ích về môi trường [73], [84].

### **2.1.2. Vai trò của quản lý hệ thống giao thông công cộng**

Quản lý hệ thống giao thông công cộng là công tác quản lý tổng hợp các thành phần thuộc hệ thống giao thông công cộng bao quát từ quy hoạch, chiến lược phát triển, kế hoạch đầu tư, thiết kế, xây dựng, vận hành khai thác của hệ thống giao thông công cộng. Công tác quản lý sẽ giúp cho mạng lưới GTCC vận hành tốt, hợp lý, hiệu quả và linh động giữa các phương thức vận chuyển khác nhau. Vì vậy, quản lý HT GTCC [9], [68], [71], [74] có những vai trò sau:

- Quản lý nhà nước đưa ra chính sách, cơ chế, quản lý và vận hành phù hợp để chính quyền các thành phố có cơ sở pháp lý thực hiện và khuyến khích người dân tham gia GTCC. Tạo ra hành lang pháp lý để cho các doanh nghiệp tham gia kinh doanh VTHKCC được đảm bảo quyền lợi. Hoàn thiện và đưa ra các công cụ quản lý phù hợp để tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với GTCC.

- Quản lý quy hoạch hệ thống GTCC: lập và phê duyệt các quy hoạch phù hợp với thực tiễn, quy chuẩn tiêu chuẩn, đáp ứng nhu cầu trong tương lai, đảm bảo sự thống nhất trong các quy hoạch ngành. Triển khai thực hiện đúng với QH được duyệt.

- Quản lý đầu tư xây dựng GTCC đảm bảo an toàn chất lượng và tránh ảnh hưởng đến hoạt động của hạ tầng sẵn có. Đảm bảo mức đầu tư hợp lý, tiến độ, chất lượng để phát triển hệ thống tuyến và phương tiện tối đa thỏa mãn nhu cầu đi lại của người dân thành thị và khách vãng lai.

- Quản lý vận hành khai thác phải đảm bảo quản lý tốt hơn: Cơ sở hạ tầng kỹ thuật, phương tiện; Điều phối, kiểm soát các hoạt động của GTCC trong đô thị và vùng lân cận; Chất lượng phục vụ; An toàn trong hoạt động; Tài chính; Môi trường; Thông tin... nhằm đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân trong sản xuất và sinh hoạt.

### **2.1.3. Chủ thể và công cụ trong quản lý hệ thống giao thông công cộng đô thị**

#### **2.1.3.1. Các chủ thể trong quản lý hệ thống GTCC**

Trong công tác quản lý hệ thống GTCC đô thị tại Việt Nam, hiện nay có các chủ thể trực tiếp quản lý như: UBND tỉnh/thành phố; Sở GTVT; Trung tâm quản lý

giao thông công cộng đơn phương thức (nếu có) Công ty xe buýt; Lái xe, phụ xe; Hành khách. Ngoài ra còn có các chủ thể gián tiếp quản lý như: Sở Tài Chính; Sở Xây dựng; Các sở ban ngành khác liên quan...Chức năng chính của các chủ thể như sau [10], [13], [26]:

- UBND tỉnh/TP: là cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan nhà nước cấp trên. UBND chịu trách nhiệm bảo đảm thực hiện đúng chủ trương, biện pháp phát triển kinh tế - xã hội, củng cố quốc phòng, an ninh và thực hiện các chính sách khác trên địa bàn.

- Sở Giao thông vận tải: Tham mưu, giúp UBND cấp tỉnh quản lý nhà nước về: Đường bộ, đường thủy nội địa, đường sắt đô thị; vận tải trong đó có VTHKCC; an toàn giao thông; quản lý, khai thác, duy tu, bảo trì hạ tầng giao thông đô thị.

- Sở Xây dựng: Tham mưu, giúp UBND tỉnh quản lý nhà nước về: Quy hoạch xây dựng và kiến trúc; hoạt động đầu tư xây dựng; phát triển đô thị; hạ tầng kỹ thuật đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao; nhà ở; công sở; thị trường bất động sản; vật liệu xây dựng.

- Sở Tài chính: Tham mưu, giúp UBND cấp tỉnh quản lý nhà nước về: Tài chính; ngân sách nhà nước; thuế, phí, lệ phí; tài sản nhà nước; đầu tư tài chính; kế toán; kiểm toán độc lập; giá và các hoạt động dịch vụ tài chính tại địa phương theo quy định của pháp luật.

- Trung tâm quản lý GTCC: Trục thuộc Sở GTVT, thực hiện nội dung quản lý vận hành khai thác đối với hệ thống GTCC.

- Công ty khai thác dịch vụ vận tải hành khách công cộng: các công ty tư nhân hoặc nhà nước tham gia khai thác kinh doanh VTHKCC, các công ty này đầu tư phương tiện và thực hiện cung cấp dịch vụ vận tải HKCC theo đúng hợp đồng ký kết với Trung tâm quản lý GTCC hoặc Sở GTVT.

- Lái xe-phụ xe: Là những nhân viên của các công ty khai thác vận tải. Những nhân viên này đảm bảo tính an toàn cho hành khách và ảnh hưởng lớn đến chất

lượng phục vụ hành khách. Ngoài yêu cầu về trình độ chuyên môn thì cần yêu cầu về văn hóa ứng xử văn minh hiện đại.

- Hành khách: Người trực tiếp sử dụng các sản phẩm dịch vụ của hệ thống GTCC và có quyền lựa chọn các dịch vụ đó. Hành khách có vai trò chính trong việc đánh giá về chất lượng phục vụ của hệ thống GTCC. Chủ thể này ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển và hoạt động của hệ thống GTCC.

### 2.1.3.2. Các công cụ trong quản lý hệ thống GTCC

Công cụ quản lý hệ thống GTCC là các biện pháp hành động thực hiện công tác quản lý hệ thống GTCC của nhà nước, các tổ chức khoa học và sản xuất. Mỗi một công cụ có một chức năng và phạm vi tác động nhất định, vì vậy cần phải kết hợp các công cụ trong quản lý HT GTCC để đạt hiệu quả nhất. Nội dung các công cụ được cụ thể như sau [13], [17], [20], [87]:

- Công cụ pháp lý: sử dụng rất phổ biến và chiếm ưu thế. Nhà nước định ra văn bản pháp luật, giấy phép... Các cơ quan quản lý nhà nước sử dụng quyền hạn của mình để giám sát, kiểm soát, thanh tra và xử phạt để cưỡng chế mọi thành viên trong xã hội thực thi đúng các điều khoản trong pháp luật, tiêu chuẩn, quy định. Ưu điểm: Đáp ứng các mục tiêu của pháp luật. Đưa công tác quản lý vào nề nếp và quy củ. Giải quyết tranh chấp của các chủ thể trong hoạt động quản lý. Giúp cho các chủ thể trong xã hội thấy rõ trách nhiệm và nghĩa vụ của mình... Nhược điểm: Thiếu tính mềm dẻo. Chưa phát huy được tính chủ động. Thiếu kích thích vật chất và đổi mới công nghệ. Đòi hỏi phải có bộ máy công kèng và chi phí cho quản lý cao... Công cụ pháp lý hay sử dụng là: Luật, Nghị định, Thông tư, Quy chế, Giấy phép xây dựng...

- Công cụ kinh tế: hay còn gọi công cụ thị trường hay cách tiếp cận thị trường ngày càng được sử dụng rộng rãi. Công cụ kinh tế là những chính sách, biện pháp nhằm tác động đến chi phí và lợi ích của những hành động kinh tế thường xuyên tác động tới hệ thống GTCC, tăng cường ý thức và trách nhiệm trước việc gây ra tác động xấu đến hệ thống GTCC đồng thời tác động đến hành vi của cá nhân và tổ chức theo hướng có lợi cho hệ thống GTCC. Muốn thực hiện tốt công cụ kinh tế thì

phải thực hiện nghiêm việc thanh tra kiểm tra và xử lý vi phạm. Ưu điểm: Tăng hiệu quả chi phí. Linh hoạt ứng phó với tín hiệu giá cả. Khuyến khích nhiều hơn cho việc đổi mới đặc biệt là đầu tư tư nhân và phát triển công nghệ. Khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin tốt hơn. Tăng hiệu quả sử dụng và đảm bảo chất lượng. Hành động nhanh chóng và mềm dẻo hơn công cụ pháp lý. Cung cấp một nguồn thu để bù đắp tổn thất... Nhược điểm: Đòi hỏi phải có thể chế phức tạp để thực thi. Mức thu phí hoặc giá cả phải hợp lý. Cần có luật lệ cùng cơ chế thi hành. Có sự phản đối về phương cách này. Chỉ áp dụng cho nền kinh tế thị trường... Các công cụ kinh tế khác nhau được sử dụng như các loại phí, giấy phép có thể bán được, hệ thống ký quỹ và hoàn trả, các chính sách thuế, xử lý vi phạm, đền bù thiệt hại ...

- Công cụ kỹ thuật - công nghệ - thông tin: thực hiện vai trò kiểm soát và giám sát về chất lượng, lịch trình, thời gian, tần suất thông qua các yếu tố, chỉ tiêu kỹ thuật hay máy móc, phần mềm công nghệ hoặc xây dựng cơ sở và xử lý dữ liệu trung tâm.... Đây là công cụ hành động quan trọng, giúp cho các chủ thể trong quản lý có những thông tin đầy đủ, chính xác về hoạt động vận tải hành khách công cộng, đồng thời có những biện pháp, giải pháp phù hợp để xử lý, hạn chế những tác động tiêu cực đối với hệ thống GTCC hay hành khách. Công cụ này đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ tuân thủ các quy chuẩn, quy định ngành. Ưu điểm: Cung cấp thông tin nhanh và độ tin cậy cao. Giảm nhân lực. Giám sát hoạt động liên tục... Nhược điểm: Chi phí ban đầu lớn. Đòi hỏi năng lực điều kiện hoặc sử dụng kỹ thuật – công nghệ cao... Các công cụ này có thể áp dụng vào việc đánh giá chất lượng, kiểm toán, theo dõi lịch trình phương tiện, lưu trữ và tra cứu thông tin. Đặc biệt như sử dụng GIS trong quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC đa phương thức. GIS giúp hiện thị các thông tin, dữ liệu liên quan đến GTCC như: mạng lưới tuyến, lộ trình tuyến, phương tiện, cơ sở hạ tầng thậm chí có cả dữ liệu của hành khách ví dụ như hành trình đi lại, giúp thiết kế hành trình nhanh nhất và kinh tế nhất. Thông qua các dữ liệu này các chủ thể liên quan sẽ có những giải pháp kịp thời và chính xác.

- Công cụ giáo dục: Là một quá trình thông qua các hoạt động giáo dục chính quy và không chính quy nhằm giúp hình thành nhân cách, nhận thức và hành động

của con người. Tạo ra sự hiểu biết về giá trị của lĩnh vực GTCC đem lại cho con người và cho xã hội. Từ đó, đẩy mạnh việc tham gia vào phát triển GTCC và hướng tới đô thị phát triển bền vững. Cung cấp thông tin cho những người có quyền ra quyết định. Để đạt được hiệu quả công cụ giáo dục cần thống nhất nội dung và phù hợp với đối tượng giáo dục. Ưu điểm: Thay đổi có hệ thống về nhận thức và theo hướng tích cực, tạo động lực phát triển. Tạo dựng được thói quen. Góp phần tạo dựng xã hội văn minh hiện đại... Nhược: Cần phải được sự đồng ý và cho phép từ nhà nước. Khó kiểm soát được hết nội dung giáo dục... Sử dụng công cụ này trong quản lý HT GTCC như: giáo dục kiến thức từ trong nhà trường. Nâng cao năng lực quản lý thông qua các khóa đào tạo bồi dưỡng, hội nghị, hội thảo chuyên môn liên quan.

- Công cụ truyền thông: Với sự phát triển nhanh của công nghệ thông tin nên ngày nay công cụ này được quan tâm và chú trọng hơn. Đây là một quá trình tương tác xã hội hai chiều nhằm giúp cho những người có liên quan hiểu được các yếu tố then chốt, vấn đề có liên quan một cách thích hợp để giải quyết các vấn đề về GTCC. Thông qua công cụ này thông tin đến các chủ thể trong quản lý nhanh hơn so với các công cụ khác. Truyền thông không tập trung nhằm vào việc đào tạo nâng cao trình độ, phổ biến kiến thức và thông tin mà nhằm vào việc chia sẻ nhận thức và xây dựng khả năng giải quyết các vấn đề về GTCC cho các nhóm người trong xã hội. Vậy nên, có thể xem truyền thông là cầu nối giữa quản lý và người dân. Công cụ truyền thông cần có hướng đi đúng, bám sát đối tượng. Ưu điểm: Truyền tải thông tin nhanh. Dễ tiếp cận. Tạo phong trào và phạm vi rộng... Nhược điểm: không xác định rõ nguồn gốc thông tin. Phải đánh giá độ tin cậy thông tin. Xuất hiện thông tin đa chiều... Công cụ truyền thông hay được áp dụng là thông qua trang web, mạng xã hội, quảng cáo...

#### **2.1.4. Mô hình quản lý hệ thống giao thông công cộng đô thị**

##### **2.1.4.1. Mô hình cơ cấu tổ chức 3 cấp độ**

Những nghiên cứu trước đây (1999-2005) về cơ cấu tổ chức GTCC đều có khung quản lý tương tự nhau với việc phân loại cơ cấu tổ chức ở 3 cấp độ: Cấp

chiến lược; Cấp chiến thuật; cấp thực hiện [54], [91], [92]. Cơ cấu tổ chức được bố trí như Bảng 2.1:

Bảng 2.1. Mô hình tổ chức 3 cấp độ

Cấp quyết định	Miêu tả chung	Quyết định		Hoạt động
Cấp độ chiến lược	Xây dựng chính sách và các mục tiêu hướng tới, mong muốn thực hiện những gì? Với nguồn lực nào? (phạm vi lãnh thổ được phục vụ, mức độ bù đắp, mức độ tiếp cận, đặc điểm chung của dịch vụ Dài hạn (5 năm)	<u>Mục đích chung</u> Chính sách giao thông; Thị Trường; Lợi nhuận. <u>Những đặc điểm dịch vụ chung:</u> Khu vực Nhóm mục tiêu Tính liên đới		Thực hiện chính sách để tích hợp các dịch vụ giao thông thuận tiện.
Cấp độ chiến thuật	Xác định nội dung cụ thể của các giải pháp cần đưa ra để đạt được mục tiêu: Cần phát triển dịch vụ nào để đạt được mục tiêu này? Làm thế nào? Trung hạn (1-2 năm)	<u>Các đặc điểm dịch vụ:</u> Giá vé Phương tiện Hình ảnh Tuyến Dịch vụ khác Lịch trình		Các kế hoạch và mạng lưới, dịch vụ, lịch trình
Cấp thực hiện	Vận hành các dịch vụ đó như thế nào? Ngắn hạn (1-6) tháng	<u>Kinh doanh</u> Hoạt động kinh doanh Thông tin đến cộng đồng	Sản xuất Phương tiện; Bảo trì; bảo dưỡng	Hiệu quả dịch vụ tổ chức do 1 hoặc nhiều nhà cung cấp.

Ưu điểm: Phân loại rõ ràng theo chiều dọc và chiều ngang. Áp dụng cho hệ thống GTCC đơn giản (1 phương thức vận tải) hay độc quyền.

Nhược điểm: Chưa có sự tích hợp giữa các chức năng và cấp độ theo chiều dọc và chiều ngang vì có nhiều phương thức vận tải khác nhau trong đô thị.

#### 2.1.4.2. Mô hình tổ chức mở rộng

Mô hình tổ chức mở rộng nghiên cứu phát triển từ mô hình 3 cấp độ từ năm 2005 đến nay. Hệ thống GTCC phát triển mạnh và có nhiều hình thức hơn do đó khi xây dựng cơ cấu tổ chức người ta dựa trên 4 yếu tố: Kiểm soát; Tổ chức phối hợp;



Điều phối dịch vụ; Đặc điểm nhà khai thác. Mô hình này thể hiện rõ mối quan hệ đa chiều giữa cấu trúc tổ chức và sự phối hợp của hệ thống GTCC. Để khắc phục những nhược điểm của mô hình 3 cấp độ, sơ đồ cấu trúc cần mở rộng và đưa thêm vào cơ cấu tổ chức 1 cơ quan điều phối chung cho cả vận tải công cộng nhà nước và tư nhân. Kiểm soát được mối quan hệ chiều dọc giữa các cấp độ với nhau [83].

Bảng 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức mở rộng

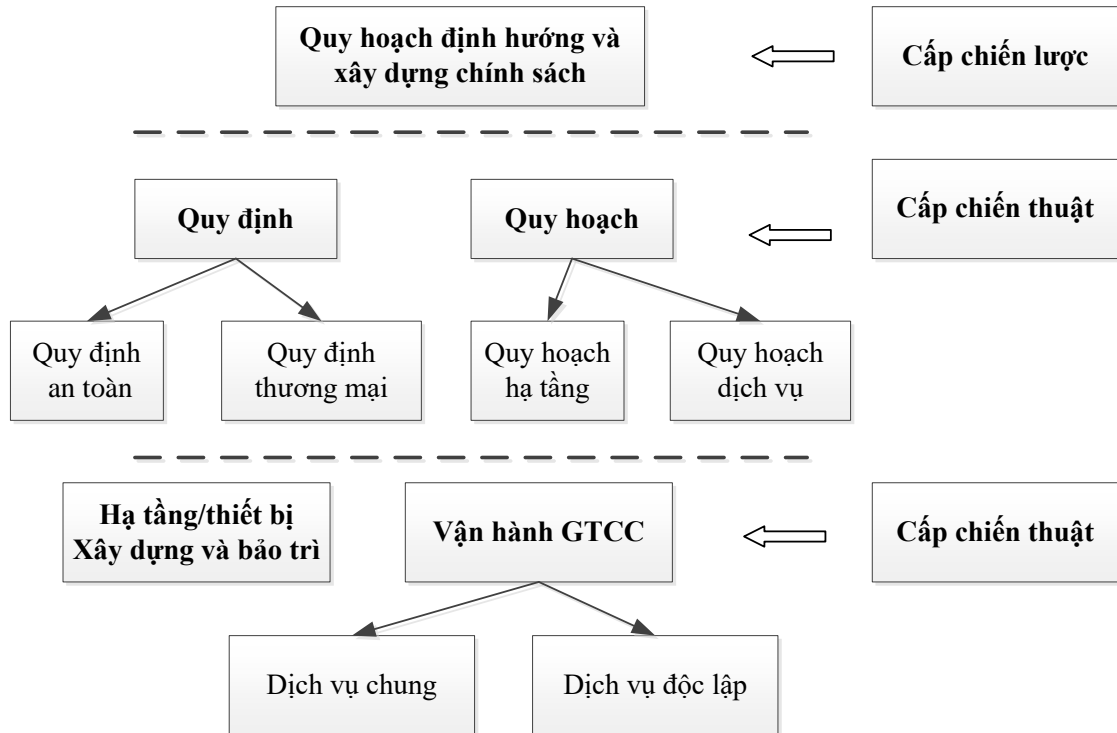
Cơ cấu tổ chức			Điều phối đa phương tiện/ độc lập				Điều phối tổ chức cho giao thông công cộng và tư nhân			
Phân loại chức năng	Cấp độ	Chức năng	Mạng lưới 1	Mạng lưới 2	Mạng lưới 3	Mạng lưới 4				
	Phân loại chức năng	Cấp độ chiến lược (Dài hạn)	Chính sách vận tải	Phương thức	Cơ quan vận tải của thành phố			Không thực hiện	Mối liên hệ giữa các cơ quan chuyên ngành	
Lợi nhuận										
Nhóm mục tiêu										
Phạm vi phục vụ						Tư nhân				
Cấp độ chiến thuật (Trung hạn)		Dịch vụ phương tiện								
		Kinh doanh				Công ty thuộc sở hữu của nhà nước	Không thực hiện	Kiểm soát chất lượng	Hợp đồng	Kết nối thuận tiện
		Thời gian/lịch trình								
		Thiết lập giá vé				Hiệp hội thuế	Tư nhân			
			Công ty A	Công ty B Công ty C Công ty D			Công ty A	Công ty B; C; D	Công ty nhà nước	

Ưu điểm: Cho thấy rõ chức năng trong cơ cấu tổ chức. Các cấp độ khác nhau của chức năng được thực hiện bởi 1 hoặc nhiều tổ chức. Cho thấy các tổ chức phối hợp linh hoạt với nhau cho dù ít hay nhiều phương thức GTCC.

Nhược điểm: Chưa chỉ ra hình thức quản trị như tự quản, dân chủ hay định hướng thị trường. Chưa thể hiện rõ mối quan hệ giữa các tổ chức trong cùng một mạng lưới như ủy quyền; hợp đồng; công ty con... Các thuộc tính của mỗi tổ chức chưa được nêu rõ.

### 2.1.4.3. Mô hình chức năng quản lý giao thông công cộng

Mô hình cấu trúc quản lý giao thông công cộng với 3 cấp độ tương ứng với 3 chức năng quản lý như chức năng chiến lược và chính sách; chức năng chiến thuật; chức năng thực hiện. Các chức năng này đảm bảo cho việc hệ thống GTCC hoạt động tích hợp được với nhau và hiệu quả.



Hình 2.2. Sơ đồ chức năng trong quản lý giao thông công cộng

- Cấp chiến lược: Quy hoạch định hướng và xây dựng chính sách liên quan đến việc phát triển và xây dựng các chính sách thích hợp để thực hiện kế hoạch dài hạn. Các chức năng vận tải chiến lược bao gồm đánh giá các nhu cầu đầu tư cơ sở hạ tầng dài hạn, phản ánh sự tăng trưởng trong tương lai, phân tích và lập kế hoạch tài chính dài hạn. Các chính sách có thể bao gồm các phương pháp liên quan đến các tiêu chuẩn an toàn, đầu tư và hoạt động như thế nào sẽ được tài trợ, bao nhiêu chi phí phải được thu hồi từ giá vé và bao nhiêu từ nguồn khác [15], [93], [94]...

- Cấp chiến thuật: được chia thành hai cấp độ: Thiết lập quy định và quy hoạch. Quy định an toàn thường nhằm đảm bảo rằng hoạt động của các dịch vụ vận tải an toàn và không gây thương tích hoặc thiệt hại cho công chúng. Quy định

thương mại nhằm đảm bảo mức độ công bằng, ngăn chặn việc định giá độc quyền và cố gắng đáp ứng cung và cầu. Do đó, các nhà khai thác GTCC thường phải có giấy phép của một cơ quan chính phủ để cung cấp dịch vụ. Các chức năng quy hoạch bao gồm quy hoạch cơ sở hạ tầng và lập kế hoạch dịch vụ [15], [93], [94].

- Cấp thực hiện: Xây dựng cơ sở hạ tầng/thiết bị và bảo trì như đường xá, cầu đường, lối đi bộ, bãi đỗ xe, bến xe GTCC. Vận hành GTCC được chia thành các các dịch vụ chung và dịch vụ độc lập [15], [93], [94].

### ***2.1.5. Xu hướng quản lý hệ thống giao thông công cộng tích hợp***

Quản lý tích hợp hệ thống GTCC từ giai đoạn quy hoạch, chiến lược phát triển, kế hoạch đầu tư đến giai đoạn thiết kế xây dựng và vận hành, với triển vọng đạt được mô hình phát triển đô thị bền vững. Quản lý tích hợp cần phải tạo ra sự liên kết các yếu tố như sau [62], [67], [80], [82]:

- Tích hợp về thể chế: bao gồm sự phối kết hợp giữa các bên tham gia khác nhau trong lĩnh vực GTCC. Nó quyết định và xác định vai trò cũng như trách nhiệm của các bên tham gia, hình thành những nguyên tắc và hợp đồng, vì thế phải do một cơ quan chuyên trách điều hành. Cơ quan này phải được xác định rõ ngay từ đầu chức năng và trách nhiệm. Đây là nền tảng cho một cơ quan chức năng hoạt động hiệu quả để xây dựng và thực thi những chính sách vận tải tích hợp

- Tích hợp qui hoạch hệ thống GTCC: là sự nghiên cứu và lập quy hoạch HT GTCC tích hợp đa phương thức vận tải có xem xét các yếu tố như GTĐT và sử dụng đất. Sự tích hợp giữa các loại hình GTCC như xe buýt, BRT, đường sắt đô thị... thông qua các điểm tích hợp giúp cho HT GTCC được liên mạch thông suốt và tạo sự kết nối thuận tiện.

- Tích hợp thực địa: là việc tích hợp mạng lưới sẵn có với mạng lưới xây dựng mới. Khi tích hợp cần nghiên cứu việc trung chuyển của hành khách, rút ngắn cự ly di chuyển, và tối ưu hóa hiệu quả thời gian, kinh tế khi người dân phải sử dụng nhiều loại hình GTCC khác nhau cho hành trình của họ. Mục tiêu là nhằm bảo đảm sự liên tục của hoạt động tham gia giao thông và mang lại cho hành khách sự thoải

mái để họ tiếp tục hành trình an toàn và tiện lợi của mình. Tạo ra mạng lưới giao thông, GTCC trở nên liên kết hơn, dựa trên một nền tảng có trình tự, cũng như một cách tiếp cận mang tính tổng thể.

- Tích hợp hoạt động vận hành khai thác: đề cập đến việc thành lập một mô hình vận hành khai thác đồng nhất và sự tương hợp giữa các loại hình GTCC, có tính đến mọi loại hình VTHKCC khác nhau. Liên kết hoạt động là sự phối hợp giữa nhiều doanh nghiệp vận tải khác nhau trong những lịch trình hoạt động và việc đáp ứng yêu cầu của người dân.

- Tích hợp giá - vé: ý định cho phép nhiều loại hình GTCC khác nhau chỉ dùng một loại vé duy nhất nhằm tránh việc sử dụng vé mới hay đội giá. Có thể làm được việc này theo nhiều cách khác nhau từ việc có chung một loại vé cho phép có thể đi lại trên nhiều hệ thống vận tải khác nhau trong suốt một hành trình dài hay việc có nhiều loại vé và thậm chí cả những vé tháng cá nhân dưới hình thức thẻ cho phép đi lại thỏa mái bằng bất cứ loại hình vận tải nào trong một khu vực nhất định. Liên kết vé, là kết quả của một chính sách xã hội, nên được ấn định nhằm thu hút và tăng số lượng hành khách.

- Tích hợp hình ảnh: là một phần của chính sách tiếp thị theo vùng mà một thành phố lớn phải thiết lập để bảo vệ hình ảnh của mình. Mạng lưới GTCC nói chung nên cung cấp một dịch vụ toàn đô thị cho người sử dụng và có một cách thức nhận dạng thông minh. Sự tích hợp sẽ mang lại tiện ích cho người sử dụng, vì thế nó sẽ giúp tăng lựa chọn đi lại, và thúc đẩy việc sử dụng kết hợp nhiều loại hình dịch vụ khác nhau. Ngược lại, nếu thiếu sự tích hợp có thể dẫn tới thất bại của các hệ thống trung chuyển trên các khía cạnh: dịch vụ nghèo nàn, số lượng người sử dụng dịch vụ thấp và lợi nhuận thu được cũng thấp.

#### ***2.1.6. Quản lý nhu cầu đi lại của người dân trong đô thị***

Quản lý nhu cầu giao thông (TDM) là chiến lược nhằm tối đa hóa hiệu quả của hệ thống giao thông đô thị bằng cách khuyến khích người dân hạn chế sử dụng phương tiện giao thông cá nhân và tăng cường sử dụng các phương tiện thân thiện với môi trường hơn, có lợi cho sức khỏe hơn và hiệu quả cao hơn mà thường gọi là

phương tiện giao thông công cộng và phương tiện phi cơ giới. Các biện pháp TDM có thể thực hiện bởi cơ quan quản lý giao thông, chính quyền các cấp và cá nhân riêng lẻ. Biện pháp TDM chia thành 3 nhóm chính: Cải thiện các lựa chọn đi lại; Các biện pháp kinh tế; Chính sách sử dụng đất và sự phát triển thông minh.

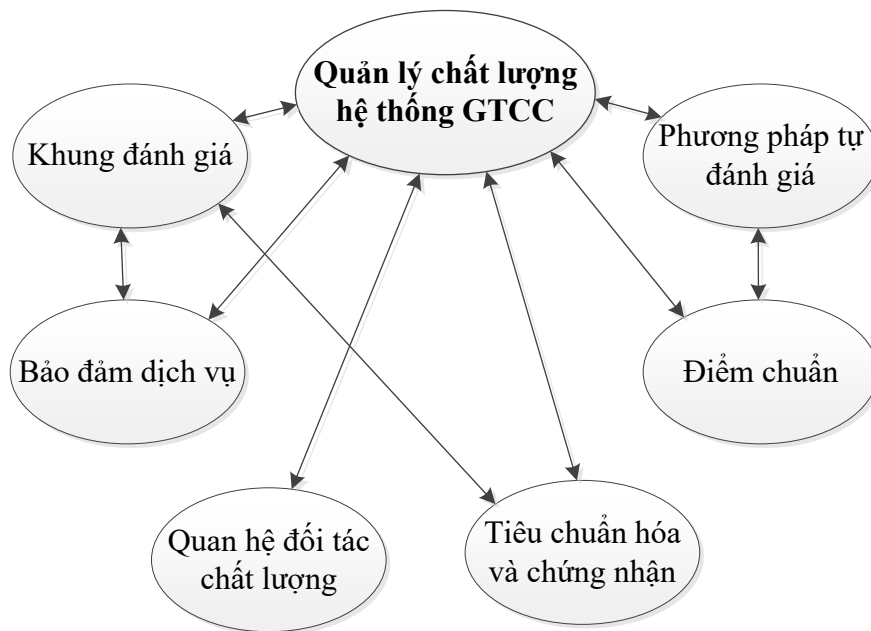
Để tạo ra những tác động tổng thể đáng kể thì cần phải phát triển một chiến lược TDM toàn diện là tập hợp của các biện pháp thích hợp. Để đạt được lợi ích và hiệu quả cao nhất thì chiến lược TDM toàn diện cần có sự kết hợp của 2 biện pháp khích lệ tích cực (kéo) như tăng các lựa chọn đi lại và khích lệ tiêu cực (đẩy) [53], [87], thể hiện tại bảng 2.3.

*Bảng 2.3. Bảng kết hợp hai biện pháp TDM Kéo và Đẩy*

<b>Biện pháp</b>	<b>Kéo</b>	<b>Đẩy</b>
Kinh tế/ Quy định/ Chính sách	Cải thiện dịch vụ vận tải công cộng.	Hạn chế tiếp cận bằng ô tô.
Kỹ thuật	Cải thiện chất lượng của dịch vụ vận tải công cộng. Cải thiện cơ sở hạ tầng cho xe buýt. Cải tiến cơ sở hạ tầng dành cho người đi xe đạp. Cải thiện cơ sở hạ tầng cho người đi bộ. Cải thiện chọn lựa khả năng vận động.	Giảm đi lại bằng ô tô. Phân phối lại diện tích mặt đường. Khu vực hạn chế lưu thông.
Quy hoạch/ thiết kế	QH các phương tiện phi cơ giới.	Quy hoạch SĐĐ tích hợp.
Bổ trợ	Nhận thức của cộng đồng.	Biện pháp cưỡng chế.

### **2.1.7. Quản lý chất lượng hệ thống giao thông công cộng**

Quản lý chất lượng nhằm đảm bảo hoạt động và dịch vụ của HT GTCC được cung cấp bởi các công ty vận tải khác nhau đạt hiệu quả và chất lượng tốt nhất. Thông qua đánh giá chất lượng sẽ giúp các nhà quản lý có những xử lý và yêu cầu phù hợp hơn với các công ty cung ứng dịch vụ. Ngoài ra giúp các công ty vận tải cạnh tranh công bằng khi có kết quả đánh giá chất lượng được công bố. Có nhiều công cụ đánh giá chất lượng như khung đánh giá, điểm chuẩn, tiêu chuẩn hóa và chứng nhận...[57], [59], [60], [88], [90] như Hình 2.3. Các công cụ quản lý chất lượng GTCC.



*Hình 2.3. Các công cụ quản lý chất lượng GTCC*

Hiện nay, quản lý chất lượng hệ thống GTCC sử dụng các công cụ quản lý chất lượng hiệu quả và được áp dụng phổ biến đó là:

- Khung đánh giá: Là thước đo chung cho các phương tiện vận tải, đơn vị khai thác, được xây dựng trên các tiêu chí liên quan đến chất lượng GTCC và dành cho hành khách, nhà quản lý. Sử dụng khung đánh giá chất lượng để đánh giá yếu tố đảm bảo dịch vụ của các doanh nghiệp kinh doanh vận tải hay xác định độ chuẩn hóa và chứng nhận vận tải.

- Đảm bảo dịch vụ: Một nhà điều hành hoặc cơ quan có trách nhiệm cần đảm bảo cho người sử dụng GTCC dịch vụ mà họ sẽ nhận được, áp dụng vào mọi giờ trong ngày và mọi mùa trong năm và bất cứ nơi nào trên mạng lưới. Bảo đảm dịch vụ có thể được coi là tiêu chuẩn hóa mức chất lượng dịch vụ tối thiểu liên quan trực tiếp đến năng lực vận hành của hệ thống tạo độ tin cậy đối với hành khách. Có thể nói độ tin cậy được xác định là một trong những điểm yếu quan trọng nhất của GTCC hiện nay. Nếu không đảm bảo được dịch vụ thì cần phải lấy lại độ uy tín bằng cách đền bù bằng bồi thường tài chính hay bồi thường khác như quà tặng hay thay thế bằng chuyến đi khác...

- Quan hệ đối tác chất lượng: Các mối quan hệ giữa các nhà khai thác hay giữa các nhà khai thác với chính quyền thông qua hợp đồng nhằm cung cấp các tiêu chuẩn cao hơn về vận hành và các phương tiện chất lượng cao hơn. Các nhà khai thác phải cam kết cung cấp thông tin về mức độ dịch vụ và các thay đổi và thời gian biểu bên ngoài khung pháp lý cho các dịch vụ thương mại. Tuy nhiên, cần lưu ý có trường hợp quan hệ đối tác chất lượng giữa các nhà khai thác làm giảm chất lượng phục vụ.

- Tiêu chuẩn hóa và chứng nhận chất lượng: là một phần của quy trình đảm bảo chất lượng, bao gồm trong tất cả các hoạt động có kế hoạch và có hệ thống được triển khai trong hệ thống chất lượng và được chứng minh là cần thiết để cung cấp sự tin cậy đầy đủ rằng một thực thể sẽ đáp ứng các yêu cầu nhất định đối với chất lượng. Các tiêu chuẩn là các thỏa thuận được ghi nhận bằng chứng nhận có các thông số kỹ thuật hoặc các tiêu chí chính xác khác được sử dụng nhất quán như các quy tắc, hướng dẫn hoặc định nghĩa về đặc tính, để đảm bảo rằng vật liệu, sản phẩm, quy trình và dịch vụ phù hợp với mục đích của chúng.

- Điểm chuẩn: là một cách quản lý phát triển mệnh lệnh cải tiến liên tục. Nó là một công cụ lý tưởng để đạt được việc sử dụng mạng lưới hiệu quả hơn, giảm chi phí và cũng để cải thiện chất lượng dịch vụ. Điểm chuẩn luôn được thực hiện với mục đích thực hiện cải tiến. Điểm chuẩn trong lĩnh vực GTCC cần được phát triển tốt. Một số điểm chuẩn phổ biến như điểm chuẩn nội bộ, điểm chuẩn bên ngoài giữa các nhà khai thác nhưng cần chú ý đến tính bảo mật, việc thiếu các công cụ hiệu quả để xác định các thực tiễn có thể so sánh được.

- Phương pháp tự đánh giá: Những cách tiếp cận này dựa trên khái niệm đo lường để cải thiện hệ thống với mục tiêu đưa các quá trình cải tiến liên tục vào hệ thống. Tự đánh giá là một cách thiết thực để các công ty đo lường hiệu suất của chính họ và từ đó cải thiện những điều này bằng cách điều chỉnh hệ thống tổ chức của họ. Tự đánh giá là cơ sở cho so sánh theo thời gian hoặc với các công ty khác. Tự đánh giá được thực hiện ở nhiều nội dung như tự đánh giá quản lý con người, chính sách và chiến lược, vận hành hệ thống giao thông công cộng.

### **2.1.8. Ứng dụng giao thông thông minh trong quản lý vận hành GTCC**

Dịch vụ liên quan đến việc cải thiện chất lượng phục vụ hệ thống GTCC nên khuyến khích sử dụng giao thông thông minh. Ứng dụng công nghệ thông tin tiên tiến để thu thập dữ liệu nhằm quản lý vận hành phương tiện, kế hoạch, lịch trình và nhân sự. Nội dung các ứng dụng [16], [72], [89], [91] bao gồm:

- Quản lý vận hành phương tiện: Dữ liệu theo thời gian thực từ phương tiện ví dụ như vị trí xe được truyền theo dạng dữ liệu số và liên kết với trung tâm điều hành trung chuyển; tại đây, vị trí thực của phương tiện sẽ được đối chiếu với lịch trình. Sự sai lệch về lịch trình sẽ được nhận biết và hiệu chỉnh để đưa phương tiện về đúng theo lịch trình đã được đưa ra. Các thông tin hiệu chỉnh này sẽ được truyền đến người lái xe. Thông tin về vị trí thực của phương tiện được sử dụng để đảm bảo cho việc trung chuyển giữa các chuyến được thuận tiện và đúng lúc.
- Quản lý kế hoạch và lịch trình: Ứng dụng này lưu giữ và phân tích dữ liệu theo thời gian thực được thu thập, bao gồm cả dữ liệu về lượng hành khách, thời gian chạy xe, tổng km đi được của phương tiện. Các dữ liệu này có thể được sử dụng để xem xét lại lịch trình, lập kế hoạch tuyến và để cung cấp cho hệ thống thông tin khách hàng.
- Quản lý vé: Sử dụng vé điện tử, thanh toán trực tuyến hoặc sử dụng trí thông minh nhân tạo để giảm thủ tục về mua vé hay phát hành các loại vé. Ứng dụng thuận tiện khi sử dụng vé chung cho toàn mạng lưới, giúp cho việc phân chia tài chính được chính xác và minh bạch.

### **2.1.9. Sự tham gia của cộng đồng**

Hầu hết các nước đang phát triển, Chính phủ thường không đủ khả năng cung cấp các dịch vụ đô thị cơ bản vì thiếu các nguồn lực. Vì vậy, những người dân sống trong một cộng đồng đóng góp các nguồn lực của họ cùng với Chính phủ hoặc cố gắng tự tổ chức việc cung cấp các dịch vụ cho mình. Sự tham gia của cộng đồng là một quá trình mà Chính phủ, chính quyền địa phương và các cộng đồng dân cư cùng nhận một số trách nhiệm cụ thể và tiến hành các hoạt động để cung cấp các dịch vụ cho toàn cộng đồng [20].



Cơ quan quản lý phải coi cộng đồng không chỉ là khách hàng mà phải là một đối tác hoàn chỉnh trong quá trình hoạt động GTCC. Đây là một yêu cầu hết sức mới mẻ và là một định hướng cực kỳ quan trọng để đạt được mục tiêu và bảo đảm lợi ích tối đa của cộng đồng.

Những lợi ích từ cách tiếp cận có sự tham gia của cộng đồng là rất to lớn, đem lại lợi ích kinh tế, lợi ích chính trị - xã hội. Cộng đồng sẽ hợp tác chặt chẽ hơn với chính quyền, các công ty khai thác VTHKCC vì họ cũng là một chủ thể liên quan. Cộng đồng được tham gia, tham vấn quy hoạch, dự án đầu tư xây dựng và hoạt động VTHKCC nhằm đạt hiệu quả như: Tính thống nhất trong xã hội; Hiệu quả lợi ích kinh tế; Huy động nguồn lực; Giám sát kiểm tra...[17]

Cộng đồng tham gia trong quá trình vận hành khai thác hệ thống GTCC thông qua các hình thức: Xây dựng năng lực cho người hưởng lợi; Việc trao quyền cho cộng đồng; Chia sẻ thông tin; Hội đàm; Hoạt động khởi xướng [17].

Có thể thấy, sự tham gia của cộng đồng trong GTCC có vai trò tham vấn Quy hoạch, là chủ thể trong hoạt động vận hành khai thác. Do đó cần xác định quy mô, cấu trúc, đối tượng tham gia để từ đó có những mục tiêu và xác định được hình thức tham gia của cộng đồng. Đối tượng thường xác định theo giới tính, nghề nghiệp, tổ chức, vùng miền, kinh tế...

## **2.2. Cơ sở pháp lý**

### **2.2.1. Các văn bản quy phạm pháp luật**

Luật Quy hoạch đô thị số 30/2009/QH12 quy định về hoạt động quy hoạch đô thị gồm lập, thẩm định, phê duyệt và điều chỉnh quy hoạch đô thị; tổ chức thực hiện quy hoạch đô thị và quản lý phát triển đô thị theo quy hoạch đô thị đã được phê duyệt. Tại mục 5 chương 2 đưa ra nội dung quy hoạch hạ tầng kỹ thuật đối với đô thị trực thuộc trung ương. Tuy nhiên không đưa ra nội dung quy hoạch giao thông công cộng [21].

Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của 37 luật có liên quan đến quy hoạch số 35/2018/QH14 gồm sửa đổi, bổ sung nhiều nội dung quan trọng về Quy hoạch của

Luật Xây dựng và luật Quy hoạch đô thị như: làm rõ hơn các khái niệm và sửa đổi bổ sung thẩm quyền phê duyệt nhiệm vụ và đồ án quy hoạch đô thị, điều chỉnh quy hoạch cục bộ [23]....

Nghị định về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô, số 10/2020/NĐ-CP. Tại điều 5 quy định xử phạt người điều khiển xe ô tô và các loại xe tương tự xe ô tô vi phạm quy tắc giao thông đường bộ. Điều 12 quy định thiết bị giám sát hành trình của xe. Điều 13 quy định điều kiện kinh doanh vận tải hành khách bằng ô tô. Chương 5 quy định về cấp, thu hồi giấy phép kinh doanh vận tải bằng xe ô tô, phù hiệu, biển hiệu; công bố bến xe; đăng ký khai thác, ngừng hoạt động, đình chỉ khai thác tuyến vận tải hành khách cố định [12].

Nghị định quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ và đường sắt, số 100/2019/NĐ-CP: Tại mục 5 chương 2 quy định xử phạt vi phạm quy định vận tải đường bộ; Điều 31 quy định xử phạt nhân viên phục vụ trên xe buýt, xe vận chuyển hành khách theo tuyến cố định, xe vận chuyển hành khách theo hợp đồng, xe vận chuyển khách du lịch vi phạm quy định về trật tự an toàn giao thông [11].

Thông tư quy định về hồ sơ của nhiệm vụ và đồ án quy hoạch xây dựng vùng, quy hoạch đô thị và quy hoạch xây dựng khu chức năng đặc thù, số 12/2016/TT-BXD. Tại điều 12 mục 2 chương II của thông tư đưa ra quy định nội dung của hồ sơ đồ án quy hoạch chuyên ngành hạ tầng kỹ thuật đô thị. Tại điều này đã nhắc đến khi thể hiện quy hoạch đô thị cần phải thể hiện nhà ga trung tâm vận chuyển hành khách; các tuyến vận tải hành khách công cộng chủ yếu tuy nhiên chưa được làm rõ về nội dung mạng lưới và các yếu tố tích hợp GTCC [7].

Thông tư quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ, số 12/2020/TT-BGTVT. Thông tư này áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ. Tại mục 3 quy định kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt theo tuyến cố định [5].

Thông tư về định mức khung kinh tế - kỹ thuật áp dụng cho vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt, số 65/2014/TT-BGTVT. Định mức khung kinh tế - kỹ thuật vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt là cơ sở để các cơ quan quản lý nhà nước quản lý hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt [4].

Văn bản hợp nhất 14/VBHN-BGTVT năm 2015: Thông tư quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ do Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành. Nội dung quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải hành khách, vận tải hàng hóa bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ. Tại mục 3 của chương 2 quy định kinh doanh vận tải hành khách bằng xe buýt [2].

Thông tư Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với ô tô khách thành phố, số 90/2015/TT-BGTVT. Quy chuẩn này quy định các yêu cầu kỹ thuật và việc kiểm tra chất lượng, an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với xe ô tô khách thành phố từ 17 chỗ trở lên [1].

