

**CÔNG TY CỔ PHẦN
VẬN TẢI ĐƯỜNG SẮT**

Số: 1298/QĐ-VTĐS

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 30 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành “Quy định vận tải hành khách trên đường sắt quốc gia
của Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt”**

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI ĐƯỜNG SẮT

Căn cứ Luật Đường sắt số 95/2025/QH15 ngày 27/6/2025;

*Căn cứ Thông tư số 33/2025/TT-BXD ngày 14/11/2025 của Bộ trưởng Bộ Xây
dựng quy định về quản lý, khai thác vận tải đường sắt;*

*Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt đã
được Đại hội đồng cổ đông thông qua;*

Theo đề nghị của Trưởng phòng Kinh doanh,

QUYẾT ĐỊNH:

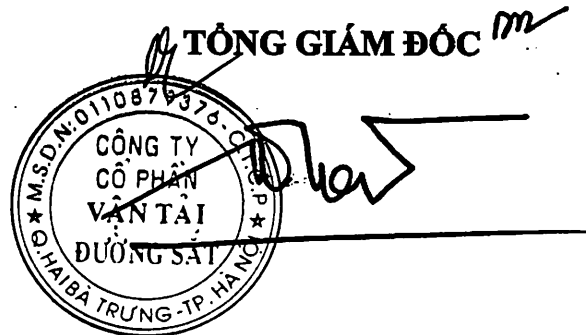
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy định về vận tải hành khách
trên đường sắt quốc gia của Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt".

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2026. Thay thế
Quyết định số 139/QĐ-VTĐS ngày 01/11/2024 và những văn bản quy định trước đây
trái với văn bản này.

Điều 3. Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc
Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- TCT ĐSVN (Để báo cáo);
- Trung tâm ĐHVTĐS (Để phối hợp);
- Hội đồng quản trị Công ty;
- Ban Kiểm soát Công ty;
- Lưu: VT, KD.



Đào Anh Tuấn

QUY ĐỊNH

**Về việc vận tải hành khách trên đường sắt quốc gia
của Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1298/QĐ-VTĐS ngày 30/12/2025)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định chi tiết về hoạt động vận tải hành khách trên các đoàn tàu khách do Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt (Công ty) quản lý và khai thác trên mạng lưới đường sắt quốc gia.
2. Quy định này bao gồm các nội dung về: Vé và tổ chức bán vé hành khách; Quyền và nghĩa vụ của hành khách; Quyền và nghĩa vụ của Công ty; Quy định về hành lý xách tay; Giải quyết các sự cố phát sinh trong quá trình vận tải.

Điều 2. Đối tượng và phạm vi áp dụng

1. Các đơn vị trực thuộc Công ty: Các Chi nhánh Vận tải đường sắt, các Trạm Vận tải, các Đoàn tiếp viên đường sắt, các điểm bán vé, các bộ phận chăm sóc khách hàng; các phòng ban chuyên môn nghiệp vụ Công ty...
2. Hành khách đi tàu, người gửi hành lý, người nhận hành lý và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giao kết hợp đồng vận tải với Công ty.

Điều 3. Giải thích từ ngữ, viết tắt

Trong quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hành khách: Là người đi tàu có vé hợp lệ hoặc các đối tượng được miễn vé theo quy định của pháp luật và của Công ty.
2. Vé hành khách: Là bằng chứng của việc giao kết hợp đồng vận tải hành khách. Vé có thể tồn tại dưới dạng vé giấy (in sẵn), vé điện tử (dữ liệu điện tử).
3. Thẻ lên tàu hỏa: Là bằng chứng xác nhận hành khách đi đúng chuyến tàu theo ga đi, ga đến, loại chỗ mà hành khách đã mua vé. Thẻ đi tàu có thể là bản in, bản chụp hoặc mã hiển thị trên thiết bị điện tử của vé điện tử, trên đó thể hiện đầy đủ thông tin đi tàu của hành khách.
4. Vé cứng (vé giấy): Là vé do doanh nghiệp vận tải đường sắt phát hành dưới hình thức in sẵn.
5. Vé điện tử: Là vé do doanh nghiệp kinh doanh vận tải đường sắt phát hành, được lưu trữ và sử dụng dưới dạng dữ liệu điện tử, thay thế cho vé giấy, xác nhận quyền đi tàu của hành khách trên chuyến tàu, ngày giờ, chặng đường và hạng chỗ đã mua.
6. Hành lý xách tay: Là vật dụng cá nhân hoặc hàng hóa hành khách đi tàu được mang theo người lên toa xe khách và tự bảo quản.

7. Hệ thống bán vé điện tử (HTBVĐT): Là hệ thống phần mềm quản lý bán vé, đặt chỗ, tra cứu thông tin vận tải của ngành đường sắt.

8. OSJD: Tổ chức hợp tác đường sắt mà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

9. Sự cố bất khả kháng: Là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép và theo quy định của pháp luật (thiên tai, dịch họa, dịch bệnh, chiến tranh, hỏa hoạn, tai nạn, sự cố...).

10. Giá vé: Tiền vận chuyển hành khách theo quy định của Công ty VTĐS.

11. Công ty/Công ty VTĐS: Công ty Cổ phần Vận tải Đường sắt.

12. Chi nhánh VTĐS: Chi nhánh Vận tải đường sắt.

13. Trạm VTĐS: Trạm Vận tải đường sắt.

14. Bộ phận khách vận: Bộ phận trực thuộc các Trạm VTĐS làm công tác phục vụ hành khách tại các nhà ga.

15. HTBVĐT: Hệ thống bán vé điện tử.

16. CC/CCCD: Căn cước/Căn cước công dân.

17. LVQT: Liên vận Quốc tế.

18. Thông tư 33: Thông tư số 33/2025/TT-BXD ngày 14/11/2025 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng quy định về quản lý, khai thác vận tải đường sắt.

Chương II

VỀ HÀNH KHÁCH VÀ TỔ CHỨC BÁN VÉ

Điều 4. Quy định về vé hành khách

1. Vé hành khách hợp lệ phải đảm bảo các điều kiện sau:

1.1. Thông tin ghi trên vé cá nhân/vé Tập thể (Họ tên, số giấy tờ tùy thân; tên Công ty, Mã số thuế - đối với vé định danh) phải trùng khớp với thông tin ghi trên Giấy tờ của khách và được ghi nhận trên HTBVĐT. Trên vé thể hiện đầy đủ các thông tin theo quy định ga đi, ga đến, mức tàu, ngày đi, giờ đi, số toa, số chỗ, loại chỗ, giá vé phù hợp với chuyến tàu vận chuyển hành khách.

