BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI

MAI QUỐC VƯƠNG

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Hà Nội, tháng 7 Năm 2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI

MAI QUỐC VƯƠNG

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 62.34.04.10

Luận án tiến sĩ kinh tế

Người hướng dẫn 1: PGS,TS. DOÃN KẾ BÔN

Người hướng dẫn 2: TS. NGUYỄN THÔNG THÁI

Hà Nội, tháng 7 Năm 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận án Tiến sĩ kinh tế này là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi.

Các số liệu công bố của các cá nhân, tổ chức được tham khảo và được sử dụng đúng quy định.

Dữ liệu khảo sát là trung thực, chứng cứ và kết quả nghiên cứu trong luận án này là hoàn toàn trung thực và chính xác, chưa từng được ai sử dụng để công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tất cả những sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận án này đã được cám ơn và các thông tin, tài liệu trích dẫn trong luận án đã được ghi rõ nguồn gốc./.

Tác giả luận án

Mai Quốc Vương

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu và Quý Thầy Cô giáo của Trường Đại học Thương mại đã tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để tôi hoàn thành luận án này. Đặc biệt, tôi xin chân thành cảm ơn các nhà khoa học hướng dẫn luận án: PGS, TS. Doãn Kế Bôn và TS. Nguyễn Thông Thái đã rất tận tình, tâm huyết và đầy trách nhiệm giúp tôi những phương pháp nghiên cứu, nội dung và kiến thức quý báu để tôi hoàn thành luận án.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo và cán bộ của công ty Taxi Thủ Đô; Taxi Ba Sao; Taxi Sao Hà Nội, Tập đoàn Taxi G7 (Hà Nội)… sự hỗ trợ trong công tác điều tra khảo sát số liệu, thu thập thông tin của các đồng nghiệp và bạn bè đã nhiệt tình cộng tác hỗ trợ, cung cấp những tài liệu thực tế và trả lời phỏng vấn, điều tra, thông tin cần thiết để tôi hoàn thành luận án này.

Tôi bày tỏ lòng biết ơn đến tập thể Ban lãnh đạo qua các thời kỳ, các đồng nghiệp và các nhà khoa học có học vị tiến sỹ đang công tác tại Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia, đã hỗ trợ và có ý kiến góp ý, định hướng, tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong suốt quá trình thực hiện luận án.

Cuối cùng, tôi chân thành cảm ơn tới Ông bà, bố mẹ, vợ và các con, bạn bè, người thân đã tận tình hỗ trợ, giúp đỡ tôi rất nhiều trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận án

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày 19 tháng 06 năm 2019

TÁC GIẢ LUẬN ÁN

Mai Quốc Vương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN i

LỜI CẢM ƠN ii

MỤC LỤC iii

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT vii

DANH MỤC BẢNG viii

DANH MỤC HỘP, HÌNH x

MỞ ĐẦU 1

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN 7

1.1. NGHIÊN CỨU CỦA CÁC TÁC GIẢ TRONG NƯỚC 7

1.1.1. Nghiên cứu liên quan đến quản lý vận chuyển hành khách công cộng 7

1.1.2. Nghiên cứu liên quan đến quản lý hoạt động kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi 8

1.2. NGHIÊN CỨU CỦA CÁC TÁC GIẢ NGOÀI NƯỚC 9

1.3. NHỮNG VẤN ĐỀ CẦN ĐƯỢC TIẾP TỤC NGHIÊN CỨU TRONG LUẬN ÁN 15

1.3.1. Những vấn đề đã thống nhất 15

1.3.2. Những vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu và những vấn đề được nghiên cứu trong luận án 17

TÓM TẮT CHƯƠNG 1 17

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI 18

2.1. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VÀ VAI TRÒ CỦA KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI 18

2.1.1. Khái niệm dịch vụ kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi 18

2.1.2. Đặc điểm kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 20

2.1.3. Vai trò của kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 23

2.2. KHÁI NIỆM, MỤC TIÊU, CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI 25

2.2.1. Khái niệm quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 25

2.2.2. Mục tiêu quản lý nhà nước đối với kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi 26

2.2.3. Công cụ và phương pháp quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 27

2.3. NỘI DUNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI 29

2.3.1. Xây dựng hệ thống văn bản pháp luật về kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 29

2.3.2. Xây dựng bộ máy quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 31

2.3.3. Xây dựng quy hoạch phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 33

2.3.4. Tổ chức thực hiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 37

2.3.5. Thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 46

2.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI 48

2.4.1. Trình độ và năng lực của đội ngũ cán bộ quản lý 48

2.4.2. Sự phát triển của khoa học công nghệ 48

2.4.3. Phân cấp và phối hợp trong quản lý 49

2.5. . KINH NGHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI Ở MỘT SỐ QUỐC GIA VÀ BÀI HỌC RÚT RA CHO VIỆT NAM 49

2.5.1. Kinh nghiệm quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi của một số nước 49

2.5.2. Bài học rút ra cho quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi tại Việt Nam 58

TÓM TẮT CHƯƠNG 2 59

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM 60

3.1. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI Ở VIỆT NAM 60

3.1.1. Số lượng xe taxi truyền thống 60

3.1.2 Sản lượng dịch vụ của taxi truyền thống 63

3.1.3. Thị trường dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi công nghệ 64

3.2. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM GIAI ĐOẠN 2012 – 2018 67

3.2.1.Thực trạng hệ thống văn bản pháp luật về kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 68

3.2.2 Thực trạng bộ máy quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 70

3.2.3. Thực trạng quy hoạch phát triển kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 74

3.2.4. Thực trạng tổ chức thực hiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 80

3.2.5. Thực trạng giám sát, thanh tra hoạt động và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi 100

3.3. ĐÁNH GIÁ KHÁI QUÁT THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM THEO MỤC TIÊU QUẢN LÝ 107

3.3.1. Khái quát kết quả đạt được trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 107

3.3.2. Hạn chế trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 109

3.3.3. Nguyên nhân của hạn chế trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi 117

TÓM TẮT CHƯƠNG 3 124

CHƯƠNG 4: QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM 125

4.1. DỰ BÁO NHU CẦU VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI Ở NƯỚC TA GIAI ĐOẠN 2020 - 2025 125

4.1.1. Dự báo nhu cầu dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta 125

4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta 126

4.2. QUAN ĐIỂM HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI Ở NƯỚC TA GIAI ĐOẠN 2020 - 2025 127

4.3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI Ở NƯỚC TA GIAI ĐOẠN 2020 - 2025 131

4.3.1. Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 131

4.3.2. Hoàn thiện quy hoạch phát triển kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi theo hướng thị trường 137

4.3.3. Hoàn thiện quản lý chất lượng phương tiện kinh doanh taxi 138

4.3.4. Hoàn thiện quản lý giá cước 139

4.3.5. Nâng cao năng lực bộ máy và cán bộ quản lý nhà nước đối với hoạt động vận tải nói chung và vận tải bằng taxi nói riêng 140

4.3.6. Hoàn thiện cơ chế đảm bảo an toàn, hỗ trợ giáo dục và đào tạo cho lái xe taxi 141

4.3.7. Hoàn thiện công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động vận chuyển hành khách bằng taxi 142

4.3.8. Hỗ trợ phát triển điểm đỗ xe 146

4.3.9. Nhà nước khuyến khích doanh nghiệp ứng dụng công nghệ trong kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi 146

4.3.10.Tăng cường phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước 147

TÓM TẮT CHƯƠNG 4 148

KẾT LUẬN 149

DANH MỤC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN 150

TÀI LIỆU THAM KHẢO 151

PHỤ LỤC 158

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	*Nghĩa đầy đủ*
ATGT	An toàn giao thông
CLDV	Chất lượng dịch vụ
DN	Doanh nghiệp
ĐVKDVC	Đơn vị kinh doanh vận chuyển
GTVT	Giao thông vận tải
HTX	Hợp tác xã
KT - XH	Kinh tế - xã hội
PTVT	Phương tiện vận tải
QLNN	Quản lý nhà nước
TNGT	Tai nạn giao thông
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TP	Thành phố
UBND	Ủy ban nhân dân
VCHK	Vận chuyển hành khách
VCHKCC	Vận chuyển hành khách công cộng
TW	Trung ương

DANH MỤC BẢNG

Số hiệu	Tên bảng	Trang
Bảng 2.01	Phân loại và các thuật ngữ mô tả khái niệm xe taxi	18
Bảng 2.02	Đặc điểm kỹ thuật của các loại hình vận chuyển hành khách công cộng	22
Bảng 2.03	Các phân khúc thị trường taxi	23
Bảng 2.04	Ưu và nhược điểm của các loại giá cước ở phân khúc thị trường đường phố	45
Bảng 3.01	Số lượng xe taxi truyền thống trên địa bàn toàn quốc năm 2017	60
Bảng 3.02	So sánh số lượng taxi truyền thống/1000 dân năm 2017 của các thành phố trực thuộc Trung ương	62
Bảng 3.03	So sánh số lượng phương tiện của các doanh nghiệp taxi truyền thống trên địa bàn 5 thành phố lớn	63
Bảng 3.04	So sánh sản lượng hành khách bằng taxi truyền thống của 5 thành phố lớn	64
Bảng 3.05	Thị trường taxi công nghệ ở Việt Nam giai đoạn 2016 - 2018	64
Bảng 3.06	Số lượng xe taxi công nghệ tại thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2016 – 2018	65
Bảng 3.07	So sánh cước phí di chuyển của Vinasun, Grab và Uber	66
Bảng 3.08	Kết quả dự báo xe taxi ở thành phố Hồ Chí Minh	75
Bảng 3.09	Kết quả khảo sát về điều kiện kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi (%)	87
Bảng 3.10	Bảng chấm điểm chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi	88
Bảng 3.11	Bảng điều kiện về điểm số	89
Bảng 3.12	Đánh giá về quản lý chất lượng dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi	94
Bảng 3.13	Đánh giá về việc thực hiện một số quy định về quản lý chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp	94

Bảng 3.14	Đánh giá của DN về QLNN đối với giá cước dịch vụ VCHK bằng taxi	100
Bảng 3.15	Đánh giá về công tác giám sát, thanh tra hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi	107
Bảng 3.16	Đánh giá của lái xe về chính sách của nhà nước đối với dịch vụ VCHK giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống	109
Bảng 3.17	Đánh giá của cán bộ quản lý DN về QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi	111
Bảng 3.18	Đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi	114
Bảng 3.19	So sánh chất lượng dịch vụ taxi truyền thống và taxi công nghệ	115
Bảng 3.20	Cảm nhận về dịch vụ của taxi truyền thống sau khi thị trường xuất hiện loại hình taxi công nghệ	115
Bảng 3.21	So sánh chất lượng dịch vụ hãng lớn và hãng nhỏ	115
Bảng 3.22	Sự dễ dàng khi đặt xe qua tổng đài hoặc đặt xe qua ứng dụng trong khung giờ bình thường	115
Bảng 3.23	Khả năng tiếp cận dịch vụ vào giờ cao điểm	116
Bảng 3.24	Các khó khăn chính khi gọi xe vào giờ cao điểm	116
Bảng 3.25	Các khó khăn khi gọi xe đi chặng đường ngắn	116
Bảng 3.26	So sánh thời gian chờ đợi taxi khi đặt chuyến đi ngắn sau khi Uber rút khỏi thị trường	117
Bảng 3.27	Đánh giá của cán bộ quản lý nhà nước về các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi	123

DANH MỤC HỘP, HÌNH

1. Hộp

Số hiệu	Tên hộp	Trang
Hộp 3.01	Một số văn bản quy phạm pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi	67
Hộp 3.02	Ý kiến của CTCP Ánh Dương Việt Nam về đề án thí điểm xe hợp đồng điện tử theo Quyết định 24/QĐ-GTVT của Bộ GTVT	86

2. Hình

Số hiệu	Tên hình	Trang
Hình 3.01	Số lượng xe taxi truyền thống năm 2018 tại một số đô thị lớn	62
Hình 3.02	Xe taxi và xe hợp đồng hoạt động như taxi tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh	78
Hình 3.03	Số lượng xe hợp đồng điện tử tại TP. Hồ Chí Minh	78
Hình 3.04	Kết quả kinh doanh của Grab taxi tại Việt Nam	112
Hình 3.05	Kết quả khảo sát nhận thức của lái xe về mức chiết khấu (%)	113

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Quá trình phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam làm xuất hiện nhiều loại hình kinh doanh dịch vụ trong đó có dịch vụ VCHK. Đặc biệt, hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi phát triển vô cùng mạnh mẽ. Ở các đô thị lớn, hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi gia tăng nhanh chóng xét trên cả phương diện số doanh nghiệp tham gia thị trường cũng như mở rộng thị trường thông qua mở rộng quy mô phương tiện. Trong bối cảnh hệ thống giao thông công cộng khác ở Việt Nam chưa bắt kịp yêu cầu phát triển và nhu cầu đi lại của người dân, sự phát triển của hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi đã góp phần đa dạng hóa dịch vụ VCHK, góp phần đáp ứng nhu cầu đi lại của cư dân, đặc biệt là cư dân đô thị và khách du lịch đến Việt Nam.

Mặc dù dịch vụ VCHK bằng taxi phát triển rất mạnh mẽ, tuy vậy quản lý của nhà nước đối với lĩnh vực này còn nhiều bất cập, chưa theo kịp thực tiễn. Hệ thống pháp luật điều chỉnh hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi chưa đầy đủ, chưa phù hợp với thực tiễn phát triển của thị trường. Năng lực quản lý, chính sách, cơ chế quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi còn nhiều hạn chế và chưa hoàn thiện. Bên cạnh đó, định hướng phát triển và quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh taxi trên địa bàn các đô thị thời gian qua chưa nhất quán, rõ ràng. Nhà nước hiện chưa có chính sách và giải pháp thực sự đồng bộ để quản lý kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Bất cập trong quản lý của nhà nước dẫn tới hậu quả là chất lượng phương tiện xuống cấp, một số lượng khá lớn taxi hoạt động không tuân thủ các quy định về điều kiện kinh doanh, lái xe không được đào tạo, chất lượng dịch vụ chưa được đảm bảo, giá cước bất hợp lý ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng. Hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi bộc lộ nhiều hạn chế như sự phát triển thiếu kiểm soát về số lượng xe taxi so với nhu cầu tại một số đô thị lớn, đã nảy sinh hiện tượng chạy xe với tốc độ cao để tranh giành khách, ảnh hưởng tới trật tự đô thị và gây mất trật tự an toàn giao thông. Trong khi đó, công tác quản lý và kiểm soát hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi chưa thật sự được chú trọng dẫn đến tình trạng lộn xộn, khó kiểm soát.

Trong khi những vấn đề của quản lý nhà nước đối với VCHK bằng taxi truyền thống chưa được giải quyết lại xuất hiện nhưng vấn đề mới đối với quản lý loại hình VCHK bằng taxi dựa trên nền tảng công nghệ - sản phẩm của sự tiến bộ công nghệ trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4. Sự ra đời của hình thức VCHK bằng taxi dựa trên nền tảng công nghệ làm cho cạnh tranh trên thị trường khốc liệt hơn, xuất hiện tranh chấp, khiếu kiện giữa taxi truyền thống và taxi công nghệ, khiếu kiện giữa

khách hàng với DN cung cấp dịch vụ taxi công nghệ về chất lượng dịch vụ, thái độ của lái xe, về giá cước…Trong khi khung khổ pháp luật chưa hoàn thiện, taxi công nghệ đã phát triển quá mức về số lượng, đẩy cơ quan quản lý nhà nước vào thế lúng túng, bị động trong việc quản lý loại hình kinh doanh dịch vụ mới này cũng như trong giải quyết các tranh chấp, khiếu kiện liên quan đến taxi công nghệ. Nhà nước mất kiểm soát về số lượng taxi công nghệ, cũng như không quản lý được giá cước, doanh thu và nghĩa vụ nộp ngân sách nhà nước. Cho đến nay, khung khổ pháp lý cho hoạt động cũng như công tác QLNN đối với dịch vụ VCHK bằng taxi công nghệ chưa đầy đủ, chưa hoàn thiện.

Mặc dù thực tiễn xuất hiện nhiều bất cập như vậy, nhưng cho đến nay, ở Việt Nam có rất ít các công trình nghiên cứu một cách đầy đủ, hệ thống và toàn diện về quản lý của nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Vì thế, việc xác định hướng phát triển cũng như hoàn thiện QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi là vấn đề cấp thiết cả về mặt lý luận cũng như trong thực tiễn. Vì lý do đó, tác giả luận án chọn đề tài: **"Quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi tại Việt Nam"** làm đề tài nghiên cứu của mình.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của luận án là đề xuất một số giải pháp hoàn thiện QLNN đối với kinh doanh VCHK bằng taxi tại Việt Nam.

Để đạt được mục tiêu đó, luận án có nhiệm vụ :

- Hệ thống hóa một số cơ sở lý luận của QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

- Khảo cứu kinh nghiệm quốc tế về QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi để tìm kiếm bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

- Đánh giá hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam và thực trạng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam.

- Phân tích và xác định rõ những thành công và hạn chế trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam, xác định nguyên nhân của những hạn chế trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam.

- Đề xuất một số định hướng phát triển, quan điểm và giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là những vấn đề lý luận và thực tiễn về QLNN đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

Hoạt động QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi được thực hiện bởi các cơ quan quản lý nhà nước các cấp. Luận án này nghiên cứu hoạt động quản lý của nhà nước trung ương đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Tuy nhiên, hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi diễn ra ở các địa bàn, dưới sự quản lý của cơ quan QLNN ở địa phương, theo sự phân cấp của cơ quan trung ương, do vậy, trong chừng mực nhất định, luận án có đề cập đến quản lý của địa phương cấp tỉnh tại các địa bàn luận án khảo sát. Cách tiếp cận đối tượng nghiên cứu như vậy cũng phù hợp với mô hình QLNN mang tính tập trung như ở Việt Nam.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

+ Phạm vi về không gian: Luận án nghiên cứu QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam. Trong đó, các đô thị là địa bàn hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi phát triển rất sôi động và mạnh mẽ, do đó không gian nghiên cứu tập trung vào khảo sát ở các đô thị lớn như thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh. Đây là các thành phố có nhiều điểm tương đồng về thị trường do dân số đô thị đông, khách du lịch tập trung lớn và cũng là các địa bàn có sự hiện diện của nhiều doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ taxi.

+ Phạm vi về thời gian: Nghiên cứu thực trạng QLNN được thực hiện trong giai đoạn 2013 - 2018. Các giải pháp được đề xuất cho đến năm 2025.

+ Phạm vi về nội dung: Hoạt động quản lý nhà nước đối với kinh doanh VCHK bằng taxi được nghiên cứu trong luận án này tập trung vào các nội dung là: xây dựng các văn bản quản lý kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi; tổ chức bộ máy quản lý; xây dựng quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng taxi; tổ chức thực hiện các hoạt động QLNN như quản lý điều kiện kinh doanh; quản lý CLDV; kiểm soát giá cước vận tải; giám sát, thanh tra và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh VCHK bằng taxi.

Đối tượng khảo sát nghiên cứu là xe taxi theo nghĩa hẹp, đó là loại xe hơi 4 bánh hoạt động kinh doanh VCHK theo phương thức truyền thống và ứng dụng công nghệ.

+ Phạm vi về chủ thể quản lý: chủ thể của hoạt động quản lý là cơ quan quản lý nhà nước ở trung ương và trong chừng mực nhất định có đề cập đến quản lý ở địa phương theo quy định về phân cấp quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi.

+ Khách thể quản lý: là hoạt động vận chuyển hành khách bằng taxi được thực hiện bởi các doanh nghiệp kinh doanh vận tải.

4. Phương pháp nghiên cứu

Các phương pháp nghiên cứu chủ yếu được sử dụng bao gồm:

* Phương pháp phân tích, tổng hợp: Phương pháp này được sử dụng trong chương 1, 2, 3, 4 của Luận án. Thông qua sử dụng phương pháp này, Luận án phân tích và hệ thống hoá, khái quát hóa những vấn đề chung nhất về QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi; xác lập cơ sở lý thuyết và căn cứ thực tiễn để đề xuất quan điểm, giải pháp QLNN phù hợp đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

* Phương pháp thống kê, so sánh: Luận án thống kê, so sánh, đối chiếu các số liệu để có dữ liệu cho việc phân tích thực trạng và đề xuất những định hướng phát triển, quan điểm và giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Phương pháp này chủ yếu được sử dụng ở Chương 2 khi nghiên cứu kinh nghiệm quản lý của các quốc gia và trong chương 3 khi đánh giá thực trạng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam.

* Phương pháp điều tra xã hội học, phỏng vấn sâu: Phương pháp này được sử dụng trong Chương 3 khi đánh giá thực trạng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam và là một trong các căn cứ để đề xuất giải pháp ở Chương 4.

- Chọn đối tượng khảo sát: Tác giả đã xây dựng bộ câu hỏi và thiết kế phiếu điều tra để lấy ý kiến của các đối tượng có liên quan đến QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam bao gồm: khách hàng, lái xe, cán bộ quản lý DN, cán bộ QLNN.

- Số mẫu và cơ cấu mẫu:

Công thức tính mẫu theo công thức của Slovin (1984) là:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

+ Đối với lái xe: kích cỡ tổng thể là N= 89.887 (tương ứng với số lượng xe taxi tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh), độ chính xác là 95%, sai số tiêu chuẩn là +- 7%, do đó cỡ mẫu sẽ được tính bằng 203 mẫu.

+ Đối với cán bộ quản lý DN: kích cỡ tổng thể là N= 88 (tương ứng với số lượng DN), độ chính xác là 95%, sai số tiêu chuẩn là +- 7%, do đó cỡ mẫu sẽ được tính bằng 61 mẫu.

+ Đối với cán bộ QLNN: kích cỡ tổng thể là N= 63 (tương ứng với số lượng cơ quan QLNN), độ chính xác là 95%, sai số tiêu chuẩn là +- 7%, do đó cỡ mẫu sẽ được tính bằng 48 mẫu. Trong đó, 30 mẫu dành cho cán bộ quản lý nhà nước ở Trung ương, 18 mẫu dành cho cán bộ quản lý nhà nước ở địa phương.

+ Đối với khách hàng: Khách hàng là đối tượng thụ hưởng chính dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi, là người chịu tác động trực tiếp từ việc cung cấp dịch vụ của DN cũng như từ hoạt động QLNN. Do vậy, đánh giá của khách hàng về cơ bản đảm

bảo tính khách quan, khoa học, đảm bảo độ tin cậy cao. Khảo sát ý kiến của khách hàng phù hợp với cách tiếp cận nghiên cứu từ dưới lên, cách tiếp cận này đảm bảo tính khách quan. Mẫu được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Cách chọn mẫu này dựa trên sự thuận lợi hay dựa trên tính dễ tiếp cận của đối tượng khảo sát để xin thực hiện cuộc phỏng vấn, nếu người được phỏng vấn không đồng ý thì chuyển sang đối tượng khác. Lấy mẫu thuận tiện phù hợp để xác định ý nghĩa thực tiễn của vấn đề nghiên cứu, không mất nhiều thời gian và chi phí.

- Bảng hỏi được thiết kế theo dạng bán cấu trúc, câu hỏi gồm dạng đóng và mở.

- Cách thức khảo sát: Khảo sát được thực hiện tại các địa phương, tập trung vào TP.Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh. Phương pháp thu thập số liệu qua điều tra bảng hỏi được người hỏi ghi vào phiếu trên cơ sở trả lời của những người được hỏi (áp dụng đối với lái xe và khách hàng), qua việc người được khảo sát trả lời trực tiếp vào phiếu (đối với cán bộ quản lý trong DN và cán bộ QLNN).

- Số phiếu phát ra: 215 phiếu dành cho lái xe taxi; 100 phiếu dành cho khách hàng, 70 cán bộ quản lý DN, 50 cán bộ QLNN.

- Số phiếu thu về: 208 phiếu dành cho lái xe taxi; 100 phiếu dành cho khách hàng, 68 cán bộ quản lý DN, 50 cán bộ QLNN.

- Cách thức xử lý phiếu: Số phiếu thu về được đánh mã số, nhập và xử lý bằng phần mềm SPSS.

Việc xử lý và phân tích số liệu được tiến hành theo 3 bước sau. Bước 1 kiểm tra tính chính xác của quá trình nhập số liệu thông qua các kỹ thuật tìm các outliers. Bước 2, sau khi kiểm tra tính chính xác của bộ số liệu, sẽ phân tích số liệu được thực hiện. Phương pháp phân tích số liệu chủ yếu là thống kê, mô tả thông qua các công cụ tính tỷ lệ phần trăm. Kết quả từ phân tích số liệu điều tra sau đó được tổng hợp lại và đánh giá định tính trong mối liên hệ với các yếu tố tác động tới QLNN để tìm ra mặt thành công, hạn chế và nguyên nhân. Bước 3, kết quả của quá trình phân tích số liệu là căn cứ để xây dựng các giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

Bên cạnh đó, Luận án sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu để thu thập thông tin từ DN, HTX kinh doanh vận chuyển, cán bộ QLNN và lái xe.

* Số liệu thứ cấp được sử dụng trong Luận án có nguồn gốc từ các cơ quan QLNN cấp Trung ương và địa phương. Số liệu của cơ quan quản lý cấp địa phương được thu thập từ một số đô thị lớn của Việt Nam như TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh và TP. Đà Nẵng, Cần Thơ, Hải Phòng. Ngoài ra, luận án sử dụng số liệu từ các nguồn thứ cấp như các website, các nghiên cứu khoa học khác.

5. Đóng góp mới về khoa học và thực tiễn của luận án

- Luận án bổ sung thêm lý luận quản lý nhà nước về kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi như khá niệm taxi, đặc điểm của kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi như phương thức kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ngày càng đa dạng; hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi hiện nay có sự tham gia của nhiều bên

+ Phân tích rõ đặc điểm của kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Một là, kinh doanh dịch vụ vận chuyển khách bằng taxi cung cấp dịch vụ đi lại của hành khách chủ yếu trong các đô thị và thành phố lớn. Hai là, kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi cung cấp một trong những phương thức vận chuyển hành khách công cộng đặc biệt. Ba là, kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong mọi thời điểm và nhu cầu về dịch vụ taxi là không đồng nhất tại các thời điểm. Bốn là, dịch vụ VCHK bằng taxi được cung cấp bởi các công ty hoặc chủ sở hữu là các cá nhân. Năm là, thị trường taxi có tính địa phương. Sáu là, giá dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi đắt hơn các loại hình vận tải công cộng khác. Bảy là, phân khúc thị trường vận chuyển hành khách bằng xe taxi khá phong phú. Tám là, phương thức kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ngày càng đa dạng. Chín là, hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi hiện nay có sự tham gia của nhiều bên.

+ Luận án phân tích và làm sáng tỏ các mục tiêu của QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Các mục tiêu này được thực hiện vừa đảm bảo quản lý của nhà nước có hiệu quả trên nền tảng tôn trọng các yêu cầu, quy luật vận hành của thị trường, vừa đảm bảo lợi ích cho các bên tham gia thị trường, đảm bảo cạnh tranh lành mạnh.

- Luận án phân tích các hạn chế trong hoạt động quản lý của nhà nước về kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam, phân tích rõ nguyên nhân của hạn chế. Phân tích hạn chế được tiếp cập toàn diện dưới các góc độ như hạn chế trong thực hiện nội dung quản lý, công cụ quản lý, phương pháp quản lý, mục tiêu quản lý.

- Đề xuất định hướng phát triển và đề xuất 8 quan điểm, 10 nhóm giải pháp chủ yếu nhằm hoàn thiện QLNN về kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi cho đến năm 2025.

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục, nội dung chính của luận án gồm 4 chương, 14 tiết.

Chương 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

Chương 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI

Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM

Chương 4: QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM

CHƯƠNG 1
TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1.1. NGHIÊN CỨU CỦA CÁC TÁC GIẢ TRONG NƯỚC

1.1.1. Nghiên cứu liên quan đến quản lý vận chuyển hành khách công cộng

Tác giả Vũ Hồng Trường (2013) trong luận án *"Nghiên cứu mô hình quản lý vận chuyển hành khách công cộng trong các thành phố Việt Nam"* đã hệ thống hóa chiến lược phát triển, chức năng nhiệm vụ, các dạng mô hình QLNN đối với VCHKCC trong đó tập trung vào các phương thức VCHKCC vận hành theo biểu đồ như xe buýt, tàu điện ngầm, xe buýt nhanh (BRT),.. Luận án làm rõ những vấn đề đặt ra đối với các thành phố Việt Nam, phân tích làm rõ đặc điểm kinh tế - xã hội và đặc tính về nhu cầu, phương tiện đi lại, kết cấu hạ tầng giao thông... của từng giai đoạn phát triển đến năm 2020, định hướng đến 2030, đưa ra những khuyến nghị giúp cho Chính quyền các thành phố triển khai thành mô hình cụ thể phù hợp với trình độ phát triển, mức độ công cộng hóa phương tiện đi lại và điều kiện thực tế trong từng giai đoạn.

Luận án chỉ ra QLNN đối với VCHKCC có những chức năng chủ yếu như định hướng chiến lược phát triển lực lượng VCHKCC phù hợp với định hướng phát triển GTVT nói chung; xây dựng quy hoạch phát triển VCHKCC phải đảm bảo tính thống nhất, phù hợp với các quy hoạch tổng thể, quy hoạch GTVT; tạo môi trường kinh doanh bình đẳng; điều tiết, giám sát xử lý vi phạm. Mô hình QLNN đối với VCHKCC ở đô thị khá đa dạng và cần đảm bảo các nguyên tắc và yêu cầu như phải phục vụ cho nhu cầu thực tế và đem lại những lợi ích nhất định; phù hợp với nguyên tắc phân công lao động xã hội; đảm bảo tính thống nhất; phân chia quyền lực hợp lý, khoa học; xác định rõ được phạm vi quản lý; đảm bảo có thể thu nhận thông tin kịp thời, chính xác; phù hợp với đặc điểm và qui mô của đối tượng quản lý. Luận án đã lý giải và phân ra 3 nhóm thành phố của Việt Nam dựa trên các đặc thù về vận tải, nhu cầu đi lại, điều kiện KT-XH để làm cơ sở cho việc xây dựng mô hình quản lý, làm rõ chiến lược, cơ chế chính sách phát triển, yêu cầu, nội dung quản lý đối với VCHKCC. Luận cứ về định hướng của Nhà nước đối với thị trường "cung" VCHKCC ở các nhóm thành phố khác nhau. Đề xuất mô hình QLNN đối với VCHKCC phù hợp cho 3 nhóm thành phố Việt Nam mang tính kế thừa và phát triển từ thấp đến cao, có đủ tầm và năng lực để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ đặt ra trong giai đoạn tới và ứng dụng cụ thể cho Hà Nội. Mô hình quản lý với đô thị biệt và đô thị loại III là đề xuất mới, với đô thị loại I, II là mô hình đã có nhưng có sự hoàn thiện và bổ sung cho phù hợp [42].

Luận án của Trần Thị Lan Hương (2011), Đại học Giao thông vận tải về *"Nghiên cứu phương pháp xác định nhu cầu và giải pháp phát triển giao thông tĩnh đô thị"* đã hoàn thiện cơ sở lý luận về đô thị, giao thông đô thị, phân tích đánh giá hiện trạng giao thông đô thị tại Việt Nam, cơ chế chính sách đối với giao thông vận tải, xác định tỷ lệ quỹ đất dành cho giao thông tĩnh đô thị. Luận án nghiên cứu hệ thống điểm, bãi đỗ xe dành cho taxi tại thành phố Hồ Chí Minh. Từ đó nghiên cứu chỉ ra phương pháp tương quan hồi quy, xây dựng mô hình dự báo để xác định nhu cầu giao thông tĩnh đối với xe taxi trên cơ sở dự báo số lượng, cơ cấu các loại phương tiện trong tương lai, ứng dụng ma trận SWOT xem xét các cơ hội, thách thức, điểm mạnh, điểm yếu để đề xuất các giải pháp phát triển giao thông tĩnh đô thị trong đó có hệ thống giao thông tĩnh dành cho phương tiện công cộng có sức chứa nhỏ là taxi. Trên cơ sở dự báo nhu cầu, căn cứ vào các quy hoạch tổng thể KT-XH, quy hoạch giao thông vận tải và các chính sách phát triển giao thông vận tải, luận án đề xuất các giải pháp phù hợp với đặc điểm của từng khu vực trong thành phố bao gồm khu vực hạn chế phát triển; khu vực mở rộng phát triển và các khu chung cư cao tầng; khu vực xây mới; khu vực đầu mối của vận chuyển hành khách và hàng hóa. Các nhóm giải pháp tập trung vào giải pháp về quản lý, tổ chức quản lý theo quy hoạch; các giải pháp về vốn đầu tư [25].

1.1.2. Nghiên cứu liên quan đến quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Quản lý hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi được đề cập đến cả dưới góc độ quản lý của DN và quản lý của nhà nước.

Nghiên cứu về *"Tổ chức công tác kế toán quản trị chi phí và giá thành dịch vụ VCHK trong các doanh nghiệp taxi"* của tác giả Hồ Văn Nhàn đã đi sâu vào nghiên cứu bản chất của kế toán quản trị chi phí và giá thành sản phẩm trong các doanh nghiệp taxi. Nghiên cứu đã phản ánh khá đầy đủ thực trạng tổ chức công tác kế toán quản trị của doanh nghiệp taxi. Từ những đánh giá kết quả thực hiện công tác kế toán quản trị, tác giả đã đưa ra các giải pháp hoàn thiện nội dung và công tác tổ chức kế toán quản trị chi phí và giá thành dịch vụ vận chuyển trong các doanh nghiệp taxi khách [30].

Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương (CIEM) phối hợp với Hiệp hội vận tải ô tô Việt Nam (VATA), Hiệp hội doanh nghiệp dịch vụ logistics Việt Nam (VLA) tổ chức hội thảo về *"Điều kiện kinh doanh vận chuyển ô tô: vấn đề và kiến nghị"*. Hội thảo tập trung thảo luận về các điều kiện kinh doanh trong lĩnh vực vận tải ô tô, những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp và kiến nghị; trong đó tập trung vào Dự thảo Nghị định thay thế Nghị định 86/2014/NĐ-CP và Thông tư liên tịch 152/2014/TTLT-BTC-BGTVT ngày 15/10/2014 hướng dẫn về kê khai giá cước, niêm yết giá cước vận tải bằng xe ô tô; giá dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ.

Tại Hội thảo, các chuyên gia kinh tế, nhà nghiên cứu, nhà quản lý và đại diện các doanh nghiệp vận tải ô tô đã thuyết trình các tham luận: *"Quan điểm của chuyên gia về điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng ô tô"* của Phạm Chi Lan; *"Đánh giá tổng quan về điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng ô tô tại Việt Nam"* của Phan Đức Hiếu; *"Điều kiện kinh doanh vận chuyển hàng hóa đường bộ"* của Lê Văn Tiến; *"Điều kiện kinh doanh vận chuyển hàng hóa bằng ô tô - Liên hệ với cam kết gia nhập WTO của Việt Nam"* của Trần Đức Nghĩa; *"Điều kiện kinh doanh vận chuyển taxi: Vấn đề và các kiến nghị"* của Tạ Long Hỷ. Trong phiên thảo luận, các ý kiến, kiến nghị của đông đảo đại biểu tham dự hội thảo đều hướng đến vận dụng các quy định vận tải của các nước trên thế giới trong những năm gần đây theo hướng đặt lợi ích của người tiêu dùng lên hàng đầu và không hạn chế sự sáng tạo, cạnh tranh của người kinh doanh. Theo đó, các tác giả đánh giá dự thảo Nghị định đã thể hiện một số đổi mới về tư duy và cải thiện về cách thức QLNN đối với kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô. Tuy nhiên, vẫn còn những quy định không phù hợp được duy trì. Những bất cập về QLNN và trở ngại hoặc hạn chế đối với các cơ quan QLNN trong lĩnh vực của Nghị định cũng đã được chỉ ra và việc thay đổi một số nội dung cho phù hợp đã được đề xuất tại Hội thảo [24, 26, 27, 29, 36].

Qua khảo cứu cho thấy, cho đến nay, ở Việt Nam có rất ít công trình nghiên cứu toàn diện về QLNN đối với loại hình VCHK bằng taxi nói chung cũng như QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi nói riêng.

1.2. NGHIÊN CỨU CỦA CÁC TÁC GIẢ NGOÀI NƯỚC

Nghiên cứu của các tác giả ngoài nước về quản lý của nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi khá đa dạng, gồm các nghiên cứu ở cả các nước phát triển và các nước đang phát triển.

Tác giả Gwilliam, K. M. (2005), trong nghiên cứu *Regulation of taxi markets in developing countries: issues and options*, đã có những phân tích, đánh giá về các vấn đề của thị trường taxi ở các nước đang phát triển, quy định quản lý đối với thị trường taxi ở các nước đang phát triển. Taxi thực hiện một chức năng quan trọng trong thị trường vận tải đô thị ở cả các nước phát triển và đang phát triển. Do tính dễ bị tổn thương của hành khách khi tham gia trên thị trường, việc gia nhập thị trường và giá vé đã được quy định chặt chẽ ở nhiều nước công nghiệp. Điều này thường tạo ra giá trị cao cho các giấy phép, tạo ra lợi nhuận độc quyền cho các nhà khai thác và thiệt hại cho người tiêu dùng. Tuy nhiên, việc bãi bỏ các quy định về gia nhập thị trường và kiểm soát giá vé thường dẫn tới tình trạng tăng giá vé. Đây là các lưu ý các nước đang phát triển cần phải cân nhắc khi áp dụng vào việc ban hành hay bãi bỏ các quy định QLNN đối với thị trường taxi [62].

Tổ chức International Road Transport Union (IRU), Geneva (2015), *IRU* đã công

bố *Guidelines for Taxi Operators and Drivers: Improving the quality of the service by making taxis more accessible for persons with disabilities and persons with reduced mobility*. Đây là nghiên cứu hướng dẫn nhà điều hành và người lái xe taxi cải thiện CLDV bằng cách giúp taxi dễ tiếp cận hơn đối với người khuyết tật và người bị suy giảm khả năng vận động. Mục tiêu của các hướng dẫn này là cung cấp hướng dẫn và tư vấn cho các nhà khai thác và lái xe taxi để nâng cao nhận thức của họ và giúp họ cải thiện CLDV được cung cấp cho khách hàng và đặc biệt là khách hàng bị khuyết tật và khách hàng bị suy giảm khả năng vận động, bao gồm những người lớn tuổi, phụ nữ có thai, cha mẹ có con nhỏ, học sinh… Những hướng dẫn này còn được sử dụng cho mục đích đào tạo để đáp ứng nhu cầu của người khuyết tật và người bị suy giảm khả năng vận động [65].

Nghiên cứu của OECD (2007), trong *De- Regulation of the taxi industry* đã phân tích quy định của một số quốc gia phát triển đối với ngành taxi. Nghiên cứu này xem xét các trường hợp cơ bản để tự do hoá ngành công nghiệp taxi và đánh giá kinh nghiệm rút ra từ các quy định về điều tiết hoặc giải điều tiết ngành taxi tại các nước thành viên OECD. Nghiên cứu chỉ ra một số căn cứ, khía cạnh nền tảng cần thiết để quy định hoạt động của ngành taxi bao gồm cả quy định về gia nhập ngành, giá cả và quy định CLDV. Các cuộc thảo luận về các khía cạnh này kết luận rằng ít bằng chứng thực nghiệm ủng hộ lập luận rằng các hạn chế gia nhập ngành đã góp phần vào cải thiện CLDV hay nâng cao năng lực hoạt động cho ngành này. Ngược lại, một số trường hợp đưa ra bằng chứng rằng có thể áp dụng các quy định để nới lỏng việc gia nhập ngành để tăng khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ cũng như giảm thời gian chờ đợi của khách hàng [70].

Tổ chức Institute of Transport Economics & International Road Transit Union (2003), trong *Taxi Regulation in Europe, Final Report,* đã tiến hành nghiên cứu về các quy định của các nước châu Âu đối với ngành taxi. Báo cáo chỉ ra rằng các quy định quản lý của nhà nước đối với dịch vụ VCHK bằng xe taxi ở các quốc gia hay ở mỗi đô thị cũng rất khác nhau, tùy thuộc vào mức độ phát triển của thị trường. Chẳng hạn, chỉ riêng quan điểm về vấn đề cấp phép cho dịch vụ taxi mới cũng rất khác nhau, nhưng nguyên tắc chung là phải đảm bảo thị trường cân bằng giữa việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng nhanh nhất với việc phát triển ngành taxi hiện đại và hiệu quả và giải quyết các vấn đề của đô thị [64].

Có một số quan điểm khác nhau về việc nhà nước cần hạn chế hay không hạn chế việc gia nhập thị trường kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi. Ủy ban Luật pháp Anh (2012) đã xem xét các cách tiếp cận pháp lý trong hai phân khúc thị trường taxi khác nhau là vẫy xe, đón ở điểm chờ, và đặt trước. Ủy ban này lập luận rằng hai phân đoạn này có các tính chất khác nhau và do đó cần được điều chỉnh khác nhau. Đồng thời chỉ

ra các nước đã bãi bỏ quy định hạn chế gia nhập thị trường đã không thành công do không điều chỉnh từng phân khúc thị trường khác nhau.

Các nghiên cứu giả hàng đầu về chủ đề điều tiết gia nhập đã không thể tìm ra một giải pháp phổ quát. Trong nghiên cứu "Experiences with (De-)regulation in the European taxi industry", in (*De-)regulation of the taxi industry, round table 133*, OECD, năm 2007, Bekken cho rằng phần lớn tài liệu dựa trên quan điểm chính trị hơn là nghiên cứu thực nghiệm, và do đó đã không giải quyết được câu hỏi [50]. Cooper và cộng sự, (2010) trong nghiên cứu *Taxi! Urban Economies and the Social and Transport Impacts of the Taxicab* lập luận rằng có thể không có câu trả lời cho câu hỏi về việc có nên điều chỉnh việc gia nhập hay không [55]. Schaller (2007) trong *Entry Controls in Taxi Regulation: Implications of US and Canadian experience for taxi regulation and deregulation* lập luận rằng điều này sẽ phụ thuộc vào phân khúc thị trường nào quan trọng; các phân đoạn thị trường trên đường phố được hưởng lợi từ quy định hạn chế gia nhập, trong khi phân khúc thị trường đặt trước thì không [74].

Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (2016) trong Báo cáo *Taxi as a part of public transport* cho rằng, mặc dù ngành dịch vụ VCHK bằng taxi có vai trò trung tâm trong mọi hệ thống giao thông công cộng, tuy nhiên các nhà hoạch định chính sách và quản lý ít quan tâm quản lý lĩnh vực này hơn các lĩnh vực giao thông công cộng khác. Kết quả là, vấn đề của ngành dịch vụ VCHK bằng taxi rất ít khi được đưa vào trong các chương trình nghị sự chính trị là các chính sách được ban hành để quản lý lĩnh vực này thường ở tình thế bị động, các quy định được thiết kế không cẩn trọng. Nghiên cứu này phân tích một số đặc điểm chính của thị trường taxi, đưa ra các đánh giá về sự cần thiết phải có sự quản lý của chính phủ tại các thị trường và những ảnh hưởng của quy định hiện có [58].

Nghiên cứu *Regulation of the Taxi Industry*, Australia Productivity Commission (1999) chỉ ra rằng taxi là ngành cung cấp dịch vụ vận chuyển quan trọng và cũng là một trong những ngành công nghiệp chịu nhiều quy định của chính phủ Úc. Quy định đối với dịch vụ VCHK bằng xe taxi là một phần của quy trình xem xét chính sách cạnh tranh quốc gia. Nghiên cứu này đánh giá các điều kiện gia nhập thị trường, giá vé và phân tích của các vấn đề liên quan đến bồi thường và các điều chỉnh trên thị trường. Các phân tích trong nghiên cứu chứng minh rằng việc loại bỏ các hạn chế về số lượng taxi rõ ràng sẽ mang lại lợi ích cho cộng đồng.

Dịch vụ VCHK bằng taxi diễn ra trong 24 giờ và là một hình thức vận chuyển bổ sung quan trọng cho các dịch vụ thường xuyên theo lịch trình cung cấp bởi các loại phương tiện giao thông công cộng khác. Dịch vụ taxi đặc biệt có giá trị đối với các nhóm yếu thế trong cộng đồng chẳng hạn như người già và tàn tật. Chính vì thế điều quan trọng

là các dịch vụ như vậy phải được cung cấp có hiệu quả cung cấp, đáp ứng nhu cầu của người sử dụng và được xác định mức giá phù hợp. Điều này chỉ có thể được đảm bảo khi có sự can thiệp của chính phủ. Do đó, các chính phủ ở Úc, và ở nhiều quốc gia khác thường ban hành các quy định để kiểm soát chặt chẽ việc cung cấp các dịch vụ taxi.

Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng các đặc tính của thị trường taxi là khá khác nhau giữa các bang của Úc, có nghĩa là quy định, quản lý của nhà nước đối với VCHK bằng xe taxi ở các bang này cũng khác nhau. Về phân khúc thị trường, tại thị trường nông thôn có quy mô nhỏ tỷ lệ taxi thuê hoặc vẫy trên các đường phố là nhỏ hơn nhiều so với phân khúc đặt trước. Trong các thị trường lớn, như Melbourne, thị trường gọi xe ngay trên đường phố hoặc tại các điểm cố định trên đường phố lại lớn hơn rất nhiều. Về cơ cấu ngành, Sydney có 12 công ty taxi và 3 mạng lưới điều phối taxi, trong khi Canberra chỉ có một. Về sở hữu, một nửa số giấy phép taxi của Sydney được sở hữu bởi các tài xế là các cá nhân và một nửa được sở hữu bởi các doanh nghiệp, nhà đầu tư. Tại Tây Úc, các DN, nhà đầu tư giữ khoảng 60% số giấy phép. Các nhà đầu tư tổ chức lại nắm giữ 80 % số giấy phép ở lãnh thổ phía bắc. Về quy định hạn chế gia nhập ngành, ở các khu vực phía bắc, số lượng giấy phép taxi được cấp không hạn chế. Trong khi hạn chế việc cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi lại được áp dụng ở các khu vực khác. Về phân bổ giấy phép, có hình thức cấp không thu tiền và đấu giá. Ở một số bang như New South Wales quy định phải thực hiện bán đấu giá giấy phép. Về giá vé, ở bang Victoria, giá vé là cố định. Ở các địa phương khác lại quy định giá vé tối đa và hệ số. Giá vé trung bình cũng khá khác nhau giữa các địa phương. Chẳng hạn giá vé trung bình là $6,25 tại Darwin và $7,85 tại New South Wales cho một cuộc hành trình 5 km.

Chính vì vậy, đối với hầu hết các nội dung liên quan đến gia nhập thị trường, quy định về đảm bảo an toàn và chất lượng, quy định về giá vé và phân tích các vấn đề liên quan đến bồi thường và các điều chỉnh trên thị trường, nghiên cứu này chỉ ra các phương pháp tiếp cận chính sách khác nhau hơn là chỉ ra các biện pháp cụ thể do có sự khác biệt đáng kể giữa các thị trường taxi ở các bang trên khắp nước Úc cũng như các quy định rất khác nhau từ phía nhà nước giữa các khu vực khác nhau của Úc [48].

Một số nghiên cứu chỉ ra các biện pháp quản lý khác nhau đối với từng phân khúc thị trường dịch vụ VCHK bằng taxi như vẫy, chờ ở điểm đón, đặt trước, hợp đồng. “Vẫy” taxi là hành động gọi taxi đang chạy trên đường phố, khi chiếc taxi trống khách và chạy ngẫu nhiên quanh thành phố, đón những người đi trên lề đường. Phân khúc vẫy xe nổi bật ở các thành phố lớn với mật độ taxi cao, và để hoạt động có lợi về mặt kinh tế, việc kiểm soát mật độ tương ứng giữa nhu cầu của hành khách và số lượng taxi cung ứng là rất cần thiết. Schaller, B (2007), trong *Entry Controls in Taxi Regulation: Implications of US and Canadian experience for taxi regulation and deregulation* và Schreiber,

C. (1975) trong *The Economic Reasons for Price and Entry Regulations of Taxicabs"*đã chỉ ra rằng tính kinh tế của phân khúc vẫy xe đã được kiểm chứng trong một số nghiên cứu thực nghiệm (Schaller 2007, Shreiber 1975) và có sự thống nhất rằng cần phải ban hành một số quy định để điều tiết thị trường, dựa trên quan sát rằng khách hàng đang phải đối mặt với sự độc quyền tạm thời khi gọi taxi trên đường phố. Đối với khách hàng, việc chọn chờ đợi có nghĩa là không chắc chắn, vì không chắc chắn về thời điểm taxi trống tiếp theo sẽ đến cùng hoặc người lái xe sẽ tính phí những gì. Điều này mang lại sức mạnh thương lượng cho người lái xe, và trong một thị trường không được kiểm soát, sẽ xuất hiện khả năng giá tăng lên không lường trước được. Thêm vào sự không chắc chắn này là trong phân khúc thị trường này, các hãng taxi không phát huy được lợi thế kinh tế nhờ quy mô. Trong lịch sử, hầu hết các thành phố đã từng ban hành các quy định để điều tiết thị trường dưới các hình thức khác nhau ở một thời điểm nào đó. Thông thường, chúng bao gồm cấp phép, hạn chế số lượng xe được phép và hạn chế trên loại phương tiện, yêu cầu người lái xe có bằng chứng nhất định về bằng cấp [74, 76].

Khảo sát của Darbera, R (2010) trong *Taxicab regulation and Urban Res- idents' use and perception of Taxi Services: A Survey in Eight Cities*, cho thấy có sự đa dạng về cách thức thực thi các quy định quản lý taxi tại các thành phố khác nhau. Việc không có quy định về số lượng, với ít hoặc không có quy định về giá cước hoặc quy định về chất lượng có thể mang lại thành công ở các thành phố lớn hơn ở Thụy Điển, nhưng chưa được chứng minh là thành công như nhau ở các thành phố nhỏ và khu vực nông thôn. Tại London, các quy định về chất lượng và giá cước nghiêm ngặt những không giới hạn số taxi gia nhập thị trường, miễn là đáp ứng được các quy định về chất lượng và giá cước. Tương tự, ở New York, một chế độ định lượng và giá cước chặt chẽ đã thành công, mặc dù quy định về chất lượng kém chặt chẽ hơn [56].

Điểm chung cho cả hai ví dụ ở New York và London là song song với ngành taxi được quản lý chặt chẽ, lĩnh vực xe cho thuê xe tư nhân được quản lý kém chặt chẽ hơn so với các phân khúc thị trường đặt trước. Ngành công nghiệp cho thuê xe tư nhân là một phần của ngành công nghiệp taxi Thụy Điển và chiếm tỷ trọng lớn trong doanh thu, đặc biệt đối với các công ty điều hành lớn hơn. Các phân khúc thuộc đường phố ở Stockholm đã từng gặp phải một số vấn đề về chất lượng liên quan đến các nhà khai thác độc lập, cộng với chi phí cao và chất lượng thấp, nhưng hiện nay chủ yếu được giải quyết bằng cách quy định nghiêm ngặt về chất lượng và quy định kích thước tối thiểu.