Quyết định Phê duyệt Đề án phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2020, số 280/QĐ-TTg năm 2012. Quyết định đề ra mục tiêu và quan điểm để phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt. Tại quyết định này cũng quy định tổ chức thực hiện và sự phối hợp giữa của Bộ và UBND các tỉnh và thành phố trực thuộc Trung ương [32].

Quyết định về cơ chế, chính sách khuyến khích phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt, số 13/2015/QĐ-TTg. Đối với các tổ chức kinh doanh dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt. Quyết định nêu những cơ chế, chính sách khuyến khích phát triển đầu tư phương tiện vận tải [33].

Quyết định về miễn tiền thuê đất để xây dựng trạm bảo dưỡng, sửa chữa, bãi đỗ xe của doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách công cộng, số 62/2009/QĐ-TTg; Quyết định 55/2012/QĐ-TTg sửa đổi việc miễn tiền thuê đất để xây dựng trạm bảo dưỡng, sửa chữa, bãi đỗ xe của doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành

khách công cộng tại Quyết định số 62/2009/QĐ-TTg do Thủ tướng Chính phủ ban hành [30], [31].

Quyết định phê duyệt Đề án Nâng cao chất lượng vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt đến năm 2020, số 3446/QĐ-BGTVT năm 2016; Đề án đề ra mục tiêu và quan điểm để nâng cao chất lượng vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt đến năm 2020 [3].

Quy chuẩn xây dựng Việt Nam về quy hoạch xây dựng, QCVN: 01/2019/BXD. Tại mục 2.9.3.3 Mạng lưới giao thông VTHKCC: tổ chức GTCC cho các đô thị loại III trở lên; Khoảng cách giữa các tuyến giao thông công cộng, mật độ, phương tiện, khoảng cách bến. Mục 2.9.3.4 Hệ thống đường sắt đô thị: quy định giao nhau giữa đường sắt và các loại hình khác, sự kết nối từ ga đến khu vực lân cận [8].

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về các công trình hạ tầng kỹ thuật mã số QCVN 07:2016/BXD. Quy chuẩn này gồm 10 phần quy định chi tiết những yêu cầu kỹ thuật phải tuân thủ khi đầu tư xây dựng mới, cải tạo, nâng cấp và quản lý vận hành các công trình hạ tầng kỹ thuật. Tuy nhiên, trong quy chuẩn này không nhắc đến nội dung công trình giao thông công cộng đô thị [6].

### **2.2.2. Các văn bản của thành phố Hải Phòng**

Quyết định 2803/2014/QĐ-UBND về Khung định mức kinh tế - kỹ thuật cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Đây là căn cứ cho công tác quản lý, lập dự toán chi phí cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng [45].

Quyết định 3044/2016/QĐ-UBND Quy định về cơ chế hỗ trợ lãi suất vay và cơ chế trợ giá cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Cơ chế hỗ trợ lãi suất vay áp dụng cho các doanh nghiệp, hợp tác xã đầu tư mua sắm mới phương tiện phục vụ các tuyến xe buýt khi trúng thầu khai thác tuyến mở mới hoặc được cơ quan có thẩm quyền đặt hàng cung ứng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên các tuyến. Cơ chế trợ giá

cho hoạt động vận VTHKCC bằng xe buýt áp dụng cho các doanh nghiệp, hợp tác xã hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng và các cơ quan quản lý nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến việc tổ chức thực hiện, giải quyết các chính sách ưu đãi [47].

Quyết định 22/2018/QĐ-UBND sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ một số điều của quy định ban hành kèm theo quyết định số 231/2017/QĐ-UBND về cơ chế hỗ trợ lãi suất vay và cơ chế trợ giá cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Cơ chế hỗ trợ lãi suất vay áp dụng cho các doanh nghiệp, hợp tác xã cung ứng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố đầu tư mua sắm mới phương tiện trên các tuyến trong Quy hoạch phát triển mạng lưới vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 [49].

Quyết định 1239/QĐ-UBND về việc phê duyệt điều chỉnh quy hoạch phát triển mạng lưới VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Theo quy hoạch này VTHKCC phát triển theo 3 giai đoạn: Giai đoạn 2017-2020; Giai đoạn 2021-2025; Giai đoạn 2026-2030. Quy hoạch này nghiên cứu cho loại hình phương tiện xe buýt và chưa tính đến sự kết nối thống nhất với các loại hình GTCC khác và sử dụng đất [50].

### **2.2.3. Các định hướng phát triển thành phố Hải Phòng**

#### **2.2.3.1. Định hướng phát triển KT - XH Hải Phòng**

Định hướng phát triển kinh tế - xã hội Hải Phòng đến năm 2025, định hướng đến 2030 [35] như sau:

##### **a) Về kinh tế:**

Tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP) của thành phố theo giá hiện hành chiếm 19,6% so với tổng GDP của cả Vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ và chiếm 23,7%; 6,38% vào năm 2025 và 28,3%; 8,2% vào năm 2030. GRDP bình quân đầu người vào năm 2025 đạt 150 triệu đồng và vào năm 2030 đạt 256 triệu đồng/người/năm.

Thu ngân sách nhà nước năm 2025 đạt 180 - 190 nghìn tỷ đồng và năm 2030 đạt 300 - 310 nghìn tỷ đồng.

Sản lượng hàng hóa thông qua các cảng trên địa bàn đạt 130 triệu tấn năm 2020; đạt 300 triệu tấn vào năm 2025 và 550 - 580 triệu tấn vào năm 2030.

Phấn đấu đạt năng suất lao động toàn xã hội là 195 triệu đồng/lao động vào năm 2025 và 300 triệu đồng/lao động vào năm 2030.

#### b) Về kết cấu hạ tầng:

Giai đoạn đến năm 2020 ưu tiên đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng với các tiêu chuẩn của đô thị loại I và tiệm cận với đô thị loại đặc biệt ở một số tiêu chí. Tốc độ tăng trưởng phát triển kết cấu hạ tầng từ nay đến năm 2030 đạt 20%. Giai đoạn đến năm 2030 xây dựng hoàn chỉnh kết cấu hạ tầng khung đảm bảo các tiêu chí chủ yếu của đô thị loại đặc biệt.

Đến năm 2020 cơ bản xây dựng được chính quyền điện tử, xây dựng và vận hành hệ thống quản lý giao thông đô thị thông minh với hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu tập trung, thống nhất, bảo đảm kết nối trực tuyến, tích hợp và chia sẻ giữa các cơ quan quản lý nhà nước, nhà đầu tư, doanh nghiệp, người dân. Tỷ lệ sử dụng giao thông công cộng đạt 20% vào năm 2020 và 30% vào năm 2030.

#### c) Về văn hóa, xã hội

- Đến năm 2025 khoảng 2,25 triệu người, với tỷ lệ đô thị hóa 60 - 65%; năm 2030 khoảng 2,4 triệu người với tỷ lệ đô thị hóa 65 - 70%.

- Năm 2020 có 50% trường mầm non; 75% trường tiểu học, 50% trường trung học cơ sở và 40% trường trung học phổ thông đạt chuẩn quốc gia; năm 2025 tương ứng là 60%, 85%, 60% và 50%; và năm 2030 lần lượt là 70%, 90%, 70% và 65% trường đạt chuẩn quốc gia. 100% số học sinh được học 2 buổi/ngày.

#### *2.2.3.2. Định hướng quy hoạch sử dụng đất, không gian thành phố Hải Phòng*

Theo quy hoạch chung Thành phố Hải Phòng đến năm 2025 tầm nhìn đến năm 2050 được duyệt năm 2009 [29]. Khung phát triển thành phố Hải Phòng được xác định theo mô hình có cấu trúc mở hướng biển. Các khu vực phát triển của thành phố

theo thế đất được hình thành bởi thế núi, các dòng sông: sông Bạch Đằng, sông Giá, sông Cẩm, sông Lạch Tray, sông Đa Độ, sông Văn Úc... Các loại đất được định hướng quy hoạch gồm đất xây dựng, đất khác, xem phụ lục 2.

Cấu trúc đô thị theo theo năm hướng với lõi là khu trung tâm đô thị hiện hữu và trung tâm đô thị mới tại Bắc Sông Cẩm - Thủy Nguyên: i) Hướng về phía Núi Đèo và Minh Đức qua cầu Bính và tỉnh lộ 359. ii) Hướng về phía Hà Nội theo tuyến đường quốc lộ 5. iii) Hướng về phía Kiến An theo tỉnh lộ 354. iv) Hướng về phía Đồ Sơn theo tỉnh lộ 353. v) Hướng về phía đảo Cát Hải, qua cầu Đình Vũ.

Các hướng phát triển ưu tiên: i) Hướng phát triển mạnh nhất về phía Đông, Đông Nam để khai thác tiềm năng và lợi thế của đô thị biển. ii) Phát triển về phía Bắc. iii) Về phía Tây, phía Tây Nam tầm nhìn đến năm 2050 sẽ phát triển mạnh về phía Nam [29].

Đến năm 2025 sơ đồ là đô thị hạt nhân và các đô thị vệ tinh. Đến năm 2050 là đô thị dải và một số đô thị vệ tinh. Sơ đồ định hướng phát triển tổng thể không gian đô thị thành phố Hải Phòng xem Phụ lục 3.

### 2.2.3.3. Định hướng phát triển hệ thống giao thông

Tuyến đường sắt qua Hải Phòng: Tổng chiều dài tuyến là 102,63 km, bao gồm các tuyến: đường sắt Hà Nội - Hải Phòng; tuyến đường sắt cao tốc Hà Nội - Hải Phòng; Tuyến đường sắt vùng Duyên hải Bắc Bộ. Ga đường sắt: Tổng diện tích các ga khoảng 312,5 ha, bao gồm: Ga khách Hải Phòng; Ga khách trên tuyến đường sắt vùng Duyên hải Bắc bộ; Ga khách mới tại vị trí xã Đại Đồng - Kiến Thụy; Ga lập tàu; Ga kỹ thuật (ga đề pô); Ga Đình Vũ; Ga cảng Cửa ngõ quốc tế Hải Phòng; Ga cảng Khu công nghiệp Nam Đình Vũ; Ga tiền cảng; Ga cảng Nam Đình Vũ; Ga Quân cảng nam Đồ Sơn.

Đường hàng không: Nâng cấp cảng hàng không quốc tế Cát Bi; Sân bay quân sự Kiến An; Sân bay taxi: Dự kiến tại Đồ Sơn, Cát Bà, Bạch Long Vỹ phục vụ du lịch và cứu hộ. Xây dựng sân mới tại Tiên Lãng: phục vụ cấp Vùng.

Đường biển: cảng biển gồm: Cảng Chùa Vẽ, Cảng tổng hợp Đình Vũ, Cảng khu công nghiệp nam Đình Vũ, Cảng cửa ngõ quốc tế Hải Phòng. Quân cảng Nam Đồ Sơn: phục vụ kinh tế và quốc phòng. Luồng tàu biển: Mở rộng nạo vét luồng tàu biển Nam Triệu, kênh đào Hà Nam. Xây dựng bến tàu khách quốc tế: vị trí cảng Hoàng Diệu, qui mô dự kiến khoảng 20,0ha

Đường sông: Tuyến vận tải hàng hoá bao gồm có 12 tuyến nối Hải Phòng và các vùng lân cận. Nạo vét độ sâu các luồng đảm bảo vận tải thông suốt theo cấp kỹ thuật trên các tuyến sông cấp 1 đến cấp 4. Cải tạo, nâng cấp các tuyến sông đi liên tỉnh: Sông lược - sông Thái Bình - sông Kênh Khê (sông Mới) - sông Văn Úc - sông Lạch Tray - sông đào Hạ Lý - sông Cửa Cấm - sông Kinh Thầy.

Cảng sông: Cải tạo, nâng cấp bến tàu khách tại thị trấn Cát Bà, bến Gia Luận, Bến Bèo. Cải tạo, nâng cấp cảng sông hiện có: cảng Vật Cách, cảng Sở Dầu, xây dựng mới các cảng chuyên dùng cho các nhà máy xi măng, nhiệt điện và các khu công nghiệp dọc các sông... Xây dựng cảng khách nội địa tại cảng cửa Cấm.

Giao thông đối nội:

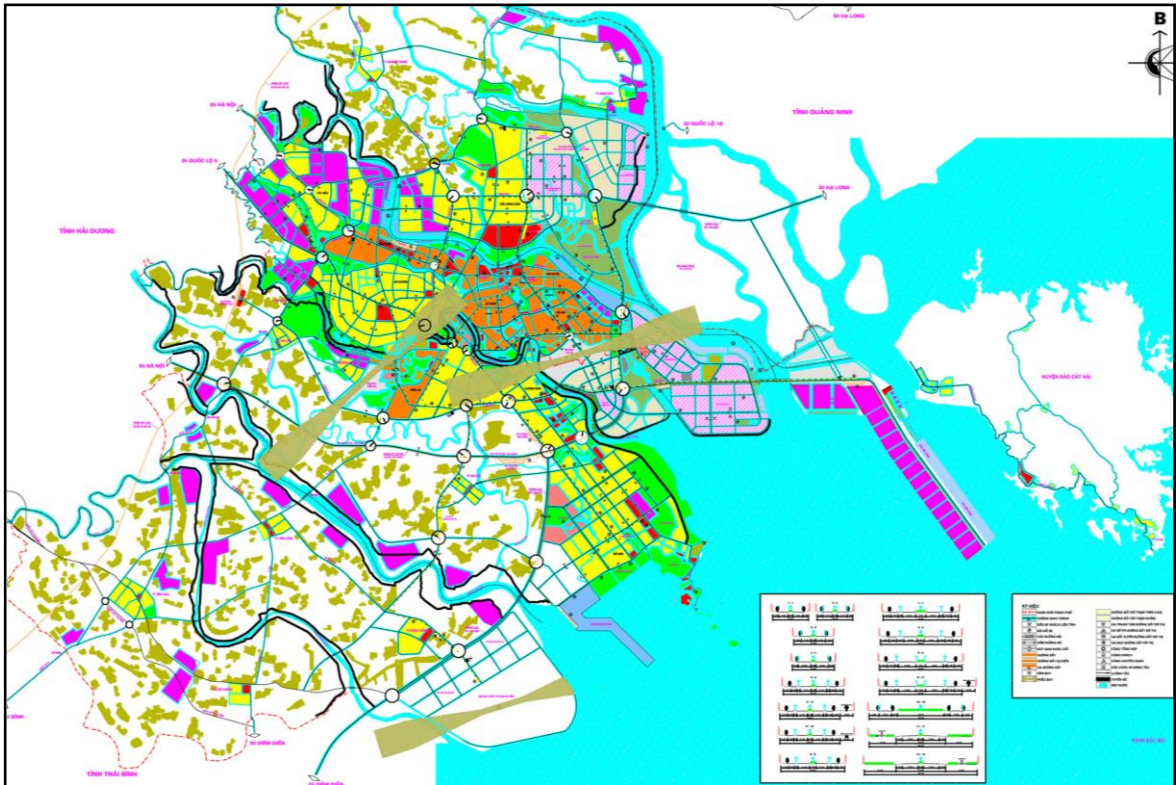
Ba trục đường hướng tâm: Trục phía Bắc; Trục Đông Nam-Tây Bắc; Trục phía Nam. Các tuyến vành đai được hình thành dựa trên cơ sở đường vành đai của quy hoạch chung năm 2001, và ngoài ra hình thành các hướng mới để phù hợp với điều chỉnh quy hoạch chung của thành phố đến năm 2025 và tầm nhìn sau năm 2050.

*Bảng 2.4. Quy mô, phân loại hệ thống đường vành đai*

STT	Tên đường	Chiều dài(km)	Chức năng	Quy mô
01	Vành đai 1	18,8	Liên hệ giữa các trung tâm công cộng, khu công nghiệp	Đường đô thị
02	Vành đai 2	22,4		Đường đô thị
03	Vành đai 3	62,5		Đường đô thị
	Tổng chiều dài	103,7		

Các đường tỉnh lộ nằm trong khu vực đô thị sẽ được nâng cấp trở thành đường giao thông đô thị. Các tuyến đường tỉnh lộ: TL352, TL354, đường xuyên đảo Hải Phòng - Cát Hải, đường Hàn – Hóa được cải tạo, nâng cấp.





Hình 2.4. Sơ đồ định hướng phát triển giao thông thành phố Hải Phòng

Đường phố chính đô thị: Gồm các đường trục chính đô thị, liên khu vực, đường chính khu vực.

Bảng 2.5. Bảng tổng hợp mạng lưới đường bộ đô thị Hải Phòng đến năm 2025

STT	Loại đường	Tốc độ thiết kế (km/h)	Chiều dài tuyến đường (km)	Mật độ đường (km/km <sup>2</sup> )
01	Đường cao tốc	100-120	47,63	0,32
02	Đường trục chính đô thị	80-100	103,7	0,71
03	Đường liên khu vực	60-80	392,71	2,7
04	Đường chính khu vực	50-60	840,8	5,72
	Tổng:		1384,85	

Tính toán đất dành cho giao thông đô thị: Đất xây dựng đô thị trung tâm là 33.600 ha. Tổng diện tích đất dành cho giao thông tính đến đường chính khu vực là 4.252,84 ha. Tỷ lệ đất giao thông 13% (tính đến đường khu vực) [29].

#### 2.2.3.4. Định hướng phát triển giao thông công cộng thành phố Hải Phòng

Mục tiêu: Bảo đảm đáp ứng 60 - 65% nhu cầu đi lại của người dân thành phố. Tiêu chuẩn: Cự ly đi bộ của hành khách đến điểm đỗ không quá 500m. Mật độ mạng lưới giao thông công cộng tối thiểu 2,0 km/km<sup>2</sup> đất xây dựng đô thị.

Quy hoạch phát triển mạng lưới GTCC bằng ô tô buýt thành phố Hải Phòng đến năm 2020 đã được nghiên cứu và đề xuất 34 tuyến bao gồm các tuyến nội tỉnh, vòng tròn nội đô và tuyến liên kê

Đến năm 2025 phát triển thêm 12 tuyến xe buýt theo các đường vành đai và các đường hướng tâm. Ngoài ra còn có các tuyến ô tô buýt khác nhằm kết nối các tuyến chính lại với nhau nhằm đảm bảo sự đi lại thuận tiện.

Giao thông công cộng bằng đường sắt đô thị: Mạng lưới vận tải bằng đường sắt đô thị gồm 06 tuyến (dự kiến đi ngầm và đi nổi) với tổng chiều dài khoảng 152,0km. Ga đường sắt đô thị: Các ga đường sắt đô thị được đặt tại những vị trí đông dân cư. Khoảng cách giữa các ga khoảng 800 m đến 1.000 m đối với ga trong đô thị, ngoài đô thị khoảng cách này từ 1.500m đến 2.000m. Ga trung tâm: gồm 02 ga đặt tại quận bắc sông Cấm và Ngã sáu Lạc Viên, tổng diện tích của 2 ga khoảng 14,05 ha.

*Bảng 2.6. Vị trí và qui mô ga trung tâm đường sắt đô thị*

STT	Vị trí ga	Diện tích(m <sup>2</sup> )	Chiều dài(m)	Chiều rộng(m)	Ghi chú
01	Ngã sáu Lạc Viên	14.500	-	-	Ga ngầm
02	Xã Dương Quan, huyện Thủy Nguyên	126.000	840	150	Ga nổi
	Tổng số:	140.500			

Các ga chuyển hướng: ga Hoàng Mai - huyện An Dương; ga Đặng Cương; ga Đồng Hoà - quận Kiến An; ga phường Văn Đâu - quận Kiến An; ga Hưng Đạo - quận Dương Kinh; ga Đông Hải – quận Hải An; ga Tràng Cát - quận Hải An; ga hồ Đông; ga Dương Quan - huyện Thủy Nguyên.

Các ga đề pô đường sắt đô thị: Dự kiến 04 ga đề pô đường sắt đô thị, ga tại Xã Lập Lễ - Thủy Nguyên; Xã Lê Lợi - An Dương; Xã Kiến Quốc - Kiến Thụy; Xã Trung Hà - Thủy Nguyên. Tổng diện tích các ga 73,0 ha.

Bảng 2.7. Vị trí và qui mô ga để pô đường sắt đô thị

STT	Vị trí ga để pô	Diện tích(ha)	Chiều dài(m)	Chiều rộng(m)
01	Xã Kiến Quốc, huyện Kiến Thụy	25,0	1.000	250
02	Phường Bàng La, Đồ Sơn	12,0	600	200
03	Xã Trung Hà, huyện Thủy Nguyên	16,0	800	200
04	Xã Lập Lễ, huyện Thủy Nguyên	20,0	800	250
	Tổng số:	73,0		

Các ga chuyên hướng: ga Hoàng Mai (huyện An Dương); ga Đặng Cương; ga Đồng Hoà (quận Kiến An); ga phường Văn Đẩu (quận Kiến An); ga Hưng Đạo (quận Dương Kinh); ga Đông Hải (quận Hải An); ga Tràng Cát (quận Hải An); ga Hồ Đông; ga Dương Quan (huyện Thủy Nguyên) [29].

### 2.3. Các yếu tố tác động đến quản lý giao thông công cộng

#### 2.3.1. Nhóm yếu tố điều kiện tự nhiên – kinh tế - xã hội

Địa hình Hải Phòng khá bằng phẳng thuận lợi cho giao thông đường bộ. Bờ biển Hải Phòng dài trên 125 km. Địa hình tương đối thấp và bằng phẳng. Điều kiện tự nhiên thuận lợi cho hệ thống GTCC phát triển hiện đại, đa dạng về loại hình GTCC.

Khí hậu Hải Phòng có 4 mùa: Xuân, Hạ, Thu, Đông tương đối rõ rệt. Nhiệt độ trung bình vào mùa hè là khoảng 32,5°C, mùa đông là 20,3°C. Lượng mưa trung bình năm là khoảng 1600 - 1800 mm. Độ ẩm trong không khí trung bình 85 - 86%. Thành phố Hải Phòng cạnh biển, thành phố ẩm hơn vào mùa đông và mát hơn vào mùa hè [48]. Ngoài ra, thành phố trồng rất nhiều cây nên không khí vào ngày trời nóng vẫn rất thoáng đãng và trong lành. Khí hậu thuận lợi cho việc khuyến khích tuyên truyền tham gia GTCC của người dân.

Tổng sản phẩm trên địa bàn thành phố năm 2018 ước đạt 154.712,7 tỷ đồng, tăng 16,27% so với cùng kỳ năm trước, vượt kế hoạch năm 2018 (kế hoạch tăng 15%), là mức tăng cao nhất từ trước đến nay, đứng vị trí thứ hai của cả nước. Cơ cấu kinh tế thành phố chuyển dịch theo đúng định hướng công nghiệp hóa, hiện đại

hóa. Kinh tế phát triển tạo điều kiện đầu tư xây dựng hệ thống GTCC đồng bộ và đúng tiến độ. Cơ cấu kinh tế thành phố vượt kế hoạch đề ra cũng giúp làm tăng nhu cầu đi lại cho vui chơi giải trí. Thu nhập bình quân đầu người hơn 8 triệu đồng 1 tháng cũng là vấn đề cần xem xét để đưa ra chính sách về GTCC và hạn chế giao thông cá nhân.

Trong xã hội, con người là chủ thể của mọi hoạt động, là nhân tố quyết định mọi vấn đề, yếu tố con người đóng vai trò quan trọng và ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ vận tải. Con người ở đây muốn đề cập tới những người trực tiếp tham gia hoạt động quản lý GTCC như các lãnh đạo, chuyên viên, cán bộ, lái xe, nhân viên bán vé, người quản lý - tổ chức vận tải và người dân.

Người Hải Phòng đa phần là người bản xứ, ít có dân từ tỉnh khác đến nên văn hoá, phong tục tập quán tương đối đồng nhất với tính cách đặc trưng của người miền biển nhiệt tình, thẳng thắn và rộng rãi. Lớp thanh niên và trung niên Hải Phòng là những người ham học hỏi, có ý chí, khát vọng vươn lên. Hải Phòng là thành phố cảng lâu đời, là nơi giao thương hàng hóa vì thế người dân được tiếp cận với những sản phẩm của nền công nghiệp hiện đại. Người dân ở đây đều có phương tiện cá nhân nên họ chưa có thói quen đi bộ hay tham gia sử dụng GTCC.

Tình hình an ninh trật tự trên tuyến đi qua, an ninh trật tự của toàn xã hội, đều ảnh hưởng trực tiếp hay gián tiếp đến chất lượng dịch vụ vận tải xe buýt.

Những yếu tố này có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ vận tải xe buýt, những yếu tố này nằm ngoài khả năng của doanh nghiệp.

### ***2.3.2. Nhóm yếu tố về kỹ thuật - kết cấu hạ tầng***

Đây là nhóm yếu tố quan trọng có ảnh hưởng rất lớn đến sự phân bố và chất lượng trong quá trình hoạt động của hệ thống GTCC thành phố. Kết cấu hạ tầng Hải phòng đa dạng như: Mạng lưới giao thông đường bộ; Giao thông đường sắt; Giao thông đường thủy nội địa... Sự đồng bộ kết cấu hạ tầng thuận lợi phát triển nhiều loại hình GTCC như xe buýt, đường sắt đô thị, đường thủy và tăng phạm vi phục vụ, khối lượng vận chuyển của GTCC [97].

Khu vực nội đô thành phố: mạng lưới đường đô thị có dạng ô bàn cờ, bề rộng đường (khoảng 70% có bề rộng >7m) ảnh hưởng đến lựa chọn phương tiện GTCC.

Yếu tố hạ tầng kỹ thuật cũng ảnh hưởng đến việc lập tuyến và xây dựng kế hoạch khai thác VTHKCC vì phần lớn các bệnh viện; trường học; khu dân cư; cơ quan; khu du lịch, khu công nghiệp... nằm dọc trên các tuyến quốc lộ, đường tỉnh, đường chính đô thị. Do đó đòi hỏi phải bố trí lộ trình tuyến xe buýt với tần suất, điểm dừng hợp lý.

Yếu tố kỹ thuật ở đây chính là về hạ tầng cơ sở GTCC như hệ thống đường ray, phương tiện vận tải, khả năng tiếp cận .... Để đảm bảo nhóm yếu tố này tốt là phụ thuộc vào doanh nghiệp kinh doanh vận tải, giám sát của cơ quan chức năng.

Trong quá trình vận tải, chất lượng, kỹ thuật, tuổi thọ, mức độ tiện nghi... có ảnh hưởng trực tiếp và quyết định đến chất lượng vận tải do đó cần chú ý đến bảo dưỡng sửa chữa. Công việc này phải đảm bảo thường xuyên liên tục, khắc phục ngay các sự cố của phương tiện và cơ sở hạ tầng [96].

### **2.3.3. Công tác tổ chức quản lý và điều hành**

Công tác này ảnh hưởng nhiều tới chất lượng GTCC. Chất lượng của công tác này là giảm thiểu các chuyến đi không thực hiện được hoặc không thực hiện đúng thời gian quy định, đảm bảo được biểu đồ chạy xe...

Làm tốt công tác tổ chức, điều hành vận tải sẽ tạo ra sự nhịp nhàng, thông thoáng, liên thông giữa các phương thức đón trả khách tạo cho hành khách sự thuận tiện trong đi lại của mình, đặc biệt là trong việc hành khách phải thay đổi phương tiện.

Công tác này sẽ đạt được hiệu quả khi được áp dụng các công nghệ hiện đại và tiên tiến giúp cho việc quản lý điều hành được dễ dàng và thuận tiện hơn, kiểm soát được chất lượng...

### **2.3.4. Yếu tố khoa học kỹ thuật - công nghệ**

Ngày nay, khoa học kỹ thuật và công nghệ giữ vai trò then chốt và thúc đẩy sự phát triển công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước. Khoa học kỹ thuật và công nghệ làm thay đổi hình thức và cơ chế tổ chức quản lý và sản xuất. Hình thức tổ chức

quản lý phân đoạn và cơ chế tổ chức quản lý hai tầng được ứng dụng rộng rãi trong sản xuất công nghiệp và hoạt động dịch vụ ở nhiều nước. Thiết bị máy móc hiện đại được chú trọng phát triển để thích ứng với năng lực quản lý, sự đổi mới công nghệ và yêu cầu của thị trường. Cách mạng khoa học kỹ thuật công nghệ làm thay đổi phân bố sản xuất nhờ các phát minh, sáng kiến, năng lượng mới được sử dụng. Góp phần nâng cao chất lượng quản lý và cuộc sống của người dân. Khoa học kỹ thuật công nghệ làm giúp cho việc quản lý được dễ dàng, giảm thời gian và nhân lực trong điều hành quản lý. Tuy nhiên, áp dụng khoa học kỹ thuật đòi hỏi nguồn nhân lực có trình độ cao và kinh phí lớn.

#### **2.4. Tổng hợp và phân tích số liệu khảo sát điều tra tại Hải Phòng**

Để lấy cơ sở cho nghiên cứu về quản lý hệ thống GTCC ở Hải Phòng luận án đã thực hiện việc khảo sát trong khoảng thời gian từ tháng 11/2018 - tháng 12/2018. Phương pháp điều tra: Phát phiếu điều tra và phỏng vấn trực tiếp bằng phiếu điều tra. Địa điểm điều tra: Tại các trạm dừng đỗ xe buýt; Trên các tuyến xe buýt đang vận hành; Các bến xe, nhà ga, bến cảng; Các trung tâm công cộng; cụm công nghiệp; Dọc các tuyến đường có xe buýt đi qua; Các công ty kinh doanh vận tải hành khách công cộng; Các cơ quan quản lý hệ thống GTCC

##### **2.4.1. Mục đích, đối tượng, phạm vi và nội dung điều tra xã hội học**

- Mục đích: Kết quả khảo sát giúp kiểm chứng thực trạng dưới sự đánh giá của các đối tượng được khảo sát; Phục vụ cho các luận điểm và giúp nghiên cứu sinh lựa chọn giải pháp phù hợp cho công tác quản lý GTCC thành phố Hải Phòng.
- Phạm vi: Các quận nội thành, trung tâm các huyện, dọc tuyến đường có xe buýt.
- Đối tượng: Căn cứ vào các chủ thể trong quản lý hệ thống GTCC để lựa chọn ra 3 đối tượng điều tra khảo sát như sau: Hành khách đang sử dụng dịch vụ GTCC bằng xe buýt hoặc người dân có khả năng tiếp cận dịch vụ GTCC bằng xe buýt nhưng chưa sử dụng - Mẫu phiếu số 1; Công ty VTHKCC – Mẫu phiếu số 2; Cơ quan quản lý GTCC, Chuyên gia - Mẫu phiếu số 3.
- Số lượng mẫu phiếu số 1: lựa chọn phát 200 phiếu khảo sát cho 200 hành khách sử dụng xe buýt, đây là số phiếu phù hợp vì lượng hành khách sử dụng

GTCC rất ít (khối lượng vận chuyển khoảng 2 triệu lượt/năm, khối lượng này tính tổng lượt đi vì vậy có thể 1 người ngày nào cũng đi xe buýt thì đã chiếm hơn 600 lượt/năm). Mục đích chính của phiếu số 1 là điều tra những đánh giá của hành khách về chất lượng phục vụ, thói quen sử dụng GTCC và mong muốn của họ đối với GTCC vì vậy 200 phiếu đánh giá/10 tuyến xe buýt là hợp lý. Ngoài ra, tiến hành phỏng vấn người dân của Hải Phòng và khảo sát các xe buýt để biết thêm nhu cầu mong muốn đối với GTCC và chất lượng dịch vụ.

- Nội dung điều tra chính của mẫu 1: Độ tuổi, nghề nghiệp, kinh tế, phương đi lại, nhu cầu sử dụng GTCC, chất lượng GTCC, ý kiến cá nhân về các quan điểm trong công tác quản lý và vận hành HTGTCC, chi tiết cụ thể xem phụ lục 5.

- Số lượng mẫu phiếu số 2: lựa chọn 50 phiếu điều tra cho 5 công ty khai thác vận hành xe buýt tại thành phố Hải Phòng. Mục đích của phiếu này để nắm bắt được mong muốn và tình hình thực tế trong quá trình vận hành khai thác. Mỗi công ty 10 phiếu cho Ban giám đốc, Phòng chuyên môn, Lái xe và Phụ xe.

- Nội dung điều tra chính của mẫu 2: Độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, chuyên môn, kinh nghiệm quản lý vận hành, các nội dung trong công tác VTHKCC, ý kiến cá nhân về các quan điểm trong quản lý GTCC, chi tiết cụ thể xem phụ lục 6.

- Số lượng mẫu phiếu số 3: lựa chọn 50 phiếu điều tra cho các chủ thể quản lý nhà nước về GTCC thành phố Hải Phòng và các chuyên gia. Phát phiếu điều tra cho các cán bộ thuộc UBND, Sở GTVT phụ trách quản lý về VTHKCC bằng xe buýt. Tuy nhiên các cán bộ quản lý rất ít, ví dụ: phòng quản lý vận tải – Sở GTVT cả phòng có 6 người; Trung tâm Đăng kiểm thủy và GTCC có 5 người. Số phiếu còn lại điều tra cho các bên liên quan như Sở Xây dựng; Sở GTVT; Các sở ban ngành khác. Ngoài ra còn điều tra phỏng vấn thêm các đơn vị tư vấn quy hoạch, chuyên gia nghiên cứu liên quan đến lĩnh vực GTCC TP Hải Phòng

- Nội dung điều tra chính của mẫu 3: Độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, chuyên môn, kinh nghiệm quản lý, các nội dung trong công tác quản lý, ý kiến cá nhân về các quan điểm trong quản lý GTCC, chi tiết cụ thể xem phụ lục 7.

### **2.4.2. Tổng hợp và phân tích số liệu khảo sát**

Sau khi khảo sát điều tra, tổng số phiếu phát ra của 3 mẫu là 300. Tổng số phiếu thu về như sau:

- Phiếu số 1: phỏng vấn trực tiếp theo phiếu là 200 thu về 200, số phiếu điền đầy đủ thông tin là 200 phiếu. Tổng hợp nội dung khảo sát xem Phụ Lục 8

- Phiếu số 2: phỏng vấn trực tiếp theo phiếu là 50 thu về 50 phiếu, số phiếu điền đầy đủ thông tin là 50 phiếu. Tổng hợp nội dung khảo sát xem Phụ Lục 9.

- Phiếu số 3: Số phiếu phát ra 50 thu về 45 phiếu, số phiếu điền đầy đủ thông tin hợp lệ là 40 phiếu. Tổng hợp nội dung khảo sát xem Phụ Lục 10.

Sử dụng phần mềm excel để tổng hợp nội dung theo từng mẫu và được thể hiện chi tiết ở phụ lục 8; 1; 10. Sau đây là những tổng hợp và phân tích những nội chính phản ánh thực trạng hiện nay và mong muốn của các đối tượng được khảo sát. Các nội dung chính lựa chọn dựa trên trọng số và mức độ đánh giá trả lời câu hỏi (> 60%).

#### **2.4.2.1. Phiếu số 1**

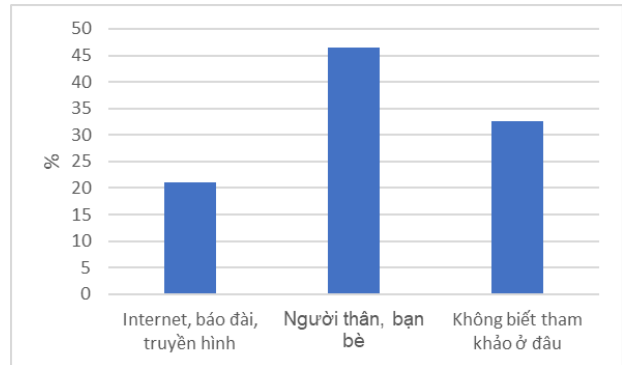
Khảo sát khoảng 200 hành khách tham gia GTCC tại TP Hải Phòng thấy rằng chủ yếu họ sống ở nội thành và sử dụng xe buýt khoảng từ 1-2 năm nhưng không thường xuyên, tuần 1-2 lần chiếm gần 45%, chủ yếu là cho mục đích đi chơi chiếm 33,33% sau đó đi làm chiếm 26,67%, đi học chiếm 15,55%. Chuyển đi của hành khách giữa nội thành và các khu vực lân cận là 51,11%, đây là những chuyến đi có chiều dài tuyến trên 25km. Hành khách sử dụng vé lượt là chủ yếu chiếm gần 69%. Lý do họ không lựa chọn GTCC thường xuyên cho hành trình đi lại là vị trí điểm buýt không thuận lợi đi lại (chiếm 47%) và chưa kết nối được các điểm thu hút như công trình công cộng, trung tâm thương mại, thậm chí điểm đến của họ không có xe buýt... Hành khách phải đi bộ từ nhà đến trạm xe buýt >1000m chiếm hơn 30%.

Đa phần họ đều đánh giá môi trường xe buýt không được sạch (gần 60%), chất lượng ghế ngồi tốt chỉ đạt 25%, chưa bố trí tiện ích cho người khuyết tật. Thái độ của nhân viên các doanh nghiệp vận tải như lái xe, phụ xe, nhân viên bán vé cũng ko được đánh giá cao, thậm chí không thân thiện. GTCC chưa tạo được độ tin cậy



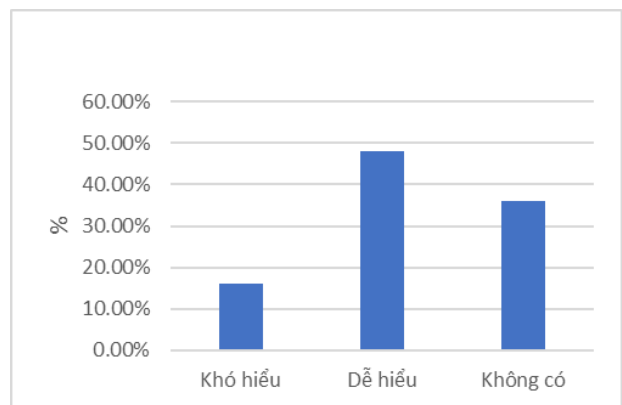
vì đa phần là không đúng giờ, tốc độ di chuyển, tần suất chưa hợp lý và không thoải mái khi sử dụng xe buýt.

Đa phần họ không biết tìm hiểu thông tin GTCC ở đâu, chủ yếu do người thân bạn bè chỉ dẫn. Lựa chọn đi xe buýt chủ yếu do giá rẻ, không phải là các yếu tố khác như an toàn, lợi ích xã hội, thuận tiện thời gian...100% họ chưa được tham gia đóng góp ý kiến trong hoạt động GTCC TP Hải Phòng.



Hình 2.5. Nguồn tiếp cận thông tin GTCC

Hành khách đi xe buýt đánh giá thông tin được cung cấp dễ hiểu nhưng chưa đầy đủ, có nhiều thông tin đã cũ mà không được cập nhật mới hoặc không có gây khó khăn khi di chuyển như thông tin liên quan đến lịch trình, thời gian...



Hình 2.6. Mức độ cung cấp thông tin GTCC

Khi được hỏi về chất lượng phục vụ của xe buýt thì vẫn có khoảng 15% xe không dừng đúng bến, 21% hành khách chứng kiến xe buýt gặp phải sự cố trên đường và chủ yếu là do lỗi kỹ thuật, cũng có khi là do chất lượng đường xấu và lái xe lái ẩu dẫn đến va chạm, giải quyết cho hành khách sau sự cố chưa được nhanh chóng thuận tiện.



Hình 2.7. Đánh giá của HK về chất lượng GTCC

Các điểm dừng chờ chủ yếu là không mái, có điểm dừng mát biển báo. Thông tin tuyến và lộ trình cung cấp tại các điểm chờ còn thiếu thậm chí là không có (30%).

Hành khách rất ủng hộ việc tạo thói quen cho người dân tham gia sử dụng GTCC nhưng họ chưa được tiếp cận với các việc đó. Họ rất thích với các loại hình thức vé đề xuất như vé theo thời gian hay vé cho hành khách du lịch. Nếu sử dụng vé điện tử họ sẵn sàng trải nghiệm và dùng vì họ đều có thẻ ngân hàng hay điện thoại thông minh, họ thấy vé giấy thật phiền phức. Tỷ lệ đồng tình nếu được miễn phí đi xe buýt theo 1 khung giờ nhất định cao và chắc họ sẽ sử dụng xe buýt cho mục đích đi lại. Họ đồng tình quan điểm cần đưa thêm các dịch vụ thương mại vào phục vụ, GTCC vẫn cần được sự hỗ trợ từ UBND. Họ vẫn ủng hộ khi giá vé tăng kèm theo chất lượng phục vụ được cải thiện và có nhiều dịch vụ.

#### 2.4.2.2. *Phiếu số 2*

Khảo sát 50 phiếu cho 5 công ty kinh doanh VTHKCC với 10 tuyến hoạt động. Các cán bộ được khảo sát là đại diện công ty, nhân viên bán vé, lái xe, phụ xe có trình độ trung học chiếm hơn 80%, thu nhập bình quân chủ yếu là từ 5-7 triệu, đều được đi tập huấn nghiệp vụ. Các công ty được khảo sát đều đồng tình tư nhân hóa 100% trong hoạt động GTCC và hoạt động GTCC được quản lý bởi 1 cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành GTCC, không gộp vào các chức năng quản lý khác. Hiện nay, họ đều thấy rằng giải quyết các đề nghị của họ ở cấp Sở hay TP đều chậm. Công tác kiểm tra giám sát nhà nước đối với hoạt động VTHKCC chưa được chú trọng, còn thiếu các VBPL hướng dẫn thực hiện. Mạng lưới tuyến xe buýt chưa thực sự tiếp cận được với các điểm thu hút khách. Để tránh các tuyến chông chéo họ cũng muốn các cơ quan quản lý có các kế hoạch khai thác rõ ràng hơn...

Các công ty đều thấy việc trợ giá chỉ áp dụng với công ty vốn nhà nước là không bình đẳng. Để tạo điều kiện về nguồn vốn, các công ty đều mong muốn họ có thể vay vốn từ nhiều nguồn khác nhau và được hỗ trợ từ thành phố. Họ mong muốn được nhượng quyền kinh doanh thêm các dịch vụ tại các nhà chờ hay điểm trung chuyển, hoặc có chính sách tạo nguồn thu.

Giá vé cần được thay đổi và linh hoạt hơn với biến động nhiên liệu. Loại vé cũng nên thay đổi để tạo được nhiều sự lựa chọn cho hành khách. Để thay đổi hình thức vé sang vé điện tử các công ty phải đầu tư thêm cơ sở hạ tầng nhưng họ thấy đó là điều cần thiết và ủng hộ. Các ưu đãi cho hành khách đến từ các công ty gần như là không có. Tích hợp giá vé – vé được các công ty ủng hộ áp dụng giá vé tiêu chuẩn trong tương lai, tuy nhiên họ cũng mong muốn sự phân bổ nguồn thu phải minh bạch.

Bản thân là các nhà cung cấp dịch vụ VTHKCC cũng thấy rằng chất lượng chưa được đảm bảo, không tương xứng với chi phí của hành khách (trên 70%). Họ thừa nhận phương tiện đã cũ, có gặp sự cố trên đường và chủ yếu là lỗi kỹ thuật, chưa chú trọng đến an toàn, vệ sinh môi trường, tần suất, thời gian, lịch trình chưa tạo được độ tin cậy, nhân viên chưa làm hết trách nhiệm, chưa tạo dựng được thương hiệu và chuyên nghiệp. Đây là một điều khẳng định cho thực trạng vì khi hỏi ở phiếu số 1 hành khách cũng cảm nhận như vậy.

Hạ tầng cơ sở giao thông cũng ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động GTCC. Hạ tầng và phương tiện chưa chú ý đến người khuyết tật (100% phương tiện). Hạ tầng cơ sở như biển báo tín hiệu GTCC đã xuống cấp, thậm chí không có (trên 40%). Sở chưa chú trọng bảo dưỡng, bảo trì, nâng cấp.

Tuyên truyền và công bố thông tin liên quan đến GTCC đến hành khách là điều các công ty hiện chưa thực hiện tốt, thậm chí các công ty đều công nhận có rất nhiều tuyến chưa, điểm chưa có thông tin. Quan điểm đầy mạnh tuyên truyền và công bố thông tin được các công ty ủng hộ.

Trên 80% các công ty thấy rằng mạng lưới GTCC chưa phủ đều khắp thành phố, tuyến khai thác, điểm dừng không hợp lý, không tạo được sự kết nối với các phương tiện GTCC và giao thông cá nhân. Cần lấy ý kiến đóng góp từ các công ty khi điều chỉnh QH GTCC thành phố. Đề xuất quy hoạch GTCC tích hợp các loại hình GTCC được các công ty ủng hộ và khuyến nghị thực hiện sớm (trên 80%). Các điểm tích hợp gắn với các yếu tố lựa chọn là phù hợp, mạng lưới GTCC phải phù hợp với mục đích sử dụng.

