

# CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CỦA HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

## SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC PASSENGER TRANSPORT BY BUS IN HAI PHONG

PHẠM THỊ LY \*, NGUYỄN PHAN ANH

Khoa Công trình, Trường Đại học Hàng hải Việt Nam

\*Email liên hệ: lypt.ctt@vimaru.edu.vn

### Tóm tắt

Bài báo nghiên cứu hiện trạng công tác vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Khảo sát cơ sở hạ tầng, các doanh nghiệp vận tải xe buýt, quy trình nghiệp vụ quản lý của cơ quan quản lý nhà nước đối với hình thức vận tải này. Phân tích dữ liệu thu thập thực tế. Trên cơ sở đó, đề xuất một số giải pháp để phát triển hình thức vận tải này, nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hút và đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân trong hiện tại và tương lai.

**Từ khóa:** Vận tải hành khách công cộng, xe buýt, cải thiện, chất lượng, Hải Phòng.

### Abstract

The article studies the current status of public passenger transport by bus in Hai Phong city. Survey of infrastructure, bus transport businesses, and management procedures of state management agencies for this form of transport. Analyze actual collected data. On that basis, propose some solutions to develop this form of transport, improve service quality, attract and meet the travel needs of people now and in the future.

**Keywords:** Public passenger transport, bus, improve, quality, Hai Phong.

### 1. Giới thiệu

Trong những năm gần đây, các đô thị của Việt Nam tăng 2,8% hàng năm, nằm trong số các nước có tỷ lệ tăng nhanh nhất khu vực Đông Á. Về gia tăng dân số đô thị, đạt tốc độ tăng hơn 3%/ năm [1]. Một thách thức lớn đặt ra với hệ thống giao thông đô thị là sự phát triển quá nhanh của hệ thống phương tiện vận tải. Hiện nay các đô thị xuất hiện hàng loạt các vấn đề: tình trạng ùn tắc giao thông do sự phát triển quá nhanh của phương tiện giao thông cá nhân, ô nhiễm môi trường,... Đơn vị quản lý nhà nước đã và đang không ngừng nỗ lực đề xuất các giải pháp để

cải thiện tình trạng này, trong đó phát triển hệ thống giao thông công cộng (GTCC) được xem là giải pháp hữu hiệu.

Hải Phòng là thành phố đông dân thứ 3 ở Việt Nam, khoảng 2,1 triệu dân (sau Hà Nội, TP 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% [1]. Chính vì vậy, để Hải Phòng trở thành đô thị văn minh, hiện đại, thân thiện với môi trường thì việc xây dựng hệ thống GTCC là lựa chọn tối ưu. Một trong những dạng phương tiện công cộng phổ biến đó là xe buýt, bên cạnh các dạng phương tiện phục vụ giao thông đường bộ khác như xe con, mô tô, xe đạp, đi bộ [5]. Tuy nhiên, thực trạng khai thác hệ thống vận tải hành khách bằng xe buýt hiện nay tại Hải Phòng còn rất nhiều tồn tại như: quy hoạch hệ thống này chưa đáp ứng được nhu cầu thực tiễn, cơ sở hạ tầng xe buýt còn thiếu, chưa đồng bộ, công tác quản lý, kiểm tra giám sát còn rất hạn chế,...

Từ những tồn tại trên, Hải Phòng cần có những nghiên cứu về hệ thống GTCC và xây dựng được các 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% nhu cầu đi lại và phát triển đa phương thức GTCC [2]. Do đó, các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của công tác vận tải hành khách bằng xe buýt đã được nghiên cứu trong bài báo này.

Trong tài liệu [6], đã phân tích và đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Tuy nhiên, các số liệu là tính cho đến năm 2014, hiện nay không còn phù hợp. Một số điều kiện cụ thể đã thay đổi, ví dụ Bến xe Tam Bạc, Bến xe Niệm Nghĩa là những đầu mối giao thông nhưng hiện nay không còn hoạt động. Trong nội dung bài báo này, các tác giả đã cập nhật các bộ số liệu mới của hệ thống xe buýt thành phố cho đến năm 2023. Bên cạnh những giải pháp đã nêu trong tài liệu [6], các tác giả đã bổ sung thêm một số giải pháp mới phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh mới, cập

nhật công nghệ thông tin để xây dựng phần mềm quản lý hệ thống xe buýt hiện đại, đồng thời các tác giả đã có sự tham khảo với các công bố quốc tế để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng loại hình vận tải này trong tương lai.