Tại Thụy Điển, các rào cản định lượng gia nhập đối với kinh doanh taxi đã bị loại bỏ vào năm 1990 cùng với các hạn chế về giá cước. Đồng thời, các yêu cầu về chất lượng đối với người lái xe taxi đã được thắt chặt và thực hiện cải cách tổ chức. Kết quả khác nhau ở các phân khúc thị trường và khu vực địa lý khác nhau. Tại các thành phố, hầu hết

taxi được điều hành và quản lý bởi các công ty điều phối lớn. Trong nghiên cứu " *Impact of Taxi Market Regulation, an international comparison*", Bekken và Longva (2003), trích dẫn Branschläget (2002) và Laitila và cộng sự, (1995), chỉ ra sự tăng giá cước taxi ở các thành phố lớn, trung bình và nhỏ. Ở các thành phố lớn, số lượng xe taxi đã tăng lên, nhưng số giờ cung cấp trên thị trường đã giảm. Nhu cầu đã thay đổi rất ít. Ở các thành phố cỡ trung, tất cả các chỉ số, giá cả, các nhà khai thác và nhu cầu đều tăng lên. Tuy nhiên, ở các thành phố nhỏ hơn và khu vực nông thôn, giá cả tăng đã khiến nhu cầu sụt giảm đáng kể. Trực tiếp theo quy định bãi bỏ, tổng số phương tiện, người khai thác và công ty phá sản tăng lên. Số lượng xe và nhà khai thác taxi đã ổn định kể từ đó và phần lớn vẫn như vậy. Tình trạng phá sản đã giảm xuống mức trước khi bãi bỏ quy định vào khoảng năm 2000 [52].

Cooper và cộng sự, (2010) trong nghiên cứu "*Taxi! Urban Economies and the Social and Transport Impacts of the Taxicab*" đã khảo sát các nghiên cứu và bằng chứng thực nghiệm đã đưa ra hai khuyến nghị chung. Đầu tiên, thị trường taxi là có tính địa phương và điều này phải được xem xét khi đặt ra quy định. Thứ hai, thị trường taxi thực sự là một sự pha trộn phức tạp của các phân khúc khác nhau với các thuộc tính khác nhau - đặc điểm khác nhau giữa các thành phố và trong một thành phố. Không có giải pháp điều tiết duy nhất cho các vấn đề hiện có trong thị trường taxi. Tuy nhiên, một hệ thống quản lý tốt sẽ bao gồm nhiều khuyến nghị cụ thể sau đây.

Thị trường taxi được kết hợp từ một số phân khúc thị trường với các thuộc tính khác nhau, và đặc điểm này phải được tính đến trong quá trình quản lý. Trong tất cả các phân khúc thị trường này, điều quan trọng là phải nhớ những loại công ty taxi nào đang hoạt động trong thành phố. Nếu họ là các công ty hoặc thương hiệu được tích hợp, họ sẽ phản ứng rất khác với quy định so với các nhà khai thác làm chủ sở hữu. Nói chung, ngành công nghiệp taxi tích hợp hơn thì việc điều tiết dễ dàng hơn.

Hệ thống một cấp là hệ thống quản lý bao gồm các quy định áp dụng cho tất cả các phân đoạn thị trường. Hệ thống hai cấp (hoặc nhiều cấp) là hệ thống quản lý bao gồm các quy định áp dụng cho tất cả các phân khúc thị trường khác nhau.

Hệ thống một cấp bao gồm các phân khúc thị trường vẫy xe, chờ ở điểm đón và phân khúc thị trường đặt trước đều được điều chỉnh theo cùng một cách với cùng một hệ thống các quy định áp dụng chung với các thị trường hợp đồng. Do đó, các quy định phải giải quyết những thách thức trong tất cả các phân khúc thị trường.

Cách tiếp cận này được sử dụng ở một số nước châu Âu, bao gồm cả các nước Bắc Âu và Hà Lan. Ưu điểm của hệ thống này là sự đơn giản tương đối của nó, và nó mở ra nhiều khả năng hơn cho các nền kinh tế có quy mô. Nhược điểm của hệ thống này liên quan đến thách thức của việc điều chỉnh một hệ thống duy nhất để đáp ứng nhu cầu của

tất cả các phân khúc thị trường khác nhau.

Hệ thống hai cấp có các quy định riêng biệt cho phân khúc thị trường trên đường phố và phân khúc đặt trước. Ưu điểm chính là xử lý dễ dàng hơn các nhu cầu của các phân đoạn thị trường khác nhau một cách riêng biệt. Các phân đoạn thị trường đường phố cần có quy định chặt chẽ hơn so với thị trường đặt trước vì sự thất bại của thị trường trong các phân khúc thị trường đường phố. Một bất lợi của hệ thống hai cấp là có ít tiềm năng hơn cho các nền kinh tế có quy mô. Việc áp dụng các quy định quản lý gặp khó khăn trong trường hợp một chiếc xe hoạt động trong một số phân khúc thị trường khác nhau.

Hệ thống đa cấp đang trở nên ngày càng phổ biến. Ngày nay, các công ty hoạt động dựa trên ứng dụng như Uber và Lyft đã trở nên phổ biến hơn, một số khu vực pháp lý đã áp dụng một hệ thống nhiều cấp với các công ty kinh doanh mạng lưới giao thông, tạo thành một cấp mới trong quy định. Thông thường điều này đi kèm với quy định thông thoáng hơn về cấp giấy phép lái xe, thuế và tiêu chuẩn xe. Chuyển giao nhiều quy định chất lượng cho các công ty hoặc nền tảng. Lợi thế của việc này đối với các cơ quan chức năng là ít tham gia trực tiếp hơn trong quy định. Hệ thống quản lý đa cấp có thể tạo ra những bất lợi liên quan đến việc thiếu kiểm soát trực tiếp và tạo ra một sân chơi không công bằng cho phân khúc thị trường đặt trước. Ở đây, taxi thông thường hoặc xe thuê tư nhân được đặt ở thế bất lợi do các quy định nghiêm ngặt hơn. Điều đáng lo ngại là điều này tạo ra tình huống *"chạy đua đến đáy"*, với tiêu chuẩn và mức lương thấp hơn [55].

Thách thức lớn nhất trong quản lý là các quy định điều chỉnh thị trường taxi phải phù hợp với các vấn đề, các mục tiêu và điều kiện thị trường của từng địa phương. Thị trường taxi có tính chất địa phương vì không có hai thành phố nào giống nhau. Tuy nhiên, cũng có thể có các yếu tố của quy định taxi có thể phù hợp với quy định quốc gia - chẳng hạn như tiêu chuẩn tối thiểu của phương tiện về ô nhiễm, khả năng tiếp cận và an toàn, tính phù hợp với pháp lý và kinh tế. Hơn nữa, cần lưu ý rằng với sự xuất hiện của điện thoại thông minh và GPS, điều phối taxi bây giờ có thể được thực hiện ở cấp độ toàn cầu, mặc dù thị trường vận tải là địa phương.

Khi nhìn vào một thành phố cụ thể, có nhiều phân khúc thị trường khác nhau cung cấp dịch vụ taxi, nhưng mỗi phân khúc sẽ có những thách thức riêng của mình. Cơ chế quản lý giao thông đô thị phải cho phép duy trì sự cân bằng giữa cung và cầu. Để tối ưu, một cơ quan quản lý được thành lập và giám sát hoạt động của ngành taxi với đủ khả năng và quyền hạn pháp lý để áp dụng biện pháp điều tiết thị trường khi cần.

1.3. NHỮNG VẤN ĐỀ CẦN ĐƯỢC TIẾP TỤC NGHIÊN CỨU TRONG LUẬN ÁN

1.3.1. Những vấn đề đã thống nhất

Từ tổng quan tình hình nghiên cứu trên, có thể nhận thấy rằng đã có một số công

trình nghiên cứu liên quan đến quản lý của nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Các công trình nghiên cứu trên đã làm sáng tỏ những vấn đề cơ bản sau đây.

- Các nghiên cứu đều thống nhất rằng dịch vụ VCHK bằng taxi có vai trò rất quan trọng trong đời sống đô thị và là một hình thức vận tải bổ sung cho các hình thức vận tải công cộng khác. Khái niệm xe taxi cũng được hiểu theo các nghĩa rộng, hẹp khác nhau ở các quốc gia. Ở các nước kém và đang phát triển, khái niệm taxi có thể được hiểu theo nghĩa rất rộng, bao gồm nhiều loại phương tiện khác nhau.

- Nhà nước, chính quyền các cấp có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo thị trường VCHK bằng xe taxi hoạt động hiệu quả, an toàn, công bằng ở tất cả các quốc gia. Quản lý dịch vụ VCHK bằng xe taxi được tiếp cận theo hai hướng chính. Hướng thứ nhất là quản lý về số lượng xe, quản lý chất lượng xe và quản lý giá vé. Hướng tiếp cận thứ hai nghiên cứu về quy định về tiêu chuẩn đối với các bên tham gia cung cấp dịch vụ trong ngành; quy định về các mối quan hệ kinh tế và cơ chế vận hành của thị trường kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi và quy định đối với người tiêu dùng dịch vụ.

- Các nghiên cứu ít trực tiếp sử dụng thuật ngữ "QLNN" mà thường sử dụng thuật ngữ "điều tiết" hoặc giải "điều tiết" để bàn về cách thức nhà nước tác động vào hoạt động của thị trường cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi.

- Tác động của nhà nước vào hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi được thực hiện rất khác nhau ở các quốc gia và cũng rất khác biệt ở các cấp độ QLNN. Điều này phụ thuộc vào mô hình tổ chức bộ máy QLNN ở các cập cũng như mức độ phân cấp trong quản lý ở các quốc gia. Các nước theo mô hình liên bang và quản lý theo hướng phi tập trung quyền lực quan niệm thị trường cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi có tính chất địa phương do đó các quy định quản lý được phân cấp cho cấp địa phương ban hành và tổ chức thực hiện. Ở các nước thiết lập bộ máy quản lý theo mô hình tập trung nhiều quyền lực vào cấp Trung ương thì các quy định quan trọng về quản lý hoạt động của thị trường cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi do cơ quan quản lý cấp Trung ương ban hành. Cơ quan quản lý địa phương triển khai, tổ chức thực hiện các quy định do Trung ương ban hành và ban hành thêm các quy định quản lý khác thuộc thẩm quyền của cơ quan quản lý địa phương được Trung ương phân cấp.

Các quy định quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi thường được ban hành bởi các địa phương do thị trường taxi là thị trường địa phương. Tuy nhiên, các tiêu chuẩn về an toàn và chất lượng và các khung quy định, bao gồm cả thuế, có thể được điều chỉnh ở cấp quốc gia hoặc tiểu bang. Điểm quan trọng nhất là cơ quan điều tiết phải có các công cụ cần thiết như quyền rút giấy phép, quyền kiểm toán ngành để thực thi chính sách về taxi, các cơ quan quản lý taxi hợp tác với các cơ quan khác, đặc biệt với cơ quan thuế và cảnh sát, để giữ cho ngành phát triển lành mạnh.

- Quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi được ở các quốc gia khá khác biệt. Có nhóm quốc gia áp dụng chung quy định quản lý cho tất cả các phân khúc thị trường. Có nhóm nước ban hành các quy định riêng biệt cho từng phân khúc thị trường. Các nội dung can thiệp, tác động của nhà nước trên mỗi phân khúc thị trường là khác nhau.

1.3.2. Những vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu và những vấn đề được nghiên cứu trong luận án

1.3.2.1. Khoảng trống những vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu

- Khung khổ lý luận mang tính hệ thống, toàn diện về quản lý của nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi trong bối cảnh thị trường kinh doanh dịch vụ vận chuyển bằng taxi phát triển ngày càng sôi động với nhiều loại hình dịch vụ và cạnh tranh ngày càng gay gắt.

- Đặc điểm của QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

- Những nội dung QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi công nghệ để đảm bảo cạnh tranh bình đẳng, công bằng với taxi truyền thống đồng thời khuyến khích phát triển các hình thức cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi công nghệ.

- QLNN đối với VCHK bằng taxi tại Việt Nam.

1.3.2.2. Những vấn đề nghiên cứu trong luận án

Trong phạm vi Luận án này, nghiên cứu sẽ tập trung nghiên cứu các nội dung chính sau đây:

- Nội dung QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

- Thực trạng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi truyền thống và taxi công nghệ tại Việt Nam, thành công, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế.

- Quan điểm và giải pháp hoàn thiện QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, đặc biệt là taxi công nghệ tại Việt Nam.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trong chương 1, đã tập trung nghiên cứu ba vấn đề chính như sau:

(i). Thứ nhất, tổng quan các công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về lĩnh vực liên quan đến kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi;

(ii). Thứ hai, tổng quan một số công trình nghiên cứu tiêu biểu của các tác giả nước ngoài về lĩnh vực kinh doanh dịch vụ taxi;

(iii). Thứ ba, từ những công trình đã được nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về lĩnh vực liên quan đến kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi. NCS đã chỉ ra được khoảng trống cần được tiếp tục nghiên cứu trong luận án.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI

2.1. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VÀ VAI TRÒ CỦA KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI

2.1.1. Khái niệm kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

***** *Khái niệm taxi*

Taxi là một từ quen thuộc nhưng được hiểu khá khác nhau ở các quốc gia, các thành phố. Trên thế giới có rất nhiều từ để chỉ khái niệm taxi, khó để đưa ra định nghĩa rõ ràng. Mỗi địa phương có thể có định nghĩa riêng về taxi là gì, các đặc tính của taxi có thể khác nhau giữa các quốc gia và trong một số trường hợp khác nhau giữa các thành phố trong cùng một quốc gia.

Bảng 2.01: Phân loại và các thuật ngữ mô tả khái niệm xe taxi

Mô tả về phương tiện	Thuật ngữ của Anh	Thuật ngữ của Mỹ	Các thuật ngữ khác được sử dụng
Phương tiện để cho thuê và nhận tiền thù lao. Có thể bắt gặp trên đường. Số khách chở tối đa là 8	Taxi, Hackney; Hackney cariage; Street taxi; Black cab	Taxi; Crusing taxi	Metered taxi; Auto – rickshaws; Cab; Tuk – tuks; Cycle – rickshaws; Special Hire
Phương tiện để cho thuê và nhận tiền thù lao. Phải đặt trước. Chở được tối đa 8 người	Minicab; Private Hire Vehicle (PHV)	For hire vehicle; Livery vehicle; Dispatch vehicle; Black car	Hackney
Phương tiện sử dụng cho các chuyến đi chơi. Số hành khách chở được có thể nhiều hơn 8 người	Taxibus	Shuttle	Paratransit; Jitney; Jeepney; Camioneta; Shared taxi; Shared auto; Sammeltaxi; Bush taxi; Minibus, Taxi; Matatu; Marshrutka; Dolmos
Phương tiện chuyên biệt để cho thuê đặc biệt	Limousine	Limousine	Limousine; Black car

Nguồn: [55], Tác giả luận án tổng hợp

Theo Jorgen Aarhaug, taxi là phương tiện có một lái xe và cho mọi người thuê. Với nghĩa này, taxi là loại phương tiện nhỏ hơn xe buýt đô thị (bus), xe buýt chạy đường dài (coach) và chở được tối đa 9 người. Copper (2010) đã thống kê và phân loại tên gọi

để mô tả về khái niệm taxi thể hiện ở bảng 2.01. Sử dụng một mô hình để minh họa sự khác biệt về tổ chức trong ngành công nghiệp taxi, Ray Mundy (2010), Cooper và cộng sự (2010) cho rằng có sự nhầm lẫn đáng kể với những gì định nghĩa một công ty taxi. Mọi người nhìn thấy một chiếc xe với một mái vòm ánh sáng trên đầu, tên của một số công ty ở bên cạnh và từ "taxi" và giả định rằng nó có một chiếc đồng hồ, rằng nó được quy định bằng cách nào đó, và rằng có một công ty cung cấp dịch vụ đó. Tuy nhiên, các công ty taxi có thể, và thường là, rất khác nhau [56, 69]. Với quan niệm đó, quan niệm đầy đủ về xe taxi được mô tả như ở Bảng 2.01.

Như vậy, taxi là một loại phương tiện di chuyển dưới 9 chỗ ngồi, có người lái, được sử dụng để VCHK hoặc một nhóm hành khách từ điểm này đến điểm khác theo yêu cầu của khách.

** Khái niệm dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi*

Theo Philip Kotler, dịch vụ là bất kỳ hoạt động hay lợi ích nào mà chủ thể này cung cấp cho chủ thể kia, trong đó đối tượng cung cấp nhất thiết phải mang tính vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một vật nào cả, còn việc sản xuất dịch vụ có thể hoặc không có thể gắn liền với một sản phẩm vật chất nào. Dịch vụ là sản phẩm vô hình như dịch vụ bán lẻ, vận chuyển, du lịch, ngân hàng, bảo hiểm…, khác với hàng hóa là sản phẩm có hình dạng cụ thể. Tuy không có một hình thức vật chất cụ thể, nhưng dịch vụ cũng đóng góp vào việc thỏa mãn nhu cầu của con người như các hàng hóa thông thường khác. Trong hệ thống hạch toán thu nhập quốc dân, dịch vụ là một thành tố quan trọng của tổng sản phẩm trong nước.

Dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi là một hoạt động mà trong đó sự vận chuyển được tạo ra từ những nhà kinh doanh dịch vụ taxi và dịch vụ vận chuyển này được cung cấp cho khách hàng để thu tiền với những phương tiện của họ, chủ yếu là xe con với sức chứa tối đa là 7 chỗ ngồi. Đây được coi là khái niệm chung nhất và tổng quát nhất. Dịch vụ VCHK bằng taxi nếu được hiểu theo nghĩa này bao gồm các phương tiện là xe con từ 4 chỗ đến 7 chỗ ngồi trong đó xe con 4 chỗ chiếm đa số tùy thuộc vào từng địa bàn, khu vực dân cư.

Ở Việt Nam, dịch vụ VCHK bằng taxi là hình thức sử dụng xe con để đáp ứng nhu cầu đi lại của hành khách.

"+ Kinh doanh VCHK bằng xe taxi có hành trình và lịch trình theo yêu cầu của hành khách; cước tính theo đồng hồ tính tiền căn cứ vào ki lô mét xe lăn bánh, thời gian chờ đợi;

+ Xe có hộp đèn với chữ "TAXI" gắn cố định trên nóc xe;" [11].

Như vậy *kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi* là kinh doanh VCHK bằng xe ô tô, có hành trình và lịch trình theo yêu cầu của hành khách; cước tính theo đồng hồ tính tiền căn cứ vào ki lô mét xe lăn bánh, thời gian chờ đợi; Xe có hộp đèn với chữ "TAXI" gắn cố định trên nóc xe. Hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển khách bằng taxi được hiểu là hoạt động kinh doanh thu lợi nhuận của các nhà cung ứng dịch vụ taxi thông qua việc thu giá cước dịch vụ taxi nhằm đáp ứng nhu cầu đi lại của khách hàng. Vận chuyển taxi rất phổ biến trong vận tải hành khách ở các nước, đặc biệt ở các thành phố lớn. Nó bổ sung, hỗ trợ cho các hình thức VCHK khác, vì vậy nó đã trở thành phần quan trọng trong các đô thị hiện nay.

Đến nay, với sự phát triển của công nghệ, theo tác giả luận án, khái niệm kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi cần được mở rộng đó là là việc sử dụng ôtô có sức chứa dưới 9 chỗ (bao gồm cả người lái xe) để VCHK, có lịch trình và hành trình theo yêu cầu của hành khách. Cước chuyến đi được tính theo đồng hồ tính tiền hoặc tính theo phần mềm đặt xe kết nối với hành khách thông qua môi trường mạng.

2.1.2. Đặc điểm kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Một là, kinh doanh dịch vụ vận chuyển khách bằng taxi cung cấp dịch vụ đi lại của hành khách chủ yếu trong các đô thị và thành phố lớn. Cùng với các phương thức VCHK công cộng khác trong đô thị, VCHK bằng taxi tạo nên một hệ thống VCHK công cộng hoàn chỉnh nhằm đáp ứng nhu cầu đi lại của nhiều nhóm cư dân và khách hàng khác nhau. Dịch vụ VCHK bằng taxi tại các đô thị thực hiện với quy mô lớn hơn so với trong các thị trường nhu cầu thấp, chẳng hạn như những người trong các khu vực nông thôn ít dân cư, và cho các chuyến đi từ khu dân cư phân tán vào các trung tâm hoạt động.

Hai là, kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi cung cấp một trong những phương thức VCHK công cộng đặc biệt. VCHK công cộng là dịch vụ VCHK bằng các phương thức khác nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu đi lại của người dân trong đô thị, ngoại ô và vùng. Để phân biệt phương thức hoạt động, VCHK công cộng được chia ra 2 nhóm: chạy theo biểu đồ (xe buýt, xe điện, tàu điện,...) và không hoạt động theo biểu đồ. Taxi cung cấp dịch vụ công cộng do đó là một phần của phương thức vận tải công cộng. Tuy vậy, dịch vụ taxi không có tuyến cố định, lộ trình và đường đi cố định cũng như hệ thống các bến dừng đỗ như các dịch vụ giao thông công cộng khác. Chính vì vậy, taxi cũng có tính chất của dịch vụ tư.

Ở các đô thị ở các nước đang phát triển như Việt Nam, dịch vụ VCHK bằng taxi mang tính chất lưỡng tính, vừa là loại hình vận tải công cộng lại vừa mang tính chất cá nhân. Xét về mặt hiệu quả khai thác vận tải và hiệu quả chung của xã hội, taxi không thể so với các loại hìnhVCHK công cộng vừa (xe Bus) và lớn (BRT, Metro), nhưng rõ ràng là taxi hiệu quả hơn các loại hình sử dụng phương tiện cá nhân, vì hệ số người trên xe lớn

hơn, thời gian sử dụng xe trong ngày lớn hơn phương tiện cá nhân. Vì vậy, taxi không phải là loại hìnhVCHK được khuyến khích phát triển, đặc biệt là tại khu vực trung tâm thành phố, nơi có mật độ phương tiện tham gia giao thông cao. Nhưng taxi vẫn được tồn tại ở một mức độ phù hợp nhằm hỗ trợ choVCHK công cộng và đáp ứng nhu cầu đi lại của nhân dân trong khi hệ thống VCHK công cộng thành phố chưa được xây dựng và đi vào khai thác.

Ba là, kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong mọi thời điểm và nhu cầu về dịch vụ taxi là không đồng nhất tại các thời điểm. Trong hầu hết các thành phố, nhu cầu cung cấp dịch vụ thường khá lớn vào ban ngày. Đồng thời, vào cuối buổi tối và sau nửa đêm, nhu cầu đối với taxi cũng cao khi người dân rời các địa điểm vui chơi, giải trí và hệ thống giao thông công cộng dừng hoạt động. Thời gian có cầu cao trong tuần (thường trong giờ làm việc), tiếp theo là các thời điểm khác nhau mà cầu cũng cao, khi các cửa hàng và văn phòng đóng cửa vào cuối tuần. Đối với phần còn lại của tuần, cầu tương đối thấp vào buổi tối. Cầu cũng có thể khác nhau giữa các mùa.

Bốn là, dịch vụ VCHK bằng taxi được cung cấp bởi các công ty hoặc chủ sở hữu là các cá nhân. Tại nhiều quốc gia, bao gồm hầu hết các nước công nghiệp, thị trường cung ứng dịch vụ taxi được chi phối bởi các cá nhân độc lập. Chỉ trong một vài thành phố lớn là các dịch vụ taxi được cung cấp bởi các công ty lớn. Nói chung, quyền sở hữu xe và hoạt động cung cấp dịch vụ khá phân tán và có sự độc lập. Ở các nước đang phát triển phổ biến tình trạng, công ty hoặc một cá nhân sở hữu một chiếc xe hoặc một đội xe cho cá nhân khác điều khiển và cung cấp dịch vụ VCHK và thu phí từ việc cho thuê xe.

Năm là, thị trường taxi có tính địa phương. Một phần lý do thị trường taxi có tính địa phương là do có tỷ lệ sử dụng thấp kết hợp với giá mỗi km. Nó nhanh chóng trở nên tốn kém khi khoảng cách tăng lên. Chi phí đi lại bằng taxi tương đối cao cũng có thể giải thích sự hấp dẫn của taxi đi chung, đặc biệt đối với các chuyến đi dài hơn

Đối với dịch vụ gọi taxi qua điện thoại, các công ty và chủ sở hữu xe taxi thường được liên kết với một dịch vụ điều hành xe tập trung. Điều này cho phép các nhà khai thác sử dụng xe của họ liên tục và cung cấp cho khách hàng dịch vụ gọi xe taxi trong một khoảng thời gian ngắn thông qua thực hiện một cuộc gọi duy nhất.

Sáu là, giá dịch vụ VCHK bằng taxi đắt hơn các loại hình vận tải công cộng khác. Trong khi các phương thức giao thông công cộng khác thường có trợ cấp cho hoạt động hoặc được chính quyền đầu tư cơ sở hạ tầng hoặc cả hai, chi phí cho việc cung cấp dịch vụ vận chuyển bằng taxi được tài trợ hoàn toàn và tính đầy đủ chi phí bởi người sử dụng dịch vụ (ngoài cơ sở hạ tầng đường bộ và vị trí xe taxi do chính phủ cung cấp). Điều này làm cho giá dịch vụ VCHK bằng taxi đặc biệt đắt hơn các loại hình khác.

Bảng 2.02: Đặc điểm kỹ thuật của các loại hình vận chuyển hành khách công cộng

	Tải trọng	Khoảng cách chuyến đi	Khoảng thời gian để xây đường nối hoặc tuyến mới	Chi phí mở rộng dịch vụ	Tính linh hoạt
Đường sắt hạng nặng	Cao	5 km +	Nhiều năm	Rất cao	Thấp
Tàu điện ngầm	Cao	1 km +	Nhiều năm	Rất cao	Thấp
Đường sắt hạng nhẹ	Trung bình – cao	1 km +	Nhiều năm	Cao	Thấp
BRT	Trung bình – cao	1 km +	Nhiều tháng	Trung bình	Trung bình
Xe buýt	trung bình	500 m +	Vài giờ – vài ngày	Trung bình	Trung bình
Paratransit	Thấp – trung bình	0 +	Vài phút – vài giờ	Thấp	Cao
Taxi	Thấp	0+	Vài phút	Không có	Cao

Nguồn: [55], Tác giả luận án tổng hợp

Bảy là, phân khúc thị trường VCHK bằng xe taxi khá phong phú. Có bốn phân khúc thị trường chính trong các dịch vụ của taxi. Đó là vẫy taxi, chờ ở điểm đón, đặt trước và ký hợp đồng. Các phân khúc vẫy taxi và chờ ở điểm đón chỉ có duy nhất ở ngành cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi này, trong khi các phân khúc đăng ký trước và ký hợp đồng có phần chồng lấn ở một mức độ nào đó lên các ngành không phải taxi như dịch vụ xe chạy theo hợp đồng. Sự phát triển của công nghệ mới cũng ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa các phân khúc. Từ năm 2009, sự sẵn có phổ biến hơn của điện thoại thông minh và các ứng dụng đã chuyển nhu cầu từ các phân khúc thị trường đường phố sang các phân đoạn thị trường đặt trước hoặc gọi xe điện tử.

Tám là, phương thức kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ngày càng đa dạng. Ngoài phương thức cung cấp dịch vụ cho khách hàng qua hình thức vẫy xe, gọi điện thoại đến tổng đài, sự ra đời của các nền tảng công nghệ làm thay đổi phương thức kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, tạo ra thị trường đa dạng, cạnh tranh và hoạt động hiệu quả. Ra mắt vào tháng 3 năm 2009, Uber đã giới thiệu ý tưởng chia sẻ chuyến đi ra thế giới. Không lâu sau nhiều công ty như Lyft, Grab ra mắt tại những nơi khác trên thế giới để đáp ứng nhu cầu gọi taxi trên điện thoại thông minh. Trước khi có dịch vụ chia sẻ chuyến đi, để đặt xe taxi là khá khó khăn. Bạn phải ra phố vẫy xe hoặc gọi tổng đài taxi địa phương để họ điều xe đến. Thời gian và chất lượng dịch vụ này không ổn định.

Bảng 2.03: Các phân khúc thị trường taxi

		Phân khúc vẫy xe	Phân khúc chờ ở điểm đón	Phân khúc đặt trước	Phân khúc ký hợp đồng
		Street markets			
Tham gia bằng		Trên đường	Tại điểm chờ taxi	Qua điện thoại (gọi điện, nhắn tin), internet, khác	Xác định trong hợp đồng
Thanh toán	**Ở đâu?**	**Tại nơi đến**	**Tại nơi đến**	**Tại nơi đến**	**Tại các khoảng thời gian đều đặn**
	Như thế nào?	Tiền mặt hoặc thẻ	Tiền mặt hoặc thẻ	Tiền mặt hoặc thẻ (cuối cùng qua ứng dụng điện thoại thông minh)	Tài khoản ngân hàng
	Đo khoảng cách	**Công tơ mét hoặc thương lượng**	**Công tơ mét hoặc thương lượng**	**Công tơ mét hoặc thương lượng**	**Thương lượng cho một số chuyến đi**
Quan hệ khách hàng-Taxi		Một khách hàng một xe taxi; Thị trường không thể chia nhỏ được	Một khách hàng một hoặc nhiều taxi; Thị trường không thể chia nhỏ được	Một khách hàng; Một hoặc nhiều người điều phối	Một số khách hàng; Một số công ty taxi

Nguồn: [55], Tác giả luận án tổng hợp

Các dịch vụ chia sẻ chuyến đi như Uber và Lyft đã đơn giản quá trình này và cho ra mắt một hệ thống gọi xe qua di động. Họ có thể cung cấp các dịch vụ với mức giá thấp hơn nhiều bằng cách tận dụng thời gian rảnh của tài xế taxi và các hãng xe. Dịch vụ chất lượng, sử dụng dễ dàng và giúp tăng thu nhập cho tài xế khiến dịch vụ này nhanh chóng trở nên phổ biến, mọi người đã nhanh chóng sử dụng các dịch vụ này để đi lại hàng ngày.

Chín là, hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi hiện nay có sự tham gia của nhiều bên. Cùng với sự phát triển của công nghệ, hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi hiện nay đã có rất nhiều thay đổi. Theo đó, không chỉ có người cung cấp dịch vụ và người thụ hưởng dịch vụ như trong mô hình taxi truyền thống nữa mà có nhiều chủ thể hơn tham gia vào hoạt động này. Chẳng hạn, ở Việt Nam, tham gia vào dịch vụ VCHK bằng xe taxi hiện nay có khách đi xe, lái xe, đơn vị vận tải (hoạt động dưới hình thức các tổ chức kinh tế, phổ biến ở các nước là các HTX), các nền tảng (platform) cung cấp công nghệ vận hành dịch vụ (như Uber, Grap…), các trung gian thanh toán (ví điện tử như Momo, Moca, VN Pay), các đối tác của các nền tảng công nghệ (các chuỗi cửa hàng, mua sắm, tiêu dùng…có liên kết với các nền tảng công nghệ để tiếp cận khách hàng của các nền tảng công nghệ vận tải)

2.1.3. Vai trò của kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi là loại hình kinh doanh vận chuyển tương đối thông dụng trong hệ thống VCHK nói chung. Nó đóng một vai trò quan trọng trong VCHK ở những vùng đang phát triển của TP, những khu vực trung tâm, ở những khu

dân cư. Vai trò của hoạt động dịch vụ VCHK bằng taxi thể hiện ở một số điểm sau đây:

Một là, hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi bổ sung cho vận tải công cộng truyền thống. Các phương tiện vận chuyển công cộng không thể đáp ứng tất cả các nhu cầu đi lại. Taxi góp phần lấp đầy việc cung ứng dịch vụ đi lại, vận chuyển ra khắp các khu vực với thời gian không giới hạn và kết nối từ điểm đi đến tận điểm đến của khách hàng. Bên cạnh đó, taxi có vai trò quan trọng trong việc kết nối giữa hệ thống VCHK công cộng với nhu cầu đi lại của khách hàng, giữa điểm dừng đỗ của phương tiện vận chuyển công cộng với điểm đến mà người tiêu dùng mong muốn. Ở một số nơi, taxi thậm chí còn là phương tiện vận chuyển công cộng duy nhất trên địa bàn.

Hai là, hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi cung cấp một loại hình dịch vụ vận chuyển linh hoạt, tiện lợi cho khối lượng vận chuyển nhỏ, giá cước vận chuyển cao. Tính linh hoạt của phương thức vận chuyển này thể hiện ở chỗ taxi cung cấp dịch vụ tới tận điểm đến của khách hàng, sẵn sàng phục vụ 24 giờ trong tuần. Do tính cơ động cao, tốc độ vận tải nhanh, vận chuyển từ "cửa tới cửa", giá thành vận chuyển ở cự li ngắn thấp hơn so với một số phương thức vận tải khác và với vai trò đặc biệt quan trọng như vậy, có thể nói hoạt động vận tải bằng ô tô có tác động rất lớn đến đời sống người dân. VCHK bằng xe taxi phát triển còn góp phần tăng cường kết nối, nâng cao năng lực và hiệu quả các phương thức vận tải đường bộ khá, từ đó có tác động rất lớn đến nền kinh tế đất nước nói chung.

Ba là, hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi hoạt động linh hoạt và có thể đáp ứng nhu cầu mới ngay lập tức. Đối với các phương tiện vận chuyển công cộng như xe bus, tàu điện ngầm hay đường sắt, việc vận hành đòi hỏi phải có hệ thống giao thông phù hợp gồm cả hệ thống giao thông tĩnh và động. Khi cần mở rộng mạng lưới dịch vụ cũng cần đầu tư hạ tầng một cách tương ứng. Mỗi loại phương tiện công cộng như vậy cũng đòi hỏi hạ tầng riêng để đáp ứng cho việc cung cấp dịch vụ. Ngược lại, VCHK bằng taxi không cần hệ thống giao thông được đầu tư bài bản như vậy.

Bốn là, thúc đẩy phát triển thương mại, du lịch. Với lợi thế của các đô thị lớn, mật độ dân số đông, công nghiệp thương mại và dịch vụ phát triển cùng với lượng khách du lịch cũng như thương mại đến làm việc và tham quan ngày một nhiều, với sự phát triển của dịch vụ VCHK bằng taxi sẽ làm cho việc đi lại của cư dân, khách hàng được thuận lợi từ đó thúc đẩy du lịch và thương mại phát triển. Dịch vụ VCHK bằng taxi đã đóng vai trò quan trọng, là bộ mặt của thành phố mà du khách tiếp xúc đầu tiên khi đặt chân đến.

Năm là, hoạt động dịch vụ VCHK bằng taxi góp phần đáp ứng nhu cầu đi lại của nhân dân trong các thành phố và đô thị lớn. Do quá trình đô thị hóa mạnh mẽ, dân số ngày càng tăng lên, đời sống xã hội được nâng cao kéo theo sự gia tăng nhanh chóng nhu cầu đi lại của người dân, đồng thời khi thành phố được mở rộng đã làm tăng khoảng cách

đi lại của họ. Khi nhu cầu đi lại của người dân tăng lên, lượng khách hàng được mở rộng rất lớn, do đó việc sử dụng phương tiện vận chuyển hành khách bằng taxi phối hợp với các phương tiện vận chuyển hành khách công cộng khác sẽ có thể đáp ứng tốt nhu cầu đi lại của cư dân thành phố. Hoạt động dịch vụ VCHK bằng taxi là một trong những nhân tố chủ yếu tiết kiệm thời gian đi lại của người dân.

2.2. KHÁI NIỆM, MỤC TIÊU, CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI

2.2.1. Khái niệm quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Quản lý nhà nước là một dạng quản lý xã hội đặc biệt, mang tính quyền lực Nhà nước. Nhà nước sử dụng pháp luật và chính sách để điều chỉnh hành vi của cá nhân, tổ chức trên tất cả các mặt của đời sống xã hội nhằm phục vụ nhân dân, duy trì sự ổn định và phát triển của xã hội [29].

Như vậy, thông qua khái niệm QLNN có thể thấy chủ thể quản lý là nhà nước. Đối tượng quản lý là các quá trình xã hội, hành vi của cá nhân và tổ chức xã hội tham gia trong lĩnh vực đó. Mục tiêu quản lý là duy trì ổn định và phát triển kinh tế - xã hội nhằm đảm bảo cho sự vận hành được thông suốt và có hiệu quả. Theo tác giả luận án, QLNN đối với lĩnh vực giao thông vận tải đường bộ là sự tác động của bộ máy QLNN vào các quá trình, các quan hệ kinh tế - xã hội trong hoạt động giao thông vận tải đường bộ. QLNN đối với hoạt động VCHK bằng taxi là một nội dung của QLNN đối với hoạt động vận tải đường bộ bằng xe ô tô. Đó là toàn bộ những hoạt động quản lý của các cơ quan chấp hành và điều hành của bộ máy Nhà nước để tác động vào các quá trình, các quan hệ thuộc hoạt động VCHK bằng taxi.

Theo tác giả luận án, QLNN đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi là sự tác động liên tục có tổ chức, có hướng đích của nhà nước lên những hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, sử dụng một cách tốt nhất mọi tiềm năng và cơ hội nhằm đạt được mục tiêu quản lý mà nhà nước đã đặt ra theo luật quy định và thông lệ hiện hành. Sự tác động liên tục, có tổ chức, có hướng đích của nhà nước được thể hiện thông qua việc tổ chức thực hiện các chức năng của QLNN đối với hoạt động kinh doanh của dịch vụ taxi nhằm phối hợp các mục tiêu và động lực của những chủ thể trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ taxi để đạt tới mục tiêu chung của xã hội

Thông qua quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, nhà nước tạo lập môi trường cho hoạt động kinh doanh, quản lý DN, phương tiện, người cung cấp dịch vụ, thông qua đó sử dụng có hiệu quả nhất mọi tiềm năng và cơ hội của loại hình dịch vụ này đảm bảo cho sự phát triển đúng với quy luật chung của đất nước đồng thời tạo ra môi trường kinh doanh phù hợp cho từng thời điểm, ở từng địa bàn khác nhau.

2.2.2. Mục tiêu quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Một là, đảm bảo môi trường cạnh tranh lành mạnh, công bằng. Đảm bảo lợi ích phù hợp cho các bên tham gia hoạt động trên thị trường gồm người cung cấp dịch vụ, người sử dụng dịch vụ, các trung gian trên thị trường và lợi ích của nhà nước.

Hai là, đảm bảo số lượng phù hợp. Trên cơ sở xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi cũng như phạm vi hoạt động, quản lý nhà nước nhằm mục tiêu đảm bảo số lượng phù hợp, cân đối cung – cầu, đảm bảo quyền và đáp ứng tốt nhu cầu đi lại cho mọi đối tượng với chi phí xã hội hợp lý cũng như đảm bảo phát triển cân đối giữa taxi với các phương tiện công cộng khác trong bối cảnh quỹ đất đô thị có giới hạn.

Ba là, đảm bảo CLDV bao gồm chất lượng cung cấp dịch vụ, khả năng tiếp cận dịch vụ của người sử dụng. Đảm bảo khả năng tiếp cận, CLDV và mức độ đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân, nhu cầu đi lại của người dân một cách nhanh chóng, thuận tiện, an toàn trên cơ sở phát triển kết cấu hạ tầng giao thông.

- CLDV VCHK bằng taxi được đánh giá thông qua chất lượng đoàn phương tiện, CLDV trên xe taxi và chất lượng dịch vụ trước và sau chuyến đi; đảm bảo an toàn cho khách hàng; thái độ phục vụ của lái xe phù hợp.

+ Chất lượng đoàn phương tiện được thể hiện ở số lượng phương tiện, chủng loại phương tiện, tuổi thọ của phương tiện hay thời gian hoạt động của phương tiện thông qua số km vận chuyển.

+ CLDV trên xe ô tô được thể hiện thông qua mức độ tiện nghi trên xe, mức độ sạch sẽ của xe, thái độ phục vụ của lái xe và an toàn của chuyến đi.

+ CLDV trước và sau chuyến đi được thể hiện thông qua chất lượng cuộc gọi tổng đài taxi hay sự kết nối nhanh chóng với nền tảng kết nối đặt xe, thời gian chờ xe, khoảng thời gian đưa khách đến điểm đến, tỷ lệ cuộc gọi không có xe đón khách, tỷ lệ cuộc gọi xe đến đón khách chậm, tỷ lệ cuộc gọi xe đến đón khách nhanh và kịp thời.

- Đảm bảo an toàn về tính mạng, tài sản cho người sử dụng dịch vụ.

- Cách thức ứng xử của lái xe phù hợp với chuẩn mực và đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Bốn là, tạo điều kiện về việc làm và thu nhập cho người lao động tại các doanh nghiệp, góp phần ổn định và phát triển KT-XH của đất nước. Đồng thời kiểm soát tình trạng làm việc nhiều giờ của lái xe, đảm bảo quyền lợi của người lao động, đảm bảo an sinh xã hội, sức khỏe cho người lao động mà trực tiếp là người điều khiển phương tiện.

Năm là, kiểm soát để đảm bảo mức giá cước phù hợp, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Sáu là, thiết lập được một hệ thống giao thông làm tốt vai trò hỗ trợ và thúc đẩy cho phát triển kinh tế của đô thị, sử dụng tối thiểu các nguồn lực không có khả năng tái tạo; phát triển không gây ô nhiễm và đảm bảo yêu cầu về bảo vệ môi trường.

2.2.3. Công cụ và phương pháp quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

2.2.3.1 Công cụ quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi

Ở cấp độ chung, có thể hiểu công cụ QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi là tất cả các phương tiện mà nhà nước sử dụng để tác động vào các hoạt động kinh doanh, các chủ thể tham gia cung cấp dịch vụ vận chuyển hành khác bằng xe taxi nhằm thực hiện các mục tiêu quản lý của nhà nước. Về cơ bản, có thể phân loại công cụ QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi theo nhiều cách sau đây:

Một là, theo phương thức tác động, công cụ quản lý gồm ba nhóm. Công cụ quản lý mang tính hành chính: gồm các quy định pháp lý thuộc thẩm quyền của Nhà nước buộc các chủ thể kinh tế phải tuân thủ như luật, nghị định của chính phủ, quyết định của Thủ tướng, nghị quyết, quyết định của các cấp chính quyền địa phương, thông tư của các bộ, quy hoạch, kế hoạch nhà nước… Công cụ có tính kích thích lợi ích của các chủ thể kinh tế như giá, thuế, lãi suất, trợ cấp…Công cụ có tính vận động, tuyên truyền, định hướng như vinh danh, phát động phong trào thi đua, cung cấp thông tin thị trường…

Hai là, theo thời gian, công cụ quản lý của Nhà nước gồm 3 nhóm. Công cụ tác động ngắn hạn: kế hoạch hàng năm. Công cụ tác động dài hạn: Chiến lược, quy hoạch, kế hoạch dài hạn.

Ba là, theo kết quả tác động, công cụ quản lý của Nhà nước được chia thành ba nhóm. Nhóm công cụ tạo môi trường: gồm các quy định về pháp lý tạo khung khổ có tính tổ chức của nền kinh tế, các chế định pháp lý trong thể chế kinh tế thị trường như quy định về điều kiện kinh doanh, điều kiện hành nghề… Nhóm công cụ khuyến khích: gồm các chính sách tạo điều kiện thuận lợi hoặc trao phần thưởng cho các chủ thể kinh tế có hành vi mà Nhà nước mong muốn như giảm, miễn, gia hạn thuế, trợ cấp của Nhà nước… Nhóm công cụ hạn chế: gồm các quy chế và chính sách dựng hàng rào, đặt điều kiện ngăn cản hành vi hoặc xử phạt hành vi không mong muốn.

Để quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển chuyển hành khách bằng taxi, Nhà nước áp dụng nhiều công cụ quản lý khác nhau nhằm tạo ra môi trường kinh doanh thuận lợi, công khai, minh bạch, tạo ra sân chơi bình đẳng cho các đơn vị tham gia vào hoạt động sản xuất kinh doanh. Các công cụ chủ yếu sử dụng trong QLNN đối với hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi là:

- Công cụ pháp luật: là tổng thể các quy phạm pháp luật điều chỉnh các quan hệ kinh tế - xã hội phát sinh trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Các văn

bản quy phạm pháp luật điều chỉnh quan hệ kinh tế phát sinh trong kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi của giao thông vận tải là một nhánh của pháp luật kinh tế, bao gồm tổng thể các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành nhằm tác động và điều chỉnh các hoạt động của pháp nhân kinh tế và các quan hệ kinh tế, xã hội, kỹ thuật và mỹ thuật phát sinh trong quá trình tổ chức kinh doanh hoạt động vận tải… nhằm đảm bảo cho các hoạt động sản xuất kinh doanh tiến hành có hiệu quả đúng pháp luật và thực hiện được các mục tiêu KT-XH do Nhà nước đặt ra.

- Công cụ chính sách: Nhà nước xây dựng các chính sách kinh tế nhằm hỗ trợ hay hạn chế đối với DN, HTX kinh doanh trong lĩnh vực VCHK bằng xe taxi phù hợp với hiện tại và định hướng phát triển trong tương lai của quốc gia và địa phương.

- Công cụ kế hoạch: Từ vai trò của phương thức VCHK bằng taxi, Nhà nước đưa ra kế hoạch định hướng phát triển cho tương lai về tốc độ phát triển, tỷ lệ đóng góp trong tổng khối lượng VCHK.

2.2.3.2. Phương pháp quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi

Phương pháp QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi là tổng thể các cách thức tác động có chủ đích của cơ quan nhà nước vào các hoạt động của các chủ thể tham gia hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi nhằm đạt được mục tiêu quản lý hoạt động đối với các chủ thể này.

Phương pháp QLNN đối với hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi linh hoạt, được thay đổi theo đối tượng và tình huống quản lý. Nhà nước chỉ có thể thực hiện tốt các chức năng quản lý khi nhận thức đúng và sử dụng tốt các phương pháp quản lý đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Tuy nhiên việc nhận thức và sử dụng đúng các phương pháp quản lý đối với hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi có hiệu quả hay không còn phụ thuộc vào trình độ và năng lực cụ thể của những người làm công tác quản lý.

Trong cơ chế QLNN đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi thì phương pháp QLNN đối với hoạt động kinh doanh taxi là nội dung cơ bản, là yếu tố động nhất. Nó có khả năng điều chỉnh kịp thời đối với sự biến động cụ thế của tình hình hoạt động kinh doanh taxi nhưng vẫn giữ được định hướng và mục tiêu quản lý của Nhà nước đối với hoạt động này.

Phương pháp QLNN đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi làm cho các hoạt động quản lý của nhà nước tuân thủ đúng những quy luật, nguyên tắc quản lý, đồng thời phù hợp với điều kiện của các chủ thể kinh doanh taxi.

Phương pháp QLNN đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi là cơ sở nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện chức năng quản lý của nhà nước đối với hoạt

động này. Các phương pháp quản lý bao gồm:

Phương pháp tổ chức - hành chính là phương pháp dựa vào quyền uy của nhà nước để bắt buộc các chủ thể tham gia hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi phải chấp hành mệnh lệnh quản lý của Nhà nước về các nội dung liên quan đến hoạt động kinh doanh taxi. Phương pháp tổ chức - hành chính đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi gắn liền với việc xác lập cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của tổ chức. Trên cơ sở cơ cấu tổ chức được xác lập và vận hành mà quyền uy của nhà nước được thực hiện, tạo nên sự chấp hành vô điều kiện của các chủ thể tham gia kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi trên thị trường. Phương pháp tổ chức – hành chính tạo ra sự bắt buộc, cưỡng chế thực hiện đối với các chủ thể.

Phương pháp kinh tế là phương pháp lấy lợi ích vật chất làm động lực thúc đẩy con người hành động. Lợi ích đó thể hiện thu nhập của mỗi người. Là phương pháp tác động của nhà nước tới chủ thể tham gia vào hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi thông qua lợi ích kinh tế của các chủ thể này. Phương pháp kinh tế đòi hỏi nhà nước phải lựa chọn và sử dụng các công cụ đòn bẩy kinh tế như giá cả, thuế, lợi nhuận... để tác động đến các chủ thể hoạt động kinh doanh vận chuyển bằng taxi. Thông qua các chính sách và đòn bẩy kinh tế, tự tính toán thiệt hơn để tự quyết định hành động của mình.

Phương pháp tâm lý – giáo dục là sự tác động của nhà nước tới các chủ thể hoạt đông kinh doanh VCHK bằng taxi thông qua các quan hệ tâm lý, tư tưởng, tình cảm để từ đó hướng các hoạt động kinh doanh theo đúng đường lối, định hướng chính sách của nhà nước. Phương pháp tâm lý – giáo dục dựa vào uy tín của Nhà nước để lôi cuốn các chủ thể hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi hoạt động tuân thủ luật lệ và các quy định của nhà nước. Phương pháp tâm lý – giáo dục vận dụng các quy luật, nguyên tác tâm lý và giáo dục, nhờ đó mà nhà nước nắm được tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu, mong muốn của các chủ thể kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi và khách hàng, đồng thời có biện pháp tạo lập ý thức chấp hành kinh doanh tuân thủ những quy định của pháp luật.

2.3. NỘI DUNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI

2.3.1. Xây dựng hệ thống văn bản pháp luật về kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Mục đích của việc xây dựng hệ thống văn bản pháp luật

Một là, để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh vận chuyển nói chung và kinh doanh VCHK bằng taxi nói riêng diễn ra thuận lợi. Đặc biệt, kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi là loại hình kinh doanh có điều kiện, do vậy, cần hệ thống văn bản pháp luật phù hợp và chặt chẽ để điều chỉnh hành vi của chủ thể tham gia các hoạt động VCHK bằng taxi. Pháp luật tốt có thể tạo điều kiện cho các hoạt động kinh doanh diễn ra thuận lợi.

Hai là, xây dựng hệ thống văn bản pháp luật chính là sản phẩm của quá trình lập pháp để điều chỉnh các hành vi, hoạt động của tổ chức, doanh nghiệp, người dân. Ngoài việc điều chỉnh hành vi của đối tượng quản lý, hệ thống văn bản pháp luật còn giúp cán bộ, công chức thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình, bảo đảm sự hoạt động chặt chẽ, thuận lợi, đúng chức năng của bộ máy QLNN.

Quy trình xây dựng hệ thống văn bản pháp luật

Tùy vào loại hình văn bản pháp lý mà quy trình xây dựng sẽ trải qua các khâu khác nhau. Trong số các loại văn bản pháp luật thì Luật là loại hình văn bản trải qua quy trình phức tạp và nhiều khâu nhất. Các văn bản dưới luật do Trung ương quy định gồm các Nghị định, Thông tư và Hướng dẫn có quy trình ít phức tạp hơn.

Các loại văn bản pháp luật được xây dựng theo các bước cơ bản sau đây. Một là ý tưởng lập pháp hình thành văn bản. Ý tưởng này thường xuất phát từ những vấn đề bức xúc trong thực tiễn đòi hỏi nhà nước phải có biện pháp để quản lý. Ý tưởng này có thể được đề xuất bởi cơ quan hành pháp, hoặc đại biểu quốc hội, hoặc các chuyên gia, các nhà nghiên cứu độc lập. Hai là, ý tưởng đó sẽ được xây dựng thành dự thảo, trình qua cơ quan lập pháp hoặc các cơ quan kiểm soát thủ tục ban hành văn bản. Ba là, dự thảo được lấy ý kiến các bên liên quan. Bốn là, cơ quan soạn thảo tiếp thu ý kiến góp ý, điều chỉnh, sửa chữa. Năm là, công bố văn bản pháp luật.

Các loại văn bản pháp luật cần xây dựng

Để thực hiện được nội dung quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, nhà nước các cấp cần ban hành các loại văn bản pháp luật. Ở TW gồm có Luật do cơ quan lập pháp ban hành. Cơ quan hành pháp và tư pháp ban hành các quy định để tổ chức thực hiện hoặc cụ thể hóa các Luật do TW ban hành. Ở Việt Nam, để tổ chức thực hiện pháp luật, sau khi ban hành luật, các cơ quan quản lý nhà nước tùy theo phân công, phân cấp sẽ ban hành văn bản cụ thể như Nghị định, Thông tư, Hướng dẫn, Quyết định.

Ở địa phương, cơ quan quản lý nhà nước sẽ ban hành các văn bản quản lý dưới dạng các Quyết định, Quy hoạch, Kế hoạch.