Các công ty đồng tình quan điểm muốn GTCC phát triển thì cần tạo thói quen đi bộ, đi xe buýt của người dân. Các công ty đồng ý với số liệu khảo sát về số lượng hành khách trên các tuyến, có lượt không có hành khách. Vì vậy, các công ty đều ủng hộ việc đề xuất cho đi buýt miễn phí vào 1 khung giờ nhất định.

#### 2.4.2.3. Phiếu số 3

Khảo sát, điều tra thu về được 40 phiếu hợp lệ với các đối tượng là cơ quan quản lý nhà nước (Sở Xây dựng; Sở GTVT; Các sở ban ngành khách; Trung tâm Đăng kiểm thủy và giao thông công cộng), các đơn vị tư vấn quy hoạch, chuyên gia liên quan đến lĩnh vực GTCC TP Hải Phòng. Tổng hợp số liệu kết quả khảo sát thấy rằng năng lực chuyên môn liên quan đến GTCC ở các cơ quan lý nhà nước là ít. Quản lý chất lượng, an toàn, môi trường chưa được chú trọng. Họ cũng đồng tình với quan điểm hiện có rất ít các VBPL hướng dẫn công tác quản lý GTCC, thậm chí còn có sự tranh luận về việc hiểu thế nào cho đúng về HT GTCC, chưa có hướng dẫn về quản lý GTCC đặc biệt là quản lý tích hợp, quy hoạch GTCC tích hợp. Chưa ban hành nhiều các cơ chế chính sách hỗ trợ khuyến khích phát triển GTCC. Tuyên truyền về GTCC còn yếu, chưa đẩy mạnh sự tham gia của cộng đồng, thậm chí những người được khảo sát rất ít đi xe buýt thậm chí chưa sử dụng xe buýt. Tuy nhiên, 100% ý kiến cho rằng Hải Phòng cần phải đẩy mạnh phát triển GTCC và cần nghiên cứu mô hình giải pháp quản lý phù hợp và cần thiết với Hải Phòng.

Một số chuyên gia, cán bộ thừa nhận công tác quy hoạch VTHKCC bằng xe buýt do Sở GTVT thực hiện chưa thực sự phù hợp với sự phát triển, chưa phân bố đều khắp TP, chưa gắn kết được với các điểm thu hút, mật độ XD cao dẫn đến một số tuyến chưa hợp lý về điểm dừng đón...(Điều này đều được hành khách và công ty vận tải nhận ra). Thậm chí các chuyên gia cho rằng quy hoạch VTHKCC bằng xe buýt không có sự tương đồng với Quy hoạch GTCC trong Quy hoạch chung đô thị do Sở Xây dựng thực hiện (Điều này đã được phân tích kỹ ở phần thực trạng).

Cơ quan quản lý GTCC và Trung tâm Đăng kiểm thủy và giao thông công cộng đều thừa nhận hiện nay chưa cung cấp dịch vụ đạt chất lượng cho hành khách và các công ty vận tải (trên 80%). Hạ tầng cơ sở GTCC như nhà chờ, điểm dừng,

biên báo thông tin do thành phố xây dựng nhưng cơ quan quản lý chưa tốt. Vẫn có tình trạng không biên báo, hổng hóc, không chú trọng bảo dưỡng, bảo trì. Công tác kiểm tra giám sát chưa được thường xuyên. Chưa tạo dựng được thương hiệu cho GTCC TP Hải Phòng. Còn thiếu những cơ chế chính sách ưu đãi đối với hành khách cụ thể về chính sách giảm giá vé.

Quan điểm đề xuất mô hình quản lý được đánh giá tốt, phù hợp với thực tế và xu hướng phát triển tích hợp hiện nay. Quan điểm định hướng QH GTCC tích hợp TP 3 loại hình xe buýt, BRT, đường sắt đô thị được đánh giá là phù hợp với định hướng phát triển, lý luận và thực tiễn được đồng tình trên 80%. Các chuyên gia cũng tán thành các tiêu chí xây dựng xác định vị trí điểm tích hợp như loại hình GTCC, quỹ đất xây dựng, gắn với chức năng đất, giao thông đô thị (trên 70%).

Quan điểm thành lập cơ quan quản lý GTCC tích hợp được ủng hộ trên 80%. Hoạt động khai thác VTHKCC nên được tư nhân hóa và trợ giá công bằng cũng được đồng thuận. Các đối tượng khảo sát đều thấy cần phải áp dụng GT thông minh vào hoạt động GTCC, việc xây dựng cơ sở dữ liệu là cần thiết. Tuy nhiên cần phải có hướng dẫn thực hiện.

Quan điểm cần tạo ra giá vé – vé tích hợp cũng được đồng tình, thậm chí họ rất mong muốn có các nghiên cứu về việc tích hợp và phân bổ nguồn thu.

Các quan điểm tích hợp đều được ủng hộ, tán thành. Đây cũng là một lợi thế cho các đề xuất sau này hay việc kiến nghị ban hành văn bản quy phạm pháp luật, thực hiện các giải pháp đề xuất sẽ khả thi phù hợp với thực tiễn.

Kết quả khảo sát phiếu số 3, cho thấy rõ hơn các yếu tố ảnh hưởng tiêu cực đến GTCC thành phố như: Quy hoạch; Chất lượng; Nguồn tài chính; Giám sát vận hành; Chính sách; Ý thức người dân...

#### *2.4.2.4. Đánh giá chung kết quả khảo sát*

Kết quả khảo sát đã cho những thông tin đáng tin cậy và phù hợp với thực trạng hiện nay. Giúp cho nghiên cứu sinh có cái nhìn rõ hơn về công tác quản lý hệ

thống giao thông công cộng và mong muốn của các chủ thể để từ đó đề xuất mô hình quản lý và giải pháp thực hiện hiệu quả hơn.

Hành khách và người dân Hải Phòng mong muốn GTCC sẽ đáp ứng được các yếu tố như: Giá cả hợp lý và ưu đãi cho nhiều đối tượng hơn; Dịch vụ khách hàng tốt hơn; Phục vụ vận tải thường xuyên; Cung cấp mạng internet miễn phí. Họ cũng đồng tình với các quan điểm khi được khảo sát như: phải tạo được hệ thống GTCC Thuận tiện, Thoải mái, Hành trình nhanh chóng, An toàn & Bảo mật; Sẵn sàng ủng hộ các chính sách khuyến khích tham gia sử dụng GTCC hay tham gia đánh giá chất lượng phục vụ và góp phần đảm bảo an ninh trật tự, tạo dựng văn hóa GTCC; Sử dụng vé điện tử...

Công ty vận tải mong muốn: Không chồng chéo trong quản lý; Tạo các chế chính sách khuyến khích GTCC phát triển; Các tuyến phân cấp rõ ràng, tránh trùng tuyến; Tuyến xe buýt phủ đều khắp thành phố, tiếp cận được người dân; Các điểm dừng gắn kết thuận lợi với các điểm thu hút hay với giao thông đô thị. Nâng cấp sửa chữa bảo dưỡng các cơ sở hạ tầng. Các công ty cũng đồng tình với các quan điểm được khảo sát (trên 65%) như: Quản lý chất lượng cần đánh giá theo tiêu chí rõ ràng; Tạo thói quen đi lại bằng GTCC đối với người dân và sẵn sàng ủng hộ các chính sách đưa ra như miễn phí hay thêm các đối tượng được giảm giá; Ứng dụng công nghệ trong phân luồng điều tuyến; Sử dụng chung vé và đồng giá vé; Phải được ưu đãi hỗ trợ, tăng nguồn thu; Công bằng; Minh bạch; Đồng thuận và mong muốn thay đổi chất lượng hệ thống GTCC và tạo dựng hình ảnh thương hiệu...

Cơ quan quản lý HT GTCC mong muốn: Áp dụng khoa học công nghệ hiện đại phù hợp với xu thế; Các định hướng mang tính chất đón đầu và phù hợp; Không chồng chéo trong quản lý; Có cơ chế chính sách khuyến khích GTCC phát triển; Có thêm các công cụ quản lý, hướng dẫn thực hiện quản lý GTCC; Quản lý quy hoạch hệ thống GTCC hiệu quả hơn. Tuyến xe buýt phủ đều khắp thành phố, tiếp cận được người sử dụng, các điểm dừng gắn kết thuận lợi với các điểm thu hút hay với giao thông đô thị; Ban hành các quy chuẩn/tiêu chuẩn liên quan đến GTCC. Các quan điểm đề xuất khi khảo sát cũng được ủng hộ như: Cần có mô hình quản lý



Thành phố	Cơ quan PTA	Sở hữu		Thành phần PTA		phương thức quản lý	Trợ cấp	Nhiệm vụ chính					Khai thác vận tải	
		Chính quyền	Tư nhân	Nhà nước	Tư nhân			Tích hợp	Lập KH VTHK / tài chính	Quản lý vé	Quản lý hợp đồng/an toàn/môi trường	Truyền thông	Phát triển dự án	Nhà nước
Portland	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
Madrid	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Singapore	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
Curitiba	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Hồng Kông	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x

Tại các thành phố này, quy mô hệ thống GTCC khác nhau nhưng đều có chung những phương thức quản lý nhất định và góp phần tạo nên sự thành công trong công tác quản lý giao thông công cộng. Những đặc điểm chung đó là:

- Cơ quan quản lý giao thông công cộng riêng biệt: như Cơ quan giao thông công cộng Luân Đôn (thành phố Luân Đôn - Anh); Công ty TriMet (thành phố Portland – Mỹ); Công ty quản lý giao thông khu vực Madrid - CRTM (thành phố Madrid – Tây Ban Nha); Cơ quan quản lý URBS (thành phố Curitiba – Brazil).
- Chính quyền quản lý và quyết định mô hình cơ cấu tổ chức cơ quan quản lý ví dụ như: Cơ quan giao thông công cộng Luân Đôn (Anh) hoạt động dưới sự chỉ đạo của Thị Trưởng. Các thành viên của Ban đều có chuyên môn về giao thông công cộng và do Thị trưởng bổ nhiệm; Công ty TriMet (Mỹ) là một công ty của chính quyền thuộc bang Oregon. Đó là cơ quan nhà nước với quyền hạn lớn trong việc cung cấp nhiều dịch vụ vận tải hành khách công cộng. Nhiệm kỳ của Ban quản trị là bốn năm, nhưng các thành viên hội đồng quản trị hoạt động theo chỉ thị của của Thống đốc; Ban quản lý STP (Pháp) bao gồm 22 thành viên đại diện cho chính quyền trung ương và địa phương. Ban quản lý này không bao gồm các nhà khai thác dịch vụ vận tải; Tại Tây Ban Nha cơ quan này lại có mặt của cả đơn vị khai thác, có cả đại diện cho hành khách. Hội đồng quản trị CRTM (Tây Ban Nha) gồm 20 thành viên, chủ yếu là từ các cơ quan chính phủ, với các đại diện từ người dân Madrid (5 thành viên), chính quyền Madrid (5 thành viên), các chính quyền khác trong khu vực (3 thành viên), quản lý nhà nước (2 thành viên), công ty vận tải tư nhân (2 thành viên), công đoàn (2 thành viên) và hiệp hội người tiêu dùng (1 thành viên). Riêng thành



phố Curitiba, chính quyền thành phố tự trị sở hữu 99.9% cổ phần của URBS, và 0.1% cổ phần còn lại là do tư nhân sở hữu.

- Quản lý tích hợp các phương thức vận tải GTCC và lập kế hoạch, giám sát vận tải như tại Ban quản lý GTCC Luân Đôn, Cơ quan này quản lý tất cả hạ tầng và phương tiện giao thông công cộng thành phố như: Xe buýt Luân Đôn, Xe điện ngầm Luân Đôn, Đường sắt nhẹ Docklands, Xe điện Luân Đôn, Dịch vụ vận chuyển miễn phí từ cửa tới cửa dành cho người tàn tật không thể sử dụng xe buýt, tàu điện (Dial – a – Ride). Mạng lưới 580 km đường chính và 4600 đèn tín hiệu giao thông...; Tại Singapore, LTA quản lý bốn phương thức giao thông công cộng bao gồm: đường tàu điện ngầm, đường sắt nhẹ, xe buýt và taxi. Cơ quan này còn chịu trách nhiệm lập kế hoạch cho các phương thức vận tải trên ở tất cả các cấp. Tại Tây Ban Nha, CRTM đã phát triển giao thông vận tải đa phương thức kết nối xe buýt, các phương tiện ô tô, tàu điện ngầm và đường sắt đô thị trong thành phố, khu vực và trung tâm...

- Hoạt động khai thác kinh doanh đều do các công ty nhà nước và tư nhân thực hiện. Tại Pháp, các doanh nghiệp thuộc sở hữu Nhà nước chỉ đáp ứng được khoảng 55% nhu cầu đi, phần còn lại được cung ứng bởi các nhà khai thác tư nhân theo các hợp đồng ký kết. Madrid, các công ty xe buýt tư nhân cung cấp các tuyến dịch vụ trung gian, với hệ thống xe buýt màu xanh. Có 29 công ty tư nhân được điều chỉnh theo 31 hợp đồng quản lý dịch vụ công cộng. Luân Đôn hợp tác với các công ty để quản lý khai thác hoạt động kinh doanh giao thông công cộng xe buýt và tàu điện ngầm, quyền kinh doanh được trao qua hình thức đấu thầu cho khoảng thời gian là 3 năm.

- Xây dựng và quảng bá được thương hiệu GTCC tốt, tạo dựng niềm tin đối với hành khách thông qua các đặc điểm màu sắc của phương tiện, chiến dịch quảng cáo, truyền thông và đặc biệt là chú trọng quản lý chất lượng.

- Chức năng chính của các cơ quan quản lý GTCC:

- Tham gia vào quy hoạch và hoạch định chính sách về GTCC.
- Quản lý chất lượng thông qua các chỉ tiêu chung, quản lý an toàn, rủi ro, môi trường của hoạt động GTCC và đề cao yếu tố con người, cộng đồng.

- Thực hiện chức năng quản lý, lập kế hoạch và kiểm soát GTCC thông qua các hợp đồng vận hành tuyến với các nhà khai thác tư nhân có được từ kết quả đấu thầu cạnh tranh.
- Kết hợp quy hoạch với các cơ quan khác nhằm tích hợp GTCC với mạng lưới đường bộ, phát triển sử dụng đất và các hoạt động có liên quan khác. Tạo một hệ thống GTCC tích hợp hấp dẫn, toàn diện có thương hiệu và một hệ thống phân cấp rõ ràng về tuyến đường vận chuyển.
- Giám sát vận hành để đảm bảo chất lượng dịch vụ, bao gồm quản lý bằng công nghệ GIS, đếm số khách đi xe, khảo sát sự hài lòng của khách hàng, khiếu nại và điều tra kín.
- Tích hợp giá vé - vé và áp dụng trung chuyển các tuyến miễn phí sử dụng cùng một vé duy nhất sẽ nâng cao tính hấp dẫn của GTCC và tạo ra một hệ thống liền mạch.

### **2.5.2. Trong nước**

Các thành phố có GTCC hiện nay ở Việt Nam đang thực hiện theo mô hình đơn phương thức như Hà Nội, Đà Nẵng, Cần Thơ.... Đầu năm 2018, thành phố Hồ Chí Minh cũng đã tổ chức lại Trung tâm quản lý và điều hành VTHKCC thành Trung tâm quản lý GTCC thành phố Hồ Chí Minh, trung tâm này trực thuộc Sở GTVT thành phố. Việc cơ cấu lại Trung tâm nhằm trao quyền quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC cho Trung tâm nhằm phù hợp với thực tiễn khi hệ thống đường sắt đô thị thành phố đi vào hoạt động.

Những chính sách ưu đãi cho các đối tượng sử dụng xe buýt hiện nay tại các thành phố đa dạng như giảm giá vé tháng 50% đối với học sinh, sinh viên, công nhân; nhân thân người có công với cách mạng; Miễn phí đi xe buýt cho người cao tuổi, người có công với cách mạng.

Hình ảnh và thương hiệu GTCC tại một số đô thị đã được chú trọng cải thiện. So với 2 - 3 năm về trước, xe buýt Hà Nội hiện nay đã đổi mới một cách đáng kinh ngạc. Không chỉ phục vụ đi lại, xe buýt còn cung cấp nhiều dịch vụ gia tăng rất hữu ích, thu hút ngày càng đông người dân đến với VTHKCC. Phần lớn xe buýt của Tổng Công ty Vận tải Hà Nội hiện nay đều được trang bị wifi miễn phí; biển đèn

Led và hệ thống âm thanh thông báo lộ trình...Thay vì phải để ý đến lộ trình, điểm lên xuống như trước đây, hệ thống nhắc nhở điểm dừng và thông tin các tuyến buýt kết nối được hiển thị hoặc thông báo trực tiếp trên xe đã giúp hành khách chủ động hơn, dễ chịu hơn hẳn so với trước đây.

Nhiều đơn vị kinh doanh VTHKCC dành sự quan tâm ngày càng cao đến các tính năng phục vụ hành khách khuyết tật. Ngoài tuyến buýt BRT 01 Kim Mã - Bến xe Yên Nghĩa đã xây dựng nhà chờ đồng mức với sàn xe, nhiều tuyến buýt đã sử dụng xe sàn thấp hoặc bán thấp với các cơ chế nâng hạ, tối ưu cho người khuyết tật lên xuống. Trên hầu hết xe buýt mới hiện nay đều có các thiết bị cố định dành cho xe lăn.

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đảm bảo lợi ích của khách hàng, nhiều tuyến buýt sử dụng camera theo dõi bên trong xe để giám sát hoạt động của nhân viên lái - phụ xe. Chính những nỗ lực đổi mới đó đã góp phần thu hút ngày càng đông đảo người dân đến với xe buýt Hà Nội.

Ứng dụng công nghệ trong quản lý vận hành khai thác GTCC được nhiều thành phố áp dụng như công nghệ giám sát hành trình xe, đặc biệt công nghệ tìm kiếm xe buýt được thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh áp dụng thành công, tạo được cơ sở dữ liệu GTCC trung tâm giúp điều phối hoạt động xe buýt dễ dàng hơn, cụ thể như sau:

- Một trong những nỗ lực đáng ghi nhận nhất của hệ thống VTHKCC bằng xe buýt của Hà Nội là việc ứng dụng công nghệ thông tin, giúp người dân và hành khách dễ dàng tìm kiếm, sử dụng xe buýt. Năm 2017, cùng với Trung tâm Điều hành xe buýt, ứng dụng tìm kiếm xe buýt trên điện thoại thông minh cũng đã được Transerco trình làng với tên gọi Timbuyt, sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh. Timbuyt có tính tương tác cao với hành khách được sử dụng chung cho mạng lưới xe buýt của toàn TP, kể cả các đơn vị không thuộc Transerco.. Phần mềm có tính năng tự động nhắc khi xe buýt sắp tới điểm dừng, nhắc báo điểm chuyển tuyến giúp hành khách không bị bỏ lỡ, xuống nhầm điểm dừng. Thông qua ứng dụng, khách hàng còn có thể tra cứu thông tin về hoạt động của các tuyến xe buýt trên toàn mạng cũng như vị trí các điểm bán vé tháng và hướng dẫn thủ tục đăng ký vé tháng. Ngoài ra ứng

dụng cũng cung cấp tiện ích đăng ký làm vé tháng qua mạng, giao vé tận nhà rất tiện lợi cho hành khách.

- Hệ thống camera giám sát hoạt động của xe buýt đã được triển khai. Cùng với camera, hệ thống thu thập thông tin từ thiết bị giám sát hành trình sẽ góp phần đắc lực nâng cao hiệu quả quản lý xe buýt của thành phố.

- Thành phố Hồ Chí Minh đã ứng dụng công nghệ trong việc nâng cao năng lực quản lý và kiểm soát hoạt động ra vào bến của xe buýt tại các đầu bến bằng công nghệ nhận dạng RFID (Radio frequency identification). Dự án triển khai thí điểm tại 3 đầu bến gồm: Công viên 23/9, Bến xe An Sương và Bến xe buýt khu B Đại học Quốc gia. Thiết bị RFID dán trên xe gồm 4 tuyến: 4, 27, 65, 33. Thiết bị nhận dạng xe buýt RFID được trang bị hiện đại, gồm hệ thống giá long môn, ăng ten, cáp tín hiệu, camera... lắp tại đầu bến. Khi tuyến xe buýt được gắn thiết bị RFID đi qua, hệ thống sẽ tự động ghi nhận chính xác biển số, ngày giờ xuất bến, về bến... thay vì phương pháp thủ công có sự can thiệp của con người như trước kia. Đây là ứng dụng công nghệ RFID phục vụ công tác kiểm soát và quản lý trong việc tự động hóa xác nhận chuyển vận doanh xe buýt; là cơ sở tiến tới việc sử dụng kết quả này trong công tác thanh toán trợ giá xe buýt. Kiểm soát xe buýt bằng thiết bị RFID có các tính năng như: Tự động ghi nhận xe buýt ra vào bến. Cung cấp công cụ truy vấn nhật ký ra vào bến của xe buýt bất kỳ. Có khả năng kết nối và tích hợp vào hệ thống lõi quản lý, điều hành hoạt động xe buýt. Tuy nhiên, công nghệ này sẽ không giám sát được hành trình xe chạy hay giám sát hoạt động cả mạng lưới GTCC...

## **CHƯƠNG 3: MÔ HÌNH VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG GIAO THÔNG CÔNG CỘNG THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

### **3.1. Quan điểm, mục tiêu, nguyên tắc**

#### **3.1.1. Quan điểm**

- Hệ thống giao thông công cộng được tích hợp bởi 3 phương thức vận chuyên hành khách công cộng bằng xe buýt, BRT, đường sắt đô thị.
- Phát triển hệ thống giao thông công cộng phù hợp với định hướng phát triển và quy hoạch hệ thống giao thông công cộng thành phố Hải Phòng.
- Ưu tiên và khuyến khích phát triển hệ thống giao thông công cộng trên cơ sở các cơ chế chính sách phù hợp.
- Nâng cao chất lượng phục vụ của hệ thống giao thông công cộng, đáp ứng được nhu cầu sử dụng của người dân.
- Quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC phải có mô hình quản lý đa phương thức, áp dụng giao thông thông minh.

#### **3.1.2. Mục tiêu**

Quản lý GTCC với mong muốn đạt được các mục tiêu chính như sau:

- Đối với xã hội: đáp ứng được nhu cầu đi lại của người dân thành phố, phù hợp với các đối tượng và thành phần kinh tế. Tạo được mạng lưới GTCC phủ kín khắp thành phố. Đáp ứng được các mục tiêu phát triển.

- Kinh tế: Giảm thiểu chi phí cho GTĐT, hợp lý về trợ giá và giá vé. Giảm thiểu thời gian và chi phí cá nhân cho việc di chuyển phục vụ cuộc sống hằng ngày như giảm thiểu thời gian chuyển tuyến, giảm thiểu việc sử dụng nhiều vé cho các phương tiện khác nhau

- Môi trường: giảm thiểu ô nhiễm môi trường do phương tiện các nhân gây ra, sử dụng các phương tiện GTCC thân thiện môi trường. Đảm bảo việc cân bằng tài nguyên sẵn có và môi trường không khí của thành phố.

- Phát triển: Tạo dựng và vận hành HT GTCC tích hợp, đồng bộ, chất lượng đúng với định hướng phát triển hệ thống giao thông đô thị nói chung và hệ thống

giao thông công cộng nói riêng, phù hợp với xu hướng phát triển hiện tại, tương lai và tiến đến phát triển bền vững.

### **3.1.3. Nguyên tắc**

- Quy hoạch: công tác quản lý quy hoạch phải đảm bảo quy hoạch hệ thống giao thông công cộng hiện đại, hiệu quả, đáp ứng được nhu cầu sử dụng hiện tại và tương lai, mục tiêu quy hoạch đề ra phù hợp với thực tiễn.

- Đầu tư xây dựng hệ thống GTCC đúng tiến độ, đạt chất lượng, trang thiết bị hiện đại, đồng bộ.

- Vận hành khai thác: đảm bảo quản lý hệ thống giao thông công cộng vận hành an toàn, thuận tiện, chất lượng. Hoàn thành các chỉ tiêu, kế hoạch, công bằng, minh bạch tài chính. Sử dụng công nghệ thông minh. Đáp ứng được nhu cầu sử dụng của người dân thành phố.

- Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng trong quản lý hệ thống GTCC. Cộng đồng là đối tượng phục vụ, là khách hàng sử dụng chính. Do đó cộng đồng có vai trò rất quan trọng, là nguyên tắc cơ bản tạo nên sự thành công của GTCC.

- Tuân thủ các quy chuẩn, tiêu chuẩn, quy định pháp luật của Nhà nước. Với mỗi địa phương có thể thêm những quy định, cơ chế chính sách riêng nhằm tạo thuận lợi trong quá trình quản lý quy hoạch, xây dựng và vận hành khai thác hệ thống giao thông công cộng.

## **3.2. Mô hình quản lý hệ thống giao thông công cộng thành phố Hải Phòng**

Quản lý hệ thống GTCC là một công tác đòi hỏi một cách thức quản lý tổng hợp từ việc quản lý quy hoạch, quản lý đầu tư, xây dựng và vận hành khai thác để hướng đến phát triển một hệ thống GTCC đồng bộ, tích hợp và phát triển bền vững.

### **3.2.1. Quản lý nhà nước hệ thống GTCC cấp trung ương theo hướng tích hợp**

Quản lý nhà nước về GTCC phải quản lý từ trung ương đến địa phương. Để quản lý nội dung giao thông công cộng theo hướng tích hợp thì cần làm rõ hơn vai trò của quản lý nhà nước và các nội dung liên quan. Quản lý nhà nước (Cấp chiến lược) cần nghiên cứu ban hành thể chế, cơ chế hoạt động và chính sách trong đó có

sự tích hợp của các lĩnh vực khác liên quan đến GTCC như:

- Các cơ quan chức năng.
- Quy hoạch tổng thể, quy hoạch ngành theo hướng tích hợp.
- Định hướng phát triển.
- Giữa các biện pháp giao thông, nhu cầu giao thông và chính sách QH sử dụng đất.
- Giữa chính sách vận tải nói chung và chính sách VTHKCC liên quan đến các lĩnh vực giáo dục, y tế và dịch vụ xã hội, môi trường và phát triển kinh tế
- Các cơ chế khuyến khích đầu tư xây dựng GTCC.
- Cơ chế trợ giá đối với nhà nước và tư nhân
- Cơ chế/chính sách tích hợp giá vé - vé cho mạng lưới GTCC tích hợp
- Chế tài xử lý và giám sát.

### **3.2.2. Mô hình quản lý hệ thống GTCC tích hợp cho thành phố Hải Phòng**

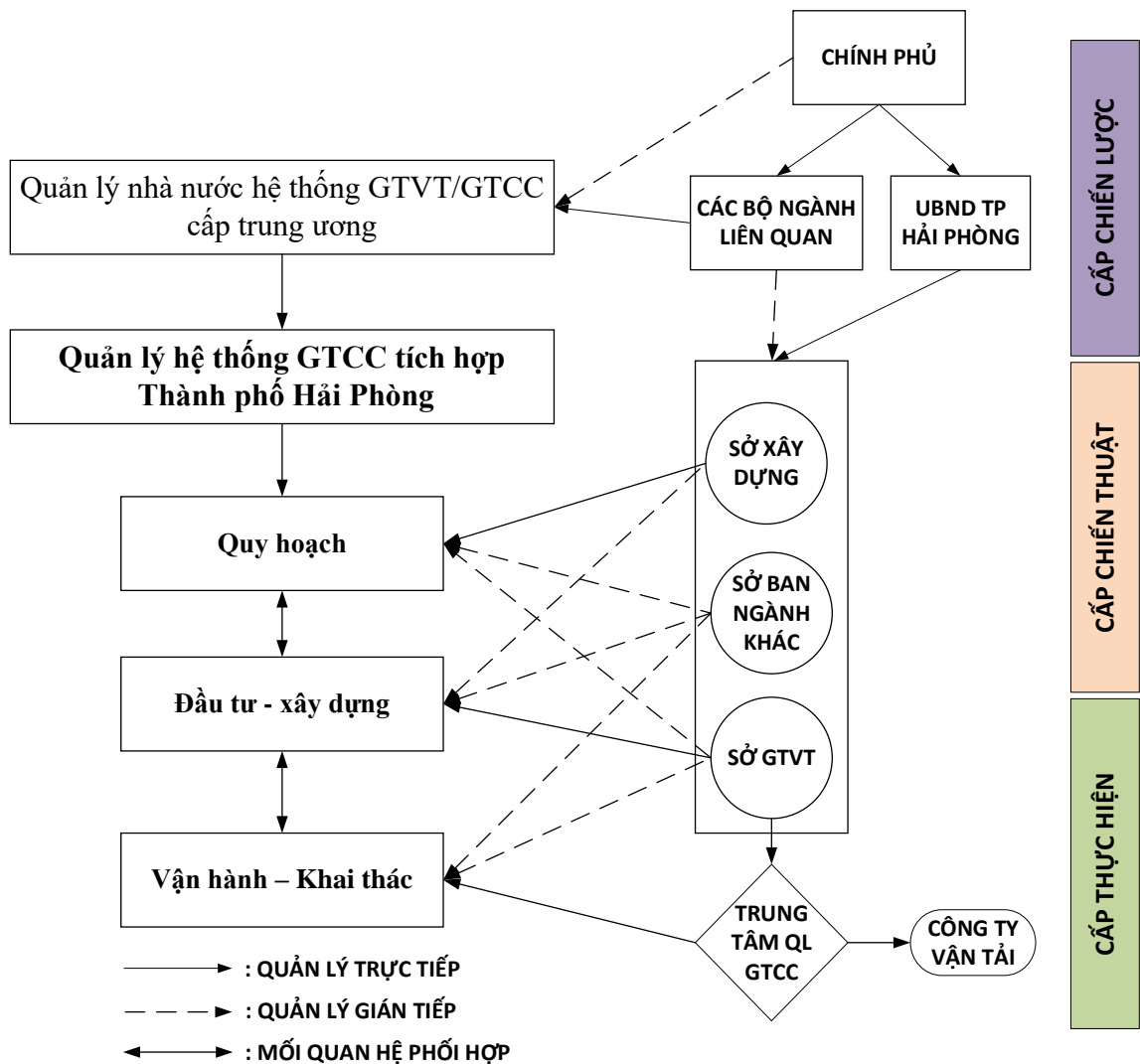
Mô hình quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng hiện nay khá mờ nhạt, thể hiện rõ nét hơn là mô hình quản lý đơn phương thức (xe buýt) ở giai đoạn vận hành khai thác, được quản lý trực tiếp bởi 2 chủ thể là Sở Giao thông vận tải và Trung tâm Đăng kiểm thủy và Giao thông công cộng. Vì vậy, có sự hạn chế trong quản lý và không đáp ứng được mục tiêu và yêu cầu phát triển theo định hướng quy hoạch chung phê duyệt là phát triển đa phương thức vận tải hành khách công cộng.

Từ tồn tại, mục tiêu phát triển theo định hướng quy hoạch và kết quả khảo sát, đề xuất mô hình quản lý hệ thống GTCC tích hợp cho thành phố Hải Phòng. Mô hình này được xây dựng trên cơ sở mô hình chức năng, mô hình quản lý đa phương thức và kết hợp với các chủ thể quản lý. Mô hình quản lý cũng được phân cấp theo 3 cấp độ quản lý.

Đề xuất mô hình quản lý theo 3 nội dung: Quy hoạch; Đầu tư xây dựng; Vận hành và khai thác hệ thống GTCC và 2 cấp độ quản lý là cấp chiến thuật và cấp thực hiện. Các chủ thể quản lý là Sở Xây dựng, Sở GTVT, Sở Tài Chính, Trung tâm quản lý GTCC TP Hải Phòng, được thể hiện hình 3.1. Mô hình này giúp cho công

tác quản lý hệ thống GTCCC tích hợp được hoàn chỉnh, bao quát hơn, tránh tình trạng chồng chéo trong quản lý, phù hợp với quan điểm và mục tiêu phát triển.

Cấp chiến thuật: Quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp sẽ được thực hiện cùng với quy hoạch hệ thống giao thông thành phố Hải Phòng trong đề án quy hoạch chung thành phố. Tại quy hoạch này sẽ quyết định các loại hình phương tiện GTCC tham gia VTHKCC, các loại hình sẽ được kết nối với nhau thông qua các điểm tích hợp. Sở Xây Dựng chịu trách nhiệm trực tiếp thực hiện và quản lý nội dung quy hoạch. Các chủ thể quản lý gián tiếp như Sở GTVT, Sở Tài Chính... giúp cho công tác quy hoạch được thực hiện và triển khai đúng tiến độ, phù hợp với thực tiễn.



Hình 3.1. Mô hình quản lý hệ thống giao thông công cộng theo hướng tích hợp



Cấp thực hiện: Sở giao thông vận tải chịu trách nhiệm đầu tư xây dựng hệ thống giao thông công cộng theo phân đợt đầu tư hay giai đoạn đầu tư. Trung tâm quản lý giao thông công cộng thành phố Hải Phòng chịu trách nhiệm quản lý vận hành khai thác hệ thống giao thông công cộng và các công ty khai thác VTHKCC thông qua các hợp đồng khai thác các tuyến giao thông công cộng

### *3.2.2.1. Quản lý quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp*

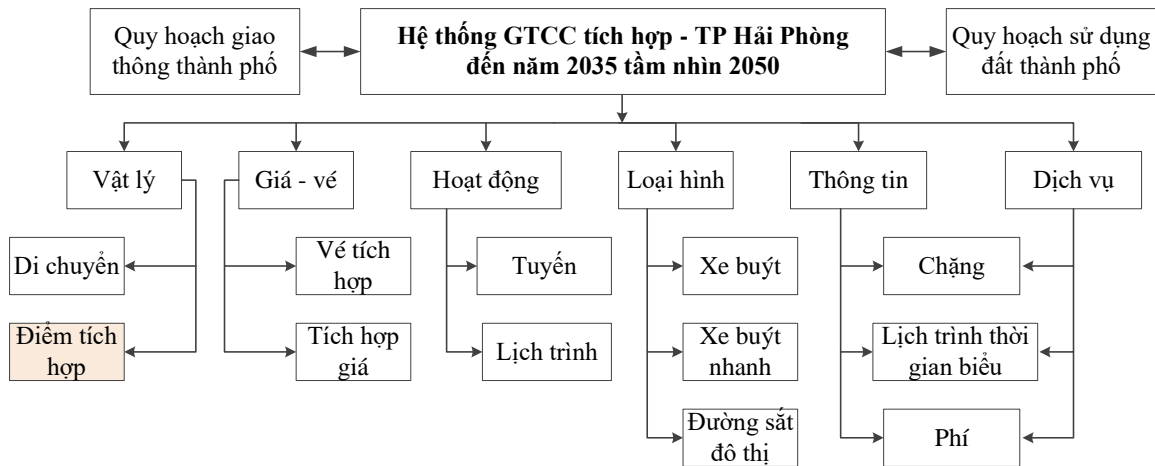
Là công tác hướng dẫn và phê duyệt nhiệm vụ, lập quy hoạch hệ thống giao thông công cộng ở cấp chiến thuật. Để phát triển đồng bộ và hướng tới phát triển bền vững thì yếu tố đầu tiên là Hải Phòng cần phải lập quy hoạch hệ thống giao thông công cộng tích hợp. Quy hoạch là tiền đề, là cơ sở để chính quyền đô thị đầu tư xây dựng hệ thống GTCC tích hợp. Từ đó đưa ra các kế hoạch phát triển hệ thống giao thông công cộng và kêu gọi các nguồn vốn tham gia vào giai đoạn vận hành khai thác giao thông công cộng.

Quy hoạch hệ thống giao thông công cộng tích hợp được duyệt là nền móng để thành phố Hải Phòng triển khai thực hiện các dự án và kêu gọi đầu tư, là cơ sở để quản lý việc triển khai mạng lưới tuyến, hạ tầng cơ sở theo đúng quy hoạch để hướng tới tích hợp và đồng bộ. Quy hoạch GTCC tích hợp rất quan trọng và cần thiết, giai đoạn này sẽ nghiên cứu và xác định việc tích hợp các phương thức vận tải nào, có hợp lý và phù hợp với các chính sách, kinh tế xã hội hay không. Vì vậy, khi lập quy hoạch đều phải nghiên cứu đồng thời cùng các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp, gián tiếp để tạo ra được một hệ thống GTCC tích hợp mạng lưới các loại hình GTCC, kết nối cơ sở hạ tầng, tích hợp các dịch vụ, giá vé và thông tin chung.

Quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp cho thành phố Hải Phòng cần được nghiên cứu đồng thời trên định hướng quy hoạch sử dụng đất và quy hoạch giao thông đô thị. Sau đó xác định tích hợp vật lý hay tích hợp mạng lưới tuyến giao thông công cộng, cụ thể hơn là tích hợp di chuyển và xác định vị trí các điểm tích hợp trong thành phố. Sau đó nghiên cứu tích hợp loại hình, hoạt động, giá – vé, thông tin và dịch vụ... nhằm tạo ra được một quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp cho thành phố Hải Phòng như hình 3.2.

Điểm tích hợp là yếu tố đặc trưng của mô hình hệ thống GTCC tích hợp. Điều kiện hình thành nên điểm tích trong GTCC là nơi kết nối ít nhất 2 loại hình GTCC. Ngoài ra, điểm tích hợp có vai trò là nơi kết nối các loại hình GTCC với giao thông đô thị và các khu đất xây dựng có mật độ cao, tạo điều kiện thuận lợi cho hành khách di chuyển.

Yêu cầu khi xác định điểm tích hợp các loại hình GTCC trong quy hoạch là phải nghiên cứu, xem xét đến các yếu tố thuận tiện di chuyển và triển khai thực địa. Quyết định sự thành công và phù hợp với thực tiễn của quy hoạch hệ thống GTCC đa phương thức có nhiều yếu tố trong đó điểm tích hợp mang tính chất ảnh hưởng lớn.



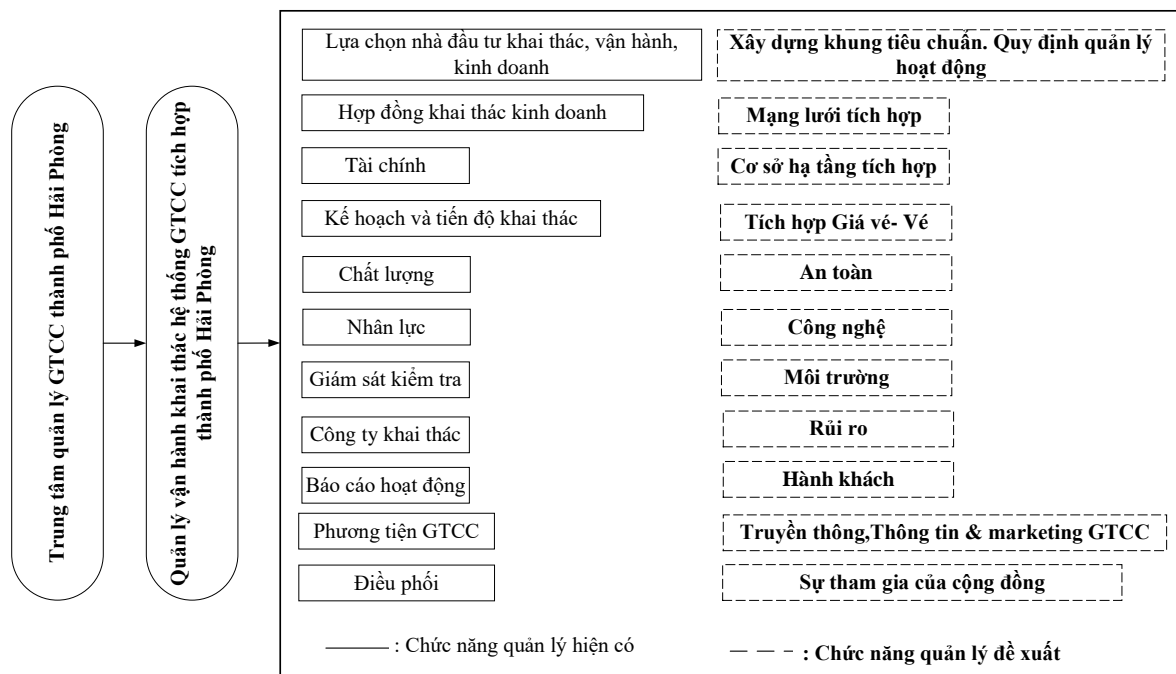
Hình 3.2. Hệ thống GTCC tích hợp cho TP Hải Phòng

Đối với quy hoạch hệ thống GTCC thành phố được lập năm 2009 đã đề xuất nhiều loại hình phương tiện GTCC khác nhau như xe buýt, đường sắt đô thị nhưng chưa nghiên cứu tích hợp các loại hình phương tiện GTCC. Hiện nay, quy hoạch hệ thống GTCC Hải Phòng đang tiến hành nghiên cứu điều chỉnh cùng với Quy hoạch chung thành phố. Vì vậy, đề xuất mô hình quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp thành phố Hải Phòng, là cơ sở cho các tư vấn lập quy hoạch, các nhà quản lý tham khảo nghiên cứu đưa ra định hướng quy hoạch phù hợp và phù hợp với xu thế phát triển.

### 3.2.2.2. Quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC tích hợp

Quản lý hoạt động vận hành khai thác hệ thống GTCC tích hợp hiệu quả, hấp dẫn người dân tham gia GTCC đòi hỏi có sự liên kết thống nhất giữa các yếu tố như: mạng lưới, cơ sở hạ tầng, phương tiện, dịch vụ, thông tin, giá vé, thời gian hay chất lượng phục vụ, an toàn, giám sát kiểm tra, nguồn nhân lực chất lượng cao và ưu tiên áp dụng công nghệ trong quản lý ...

Hiện nay, Hải Phòng quản lý vận hành khai thác mới chỉ tập trung vào việc triển khai vận hành tuyến GTCC xe buýt như xây dựng kế hoạch khai thác, giám sát kiểm tra, điều phối... Vì vậy nghiên cứu đề xuất các chức năng liên quan đến quản lý hệ thống GTCC tích hợp như xây dựng khung tiêu chuẩn quản lý; truyền thông, thông tin và marketing; rủi ro; hành khách; công nghệ và sự tham gia của cộng đồng..., đặc biệt nâng cấp chức năng điều phối xe buýt hiện có thành điều phối đa phương thức VTHKCC, thể hiện cụ thể ở Hình 3.3. Quản lý tích hợp, đồng thời các chức năng sẽ giúp cho hoạt động vận hành khai thác hệ thống GTCC được thuận tiện, an toàn và thu hút người dân sử dụng GTCC.



Hình 3.3. Mô hình quản lý vận hành khai thác HT GTCC tích hợp cho thành phố Hải Phòng

Các chức năng quản lý được phân tích cụ thể theo nội dung sau:

- Lựa chọn nhà đầu tư khai thác, vận hành, kinh doanh: Thông qua hoạt động đấu thầu để lựa chọn các nhà đầu tư tiềm năng, có năng lực.

- Hợp đồng khai thác kinh doanh: Khuyến khích đầu tư, đảm bảo trách nhiệm và quyền lợi cho các chủ thể liên quan thông qua hợp đồng. Đưa ra nhiều hình thức hợp đồng khác nhau như trợ giá, thời gian khai thác, các ưu đãi, phù hợp với tiềm năng khai thác tuyến. Hợp đồng cũng là cơ sở để quản lý và xử lý vi phạm.

- Tài chính: Quản lý các nguồn thu nguồn chi, các khoản trợ giá và phân bổ, đảm bảo cân đối thu chi và các khoản dự phòng. Lập kế hoạch tài chính ngắn hạn, dài hạn. Mức giá vé và cơ cấu giá vé, thiết lập giá vé và loại hình vé....

- Kế hoạch và tiến độ khai thác: Lập kế hoạch mạng lưới và tuyến đường ngắn hạn và dài hạn tránh chồng chéo, xây dựng khung giờ hoạt động và thời gian xuất bến của phương tiện... yêu cầu hoạt động liên quan đến dịch vụ, đoàn phương tiện....