Nội dung bài báo góp phần làm phong phú thêm các giải pháp nâng cao chất lượng cho vận tải hành khách công cộng nói chung và vận tải xe buýt nói riêng cho thành phố Hải Phòng.

## 2. Hiện trạng hạ tầng kỹ thuật hệ thống GTCC Hải Phòng

### 2.1. Hiện trạng các tuyến xe buýt tại Hải Phòng

Năm 2023, mạng lưới vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố có 11 tuyến. Tổng số lượt vận chuyển là 727.837 lượt với tổng số lượng khách vận chuyển là 11.673.725 khách. Thời gian hoạt động từ 4h30-20h00 hàng ngày, tần suất hoạt động từ 15-40 phút/lượt [4].

Mạng lưới tuyến xe buýt cơ bản đã hình thành, đã kết nối được giữa khu vực trung tâm thành phố với khu vực ngoại thành. Tuy nhiên vẫn còn thiếu kết nối đến các khu vực phát sinh, thu hút lớn như các khu đô thị mới, trung tâm thương mại, khu công nghiệp, cụm công nghiệp,....

### 2.2. Hiện trạng cơ sở hạ tầng phục vụ vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt

**Điểm dừng, nhà chờ:** Hiện nay, trên địa bàn thành phố có khoảng 454 điểm dừng đỗ, trong đó có trên 150 nhà chờ, 03 nhà bán vé xe buýt. Tỷ lệ điểm dừng có nhà chờ hiện chiếm 34%; cự ly bình quân giữa các điểm dừng tương đối hợp lý: Trong khu vực nội thành là 0,41km, ngoại thành là 1,1km. Tuy nhiên, hệ thống nhà chờ xe buýt trên địa bàn thành phố phần lớn đã xuống cấp, hư hỏng, không đảm bảo cho việc chờ đón xe của người dân cũng như ảnh hưởng đến mỹ quan đô thị.

**Điểm đầu cuối:** Hiện nay có 18 điểm đầu, điểm cuối trên các tuyến xe buýt đang khai thác trên địa bàn thành phố; các điểm đầu, điểm cuối được đặt tại bến xe, bến phà, khu công nghiệp, bưu điện, một số điểm sử dụng lòng đường có vạch sơn giới hạn. Trong đó, chỉ có 6/18 điểm đầu cuối (chiếm 34%) được thành phố đầu tư xây dựng theo thông tư số 12/2020/TT-BGTVT của Bộ Giao thông vận tải: Quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ đạt tiêu chuẩn, các điểm đầu cuối còn lại được các doanh nghiệp đầu tư xây dựng thì chưa đạt tiêu chuẩn.

Theo số liệu khảo sát tính đến tháng 12/2023, hệ thống nhà chờ, biển báo tại các điểm dừng, đỗ của 07/11 tuyến xe buýt đang khai thác xuất hiện tình trạng mất, hư hỏng cụ thể như thống kê tại Bảng 1.

**Bảng 1. Hiện trạng biển báo tại điểm dừng, nhà chờ xe buýt**

| Tuyến | Số biển báo, (Cái) | Tình trạng |         |       |            |
|-------|--------------------|------------|---------|-------|------------|
|       |                    | Tốt        | Cũ hỏng | Thiếu | Đã làm mới |
| 01    | 90                 | 25         | 34      | 4     | 27         |
| 02    | 172                | 44         | 39      | 12    | 77         |
| 18B   | 67                 | 52         | 15      | 0     | 0          |
| 18    | 120                | 67         | 40      | 13    | 0          |
| 03    | 104                | 56         | 45      | 3     | 0          |
| 16C   | 87                 | 43         | 39      | 5     | 0          |
| 22    | 107                | 107        | 00      | 0     | 0          |

Việc phát triển hạ tầng phục vụ xe buýt còn rất khó khăn do quy hoạch chưa đồng bộ, chưa dành quỹ đất riêng để phát triển trong tương lai. Trong mạng lưới đường bộ chưa bố trí làn riêng dành cho xe buýt, vẫn khai thác chung trong các làn hỗn hợp. Hệ thống nhà chờ, điểm dừng chưa được đầu tư đồng bộ, ổn định. Ngoài ra công tác quản lý còn lỏng lẻo, xuất hiện tình trạng lấn chiếm, bị dán nhãn quảng cáo, bị mất, hư hỏng, cây cối che khuất. Điều này dẫn đến việc thiếu hoặc khó tiếp cận thông tin cho hành khách.