1.2. Đối với vé cứng: Không bị tẩy xóa, sửa chữa, còn nguyên vẹn không bị rách, đủ các liên.

1.3. Đối với vé điện tử: Có bản in, bản chụp theo quy định của doanh nghiệp kinh doanh vận tải đường sắt hoặc có bằng chứng được lưu trữ trên hệ thống dữ liệu của doanh nghiệp kinh doanh vận tải đường sắt.

2. Các loại vé:

2.1. Vé đi ngay: là một dạng vé điện tử chỉ được bán tại ga trước giờ tàu chạy một khoảng thời gian nhất định và được quy định riêng cụ thể đối với từng mức tàu, tuyến đường cụ thể.

2.2. Vé khứ hồi: Vé cho cả chiều đi và chiều về, được bán trong cùng một giao dịch, cùng một hóa đơn điện tử (cùng mã số thuế khách hàng), cùng một hành khách

(cùng họ tên, số giấy tờ tùy thân, đối tượng); ga lên tàu lượt đi là ga xuống tàu lượt về, ga lên tàu lượt về là ga xuống tàu lượt đi (cùng cặp ga).

2.3. Vé tập thể: Là vé đi tàu được bán cho đoàn khách cùng đi trên một chuyến tàu, cùng ngày, giờ, cùng ga đi, ga đến theo số lượng người nhất định.

2.4. Vé tháng: là loại vé đi tàu được bán cho thời hạn 01 tháng (vé tháng nào sử dụng đi tàu tháng đó), cho phép hành khách đi lại nhiều lần trên 01 tuyến, một hoặc một số đoàn tàu nhất định, theo quy định của Công ty

Điều 5. Quy định cung cấp thông tin và Giấy tờ tùy thân

1. Trách nhiệm của hành khách: Khi mua vé và đi tàu, hành khách phải cung cấp chính xác thông tin cá nhân và mang theo giấy tờ tùy thân bản chính (hoặc bản điện tử có giá trị pháp lý tương đương như VNeID mức độ 2).

2. Các loại giấy tờ tùy thân được chấp nhận:

2.1. Đối với hành khách mang quốc tịch Việt Nam:

- CC/ CCCD còn thời hạn.
- Hộ chiếu.
- Giấy chứng minh, chứng nhận của các lực lượng vũ trang.
- Thẻ Đại biểu Quốc hội; Thẻ Nhà báo; Thẻ Đảng viên; Thẻ Đoàn viên.
- Giấy phép lái xe ô tô, mô tô.
- Giấy xác nhận nhân thân có dán ảnh, đóng dấu giáp lai của Công an xã/phường nơi cư trú (có giá trị trong thời hạn ghi trên giấy).

2.2. Đối với hành khách là Trẻ em (dưới 14 tuổi):

- CC/ CCCD còn thời hạn.
- Giấy khai sinh (bản chính hoặc bản sao có chứng thực).
- Hộ chiếu.
- Giấy xác nhận của tổ chức xã hội đối với trẻ em do tổ chức đang nuôi dưỡng (có giá trị 06 tháng).

2.3. Đối với hành khách người nước ngoài: Hộ chiếu hoặc công hàm của cơ quan ngoại giao/lãnh sự xác nhận nhân thân, có dán ảnh và đóng dấu giáp lai.

Điều 6. Quy trình mua vé tập thể, trọn toa, trọn cụm toa

1. Mua vé đi tàu tập thể:

1.1. Tổ chức, đơn vị có nhu cầu mua vé đi tàu tập thể phải có văn bản đề nghị mua vé tập thể:

1.2. Đối với đoàn khách cá nhân mua vé tập thể phải có danh sách hành khách ghi rõ họ tên, số hiệu giấy tờ tùy thân, thông tin người đại diện liên hệ để giải quyết các phát sinh trong suốt hành trình đi tàu.

1.2. Khi đi tàu, Trưởng đoàn tập thể có trách nhiệm cung cấp danh sách đoàn và chịu trách nhiệm về danh sách đó, cung cấp cho nhân viên đường sắt khi có yêu cầu. Danh sách đoàn là bằng chứng để giải quyết các vấn đề liên quan đến hành khách khi đi tàu.

1.3. Khi nhận được đề nghị mua vé tập thể, các Chi nhánh VTĐS, các Đại lý bán vé tàu hỏa hoặc các đơn vị trực thuộc Công ty có tổ chức bán vé phục vụ hành khách

căn cứ vào khả năng để quyết định và trả lời hành khách. Bán vé tập thể thực hiện theo quy định của Công ty VTĐS.

2. Mua vé đi tàu trọn toa, trọn cụm toa xe khách:

Tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua vé trọn toa, trọn cụm toa xe khách trong đoàn tàu, nguyên đoàn thì việc mua vé, trả lại vé, đổi vé thực hiện theo các hợp đồng thỏa thuận của Công ty VTĐS với các đối tác và phải có trách nhiệm sau:

- Không để khách lên vượt quá số chỗ trên toa xe;
- Quản lý số khách trên toa xe, cụm toa xe, nguyên đoàn đã mua vé đảm bảo thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo quy định.

3. Tùy tình hình sản xuất kinh doanh thực tế và từng giai đoạn, thời điểm trong năm, Công ty VTĐS sẽ có văn bản quy định về mua vé đi tàu tập thể, trọn toa, trọn cụm toa xe khách cho phù hợp.

Điều 7. Ưu tiên xếp hàng mua vé đi tàu

Ngoài các đối tượng được ưu tiên xếp hàng mua vé đi tàu tại các địa điểm bán vé theo quy định tại Điều 84 Thông tư 33, bổ sung thêm các đối tượng ưu tiên xếp hàng mua vé đi tàu tại các điểm bán vé như sau:

- Người mua vé cho Bà mẹ Việt Nam anh hùng;
- Người hoạt động cách mạng trước tổng khởi nghĩa 19/8/1945;
- Người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học;
- Cán bộ, chiến sĩ thuộc lực lượng vũ trang, nhà báo, phóng viên đi công tác.

Điều 8. Vé bổ sung

1. Các trường hợp phải mua vé bổ sung:

- 1.1. Hành khách muốn đi quá ga đến ghi trên vé.
- 1.2. Hành khách muốn đổi chỗ từ hạng thấp lên hạng cao (nếu tàu còn chỗ).
- 1.3. Người đi tàu không có vé hoặc vé không hợp lệ bị phát hiện trên tàu.
- 1.4. Trẻ em trong độ tuổi mua vé giảm giá “Trẻ em” đi cùng hành khách đã có vé hợp lệ nhưng chưa mua vé.