Yêu cầu đối với các loại văn bản

Một là, văn bản pháp luật cần phải đầy đủ, đảm bảo đầy đủ, bao quát và điều chỉnh được mọi hoạt động của các chủ thể tham gia kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Yêu cầu về tính đầy đủ đảm bảo hoạt động quản lý diễn ra thuận lợi, đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả của hoạt động quản lý. Các văn bản quy phạm pháp luật dù rất phong phú, đa dạng và được ban hành vào các thời điểm khác nhau nhưng đều hợp thành một hệ thống, nghĩa là giữa các văn bản đó đều có mối liên hệ mật thiết với nhau.

Hai là, văn bản pháp luật cần phải đồng bộ. Tính đồng bộ của văn bản pháp luật được biểu hiện trên nhiều giác độ, nhiều cấp độ khác nhau. Theo chiều ngang, các văn

bản của cùng một cơ quan ban hành và cơ quan ngang cấp không được mâu thuẫn, chồng chéo với nhau. Theo chiều dọc, văn bản của cơ quan cấp dưới không được mâu thuẫn, chồng chéo với văn bản do cấp trên ban hành. Tính đồng bộ của hệ thống pháp luật còn được xem xét trong mối quan hệ giữa luật chung và luật chuyên ngành, luật nội dung và luật hình thức…

Ba là, văn bản pháp luật đòi hỏi tính thống nhất. Tính thống nhất được hiểu là cùng một lĩnh vực hay cùng một đối tượng điều chỉnh thì các quy phạm pháp luật phải thống nhất với nhau và không có mâu thuẫn giữa các quy phạm pháp luật đó trong một văn bản. Tính thống nhất của hệ thống pháp luật đòi hỏi phải loại bỏ mâu thuẫn, trùng lặp hay chồng chéo ngay trong bản thân hệ thống, trong mỗi ngành luật, mỗi chế định pháp luật và giữa các quy phạm pháp luật với nhau,

Bốn là, văn bản pháp luật phải phù hợp với điều kiện KT-XH của quốc gia. Đây là yêu cầu bắt buộc để đảm bảo pháp luật có thể đi vào cuộc sống, phát huy hiệu lực. Chức năng điều chỉnh của pháp luật chỉ có thể được thực hiện khi luật pháp được xây dựng phù hợp với những điều kiện cụ thể của xã hội trong mỗi giai đoạn lịch sử nhất định. Do vậy, trình độ của hệ thống pháp luật không thể cao hơn hoặc thấp hơn trình độ phát triển của KT-XH. Bên cạnh đó, trong bối cảnh hội nhập quốc tế, các văn bản pháp luật do nhà nước ban hành còn cần đảm bảo phù hợp với thông lệ và cam kết quốc tế mà mỗi quốc gia tham gia ký kết.

Năm là, văn bản pháp luật phải đảm bảo tính công bằng. Yêu cầu này đòi hỏi hệ thống pháp luật không thiên vị, các bên liên quan bình đẳng trước pháp luật, các bên có quyền và nghĩa vụ như nhau trước pháp luật. Yêu cầu này một mặt tạo môi trường thuận lợi cho các hoạt động kinh tế vừa tạo động lực cho các chủ thể hoạt động.

Sáu là, cần đánh giá động của pháp luật. Khi ban hành văn bản pháp luật phải đánh giá tác động của các quy định tới đối tượng chịu sự tác động của các quy định đó,. Trên cơ sở đánh giá tác động sẽ phải so sánh tính hợp lý, tính khả thi của các giải pháp. Trong số các giải pháp đề xuất, sẽ lựa chọn được giải pháp hợp lý nhất, tối ưu nhất và phù hợp nhất. Hệ thống văn bản pháp luật được coi là hợp lý, tối ưu và phù hợp khi mục tiêu QLNN và lợi ích của người dân, DN được thực thi một cách nghiêm minh và công bằng. Do đó, các quy định có tác động tiêu cực, làm ảnh hưởng đến lợi ích của đa số thì không được ban hành.

2.3.2. Xây dựng bộ máy quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Yêu cầu đối với xây dựng bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi

Bộ máy quản lý là yếu tố quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp và có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả, chất lượng công tác quản lý dịch vụ kinh doanh VCHK bằng xe taxi.

Trong cơ cấu tổ chức bộ máy phải quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng bộ phận, mối quan hệ và phân cấp quản lý giữa các bộ phận trong bộ máy. Tránh sự chồng chéo, không rõ ràng, gây khó khăn cho công tác quản lý và dễ dẫn đến tình trạng thiếu trách nhiệm, lạm dụng quyền hành trong công việc. Bộ máy quản lý phải tinh gọn, không được cồng kềnh, dư thừa gây lãng phí, đồng thời dẫn đến đùn đẩy trách nhiệm công việc, làm giảm hiệu quả quản lý.

Nội dung xây dựng bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi

Thứ nhất, xác định mục tiêu quản lý.

Mục tiêu quản lý là chuẩn đích mà cả hệ thống sẽ phải đạt được trong một thời kỳ xác định. Mục tiêu có thể thay đổi theo thời gian. Từ mục tiêu, xác định các chức năng của tổ chức. Để thực hiện những chức năng đó, bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi sẽ phải thực hiện các chức năng riêng. Các chức năng này có thể được cụ thể hoá và được phân giao cho các bộ phận trong bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi thực hiện.

Chức năng của tổ chức là căn cứ để xây dựng cơ cấu bộ máy tổ chức QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Chủ thể quản lý sẽ xác định lựa chọn cơ cấu bộ máy tổ chức QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi phù hợp để có thể thực hiện được các chức năng QLNN đã được xác định. Cơ cấu bộ máy tổ chức sẽ được sơ đồ hoá một cách tổng thể, các cấp, các khâu.

Thứ hai, phân tích các chức năng nhiệm vụ của bộ máy nhằm xác định các công việc quản lý cần phải thực hiện.

Trên cơ sở những công việc đã được xác định, thực hiện phân bổ các công việc thành những nhóm công việc tương tự, có mối quan hệ gần gũi để hình thành nên các bộ phận của bộ máy tổ chức.

Từ việc xác định khối lượng, chất lượng công việc cần thực hiện của bộ máy sẽ xác định các bộ phận nhỏ của các bộ phận trong bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

Thứ ba, xác định quyền hạn, trách nhiệm và phương tiện thực thi cho các bộ phận.

Trên cơ sở những nhiệm vụ của các bộ phận, đã được xác định, xác định yêu cầu về nhân lực của từng bộ phận và của bộ máy. Yêu cầu về nhân lực bao gồm số lượng, cơ cấu, trình độ của nhân sự ở mỗi vị trí…

Khi bộ máy đã được xây dựng, việc tiếp theo được thực hiện là xây dựng quy chế hoạt động, chế độ quản lý cụ thể, bảo đảm điều kiện cho bộ máy tự vận hành.

Thứ tư, xây dựng cơ chế phối hợp hoạt động giữa các bộ phận, giữa các phân hệ bên trong tổ chức và giữa tổ chức với cơ quan khác.

Trong quá trình thực hiện các chức năng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK

bằng taxi, có nhiều công việc đòi hỏi phải có sự phối hợp của hai hay nhiều bộ phận chức năng trong tổ chức. Cơ chế phối hợp hoạt động được xây dựng bảo đảm, cho các công việc đó được thực hiện một cách tốt nhất. Trong cơ chế phối hợp hoạt động, có quy định cơ quan chủ trì, cơ quan hỗ trợ thực hiện công việc.

2.3.3. Xây dựng quy hoạch phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Xây dựng quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng taxi là cần thiết đối với một số quốc gia và một số thành phố, đô thị lớn.

Mục đích của xây dựng quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng taxi

- Xây dựng quy hoạch phát triển về số lượng phương tiện, số lượng đơn vị kinh doanh vận chuyển hành khách bằng xe taxi để đảm bảo thị trường có quy mô phù hợp với tình hình phát triển kinh tế xã hội, giao thông vận tải của địa phương, phù hợp với tình trạng kết cấu hạ tầng, mật độ dân số.

- Xây dựng quy hoạch giúp xác định định hướng phát triển dịch vụ VCHK bằng taxi hợp lý, tránh tình trạng phát triển quá ồ ạt, quá nóng hoặc không phát triển, phát triển ở mức không đáp ứng được yêu cầu xã hội.

- Xây dựng quy hoạch nhằm tạo khung khổ cho hoạch định, cụ thể hóa các kế hoạch và lộ trình phát triển dịch vụ VCHK bằng taxi phù hợp với các loại hình phương tiện giao thông khác và phát triển KT - XH của khu vực. Đảm bảo kết nối với các loại hình vận chuyển hành khách khác; khai thác có hiệu quả hệ thống kết cấu hạ tầng giao thông, tạo động lực phát triển mạnh mẽ ngành du lịch, dịch vụ và phát triển đô thị

- Thông qua quy hoạch, cơ quan QLNN đề xuất các quy định, mô hình quản lý hoạt động VCHK bằng xe taxi góp phần đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân, đảm bảo trật tự an toàn giao thông, nâng cao hiệu quả kinh doanh của các đơn vị kinh doanh vận chuyển đồng thời tiết kiệm chi phí xã hội.

- Thông qua quy hoạch, cơ quan QLNN đề xuất các giải pháp quản lý hoạt động VCHK bằng xe taxi trên địa bàn. Nâng cao năng lực quản lý điều hành; đề xuất, xây dựng các giải pháp quản lý VCHKCC bằng xe taxi có quy mô phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

Nội dung quy hoạch phát triển VCHK bằng xe taxi

Nội dung quy hoạch phát triển VCHK bằng xe taxi bao gồm quy hoạch phát triển số lượng xe taxi, số lượng đơn vị kinh doanh vận chuyển, định hướng phát triển điểm đậu, đỗ trong hoạt động kinh doanh vận chuyển hành khách bằng xe taxi trên địa bàn.

Trong nội dung quy hoạch về phát triển về số lượng phương tiện được nhiều nghiên cứu quan tâm. Căn cứ vào Quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, dự báo tăng trưởng kinh tế từng vùng, địa phương, dự kiến tăng bình quân hàng năm về số lượng xe taxi trên nguyên tắc cung cầu của thị trường trong từng giai đoạn.

Cho đến nay cũng có một số quan điểm khác nhau về quản lý số lượng xe, cụ thể là việc nhà nước cần hạn chế hay không hạn chế việc gia nhập thị trường kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi.

- Quan điểm ủng hộ việc hạn chế số lượng cho rằng cần hạn chế gia nhập thị trường taxi để ngăn chặn sự đông đúc tại chỗ đậu xe và trung tâm thành phố; để duy trì khả năng sinh lợi cho các hãng đang hoạt động (để bù đắp cho nhiệm vụ khác, như yêu cầu dịch vụ 24 giờ hoặc tiêu chuẩn chất lượng cụ thể), để bảo vệ người lao động, vì tiền lương thấp hơn và thời gian làm việc dài hơn với các tài xế.

Bên cạnh đó, hạn chế số lượng taxi gia nhập thị trường có thể giúp kiểm soát tình trạng gia tăng giá vé. Một số nhà kinh tế (ví dụ như Schreiber 1975 và Teal và berglund 1987) đã lập luận rằng các hạn chế gia nhập thị trường là cần thiết để đảm bảo hoạt động hiệu quả của thị trường. Cụ thể hơn, họ cho rằng cạnh tranh về giá không phải là chiến lược kinh doanh tốt trong thị trường taxi vì trên thị trường cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi, một xe taxi cá nhân giảm giá có thể không dẫn đến gia tăng nhu cầu sử dụng dịch vụ. Do đó, việc dỡ bỏ các rào cản gia nhập thị trường dẫn đến tình trạng gia tăng thêm số lượng xe tham gia thị trường tức là nguồn cung tăng lên. Trong điều kiện cầu không hoặc ít thay đổi giá dịch vụ sẽ tăng lên. Thị trường dịch vụ VCHK bằng xe taxi của Hoa kỳ đã rơi vào tình trạng này khi chính phủ dỡ bỏ các điều kiện gia nhập thị trường.

Tuy vậy, cần lưu ý là tác động của các quy định hạn chế gia nhập thị trường ở các phân khúc thị trường khác nhau là khá khác nhau. Nếu dịch vụ taxi chủ yếu được cung cấp thông qua thị trường bình dân, thị trường đó có thể có cạnh tranh về giá cả dịch vụ. Tuy vậy, đối với dịch vụ xe taxi cao cấp và đặt trước qua điện thoại, cạnh tranh bằng giá trên các thị trường này là khá khó khăn.

Đối với phân khúc thị trường xe tại các điểm đỗ tập trung, đặc biệt là khi nhu cầu tương đối thấp thị trong điều kiện chính phủ không hạn chế việc tham gia vào thị trường, người tiêu dùng có thể so sánh giá cả (và có thể là cả chất lượng) của các hãng cung cấp dịch vụ để đưa ra quyết định lựa chọn cho phù hợp với thu nhập và nhu cầu, sở thích của cá nhân. Ở New Zealand, việc hạn chế taxi gia nhập thị trường đã dẫn tới việc các hãng taxi cung cấp dịch vụ với các mức giá khá khác nhau.

Trong thị trường đặt xe taxi qua điện thoại, người tiêu dùng có nhiều khả năng, thời gian để so sánh giá cả và CLDV của các hãng xe và người tiêu dùng thường xuyên sử dụng dịch vụ sẽ xác định được các công ty taxi đáp ứng tốt nhất nhu cầu của họ. Người dùng từ đó có cơ hội để lựa chọn taxi trên cơ sở so sánh giá. Nói cách khác, ở thị trường này có thể sử dụng chiến lược cạnh tranh về giá để thu hút khách hàng. Trong trường hợp này, việc áp dụng các quy định hạn chế gia nhập ngành sẽ tạo áp lực cho các hãng taxi giảm giá vé để gia tăng thị phần.

Quan điểm về sự cần thiết phải quy định hạn chế gia nhập ngành để kiểm soát giá vé lại không được áp dụng ở New Zealand và nước Anh. Ở New Zealand, xây dựng thương hiệu trở nên vô cùng quan trọng đối với doanh nghiệp kể từ khi chính phủ không giới hạn việc gia nhập thị trường taxi vào năm 1989, cùng với đó có sự gảm xuống trong giá cước taxi. Tương tự như vậy, ở Anh, cạnh tranh về giá trở nên khá gay gắt khi Chính phủ nới lỏng các quy định về gia nhập thị trường.

Ở hầu hết các nước phát triển, các quy định kiểm soát số lượng có hiệu lực để giải quyết các vấn đề cụ thể, chẳng hạn như sự quá tải của thị trường sau cuộc khủng hoảng lớn khi những người mất việc làm từ các ngành khác đã gia nhập vào ngành taxi. Tuy nhiên, có những quan điểm khác ủng hộ việc thiết lập và duy trì các biện pháp kiểm soát số lượng như để giảm bớt các vấn đề tắc nghẽn ở các trung tâm thành phố. Việc sử dụng hạn chế số lượng có thể là một hình thức giúp cho việc kiểm soát chất lượng chặt chẽ hơn. Kiểm soát số lượng có thể giúp duy trì mức lương mong muốn cho người lái xe.

Các tổ chức kinh doanh taxi và một số chính phủ cho rằng việc hạn chế số lượng taxi gia nhập thị trường cho phép các chủ sở hữu taxi đạt được một mức thu nhập đủ để duy trì, bảo đảm cho phương tiện đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn theo quy định của chính phủ. Nếu không kiểm soát số lượng taxi gia nhập thị trường sẽ làm cho thu nhập giảm xuống, dẫn tới sự suy giảm trong việc đảm bảo chất lượng và sự an toàn của các dịch vụ được cung cấp.

- Quan điểm chống lại các quy định về gia nhập cho rằng việc này tạo ra đặc lợi kinh tế, và những hạn chế đó không phải là giải pháp cho thị trường. Rất khó để xác định có mối liên hệ giữa các quy định hạn chế gia nhập thị trường với CLDV. Do đó, để đảm bảo CLDV trong đó có vấn đề tiêu chuẩn an toàn cần hướng vào các quy định để kiểm soát trực tiếp chứ không phải qua các biện pháp hỗ trợ thu nhập.

Đối với quy hoạch điểm đỗ xe taxi, trên cơ sở quy hoạch phát triển số lượng xe taxi theo các kịch bản, các địa phương dự báo diện tích bãi đỗ xe yêu cầu theo từng giai đoạn. Quy hoạch xác định, bố trí điểm dừng, đỗ cho xe taxi trên một số tuyến đường đảm bảo tiêu chuẩn, chất lượng về quản lý và bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ, quản lý đô thị để kẻ vạch, cắm biển dừng đỗ cho xe taxi thuận lợi trong việc đón trả khách. Bên cạnh việc đầu tư phát triển các điểm đỗ xe taxi công cộng do cơ quan nhà nước quy định và tổ chức quản lý, ở nhiều quốc gia khuyến khích và tạo điều kiện để các doanh nghiệp xây dựng các điểm đỗ xe taxi do doanh nghiệp tự tổ chức và quản lý.

Yêu cầu đối với việc xây dựng quy hoạch

- Quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng xe taxi phải bảo đảm phù hợp với quy hoạch tổng thể phát triển KT-XH, quy hoạch phát triển GTVT của địa phương.

- Quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng xe taxi phải hướng tới tạo ra một lực

lượng vận tải taxi hiện đại, tiện nghi, có đủ khả năng đáp ứng nhu cầu đi lại của hành khách trên địa bàn với độ tin cậy cao, chất lượng tốt, có thể hỗ trợ thay thế các phương tiện cá nhân.

- Quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng xe taxi phải tạo ra môi trường kinh doanh thông thoáng, bình đẳng, khuyến khích các nhà đầu tư tham gia đầu tư VCHK bằng xe taxi.

- Quy hoạch phải phù hợp với đặc điểm của từng địa phương. Để ban hành và kiểm soát việc thực hiện các quy định điều tiết số lượng taxi, cơ quan QLNN cần xác định đặc thù của ngành kinh doanh dịch vụ VTHK bằng taxi ở từng địa bàn. Nội dung QLNN phụ thuộc vào quy mô thị trường, tính cạnh tranh của thị trường để đảm bảo QLNN đạt hiệu quả và can thiệp của nhà nước không gây méo mó thị trường, không làm gia tăng thất bại của thị trường và đảm bảo thị trường hoạt động hiệu quả nhất.

- Quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng xe taxi phải đảm bảo cân bằng lợi ích cho các bên liên quan. Trong trường hợp nhà nước quy định về kiểm soát số lượng, biện pháp này phải được thiết kế để mang lại lợi ích kinh tế cho thành phố hoặc lái xe. Điều này có thể được thực hiện bằng cách cấp giấy phép, bằng cách đấu thầu giấy phép thường xuyên, hoặc bằng cách yêu cầu chủ sở hữu giấy phép phải là tài xế. Nhà nước cũng có thể quy định giấy phép cho 24 giờ hoạt động bình thường hoặc giấy phép hoạt động giờ cao điểm để đảm bảo thị trường cung cấp dịch vụ vận hành bình thường trong các khoảng thời gian cao điểm và thấp điểm. Các quy định về kiểm soát số lượng thường được áp dụng đối với xe hoạt động trong các phân khúc thị trường đường phố.

- Quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng xe taxi phải được điều chỉnh linh hoạt để đáp ứng với điều kiện thị trường thay đổi. Các quy định nhằm kiểm soát số lượng xe tham gia thị trường cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi cần bao gồm các cơ chế cho phép số lượng giấy phép được thay đổi để đáp ứng với điều kiện thị trường thay đổi. Có thể sử dụng một số công cụ để đánh giá mức độ cung cấp đầy đủ hay chưa đầy đủ so với nhu cầu của thị trường, bao gồm các chỉ số dựa trên nhu cầu chưa bão hòa, được sử dụng ở Vương quốc Anh, các quy tắc dựa trên số lượng giấy phép trên 1.000 dân và mô hình dựa trên các yếu tố như hoạt động kinh tế, dân số , số chuyến đi… Các công cụ như vậy có thể được sử dụng làm căn cứ để điều chỉnh các quyết định về số lượng xe cho phù hợp với nhu cầu thị trường.

Nếu nhà nước quản lý số lượng xe tham gia thị trường bằng việc cấp giấy phép, cần xác định cách thức phân bổ giấy phép. Có hai cách tiếp cận chính: một là giới hạn số giấy phép được cấp, một phương pháp khác cho phép tất cả những người đủ điều kiện phù hợp đăng ký và cấp giấy phép thông qua đấu giá.

- Cần tính toán kỹ lưỡng các chi phí của quy định hạn chế gia nhập thị trường.

Trong khi hạn chế của việc gia nhập thị trường mang lại một vài lợi ích cho cộng đồng, nó cũng tiềm ẩn khả năng áp đặt chi phí trên người sử dụng. Do hạn chế gia nhập thị trường mà số lượng taxi tham gia thị trường bị hạn chế. Ví dụ, trong khi chỉ có khoảng 0,77 và 1,14 taxi cho mỗi nghìn người ở các thành phố thủ phủ của nước Úc, thì ở các khu vực không áp đặt rào cản gia nhập thị trường như Auckland và Wellington, con số này tăng gấp đôi, tương ứng là 2,93 và 3,66 taxi mỗi nghìn người, tương ứng. Sự khác biệt về sự sẵn có của các hình thức giao thông công cộng và giá vé tại các thị trường có thể làm giảm ý nghĩa của việc so sánh đã đề cập. Tuy nhiên, rõ ràng là độ lớn của sự khác biệt trong số taxi cho thấy rằng việc loại bỏ các hạn chế nhập cảnh trong ở các thị trường của Úc sẽ làm gia tăng đáng giá về số lượng taxi.

Hạn chế số taxi trên đường cho phép mỗi taxi có thể đạt được lợi nhuận cao hơn. Hạn chế gia nhập thị trường cũng cho phép số lượng taxi hiện hữu trên thị trường đạt được doanh thu cao hơn bằng cách đang được tham gia vào một tỷ lệ lớn hơn thời gian lớn hơn do có một thời gian quay vòng nhanh hơn giữa các cuốc xe. Đồng thời, chi phí trực tiếp cho người tiêu dùng, có thể phát sinh theo hai cách. Đầu tiên, và rõ ràng nhất, là giá vé cao hơn. Hai là, chi phí về thời gian cho người tiêu dùng tăng lên khi họ phải chờ đợi dài hơn để gọi được xe taxi và các hãng taxi đáp ứng chậm hơn nhu cầu của khách hàng, đặc biệt tại các giờ cao điểm và tại một địa điểm có nhu cầu cao như tại các sân bay lớn, các chi phí này có thể cao.

2.3.4. Tổ chức thực hiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

2.3.4.1. Quản lý điều kiện kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi

Điều kiện kinh doanh được hiểu là yêu cầu mà doanh nghiệp, cá nhân phải có hoặc phải thực hiện khi kinh doanh ngành, nghề cụ thể. Quy định về điều kiện kinh doanh được thể hiện bằng giấy phép kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh, chứng chỉ hành nghề, chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp, yêu cầu về vốn pháp định hoặc yêu cầu khác. Đối với ngành, nghề mà pháp luật về đầu tư và pháp luật có liên quan quy định phải có điều kiện thì doanh nghiệp chỉ được thành lập và hoạt động kinh doanh ngành, nghề đó khi có đủ các điều kiện theo quy định. Kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi là một loại hình kinh doanh có liên quan đến tính mạng, tài sản của khách hàng và cả lái xe, do vậy đây là loại hình dịch vụ phải đáp ứng các quy định về điều kiện kinh doanh.

Mục đích của việc ban hành quy định về điều kiện kinh doanh

Các quy định về điều kiện kinh doanh chính là sản phẩm của quá trình lập pháp có ảnh hưởng, tác động trực tiếp đến hoạt động của tổ chức, DN, người dân. Ban hành

quy định về điều kiện kinh doanh cung cấp những tiêu chuẩn để tổ chức, doanh nghiệp hoạt động, đồng thời giúp cán bộ, công chức thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình, bảo đảm sự hoạt động chặt chẽ, thuận lợi, đúng chức năng của bộ máy hành chính.

Nội dung quy định về điều kiện kinh doanh

Các điều kiện kinh doanh được thể hiện đa dạng dưới nhiều hình thức như giấp phép, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh, chứng chỉ hành nghề, xác nhận vốn pháp định, giấy đăng ký, chấp thuận...Quy định về cấp phép của nhà nước là một trong các công cụ kiểm soát việc gia nhập vào các thị trường taxi khi chỉ cấp phép cho các phương tiện và tài xế đủ điều kiện. Giấy phép có thể được thiết lập theo một số cách tùy theo quy định của địa phương.

Giấy phép có thể yêu cầu các phương tiện phải đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật và an toàn nhất định, và cũng có một số tiêu chuẩn về mặt hình thức để khách hàng dễ dàng nhận biết về xe taxi. Do đó, giấy phép có thể bao gồm chi tiết về màu sắc và loại xe. Các quy định về hình thức, tiêu chuẩn thẩm mỹ như xe taxi màu vàng riêng biệt ở thành phố New York và xe taxi màu đen của London cũng có thể giúp ngăn chặn hành vi gian lận và làm cho các nhà cung cấp dịch vụ VCHK bằng xe taxi bất hợp pháp dễ dàng bị cơ quan QLNN phát hiện và xử lý vi phạm. Các quy định về hình thức giúp cung cấp thông tin tốt hơn cho người tiêu dùng, tăng khả năng phân biệt các nhà cung cấp dịch vụ. Quy định về tiêu chuẩn kỹ thuật và hình thức có thể áp đặt chi phí cao cho cả nhà quản lý và điều hành doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi.

Cấp phép cho các tài xế lái xe taxi có ý nghĩa quan trọng đối với CLDV VCHK bằng xe taxi. Các yêu cầu an toàn điển hình bao gồm sự cần thiết phải có bằng lái xe hợp lệ và lý lịch, nhân thân lái xe rõ ràng. Lái xe cần có kiến thức về địa lý của khu vực địa phương, am hiểu địa bàn hoạt động. Mức độ am hiểu được quy định khác nhau ở các địa bàn, thông thường được quy định ở yêu cầu về trình độ học vấn tối thiểu thể hiện ở bằng cấp lái xe. Kiến thức về ngôn ngữ địa phương, kiến thức bổ sung về ngôn ngữ quốc tế có thể được quy định đối với lái xe ở các đô thị lớn nơi có đông khách du lịch quốc tế.

Yêu cầu đối với quy định điều kiện kinh doanh

Quy định điều kiện kinh doanh phải góp phần tạo cơ sở pháp lý minh bạch, bình đẳng giữa các nhà đầu tư, đảm bảo thực hiện nhất quán và đầy đủ quyền tự do kinh doanh, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp gia nhập thị trường. Bên cạnh đó, những yêu cầu cũng như mục tiêu quản lý của nhà nước được thể hiện rõ ràng, cụ thể. Do đó, quy định điều kiện kinh doanh cần được đảm bảo về chất lượng và tính hiệu quả. Vì thế, quy định điều kiện kinh doanh cần được xem xét, đánh giá dựa trên các tiêu chí cụ thể về sự cần thiết, tính hợp lý, tính khả thi, tính hợp pháp cũng như tính hiệu quả, tính công khai, minh bạch, dễ hiểu, dễ thực hiện của điều kiện đầu tư kinh doanh, cụ thể như sau:

Thứ nhất, tiêu chí đánh giá sự cần thiết. Đây là công đoạn đầu tiên của quy trình đánh giá tác động. Công đoạn này được thực hiện thông qua đánh giá các tiêu chí như: khả năng đáp ứng yêu cầu, mục tiêu QLNN; lý do quy định điều kiện kinh doanh phải xuất phát từ yêu cầu bảo đảm trật tự, an toàn, đạo đức xã hội, sức khỏe của cộng đồng, bảo vệ môi trường; bảo đảm quyền, nghĩa vụ và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức; là biện pháp tối ưu trong các biện pháp có thể được thực hiện để bảo đảm mục tiêu QLNN.

Vì vậy, cơ quan quy định điều kiện kinh doanh có nhiệm vụ làm rõ được điều kiện đó thực sự cần thiết bởi đó là công cụ để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, doanh nghiệp, đồng thời cũng chính là phục vụ cho mục tiêu QLNN.

Để làm được điều đó, yêu cầu người đánh giá cần có trình độ chuyên môn cao, có sự phân tích toàn diện, sâu sắc, khách quan cả về chính sách, thủ tục hành chính có liên quan và phải xác định rõ phạm vi, mục tiêu cũng như đối tượng tác động của điều kiện kinh doanh. Do vậy, người đánh giá cần xem xét, đánh giá từng tiêu chí nêu trên dựa trên cách tiếp cận phù hợp, có sự sắp xếp rõ ràng trong tư duy theo trình tự: vấn đề này có cần sự can thiệp của các cơ quan QLNN? nếu cần thì theo cơ chế nào (tiền kiểm, hậu kiểm) là thích hợp, cơ chế này liệu có trở thành rào cản gia nhập thị trường không? có tạo ra nhóm lợi ích không?... từ đó ra quyết định rằng quy định điều kiện kinh doanh đó có thực sự cần thiết hoặc có thể tìm kiếm được giải pháp phù hợp và hiệu quả hơn.

Thứ hai, tiêu chí đánh giá tính hợp lý, tính khả thi. Trên cơ sở xác định được sự cần thiết của việc ban hành quy định điều kiện kinh doanh thì tiếp theo là đánh giá tính hợp lý, tính khả thi của điều kiện đó với từng nội dung quy định, cụ thể:

Một là, cần xác định rõ lý do và mục đích đối với từng nội dung quy định điều kiện kinh doanh; bảo đảm từng nội dung phù hợp với khả năng đáp ứng của từng nhóm đối tượng trên cơ sở tạo thuận lợi tối đa cho đối tượng với chi phí tuân thủ thấp nhất, phù hợp với điều kiện, trình độ phát triển KT - XH của từng địa bàn, địa phương nói riêng và của toàn xã hội nói chung.

Hai là, bảo đảm tính bình đẳng, công bằng giữa các đối tượng, giữa các ngành, lĩnh vực, giữa các vùng miền, giữa các địa phương, giữa trong nước với ngoài nước thì đối tượng thực hiện điều kiện kinh doanh cần được quy định rõ ràng, chi tiết, cụ thể.

Ba là, không được có sự trùng lắp giữa các thủ tục hành chính với nhau, cần có sự phân định rõ trách nhiệm chứng minh yêu cầu, điều kiện. Cụ thể nếu điều kiện kinh doanh là yêu cầu, điều kiện của một thủ tục hành chính thì điều kiện đó không quy định trùng với yêu cầu, điều kiện của thủ tục hành chính khác có kết quả là thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính dự kiến quy định.

Bốn là, nếu điều kiện kinh doanh là kết quả của một thủ tục hành chính thì thủ tục hành chính đó cũng phải đảm bảo đầy đủ các tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, tính khả

thi, tính hợp pháp và tính hiệu quả; bảo đảm các nội dung của thủ tục hành chính được quy định đầy đủ, rõ ràng; bảo đảm có lợi nhất cho người dân và DN trên cơ sở tiết kiệm thời gian, chi phí cho cá nhân, tổ chức, phù hợp với khả năng đáp ứng của cá nhân, tổ chức phải tuân thủ điều kiện kinh doanh. Trong trường hợp điều kiện kinh doanh là kết quả của một thủ tục hành chính do nhiều cơ quan, nhiều cấp cùng tham gia giải quyết thì phải quy định rõ ràng, cụ thể trách nhiệm, thời gian giải quyết của từng cơ quan, từng cấp; áp dụng tối đa cơ chế liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Rõ ràng, trong quá trình xây dựng, thiết kế từng nội dung quy định điều kiện kinh doanh, có thể có nhiều giải pháp khác nhau. Trên cơ sở đánh giá tác động, so sánh tính hợp lý, tính khả thi thì sẽ lựa chọn được giải pháp hợp lý nhất, tối ưu nhất và phù hợp nhất. Điều kiện kinh doanh được coi là hợp lý, tối ưu và phù hợp khi mục tiêu QLNN và lợi ích của người dân, doanh nghiệp "gặp nhau" trong từng nội dung cụ thể; khi quy định điều kiện kinh doanh thực sự cần thiết xét từ góc độ QLNN và có thể chứng minh được thông qua thẩm định của cơ quan nhà nước hoặc các tổ chức, cá nhân có trình độ chuyên môn liên quan hoặc qua các tài liệu, giấy tờ, hồ sơ mà cơ quan nhà nước đã có hay cá nhân, tổ chức cung cấp. Vì vậy, với các tiêu chí về tính hợp lý, tính khả thi của từng nội dung cụ thể quy định về điều kiện kinh doanh, cơ quan QLNN sẽ có được thiết kế phù hợp, đảm bảo chất lượng, đáp ứng được yêu cầu của xã hội.

Thứ ba, tiêu chí đánh giá tính hợp pháp. Đây cũng là một tiêu chí rất quan trọng đối với cơ quan soạn thảo, được thực hiện kết hợp đồng thời với việc xem xét tính hợp lý của từng nội dung quy định điều kiện đó. Tính hợp pháp của điều kiện kinh doanh chính là tính đúng đắn về mặt thẩm quyền ban hành, nội dung, hình thức quy định. Về thẩm quyền, điều kiện kinh doanh phải được quy định tại các luật, pháp lệnh, nghị định và điều ước quốc tế. Về nội dung, quy định điều kiện kinh doanh cần đảm bảo sự đồng bộ, thống nhất trong hệ thống pháp luật; không trái với các văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực cao hơn và các Điều ước quốc tế mà quốc gia là thành viên.

Thứ tư, tiêu chí đánh giá về tính hiệu quả. Bên cạnh tiêu chí về sự cần thiết, về tính hợp lý, tính khả thi, tính hợp pháp thì tiêu chí đánh giá về tính hiệu quả là nội dung không thể thiếu. Mỗi nội dung quy định điều kiện kinh doanh đều phải tính đến tính hiệu quả trên cơ sở tính toán chi phí tuân thủ. Giảm tối đa những chi phí mà đối tượng phải bỏ ra, đặc biệt là những chi phí không cần thiết là yêu cầu tiên quyết.

Điều kiện kinh doanh được coi là có chi phí phù hợp khi tổng chi phí để tuân thủ điều kiện đó là thấp nhất; phí, lệ phí và các khoản chi trả khác (nếu có) cho việc thực hiện xác nhận điều kiện kinh doanh được quy định rõ ràng, cụ thể, phù hợp với chi phí mà cơ quan nhà nước bỏ ra để chứng nhận điều kiện, trong đó có tính đến đặc điểm lĩnh vực, từng vùng miền, từng địa phương và phù hợp với thông lệ quốc tế.

Thứ năm, tiêu chí bảo đảm tính minh bạch, rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện. Nghĩa là quy định điều kiện kinh doanh không được chung chung, định tính, không cho phép tồn tại tình trạng chồng chéo, trùng lắp, lợi ích cục bộ khiến cho việc xác định một đối tượng có đáp ứng hay không đáp ứng điều kiện quy định mất đi tính khách quan, phụ thuộc vào ý chí chủ quan của người đánh giá. Nếu không được bảo đảm sẽ dẫn đến các hệ quả như: giảm tính cạnh tranh của thị trường, làm tăng nguy cơ độc quyền; tăng khả năng hình thành thỏa thuận hạn chế cạnh tranh; tạo ra sự thiếu công bằng trong kinh doanh; hạn chế quyền tự do, kinh doanh của các tổ chức, các cá nhân; giảm tính năng động, sáng tạo, đổi mới của doanh nghiệp; tăng giá, giảm chất lượng, giảm dịch vụ đi kèm dành cho người tiêu dùng; không những thế, có thể dẫn đến các hệ lụy khác như tiêu cực, tham nhũng, gây phiền hà cho đối tượng tác động, …

Tóm lại, mức độ chi tiết trong việc xây dựng, thiết kế các quy định về điều kiện kinh doanh có ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Yêu cầu về quy định kinh doanh loại hình này cần đạt đến sự hài hòa, công bằng, hợp lý. Bởi yêu cầu quá nghiêm ngặt có thể khiến việc tuyển dụng các tài xế khó khăn hơn, cung không đáp ứng cầu; còn yêu cầu ở mức thấp có thể dẫn đến nhiều tài xế không đủ năng lực, trình độ cũng tham gia vào thị trường, từ đó, làm giảm chất lượng phục vụ của hoạt động kinh doanh dịch vụ này, dẫn đến mất lòng tin của người tiêu dùng. Cả hai xu hướng này đều ảnh hưởng không tốt đến hoạt động kinh doanh trên thị trường đồng thời có thể ảnh hưởng đến số lượng việc làm và thị trường lao động.

2.3.4.2. Quản lý chất lượng kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Mục đích của việc ban hành và tổ chức thực hiện các quy định về chất lượng

Người dùng không có khả năng để đánh giá tất cả các khía cạnh chất lượng và an toàn của xe taxi họ tham gia. Do vậy, để đảm bảo điều này, nhà nước cần phải ban hành các quy định để xác định mức tối thiểu về an toàn và CLDV. Một số quy định về đảm bảo chất lượng và an toàn là quy định về thời hạn sử dụng tối đa của xe, và kích thước tối thiểu của xe taxi. Trên các thị trường nói chung, thị trường cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi nói riêng, người tiêu dùng thường gặp khó khăn trong việc đánh giá về sự an toàn và CLDV của một hãng xe taxi. Điều này có thể ít xảy ra đối với người thường xuyên sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, với số lượng lớn các chủ sở hữu xe taxi cá nhân, có thể xuất hiện những khác biệt đáng kể trong CLDV, ngay cả đối với các xe cùng một hãng. Thậm chí, người thường xuyên sử dụng dịch vụ cũng không có đầy đủ năng lực để đánh giá một số yếu tố về an toàn và chất lượng. Tình trạng hạn chế của các thông tin cho người dùng như vậy gọi là thông tin không đối xứng. Đây là một trong những khuyết tật của thị trường và là căn cứ để các chính phủ giữ một vai trò quan trọng trong việc ban hành các quy định về an toàn tối thiểu và tiêu chuẩn chất lượng.

Các vấn đề tiếp theo là chính phủ cần xác định phải làm thế nào để đạt được các mục tiêu về kiểm soát chất lượng đạt được hiệu quả nhất. Thứ hai là chính phủ cần phải kiểm soát những vấn đề chất lượng nào.

Nội dung các quy định về chất lượng

- Các quy định về CLDV VCHK bằng xe taxi tập trung vào quy định đảm bảo an toàn cho người tiêu dùng như chất lượng xe, thời gian lưu hành xe tối đa, yêu cầu về đào tạo lái xe;

- Cải thiện CLDV thông qua các quy định, yêu cầu lái xe phải thực hiện các bài kiểm tra chuyên môn, khả năng ngôn ngữ tiếng Anh và kiến thức địa lý, và kỹ năng điều khiển xe.

- Một số hình thức kiểm soát chất lượng đối với cả phương tiện và tài xế quan trọng trong bất kỳ hệ thống điều tiết taxi nào. Chất lượng của tài xế giúp đảm bảo dịch vụ được cung cấp an toàn. Tính minh bạch trong ngành hạn chế mức lợi nhuận có thể đạt được từ việc cắt giảm các tiêu chuẩn dưới mức tối thiểu đã xác định.

- Kiểm soát chất lượng xe có thể bao gồm: quy định về thời gian tối đa cho hoạt động của xe cung cấp dịch vụ vận tải; xe phải đáp ứng các tiêu chuẩn nhật định về khí thải; xe phải đảm bảo các tiêu chuẩn về tiếp cận đặc biệt đối với người tàn tật; xe phải đáp ứng tiêu chuẩn về phân biệt, taxi phải dễ phân biệt với các loại xe khác.

Yêu cầu đối với các quy định về chất lượng

Khi ban hành các quy định về chất lượng cần chú ý sự gia tăng về chi phí tuân thủ. Những quy định về kiểm soát chất lượng có thể dẫn đến tình trạng suy giảm số xe tham gia kinh doanh dịch vụ vận chuyển taxi do tăng chi phí hoạt động. Tiêu chuẩn khí thải có thể có lợi cho một công nghệ hoặc nhiên liệu cụ thể mà có thể không hấp dẫn như nhau, và các tiêu chuẩn quá nghiêm ngặt có thể làm cho chi phí tăng cao. Nếu tiêu chuẩn khí thải được sử dụng, hạn chế phát thải nên là trọng tâm của các quy định, không trợ cấp một công nghệ cụ thể nào.

2.3.4.3. Kiểm soát giá cước vận chuyển hành khách bằng taxi

Mục đích của ban hành và kiểm soát việc thực hiện quy định về giá cước vận tải

Trong khi quản lý, điều tiết giá cước khá phổ biến ở các thị trường taxi, thì trong một số thị trường, việc quản lý và điều tiết giá cước vận tải lại được xem là không phù hợp. Lập luận chính để điều chỉnh giá cước trên thị trường taxi là *thông tin bất đối xứng* giữa người lái xe và hành khách vẫy xe trên đường phố và phân khúc thị trường đón xe tại các điểm đón tập trung. Hành khách có ít hoặc không có kiến thức về chuyến đi tốn bao nhiêu, lựa chọn thay thế và khả năng thương lượng rất yếu. Do vậy, tại các phân khúc thị trường này, về cơ bản cầu không co giãn với giá, tài xế taxi có thể đòi giá cao. Do đó, nhà nước cần quản lý giá cước để đảm bảo quyền lợi của người sử dụng dịch vụ.

Quản lý giá cước cũng sẽ bảo vệ khách hàng khỏi giá cước cao tùy ý do những người lái xe taxi cơ hội cho rằng họ sẽ không gặp lại hành khách đó nữa và những khiếu nại có thể sẽ không được truy nguyên. Đặc biệt là phân khúc thị trường trên đường phố ở các khu vực có kiểm soát số lượng và thị trường đặt chuyến qua nền tảng ứng dụng sẽ ép khách về giá cước trong các các trường hợp khan xe hoặc để loại bỏ đối thủ cạnh tranh thì các doanh nghiệp có tiềm lực tài chính sẽ đặt giá cước thấp hơn chi phí từ đó dẫn đến độc quyền.

Nội dung quản lý giá cước

Nhà nước quản lý giá cước thông qua ban hành và kiểm soát việc thực hiện các quy định về giá cước với các nội dung như xác định cấu trúc giá cước, xác định loại giá cước; yêu cầu bắt buộc phải sử dụng đồng hồ tính cước, ứng dụng tính cước trên taxi và yêu cầu đơn vị kinh doanh VCHK bằng taxi phải thực hiện chế độ báo cáo, giải trình trước cơ quan quản lý nhà nước khi điều chỉnh giá cước.

Một là, xác định cấu trúc giá cước. Có 3 loại mô hình xác định cấu trúc giá cước.

- Giá cước được đặt tùy thuộc thời gian hoặc khoảng cách, tùy thuộc vào tốc độ (tức là một đô la cho mỗi km hoặc một nửa đô la mỗi phút nếu tốc độ thấp hơn tốc độ đã đặt) [6]. Giá cước = Giá mở cửa + [(giá mỗi km × km) hoặc (giá mỗi phút × phút)] tùy thuộc vào tốc độ;

- Giá cố định bằng phẳng, cho biết một số tiền xác định cho chuyến đi từ điểm này đến điểm kia. Giá cước = giá tiền đã xác định trước;

- Giá song song; thành phần thời gian và khoảng cách là bằng nhau bất kể tốc độ. Giá cước = Phí ban đầu + giá mỗi km × km + giá mỗi phút × phút

Cấu trúc cơ bản được điều chỉnh theo nhiều cách khác nhau. Cước phí trên số kilomet và trên phút có thể giảm theo khoảng cách hoặc thời gian đi lại hoặc tăng vào ban đêm, thời gian cao điểm; có thêm phụ phí, thêm hành khách, hành lý và sân bay.

Hai là, xác định loại giá cước.

Giá cước là công cụ đặc biệt quan trọng trong điều chỉnh cung và cầu trên thị trường. Có 3 loại giá cước cơ bản là giá cước tối đa, giá cước cố định và thị trường.

- Giá cước tối đa: là mức giá cao nhất người cung cấp dịch vụ được phép thu, ít nhất là trong phân khúc thị trường vẫy xe và đợi ở điểm chờ. Quy định giá cước tối đa hoặc giá trần có thể giải quyết được vấn đề nhu cầu thấp của giá cước cố định. Nó cho phép mức giá thấp hơn, nếu giá thị trường thấp hơn giá cước quy định, nhưng tình hình khi cầu cao thì vẫn giữ nguyên.

Nếu giá thị trường thấp hơn giá quy định thì giá thị trường sẽ được sử dụng; nếu giá cao hơn mức quy định thì giá quy định sẽ được sử dụng. Giá cước tối đa được quy định cũng sẽ bảo vệ công chúng khỏi giá cước cao tùy ý do những người lái xe taxi cơ

hội cho rằng họ sẽ không gặp lại hành khách đó nữa và những khiếu nại có thể sẽ không được truy nguyên. Giá cước tối đa được quy định sẽ vẫn cho phép lái xe hoặc công ty taxi giảm giá nếu giá thị trường thấp hơn giá quy định. Do đó, giá cước tối đa thường được ưu tiên hơn giá cước cố định. Một giải pháp khác, trong một hệ thống quy định một cấp, là phải có số lượng tối thiểu về số lượng xe cho các công ty taxi và có yêu cầu sử dụng cùng một giá cước trong các phân khúc thị trường đặt trước và trên đường phố.

Giá cước cố định không nhất thiết có nghĩa là giá cước là không đổi ở tất cả các thị trường và tất cả mọi lúc mà thay vào đó là giá bắt buộc tại một thời điểm nhất định cho một tình huống cụ thể. Các tranh luận về giá cước cố định gay gắt nhất trong các phân khúc thị trường trên đường phố và trong các hệ thống quản lý một cấp nơi phân khúc thị trường đường phố thống trị.

Những người hưởng lợi chính của hệ thống giá cước cố định là những khách hàng phân khúc thị trường đường phố bắt taxi và không cần thương lượng giá cước. Những bất lợi chính của ban hành quy định về giá cước là rất khó để tạo ra một hệ thống giá cước cố định, một bảng giá cước vừa phức tạp vừa đủ để theo dõi thị trường và đủ đơn giản để minh bạch. Kết quả điển hình sẽ là trong thời gian nhu cầu thấp, người lái taxi sẵn sàng chấp nhận một chuyến đi với giá cước thấp hơn, bởi vì rất ít người sử dụng dịch vụ sẵn sàng trả mức giá cố định. Trong khi đó, tại khung thời gian có nhu cầu cao, sẽ có tình trạng thiếu phương tiện, và hành khách sẵn sàng trả giá cước cao hơn và xếp hàng đợi cho taxi. Trong tình huống này, những người lái xe taxi sẽ ít có động lực để lái xe trong thời gian cao điểm hơn so với giá cước thị trường.

- Giá cước thị trường: Giá cước thị trường sẽ có kết quả hiệu quả, tuy nhiên có những vấn đề liên quan đến thông tin bất đối xứng và vị thế thương lượng yếu cho hành khách ở phân khúc thị trường trên đường phố. Điều này có thể dẫn đến kết quả không mong muốn, vì giá dự kiến sẽ thay đổi ngẫu nhiên. Thông thường, các công ty có quy mô lớn thường cố gắng định giá cước phù hợp để giữ hình ảnh, thương hiệu và uy tín đối với khách hàng. Trong khi đó, các doanh nghiệp nhỏ có xu hướng tính phí càng nhiều càng tốt với các chuyến đi thông thường và và không cho rằng nhu cầu dịch vụ của họ sẽ phụ thuộc vào giá cước mà họ tính.

Do các phân khúc thị trường trên đường phố được giả định là không có sự co giãn về giá (xem Rose and Hencher, 2013), những người bắt được xe taxi sẽ nhận được thặng dư tiêu dùng cao, trong khi đồng thời có một sự thiếu hụt tổng thể của xe vì cung về xe không biến động nhanh như nhu cầu [72].

Bảng 2.04: Ưu và nhược điểm của các loại giá cước ở phân khúc thị trường đường phố

	Giá cước cố định	Giá cước tối đa	Giá cước thị trường
Khách hàng ở phân khúc thị trường trên đường phố	- Giá có thể dự đoán được - Không bị tính giá đắt - Không giảm giá	- Giá có thể dự đoán được - Không bị tính giá đắt - Có thể có giảm giá	– Không dự đoán được giá – Mối nguy hiểm bị tính giá đắt do vị thế đàm phán yếu - Có thể có giảm giá
Những người khai thác taxi	- Không thể đặt giá cước cho các điều kiện của thị trường - Có một số chuyến có thể không có lãi	- Không thể đặt giá cước cho các điều kiện của thị trường - Có một số chuyến có thể không có lãi	- Có thể đặt giá cước linh hoạt
Những người điều chỉnh quy định	- Khó để cung và cầu gặp nhau - Có thể bảo vệ người tiêu dùng	- Khó để cung và cầu gặp nhau - Có thể bảo vệ người tiêu dùng	- Khó quản lý chất lượng

Nguồn: [55]

Trong phân khúc thị trường đặt trước, sự bất đối xứng thông tin, và quyền sở hữu thương lượng giữa lái xe và hành khách yếu hơn nhiều. Điều này là bởi vì khách hàng dễ dàng đặt xe từ những hãng xe khác nhau mà khách hàng nắm rõ về giá cả và CLDV. Những khó khăn trong việc để cung khớp với cầu với một chế độ giá cố định sẽ tương tự như các phân khúc thị trường trên đường phố.

Ba là, yêu cầu bắt buộc phải sử dụng đồng hồ tính cước, ứng dụng tính cước trên taxi. Cơ quan QLNN yêu cầu đơn vị kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi phải sử dụng đồng hồ tính cước đảm bảo tiêu chuẩn. Đồng hồ tính cước được cơ quan QLNN kiểm định lần đầu và định kỳ trong quá trình xe taxi hoạt động. Với sự phát triển của các ứng dụng gọi xe công nghệ, yêu cầu về việc quản lý giá cước cũng đang được đặt ra hết sức bức thiết để vừa đảm bảo quyền lợi cho khách hàng, vừa đảm bảo trạng thái thị trường cạnh tranh lành mạnh.

Bốn là, yêu cầu đơn vị kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi phải thực hiện chế độ báo cáo, giải trình trước cơ quan quản lý nhà nước khi điều chỉnh giá cước. Trong cơ chế thị trường, giá cước về cơ bản do các đơn vị kinh doanh định đoạt và tính toán để vừa đảm bảo mức lợi nhuận hợp lý cho doanh nghiệp, vừa đảm bảo cạnh tranh được với các đối thủ cùng hoạt động trên thị trường. Quản lý giá cước đặc biệt quan trọng trong điều kiện thị trường cạnh tranh yếu và nguy cơ cấu kết để giành vị thế độc quyền trên thị trường. Chính vì thế, cơ quan QLNN phải ban hành các quy định về chế độ thông báo, giải trình khi cần thiết trong trường hợp đơn vị kinh doanh muốn điều chỉnh giá cước.

Yêu cầu đối với quản lý giá cước

Một là, quy định về giá cước cần linh hoạt do giá cước có liên quan đến lợi ích

của các bên khác nhau và xung đột với nhau. Mặc dù, rất khó để đặt giá cước đáp ứng được lợi ích của tất cả các bên liên quan. Trên thực tế, ngành công nghiệp taxi muốn có một giá cước cao, khách hàng muốn giá cước thấp.

Hai là, quy định về kiểm soát giá cước cần xem xét đầy đủ các yếu tố. Cần lưu ý về sự phụ thuộc lẫn nhau giữa mức giá cước và cấu trúc, kích thước và chất lượng của nhóm xe.

Ba là, , việc xác định giá cước không làm cản trở và ảnh hưởng đến thị trường. Việc xác định giá cước có thể ảnh hưởng đến thị trường theo những cách khác nhau, đặc biệt là ở các phân đoạn nhạy cảm nhất về giá cả. Ví dụ, có thể đặt giá cước cố định thấp cho các chuyến đi giữa sân bay và trung tâm thành phố để ngăn chặn tình trạng cung vượt cầu tại sân bay, hoặc giá cước cao có thể được sử dụng để khuyến khích người lái xe chấp nhận các chuyến đi ngắn. Phụ phí có thể được sử dụng để tăng hoặc giảm cả cung và cầu tại các khoảng thời gian hoặc địa điểm cụ thể.