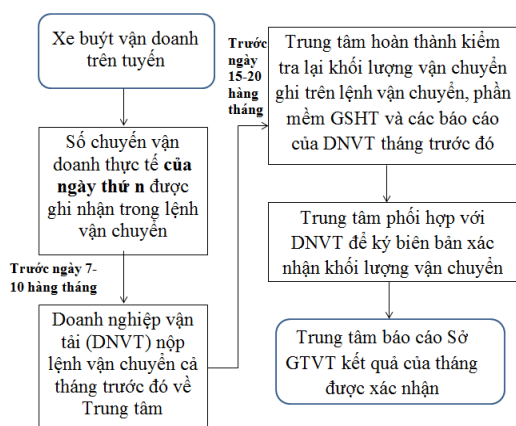
**Hình 1. Hình ảnh hạ tầng hệ thống xe buýt Hải Phòng**

### 2.3. Hiện trạng quy trình nghiệp vụ quản lý vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt

Quy trình quản lý điểm dừng: Quản lý xây dựng điểm dừng mới, duy tu những điểm dừng đang khai thác. Quy trình được thực hiện ở bộ phận quản lý bảo trì kết cấu hạ tầng giao thông.

Quy trình đóng/ mở, điều chỉnh tuyến: Sau khi Ủy ban nhân dân thành phố chấp thuận chủ trương mở tuyến, Sở Giao thông vận tải tổ chức đấu thầu/đặt hàng lựa chọn đơn vị khai thác tuyến, ký hợp đồng với đơn vị được lựa chọn và thông báo mở tuyến, đồng thời giao Trung tâm Quản lý, bảo trì giao thông công cộng và Đăng kiểm thủy quản lý, giám sát hoạt động của tuyến.

Quy trình xác nhận chuyển/ sản lượng vận chuyển như Hình 2.

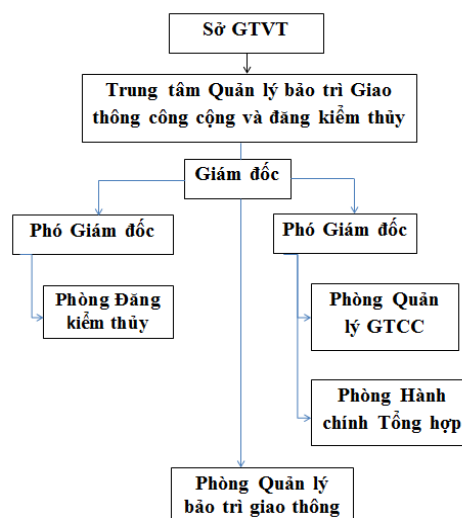


Hình 2. Quy trình xác nhận chuyển/sản lượng vận chuyển

### 2.4. Hiện trạng quản lý hoạt động vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt

Hoạt động VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn TP Hải Phòng được phân theo mô hình 3 cấp: UBND thành phố phân công nhiệm vụ cho Sở Giao thông vận tải là cơ quan quản lý nhà nước về giao thông vận tải ở địa phương; Trung tâm Quản lý - bảo trì Giao thông công cộng và đăng kiểm thủy là đơn vị trực thuộc Sở Giao thông vận tải được giao nhiệm vụ quản lý, giám sát toàn bộ hoạt động VTHKCC nói chung và hoạt động xe buýt nói riêng, bao gồm: Quản lý luồng tuyến, tần suất chạy xe, niêm yết giá vé, trợ giá,... và kiểm tra, giám sát thực hiện các quy định trong hoạt động VTHKCC.