2. Xử lý vi phạm và mua vé bổ sung: Thực hiện theo “Quy định chống thất thu và trả công khuyến khích trong vận tải hành khách” của Công ty VTĐS.

Điều 9. Trả lại vé, đổi vé đi tàu, nhận lại tiền hoàn trả vé

1. Quyền của hành khách:

- Hành khách được quyền trả lại vé, đổi vé trước giờ tàu chạy ghi trên vé và phải trả phụ phí theo quy định của Công ty đối với từng mức tàu từng thời điểm.

- Hành khách trả lại vé được nhận tiền hoàn trả vé (số tiền còn lại sau khi đã trừ phụ phí trả vé) theo phương thức đã dùng để thanh toán khi mua vé, cụ thể như sau:

+ Tiền mặt tại quầy: Đối với phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi hành khách mua vé tại các cửa bán vé.

+ Tiền chuyển khoản: Đối với các phương thức thanh toán chuyển khoản, quét mã QR hoặc mua vé online.

2. Điều kiện đổi/trả:

2.1. Giấy tờ tùy thân có thông tin trùng khớp với “Thẻ lên tàu hỏa” hoặc thông tin người mua vé được lưu trên Hệ thống bán vé điện tử.

2.2. Thời gian đổi/trả phải tuân thủ quy định của Công ty đối với từng mức tàu (Tàu Thống Nhất, Tàu Khu đoạn) và từng giai đoạn (Ngày thường, Lễ, Tết). Đối với tàu khách LVQT tuân thủ thời gian theo quy định của Tổ chức OSJD.

2.3. Quy định chi tiết về thời gian và mức phí đổi trả ban hành bằng văn bản riêng theo từng giai đoạn, thời điểm phù hợp với điều kiện sản xuất kinh doanh.

3. Quy định đổi/trả vé:

3.1. Đối với đổi vé:

- Chỉ áp dụng đổi với vé cá nhân và Đường sắt còn vé để bố trí chỗ theo yêu cầu của hành khách.

- Vé đổi có cùng ga đi, cùng ga đến.

- Không áp dụng việc đổi vé mà thay đổi thông tin cá nhân trên vé.

3.2. Đối với trả vé:

3.2.1. Vé cá nhân:

- Vé đi một lượt: Trả vé nếu đủ điều kiện khoản 2 điều này. Tiền trả hành khách = Tiền trên vé - phí trả vé.

- Vé đi khứ hồi: Trả vé nếu đủ điều kiện khoản 2 điều này.

+ Trả cả cặp vé khứ hồi: Tiền trả hành khách = Tiền vé cả cặp vé khứ hồi - phí trả vé (phí trả vé được tính theo % tiền trên vé).

+ Trả một lượt đi hoặc về: Chỉ thực hiện trả vé lượt cần trả, tiền trả hành khách = Tiền vé lượt trả - (phí trả vé + tiền giảm giá lượt còn lại).

Ghi chú: Phí trả vé được tính theo % tiền trên vé).

3.2.2. Đối với vé tập thể: Có công văn đề nghị trả vé hoặc Giấy giới thiệu của đơn vị tổ chức mua vé tập thể. Người đại diện tập thể đến trả vé phải xuất trình giấy tờ tùy thân trùng khớp Giấy giới thiệu và danh sách đoàn tập thể.

3.2.3. Đối với vé tập thể mua Nguyên toa, Nguyên đoàn hoặc trọn cụm toa xe thực hiện theo các thỏa thuận trong Hợp đồng mua vé.

3.3.4. Đối với vé hành khách tàu LVQT: Hành khách trả lại “Quyền vé” (nếu đã được nhận Quyền vé khi mua vé tại quầy bán vé), “Quyền vé” đảm bảo còn nguyên vẹn không bị rách nát, không bị tẩy xóa sửa chữa và còn đầy đủ các Tờ vé khách, Tờ vé nằm bên trong “Quyền vé”.

4. Phí trả vé, đổi vé: Được quy định cụ thể đối với từng mức tàu và từng thời điểm, từng giai đoạn.

Điều 10. Hành lý xách tay mang theo người

1. Định mức: Mỗi hành khách có vé đi tàu hợp lệ được mang theo hành lý xách tay miễn cước với trọng lượng không quá 20 kg.

2. Kích thước: chiều dài tối đa không quá 0,8m; chiều rộng không vượt quá 0,5m; thể tích không vượt quá 0,16m³ và phải đảm bảo xếp vừa trên giá hành lý hoặc để phía

dưới ghế hoặc giường không gây cản trở lối đi lại ảnh hưởng đến các hành khách khác.

3. Trách nhiệm: Hành khách tự bảo quản hành lý xách tay của mình trong suốt quá trình đi tàu.

4. Đối với hành lý xách tay vượt quá trọng lượng hoặc kích thước quy định nêu trên, hành khách phải làm thủ tục ký gửi (nếu toa hành lý còn phương án) và phải trả cước phí theo quy định. Nếu không thể ký gửi, hành khách tự giải quyết số hành lý vượt quá mới được lên tàu, hoặc hành khách mua vé bổ sung, bằng 1,3 lần giá cước hành lý cho số trọng lượng hành lý vượt quá trọng lượng quy định, theo sắp xếp của nhân viên trên tàu.

5. Hành khách đi tàu có thể được mang theo động vật sống là thú cưng: Chim, mèo, chó cảnh, cá cảnh (không bao gồm động vật sống được bảo tồn trong sách đỏ) nhưng phải đảm bảo các điều kiện sau:

- Thú cưng phải được nhốt trong lồng có trọng lượng tối đa (đã bao gồm cả lồng): 7kg Kích thước lồng: 35cm (dài) x 30 cm (ngang) x 30cm (cao).

- Lồng phải luôn trong tình trạng được khóa chắc chắn. Đáy lồng làm bằng vật liệu cứng, kín và không thấm nước. Luôn phải có tấm lót dưới đáy lồng với tấm lót có khả năng thấm hút chất bẩn tốt.

- Thú cưng đảm bảo không bị bệnh, đã được tiêm phòng đầy đủ, mang theo giấy tiêm phòng, không có mùi hôi, không gây ảnh hưởng đến hành khách khác.

- Đối với chó khuyến khích rọ mõm nhằm tránh tình trạng ảnh hưởng đến hành khách.

- Hành khách chịu hoàn toàn rủi ro về việc thú cưng bị thương, ốm hoặc chết trong quá trình vận chuyển.