Trong các phân đoạn thị trường đặt trước, khó có thể tìm ra lý lẽ kinh tế cho việc quy định giá trần vì giá có thể được so sánh tương đối dễ dàng. Trong những trường hợp như vậy, sự cạnh tranh giữa các hãng sẽ xác định mức giá cước. Chỉ trong trường hợp ngành taxi được tổ chức độc quyền, nhà nước mới cần quan tâm đến việc quy định giá trần để đảm bảo quyền lợi của người sử dụng.

Bốn là, xác định giá cước không cản trợ việc tuyển dụng lái xe. Có giả định rằng, giá cước cao hơn sẽ cho mức lương cao hơn và do đó khiến việc tuyển dụng lái xe dễ dàng hơn. Tuy nhiên, điều này không nhất thiết vì nguồn cung tài xế và phương tiện thường phụ thuộc vào sự phát triển chung của thị trường lao động. Nguồn cung lái xe thường cao khi các công việc thay thế được trả lương thấp hơn, và cung thấp hơn nhiều trong trường hợp có nhiều công việc thay thế được trả lương cao hơn. Mức lương thấp thường kéo theo khó khăn tương ứng trong việc đảm bảo và giữ tiêu chuẩn CLDV.

2.3.5. Thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Mục đích của giám sát, thanh tra và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh VCHK bằng taxi

Thanh tra, kiểm soát đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi là để xác định các sai phạm trong quá trình hoạt động. Nhà nước tiến hành thanh tra, kiểm soát đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển khách bằng taxi là nhằm xác định xem hoạt động của các chủ thể tham gia kinh doanh taxi có phù hợp với luật pháp mà nhà nước đã quy định hay không.

Mục đích của việc nhà nước tiến hành thanh tra, kiểm soát đối với hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi là nhằm phát hiện kịp thời các sai sót, vi phạm của lái xe taxi, của doanh nghiệp kinh doanh taxi, tìm ra nguyên nhân của những sai sót và vi phạm đó,

đồng thời đề ra các biện pháp sửa chữa kịp thời những sai sót và vi phạm đó, nhằm đảm bảo lợi ích và quyền lợi chính đáng của khách hàng, đồng thời từ đó cũng tìm ra những kẽ hở, khiếm khuyết và đưa ra được những biện pháp để khắc phục.

Nội dung của giám sát, thanh tra và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh VCHK bằng taxi.

Hoạt động giám sát, thanh tra và xử lý vi phạm tập trung vào các nội dung như tổ chức thực hiện quy định của pháp luật về điều kiện kinh doanh, giấy phép kinh doanh; thực hiện các quy định về phát triển số lượng xe theo quy hoạch của nhà nước trong từng giai đoạn. Đặc biệt, cơ quan QLNN cần thường xuyên thực hiện nội dung giám sát việc đảm bảo các quy định về an toàn, đảm bảo chất lượng lượng dịch vụ, chất lượng phương tiện và người lái cũng như thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các nội dung này của các đơn vị cung cấp dịch vụ. Nội dung giám sát thực hiện và thanh tra, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện quy định về giá cước vận tải của các đơn vị VCHK cũng cũng hết sức quan trọng cần được thực hiện để đảm bảo quyền lợi của khách hàng cũng như đảm bảo lợi ích của tất cả các bên liên quan trong cung cấp dịch vụ.

Yêu cầu của giám sát, thanh tra và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh VCHK bằng taxi

Một là, kiểm tra, kiểm soát đối với hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi cần tiến hành thường xuyên và kết hợp linh hoạt nhiều hình thức kiểm tra, kiểm soát như: kiểm tra lường trước, kiểm tra những DN hoạt động kinh doanh dịch vụ taxi trọng yếu, kiểm tra gián tiếp, kiểm tra định kỳ, kiểm tra bất thường, kiểm tra từ dưới lên, kiểm tra từ trên xuống…

Hai là, muốn cho công việc thanh tra, kiểm soát của Nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi có kết quả, Nhà nước cần phải có kế hoạch kiểm tra, thanh tra rõ ràng, sắp xếp tổ chức việc thanh tra, kiểm tra một cách khoa học, hợp lý, xác định rõ nhiệm vụ cụ thể của các cấp, các ngành trong việc phối kết hợp thanh tra, kiểm tra và kiểm soát đối với hoạt động kinh doanh taxi để loại hình kinh doanh này thực sự có hiệu quả và đi đúng quỹ đạo.

Ba là, kiểm tra, kiểm soát là việc làm bình thường, tuy nhiên hoạt động kiểm tra, kiểm soát của các cơ quan QLNN phải đảm bảo không cản trở hoạt động của các DN kinh doanh taxi, tránh những nhiễu và ảnh hưởng đến động kinh doanh của các DN.

2.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI

2.4.1. Trình độ, năng lực và quan điểm của đội ngũ cán bộ quản lý

Trình độ và năng lực của đội ngũ cán bộ quản lý là nhân tố đầu tiên và quan trọng nhất ảnh hưởng đến hoạt động quản lý do họ là người xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện các các cơ chế, chính sách quản lý. Đội ngũ cán bộ quản lý có năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ; có ý thức chấp hành kỷ cương, pháp luật và tinh thần phối kết hợp giữa các cấp, giữa các đơn vị sẽ tạo nên hiệu lực và hiệu quả quản lý cao. Ngược lại nếu năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ quản lý thấp, không nắm vững quy định của pháp luật về quản lý sẽ dẫn đến tình trạng quản lý không chặt chẽ, buông lỏng, dễ xảy ra hiện tượng tiêu cực như tham ô, tham nhũng. Quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi cũng phụ thuộc vào quan điểm của cán bộ quản lý. Cán bộ quản lý có quan điểm hiện đại, cách tiếp cận quản lý phù hợp với thực tiễn vận hành của thị trường sẽ tạo điều kiện và môi trường hoạt động thuận lợi cho hoạt động của các chủ thể trên thị trường, hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước cũng cao hơn.

2.4.2. Sự phát triển của khoa học công nghệ

Sự phát triển của khoa học công nghệ hỗ trợ cơ quan QLNN nắm bắt được số lượng đơn vị vận tải, số lượng phương tiện; bảo đảm được các điều kiện đối với phương tiện. Sự phát triển của khoa học công nghệ giúp cơ quan QLNN giám sát và cảnh báo từ xa, hoạt động quản lý vì vậy sẽ thuận lợi, hiệu quả hơn. Sự phát triển của khoa học công nghệ cũng có nhiều tác động vào hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, làm thị trường hoạt động hiệu quả hơn, chất lượng dịch vụ tốt hơn. Chẳng hạn, ứng dụng khoa học công nghệ hỗ trợ quản lý và kết nối hoạt động VCHK theo hợp đồng đã tạo điều kiện thuận lợi cho hành khách trong việc đi lại như: lựa chọn phương tiện, biết được thông tin của lái xe (tên, số điện thoại), biết trước được giá cước, tăng khả năng tìm lại hành lý, tài sản, sử dụng dịch vụ tốt thông qua chất lượng của phương tiện, giám sát đánh giá thái độ phục vụ khách hàng của đơn vị với lái xe, chia sẻ giám sát chuyến đi khi khách hàng muốn sử dụng nhằm nâng cao an toàn cho hành khách. Trong những năm gần đây, các ứng dụng gọi xe myTaxi, taxi.eu, Grab, Uber… đã làm gián đoạn thị trường taxi truyền thống. Các ứng dụng này thường kết hợp yêu cầu taxi bằng cách chỉ định điểm bắt đầu và điểm kết thúc chính xác của chuyến đi, kết nối khách hàng quanh khu vực của lái xe, đặt xe, tính toán tuyến đường tối ưu, thanh toán và xếp hạng. So với phân khúc đặt chỗ qua điện thoại truyền thống và phân khúc đường phố, hình thức cung cấp dịch vụ vận chuyển qua ứng dụng công nghệ có rất nhiều lợi thế. Thông qua kết nối dựa trên GPS, khách hàng và tài xế có thể được kết nối với nhau nhanh hơn và hiệu quả hơn, giảm thời gian chờ đợi cho cả hai bên và không cần đi kiếm khách. Bằng cách tích hợp các cơ chế xếp hạng vào quá trình sử dụng, các ứng dụng taxi cung cấp giải pháp cho các vấn đề phát sinh từ thông tin

bất đối xứng; tài xế taxi có động lực để cung cấp CLDV tốt vì hành vi của họ ảnh hưởng đến mức xếp hạng mà họ nhận được và theo dõi các cơ hội trong tương lai của họ để thu hút khách hàng. Ngoài ra, việc đi đường vòng tốn kém mà các khách hàng từ nơi khác đến không biết cũng bị hạn chế thông qua tích hợp định tuyến. Hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước vì vậy được giảm tải. Cơ quan QLNN dành nhiều nguồn lực hơn cho việc kiểm tra, giám sát.

2.4.3. Phân cấp và phối hợp trong quản lý

Phân cấp QLNN là sự phân định thẩm quyền, trách nhiệm giữa các cấp chính quyền trên cơ sở bảo đảm sự phù hợp giữa khối lượng và tính chất thẩm quyền với năng lực và điều kiện thực tế của từng cấp nhằm tăng cường chất lượng, hiệu lực và hiệu quả của hoạt động QLNN. Phân cấp QLNN được thực hiện với nhiều nội dung như xây dựng văn bản quản lý, tổ chức bộ máy quản lý, quy hoạch, tổ chức thực hiện, thanh tra, kiểm tra…Nếu quy định về phân cấp rõ ràng, xác định cụ thể nhiệm vụ, thẩm quyền, trách nhiệm của mỗi cấp trong hệ thống hành chính nhà nước sẽ phát huy tính năng động, sáng tạo, quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm của cấp dưới trong hoạt động quản lý, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả QLNN. Mặc dù có phân cấp và phân công rõ ràng tuy nhiên, trong hoạt động quản lý cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong cùng một khâu quản lý và giữa các cấp quản lý. Phối hợp nhịp nhàng, ăn ý, các cơ quan hỗ trợ lẫn nhau thì hiệu quả quản lý gia tăng, đạt được mục tiêu quản lý. Ngược lại, nếu hoạt động phối hợp không chặt chẽ thậm chí bị buông lỏng, thiếu vắng sự phối hợp thì hiệu lực và hiệu quả quản lý sẽ bị ảnh hưởng, thậm chí còn dẫn tới tình trạng hỗn loạn trên thị trường.

2.5. KINH NGHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI Ở MỘT SỐ QUỐC GIA VÀ BÀI HỌC RÚT RA CHO VIỆT NAM

2.5.1 Kinh nghiệm quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi của một số nước

2.5.1.1. Kinh nghiệm quản lý quy hoạch số lượng xe taxi

Ở Australia, Luật Hoạt động vận tải 1994 quy định rất cụ thể về vấn đề cấp phép để đảm bảo số lượng xe taxi hoạt động đáp ứng vừa đủ nhu cầu của thị trường, không quá nhiều, không quá ít. Ở Queensland, chính quyền xây dựng chiến lược cho ngành taxi với tầm nhìn dài hạn cũng như kế hoạch cụ thể trong khoảng thời gian 5 năm, cụ thể: chính quyền tiểu bang đã giới thiệu và cam kết liên tục để bảo đảm có các điểm đỗ cho các xe taxi tại các khu vui chơi giải trí lớn với mức hỗ trợ 1,78 triệu đô la giai đoạn 2009-2010, hỗ trợ người khuyết tật thông qua hỗ trợ kinh phí cho đề án TSS để cung cấp cho người khuyết tật hình thức vận chuyển thuận tiện với mức trợ cấp gần 15 triệu đô la một năm,…Chính quyền tiểu bang cũng xây dựng mô hình cấp giấy phép đối với dịch vụ taxi

để đảm bảo thị trường cân bằng giữa việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng nhanh nhất và việc phát triển ngành taxi hiện đại và hiệu quả.

Ở Anh, theo quy định của Ủy ban giao thông của Hạ viện, dịch vụ xe taxi và xe cho thuê tư nhân bị hạn chế về phát triển số lượng, theo mức quy định số lượng phương tiện/1000 dân. Cụ thể: đối với khu vực nội đô là 1,23 xe/1000 dân, khu vực ngoại thành là 0,72 xe/1000 dân. Đối với thành phố London, giới hạn số lượng taxi là 2,88 xe/1000 dân. Quy định của Anh rất cụ thể và rõ ràng.

Ở châu Âu nói chung, QLNN đối với kinh doanh VCHK bằng taxi khá đa dạng. Đạo luật Taxi 2013 không có quy định về giới hạn số lượng giấy phép taxi. Tuy nhiên, đối với từng quốc gia nói riêng lại có sự khác biệt. Ở Cộng hoà Ireland, dịch vụ vận tải hoạt động tương đối dễ dàng, trong khi tại Cộng hòa Pháp lại áp dụng các quy định rất nghiêm ngặt về gia nhập ngành kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

2.5.1.2. Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ

Ở Australia, cũng theo luật hoạt động vận tải 1994, các nội dung để điều chỉnh hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi được quy định chặt chẽ; vấn đề quản lý chất lượng, trong đó bao gồm các quy định về thị trường, quy định về các doanh nghiệp hoạt động, quy định đối với khách hàng cũng được nêu rất cụ thể.

Đối với doanh nghiệp, cần đảm bảo các tiêu chuẩn tối thiểu trong các lĩnh vực như dịch vụ khách hàng, hoạt động an toàn và xe bảo trì, và bằng lái xe và đào tạo.

Đối với phương tiện vận chuyển, luật quy định các tiêu chuẩn cho xe ở các khía cạnh như: loại thiết bị, loại xe và thời gian hoạt động của xe, chất lượng xe,…

Đối với hành khách, luật quy định về việc trả phí dịch vụ, những qui tắc ứng xử cần thiết khi đi xe taxi.

Bên cạnh những quy định chung, ở mỗi tiểu bang, chính quyền lại ban hành các quy định riêng để quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi phù hợp với thực tiễn địa phương.

Ví dụ Queensland, chính quyền tiểu bang cung cấp dịch vụ nhận diện qua ảnh và các số điện thoại để khách hàng cung cấp thông tin, phản hồi CLDV trực tiếp đến các công ty taxi. Đồng thời, chính quyền cũng đảm bảo sự công bằng giữa lái xe với ứng xử của người sử dụng lao động như quy định chủ sử dụng lao động phải ký hợp đồng lao động theo mẫu do chính phủ ban hành và có thể điều chỉnh sau 3 năm. Điều này nhằm tránh lái xe không được đảm bảo mức lương tối thiểu, tham gia quỹ hưu bổng, đồng thời căn cứ để giải quyết tranh chấp giữa người lao động và người sử dụng lao động.

Ở Thái Lan, chính phủ Thái Lan đã đưa ra một số chính sách về quản lý như bắt buộc các xe kinh doanh taxi phải trực thuộc hiệp hội, quản lý việc kinh doanh của các HTX, doanh nghiệp kinh doanh về thuế, giấy phép, đưa ra các mức phạt cao đối với hiện

tượng gian lận giá cước… từ đó đã tạo được môi trường kinh doanh tốt góp phần hạn chế tình trạng giao thông lộn xộn, ảnh hưởng tới mỹ quan thành phố.

Cụ thể, chỉ tính riêng ở thủ đô Bangkok, có 90.000 xe taxi, trong đó 69.000 xe được đăng ký theo các công ty và 21.000 xe do tư nhân sở hữu. Hoạt động taxi được quản lý rất bài bản với trên 90% số lượng xe do 12 trung tâm điều hành, trong đó 9 trung tâm là của các HTX giao thông vận tải và 3 trung tâm của doanh nghiệp tư nhân. Như vậy, ở Bangkok chỉ còn khoảng 10% lượng taxi hoạt động độc lập.

Thêm vào đó, ở Bangkok không có thương hiệu taxi riêng nên mọi xe taxi đều được đối xử bình đẳng, đặc biệt là được vào sân bay đón khách công bằng, do đó, không có tình trạng độc quyền đón trả khách.

Ở Trung Quốc, Sự quản lý chất lượng các dịch vụ kinh doanh vận chuyển tương đối khắt khe nhằm đảm bảo người lái taxi bị ràng buộc bởi những luật lệ chung do công ty và cơ quan QLNN quy định.

Tại Thượng Hải, người lái xe taxi không được là chủ sở hữu phương tiện mà taxi phải được thuê tại một công ty taxi để hoạt động kinh doanh. Bên cạnh đó, để đảm bảo mỹ quan thành phố, Thượng Hải cũng ban hành các quy định dành riêng cho người lái xe taxi như không hút thuốc, không để các kiểu tóc kỳ lạ bởi taxi là phương tiện giao thông phổ biến cũng như là một trong các phương tiện di chuyển chính của khách du lịch khi đến đây tham quan.

Thành phố Bắc Kinh có quy định về xe taxi phục vụ riêng cho người khuyết tật. Những xe này không có phần ghế ngồi dành cho khách để xe lăn có thể dễ dàng đi lên, thường là loại xe theo mô hình LTI của Anh quốc giúp cho người điều khiển xe lăn có thể lên xuống một cách dễ dàng. Các kiểu taxi chủ yếu là: Sonata, Jetta, The Red Flag, China, Elysée, Santana 3000.

Tại Hồng Kông, kể từ năm 2000, Hồng Kông đã triển khai một số dự án nâng cao chất lượng phục vụ của hoạt động VTHK bằng taxi. Những dự án này bao gồm: các chương trình khen thưởng lái xe: đánh giá và phát bằng khen, quà tặng cho những lái xe có cách ứng xử và thái độ phục vụ tốt; tặng cẩm nang tiêu chuẩn phục vụ cho lái xe taxi; tặng đĩa CD học tiếng Anh và tiếng Trung Quốc phổ thông; thường xuyên phát những bản tin nhằm tăng cường sự liên lạc giữa các hãng taxi và chính phủ.

Chính quyền Hồng Kông cũng khuyến khích taxi dùng nhiên liệu sạch hơn LPG thông qua gói hỗ trợ tối đa là HK$ 40,000/xe. Hiện nay, trên 99% taxi ở Hồng Kông đã chuyển sang phương tiện sử dụng LPG với tổng số 57 trạm LPG cung cấp dịch vụ nạp khí gas cho tất cả các xe taxi.

Ở Anh, chính quyền chuyển từ quy định định lượng đến quy định định tính, tức là giảm điều tiết, kiểm soát về số lượng mà tăng cường kiểm soát, giám sát về chất lượng

cung cấp dịch vụ. Chính phủ kiểm soát CLDV khá nghiêm ngặt, đặc biệt đối với người lái xe khi lái xe phải vượt qua các bài kiểm tra kiến thức tương đối khó. Tuy nhiên, bên cạnh các quy định chung thì các quy định về quản lý của nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi giữa các thành phố khác nhau là khác nhau.

Ở Mexico, việc tái vốn hóa ngành công nghiệp taxi đang được thúc đẩy bởi những lý do khác nhau. Mục tiêu của chính phủ hướng đến là để thay thế xe taxi cũ và gây ô nhiễm với các mô hình mới hơn và tiết kiệm nhiên liệu hơn.

Tại Ấn Độ, chính phủ cấm taxi sử dụng nhiên liệu dầu diesel nhằm bảo vệ môi trường không khí. Tại các khu vực trung tâm, các loại ô tô, xe taxi và xe buýt sử dụng nhiên liệu dầu diesel bị dừng đăng ký hoạt động. Do đó, các phương tiện tham gia dịch vụ vận tải ở Ấn Độ phải chuyển sang sử dụng nhiên liệu thân thiện với môi trường.

Tại Brazil, chính phủ cũng có những quy định rất nghiêm ngặt đối với dịch vụ vận tải bằng taxi. Thành phố Sao Paulo áp dụng một bộ quy tắc ứng xử nghiêm ngặt cho người lái xe taxi như phải mặc áo sơ mi, quần dài tối màu hoặc quần phù hợp, mang giày bít mũi và thắt dây an toàn. Hơn nữa, trong quá trình cung cấp dịch vụ cho khách đi taxi, người lái xe cần có thái độ tốt, tránh các tranh luận không cần thiết đặc biệt về chính trị và tôn giáo. Nếu vi phạm, tài xế sẽ phải đối mặt với mức phạt tương đương khoảng 8,25 EUR. Ngoài ra, một số thiết bị kỹ thuật nhất định trên xe để cung cấp khi khách hàng có yêu cầu trở nên bắt buộc như trên xe cần bộ sạc điện thoại di động để cung cấp khi khách hàng cần, lái xe không được từ chối chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng. Tất cả các hành vi vi phạm sẽ phải đối mặt với các mức phạt.

Ở Nam Phi, để đảm bảo tính an toàn cho hành khách, chính phủ đã có những dấu hiệu tích cực khi xây dựng kế hoạch chia sẻ taxi đi chung thông qua chương trình tái cấp vốn của ngành taxi đi chung, nơi những chiếc xe cũ đang được thay thế bằng xe mới và được trợ cấp.

2.5.1.3. Kinh nghiệm quản lý giá cước dịch vụ

Ở Australia, luật vận tải quy định về mức giá tối đa được phép thu của khách hàng; đồng thời có những quy định để đảm bảo trách nhiệm của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ thông qua cơ chế quản lý hợp đồng dịch vụ taxi; quy định về việc chuyển nhượng dịch vụ vận chuyển taxi.

Bên cạnh đó, chính quyền cũng có những hỗ trợ về giá nhất định phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Ví dụ, ở Queensland, đề án TSS được thiết kế để hỗ trợ việc đi lại của những người khuyết tật nghiêm trọng (có tiêu chí về đối tượng và điều kiện được thụ hưởng). Đề án này cung cấp 50% giá vé taxi la cho mỗi chuyến đi, hỗ trợ cho tối đa là 25 đô la. Đề án hỗ trợ cho khoảng 46.000 thành viên và ngân sách cho năm tài chính 2009/2010 là gần 15 triệu đô la.

Ở Trung Quốc, chính quyền cũng có chính sách trợ giá nhất định cho các tài xế. Tại Thượng Hải, trong các thời điểm giá xăng dầu liên tục tăng cao, mỗi lái xe taxi được trợ cấp 51 USD/tháng. Ngoài ra, những người làm theo ca trên cùng một chiếc ô tô cũng sẽ nhận được 34 USD/tháng. Đặc biệt, những lái xe tự do cũng nhận được khoản trợ cấp tương tự từ chính quyền. Khoản trợ cấp được trích từ ngân sách nhà nước của chính quyền và các hãng taxi.

Đối với Hồng Kông, việc đi lại bằng taxi rất dễ dàng và thuận tiện. Toàn bộ taxi đều là xe có đồng hồ công-tơ-mét, cước phí tương đối rẻ, xe có điều hòa và sạch sẽ.

2.5.1.4. Kinh nghiệm kiểm soát, thanh tra

Ở Australia, chính phủ có rất nhiều biện pháp thanh tra kiểm tra nhằm cung ứng dịch vụ vận tải tốt nhất, thông qua các quy định, các đề án. Ví dụ, đề án TSS tài trợ cho việc lắp đặt các camera an ninh ở Queensland trị giá 8,3 triệu đô la, tài trợ cho việc thực hiện và quản lý các card thông minh TSS trị giá 3,5 triệu đô la, hỗ trợ phát triển đội taxi xanh, thân thiện môi trường…

Chính phủ sẽ thường xuyên thực hiện các cuộc khảo sát đột xuất dịch vụ taxi. Phản hồi của khách hàng về CLDV taxi sẽ được công bố trên trang web của Ủy ban vận tải và đường giao thông TMR hàng quý.

Ở Thái Lan, hoạt động thanh tra, kiểm tra được quản lý rất chặt chẽ, đảm bảo CLDV ở mức tốt nhất, hạn chế taxi dù ở mức tối đa nhất. Ví dụ, tại sân bay quốc tế Suvarnabhumi ở Bangkok, taxi muốn vào sân bay đón khách phải điền một tờ khai do ban quản lý sân bay cung cấp, yêu cầu đầy đủ thông tin về: họ tên, số điện thoại di động, biển số xe. Tờ khai này được nhân viên sân bay lưu vào hồ sơ và một bản đưa cho khách hàng. Đồng thời, trên tờ phiếu đưa cho khách có in sẵn mẫu ý kiến trong trường hợp hành khách không hài lòng với tài xế. Mẫu ý kiến bao gồm các mục như: thu quá tiền trên đồng hồ tính cước, tắt đồng hồ tính cước, bỏ khách xuống xe giữa chừng hoặc các lý do khác. Khách có thể gửi tờ than phiền này đến ban quản lý sân bay theo địa chỉ in sẵn trên mảnh giấy. Bằng cách này, tài xế taxi vi phạm sẽ bị ghi lỗi và đến đón khách tại sân bay sau sẽ không dễ dàng, thuận lợi.

Bên cạnh đó, taxi luôn được sơn nhiều màu sắc sặc sỡ như xanh, đỏ, tím, vàng, cam, hồng để dễ dàng nhận ra.

Ở Trung Quốc, luật pháp của Trung Quốc quy định đối với bất cứ tài xế nào lừa gạt khách du lịch, tội nhẹ nhất là giữ bằng lái xe một thời gian vài tháng.

Bên cạnh đó là một số quốc gia kiểm soát hoạt động taxi bằng quy định về màu sơn và đồng hồ đo. Cụ thể:

Đối với Hồng Kông, hoạt động taxi được quản lý theo quy định về màu xe. Nhìn màu xe có thể biết khu vực hoạt động của taxi. Có ba màu xe cho biết khu vực phục vụ. Màu đỏ là taxi đô thị hoạt động trên toàn Hồng Kông bao gồm cả sân bay và Hồng Kông

Disneyland (trừ đường Tung Chung và các đường phố khu vực Nam đảo Lantau). Màu xanh lá cây là taxi Tân Giới hoạt động hạn chế chủ yếu ở khu vực nông thôn của Tân Giới, sân bay, Hồng Kông Disneyland và một vài điểm ở đô thị qua một số tuyến cụ thể. Màu xanh dương là taxi Lantau chỉ hoạt động trên đảo Lantau (bao gồm cả sân bay và Hồng Kông Disneyland).

Tại Tây Ban Nha, mỗi thành phố quy định màu xe taxi riêng (phần lớn là màu trắng) với một số chi tiết màu sắc và biểu tượng địa phương trên cửa để thuận tiện cho việc quản lý, giám sát. Ví dụ, tại thành phố Madrid và ở Almería, taxi có màu trắng với đường chéo màu đỏ trên cửa trước. Tại Seville, xe taxi có màu trắng với một đường chéo màu vàng sọc xuống cửa sau. Tại Bilbao, xe lại có màu trắng với sọc đỏ ở cửa trước. Tại Barcelona, taxi có màu đen hoàn toàn, cửa ra vào được sơn màu vàng.

Tại Jordan, Amman, Ủy ban điều tiết vận tải đường bộ đã áp dụng các quy định thống nhất màu sắc của từng loại phương tiện giao thông công cộng, trong đó có phương tiện taxi vào tháng 6/2015 nhằm tăng cường kiểm soát khu vực được phép hoạt động của taxi. Theo đó, phần trên taxi được sơn màu vàng, toàn bộ phần dưới, bao gồm cả trước và sau, sẽ được sơn cùng màu.

Tại New York, Mỹ, tất cả các xe taxi "màu vàng" đều phải tuân thủ một bộ quy tắc chi tiết, được quy định trong Quy tắc về bảo trì và sửa lỗi Taxicab. Ví dụ, tất cả các loại xe phải cùng loại; đáp ứng yêu cầu chi tiết cho sơn, vỏ và đèn. Phần bên ngoài của chiếc xe phải được sơn màu vàng taxi; đèn phải được trang bị trên nóc xe đã qua phê duyệt; các biển xe phù hợp với các thông số kỹ thuật đánh dấu theo quy định; các mẫu sơn và mã màu phải được đệ trình lên Ủy ban để phê duyệt; mặt trước của xe được thiết kế để giảm tối đa chấn thương cho người đi bộ....

Ở Anh, hệ thống quản lý dịch vụ kinh doanh VCHK bằng xe taxi ở London là hệ thống hai cấp: loại taxi có đồng hồ đo thì chịu sự kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt còn loại minicabs thì không được kiểm soát chặt chẽ. Taxi có đồng hồ đo làm việc trong phân khúc thị trường xe vẫy dọc đường và chờ ở điểm đón, trong khi minicabs chỉ được làm việc trong các phân đoạn thị trường đặt trước.

2.5.1.5. Kinh nghiệm quản lý taxi công nghệ

Tại các quốc gia Châu Á, đặc biệt là ở các nước Đông Nam Á, taxi công nghệ được đón nhận cởi mở và có nhiều thuận lợi hơn nhằm góp phần giảm tải cho giao thông công cộng. Tuy nhiên, Grab, Uber vẫn phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện mà luật quy định với những quy định cụ thể, nghiêm ngặt. Tài xế Grab phải vượt qua nhiều vòng giám định như kiểm tra an toàn đường bộ cho hoạt động của xe hơi, kiểm tra y tế và kiến thức.

Ở Malaysia, mặc dù có kế hoạch đẩy mạnh cải cách ngành công nghiệp taxi, bao gồm cả các công ty cung cấp dịch vụ xe như Uber và Grab, nhưng tài xế vẫn phải thực

hiện thủ tục xin cấp "Thẻ điều khiển" do Ủy ban giao thông phát hành.

Ở Singapore, các tài xế của Uber và Grab đều phải chịu sự quản lý, bao gồm một hệ thống chấm điểm chất lượng, tương đương với các tài xế taxi. Bên cạnh đó là giấy phép hành nghề theo Luật giao thông đường bộ.

Đồng thời, để bảo vệ lợi ích của khách hàng trước sự phát triển của Uber, Hailo, GrabTaxi và Easy Taxi, chính phủ đã thông qua Luật Cung cấp dịch vụ gọi taxi qua bên thứ ba. Theo đó, tất cả các dịch vụ ứng dụng đặt taxi của bên thứ ba sẽ phải tuân thủ các điều kiện như đăng ký dịch vụ với Cục giao thông đường bộ (LTA); LTA chỉ phát lệnh đặt chỗ cho những xe taxi đã được cấp phép và chứng nhận đăng ký hiệu lực trong 3 năm; tài xế Uber và Grab cần vượt qua bài kiểm tra kiến thức, kỹ năng và sức khỏe để được cấp chứng chỉ hành nghề, có bảo hiểm cho hành khách, trang bị xe đáp ứng đủ tiêu chuẩn.

Giá cước vận tải phải cung cấp trước cho hành khách bao gồm tất cả thông tin về cước phí, phụ phí và mức phí phải trả cho hành trình bao gồm cả trong thời gian cao điểm và số tiền tính thêm theo địa điểm. Bên cạnh đó là cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và bảo hiểm cho khách hàng.

Hơn nữa, mọi hành khách được quyền quyết định cung cấp thông tin về hành trình của mình để tránh tình trạng một số lái xe có thể từ chối những lệnh đặt xe đến một số hành trình, hoặc tránh các hành trình ngắn.

Ở Trung Quốc, Chính phủ cấp phép hoạt động cho các mô hình đi nhờ xe thông qua ứng dụng. Cụ thể, vào tháng 7- 2016, Trung Quốc đã ban hành khung pháp lý điều chỉnh loại hình dịch vụ gọi xe của bên thứ ba này gồm những điểm chính sau: Các tài xế phải có bằng lái xe chuyên nghiệp và hành nghề lái xe tối thiểu 3 năm; không có tiền án, tiền sự về lái xe; Tài xế phải ký hợp đồng lao động với nhà cung cấp ứng dụng, trong đó ghi rõ quyền và nghĩa vụ các bên; Dữ liệu người dùng phải được bảo vệ; Dữ liệu người dùng phải được sử dụng trong nước và lưu trữ tối thiểu 2 năm; Phương tiện chở khách tham gia lưu thông không quá 8 năm và không chạy quá 600 ngàn km.

Tuy nhiên, tại các thành phố khác nhau, bên cạnh các điều khoản chung, chính quyền có thể đưa ra những biện pháp riêng để áp dụng cho các ứng dụng. Đây được xem là một trong những chính sách nhằm bảo vệ quyền lợi của các hãng taxi truyền thống. Ví dụ như, các thành phố lớn như Bắc Kinh, Thượng Hải đã ra quy định cụ thể yêu cầu lái xe của ứng dụng phải là người dân địa phương và phương tiện của họ cũng phải được đăng ký trong thành phố.

Bên cạnh đó, có một số quốc gia và nền kinh tế có chính sách cấm với taxi công nghệ hoặc đưa ra những quy định cực kỳ khắt khe. Lý do chính là các tài xế không có giấy phép hành nghề, hoạt động bất hợp pháp hoặc trốn thuế thu nhập.

Tháng 03/2017, *Thái Lan* thông báo rằng các dịch vụ gọi xe trực tuyến như Uber

hay Grab Car là bất hợp pháp với việc sử dụng ô tô chưa được đăng ký phù hợp, tài xế chưa có giấy phép hành nghề và cơ cấu giá vé không hợp lý với phương thức thanh toán có lợi cho nhóm khách hàng sử dụng thẻ tín dụng.

Tuy nhiên, chính phủ Thái Lan cũng có kế hoạch tạo ra ứng dụng riêng, Taxi OK hướng đến nhóm khách hàng có nhu cầu sử dụng loại taxi có đăng ký và cài đặt hệ thống định vị GPS cùng với camera theo dõi.

Ở Đài Loan, tháng 02/2017, hoạt động của Uber cũng bị chính quyền tạm đình chỉ bởi hoạt động của Uber được cho là bất hợp pháp. Lý do là các tài xế Uber đều không có giấy phép hành nghề taxi chuyên nghiệp; dùng xe cá nhân để kinh doanh; đồng thời, Uber tham gia vào thị trường Đài Loan với tư cách là một công ty phần mềm, như vậy, Uber không được cung cấp dịch vụ vận tải. Uber chỉ được hoạt động khi chấp nhận thực hiện các nghĩa vụ như doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vận tải thông thường. Nếu không, Uber sẽ phải chịu phạt theo đạo luật mới nhất có hiệu lực vào 06/01/2017, với mức phạt với các tài xế Uber là từ khoảng 150.000 Đài tệ (tương đương 4.687 đô la Mỹ) lên đến 25 triệu Đài tệ (tương đương 780.000 đô la Mỹ). Đây là mức phạt cao nhất của Uber từ trước đến nay tại các quốc gia đang hoạt động.

Tại Indonesia, hoạt động quản lý rất nghiêm ngặt. Quốc gia này cũng áp dụng các mức thuế từ 3.500-6.500 rupiah (tương đương từ 6.000-10.000 đồng/km) với các dịch vụ gọi xe trực tuyến. Indonesia đang áp dụng đưa loại hình xe hợp đồng điện tử như Grab vào diện kê khai giá; hoặc áp giá trần, giá sàn.

Hồng Kông cấm hoạt động taxi công nghệ vì lái xe không có giấy phép kinh doanh xe hợp đồng (private hire car) theo Pháp lệnh Giao thông Đường bộ

Nhật Bản cấm taxi công nghệ vì sử dụng phương tiện cá nhân cho hoạt động vận tải công cộng và Luật Giao thông vận tải Đường bộ quy định không được sử dụng xe cá nhân cho dịch vụ công cộng mà không có giấy phép.

Tại châu Âu, hầu hết các quốc gia đều không mặn mà với taxi công nghệ. Một loạt các nước châu Âu như Hà Lan, Pháp, Tây Ban Nha, Ý, Bỉ, Đan Mạch, Đức cấm loại hình này với lý do chính là các tài xế không có giấy phép hành nghề, phương tiện tham gia kinh doanh không được kiểm định.

Uber được Tòa Công lý châu Âu xác định là dịch vụ một loại dịch vụ trong lĩnh vực vận tải. Tuy nhiên, Uber đang phải đối mặt với nhiều vấn đề pháp lý liên quan đến mô hình kinh doanh của mình.

Ở Pháp, Uber POP bị cấm hoạt động vì lý do cạnh tranh không lành mạnh. Uber POP đã tự cung cấp dịch vụ chia sẻ xe mà không thực hiện nghĩa vụ thuế như một công ty cung cấp dịch vụ taxi. Trong khi đó chia sẻ xe có lợi nhuận đòi hỏi phải có giấy phép hành nghề của tài xế và bảo hiểm.

Tại Hungary, đạo luật mới cũng cho phép cơ quan chức trách ngăn chặn các hoạt động trên nền tảng Internet để điều phối nhân sự bất hợp pháp.

Tây Ban Nha, Đức, Hà Lan,Ý và Bỉ cũng đã cấm dịch vụ Uber POP với lý do sử dụng tài xế không có giấy phép hành nghề chuyên nghiệp.

Ở Anh, ngoài việc quy định Uber phải đáp ứng điều kiện về giấy phép hành nghề taxi, các lái xe Uber cần được hãng đối xử như người lao động hoặc nhân viên của Uber thay vì là những đối tác độc lập như Uber vẫn áp dụng hiện nay. Họ cần được đảm bảo mức lương tối thiểu và có ngày nghỉ theo luật định.

Ở châu Mỹ, taxi công nghệ cũng phải thực hiện nhiều ràng buộc, nhiều thủ tục, nhiều quy định khắt khe.

Tại Mỹ, năm 2015, Uber đã phải nhận khoản phạt 7,3 triệu đô la Mỹ cùng với yêu cầu đình chỉ hoạt động tại bang California vì không tuân thủ luật pháp tiểu bang quy định, làm mất tính công bằng đối với các hành khách sử dụng dịch vụ của Uber.

Tại New York, Austin, Uber phải thực hiện những yêu cầu về dấu vân tay của tài xế. Hơn nữa, Uber cần phải đáp ứng các quy định nghiêm ngặt về kỳ thi cấp giấy phép hành nghề cho lái xe với khoảng thời gian ba tháng, tương đương với 60 giờ và 3.000 đô la đối với lái xe để có giấy phép cho tài xế taxi và lái xe cho thuê của New York.

Tại bang Texas, chính quyền cũng yêu cầu Uber phải đáp ứng những yêu cầu phức tạp trong quy trình lựa chọn tài xế. Theo đó, Uber có thể mất khoảng 04 tháng làm thủ tục với mỗi tài xế với thời gian hành nghề trong 02 năm.

Do vậy, đến cuối năm 2016, 34 tiểu bang và hơn 69 thành phố của Mỹ đã thông qua luật về các công ty cung cấp dịch vụ chia sẻ xe, hay còn gọi là các công ty mạng lưới vận tải (TNCs). Sáu tiểu bang khác đã ban hành luật yêu cầu bảo hiểm tối thiểu. Thậm chí, một số nhà lập pháp thể hiện mong muốn tiến hành đẩy mạnh những yêu cầu nghiêm ngặt hơn với việc lấy dấu tay tài xế, quy định về lệ phí và địa điểm đón khách.

Tại Canada, 2017, chính quyền thành phố Quebec đã ban hành quy định mới, yêu cầu toàn bộ tài xế đối tác của Uber phải có xác nhận tiền án tiền sự bởi cảnh sát và có 35 giờ tập huấn tương đương với các tài xế taxi truyền thống.

Tại Brazil, xu hướng tại các thành phố lớn là cấm taxi công nghệ. Tại Belo Horizonte, dự luật cấm các mô hình vận tải khác như Uber hoạt động trong thành phố đã được thông qua. Theo đó, tất cả các lái xe chở khách sẽ có 45 ngày để đăng ký với một nhà vận tải và được cấp giấy phép hành nghề. Những xe và công ty không có giấy phép đăng ký hoạt động sẽ bị phạt tiền. Tại São Paulo, lệnh cấm đang được cân nhắc. Tại Rio de Janeiro, một đạo luật cấm ứng dụng đặt xe taxi bằng điện thoại thông minh như Uber và các công nghệ tương tự cũng được ra đời. Theo đó, nếu không thực hiện quy định trên, tài xế có thể bị phạt lên tới 500 đô la Mỹ. Tuy nhiên, đến tháng 12/2015, lệnh cấm đã bãi

bỏ và Uber tiếp tục hoạt động bình thường tại thành phố này.

2.5.2. Bài học rút ra cho quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi tại Việt Nam

Một là, quy định quản lý hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi phải được thiết kế riêng cho phù hợp với từng địa phương, giải quyết được vấn đề của từng địa phương, phù hợp với mục tiêu phát triển và điều kiện thị trường. Nghiên cứu việc phát triển có quy hoạch, giới hạn số lượng phương tiện taxi nhằm bảo đảm hiệu quả hoạt động của số lượng phương tiện so với nhu cầu trên từng địa bàn.

Hai là, các quy định kiểm soát chất lượng bao gồm xe (an toàn và phát thải) và lái xe (có tư cách tốt, lái xe an toàn, có kỹ năng, có sức khỏe tốt và kiến thức địa lý) là các quy định bắt buộc. Cần ban hành và kiểm tra giám sát việc thực hiện các quy định về đảm bảo chất lượng cung ứng dịch vụ, đảm bảo an toàn cho hành khách và người lái xe, hỗ trợ cho người khuyết tật. Trong đó, chú ý kiểm soát chặt chẽ chất lượng cung cấp dịch vụ, kiểm tra chặt chẽ nhân thân lái xe và chú ý công tác đào tạo, nâng cáo chất lượng phục vụ. Các quy định này ngày càng được quản lý chặt chẽ và có thể được sử dụng để thay thế hiệu quả cho các quy định kiểm soát về số lượng đầu phương tiện. Quy định kiểm soát chặt chẽ nhân thân lái xe được các nước đặc biệt chú trọng, nhất là đối với loại hình taxi công nghệ.

Ba là, trong hoạt động QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, vấn đề trọng tâm không phải là các quy định về kiểm soát hay bãi bỏ kiểm soát giá cước; kiểm soát chặt chẽ hay bãi bỏ rào cản gia nhập ngành hay các quy định về bảo vệ môi trường…, mà là hiệu quả của quản lý. Chính vì thế, trong trường hợp kiểm soát số lượng được coi là cần thiết để giảm ùn tắc, cần kiểm soát giá chặt chẽ, tăng cường cạnh tranh trong cấp giấy phép hoạt động hàng năm. Khi muốn nới lỏng cần rất nghiêm ngặt cần thực hiện dần dần, chú ý đến những ảnh hưởng về sinh kế đối với người nghèo. Tại các thành phố nơi taxi là nguyên nhân đáng kể của tình trạng ô nhiễm không khí, cần thực hiện kiểm soát môi trường chặt chẽ phù hợp với năng lực quản lý của địa phương, sự sẵn sàng đáp ứng của công nghệ sạch và nhiên liệu sạch.

Bốn là, một số giải pháp cụ thể có thể học hỏi từ kinh nghiệm của các quốc gia là sơn màu xe taxi theo khu vực hoạt động để dễ kiểm soát và tránh tình trạng taxi hoạt, động phi phạm pháp luật, không đăng ký kinh doanh tạo cơ chế phản hồi thông tin từ phía khách hàng về CLDV taxi làm căn cứ để khen thưởng và xử phạt, xử lý nghiêm minh chủ doanh nghiệp, HTX vi phạm pháp luật hoặc có lái xe vi phạm hoặc để nâng cao trách nhiệm của các chủ thể này trong quản lý tại doanh nghiệp, hạn chế vi phạm của lái xe và nâng cao CLDV.

Năm là, QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, nhất là taxi công

nghệ cần được tính toán trong một chiến lược rộng hơn quy định giao thông công cộng hiện tại, cho phép dịch vụ mới và khá khác biệt này thu lợi nhưng đồng thời, cần tính toán đầy đủ các ảnh hưởng mà nó gây ra chẳng hạn như vấn đề tắc nghẽn giao thông do sự gia tăng nguồn cung cấp dịch vụ vào thị trường VCHK bằng taxi. Internet vạn vật (IOT) và sự phát triển mạnh mẽ của các ứng dụng trên nền tảng công nghệ đang len lỏi vào từng ngóc ngách trong cuộc sống xã hội. Hướng đi mới trong nền kinh tế chia sẻ như Uber, Grab… sẽ cần những giải pháp quản lý thực sự phù hợp và hiệu quả để phát triển và thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2, đã tập trung nghiên cứu và giải quyết được một số vấn đề như sau:

(i). Thứ nhất, khái quát khái niệm và đặc điểm kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi trên địa bàn các đô thị lớn;

(ii). Thứ hai, khái quát khái niệm và đặc điểm của quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi;

(iii). Thứ ba, chỉ ra các nội dung và các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi;

(iv). Thứ tư, phân tích kinh nghiệm quốc tế về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi và bài học cho Việt Nam.

CHƯƠNG 3
THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM

3.1. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM

3.1.1. Số lượng xe taxi truyền thống

Từ cuối những năm 1990, VCHK bằng taxi đã bắt đầu xuất hiện tại Việt Nam và tập trung tại các đô thị lớn. Năm 2012, taxi đã rất phổ biến và có mặt ở 63/63 tỉnh, thành phố trên cả nước với tổng số lượng xe taxi vào khoảng 50.000 xe. Hoạt động taxi chủ yếu do các doanh nghiệp tư nhân tham gia, chất lượng phục vụ đã cơ bản được nâng cao tại các đô thị. Số lượng xe taxi hoạt động trên địa bàn cả nước tăng khá nhanh trong những năm qua. Đến năm 2017, cả nước có 74.823 xe taxi đang hoạt động.

Số lượng taxi tập trung chủ yếu tại các thành phố lớn, đặc biệt là TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh với quy mô phát triển nhanh so với nhu cầu hiện tại của người dân. Đến 2017, thị phần VCHKCC đô thị đối với xe buýt là 41,3%, taxi là 30,6%, hoạt động xe taxi công nghệ đến 9 chỗ dạng Grap, Uber là 28,1%; còn VCHKCC khối lượng lớn như metro, BRT là 0%. Bắt đầu từ 2018, hình thức vận chuyển bằng BTR xuất hiện nhưng khối lượng vận chuyển chiếm tỷ trọng nhỏ. Những số liệu trên cho thấy VCHK bằng xe taxi có vai trò khá quan trọng trong VCHKCC tại các đô thị ở Việt Nam, nhất là các đô thị lớn.

Với sự gia tăng dân số và phát triển kinh tế, cũng như thu hút khách du lịch quốc tế, nhu cầu đi lại ở TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh là rất lớn so với các địa phương khác trong cả nước.

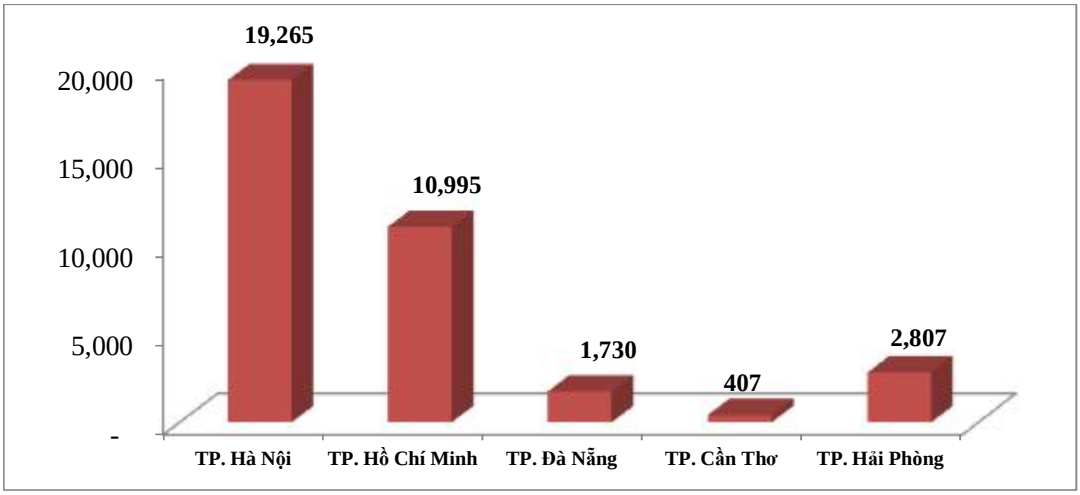
Bảng 3.01: Số lượng xe taxi truyền thống trên địa bàn toàn quốc năm 2017

Tên tỉnh thành	Số lượng xe taxi	Tên tỉnh, thành phố	Số lượng xe taxi	Tên tỉnh Thành phố	Số lượng xe taxi
An Giang	309	Hà Giang	141	Ninh Thuận	221
Bà rịa - Vũng Tầu	858	Hà Nam	687	Phú Thọ	616
Bắc Giang	627	Hà Nội	16.034	Phú Yên	455
Bắc Kạn	84	Hà Tĩnh	818	Quảng Bình	381

Bạc Liêu	91	Hải Dương	1.017	Quảng Nam	924
Bắc Ninh	3.410	Hải Phòng	2.677	Quảng Ngãi	92
Bến Tre	170	Hậu Giang	78	Quảng Ninh	1.592
Bình Định	704	Hồ Chí Minh	9.293	Quảng Trị	145
Bình Dương	1.307	Hòa Bình	1.203	Sóc Trăng	122
Bình Phước	263	Hưng Yên	2.341	Sơn La	662
Bình Thuận	556	Khánh Hòa	1.238	Tây Ninh	294
Cà Mau	432	Kiên Giang	1.113	Thái Bình	535
Cần Thơ	667	Kon Tum	241	Thái Nguyên	1.831
Cao Bằng	198	Lai Châu	78	Thanh Hóa	2.316
Đà Nẵng	1.587	Lâm Đồng	1.485	Thừa Thiên - Huế	843
Đắk Lắk	1.289	Lạng Sơn	742	Tiền Giang	247
Đắk Nông	275	Lào Cai	698	Trà Vinh	119
Điện Biên	247	Long An	366	Tuyên Quang	227
Đồng Nai	1.797	Nam Định	928	Vĩnh Long	111
Đồng Tháp	135	Nghệ An	1.967	Vĩnh Phúc	3.534
Gia Lai	512	Ninh Bình	730	Yên Bái	163
Tổng cộng cả nước				**74.823**	

Nguồn: [4]

Trong đó, nhu cầu vận chuyển bằng xe taxi gia tăng nhanh chóng do đáp ứng được yêu cầu đi lại thuận tiện, nhanh chóng trong bối cảnh hệ thống giao thông công cộng phát triển hạn chế. Năm 2018, Hà Nội có 19.265 xe taxi với 88 doanh nghiệp, HTX hoạt động kinh doanh; thành phố Hồ Chí Minh có 10.995 xe với 23 doanh nghiệp, HTX kinh doanh. Con số này cho thấy VCHK bằng xe taxi có vai trò khá quan trọng trong VCHKCC tại các đô thị ở Việt Nam, nhất là các đô thị lớn. Đối với taxi truyền thống, hiện ở TP. Hà Nội vẫn giữ nguyên quy hoạch taxi, giữ ổn định số lượng đến năm 2020 mà không cho bất kỳ đơn vị nào tăng thêm đầu xe.



Hình 3.01: Số lượng xe taxi truyền thống năm 2018 tại một số đô thị lớn

Hình 3.01 cho thấy, năm 2018, TP. Hà Nội dẫn đầu cả nước về số phương tiện taxi truyền thống với 19.265 xe. TP. Hà Nội cũng là thành phố có mật độ taxi trên 1000 dân cao nhất cả nước với 2,08 taxi trên 1000 dân. Số liệu ở Bảng 3.02 cho thấy rõ thực tế đó.

