TỔNG CÔNG TY
CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - CTCP
CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ PHÚ BÀI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 464/CHKQTPB
V/v: Giải đáp phản ảnh, kiến nghị của Tổ chức / công dân trên hệ thống thông tin dịch vụ Đô thị thông minh của Tỉnh

Phú Bài, ngày 19 tháng 11 năm 2019

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI THỪA THIÊN HUẾ
CÔNG VĂN ĐẾN
Số: 4964
Ngày 21 tháng 11 năm 2019

Kính gửi: **Sở Giao thông vận tải Tỉnh Thừa Thiên Huế**

Lời đầu tiên, Cảng hàng không Quốc tế Phú Bài xin được gửi lời chào trân trọng và lời cảm ơn đến Sở Giao thông vận tải Tỉnh Thừa Thiên Huế đã đồng hành và hỗ trợ Cảng HKQT Phú Bài trong suốt thời gian vừa qua.

Ngày 18/11/2019, Cảng HKQT Phú Bài nhận được công văn số 2126/SGTVT-VTPT ngày 11/11/2019, của Sở Giao thông vận tải Tỉnh Thừa Thiên Huế về việc giải đáp phản ảnh, kiến nghị của Tổ chức/công dân trên Hệ thống thông tin dịch vụ Đô thị thông minh của Tỉnh về công tác phục vụ trả hành lý đến cho hành khách đi máy bay tại Cảng HKQT Phú Bài làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung ứng tại Cảng cũng như ấn tượng không tốt của hành khách khi đến Huế.

Qua sự việc, Cảng HKQT Phú Bài rất lấy làm tiếc và xin được gửi lời xin lỗi chân thành về sự bất tiện cho hành khách cũng như ảnh hưởng đến hình ảnh của Cố đô Huế qua phản ảnh của du khách.

Công tác phục vụ hành lý là một dịch vụ nằm trong dây chuyền cung ứng các dịch vụ phục vụ mặt đất của Cảng HKQT Phú Bài. Cảng HKQT Phú Bài và các hãng hàng không luôn chú trọng đến công tác này thể hiện qua các văn bản cam kết chất lượng dịch vụ. Vì vậy, Lãnh đạo Cảng HKQT Phú Bài đã chỉ đạo các phòng chuyên môn trong dây chuyền phục vụ, phải luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm phục vụ hành khách, hành lý ... Tuy nhiên, trong khi triển khai thực hiện vẫn còn sự lơ là, chủ quan của nhân viên phục vụ cũng như sự thiếu kiểm tra, giám sát của cán bộ phụ trách trực tiếp nên đã để xảy ra sự việc đáng tiếc nêu trên. Cảng HKQT Phú Bài sẽ yêu cầu các phòng thực hiện nghiêm, việc quán triệt và rút kinh nghiệm triệt để trong công tác tổ chức phục vụ hành khách, hành lý tránh để xảy ra sự việc tương tự.

Qua đây, Cảng HKQT Phú Bài gửi lời cảm ơn đến Quý Sở về thông tin này, để Cảng HKQT Phú Bài kịp thời trong việc chấn chỉnh về chất lượng dịch vụ trong công tác phục vụ hành lý nói riêng, cũng như chất lượng của các dịch vụ do Cảng HKQT Phú Bài cung cấp nói chung, nhằm ngày càng cải thiện chất lượng dịch vụ trong công

tác phục vụ hành khách, đồng thời mang đến một hình ảnh tốt đẹp cho Cảng HKQT Phú Bài và Cố Đô Huế lòng du khách khi đến Huế.

Một lần nữa, Cảng HKQT Phú Bài mong nhận được sự cảm thông của hành khách và Quý Sở qua sự việc trên. Trong thời gian tới, Cảng HKQT Phú Bài rất mong muốn tiếp tục nhận được sự ủng hộ của hành khách và sự đồng hành của Quý Sở trong công tác phục vụ nhu cầu đi lại của hành khách.

Trân trọng !

T/L. GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG PHÒNG PHỤC VỤ BAY

CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ PHÚ BÀI
TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM-CTCP

Hoài Nam

Nơi nhận:
- Như kính gửi;
- Lưu VT.