- Tại ga đi tàu: Nhân viên khách vận kiểm tra đảm bảo việc hành khách đi tàu mang theo thú cưng phải đảm bảo các điều kiện trên. Trường hợp không đủ điều kiện hành khách không được mang theo thú cưng lên tàu.

- Trên tàu: Nhân viên trên tàu bố trí vào các vị trí phù hợp trên tàu, không ảnh hưởng đến hành khách khác. Tuyệt đối không được mang động vật sống vào bên trong toa xe khách ghế ngồi hoặc vào bên trong các khoang giường nằm của hành khách.

Chương IV

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của hành khách

1. Quyền của hành khách:

1.1. Được vận chuyển đúng mức tàu, ngày giờ, số ghế, loại chỗ ghi trên vé.

1.2. Được miễn cước hành lý xách tay theo quy định.

1.3. Được trả lại vé, đổi vé theo quy định.

1.4. Được bảo hiểm hành khách (phí bảo hiểm đã bao gồm trong giá vé).

1.5. Được sử dụng các tiện ích vệ sinh trên tàu.

1.6. Được hoàn trả tiền vé hoặc bồi thường thiệt hại khi xảy ra sự cố do lỗi của đường sắt.

2. Nghĩa vụ của hành khách:

2.1. Mua vé và thanh toán đầy đủ tiền vé, cước phí.

2.2. Tự bảo quản vé và giấy tờ tùy thân, hành lý xách tay mang theo người trong suốt hành trình.

2.3. Có mặt tại ga trước giờ tàu chạy, đủ thời gian để làm thủ tục đi tàu (khuyến nghị hành khách đến ga trước giờ tàu chạy 30 phút).

2.4. Chấp hành nội quy đi tàu: Không hút thuốc trên tàu, giữ gìn vệ sinh chung, không gây mất trật tự, tuân thủ hướng dẫn của nhân viên đường sắt.

2.5. Bồi thường thiệt hại nếu làm hư hỏng trang thiết bị, tài sản của Đường sắt.

Điều 12. Trách nhiệm của Công ty và các đơn vị trực thuộc

1. Niêm yết công khai giờ tàu, giá vé, các quy định về vận tải tại ga và trên website.

2. Tổ chức bán vé thuận tiện, chính xác.

3. Đảm bảo chất lượng phương tiện: Toa xe sạch sẽ, an toàn, đủ điện nước, điều hòa hoạt động tốt (đối với toa có điều hòa).

4. Phục vụ hành khách văn minh, lịch sự.

5. Giải quyết kịp thời sự cố phát sinh, đảm bảo quyền lợi của hành khách.

Chương V

GIẢI QUYẾT SỰ CỐ, TRỞ NGẠI

Điều 13. Hành khách ngừng đi tàu ở ga dọc đường

Hành khách bị ốm đau hoặc vì lý do chính đáng phải xuống ga dọc đường: Trưởng tàu căn cứ vào thông tin của hành khách lập biên bản nêu rõ lý do hành khách xuống tàu giao cho bộ phận khách vận thuộc Trạm VTĐS tại ga hành khách xuống tàu để giải quyết.

Trạm VTĐS tại ga hành khách xuống tàu giải quyết theo các bước sau:

- Căn cứ Biên bản của Trưởng tàu, điện báo về phòng Kinh doanh (số điện thoại ĐS: 2523 và số BD: 024 39428880; Ngoài giờ hành chính: 091.292.3066) để thông báo muộn giờ. Các Trạm VTĐS thực hiện trả vé trên HTBVĐT đối với đoạn đường chưa đi để các đơn vị bán vé (có thu phí trả vé đoạn đường chưa đi theo quy định).

- Tiền vé trên đoạn đường chưa đi = Tiền vé hành khách đã mua – Tiền vé trên đoạn đường hành khách đã đi.

- Nếu ga tàu dừng lại không phải là ga đón tiễn hành khách của đoàn tàu đó thì đoạn đường mà hành khách chưa đi để tính tiền trả lại vé được tính từ ga gần nhất có tác nghiệp đón trả khách mà đoàn tàu vừa đi qua đến ga đến ghi trên vé.

- Hồ sơ trả lại tiền vé gồm: Biên bản của Trưởng tàu lập, Thẻ lên tàu hỏa và Biên bản trả vé kiêm biên nhận thu tiền phí trả vé.

- Sau khi hoàn thiện các bước trên, đại diện Bộ phận khách vận tại Trạm VTĐS có trách nhiệm trả lại tiền vé ngay cho hành khách (nếu hành khách thanh toán bằng tiền mặt khi mua vé) và tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp đỡ hành khách.

Nếu hành khách cần phải được đưa đi cấp cứu ở cơ quan y tế thì phải nhanh chóng đưa hành khách đi.

- Hành khách được nhận lại tiền hoàn trả vé trên đoạn đường chưa đi theo phương thức thanh toán vé đã mua (theo Điều 9 quy định này).

Điều 14. Thay đổi chỗ trên tàu

1. Hành khách có vé hạng cao mà không có chỗ nên phải sử dụng chỗ vé có hạng thấp hơn ngoài ý muốn của hành khách thì tại ga đến, hành khách được hoàn lại tiền chênh lệch giữa giá vé của loại chỗ ghi trên vé của hành khách và giá vé của loại chỗ thực tế hành khách sử dụng trên đoạn đường hành khách đã sử dụng loại chỗ hạng thấp. Hành khách không phải trả thêm các khoản chi phí liên quan. Trình tự giải quyết như sau:

1.1. Trên tàu:

Trưởng tàu căn cứ thực tế lập biên bản khách vận làm 02 bản, 01 bản gửi Trạm VTĐS tại ga hành khách xuống tàu làm cơ sở thanh toán tiền cho hành khách. Nội dung biên bản khách vận gồm:

- Họ tên, số giấy tờ tùy thân của hành khách;
- Số hiệu vé/Mã vé (ID ticket);
- Mác tàu, ngày đi tàu, ga đi, ga đến, loại chỗ;
- Hành khách được bố trí sang toa số ... Ghế/giường số ..., từ ga... đến ga ... (ga hành khách bị thay đổi chỗ), loại chỗ ...(loại chỗ thực tế hành khách sử dụng).

1.2. Tại ga đến:

Bộ phận khách vận tại ga đến căn cứ biên bản Trưởng tàu, thẻ lên tàu hỏa, giấy tờ tùy thân của người đi tàu để thực hiện việc điều chỉnh giảm số tiền chênh lệch trên HTBVĐT (tại mục Thu - Chi khác). In biên lai chi tiền để hành khách ký nhận và hoàn trả tiền chênh lệch cho hành khách.