Bảng 3.02: So sánh số lượng taxi truyền thống/1000 dân năm 2017 của các thành phố trực thuộc Trung ương

STT	Thành phố	Dân số (1000 người)	Tổng số taxi	Tỷ lệ taxi/1000 dân
1.	Hải Phòng	1.980,8	2.677	1,35
2.	Đà Nẵng	1.007	1.587	1,57
3.	Hà Nội	7.689	16.034	2,08
4.	Hồ Chí Minh	8.246	9.293	1,12
5.	Cần Thơ	1.242,2	667	0,53

Nguồn: Tính toán của tác giả từ các số liệu trong tài liệu [39]

Bảng 3.03 cho thấy, TP. Hà Nội đứng đầu cả nước về số lượng doanh nghiệp taxi với 88 doanh nghiệp, nhiều gấp gần 4 lần so với thành phố Hồ Chí Minh. Tuy vậy số đầu xe bình quân của mỗi doanh nghiệp lại thấp hơn một nửa so với TP. Hồ Chí Minh và xấp xỉ bằng TP. Đà Nẵng. Điều này một mặt cho thấy thị trường kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi ở Hà Nội có tính cạnh tranh cao hơn các địa phương khác đồng thời cũng cho thấy quy mô doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi trên địa bàn Hà Nội nhỏ hơn các địa phương khác. 43% số doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi có dưới 50 xe, và chỉ 39% số hãng có trên 100 xe.

Thị trường VCHK bằng taxi ở các đô thị ở Việt Nam là thị trường cạnh tranh không hoàn hảo. Điều đó thể hiện ở cả giai đoạn trước năm 2016 và từ năm 2016 khi Việt Nam cho phép thực hiện thí điểm xe hợp đồng công nghệ. Cho dù có nhiều hãng xe truyền thống hoạt động nhưng số lượng xe tập trung ở một vài hãng lớn như Vinasun,

Taxi Group, Mai Linh, năm 2018 là G7. Thị trường chưa cạnh tranh thật sự hoàn hảo nên DN không giảm giá khi giá xăng dầu giảm. Chẳng hạn, năm 2015, giá xăng dầu giảm liên tục 17 lần với khoảng 40% nhưng các hãng đều không giảm giá.

Bảng 3.03: So sánh số lượng phương tiện của các doanh nghiệp taxi truyền thống trên địa bàn 5 thành phố lớn

Stt	Thành phố	Số lượng doanh nghiệp taxi	Tổng số phương tiện taxi	Số xe bình quân của mỗi doanh nghiệp
1.	Hải Phòng	30	2.807	94
2.	Đà Nẵng	8	1.730	216
3.	Hà Nội	88	19.265	219
4.	Hồ Chí Minh	23	10.955	476
5.	Cần Thơ	6	407	68

Nguồn: Dẫn theo [39]

Sau 2016, thị trường taxi ở Việt Nam đặc biệt là ở các đô thị lớn có sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các hãng taxi công nghệ, nổi bật là giữa Uber và Grap. Sau khi Grab mua lại Uber thì cục diễn thị trường thay đổi rất lớn, xe công nghệ với nhiều lợi thế về tiện ích và chi phí đã cạnh tranh rất gay gắt với taxi truyền thông. Bộ GTVT đã tiếp nhận đề xuất và đồng thuận cho phép 9 đơn vị khác triển khai các đề án thí điểm. Đến nay, thị phần dịch vụ VCHK bằng taxi công nghệ không còn chỉ nằm trong tay các doanh nghiệp nước ngoài như Uber và Grap nữa mà có sự tham gia của thương hiệu nội địa như T-net, Fastgo, Xelo. Các hãng taxi truyền thống như G7, Vinasun cũng triển khai ứng dụng công nghệ để nâng cấp dịch vụ đặt xe qua mạng, trên nền tảng ứng dụng. Tuy vậy, dấu hiệu độc quyền thị trường thể hiện rất rõ khi sau khi sáp nhập Uber, thị phần cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi của Grab đã chiếm trên 50%. Nếu phân chia thị trường taxi ở các đô thị lớn có thể thấy khá rõ đặc điểm độc quyền nhóm ở thị trường taxi truyền thống và độc quyền ở thị trường taxi công nghệ.

3.1.2. Sản lượng dịch vụ của taxi truyền thống

Bảng 3.04 cho thấy sản lượng VCHK bằng taxi truyền thống của một số thành phố lớn trong cả nước. Theo đó, năm 2017, các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ VCHK bằng taxi ở TP. Hà Nội đã đáp ứng nhu cầu của trên 109 triệu lượt hành khác, sản lượng bình quân là 16 khách/xe/ ngày. Tuy vậy, sản lượng cung cấp dịch vụ của các doanh nghiệp taxi hoạt động tại thị trường Hà Nội chỉ bằng 45% sản lượng của doanh nghiệp taxi hoạt động tại thị trường TP. Hồ Chí Minh. Sản lượng bình quân

của doanh nghiệp tại thị trường Hà Nội xấp xỉ các thành phố như Đà Nẵng, Cần Thơ nhưng chỉ bằng 26,6% doanh nghiệp taxi hoạt động tại thị trường TP. HCM. Số liệu này cho thấy thời gian chạy rỗng của taxi Hà Nội là khá cao so với taxi của TP. Hồ Chí Minh.

Bảng 3.04: So sánh sản lượng hành khách bằng taxi truyền thống của 5 thành phố lớn

Stt	Thành Phố	Số lượng doanh nghiệp	Tổng số PT taxi	Sản lượng (triệu lượt hành khách)	Sản lượng bình quân (khách/xe/ngày)
1.	Hải Phòng	30	1.807	10,45	10
2.	Đà Nẵng	8	1.700	8,9	14
3.	Hà Nội	88	19.265	109,2	16
4.	TP. Hồ Chí Minh	23	10.955	241,3	60
5.	Cần Thơ	6	407	2,76	19

Nguồn: Dẫn theo [39]

3.1.3. Thị trường dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi công nghệ

Từ năm 2014, tại TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh đã bắt đầu xuất hiện loại hình VCHK có tính chất hoạt động tương tự taxi (xe hợp đồng đến 9 chỗ sử dụng phần mềm) tuy nhiên chưa được phép hoạt động chính thức. Ngày 19/10/2015, Thủ tướng Chính phủ có văn bản số 1850/TTg-KTN về việc thí điểm triển khai ứng dụng khoa học công nghệ hỗ trợ quản lý và kết nối hoạt động VCHK theo hợp đồng, trong đó giao cho Bộ GTVT triển khai thí điểm tại các địa phương là TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Quảng Ninh, Khánh Hòa trong thời gian 02 năm.

Bộ GTVT đã bản hành Quyết định số 24/QĐ-BGTVT ngày 7/1/2016 ban hành Kế hoạch thí điểm triển khai ứng dụng khoa học công nghệ hỗ trợ quản lý và kết nối hoạt động VCHK theo hợp đồng. Trong đó công ty TNHH GrabTaxi và các doanh nghiệp, HTX vận tải có giấy phép kinh doanh VCHK theo hợp đồng được cấp tại các tỉnh, TP thực hiện thí điểm theo nội dung đề án Grab Car trong 02 năm (từ 01/2016 đến 01/2018) tại 5 tỉnh, TP: Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Quảng Ninh, Khánh Hòa.

Bảng 3.05: Thị trường taxi công nghệ ở Việt Nam giai đoạn 2016 – 2018

Năm	Số đơn vị ứng dụng phần mềm đặt xe	Số đơn vị vận tải hành khách bằng taxi	Số lượng xe taxi
2016	1	233 (trong đó đối tác của Grap là 230)	330
2017	7	419 (đối tác của Grap là 296, đối tác của Uber là 186)	42.100 (Grap: 34.700; Uber 6.585)
2018	13		78.000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Số lượng xe taxi công nghệ tăng nhanh và thực tế là chưa có con số thống kê chính xác được công bố do việc tham gia hoặc rời khỏi mạng lưới dễ dàng, đồng thời taxi truyền thống cũng có thể cài đặt ứng dụng để hoạt động như taxi công nghệ. Năm 2016, các đơn vị tham gia dịch vụ vận tải vào khoảng 233 doanh nghiệp, HTX, trong đó, riêng Công ty TNHH Grab Taxi kết nối với 230 đơn vị. Năm 2017, con số này tăng lên mức 491 đơn vị. Năm 2017, Grab có 296 đơn vị vận tải tham gia ứng dụng. Con số này của Uber là 186 đơn vị. Số lượng đầu xe tăng rất nhanh trong 2 năm thí điểm. Nếu như, năm 2016, cả thị trường chỉ có 330 xe thì đến năm 2017 là 42.100 xe. Trong số này, Grab có hơn 34.700 xe; Uber 6.535 xe, còn lại là của một số đơn vị khác. Năm 2018, có khoảng 78.000 xe taxi công nghệ.

Theo số liệu của Bộ GTVT, TP Hồ Chí Minh và Hà Nội là hai TP tập trung số lượng đơn vị vận tải và đầu xe ứng dụng phần mềm gọi xe lớn nhất cả nước. Cụ thể, tại Hà Nội, năm 2016, Grab là đơn vị duy nhất hoạt động mô hình vận tải này trên địa bàn. Đầu năm 2017, con số này tăng lên thành 7 đơn vị. Đến cuối năm 2017, con số này đã được rút xuống còn 5 do hai đơn vị đã rời thị trường vì kinh doanh không hiệu quả. Trên địa bàn Hà Nội lượng xe tăng lên rất nhanh khi có tới 16.308 xe của 190 đơn vị tham gia thí điểm mô hình vận tải này. Tuy vậy, Grab vẫn chiếm thị phần khống chế với 83,93% số lượng xe tham gia thí điểm, tương ứng với 13.687 xe. Công ty Uber đứng vị trí thứ 2 với hơn 2.390 xe, chiếm khoảng 14,67% thị phần. Trong số 16.308 xe tham gia thí điểm thì có 1.680 xe hoạt động trên địa bàn Hà Nội sử dụng cùng lúc 2 phần mềm ứng dụng là Grab và Uber.

Bảng 3.06: Số lượng xe taxi công nghệ tại thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2016 – 2018

	Số lượng xe tại Hà Nội	Số lượng xe tại tp Hồ Chí Minh
2016	7.000	8.417
2017	16.308	22.000
2018	25.000	34.562

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Sự có mặt của các hãng taxi công nghệ đã làm thay đổi cục diện thị trường kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, làm cho cạnh tranh trở nên khốc liệt hơn. Năm 2016, sau một năm gia nhập, Việt Nam trở thành thị trường tăng trưởng dịch vụ Uber nhanh

thứ 2 và chỉ đứng sau Trung Quốc. Uber cung cấp hơn 1,5 triệu chuyến đi chỉ tính riêng tại Hà Nội và đã vượt qua các TP lớn trên thế giới như London, Paris, Singapore…

Cùng với sự phát triển của công nghệ và áp lực cạnh tranh của taxi công nghệ, ngoài các ứng dụng Grab Taxi, Uber, Fastgo, T.net, Xelo, nhiều hãng taxi truyền thống đã đầu tư phát triển phần mềm riêng để điều hành và tính cước vận tải. Đó là Công ty cổ phần Ánh Dương Việt Nam (V.Car), Công ty cổ phần vận tải 57 Hà Nội (Thành công Car), Công ty cổ phần Phát triển thương mại và Du lịch quốc tế ngôi Sao (Vic.Car), Công ty cổ phần Hợp tác đầu tư Phát triển (HomeCar), Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh (Mai Linh Car), Công ty TNHH thương mại và Dịch vụ Linh Trang (LB. Car), Công ty TNHH Phúc Xuyên (Emddi - Phúc Xuyên).

Bảng 3.07: So sánh cước phí di chuyển của Vinasun, Grab và Uber

Thành phần	Cước cơ bản	Cước Km	Cước theo phút	Tổng
Vinasun – 4 chỗ	11.000/500m	14.500*6.5	0	105.250
Vinasun – 7 chỗ	12.000/500m	16.500*6.5	0	119.250
GrabCar – 4 chỗ	24.000/500m	11.700*5	0	82.500
GrabCar – 7 chỗ	28.000/500m	14.000*5	0	98.000
UberX	4.500	7000*7	450	79.000 – 104.000
UberBlack	6.500	11.500*7	600	125.000 – 164.000
Uber – 7 chỗ	6.500	11.500*7	600	125.000 – 164.000

Nguồn: [41]

Người tiêu dùng được hưởng lợi nhiều hơn do có nhiều sự lựa chọn loại hình dịch vụ, giá cước taxi công nghệ cũng rẻ hơn so với giá cước taxi truyền thống.

Bảng 3.07 cho thấy giá cước của taxi công nghệ thấp hơn giá cước của taxi truyền thống. Có thể nhận thấy cước của Grab đang thấp hơn Vinasun trong khoảng 15 – 20%, trong khi đó đối với UberX, giá cước (tính trung bình) thấp hơn 10 – 15%. Bên cạnh đó, phân tích cơ cấu giá cước, ứng dụng E-hailing có lợi thế hơn Vinasun ở các khoảng đường đi ngắn khi ước tính 2km đầu, giá cước của Grab chỉ xấp xỉ 12.000 đồng/km và Uber có thể chỉ nằm trong khoảng từ 10.000 – 12.000 đồng, trong khi Vinasun là 16.375 đồng. Ngoài ra, khách hàng sử dụng Uber chỉ bị áp cước cơ bản và phí tối thiểu 15.000 đồng/chuyến mà không có phí mở cửa xe.

Hoạt động vận chuyển hành khách bằng taxi công nghệ đã thuận tiện, giá cả đa dạng và người dân được hưởng lợi thông qua các chương trình khuyến mãi rầm rộ làm cho cuộc cạnh tranh thu hút khách giữa taxi và xe hợp đồng ngày càng khốc liệt. Gần đây, Grab đã mua Uber làm thay đổi cục diện của loại hình kinh doanh vận chuyển này không chỉ ở Việt Nam mà cả ở một số nước trong khu vực Đông Nam Á. Bên cạnh những

mặt tích cực, hoạt động của loại hình này cũng gây nên những hệ lụy đối với xã hội như trào lưu đầu tư phương tiện tham gia hoạt động VCHK không có kiểm soát dẫn đến việc đầu tư phương tiện (mua mới) quá nhiều, thu nhập của lái xe bị giảm do lượng cung gia tăng quá mạnh và do tỷ lệ chiết khấu doanh nghiệp áp dụng đối với lái xe tăng cao sau thương vụ mua bán, sáp nhập giữa các hãng. Thực trạng đó cũng gây nên tình trạng phá vỡ quy hoạch vận tải, gây ách tắc giao thông ngày càng trầm trọng.

Cơ cấu phương thức gọi xe cũng thay đổi từ vẫy xe trên đường là chính (chiếm khoảng trên 73%), gọi điện thoại (17%), dừng ở điểm tập trung taxi (10%) sang đặt trên ứng dụng là chính.

3.2. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM GIAI ĐOẠN 2012 - 2018

3.2.1. Thực trạng hệ thống văn bản pháp luật về kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Cho đến nay, Việt Nam đã ban hành nhiều luật, các văn bản dưới luật về quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

Hộp 3.01: Một số văn bản quy phạm pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi

1. *Nghị định số 86/2014/NĐ-CP ngày 10/9/2014 của Chính phủ về Kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô.*
2. *Thông tư số 63/2014/TT-BGTVT ngày 07/11/2014 (hướng dẫn thực hiện Nghị định 86/2014/NĐ-CP của Chính phủ đồng thời thay thế cho Thông tư 18/2013/TT-BGTVT)*
3. *Thông tư số 152/2014/TTLT-BTC-BGTVT ngày 15/10/2014 của Bộ Tài chính và Bộ GTVT về Hướng dẫn thực hiện giá cước vận tải bằng xe ô tô và giá dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ.*
4. *Thông tư số 73/2014/TT-BGTVT ngày 15/12/2014 của Bộ GTVT về Ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô.*
5. *Thông tư số 60/2015/TT-BGTVT ngày 2/11/2015 của Bộ GTVT về việc Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 63/2014/TT-BGTVT ngày 7/11/2014 của Bộ trưởng Bộ GTVT quy định về Tổ chức, quản lý hoạt động kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ có hiệu lực từ ngày 1/1/2016.*
6. *Thông tư số 09/2015/TT-BGTVT ngày 15/4/2015 của Bộ GTVT Quy định về Cung cấp, quản lý và sử dụng dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình của xe ôtô.*
7. *Thông tư số 10/2015/TT-BGTVT ngày 15/4/2015 của Bộ GTVT về Quy định trách nhiệm và xử lý vi phạm trong hoạt động vận tải bằng xe ô tô.*
8. UBND thành phố Hà Nội (2012, *Quyết định 4390/QĐ-UBND về "Đề án quản lý VCHK bằng taxi trên địa bàn TP Hà Nội giai đoạn đến năm 2015 và định hướng đến năm 2030.*
9. UBND thành phố Hồ Chí Minh (2015), *Quy hoạch phát triển vận chuyển hành khách công cộng bằng xe taxi trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2025,* Thành phố Hồ Chí Minh.

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

3.2.1.1 Kết quả đạt được trong ban hành pháp luật

Một là, hoạt động quản lý của nhà nước đối với dịch vụ kinh doanh VCHK bằng xe taxi được xác định tại nhiều văn bản quy phạm pháp luật. Trong các văn bản quy phạm pháp luật quy định cụ thể các nội dung quản lý, lĩnh vực quản lý, yêu cầu đối với dịch vụ kinh doanh VCHK bằng taxi. Các văn bản quy phạm pháp luật đã bao quát, điều chỉnh được hầu hết các nội dung có liên quan đến VCHK bằng taxi.

Các văn bản nêu tại Hộp 3.01 đã đề cập đến khá đầy đủ các vấn đề của QLNN, tạo khung khổ pháp lý khá đầy đủ cho quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Các nội dung điều chỉnh trong các văn bản bao gồm: Điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô; Giá cước vận tải bằng xe ô tô và giá dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ; Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô; Tổ chức, quản lý hoạt động kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ; Cung cấp, quản lý và sử dụng dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình của xe ôtô; Quy định trách nhiệm và xử lý vi phạm trong hoạt động vận tải bằng xe ô tô. Nội dung cụ thể được đề cập đến trong các văn bản này sẽ tiếp tục được phân tích sâu hơn ở các nội dung tiếp theo trong luận án.

Hai là, cơ quan QLNN đã ban hành các quy định mới theo hướng thúc đẩy, ủng hộ, khuyến khích áp dụng công nghệ vào hoạt động kinh doanh. Cụ thể, tại Việt Nam, Chính phủ, Bộ GTVT đã thực hiện Đề án thí điểm *"Triển khai ứng dụng khoa học công nghệ hỗ trợ quản lý và kết nối hoạt động vận chuyển hành khách theo hợp đồng"*, và đã ban hành *"Kế hoạch thí điểm triển khai ứng dụng khoa học công nghệ hỗ trợ quản lý và kết nối hoạt động vận chuyển hành khách theo hợp đồng"* theo quyết định số 24/QĐ-BGTVT ngày 07/1/2016 cho loại xe ô tô dưới 9 chỗ ngồi có lắp đặt thiết bị giám sát hành trình, được cấp phù hiệu xe hợp đồng theo đúng quy định tại Nghị định 86/2014/NĐ-CP và Thông tư số 63/2014/TT-BGTVT với thời gian thí điểm là 2 năm (từ tháng 1/2016 đến tháng 1/2018) tại 5 tỉnh, TP lớn bao gồm: Hà Nội, Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Khánh Hòa, Quảng Ninh. Sau 2 năm thực hiện thí, các đơn vị cung cấp phần mềm và đơn vị vận tải đang tham gia thí điểm được tiếp tục kéo dài thời gian hoạt động. Theo Quyết định số 24/QĐ-BGTVT ngày 07/01/2016, việc đăng ký loại hình kinh doanh trên được coi là loại hình VCHK đặt xe bằng hợp đồng điện tử. Cho đến nay, theo dự thảo Nghị định sửa đổi Nghị định 86/2014/NĐ-CP, khi đơn vị kinh doanh quyết định giá cước và điều hành lái xe thì được coi là đơn vị kinh doanh VCHK và có thể được coi là hình thức kinh doanh VCHK theo hợp đồng trong trường hợp của các nền tảng ứng dụng công nghệ như Uber hay Grab với hình thức hợp đồng điện tử.

Ba là, một số quy định về quản lý VCHK bằng taxi đang được điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu của thực tiễn. Cho tới nay, Bộ GTVT đã trình Chính phủ dự thảo Nghị

định thay thế Nghị định 86/2014 về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng ôtô. Một số điểm thay đổi so với Nghị định 86 như bỏ quy định xe taxi ở Hà Nội và TPHCM có niên hạn hoạt động 8 năm; doanh nghiệp, HTX kinh doanh vận chuyển sử dụng hợp đồng điện tử phải thông báo trên giao diện của khách hàng số điện thoại của đơn vị để liên hệ trong trường hợp khẩn cấp. Xe hợp đồng điện tử phải có phù hiệu và niêm yết chữ "Xe hợp đồng"…Các quy định này bước đầu đã tạo lập khung khổ để QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi dần đi vào nền nếp.

3.2.1.2 Những hạn chế trong ban hành pháp luật

Một là, còn thiếu các qui định về quản lý chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ để bảo vệ người tiêu dùng, đặc biệt là xác định rõ hơn nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động thương mại điện tử có liên quan đến kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi công nghệ. Nghị định số 52/2013 /NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 về Thương mại điện tử còn chưa bao quát được hết các hành vi thương mại điện tử. Trong khi đó để quản lý hoạt động Thương mại điện tử cần kết hợp với một số Nghị định khác như Nghị định số 86 của Bộ GTVT và các Nghị định khác. Luật bảo vệ người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17/11/2010 cũng cần được xem xét, bổ sung để có phạm vi điều chỉnh, bổ sung trách nhiệm các bên liên quan đối với người tiêu dùng trong các giao dịch.

Hai là, trách nhiệm của các bên đối với nhà nước chưa được qui định rõ, đặc biệt là với các đối tác ở bên ngoài biên giới. Theo Luật Quản lý Ngoại thương ngày 12 tháng 6 năm 2017 và Nghị định số 09/2018 ngày 15 tháng 1 năm 2018 về Hướng dẫn quản lý ngoại thương quy định để hoạt động thương mại điện tử có vốn đầu tư nước ngoài thì ngoài giấy đầu tư kinh doanh, cần có thêm giấy quyền kinh doanh đối với hoạt động cung cấp thương mại điện tử dưới dạng website mà không có quy định cho ứng dụng điện thoại. Khoảng trống pháp lý này dẫn đến việc cơ quan QLNN thiếu căn cứ để điều chỉnh các hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi công nghệ trên điện thoại thông minh. Đối với các DN có trụ sở ở nước ngoài kinh doanh tại Việt Nam, có doanh thu tại Việt Nam, chỉ nộp được thuế thu nhập doanh nghiệp theo phương thức trực tiếp do không quản lý được đầu vào ở nước ngoài và không có trụ sở thường trú tại Việt Nam. Do vậy, gây ra sự bất bình đẳng giữa doanh nghiệp trong nước và doanh nghiệp nước ngoài. Các cơ chế, chính sách quản lý các giao dịch thanh toán điện tử xuyên biên giới còn thiếu, chưa hoàn thiện nên khó giám sát việc thực hiện nghĩa vụ thuế của các đối tác nước ngoài tham gia vào các hoạt động kinh doanh ở Việt Nam.

Ba là, hệ thống mạng còn tiềm ẩn nhiều rủi ro để lộ ra lỗ hổng về thông tin cho người sử dụng dịch vụ hay là các rủi ro về công nghệ trong quá trình sử dụng. Các quy định về an toàn thông tin cũng còn thiếu liên quan đến việc trách nhiệm các bên khi thông

tin bị rò rỉ, mất mát, hay nghiêm trọng hơn là bán thông tin trái phép không được sự đồng ý của khách hàng.

3.2.2 Thực trạng bộ máy quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở các đô thị lớn ở Việt Nam là một chỉnh thể các bộ phận trong cơ cấu tổ chức quyền lực nhà nước, có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn khác nhau, có quan hệ, ràng buộc và phụ thuộc lẫn nhau, được bố trí thành cấp và khâu để thực hiện chức năng nhất định của QLNN đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi nhằm đạt mục tiêu đã đặt ra.

Bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở các đô thị lớn ở Việt Nam được cấu thành từ nhiều cơ quan có chức năng, nhiệm vụ khác nhau được tổ chức thống nhất từ trung ương đến địa phương. Các cơ quan thực hiện chức năng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi nằm cả ở 3 nhánh quyền lực là quyền lập pháp, hành pháp và tư pháp. Trong đó có một số cơ quan quan trọng ở Trung ương là Bộ GTVT, Tổng cục đường bộ, Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư; ở địa phương là UBND tỉnh, thành phố và Sở GTVT tỉnh, thành phố.

** Chức năng, nhiệm vụ của Bộ GTVT trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi*

Bộ GTVT ban hành các quy định có liên quan và quản lý hoạt động của các loại hình kinh doanh vận chuyển bằng ô tô nói chung và taxi nói riêng theo quy định; phối hợp với Bộ tài chính hướng dẫn việc kê khai giá, niêm yết gia, kiểm tra việc thực hiện đúng giá đã đăng ký theo quy định của pháp luật đối với doanh nghiệp hoạt động kinh doanh taxi; phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư để quản lý doanh nghiệp hoạt động kinh doanh taxi; phối hợp với UBND các tỉnh , thành phố trực thuộc Trung ương, các sở ban ngành thực hiện việc quản lý, theo dõi, kiểm tra và thanh tra các hoạt động về điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng taxi theo đúng quy định của pháp luật.

** Chức năng, nhiệm vụ của Bộ Kế hoạch và Đầu tư trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi*

Bộ Kế hoạch và Đầu tư hướng dẫn các cơ quan có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật; phối hợp với UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉ đạo cơ quan cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh với Sở giao thông vận tải để phối hợp.

****** *Chức năng, nhiệm vụ của Bộ Tài chính trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi*

Bộ Tài chính hướng dẫn việc kê khai giá, niêm yết giá, kiểm tra thực hiện giá đã đăng ký theo quy định của pháp luật đối với doanh nghiệp kinh doanh VCHK bằng taxi. Bộ Tài chính ban hành chính sách thuế và tổ chức thực hiện thu thuế đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi trên phạm vi cả nước.

****** *Chức năng, nhiệm vụ của Tổng cục đường bộ Việt Nam trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi*

Tổng cục đường bộ Việt Nam quản lý theo thẩm quyền hoạt động vận tải bằng xe ô tô trong phạm vi cả nước; chủ trì, phối hợp với Hiệp hội Vận tải ô tô Việt Nam biên soạn, phát hành tài liệu, chương trình khung tập huấn nghiệp vụ cho lái xe và người điều hành vận tải tại các ĐVKDVT; hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc tập huấn; thống nhất in, phát hành Giấy phép kinh doanh vận chuyển, phù hiệu, biển hiệu (trừ phù hiệu xe taxi sử dụng riêng cho địa phương); xây dựng cơ sở dữ liệu, phần mềm quản lý và Trang thông tin điện tử về hoạt động vận tải bằng xe ô tô; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hoạt động vận tải, tổ chức triển khai áp dụng thống nhất trong toàn quốc. Xây dựng lộ trình và tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến để giải quyết các thủ tục hành chính về hoạt động vận tải; thanh tra, kiểm tra và xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm về kinh doanh vận chuyển đường bộ bằng xe ô tô theo quy định của pháp luật.

****** *Chức năng, nhiệm vụ của UBND cấp tỉnh trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi*

UBND cấp tỉnh chỉ đạo các cơ quan chức năng của địa phương thực hiện việc quản lý, theo dõi, kiểm tra, thanh tra các hoạt động về điều kiện kinh doanh vận chuyển đường bộ theo đúng quy định của pháp luật. UBND cấp tỉnh xây dựng quy hoạch phát triển VCHK bằng xe taxi; quản lý hoạt động vận tải bằng xe taxi, xây dựng và quản lý điểm đỗ cho xe taxi trên địa bàn.

****** *Chức năng, nhiệm vụ của Sở Giao thông vận tải các địa phương trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi*

Sở GTVT các địa phương quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô trên địa bàn địa phương và theo thẩm quyền. Các nội dung quản lý gồm: trình UBND cấp tỉnh phê duyệt quy hoạch phát triển VCHK bằng taxi trên địa bàn địa phương; tiếp nhận, tổng hợp, phân tích, khai thác sử dụng các thông tin bắt buộc từ thiết bị giám sát hành trình của xe do ĐVKDVC (hoặc tổ chức được uỷ quyền) cung cấp và từ cơ sở dữ liệu của Tổng cục Đường bộ Việt Nam để phục vụ QLNN về GTVT; xây dựng cơ sở dữ liệu, lập trang thông tin điện tử về quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô của địa phương, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến để giải quyết các thủ tục hành chính về hoạt động vận tải bằng xe ô tô; cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô cho ĐVKDVC hành khách trên địa bàn; quản lý, cấp mới, cấp lại các loại phù hiệu, biển hiệu theo quy định;

chủ trì, phối hợp với Hiệp hội vận tải ô tô tại địa phương tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho người điều hành vận tải thuộc các đơn vị vận tải trên địa bàn địa phương theo quy định; chỉ đạo, giám sát công tác tập huấn nghiệp vụ và các quy định của pháp luật đối với hoạt động vận tải cho đội ngũ lái xe kinh doanh vận chuyển , nhân viên phục vụ trên xe và công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp của lái xe do các ĐVKDVC trên địa bàn địa phương tổ chức theo quy định; thanh tra, kiểm tra và xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm về kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô.

Kết quả đạt được trong tổ chức và vận hành bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam

Một là, các cơ quan QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi được tổ chức thống nhất từ Trung ương đến địa phương. Nhiều cơ quan trong bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở trung ương và địa phương đã được sắp xếp theo hướng gọn hơn, giảm các bộ phận, các đầu mối.

Hai là, chức năng của các cơ quan thuộc QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi đã được rà soát, điều chỉnh, bổ sung theo hướng tập trung vào chức năng quản lý nhà nước theo phân công, phân cấp.

Ba là, cơ chế phối hợp thực hiện chức năng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi cũng được hoàn thiện từng bước. Việc phối hợp giữa các bộ trong thực hiện chức năng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi được quy định trong từng nghị định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các bộ, chưa có quy định riêng về cơ chế phối hợp.

Bốn là, mở rộng phân cấp cho bộ máy quản lý ở địa phương. Trong những năm qua, các bộ phận cấu thành bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam đã và đang được phân định lại chức năng và thẩm quyền quản lý. Trung ương ban hành khung chính sách quản lý như điều kiện kinh doanh, các quy định chung về tiêu chuẩn chất lượng, quản lý giá cước, thuế… Chính quyền các địa phương xây dựng quy hoạch và tổ chức thực hiện các chính sách cũng như kiểm tra, giám sát việc thực hiện tại địa phương. Các quyết định chính sách, quyết định quản lý của chính quyền địa phương các cấp gắn chặt với lợi ích, trách nhiệm, sát hợp hơn với điều kiện thực tế của địa phương và theo đó, giải quyết tốt hơn những vấn đề kinh tế - xã hội của địa phương so với việc những vấn đề này được quyết định bởi chính quyền trung ương. Trong khi đó, việc phân cấp QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi được chia sẻ cho

các địa phương đã giúp chính quyền trung ương giảm tải thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý.

Phân cấp trong hệ thống bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi bảo đảm đúng tập trung thống nhất, nghĩa là những vấn đề cơ bản, then chốt, có tính chiến lược của cấp dưới do cấp trên quyết định. Những điều hành và hoạt động cụ thể của bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở cấp cơ sở, do cơ sở thực hiện, tức là bảo đảm dân chủ, tự chủ của bộ máy quản lý ở cơ sở, bảo đảm sự sáng tạo phù hợp đòi hỏi của thực tiễn sinh động.

Những hạn chế trong tổ chức và vận hành bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam

Một là, chức năng, nhiệm vụ của một số cơ quan thực hiện chức năng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi còn chưa được quy định thật rõ ràng, chưa cụ thể. Điều đó dẫn đến tình trạng nhận thức không thống nhất giữa các cơ quan về nhiệm vụ cần thực hiện. Việc xác định các vấn đề quản lý vì thế bị chồng chéo, trùng lặp, phân công chưa rõ, phân công chưa hợp lý. Bất cập này dẫn đến có những vấn đề được coi là nhiệm vụ cần thực hiện bởi nhiều cơ quan quản lý, có những vẫn đề bị buông lỏng hoặc không có người chịu trách nhiệm quản lý.

Hai là, còn một số vấn đề các cơ quan QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi đang thực hiện trên thực tế nhưng chưa được quy định trong chức năng, nhiệm vụ của cơ quan đó. Điều này dẫn đến tình trạng là nếu xem xét dưới góc độ pháp lý thì các quyết định quản lý của cơ quan quản lý nhà nước đối với một vấn đề không được quy định trong chức năng, nhiệm vụ của cơ quan đó là không đúng thẩm quyền. Hiệu lực, hiệu quả quản lý sẽ bị ảnh hưởng.

Ba là, bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi còn cồng kềnh, nhiều tầng nấc trung gian, hoạt động kém hiệu quả. Cùng với cải cách thủ tục hành chính, quá trình cải cách bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi những năm qua đã thu hẹp được số đầu mối. Tuy nhiên, số biên chế công chức trong bộ máy ngày càng gia tăng làm cho bộ máy trở nên cồng kềnh. Trình độ năng lực của đội ngũ cán bộ còn hạn chế. Trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp của nhiều công chức trong bộ máy QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi chưa đạt yêu cầu. Những điều đó khiến cho bộ máy làm việc kém hiệu quả trong khi chi phí tiền lương cho bộ máy quản lý lớn.

Bốn là, cơ chế phối hợp toàn diện trong phối hợp thực hiện các chức năng QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi còn hạn chế. Việc phối hợp thực hiện QLNN chỉ được quy định trong từng nghị định riêng lẻ, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn. Quy định về cơ chế phối hợp trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi chưa được xây dựng. Quy định về cơ chế phối hợp giữa các cấp chính quyền trong QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi chưa được ban hành khiến cho việc quản lý thiếu hiệu lực, hiệu quả thiếu tính thống nhất, hạn chế việc thực hiện mục tiêu tổng thể của quốc gia cũng như tối đa hoá lợi ích của mỗi địa phương và của cả nước.

Phân cấp QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam được thực hiện rộng rãi trong điều kiện trình độ, năng lực quản lý của bộ máy quản lý nhà nước về kinh tế còn hạn chế. Năng lực chính sách, điều hành chính sách, khả năng bao quát tầm nhìn của cán bộ quản lý ở nhiều cơ quan, địa phương còn hạn hẹp. Điều này khiến cho việc thực hiện phân cấp trên thực tế không đạt hiệu quả cao.

Năm là, phân cấp QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi được Trung ương triển khai thực hiện mạnh mẽ cho các địa phương nhưng thiếu cơ chế giám sát và phối hợp trong liên kết phát triển giữa các địa phương. Phân cấp quản lý kinh tế của Trung ương cho các địa phương chưa đi kèm với cơ chế giám sát thực hiện đã dẫn tới tình trạng các địa phương ban hành và tổ chức thực hiện các quy định vượt quá thẩm quyền được giao. Phân cấp chức năng, nhiệm vụ trong nhiều trường hợp chưa tương xứng với quyền hạn và nguồn lực để thực hiện chức năng, nhiệm vụ đã làm cản trở tác động của cơ chế phân cấp. Các địa phương, đơn vị được phân cấp lúng túng khi triển khai nhiệm vụ.

3.2.3. Thực trạng quy hoạch phát triển kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Ở Việt Nam, quy hoạch phát triển kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi, các quy định cụ thể về số lượng xe tham gia thị trường được phân cấp thực hiện ở cơ quan QLNN cấp tỉnh. Các tỉnh, TP căn cứ vào quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, dự báo mức tăng trưởng kinh tế từng vùng, từng địa phương, để xây dựng quy hoạch, dự kiến và xác định mức tăng bình quân hàng năm về số lượng xe taxi trên nguyên tắc cung cầu của thị trường. Số lượng xe taxi trong mỗi giai đoạn được xác định để đáp ứng quy mô thị trường, đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân địa phương, và nhu cầu đi lại của khách du lịch. Số lượng xe taxi cần thiết được xác định theo từng giai đoạn thời gian cụ thể. UBND cấp tỉnh phê duyệt và công bố quy hoạch phát triển VCHK bằng

xe taxi, điều tiết số lượng xe taxi và tổ chức điểm đỗ xe taxi công cộng phù hợp với quy hoạch phát triển giao thông vận tải và đặc thù của địa phương. Đến năm 2017, do có những điều chỉnh trong Luật Quy hoạch, trong đó có quy định không quy hoạch sản phẩm, tức là nhà nước không quyết định thị trường phải làm những gì, số lượng bao nhiêu, quy định kiểm soát số lượng xe taxi theo đó cũng bị ảnh hưởng.

Trong những năm qua, TP Hà Nội và TP Hồ Chí Minh đã xây dựng quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng taxi trên địa bàn, ban hành và tổ chức thực hiện việc thực hiện các quy định về kiểm soát số lượng xe kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Theo Đề án taxi được UBND TP Hà Nội phê duyệt, đến năm 2015 Thủ đô có khoảng 20.000 xe taxi. Đến năm 2020, Hà Nội sẽ có 25.000 xe taxi, đến năm 2030 khoảng 30.000 xe taxi. Theo Đề án của TP Hồ Chí Minh, số lượng xe taxi hoạt động trên địa bàn TP là 14.464 xe, đến 2025 là 16.524 xe.

Bảng 3.08: Kết quả dự báo xe taxi ở thành phố Hồ Chí Minh

Năm	2020	2025
Nghiên cứu đi lại bằng VCHKCC (1.000 chuyến/ ngày)	1.964	4.297
Thị phần taxi trong VCHKCC	40,78%	21,29%
Đi lại bằng taxi (1.000 chuyến/ ngày)	800,9	914,9
Số xe taxi (xe)	**14.464**	**16.524**

Nguồn: [40]

Trong quy hoạch phát triển dịch vụ VCHK bằng taxi, các địa phương đều quy hoạch các điểm đỗ dành cho xe taxi. TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh đều quy định điểm đón trả khách đi taxi tại các điểm công cộng, trên một số tuyến phố, khu vực phố cổ, sân vận động, nhà hát, trung tâm thương mại, khách sạn, văn phòng, chung cư, công viên, địa điểm vui chơi giải trí, khu đô thị, nhà ga, bến xe…Các trạm đón trả khách taxi giúp hành khách chỉ phải đi bộ để đến trạm. Ngoài ra, tại các bến xe, nhà ga, điểm trung chuyển xe buýt sẽ bố trí các điểm đón hành khách đi taxi tại các vị trí theo quy định nhằm nâng cao khả năng tiếp cận xe buýt cho hành khách.

3.2.3.1. Kết quả đạt được trong quy hoạch phát triển kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Một là, nhiều địa phương đã xây dựng được quy hoạch làm căn cứ cho quản lý và phát triển dịch vụ VCHK bằng taxi. Trên toàn quốc đã có trên 20 tỉnh, TP như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Cần Thơ, Lào Cai, Bắc Ninh, Nghệ An, Hà Tĩnh, Bà Rịa-Vũng Tàu,… đã lập quy hoạch hoạt động VCHK bằng taxi nhằm định hướng phát triển.

Hai là, trong quy hoạch, các địa phương đã đánh giá được thực trạng, phân tích bối cảnh, yêu cầu và giải pháp thực hiện quy hoạch xe kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở từng địa phương. Để thực hiện được quy hoạch, các địa phương cũng đã các lập các biện pháp chính sách để thúc đẩy, hỗ trợ hoặc hạn chế, đồng thời phát triển kết cấu hạ tầng về điểm đỗ, bãi đỗ. Việc lập quy hoạch đã mang lại phần nào hiệu quả về nâng cao chất lượng công tác QLNN trong VCHK bằng taxi trên địa bàn các tỉnh, TP nói trên.

3.2.3.2. Những hạn chế trong quy hoạch phát triển kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi

Một là, mặc dù có quy định kiểm soát số lượng xe kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi nhưng quy hoạch vẫn bị phá vỡ. Cơ quan QLNN ở địa phương đều xây dựng quy hoạch phát triển VCHK bằng taxi trên địa bàn. Quy định chủ yếu được xây dựng và áp dụng cho taxi truyền thống. Tuy nhiên, các quy định không được tuân thủ chặt chẽ.

Tại Tp Hồ Chí Minh, theo quy hoạch phát triển giao thông đường bộ, đến năm 2020, số lượng taxi trên địa bàn không vượt quá 12.700 xe. Nhưng theo Sở GTVT TP. Hồ Chí Minh, từ giữa năm 2010, số lượng taxi đã là 12.654 xe, gần bằng số lượng xe quy hoạch cho năm 2020 và vượt 1.600 xe với quy hoạch cho năm 2010. Vì con số này đã vượt quá quy hoạch, TP đưa ra biện pháp khống chế bằng cách không cho tăng thêm đầu xe mới và kiểm soát niên hạn xe từ 12 năm xuống còn 8 năm. Biện pháp này đã có hiệu quả trong việc giảm số lượng taxi còn khoảng 10.200 xe vào cuối năm 2015.

Còn ở Hà Nội, theo Hiệp hội Vận tải Hà Nội dẫn chứng, chủ trương ngừng cấp phù hiệu cho xe taxi hoạt động ban hành từ năm 2012. Thời điểm đó tổng số xe taxi đã được cấp phù hiệu TAXI HANOI là 17.400 xe. Nhưng đến tháng 6-2016 thì tổng số phù hiệu đã cấp là 19.141 chiếc. Số lượng 1.741 phù hiệu TAXI HANOI tăng thêm đã được cấp cho đơn vị nào, căn cứ theo tiêu chuẩn nào chưa được công khai, minh bạch từ phía các cơ quan quản lý.

Hai là, mất kiểm soát về số lượng xe taxi ngoại tỉnh hoạt động trên địa bàn các đô thị lớn. Ngoài lượng taxi đăng ký tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, xuất hiện rất nhiều taxi biển số ngoại tỉnh hoạt động tại 2 địa phương này. Đây không phải là taxi đăng ký ở các tỉnh đưa khách về Hà Nội hay TP. Hồ Chí Minh mà phần nhiều là taxi của các doanh nghiệp vận tải có trụ sở tại 2 địa phương này đăng ký ở các tỉnh khác rồi đưa về hoạt động để né quy định hạn chế phát triển số lượng xe.

Do nhu cầu đi lại của khách hàng tại Hà Nội ngày càng tăng cao, trong khi cơ quan QLNN không cho phát triển đầu xe dẫn đến lượng xe của các doanh nghiệp để phục vụ khách hàng thiếu hụt, do đó một số doanh nghiệp đã phải điều động xe từ các tỉnh lân cận về Hà Nội để đảm bảo chất lượng phục vụ. Thực tế này dẫn đến tình trạng số lượng taxi hoạt động trong nội thành Hà Nội gia tăng vượt ngoài khả năng kiểm soát của các cơ

quan QLNN. Theo Sở GTVT TP. Hồ Chí Minh, lượng xe ô-tô chín chỗ trở xuống mang biển số các tỉnh, TP khác không ngừng chuyển về TP để tham gia hoạt động theo hình thức xe hợp đồng. Để được cấp phù hiệu xe hợp đồng, các xe mang biển số các tỉnh, TP khác hầu hết đều gia nhập công ty, HTX đã được cấp giấy phép kinh doanh vận chuyển .

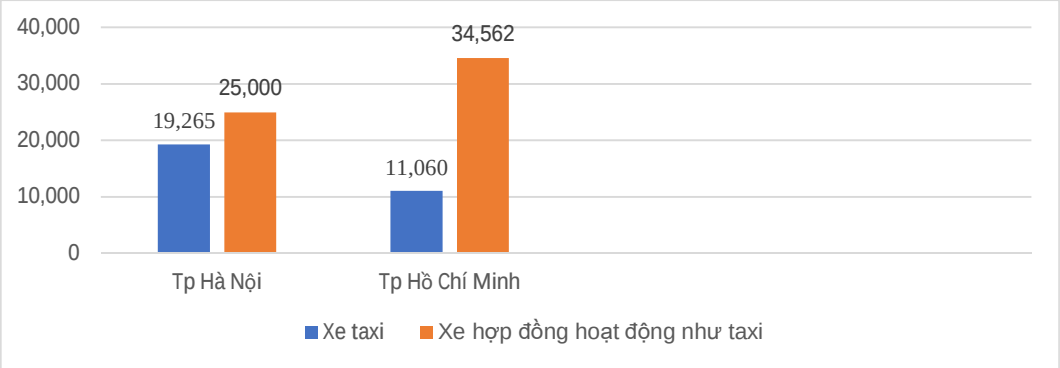
Ba là, quy định về kiểm soát số lượng xe taxi không công bằng giữa các loại hình kinh doanh. Trong khi taxi truyền thống bị giới hạn về số lượng hoạt động thì taxi công nghệ được hoạt động không hạn chế về số lượng đã tạo ra môi trường cạnh tranh chưa thật lành mạnh và bình đẳng, gây ra xung đột và mâu thuẫn giữa các doanh nghiệp kinh doanh VCHK bằng xe taxi.

Bốn là, mất kiểm soát trong quản lý số lượng xe kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi công nghệ thông qua hợp đồng điện tử.

Trong quy hoạch, các cơ quan QLNN chưa xem xét nội dung về hoạt động VCHKCC bằng xe taxi, xe hợp đồng chín chỗ ngồi trở xuống chở khách thông qua hợp đồng điện tử. Trong quá trình thí điểm theo Quyết định số 24/QĐ-BGTVT ngày 7/1/2016 của Bộ GTVT về triển khai ứng dụng khoa học công nghệ hỗ trợ quản lý và kết nối hoạt động VCHK theo hợp đồng cũng đã nảy sinh bất cập như sự phát triển bùng nổ phương tiện xe hợp đồng đến 9 chỗ sử dụng phần mềm. Các nền tảng công nghệ tham gia vào các công đoạn của quá trình VCHK gồm: trực tiếp điều hành phương tiện, lái xe để VCHK, hàng hóa; quyết định giá cước vận tải. Mối quan hệ giữa chủ xe-lái xe với doanh nghiệp, HTX vận tải chỉ là hình thức; Grab và Uber đang điều hành trực tiếp đến các chủ xe và lái xe trong hệ thống; bao gồm cả việc quy định giá cước, thu cước, phân chia lợi nhuận.

Giai đoạn 2016 - 2017 đã có trên 50.000 xe được Grab và Uber kết nạp vào mạng lưới kinh doanh. Năm 2018 có 78.000 taxi công nghệ, riêng tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh là 69.562 xe.

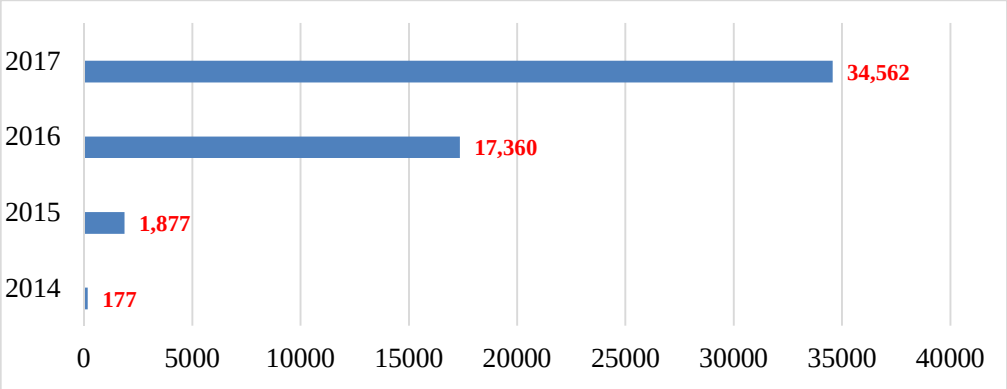
Ở Hà Nội, theo Quyết định 4390/QĐ-UBND phê duyệt Đề án quản lý hoạt động VCHK bằng taxi giai đoạn đến năm 2015, định hướng đến năm 2030. Theo đó, đến năm 2015, Hà Nội có khoảng 20.000 taxi; đến năm 2020 và 2030 tương ứng khoảng 25.000 chiếc và 30.000 chiếc. Tuy nhiên, 4 năm sau khi quy hoạch được phê duyệt, số lượng taxi Hà Nội vẫn không ngừng tăng. Theo Sở GTVT Hà Nội, tính đến tháng 1-2016, thủ đô có 18.829 phương tiện được cấp phù hiệu "Taxi Hà Nội" thuộc quản lý của hơn 80 đơn vị kinh doanh vận chuyển khách bằng taxi, cộng thêm 2.364 xe được cấp phù hiệu "Xe hợp đồng" (tính đến tháng 11-2015). Như vậy, tổng số taxi của Hà Nội đã hơn 21.000 chiếc (vượt đề án hơn 1.000 xe). Đến 2018, tổng số xe taxi truyền thống và taxi công nghệ ở TP Hà Nội là 44.265 chiếc, vượt 1,7 lần so với quy hoạch năm 2020 và gần 1,5 lần so với quy hoạch đến 2030.



Hình 3.02: Xe taxi và xe hợp đồng hoạt động như taxi tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh năm 2018

Nguồn: [3]

Quy hoạch xe taxi đến năm 2025 được UBND TP Hồ Chí Minh phê duyệt từ tháng 6-2013 chỉ đề cập loại hình KDVT taxi truyền thống, chưa xem xét nội dung về hoạt động VTHK công cộng bằng xe taxi, xe hợp đồng chín chỗ ngồi trở xuống chở khách thông qua hợp đồng điện tử nên phạm vi quy hoạch cũng chỉ giới hạn với loại hình taxi truyền thống. Cơ quan QLNN đối với loại hình KDVT theo hình thức hợp đồng điện tử ở địa phương rất lúng túng. Hình 3.3 cho thấy sự gia tăng nhanh chóng của loại hình taxi công nghệ tại TP Hồ Chí Minh.



Hình 3.03: Số lượng xe hợp đồng điện tử tại TP. Hồ Chí Minh

Nguồn: [35]

Số liệu từ hình 3.03 cho thấy số lượng xe ô-tô từ chín chỗ trở xuống được cấp phù hiệu xe hợp đồng tại TP. Hồ Chí Minh không ngừng tăng cao. Cụ thể, năm 2014 chỉ có 177 xe (thời điểm chưa thí điểm hoạt động xe "công nghệ"), đến năm 2016 là 17.360 xe (tăng gần 100 lần) và đến năm 2017 là 34.562 (tăng gần 200 lần so năm 2014).

Theo Hiệp hội Taxi TP. Hồ Chí Minh, số lượng phương tiện tham gia kinh doanh vận chuyển bằng ô-tô dưới chín chỗ khoảng 45.000 đầu xe. Như vậy, nếu so kết quả

nghiên cứu quy hoạch VCHKCC bằng xe taxi trên địa bàn đến năm 2020 là 14.464 xe và đến năm 2025 là 16.524 xe, thì số lượng đầu xe ô-tô chạy theo hình thức taxi vượt quá ba lần. Trong khi số lượng taxi truyền thống giảm thì taxi "công nghệ" không ngừng tăng.

Với số xe gia tăng mạnh, hiện quỹ đất dành cho giao thông rất thấp. Cụ thể, tổng chiều dài các tuyến đường khoảng 4.155 km, đạt mật độ 1,98 km/km² (theo quy chuẩn xây dựng phải đạt 10 - 13,3 km/km²); diện tích đất dành cho giao thông khoảng 7.841 ha (theo quy hoạch cần đạt 22.305 ha); diện tích đất dành cho giao thông đạt 8,6% so diện tích đất xây dựng đô thị (theo quy hoạch phải đạt 22,3%). Ngược lại, với khoảng 7,5 triệu phương tiện hiện có, nếu toàn bộ xe đỗ trên mặt đường sẽ chiếm tới gần 40% diện tích mặt đường đô thị. Nếu 60% phương tiện lưu thông với vận tốc bình quân 20 km/giờ thì diện tích mặt đường toàn TP vượt năng lực khoảng 1,2 lần.

Lượng xe đã vượt xa so với quy hoạch đến năm 2020. Vì thế, tình trạng tắc đường tại các đô thị ngày càng căng thẳng, ngột ngạt. Theo khảo sát của Viện Chiến lược và Phát triển giao thông vận tải (GTVT), trung bình có 16 xe taxi hoạt động trên mỗi km đường đô thị.