- Quản lý chất lượng: Quản lý chất lượng mạng lưới, cơ sở hạ tầng, chất lượng phục vụ, chất lượng dịch vụ, chất lượng phương tiện...từ đó có kế hoạch cải tạo nâng cấp và phát triển tốt hơn.

- Quản lý nhân lực: Công việc này tương đối quan trọng, nó cũng góp phần vào sự thành công hay thất bại của quản lý. Nhân lực tốt, có trình độ chuyên môn, kinh nghiệm sẽ giúp cho việc vận hành hệ thống GTCC tích hợp hiệu quả. Đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn cũng cần được chú trọng.

- Giám sát, kiểm tra: Là công tác đánh giá hoạt động của mạng lưới tuyến, tuyến, lộ trình, tần suất, thời gian, sự thuận tiện khi thay đổi phương thức vận tải... hay giám sát kiểm tra công tác phục vụ hành khách, chất lượng. Nó cũng có thể là công tác tự giám sát và kiểm tra ở hình thức công khai hay bí mật. Cũng có thể là đánh giá đối với đơn vị khai thác hay đối với cơ quan quản lý nhà nước.

- Quản lý các công ty khai thác: Khai thác kinh doanh VTHKCC do nhiều công ty tư nhân và nhà nước tham gia. Cần có sự quản lý về mặt chuyên môn các

công ty này và yêu cầu báo cáo định kỳ về hoạt động vận tải. Cần phối hợp, thông tin hai chiều về điều phối và hoạt động của vận tải hành khách.

- Báo cáo hoạt động: Đây là nhiệm vụ đối với cơ quan quản lý cấp địa phương. Báo cáo định kỳ về công tác hoạt động hệ thống GTCC, sử dụng ngân sách nhà nước, phân bổ nguồn trợ giá, sự thay đổi cơ cấu hoặc khuyến nghị đề nghị giải quyết những vấn đề liên quan khác...

- Quản lý phương tiện GTCC: Yêu cầu kỹ thuật đối với từng loại phương tiện GTCC; đầu tư mua sắm mới, bảo dưỡng bảo trì; làm sạch phương tiện; an toàn phương tiện; quản lý phương tiện bằng công nghệ như hệ thống định vị toàn cầu (GPS) hay công nghệ nhận dạng (RFID).

- Điều phối: Quản lý hành trình, lịch trình, hoạt động vận tải hành khách công cộng. Nắm bắt trạng thái hoạt động của các phương tiện công cộng và đưa ra các quyết định điều phối, điều hành, xử lý sự cố tối ưu nhằm đảm bảo tốt dịch vụ cung cấp cho khách hàng, đảm bảo biểu đồ xe chạy. Điều phối đa phương thức sẽ chính xác và hiệu quả hơn cho công tác kiểm soát, điều hành, xử lý thông tin trong hoạt động khi xây dựng được cơ sở dữ liệu hoạt động VTHKCC trung tâm và do một cơ quan thực hiện điều phối.

- Xây dựng khung tiêu chuẩn và quy định hoạt động: Hoạt động VTHKCC của hệ thống GTCC có rất nhiều các đơn vị tham gia và nhiều phương tiện khác nhau. Vì vậy, cần có một khung tiêu chuẩn để đánh giá về chất lượng và các quy định hoạt động chung khi tham gia vào khai thác kinh doanh GTCC. Xây dựng các quy định hành động, hành xử văn minh cho nhân viên, hành khách khi tham gia GTCC.

- Quản lý mạng lưới tích hợp: Là tạo và duy trì phát triển một mạng lưới hoàn chỉnh thống nhất tích hợp các tuyến GTCC với nhiều loại hình phương tiện khác nhau như xe buýt, BRT, đường sắt đô thị, tạo cho việc chuyển tuyến được thuận tiện, thời gian vận chuyển ngắn.... Hoạt động của tuyến sẽ hiệu quả và thuận lợi, mạng lưới thông suốt, tránh các rủi ro trong quản lý khi áp dụng công nghệ thông minh và hiện đại.

- Quản lý cơ sở hạ tầng tích hợp: Tạo ra được sự kết nối, điểm kết nối các cơ sở hạ tầng của GTCC xe buýt, xe BRT, đường sắt trong đô thị (Điểm dừng, nhà chờ, ga, điểm đầu cuối và bến, làn đường, biển báo tín hiệu, bãi đỗ xe, khu vực sửa chữa bảo dưỡng...). Quản lý, khai thác, cung cấp sử dụng, bảo trì các hạ tầng cơ sở.

- Quản lý giá vé-vé: Quản lý giá vé của các loại hình vận tải, hình thức vé và sự tích hợp vé của các hình phương tiện GTCC. Khuyến khích sử dụng vé điện tử, vé theo thời gian, vé ngày, thậm chí cả thanh toán online... Quản lý vé tốt sẽ giúp cho vấn đề phân bổ nguồn thu từ vé được minh bạch. Các lựa chọn khả thi cho việc tích hợp vé là: Vé tích hợp giữa các doanh nghiệp khai thác và mạng lưới gần nhau; Vé tích hợp giữa các mạng lưới GTCC, các phương thức vận tải khác, các cơ quan vận tải khác và thậm chí dịch vụ khác (ví dụ như phí đường bộ, ví điện tử, khách sạn, rạp chiếu phim, sự kiện...). Xác định được giá vé tích hợp tiêu chuẩn áp dụng cho toàn mạng lưới GTCC thành phố Hải Phòng đối với 1 tuyến hoặc liên tuyến.

- Quản lý an toàn: Quản lý an toàn hoạt động của GTCC như an toàn tuyến, an toàn phương tiện, an toàn hành khách và người lái xe. Các biện pháp an toàn như lắp đặt các camera tại các điểm dừng, điểm trung chuyển. Hệ thống nút chuông cảnh báo nối trực tiếp với trung tâm hoặc đồn cảnh sát gần nhất...

- Công nghệ: Áp dụng công nghệ trong quản lý là yếu tố dẫn đến thành công. Các cơ sở dữ liệu đều được số hóa và quản lý. Hoạt động hệ thống giao thông công cộng đều được khuyến khích sử dụng công nghệ hiện đại để giảm các bước trong quản lý và giảm tải khối lượng công việc và đáp ứng được mục tiêu tạo ra hệ thống giao thông thông minh.

- Quản lý môi trường: Quản lý môi trường hệ thống GTCC hướng tới phát triển xanh, sử dụng năng lượng sạch. Đánh giá tác động của hệ thống và phương tiện với môi trường và đề ra biện pháp giảm thiểu. Thông báo và xử lý các phương tiện gây ô nhiễm.

- Quản lý rủi ro: Cần phải đánh giá rủi ro trong hoạt động GTCC để xây dựng kế hoạch phòng ngừa và khắc phục khi sự cố xảy ra. Chủ động khắc phục sự cố và có biện pháp đối với phương tiện, đối với hành khách và đơn vị khai thác...

- Quản lý hành khách: Dữ liệu hành khách, chuyến đi đều được quản lý và là một trong những cơ sở để phân tích nhu cầu đi lại, đóng mở tuyến khai thác. Dữ liệu này hành khách có thể truy cập được. Quản lý hành khách bao gồm cả việc tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại tố cáo cáo.

- Truyền thông, marketing, thông tin GTCC: Để tạo được sự hấp dẫn của mạng lưới GTCC đối với hành khách và các nhà đầu tư thì cần có các chiến dịch truyền thông, marketing và tạo dựng được thương hiệu. Cần củng cố các hoạt động marketing để nâng cao kiến thức về khách hàng và do đó xác định các hành động có mục tiêu để đáp ứng nhu cầu của hành khách, xác định mối quan hệ với hành khách trung thành và xây dựng một mối quan hệ mới với hành khách mới. Điều này nhằm mục đích giữ chân những hành khách hiện có, việc giữ chân một hành khách ít tốn kém hơn việc thu hút một khách hàng mới. Trong bối cảnh này, các doanh nghiệp khai thác vận tải phải đặc biệt chú ý đến những người trẻ tuổi. Cần phát triển các hành động cụ thể nhằm vào đối tượng dân số trẻ vì họ chính là những hành khách ngày mai. Thông tin GTCC như thông tin về mạng lưới tuyến, lộ trình, phương tiện, vé, các chương trình ưu đãi, cũng được cập nhật, phát triển và quản lý bằng công nghệ hiện đại. Thông tin mang tính chất 2 chiều người quản lý và người sử dụng GTCC đều được cung cấp đầy đủ và kịp thời. Sự thay đổi về lộ trình, sự cố, hay đóng mở tuyến đều được thông báo. Thông tin về hành khách cũng có thể được cập nhật như lộ trình, điểm lên xuống, tài chính...Mục đích là hỗ trợ hành khách có được lộ trình di chuyển phù hợp và hiệu quả. Thông tin cũng được cung cấp trên các phương tiện và trạm dừng.

- Sự tham gia của cộng đồng: Sự tham gia của cộng đồng trong quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC là cần thiết. Khi có sự tham gia của cộng đồng sẽ giúp cho công tác quản lý chất lượng được thực hiện tốt hơn, các vấn đề khó khăn sẽ có được sự đồng thuận của người dân khi giải quyết. Đảm bảo quyền lợi hành

khách và nâng cao ứng xử văn minh. Sự tham gia của cộng đồng còn được thể hiện khi họ cùng các đơn vị quản lý tham gia vào việc tạo cơ sở dữ liệu cho GTCC khi sử dụng công cụ GIS.

Quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC tích hợp cho thành phố Hải Phòng (cấp thực hiện) là công tác quản lý tổng hợp rất phức tạp, vì vậy cần có một tổ chức quản lý riêng biệt và sử dụng các công cụ công nghệ.

### ***3.2.3. Hoàn thiện mô hình cơ cấu tổ chức quản lý hệ thống GTCC tích hợp***

Hải Phòng tiến tới giao thông công cộng đa phương thức vào năm 2030, khi đó hệ thống giao thông công cộng có quy mô lớn với 3 loại hình là xe buýt, BRT, đường sắt đô thị. Quản lý hệ thống giao thông công cộng sẽ gặp nhiều khó khăn vì có quá nhiều chủ thể trong công tác quản lý như chính quyền thành phố, Sở GTVT, các Sở ban ngành, các công ty khai thác kinh doanh (nhà nước và tư nhân)... Hệ thống giao thông công cộng đa phương thức sẽ phức tạp hơn khi có sự tham gia của nhiều loại hình phương tiện GTCC, nhiều mạng lưới GTCC và cơ sở hạ tầng, đa dạng về thông tin. Do đó cần phải có một cơ cấu tổ chức quản lý phù hợp để đảm nhận và giải quyết được công tác quản lý HT GTCC có quy mô lớn và phức tạp.

Hiện nay, Hải Phòng đã rất nỗ lực và nhận thấy rằng cần có 1 cơ quan riêng để quản lý GTCC thành phố nên tháng 4 năm 2018, UBND thành phố ban hành Quyết định bổ sung chức năng, nhiệm vụ và đổi tên Phòng Đăng kiểm phương tiện thủy nội địa thành Trung tâm Đăng kiểm thủy và giao thông công cộng. Tuy nhiên, giải pháp này chỉ mang tính tình thế và chưa chuyên biệt vì chung chức năng với đăng kiểm thủy. Thành phố cần có một định hướng lâu dài và phù hợp với công tác quản lý hệ thống GTCC tích hợp. Để công tác quản lý được hiệu quả, khoa học hơn, giảm chi phí, giảm sự tác động chi phối đa quyền, nghiên cứu đề xuất tách quản lý GTCC ra khỏi đăng kiểm thủy và thành lập Trung tâm quản lý GTCC.

Kế hoạch tách ra khỏi đăng kiểm thủy và thành lập Trung tâm quản lý GTCC thành phố Hải Phòng có thể căn cứ vào kế hoạch thực hiện và đưa vào sử dụng các tuyến GTCC trong các quy hoạch GTCC đã được phê duyệt. Đến năm 2025, quản lý GTCC vẫn do Trung tâm Đăng kiểm thủy và Giao thông công cộng phụ trách.

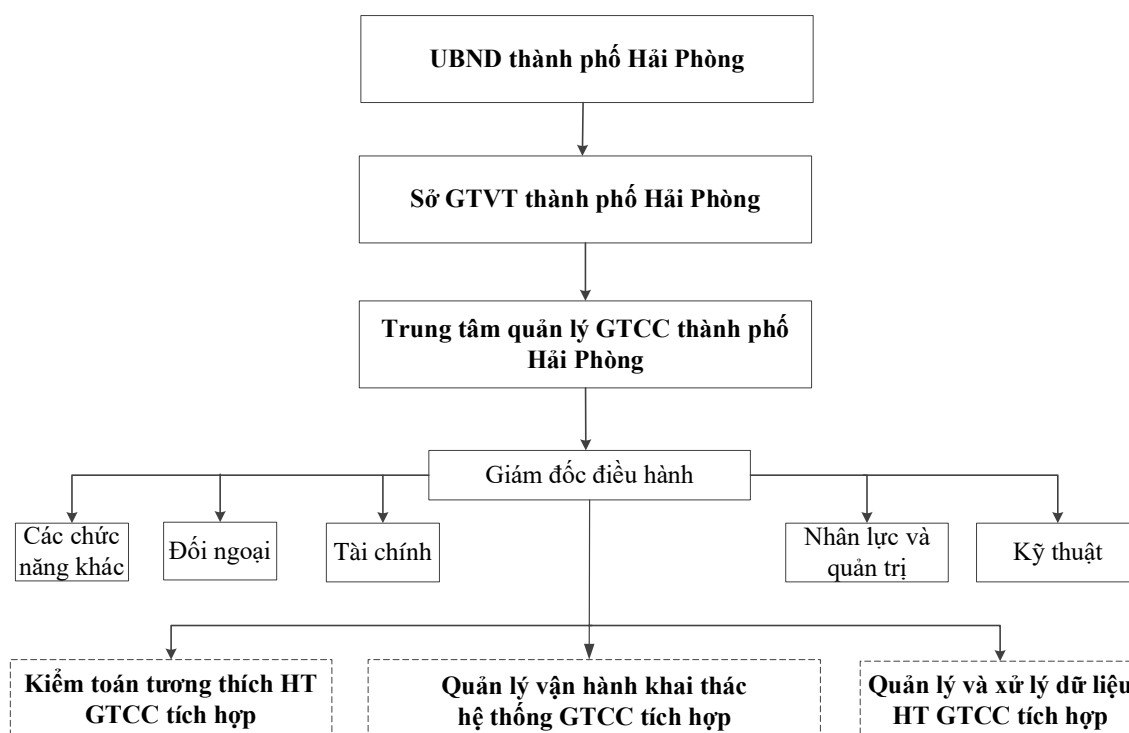


Tuy nhiên, khi khởi động đầu tư xây dựng các tuyến BRT thì Sở GTVT và Trung tâm cần xây dựng kế hoạch hành động để tách quản lý GTCC ra khỏi Đăng kiểm thủy. Khi các tuyến BRT đi vào hoạt động thì Trung tâm quản lý GTCC thành phố Hải Phòng đã được thành lập và hoạt động, như Bảng 3.1.

*Bảng 3.1. Kế hoạch thành lập trung tâm quản lý GTCC TP Hải Phòng*

Tên	Năm	Số lượng tuyến GTCC		
		Buýt	BRT	Đường sắt đô thị
Trung tâm Đăng kiểm thủy và GTCC	2020 - 2025	22	1	0
Trung tâm quản lý GTCC TP Hải Phòng	2025 - 2030	31	2	0
Trung tâm quản lý GTCC TP Hải Phòng	2030 - 2035	38	4	6

Mô hình hoạt động của Trung tâm quản lý GTCC được xác định trên cơ sở cơ chức năng nhiệm vụ được giao. Trung tâm thuộc Sở GTVT là đơn vị sự nghiệp có thu. Mô hình cơ cấu tổ chức đảm bảo dịch vụ VTHKCC của hệ thống GTCC tích hợp được tổ chức vận hành hợp lý và hiệu quả, hình 3.4.



*Hình 3.4. Mô hình cơ cấu tổ chức quản lý GTCC TP Hải Phòng*

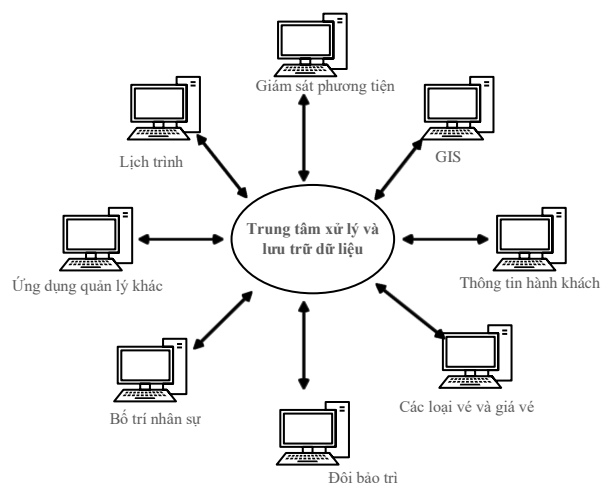
Chức năng của Trung tâm quản lý GTCC thành phố Hải Phòng căn cứ vào mô hình quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC tích hợp thành phố Hải Phòng (xem Hình 3.3). Tạo điều kiện cho Trung tâm quản lý GTCC hoạt động độc lập và hiệu quả thì chức năng được phân cấp quản lý như Bảng 3.2.

*Bảng 3.2. Phân cấp chức năng quản lý*

<b>STT</b>	<b>Chức năng</b>	<b>Sở GTVT</b>	<b>Trung tâm quản lý GTCC</b>	<b>Công ty khai thác GTCC</b>
1.	Lựa chọn nhà đầu tư khai thác, vận hành, kinh doanh	x	x	
2.	Kế hoạch và tiến độ khai thác		x	
3.	Xây dựng khung tiêu chuẩn	x		
4.	Mạng lưới tuyến GTCC tích hợp		x	
5.	Cơ sở hạ tầng tích hợp		x	
6.	Phương tiện: xe buýt, BRT, tàu điện			x
7.	Xác định giá vé – Vé		x	
8.	Chất lượng	x	x	x
9.	Giám sát kiểm tra/xử lý vi phạm		x	
10.	Hợp đồng khai thác kinh doanh		x	
11.	An toàn		x	x
12.	Hành khách		x	
13.	Tài chính	x	x	
14.	Nhân lực/Năng lực		x	
15.	Sự tham gia của cộng đồng		x	x
16.	Truyền thông, Thông tin & marketing GTCC		x	x
17.	Rủi ro		x	x

STT	Chức năng	Sở GTVT	Trung tâm quản lý GTCC	Công ty khai thác GTCC
18.	Công nghệ/ quản lý và xử lý dữ liệu trung tâm/GT thông minh		X	X
19.	Quản lý khai thác bãi đỗ xe/trông giữ xe		X	
20.	Báo cáo hoạt động	X	X	X
21.	Kiểm toán tương thích giữa SDD và GTCC, tích hợp GTCC		X	

Quản lý dữ liệu và xử lý dữ liệu trung tâm là một nhân tố tích hợp mới giúp cho tổ chức quản lý điều phối hoạt động vận tải công cộng đa phương thức của toàn thành phố, nhận biết sự cố, giám sát vận hành..., là nơi Trung tâm tương tác trực tiếp với các công ty khai thác dịch vụ, các phương tiện GTCC nên giải quyết tình huống và ra quyết định mang tính chính xác hơn, sự phân bổ nguồn thu từ vé tích hợp được minh bạch hơn do có dữ liệu hành khách. Dữ liệu trung tâm này cũng cung cấp quyền truy cập một phần cho nhà khai thác dịch vụ và hành khách.



Hình 3.5. Sơ đồ chia sẻ và xử lý dữ liệu tập trung

### 3.3. Giải pháp hoàn thiện văn bản quy phạm pháp luật

#### 3.3.1. Hoàn thiện, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật hiện hành

Hiện nay, các VBPL rất ít nhắc đến việc hướng dẫn lập quy hoạch hệ thống GTCC như thế nào. Tại Luật Quy hoạch đô thị số 30/2009/QH12 Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam, mục 5 chương 2 đưa ra nội dung quy hoạch hạ tầng kỹ thuật đối với đô thị trực thuộc trung ương, tuy nhiên không đưa ra nội dung quy hoạch giao thông công cộng. Trong khi đó Quy chuẩn 01/2019 về quy hoạch xây dựng có

nhắc đến nội dung quy hoạch vận tải hành khách công cộng. Vì vậy, đề xuất văn bản Luật cần được bổ sung quy định:

+ Đối với đô thị loại III trở lên cần nghiên cứu lập quy hoạch hệ thống giao thông công cộng.

+ Hướng nghiên cứu có tính đến TOD và tích hợp đa phương thức.

Đề xuất bổ sung nội dung hướng dẫn lập và tổ chức quy hoạch hệ thống GTCC ở văn bản dưới luật với mục tiêu là làm rõ các nội dung và trình tự thực hiện như:

i) Hiện trạng hệ thống giao thông công cộng đô thị, bao gồm các nội dung:

- Đánh giá hiện trạng hệ thống GTCC: Mạng lưới tuyến, cơ sở hạ tầng, phương tiện, khối lượng vận tải công cộng và khả năng đáp ứng nhu cầu của người dân.
- Thể hiện bằng thuyết minh và bản vẽ, tỉ lệ bản vẽ theo đồ án quy hoạch.

ii) Quy hoạch hệ thống giao thông công cộng đô thị, bao gồm các nội dung:

- Định hướng tuyến trên bản đồ quy hoạch hệ thống giao thông; Căn cứ vào quy hoạch sử dụng đất và định hướng phát triển không gian xác định các điểm thu hút và nơi có mật độ xây dựng cao.
- Dự báo nhu cầu vận tải giao thông công cộng của đô thị.
- Xác định các loại hình GTCC đô thị và các loại hình này tích hợp hay không tích hợp. Nếu tích hợp làm theo nội dung hướng dẫn mục “ 3.3.2. Hướng dẫn thực hiện tích hợp hệ thống GTCC” của luận án nghiên cứu.
- Thiết kế mạng lưới tuyến GTCC, xác định điểm tích hợp, điểm đầu và điểm cuối, điểm sửa chữa...
- Thể hiện bằng thuyết minh và bản vẽ, tỉ lệ bản vẽ theo đồ án quy hoạch.

Đề xuất ban hành các quy chuẩn, tiêu chuẩn thiết kế, quy hoạch liên quan đến đường sắt đô thị, xe buýt nhanh. Trong quy chuẩn, tiêu chuẩn cần có những quy định như: yêu cầu kỹ thuật đối với các công trình GTCC, tuyến, làn xe hay cơ sở hạ

tầng GTCC; Yêu cầu về trang thiết bị trên phương tiện; Khả năng tiếp cận GTCC của người khuyết tật

Hoàn thiện các văn bản hướng dẫn quản lý chất lượng, ban hành các tiêu chí quản lý chất lượng như: tiêu chí về phương tiện, dịch vụ, thời gian...

Ứng dụng giao thông thông minh trong quản lý GTCC đang là một xu thế. Việt Nam khuyến khích ưu tiên thậm chí quy định áp dụng GIS trong quản lý giao thông thông minh. Tuy nhiên chưa có văn bản pháp lý nào hướng dẫn hay đưa ra các yêu cầu cụ thể. Vì vậy, cần nghiên cứu và đưa ra được các tiêu chí cần phải có khi áp dụng như: Dữ liệu giao thông công cộng (mạng lưới tuyến và đường sắt, điểm dừng, nhà ga...); Dữ liệu liên quan đến dịch vụ giao thông công cộng (phân đoạn hành trình, hành trình, tuyến, hành trình, phương tiện, dữ liệu kinh tế) và Dữ liệu phụ trợ (danh sách các nhà cung cấp dịch vụ, chế độ vận chuyển và định nghĩa loại vận chuyển...); Cho phép khách hàng được xây dựng, cập nhật theo mô-đun cho phép người dùng xem lại và chỉnh sửa dữ liệu trực tiếp trong cơ sở dữ liệu.

### ***3.3.2. Khung hướng dẫn thực hiện tích hợp hệ thống GTCC cho TP Hải Phòng***

Quan điểm và mục tiêu phát triển quy hoạch và quản lý hệ thống GTCC đến năm 2030 là theo hướng tích hợp. Tuy nhiên, thành phố Hải Phòng đã phát triển hệ thống GTCC đơn phương thức xe buýt trên 15 năm, mục tiêu tiếp theo là phát triển BRT và đường sắt đô thị. Phát triển các phương thức GTCC này được triển khai theo từng giai đoạn không thể triển khai đồng bộ trong 1 thời gian do nhu cầu sử dụng GTCC ở mỗi giai đoạn khác nhau. Vì vậy, khi quy hoạch được thể hiện đồng bộ và tích hợp nhưng thực tế các phương thức này được đầu tư xây dựng theo từng giai đoạn, dẫn đến khi đưa vào khai thác sử dụng các phương thức mới hay việc thay đổi các đơn phương thức đang hoạt động sang hoạt động tích hợp sẽ có những khó khăn nhất định trong tổ chức quản lý như sự hợp nhất với các phương thức đang hoạt động, các yêu cầu về tài chính, thay đổi điều hành...

Do đó, để thực trạng đơn phương thức độc lập chuyển sang phát triển tích hợp đa phương thức thì cần có những hướng dẫn cụ thể cho việc tích hợp ở thực trạng

(còn gọi là tích hợp thực địa). Sự thay đổi này tương đối phức tạp và cần tính toán nghiên cứu để việc tích hợp thực địa được thành công.

Khung tích hợp GTCC đề xuất nhằm chỉ ra các bước cần thiết để khởi động quá trình tích hợp thực trạng hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng phù hợp với quy hoạch. Nó là một trong những công cụ hướng dẫn quan trọng giúp cho các nhà quản lý giảm khó khăn khi bắt đầu tích hợp GTCC, chi phí ở mức thấp nhất và dễ dàng nhất sau đó dần chuyển lên các giai đoạn tiếp theo và cuối cùng đạt được hệ thống GTCC tích hợp, có khả năng phục vụ rất nhiều các phương thức di chuyển khác nhau của người dân Hải Phòng. Đề xuất thực hiện theo khung hướng dẫn không chỉ tạo ra được tích hợp hệ thống GTCC mà tạo ra được sự tích hợp trong quản lý. Khung tích hợp GTCC sẽ được xây dựng dựa trên 9 nội dung chính như Bảng 3.3:

*Bảng 3.3. Khung hướng dẫn thực hiện tích hợp hệ thống GTCC*

STT	Các nội dung chính
<b>I</b>	<b>Phân tích bối cảnh liên quan: phát triển đô thị, giao thông đô thị, giao thông công cộng đô thị thành phố Hải Phòng</b>
	1. Giới thiệu bối cảnh thành phố Hải Phòng: Dân số; Cơ cấu phát triển đô thị; Giao thông đô thị và giao thông công cộng; Xu hướng phát triển đô thị
	2. Phân tích các phương thức giao thông công cộng có sẵn và thị phần của các phương thức tại thành phố
	3. Khảo sát cho sự tích hợp: Tiến hành khảo sát các chuyến đi và lịch trình di chuyển; Tiến hành khảo sát điều hành
<b>II</b>	<b>Đánh giá về kinh nghiệm tích hợp giao thông công cộng</b>
<b>III</b>	<b>Xem xét khung chính sách và quy hoạch cho phép tích hợp GTCC</b>
	1. Tìm hiểu các tài liệu liên quan và lập kế hoạch nghiên cứu về tích hợp giao thông công cộng thành phố Hải Phòng.
	2. Rà soát quy hoạch chung giao thông đô thị và giao thông công cộng thành phố đã được phê duyệt.

STT	Các nội dung chính
	3. Phân tích đánh giá lưu lượng giao thông quá cảnh ( đường sắt quốc gia; buýt liên tỉnh...) hiện có hoặc dự báo trong tương lai gần không.
	4. Xác định (nếu có) nhu cầu tái cấu trúc/điều chỉnh quy hoạch mạng lưới giao thông công cộng TP Hải Phòng.
	5. Kiểm tra (nếu có) các chương trình ưu tiên/hỗ trợ giao thông công cộng hoặc các biện pháp nâng cao hiệu quả giao thông công cộng.
	6. Kiểm tra (nếu có) các tổ chức giao thông đô thị thúc đẩy tích hợp GTCC
<b>IV</b>	<b>Xác định tầm nhìn của tích hợp giao thông công cộng TP Hải Phòng</b>
	Nêu tầm nhìn mong muốn của tích hợp giao thông công cộng: nghiên cứu quy hoạch chung và các tài liệu chính sách; Nghiên cứu phát triển thành phố và tầm nhìn giao thông công cộng đô thị; Tham khảo ý kiến chính quyền địa phương và cơ quan giao thông vận tải.
<b>V</b>	<b>Rào cản tích hợp giao thông công cộng</b>
	Xem xét tài liệu để xác định các rào cản chung của tích hợp và kiểm tra mức độ phù hợp của các rào cản chung này đối với thành phố. Tham khảo các nghiên cứu trước đây, nếu đã được thực hiện, về tích hợp giao thông công cộng cho thành phố. Tiến hành đánh giá hiện trạng về tài chính, giá – vé, cơ sở hạ tầng, phương tiện...
<b>VI</b>	<b>Mục tiêu của tích hợp giao thông công cộng thành phố Hải Phòng</b>
	Trên cơ sở tầm nhìn dài hạn xác định mục tiêu của tích hợp giao thông công cộng: Rà soát các khung phát triển đô thị ngắn và dài hạn. Nghiên cứu kế hoạch phát triển giao thông công cộng và đô thị. Tìm hiểu các văn bản chính sách giao thông đô thị và công cộng. Tiến hành phân tích SWOT.
<b>VII</b>	<b>Lựa chọn hình thức tích hợp giao thông công cộng Hải Phòng</b>
	1. Kiểm tra các hình thức, thành phần và yêu cầu khác nhau của các nội dung tích hợp giao thông công cộng: Tích hợp vật lý; Tích hợp giá vé - vé;

STT	Các nội dung chính
	Tích hợp phương thức; Tích hợp dịch vụ; Tích hợp hoạt động; Tích hợp thông tin.
	2. Xác định các tiêu chí lựa chọn khung và hình thức tích hợp GTCC: Rà soát các yêu cầu của từng hình thức tích hợp và bối cảnh GTCC đô thị thành phố; Xác định các tiêu chí và phát triển các cơ chế, cân nhắc để lựa chọn hình thức tích hợp GTCC. Điều này bao gồm: Kinh nghiệm tích hợp GTCC; Quy hoạch GTĐT chỉ định tích hợp giao thông công cộng; Hiện trạng hệ thống vận chuyển hành khách công cộng cần tích hợp; Có thể thực hiện một hình thức tích hợp hoặc kết hợp các hình thức tích hợp; Khả năng của các chủ thể khi thực hiện tích hợp; Ban hành khung pháp lý và chính sách để tích hợp; Xác định tích hợp là nhiệm vụ hàng đầu Cơ quan cam kết tích hợp là nhiệm vụ chính; Kinh phí và dịch vụ của các phương thức GTCC hiện nay đối với từng hình thức tích hợp.
<b>VIII</b>	<b>Xây dựng kế hoạch hành động thực hiện tích hợp GTCC TP Hải Phòng</b>
	1. Xây dựng kế hoạch hành động để thực hiện theo giai đoạn các hình thức tích hợp giao thông công cộng hoặc các hình thức tích hợp.
	2. Xác định thời gian cho từng giai đoạn thực hiện tích hợp GTCC
	3. Cho biết các yêu cầu tài chính và các yêu cầu khác để thực hiện tích hợp
	4. Xác định các công cụ để thực hiện từng hình thức tích hợp GTCC
	5. Xác định các bên liên quan chính để thực hiện tích hợp: Chính quyền địa phương; Cơ quan giao thông vận tải; Công ty vận tải.
<b>IX</b>	<b>Cơ chế giám sát và đánh giá</b>
	1. Thường xuyên xem xét quá trình tích hợp và kiểm tra kết quả so với mục tiêu.
	2. Thực hiện các điều chỉnh kế hoạch và tổ chức cho phù hợp với thực tế.
	3. Đảm bảo phát triển sử dụng đất đô thị có liên quan chặt chẽ với mạng lưới giao thông công cộng hiện tại và tương lai. Thực hiện nghiên cứu đánh giá tương thích giao thông công cộng, nghĩa là đảm bảo tính tương thích của



STT	Các nội dung chính
	quy hoạch tổng thể giao thông công cộng với phát triển sử dụng đất hoặc ngược lại
	4. Đánh giá giao thông công cộng tích hợp thành phố Hải Phòng thông qua các yếu tố: Đảm bảo sự di chuyển liền mạch; Chuyển tuyến và thời gian chuyển tuyến; Chuyển đi với sự thay đổi nhiều phương tiện GTCC; chuỗi những chuyến di chuyển; Nhiều nhà khai thác; Nâng cao khả năng phục vụ của GTCC; Phù hợp với phát triển đô thị bền vững.

### ***3.3.3. Khung đánh giá chất lượng hệ thống giao thông công cộng tích hợp***

Chất lượng hoạt động và dịch vụ của hệ thống GTCC ở Hải Phòng cần được cải thiện. Một trong những nguyên nhân GTCC không thu hút được hành khách do chất lượng phương tiện không đảm bảo nhiều phương tiện có tuổi thọ cao, theo khảo sát có 40% xe gặp sự cố, chất lượng dịch vụ không tốt phần lớn các tuyến không đảm bảo thời gian hành trình, tần suất, thái độ phục vụ, hệ thống thông tin, biển báo tại các điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối còn thiếu và xuống cấp, nhiều biển báo đã mất hay thiếu thông tin tuyến.

Cần phải quản lý chặt chẽ hơn chất lượng GTCC bằng cách sử dụng các công cụ quản lý và đưa ra các chế tài xử lý vi phạm phù hợp. Tuy nhiên cũng cần phải có sự thống nhất và tương tác giữa các công cụ quản lý chất lượng bởi vì phát triển GTCC đa phương thức thì sự đánh giá cần phải được thực hiện trên tất cả các phương thức hay loại hình GTCC và đảm bảo đánh giá công bằng.

Do đó, đề xuất khung đánh giá chất lượng hệ thống GTCC, áp dụng chung cho tất cả các loại hình GTCC, đơn vị khai thác. Khung đánh giá được xây dựng trên các tiêu chí liên quan đến chất lượng GTCC hoạt động và phục vụ. Khung đánh giá là công cụ hữu ích cho các nhà quản lý, bao gồm 8 tiêu chí cơ bản như Bảng 3.4.

Bảng 3.4. Khung đánh giá chất lượng phục vụ GTCC

TT	Tiêu chí	Tiêu chí cụ thể
1	Tính khả dụng	1.1. Phương thức
		1.2. Mạng lưới
		1.3. Khai thác
2	Khả năng tiếp cận	2.1. Với phương thức khác
		2.2. Với cùng phương thức VTHKCC
		2.3. Giá vé - vé
3	Thời gian	3.1. Thời gian chuyển đi
		3.2. Tuân thủ lịch trình
4	Thông tin	4.1. Thông tin cơ bản
		4.2. Thông tin chuyển đi trong điều kiện bình thường
		4.3. Thông tin chuyển đi trong điều kiện bất thường
5	Sự tiện nghi	5.1. Tính tiện nghi của hạ tầng phục vụ hành khách
		5.2. Chỗ ngồi và không gian cá nhân
		5.3. Sự thuận tiện khi lái xe
		5.4. Điều kiện tiện nghi
		5.5. Hạ tầng hỗ trợ
		5.6. An toàn
6	Tính an ninh	6.1. Phòng chống tội phạm
		6.2. Phòng chống tai nạn
		6.3. Xử lý tình huống khẩn cấp
7	Chăm sóc	7.1. Cam kết

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Tiêu chí cụ thể</b>
	hành khách	7.2. Tiếp xúc hành khách
		7.3. Nhân viên
		7.4. Sự hỗ trợ
		7.5. Lựa chọn mua vé
8	Tác động môi trường	8.1. Ô nhiễm
		8.2. Tài nguyên thiên nhiên
		8.3. Kết cấu hạ tầng

Khung đánh giá hiện nay đối với thành phố Hải phòng là cần thiết nhằm cải thiện chất lượng hoạt động và dịch vụ. Hệ thống GTCC thành phố có nhiều nhà khai thác tham gia kinh doanh VTHKCC vì vậy khi có các tiêu chí đánh giá chung sẽ là thước đo và so sánh chất lượng đảm bảo công bằng và minh bạch. Kết quả đánh giá ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và ngược lại.

Các tiêu chí đánh giá này sẽ được thực hiện bởi các chủ thể liên quan trực tiếp như hành khách, cán bộ giám sát nhằm đạt được kết quả đánh giá chính xác nhất trong đánh giá chất lượng hoạt động và dịch vụ của các công ty vận tải. Kết quả đánh giá sẽ giúp Trung tâm quản lý GTCC và các công ty vận tải có được giải pháp đảm bảo chất lượng hoạt động vận tải. Kết quả đánh giá phải được công bố rộng rãi, khi đó giúp hành khách có được sự lựa chọn tốt nhất cho kế hoạch đi lại và có tác động tích cực đến các công ty vận tải trong việc cung cấp dịch vụ.

### **3.4. Giải pháp bổ sung cơ chế, chính sách khuyến khích hệ thống GTCC phát triển**

Đề xuất bổ sung cơ chế, chính sách nhằm đa dạng hóa việc huy động mọi nguồn lực trong và ngoài nước, từ nhiều thành phần kinh tế với nhiều hình thức khác nhau như: vốn từ ngân sách nhà nước, nguồn vốn ngân sách thành phố Hải Phòng, trái phiếu, các chương trình đầu tư phát triển GTCC đến từ quỹ đầu tư xã

hội của các tập đoàn công ty lớn...hoặc trích một phần vốn thu được từ đầu giá quyền sử dụng đất và cho thuê đất tại TP Hải Phòng.

Đề xuất Sở GTVT cần tư vấn cho thành phố ban hành triển khai những cơ chế chính sách sau để giúp cho việc thu hút các doanh nghiệp tham gia vào vận hành khai thác HT GTCC như:

- Cơ chế hỗ trợ lãi suất vay vốn tại các tổ chức tín dụng đối với các dự án đầu tư phương tiện GTCC;
- Chính sách trợ giá đối với các doanh nghiệp tham gia hoạt động VTHKCC thay vì chỉ trợ giá cho các doanh nghiệp nhà nước như hiện nay nhằm đảm bảo tính công bằng trong hoạt động VTHKCC.
- Chính sách miễn, giảm tiền thuê bãi đỗ xe, trạm bảo dưỡng sửa chữa cho các doanh nghiệp kinh doanh VTHKCC.
- Xây dựng các phương án cho các doanh nghiệp sử dụng nguồn thu từ quảng cáo trên các phương tiện GTCC và trong các nhà chờ để hỗ trợ cho hoạt động GTCC.
- Tăng cường và ưu tiên đào tạo đội ngũ nhân lực quản lý, khai thác hệ thống VTHKCC, đặc biệt là nguồn nhân lực có trình độ cao, có khả năng sử dụng khoa học – công nghệ mới, hiện đại trong công việc. Nâng cao năng lực bằng tổ chức các khóa đào tạo dài hạn, trung hạn, ngắn hạn về lĩnh vực GTCC ở trong và ngoài nước. Yêu cầu các cơ quan, doanh nghiệp có kế hoạch phát triển nguồn nhân lực và sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực.

Hiện nay, GTCC bằng xe buýt tại Hải Phòng mới đáp ứng < 1% nhu cầu đi lại của người dân. Để đạt được 7-10% GTCC cần có những đột phá mới nhằm nâng cao tính hấp dẫn của GTCC, thu hút các công ty tham gia kinh doanh VTHKCC như đưa ra những cơ chế chính sách tạo nguồn thu khi tham gia hoạt động giao thông công cộng, khuyến khích hoặc miễn phí đi xe buýt, giảm giá vé tháng hấp dẫn hơn.... Khi thành phố có nhiều loại hình phương tiện GTCC hoạt động và nhiều loại vé khác nhau thì cần có cơ chế chính sách vé hợp lý để tăng tính hấp dẫn của GTCC thông qua lợi ích kinh tế, lợi ích thời gian....

### **3.4.1. Cho phép kinh doanh, quảng cáo**

Hiện nay, dịch vụ phục vụ hành khách và quảng cáo thương mại trên phương tiện GTCC của TP Hải Phòng rất ít thậm chí chưa được chú trọng. Tại các điểm tích hợp, hay điểm đầu cuối vẫn chưa đầu tư xây dựng các dịch vụ phục vụ hành khách. Hiện nay và theo quy hoạch, chiều dài tuyến GTCC trên 30km tương đối nhiều như tuyến Khu Công nghiệp Đình Vũ- Kiến An là 32km; Sân bay Cát Bi – cầu phao sông Hóa là 40km; Bến xe Đồ Sơn – Thị trấn Ninh Giang, Hải Dương 55km, hành khách đi từ điểm đầu đến điểm cuối là một hành trình tương đối dài. Để tạo sự thoải mái cho hành khách Hải Phòng nên nghiên cứu cho phép kinh doanh tại các trạm trung chuyển, điểm đầu cuối như các máy bán hàng tự động, các dịch vụ cần thiết khác, hoặc cung cấp wifi miễn phí.

Trên chuyến đi của hành khách có thể cung cấp các dịch vụ làm giảm cảm giác một hành trình dài như: truyền hình và đài phát thanh tin tức; Tạo cơ hội trò chuyện thoải mái với bạn bè; Có cơ hội để có một giấc ngủ ngắn; Có thể làm việc và có thể đọc sách; Có cơ hội để ăn cơm trưa trong khoang hàng ăn của tàu.

Đối với hành khách, thỏa mãn nhu cầu đi lại về tính nhanh chóng, an toàn, thuận tiện, tin cậy, thoải mái và vệ sinh môi trường là các yêu cầu quan trọng, đối với các tuyến dài hành khách muốn được thỏa mãn nhu cầu phát sinh như ăn uống, giải trí. Giải pháp này cũng tạo được sự hấp dẫn với cơ quan quản lý GTCC, nhà đầu tư khai thác khi họ có được các nguồn thu khác ngoài bán vé.

Quảng cáo cũng mang lại lợi nhuận đáng kể, khi cho phép quảng cáo tại các điểm tích hợp, trạm dừng, trên xe và thậm chí có cả quảng cáo khi đăng nhập sử dụng wifi miễn phí. Mạng lưới GTCC xe buýt Hải Phòng hiện tại có 24 điểm đầu cuối, khoảng hơn 300 điểm dừng nhà chờ. Đến năm 2030 con số dự kiến cho riêng VTHKCC bằng xe buýt là 35 điểm đầu cuối và 1020 điểm dừng nhà chờ, do đó nguồn thu từ quảng cáo là đáng kể. Những năm gần đây, quảng cáo trên phương tiện GTCC và tại cơ sở hạ tầng được đánh giá đem lại hiệu quả thương mại, quảng bá hình ảnh cao. Vì vậy, lựa chọn quảng cáo trong hoạt động GTCC cũng dần thành nhu cầu và xu thế. Việc lựa chọn đối tác quảng cáo có thể dùng hình thức đấu thầu

hoặc hợp tác theo hình thức hợp tác công tư. Các công ty hỗ trợ nguồn vốn cho hoạt động GTCC TP được hưởng quyền lợi quảng cáo trên phương tiện

Đây là các nguồn thu giúp nhà đầu tư giải quyết được vấn đề tài chính khó khăn của mình. Sự linh hoạt và thay đổi này cũng giúp cho hành khách thoải mái hơn khi di chuyển.

### **3.4.2. Khuyến khích và miễn phí đi xe buýt**

Hiện nay, thành phố Hải Phòng đang áp dụng chính sách giảm giá và miễn phí sử dụng xe buýt nhằm khuyến khích tham gia sử dụng GTCC, cụ thể như sau:

- Giảm giá 25% cho 4 đối tượng là công dân Việt Nam như: học sinh, sinh viên, người có công với cách mạng, người cao tuổi.
- Miễn phí sử dụng xe buýt cho 2 đối tượng: trẻ em dưới 06 tuổi, người khuyết tật nặng và đặc biệt nặng.

