

Xe buýt Hà Nội: Nâng cao chất lượng, phục vụ thân thiện, văn hóa chuyên nghiệp

09:48 27/09/2025

Trong hai ngày 25 và 26/9, Tổng Công ty Vận tải Hà Nội (Transerco) tổ chức hội thi “Xây dựng văn hóa phục vụ xe buýt Transerco năm 2025” đồng thời sơ kết đợt phát động thi đua cao điểm năm 2025. Hoạt động này nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng hình ảnh xe buýt thân thiện, chuyên nghiệp, đồng thời tôn vinh những công nhân lái xe, nhân viên phục vụ xuất sắc, góp phần đưa dịch vụ xe buýt Hà Nội ngày càng gần gũi với người dân.

Theo Transerco, trong hơn một tháng qua, 291.000 lượt xe buýt của đơn vị đã được vận hành an toàn, không xảy ra tai nạn giao thông nghiêm trọng. Số vụ vi phạm liên quan đến thái độ, ý thức phục vụ hành khách là không có, đồng thời số lượng phản ánh tiêu cực từ khách hàng về chất lượng dịch vụ cũng giảm mạnh. Các tuyến xe buýt gần như đạt mức chuẩn tuyệt đối về chấp hành luật giao thông, kỷ luật chạy xe, dừng đỗ và đón trả khách đúng quy định, theo số liệu từ hệ thống giám sát hành trình.



Ông Nguyễn Thủy - Phó Tổng Giám đốc Transerco phát biểu tại Hội thi

Tại hội thi ông Nguyễn Thủy, Phó Tổng Giám đốc Transerco, Trưởng ban Tổ chức Hội thi phát biểu : Hội thi là hoạt động trọng tâm trong chương trình thi đua cao điểm của Tổng công ty, diễn ra trong hai ngày 25-26/9. Sự kiện nhằm tiếp tục triển khai đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ xe buýt, thực hiện chủ đề công tác năm 2025 của lĩnh vực vận tải hành khách công cộng. Đồng thời, đây cũng là hoạt động thiết thực chào mừng 80 năm Cách mạng Tháng Tám và Quốc khánh 2/9, hướng tới kỷ niệm 71 năm Ngày Giải phóng Thủ đô (10/10).

Phó Tổng Giám đốc Transerco Nguyễn Thủy nhấn mạnh, kết quả thi đua năm nay được nâng lên rõ rệt nhờ sự kế thừa và chuyển biến tích cực từ các đợt thi trước. “Thông tin khen ngợi tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ tăng lên đáng kể, góp phần xây dựng văn hóa phục vụ ngày càng chuyên nghiệp, thân thiện hơn,” ông Thủy cho biết.



Hội thi là một trong những hoạt động đổi mới phương pháp tuyên truyền, tập huấn, giúp hoàn thiện kỹ năng phục vụ và xử lý tình huống cho nhân viên xe buýt.

Hội thi “Xây dựng văn hóa phục vụ xe buýt Transerco” năm 2025 tiếp tục được triển khai với nhiều đổi mới trong công tác chỉ đạo, tuyên truyền và tập huấn từ cấp Tổng công ty đến cơ sở. Thông qua hội thi, Transerco sẽ lựa chọn và biểu dương những công nhân lái xe, nhân viên phục vụ xuất sắc, điển hình tiên tiến. Những “hạt nhân” này được xem là động lực quan trọng để lan tỏa tinh thần phục vụ tốt, giúp dịch vụ xe buýt ngày càng gần gũi với người dân, đồng thời góp phần tăng sản lượng hành khách.

Năm 2025 cũng là năm thứ tư liên tiếp Transerco tổ chức bình xét các giải thưởng uy tín như “Vô lăng vàng Transerco”, “Nhân viên phục vụ xe buýt tiêu biểu Transerco” và “Thợ sửa chữa giỏi Transerco”. Hoạt động này nhằm tôn vinh gần 4.000 cán bộ, công nhân viên, những người đã gắn bó lâu năm và luôn là hạt nhân trong sản xuất, vận hành và phục vụ hành khách.



Ban Tổ chức trao giải cho các đơn vị có thành tích cao trong đợt thi đua cao điểm

Kết quả, 62 cá nhân tiêu biểu đã được lựa chọn và vinh danh, đại diện cho nhiều tấm gương miệt mài cống hiến tại 7 đơn vị hoạt động buýt của Transerco. Kết thúc đợt thi đua cao điểm năm 2025, Hội đồng thi đua khen thưởng quyết định trao tổng cộng 354 giải thưởng cho các tập thể và cá nhân có thành tích xuất sắc, ghi nhận đóng góp quan trọng của đội ngũ trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng văn hóa phục vụ xe buýt tại Thủ đô.

Những nỗ lực liên tục này không chỉ nâng cao uy tín và chất lượng dịch vụ xe buýt Hà Nội mà còn góp phần hình thành văn hóa phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện, đáp ứng kỳ vọng của người dân Thủ đô.

Nam Sơn (t/h)