Năm là, hạ tầng phục vụ hoạt động và đảm bảo chất lượng hoạt động VCHK bằng xe taxi chưa đầy đủ. Kết cấu hạ tầng phục vụ hoạt động taxi (bãi đỗ xe qua đêm, bãi đỗ xe giao ca, điểm dừng đỗ...) thiếu dẫn đến tình trạng đỗ xe tràn lan ra lòng đường, vỉa hè. TP Hà Nội và TP Hồ Chí Minh hiện tại chỉ mới đáp ứng được 5- 10% nhu cầu đỗ xe taxi. Điểm đỗ xe taxi chủ yếu do doanh nghiệp, HTX sở hữu hoặc thuê của tổ chức, các nhân làm điểm đỗ, bãi đỗ. Một số doanh nghiệp còn thực hiện giao ca ngay trên đường, ảnh hưởng đến trật tự giao thông đô thị. Cơ sở vật chất phục vụ cho việc đỗ xe taxi thiếu dẫn đến các doanh nghiệp không thể thực hiện tốt các hoạt động thường xuyên kiểm tra chất lượng phương tiện, xe, đồng hộ tính cước...

Tỷ lệ quỹ đất dành để xây dựng các điểm đỗ xe công cộng là rất thấp, vì vậy việc quy hoạch bến bãi cho xe taxi chưa hợp lý, thiếu trầm trọng các điểm đỗ, bãi đỗ dành cho taxi khiến xe phải chạy lòng vòng hoặc dừng đỗ sai quy định trong lúc chờ khách. Số điểm đỗ của các TP vừa ít, phí thu cao khiến nhiều doanh nghiệp tỏ ra rất bức xúc trước vấn đề này. Thiếu điểm đỗ buộc taxi phải chạy lòng vòng liên tục trên phố ngay cả khi không có khách làm gia tăng chi phí nhiên liệu. Hoạt động của taxi truyền thống với tần suất chạy rỗng cao, góp phần tăng lưu lượng xe trên đường, làm kẹt xe, tăng khí thải vào môi trường và làm đội giá cước.

Sáu là, việc quy hoạch điểm đỗ xe taxi công cộng chưa phù hợp với quy hoạch phát triển Giao thông vận tải theo như quy định tại điều 38 của Thông tư số 18/2013/TT-BGTVT. Kết cấu hạ tầng kết nối với các phương thức khác, trong cùng phương thức (xe buýt, xe khách liên tỉnh, nội tỉnh) hiện chưa được quan tâm. Tại Hà Nội, diện tích đỗ xe

dành cho xe taxi tại khu vực các bến xe khách liên tỉnh là rất nhỏ dẫn đến tình trạng mất trật tự, làm ùn tắc giao thông trước cổng bến xe. Do không có chỗ dừng đỗ, trên nhiều tuyến đường nội thị, hiện tượng taxi lấn chiếm vỉa hè, lòng đường, đỗ dưới biển cấm dừng, đỗ trước cổng các bệnh viện, trường học, nhà ga, bến xe rất phổ biến.

Bảy là, chưa có các cơ chế, chính sách hỗ trợ tích cực cho hoạt động VCHKCC bằng taxi như ưu đãi về vay vốn đầu tư phương tiện; thuế, phí cho thuê đất làm mặt bằng và miễn giảm tiền thuế sử dụng đất xây dựng bãi đỗ xe, xưởng bảo dưỡng sửa chữa phương tiện.

3.2.4. Thực trạng tổ chức thực hiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

3.2.4.1 Thực trạng quản lý điều kiện kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Thực trạng quy định về điều kiện kinh doanh

Điều kiện kinh doanh vận chuyển hành khách bằng xe taxi gồm hai nhóm: điều kiện chung áp dụng cho các loại xe VCHK và điều kiện riêng áp dụng cho VCHK bằng xe taxi. Ở Việt Nam, điều kiện kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi do các cơ quan QLNN cấp Trung ương soạn thảo, ban hành dưới dạng Luật, Nghị định, Thông tư. Cơ quan QLNN ở địa phương tổ chức thực hiện theo quy định của Trung ương.

Thứ nhất, các điều kiện chung áp dụng cho các loại xe VCHK bằng xe ô tô.

Một là, để thực hiện hoạt động kinh doanh, cung cấp dịch vụ vận tải phải đăng ký kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô theo quy định của pháp luật.

Hai là, phương tiện phải bảo đảm số lượng, chất lượng phù hợp với hình thức kinh doanh. Khi hoạt động kinh doanh vận chuyển phải có đủ số lượng phương tiện theo phương án kinh doanh đã được duyệt. Phương tiện phải thuộc quyền sở hữu của đơn vị kinh doanh vận chuyển hoặc quyền sử dụng hợp pháp theo hợp đồng của đơn vị kinh doanh vận chuyển với tổ chức cho thuê tài chính hoặc tổ chức, cá nhân có chức năng cho thuê tài sản theo quy định của pháp luật. Trường hợp xe đăng ký thuộc sở hữu của thành viên HTX phải có hợp đồng dịch vụ giữa thành viên với HTX, trong đó quy định HTX có quyền, trách nhiệm và nghĩa vụ quản lý, sử dụng, điều hành xe ô tô thuộc sở hữu của thành viên hợp tác xã.

Ba là, xe ô tô phải bảo đảm an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường.

Bốn là, xe ô tô kinh doanh VCHK bằng taxi phải gắn thiết bị giám sát hành trình; thiết bị giám sát hành trình phải đảm bảo tình trạng kỹ thuật tốt và hoạt động liên tục trong thời gian xe tham gia giao thông. Thiết bị giám sát hành trình của xe phải bảo đảm tối thiểu các yêu cầu về lưu giữ và truyền dẫn các thông tin theo quy định của Bộ GTVT.

Thông tin từ thiết bị giám sát hành trình của xe được sử dụng trong QLNN đối với hoạt động vận tải, quản lý hoạt động của đơn vị kinh doanh vận chuyển và cung cấp cho cơ quan Công an, Thanh tra khi có yêu cầu. Năm là, lái xe không phải là người đang trong thời gian bị cấm hành nghề theo quy định của pháp luật. Lái xe phải có hợp đồng lao động bằng văn bản với đơn vị kinh doanh vận chuyển theo mẫu của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội (trừ các trường hợp đồng thời là chủ hộ kinh doanh hoặc là bố, mẹ, vợ, chồng hoặc con của chủ hộ kinh doanh).

Lái xe phải được tập huấn về nghiệp vụ và các quy định của pháp luật đối với hoạt động vận tải theo quy định của Bộ GTVT. Người điều hành vận tải phải có trình độ chuyên môn về vận tải từ trung cấp trở lên hoặc có trình độ từ cao đẳng trở lên đối với các chuyên ngành kinh tế, kỹ thuật khác và có thời gian công tác liên tục tại đơn vị vận tải từ 03 năm trở lên.

Nội dung nghiệp vụ cần phải tập huấn do Tổng cuc Đường bộ Việt Nam ban hành. Đối tượng phải tham gia tập huấn gồm cả người trực tiếp điều khiển phương tiện và cán bộ quản lý, điều hành vận tải tại ĐVKDVC. Thời điểm tập huấn trước khi tham gia hoạt động vận tải hoặc đảm nhận nhiệm vụ điều hành vận tải. Định kỳ không quá 03 năm, kể từ lần tập huấn trước đó. ĐVKDVVC được tự tổ chức tập huấn hoặc phối hợp với với Hiệp hội vận tải ô tô địa phương hoặc cơ sở đào tạo lái xe để tổ chức tập huấn cho lái xe kinh doanh vận chuyển . Trước khi tổ chức tập huấn, đơn vị tổ chức tập huấn phải báo cáo Sở Giao thông vận tải địa phương về kế hoạch tập huấn, địa điểm, danh sách cán bộ tập huấn và danh sách học viên tham dự tập huấn để kiểm tra, giám sát. Hiệp hội vận tải ô tô Việt Nam và Hiệp hội vận tải ô tô địa phương tổ chức tập huấn cho người điều hành vận tải của các ĐVKDVC thuộc địa phương.

Đơn vị tổ chức tập huấn cấp Giấy chứng nhận đối với những người đã hoàn thành tập huấn; lưu hồ sơ chương trình tập huấn và kết quả tập huấn tối thiểu trong 03 năm.

Sáu là, ĐVKDVC phải có nơi đỗ xe phù hợp với phương án kinh doanh và đảm bảo các yêu cầu về ATGT, phòng chống cháy, nổ và vệ sinh môi trường theo quy định của pháp luật.

Bảy là, về tổ chức, quản lý. ĐVKDVC hành khách bằng taxi có phương tiện thuộc diện bắt buộc phải gắn thiết bị giám sát hành trình của xe phải trang bị máy tính, đường truyền kết nối mạng và phải theo dõi, xử lý thông tin tiếp nhận từ thiết bị giám sát hành trình của xe. ĐVKDVC bố trí đủ số lượng lái xe theo phương án kinh doanh, chịu trách nhiệm tổ chức khám sức khỏe cho lái xe và sử dụng lái xe đủ sức khỏe theo quy định. Doanh nghiệp, HTX kinh doanh VCHK bằng xe taxi phải có bộ phận quản lý, theo dõi các điều kiện về ATGT. Doanh nghiệp, HTX kinh doanh VCHK bằng xe taxi phải đăng ký và thực hiện tiêu chuẩn CLDV VCHK.

Thứ hai, điều kiện riêng quy định cho hoạt động kinh doanh VCHK bằng xe taxi.

Xe taxi phải có sức chứa từ 09 chỗ ngồi trở xuống (kể cả người lái xe). Xe taxi có niên hạn sử dụng không quá 08 năm tại đô thị loại đặc biệt; không quá 12 năm tại các địa phương khác. Trên xe phải gắn đồng hồ tính tiền được cơ quan có thẩm quyền về đo lường kiểm định và kẹp chì. Doanh nghiệp, HTX kinh doanh VCHK bằng xe taxi phải đăng ký và thực hiện sơn biểu trưng (logo) không trùng với biểu trưng đã đăng ký của ĐVKDVC taxi trước đó và số điện thoại giao dịch cho các xe thuộc đơn vị. Doanh nghiệp, HTX kinh doanh VCHK bằng xe taxi phải có trung tâm điều hành, duy trì hoạt động của trung tâm điều hành với lái xe, đăng ký tần số liên lạc và có thiết bị liên lạc giữa trung tâm với các xe thuộc đơn vị. Từ năm 2016, doanh nghiệp, HTX kinh doanh VCHK bằng xe taxi phải có số xe tối thiểu là 10 xe; riêng đối với đô thị loại đặc biệt phải có số xe tối thiểu là 50 xe.

Xe hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK phải tuân thủ các quy định về niêm yết, phù hiệu. Theo đó, các đơn vị kinh doanh dịch vụ phải niêm yết hai bên cánh cửa xe: tên, số điện thoại và biểu trưng (logo) của DN, HTX. Có phù hiệu xe taxi do UBND cấp tỉnh quy định riêng đối với các đơn vị thuộc địa phương quản lý hoặc theo mẫu phù hiệu "XE TAXI". Phù hiệu có giá trị theo thời hạn có hiệu lực của Giấy phép kinh doanh vận chuyển và không quá niên hạn sử dụng của phương tiện. Phù hiệu riêng phải có tem chống giả, kích thước thống nhất theo quy định. Địa phương tự in ấn, phát hành và thông báo mẫu phù hiệu riêng về Tổng cục Đường bộ Việt Nam trước khi thực hiện.

Thực trạng quy định về điều kiện cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển bằng xe taxi

Cơ quan có thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh là Sở GTVT các tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương. Bộ GTVT quy định cụ thể về mẫu Giấy phép kinh doanh.

Giấy phép kinh doanh có giá trị 07 năm và được cấp lại trong trường hợp Giấy phép kinh doanh bị mất, bị hỏng, có sự thay đổi liên quan đến nội dung của Giấy phép kinh doanh hoặc Giấy phép kinh doanh hết hạn. Trường hợp cấp lại do có sự thay đổi liên quan đến nội dung của Giấy phép kinh doanh, thời hạn của Giấy phép kinh doanh mới không vượt quá thời hạn của Giấy phép đã được cấp trước đó.

Đơn vị được cấp Giấy phép kinh doanh phải được đánh giá định kỳ về việc duy trì điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ôtô theo quy định của Bộ Giao thông vận tải.

Giấy phép kinh doanh được cấp lại khi bị hư hỏng, có sự thay đổi liên quan đến nội dung của Giấy phép kinh doanh, Giấy phép kinh doanh hết hạn hoặc bị mất.

Để được cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô, ĐVKDVC phải xây dựng và thực hiện đúng phương án kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô đã đăng ký theo

mẫu. Trong phương án kinh doanh VCHK bằng xe taxi cần trình bày các nội dung như sau:

Một là, tổ chức quản lý hoạt động vận chuyển của ĐVKDVC bao gồm: Cơ cấu tổ chức: mô hình, chức năng nhiệm vụ các phòng, ban; Người điều hành hoạt động vận chuyển: họ tên, trình độ, chuyên ngành; Phương án tổ chức bộ phận quản lý, theo dõi các điều kiện về ATGT của đơn vị vận tải; Công tác lắp đặt, theo dõi, sử dụng dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình; trang bị máy tính, đường truyền kết nối mạng…

Hai là, phương án kinh doanh của đơn vị vận tải bao gồm: Màu sơn xe của đơn vị; Vị trí gắn hộp đèn xe taxi, nội dung thông tin ghi phía ngoài xe: Số điện thoại, tên đơn vị kinh doanh vận chuyển; Hệ thống điều hành: địa chỉ trung tâm điều hành, số lượng nhân viên điều hành, trang thiết bị liên lạc; Lái xe taxi: số lượng, hạng giấy phép lái xe, chế độ tập huấn nghiệp vụ; Đồng phục của lái xe; Phương tiện: số lượng, chất lượng, gắn thiết bị giám sát hành trình; Chế độ bảo dưỡng và sửa chữa phương tiện; Giá cước.

Những kết quả đạt được trong quản lý điều kiện kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Một là, một số quy định đã hạn chế được tình trạng taxi "dù" như quy định như không cho phép cá nhân kinh doanh taxi mà chỉ các doanh nghiệp được phép hoạt động trong lĩnh vực này; Doanh nghiệp kinh doanh taxi phải có nơi đỗ xe ít nhất là 1/3 số xe hiện đang kinh doanh; xe phải có màu sơn đặc trưng, có lô-gô của doanh nghiệp, người trực tiếp điều hành kinh doanh taxi phải có trình độ từ trung cấp vận tải trở lên. Những điều kiện này đã gạt bỏ những doanh nghiệp, cá nhân năng lực kém, kinh doanh chụp giật, thiếu lành mạnh, bảo vệ người tiêu dùng.

Hai là, việc ban hành quy định về giám sát hành trình đã góp phần nâng cao hiệu quả quản lý. Đối với các doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển khách bằng taxi với số lượng xe lớn, sử dụng hiệu quả hơn dữ liệu từ thông báo giám sát hành trình, GPS sẽ mang nhiều lợi ích ứng dụng đa dạng hơn, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, tiết kiệm chi phí, nhiên liệu; giảm thời gian điều động phương tiện; giảm thời gian chờ đợi của hành khách; giúp cho bộ phận quản lý theo dõi trạng thái xe, trạng thái đồng hồ cước, kiểm soát xe từ xa, giao ca tự động, điều xe theo khu vực, thẻ thanh toán, nhận diện khách hàng thường xuyên, quản lý lịch bảo trì bảo dưỡng theo số km thực tế... Hệ thống cũng giúp định vị được ngay địa điểm của khách hàng và chỉ ra lộ trình hợp lý nhất cho tài xế để đến đón khách.Thông qua hệ thống này trung tâm điều khiển taxi cũng dễ dàng tìm kiếm nhanh những xe mà khách báo bỏ quên hành lý. Việc kiểm soát được lộ trình cũng giúp doanh nghiệp kiểm soát trong việc tính cước của tài xế... Bên cạnh đó, một số tiện ích khác cũng có thể được khai thác như khóa xe từ xa khi bị đe dọa hay bị cướp, nhanh chóng truy tìm được vị trí của xe bị đánh cắp.

Ba là, vệc triển khai thí điểm ứng dụng khoa học công nghệ trong hỗ trợ quản lý và kết nối hoạt độngVCHK theo hợp đồng và ĐVKDVC bằng xe taxi ứng dụng phần mềm trong quản lý, kết nối xác nhận đặt xe giữa hành khách với ĐVKDVC tại 5 tỉnh, TP theo Quyết định số 24/QĐ-BGTVT mang lại hiệu quả thiết thực không chỉ cho DN mà còn rất tiện ích cho hành khách đi xe, góp phần đáng kể giảm ùn tắc giao thông đô thị do phương tiện đến đón đúng địa chỉ với quãng đường di chuyển ngắn nhất. Hành khách sử dụng dịch vụ biết trước thời gian đợi xe, chi phí cho chuyến đi. Ứng dụng công nghệ góp phần rút ngắn được thời gian hành khách chờ xe đến đón đối với mỗi chuyến đi của hành khách. Quyết định số 24/QĐ-BGTVT góp phần biến các HTX vận tải nhỏ lẻ trở thành đối thủ cạnh tranh đáng gờm, buộc các DN taxi lớn kinh doanh theo phương thức truyền thống cũng phải nhanh chóng cải tiến công nghệ, CLDV để phục vụ hành khách tốt hơn, tạo môi trường cạnh tranh sôi động trong kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi.

Trong quá trình thí điểm, một số quy định chưa phù hợp trong quản lý taxi công nghệ được điều chỉnh cho phù hợp và đảm bảo cạnh tranh công bằng với taxi truyền thống như taxi công nghệ không được đi vào các tuyến phố cấm taxi, phải dán phù hiệu xe hợp đồng do sở GTVT cấp.

Những hạn chế trong quản lý điều kiện kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Một là, nhiều quy định về điều kiện kinh doanh không còn phù hợp trong bối cảnh hiện nay. Lâu nay, taxi truyền thống nhất thiết phải có một tổng đài, một bộ đàm, phải xin sóng, thiết bị phải kẹp chì, kiểm nghiệm, tốn kém. Nhưng với sự bùng nổ công nghệ, có thể có tới hàng trăm cách kết nối khác, giúp doanh nghiệp và người tiêu dùng giảm rất nhiều chi phí, không nhất thiết phải có bộ đàm nữa. Nhưng dự thảo Nghị định mới thay thế Nghị định 86/2014 về về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô vẫn yêu cầu kinh doanh taxi phải có bộ đàm. Dự thảo về điều kiện chung kinh doanh vận tải bằng xe ô tô đã cho thấy quá nhiều loại giấy phép trá hình dưới các hình thức thông báo, báo cáo. Nhiều yêu cầu không cần thiết, vừa chung chung như phải có đủ phương tiện bảo đảm số lượng, chất lượng, hoặc yêu cầu doanh nghiệp phải sở hữu phương tiện hay thuê... Trong bối cảnh hiện nay, cách tư duy như vậy không còn phù hợp.

Hai là, một số quy định về cấp giấy phép còn chưa phù hợp. Theo Quy định tại điều 22 Nghị định số 86/2014/NĐ-CP, cơ quan cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển thẩm định hồ sơ, cấp Giấy phép kinh doanh đồng thời phê duyệt Phương án kinh doanh kèm theo. Tuy nhiên, quy định này đã gây khó khăn cho cơ quan cấp phép cũng như cho ĐVKDVC, đồng thời trong thực tế việc thay đổi phương án kinh doanh của các ĐVKDVC được thực hiện thường xuyên, liên tục tùy thuộc vào điều kiện hoạt động và hiệu quả kinh doanh của mỗi đơn vị. Nếu mỗi lần thay đổi phương án kinh doanh đều

phải đợi cơ quan cấp phép phê duyệt xong mới được hoạt động sẽ làm chậm trễ, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các đơn vị.

Ba là, quy định về giới hạn quy mô tối thiểu của một số doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển chưa hợp lý, có tính chất cản trở tính cạnh tranh của các doanh nghiệp kinh doanh trên thị trường vận tải. Quy định về điều kiện số lượng tối thiểu phương tiện mà DN phải đáp ứng khi tham gia vào hoạt động kinh doanh sẽ dẫn tới hệ quả chỉ những doanh nghiệp có tiềm lực tài chính thì mới được quyền tham gia vào hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực này. Việc áp đặt điều kiện về quy mô sẽ tạo ra rào cản và phân biệt một cách bất hợp lý giữa các đối tượng khi gia nhập vào thị trường trong hoạt động kinh doanh VCHK. Giải pháp áp đặt về quy mô chỉ thích hợp nếu có số liệu thống kê rõ ràng chứng minh rằng đơn vị kinh doanh quy mô nhỏ là nguyên nhân gây tai nạn nhiều hơn đáng kể so với doanh nghiệp có quy mô lớn, những doanh nghiệp có quy mô lớn sẽ đảm bảo được CLDV cũng như sự an toàn của các phương tiện khi lưu thông. Tuy nhiên hiện không có số liệu nào đáng tin cậy được đưa ra. Việc quy định số lượng tối thiểu phương tiện vận chuyển của các ĐVKDVC là không cần thiết, hạn chế cạnh tranh, tạo rào cản gia nhập thị trường đối với các DN, nhất là doanh nghiệp nhỏ và vừa. Trên thực tế, quy mô của đơn vị kinh doanh không ảnh hưởng nhiều đến CLDV kinh doanh vận chuyển, vấn đề bảo đảm ATGT. Vì vậy, việc đưa ra điều kiện này tạo ra rào cản và phân biệt một cách bất hợp lý giữa các đối tượng kinh doanh vận chuyển.

Bốn là, các điều kiện kinh doanh đối với kinh doanh VCHK theo hợp đồng tương đối đơn giản hơn so với kinh doanh VCHK bằng taxi, dù Quyết định 24/QĐ-BGTVT vẫn yêu cầu lái xe của Grab và Uber phải thuộc các hãng xe vận tải có giấy phép kinh doanh VCHK theo hợp đồng. Trong khi đó, các điều kiện kinh doanh mà taxi truyền thống phải đáp ứng là rất nhiều và chi tiết.

Hiện nay, taxi truyền thống có niên hạn sử dụng xe 8 năm tại đô thị đặc biệt như TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh. Phương tiện trước khi đi kinh doanh phải được kiểm tra các điều kiện về an toàn, 6 tháng phải kiểm định 1 lần. Doanh nghiệp phải có bãi đỗ xe phù hợp phương án kinh doanh, taxi bị cấm lưu thông ở một số tuyến đường, số lượng taxi bị hạn chế bởi quy hoạch vận tải. Lái xe phải học nghiệp vụ, văn hóa kinh doanh, tập huấn, bổ túc tay lái, có chứng chỉ tập huấn nghiệp vụ, phải mặc đồng phục, đeo bảng tên. Thời gian làm việc của lái xe 8 giờ/ngày, không chạy liên tục quá 4 giờ, khi vi phạm quy định về điều kiện kinh doanh thì ngoài xử phạt đối với lái xe còn xử phạt cả doanh nghiệp. Đồng thời, hãng phải đăng ký CLDV với cơ quan quản lý chuyên ngành. Đồng hồ tính tiền phải được kiểm định 1 lần/năm với giá cước ấn định, khi thay đổi phải xin phép. Ngoài ra, DN bắt buộc phải có bộ phận quản lý, theo dõi ATGT. Taxi truyền thống phải chịu thuế giá trị gia tăng 10%.

Trong khi đó, taxi công nghệ chỉ chịu ràng buộc về chu kỳ kiểm định từ 1-2 năm. Taxi công nghệ có niên hạn sử dụng xe lên đến 20 năm. Ứng dụng tính tiền không phải kiểm định, tăng giảm giá cước không phải tuân thủ các yêu cầu như đối với taxi truyền thống. Taxi công nghệ cũng không phải thực hiện các quy định đảm bảo an sinh cho người lao động như mua bảo hiểm hay thực hiện các chế độ nghỉ phép do quan hệ giữa doanh nghiệp và lái xe được cho là quan hệ đối tác mà không phải quan hệ giữa người lao động và người sử dụng lao động.

Năm là, nhiều quy định quản lý không được triển khai trên thực tế. Chẳng hạn, các chương trình tập huấn cho lái xe và người quản lý DN vận chuyển hành khách còn mang tính hình thức. Khảo sát cho thấy 98,7% lái xe đánh giá rằng tập huấn chỉ để cho có, không thực hiện theo đúng quy định của nhà nước về thời gian, nội dung chương trình cũng như tần suất lặp lại. Việc cấp giấy phép hành nghề cho lái xe do doanh nghiệp, HTX đứng ra thực hiện và hợp thức hóa giúp lái xe. Hầu hết các doanh nghiệp, HTX kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi không có điểm đỗ xe theo đúng quy định. Thực tế này kéo theo việc kiểm tra chất lượng xe không được thực hiện và không được kiểm soát kỹ lưỡng. Lái xe có thể can thiệp kỹ thuật để làm sai lệch đồng hồ tính cước. Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi không đăng ký và thực hiện tiêu chuẩn CLDV VCHK.

Hộp 3.02: Ý kiến của CTCP Ánh Dương Việt Nam về đề án thí điểm xe hợp đồng điện tử theo Quyết định 24/QĐ-GTVT của Bộ GTVT

Sau khi có đề án thí điểm theo Quyết định 24 của Bộ GTVT, chỉ riêng số lượng xe của Grab tại TP. Hồ Chí Minh đã tăng đột biến từ 177 xe năm 2014 lên hơn 34.562 xe vào cuối năm 2017, trong đó riêng xe Grab tăng tới 18.801 xe và vọt lên 34.880 xe tính đến tháng 3/2018. Trong khi đó, số liệu thống kê của Sở Giao thông - Vận tải TP. Hồ Chí Minh cho thấy, số lượng xe taxi đã giảm từ 12.654 xe xuống 8.500 xe tính đến tháng 3/2018. Trong đó, có 5 doanh nghiệp vận tải taxi ngừng hoạt động gồm Savico, Hoàng Long, Tràm Thanh, Minh Đức Tân Phú và CTCP Sài Gòn Sân bay. Tổng doanh thu ngành vận tải đường bộ trên địa bàn TP. HCM năm 2017 giảm 3.600 tỷ đồng với mức tăng trưởng âm 22% so với năm 2016.

"Đây là kết quả kém tích cực đối với cả doanh nghiệp, tài xế taxi chính thống và lái xe Grab, ảnh hưởng tới đời sống, công ăn việc làm của cả trăm ngàn người lao động trên cả nước", văn bản của CTCPÁnh Dương Việt Nam nhấn mạnh.

Sáu là, cơ quan QLNN lúng túng trong xác định loại hình hoạt động của các nền tảng công nghệ như Grab và Uber là doanh nghiệp taxi hay công ty môi giới thương mại. Do đó, nhiều vấn đề quản lý chưa được giải quyết thỏa đáng như Grab và Uber có buộc phải phải đáp ứng các điều kiện kinh doanh taxi theo luật không; chủ thể kinh doanh taxi thực sự trong mô hình kinh doanh này là ai, lái xe hay Grab và Uber; chủ thể nào chịu

trách nhiệm với khách hàng đi taxi – lái xe hay Grab và Uber hay các HTX vận tải. Thực trạng này dẫn đến mâu thuẫn, kiến nghị từ hiệp hội taxi và phản ứng từ ĐVKDVT taxi. Hiệp hội taxi Hà Nội, Hiệp hội taxi TP Hồ Chí Minh, các đơn vị taxi truyền thống đã có nhiều văn bản kiến nghị với cơ quan QLNN về vấn đề này.

Cho đến nay, sau sáu lần sửa đổi Nghị định 86/NĐ-CP, Bộ GTVT vẫn chưa chốt được phưng án chỉnh sửa và những quy định liên quan đến quản lý taxi công nghệ chưa làm thỏa mãn các bên liên quan trên thị trường.

Bảng 3.09: Kết quả khảo sát về điều kiện kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi (%)

Các điều kiện	Quá chặt chẽ	Vừa phải	Dễ dàng, thuận lợi
Số lượng phương tiện tối thiểu	78,9	20	1,1
Chất lượng phương tiện	28,3	68,2	3,5
An toàn kỹ thuật, bảo vệ môi trường	21,1	75,4	3,5
Thiết bị giám sát hành trình	18,6	67,8	13,6
Tiêu chuẩn đối với lái xe	5,4	89,1	5,5
Địa điểm đỗ xe	3,9	78,6	17,5

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

3.2.4.2 Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ kinh doanh vận chuyển hành khách bằng xe taxi

Quy định về chất lượng dịch vụ kinh doanh vận chuyển hành khách bằng xe taxi

Ban hành các quy định về quản lý chất lượng xe taxi được cơ quan QLNN Trung ương ban hành và áp dụng trên toàn quốc. Theo các quy định hiện hành, ĐVKDVC phải xây dựng hoặc áp dụng Tiêu chuẩn CLDV vận chuyển hành khách do Bộ trưởng GTVT ban hành. Trường hợp đơn vị tự xây dựng thì phải đối chiếu và công bố tương đương với mức chất lượng quy định trong Tiêu chuẩn CLDV vận chuyển hành khách.

Doanh nghiệp, HTX kinh doanh VCHK phải đăng ký CLDV với Sở GTVT nơi cấp phù hiệu chạy xe theo mẫu quy định.

Tiêu chuẩn quốc gia CLDV vận chuyển hành khách bằng xe taxi sẽ được đánh giá trên 5 tiêu chí, gồm Chất lượng phương tiện, Lái xe và nhân viên phục vụ trên xe, Hành trình, Tổ chức, quản lý của đơn vị vận tải và Quyền lợi của hành khách. Căn cứ vào tổng điểm của 5 tiêu chí trên, CLDV vận chuyển hành khách của phương tiện được phân thành các hạng chất lượng. Cụ thể, đối với loại hình vận chuyển việc phân loại chất lượng được đánh giá 3 hạng (từ 3 - 5 sao).

Vận chuyển hành khách bằng xe taxi số điểm phải đạt ở mỗi nội dung đánh giá của hạng CLDV như sau: Hạng 5 sao: mỗi nội dung phải đạt số điểm lớn hơn 90% số điểm

tối đa; Hạng 4 sao: mỗi nội dung phải đạt số điểm lớn hơn 80% số điểm tối đa; Hạng 3 sao: mỗi nội dung phải đạt số điểm lớn hơn 70% số điểm tối đa.

Dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe ô tô là tổng hợp của 2 nhóm dịch vụ cơ bản: Dịch vụ vận tải gồm các tiêu chí: an toàn, đáp ứng mục đích và yêu cầu về chuyến đi, cung cấp thông tin các tiện ích cần thiết nhằm giúp khách hàng có cơ sở lựa chọn và sử dụng dịch vụ vận tải và các dịch vụ khác kèm theo gồm các tiêu chí: mức độ đáp ứng của các trang thiết bị trên xe và các dịch vụ như: ăn, uống; vệ sinh; bảo vệ môi trường…nhằm đảm bảo thuận lợi, thoải mái cho hành khách và đáp ứng các nhu cầu phát sinh của hành khách trong quá trình di chuyển.

Chất lượng dịch vụ VCHK bằng xe ô tôlà tổng mức đáp ứng của các dịch vụ do đơn vị VCHK cung cấp cho hành khách trước, trong và sau chuyến đi.

Quy định chung về tiêu chí đánh giá, phân hạng CLDV và hạng đơn vị vận tải

Phân hạng chất lượng

Bảng 3.10: Bảng chấm điểm chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi

Đơn vị tính: điểm

Tiêu chí đánh giá	Chất lượng phương tiện	40
	Lái xe và nhân viên phục vụ trên xe	20
	Hành trình	Không tính
	Tổ chức, quản lý của đơn vị vận tải	20
	Quyền lợi của hành khách	10
Phân loại hạng CLDV	Cộng điểm	90
	********(5 sao)**	82-90
	********(4 sao)**	73-81
	****** (3sao)**	64-72

Nguồn: [5]

Vận chuyển hành khách bằng xe taxi số điểm phải đạt ở mỗi nội dung đánh giá của hạng CLDV như sau: Hạng 5 sao: mỗi nội dung phải đạt số điểm lớn hơn 90% số điểm tối đa; Hạng 4 sao: mỗi nội dung phải đạt số điểm lớn hơn 80% số điểm tối đa; Hạng 3 sao: mỗi nội dung phải đạt số điểm lớn hơn 70% số điểm tối đa.

Phân hạng đơn vị vận tải

Đơn vị vận tải được phân thành 03 hạng với các điều kiện sau:

Điều kiện về điểm số

Bảng 3.11: Bảng điều kiện về điểm số

Đơn vị tính: điểm

Phân hạng đơn vị vận tải	Đơn vị hạng nhất	Hạng 1	82 - 90
	Đơn vị hạng hai	Hạng 2	73 - 81
	Đơn vị hạng ba	Hạng 3	64 – 72

Nguồn: [5]

Điều kiện về số lượng phương tiện

Hạng 1: Phải có trên 50 phương tiện thuộc quyền sử dụng hợp pháp của đơn vị; Hạng 2: Phải có trên 30 phương tiện thuộc quyền sử dụng hợp pháp của đơn vị; Hạng 3: Phải có trên 20 phương tiện thuộc quyền sử dụng hợp pháp của đơn vị.

Quy định cụ thể về các tiêu chí đánh giá để phân hạng CLDV

Một là, quy định đối với phương tiện

Quy định về tiêu chí và điểm số

Xuất xứ của phương tiện: Là nước sản xuất phương tiện; Số điểm tối đa của tiêu chí: là 10 điểm. Thời gian sử dụng: Tính từ thời gian phương tiện được sản xuất; Số điểm tối đa của tiêu chí là 20 điểm; Ghế, Số điểm tối đa của tiêu chí là 5 điểm; trang bị khác trên xe bao gồm: điều hòa nhiệt độ, video, dụng cụ che nắng, công cụ hỗ trợ người khuyết tật, có thông báo thông tin về hành trình chạy xe; điểm dừng, nghỉ; điểm dừng, đỗ, thiết bị in hóa đơn hoặc các thiết bị khác; Số điểm tối đa của tiêu chí là 5.

Quy định về chỉ tiêu đánh giá

Hạng 5 sao đối với VCHK bằng xe taxi phải đạt trên 32 điểm; Hạng 4 sao đối vớiVCHK bằng xe taxi phải đạt 28 điểm; Hạng 3 sao đối vớiVCHK bằng xe taxi phải đạt trên 24 điểm; Không xếp hạng 5 sao và 4 sao đối với xe đã hoán cải.

Đánh giá thông qua kiểm tra Đăng ký xe ô tô, Giấy (hoặc Sổ) chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường; lý lịch xe; quan sát kiểm tra thực tế xe ô tô và các giấy tờ chứng minh khác có liên quan để xác định nguồn gốc xuất xứ của xe ô tô, thời gian sử dụng, ghế và các trang thiết bị theo xe.

Hai là, quy định đối với lái xe

Lái xe phải tham gia bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế theo quy định (trừ trường hợp đã nghỉ hưu theo chế độ nhưng vẫn tiếp tục hành nghề theo hợp đồng lao động đã ký với đơn vị VCHK) và khám sức khỏe định kỳ. Tiêu chí đánh giá lái xe được căn cứ và tính điểm trên các nội dung sau:

- Công tác đảm bảo ATGT và chấp hành pháp luật: căn cứ vào hồ sơ vi phạm Luật Giao thông đường bộ đã bị các cơ quan chức năng xử lý vi phạm hoặc hồ sơ TNGT mà

lái xe gây nên hoặc bị hành khách hoặc thông tin đại chúng phản ánh để tính điểm cho nội dung này. Điểm tối đa là 5 điểm;

- Thâm niên lái xe: được tính từ ngày cấp giấy phép lái xe lần đầu của hạng giấy phép lái xe. Số điểm tối đa của tiêu chí là 5 điểm;

- Thời gian lái xe làm việc tại đơn vị: là thời gian làm việc liên tục của lái xe từ khi ký hợp đồng đến khi kiểm tra. Số điểm tối đa của tiêu chí là 5 điểm;

- Tập huấn nghiệp vụ của lái xe: Số điểm tối đa là 1 điểm;

- Các tiêu chí khác đánh giá lái xe gồm: mặc đồng phục, đeo thẻ, ngoại ngữ. Số điểm tính cho tiêu chí này tối đa là 4 điểm.

Chỉ tiêu đánh giá cho từng hạng: Hạng 5 sao đối với VCHK bằng xe taxi phải đạt trên 16 điểm; Hạng 4 sao phải đạt trên 14 điểm;Hạng 3 sao phải đạt trên 12 điểm.

Đánh giá thông qua kiểm tra giấy phép lái xe ô tô, hồ sơ lao động của người lái xe, các loại giấy tờ khác có liên quan đến việc tập huấn nghiệp vụ, hồ sơ về xử phạt vi phạm hành chính, TNGT, khiếu nại hoặc phản ảnh của hành khách và báo chí.

Ba là, quy định về tổ chức quản lý

Điều kiện để đánh giá về tổ chức quản lý của ĐVKDVC hành khách: là nội dung hợp đồng lao động với lái xe, có quy định của đơn vị về thực hiện các quy trình quản lý vận chuyển hành khách bằng xe taxi.

Tiêu chí đánh giá tổ chức quản lý được căn cứ và tính điểm trên các nội dung sau: Quy trình quản lý lái xe: Số điểm tối đa của tiêu chí là 4 điểm; Quy trình quản lý phương tiện: Số điểm tối đa của tiêu chí là 3 điểm; Quy trình quản lý về ATGT: Số điểm tối đa của tiêu chí là 5 điểm; Quy trình quản lý về CLDV: Số điểm tối đa của tiêu chí là 4 điểm; Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, khiếu nại của hành khách và báo chí: Số điểm tối đa của tiêu chí là 2 điểm.Chỉ tiêu đánh giá cho từng hạng: Hạng 5 sao đối với xe taxi phải đạt trên 16 điểm; Hạng 4 sao đối với xe taxi phải đạt trên 14 điểm; Hạng 3 sao đối với xe taxi phải đạt trên 12 điểm.

Đánh giá thực hiện thông qua kiểm tra các nội dung về nội quy, quy định của đơn vị, quy chế tuyển dụng, hợp đồng lao động, tình hình thực hiện nghĩa vụ đóng bảo hiểm xã hội cho người lao động...Kiểm tra hoạt động của bộ phận ATGT qua các thiết bị theo dõi như: hệ thống máy tính để theo dõi hoạt động thiết bị giám sát hành trình hoặc sổ sách ghi chép, các giấy tờ liên quan đến vệc tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ cho lái xe.

Bốn là, quy định về quyền lợi của hành khách

Điều kiện để đánh giá về quyền lợi của hành khách là phải có quy định của ĐVKDVC về quyền lợi của hành khách. Tiêu chí đánh giá quyền lợi của hành khách tính điểm các nội dung sau: Bảo hiểm hành khách so với mức quy định tối thiểu đối với xe

taxi: Số điểm tính tối đa 10 điểm. Chỉ tiêu đánh giá cho từng hạng: Hạng 5 sao đối với xe taxi phải đạt trên 8 điểm; Hạng 4 sao đối với xe taxi phải đạt trên 7 điểm; Hạng 3 sao đối với xe taxi phải đạt trên 6 điểm;

Đánh giá được thực hiện qua kiểm tra, quan sát để so sánh giữa quy định của đơn vị và việc niêm yết công khai các thông tin về dịch vụ cung cấp, các cam kết với hành khách của đơn vị vận tải.

Quy định về bộ phận quản lý, theo dõi các điều kiện về ATGT

Doanh nghiệp, HTX kinh doanh VCHK bằng xe taxi phải có bộ phận quản lý, theo dõi các điều kiện về ATGT. Bộ phận này lập và thực hiện kế hoạch bảo đảm ATGT trong hoạt động vận tải của đơn vị; thống kê, phân tích TNGT, tổ chức rút kinh nghiệm về TNGT; cập nhật vào Lý lịch hành nghề lái xe hoặc phần mềm quản lý lái xe của đơn vị.

Tuy vậy, cho đến nay chưa có cơ quan nào sẽ được giao hậu kiểm, thành phần là những ai để tạo sự độc lập, đồng thời phải thường xuyên theo dõi sát các đơn vị vận tải mới có thể đánh giá đúng, chuẩn mực việc gắn sao. Các quy định này chưa được triển khai trên thực tế.

Nội dung của kế hoạch đảm bảo ATGT

Một là, tổ chức bộ máy đảm bảo ATGT của đơn vị vận tải gồm xác định rõ **c**ơ cấu tổ chức của bộ phận đảm bảo an toàn; lắp đặt, theo dõi, sử dụng dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình; trang bị máy tính, đường truyền kết nối mạng; tuyển dụng, ký kết hợp đồng lao động, khám sức khỏe cho lái xe.

Hai là, kế hoạch tổ chức vận tải an toàn. Nội dung gồm:

- Kế hoạch đảm bảo an toàn phương tiện: tổng số phương tiện, số xe bình quân, kế hoạch bảo dưỡng định kỳ các phương tiện, nội dung kiểm tra kỹ thuật an toàn phương tiện trước khi đưa xe ra hoạt động hàng ngày (bao gồm kiểm tra trạng thái hoạt động của thiết bị giám sát hành trình xe).

- Kế hoạch tổ chức lao động cho lái xe: tổng số lái xe có giấy phép đúng quy định, số lái xe bình quân đủ điều kiện làm việc, số giờ lái xe làm việc trong ngày (24 tiếng)…

Ba là, tuyên truyền, giáo dục về ATGT. Bao gồm: Kế hoạch tổ chức tuyên truyền, phổ biến quy định của pháp luật về trật tự, ATGT và giáo dục đạo đức nghề nghiệp, tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ lái xe.

Bốn là, kiểm tra, giám sát về bảo đảm trật tự, ATGT thông qua theo dõi, giám sát việc thực hiện quy định về trật tự, ATGT của lái xe thông qua thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô; xây dựng phương pháp và biểu mẫu thống kê số lần vi phạm theo tiêu chí về hành trình, vận tốc, thời gian lái xe liên tục, dừng đỗ không đúng quy định; thủ tục, phương tiện, cách thức cảnh báo cho lái xe trong khi đang điều khiển phương tiện; biện

pháp xử lý, khắc phục hậu quả khi xảy ra TNGT đối với phương tiện của đơn vị; thanh tra, kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm quy định về trật tự, ATGT của lái xe.

Xây dựng và thực hiện quy định bảo đảm ATGT

Doanh nghiệp phải kiểm tra các điều kiện về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường trước khi xe tham gia hoạt động; đôn đốc, theo dõi việc thực hiện chế độ kiểm định kỹ thuật và bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện; kiểm tra, giám sát chặt chẽ tình trạng kỹ thuật phương tiện. Hàng ngày, xe phải kiểm tra nước làm mát, Dầu động cơ, Bình điện (Ắc quy), Các dây cu roa, Độ chặt của bu lông các bánh xe, Tình trạng và áp suất của lốp, Thiết bị giám sát hành trình, Gạt nước, Còi, Các loại đèn, Hệ thống lái, Hệ thống phanh.

Quản lý, theo dõi các thông tin bắt buộc từ thiết bị giám sát hành trình của phương tiện để kịp thời cảnh báo và ngăn chặn các hành vi vi phạm; sử dụng thông tin từ thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô phục vụ cho hoạt động quản lý của đơn vị và cung cấp cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền những thông tin bắt buộc của từng xe ô tô khi có yêu cầu; theo dõi, đề xuất sửa chữa, thay thế kịp thời hư hỏng thiết bị giám sát hành trình; định kỳ lập báo cáo hành vi vi phạm của đội ngũ lái xe thuộc đơn vị.

Quản lý xe: Xây dựng và thực hiện kế hoạch bảo dưỡng để đảm bảo các phương tiện phải được bảo dưỡng theo quy định của Bộ trưởng Bộ GTVT.

Lập Hồ sơ lý lịch phương tiện hoặc phần mềm quản lý phương tiện của đơn vị để theo dõi quá trình hoạt động và bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện theo mẫu quy định. Hồ sơ lý lịch phương tiện kê khai theo mẫu với các thông tin cơ bản như biển kiểm soát, số khung, số máy, nhãn hiệu, nước sản xuất, năm sản xuất, trọng tải, chủ sở hữu hoặc chủ quản lý phương tiện, tình trạng xe cải tạo hay nguyên chiếc.

Bảng theo dõi quá trình hoạt động và bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện cần kê khai rõ thời gian bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện, độ dài thời gian bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện, địa điểm thực hiện, số km xe chạt trong tháng, số km xe chạy lũy kế, số chuyến xe chạy trong tháng, số chuyến xe lũy kế, các bộ phận bảo dưỡng, sửa chữa hoặc thay đổi công năng.

Quản lý lái xe kinh doanh vận chuyển

Lập và cập nhật đầy đủ các thông tin về quá trình làm việc của lái xe vào Lý lịch hành nghề lái xe hoặc phần mềm quản lý lái xe của đơn vị theo mẫu quy định. Tổ chức khám sức khỏe khi tuyển dụng, khám sức khỏe định kỳ cho lái xe và chỉ sử dụng lái xe có đủ sức khỏe theo quy định của Bộ Y tế; không tuyển dụng, sử dụng lái xe có sử dụng chất ma túy. Để quản lý lái xe, trong thông tin về lái xe, ngoài các thông tin cơ bản như tên, ngày tháng năm sinh, số giấy phép lái xe, cơ quan cấp, địa chỉ thường trú còn cần các nội dung khác như: Quá trình làm việc: thời gian, hạng giấy phép lái xe, loại xe điều kiển, tải trọng hoăc sức chứa của xe, hình thức hợp đồng lao động; Theo dõi sức khỏe:

thời gian kiểm tra sức khỏe, tên cơ sở y tế kiểm tra sức khỏe, kết quả kiểm tra sức khỏe; Theo dõi vi phạm quy định về ATGT: thời gian vi phạm, lỗi vi phạm, hình thức xử lý; Theo dõi TNGT: thời gian, địa điểm xảy ra tai nạn, thiệt hại về người và phương tiện, nguyên nhân; Theo dõi đào tạo, tập huấn: chương trình đào tạo, tập huấn nghiệp vụ, thời gian tổ chức, đơn vị tổ chức, thời hạn giấy chứng nhận tập huấn.

Hạn chế trong thực hiện các quy định về chất lượng dịch vụ kinh doanh vận chuyển hành khách bằng xe taxi

Một là, QLNN đối với CLDV VCHK bằng xe taxi còn rất nhiều bất cập. Quản lý nhân thân lái xe được giao cho các doanh nghiệp, tuy vậy việc quản lý nhân thân lái xe của doanh nghiệp chưa thật sự chặt chẽ và giám sát, thanh tra, kiểm tra của nhà nước đối với vấn đề này cũng chưa được chú trọng. Đặc biệt, đối với taxi công nghệ, quan hệ giữa lái xe và doanh nghiệp có nền tảng công nghệ không phải là quan hệ chủ - thợ mà là quan hệ đối tác, do đó, việc quản lý còn lỏng lẻo.

QLNN đối với việc đảm bảo điều kiện hành nghề đối với lái xe còn bị buông lỏng. Tình trạng nhiều doanh nghiệp ký kết hợp đồng lao động với lái xe chưa đủ tuổi theo quy định còn phổ biến. Bên cạnh đó chế tài xử phạt đối với các trường hợp doanh nghiệp vi phạm chưa đủ mạnh và chưa đủ sức răn đe nên tình trạng này vẫn còn phổ biến. Đối với vấn đề quản lý sức khỏe của lái xe taxi, theo quy định thì các doanh nghiệp phải tiến hành khám định kỳ cho lái xe, nhưng hầu như tất cả các doanh nghiệp, HTX hoạt động taxi chỉ tiến hành khám sức khỏe cho lái xe một lần khi tuyển dụng lao động. Hậu quả là một số lái xe không đảm bảo sức khỏa nên ảnh hưởng tới sự an toàn của khách đi xe.

Đối với vấn đề chứng chỉ tập huấn lái xe taxi đã được các doanh nghiệp hoạt động taxi quan tâm vì ảnh hưởng ngay đến chất lượng phục vụ hành khách, đến kết quả hoạt động kinh doanh và uy tín của công ty. Tuy nhiên, theo quy định thì chứng chỉ tập huấn lái xe taxi phải do Hiệp hội vận tải ô tô cấp. Nhưng hiện nay hầu hết các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ này đều vi phạm, điều này cũng thể hiện sự lỏng lẻo trong vấn đề quản lý của các cơ quan nhà nước. Qua kiểm tra và báo cáo của các doanh nghiệp chỉ xuất trình được chứng chỉ tập huấn lái xe do Hiệp hội vận tải cấp từ rất lâu. Hiện tại các doanh nghiệp có tiến hành tập huấn cho lái xe taxi, tuy nhiên việc tập huấn phần lớn đều do doanh nghiệp tự tiến hành theo nội dung tập huấn của doanh nghiệp và tập huấn theo kiểu đối phó. Công tác tập huấn cho lái xe thường bị các DN, HTX vận tải coi nhẹ, không thực hiện. Số liệu khảo sát của tác giả luận án cho thấy gần 70% lái xe đánh giá rằng quản lý CLDV bị buông lỏng.

Bảng 3.12: Đánh giá về quản lý chất lượng dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu	
	Lái xe	***Cán bộ quản lý doanh nghiệp***
1. Chặt chẽ, nghiêm túc	30,1	48,2
2. Buông lỏng, hình thức	69,9	51,8

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Hai là, quản lý của nhà nước về chất lượng xe bị buông lỏng. Thời gian qua, các cơ quan chức năng gần như chỉ cố gắng quản lý trên phương diện hành chính như nạn taxi "dù", độ tuổi tài xế, siết chặt điều kiện thành lập, hoạt động của các hãng taxi chứ gần như không chú ý gì đến chất lượng xe taxi. Hầu như mọi việc kiểm soát đều dành cho Cục đăng kiểm, vốn chỉ kiểm tra được thông số như khí thải, đèn, phanh mà không có chức năng xử lý xe kém về giá trị sử dụng như độ an toàn, khả năng phục vụ,… Trong khi đó, taxi thường hoạt động liên tục trong ngày nên việc sụt giảm chất lượng xảy ra nhanh hơn, dẫn đến việc khó kiểm soát và mất an toàn cho hành khách đi xe.

Bảng 3.13 khảo sát ý kiến của lái xe taxi cho thấy đa số các nội dung quản lý chất lượng của doanh nghiệp chỉ thực hiện ở mức bình thường hoặc không tốt. Trong đó, các nội dung về kiểm tra an toàn kỹ thuật phương tiện, tổ chức khám sức khỏe định kỳ hay đào tạo, tập huấn nghiệp vụ cho lái xe là các nội dung được đánh giá khá thấp.

Bảng 3.13: Đánh giá về việc thực hiện một số quy định về quản lý chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp

Nội dung	Tỷ lệ chọn/mẫu				
	Không tốt	**Bình thường**	**Tốt**	**Rất tốt**	**Không có ý kiến**
1. Theo dõi, giám sát việc thực hiện quy định về trật tự, an toàn giao thông của lái xe thông qua thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô	15,6	23,5	37,7	20,3	2,9
2. Kiểm tra tình trạng an toàn kỹ thuật của phương tiện.	31,4	20,6	11,3	9,8	26,9
3. Kiểm tra tình trạng sẵn sàng hoạt động của thiết bị GSHT.	11,5	42,4	22,6	13,5	10,0
4. Lập và cập nhật đầy đủ các thông tin vào Lý lịch hành nghề lái xe hoặc phần mềm quản lý lái xe của đơn vị	34,6	28,7	20,1	15,2	1,4
5. Tổ chức khám sức khỏe khi tuyển dụng, khám sức khỏe định kỳ cho lái xe và chỉ sử dụng lái xe có đủ sức khỏe theo quy định của Bộ Y tế	39,9	28,9	13,5	14,8	2,9

Nội dung	Tỷ lệ chọn/mẫu				
	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt	Không có ý kiến
6. Theo dõi vi phạm quy định về an toàn giao thông của lái xe	30,5	28,3	24,6	11,3	5,3
7. Theo dõi đào tạo, tập huấn nghiệp vụ	39,7	25,5	11,3	20,1	3,4

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

3.2.4.3 Thực trạng kiểm soát giá cước vận chuyển hành khách bằng taxi

Theo phân cấp quản lý, Sở GTVT chủ trì phối hợp với Sở Tài chính tham mưu cho UBND cấp tỉnh thông báo danh sách các ĐVKDVC bằng xe ô tô thuộc đối tượng thực hiện kê khai giá tại địa phương.