Trong khi đó, theo kết quả khảo sát mẫu số 1, các hành khách trong độ tuổi sinh viên đưa ra lý do sử dụng xe buýt chủ yếu là đi chơi đã phản ánh việc không có thói quen sử dụng GTCC cho mục đích đi lại hàng ngày như đi học. Theo khảo sát hành khách là công nhân sử dụng GTCC chiếm trên 50% và sử dụng theo tháng nhưng họ không được các ưu đãi nào. Các thành phố khác như Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh đều có những cơ chế chính sách giảm giá vé hấp dẫn hơn là giảm giá 50% hay đưa ra một mức giá cố định cho các đối tượng sử dụng. Vì vậy, nghiên cứu đề xuất thành phố Hải Phòng cần bổ sung thêm chính sách giảm giá, miễn phí với các đối tượng sử dụng, cụ thể như sau:

Đề xuất bổ sung thêm 3 đối tượng được giảm giá khi sử dụng vé tháng GTCC tại thành phố Hải Phòng:

- + Người khuyết tật nhẹ;
- + Công nhân làm việc trong khu công nghiệp;
- + Hộ nghèo.

Đề xuất bổ sung thêm 1 đối tượng được miễn phí khi sử dụng GTCC tại thành phố Hải Phòng:

+ Người cao tuổi (trên 60 tuổi).

Bổ sung các đối tượng được giảm giá và miễn phí đi xe buýt sẽ làm tăng tính hấp dẫn của GTCC đối với các tầng lớp khác nhau trong xã hội. Từ đó thể hiện tính đa dạng về hành khách, tính công bằng trong xã hội và khả năng tiếp cận của GTCC đến mọi người dân trong cộng đồng.

Theo kết quả khảo sát điều tra cho thấy người dân Hải Phòng chưa có thói quen sử dụng xe buýt, một trong những lý do là họ thấy đi xe máy tiện hơn, không phải đi bộ... Trong khi đó, nguồn thu chủ yếu đối với các công ty vận tải hành khách là thông qua bán vé thì hiện nay các công ty phải kinh doanh thêm các loại hình khác để bù lỗ cho VTHKCC vì ít khách. Người dân có thói quen đi xe buýt sẽ tăng đáng kể nguồn thu và giảm thua lỗ như hiện nay. Do đó, tạo thói quen sử dụng giao thông công cộng là giải pháp cấp bách và hữu hiệu.

Theo các số liệu khảo sát và các kết quả khảo sát khác khi đếm lượt hành khách, có rất nhiều tuyến xe buýt hiện tại rất ít lượt hành khách ví dụ như tuyến số 01 (Cầu Rào - Dụ Nghĩa) chiều đi vào lúc 13h30-15h00 có 7 hành khách, tuyến số 07 có 5 hành khách chiều về 8 hành khách. Thậm chí, những lượt không có hành khách (theo ghi nhận của lái xe), tình trạng này cũng xảy ra ở những tuyến khác. Với những lượt như thế, xe buýt vẫn phải chạy để đảm bảo tần suất hay chất lượng dịch vụ, chi phí vẫn mất cho năng lượng, nhân công....

Để tạo thói quen cho người dân đi xe buýt thành phố Hải Phòng, nghiên cứu đề xuất nên miễn phí đi xe buýt vào một khung giờ nhất định với toàn bộ mạng lưới hoặc với 1 vài tuyến cố định, ví dụ miễn phí đi xe buýt từ 13h30 đến 15h00, thậm chí với các tuyến đến khu du lịch như Đồ Sơn miễn phí đi xe buýt từ 20h – 22h vào ngày thứ 6.

Cũng có thể yêu cầu đối với các nhà khai thác báo cáo số liệu và họ đưa ra phương án đề xuất các tuyến và giờ miễn phí. Giải pháp này kết hợp với giải pháp miễn phí gửi xe tại các điểm trung chuyển hiện nay tại thành phố Hải Phòng có thể nói là một sự thay đổi lớn, tạo nên được sự hấp dẫn đối với người dân và sẽ tạo

được thói quen đi bộ, đi xe buýt. Đây có thể nói là giải pháp nền tảng và dẫn đến thành công cho các giải pháp khác sau này như nâng cao tính hấp dẫn của GTCC, hoàn thiện mạng lưới tuyến giao thông công cộng...

Sở GTVT thành phố Hải Phòng đưa ra các khuyến khích hoặc bắt buộc đối với các viên chức trong ngành có tuần lễ sử dụng phương tiện GTCC để đi làm. Giải pháp này sẽ giúp cho việc vận động tuyên truyền người dân sử dụng GTCC được hiệu quả và nhanh chóng. Vận động ngay trong các Sở, Ban ngành và từ đó lan tỏa đến gia đình và xã hội.

### **3.4.3. Tích hợp giá vé - vé đối với GTCC đa phương thức**

Hiện nay, GTCC Hải Phòng chỉ có loại hình xe buýt do nhiều công ty vận tải thực hiện, giá vé có nhiều mức khác nhau. Đó cũng là lý do giảm sự hấp dẫn GTCC đối với người dân. Trong 10 năm phát triển tiếp theo, thành phố sẽ có thêm các loại hình GTCC, vì vậy cần có cơ chế chính sách tích hợp giá vé – vé để phù hợp với GTCC tích hợp.

Sự thành công của tích hợp vật lý có liên quan chặt chẽ với các biện pháp tích hợp giá vé, cả hai đều được coi là công cụ quan trọng nhất của tích hợp giao thông công cộng. Hơn nữa, tích hợp giá vé được coi là tiền đề cho sự thành công của hệ thống giao thông công cộng mới, tạo sức hấp dẫn đối với hành khách. Giá vé và cách thức bán vé hài hòa và hợp lý tạo điều kiện thuận lợi cho việc sử dụng GTCC. Bán vé hiệu quả có một tác động lớn đến khách hàng. Hệ thống bán vé sau khi tích hợp có khả năng tiết kiệm một lượng lớn thời gian và làm cho GTCC dễ dàng tiếp cận.

Thành phố Hải Phòng hướng đến phát triển GTCC đa phương thức với sự khuyến khích sự tham gia khai thác kinh doanh VTHKCC từ các nhà đầu tư tư nhân, do đó trình trạng cùng một phương thức sẽ có nhiều nhà khai thác khác nhau. Hải Phòng cũng là một thành phố ven biển phát triển du lịch vì vậy trên một hành trình của hành khách sẽ có nhiều phương thức vận tải khác nhau.



Vì vậy, áp dụng tích hợp giá vé – vé là điều cần thiết tránh được những rắc rối mà hành khách sẽ gặp phải trên hành trình của mình, cải thiện việc di chuyển bằng phương tiện giao thông công cộng thông qua việc loại bỏ một phần hoặc toàn bộ những trở ngại của sự hiện diện của các mức thuế và vé khác nhau cho nhiều hành trình được cung cấp bởi các nhà khai thác và phương thức khác nhau. Tích hợp giá vé là thông qua bán vé cho phép sử dụng một vé cho nhiều chuyến đi liên quan đến các phương thức giao thông công cộng khác nhau và các nhà khai thác khác nhau. Các tiến bộ vượt bậc trong lĩnh vực máy tính và công nghệ viễn thông hiện nay đã giúp giải quyết các vấn đề thu vé và phân bổ vé - giá vé tích hợp đến các công ty khai thác một cách chính xác và minh bạch.

Giai đoạn đầu hợp nhất giá vé và tạo ra một giá vé tích hợp tiêu chuẩn hấp dẫn là ưu tiên hàng đầu để tạo ra một mạng lưới VTHKCC thành công. Tích hợp giá vé khuyến khích di chuyển và khiến GTCC như là một giải pháp duy nhất. Thiết lập các giá vé tích hợp trong mối quan hệ với các hệ thống bán vé cho tất cả các mạng lưới GTCC trong cùng khu vực, chứ không phải theo phương thức hay theo doanh nghiệp điều hành, làm như vậy có thể khiến cho GTCC dễ sử dụng và dễ tiếp cận hơn đối với hành khách.

Giá vé tiêu chuẩn sẽ được sử dụng trên tất cả các tuyến do các công ty vận tải khác nhau. Hiện nay, theo khảo sát giá vé xe buýt Hải Phòng từ 8.000 – 20.000 đồng thậm chí có tuyến 25.000 đồng. Khoảng 80% hành khách thấy giá vé xe buýt quá cao so với khả năng phục vụ của cơ sở hạ tầng và phương tiện. Do đó, điều chỉnh và sử dụng giá vé tiêu chuẩn đồng hạng cho toàn mạng lưới, ví dụ đối với giá vé tích hợp tiêu chuẩn là 10.000 đồng cho 1 chặng và 2 chặng trở lên là 15.000 đồng được các hành khách ủng hộ đến hơn 90% trong cuộc khảo sát tại Hải Phòng.

Hình thức vé hiện nay các nhà khai thác sử dụng là vé giấy. Nhưng ở giai đoạn tiếp theo cần phải được thay thế bằng vé điện tử hay thẻ thông minh. Thậm chí thanh toán online cũng được chấp nhận như quét mã QR trên ứng dụng điện thoại thông minh, hình thức này rất khả quan vì kết quả khảo sát hành khách cho thấy có trên 80% hành khách có sử dụng điện thoại thông minh. Chấp nhận sử dụng quét

mã QR còn được sự hỗ trợ hoàn tiền giảm phí hay được hưởng ưu đãi chi tiêu đến từ các nhà tài trợ thương hiệu hay ngân hàng.

Sử dụng vé thông minh nhằm tạo sự thuận tiện đối với hành khách đi GTCC, đồng thời giúp cơ quan quản lý tiết kiệm các chi phí in ấn vé, kiểm soát được lượng hành khách, từ đó quản lý hiệu quả tiền trợ giá đối với loại hình vận tải hành khách công cộng. Vé xe buýt thông minh có dạng thẻ, tương tự thẻ ATM. Hành khách đi xe có thể thanh toán nhanh chóng bằng cách quét thẻ qua thiết bị soát vé, chi phí chuyến đi sẽ được trừ trực tiếp vào tài khoản thẻ. Người dùng có thể dễ dàng nạp tiền vào thẻ từ các kênh thanh toán điện tử thay vì phải xếp hàng mua vé.

Loại vé hiện nay là vé lượt, vé tháng thì cần nghiên cứu bổ sung thêm các loại vé khác để phù hợp với hệ thống GTCC tích hợp và tạo được sự thuận tiện trong đi lại trên hành trình của hành khách như:

Vé theo thời gian: là loại vé trả tiền theo thời gian như từ 1-3 tiếng hoặc 3-6 tiếng hành khách có thể đi tất cả các phương tiện GTCC phù hợp với hành trình của mình. Loại này phù hợp với Hải Phòng vì thường áp dụng cho khách du lịch hoặc từ nơi khác đến làm việc trong thời gian ngắn.

Vé tích hợp: Loại vé tích hợp các loại vé của các nhà cung cấp khác nhau, loại này thường sử dụng thẻ thông minh.

Vé theo hành trình: Hành khách xác định hành trình đi của mình và dữ liệu được xử lý và đưa ra vé và giá phù hợp.

Combo vé và dịch vụ: Là vé GTCC kết hợp với các dịch vụ giải trí nghỉ dưỡng, áp dụng các tuyến đến các khu du lịch như từ Thành phố đến Đồ Sơn

Vé 6 tháng hay 1 năm: vé này áp dụng cho các hành khách thân thiết, sử dụng lâu năm như các hành khách là công nhân. Sử dụng vé này được hưởng chế độ ưu đãi như giảm giá hay tặng các chuyến đi miễn phí khác. Hải Phòng là thành phố có rất nhiều các khu công nghiệp và phương tiện di chuyển của họ chủ yếu là GTCC.

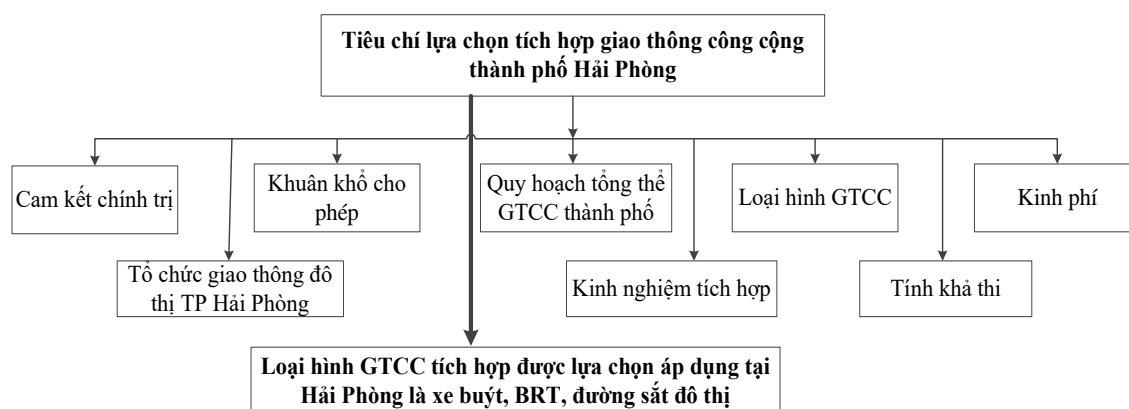
Vé theo vùng: vé GTCC sử dụng trong 1 vùng nhất định.

Vé gia đình: là loại vé dùng chung cho những người trong gia đình.

### 3.5. Giải pháp quản lý quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp

#### 3.5.1. Nội dung nghiên cứu khi lập quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp

Để có được quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp thì việc đầu tiên phải xác định các loại hình phương tiện GTCC nào phù hợp với quy mô đô thị sau đó xác định tích hợp loại hình nào với nhau để tạo được một mạng thống nhất thuận tiện. Nghiên cứu các tiêu chí như cơ chế chính sách, quy hoạch chung thành phố, loại hình GTCC đã và sẽ phát triển là xe buýt, BRT, đường sắt đô thị, kinh phí thực hiện, đặc biệt là tính khả thi tích hợp, kết hợp với các bài học kinh nghiệm để đưa ra được loại hình tích hợp trong hệ thống GTCC, như hình 3.6.



Hình 3.6. Sơ đồ xác định loại hình GTCC tích hợp tại TP Hải Phòng

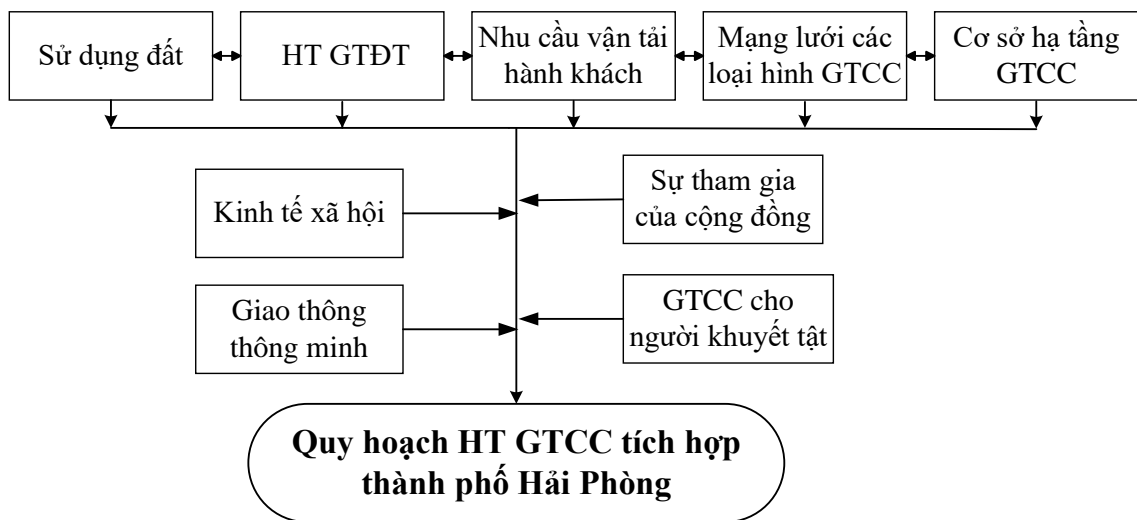
Sau khi, xác định tích hợp 3 loại hình (xe buýt, BRT, đường sắt đô thị) GTCC tại Hải Phòng và xem xét đến các yếu tố định hướng tương lai như kinh tế xã hội, phát triển bền vững, phát triển xanh để nghiên cứu và cụ thể hóa tích hợp GTCC vào quy hoạch chung thành phố.

Hiện nay, GTCC Hải Phòng chỉ có 1 loại hình xe buýt chưa nghiên cứu đầu tư phát triển xe buýt nhanh và đường sắt đô thị theo quy hoạch chung năm 2009 và quy hoạch VTHKCC. Hải Phòng đang nghiên cứu lập điều chỉnh quy hoạch chung xây dựng, trong đó có dự kiến điều chỉnh định hướng quy hoạch hệ thống GTCC đô thị. Đây chính là yếu tố thuận lợi cho việc thực hiện các bước đầu tiên lập quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp.

Theo nhiệm vụ điều chỉnh quy hoạch chung thành phố Hải Phòng đến năm 2035, tầm nhìn đến năm 2050, thành phố Hải Phòng trở thành trung tâm kinh tế

biên hàng đầu của cả nước. Dự báo đến năm 2035 sẽ có khoảng 3,5 - 4,5 triệu người, tỷ lệ đô thị hóa khoảng 70%. Giao thông đô thị được xây dựng đồng bộ với đường phố chính đô thị và đường liên khu vực lộ giới 34,0 – 76,0m; đường khu vực lộ giới 24,0 – 34,0m. Mật độ giao thông đạt 5,7km/km<sup>2</sup>. Xây dựng 03 đường vành đai, các đường hướng tâm, các tuyến đường đô thị đảm bảo kết nối giữa các khu ở với khu trung tâm, khu cụm công nghiệp.

Vì vậy, Đề xuất các nội dung nghiên cứu khi lập quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp đa phương thức (Hình 3.7) như: cần phải nghiên cứu đồng thời với quy hoạch sử dụng đất; quy hoạch hệ thống GTĐT; xem xét quy mô đô thị để tính toán nhu cầu vận tải hành khách công cộng (khuyến khích sử dụng các phần mềm tính toán nhu cầu mới nhất và đảm bảo độ tin cậy); mạng lưới các loại hình hình GTCC và cơ sở hạ tầng GTCC; Ngoài ra còn chú ý đến các yếu tố phục vụ GTCC cho người khuyết tật; kinh tế đô thị, giao thông thông minh và sự tham gia của cộng đồng để lập nên được quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp hoàn chỉnh (Hình 3.2).



Hình 3.7. Nội dung nghiên cứu lập QH GTCC tích hợp cho TP Hải Phòng

Tích hợp giao thông công cộng thành phố Hải Phòng nên được đi cùng hoặc thậm chí trước các biện pháp để cải thiện hiệu suất của các phương thức GTCC. Ưu tiên phát triển giao thông công cộng và biện pháp nâng cao hiệu quả sẽ dễ dàng hơn khi có quy hoạch GTCC tích hợp được duyệt.

### **3.5.2. Đề xuất các điểm tích hợp trong quy hoạch hệ thống GTCC**

Điểm đặc trưng để nhận biết của mô hình quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp thành phố Hải Phòng là thông qua các điểm tích hợp. Tại điểm tích hợp này hành khách có thể lựa chọn nhiều loại phương tiện GTCC khác nhau và kết nối với các điểm hấp dẫn của thành phố một cách thuận tiện nhất. Gần như mọi hành trình đều đòi hỏi ít nhất một giao điểm bao gồm cả việc hành khách phải đi bộ từ nhà đến điểm dừng GTCC gần nhất.

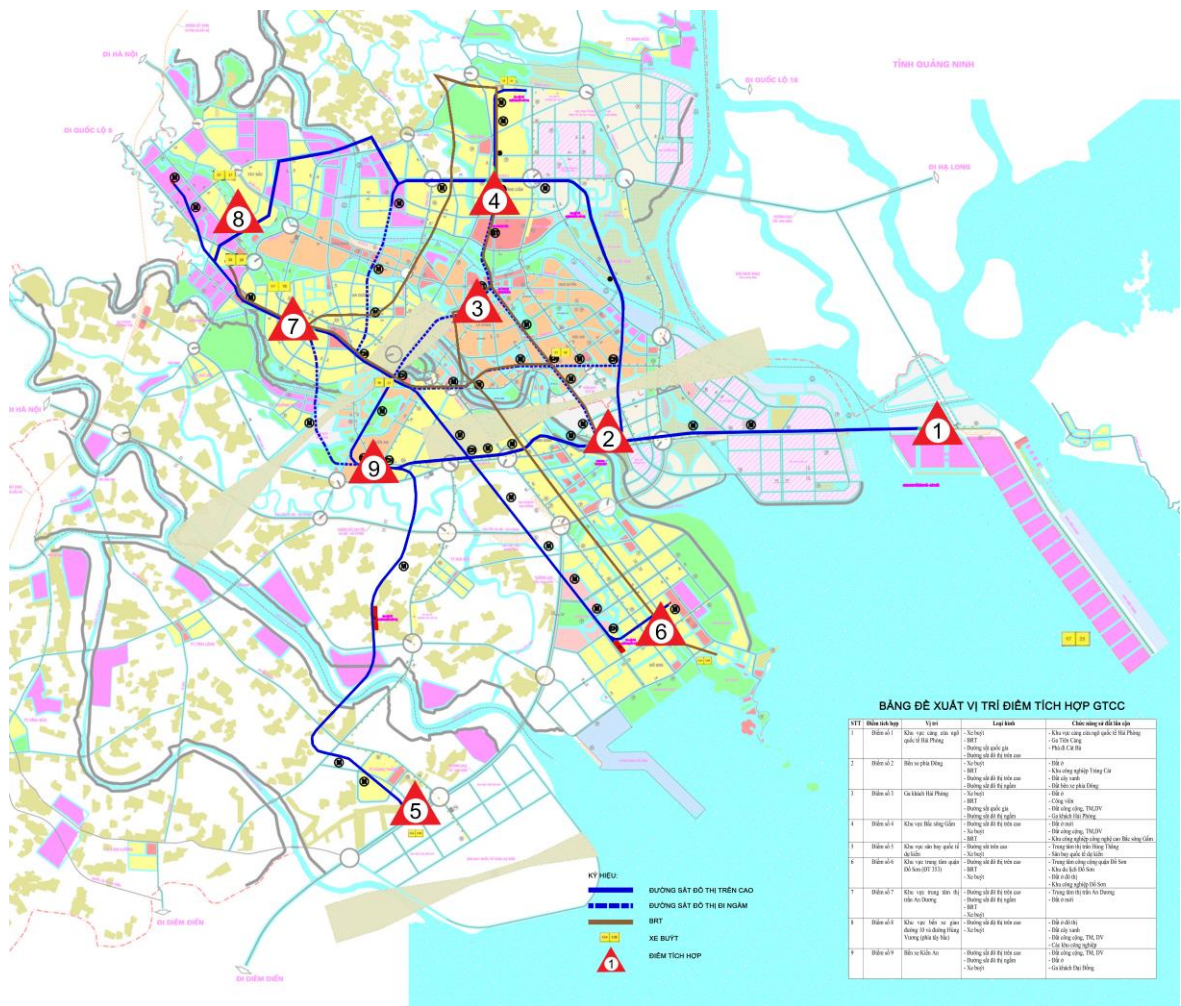
Theo khảo sát, lượng hành khách đi qua nhiều nút giao mỗi ngày chiếm tỉ lệ cao. Chất lượng của các giao điểm này là yếu tố quan trọng quyết định trong việc xác định các lựa chọn hình thức đi lại cho hành trình của người dân. Do đó việc xác định các điểm tích hợp rất quan trọng, quyết định sự thành công hay thất bại đối với hệ thống GTCC tích hợp. Các điểm tích hợp tại TP Hải Phòng xem xét đến chức năng khu đất lân cận có mật độ xây dựng cao vì vậy phát triển thành phố lựa chọn hình thức TOD.

Khi xác định mỗi điểm tích hợp GTCC thành phố Hải Phòng phải được coi là một trường hợp đặc biệt trong đó sẽ xem xét các yếu tố: Vị trí và quỹ đất xây dựng; Địa hình; Hạ tầng giao thông; Loại hình GTCC kết nối (ít nhất là 2 loại hình); Điểm dừng hay các điểm đầu cuối; Chức năng, mật độ sử dụng đất khu vực lân cận...

Các điểm tích hợp đề xuất phải kết nối đến tất cả các điểm khởi hành, điểm đến với các khu chức năng và không gian công cộng sẽ tạo ra các lịch trình đi lại hấp dẫn và mạng lưới GTCC kết nối toàn thành phố. Điểm tích hợp sẽ giúp chuyển đi của hành khách thuận tiện hơn khi phải đổi chuyển hay đổi phương tiện vận tải nhất là các tuyến kết nối trung tâm thành phố với các khu vực lân cận.

Từ những nghiên cứu lý thuyết, kinh nghiệm quốc tế, thực trạng mạng lưới GTCC, điều chỉnh Quy hoạch chung xây dựng thành phố Hải Phòng đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2050, điều chỉnh Quy hoạch phát triển mạng lưới VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng, đề xuất điểm tích hợp cho nghiên cứu định hướng Quy hoạch hệ thống giao thông công cộng tích hợp cho thành phố Hải Phòng đến năm 2025 tầm nhìn 2050.

Cụ thể nghiên cứu đồng thời, chõng lớp các bản đồ trong định hướng Quy hoạch chung xây dựng thành phố Hải Phòng đến năm 2025 tầm nhìn 2050 đã được phê duyệt như: Sử dụng đất; Giao thông đô thị (bao gồm quy hoạch hệ thống giao thông công cộng); Mạng lưới đường sắt đô thị và điều chỉnh Quy hoạch phát triển mạng lưới VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng(mạng lưới tuyến xe buýt; mạng lưới BRT) và đề xuất vị trí 09 điểm tích hợp trong Quy hoạch hệ thống giao thông công cộng thành phố, xem hình 3.8.



Hình 3.8. Sơ đồ đề xuất các điểm tích hợp GTCC cho TP Hải Phòng đến năm 2025 tầm nhìn 2050

Tại các điểm tích hợp đề xuất trong quy hoạch có thể tiếp cận thuận tiện với các khu đất có mật độ xây dựng cao, đất công cộng, dịch vụ thương mại, cây xanh...đồng thời cũng tiếp cận với hệ thống giao thông khác ngoài giao thông công

cộng như: đường sắt đô thị, đặc biệt có điểm tích hợp tiếp cận được với đường sắt quốc gia tại điểm số 1; đường hàng không như điểm số 5 kết nối với sân bay quốc tế, hay tiếp nối với bến xe...

Vị trí 9 điểm tích hợp được kết hợp với vị trí các công trình giao thông như bến xe thành phố hay gần các sân bay thành phố, vì vậy quỹ đất dành cho việc xây dựng các điểm tích hợp khả thi, kết nối thuận lợi và dễ dàng các điểm thu hút khách như các khu công nghiệp, trung tâm thương mại dịch vụ, du lịch, đất công cộng như bệnh viện, trường đại học ... và được cụ thể hóa ở Bảng 3.5:

*Bảng 3.5. Đề xuất các điểm tích hợp trong quy hoạch HT GTCC tích hợp*

STT	Điểm tích hợp	Vị trí	Loại hình GTCC có thể tiếp cận	Chức năng sử dụng đất lân cận
1	Điểm số 1	Khu vực cảng cửa ngõ quốc tế Hải Phòng	- Xe buýt - BRT - Đường sắt quốc gia - Đường sắt đô thị trên cao	- Khu vực cảng cửa ngõ quốc tế Hải Phòng - Ga Tiên Càng - Phà đi Cát Bà
2	Điểm số 2	Bến xe phía Đông	- Xe buýt - BRT - Đường sắt đô thị trên cao - Đường sắt đô thị ngầm	- Đất ở - Khu CN Tràng Cát - Đất cây xanh - Đất bến xe phía Đông
3	Điểm số 3	Ga khách Hải Phòng	- Xe buýt - BRT - Đường sắt quốc gia - Đường sắt đô thị ngầm	- Đất ở - Công viên - Đất công cộng, TM, DV - Ga khách Hải Phòng
4	Điểm số 4	Khu vực Bắc sông Cấm	- Đường sắt đô thị trên cao - Xe buýt - BRT	- Đất ở mới - Đất công cộng, TM, DV - Khu công nghiệp công nghệ cao Bắc sông Cấm
5	Điểm số 5	Khu vực sân bay quốc tế dự kiến	- Đường sắt trên cao - Xe buýt	- Trung tâm thị trấn Hùng Thắng - Sân bay quốc tế

STT	Điểm tích hợp	Vị trí	Loại hình GTCC có thể tiếp cận	Chức năng sử dụng đất lân cận
6	Điểm số 6	Khu vực trung tâm quận Đồ Sơn (ĐT 353)	- Đường sắt đô thị trên cao - BRT - Xe buýt	- Trung tâm công cộng quận Đồ Sơn - Khu du lịch Đồ Sơn - Đất ở đô thị - Khu CN Đồ Sơn
7	Điểm số 7	Khu vực trung tâm thị trấn An Dương	- Đường sắt đô thị trên cao - Đường sắt đô thị ngầm - BRT - Xe buýt	- Trung tâm thị trấn An Dương - Đất ở mới
8	Điểm số 8	Khu vực bến xe giao đường 10 và đường Hùng Vương (phía tây bắc)	- Đường sắt đô thị trên cao - Xe buýt	- Đất ở đô thị; - Đất cây xanh - Đất công cộng (CC), thương mại (TM), dịch vụ (DV) - Các khu công nghiệp
9	Điểm số 9	Bến xe Kiến An	- Đường sắt đô thị trên cao - Đường sắt đô thị ngầm - Xe buýt	- Đất CC, TM, DV - Đất ở - Ga khách Đại Đồng

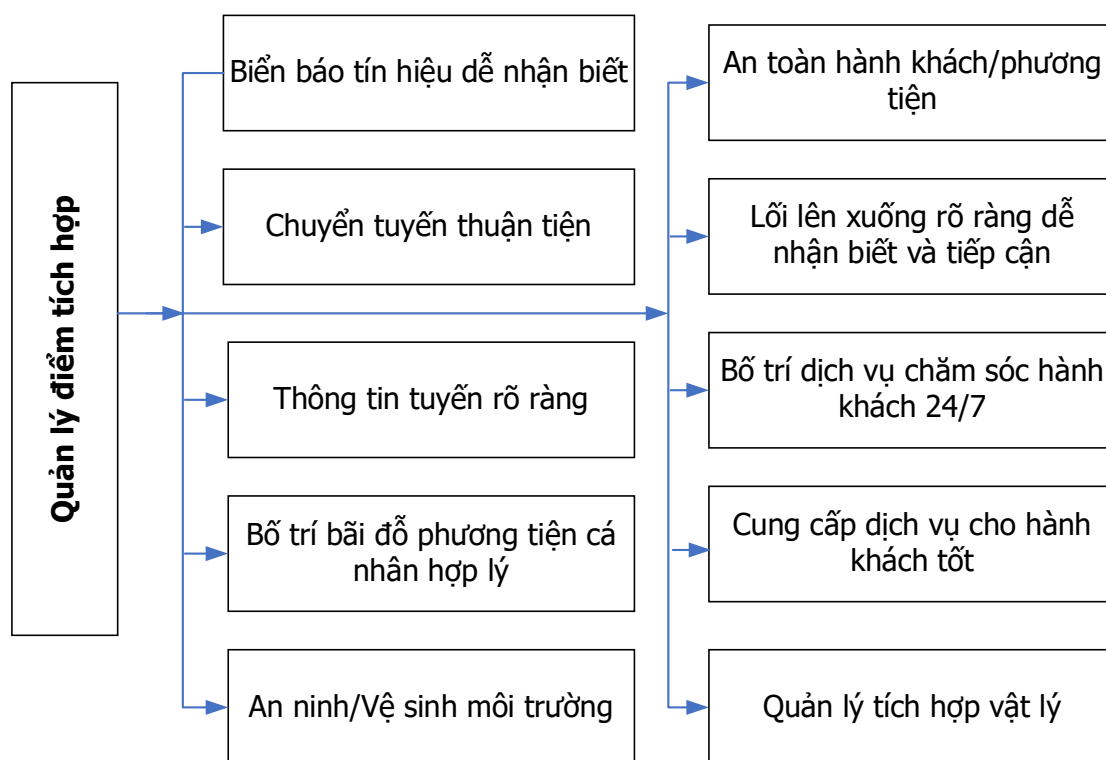
### 3.5.3. Quản lý điểm tích hợp

Các điểm tích hợp đề xuất đều có vị trí thuận tiện kết nối giao thông đô thị, chuyển hướng nhiều loại hình giao thông công cộng và gần các điểm hấp dẫn của thành phố vì vậy tại các điểm tích hợp sẽ tập trung đông phương tiện, con người. Di chuyển tại các điểm tích hợp tương đối phức tạp. Do đó cần phải quản lý điểm tích hợp nhằm cung cấp dịch vụ GTCC nhịp nhàng, thuận tiện và nhanh chóng, chú trọng quản lý các yếu tố như: Thông tin; Biển báo; An ninh; Dịch vụ... Hình 3.9.

Tại các điểm tích hợp phải cung cấp thông tin, tin cậy đầy đủ, phải có biển chỉ dẫn rõ ràng và dễ tiếp cận. Hướng tuyến chính xác. Dùng các thông tin vạch sơn biển báo để mọi hành khách có thể đọc, nhìn và hiểu được. Bố trí quầy chăm sóc khách hàng 24/7. Tạo thuận lợi khi người dân thay đổi phương thức di chuyển như bố trí các điểm đỗ xe phương tiện cá nhân như ô tô, xe máy, xe đạp; Các đường đi bộ; các điểm dừng GTCC. Xác định một điểm lên xuống duy nhất cho cùng một



tuyến và các tuyến giống nhau, tránh cho hành khách thường xuyên mất thời gian tìm điểm lên xuống đúng. Xem xét các yêu cầu cụ thể đối với người già, trẻ em, người khuyết tật, khách du lịch hay người nước ngoài. Cung cấp các dịch vụ tốt nhất phục vụ cho hoạt động, đảm bảo an toàn cho hành khách và tạo không gian cảnh quan hấp dẫn.



Hình 3.9. Nội dung quản lý điểm tích hợp

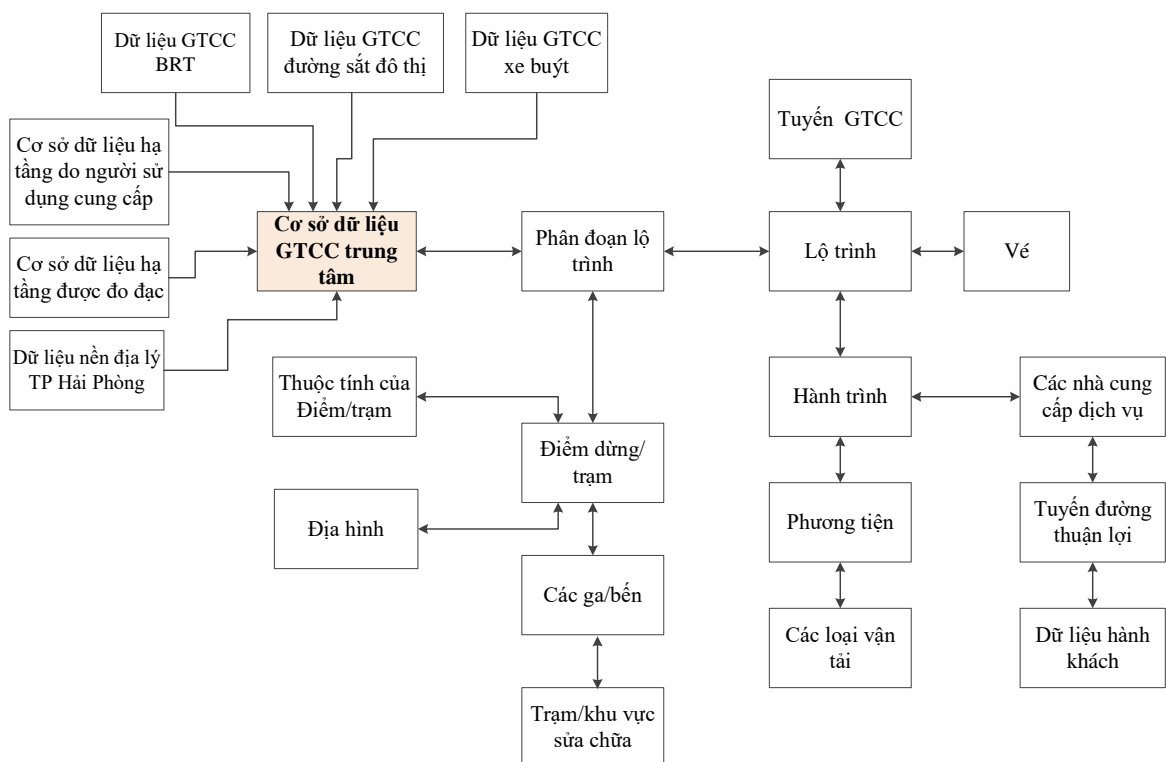
### 3.6. Giải pháp quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC tích hợp

#### 3.6.1. Sử dụng hệ thống thông tin địa lý

Quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC tích hợp thành phố Hải Phòng rất phức tạp và quy mô lớn. Do đó, cần phải có công cụ quản lý hiện đại tổng hợp để công tác quản lý vận hành khai thác được đơn giản và khoa học hơn, đặc biệt là công tác điều phối hoạt động GTCC đa phương thức. Hệ thống thông tin địa lý (GIS) đã được các nước trên thế giới áp dụng vào quản lý vận hành GTCC rất thành công. Do đó, đề xuất sử dụng công cụ GIS nhằm tạo ra cơ sở dữ liệu và thông qua dữ liệu đó xử lý điều hành hoạt động VTHKCC một cách chính xác và nhanh nhất.

GIS là công cụ quản lý tích hợp toàn diện giao thông công cộng bao gồm công cụ quản lý và hiển thị dữ liệu GTĐT, GTCC, dữ liệu địa hình.

Hải Phòng là một đô thị lớn và định hướng phát triển GTCC đa phương thức thì cần phải xây dựng kế hoạch và nội dung dữ liệu để áp dụng GIS trong quản lý GTCC và là cơ sở để Hải Phòng tiến tới hoàn thiện giao thông thông minh đô thị. Dữ liệu này tích hợp tất cả các số liệu liên quan đến giao thông công cộng, các dữ liệu có sẵn tạo thành cơ sở dữ liệu trung tâm sau đó cung cấp quyền truy cập cán bộ quản lý và khách hàng sử dụng ứng dụng. Vì vậy xác định các dữ liệu đầu vào ban đầu của GTCC để được số hóa trong GIS rất quan trọng và tạo nên được một cơ sở dữ liệu chính xác tạo độ tin cậy cho công tác quản lý và người sử dụng. Dữ liệu phải bao gồm các nội dung của mạng lưới tuyến, cơ sở hạ tầng GTCC, thông tin GTCC, hành khách, phương tiện..., cụ thể xem hình 3.10.



Hình 3.10. Mô hình cơ sở dữ liệu hệ thống GTCC tích hợp

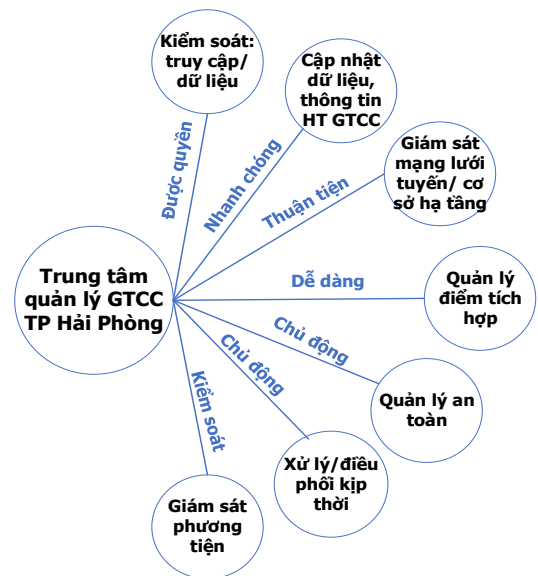
Dữ liệu giao thông công cộng cụ thể bao gồm dữ liệu nền địa lý thành phố, về các bến dừng đỗ, thu được từ các phép đo tại thực địa, dữ liệu do người dùng xác định về các đoạn hành trình giao thông công cộng giữa các trạm, lộ trình tuyến,

phương tiện. Khi bộ dữ liệu hành trình được xác định, hệ thống sẽ cung cấp cho người dùng để tự tạo ra những hành trình cá nhân. Các hành trình là cơ sở để thu thập dữ liệu kinh tế, có thể sử dụng cho các nhà khai thác vận tải trong việc chuẩn bị hồ sơ dự thầu.

Hệ thống cơ sở dữ liệu GIS ứng dụng cho quản lý tích hợp vận tải hành khách công cộng là một công cụ tích hợp, rất linh hoạt. Dữ liệu này tích hợp tất cả các số liệu liên quan đến giao thông công cộng và các dữ liệu địa hình có sẵn tạo thành cơ sở dữ liệu trung tâm sau đó cung cấp quyền truy cập cho bên quản lý, bên khai thác vận hành, khách hàng sử dụng ứng dụng. Dữ liệu thu được từ các thiết bị đầu cuối đăng ký trong các phương tiện hoạt động trong vận tải hành khách công cộng giúp cho việc quản lý, kiểm tra, giám sát chất lượng tốt và chính xác hơn. Bộ dữ liệu này cùng với dữ liệu kinh tế, hành khách hiện tại sẽ là cơ sở cho các phân tích kinh tế chuyên sâu hơn, trong đó có thể cho phép tối ưu hóa hơn nữa các khía cạnh khác nhau của vận tải hành khách công cộng. Các mô-đun kinh tế sẽ được nâng cấp với các chức năng để áp dụng các tính toán trên tập dữ liệu mới và xuất kết quả theo định dạng phù hợp.

Cấu trúc và định dạng dữ liệu được lưu trữ trên máy chủ và có mối tương tác hai chiều với các chủ thể trong hoạt động GTCC. Sử dụng công nghệ GIS sẽ giúp các chủ thể trong quản lý GTCC thể hiện được quyền và trách nhiệm của mình một cách chủ động và rõ ràng hơn, đặc biệt là Trung tâm quản lý GTCC và Hành khách:

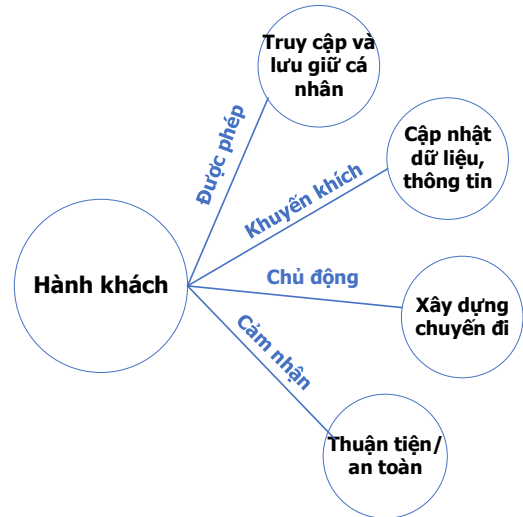
- Trung tâm quản lý GTCC thành phố Hải Phòng kiểm soát, truy cập, cập nhật dữ liệu thông tin HT GTCC nhanh nhất, giám sát toàn bộ hoạt động phương tiện GTCC



Hình 3.11. Các chức năng quản lý HT GTCC được GIS trợ giúp

hay mạng lưới tuyến và cơ sở hạ tầng. Ngoài ra, Trung tâm dễ dàng quản lý các điểm tích hợp và an toàn hoạt động hệ thống GTCC hơn đặc biệt là chủ động xử lý điều phối kịp thời những sự cố xảy ra trên hệ thống GTCC, hình 3.11.

- Hành khách: GIS cho phép khách hàng được xây dựng, cập nhật theo mô-đun người dùng xem lại và chỉnh sửa dữ liệu trực tiếp trong cơ sở dữ liệu. Hành khách có thể thêm các thông tin hay sự cố xảy ra trên lộ trình, bổ sung cơ sở dữ liệu nền địa hình, công trình. GIS giúp tính toán và đưa ra những khuyến nghị về lộ trình tuyến thuận lợi và nhanh nhất do đó hành khách có thể chủ động trong kế hoạch đi lại. GIS cũng có thể lưu giữ các chuyến đi, đánh dấu các điểm trên hành trình theo từng hành khách và giúp họ cảm nhận được chuyến đi thuận tiện và an toàn hơn, hình 3.12.



Hình 3.12. Các ưu điểm của hành khách khi sử dụng GIS

### 3.6.2. Xây dựng và quảng bá hình ảnh và thương hiệu GTCC

#### 3.6.2.1. Xây dựng hình ảnh và thương hiệu

Hình ảnh về giao thông công cộng đối với người dân Hải Phòng khá mờ nhạt. Vì vậy việc tạo dựng hình ảnh, thương hiệu là cần thiết đem lại hiệu quả lâu dài.