1.3. Đối với trường hợp có công điện điều chỉnh chỗ của các Công ty VTĐS, bộ phận khách vận thuộc Trạm VTĐS tại ga đến căn cứ công điện điều chỉnh chỗ, “Thẻ lên tàu”, giấy tờ tùy thân của hành khách để giải quyết. Cách giải quyết như Điểm 1.2, Khoản 1 của Điều này.

2. Hành khách có vé hạng thấp mà không có chỗ được bố trí chỗ hạng cao hơn thì hành khách không phải trả thêm tiền.

3. Trường hợp tại ga đi tàu, khi hành khách không chấp nhận đi tàu thì doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền vé cho hành khách. Trường hợp tại ga dọc đường, khi hành khách không chấp nhận đổi chỗ để tiếp tục đi tàu thì doanh nghiệp phải trả lại tiền vé cho hành khách tính từ ga dọc đường đó đến ga xuống tàu của hành khách ghi trên vé.

3.1. Trường hợp hành khách trả lại vé ngay tại ga đi: Trạm VTĐS hoàn trả lại toàn bộ tiền vé cho hành khách (không thu phí trả lại vé) và bán vé mới nếu hành khách yêu cầu.

3.2. Trường hợp hành khách xuống ga dọc đường:

- Trạm VTĐS tại ga hành khách xuống tàu căn cứ Biên bản của Trưởng tàu điện báo đồng thời gửi biên bản Trưởng tàu (bản chụp) về phòng Kinh doanh Công ty

VTĐS để thông báo muộn giờ. Các Trạm VTĐS thực hiện trả vé trên HTBVĐT đối với đoạn đường chưa đi để các đơn vị bán vé.

- Trường hợp lập biên bản khách vận như Điểm 1.1, Khoản 1 Điều này và bổ sung thêm nội dung “Ga hành khách xuống tàu” (nếu hành khách xuống tàu tại ga dọc đường).

Điều 15. Mất vé, thẻ lên tàu

1. Trường hợp hành khách bị mất thẻ lên tàu hỏa và có đủ cơ sở để xác minh được hành khách đã có vé đi tàu thì giải quyết như sau:

- Trường hợp mất Thẻ lên tàu hỏa trước khi đi tàu: Hành khách có thể tự in thẻ lên tàu hỏa tại các kios (nếu có) hoặc cung cấp thông tin để nhân viên thuộc Trạm VTĐS tại các ga in lại thẻ lên tàu hỏa cho hành khách.

- Trường hợp mất Thẻ lên tàu hỏa trên tàu hoặc tại ga đến: Hành khách thông báo và cung cấp thông tin cá nhân cho tiếp viên trên tàu hoặc nhân viên thuộc Trạm VTĐS tại ga đến. Nếu thông tin trên giấy tờ tùy thân trùng khớp với thông tin trên HTBVĐT thì người đi tàu được coi như đã có vé tàu hợp lệ.

2. Trường hợp hành khách bị mất thẻ lên tàu hỏa và không có đủ cơ sở để xác minh được là hành khách đã có vé đi tàu thì hành khách được coi là không có vé và phải mua vé bổ sung theo “Quy định chống thất thu và trả công khuyến khích trong vận tải hành khách” của Công ty VTĐS hoặc hành khách phải xuống tàu tại ga gần nhất tàu có đỗ.

2.1. Các trường hợp không có đủ cơ sở để xác minh hành khách đã có vé đi tàu:

- Đối với vé điện tử: Hành khách không cung cấp đủ giấy tờ tùy thân để chứng minh là chủ sở hữu.

- Vé đi ngay không cung cấp thông tin cá nhân, hành khách bị mất Thẻ lên tàu hỏa.

2.2. Nếu không có đủ cơ sở để xác minh hành khách đã có vé nhưng bị mất thì coi như người đi tàu không có vé, cách giải quyết như sau:

+ Nếu phát hiện tại ga đi: Người đi tàu phải mua vé mới.

+ Nếu phát hiện tại ga đến: Người đi tàu phải mua vé bổ sung theo “Quy định chống thất thu và trả công khuyến khích trong vận tải hành khách” của Công ty VTĐS.

+ Nếu phát hiện trên tàu và muốn tiếp tục đi tàu: Người đi tàu phải mua vé bổ sung theo “Quy định chống thất thu và trả công khuyến khích trong vận tải hành khách” của Công ty VTĐS. Nếu người đi tàu không đồng ý mua vé bổ sung để tiếp tục đi tàu thì phải xuống tàu tại ga gần nhất tàu có đỗ đồng thời phải trả tiền vé từ ga đi đến ga xuống tàu theo quy định của Công ty VTĐS.

Điều 16. Hành khách bị nhỡ tàu

1. Hành khách bị nhỡ tàu không do lỗi của Công ty VTĐS thì vé không còn giá trị sử dụng. Trường hợp hành khách bị nhỡ tàu do ảnh hưởng thiên tai, lũ lụt gây tắc đường trên đường hành khách di chuyển đến các ga đường sắt để đi tàu hoặc những lý do bất khả kháng khác, Giám đốc các Chi nhánh VTĐS hoặc người được ủy quyền nơi hành khách bị nhỡ tàu căn cứ tình hình thực tế giải quyết cho hành khách trả vé theo quy định của doanh nghiệp.

1.1. Điều kiện trả vé:

- Áp dụng đối với hành khách mua vé cá nhân đi tàu trong thời gian thấp điểm trong năm (thời gian thấp điểm sẽ được quy định cụ thể theo từng năm và được thông báo trên <http://www.cophanvantaiduongsat.vn>).

- Thời gian nhỡ tàu trong vòng 60 phút tính từ khi đoàn tàu ghi trên vé của hành khách chạy khỏi ga (theo giờ thực tế) và đoàn tàu chưa đến ga đến ghi trên vé. Quá thời hạn trên thì vé không còn giá trị sử dụng.

- Phí trả vé thực hiện theo quy định tại Điều 9 của văn bản này.

- Đoạn đường được tính để trả vé tính từ ga gần nhất đoàn tàu có đỗ đón, trả hành khách mà đoàn tàu đó chuẩn bị đến đến ga đến ghi trên vé của hành khách.