Quy định về giá cước vận tải

- Đối tượng thực hiện kê khai giá

+ Đối tượng thực hiện kê khai giá bao gồm các đơn vị được cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển tại địa phương, đơn vị có trụ sở hoặc chi nhánh hạch toán độc lập trên địa bàn tỉnh.

+ Định kỳ vào ngày 01 tháng 7 hàng năm và trong trường hợp có thay đổi danh sách ĐVKDVC trên địa bàn, Sở Giao thông vận tải chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính tham mưu cho UBND cấp tỉnh điều chỉnh danh sách các đơn vị thực hiện kê khai giá. Danh sách ĐVKDVC thực hiện kê khai giá được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Sở Giao thông vận tải, Sở Tài chính và được Sở Giao thông vận tải thông báo đến ĐVKDVC để thực hiện.

- Cơ quan tiếp nhận văn bản kê khai giá

+ Sở Giao thông vận tải chủ trì phối hợp với Sở Tài chính tiếp nhận văn bản kê khai giá của các ĐVKDVC được cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển trên địa bàn tỉnh, đơn vị có trụ sở hoặc chi nhánh hạch toán độc lập trên địa bàn tỉnh. Trường hợp cần thiết, Uỷ ban nhân dân tỉnh phân công cho UBND cấp huyện tiếp nhận văn bản kê khai giá của một số ĐVKDVC thuộc quận, huyện quản lý.

+ Trường hợp ĐVKDVC có trụ sở (hoặc trụ sở Chi nhánh) đặt tại hai đầu tuyến đã thực hiện kê khai giá tại một đầu tuyến (tỉnh) nơi đơn vị được cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển thì không phải thực hiện kê khai giá nhưng phải gửi cho cơ quan chủ trì tiếp nhận văn bản kê khai giá đầu tuyến còn lại 01 bản phô tô văn bản đã hoàn thành thủ tục kê khai giá nơi thực hiện kê khai giá có dấu công văn đến theo quy định.

- Thời điểm kê khai giá

Kê khai lại giá được thực hiện khi:

+ Giá nhiên liệu đầu vào giảm từ 20% trở lên so với giá nhiên liệu tại thời điểm kê khai liền kề trước, thì tối đa sau 5 ngày kể từ ngày giá nhiên liệu được điều chỉnh giảm, ĐVKDVC phải thực hiện kê khai hoặc thông báo giá theo quy định phù hợp với diễn biến giảm của chi phí nhiên liệu.

+ ĐVKDVC điều chỉnh tăng, giảm giá vượt mức 3% so với mức giá đã kê khai liền kề trước đó do các yếu tố hình thành giá thay đổi. Trường hợp tăng, giảm giá so với mức giá đã kê khai liền kề trước đó trong phạm vi 3%, ĐVKDVC không phải thực hiện kê khai lại, nhưng phải gửi văn bản thông báo cho cơ quan tiếp nhận văn bản kê khai giá trước khi áp dụng giá mới. Mẫu văn bản thông báo thực hiện theo mẫu quy định.

- Nội dung kê khai giá VCHK bằng xe taxi

Doanh nghiệp phải thực hiện kê khai: giá cước ki lô mét đầu (hoặc giá mở cửa), giá cước của từng cự ly hay ki lô mét tiếp theo; giá cước theo chuyến; giá cước thời gian chờ đợi. Các yếu tố chi phí cấu thành giá (đối với kê khai lần đầu); phân tích nguyên nhân, nêu rõ biến động của các yếu tố hình thành giá tác động làm tăng hoặc giảm giá (đối với kê khai lại). Khi muốn đăng ký giá, đơn vị cung cấp dịch vụ phải lập phương án giá dịch vụ kèm theo phương án giá theo mẫu để cơ quan nhà nước có thẩm quyền thẩm định phương án giá, quy định giá xem xét phê duyệt giá. Trong phương án tính giá, đơn vị cung cấp dịch vụ phải xác định sản lượng tính giá, chi phí sản xuất, kinh doanh, chi phí trực tiếp như chi phí nguyên liệu, vật liệu, công cụ, dụng cụ, nhiên liệu, năng lượng trực tiếp, chi phí nhân công trực tiếp, chi phí khấu hao máy móc thiết bị trực tiếp, chi phí sản xuất kinh doanh; chi phí chung gồm chi phí sản xuất, chi phí bán hàng, chi phí quản lý...để tính giá thành toàn bộ từ đó tính giá thành cho một đơn vị sản phẩm dịch vụ. Riêng đối với trường hợp điều chỉnh giảm giá, đơn vị phải giữ nguyên các khung cự ly tính giá cước như lần kê khai liền kề trước.

- Cách thức thực hiện kê khai giá

Đơn vị thực hiện kê khai giá theo một trong các hình thức sau:

+ Lập 03 văn bản kê khai giá gửi trực tiếp tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hoặc gửi qua đường công văn, trong đó gửi 02 văn bản kê khai giá cho Sở Giao thông vận tải, 01 văn bản kê khai giá cho Sở Tài chính;

+ Gửi qua thư điện tử (kèm chữ ký điện tử hoặc kèm bản scan văn bản kê khai giá có chữ ký và dấu đỏ) theo địa chỉ do cơ quan tiếp nhận văn bản kê khai công bố, đồng thời gọi điện thoại thông báo cho cơ quan tiếp nhận.

+ Văn bản kê khai giá thực hiện theo mẫu quy định. Trong đó, nêu rõ tên dịch vụ cung ứng, quy cách, chất lượng, đơn vị tính, mức giá kê khai hiện hành, mức giá kê khai

mới hoặc kê khai lại, % tăng hoặc giảm giá nêu rõ các yếu tố chi phí cấu thành giá (đối với kê khai lần đầu); phân tích nguyên nhân, nêu rõ biến động của các yếu tố hình thành giá tác động làm tăng hoặc giảm giá (đối với kê khai lại). Trường hợp đơn vị đã ban hành biểu giá cụ thể của đơn vị thì gửi kèm biểu giá nói trên cùng với văn bản kê khai giá. Trường hợp đơn vị có chính sách ưu đãi, giảm giá hay chiết khấu đối với các đối tượng khách hàng thì ghi rõ tên nhóm đối tượng khách hàng và mức ưu đãi, giảm giá hay chiết khấu trong văn bản kê khai giá.

- Niêm yết giá cước

Niêm yết giá cước VCHK bằng xe ô tô là việc đơn vị thông báo công khai bằng các hình thức thích hợp, rõ ràng và không gây nhầm lẫn cho khách hàng về mức giá cước bằng Đồng Việt Nam bằng cách in, dán, ghi giá trên bảng hoặc bằng hình thức phù hợp ở trong xe và bên ngoài xe để thuận tiện cho việc quan sát, nhận biết của khách hàng. Ngoài việc công khai giá bằng hình thức niêm yết giá, đơn vị phải công khai thông tin giá bằng hình thức khác theo quy định của pháp luật.

Tất cả các ĐVKDVC phải thực hiện niêm yết giá theo quy định. ĐVKDVC hành khách bằng xe taxi thực hiện hình thức niêm yết giá: niêm yết ở mặt ngoài cánh cửa xe và ở trong xe, phía dưới vị trí gắn đồng hồ tính tiền.

Giá cước niêm yết là mức giá đã kê khai với cơ quan QLNN. Các ĐVKDVC không được thu cao hơn giá cước niêm yết. Mỗi lần tăng thì các phương tiện đều phải được kiểm định điều chỉnh lại đồng hồ tính cước. Bảng niêm yết giá cước VCHK bằng xe taxi ở mặt ngoài cánh cửa xe có diện tích tối thiểu là 400 cm^2. Nhà nước quy định Bảng niêm yết giá cước VCHK bằng xe taxi.

Giá cước đối với Uber, Grabtaxi được tính dựa trên khoảng cách, thời gian khách hàng di chuyển. Trong thời điểm nhu cầu tăng cao hoặc vì lý do thời tiết, giá cước sẽ nhân lên theo hệ số từ 1,5 đến 4 lần.

Kết quả đạt được trong quản lý giá cước

Một là, niêm yết giá cước được các đơn vị thông báo công khai bằng các hình thức thích hợp, rõ ràng và không gây nhầm lẫn cho khách hàng về mức giá cước. Giá cước được các hãng taxi in, dán, ghi giá cả ở trong xe và bên ngoài xe để thuận tiện cho việc quan sát, nhận biết của khách hàng. Ngoài việc công khai giá bằng hình thức niêm yết, các doanh nghiệp đã công khai thông tin giá trên website của doanh nghiệp theo đúng quy định của pháp luật.

Hai là, nhà nước có các chế tài điều tiết giá cước, như các vi phạm về việc kê khai giá cước; vi phạm quy định về công khai thông tin hoặc tăng giảm giá bất hợp lý thì sẽ bị phạt. Cụ thể, Nghị định 109/2013 (xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý giá) và Nghị định 171/2013 (xử phạt vi phạm trong lĩnh vực giao thông) thì việc không

đăng ký, niêm yết giá có thể bị phạt 1,5 triệu đồng. Cũng theo Nghị định 109/2013, hành vi tăng hoặc giảm giá hàng hóa, dịch vụ bất hợp lý cũng bị coi là vi phạm và bị xử phạt với mức thấp nhất là 1 triệu đồng. Ngoài ra, theo Điều 28 Nghị định 171/2013, các xe không thực hiện đúng các nội dung đã đăng ký, niêm yết giá cước còn bị tước phù hiệu (bị tạm đình chỉ hoạt động) một tháng và phải hoàn trả cho khách số tiền cước thu quá quy định.

Ba là, Thông tư liên tịch 152/2014 quy định các nhà xe phải kịp thời giảm cước phù hợp với diễn biến giảm giá nhiên liệu. Theo đó, khi giá nhiên liệu giảm từ 20% trở lên thì tối đa sau năm ngày, doanh nghiệp vận tải phải kê khai hoặc thông báo giá cho phù hợp. Việc này cũng tạo cho doanh nghiệp chủ động rà soát tính toán mà không nhất thiết phải kê khai lại giá cước nhiều lần, tiết kiệm được chi phí in lại giá vé, chi phí kiểm định lại đồng hồ taxi…Bộ GTVT phối hợp với Bộ Tài chính đã có nhiều văn bản chỉ đạo các đơn vị vận tải thực hiện nghiêm việc kê khai, niêm yết và giảm giá cước phù hợp với giá xăng dầu giảm. Ngoài ra, cả 63 tỉnh, thành cũng có văn bản chỉ đạo và nhiều đơn vị vận tải đã giảm giá cước phù hợp.

Bốn là, trong nhiều trường hợp, Sở GTVT các địa phương đã từ chối đề nghị tăng giá cước bất hợp lý của các đơn vị vận tải. Năm 2015, Sở GTVT TP. Hồ Chí Minh ngày 26/01/2015 từ chối các hãng taxi Mai Linh, Vinasun… làm thủ tục kê khai, giảm giá cước taxi vì lý do giảm quá ít so với mức giảm giá xăng dầu. Cụ thể, Vinasun thông báo từ ngày 2-2 sẽ giảm giá cước thêm 500 đồng/km. Tương tự, mức dự kiến giảm của Mai Linh là 500 đồng/km. Theo Vinasun, trong tháng 11/2014 và đầu tháng 1/2015, hãng đã hai lần giảm giá cước (mỗi lần 500 đồng/km)… Tuy nhiên, theo Sở GTVT việc giảm giá cước taxi như vậy là không tương xứng do giá xăng dầu gần đây có đợt giảm sâu (gần 2.000 đồng/lít) và yêu cầu các doanh nghiệp tính toán lại mức giảm giá.

Hạn chế trong quản lý giá cước

Một là, nhà nước chưa có các khung định mức về giá cước taxi và biên độ điều chỉnh trong trường hợp có sự biến động về giá nhiên liệu, các chi phí khác liên quan.

Giá cước vận tải taxi do DN quy định, nhà nước chưa có các khung định mức về giá cước taxi và biên độ điều chỉnh trong trường hợp có sự biến động về giá nhiên liệu, chi phí khác liên quan. Điều đó đã dẫn đến tình trạng tăng giá cước tùy tiện vẫn xảy ra.

Ở Hà Nội, khi giá giá xăng dầu tăng, các DN đều tăng giá cước VCHK. Tuy nhiên, trong rất nhiều trường hợp, việc tăng giá cước đồng loạt mà không có sự đồng ý từ phía cơ quan Nhà nước, không đăng ký giá cước và không thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng. Điều này phản ánh việc làm sai quy định của các doanh nghiệp taxi và đã làm cho hoạt động dịch vụ taxi trên địa bàn TP trở nên lộn xộn. Thậm chí, mặc

dù đã có nhiều văn bản của UBND TP. Hà Nội yêu cầu các đơn vị VCHK không tăng giá cước nhằm bình ổn giá cả thị trường, nhưng trên thực tế hiện tượng này vẫn xảy ra.

Ngược lại, khi giá nhiên liệu, xăng dầu giảm xuống, việc giảm giá cước vận tải thường diễn ra rất chậm và mức giảm giá rất nhỏ giọt. Chẳng hạn, năm 2017, với đợt giảm giá ngày 18.2 của giá xăng ở mức 1.000 đồng, Sở Tài chính TP. Hồ Chí Minh đã gửi văn bản đến các hãng taxi, yêu cầu cập nhật thêm mức giảm giá cước mới cho đợt tính toán gần nhất. Sau thông báo của Sở Tài chính, chỉ có một doanh nghiệp báo cáo giảm 3-6%. Các doanh nghiệp còn lại đều không chấp hành buộc cơ quan QLNN phải yêu cầu doanh nghiệp phải nộp biểu giá cước kê khai mới cho Sở chậm nhất vào ngày 23.2, nếu các doanh nghiệp không tuân thủ, cơ quan thanh tra sẽ đến doanh nghiệp kiểm tra và xử phạt theo quy định.

Hai là, quy định về đồng hồ tính cước tự động in hóa đơn không được thực hiện nghiêm túc. Bên cạnh đó vẫn còn tình trạng gian lận cước taxi. Các vi phạm về gian lận cước taxi chủ yếu ở các doanh nghiệp nhỏ, taxi dù. Khảo sát cho thấy 91% khách hàng và lái xe không thực hiện việc in hóa đơn khi tính cước. Phỏng vấn cũng cho thấy hiện tượng lái xe taxi thực hiện việc can thiệp để làm sai lệch hệ thống tính cước trên xe.

Hiện nay, phần lớn hành khách đi taxi trả tiền mặt và không lấy hóa đơn tiền cước nên khi hành khách khiếu nại về chuyện gian lận cước đã xảy ra tranh cãi giữa khách với tài xế. Chẳng hạn, hành khách đi một quãng đường ngắn nhưng tài xế “kích” (dùng thiết bị điện tử) đồng hồ tính tiền cước lên cao gấp 3-4 lần quãng đường mà khách đã đi. Tuy vậy, do không có hóa đơn taxi làm chứng nên hành khách phải mất nhiều thời gian khiếu nại với hãng taxi.

Ba là, việc điều chỉnh giá cước vận tải hiện nay rất phức tạp. Theo Thông tư liên tịch 152/2014 của liên bộ Bộ GTVT - Bộ Tài chính, việc DN điều chỉnh giá cước vận tải vượt 3% phải làm hồ sơ kê khai lại, trình sở GTVT, sở tài chính, UBND huyện, thị, TP thông qua. Đồng thời, DN vận tải phải tiến hành thông báo và niêm yết các thông tin trên xe gây tốn kém thời gian, chi phí. Với các hãng taxi việc thay đổi giá phải tiến hành kiểm định lại đồng hồ. Mỗi hãng taxi sử dụng nhiều loại đồng hồ tính cước khác nhau, do đó mất nhiều thời gian trong công tác kiểm định đồng hồ tính cước theo tiêu chuẩn đo lường chất lượng khi tăng giảm giá cước. Đây cũng là nguyên nhân gây ra độ trễ giữa giảm giá xăng dầu với giảm giá cước vận tải.

Việc điều chỉnh giá cước với xe taxi khó thực hiện vì phải tuân thủ các quy trình về điều chỉnh giá được Bộ GTVT và Bộ Tài chính ban hành. Trong khi đó các quy định này chưa thật rõ ràng khiến DN khó thực hiện. Bên cạnh đó, việc điều chỉnh giá cước vận tải cũng không thể yêu cầu tất cả hãng taxi phải áp dụng chung một mức giá, trên cùng một đoạn tuyến. Cùng một cung đường, một đoạn tuyến nhưng chi phí đầu vào của DN

vận tải rất khác nhau, phụ thuộc vào chủng loại phương tiện và chi phí nhiên liệu. Như vậy, với các hãng taxi nếu sử dụng các loại xe khác nhau sẽ có chi phí đầu vào khác nhau khiến giá thành VCHK khác nhau. Số liệu ở bảng 3.14 cho thấy, 57,7 % lái xe và 59,1% cán bộ quản lý trong DN được khảo sát cho rằng cách quản lý giá cước vận tải hiện nay còn mang tính hình thức, chưa có sự thống nhất, thiếu một quy trình rõ ràng để DN tự thực hiện điều chỉnh giá cước vận tải khi giá xăng, dầu biến động.

Bảng 3.14: Đánh giá của DN về QLNN đối với giá cước dịch vụ VCHK bằng taxi

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu	
	Lái xe	Cán bộ quản lý DN
1. Chặt chẽ, nghiêm túc	42,3	40,9
2. Buông lỏng, hình thức	57,7	59,1

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Bốn là, quản lý của nhà nước đối với giá cước của loại hình taxi công nghệ còn bị buông lỏng. Từ khi thực hiện quy định về thí điểm taxi công nghệ, cơ quan QLNN các cấp đã không ban hành và tổ chức thực hiện các quy định về kiểm soát giá cước. Mức tăng giảm giá cước cũng như các chương trình khuyến mại đều do doanh nghiệp thực hiện. Việc giảm giá cước và áp dụng các chương trình khuyến mại theo hướng giảm giá dịch vụ có lợi cho người tiêu dùng nhưng do chưa có sự kiểm soát của nhà nước nên dễ dẫn đến tình trạng cạnh tranh không lành mạnh giữa các hãng taxi, gây ra tình trạng lộn xộn trên thị trường.

3.2.5. Thực trạng giám sát, thanh tra hoạt động và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi

3.2.5.1. Giám sát, thanh tra hoạt động và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi

Hoạt động giá sát, thanh tra của cơ quan QLNN đối với hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi được thực hiện gián tiếp thông qua kiểm tra dữ liệu hành trình hoặc thanh tra, kiểm tra trực tiếp các phương tiện đang hoạt động.

Giám sát thông qua ban hành quy định về giám sát hoạt động của xe taxi thông qua cung cấp dữ liệu hành trình

- Yêu cầu về cung cấp dữ liệu :dữ liệu cung cấp được chia thành 02 loại, bao gồm các dữ liệu định danh và dữ liệu giám sát hành trình.

Dữ liệu định danh bao gồm các thông tin về ĐVKDVC; tên Sở Giao thông vận tải (nơi cấp giấy phép kinh doanh vận chuyển); biển số xe; trọng tải xe (số lượng hành khách hoặc khối lượng hàng chuyên chở cho phép tham gia giao thông); loại hình kinh doanh. Dữ liệu định danh này phải được gắn kết với dữ liệu giám sát hành trình. b) Dữ liệu giám

sát hành trình phải được cập nhật liên tục các thông tin bao gồm: số giấy phép lái xe; tốc độ, thời gian, tọa độ của phương tiện.

- Dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình phải được truyền về máy chủ dịch vụ với tần suất không quá 30 giây trên một lần khi xe chạy và không quá 15 phút trên một lần khi xe dừng không hoạt động

- Dữ liệu phải đảm bảo đầy đủ theo cấu trúc quy định và phải đảm bảo các yêu cầu sau: a) Dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình phải được truyền về máy chủ của Tổng cục Đường bộ Việt Nam trong thời gian không quá 02 phút, kể từ thời điểm máy chủ dịch vụ nhận được dữ liệu; b) Dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình được truyền thông qua máy chủ dịch vụ về máy chủ của Tổng cục Đường bộ Việt Nam phải đảm bảo theo trình tự thời gian. Trường hợp đường truyền bị gián đoạn thì cho phép gửi đồng thời cả dữ liệu cũ và dữ liệu hiện tại khi đường truyền hoạt động bình thường; c) Giao thức truyền dữ liệu theo chuẩn mở AMQP (Advanced Message Queuing Protocol). Định dạng bản tin theo chuẩn Protocol Buffers.

- Dữ liệu cung cấp phải bảo đảm kịp thời, chính xác, không được sửa chữa và làm sai lệch dữ liệu trước hoặc trong khi truyền.

Về phương pháp tính toán vi phạm

- Các vi phạm về tốc độ xe chạy, thời gian lái xe liên tục, thời gian làm việc của lái xe trong ngày, vi phạm về truyền dữ liệu được tính toán, xác định theo một phương pháp thống nhất trên máy chủ dịch vụ và máy chủ của Tổng cục Đường bộ Việt Nam. Tính toán vi phạm thời gian lái xe liên tục là thời gian lái xe liên tục của một người lái xe được xác định kể từ khi người lái xe bắt đầu điều khiển phương tiện (xebắt đầu chạy) đến khi xe dừng, đỗ từ 15 phút trở lên hoặc thay đổi lái xe. Vi phạm thời gian lái xe liên tục được xác định khi người lái xe điều khiển phương tiện liên tục từ 04 giờ trở lên nhưng không dừng, đỗ xe tối thiểu15 phút. Vi phạm thời gian làm việc của lái xe trong ngày được xác định khi tổng thời gian lái xe trong ngày làm việc vượt quá 10 giờ.

Thanh tra, kiểm tra trực tiếp các phương tiện đang hoạt động

Hoạt động này thực hiện bởi các cơ quan QLNN ở địa phương như Thanh tra giao thông, cảnh sát giao thông.

Xử lý vi phạm

- Tổ chức, cá nhân vi phạm quy định về trách nhiệm tổ chức, quản lý hoạt động kinh doanh VCHK bằng xe ô tô khi bị phát hiện lần đầu thì bị nhắc nhở, chấn chỉnh, yêu cầu khắc phục; trường hợp không khắc phục theo đúng yêu cầu hoặc vi phạm từ lần thứ hai trở lên trong 01 năm, kể từ khi vi phạm lần đầu thì sẽ bị xử lý theo quy định.

- Cơ quan, người có thẩm quyền nhắc nhở, chấn chỉnh, yêu cầu khắc phục vi phạm của tổ chức, cá nhân phải bằng văn bản và nêu rõ hành vi vi phạm, thời hạn yêu cầu khắc phục vi phạm.

- Dữ liệu trích xuất từ thiết bị giám sát hành trình của phương tiện chỉ sử dụng 01 lần để tính lỗi vi phạm của ĐVKDVC.

- Thu hồi phù hiệu, biển hiệu 06 tháng đối với xe ô tô kinh doanh VCHK vi phạm các trường hợp sau: sử dụng phù hiệu, biển hiệu không đúng quy định hoặc cố ý làm sai lệch các thông tin đã được ghi trên phù hiệu, biển hiệu đã cấp cho xe; Chở quá số người; Không chấp hành hướng dẫn, xử lý vi phạm của người thi hành công vụ.

Thu hồi phù hiệu, biển hiệu 01 tháng của phương tiện vi phạm đối với một trong các trường hợp xe ô tô kinh doanh VCHK bằng xe taxi chở quá số người; Xe taxi vi phạm quy định về xây dựng hoặc áp dụng Tiêu chuẩn CLDV VCHK; đăng ký CLDV VCHK, niêm yết các thông tin có liên quan về hoạt động kinh doanh VCHK theo quy định. Không duy trì đủ số lượng phương tiện, lái xe, theo đúng phương án kinh doanh đã đăng ký của đơn vị; Không thực hiện đúng quy định về việc quản lý và sử dụng phù hiệu chạy xe; Không tổ chức quản lý các điều kiện về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với phương tiện vận chuyển về xây dựng và thực hiện kế hoạch bảo dưỡng để đảm bảo các phương tiện phải được bảo dưỡng theo quy định; không tổ chức quản lý lái xe, nhân viên phục vụ trên xe như không thực hiện ký kết hợp đồng lao động bằng văn bản với lái xe, và đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế cho lái xe; không lập và cập nhật đầy đủ các thông tin về quá trình làm việc của lái xe vào Lý lịch hành nghề lái xe hoặc phần mềm quản lý lái xe của đơn vị theo mẫu quy định; không tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ vận tải, ATGT và tuyên truyền nâng cao trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp của lái xe; không đảm bảo thời gian làm việc của lái xe theo quy định; không thực hiện tổ chức khám sức khỏe khi tuyển dụng, khám sức khỏe định kỳ cho lái xe và sử dụng lái xe không có đủ sức khỏe theo quy định của Bộ Y tế hoặc tuyển dụng, sử dụng lái xe có sử dụng chất ma túy; Không tổ chức và duy trì hoạt động của bộ phận quản lý, theo dõi các điều kiện về ATGT để thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ theo quy định. Không thực hiện đúng các quy định về lắp đặt, quản lý, khai thác thông tin từ thiết bị giám sát hành trình của xe; Không thực hiện đúng quy định về lắp đặt và duy trì trạng thái hoạt động của đồng hồ tính cước, thiết bị in hóa đơn. Không thực hiện quy định về đăng ký biểu trưng (logo) trên các phương tiện kinh doanh VCHK bằng xe taxi của đơn vị. Hoặc không có hộp đèn trên nóc xe hoặc có nhưng không hoạt động theo quy định hoặc có gian lận trong việc tính tiền trên đồng hồ tính tiền; có gian lận trong việc in hóa đơn tính tiền…

Đình chỉ hoạt động của ĐVKDVC từ 01 tháng đến 03 tháng khi đơn vị để xảy ra các vi phạm sau:

Có 10% số lượng phương tiện vi phạm chở quá số người trong 01 tháng. Không tổ chức và duy trì hoạt động của bộ phận quản lý, theo dõi các điều kiện về ATGT để thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ theo quy định. Không theo dõi, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe; hàng tháng báo cáo Sở GTVT nơi cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển về việc xử lý những vi phạm của lái xe, nhân viên phục vụ trên xe. Không bố trí người điều hành vận tải đáp ứng đủ các điều kiện; tập huấn cho người điều hành vận tải theo quy định.Có từ 10% phương tiện đưa vào khai thác khi chưa được cấp phù hiệu, biển hiệu.

Xử lý vi phạm thông qua thu hồi Giấy phép kinh doanh

ĐVKDVC bị thu hồi Giấy phép kinh doanh không thời hạn khi vi phạm một trong các trường hợp cố ý cung cấp thông tin sai lệch trong hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh; không kinh doanh vận chuyển trong thời hạn 06 tháng, kể từ ngày được cấp Giấy phép kinh doanh hoặc ngừng kinh doanh vận chuyển trong thời gian 06 tháng liên tục; Kinh doanh loại hình vận chuyển không đúng theo Giấy phép kinh doanh; Đã bị thu hồi Giấy phép kinh doanh có thời hạn nhưng khi hết thời hạn thu hồi Giấy phép vẫn không khắc phục được các vi phạm là nguyên nhân bị thu hồi; Trong 01 năm có 02 lần bị thu hồi Giấy phép kinh doanh có thời hạn hoặc trong thời gian sử dụng Giấy phép kinh doanh có 03 lần bị thu hồi Giấy phép kinh doanh có thời hạn; Phá sản, giải thể.

Thời gian 01 năm có trên 50% số xe hoạt động mà người lái xe vi phạm luật gây ra TNGT nghiêm trọng. Trong thời gian 03 năm có tái phạm về kinh doanh, điều kiện kinh doanh VCHK bằng xe ôtô và xảy ra TNGT gây hậu quả đặc biệt nghiêm trọng.

ĐVKDVC bị thu hồi Giấy phép kinh doanh từ 01 đến 03 tháng khi vi phạm một trong các nội dung sau đây: trong thời gian hoạt động 03 tháng liên tục có trên 20% số phương tiện bị thu hồi phù hiệu, biển hiệu xe kinh doanh vận chuyển; Có trên 20% số xe ô tô kinh doanh vận chuyển bị cơ quan chức năng xử lý vi phạm về chở quá tải trọng quy định hoặc trên 20% số xe kinh doanh vận chuyển bị cơ quan chức năng xử lý vi phạm về bảo đảm điều kiện kỹ thuật của xe; Có trên 10% số lái xe kinh doanh vận chuyển của đơn vị bị cơ quan chức năng xử lý vi phạm phải tước Giấy phép lái xe có thời hạn; Có trên 10% số lượng xe hoạt động mà người lái xe vi phạm pháp luật gây ra TNGT nghiêm trọng trở lên; Vi phạm về kinh doanh, điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô và xảy ra TNGT gây hậu quả đặc biệt nghiêm trọng.

3.2.5.2 Kết quả đạt được trong hoạt động giám sát, thanh tra

Một là, công tác giám sát, thanh tra, kiểm tra được thực hiện thường xuyên. Các đoàn thanh tra liên ngành đã thường xuyên kiểm tra giấy phép kinh doanh của doanh nghiệp; điều kiện hoạt động dịch vụ taxi như số lượng, chất lượng xe, trình độ tài xế, nơi đỗ xe; kê khai giá cước theo quy định và những biện pháp để chống gian lận giá cước.

Bên cạnh việc kiểm tra hồ sơ, tài liệu, đoàn thanh tra còn kiểm tra tại hiện trường phương tiện và lái xe taxi của doanh nghiệp.

Hoạt động thanh tra, kiểm tra được tiến hành thường xuyên, mang lại hiệu quả tích cực cho công tác quản lý. Bộ GTVT và UBND TP. Hà Nội và UBND TP. Hồ Chí Minh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có chức năng tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định chuyên ngành về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô được quy định tại Nghị định số 86/2014/NĐ-CP ngày 10/9/2014 của Chính phủ và Thông tư số 63/2014/TT-BGTVT ngày 07/11/2014 của Bộ GTVT.

Hai là, hoạt động thanh tra, kiểm tra góp phần phát hiện nhiều bất cập trong kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Qua công tác thanh tra, kiểm tra phát hiện nhiều đơn vị không cung cấp được danh sách lái xe và số lượng phương tiện tham gia hoạt động kinh doanh vận chuyển của đơn vị, một số đơn vị có Giấy phép kinh doanh vận chuyển nhưng không xin cấp phù hiệu cho xe hoặc hợp đồng thêm phương tiện ngoài danh sách xe đã đăng ký, lái xe không có hợp đồng lao động ký với ĐVKDVC. Những vi phạm chính của những doanh nghiệp này là chưa thực hiện kê khai, đăng ký giá cước theo quy định, không có sổ kiểm tra kỹ thuật hoặc các giấy tờ khác chứng minh phương tiện đủ điều kiện đưa vào khai thác, lái xe hoạt động quá số giờ quy định...

Giai đoạn 2014 - 2017, thanh tra Bộ GTVT đã phối hợp với Sở GTVT Hà Nội và TP Hồ Chí Minh kiểm tra hàng chục hãng taxi trên địa bàn. 40 hãng bị đình chỉ do không có giấy phép kinh doanh vận chuyển, chưa kê khai đăng ký giá cước, lái xe không có chuyên môn, chưa có điểm đỗ xe giao ca theo quy định...

Tại Hà Nội, qua kiểm tra điều kiện hoạt động của 13 hãng taxi trên tổng số hơn 100 doanh nghiệp trong thời gian qua, lực lượng chức năng đã phát hiện nhiều lỗi như không có giấy phép kinh doanh vận chuyển bằng xe ôtô theo quy định; chưa thực hiện kê khai, đăng ký giá cước theo quy định, hoặc đã thực hiện kê khai, đăng ký giá cước nhưng chưa được Sở Tài chính TP. Hà Nội chấp thuận. Một số doanh nghiệp ký hợp đồng lao động và bổ nhiệm người trực tiếp điều hành hoạt động vận tải chưa đúng chuyên môn; không có sổ kiểm tra kỹ thuật hoặc các giấy tờ khác chứng minh các phương tiện đủ điều kiện trước khi đưa xe vào khai thác. Công tác quản lý giá cước cũng như thực hiện các biện pháp quản lý đối với người lái taxi và phương tiện chưa bảo đảm chặt chẽ...

Kiểm tra phương tiện và người lái của 100 doanh nghiệp kinh doanh taxi trên địa bàn Hà Nội, với hơn 17.000 xe, trong đó số xe đạt yêu cầu đã được dán tem là gần 16.900 xe. Đồng thời, lực lượng thanh tra đã lập biên bản vi phạm hành chính đối với phương tiện của 20 doanh nghiệp, tạm giữ 47 xe taxi không đạt yêu cầu.

Những xe taxi không đạt yêu cầu sẽ không được dán tem, những xe không có tem vẫn hoạt động sẽ bị coi như “taxi dù”, trong đó có những xe của các hãng taxi lớn trên

địa bàn như Hương Lúa, Vạn Xuân, Vic… Nhiều hãng taxi bị tạm giữ xe như Chiến Thắng, Mê Kông, Rồng Vàng, Thành Công, Sao Mai, Hữu Nghị, Đông Nam, Phù Đổng, Xuân Thành… Đoàn thanh tra cũng phát hiện 17 đơn vị không có giấy phép kinh doanh vận chuyển , trong đó có nhiều hãng taxi số đầu xe lên đến hàng trăm chiếc.

Không những thế, nhiều hãng taxi còn sử dụng phù hiệu giả. Ngoài ra, thanh tra Sở GTVT còn phát hiện 36 đơn vị chưa hoàn thiện hồ sơ kê khai giá cước; 2 đơn vị sử dụng quá số thiết bị cho phép trong giấy phép sử dụng tần số và thiết bị phát sóng vô tuyến điện; nhiều màu sơn, xe quá cũ…

17 doanh nghiệp taxi không có giấy phép kinh doanh bị phát hiện gồm: Hữu Nghị, Chiến Thắng, Airport, Hoàng Gia, Bông Sen, Bình Minh, Hà Nội Mới, Vạn An, Việt Nam 58, Kim Anh, Mê Kông, Hà Đông Mới, Sao Thủ Đô, Song Mã, Trường Sơn, Xuân Mai, Vạn Phúc. Với những doanh nghiệp này, Sở GTVT Hà Nội đã có văn bản yêu cầu phải hoàn thiện hồ sơ doanh nghiệp. Doanh nghiệp chưa có giấy phép kinh doanh, Sở sẽ đình chỉ hoạt động và xử lý theo luật định.

Từ 2015 đến nay, Thanh tra Sở GTVT TP Hồ Chí Minh đã xử phạt 263 xe Uber với tổng số tiền khoảng 884 triệu đồng. Trong đó, có 95 xe không đăng ký kinh doanh (xe cá nhân); 85 xe không có hợp đồng VCHK; 39 xe không có phù hiệu xe hợp đồng; 24 xe không có thiết bị giám sát hành trình…

3.2.5.3 Những hạn chế trong giám sát, thanh tra

Một là, chưa quản lý tốt việc chấp hành quy định truyền dữ liệu. GPS vẫn đang được sử dụng một cách rất bị động, thuần túy là một công cụ ghi nhận dữ liệu để đối chiếu, hậu kiểm mà chưa phát huy tác dụng trong khâu ngăn ngừa vi phạm luật giao thông, chưa giúp giảm thiểu được những rủi ro về ATGT. Trong tất cả các vụ TNGT, GPS chỉ giữ vai trò là một "ổ" lưu dữ liệu về tốc độ vận hành của xe chứ chưa gửi được cảnh báo, khi xe vượt tốc độ cho phép, đến cơ quan chức năng, nhằm góp phần ngăn chặn TNGT.

Tại Điều 65 Luật Giao thông đường bộ năm 2008 quy định thời gian làm việc của người lái xe ô tô không được quá 10 giờ trong một ngày và không được lái xe liên tục quá 4 giờ. Lái xe quá số giờ quy định cần phải được cảnh báo về doanh nghiệp, đơn vị quản lý, yêu cầu dừng hoạt động ngay lập tức. Tuy vậy, việc quản lý GPS cũng chưa chặt chẽ, hiệu quả. Mỗi tháng vẫn có hàng nghìn phương tiện bị nêu tên vì không truyền dữ liệu GPS. Khi chạy quá tốc độ, GPS báo tiếng bíp liên hồi nhưng nhiều lái xe tháo nguồn điện cho thiết bị "ngủ", vừa đỡ áp lực, vừa tránh bị cơ quan chức năng xử phạt. Khảo sát cho thấy, có 97% khách hàng trả lời đã từng chứng kiến hành vi lái xe ngắt thiết bị kết nối với giám sát hành trình khi hệ thống báo lái xe làm việc liên tục quá số giờ quy định.

Hai là, chế tài xử phạt đối với doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển taxi và đối với lái xe taxi nhất là taxi "dù" thì chưa đủ mạnh để hạn chế được vi phạm. Một số quy định về xử phạt, chế tài về xử phạt vi phạm hành chính đối với hoạt động taxi của Nghị định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực trật tự ATGT đường bộ còn nhẹ, thiếu tính răn đe. Chưa xử lý triệt để một số tình trạng taxi "dù", taxi nhái thương hiệu, ảnh hưởng đến quyền lợi của hành khách cũng như môi trường kinh doanh của doanh nghiệp.

Ngoài những đơn vị đăng ký kinh doanh vận chuyển taxi theo đúng quy định của pháp luật thì còn có nhiều dạng hoạt động taxi dù, gắn mào giả nhằm trốn thuế, trốn tránh sự kiểm tra, kiểm soát của các lực lượng chức năng. Nhiều chủ xe mua sắm phương tiện cá nhân nhưng thực chất là kinh doanh hợp đồng chạy xe theo kiểu taxi phục vụ khách khi có nhu cầu, những xe này không dán tem, không lô gô, không gắn mào nhưng lại gắn đồng hồ tính tiền. Các hiện tượng này đã và đang diễn ra khá phổ biến song không ngành nào, cơ quan nào có thể thống kê, kiểm soát được. Chính loại hình hoạt động taxi trái phép đang làm lũng đoạn thị trường taxi, dẫn đến cạnh tranh không lành mạnh, trốn tránh thực hiện nghĩa vụ với nhà nước, không tuân thủ các quy tắc đảm bảo trật tự ATGT, coi thường tính mạng hành khách. Ngoài taxi chính hãng có thương hiệu, có nhiều trường hợp mua xe rồi ký gửi vào các hãng taxi, đóng phí sử dụng đàm thoại theo tháng để hoạt động taxi, xe chỉ có mào xe, không sơn màu theo hãng, loại hình này hiện nay khá phổ biến. Một hình thức nữa là xe taxi của các hãng bán thanh lý sau khi hết niên hạn sử dụng theo quy định, người mua tiếp tục sử dụng để kinh doanh dịch vụ taxi và đóng tiền mua đàm thoại...

Ba là, công tác kiểm tra, xử lý phương tiện hoạt động kinh doanh vận chuyển có sử dụng phần mềm Uber, Grab,…của Thanh tra gặp nhiều khó khăn. Hiện nay chưa có chế tài để xử lý đối với đối tượng cung cấp phần mềm như Uber, Grab mà chỉ có thể tăng cường xử lý phương tiện và người điều khiển phương tiện tham gia Uber, Grab nếu có vi phạm. Do vậy có giai đoạn Grab triển khai ứng dụng GrabShare (đi chung xe) không nằm trong thí điểm theo Quyết định số 24/QĐ-BGTVT, mặc dù Bộ GTVT đã có Văn bản số 4752/BGTVT-VT ngày 04/05/2017 và Văn bản số 6781/BGTVT-VT ngày 22/06/2017 về không áp dụng dịch vụ đi chung xe đối với xe hợp đồng đối với Công ty TNHH GrabTaxi nhưng Công ty vẫn tiếp tục triển khai, trong khi đó lại không có chế tài để xử lý đối với Công ty TNHH GrabTaxi về việc này. Việc đơn vị cung cấp phần mềm sử dụng phương tiện xe hợp đồng có phù hiệu nhưng không do Sở GTVT địa phương được thí điểm cấp... chưa có chế tài để xử lý đơn vị cung cấp dịch vụ kết nối.

- Từ năm 2014 cho đến khi thực hiện thí điểm (năm 2016), số lượng phương tiện dưới 9 chỗ đăng ký kinh doanh vận chuyển theo hợp đồng và được các Sở GTVT cấp phù hiệu xe hợp đồng là rất ít. Tuy nhiên, tại thời điểm đó đã có rất nhiều người dân sử dụng ứng dụng để kết nối với các xe cá nhân, điều này cho thấy thực tế trong thời gian

đó đã có nhiều phương tiện cá nhân kinh doanh vận chuyển , trái với quy định, không được quản lý và không thực hiện nghĩa vụ nộp thuế với nhà nước.

- Việc chấp hành quy định và hướng dẫn của một số đơn vị thí điểm còn chưa nghiêm. Cụ thể là sau khi được thí điểm, thời gian đầu Công ty TNHH GrabTaxi đã phối hợp tốt với các địa phương triển khai, tuy nhiên sau thời gian hoạt động Công ty đã thiếu sự phối hợp với một số địa phương, chưa thực hiện một số hướng dẫn của Bộ GTVT, Sở GTVT trong quá trình thí điểm; Công ty TNHH Uber Việt Nam chưa phối hợp tốt với Sở GTVT (Uber đã rút khỏi thị trường Việt Nam), mặc dù sau khi được thí điểm Công ty TNHH Uber Việt Nam đã thực hiện không cung cấp dịch vụ cho xe cá nhân nhưng trong triển khai còn có điểm thực hiện chưa phù hợp với hướng dẫn.

- Việc thực hiện dán phù hiệu xe hợp đồng do Sở GTVT cấp trên các xe hợp đồng tham gia thí điểm còn thực hiện chưa nghiêm.

- Bên cạnh những đơn vị vận tải, đơn vị cung cấp phần mềm để thực hiện thí điểm đã chấp hành tốt các quy định hiện hành và các quy định tại Quyết định số 24/QĐ-Bộ GTVT của Bộ GTVT thì còn có hiện tượng một số hộ kinh doanh, đơn vị VCHK không chấp hành đúng các quy định hiện hành, như: (1) không có phù hiệu xe hợp đồng, (2) ký hợp đồng với đơn vị cung cấp phần mềm không phù hợp với quy định, (3) không thực hiện nghĩa vụ thuế đối với Nhà nước theo quy định.

Bảng 3.15: Đánh giá về công tác giám sát, thanh tra hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu	
	Lái xe	***Cán bộ quản lý doanh nghiệp***
1. Chặt chẽ, nghiêm túc	38,4	46,7
2. Buông lỏng, hình thức	61,6	53,3

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

3.3. ĐÁNH GIÁ KHÁI QUÁT THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM THEO MỤC TIÊU QUẢN LÝ

3.3.1. Khái quát kết quả đạt được trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Một là, việc xây dựng, ban hành, bổ sung, hoàn thiện và triển khai tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật đã góp phần tạo ra hành lang pháp lý cho hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi đi vào nề nếp cũng như tạo cơ sở cho hoạt động quản lý. Hoạt động quản lý của nhà nước đối với dịch vụ kinh doanh VCHK bằng xe taxi được xác định tại nhiều văn bản quy phạm pháp luật. Trong các văn bản quy phạm pháp luật quy định cụ thể

các nội dung quản lý, lĩnh vực quản lý, yêu cầu đối với dịch vụ kinh doanh VCHK bằng taxi.

Chính phủ và Bộ GTVT đã có nhiều thay đổi trong việc ban hành, sửa đổi các văn bản về QLNN trong quản lý hoạt động kinh doanh vận chuyển bằng taxi theo hướng quy định chặt chẽ hơn về tổ chức hoạt động, quy mô doanh nghiệp, tiêu chuẩn niên hạn phương tiện, tiêu chuẩn lái xe, trang thiết bị trên xe taxi, áp dụng khoa học, công nghệ trong quản lý, giám sát hành trình hoạt động, quy định về các hành vi vi phạm và chế tài xử lý vi phạm của cơ quan quản lý; cải cách thủ tục hành chính tạo thuận lợi hơn cho doanh nghiệp VCHK bằng taxi.

Bên cạnh quy định của Trung ương, ở địa phương, UBND tỉnh, TP được phân cấp phê duyệt và công bố quy hoạch phát triển VCHK bằng xe taxi, điều tiết số lượng xe taxi và tổ chức điểm đỗ xe taxi công cộng phù hợp với quy hoạch phát triển giao thông vận tải và đặc thù của địa phương. Tỉnh, TP căn cứ vào quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội để dự báo mức tăng trưởng kinh tế từng vùng, từng địa phương, để dự kiến và xác định mức tăng bình quân hàng năm về số lượng xe taxi trên nguyên tắc cung cầu của thị trường. Số lượng xe taxi trong mỗi giai đoạn được xác định để đáp ứng quy mô thị phần, đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân địa phương, và nhu cầu đi lại của khách du lịch. Số lượng xe taxi cần thiết được xác định theo từng giai đoạn thời gian cụ thể.

Các địa phương trên toàn quốc đã lập quy hoạch (hoặc đề án) quản lý hoạt động VCHK bằng taxi nhằm định hướng phát triển.Việc lập các Đề án quản lý VCHK bằng taxi trên địa bàn TP, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh đã mang lại những hiệu quả về nâng cao chất lượng công tác QLNN trong hoạt động VCHK bằng taxi trên địa bàn các TP.

Hai là, QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam đã đảm bảo quyền và đáp ứng tốt nhu cầu đi lại cho mọi đối tượng trong khu vực đô thị và các vùng lân cận, đáp ứng nhu cầu đi lại của khách du lịch, thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội. Sự tiếp nhận và triển khai thí điểm phát triển các nền tảng kết nối (platform) trong kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi giúp cho chi phí giao dịch giảm đáng kể, tạo ra thị trường cạnh tranh khốc liệt và người tiêu dùng được hưởng lợi. Sự tiếp nhận và triển khai thí điểm phát triển các nền tảng kết nối (platform) trong kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi cũng tạo ra động lực mạnh mẽ thúc đẩy các hãng taxi truyền thống phải thay đổi về cơ bản thái độ phục vụ, áp dụng công nghệ trong quản lý, nâng cao chất lượng phục vụ. Nhiều hãng taxi đã sát nhập lại để nâng cao sức cạnh tranh như G7 hợp nhất từ các hãng Ba sao, Thành Công, Sao Hà Nội. Đồng thời các hãng taxi truyền thống đã đổi mới công nghệ thông qua cho phép khách hàng sử dụng các phần mềm ứng dụng trên điện thoại thông minh để đặt xe với các tính năng tương tự như các hãng taxi công nghệ.

Ba là, sự thúc đẩy phát triển loại hình kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam của các đã tạo điều kiện về việc làm và thu nhập cho người lao động tại các DN, góp phần ổn định và phát triển KT-XH của đất nước. Số lượng xe gia tăng tương ứng với số việc làm được tăng thêm trong nền kinh tế. Sự phát triển của ngành kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi đã thu hút được lượng lớn lao động từ khu vực nông thôn ra làm nghề lái xe taxi, góp phần tạo thu nhập, việc làm cho lực lượng lao động trong nền kinh tế. Khảo sát tại Hà Nội cho thấy, trên 85% lái xe taxi đến từ các tỉnh lân cận như Nam Định, Thái Bình, Thanh Hóa…Khoảng 10% lái xe đến từ huyện ngoại thành của Hà Nội.

3.3.2. Hạn chế trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Một là, về nội dung quản lý. Cơ quan QLNN ở Trung ương và ở các địa phương đã ban hành và tổ chức thực hiện quy định về điều kiện kinh doanh; các quy định về kiểm soát số lượng; ban hành và tổ chức thực hiện các quy định về chất lượng; quy định về giá cước vận tải; giám sát, thanh tra và xử lý vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh VCHK bằng taxi. Việc ban hành các quy định này khá đầy đủ tuy vậy việc triển khai trên thực tế chưa hiệu quả, chưa phù hợp với thực tiễn. Nhiều quy định không được triển khai vào thực tế; một số quy định thiếu tính khả thi. Các quy định chưa đảm bảo công bằng giữa các đối tượng quản lý tạo ra những xung đột, mâu thuẫn trên thị trường.

Bảng 3.16: Đánh giá của lái xe về chính sách của nhà nước đối với dịch vụ VCHK giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Công bằng	8,7
2. Không công bằng đối với taxi truyền thống	61,9
3. Không công bằng đối với taxi công nghệ	23,1
4. Không biết	6,3

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Cơ quan QLNN còn khá lúng túng trong việc xác định bản chất và cách thức vận hành, quản lý đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi dựa trên nền tảng công nghệ. Nhìn chung, hầu hết văn bản pháp luật hiện hành chưa có quy định cụ thể liên quan đến hoạt động kinh doanh dựa trên nền tảng công nghệ như trong Luật Đầu tư năm 2014, Luật doanh nghiệp 2014, và các qui định pháp luật khác như Luật thuế, Luật thương mại điện tử (Luật giao dịch điện tử 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành), các chính sách qui định về nghĩa vụ tài chính và các chính sách khác. Bên cạnh đó, các cơ quan quản lý còn lúng túng trong việc quản lý hoạt động kinh doanh theo loại hình mới này

bởi vì các hoạt động này hoạt động đan xen và giao thoa với các hoạt động kinh doanh truyền thống; giữa chức năng quản lý của các Bộ/ngành với nhau.

Hệ thống pháp luật còn thiếu các chính sách đảm bảo cạnh tranh công bằng giữa kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi theo phương thức truyền thống và dựa trên ứng dụng công nghệ như sự bất bình đẳng trong đăng kí kinh doanh, trong kiểm soát số lượng xe, trong việc xác định giá thành dịch vụ. Hệ thống luật cũng còn thiếu các qui định về quản lý chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ để bảo vệ người tiêu dùng, đặc biệt là xác định rõ hơn nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong ký kết hợp đồng điện tử. Còn thiếu các cơ chế chính sách qui định trách nhiệm rõ ràng hơn của các bên trong hợp đồng điện tử do quan hệ là quan hệ 3 bên nên các chính sách kèm theo cần xử lý được mối quan hệ này thay vì xử lý quan hệ giữa hai đối tác trong hợp đồng kinh tế như trước đây. Trách nhiệm của các bên đối với nhà nước chưa rõ, đặc biệt là với các đối tác ở bên ngoài biên giới. Ngoài ra, thiếu các quy định về đóng bảo hiểm xã hội và bảo hiểm thất nghiệp; người lao động tham gia vào hình thức kinh doanh này không sở hữu bất kỳ quyền lợi lao động nào; không có một đơn vị nào đứng ra bảo vệ quyền lợi người lao động khi xảy ra vấn đề tranh chấp với đơn vị cung ứng nền tảng.

Hai là, về công cụ quản lý chủ yếu mang tính ngắn hạn, giải quyết tình huống nên trong nhiều trường hợp cơ quan QLNN bị động với tình huống thực tế diễn ra trên thị trường. Các công cụ có tính dài hạn như chiến lược, quy hoạch, kế hoạch dài hạn ít được chú ý hoặc có được chú ý nhưng chưa phù hợp, nhanh chóng lạc hậu và không theo kịp diễn biến thực tế. Các chiến lược, quy hoạch bị phá vỡ do công tác dự báo còn nhiều bất cập. Nhà nước chưa có chính sách phù hợp để hỗ trợ hay hạn chế đối với doanh nghiệp, HTX kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. QLNN còn thiếu tư duy thị trường, can thiệp quá nhiều, quá mức, không cần thiết vào hoạt động kinh doanh dich vụ VCHK bằng taxi thông qua ban hành nhiều điều kiện kinh doanh không cần thiết, thiếu công bằng giữa các loại hình taxi. Khi cơ quan QLNN không sử dụng các công cụ thị trường thì càng cần nhiều can thiệp có tính hành chính, không phù hợp kinh tế thị trường.