Tạo dựng hình ảnh, thương hiệu qua phương tiện: phải yêu cầu các công ty vận tải thay mới các phương tiện đã quá cũ, thực hiện thay thế, bảo dưỡng bảo trì định kỳ cải thiện tiếng ồn và ô nhiễm môi trường, các phương tiện cần lắp đặt các hệ thống kỹ thuật cho người khuyết tật như hạ gầm, chỗ để xe lăn.... Chú trọng xây dựng hình ảnh thương hiệu qua logo, màu sắc trên phương tiện hướng tới phương tiện xanh, giao thông xanh...

Các đơn vị khai thác vận tải công cộng nên cải thiện tạo dựng hình ảnh, thương hiệu thông qua thông tin, truyền thông & marketing: đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin cho hành khách, thông tin cho các bộ phận quản lý cần tăng cường

kênh thông tin qua trang website; cần nâng cao chất lượng kênh thông tin, có đường dây nóng (hotline); tiếp nhận đơn thư phản ánh và giải quyết một cách nhanh chóng, tốt nhất những phản hồi từ phía khách hàng về chất lượng dịch vụ xe buýt; tiếp nhận và xử lý tốt thông tin nhằm nắm bắt, nhìn nhận, điều chỉnh kịp thời những đóng góp, ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ xe buýt; thông tin trên phương tiện, tại các điểm đầu cuối, điểm trung chuyển, điểm dừng phải rõ ràng, đảm bảo cho hành khách dễ dàng tiếp nhận và tiếp cận được dịch vụ vận tải. Cần có chiến lược quảng cáo cho GTCC bài bản và được chính quyền hỗ trợ công tác truyền thông. Thông qua các kênh này, người dân được biết đến hoạt động và các dịch vụ, các chính sách ưu đãi của GTCC nhiều hơn, tạo được sức hút đáng kể. Xây dựng các chuẩn thông tin cần có tại các điểm dừng trạm trung chuyển như lịch trình, điểm đầu cuối...

Tạo dựng hình ảnh và thương hiệu thông qua việc cải tạo nâng cấp cơ sở hạ tầng: Cơ sở hạ tầng hiện nay chưa được chú trọng, các biển báo có nhưng nơi ko có hoặc xuống cấp, mờ không nhìn thấy thông tin, nhà chờ xe buýt còn ít. Vì vậy, cần phải nâng cao chất lượng của cơ sở hạ tầng GTCC. Đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng có gắn với việc phục vụ GTCC cho người khuyết tật. Đầu tư xây dựng các nhà chờ mang tính thẩm mỹ cao tạo được dấu ấn với hành khách.

Tạo dựng hình ảnh, thương hiệu thông qua ứng xử văn minh hiện đại của đội ngũ nhân viên phục vụ như lái xe, phụ xe, bán vé, trực tổng đài hay đường dây nóng. Tại các điểm trung chuyển tích hợp bố trí quầy chăm sóc khách hàng.

Đối với nguồn nhân lực phục vụ cần đảm bảo các yêu cầu về bằng cấp, sức khỏe, các kiến thức trong giao tiếp, ứng xử. Tổ chức tập huấn, hội thảo để trao đổi kinh nghiệm, nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ nguồn nhân lực quản lý trong đó tập trung đào tạo kỹ năng xử lý các tình huống trong quá trình hoạt động. Thường xuyên tổ chức đào tạo, tập huấn cho nguồn nhân lực phục vụ như lái, phụ xe và nhân viên bán vé, những người tiếp xúc trực tiếp với hành khách về kỹ năng, văn hóa ứng xử; Trau dồi, chia sẻ kinh nghiệm về thái độ ứng xử của đội ngũ lái xe và nhân viên trong từng tình huống cụ thể, nội dung đào tạo chủ yếu hướng về mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao trách nhiệm đạo đức nghề nghiệp đối

với lái, phụ xe..., qua đó nâng cao nhận thức của đội ngũ lao động trực tiếp này. Cấp chứng nhận, cấp chứng chỉ nghiệp vụ cho đội ngũ lái phụ xe trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt. Chính đội ngũ này sẽ thể hiện rõ nhất cho hành khách hình ảnh và thương hiệu của công ty vì vậy cũng phải có cơ chế khen thưởng và xử lý vi phạm rõ ràng.

### 3.6.2.2. *Quảng bá thông tin GTCC*

Hiện nay, người dân Hải Phòng lựa chọn GTCC để đi lại rất thấp, thậm chí họ không được biết các thông tin liên quan đến việc thay đổi lịch trình hay lộ trình chuyển đi.... Từ kinh nghiệm thực tế đã chỉ ra rằng số lượng hành khách phải thực hiện nhiều chuyến đi bị sụt giảm, đơn giản chỉ vì họ thiếu các thông tin hoàn chỉnh và đáng tin cậy. Trong tương lai, thành phố sẽ có thêm nhiều loại hình GTCC hơn nữa, do đó chuyển đi và cách thức sử dụng đối với mạng lưới GTCC tích hợp sẽ phức tạp hơn. Do đó cần phải quảng bá, tuyên truyền các thông tin liên quan đến GTCC. Để đạt được hiệu quả thì dịch vụ mà GTCC cung cấp phải có thương hiệu và tạo độ tin cậy nhất định.

Cách thức quảng bá thông tin rất đa dạng, tuy nhiên để thành công thì cần đảm bảo các yếu tố sau:

- Các công cụ sử dụng là: i) Công cụ giáo dục nhằm đưa nhận thức về GTCC từ ghế nhà trường hay thông qua các cuộc thi về GTCC. ii) Công cụ truyền thông nhằm truyền tải thông tin nhanh nhất về GTCC thành phố thông qua: trang web riêng cho GTCC thành phố Hải Phòng; báo trí, các mạng xã hội, âm thanh, hình ảnh ... để người dân hiểu được sản phẩm của GTCC được cung cấp như thế nào, từ đâu, các hướng dẫn sử dụng đơn giản dễ hiểu, thông tin về lịch trình xe chạy . iii) Công cụ kỹ thuật – công nghệ: tạo được cơ sở dữ liệu của hệ thống GTCC tích hợp, giúp người dân có thể tra cứu thông tin chính xác về chuyến đi, thời gian, chi phí, thậm chí cung cấp tới hành khách những thay đổi trên hành trình hoặc có lựa chọn tốt hơn, lưu trữ dữ liệu cá nhân bằng cách hành khách có thể đăng nhập và sử dụng tra cứu hành trình đã và sẽ đi chuyển ...

- Địa điểm quảng bá, tuyên truyền thông tin GTCC: doanh nghiệp, cơ quan, trường học, trên phương tiện GTCC, tại cơ sở hạ tầng GTCC, khu dân cư

- Nội dung quảng bá, tuyên truyền: thái độ tích cực; sử dụng GTCC sẽ tốt cho xã hội, môi trường và giảm chi phí đi lại; các chính sách ưu đãi; thông tin GTCC như lộ trình, điểm đến tiếp theo; .....

- Thông tin về GTCC phải đầy đủ, rõ ràng và trình bày thống nhất trên toàn mạng lưới. Tại điểm dừng phải có bản đồ định hướng cho hành khách bao gồm thông tin về các khu vực xung quanh, có thể cung cấp thêm thông tin bổ sung về các điểm tham quan du lịch, thông tin địa phương vv... Tại điểm cuối tuyến, điểm tích hợp cần phải cung cấp thông tin hành khách đang ở đâu và làm thế nào để rời khỏi mạng lưới và làm thế nào để đi đến đích cuối cùng của hành trình của họ. Thông tin về các điểm dừng tiếp theo và có các tuyến có thể kết nối, khi dịch vụ bị gián đoạn, về sự chậm trễ có thể gây phương hại đến các tuyến kết nối của hành khách (thông tin thời gian thực) và các lựa chọn thay thế khả thi cho việc kết nối các chuyến đi.

- Công bố số điện thoại tổng đài chăm sóc khách hàng và một địa chỉ nhận khiếu nại tại điểm tích hợp của mạng lưới GTCC hoặc trên trang web nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tiếp nhận và trả lời câu hỏi, phàn nàn hoặc phản hồi khác của hành khách nhanh chóng.

### **3.7. Sự tham gia của cộng đồng trong quản lý giao thông công cộng**

Hiện nay, sự tham gia của cộng đồng trong quản lý GTCC thành phố Hải Phòng là rất ít. Chính vì vậy, Hải Phòng cần xây dựng những chính sách hay kế hoạch vận tải có sự tham gia của cộng đồng. Sự thành công hay thất bại của 1 dự án có sự đóng góp rất lớn của cộng đồng. Có thể nói mối quan hệ cộng đồng với hoạt động giao thông công cộng là mối quan hệ hai chiều, cộng đồng tích cực sẽ tạo cho hoạt động GTCC thuận lợi và ngược lại.

Giai đoạn lập quy hoạch, GTCC cũng cần được sự ủng hộ của người dân thông qua việc họ tham vấn vào việc lập quy hoạch, xây dựng lập kế hoạch khai thác

tuyến, công tác giải phóng mặt bằng hay các công tác trong thi công, ô nhiễm môi trường tiếng ồn, không khí được giải quyết hiệu quả hơn.

Đề xuất Giai đoạn vận hành khai thác, cộng đồng tham gia vào xây dựng cơ sở dữ liệu hệ thống GTCC trung tâm; Giám sát chất lượng phục vụ, dịch vụ; văn hóa GTCC; tuyên truyền sử dụng GTCC.

Cộng đồng được xác định theo các nhóm: i) Học sinh, sinh viên. ii) Lao động. iii) Người cao tuổi.

Sự tham gia của cộng đồng trong việc bổ sung dữ liệu hành trình cũng giúp cho việc hoàn thiện cơ sở dữ liệu nền, dữ liệu hành khách sẽ giúp cho các nhà quản lý có số liệu đầy đủ và chính xác hơn, từ đó xây dựng kế hoạch phát triển GTCC sẽ phù hợp với hành khách. Sự tham gia của cộng đồng trong vai trò giám sát cộng đồng sẽ giúp cho hoạt động vận tải hành khách công cộng được chất lượng hơn, đảm bảo an ninh tại các điểm đầu cuối, ga hay trạm...

Sự tham gia của cộng đồng trong việc sử dụng dịch vụ của hệ thống GTCC sẽ tạo được hiệu quả hoạt động và tăng nguồn thu cho các doanh nghiệp. Ngoài ra, cộng đồng sẽ cùng các doanh nghiệp xây dựng được văn hóa GTCC, tạo dựng được quy tắc ứng xử khi tham gia GTCC như văn hóa xếp hàng, văn hóa ứng xử tại các nhà chờ, điểm trung chuyển...

Cộng đồng cũng là một trong những công cụ tuyên truyền tích cực hiệu quả cho hệ thống GTCC thu hút người dân sử dụng.

### **3.8. Bàn luận kết quả nghiên cứu**

#### ***3.8.1. Mô hình quản lý GTCC tích hợp thành phố Hải Phòng***

Mô hình quản lý GTCC tích hợp TP Hải Phòng này rất cần thiết, và là một hướng đi mới phù hợp với xu thế hiện nay. Giúp cho các nhà quản lý có hướng nhìn tổng thể từ cấp trung ương đến địa phương và quản lý từ giai đoạn quy hoạch, đầu tư xây dựng và vận hành khai thác trong đó có gắn kết với 3 cấp độ như cấp chiến lược, cấp chiến thuật và cấp thực hiện. Mô hình cũng xác định các chủ thể quản lý trực tiếp hay gián tiếp đối với từng giai đoạn.



Mô hình cũng được làm rõ hơn khi xác định các chức năng quản lý trong giai đoạn quy hoạch và vận hành khai thác. Mô hình này chú trọng hơn so với hiện nay về các chức năng quản lý tích hợp như quản lý chất lượng, quản lý an toàn, môi trường, rủi ro, truyền thông... và phân cấp trách nhiệm rõ ràng trong giai đoạn vận hành khai thác. Khi xây dựng mô hình có gắn đến các yếu tố tích hợp, ứng dụng công nghệ trong quản lý đúng với yêu cầu thực tiễn và phù hợp với các chính sách của Đảng và Nhà nước.

Đây là mô hình quản lý hoàn chỉnh so với các mô hình nghiên cứu trước đây. Các nghiên cứu trước thường đưa ra mô hình cho từng giai đoạn và chủ yếu giai đoạn vận hành khai thác. Mô hình này xác định rõ các chức năng quản lý và chủ thể quản lý, tránh được hiện tượng quản lý chồng chéo như hiện nay và chuyên môn hóa hơn.

Mô hình quản lý GTCC tích hợp ở TP Hải Phòng áp dụng tốt và hiệu quả nhất khi thành phố phát triển thêm và đầy đủ loại hình như BRT, đường sắt đô thị và xe buýt. Trước giai đoạn đó, Hải Phòng cần chuẩn bị các bước tiền đề như thành lập Trung tâm quản lý GTCC, xây dựng các kế hoạch đầu tư xây dựng hệ thống GTCC BRT, đường sắt trên cao, tạo dựng thương hiệu GTCC, từng bước xây dựng cập nhật cơ sở dữ liệu trung tâm, ban hành chính sách khuyến khích GTCC và hạn chế phương tiện cá nhân.

Để thực hiện mô hình đề xuất, luận án cũng đề xuất hoàn thiện mô hình cơ cấu tổ chức Trung tâm quản lý GTCC thành phố Hải Phòng. Trung tâm này trực thuộc Sở GTVT và có toàn quyền hơn về GTCC thành phố so với Trung tâm đăng kiểm thủy và GTCC hiện nay. Đề xuất này phù hợp với cơ cấu tổ chức hoạt động hiện nay là Trung tâm vẫn trực thuộc quản lý của Sở GTVT, vì vậy không có sự bàn luận trái chiều và khó khăn khi thành lập như những đề xuất của những nghiên cứu khác là Trung tâm quản lý GTCC trực thuộc UBND thành phố. Khi xây dựng nhân sự cho Trung tâm cần chú ý đến năng lực chuyên môn và các kỹ năng tiếp nhận sử dụng các công nghệ kỹ thuật hiện đại.

Mô hình quản lý hệ thống GTCC tích hợp có thể được nghiên cứu phát triển và triển khai ở các đô thị có sự tương thích về GTCC, địa hình tự nhiên hay kinh tế xã hội tại Việt Nam.

Tuy nhiên để mô hình hoàn thiện hơn cần có thêm các nghiên cứu khác giai đoạn đầu tư xây dựng hệ thống GTCC mà tại nghiên cứu này chưa đề cập đến các chức năng quản lý trong giai đoạn này như quản lý dự án, quản lý thi công xây dựng.... hay nghiên cứu về các loại và nội dung của hợp đồng để đảm bảo trách nhiệm và quyền hạn của chủ thể quản lý và các công ty vận tải GTCC trong giai đoạn vận hành khai thác.

### **3.8.2. Khung hướng dẫn thực hiện tích hợp hệ thống GTCC cho TP Hải Phòng**

Khung hướng dẫn bao gồm 9 các nội dung chính, bao gồm: Phân tích bối cảnh liên quan; Đánh giá kinh nghiệm tích hợp; Xem xét khung chính sách và quy hoạch; Xác định tầm nhìn của tích hợp; Rào cản tích hợp; Mục tiêu tích hợp; Lựa chọn hình thức tích hợp; Xây dựng kế hoạch hành động; Cơ chế giám sát và đánh giá.

Đây là một hướng dẫn đầy đủ các bước thực hiện và có xem xét tất cả các yếu tố tác động đến tích hợp GTCC. Vì vậy, khung hướng dẫn này là công cụ cần thiết đối với các nhà quản lý hay đối với các đơn vị tư vấn quy hoạch thành phố Hải Phòng. Khung này sẽ giúp cho việc nghiên cứu và tích hợp HT GTCC được hiệu quả và giảm thiểu các khó khăn đặc biệt khi tiến hành tích hợp thực địa. Sau khi thực hiện tích hợp, nghiên cứu cũng đưa ra các yếu tố nhằm đánh giá kiểm chứng tích hợp có hiệu quả và phù hợp hay không để có những điều chỉnh phù hợp với hoạt động VTHKCC, tạo ra được hệ thống GTCC tích hợp thuận tiện và hấp dẫn người dân tham gia.

Tích hợp GTCC là phù hợp với phát triển trên thế giới và được nhiều nước áp dụng để giải quyết vấn đề ùn tắc đô thị, đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân bằng giao thông công cộng.

Hầu hết các đô thị loại 1 và đặc biệt ở Việt Nam đều định hướng phát triển GTCC với nhiều loại hình khác nhau. Vì vậy khung tích hợp GTCC có thể được coi

là một công cụ cho chính quyền, các đơn vị tư vấn sử dụng để nghiên cứu tích hợp GTCC tại địa phương. Từ đó tiến hành lập Quy hoạch GTCC tích hợp các loại hình phương tiện công cộng và với sử dụng đất, giao thông đô thị.

### **3.8.3. Chính sách khuyến khích/ miễn phí đi xe buýt**

Nhằm khuyến khích đi xe buýt, luận án đề xuất bổ sung thêm các đối tượng được giảm giá như người khuyết tật nhẹ; Công nhân làm việc trong khu công nghiệp; Hộ nghèo và miễn phí người cao tuổi khi sử dụng phương tiện giao thông công cộng tại thành phố Hải Phòng.

Đề xuất này là phù hợp với thực tiễn, bổ sung thêm đối tượng được ưu đãi khi sử dụng GTCC làm đa dạng và phù hợp với các tầng lớp trong xã hội. Phù hợp với các chính sách hiện nay tại các đô thị khác đã thực hiện như Đà Nẵng, Cần Thơ, Hà Nội... thậm chí các đô thị đó còn giảm giá và miễn phí cho nhiều đối tượng hơn như người có công với cách mạng, nhân thân của liệt sĩ...

Tuy nhiên, luận án chỉ đề xuất các đối tượng được giảm giá vé tháng và miễn phí đi xe buýt và theo chính sách hiện nay là giảm giá 25%. Cần có những nghiên cứu về kinh tế để tỉ lệ giảm giá phù hợp hơn vì các đô thị khác hiện nay là giảm giá 50% đối với vé tháng cho các đối tượng quy định.

Ngoài ra, đề xuất đi xe buýt miễn phí trong một khung giờ nhất định và trong một khoảng thời gian là giải pháp tình thế và thúc đẩy nhanh việc tạo thói quen sử dụng giao thông công cộng cho người dân Hải Phòng. Đây là một đề xuất táo bạo nhưng có cơ sở. Thực tế các chuyến đi không có hành khách vẫn xảy ra tại thành phố Hải Phòng, nhưng các doanh nghiệp không thể tạm dừng hoạt động trong khung giờ đó vì cần phải đảm bảo nguyên tắc cung cấp dịch vụ liên tục tạo độ tin cậy. Do đó miễn phí đi xe buýt trong 01 khung giờ nhất định là hợp lý vì thay vì vẫn mất chi phí vận hành khi trên xe không có hành khách. Đây là một điểm cực hấp dẫn đủ để thu hút người dân từ bỏ phương tiện cá nhân để sử dụng các phương tiện công cộng, tạo nền tảng cho việc xây dựng thói quen sử dụng giao thông công cộng đối với người dân Hải Phòng.

Đối với đề xuất này, cần phải theo dõi thống kê số liệu hành khách cụ thể hơn nữa, theo một thời gian nhất định để đưa ra được khung thời gian miễn phí và khoảng thời gian thực hiện. Thông thường để tuyên truyền và tạo thói quen đến người dân thì khoảng thời gian thực hiện phải từ 3-6 tháng. Miễn phí đi xe buýt theo khung giờ buổi tối cũng làm thay đổi giờ hoạt động của xe buýt. Tuy nhiên, điều này là hợp lý, vì thu hút được người dân tham gia sử dụng phương tiện GTCC cho mục đích đi chơi, đi làm... và tăng điểm hấp dẫn của khu du lịch thành phố.

Đề xuất này có thể được nghiên cứu thực hiện ở các đô thị có quy mô và thực trạng sử dụng GTCC tương tự như thành phố Hải Phòng, vì trong bất cứ nghiên cứu nào cũng khẳng định cần có những giải pháp tạo thói quen sử dụng phương tiện giao thông công cộng cho người dân.

#### ***3.8.4. Đề xuất 09 điểm tích hợp trong quy hoạch hệ thống GTCC TP Hải Phòng***

Để phát triển đồng bộ, hướng tới phát triển bền vững thì quy hoạch GTCC tích hợp là cần thiết và đi trước một bước. Căn cứ vào quy mô, các tiêu chí lựa chọn loại hình và các nội dung cần nghiên cứu khi lập quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp thì thành phố Hải Phòng thực hiện quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp là hợp lý phù hợp với đô thị.

Trong quy hoạch tích hợp GTCC, việc lựa chọn vị trí tích hợp đa phương thức là quan trọng và quyết định sự thành công của việc tích hợp thực địa. Do đó, nghiên cứu đã đề xuất các yếu tố và điều kiện hình thành khi nghiên cứu xác định vị trí điểm tích hợp như: Vị trí quỹ đất thực hiện; Kết nối ít nhất 2 loại hình GTCC; Khả năng kết nối với GTĐT; Chức năng và mật độ sử dụng đất khu vực lân cận.

Từ nghiên cứu đó, luận án nghiên cứu đề xuất điểm tích hợp cho thành phố Hải Phòng. Nghiên cứu mạng lưới tuyến GTCC ở thực trạng, trong định hướng quy hoạch xây dựng, các lý luận liên quan đến tích hợp đưa và đề xuất 09 điểm tích hợp 03 loại hình GTCC (BRT, buýt, đường sắt đô thị) có xem xét đến giao thông đô thị và sử dụng đất tại TP Hải Phòng. Chính điểm này đáp ứng đủ các yếu tố yêu cầu khi xác định điểm tích hợp.

Đây sẽ là một căn cứ cho TP và các đơn vị tư vấn khi điều chỉnh quy hoạch chung thành phố Hải Phòng đến năm 2035 tầm nhìn 2050. Các điểm tích hợp đó có vị trí thích hợp như có quỹ đất để xây dựng, có nhiều loại hình GTCC đi qua và các chức năng sử dụng đất tại các điểm đó là đất công cộng, đất có mật độ xây dựng cao, điểm hấp dẫn.

Đề xuất này sẽ dẫn tới sự thay đổi về quy hoạch chung TP Hải Phòng, quy hoạch VTHKCC bằng xe buýt thành phố Hải Phòng nhưng phù hợp với thực tế vì hiện nay Hải Phòng đang nghiên cứu lập điều chỉnh quy hoạch chung. Sau này để phù hợp với việc mở rộng và phát triển thành phố, có thể tăng thêm điểm tích hợp khi có đủ điều kiện hình thành và thời gian xuất hiện các điểm tích hợp sẽ tùy thuộc vào thời điểm xuất hiện các loại hình GTCC của TP Hải Phòng. Ngoài ra, các nghiên cứu sau này có thể nghiên cứu cụ thể hơn về các chỉ tiêu kỹ thuật của các tiêu chí xác định vị trí điểm tích hợp như chức năng và mật độ sử dụng đất ...

Các yếu tố xác định các điểm tích hợp cũng có thể xem xét khi thực hiện nghiên cứu Quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp ở các đô thị khác.

### ***3.8.5. Sử dụng hệ thống thông tin địa lý trong quản lý vận hành khai thác***

Xây dựng được cơ sở dữ liệu GTCC trung tâm nhằm tạo công cụ quản lý trong quản lý vận hành khai thác giao thông công cộng. Tạo dựng được cơ sở dữ liệu toàn mạng lưới với đa phương thức GTCC thì sử dụng GIS là giải pháp hợp lý và phù hợp với xu hướng phát triển 4.0 của Việt Nam là ưu tiên sử dụng GIS.

Áp dụng GIS trong quản lý hoạt động GTCC là một bước tiến mới về việc tạo công cụ quản lý tích hợp nhiều thông tin và dữ liệu hiện đại. Việc xây dựng cơ sở dữ liệu GTCC với các tiêu chí đề xuất sẽ tạo được dữ liệu trung tâm, giúp cho cơ quan quản lý GTCC tích hợp thành phố điều phối và giải quyết các vấn đề phát sinh trong vận VTHKCC được kịp thời, thuận tiện và chính xác. Cơ sở dữ liệu này không chỉ phục vụ trong GTCC mà còn có thể sử dụng và phát triển trong quản lý giao thông đô thị thành phố và là nền tảng thuận lợi phát triển giao thông thông minh phù hợp với định hướng phát triển của thành phố.

Cơ sở dữ liệu này được quản lý bởi Trung tâm quản lý GTCC TP Hải Phòng, tuy nhiên các doanh nghiệp khai thác hay khách hàng sử dụng vẫn có thể truy cập và cập nhật được một phần nội dung của cơ sở dữ liệu, đây là một điều đặc biệt khi sử dụng GIS và tạo nên một cơ sở dữ liệu hoàn thiện hơn. Truy cập cơ sở dữ liệu này có thể sử dụng ở mọi lúc và mọi nơi khi có máy tính và điện thoại thông minh.

Tạo dựng được quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC bằng GIS sẽ giúp cho việc quản lý được hiệu quả, chất lượng và an toàn hơn. Tạo được mối liên hệ trực tiếp giữa cơ quan quản lý với doanh nghiệp vận tải và hành khách giảm thiểu rủi ro trong hoạt động, đảm bảo và bảo vệ quyền lợi hành khách tốt hơn.

Sử dụng GIS để quản lý điều phối hoạt động GTCC sẽ mang tính chất toàn diện tối ưu nhất khi được cập nhật các dữ liệu kiểm soát phương tiện GTCC hiện nay các công ty đang sử dụng và bắt buộc phải sử dụng như lắp đặt công nghệ GPS hay RFID. Sự kết hợp này sẽ tạo được một cơ sở dữ liệu đầy đủ bao quát toàn bộ hệ thống GTCC đa phương thức, giúp cho việc quản lý giám sát được chính xác hơn, đánh giá vận hành của các công ty được minh bạch và công bằng.

Để xây dựng được cơ sở dữ liệu trung tâm đòi hỏi thành phố phải thực hiện từng bước và thống nhất, có nguồn kinh phí lớn, máy móc hiện đại, năng lực chuyên môn tốt do đó cần có đơn vị tư vấn thiết kế xây dựng dữ liệu. Công ty phần mềm sẽ tạo dựng các dữ liệu theo các tiêu chí đề xuất. Cơ quan quản lý GTCC phải cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan như quy hoạch GTCC, các thông số tuyến, cơ sở hạ tầng, các doanh nghiệp vận tải cung cấp số liệu về đoàn phương tiện, thông tin lái xe, phụ xe....Yếu tố quan trọng là năng lực chuyên môn của các cán bộ quản lý sử dụng cơ sở dữ liệu GTCC, vì vậy cần phải tuyển dụng phù hợp và nâng cao năng lực quản lý. Việc sử dụng GIS cũng làm thay đổi phương thức quản lý, thay đổi cơ cấu quản lý như từ con người phải làm chuyển sang máy móc công nghệ đòi hỏi cần có năng lực thích ứng và có kế hoạch phát triển phù hợp.

Đề xuất này sẽ dễ hiểu hơn khi có những nghiên cứu chuyên sâu và kinh phí để thực hiện thí điểm 01 tuyến giao thông công cộng.

## **KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

### **Kết luận**

1. Quản lý hệ thống GTCC TP Hải Phòng còn hạn chế, chưa đạt được mục tiêu đề ra theo quy hoạch từ năm 2007 đến nay. Quản lý quy hoạch GTCC chưa tạo ra được hệ thống GTCC đồng bộ và phù hợp với thực tế. Quản lý vận hành khai thác chưa được hiệu quả còn thiếu các cơ chế chính sách hỗ trợ phát triển, chưa tạo ra được tính hấp dẫn của hệ thống GTCC và chưa đáp được ứng nhu cầu sử dụng của người dân thành phố.

2. Hệ thống các lý luận về quản lý GTCC đặc biệt liên quan đến tích hợp đa phương thức chưa đầy đủ và chưa có sự thống nhất. Để làm cơ sở nghiên cứu, luận án đã hệ thống hóa những lý luận, văn bản pháp lý liên quan, định hướng phát triển, các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý GTCC thành phố Hải Phòng.

3. Điều tra khảo sát cho ba chủ thể là: hành khách, công ty vận tải và cơ quan quản lý, chuyên gia liên quan đến quản lý GTCC. Nội dung điều tra khảo sát là chất lượng phục vụ GTCC, công tác quản lý hiện nay và các quan điểm của nghiên cứu. Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát giúp kiểm chứng thực trạng quản lý, cho thấy mong muốn của các chủ thể, tính khả thi của các quan điểm. Kết quả khảo sát điều tra là một trong những cơ sở lựa chọn giải pháp đề xuất phù hợp.

4. Từ những nghiên cứu tổng quan và phân tích thực trạng, cơ sở khoa học, kinh nghiệm thực tiễn và kết quả khảo sát thực trạng quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng. Luận án đề xuất mô hình quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng theo hướng tích hợp. Mô hình này bao quát từ giai đoạn lập quy hoạch đến đầu tư xây dựng và cuối cùng là vận hành và khai thác hệ thống GTCC tích hợp với 3 cấp độ quản lý và xác định các chủ thể quản lý trực tiếp và gián tiếp. Đây là mô hình quản lý theo chức năng và có đề xuất thêm các chức năng mới so với thực tế hiện nay để phù hợp với quản lý tích hợp như quản lý mạng lưới GTCC, quản lý an toàn, chất lượng (bao gồm phương tiện và cơ sở hạ tầng), quản lý rủi ro, môi trường, hành khách, mô hình này phù hợp với xu thế phát triển và tiến đến phát triển bền vững đô thị. Hoàn thiện mô hình cơ cấu tổ chức quản lý GTCC thành phố

Hải Phòng giúp cho việc quản lý GTCC tích hợp trở nên thuận lợi, khoa học hơn và kiểm soát được hoạt động VTHKCC đa phương thức.

5. Một số giải pháp được đề xuất gồm: Hoàn thiện văn bản quy phạm pháp luật; Bổ sung cơ chế chính sách khuyến khích hệ thống GTCC phát triển; Quản lý quy hoạch hệ thống GTCC tích hợp, Quản lý vận hành khai thác hệ thống GTCC và sự tham gia của cộng đồng. Các giải pháp này là công cụ, phương thức giúp cho mô hình quản lý hệ thống GTCC thành phố Hải Phòng đạt hiệu quả hơn và phù hợp với sự phát triển và xu hướng quản lý hệ thống GTCC tích hợp hiện nay và tương lai.

6. Để giải quyết các vấn đề tồn tại của thực trạng quản lý hệ thống GTCC và từng bước hội nhập vào quản lý tích hợp trong tương lai, luận án đề xuất các chính sách nhằm tăng tính hấp dẫn của GTCC thành phố như: Khuyến khích và miễn phí đi xe buýt; cho phép kinh doanh quảng cáo. Đề xuất các giải pháp thu hút sự tham gia sử dụng xe buýt hơn như: Xây dựng, quảng bá hình ảnh và thương hiệu trong đó bao gồm cả nội dung tuyên truyền và cung cấp thông tin GTCC.

7. Mô hình và giải pháp về quản lý hệ thống GTCC tích hợp cho thành phố Hải Phòng có thể áp dụng được cho những đô thị có điều kiện tương tự ở Việt Nam.

### **Kiến nghị:**

1. Đối với Chính phủ: cần sớm hoàn thiện hệ thống VBPL liên quan đến quy hoạch tích hợp, cơ chế chính sách khuyến khích các đô thị phát triển và quản lý đô thị theo hướng tích hợp, đặc biệt là quy hoạch và quản lý hệ thống GTCC. Ban hành thêm những chính sách hạn chế phương tiện cá nhân.

2. Đối với Bộ Xây dựng và các Bộ chuyên ngành khác như Bộ GTVT, Bộ Tài Chính: cần thiết ban hành các VBPL hướng dẫn thực hiện và trình tự phê duyệt QH hệ thống GTCC tích hợp; hướng dẫn thực hiện vận hành khai thác...

3. Các Cục, Vụ, Viện nghiên cứu, Trường đại học cần nghiên cứu chuyên sâu về GTCC tích hợp nhằm hoàn thiện hệ thống lý luận, thực tiễn.

4. Đối với TP Hải Phòng:



- Cần đưa ra nghị quyết phát triển đô thị theo hướng tích hợp. Yêu cầu đơn vị tư vấn lập điều chỉnh Quy hoạch chung thành phố Hải Phòng nghiên cứu theo hướng tích hợp đặc biệt là tích hợp hệ thống GTCC đa phương thức. Cần xây dựng kế hoạch tách quản lý GTCC ra khỏi Trung tâm đăng kiểm thủy và GTCC, thành Trung tâm quản lý GTCC thành phố Hải Phòng và trao dần quyền tự chủ cho Trung tâm GTCC. Ban hành cơ chế chính sách tại địa phương khuyến khích phát triển hệ thống GTCC tích hợp với quyết tâm phát triển GTCC đạt mục tiêu đề ra. Yêu cầu các Sở Ban ngành phối hợp để ban hành hướng dẫn cụ thể nội dung quản lý tích hợp GTCC. Kết hợp với các Quận Huyện để tuyên truyền người dân tham gia và tạo thói quen sử dụng giao thông công cộng.

- Sở GTVT thành phố cần tham mưu tư vấn cho Thành phố về kế hoạch, giai đoạn thực hiện chuyển đổi sang hình thức quản lý GTCC theo hướng tích hợp. Chuyển giao từng bước cho Trung tâm quản lý GTCC thành phố Hải Phòng. Chú trọng vào công tác kiểm tra giám sát, xử lý vi phạm để nâng cao chất lượng VTHKCC. Nâng cấp sửa chữa cải thiện dịch vụ các nhà chờ biển báo tín hiệu GTCC.

- Sở Tài chính: Cần xây dựng phương án trợ giá đến tất cả các doanh nghiệp vận tải để đảm bảo tính công bằng. Nghiên cứu tính toán cụ thể theo từng giai đoạn phương án áp dụng vé tiêu chuẩn; phân bổ các nguồn thu đảm bảo minh bạch rõ ràng.

- Doanh nghiệp khai thác vận tải: Cần thay thế các phương tiện đã lâu năm, xuống cấp, thay đổi hình ảnh xe buýt mất vệ sinh cũ kỹ bằng hình ảnh xe buýt hiện đại văn minh. Có kế hoạch để cải thiện độ tin cậy của hành khách như nâng cao chất lượng phục vụ. Xây dựng các phương án để đáp ứng được yêu cầu tích hợp mạng lưới GTCC, xây dựng dữ liệu GTCC, tạo thói quen sử dụng xe buýt.

- Người dân Hải Phòng cần thay đổi thói quen di chuyển bằng phương tiện cá nhân sang sử dụng phương tiện GTCC, đặc biệt rèn luyện thói quen đi bộ. Nhận thức được những lợi ích mà GTCC đem lại cho người dân và cho xã hội hiện tại và tương lai nhằm ủng hộ mọi dự án chính sách của thành phố ban hành liên quan đến GTCC. Tích cực tham gia đóng góp vào các dự án GTCC để tạo nên một hệ thống GTCC tích hợp hoàn chỉnh, văn minh hiện đại, an toàn.

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN:**

1. Lê Thị Minh Huyền (2018); *Public transportation management: international experience and oriented development for urban cities in Viet Nam (Quản lý giao thông công cộng: kinh nghiệm thế giới và định hướng phát triển cho các đô thị tại Việt Nam)*; Hội thảo khoa học quốc tế: Chiến lược đô thị thông minh và hạ tầng giao thông cho quản lý đô thị và phát triển vùng bền vững: đáp ứng nhu cầu tương lai và biến đổi khí hậu; Nhà xuất bản Xây dựng; Tháng 10/2018, ISBN:978-604-82-2696-1.
2. Lê Thị Minh Huyền (2019); *Giao thông công cộng thành phố Hải Phòng: Quy hoạch và thực tiễn*; Hội thảo khoa học quốc tế: Đào tạo, Hội nhập và Phát triển bền vững; Nhà xuất bản Khoa học và Kỹ thuật; Quyển 2-Tháng 9/2019, ISBN: 978-604-67-1457-6.
3. Lê Thị Minh Huyền (2019); *Quản lý giao thông công cộng thành phố Hải Phòng theo hướng tích hợp*; Hội thảo khoa học quốc tế: Đào tạo, Hội nhập và Phát triển bền vững; Nhà xuất bản Khoa học và Kỹ thuật; Quyển 1-Tháng 9/2019, ISBN: 978-604-67-1456-9.
4. Lê Thị Minh Huyền (2019); *Giải pháp nâng cao tính hấp dẫn của hệ thống giao thông công cộng thành phố Hải Phòng*; Tạp chí Xây Dựng; số 9/2019, ISSN 0866-8762.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### 1. Tiếng việt

1. Bộ Giao thông vận tải (2015), *Thông tư 90/2015/TT-BGTVT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với ô tô khách thành phố.*
2. Bộ Giao thông vận tải (2015), Văn bản hợp nhất 14/VBHN-BGTVT năm 2015: *Thông tư quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ.*
3. Bộ Giao thông vận tải (2016), *Quyết định 3446/QĐ-BGTVT năm 2016 phê duyệt Đề án Nâng cao chất lượng vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt đến năm 2020.*
4. Bộ Giao thông vận tải (2016), *Thông tư 65/2014/TT-BGTVT về định mức khung kinh tế - kỹ thuật áp dụng cho vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.*
5. Bộ Giao thông vận tải (2020), *Thông tư 12/2020/TT-BGTVT quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ.*
6. Bộ Xây dựng (2016), *Thông tư 01/2016/TT-BXD ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về các công trình hạ tầng kỹ thuật, QCVN 07:2016/BXD.*
7. Bộ Xây dựng (2016), *Thông tư 12/2016/TT-BXD quy định về hồ sơ của nhiệm vụ và đồ án quy hoạch xây dựng vùng, quy hoạch đô thị và quy hoạch xây dựng khu chức năng đặc thù.*
8. Bộ Xây dựng (2020), *Thông tư 22/2019/TT-BXD ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về quy hoạch xây dựng - QCVN 01:2019/BXD.*
9. Nguyễn Ngọc Châu (2015), *Giao thông công cộng thành phố*, NXB Xây Dựng.
10. Chính phủ (2014), *Nghị định 24/2014/NĐ-CP quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.*
11. Chính phủ (2019), *Nghị định 100/2019/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ và đường sắt.*
12. Chính phủ (2020), *Nghị định 10/2020/NĐ-CP quy định về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô.*
13. Nghiêm Văn Dĩnh (2003), *Quản lý Nhà nước về GTVT đô thị*, NXB GTVT.
14. Nguyễn Văn Điệp (2011), *Nghiên cứu hệ thống chỉ tiêu đánh giá vận tải hành*

*khách công cộng bằng xe buýt*, Luận án tiến sỹ kinh tế. Trường Đại học Giao thông Vận tải.

15. Huỳnh Hồng Đức, Charles Simon (2015), *Quản lý và vận hành mạng lưới giao thông công cộng, Trung tâm dự báo và nghiên cứu đô thị (PADDI)*.
16. Đinh Văn Hiệp (2016), *Nghiên cứu ứng dụng hệ thống giao thông thông minh trong quản lý và vận hành giao thông đô thị của Việt Nam, Đề tài, Hà Nội*.
17. Nguyễn Tô Lăng (2016), *Quản lý đô thị ở các nước đang phát triển*, NXB Xây Dựng.
18. Hoàng Thị Hồng Lê (2016), *Nghiên cứu nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ở thành phố Hà Nội*, luận án tiến sỹ kinh tế, Đại học Giao thông Vận tải.
19. Nguyễn Thị Hồng Mai (2014), *Nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống vận tải hành khách công cộng trong đô thị*, Luận án tiến sỹ kinh tế. Trường Đại học Giao thông Vận tải.
20. Phạm Trọng Mạnh (2006), *Quản lý hạ tầng kỹ thuật*, NXB Xây Dựng.
21. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2009), *Luật Quy hoạch đô thị số: 30/2009/QH12*.
22. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2017), *Luật Quy hoạch số: 21/2017/QH14*.
23. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2018), *Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của 37 luật liên quan đến quy hoạch số 35/2018/QH14*.
24. Sở GTVT Hà Nội - Trung tâm Quản lý và Điều hành GTĐT (2011), *Phát triển VTHKCC bằng xe buýt Hà Nội giai đoạn 2010-2020*, Đề án, Hà Nội.
25. Sở GTVT Hải Phòng (2014), *Điều chỉnh Quy hoạch phát triển vận tải hành khách công cộng tại thành phố Hải Phòng đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*, Hải Phòng.
26. Từ Sỹ Sùa (2010), *Tổ chức Vận tải hành khách – ĐH GTVT, Hà Nội*.
27. Nguyễn Hồng Tiến (2016), *Vận tải hành khách công cộng khối lượng lớn – Xe buýt nhanh*, NXB Hồng Đức.
28. Vũ Hồng Trường (2013), *Nghiên cứu mô hình quản lý VTHKCC trong các thành phố Việt Nam*, luận án tiến sỹ kinh tế, Đại học Giao thông Vận tải.
29. Thủ tướng Chính phủ (2009), *Quyết định số 1448/2009/QĐ - TTg Về việc Phê duyệt điều chỉnh Quy hoạch chung xây dựng thành phố Hải Phòng đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2050*.