1.2. Trình tự giải quyết tại Trạm VTĐS:

- Bộ phận khách vận lập Biên bản khách vận (lập làm 02 bản), trong đó 01 bản lưu tại Trạm VTĐS, 01 bản gửi về Công ty VTĐS (Qua phòng TCKT) kèm báo cáo tháng để thẩm hạch. Biên bản phải được xác nhận của Giám đốc Chi nhánh VTĐS hoặc người được ủy quyền. Nội dung của biên bản khách vận gồm:

+ Họ tên hành khách, số CC/CCCD hoặc giấy tờ tùy thân khác được pháp luật công nhận;

+ Ghi đầy đủ thông tin về vé của hành khách bị nhỡ tàu: Mác tàu, ngày xuất phát, ga đi, ga đến, số toa, số chỗ, số serial vé (mã ID ticket của thẻ lên tàu hỏa);

+ Lý do hành khách bị nhỡ tàu và cách giải quyết của đơn vị;

- Điện báo về phòng Kinh doanh (số điện thoại ĐS: 2523 và số BD: 024 39428880; Ngoài giờ hành chính: 0912923066) đồng thời gửi biên bản khách vận (qua Fax, email, hình chụp) để phòng Kinh doanh thông báo muộn giờ.

- Làm thủ tục trả vé có thu phí trả vé trên đoạn đường tính từ ga gần nhất đoàn tàu có đỗ đón, trả hành khách mà đoàn tàu sắp đến đến ga đến ghi trên vé hành khách.

- Hoàn trả tiền vé ngay cho hành khách sau khi đã trừ phí trả vé nếu hành khách thanh toán bằng tiền mặt (Hành khách thanh toán online tiền sẽ chuyển về tài khoản Hành khách đã thanh toán tiền vé tàu).

- Các phương thức hoàn trả tiền vé thực hiện theo Khoản 1, Điều 9 của quyết định này.

- Hành khách muốn tiếp tục đi tàu, bán vé mới cho hành khách.

2. Hành khách bị nhỡ tàu do lỗi của Công ty VTĐS thì giải quyết như sau:

2.1. Công ty VTĐS bố trí để hành khách đi chuyển tàu sớm nhất có quy định dừng ở ga đến ghi trên vé của hành khách. Trường hợp bố trí loại chỗ có hạng thấp hơn loại chỗ ghi trên vé của hành khách thì hành khách được trả lại tiền chênh lệch giữa tiền ghi trên vé của hành khách và tiền của loại chỗ thực tế trên tàu mà hành khách được bố trí. Trường hợp hành khách được bố trí chỗ có hạng cao hơn loại chỗ ghi trên vé thì hành khách không phải trả thêm tiền. Trạm VTĐS tại ga hành khách nhỡ tàu giải quyết như sau:

- Lập Biên bản khách vận với các nội dung:

+ Họ tên hành khách, số CC/CCCD hoặc giấy tờ tùy thân khác được pháp luật công nhận.

+ Ghi đầy đủ thông tin về vé của hành khách bị nhỡ tàu: loại tàu, loại chỗ, ngày xuất phát, ga đi, ga đến, số serial vé (mã ID ticket của thẻ lên tàu hỏa).

+ Lý do hành khách bị nhỡ tàu và cách giải quyết của đơn vị.

- Biên bản khách vận được lập thành 02 bản, trong đó 01 bản lưu tại tổ, đội, trạm VTĐS, 01 bản gửi về Công ty (Qua phòng TCKT) để thẩm hạch. Biên bản phải được xác nhận của Giám đốc Chi nhánh VTĐS hoặc người được ủy quyền.

- Điện báo về phòng Kinh doanh (số điện thoại ĐS: 2523 và số BĐ: 024 39428880; Ngoài giờ hành chính: 0912923066) đồng thời gửi biên bản khách vận (qua Fax, email, hình chụp) để phòng Kinh doanh thông báo muộn giờ.

- Làm thủ tục trả vé không thu phí trả vé.

- Bán vé mới cho hành khách và trả lại tiền chênh lệch (nếu có) trong trường hợp còn loại chỗ có giá vé tương đương hoặc thấp hơn giá vé ghi trên vé của hành khách. Trường hợp chỉ còn loại chỗ có giá vé cao hơn giá vé ghi trên vé của hành khách thì bán vé loại chỗ có giá cao hơn và hành khách không phải trả thêm tiền (bán tại mục giảm khác).

2.2. Hành khách có quyền yêu cầu đổi vé đi vào ngày khác cùng loại tàu tương đương với vé đã mua và chỉ được thay đổi một lần. Trạm VTĐS tại ga hành khách nhỡ tàu giải quyết như sau:

- Làm thủ tục trả vé không thu phí trả vé.

- Bán vé mới cho hành khách và trả lại tiền chênh lệch (nếu có) trong trường hợp còn loại chỗ có giá vé tương đương hoặc thấp hơn giá vé ghi trên vé của hành khách. Trường hợp chỉ còn loại chỗ có giá vé cao hơn giá vé ghi trên vé của hành khách thì bán vé loại chỗ có giá cao hơn và hành khách không phải trả thêm tiền (bán tại mục giảm khác).

2.3. Trường hợp hành khách không tiếp tục chờ đi tàu, Công ty VTĐS sẽ hoàn trả toàn bộ tiền vé (nếu nhỡ tàu ở ga đi) hoặc tiền vé trên đoạn đường chưa đi (nếu nhỡ tàu ở ga dọc đường).

Bộ phận khách vận thuộc Trạm VTĐS lập biên bản khách vận và điện báo về Phòng Kinh doanh thông báo muộn giờ để trả vé. Việc thực hiện các nội dung tương tự như Điểm a, Khoản 2 của Điều này.

2.4. Các Tổ tiếp viên trên tàu, các Chi nhánh VTĐS, các Bộ phận làm công tác phục vụ hành khách tại ga chủ động phối hợp với nhau và phối hợp với các ga đường sắt tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ, phục vụ hành khách trong thời gian hành khách chờ đi tàu theo các văn bản hướng dẫn cụ thể tại từng thời điểm.

Điều 17. Tàu bị tắc đường

Khi có sự cố gây tắc đường chạy tàu thì giải quyết như sau:

1. Trường hợp bãi bỏ tàu:

1.1. Đối với hành khách mua vé 1 lượt:

- Hành khách được trả lại vé và Đường sắt không thu bất cứ khoản phí nào.

- Thời hạn để hành khách làm thủ tục trả lại tiền vé do tàu ngừng chạy được phép kéo dài tối đa là 30 ngày (tính cả ngày nghỉ theo quy định) kể từ ngày tàu ngừng chạy. Quá thời gian quy định trên, hành khách không được trả lại vé.

1.2. Đối với hành khách mua vé khứ hồi (lượt đi và lượt về).

a) Phí trả vé cả 02 lượt: Miễn phí.

b) Thời gian trả vé:

- Đối với lượt vé đi vào các đoàn tàu ngừng chạy: thực hiện theo quy định tại điểm 1.1 trên đây.