Năm 2023 có 3 đơn vị tham gia hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt, với 11 tuyến trong đó 9 tuyến có trợ giá và 2 tuyến không có trợ giá, cụ thể như Bảng 2, hiện tại sử dụng 81 phương tiện khai thác thực tế.



Hình 3. Sơ đồ phân cấp quản lý hệ thống GTCC tại sở Giao thông vận tải Hải Phòng [4]

Bảng 2. Các doanh nghiệp khai thác xe buýt tại Hải Phòng

| TT | Tên công ty                        | Số lượng phương tiện | Tuyến buýt vận hành | Trợ giá |
|----|------------------------------------|----------------------|---------------------|---------|
| 1  | Công ty cổ phần đường bộ Hải Phòng | 36                   | 01                  | Có      |
|    |                                    |                      | 02                  | Có      |
|    |                                    |                      | 2.1                 | Có      |
|    |                                    |                      | 18B                 | Có      |
| 2  | Công ty TNHH Thịnh Hưng            | 43                   | 03                  | Không   |
|    |                                    |                      | 16C                 | Có      |
|    |                                    |                      | 16B                 | Có      |
|    |                                    |                      | 18                  | Có      |
|    |                                    |                      | 22                  | Có      |
| 3  | Công ty CP TMDL Tân Việt           | 02                   | 12                  | Không   |
|    |                                    |                      |                     |         |

Công tác quản lý hiện nay mới chỉ thực hiện các định mức kỹ thuật phương tiện và giám sát bởi con người. Chưa xây dựng được mô hình đồng bộ để quản lý được tổng thể và đánh giá chuyên nghiệp đối với tất cả các đơn vị vận tải.

Các doanh nghiệp vận tải chưa đầu tư phù hợp cho công tác quản lý. Công tác đào tạo cho lái xe, phụ xe, nhân viên bán vé, kiểm soát vé còn nhỏ lẻ, manh mún, chưa đồng bộ, chưa tập trung. Xuất hiện nhiều hành vi vi phạm luật giao thông như phóng nhanh vượt ẩu, lấn làn,... Xảy ra nhiều hiện tượng chưa đúng chuẩn mực, cư xử thiếu văn minh lịch sự.

Quá trình quản lý khai thác chưa tạo được dữ liệu và chưa xử lý được dữ liệu trung tâm. Chưa áp dụng được công nghệ thông tin thông minh để quản lý. Hành trình, tần suất trang thiết bị trên mạng lưới xe buýt chưa được giám sát. Trong quá trình khai thác thông tin các sự cố chỉ được nhận trực tiếp từ lái xe và sau đó quá trình xử lý sự cố mất rất nhiều thời gian, điều phối xe từ các đội.

Công tác quản lý phương tiện của doanh nghiệp khai thác chưa được chú trọng. Vẫn còn tình trạng khai thác các phương tiện quá cũ, xả khói bụi, tiếng ồn gây mất vệ sinh môi trường và làm ảnh hưởng lớn đến những người lưu thông trên đường.

Tình hình an ninh, an toàn trên các tuyến chưa bảo đảm: Xuất hiện tình trạng trộm cắp, lái xe phóng nhanh, vượt ẩu,... Chưa có sự đầu tư nhà chờ: vẫn đặt trên vỉa hè các tuyến phố, bậc lên xuống bằng độ cao bó vỉa hè gây khó khăn cho người khuyết tật, người cao tuổi. Việc phân luồng tuyến xe buýt vẫn xuất hiện sự chồng chéo, đã từng xảy ra tranh chấp

giữa các nhà xe do trùng luồng, tuyến.

Hải Phòng chưa chú trọng đầu tư đến hình ảnh và thương hiệu của hệ thống GTCC. Việc phát triển hình ảnh thương hiệu thông qua truyền thông hay quảng cáo chưa được đề cập. Ngoài ra, thành phố chưa xây dựng trang web riêng về GTCC, thông tin vẫn nhỏ lẻ thông qua website của các đơn vị vận tải, chưa xây dựng được đường dây nóng giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng, chưa đồng nhất và tạo được điểm nhấn về hình thức trên các phương tiện.