30. Thủ tướng Chính phủ (2009), *Quyết định 62/2009/QĐ-TTg về miễn tiền thuê đất để xây dựng trạm bảo dưỡng, sửa chữa, bãi đỗ xe của doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách công cộng.*
31. Thủ tướng Chính phủ (2012), *Quyết định 55/2012/QĐ-TTg sửa đổi việc miễn tiền thuê đất để xây dựng trạm bảo dưỡng, sửa chữa, bãi đỗ xe của doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách công cộng tại Quyết định số 62/2009/QĐ-TTg.*
32. Thủ tướng Chính phủ (2012), *Quyết định số 280/QĐ-TTg: Phê duyệt Đề án phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2020.*
33. Thủ tướng Chính phủ (2015), *Quyết định 13/2015/QĐ-TTg về cơ chế, chính sách khuyến khích phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.*
34. Thủ tướng Chính phủ (2018), *Quyết định số 535/QĐ-TTg: Về việc phê duyệt nhiệm vụ điều chỉnh Quy hoạch chung thành phố Hải Phòng đến năm 2035, tầm nhìn đến năm 2050.*
35. Thủ tướng Chính phủ (2018), *Quyết định số 821/QĐ-TTg: Về việc phê duyệt điều chỉnh, bổ sung quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội thành phố Hải Phòng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.*
36. Trung tâm từ điển học (2005), *Từ điển Tiếng Việt*, Nxb Đà Nẵng.
37. Tổng cục thống kê (2019), *Tổng điều tra dân số và nhà ở thời điểm 0 giờ ngày 01 tháng 4 năm 2019 tổ chức thực hiện và kết quả sơ bộ*, NXB Thống Kê.
38. UBND Thành phố Đà Nẵng (2015), *Quyết định số 4428/QĐ-UBND về việc phê duyệt Phương án vé và trợ giá các tuyến vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2015-2020.*
39. UBND Thành phố Hà Nội, Cơ quan phát triển Pháp (AFD) (2012), *Quản lý và vận hành hệ thống giao thông công cộng Hà Nội.*
40. UBND Thành phố Hà Nội (2014), *Quyết định 18/2014/QĐ-UBND về việc phê duyệt phương án giá vé vận chuyển hành khách công cộng bằng xe buýt có trợ giá trên địa bàn thành phố Hà Nội.*
41. UBND Thành phố Hà Nội (2019), *Quyết định 20/2019/QĐ-UBND về việc sửa đổi điểm A, khoản 2, điều 1 của Quyết định 18/2014/QĐ-UBND về việc phê duyệt phương án giá vé vận chuyển hành khách công cộng bằng xe buýt có trợ giá trên địa bàn thành phố Hà Nội.*
42. UBND Thành phố Hồ Chí Minh (2012), *Quyết định 23/2012/QĐ-UBND về ban*

*hành đơn giá chi phí vận chuyển hành khách công cộng bằng xe buýt và xe đưa rước học sinh, sinh viên và công nhân trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.*

43. UBND Thành phố Hồ Chí Minh (2019), *Quyết định 21/2019/QĐ-UBND bãi bỏ một phần quyết định số 23/2012/QĐ-UBND ngày 09 tháng 6 năm 2012 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành đơn giá chi phí vận chuyển hành khách công cộng bằng xe buýt và xe đưa rước học sinh, sinh viên và công nhân trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.*
44. UBND Thành phố Hải Phòng (2012), *Quyết định 1703/QĐ-UBND năm 2012 về Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 04/2012/NQ-HĐND về nhiệm vụ, giải pháp phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2012- 2016; định hướng đến năm 2020.*
45. UBND Thành phố Hải Phòng (2014), *Quyết định 2803/2014/QĐ-UBND về Khung định mức kinh tế - kỹ thuật cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng.*
46. UBND Thành phố Hải Phòng, Ngân hàng Thế Giới (2016), *Dự án phát triển giao thông đô thị Hải Phòng.*
47. UBND Thành phố Hải Phòng (2016), *Quyết định 3044/2016/QĐ-UBND Quy định về cơ chế hỗ trợ lãi suất vay và cơ chế trợ giá cho hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng.*
48. UBND Thành phố Hải Phòng (2016), *Quyết định 1363/QĐ-UBND, về việc phê duyệt đề cương chương trình phát triển đô thị thành phố Hải Phòng đến 2020 định hướng 2030.*
49. UBND Thành phố Hải Phòng (2018), *Quyết định 22/QĐ-UBND, sửa đổi bổ sung và bãi bỏ một số điều quy định ban hành kèm theo QĐ số 231/2017/ QĐ-UBND về cơ chế hỗ trợ lãi suất vay và cơ chế trợ giá cho hoạt động VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn TP Hải Phòng.*
50. UBND Thành phố Hải Phòng (2018), *Quyết định 1239/QĐ-UBND Điều chỉnh Quy hoạch phát triển mạng lưới vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.*
51. UBND Thành phố Hải Phòng (2018), *Quyết định 897/QĐ-UBND, về việc bổ sung chức năng nhiệm vụ và đổi tên Phòng đăng kiểm phương tiện thủy nội địa thành Trung tâm đăng kiểm thủy và giao thông công cộng trực thuộc Sở GTVT.*
52. Viện chiến lược và phát triển GTVT (2016), *Nâng cao chất lượng vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.*

## 2. Tiếng Anh

53. Andrea Broaddus, Todd Litman, Gopinath Menon (2009), *Transportation Demand Management*, Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH P. O. Box 5180 65726 Eschborn Germany.
54. Ashish Verma, T.V. Ramanayya (2014), *Public Transport Planning and Management in Developing Countries*, CRC Press.
55. Barter, P.A (2004), *A Broad Perspective on Policy Integration for Low Emissions Urban Transport in Developing Asian Cities*.
56. Berhanu Woldetensae Hussen(2017), *the Integration of Multimodal Public Transportation in Addis Ababa*. Universite de Lyon, 2016. English.
57. Bodmer, Milena, Martins, Jorge Antonio (2003), *Transport Service Quality and Social Responsibility through the relationship marketing*, Lecturers at Federal Univer sity of Rio de Janeiro.
58. Carlos F. Daganzo (2010), *Public Transportation Systems*, University of California, Berkeley, Berkeley, CA USA 94720-1720.
59. Doddy Hendra Wijaya (2009), *Study of Service quality in the Public Bus Transport: Customer Complaint handling and Service Standards Design*, Karlstads Universitets 651 88 Karlsta.
60. Gabriella Mazzulla và Laura Eboli (2006), “A Service Quality experimental measure for public transport”, *European Transport \ Trasporti Europei* n. 34 [42-53].
61. Gwilliam, K.M. (2003), *Urban transport in developing countries. Transport Reviews, Vol. 23, No. 2*, pp 197-216.
62. Gwilliam, K.M. (1996), *Transport in the city of tomorrow. The Transport Dialogue at Habitat II, TWU-23*, World Bank.
63. Huanming WANG, Mildred E. WARNER , Yuanhong TIAN, Dajian ZHU (2014), *Public owner with business delivery mode in China: case study of the ShangHai public bus system*, CIRIEC.
64. Hiroaki Suzuki, Robert Cervero và Kanako Iuchi (2013), *Transforming Cities with Transit, Urban development*, Washington, DC: World Bank.
65. Ibrahim, M.F, (2003), *Improvements and integration of a public transport system: the case of Singapore Cities*, 20 (3), 205-216.
66. Jenny Karlsson (2010), “Passengers’ Valuation of Quality in Public Transport

- with Focus on Comfort*”, Department of Civil and Environmental Engineering Division of GeoEngineering Road and Traffic Group Chalmers University of Technology, Göteborg, Sweden 2010.
67. Miha Ambroz, Jernej Korinsek, Janez Blaz, Ivan Prebil( 2016), *Integral management of public transport*. University of Ljubljana, Slovenia.
  68. Meakin R (2004), Training Course: *Bus Regulation and Planning: Bussector reform*, GTZ-BMZ, Germany.
  69. Niels van Oort (2011), *Service Reliability and Urban Public Transport Design*, TRAIL PhD Thesis Series T2011/2, the Netherlands TRAIL Research School.
  70. Ong, V. (2008), *An integrated public transport system for Sydney (BA thesis, University of New South Wales, Australia*.
  71. Pascal Vincent (2002), *Benchmarking and Quality Management in public transport*, PORTAL.
  72. Phil Sayeg (2009), *Intelligen transoprt system – ITS*, Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH P. O. Box 5180 65726 Eschborn Germany.
  73. Petersen, R. (2004), *Land use planning and urban transport Eschborn, Germany*, GTZ.
  74. Peter R.White (2009), *Public Transport: Its Planning, Management and Operation*, USA.
  75. Pucher V., Park H. et.al. (2005), *Publuic Transport in Seoul: Meeting the Burgeoning Travel Demand of Mega City, Public Transportation International*.
  76. Pucher, J Park, H., Kim, M.H, Song, J., (2005) “*Public Transport Reforms in Seoul: Innovations Motivated by Funding Crisis*”, Journal of Public Transportation, Vol. 8, No. 5, 41-6.
  77. Schalekamp, H., Mfinanga, D., Wilkinson, P., & Behrens, R. (2013). *An international review of paratransit regulation and integration experiences: Lessons for public transport system and improvement in African cities*.
  78. Scottish Government, Edinburgh. (2008), *Integrated ticketing: a strategy for Scotland*.
  79. Shrivastava, P., O'Mahony, M. (2009), *Modeling an Integrated Public Transportation System - a case study in Dublin, Ireland*. European Transport 41, 1-19.



80. SPUTNIC. (2009), *Public transport integration*. Guidelines in Market Organisation.
81. Stead, D.I. (2008), *Institutional aspects of integrating transport, environment and health policies*. Transport Policy 15, 139–14.
82. Stead, D.I. (2010). “*Integrated transport policy: A conceptual analysis*”. In: Givoni, M., & Banister, D. (eds). *Integrated Transport: From Policy to Practice*, New York: Rutledge, pp.15-32.
83. Stefan Voß (2016), *Public Transport, Planning and Operations*, Hamburg, Germany.
84. Sung, J-T.H. (2011). *Transit-oriented development in a high-density city: Identifying its association with transit ridership in Seoul, Korea*. Cities 28, 70–82.
85. Szyliowicz, J. S. (2010), “*Intermodalism in the US: Issues and prospects*”. In: Givoni, M., & Banister, D. (eds). *Integrated Transport: From Policy to Practice*, New York: Rutledge, pp.319-333.
86. Todd Litman (2008), *Valuing Transit Service Quality Improvements*, Victoria Transport Policy Institute, Journal of Public Transportation, Vol. 11, No. 2, 2008.
87. TraffiQ team (2018), *Public Transport Integration and Transit Alliances*, GIZ-SUTP.
88. UIC (2002), *Transportation – Logistics and Services-Public Passenger Transport - Service quality definition, targeting and measurement*, European Standard EN 13816
89. Vasconcellos, S.C., Balassiano, R. (2004). *An integration proposal to the transport system of the city of Rio de Janeiro*.
90. Verma Meghna; Verma Ashish; P. Ajith; Sindhe Sneha (2013), *Urban bus transport service quality and sustainable development: understanding the gaps*, 13th World Conference on Transport Research.
91. Vukan R. Vuchic (2003), *Urban Public Transportation Systems and Technology*, University of Pennsylvania.
92. Vukan R. Vuchic (2005), *Urban Transit: Operations, Planning, and Economics*, JOHN WILEY & SONS, INC.
93. World Bank, (2000), *Urban Public Transport Systems Integration and Funding*, by Prointec Inocsa Stereocarto (Spain).

94. WB World Bank. (2004), *Urban Transport Overview*. World Bank.
95. World Resources Institute Center for Sustainable Transportation. (2008). *City wide transit integration in large city: the case of Interligado system Sao Paulo, Brazil*.
96. World Bank (2008), *Study in urban transport strategies for medium-sized cities in Vietnam*, World Bank, Hai Phong City People Committee, Ha Long City People Committee.
97. World Bank (2012), *Report of Urbannization in Vietnam*.
98. Yao Hongyun; Huang Sha; and Meng Jingyu (2012), *Research on the Management of System Configurations for Public Traffic in Medium and Small Cities*, ASCE 2012.
99. Zembri, P. (2010), *Integrated Transport: From Policy to Practice*, “*Integrating public transport management in France: How to manage gaps between monoscale policies*”. New York.

**PHỤ LỤC:**

PHỤ LỤC 1: Thông tin các tuyến xe buýt Big C .....	PL2
PHỤ LỤC 2: Bảng cơ cấu quy hoạch sử dụng đất toàn TP đến năm 2025 .....	PL3
PHỤ LỤC 3: Sơ đồ định hướng phát triển tổng thể không gian đô thị .....	PL4
PHỤ LỤC 4: Sơ đồ Quy hoạch VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng đến năm 2025 định hướng đến 2030.....	PL5
PHỤ LỤC 5: Mẫu phiếu khảo sát số 1.....	PL6
PHỤ LỤC 6: Mẫu phiếu khảo sát số 2.....	PL11
PHỤ LỤC 7: Mẫu phiếu khảo sát số 3.....	PL17
PHỤ LỤC 8: Tổng hợp phiếu khảo sát số 1.....	PL22
PHỤ LỤC 9: Tổng hợp phiếu khảo sát số 2.....	PL29
PHỤ LỤC 10: Tổng hợp phiếu khảo sát số 3.....	PL38

**PHỤ LỤC 1: Thông tin các tuyến xe buýt Big C**

STT	Tên tuyến	Điểm đi – Điểm đến	Chiều dài (km)	Tần suất	Ghi chú
1	BigC Số 1	Kiến An - Big C	15	4 chuyến/ 1 ngày	Tạm dừng hoạt động.
2	BigC Số 2	Đò Sơn - Big C	26	4 chuyến/ 1 ngày	Tạm dừng hoạt động
3	BigC Số 3	Du Lễ, Kiến Thụy - Big C	24	4 chuyến/ 1 ngày	Chạy ngày 5, 6, 7, CN.
4	BigC Số 4	Kỳ Sơn – BigC	34	4 chuyến/ 1 ngày	Tạm dừng hoạt động
5	BigC Số 5	Lập Lễ, Thủy Nguyên - Big C	47	4 chuyến / 1 ngày	Chạy ngày 5, 6, 7, CN.
6	BigC Số 6	Đoàn Xá, Kiến Thụy - Big C	25	4 chuyến/ 1 ngày	Chạy ngày 5, 6, 7, CN.
7	BigC Số 7	Vàm Láng, Tiên Lãng - Big C	35	4 chuyến/ 1 ngày	Tạm dừng hoạt động
8	BigC Số 8	Tiên Thanh, Tiên Lãng - Big C		4 chuyến/ 1 ngày	Chạy ngày 5, 6, 7, CN.
9	BigC số 9	Nam Am, Vĩnh Bảo - Big C		4 chuyến/ 1 ngày	Tạm dừng hoạt động
10	BigC số 10	Chợ Cộng Hiền, Vĩnh Bảo - Big C		3 chuyến/ 1 ngày	Chạy ngày 5, 6, 7, CN.

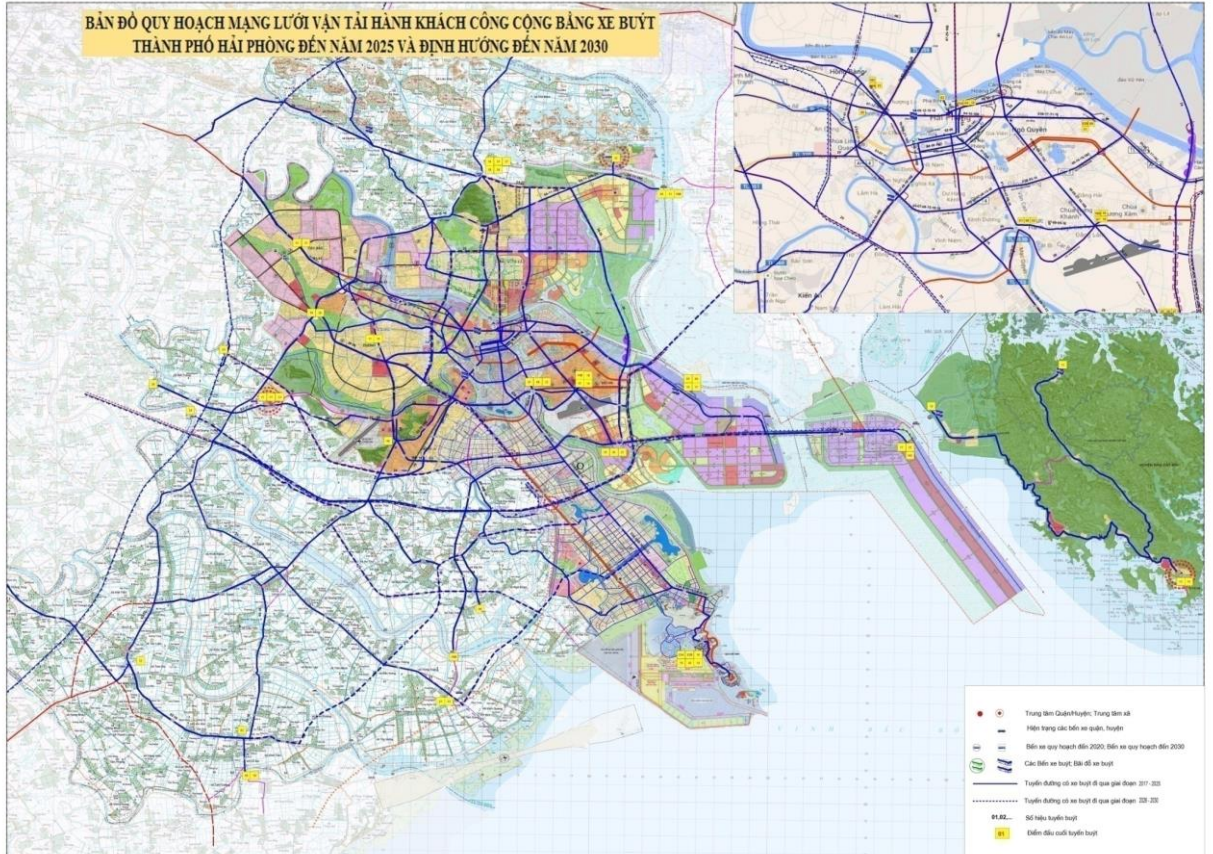
**PHỤ LỤC 2:****Bảng cơ cấu quy hoạch sử dụng đất toàn thành phố đến năm 2025**

STT	Loại đất	Điều chỉnh quy hoạch chung đến năm 2025 (3 triệu dân)		
		Diện tích (ha)	Tỷ lệ (%)	Chỉ tiêu m <sup>2</sup> /người
<b>A</b>	<b>Đất dân dụng</b>	<b>17.100</b>	<b>11.3</b>	<b>70-84</b>
1	Đất khu ở	7.539		29-55
2	Đất C.T. công cộng	1.163		3,5-5
3	Đất cây xanh TĐTT	3.890		7-17
4	Đất giao thông đô thị	4.508		19 - 21
<b>B</b>	<b>Đất ngoài khu dân dụng</b>	<b>31.856</b>	<b>20.9</b>	<b>90-120</b>
1	Đất công cộng không thuộc đô thị	226		
2	Đất công nghiệp, kho tàng	16.329		
3	Đất giao thông đối ngoại	3.207		
4	Đất di tích lịch sử tôn giáo	268		
5	Đất an ninh quốc phòng	2.072		
6	Đất nghĩa trang, nghĩa địa	1.095		
7	Đất khác (kỹ thuật, cx cách ly..)	8.659		
<b>C</b>	<b>Đất dự trữ phát triển</b>	<b>14.323</b>	<b>9.4</b>	
	<b>Tổng đất xây dựng đô thị (A+ B)</b>	<b>48.956</b>	<b>32.2</b>	<b>160-200</b>
<b>D</b>	<b>Đất khác</b>	<b>88.830</b>	<b>58.4</b>	
1	Đất nông nghiệp	30.415		
2	Đất lâm nghiệp	18.830		
3	Làng xóm	23.752		
4	Đất khác (mặt nước, bãi bồi... )	15.884		
	<b>Tổng đất tự nhiên (A+B+C+ D)</b>	<b>152.109</b>	<b>100.0</b>	



**PHỤ LỤC 4:**

**Sơ đồ Quy hoạch vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng đến năm 2025 định hướng đến năm 2030**



**PHỤ LỤC 5: Mẫu phiếu khảo sát số 1****PHIẾU KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG XE BUÝT  
TẠI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG****GIỚI THIỆU**

Phiếu này nhằm khảo sát chất lượng và nhu cầu sử dụng dịch vụ GTCC. Nội dung khảo sát phục vụ mục đích nghiên cứu khoa học. Với mong muốn đó, Quý vị vui lòng dành ít thời gian để thực hiện phiếu khảo sát này. Chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin cá nhân của Quý vị trong bất kỳ một trường hợp nào.

**PHẦN 1: THÔNG TIN VỀ NGƯỜI ĐƯỢC KHẢO SÁT**

1. Họ và tên:..... Tuổi:..... Giới tính: .....
2. Nghề nghiệp: .....Địa chỉ:.....
3. Địa điểm khảo sát: .....

**PHẦN 2: KHẢO SÁT** (Đánh dấu  vào câu trả lời đúng nhất, nếu có nhiều hơn một đáp án đúng, hãy chọn tất cả những đáp án đó)

**1. Khu vực sinh sống?**Nội thành Ngoại thành **2. Vui lòng cung cấp cho chúng tôi thông tin về thu nhập bình quân hàng tháng của gia đình Quý vị (Tính bằng triệu đồng)?**≤ 5 triệu 5 – 10 triệu 10 – 15 triệu ≥ 15 triệu **3. Quý vị có sử dụng điện thoại thông minh không?**Có Không **4. Quý vị có đi xe buýt không?**Có Không 

(Trả lời các câu hỏi 4.1 và 4.2)

(Chuyển tới câu hỏi số 6)

**Trung bình số lượt Quý vị đi xe buýt trong 1 tuần?**0 lần/1tuần 1-2 lần/1 tuần 2-3 lần/1tuần >4 lần/1tuần **Quý vị sử dụng xe buýt chủ yếu để làm gì?**Đi học Đi làm Đi chơi Mục đích khác **Nếu đi, hãy khoanh tròn loại thẻ xe buýt mà Quý vị đang sử dụng?**

Thẻ xe buýt miễn phí:

Khuyết tật Thương binh > 75 tuổi 

Thẻ xe buýt ưu tiên:

Học sinh Sinh viên Công nhân 

Thẻ, vé không ưu tiên:

Vé tháng Vé lượt 

Nếu Quý vị sử dụng vé lượt thì vui lòng cho biết tại sao Quý vị không mua vé tháng:

.....

**5. Quý vị bắt đầu sử dụng xe buýt từ khi nào?**

Sử dụng xe buýt từ Ngày ..... Tháng ..... Năm .....

**a) Số thành viên sử dụng xe buýt trong gia đình Quý vị?**0 1 2 3 4 ≥ 5 **b) Thời gian sử dụng xe buýt (tính bằng năm)?**



< 1  2  3  4  5  ≥ 6

c) Quý vị sử dụng xe buýt chủ yếu trong khu vực nào?

Nội thành  Giữa nội thành và các khu vực lân cận

d. Xe buýt có dừng đỗ đúng bến không ?

Có  Không  Tỉnh thoảng

6. Quý vị đã bao giờ chứng kiến xe buýt gặp sự cố chưa?

Có  Không

- Xe buýt số:.....

- Xe buýt thuộc quyền quản lý của:.....

7. Đã bao giờ xe buýt mà Quý vị đang sử dụng để di chuyển gặp sự cố chưa?

Rồi  Chưa

- Xe buýt số:.....

- Xe buýt thuộc quyền quản lý của:.....

8. Theo Quý vị những lý do nào sau đây dẫn đến sự cố ? (Đánh dấu tích vào càng nhiều câu trả lời đúng càng tốt)

STT	Những lý do dẫn đến sự cố	Câu trả lời
1	Lỗi kỹ thuật	<input type="checkbox"/>
2	Đường xấu	<input type="checkbox"/>
3	Lái xe không cẩn thận	<input type="checkbox"/>
4	Lý do khác	<input type="checkbox"/>

9. Hãy mô tả những trải nghiệm của Quý vị về việc xe gặp sự cố trên đường (Đánh dấu tích vào càng nhiều câu trả lời đúng càng tốt)

STT	Trải nghiệm khi xe gặp sự cố trên đường	Câu trả lời
1	Phương tiện thay thế hợp lý nhất được quyết định nhanh chóng	<input type="checkbox"/>
2	Ôn định hành khách trên xe cho đến khi lựa chọn về phương tiện thay thế khác được đưa ra	<input type="checkbox"/>
3	Để hành khách tự lo	<input type="checkbox"/>

10. Khi cần biết thông tin về các tuyến xe buýt Quý vị thường tìm hiểu qua kênh thông tin nào là chủ yếu?

STT	Nguồn thông tin	Câu trả lời
1	Internet, báo đài, truyền hình	<input type="checkbox"/>
2	Người thân, bạn bè	<input type="checkbox"/>
3	Không biết tham khảo ở đâu	<input type="checkbox"/>

11. Quý vị đánh giá thế nào về hạ tầng xe buýt ?

STT	Nội dung	Đánh giá		
1	Vị trí	Thuận lợi đi lại <input type="checkbox"/>	Không thuận lợi <input type="checkbox"/>	
2	Thông tin chuyên	Khó hiểu <input type="checkbox"/>	Dễ hiểu <input type="checkbox"/>	Không có <input type="checkbox"/>

3	Hình thức nhà chờ	Đẹp <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Xuống cấp <input type="checkbox"/>
4	Vệ sinh môi trường	Sạch sẽ <input type="checkbox"/>	Không sạch sẽ <input type="checkbox"/>	
5	Ghế ngồi	Đẹp <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Xuống cấp <input type="checkbox"/>

**12. Quý vị có sở hữu bất kì một phương tiện nào dưới đây không ?**

STT	Phương tiện sở hữu	Câu trả lời
1	Xe đạp/xe đạp điện	<input type="checkbox"/>
2	Xe máy/xe máy điện	<input type="checkbox"/>
3	Ô tô	<input type="checkbox"/>

**13. Theo Quý vị người dân lựa chọn di chuyển bằng xe buýt vì những lí do sau:**

(Đánh dấu tích vào càng nhiều câu trả lời đúng càng tốt)

STT	Lí do người dân di chuyển bằng xe buýt	Câu trả lời
1	Họ không còn lựa chọn nào khác	<input type="checkbox"/>
2	Đảm bảo tính an toàn nhất	<input type="checkbox"/>
3	Đảm bảo sự thoải mái nhất	<input type="checkbox"/>
4	Thuận tiện về mặt thời gian	<input type="checkbox"/>
5	Giá thành rẻ nhất	<input type="checkbox"/>
6	Đảm bảo lợi ích chung cho xã hội	<input type="checkbox"/>
7	Đảm bảo sức khỏe	<input type="checkbox"/>

**14. Khoảng cách từ nhà Quý vị đến bến xe buýt gần nhất là khoảng:**

≤ 500m                       500 – 1.000m                       > 1.000m

**15. Chia sẻ ý kiến của Quý vị theo các mức đánh giá dưới đây:**

1 -Rất không đồng tình    2 -Không đồng tình    3 -Trung lập    4-Đồng tình    5 -Rất đồng tình

(Chỉ khoanh tròn một câu câu trả lời duy nhất):

STT	Quan điểm	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Người dân nên được tạo thói quen sử dụng các dịch vụ giao thông công cộng thay vì phương tiện cá nhân	1	2	3	4	5
2	Các tuyến giao thông công cộng chưa kết nối được với các công trình công cộng, không gian công cộng	1	2	3	4	5
3	Chưa có các giải pháp thu hút người dân sử dụng giao thông công cộng và ưu đãi ít	1	2	3	4	5
4	Chưa bố trí tiện ích cho người khuyết tật tham gia giao thông công cộng	1	2	3	4	5
5	Chưa có thông tin và lịch trình chuyến cho hành khách	1	2	3	4	5
6	Cung cấp nhiều hình thức vé khác nhau như: vé theo giờ, vé theo ngày, theo khu vực, vé dành cho khách du lịch...	1	2	3	4	5

**16. Biểu đạt đánh giá của Quý vị về chất lượng của dịch vụ được cung cấp bởi công ty vận tải công cộng dựa vào các đặc tính dưới đây theo các thang điểm:**

1 - Rất xấu      2 - Xấu      3 - Trung bình      4 - Tốt      5 - Rất tốt

(Chỉ khoanh tròn một câu trả lời duy nhất):

STT	Chất lượng dịch vụ cung cấp bởi công ty vận tải công cộng	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Đúng giờ	1	2	3	4	5
2	Tốc độ di chuyển	1	2	3	4	5
3	Tần suất các chuyến xe	1	2	3	4	5
4	Chi phí (Giá vé)	1	2	3	4	5
5	Độ tin cậy	1	2	3	4	5
6	Sự thuận tiện về mặt thời gian	1	2	3	4	5
7	Sự thoải mái khi sử dụng xe buýt	1	2	3	4	5
8	Cơ sở vật chất xe buýt/điểm dừng/bến cuối	1	2	3	4	5
9	Giá để hành lý	1	2	3	4	5

**17. Hãy mô tả thái độ của nhân viên công ty vận tải công cộng dựa vào các đặc tính được nêu dưới đây theo từng thang điểm. Khoanh tròn vào câu trả lời mà Quý vị cho là đúng. (Chỉ khoanh tròn một câu trả lời duy nhất):**

1 - Rất xấu      2 - Xấu      3 - Trung bình      4 - Tốt      5 - Rất tốt

STT	Đánh giá thái độ của nhân viên	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Lịch sự/Chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
2	Luôn trung thực ( ví dụ tích cực phát vé xe)	1	2	3	4	5
3	Giúp đỡ: phụ nữ, người già, trẻ em	1	2	3	4	5
4	Chấp hành nội quy khi được yêu cầu	1	2	3	4	5
5	Nhiệt tình và thân thiện	1	2	3	4	5
6	Lái xe cẩn thận	1	2	3	4	5

**18. Nếu được đi xe buýt miễn phí trong khung giờ nào đó trong ngày, Quý vị thấy thế nào?**

Rất tốt       Bình thường       Không quan tâm

**Khi được sử dụng miễn phí theo giờ, Quý vị có sử dụng xe buýt không ?**

Chắc chắn sẽ sử dụng       Bình thường       Không quan tâm

**19. Nếu có tài khoản đăng nhập để sử dụng tra cứu, xây dựng kế hoạch cho hành trình của mình, Quý vị đánh giá thế nào ?**

Rất thích thú       Bình thường       Không có ý kiến

**20. Nếu thanh toán vé xe buýt bằng ứng dụng trên điện thoại, thẻ ATM, Mã QR,... Quý vị thấy thế nào?**

Thuận tiện       Không thuận tiện

**Nếu đưa vào thực tế Quý vị có ủng hộ tiện ích này không?**

Thuận tiện

Không thuận tiện

**21. Để dịch vụ vận tải hành khách công cộng tốt hơn thì họ có thể được hưởng những quyền lợi nào dưới đây? (Tích vào những câu trả lời mà Quý vị cho là đúng)**

Tăng giá vé Hoặc quyết định các mức giá vé khác nhau cho hoạt động ngoài giờ cao điểm và một số dịch vụ đặc biệt khác

Được trợ cấp từ các quỹ bảo trợ xã hội tư nhân

Tạo nguồn thu từ việc khai thác các điểm đỗ xe và quảng cáo,...

**22. Trong trường hợp giá vé tăng thì bạn sẽ làm như thế nào ?**

Tiếp tục sử dụng dịch vụ của Giao thông công cộng để di chuyển

Hạn chế sử dụng dịch vụ của Giao thông công cộng để di chuyển

**23. Hãy chia sẻ những đánh giá của Quý vị về giao thông công cộng bằng cách dựa vào thang đánh giá dưới đây ?**

1. Rất không đồng tình      2 Không đồng tình      3 Trung lập      4 Đồng tình      5 Rất đồng tình

STT	Đánh giá của Quý vị về giao thông công cộng	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
1	Đã và đang cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt nhất cho cộng đồng	1	2	3	4	5
2	Cần tới sự hỗ trợ của chính phủ để hoạt động một cách hiệu quả hơn	1	2	3	4	5
3	Đã có hình ảnh và thương hiệu riêng	1	2	3	4	5
4	Không phát triển	1	2	3	4	5
5	Giao thông công cộng sẽ làm thay đổi thói quen đi lại bằng phương tiện cá nhân	1	2	3	4	5

**24. Việc thay đổi chất lượng dịch vụ về giao thông công cộng ở khu vực Quý vị sinh sống có cần thiết hay không?**

Nếu có, Quý vị hãy đưa ra thông tin chi tiết về sự thay đổi đó:

.....  
 .....

**Xin cảm ơn!**

**PHỤ LỤC 6: Mẫu phiếu khảo sát số 2****PHIẾU KHẢO SÁT CÔNG TY VTHKCC  
TẠI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG****GIỚI THIỆU**

Phiếu này nhằm khảo sát công tác quản lý hoạt động giao thông công cộng tại thành phố Hải Phòng, phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học. Với mong muốn đó, Quý vị vui lòng dành ít thời gian để thực hiện phiếu khảo sát này. Chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin cá nhân của Quý vị trong bất kỳ trường hợp nào.

**PHẦN 1: THÔNG TIN VỀ NGƯỜI ĐƯỢC KHẢO SÁT**

1. Họ và tên:.....
2. Địa chỉ: .....
3. Địa điểm khảo sát:.....
4. Chuyến xe (Từ ..... đến .....) .....
5. Bến xe..... (Tên Quận / huyện)
6. Tên nhân viên: ..... Số hiệu: .....
7. Chức vụ: ..... Cơ quan: .....
8. Địa chỉ: .....

**PHẦN 2: KHẢO SÁT** (Đánh dấu  vào câu trả lời đúng nhất, nếu có nhiều hơn một đáp án đúng, hãy chọn những đáp án đó)

1. Giới tính Nam  Nữ
2. Vui lòng cho chúng tôi biết tuổi của Quý vị ?  
 $\leq 20$   21 – 35  36 – 45  46 – 55   $\geq 55$
3. Khu vực sinh sống ?  
 Nội thành  Ngoại thành
4. Trình độ học vấn ?  
 Tốt nghiệp trung học  Tốt nghiệp Đại học  Trên đại học   
 Quý vị cho biết thông tin về chuyên ngành đào tạo: Chuyên ngành.....  
 Trường:.....
5. Vui lòng cung cấp cho chúng tôi thông tin về thu nhập bình quân hàng tháng của Quý vị (tính bằng triệu đồng)?  
 $\leq 5$  triệu  5 – 7 triệu  7 – 10 triệu  10 -15 triệu   $\geq 15$  triệu
6. Vui lòng cho chúng tôi biết số lần ưu đãi Quý vị nhận được khi làm việc tại công ty vận tải công cộng ?  
 0 lần  1 lần  2 lần  3 lần  4 lần   $\geq 5$  lần
7. Quý vị đã từng đi chuyển bằng xe buýt chưa?  
 Rồi  Chưa
8. Quý vị đã được công ty cho đi tập huấn hoặc bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn chưa?  
 Rồi  Chưa
9. Quý vị sở hữu phương tiện nào dưới đây

STT	Phương tiện sở hữu	Câu trả lời
1	Xe đạp/xe đạp điện	<input type="checkbox"/>
2	Xe máy/xe máy điện	<input type="checkbox"/>
3	Ô tô	<input type="checkbox"/>

**10. Ý kiến đánh giá các quan điểm về quản lý GTCC**

1 - Rất không đồng tình

2 - Không đồng tình

3 - Trung lập

4 - Đồng tình

5 - Rất đồng tình

STT	Quan điểm	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Tư nhân hóa hoàn toàn	1	2	3	4	5
2	Tư nhân hóa một phần	1	2	3	4	5
3	Nên được quản lý bởi nhà nước	1	2	3	4	5
4	Hưởng sự bảo trợ tốt hơn từ chính quyền thành phố	1	2	3	4	5
5	Sử dụng chung 1 loại vé và giá vé	1	2	3	4	5
6	Sử dụng công nghệ trong quản lý giám sát chất lượng	1	2	3	4	5

**11. Hãy dựa vào thang đánh giá dưới đây để trả lời câu hỏi ? (Chỉ khoanh tròn một câu trả lời duy nhất)**

1 - Rất không đồng tình

2 - Không đồng tình

3 - Trung lập

4 - Đồng tình

5 - Rất đồng tình

Để giúp cho CÔNG TY VẬN TẢI CÔNG CỘNG (CTVTCC) có thể cung cấp dịch vụ tốt hơn cho người dân hãy nêu quan điểm:

STT	Quan điểm	Mức độ				
1	Tư nhân hóa hoàn toàn	1	2	3	4	5
2	Tư nhân hóa một phần	1	2	3	4	5
3	Nên được quản lý bởi nhà nước	1	2	3	4	5
4	Hưởng sự bảo trợ tốt hơn từ chính quyền thành phố	1	2	3	4	5
5	Được quyền tự chủ vô điều kiện	1	2	3	4	5
6	Sử dụng công nghệ trong quản lý giám sát chất lượng	1	2	3	4	5

**12. Hãy dựa vào thang đánh giá dưới đây để trả lời câu hỏi ? (Chỉ khoanh tròn một câu trả lời duy nhất)**

1 – Rất không đồng tình

2 – Không đồng tình

3 – Trung lập

4 – Đồng tình

5 – Rất đồng tình

Lựa chọn nào là tốt nhất để đưa công ty VTCC thoát khỏi tình trạng khủng hoảng tài chính:

STT	Giải pháp	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Cho phép doanh nghiệp tự do vay vốn từ các tổ chức cho vay	1	2	3	4	5
2	Tăng các khoản trợ cấp để duy trì mức ổn định trước sự tăng giá của nhiên liệu và hàng loạt ưu đãi khác	1	2	3	4	5
3	Rút vốn dưới dạng cổ phần bởi chính phủ với điều kiện đảm bảo được hiệu suất hoạt động	1	2	3	4	5
4	Giải tán một số bộ phận/hoặc hợp nhất các bộ phận lại làm một	1	2	3	4	5
5	Cho phép kinh doanh hoặc nhượng quyền kinh doanh các bến bãi đỗ xe	1	2	3	4	5
6	Sử dụng hợp đồng độc quyền kinh doanh theo tuyến	1	2	3	4	5
7	Định mức, đơn giá cần linh hoạt theo sự biến động nhiên liệu	1	2	3	4	5
8	Các công ty vận tải hành khách công cộng đều được trợ giá	1	2	3	4	5

**13. Hãy dựa vào thang đánh giá dưới đây để trả lời câu hỏi ? (Chỉ khoanh tròn một câu trả lời duy nhất)**

- 1 - Rất không đồng tình                      2 - Không đồng tình                      3 - Trung lập  
4 - Đồng tình                                      5 - Rất đồng tình

Hãy nêu rõ quan điểm của Quý vị về những hạn chế lớn mà công ty vận tải công cộng vẫn mắc phải:

STT	Những hạn chế lớn	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Chịu ảnh hưởng từ chính phủ/chính quyền	1	2	3	4	5
2	Thiếu hụt tính chuyên nghiệp trong việc quản lý	1	2	3	4	5
3	Cung cấp dịch vụ mà chất lượng không tương xứng với chi phí	1	2	3	4	5
4	Năng lực quản lý chưa cao	1	2	3	4	5
5	Không kiểm soát được các hoạt động bất hợp pháp	1	2	3	4	5
6	Nhân viên thu nhập bình quân thấp nên không có tinh thần trách nhiệm cao	1	2	3	4	5
7	Tuyên khai thác vận tải hành khách chưa phù hợp	1	2	3	4	5
8	Cơ sở hạ tầng và phương tiện xuống cấp	1	2	3	4	5

**14. Hãy dựa vào thang đánh giá dưới đây để trả lời câu hỏi ? (Chỉ khoanh tròn một câu trả lời duy nhất)**

- 1 - Rất không đồng tình                      2 - Không đồng tình                      3 - Trung lập  
4 - Đồng tình                                      5 - Rất đồng tình

Hãy thể hiện sự đồng tình/không đồng tình của Quý vị đối với những ý kiến về tình hình giao thông công cộng hiện nay

STT	Ý kiến	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Người dân nên được tạo thói quen sử dụng giao thông công cộng	1	2	3	4	5
2	Điều kiện cơ sở hạ tầng giao thông công cộng ở khu vực sinh sống xuống cấp	1	2	3	4	5
3	Ưu đãi dành cho hành khách sử dụng gần như là không có	1	2	3	4	5
4	Các tuyến giao thông công cộng chưa kết nối được với các công trình công cộng, không gian công cộng	1	2	3	4	5
5	Công ty có các giải pháp thu hút người dân sử dụng giao thông công cộng	1	2	3	4	5
6	Chưa bố trí tiện ích cho người khuyết tật tham gia giao thông công cộng	1	2	3	4	5
7	Chưa có thông tin và lịch trình chuyến đi cho hành khách	1	2	3	4	5
8	Tạo liên kết giữa các loại hình GTCC	1	2	3	4	5
9	Hạ tầng cơ sở chưa kết nối thuận tiện với lộ trình tuyến	1	2	3	4	5
10	Xây dựng tuyến giao thông công cộng theo mục đích người sử dụng, chức năng đất	1	2	3	4	5
11	Cung cấp nhiều hình thức vé khác nhau như: vé theo giờ, vé theo ngày, theo khu vực, vé dành cho khách du lịch...	1	2	3	4	5
12	Cơ quan quản lý nhà nước quá tải công việc dẫn đến việc giải quyết vướng mắc của công ty không được rõ ràng	1	2	3	4	5

**15. Biểu thị sự đánh giá của Quý vị về dịch vụ của công ty vận tải công cộng dựa trên thang điểm dưới đây (Chỉ khoanh tròn một câu trả lời duy nhất):**

**1 - Rất xấu      2 - Xấu      3 - Trung bình      4 - Tốt      5 - Rất tốt**

STT	Chất lượng dịch vụ	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Thời gian của lịch trình/Sự đúng giờ	1	2	3	4	5
2	Tốc độ di chuyển	1	2	3	4	5
3	Tần suất quay lại của một xe	1	2	3	4	5
4	Chi phí (Giá vé)	1	2	3	4	5
5	Độ tin cậy	1	2	3	4	5
6	Thời gian thuận tiện	1	2	3	4	5
7	Không gian trên xe thoải mái	1	2	3	4	5
8	Cơ sở vật chất bến xe/điểm dừng/nhà chờ	1	2	3	4	5
9	Số điểm dừng trong suốt chuyến đi	1	2	3	4	5
10	Chỗ để hành lý	1	2	3	4	5
11	Nhân viên trên xe luôn niềm nở với hành	1	2	3	4	5



	khách					
12	Di chuyển với tốc độ an toàn	1	2	3	4	5

**16. Miêu tả thái độ của nhân viên công ty vận tải công cộng dựa vào các ý kiến được đưa ra dưới đây (Chỉ khoanh tròn một câu câu trả lời duy nhất):**

**1 - Rất xấu      2 - Xấu      3 - Trung bình      4 - Tốt      5 - Rất tốt**

STT	Đánh giá thái độ của nhân viên	Mức độ				
1	Lịch sự/ Chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
2	Luôn trung thực	1	2	3	4	5
3	Luôn soát vé đầy đủ	1	2	3	4	5
4	Luôn giúp đỡ: phụ nữ, người già, trẻ em	1	2	3	4	5
5	Chấp hành nội quy khi được yêu cầu	1	2	3	4	5
6	Nhiệt tình tư vấn chỉ dẫn hành khách	1	2	3	4	5
7	Lái xe cẩn thận và có kinh nghiệm	1	2	3	4	5

**17. Quý vị đã bao giờ gặp phải sự cố trên đường khi di chuyển bằng xe buýt của công ty vận tải công cộng chưa?**

Rồi

Chưa

(Tiếp tục với câu 18.1)

(Chuyển sang câu hỏi số 18.2)

**17.1. Nếu Quý vị đã trải qua sự cố, vậy lí do là gì? (Chỉ khoanh tròn một câu câu trả lời duy nhất):**

**1 - Rất không đồng tình**

**2 - Không đồng tình**

**3 - Trung lập**

**4 - Đồng tình**

**5 - Rất đồng tình**

STT	Lí do dẫn đến sự cố	Mức độ				
1	Phương tiện cũ, có dấu hiệu xuống cấp	1	2	3	4	5
2	Cơ sở hạ tầng xuống cấp	1	2	3	4	5
3	Tài xế lái ẩu	1	2	3	4	5
4	Lí do khác	1	2	3	4	5

**17.2. Công ty đã xử lý sự cố đó như thế nào?**

a) Các phương án thay thế được đưa ra một cách nhanh chóng ?

Có

Không

b) Chăm sóc tốt cho hành khách cho đến khi phương án thay thế được đưa ra ?

Có

Không

c) Để hành khách tự lo liệu mà không giúp đỡ gì ?

Có

Không

**18. Để phát triển tuyến VTHKCC mới thì Quý công ty tự đề xuất tuyến khai thác vận tải HKCC hay theo đơn đặt hàng của cơ quan chức năng ?**

Tự đề xuất

Theo đặt hàng

**19. Để giúp cho công ty vận tải công cộng có thể tiếp tục cung cấp những dịch vụ hiệu quả cao với giá thành hợp lý, họ nên hưởng những quyền tự chủ nào dưới đây? (Hãy đánh dấu vào những câu trả lời mà Quý vị cho là đúng)**

Tăng giá vé vì những tác động bên ngoài như giá/chi phí cho nhiên liệu tăng

- Quyết định các tuyến đường và tần suất hoạt động của chúng
- Cung cấp dịch vụ khác nhau cho từng phân khúc khách hàng
- Quyết định các mức giá vé khác nhau cho hoạt động ngoài giờ cao điểm và một số dịch vụ đặc biệt khác.
- Được hỗ trợ khi tuyến mới mở có đoạn trùng với tuyến cũ
- Tự phát triển các chính sách của riêng mình để làm hài lòng khách hàng
- Được hỗ trợ truyền thông để tuyên truyền thu hút người dân tham gia thông công cộng.