- Đối với lượt vé đi vào các đoàn tàu không ngừng chạy: Hành khách trả vé theo thời gian quy định.

- Các trường hợp đặc biệt trả vé ngoài thời gian quy định, giao lãnh đạo các Chi nhánh VTĐS căn cứ tình hình thực tế giải quyết trả lại vé với mức phí không thấp hơn 10% giá tiền in trên vé.

1.3. Trường hợp hành khách có nhu cầu tiếp tục đi tàu:

1.3.1. Bước 1: Làm thủ tục trả lại vé của đoàn tàu ngừng chạy, không thu phí trả vé.

1.3.2. Bước 2: Bán lại vé mới trên các đoàn tàu đang vận dụng. Nhân viên bán vé ưu tiên bán lại vé mới có loại chỗ tương đương với loại chỗ trên tấm vé cũ của hành khách.

a) Điều kiện thực hiện:

- Đường sắt có khả năng đáp ứng nhu cầu của hành khách;

- Các thông tin của tấm vé mới phải trùng khớp với vé cũ, gồm: ga đi, ga đến, họ tên và số giấy tờ tùy thân.

- Đối với hành khách có vé đi vào giai đoạn thấp điểm thì hành khách mua vé mới đi vào các giai đoạn thấp điểm mà Công ty đã mở bán vé.

- Đối với hành khách có vé đi vào giai đoạn cao điểm (Lễ, Tết, Hè): Hành khách mua vé mới đi vào các giai đoạn trong năm mà Công ty đã mở bán vé.

b) Nguyên tắc thực hiện.

- Nếu giá vé mới bằng hoặc cao hơn giá vé cũ: Nhân viên bán bằng giá vé cũ.

- Nếu giá vé mới thấp hơn giá vé cũ: Nhân viên trả tiền chênh lệch giá vé cho hành khách.

** Trường hợp vé cũ của hành khách đang được hưởng chính sách giảm giá vé (vé CSXH, vé xa ngày, vé tập thể...) thì vẫn áp dụng mức giảm giá của tấm vé cũ.*

1.3.3. Bước 3: Lập biên bản sự việc kèm bảng kê (có mẫu kèm theo) các trường hợp bán lại vé mới gửi về phòng Tài chính kế toán Công ty.

1.3.4. Sau khi hành khách đã đổi sang tấm vé mới đi vào các đoàn tàu đang vận dụng mà có nhu cầu đổi, trả vé thì áp dụng quy định đổi, trả vé theo hiện hành.

2. Trường hợp tàu bị chậm giờ từ 180 phút trở lên hoặc phải chờ tại ga dọc đường do tắc đường:

2.1. Hành khách có vé đi quá cung chặng bị tắc đường.

2.1.1 Tại ga đi:

a. Nếu hành khách từ chối đi tàu: Hành khách trả lại vé trước giờ tàu chạy tại ga đi, ngành đường sắt trả lại toàn bộ tiền vé và không thu bất cứ khoản phí nào khác.

b. Nếu hành khách chấp nhận chờ để đi tàu:

- Trạm VTĐS tại ga đi bố trí hành khách chờ tàu tại khu vực quy định thuận tiện cho việc đón tiễn hành khách vào ga đi tàu theo mác tàu ghi trên vé của hành khách.

- Nếu hành khách muốn đi chuyến tàu sớm hơn, Bộ phận khách vận tại các Trạm VTĐS làm thủ tục trả lại vé lên hệ thống BVĐT và không thu bất cứ khoản phí nào khác, ưu tiên bán vé mới cho hành khách đi chuyến tàu sớm hơn có dừng đón tiễn khách tại ga hành khách yêu cầu.

2.1.2. Trên đường vận chuyển:

a) Nếu hành khách muốn trở về ga đi, hành khách được bố trí trở về bằng chuyến tàu đầu tiên và hành khách không phải trả tiền vé. Tại ga đi, hành khách được hoàn trả toàn bộ tiền vé không phải trả bất cứ khoản phí nào.

- Trưởng tàu có trách nhiệm:

+ Lập biên bản bàn giao số lượng hành khách xuống ga dọc đường cho bộ phận khách vận thuộc các Trạm VTĐS tại ga hành khách xuống tàu với các thông tin: Mã vé, họ tên hành khách, số giấy tờ tùy thân, mác tàu, ngày đi tàu, số toa, số chỗ, ga đi, ga đến, ga hành khách xuống tàu, hành khách có nhu cầu trở về ga đi.

- Trạm VTĐS tại ga hành khách xuống tàu: bố trí hành khách đi chuyến tàu sớm nhất để trở về ga đi mà không thu thêm khoản phí nào.

- Thời hạn để hành khách làm thủ tục trả lại tiền vé do tàu ngừng chạy được phép kéo dài tối đa là 30 ngày (tính cả ngày nghỉ theo quy định) kể từ ngày tàu ngừng chạy. Quá thời gian quy định trên, hành khách không được trả lại vé.

b) Trên đường trở về ga đi, hành khách có thể xuống một ga dọc đường nếu tại ga đó đoàn tàu có đỗ đón, trả khách. Hành khách được trả lại tiền vé trên đoạn đường từ ga hành khách xuống tàu đến ga đến ghi trên vé không thu phí trả vé. Thủ tục giải quyết trả lại tiền vé như sau:

- Trưởng tàu có trách nhiệm:

+ Lập biên bản bàn giao số lượng hành khách xuống ga dọc đường cho bộ phận khách vận thuộc các Trạm VTĐS tại ga hành khách xuống tàu với các thông tin: Mã vé, họ tên hành khách, số giấy tờ tùy thân, mác tàu, ngày đi tàu, số toa, số chỗ, ga đi, ga đến, ga hành khách xuống tàu.

+ Hướng dẫn hành khách trên đường quay trở về ga đi khi xuống ga dọc đường đến bộ phận khách vận của các Trạm VTĐS tại ga hành khách xuống tàu để làm thủ tục trả lại tiền vé trên đoạn đường hành khách chưa đi.

- Tại các ga Hành khách xuống tàu: bộ phận khách vận tại ga hành khách xuống tàu giải quyết trả lại tiền vé cho hành khách trên đoạn đường từ ga hành khách xuống tàu đến ga đến ghi trên vé của hành khách và không thu phí trả vé, thủ tục như sau:

+ Căn cứ biên bản Trưởng tàu làm thủ tục trả lại tiền vé trên đoạn đường từ ga hành khách xuống tàu đến ga đến ghi trên vé như sau:

Tiền vé trên đoạn đường chưa đi = Tiền vé hành khách đã mua – Tiền vé trên đoạn đường hành khách đã đi.