Thành phố chưa xây dựng được văn hóa sử dụng phương tiện công cộng. Người dân chưa nhận thức được hết vai trò của hệ thống này đối với sự phát triển kinh tế, xã hội và môi trường. Chưa tuyên truyền sâu rộng thông qua phương tiện thông tin đại chúng như báo, đài, truyền hình,... để bất cứ ai cũng có thể biết tới xe buýt và vai trò của nó để dễ dàng lựa chọn sử dụng khi cần di chuyển.

Hình ảnh, thương hiệu của hệ thống xe buýt còn quá mờ nhạt. Chưa thực sự linh động, chưa trở

**Bảng 3. Đánh giá tính hiệu quả khi áp dụng phần mềm quản lý**

| TT | Đối tượng               | Trước khi sử dụng phần mềm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sau khi sử dụng phần mềm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Đơn vị quản lý nhà nước | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin điểm dừng, nhà chờ, bãi đỗ quản lý bằng file excel hoặc file giấy gây khó khăn cho công tác thống kê, dễ hư hỏng, thất lạc.</li> <li>- Quy trình điều hành kiểm tra, nghiệm thu, xác nhận khối lượng vận chuyển thực hiện thủ công và tốn nhiều thời gian. Dữ liệu tổng hợp báo cáo không tức thời.</li> <li>- Quản lý ngân sách nhà nước hỗ trợ giá vé còn phụ thuộc số liệu báo cáo của doanh nghiệp nên chưa khách quan, minh bạch.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Số hóa thông tin điểm dừng, đỗ, nhà chờ, bến bãi. Cung cấp thông tin cơ bản về tuyến xe buýt, gồm: Mã số tuyến, tên tuyến, giá vé, hành trình, tần suất hoạt động, các điểm dừng đỗ,...</li> <li>- Thông báo các tin tức, lưu ý cần thiết từ cơ quan quản lý, đơn vị vận tải đến người dân; Tiếp nhận phản ánh, góp ý của hành khách đối với chất lượng dịch vụ xe buýt.</li> <li>- Quá trình điều hành, kiểm tra, nghiệm thu, tổng hợp thì dễ dàng, chính xác, nhanh chóng và vô cùng tiện lợi.</li> <li>- Quản lý hiệu quả nguồn kinh phí trợ giá của nhà nước. Do có số liệu đầy đủ, chính xác do quá trình số hóa mang lại.</li> </ul> |
| 2  | Doanh nghiệp vận tải    | Quá trình quản lý vẫn đơn lẻ từng số liệu của các đơn vị. Chưa thống nhất, đồng bộ trên toàn bộ hệ thống.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cấp quyền cho doanh nghiệp sử dụng hệ thống dữ liệu như hạ tầng, quản lý hệ thống vé, lượt, tuyến. Hỗ trợ doanh nghiệp trong công tác quản lý hệ thống tuyến, đội xe, kiểm soát vé, xử lý tình huống trên đường nếu có được kịp thời.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3  | Người dân               | Tiếp cận thông tin tuyến manh mún, hạn chế, khó khăn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phần mềm ứng dụng trên thiết bị di động và website hỗ trợ người dân trong tiếp cận thông tin dịch vụ xe buýt vô cùng tiện lợi, dễ dàng.</li> <li>- Cung cấp thông tin cơ bản về tuyến xe buýt, gồm: Mã số tuyến, tên tuyến, giá vé, hành trình, tần suất hoạt động, các điểm dừng đỗ,...</li> <li>- Thông báo vị trí của xe buýt theo thời gian thực, hỗ trợ người dùng lựa chọn tuyến xe buýt phù hợp.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         |



thành lựa chọn hàng đầu đối với người dân. Điều này rất khó để hấp dẫn và xây dựng thói quen sử dụng GTCC.

### **3. Các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt**

#### **3.1. Xây dựng phần mềm chuyên dụng quản lý hệ thống xe buýt**

Việc xây dựng hệ thống phần mềm chuyên dụng quản lý hệ thống hạ tầng xe buýt là rất cần thiết. Đó là một hướng đi mới phù hợp với xu hướng chuyển đổi số hiện nay.