**20. Hãy chia sẻ những quan điểm của Quý vị về công ty vận tải công cộng dựa vào các mức đánh giá dưới đây:** (Khoanh tròn duy nhất một đáp án đúng)

1 = Hoàn toàn không đồng tình      2 = Không đồng tình      3 = Trung lập  
4 = Đồng tình      5 = Hoàn toàn đồng tình

STT	Án tượng của Quý vị về công ty vận tải công cộng	Các mức độ đánh giá				
1	Đã và đang cung cấp những dịch vụ tốt nhất cho cộng đồng	1	2	3	4	5
2	Cần sự hỗ trợ tốt hơn nữa từ phía chính quyền	1	2	3	4	5
3	Nên tư nhân hóa	1	2	3	4	5
4	Cần được đầu tư hạ tầng cơ sở tuyến giao thông công cộng thay vì chỉ đầu tư mỗi phương tiện xe buýt	1	2	3	4	5
5	Nên thoát ly khỏi sự kiểm soát của chính quyền	1	2	3	4	5
6	Bất kể công ty đã làm được những gì, người dân vẫn chưa có thói quen sử dụng xe buýt	1	2	3	4	5
7	Vấn đề tài chính không minh bạch	1	2	3	4	5

**21. Kiểm tra giám sát chất lượng từ nhà nước có quy trình và thường xuyên**

1 = Hoàn toàn không đồng tình      2 = Không đồng tình      3 = Trung lập  
4 = Đồng tình      5 = Hoàn toàn đồng tình

**22. Quy trình và trình tự xin phép kinh doanh khai thác vận tải công cộng thuận tiện**

1 = Hoàn toàn không đồng tình      2 = Không đồng tình      3 = Trung lập  
4 = Đồng tình      5 = Rất đồng tình

**23. Khi khai thác tuyến giao thông công cộng công ty có phân tích và đánh giá khả năng đáp ứng và phục vụ của tuyến đường đô thị không?**

Có  Không

Nếu có xin cho biết đánh giá theo quy trình kỹ thuật hay theo cảm quan:

Kỹ thuật  Cảm quan

**24. Trong hành trình vận tải hành khách có khung giờ nào vận chuyển rất ít hành khách hoặc không có hành khách không?**

Có  Không

Nếu có, xin vui lòng cho biết đó là khung giờ cụ thể nào:

**25. Quý vị có ý kiến gì đề xuất cho việc quản lý của công ty được hoạt động tốt hơn không?**

**Xin Cảm ơn!**

**PHỤ LỤC 7: Mẫu phiếu khảo sát số 3****PHIẾU KHẢO SÁT CÔNG TÁC QUẢN LÝ XE BUÝT  
TẠI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG****GIỚI THIỆU**

Phiếu này nhằm khảo sát công tác quản lý hoạt động giao thông công cộng tại thành phố Hải Phòng, phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học. Với mong muốn đó, Quý vị vui lòng dành ít thời gian để thực hiện phiếu khảo sát này. Chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin cá nhân của Quý vị trong bất kì trường hợp nào.

*\* Lưu ý: Đối tượng khảo sát hiện đang làm việc tại các cơ quan liên quan đến quản lý giao thông công cộng trên địa bàn Thành phố Hải Phòng.*

**PHẦN 1: THÔNG TIN VỀ NGƯỜI ĐƯỢC KHẢO SÁT**

1. Họ và tên:.....
2. Địa chỉ: .....
3. Địa điểm khảo sát: .....
4. Chức vụ: ..... Cơ quan: .....
5. Địa chỉ: .....

**PHẦN 2: KHẢO SÁT** (Đánh dấu  vào câu trả lời đúng nhất, nếu có nhiều hơn một đáp án đúng, hãy chọn tất cả những đáp án đó)

**1. Giới tính ?**Nam Nữ **2. Vui lòng cho chúng tôi biết tuổi của Quý vị ?**≤ 20 21 – 35 36 – 45 46 – 55 ≥ 55 **3. Khu vực sinh sống ?**Nội thành Ngoại thành **4. Trình độ học vấn ?**Tốt nghiệp trung học Tốt nghiệp Đại học Trên đại học 

Quý vị cho biết thông tin về chuyên ngành đào tạo:

Chuyên ngành:..... Trường:.....

**5. Vui lòng cung cấp cho chúng tôi thông tin về thu nhập bình quân hàng tháng của Quý vị (tính bằng triệu đồng) ?**≤ 5triệu 5 – 7triệu 7 – 10triệu 10 - 15triệu ≥ 15triệu **6. Quý vị đã từng sử dụng xe buýt chưa?**Rồi Chưa 

Nếu chưa thì Quý vị vui lòng cho biết lý do:.....

**7. Quý vị đã được đi tập huấn hoặc bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn theo nhiệm vụ đảm nhiệm chưa?**Rồi Chưa 

Nếu có thì: 1 lần/năm  2 lần/ năm  >2 năm/ 1 lần

**8. Quý vị có sở hữu phương tiện nào dưới đây?**

STT	Phương tiện sở hữu	Câu trả lời
1	Xe đạp/xe đạp điện	<input type="checkbox"/>
2	Xe máy/xe máy điện	<input type="checkbox"/>
3	Ô tô	<input type="checkbox"/>

**9. Hiện tại thành phố đã lập quy hoạch giao thông công cộng chưa?**

Có Chưa 

Nếu có thì việc lập quy hoạch giao thông công cộng được lập riêng hay lồng ghép trong quy hoạch đô thị:

Riêng Chung 

**10. Khi lập quy hoạch giao thông công cộng có thực hiện các nội dung sau không?**

STT	Nội dung	Có	Không
1	Khảo sát nhu cầu sử dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Gắn kết với quy hoạch sử dụng đất	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Gắn kết với định hướng phát triển của thành phố	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Gắn kết với quy hoạch giao thông đô thị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Áp dụng các bài toán mô hình để thiết kế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Quy hoạch tích hợp các loại hình GTCC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11. Bộ phận của Quý vị có được tham vấn trong quá trình lập thẩm định và phê duyệt quy hoạch giao thông công cộng thành phố Hải Phòng ?**

Có Chưa 

**12. Quy hoạch mạng lưới vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng được lập có phù hợp với quy hoạch giao thông công cộng thành phố Hải Phòng đã được duyệt**

Có Chưa 

**13. Khi xây dựng kế hoạch khai thác các tuyến vận tải hành khách công cộng có căn cứ và tuân thủ quy hoạch giao thông công cộng đã được duyệt trong các đồ án quy hoạch thành phố ko?**

Có Chưa 

**14. Hãy chia sẻ những quan điểm của Quý vị về hoạt động của các công ty vận tải trên địa bàn (Khoanh tròn duy nhất 1 đáp án)**

1 - Rất không đồng tình

2 - Không đồng tình

3 - Trung lập

4 - Đồng tình

5 - Rất đồng tình

STT	Quan điểm	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Đã và đang cung cấp những dịch vụ tốt nhất cho cộng đồng					
2	Cần sự hỗ trợ tốt hơn nữa từ phía chính phủ					
3	Nên tư nhân hóa					
4	Cần được đầu tư hạ tầng cơ sở tuyến giao thông công cộng thay vì chỉ đầu tư mỗi phương tiện xe buýt					
5	Nên thoát ly khỏi sự kiểm soát của chính phủ					
6	Bất kể công ty đã làm được những gì, người dân vẫn chưa có thói quen sử dụng xe buýt					
7	Vấn đề tài chính không minh bạch					

**15. Kiểm tra giám sát chất lượng từ nhà nước rất chặt chẽ và thường xuyên ?**

- Rất không đồng tình       Không đồng tình       Trung lập  
 Đồng tình       Rất đồng tình

**16. Quy trình, trình tự xin phép kinh doanh khai thác vận tải công cộng thuận tiện?**

- Rất không đồng tình       Không đồng tình       Trung lập  
 Đồng tình       Rất đồng tình

**17. Khi khai thác tuyến giao thông công cộng công ty có phân tích và đánh giá khả năng đáp ứng và phục vụ của tuyến đường đô thị không ?**

Có  Chưa

**18. Hãy dựa vào thang đánh giá dưới đây để trả lời câu hỏi ?**

- 1 - Rất không đồng tình      2 - Không đồng tình      3 - Trung lập  
4 - Đồng tình      5 - Rất đồng tình

Hãy nêu rõ quan điểm của Quý vị về những hạn chế lớn mà công ty vận tải công cộng vẫn mắc phải.

STT	Những hạn chế	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Chịu ảnh hưởng từ chính phủ	1	2	3	4	5
2	Thiếu các công cụ hướng dẫn quản lý GTCC	1	2	3	4	5
3	Không được tham gia trong việc tạo lập chính sách	1	2	3	4	5
4	Cung cấp dịch vụ mà chất lượng không tương xứng với chi phí	1	2	3	4	5
5	Năng lực quản lý chưa cao	1	2	3	4	5
6	Không kiểm soát được các hoạt động bất hợp pháp	1	2	3	4	5
7	Không có nhiều nguồn thu	1	2	3	4	5
8	Tuyển khai thác chưa phù hợp	1	2	3	4	5

**19. Hãy dựa vào thang đánh giá dưới đây để trả lời câu hỏi ?**

- 1 - Rất không đồng tình      2 - Không đồng tình      3 - Trung lập  
4 - Đồng tình      5 - Rất đồng tình

Hãy thể hiện đánh giá của Quý vị đối với những quan điểm về tình hình giao thông công cộng hiện nay:

STT	Phát biểu về giao thông công cộng	Mức độ				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Người dân nên được tạo thói quen sử dụng GTCC	1	2	3	4	5
2	Điều kiện cơ sở hạ tầng giao thông công cộng ở khu vực sinh sống xuống cấp	1	2	3	4	5

3	Cần quản lý giao thông công cộng tích hợp	1	2	3	4	5
4	Ưu đãi dành cho hành khách sử dụng gần như là không có	1	2	3	4	5
5	Các tuyến giao thông công cộng chưa kết nối được với các công trình công cộng, không gian công cộng	1	2	3	4	5
6	Chưa có các giải pháp thu hút người dân sử dụng GTCC	1	2	3	4	5
7	Vì giao thông công cộng không cung cấp đủ cơ sở hạ tầng cần thiết, không đảm bảo chất lượng, không thuận tiện nên người dân chuyển qua sử dụng các phương tiện tư nhân	1	2	3	4	5
8	Chưa bố trí tiện ích cho người khuyết tật tham gia giao thông công cộng	1	2	3	4	5
9	Chưa có thông tin và lịch trình chuyến cho hành khách	1	2	3	4	5
11	Cần phải xây dựng thông tin và thương hiệu cho GTCC	1	2	3	4	5
12	Cần có quy hoạch GTCC tích hợp khi phát triển nhiều loại phương tiện GTCC	1	2	3	4	5
13	Cung cấp nhiều hình thức vé khác nhau như: vé theo giờ, vé theo ngày, vé theo chặng, theo khu vực, vé dành cho khách du lịch...	1	2	3	4	5
14	Các công ty tư nhân phải được trợ giá khi tham gia VTHKCC	1	2	3	4	5
15	Cần áp dụng giao thông thông minh trong quản lý vận hành khai thác	1	2	3	4	5
16	Chưa có chế tài xử phạt khi các công ty vận tải hành khách công cộng đưa ra chất lượng dịch vụ kém	1	2	3	4	5

17	Tạo nhiều nguồn thu khác để phát triển giao thông công cộng	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

**20. Để giúp cho công ty vận tải công cộng có thể tiếp tục cung cấp những dịch vụ hiệu quả cao với giá thành hợp lý, họ nên hưởng những quyền tự chủ nào dưới đây?**

- Tăng giá vé vì những tác động bên ngoài như giá/chi phí cho nhiên liệu tăng
- Quyết định các tuyến đường và tần suất hoạt động của chúng
- Cung cấp dịch vụ khác nhau cho từng phân khúc khách hàng
- Quyết định các mức giá vé khác nhau cho hoạt động ngoài giờ cao điểm và một số dịch vụ đặc biệt khác.
- Được hỗ trợ từ chính quyền khi tuyến mới mở có đoạn trùng với tuyến cũ
- Tự phát triển các chính sách của riêng mình để làm hài lòng khách hàng
- Được hỗ trợ truyền thông để tuyên truyền thu hút người dân tham gia giao thông công cộng.
- Cần có nhiều hình thức hợp đồng đối với các công ty vận tải để khuyến khích tham gia và phát triển

**Xin cảm ơn!**

**PHỤ LỤC 8: Tổng hợp phiếu khảo sát số 1**

Câu 1: Độ tuổi và khu vực sinh sống

STT	Độ tuổi	Tỷ lệ %
1	< 23	18 %
2	23-60	61%
3	>60	21%

STT	Khu vực	Tỷ lệ %
1	Nội thành	91,25
2	Ngoại thành	8,75

Câu 2: Thu nhập bình quân hàng tháng của gia đình

STT	Mức thu nhập	Tỷ lệ %
1	$\leq 5$ triệu	26,25
2	5 – 10 triệu	41,25
3	10 – 15 triệu	21,25
4	$\geq 15$ triệu	11,25

Câu 3: Tỷ lệ sử dụng điện thoại di động

STT	Ý kiến	Tỷ lệ %
1	Có	85
2	Không	15

Câu 4.1: Tỷ lệ sử dụng xe buýt

STT	Ý kiến	Tỷ lệ %
1	Có	66,25
2	Không	33,75

Câu 4.2: Trung bình số lượt đi xe buýt trong 1 tuần

STT	Số lần/ tuần	Tỷ lệ %
1	0 lần	11,11
2	1-2 lần	44,44
3	2-3 lần	24,44
4	>4 lần	20,01

Câu 4.3: Mục đích sử dụng xe buýt

STT	Mục đích	Tỷ lệ %
1	Đi học	15,55
2	Đi làm	26,67



STT	Mục đích	Tỷ lệ %
3	Đi chơi	33,33
4	Mục đích khác	24,45

Câu 4.4: Tình hình sử dụng các loại hình vé, thẻ xe buýt

STT	Loại thẻ vé	Đối tượng	Tỷ lệ %
1	Thẻ xe buýt miễn phí	Khuyết tật	0
		Thương binh	0
		> 75 tuổi	0
2	Thẻ xe buýt ưu tiên	Học sinh	0
		Sinh viên	2,22
		Công nhân	0
3	Thẻ, vé không ưu tiên	Vé tháng	28,89
		Vé lượt	68,89

Câu 5.1: Số thành viên trong gia đình sử dụng xe buýt.

STT	Số thành viên	Tỷ lệ %
1	0	0
2	1	62,23
3	2	24,44
4	3	13,33
5	4	0
6	> 5	0

Câu 5.2: Thời gian sử dụng xe buýt

STT	Thời gian (tính bằng năm)	Tỷ lệ %
1	< 1	6,67
2	2	31,11
3	3	15,56
4	4	11,11
5	5	6,67
6	≥ 6	13,33

Câu 5.3: Khu vực chủ yếu sử dụng xe buýt

STT	Khu vực	Tỷ lệ %
1	Nội thành	48,89
2	Giữa nội thành và các khu vực lân cận	51,11

Câu 5.4: Xe buýt có dừng đúng bến

STT	Ý kiến	Tỷ lệ %
1	Có	84,44
2	Không	15,56
3	Thỉnh thoảng	0

Câu 6: Tỷ lệ hành khách chứng kiến xe buýt gặp sự cố

STT	Ý kiến	Tỷ lệ %
1	Có	17,5
2	Không	82,5

Câu 7: Tỷ lệ hành khách gặp sự cố trên xe buýt khi đang di chuyển

STT	Ý kiến	Tỷ lệ %
1	Rồi	30,25
2	Chưa	69,75

Câu 8: Lý do dẫn đến sự cố

STT	Lý do	Tỷ lệ %
1	Lỗi kỹ thuật	61,25
2	Đường xấu	42,5
3	Lái xe không cẩn thận	42,5
4	Lý do khác	25

Câu 9: Trải nghiệm hành khách về việc xe gặp sự cố trên đường

STT	Trải nghiệm khi xe gặp sự cố trên đường	Tỷ lệ %
1	Phương tiện thay thế hợp lý nhất được quyết định nhanh chóng	38,75
2	Ổn định hành khách trên xe cho đến khi lựa chọn về phương tiện thay thế khác được đưa ra	60
3	Để hành khách tự lo	7,5

Câu 10: Hành khách tìm hiểu qua kênh thông tin

STT	Nguồn thông tin	Tỷ lệ %
1	Internet, báo đài, truyền hình	21,25
2	Người thân, bạn bè	45,25
3	Không biết tham khảo ở đâu	33,5

Câu 11: Đánh giá về hạ tầng xe buýt

STT	Nội dung	Đánh giá (%)		
		Thuận lợi đi lại	Không thuận lợi	Không có

1	Vị trí	52,5	47,5	
2	Thông tin chuyến	12,5	45	30
3	Hình thức nhà chờ	17,5	45	27,5
4	Vệ sinh môi trường	42,5	57,5	
5	Ghế ngồi	25	42,5	32,5

Câu 12: Tỷ lệ hành khách có sở hữu phương tiện cá nhân

STT	Phương tiện sở hữu	Tỷ lệ %
1	Xe đạp/xe đạp điện	17,5
2	Xe máy/xe máy điện	91,25
3	Ô tô	12,5

Câu 13: Lý do người dân lựa chọn di chuyển bằng xe buýt

STT	Lý do	Tỷ lệ %
1	Họ không còn lựa chọn nào khác	25
2	Đảm bảo tính an toàn nhất	20
3	Đảm bảo sự thoải mái nhất	12,5
4	Thuận tiện về mặt thời gian	18,75
5	Giá thành rẻ nhất	77,5
6	Đảm bảo lợi ích chung cho xã hội	21,25
7	Đảm bảo sức khỏe	23,75

Câu 14: Khoảng cách từ nhà đến trạm dừng xe buýt

STT	Khoảng cách	Tỷ lệ %
1	$\leq 500\text{m}$	21,25
2	500 – 1.000m	46,25
3	$> 1.000\text{m}$	32,5

Câu 15: Ý kiến của hành khách theo các quan điểm về GTCC

STT	Quan điểm	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Người dân nên được tạo thói quen sử dụng các dịch vụ GTCC thay vì phương tiện cá nhân	13,75	10	10	47,5	18,75

STT	Quan điểm	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
2	Các tuyến giao thông công cộng chưa kết nối được với các công trình công cộng, không gian công cộng	7,5	10	22,5	28,75	31,25
3	Chưa có các giải pháp thu hút người dân sử dụng giao thông công cộng và ưu đãi ít	3,75	8,75	12,5	41,25	33,75
4	Chưa bố trí tiện ích cho người khuyết tật tham gia giao thông công cộng	5	10	12,5	40,5	32
5	Chưa có thông tin và lịch trình chuyên cho hành khách	3,75	16,25	0	51	19
6	Cung cấp nhiều hình thức vé khác nhau như: vé theo giờ, vé theo ngày, theo khu vực, vé dành cho khách du lịch...	6,5	7,5	0	48,5	37,5

Câu 16: Đánh giá của hành khách về chất lượng của dịch vụ được cung cấp bởi công ty vận tải công cộng dựa vào các đặc tính của GTCC:

STT	Chất lượng dịch vụ cung cấp bởi công ty vận tải công cộng	Mức độ (%)				
		Rất xấu	Xấu	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1	Đúng giờ	5	5	42,5	32,5	15
2	Tốc độ di chuyển	1,25	6,25	46,25	32,5	13,75
3	Tần suất các chuyến xe	7,5	0	50	31,25	11,25
4	Chi phí (Giá vé)	2,5	6,25	33,75	46,25	11,25
5	Độ tin cậy	1,25	8,75	48,75	31,25	10
6	Sự thuận tiện về mặt thời gian	2,5	10	48,75	21,25	17,5
7	Sự thoải mái khi sử dụng xe buýt	1,25	15	51,25	23,75	10
8	Cơ sở vật chất xe buýt/điểm dừng/bến cuối	3,75	7,5	46,25	22,5	20
9	Giá để hành lý	5	16,25	52,5	12,5	13,75

Câu 17: Thái độ của nhân viên công ty vận tải công cộng

STT	Đánh giá thái độ của nhân viên	Mức độ (%)				
		Rất xấu	Xấu	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1	Lịch sự/Chuyên nghiệp	2,5	4	64	23,25	6,25
2	Luôn trung thực (ví dụ tích cực phát vé xe)	2,5	3,75	43,75	36,25	12,5
3	Giúp đỡ: phụ nữ, người già, trẻ em	1,25	6,25	46,25	31,25	15
4	Chấp hành nội quy khi được yêu cầu	6,25	3,75	41,25	38,75	10
5	Nhiệt tình và thân thiện	1,3	0	65,5	25,5	5,7
6	Lái xe cẩn thận	1,25	2,5	56,25	32,5	7,5

Câu 18.1: Quan điểm nếu được đi xe buýt miễn phí

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rất tốt	73,75
2	Bình thường	15
3	Không quan tâm	11,25

Câu 18.2. Tỷ lệ khách đi xe buýt khi được sử dụng miễn phí theo giờ

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Chắc chắn sử dụng	80
2	Bình thường	20
3	Không quan tâm	0

Câu 19: Đánh giá hành khách về tài khoản đăng nhập để sử dụng tra cứu, xây dựng kế hoạch cho hành trình của mình

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rất thích thú	70,5
2	Bình thường	20,25
3	Không có ý kiến	9,25

Câu 20.1: Đánh giá về thanh toán vé xe buýt bằng ứng dụng trên điện thoại, thẻ ATM, Mã QR,...

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Thuận tiện	86,25
2	Không thuận tiện	13,75

Câu 20.2: Tỷ lệ hành khách ủng hộ tiện ích

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Thuận tiện	81,25
2	Không thuận tiện	18,75

Câu 21: Tỷ lệ quyền lợi cho công ty VTHKCC để dịch vụ VTHKCC tốt hơn

STT	Quyền lợi	Tỷ lệ (%)
1	Tăng giá vé Hoặc quyết định các mức giá vé khác nhau cho hoạt động ngoài giờ cao điểm và một số dịch vụ đặc biệt khác	21,25
2	Được trợ cấp từ các quỹ bảo trợ xã hội tư nhân	26,25
3	Tạo nguồn thu từ việc khai thác các điểm đỗ xe và quảng cáo,...	52,5

Câu 22: Tỷ lệ hành khách sử dụng xe buýt trong trường hợp giá vé tăng

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục sử dụng dịch vụ của Giao thông công cộng để di chuyển	55,25
2	Hạn chế sử dụng dịch vụ của Giao thông công cộng để di chuyển	44,75

Câu 23. Đánh giá của hành khách về giao thông công cộng của thành phố Hải Phòng

STT	Đánh giá của Quý vị về giao thông công cộng	Mức độ đánh giá (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Đã và đang cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt nhất cho cộng đồng	15	55	20	10	0
2	Cần tới sự hỗ trợ của chính phủ để hoạt động một cách hiệu quả hơn	3,75	5	17,5	47,5	26,25
3	Đã có hình ảnh và thương hiệu riêng	12,5	58,75	12,5	16,25	0
4	Không phát triển	17,5	12,5	12,5	42,5	15
5	Giao thông công cộng sẽ làm thay đổi thói quen đi lại bằng phương tiện cá nhân	1,25	2,5	20	41,25	35

24. Việc thay đổi chất lượng dịch vụ về GTCC ở khu vực Quý vị sinh sống có cần thiết hay không?

Nội dung	Tỷ lệ (%)
Thay đổi hình thức mua bán vé	65% %
Cần những ưu đãi về vé	67 %
Cần cung cấp DV tốt như internet miễn phí	80%

**PHỤ LỤC 9: Tổng hợp phiếu khảo sát số 2**

Câu 1: Giới tính

STT	Giới tính	Tỷ lệ (%)
1	Nam	55,56
2	Nữ	44,44

Câu 2: Độ tuổi

STT	Độ tuổi	Tỷ lệ (%)
1	$\leq 20$	13,33
2	21 – 35	46,67
3	36 – 45	24,44
4	46 – 55	11,11
5	$\geq 55$	4,44

Câu 3: Khu vực sinh sống

STT	Khu vực	Tỷ lệ (%)
1	Nội thành	55,56
2	Ngoại thành	44,44

Câu 4: Trình độ học vấn

STT	Trình độ học vấn	Tỷ lệ (%)
1	Tốt nghiệp trung học	82,22
2	Tốt nghiệp Đại học	13,33
3	Trên đại học	4,44

Câu 5: Thu nhập bình quân hàng tháng

STT	Thu nhập bình quân tháng	Tỷ lệ (%)
1	$\leq 5$ triệu	11,11
2	5 – 7 triệu	73,33
3	7 – 10 triệu	13,33
4	10 -15 triệu	2,22
5	$\geq 15$ triệu	0

Câu 6: Tỷ lệ số lần ưu đãi nhận được khi làm việc tại công ty vận tải công cộng

STT	Số lần ưu đãi	Tỷ lệ (%)
1	0 lần	0
2	1 lần	2,22
3	2 lần	0
4	3 lần	4,44

STT	Số lần ưu đãi	Tỷ lệ (%)
5	4 lần	20
6	≥ 5 lần	77,78

Câu 7: Tỷ lệ đã từng di chuyển bằng xe buýt

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rồi	100
2	Chưa	0

Câu 8: Tỷ lệ công ty cho đi tập huấn hoặc bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rồi	100
2	Chưa	0

Câu 9: Tỷ lệ sở hữu phương tiện cá nhân

STT	Phương tiện sở hữu	Tỷ lệ (%)
1	Xe đạp/xe đạp điện	17,78
2	Xe máy/xe máy điện	82,22
3	Ô tô	0

Câu 10: Ý kiến đánh giá các quan điểm về quản lý GTCC

STT	Quan điểm	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Tư nhân hóa hoàn toàn	0	0	4,44	15,56	80
2	Tư nhân hóa một phần	8,89	84,44	6,67	0	0
3	Nên được quản lý bởi nhà nước	0	0	0	84,44	15,56
4	Hưởng sự bảo trợ tốt hơn từ chính quyền thành phố	0	0	0	75,6	24,4
5	Sử dụng chung 1 loại vé và giá vé	6,67	10	2,22	60,11	20
6	Sử dụng công nghệ trong quản lý giám sát chất lượng	0	0	0	17,8	82,2



Câu 11: Ý kiến đánh giá các quan điểm về quản lý GTCC

STT	Giải pháp	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Cho phép CTVTCC tự do vay vốn từ các tổ chức cho vay	0	0	0	26,67	73,33
2	Tăng các khoản trợ cấp để duy trì mức ổn định trước sự tăng giá của nhiên liệu và hàng loạt ưu đãi khác	0	0	0	17,78	82,22
3	Rút vốn dưới dạng cổ phần bởi chính phủ với điều kiện đảm bảo được hiệu suất hoạt động	10,44	20	57,56	12	0
4	Giải tán một số bộ phận/hoặc hợp nhất các bộ phận lại làm một	12,2	27,8	10	50	0
5	Cho phép kinh doanh hoặc nhượng quyền kinh doanh các bến bãi đỗ xe	0	15,56	18,89	53,33	2,22
6	Sử dụng hợp đồng độc quyền kinh doanh theo tuyến	0	0	2,22	24,44	73,33
7	Định mức, đơn giá cần linh hoạt theo sự biến động nhiên liệu	0	0	0	31,11	68,89
8	Các công ty vận tải hành khách công cộng đều được trợ giá	0	0	0	20	80

Câu 12: Ý kiến đánh giá các quan điểm về quản lý GTCC

STT	Những hạn chế lớn	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Chịu ảnh hưởng từ chính phủ/chính quyền	0	0	15,6	84,4	0
2	Thiếu hụt tính chuyên nghiệp trong việc quản lý	0	27	40	30	3
3	Cung cấp dịch vụ	0	32,2	15,8	42	10

STT	Những hạn chế lớn	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
	mà chất lượng không tương xứng với chi phí					
4	Năng lực quản lý chưa cao	8,89	4,44	2,22	75,56	8,89
5	Không kiểm soát được các hoạt động bất hợp pháp	4,44	11,11	0	75,56	4,44
6	Nhân viên thu nhập bình quân thấp nên không có tinh thần trách nhiệm cao	2,22	13,33	0	20	64,44
7	Tuyển khai thác vận tải hành khách chưa phù hợp	15,56	0	0	75,56	8,89
8	Công ty tư nhân không được trợ giá	2,5	55,5	30	12	0

Câu 13: Ý kiến đánh giá các quan điểm về quản lý GTCC

STT	Ý kiến	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Người dân nên được tạo thói quen sử dụng giao thông công cộng	0	0	0	13,33	86,67
2	Điều kiện cơ sở hạ tầng giao thông công cộng ở khu vực sinh sống xuống cấp	0	0	0	8,89	91,11
3	Ưu đãi dành cho hành khách sử dụng gần như là không có	0	17,78	0	13,33	68,89
4	Các tuyến GTCC chưa kết nối được với các công trình công cộng, không gian công cộng	2,22	13,33	0	6,67	77,78
5	Công ty có các giải pháp thu hút người	0	0	0	15,56	84,44

STT	Ý kiến	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
	dân sử dụng giao thông công cộng					
6	Chưa bố trí tiện ích cho người khuyết tật tham gia giao thông công cộng	2,22	11,11	0	57,78	28,89
7	Chưa có thông tin và lịch trình chuyển đi cho hành khách	4,44	11,11	0	8,89	75,56
8	Các xe buýt tạo liên kết giữa các loại hình GTCC	0	2,22	0	15,56	82,22
9	Hạ tầng cơ sở chưa kết nối thuận tiện với lộ trình tuyến	0	2,22	0	0	85,78
10	Xây dựng tuyến GTCC theo mục đích người sử dụng	0	0	0	4,44	95,56
11	Cung cấp nhiều hình thức vé khác nhau như: vé theo giờ, vé theo ngày, theo khu vực, vé dành cho khách du lịch...	0	0	11,11	88,89	0
12	Cơ quan quản lý nhà nước quá tải công việc dẫn đến việc giải quyết vướng mắc của công ty không được rõ ràng	69,89	14,11	0	0	16

Câu 14: Đánh giá của nhân viên về dịch vụ của công ty vận tải công cộng

STT	Chất lượng dịch vụ	Mức độ (%)				
		Rất xấu	Xấu	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1	Thời gian của lịch trình/Sự đúng giờ	0	0	0	86,67	13,33
2	Tốc độ di chuyển	0	0	0	93,33	6,67

STT	Chất lượng dịch vụ	Mức độ (%)				
		Rất xấu	Xấu	Trung bình	Tốt	Rất tốt
3	Tần suất quay lại của một xe	0	2,22	15,56	17,78	64,44
4	Chi phí (Giá vé)	2,22	75,56	15,56	4,44	
5	Độ tin cậy	0	0	0	75,55	24,44
6	Thời gian thuận tiện	0	0	0	31,11	68,89
7	Không gian trên xe thoải mái	4,44	0	0	17,78	77,78
8	Cơ sở vật chất bến xe/điểm dừng/nhà chờ	86,67	11,11	2,22	0	0
9	Số điểm dừng trong suốt chuyến đi	2,22	80	15,55	2,22	0
10	Chỗ để hành lý	0	4,44	95,55	0	0
11	Nhân viên trên xe luôn niềm nở với hành khách	0	9,22	27,33	43,33	20,12
12	Di chuyển với tốc độ an toàn	0	0	73,33	11,11	15,56

Câu 15: Thái độ của nhân viên công ty vận tải công cộng

STT	Đánh giá thái độ của nhân viên	Mức độ (%)				
		Rất xấu	Xấu	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1	Lịch sự/ Chuyên nghiệp	0	0	75,56	6,67	17,78
2	Luôn trung thực	0	0	73,33	11,11	15,56
3	Luôn soát vé đầy đủ	0	0	71,11	22,22	6,67
4	Luôn giúp đỡ: phụ nữ, người già, trẻ em	0	0	71,11	15,56	13,33
5	Chấp hành nội quy khi được yêu cầu	0	0	0	26,67	73,33
6	Nhiệt tình tư vấn chỉ dẫn hành khách	0	0	73,33	13,33	13,33
7	Lái xe cẩn thận và có kinh nghiệm	0	0	32,22	15,55	62,22

Câu 16: Tỷ lệ gặp phải sự cố trên đường khi di chuyển bằng xe buýt của công ty vận tải

công cộng

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rồi	80
2	Chưa	20

Câu 17.1. Lý do xảy ra sự cố

STT	Lí do dẫn đến sự cố	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Phương tiện cũ, có dấu hiệu xuống cấp	83,33	16,67	0	0	0
2	Cơ sở hạ tầng xuống cấp	5,56	2,78	2,78	69,44	19,44
3	Tài xế lái ẩu	86,11	5,56	0	0	2,78
4	Lí do khác	80,56	8,33	0	2,78	8,33

Câu 17.2. Các phương án mà Công ty vận tải hành khách công cộng đã sử dụng để xử lý sự cố

STT	Lý do	Ý kiến (%)	
		Có	Không
1	Các phương án thay thế được đưa ra một cách nhanh chóng	100	0
2	Chăm sóc tốt cho hành khách cho đến khi phương án thay thế	100	0
3	Để hành khách tự lo liệu mà không giúp đỡ gì	0	100

Câu 18. Để phát triển tuyến VTHKCC mới thì công ty tự đề xuất tuyến khai thác vận tải HKCC hay theo đơn đặt hàng của cơ quan chức năng

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Tự đề xuất	95,56
2	Theo đặt hàng	4,44

Câu 19: Quyền mà công ty vận tải hành khách có thể được hưởng để giúp cho công ty vận tải công cộng có thể tiếp tục cung cấp những dịch vụ hiệu quả cao với giá thành hợp lý

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Tăng giá vé vì những tác động bên ngoài như giá/chi phí cho nhiên liệu tăng	40
2	Quyết định các tuyến đường và tần suất hoạt động của chúng	30
3	Cung cấp dịch vụ khác nhau cho từng phân khúc khách hàng	40

4	Quyết định các mức giá vé khác nhau cho hoạt động ngoài giờ cao điểm và một số dịch vụ đặc biệt khác.	60
5	Được hỗ trợ khi tuyến mới mở có đoạn trùng với tuyến cũ	60,4
6	Tự phát triển các chính sách của riêng mình để làm hài lòng khách hàng	30
7	Được hỗ trợ truyền thông để tuyên truyền thu hút người dân tham gia thông công cộng.	95,56

**Câu 20. Quan điểm của nhân viên về công ty vận tải công cộng**

STT	Ấn tượng của Quý vị về công ty vận tải công cộng	Các mức độ đánh giá (%)				
		Hoàn toàn không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Hoàn toàn đồng tình
1	Đã và đang cung cấp những dịch vụ tốt nhất cho cộng đồng	0	0	0	11,11	88,89
2	Cần sự hỗ trợ tốt hơn nữa từ phía chính quyền	0	0	0	2,22	97,78
3	Nên tư nhân hóa	0	0	0	24,44	75,56
4	Cần được đầu tư hạ tầng cơ sở tuyến giao thông công cộng thay vì chỉ đầu tư mỗi phương tiện xe buýt	0	0	0	22,22	77,78
5	Nên thoát ly khỏi sự kiểm soát của chính quyền	8,89	88,89	0	0	2,22
6	Bất kể công ty đã làm được những gì, người dân vẫn chưa có thói quen sử dụng xe buýt	0	0	0	88,89	11,11
7	Vấn đề tài chính không minh bạch	60,8	21,2	18	0	0

**Câu 21: Kiểm tra giám sát chất lượng từ nhà nước có quy trình và thường xuyên**

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rất không đồng tình	0
2	Không đồng tình	0
3	Trung lập	0

4	Đồng tình	28,89
5	Rất không đồng tình	71,11

Câu 22: Quy trình và trình tự xin phép kinh doanh khai thác vận tải công cộng thuận tiện

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rất không đồng tình	0
2	Không đồng tình	0
3	Trung lập	0
4	Đồng tình	88,89
5	Rất không đồng tình	11,11

Câu 23.1: Khai thác tuyến giao thông công cộng công ty có phân tích và đánh giá khả năng đáp ứng và phục vụ của tuyến đường đô thị

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Có	100
2	Không	0

Câu 23.2: Đánh giá theo quy trình kỹ thuật hay theo cảm quan

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Kỹ thuật	100
2	Cảm quan	0

Câu 24: Trong hành trình vận tải hành khách có khung giờ nào vận chuyển rất ít hành khách hoặc không có hành khách

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Có (13h – 15h)	85
2	Không	15

**PHỤ LỤC 10: Tổng hợp phiếu khảo sát số 3**

Câu 1: Giới tính

STT	Giới tính	Tỷ lệ (%)
1	Nam	62,5
2	Nữ	37,5

Câu 2: Độ tuổi

STT	Độ tuổi	Tỷ lệ (%)
1	$\leq 20$	0
2	21 – 35	38,1
3	36 – 45	28,57
4	46 – 55	9,52
5	$\geq 55$	

Câu 3: Khu vực sinh sống

STT	Khu vực	Tỷ lệ (%)
1	Nội thành	93,75
2	Ngoại thành	6,25

Câu 4: Trình độ học vấn

STT	Trình độ học vấn	Tỷ lệ (%)
1	Tốt nghiệp trung học	0
2	Tốt nghiệp đại học	68,75
3	Trên đại học	31,25

Câu 5. Thu nhập bình quân hàng tháng

STT	Thu nhập bình quân	Tỷ lệ (%)
1	$\leq 5$ triệu	56,25
2	5 – 7 triệu	37,5
3	7 – 10 triệu	6,25
4	10 - 15 triệu	0
5	$\geq 15$ triệu	0

Câu 6: Tỷ lệ đã sử dụng xe buýt

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rồi	30
2	Chưa	70



Câu 7: Tỷ lệ cán bộ được tập huấn hoặc bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn theo nhiệm vụ

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rồi	93,75
2	Chưa	6,25

Câu 8: Số lần được tập huấn, bồi dưỡng một năm

STT	Số lần	Tỷ lệ (%)
1	1 lần/năm	68,75
2	2 lần/ năm	18,75
3	>2 năm/ 1 lần	6,25

Câu 9: Tỷ lệ sở hữu các loại phương tiện cá nhân

STT	Phương tiện sở hữu	Tỷ lệ (%)
1	Xe đạp/xe đạp điện	0
2	Xe máy/xe máy điện	87,5
3	Ô tô	12,5

Câu 10: Tỷ lệ cán bộ biết thông tin về thành phố đã lập quy hoạch giao thông công cộng

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Có	100
2	Chưa	0

Câu 10.1: Lập quy hoạch giao thông công cộng được lập riêng hay lồng ghép trong quy hoạch đô thị

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Riêng	93,75
2	Chung	6,25

Câu 11: Khi lập quy hoạch giao thông công cộng có thực hiện các nội dung sau

STT	Nội dung	Có (%)	Không (%)
1	Khảo sát nhu cầu sử dụng	100	0
2	Gắn kết với quy hoạch sử dụng đất	81,25	18,75
3	Gắn kết với định hướng phát triển của thành phố	100	0
4	Gắn kết với quy hoạch giao thông đô thị	93,75	6,25
5	Tỷ lệ có quy hoạch tích hợp các loại hình GTCC	4,5	95,5

Câu 12: Có được tham vấn trong quá trình lập thẩm định và phê duyệt quy hoạch giao thông công cộng thành phố Hải Phòng

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Có	70,25
2	Không	29,75

Câu 13: Quy hoạch mạng lưới vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng được lập có phù hợp với quy hoạch giao thông công cộng thành phố Hải Phòng đã được duyệt

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Có	41,3
2	Không	58,7

Câu 14: Khi xây dựng kế hoạch khai thác các tuyến vận tải hành khách công cộng có căn cứ và tuân thủ quy hoạch giao thông công cộng đã được duyệt trong các đồ án quy hoạch thành phố

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Có	73,75
2	Không	26,25

Câu 15: Quan điểm về hoạt động của các công ty vận tải trên địa bàn

STT	Quan điểm	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Đã và đang cung cấp những dịch vụ tốt nhất cho cộng đồng	1,25	46,25	16,25	36,25	0
2	Cần sự hỗ trợ tốt hơn nữa từ phía chính phủ	6,25	6,25	0	43,75	43,75
3	Nên tư nhân hóa	0	10,25	5,25	74,25	10,25
4	Cần được đầu tư hạ tầng cơ sở tuyến giao thông công cộng thay vì chỉ đầu tư mỗi phương tiện xe buýt	6,25	6,25	0	31,25	56,25
5	Nên thoát ly khỏi sự kiểm soát của chính phủ	31,25	25	1,25	31,25	0
6	Bất kể công ty đã làm được những gì, người dân vẫn chưa có thói quen sử dụng xe buýt	0	18	12,5	57	12,5
7	Vấn đề tài chính không minh bạch	6,25	6,25	43,75	37,5	6,25

Câu 16: Kiểm tra giám sát chất lượng từ nhà nước rất chặt chẽ và thường xuyên

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rất không đồng tình	0
2	Không đồng tình	54,5
3	Trung lập	24
4	Đồng tình	21,5
5	Rất không đồng tình	0

Câu 17: Quy trình và trình tự xin phép kinh doanh khai thác VTCC thuận tiện

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Rất không đồng tình	6,25
2	Không đồng tình	12,5
3	Trung lập	31,25
4	Đồng tình	56,25
5	Rất không đồng tình	0

Câu 18: Khi khai thác tuyến giao thông công cộng công ty có phân tích và đánh giá khả năng đáp ứng và phục vụ của tuyến đường đô thị không

STT	Ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Có	93,75
2	Chưa	6,25

Câu 19: Đánh giá các quan điểm về GTCC

STT	Những hạn chế	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Chịu ảnh hưởng từ chính phủ	12,5	6,25	27,5	47,5	6,25
2	Thiếu các công cụ hướng dẫn quản lý GTCC	0	10,5	12	77,5	0
3	Không được tham gia trong việc tạo lập chính sách	0	10	5	75	10
4	Cung cấp dịch vụ mà chất lượng không tương xứng với chi phí	12,5	6,25	27,5	47,5	6,25
5	Năng lực quản lý chưa cao	12,5	6,25	21,25	41,25	18,75
6	Không kiểm soát được các hoạt động bất hợp pháp	12,5	6,25	10,5	64,5	6,25
7	Không có nhiều nguồn thu	12,5	6,25	11,25	31,25	25

STT	Những hạn chế	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
8	Tuyên khai thác chưa phù hợp	12,5	10	17,5	41,25	18,75

Câu 20: Đánh giá các quan điểm về GTCC

STT	Phát biểu về giao thông công cộng	Mức độ (%)				
		Rất không đồng tình	Không đồng tình	Trung lập	Đồng tình	Rất đồng tình
1	Người dân nên được tạo thói quen sử dụng giao thông công cộng	0	0	0	31,3	68,7
2	Điều kiện cơ sở hạ tầng giao thông công cộng ở khu vực sinh sống xuống cấp	0	6,5	25	43,5	25
3	Cần quản lý giao thông công cộng tích hợp	0	8,5	0	29	62,5
4	Ưu đãi dành cho hành khách sử dụng gần như là không có	0	17,5	14,5	68	0
5	Các tuyến giao thông công cộng chưa kết nối được với các công trình công cộng, không gian công cộng	0	32,5	0	67,5	0
6	Chưa có các giải pháp thu hút người dân sử dụng giao thông công cộng	6,25	18,75	18,75	31,25	25
7	Vì giao thông công cộng không cung cấp đủ cơ sở hạ tầng cần thiết, không đảm bảo chất lượng, không thuận tiện nên người dân chuyển qua sử dụng các phương tiện tư nhân	12,5	12,5	12,5	50	12,5
8	Chưa bố trí tiện ích cho người khuyết tật tham gia GTCC	0	0	17,5	82,5	0
9	Chưa có thông tin và lịch trình chuyến cho hành khách	0	35	5	55	5
11	Cần phải xây dựng thông tin	0	12,5	5,25	63,5	18,75

	và thương hiệu cho GTCC					
12	Cần có quy hoạch GTCC tích hợp khi phát triển nhiều loại phương tiện GTCC	0	0	0	90	10
13	Cung cấp nhiều hình thức vé khác nhau như: vé theo giờ, vé theo ngày, vé theo chặng, theo khu vực, vé dành cho khách du lịch...	0	5	12,5	63,75	18,75
14	Các công ty tư nhân phải được trợ giá khi tham gia VTHKCC	0	0	10	85	5
15	Cần áp dụng giao thông thông minh trong quản lý vận hành khai thác	0	0	11	54	25
16	Chưa có chế tài xử phạt khi các công ty vận tải hành khách công cộng đưa ra chất lượng dịch vụ kém	6,25	25	6,25	62,5	0
17	Tạo nhiều nguồn thu khác để phát triển giao thông công cộng	6,25	12,5	15	53,75	18,75

Câu 21: Tỷ lệ các giải pháp để giúp cho công ty VTCC có thể tiếp tục cung cấp những dịch vụ hiệu quả cao với giá thành hợp lý, họ nên hưởng những quyền tự chủ

STT	Giải pháp	Tỷ lệ (%)
1	Tăng giá vé vì những tác động bên ngoài như giá/chi phí cho nhiên liệu tăng	43,75
2	Quyết định các tuyến đường và tần suất hoạt động	43,75
3	Cung cấp dịch vụ khác nhau cho từng phân khúc khách hàng	85
4	Quyết định các mức giá vé khác nhau cho hoạt động ngoài giờ cao điểm và một số dịch vụ đặc biệt khác	70
5	Được hỗ trợ từ chính quyền khi tuyến mới mở có đoạn trùng với tuyến cũ	68,75
6	Tự phát triển các chính sách của riêng mình để làm hài lòng khách hàng	70
7	Được hỗ trợ truyền thông để tuyên truyền thu hút người dân tham gia giao thông công cộng	80,25
8	Nhiều hình thức hợp đồng đối với các công ty vận tải để khuyến khích tham gia và phát triển	80,4