+ Hồ sơ trả vé gồm: Biên bản của Trưởng tàu, Thẻ lên tàu hỏa, Biên bản trả vé, cuối tháng gửi về Phòng Tài chính – Kế toán Công ty VTĐS để thẩm hạch.

c) Trường hợp hành khách xuống tàu tại ga tàu phải dừng lại do tắc đường và yêu cầu trả lại tiền vé thì Trạm VTĐS trả lại tiền vé đối với đoạn đường hành khách chưa đi.

- Trưởng tàu lập biên bản bàn giao số lượng hành khách xuống tàu tại ga tàu phải dừng lại cho bộ phận khách vận thuộc Trạm VTĐS, bộ phận khách vận có trách nhiệm trả lại tiền vé đối với đoạn đường mà hành khách chưa đi.

- Nếu ga mà tàu dừng lại không phải là ga đón tiễn hành khách của đoàn tàu đó thì đoạn đường mà hành khách chưa đi để tính tiền trả lại vé được tính từ ga gần nhất có tác nghiệp đón trả khách mà đoàn tàu vừa đi qua đến ga đến ghi trên vé.

- Thủ tục trả lại tiền vé và cách xác định tiền vé trên đoạn đường chưa đi thực hiện như hướng dẫn tại Điều 13 của văn bản này.

- Các phương thức hoàn trả tiền vé thực hiện theo Điều 9 của quyết định này.

d) Trường hợp hành khách chờ đợi ở ga mà tàu phải dừng lại để chờ đi tiếp hoặc quay lại ga đi và trường hợp phải tổ chức chuyển tải hành khách:

- Trưởng tàu lập biên bản bàn giao số lượng hành khách cho Trưởng tàu của chuyến tàu đi tiếp hoặc chuyến tàu quay về ga đi.

- Các Tổ tiếp viên trên tàu, các Chi nhánh VTĐS, Bộ phận khách vận tại các Trạm VTĐS phối hợp với các ga đường sắt tổ chức hướng dẫn, phục vụ hành khách đảm bảo các điều kiện sinh hoạt tối thiểu như: ăn, uống miễn phí trong thời gian hành khách chờ đi tàu.

e) Trường hợp hành khách trả vé ở ga dọc đường: Hành khách được trả lại tiền vé trên đoạn đường từ ga hành khách trả vé đến ga đến ghi trên vé không thu phí trả vé.

2.2. Hành khách có vé đi trong cung chặng không bị ảnh hưởng bởi tắc đường.

2.2.1. Trường hợp tàu dự kiến chậm từ 60 phút đến dưới 180 phút.

a) Nếu hành khách chờ để đi tàu.

- Trạm VTĐS tại ga đi bố trí hành khách chờ tàu tại khu vực quy định thuận tiện cho việc đón tiễn hành khách vào ga đi tàu theo mác tàu ghi trên vé của hành khách.

- Nếu hành khách muốn đi chuyến tàu sớm hơn, Bộ phận khách vận tại các Trạm VTĐS làm thủ tục trả lại vé lên hệ thống BVĐT và không thu bất cứ khoản phí nào khác, ưu tiên bán vé mới cho hành khách đi chuyến tàu sớm hơn có dừng đón tiễn khách tại ga hành khách yêu cầu.

b) Nếu hành khách từ chối đi tàu:

Giao giám đốc các chi nhánh VTĐS giải quyết từng trường hợp cụ thể, phí trả vé không thấp hơn 10% giá vé.

2.2.2. Trường hợp dự kiến tàu chậm từ 180 phút trở lên.

a) Nếu hành khách chờ để đi tàu: thực hiện như khoản a, điểm 2.2.1 trên.

b) Nếu hành khách từ chối đi tàu:

- Hành khách được trả vé không thu phí, áp dụng cho cả hành khách có vé khứ hồi và phải trả vé trước giờ tàu chạy ghi trên vé.

Chương VI VẬN TẢI LIÊN VẬN QUỐC TẾ

Điều 18. Áp dụng quy định quốc tế

1. Việc vận chuyển hành khách, hành lý liên vận quốc tế tuân thủ theo các Hiệp định đường sắt quốc tế mà Việt Nam tham gia (OSJD) và các Nghị định thư biên giới.
2. Trong trường hợp quy định của Công ty khác với Điều ước quốc tế, thì áp dụng theo Điều ước quốc tế.

Điều 19. Vé đi tàu quốc tế

1. Vé tàu liên vận quốc tế được bán theo quy định OSJD về mẫu vé và giá vé (bằng Franc Thụy Sĩ quy đổi thành đồng tiền Việt Nam).
2. Quy định về trả vé, đổi vé tàu quốc tế thực hiện theo quy tắc của OSJD. Công ty có văn bản hướng dẫn riêng.

Chương VII TỔ CHỨC THỰC HIỆN

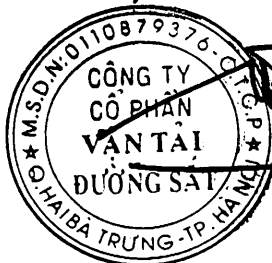
Điều 20. Trách nhiệm của Trưởng các đơn vị

1. Phòng Kinh doanh: Tham mưu điều chỉnh về tổ chức bán vé hành khách; Quyền và nghĩa vụ của hành khách; Quyền và nghĩa vụ của Công ty; Quy định về hành lý xách tay; Giải quyết các sự cố phát sinh trong quá trình vận tải; mức phí đổi trả phù hợp thực tế từng giai đoạn cụ thể.
2. Phòng TCKT: Hướng dẫn, thẩm hạch việc thực hiện quy định này.
3. Phòng CNTT: Niêm yết công khai trên website của Công ty tại địa chỉ <http://www.cophanvantaiduongsat.vn>
4. Giám đốc các Chi nhánh VTĐS: Phổ biến quy định đến từng cán bộ công nhân viên; Niêm yết công khai các nội dung cần thiết tại nhà ga; Tổ chức bán vé và phục vụ khách hàng đúng quy định.
5. Giám đốc các Chi nhánh Đoàn tiếp viên: Triển khai quy định đến bộ phận, cá nhân liên quan, đào tạo nhân viên về kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và quy trình phục vụ trên tàu.

Điều 21. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc hoặc có sự thay đổi của pháp luật, các đơn vị báo cáo về Công ty (qua Phòng Kinh doanh) để tổng hợp, trình Tổng Giám đốc xem xét sửa đổi, bổ sung Quy định cho phù hợp./.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Đào Anh Tuấn