Năm 2023-2024, Sở Giao thông vận tải Hải Phòng triển khai dự án xây dựng hệ thống phần mềm quản lý hệ thống vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt. Hệ thống này tạo kết nối đồng bộ giữa 03 đối tượng: Cơ quan quản lý nhà nước (Trung tâm Quản lý bảo trì giao thông công cộng và Đăng kiểm thủy), các doanh nghiệp vận tải xe buýt và người dân.

Hiệu quả của việc sử dụng hệ thống phần mềm quản lý vận tải hành khách bằng xe được thể hiện cụ thể tại Bảng 3.

#### **3.2. Phát triển cơ sở hạ tầng của hệ thống xe buýt**

Trước hiện trạng hạ tầng của hệ thống giao thông công cộng xe buýt đã và đang xuống cấp trầm trọng. Xuất hiện rất nhiều bất cập trong quá trình khai thác thực tế. Các hướng giải quyết đặt ra:

- Xây dựng cơ chế chính sách, nguồn vốn để cải tạo sửa chữa đồng bộ hệ thống hạ tầng như: Nhà chờ, điểm dừng, đỗ, vạch sơn, biển báo, hệ thống đèn tín hiệu.

- Ngoài ra, cần có các đề án để khảo sát nhu cầu, xác định để điều chỉnh, xây mới hệ thống nhà chờ, điểm dừng đỗ mới. Khảo sát nhu cầu thực tế để xây dựng tuyến mới, đặt hệ thống nhà chờ qua các khu chung cư, trung tâm thương mại, các vị trí công cộng tập trung đông người.

- Các đơn vị quản lý nhà nước nên xây dựng cơ chế đặc thù, linh hoạt điều chỉnh quy hoạch để hạ tầng xe buýt bắt kịp với xu hướng phát triển hạ tầng chung của đô thị thành phố, tham khảo các biện pháp trên thế giới như trong tài liệu [7].

- Cùng với sự đầu tư mới hệ thống cơ sở hạ tầng thành phố, đề xuất các đề án chỉnh trang đô thị cho hệ thống nhà chờ để trở thành điểm nhấn nổi bật góp phần quảng bá hình ảnh, con người Hải Phòng. Điều này hấp dẫn ngay với chính hành khách đi xe, tạo ra tâm lý thoải mái, dễ chịu nâng cao nhu cầu sử dụng của người dân.

#### **3.3. Nâng cao chất lượng xe buýt, hoạt động dịch vụ của đội ngũ phục vụ tại xe buýt**

Vấn đề cấp thiết hiện nay là đơn vị quản lý nhà nước cần có những quyết sách quyết liệt, cùng với doanh nghiệp tiến hành đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ cho các đơn vị khai thác để lái xe, phụ xe buýt luôn có thái độ điềm đạm, hòa nhã, vui vẻ, hỗ trợ nhiệt tình đối với hành khách. Để mỗi chuyến xe luôn an toàn, thoải mái và là trải nghiệm dễ chịu. Cần xây dựng bộ quy tắc ứng xử của nhà xe với hành khách. Trong tương lai hình thành văn hóa công cộng cho cả nhà xe cũng như hành khách.

Bên cạnh đó, công tác vệ sinh xe cũng phải được đặt lên hàng đầu. Cần đặt ra các yêu cầu rõ ràng, bắt buộc để duy trì các chuyến xe đảm bảo vệ sinh trong mọi hành trình. Các trạm dừng bố trí thùng rác để mọi người xả rác đúng chỗ, có khu vực hút thuốc riêng, bố trí cây xanh tạo cảnh quan [8].

Xe buýt cần chú ý phục vụ cho mọi đối tượng, đặc biệt là người tàn tật, người già và trẻ em. Các xe buýt cần bố trí cửa lên xuống riêng và khu vực riêng cho họ. Xây dựng hệ thống xe buýt văn minh và dành cho tất cả mọi người sẽ gây ấn tượng tốt đẹp cho cả xã hội và thu hút sự quan tâm đến loại hình vận tải này.

Ngoài ra cần có đề án cấp nguồn vốn để đầu tư mua mới, sửa chữa bảo dưỡng thường xuyên với hệ thống xe buýt hiện trạng. Xây dựng chính sách khuyến khích doanh nghiệp đề cao công tác bảo vệ môi trường bằng việc đầu tư hệ thống xe chất lượng cao, thân thiện môi trường, chạy êm thuận, ít tiếng ồn. Cần hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao nghiệp vụ quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút hành khách.

