TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Sân bay Tân Sơn Nhất ‘đội sổ’ về chất lượng dịch vụ năm 2018

09:17 12/03/2019

Thông tin vừa được Cục Hàng không Việt Nam (Bộ Giao thông Vận tải) công bố, trong Kết quả khảo sát Mức độ hài lòng của hành khách về chất lượng dịch vụ năm 2018. Trong đó sân bay Tân Sơn Nhất "đội sổ" về dịch vụ.

Theo đó, có 6 cảng hàng không được đưa vào đánh giá, lấy ý kiến về sự hài lòng của hành khách, gồm: Nội Bài (Hà Nội), Đà Nẵng, Tân Sơn Nhất (TP.HCM), Cam Ranh (Khánh Hòa), Cát Bi (Hải Phòng), Phú Quốc (Kiên Giang).

Kết quả, Cảng hàng không Cát Bi được hành khánh đánh giá chất lượng dịch vụ tốt nhất (4,56 điểm), tiếp theo là Cam Ranh (4,31 điểm), Đà Nẵng (4,23 điểm), Nội Bài (4,22 điểm), Phú Quốc (4,04 điểm); cuối cùng là Tân Sơn Nhất (3,96).



(Ảnh minh họa)

7 nhóm tiêu chí được đưa ra lấy ý kiến khách hàng bao gồm: Nhóm Tiêu chí "Nhà ga đi"; Tiêu chí "Khu vực làm thủ tục hàng không"; Tiêu chí "Khu vực soi chiếu an ninh"; Tiêu chí "Khu vực xuất nhập cảnh"; Tiêu chí "Khu vực phòng chờ ra tàu bay"; Nhóm Tiêu chí "Nhà ga đến"; Nhóm Tiêu chí "Phương tiện giao thông công cộng".

Trong 7 nhóm tiêu chí trên, nhóm tiêu chí duy nhất Tân Sơn Nhất không về cuối là tiêu chí về "Khu vực phòng chờ ra tàu bay" (Phú Quốc xếp cuối).

Trước đó, năm 2017, khảo sát Mức độ hài lòng của hành khách về chất lượng dịch vụ cũng được thực hiện, với 3 cảng hàng không: Nội Bài, Đà Nẵng, Tân Sơn Nhất. Kết quả, Tân Sân Nhất cũng đứng cuối bảng xếp hạng, với 3,96 điểm.

Nguyên nhân sân bay Tân Sơn Nhất đứng "đội sổ" về dịch vụ được cho xuất phát từ việc sân bay này đang quá tải, ùn tắc.

Tình trạng ùn tắc hàng không và sân bay ảnh hưởng lớn đến doanh thu của các hãng hàng không. Cụ thể, một chuyến bay chặng Hà Nội – TP.HCM chỉ 1 giờ 30 phút, nhưng dịp cao điểm có khi kéo dài đến 2 giờ, thậm chí hơn, vì máy bay phải bay "lòng vòng", không hạ cánh được vì thiếu điểm đỗ.

Theo các chuyên gia hàng không, nếu giảm được 5 phút bay/chuyến, thì mỗi năm, ngành Hàng không sẽ tiết tiết kiệm được khoảng 100 tỷ đồng. Song, việc phải bay "lòng vòng" khoảng 30 phút trên trời, khiến chi phí phát sinh rất lớn.

Tùy loại máy bay mà chi phí vận hành sẽ tăng lên từ 8.000 - 12.000 USD/giờ, trong khi lượng dầu tiêu hao thêm khoảng 2 - 3 tấn dầu/chuyến bay. Trung bình, một máy bay mỗi ngày có lịch khai thác 4 chuyến nội địa như của Vietnam Airlines, trong giai đoạn cao điểm khai thác 400 chuyến bay/ngày, sẽ phát sinh thêm hàng triệu USD/ngày…

Hằng Vương (t/h)