Trong tương lai, xây dựng phương án thay thế hệ thống xe buýt chạy xăng bằng hệ thống xe buýt chạy điện và tiến tới sử dụng hệ thống xe buýt chỉ có lái xe, không có người soát vé, hành khách sử dụng quét thẻ, bắt kịp xu hướng hiện đại của thế giới.

#### **3.4. Quảng bá thương hiệu xe buýt Hải Phòng**

Nâng cao chất lượng dịch vụ của hệ thống xe buýt hiện trạng là cách quảng bá hiệu quả. Điều này giúp những hành khách đã trải nghiệm dịch vụ có cái nhìn tốt và cảm thấy thoải mái. Họ sẽ trở thành tập khách hàng quen thuộc cho loại hình vận tải này.

Bên cạnh đó việc xây dựng trang web riêng, hệ thống phần mềm chuyên dụng để người dân chỉ cần với một chiếc điện thoại thông minh có thể dễ dàng chọn lựa được xe, thời gian, hành trình tối ưu nhất.

Việc quảng bá, tuyên truyền qua phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội là vô cùng cần thiết. Mọi người dân đều có thể tiếp cận đơn giản, nhanh chóng.

Xây dựng hình ảnh thu hút ánh nhìn ngay trên những chiếc xe buýt, trang trí nhà chờ xe buýt bắt mắt. Việc này ngoài giúp thu hút hành khách còn có thể xây dựng hình ảnh để quảng bá du lịch thành phố Hải Phòng.

#### 4. Kết luận

Nghiên cứu đã phân tích và đánh giá các kết quả khảo sát hiện trạng hạ tầng kỹ thuật hệ thống GTCC tại Hải Phòng. Các kết quả của nghiên cứu đã đề xuất 4 nhóm giải pháp cơ bản và thiết thực để nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống GTCC bằng xe buýt hiện nay và trong tương lai: Xây dựng phần mềm chuyên dụng quản lý hệ thống xe buýt, phát triển hệ thống hạ tầng kỹ thuật, nâng cao chất lượng dịch vụ, quảng bá hình ảnh và thương hiệu xe buýt của thành phố. Các kết quả này sẽ hỗ trợ đơn vị quản lý nhà nước, doanh nghiệp khai thác và đặc biệt hành khách đi xe hiệu và tiếp cận hình thức vận tải này dễ dàng và tiện lợi hơn.

#### Lời cảm ơn

Nghiên cứu này được tài trợ bởi Trường Đại học Hàng hải Việt Nam trong đề tài mã số: **DT23-24.80**.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] 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.
- [2] Nghị quyết số 21/NQ-HĐND ngày 22/07/2020 của HĐND thành phố về *Nhiệm vụ, giải pháp phát triển hệ thống hạ tầng giao thông và chống ùn tắc giao thông trên địa bàn thành phố đến năm 2030, định hướng sau năm 2030*.

- [3] UBND thành phố Hải Phòng (2021). *Quyết định số 29/2021/QĐ-UBND ngày 22/09/2021 về việc ban hành Quy chế quản lý hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng*.
- [4] Sở Giao thông vận tải 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*.
- [5] Bộ môn Kỹ thuật xây dựng Cầu Đường (2015), *Bài giảng Giao thông đô thị và đường phố*, NXB Hàng hải.
- [6] Nguyễn Ngọc Hòa (2014), *Một số biện pháp cơ bản nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hải Phòng*, Luận văn Thạc sỹ kinh tế, Trường Đại học Hàng hải Việt Nam.
- [7] Arne Beck (2012), *Competition for public transport services - institutional Framework and empirical evidence of bus services in Germany*, Physica - Verlag, A Springer Company, Berlin, Germany.
- [8] Brandon R. Kooi (2007), *Policing public transportation - An environmental and productual evaluation of bus stops*, LFB Scholary publishing LLC.

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Ngày nhận bài:     | 09/01/2024 |
| Ngày nhận bản sửa: | 16/01/2024 |
| Ngày duyệt đăng:   | 21/01/2024 |