Ba là, về phương pháp quản lý. Phương pháp QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi được sử dụng trong QLNN ở Việt Nam bao gồm các phương pháp tổ chức - hành chính, kinh tế, tâm lý - giáo dục. Phương pháp QLNN đối với hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi chưa linh hoạt, chưa được thay đổi phù hợp với đối tượng và tình huống quản lý. Do đó, cơ quan quản lý không có khả năng điều chỉnh kịp thời đối với sự

biến động cụ thể của tình hình hoạt động kinh doanh taxi cũng như không thực hiện được mục tiêu QLNN đối với hoạt động này.

Bốn là, về thực hiện mục tiêu quản lý.

- Chưa quản lý tốt số lượng phương tiện taxi. Số lượng taxi gia tăng nhanh chóng tạo ra sự phát triển thiếu cân đối giữa taxi với các phương tiện công cộng khác trong bối cảnh quỹ đất đô thị có giới hạn.

Bảng 3.17: Đánh giá của cán bộ quản lý DN về QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi

Nội dung	Tỷ lệ chọn/ mẫu				
	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt	Không có ý kiến
1.Quản lý số lượng xe	51,6	26,7	8,2	4,7	8,8
2. Quản lý điều kiện kinh doanh	56,1	34,8	6,1	0,8	2,2
3. Quản lý chất lượng phương tiện	38,9	35,1	6,2	9,8	10,0
4. Quản lý chất lượng lái xe	53,1	29,1	5,9	8,3	3,6
5. Quản lý giá cước	49,3	37,3	11,0	1,0	1,4
6. Giám sát, thanh tra, kiểm tra	45,1	33,7	6,2	2,6	1,2

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

- Kiểm soát giá cước với taxi truyền thống chưa hiệu quả dẫn đến chi phí mà người tiêu dùng phải chịu chưa hợp lý đặc biệt tại các thời điểm giá nhiên liệu giảm. Đối với taxi công nghệ, các cơ quan QLNN hầu như không kiểm soát được giá cước, các chương trình khuyến mại giảm giá cũng như tỷ lệ chiết khấu mà các nền tảng công nghệ áp dụng đối với lái xe tham gia.

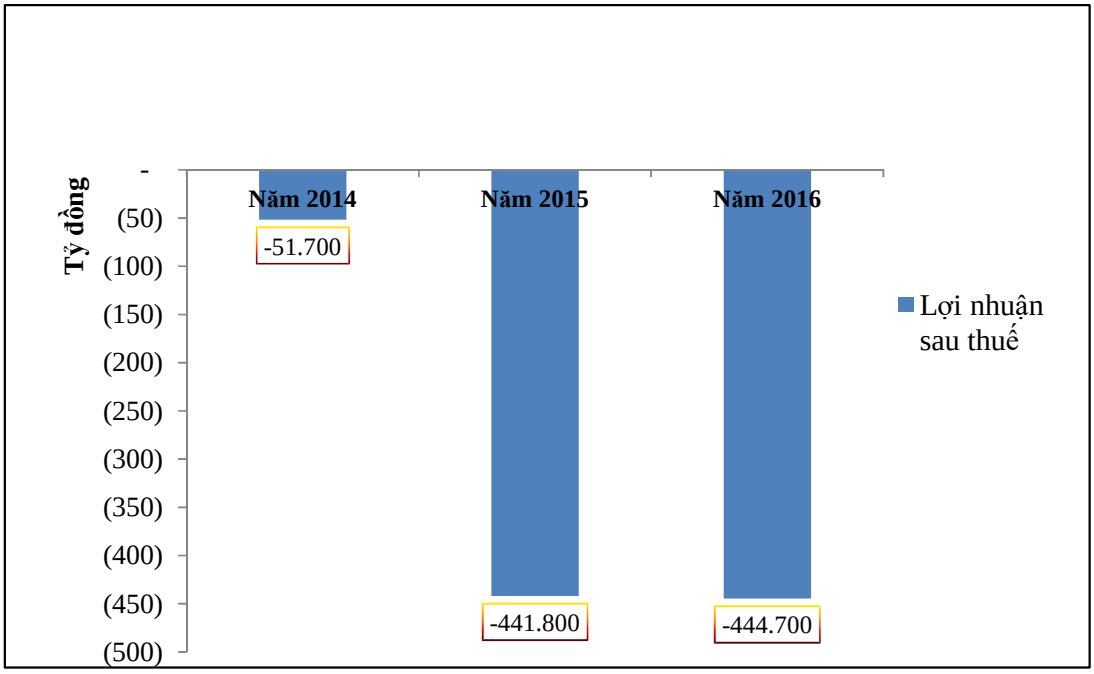
- Môi trường cạnh tranh trong kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi chưa thật sự lành mạnh, công bằng, đặc biệt là giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống. Thực tế này thể hiện ở chỗ, cùng kinh doanh trên một thị trường, phục vụ cùng một đối tượng khách hàng, cung cấp một dịch vụ như nhau, nhưng xe taxi truyền thống phải chịu các điều kiện kinh doanh khắt khe như phù hiệu, quản lý giá cước, kiểm định đồng hồ, bảo hiểm, giờ chạy xe tối đa, niên hạn xe…, trong khi xe hợp đồng điện tử không bị áp dụng những điều kiện này. Các lợi thế do chính sách cùng với lợi thế về chi phí khiến loại hình xe này phát triển nhanh chóng, trong khi các doanh nghiệp taxi truyền thống rơi vào khủng hoảng. Bản chất là hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi nhưng do quy định của pháp luật hiện tại, loại hình này đã không phải thực hiện các quy định của pháp luật về kinh doanh vận chuyển bằng taxi, tạo ra một thế mạnh cạnh tranh không công bằng với doanh nghiệp taxi truyền thống, dẫn đến phá vỡ quy hoạch vận tải taxi của các TP, gây áp lực lên hạ tầng giao thông và gây

ùn tắc giao thông. Mâu thuẫn, xung đột giữa taxi truyền thống và taxi công nghệ gây nên tình trạng mất ổn định trật tự xã hội, khiếu kiện.

- Đảm bảo an toàn về tính mạng, tài sản cho người sử dụng dịch vụ còn một số hạn chế. Vẫn còn xảy ra các vụ việc liên quan đến lừa đảo khách, đặc biệt là khách du lịch nước ngoài, mất đồ đạc và hành hung khách hàng. Đồng thời, còn hiện tượng lái xe bị cướp của, cướp xe, hành hung lái xe.

- Lợi ích của các bên tham gia hoạt động trên thị trường gồm người cung cấp dịch vụ, người sử dụng dịch vụ và lợi ích của nhà nước chưa được đảm bảo. Số lượng xe taxi công nghệ gia tăng mạnh mẽ nhưng nhà nước thất thoát nguồn thu thuế.

Theo danh sách 200 doanh nghiệp, HTX do Cục thuế TP.Hồ Chí Minh cung cấp, nhiều đơn vị là đối tác của Grab có doanh thu khá lớn. Chẳng hạn, doanh thu của HTX Giao thông Vận tải Toàn cầu là 21,6 tỷ đồng, HTX Phát triển dịch vụ vận tải Việt Nam là 20,6 tỷ đồng, Công ty CP Đại tín Thành Nam là 14,6 tỷ đồng, Công ty CP Đầu tư An Phát Khánh là10 tỷ đồng, HTX An Thành là 2,4 tỷ đồng, HTX Thành Mỹ là 7,3 tỷ đồng,... Tuy vậy, Grab vẫn báo lỗ trong 3 năm liên tiếp. Theo báo cáo đã được kiểm toán thì 3 năm 2014, 2015, 2016, Grabtaxi lỗ 938 tỷ đồng. Mặc dù lỗ, Grab vẫn tiếp tục mở rộng kinh doanh, nên doanh nghiệp này thuộc diện rủi ro cao, bị đưa vào diện giám sát trọng điểm.

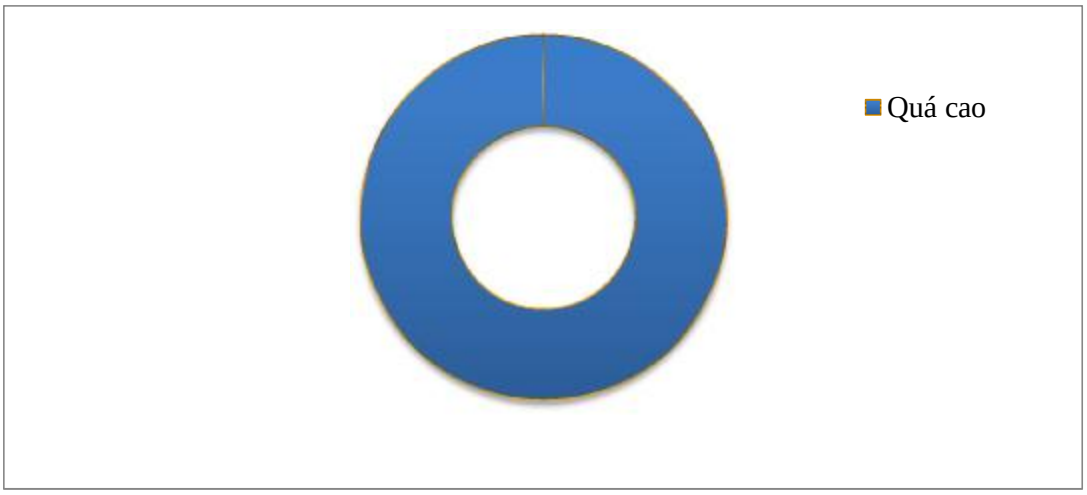


Hình 3.04: Kết quả kinh doanh của Grab taxi tại Việt Nam

Nguồn: [37]

Kết quả là, sau khi kiểm tra nghĩa vụ thuế của Grab tại Việt Nam giai đoạn 2014 - 2016, Cục Thuế TP.Hồ Chí Minh đã truy thu thuế và phạt hành chính với tổng số tiền là gần 3 tỷ đồng, giảm lỗ 56,6 tỷ đồng.

Đặc biệt, lợi ích giữa nhà cung cấp phần mềm và lái xe xung đột và mâu thuẫn khá nặng nề. Bản chất và nguyên tắc vận hành của taxi công nghệ là dựa trên nền tảng công nghệ để kết nối các xe sẵn có, dư thừa công suất. Tuy nhiên, khi vào Việt Nam hoạt động này có phần bị "biến tướng" bởi có 90% lái xe taxi công nghệ đầu tư mua xe mới. Nguồn vốn đầu tư từ nguồn tiền tiết kiệm hoặc đi vay. Khi mới tham gia vào nền tảng ứng dụng công nghệ gọi xe, lái xe được hưởng nhiều ưu đãi từ các nền tảng ứng dụng này và được hưởng nhiều lợi ích trong giai đoạn đầu. Tuy nhiên khi lượng lái xe thu hút được bắt đầu bão hòa, các nền tảng công nghệ bắt đầu giảm các ưu đãi cho lái xe dẫn đến lợi nhuận thu được của lái xe bị giảm sút. Trên 98% số lái xe công nghệ được khảo sát đánh giá rằng mức chiết khấu 23,6% mà hãng cung cấp phần mềm áp dụng đối với lái xe là quá cao dẫn đến lợi nhuận mà lái xe thu được quá thấp. Trên 72% số lái xe công nghệ được khảo sát nói rằng họ tiếp tục hành nghề lái xe là do đã phải bỏ ra khoản tiền đầu tư lớn cho việc mua xe.



Hình 3.05: Kết quả khảo sát nhận thức của lái xe về mức chiết khấu (%)

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Trong mô hình kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi công nghệ, không rõ chủ thể kinh doanh (một bên ký hợp đồng cung ứng dịch vụ là Công ty Grab, HTX vận tải hay nhân viên lái xe đối với khách hàng?) nên quyền lợi hành khách đi xe, quyền lợi người lao động không được đảm bảo, ảnh hưởng đến an ninh trật tự, an toàn xã hội…

Kiểm soát tình trạng làm việc nhiều giờ của lái xe về cơ bản chưa được thực hiện. 100% số lái xe taxi truyền thống có thể sử dụng thủ thuật để can thiệp vào hệ thống báo thời gian làm việc của lái xe đặt trên xe.

- Kiểm soát để đảm bảo mức giá cước chưa tốt.

Theo số liệu từ trang http://www.number.com/cost-of-living, giá cước taxi ở Việt Nam hiện đang cao hơn đáng kể so với các nước khác trong khu vực. Cụ thể, giá cước taxi trung bình ở Bangkok (Thái Lan) là 3.800 đồng/km (6 bath), Manila (Philippines)

5.700 đồng/km (11,93 peso), Jakarta (Indonesia) 6.300 đồng/km (4.000 rupiah) và thậm chí ở Singapore cũng chỉ 8.700đ/km (0,55S$). Như vậy so với giá cước tại Singapore, một trong những TP đắt đỏ nhất thế giới, thì giá cước taxi tại Hà Nội (dao động từ 11.000 đồng đến 13.900 đồng/km) đang cao hơn từ 26,4% đến 60% và ở TP. Hồ Chí Minh (từ 14.500 đến 15.500 đồng/km) đang cao hơn từ 66,7% đến 78,2%.

Người tiêu dùng Việt Nam đang phải chịu thiệt hại không nhỏ từ mức cước VCHK quá cao. Một trong nhiều yếu tố đưa đến sự thiệt hại này là việc DN không chịu giảm giá cước vận chuyển, mặc dù giá xăng dầu, yếu tố cấu thành quan trọng trong giá cước vận chuyển (chiếm tới 25% - 35%) đã giảm 5 lần liên tiếp (khoảng 16,3%) trong ba tháng vừa qua.

- Số liệu trong Bảng 3.18 dưới đây cho thấy đánh giá của khách hàng đối với dịch vụ VCHK bằng taxi.

Bảng 3.18: Đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

	Tỷ lệ chọn /mẫu				
	Không hài lòng	**Bình thường**	**Hài lòng**	**Rất hài lòng**	**Không có ý kiến**
1. Chất lượng phương tiện	23,1	48,9	17,8	2,1	8,1
2. Thái độ của lái xe taxi	34,7	43,1	12,2	3,4	6,6
3. Trang thiết bị, tiện nghi trên taxi	92,0	5,3	2,1	0,5	0,1
4. Sự sạch sẽ	50,1	30,5	10,1	8,2	1,1
5. Sự nhanh chóng đáp ứng nhu cầu gọi xe	12,3	56,2	23,2	4,1	4,2
6. Thời gian, quãng đường đi lại	30,4	42,1	22,5	2,2	3,3
7. Giá cước	34,1	42,3	13,6	4,1	5,9
8. Sự an toàn	17,8	34,6	40,6	3,1	3,9

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Bảng 3.18 cho thấy, tỷ lệ khách hàng không hài lòng về trang thiết bị, tiện nghi trên xe là cao nhất, sau đó đến sự sạch sẽ, thái độ của lái xe và giá cước. Tỷ lệ khách hàng hài lòng cao nhất là sự an toàn, nhanh chóng.

Khảo sát khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ taxi cho thấy, tỷ lệ lớn khách hàng khẳng định rằng CLDV taxi công nghệ cung cấp có chất lượng tốt hơn CLDV do taxi truyền thống cung cấp. Theo đó, 92,7% khách hàng đánh giá chất lượng phương tiện dịch vụ taxi công nghệ tốt hơn và 79,8 % đánh giá thái độ của lái xe công nghệ tốt hơn.

Bảng 3.19: So sánh chất lượng dịch vụ taxi truyền thống và taxi công nghệ

	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chất lượng phương tiện của dịch vụ taxi công nghệ tốt hơn	92,7
2. Thái độ của lái xe công nghệ tốt hơn	79,8

Trên 80% khách hàng được khảo sát xác nhận rằng CLDV taxi truyền thống được cải thiện nhiều sau khi có sự cạnh tranh mạnh mẽ của taxi công nghệ.

Bảng 3.20: Cảm nhận về dịch vụ của taxi truyền thống sau khi thị trường xuất hiện loại hình taxi công nghệ

	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Có cải thiện đáng kể	80,1
2. Không thay đổi	19,9

Khách hàng cho biết, ngay giữa các hãng taxi truyền thống cũng có sự khác biệt khá nhiều giữa CLDV của các hãng taxi lớn, có uy tín, thương hiệu mạnh với các hãng taxi nhỏ và đặc biệt là với taxi "dù", cá nhân kinh doanh dịch vụ taxi trá hình qua thuê hệ thống đàm của các hãng taxi.

Bảng 3.21: So sánh chất lượng dịch vụ hãng lớn và hãng nhỏ

	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chất lượng phương tiện của hãng lớn tốt hơn	94,2
2. Thái độ của lái xe của hãng xe lớn tốt hơn	78,0

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Trong khung giờ bình thường, 92,1% khách hàng cho rằng đặt dịch vụ taxi qua điện thoại hoặc qua các nền tảng ứng dụng công nghệ là khá dễ dàng.

Bảng 3.22: Sự dễ dàng khi đặt xe qua tổng đài hoặc đặt xe qua ứng dụng trong khung giờ bình thường

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Có	92,1
2. Không	7,9

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Chất lượng dịch vụ trước chuyến đi được đánh giá ở mức trung bình. Chất lượng cuộc gọi tổng đài taxi được đánh giá tốt, kết nối với tổng đài, lái xe và các nền tảng kết nối đặt xe phụ thuộc vào thời gian trong ngày, thời điểm gọi xe. Bảng 3.23 cho thấy trên 94% khách hàng trả lời họ gặp khó khăn khi gọi xe vào các giờ cao điểm, thời tiết mưa, nắng to, thời gian đợi xe rất lâu và nhiều tình huống không gọi được xe.

Bảng 3.23: Khả năng tiếp cận dịch vụ vào giờ cao điểm

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Có khó khăn	94,8
2. Không khó khăn	5,2

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Tỷ lệ cuộc gọi xe đến đón khách chậm hoặc không có xe đón khách là khá cao tại khung giờ cao điểm, thời tiết bất lợi. Bảng 3.24 cho thấy, 99,7% khách hàng trả lời họ phải đợi trong thời gian rất lâu mới có xe đến đón, thậm chí đợi rất lâu nhưng không có xe (90,2%). Khoảng thời gian được khách hàng cho là lâu không có xe là khoảng thời gian đợi từ 7 đến 10 phút, và rất lâu là thời gian sau 10 phút. Tại các khung giờ bình thường trong ngày, 67% khách hàng cho rằng xe đến đón khách nhanh và kịp thời.

Bảng 3.24: Các khó khăn chính khi gọi xe vào giờ cao điểm

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Thời gian chờ đợi lâu	99,7
2. Không có xe	90,2

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Bảng 3.25 cho thấy, 68,8% khách hàng phải chờ đợi lâu hoặc không có xe đón khi di chuyển ở khoảng cách ngắn. 66,8% khách hàng trả lời họ đã từng bị lái xe taxi từ chối phục vụ khi bắt xe dọc đường để đi trong khoảng cách ngắn. 92% khách hàng trả lời đã từng chứng kiến hoặc đã từng ở tình trạng bị lái xe từ chối, lựa chọn khách tại các điểm đón khách tập trung, trước cửa các trung tâm mua sắm vì lý do quãng đường di chuyển quá ngắn hoặc tuyến đường đi lái xe không muốn đi.

Bảng 3.25: Các khó khăn khi gọi xe đi chặng đường ngắn

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Thời gian chờ lâu	35,7
2. Không có xe đón	33,1
3. Tài xế từ chối	66,8

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Ngoại trừ yếu tố thời tiết và lúc cao điểm, thời gian đưa khách đến điểm đến không có sự khác biệt nhiều giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống. Tuy vậy, 87% khách hàng cho rằng, cùng điểm xuất phát và điểm đến, lái xe taxi truyền thống có xu hướng lựa chọn tuyến đường thuận tiện cho lái xe và bất lợi cho khách như đi vào các tuyến đường tạo ra

khoảng cách xa hơn từ điểm đi tới điểm đến. Trong khi lái xe công nghệ có xu hướng lựa chọn tuyến đường ngắn nhất có thể.

Bảng 3.26 cho thấy, 77,3% khách hàng cho rằng, trước khi Uber rút khỏi thị trường Việt Nam, thời gian chờ đợi các chuyến đi ngắn với kinh phí dưới 25.000 đồng không lâu, thái độ phục vụ của lái xe rất nhiệt tình. Sau khi Uber rút khỏi thị trường, thời gian chờ đợi các chuyến đi ngắn lâu hơn từ 2 đến 4 lần so với trước đó. Nguyên nhân của tình trạng này được các lái xe giải thích là do điều kiện ưu đãi, chính sách thưởng cho lái xe khi thực hiện các chuyến đi ngắn giảm đi do đó lái xe giảm động lực thực hiện các chuyến đi ngắn.

Bảng 3.26: So sánh thời gian chờ đợi taxi khi đặt chuyến đi ngắn sau khi Uber rút khỏi thị trường

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Thời gian chờ lâu	77,3
2. Thời gian không thay đổi	3,1
3. Không có xe đón	19,6

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Khảo sát khách hàng về CLDV của doanh nghiệp taxi công nghệ có vốn nước ngoài và doanh nghiệp taxi công nghệ trong nước cho thấy 89,9% đánh giá chất lượng phương tiện không khác biệt. 78,4% cho rằng doanh nghiệp trong nước có giá cước thấp hơn; 67,4% cho rằng thời gian đợi xe lâu hơn; 87,1% cho rằng thái độ phục vụ của lái xe không có sự khác biệt.

- Các phương tiện của một số hãng truyền thống, đặc biệt là các hãng nhỏ có niên hạn sử dụng lâu năm nên chất lượng phục vụ chưa vào đồng thời phát thải lớn gây ô nhiễm và chưa đảm bảo yêu cầu về bảo vệ môi trường.

3.3.3. Nguyên nhân của hạn chế trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi

Một là, trình độ cán bộ quản lý còn hạn chế

Hạn chế này trước hết thể hiện ở hạn chế về nhận thức, năng lực quản lý và tư duy chiến lược, dự báo trong quản lý do đó không lường trước được các vấn đề phát sinh trong thực tiễn. Chẳng hạn, ngay từ khi bắt đầu triển khai loại hình taxi công nghệ, nếu cơ quan QLNN có quy định kiểm soát số lượng xe tham gia thí điểm, đồng thời quy định các xe tham gia thí điểm không được là xe mua mới thì sẽ hạn chế được tình trạng gia tăng quá nhanh số lượng xe, doanh nghiệp phải tuyển chọn lái xe và

phương tiện kỹ lưỡng hơn để đảm bảo chất lượng, đảm bảo an toàn. Lái xe cũng không phải rơi vào tình trạng vay nợ để đầu tư xe mới nhưng mức sinh lợi thấp do lượng cung trên thị trường quá lớn. Đội ngũ cán bộ làm công tác quản lý vận tải tại các đô thị của TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh còn hạn chế cả về số lượng và nghiệp vụ chuyên môn, chưa quan tâm đúng mức đến quản lý chất lượng dịch vụ, an toàn giao thông.… dẫn đến hiệu quả quản lý không cao, thiếu đồng bộ. Lực lượng cán bộ QLNN mỏng so với hoạt động sôi động trên thị trường VCHK bằng taxi. Một bộ phận cán bộ QLNN chưa hoàn thành nhiệm vụ, có hiện tượng cán bộ thông đồng với doanh nghiệp để bỏ qua các lỗi vi phạm hoặc thậm chí giúp đỡ doanh nghiệp lái xe đối phó lại với các biện pháp quản lý của nhà nước. Khảo sát của tác giả luận án đối với lái xe taxi cho thấy có tình trạng cơ quan QLNN về giao thông vận tải cung cấp thiết bị đối phó với hệ thống tín hiệu báo lái xe làm việc quá giờ.

Hai là, phân công, phối hợp trong quản lý chưa phù hợp

Phân cấp thực hiện một số nội dung quản lý kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi chưa phù hợp. Chẳng hạn, dữ liệu từ GPS trên khắp cả nước vẫn phải truyền về Tổng cục Đường bộ Việt Nam và do đơn vị này hậu kiểm, sau đó gửi thông tin về địa phương để xử lý các xe vi phạm. Nhiều trường hợp, lái xe, chủ xe tự ý ngưng hoạt động của GPS hoặc thiết bị gặp sự cố nhưng Sở GTVT địa phương không nắm bắt thông tin kịp thời mà phải chờ thông báo hàng tháng của Tổng cục đường bộ. Việc xử lý vi phạm của địa phương không hiệu quả do nhiều trường hợp khi nhận được thông tin từ Tổng cục đường bộ thì thiết bị đã hoạt động trở lại. Thông tin chậm trễ cũng gây khó khăn cho công tác xử lý vi phạm do một số trường hợp, chủ xe không thừa nhận GPS ngừng hoạt động mà cho rằng đường truyền, máy móc của Tổng cục Đường bộ có vấn đề.

Hoạt động thanh kiểm tra còn bị chồng chéo, các quy định về chế tài chưa rõ ràng, cụ thể dẫn đến việc xử lý vi phạm gặp nhiều khó khăn, năng lực về số lượng cũng như chất lượng của đội ngũ cán bộ, thanh tra viên trong công tác kiểm tra, thanh tra hoạt động vận tải nhất là hoạt động vận tải bằng taxi còn nhiều hạn chế.

Thiếu sự kết hợp đồng bộ giữa các cơ quan QLNN, lực lượng chức năng để quản lý chặt chẽ hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, công tác xây dựng và thực hiện ký kết các quy chế liên ngành giữa các cơ quan còn chưa đồng bộ.... chính vì vậy mà các doanh nghiệp nắm được kẽ hở của chính sách để lách luật, kinh doanh không đúng quy định gây mất ATGT, CLDV giảm sút.

Công tác phối hợp giữa Thanh tra Sở GTVT với các lực lượng của CATP và chính quyền địa phương còn nhiều hạn chế do đó không nắm được số lượng xe của các đơn vị

vận tải taxi trên địa bàn TP. Hà Nội hoặc TP. Hồ Chí Minh có trụ sở, chi nhánh tại các tỉnh giáp ranh để hạn chế lượng xe từ các tỉnh lân cận vào TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh.

Ba là, quan điểm của các cơ quan QLNN các cấp trong quản lý kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi trong nhiều trường hợp chưa thống nhất.

Điển hình là bản dự thảo Quy chế quản lý hoạt động kinh doanh VCHK bằng xe taxi trên địa bàn TP. Hà Nội không nhận được sự ủng hộ của Bộ GTVT. Sau khi công bố Dự thảo để lấy ý kiến, Bộ GTVT đã có ý kiến về việc Hà Nội nên cân nhắc việc ban hành quy chế để đảm bảo các quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Luật doanh nghiệp, Luật đầu tư, Luật quy hoạch, Luật giao thông đường bộ…Theo đó, Bộ GTVT đề nghị TP. Hà Nội không nên quy định một màu sơn taxi vì theo Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Luật doanh nghiệp và Luật đầu tư thì việc quy định màu sơn xe là không phù hợp. Bộ GTVT cho rằng, TP. Hà Nội *"nên đưa ra các màu sơn để định hướng đơn vị taxi tự lựa chọn nhằm thuận lợi cho việc kinh doanh và quảng bá thương hiệu"*. Ngoài ra, Bộ GTVT cũng đề nghị TP. Hà Nội không nên quy định quy hoạch số lượng taxi vì theo Luật Quy hoạch, nội dung này không còn phù hợp và không được phép quy hoạch số lượng xe taxi. Thực tế này cho thấy những bất cập trong quản lý kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi ở TP. Hà Nội sẽ không dễ giải quyết do những vướng mắc trong các Luật.

Ở Việt Nam hiện đang tồn tại những quan điểm khá mâu thuẫn nhau liên quan đến quản lý dịch vụ VCHK bằng xe taxi. Các quan điểm thường theo hai hướng. Một là đề cao quyền tự do kinh doanh. Hai là, hạn chế bớt quyền tự do kinh doanh để thực hiện các mục tiêu QLNN. Điển hình của tình huống này là quy định phân vùng hoạt động trong Dự thảo Quy chế quản lý hoạt động kinh doanh VCHK bằng xe taxi trên địa bàn TP Hà Nội, theo đó các xe taxi hoạt động tại vùng 2 khi đưa khách vào các điểm đón, trả khách trong vùng 1 chỉ được trả khách, không được dừng, chờ đón khách tại các điểm đó và ngược lại. Một số chuyên gia, sự phân vùng quản lý, cấm taxi vùng nọ đón khách ở vùng kia sẽ không thỏa mãn được lợi ích của các hãng taxi, ảnh hưởng quyền lợi người sử dụng dịch vụ.

Bốn là, việc ban hành và tổ chức thực hiện các quyết định quản lý không đồng bộ.

Các cơ quan QLNN ban hành rất nhiều quy định để quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi nhưng việc triển khai các quy định đã ban hành trên thực tế còn rất nhiều hạn chế. Chẳng hạn, nhiều quy định được ban hành nhưng không có quy trình, cách thức tổ chức thực hiện. Quy định về xếp hạng chất lượng vụ VCHK bằng xe taxi là một điển hình. Mặc dù có quy định về CLDV VCHK bằng taxi, nhưng cho đến nay, chưa có đánh giá, thông báo chính thức nào về xếp loại CLDV của các hãng taxi.

Đề án quản lý hoạt động của taxi của UBND TP. Hà Nội năm 2011 đề xuất nhiều biện pháp quản lý nhưng cho đến nay rất ít biện pháp được triển khai trên thực tế. Đề án đề cập đến nhiều nội dung như hạn chế taxi hoạt động trong khu vực nội đô bằng cách tạm dừng thành lập mới doanh nghiệp kinh doanh taxi; taxi hoạt động trong vành đai 3 phải nộp phí vào quỹ phát triển kết cấu hạ tầng giao thông TP; lấy vành đai 3 làm ranh giới phân vùng hoạt động taxi nhằm có chính sách hạn chế phương tiện taxi phù hợp với điều kiện của từng khu vực. Từ năm 2012, các taxi đăng ký mới phải tuân thủ quy định về màu sơn do TP ban hành, và doanh nghiệp phải xây dựng lộ trình chuyển đổi màu sơn theo quy định. Các phương tiện kinh doanh VCHK bằng taxi trên địa bàn Hà Nội bắt buộc phải có đồng hồ tính cước tự in hóa đơn. Cụ thể, mẫu hóa đơn phải có tên, số điện thoại hãng taxi; mã số, mã vạch của đồng hồ; số hiệu chuyến đi; thời gian bắt đầu, kết thúc chuyến đi; số km thực tế chuyến đi; số tiền thực tế theo số km; số tiền phụ thu (giờ cao điểm, lệ phí...); phí phát triển kết cấu hạ tầng của TP (nếu có); thuế VAT... và tổng số tiền phải trả. Từ sau năm 2015, toàn bộ taxi sẽ chuyển thành một màu sơn theo quy định của TP. Các xe hoạt động ở ngoài vành đai 3 sẽ có màu sơn khác xe chở khách từ vành đai 3 trở vào nội thành. Taxi đưa đón khách sân bay sẽ có màu sơn riêng. Sở GTVT TP. Hà Nội khuyến khích các hãng taxi đầu tư phương tiện hỗ trợ người khuyết tật, và mỗi hãng phải có ít nhất 30% phương tiện sử dụng nhiên liệu sạch (CNG, LPG, LNG). TP sẽ bố trí các điểm dừng đón trả khách, đỗ taxi có hoặc không có người điều hành trên các tuyến phố chính, tại các đoạn qua nơi đông người đi taxi như khách sạn lớn, trung tâm thương mại, trường học, bệnh viện... để tránh tình trạng đón trả khách lộn xộn. Yêu cầu về chất lượng lái xe cũng cao hơn thể hiện ở yêu cầu tài xế taxi phải có bằng B2 và trên 2 năm kinh nghiệm lái xe. Đồng thời, TP. Hà Nội sẽ tập huấn, kiểm tra chứng chỉ của các tài xế, thường xuyên tổ chức khóa đào tạo ngắn hạn về luật giao thông, ATGT.

Tuy vậy, cho đến nay, hầu như các quy định nêu trên chưa được triển khai thực hiện hoặc thực hiện không hiệu quả.

Năm là, phương thức và công cụ quản lý chưa phù hợp.

Chẳng hạn, việc thí điểm hình thức kinh doanh xe hợp đồng điện tử mà không giới hạn số lượng xe tham gia đã dẫn đến tình trạng gia tăng quá mức và mất kiểm soát dịch vụ kinh doanh VCHK bằng taxi. Cả TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh đều chưa có quy định riêng về quản lý hoạt động kinh doanh VCHK bằng xe taxi do đó thiếu khung khổ pháp lý, cơ chế quản lý phù hợp với đặc thù của mỗi địa phương.

Phương pháp quản lý cũng như hệ thống thông tin phục vụ cho hoạt động QLNN tại các cơ quan QLNN về vận tải từ trung ương đến các địa phương chưa đổi mới đồng

bộ, toàn diện và rộng khắp. Nhiều địa phương vẫn sử dụng phương pháp thủ công để theo dõi, cập nhật số liệu. QLNN về kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi chưa xây dựng được hệ thống cơ sở dữ liệu thống nhất, áp dụng công nghệ thông tin để kết nối giữa địa phương và trung ương. Đối với taxi công nghệ, do server dữ liệu đặt tại nước ngoài nên cơ quan quản lý không thể quản lý chính xác dữ liệu về số lượng xe taxi công nghệ như Uber và Grab tham gia hoạt động tại các TP.

Quản lý của nhà nước đối với hệ thống công nghệ thông tin của các hàng taxi công nghệ chưa được thực hiện nên có tình trạng các hãng này can thiệp để làm lợi cho hãng. Điển hình là tình trạng dồn cuốc cho lái xe mới tham gia hệ thống để tăng thu hút lái xe, trong khi các lại xe ở gần khách hàng nhất không nhận được cuốc khách gần nhất. Nhà nước không có thông tin chính xác về số lái xe, số taxi, doanh số của các nền tảng công nghệ đặt xe mà phụ thuộc vào việc cung cấp của các hãng. Quản lý nhân thân lái xe được giao cho các DN, việc quản lý nhân thân lái xe chưa thật sự chặt chẽ. Đặc biệt, đối với taxi công nghệ, quan hệ giữa lái xe và doanh nghiệp có nền tảng công nghệ không phải là quan hệ chủ - thợ mà là quan hệ đối tác, việc quản lý còn lỏng lẻo.

Phương pháp quản lý hiện nay vẫn nặng về đặt ra các quy định, chưa ban hành đầy đủ tiêu chí, quy trình thực hiện nên các đối tượng quản lý khó thực hiện. Chưa ban hành các cơ chế chính sách để khuyến khích những đơn vị làm tốt, hạn chế dần những đơn vị kém. Chưa thực hiện công khai, minh bạch để có sự giám sát, tạo sự thúc đẩy đổi mới của thị trường.

Bên cạnh đó, quản lý của các cơ quan TW và địa phương còn mang tính thụ động, thiếu sự cập nhật về thông tin và sự trao đổi giữa các cơ quan quản lý với nhau và giữa cơ quan quản lý với doanh nghiệp. Do chưa áp dụng đồng bộ, hiệu quả công nghệ thông tin và quy trình quản lý thống nhất, khoa học nên việc tập hợp số liệu để phục vụ cho quản lý vừa mất rất nhiều thời gian, vừa không chính xác.

Sáu là, xung đột giữa pháp luật và nhu cầu quản lý thực tiễn.

Mẫu thuẫn, thậm chí xảy ra sự xung đột giữa pháp luật và nhu cầu quản lý thực tiễn tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh. Hệ thống pháp luật Việt Nam thời gian qua đã được bổ sung, điều chỉnh theo hướng thúc đẩy tự do kinh doanh trong đó có kinh doanh VCHK bằng xe taxi, vì vậy, bất cứ quy định nào của các địa phương theo hướng hạn chế số lượng xe hoạt động hoặc hạn chế phạm vi hoạt đông đều dễ trái với pháp luật về quyền tự do kinh doanh. Trong khi đó, ở các đô thị lớn như TP. Hà Nội và TP Hồ Chí Minh, nhu cầu giảm thiểu phương tiện vận chuyển như taxi khá bức xúc do tình trạng ùn tắc giao thông, quá tải về hạ tầng giao thông, tình trạng lộn xộn trong kinh doanh dịch vụ này, đặc biệt

tại các địa điểm công cộng tập trung đông nhu cầu đi lại như bến xe, bệnh viện…Thực tế này làm cho cơ quan quản lý ở địa phương rất khó khăn trong công tác quản lý để vừa đảm bảo quản lý hiệu quả, phù hợp với thực tiễn địa phương, vừa đúng pháp luật.

Bảy là, chi phí trung gian cao là nguyên nhân dẫn tới giá cước taxi còn khá cao. Các HTX thu nhiều khoản phí của các xã viên. Nhiều HTX kinh doanh vận chuyển được thành lập hiện nay giống như cầu trung gian, mục đích để hợp thức hóa giấy tờ, hoặc "giải quyết" các vấn đề với thanh tra, hay cảnh sát giao thông. Để đáp ứng các quy định của nhà nước, chủ phương tiện phải đăng ký tham gia thành viên HTX và được cấp phù hiệu kinh doanh vận chuyển . Ngoài khoản tiền góp vốn tượng trưng để trở thành thành viên của HTX, mỗi tháng lái xe phải nộp phí công tác quản lý vận hành cho HTX, số tiền này được các HTX quy định. Khi được phỏng vấn, các lái xe taxi đều nói rằng mọi giao dịch hiện nay của người lái xe đều với các hãng công nghệ nên thực tế không có một hoạt động kinh doanh nào với HTX nhưng vẫn phải đóng các loại phí quản lý cho HTX.

Tám là, hạn chế trong quản lý tại các đơn vị vận tải.

Với quy mô nhỏ lẻ, manh mún, loại hình đa dạng, mô hình tổ chức quản lý và phương pháp quản lý thủ công, lạc hậu; chưa có nhiều đơn vị chú trọng đến xây dựng thương hiệu nên các đơn vị vận tải hiện nay nhìn chung có sức cạnh tranh yếu, hiệu quả kinh doanh và CLDV thấp, nguy cơ TNGT cao.

Các HTX vận tải được thành lập trên mô hình góp vốn, góp phương tiện tự nguyện của các xã viên. Nhưng thực tế thì HTX chỉ có tư cách pháp nhân, đóng vai trò trung gian để giải quyết thủ tục với các cơ quan quản lý. Ban quản lý HTX không có quyền sở hữu phương tiện, mọi quan hệ chủ yếu thông qua các quản thu phí, trong khi hiệu lực điều hành gần như không có.

Các hạn chế cụ thể là:

+ Công tác quản lý phương tiện tại các đơn vị vận tải còn nhiều khiếm khuyết. Tồn tại một số lượng lớn đơn vị vận tải không quản lý được tình trạng kỹ thuật của phương tiện, hầu hết các đơn vị không có hồ sơ lý lịch phương tiện, không theo dõi tổng km xe chạy, không tổ chức thực hiện chế độ bảo dưỡng định kỳ, kiểm tra ATKT của phương tiện trước khi hoạt động. Ở các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi hiện nay, hầu hết các xe taxi do lái xe bỏ tiền ra mua và đưa vào cung cấp dịch vụ dưới một thương hiệu taxi. Do vậy, các doanh nghiệp hầu như không quan tâm đến chất lượng xe, tình trạng kỹ thuật, chế độ bảo dưỡng, điểm đỗ, kiểm tra xe hàng ngày…các vấn đề này lái xe phải tự lo. Vì thế, các quy định quản lý của nhà nước về trách nhiệm của các

doanh nghiệp taxi hầu như bị buông lỏng, không được thực hiện nghiêm túc. Khảo sát cho thấy 98% lái xe trả lời rằng vấn đề tình trạng kỹ thuật, chế độ bảo dưỡng xe là do lái xe tự thực hiện, doanh nghiệp không can thiệp.

Sự buông lỏng quản lý như vậy không chỉ ảnh hưởng đến CLDV mà còn không kiểm soát được tình trạng lái xe can thiệp điều chỉnh đồng hồ tính tiền cước, ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng.

+ Công tác quản lý lái xe, nhân viên phục vụ còn nhiều bất cập, tại nhiều đơn vị vận tải không quản lý hồ sơ quản lý lái xe, không tổ chức tuyển dụng theo quy trình, không ký hợp đồng lao động hoặc có thì cũng chỉ mang tính hình thức, thường ký hợp đồng thời vụ để đối phó khi có kiểm tra.

+ Đội ngũ cán bộ quản lý, điều hành vận tải tại các đơn vị rất thiếu, số lượng đơn vị vận tải có cán bộ được đào tạo chuyên ngành vận tải là rất ít.

+ Bộ phận theo dõi, quản lý các điều kiện về ATGT ở nhiều đơn vị vận tải vẫn mang tính hình thức, chưa hoạt động thực chất, chỉ thành lập trên giấy tờ để làm hồ sơ xin cấp giấy phép kinh doanh.

+ Ứng dụng công nghệ thông tin vào quản trị doanh nghiệp còn nhiều hạn chế, hầu như chưa được các đơn vị vận tải chú trọng, quan tâm đầu tư đúng mức.

- Chưa có sự thắt chặt trong khâu tuyển dụng các lái xe taxi như quan tâm đến hồ sơ lý lịch, trình độ tay nghề, thâm niên lái xe, kiến thức pháp luật. Một số đơn vị vận tải do thiếu lái xe nên tổ chức tuyển dụng ồ ạt, bỏ qua các quy trình tuyển dụng dẫn đến chất lượng đội ngũ lái xe taxi chưa tốt.

Ý thức của lái xe taxi các doanh nghiệp còn rất kém, thậm chí cố tình vi phạm các quy định đối với lái xe taxi.

Bảng 3.27: Đánh giá của cán bộ quản lý nhà nước về các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Yếu tố	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Định hướng phát triển	8,7
2. Chất lượng cán bộ quản lý nhà nước hạn chế	31,9
3. Số lượng cán bộ chưa đủ	29,4
4. Chưa có chính sách hỗ trợ phát triển	25,6
5. Cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ	36,7
6. Ý thức của doanh nghiệp kém	30,3
7. Ý thức của lái xe kém	32,1

Nguồn: Khảo sát của tác giả luận án

Những hạn chế trong QLNN đối với dịch vụ kinh doanh VCHK bằng taxi ở nước ta dẫn đến CLDV chưa đáp ứng được yêu cầu của khách hàng. Khảo sát của tác giả luận án cho thấy, khi được hỏi về quan điểm cá nhân trong quá trình sử dụng dịch vụ, hầu hết người sử dụng đều đánh giá dịch vụ ở mức độ trung bình. Qua các đánh giá này, có thể kết luận là CLDV taxi tại Việt Nam ở mức trung bình. Cần tiếp tục cải thiện nâng cao CLDV đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của hành khách trong tương lai.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Chương 3, NCS đã tập trung nghiên cứu một số ba vấn đề sau đây:

(i).Thứ nhất, đi sâu tìm hiểu về thực trạng bộ máy QLNN và hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi của nước ta;

(ii). Thứ hai, đi sâu tìm hiểu thực trạng hệ thống văn bản pháp luật, quy hoạch, điều kiện kinh doanh, chất lượng và thực trạng thanh kiểm tra hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi;

(iii). Thứ ba, đánh giá được những kết quả đã đạt được trong quản lý nhà nước. Những hạn chế, nguyên nhân của các hạn chế trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta.

CHƯƠNG 4

QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI VIỆT NAM

4.1. DỰ BÁO NHU CẦU VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI Ở NƯỚC TA GIAI ĐOẠN 2020 - 2025

4.1.1 Dự báo nhu cầu dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta

Trên thế giới, dân số đô thị đang tăng cao, theo đà tăng trưởng dân số toàn cầu khoảng 1,09% mỗi năm và cộng hưởng bởi sự di dân từ nông thôn sang đô thị. Dân số đô thị dự tính tăng trưởng 1,6% đến năm 2030, so với mức tăng trưởng trung bình 2,2% trong vòng hai thập kỷ qua. Hiện nay, 54% dân số thế giới sinh sống tại các đô thị, con số này dự kiến tăng lên 66% tính đến năm 2050. Việt Nam nói chung, các đô thị lớn ở Việt Nam nói riêng không nằm ngoài xu hướng này.

Ở Việt Nam, hội Quy hoạch phát triển đô thị Việt Nam dự báo sẽ có 50% dân số Việt Nam sẽ sống tại đô thị vào khoảng năm 2040. Cùng với sự phát triển kinh tế, hạ tầng giao thông thì nhu cầu đi lại taxi càng ngày càng tăng trưởng mạnh.

Nền kinh tế thế giới năm 2017 tiếp tục đà tăng trưởng của năm 2016. Theo báo cáo của Quỹ tiền tệ thế giới (IMF) tốc độ tăng trưởng kinh tế toàn cầu đạt 3,7% cao hơn so với mức 3,2% của năm 2016. Những nền kinh tế lớn như Mỹ, Trung Quốc… đều đạt mức tăng trưởng khả quan. Bên cạnh đó, OPEC và các nhà xuất khẩu dầu không thuộc OPEC bao gồm Azerbaijan, Kazakhstan và Liên bang Nga, đã đồng ý thực hiện việc giảm sản xuất từ tháng 1 năm 2017 đến tháng 3 năm 2018, tổng cộng 1,8 triệu thùng/ngày. Điều này đã làm cho giá xăng dầu thế giới năm 2017 có xu hướng tăng làm tăng chi phí của các DN kinh doanh các dịch vụ vận tải. Trong bối cảnh nền kinh tế tiếp tục phục hồi, nền kinh tế Việt Nam cũng tiếp tục tăng trưởng. Theo báo cáo của Tổng cục thống kê, tổng sản phẩm trong nước (GDP) năm 2017 ước tính tăng 6,81% so với năm 2016.

Ngoài ra, chỉ số CPI của Việt Nam bình quân năm 2017 tăng 3,53% so với bình quân năm 2016, nguyên nhân của việc tăng này là do niềm tin của người tiêu dùng tăng lên nên nhu cầu mua sắm của người dân tăng lên. Việc tăng lên của chỉ số CPI đã có những tác động tích cực đến sản xuất trong nước. Thêm vào đó, trong những năm tới số lượng khách du lịch đến nước ta tăng mạnh, đặc biệt là các TP du lịch như TP. Hồ Chí Minh, Bà Rịa – Vũng Tàu…. Điều này đã mang lại cơ hội cũng như thách thức cho các công ty có các mảng hoạt động trong lĩnh vực du lịch trong đó có cả ngành vận tải taxi

và du lịch. Trong những năm trở lại đây, tăng trưởng kinh tế của Việt Nam thể hiện qua chỉ số GDP có phần chững lại, tuy vậy thu nhập bình quân đầu người vẫn liên tục có sự cải thiện tương đối đều đặn trong vòng 5 năm trở lại đây

Bên cạnh đó, tầng lớp trung lưu ở Việt Nam được đánh giá có mức tăng trưởng nhanh nhất trong khu vực Đông Nam Á với triển vọng tăng từ 12 triệu người trong năm 2012 lên 33 triệu người vào năm 2020. Đây được xem là động lực tăng trưởng cho tất cả các ngành tiêu dùng, dịch vụ giải trí, du lịch, trong đó taxi là một nhu cầu thiết yếu trong điều kiện phương tiện công cộng còn khá hạn chế ở Việt Nam. Ngoài ra, với thuế suất nhập khẩu ô tô được dự đoán sẽ giảm dần trong thời gian tới nhưng lộ trình sẽ diễn ra trong dài hạn và cơ sở hạ tầng cho việc đậu xe cũng như bến bãi tại TP. Hồ Chí Minh chưa thực sự phát triển, nhu cầu taxi dự kiến sẽ vẫn có sự cải thiện trong dài hạn. Bên cạnh đó, sự sụt giảm của giá dầu trong 2 năm trở lại đã phần nào giảm áp lực về chi phí cho hoạt động của các doanh nghiệp taxi, từ đó cải thiện biên lợi nhuận, tạo “room” cho việc hạ giá cước và thúc đẩy nhu cầu sử dụng.

Với độ xâm nhập thị trường Viêt Nam của phân khúc điện thoại thông minh đang ở mức cao trong khu vực Đông Nam Á (>50% người sử dụng điện thoại sở hữu điện thoại thông minh) cộng với tỷ lệ 75% người dùng có dịch vụ internet di động (cao nhất tại Đông Nam Á), không khó để giải thích cho sự tăng trưởng vượt trội của Uber và Grab với tốc độ nhanh nhất so với các nước trong khu vực.

Công ty chứng khoán APEC dự đoán nhu cầu này tăng khoảng 10% một năm nhưng theo tác giả con số này là rất khiêm tốn. Con số 10% dựa trên số liệu thống kê lượng khách du lịch tăng đều đặn 10 - 15% / năm.Tuy nhiên việc tăng lên là rất đa dạng các nguyên nhân sau đây. Một là, chi phi xăng dầu đang rẻ làm giá taxi giảm ở mức giá vô cùng hấp dẫn. Ngày nay vấn đề đi taxi hay không ít khi đặt nặng ở kinh tế. Hầu hết các gia đình đều có nhu cầu đi taxi thay vì xe máy như truyền thống. Hai là, các nhân viên công sở có xu hướng sử dụng thẻ taxi cho nhân viên của mình như là một biện pháp hỗ trợ đi lại. Doanh số thanh toán bằng thẻ tăng lên nhanh chóng. Ba là, đường xá mở rộng, dân cư đông đúc, nhu cầu đi lại đang tăng lên chóng mặt. Lớp dân số trẻ sẵn sàng chi nhiều hơn cho nhu cầu đi lại bằng taxi. Bốn là, chi phí mua xe riêng vẫn rất đắt đỏ đặc biệt là chi phí vận hành làm cho việc sở hữu xe riêng là không kinh tế khi so với taxi. Do đó, theo tác giả nghiên cứu, nhu cầu đi lại bằng taxi ở TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh gia tăng tối thiểu 20%/năm.

4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta

Dựa trên các căn cứ khoa học, kinh nghiệm quốc tế và thực tiễn Việt Nam, tác giả luận án đề xuất một số định hướng phát triển kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi như sau:

- Phát triển dịch vụ VCHK bằng taxi theo hướng ngày càng nâng cao CLDV. Nâng cao CLDV cần được thực hiện toàn diện, trên tất cả các khía cạnh như chất lượng phương tiện, thái độ phục vụ của lái xe. Phát triển dịch vụ VCHK bằng xe taxi đáp ứng nhu cầu đi lại của hành khách với độ tin cậy và chất lượng phục vụ cao.

- Phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi , kết hợp hài hòa với các phương thức vận tải khác, hỗ trợ tích cực cho VCHK công cộng bằng xe buýt, góp phần hướng tới hạn chế sử dụng phương tiện cá nhân, đảm bảo nhu cầu đi lại của người dân được an toàn, tiện lợi, giảm ùn tắc giao thông.

- Khuyến khích phát triển dịch vụ ứng dụng công nghệ cao đem lại nhiều lợi ích cho người dân như: cước phí rẻ, dịch vụ di chuyển tốt, an toàn khi di chuyển, tiện lợi lúc gọi xe, phương tiện hiện đại…). Đặc biệt, khi dịch vụ "xe công nghệ" hoạt động sẽ tạo xung lực để taxi truyền thống thay đổi và hoàn thiện theo hướng tích cực, đáp ứng xu thế ứng dụng tiến bộ của khoa học công nghệ vào hoạt động vận chuyển hành khách. Tuy nhiên, quá trình phát triển này cần phải đảm bảo sự cạnh tranh bình đẳng, công khai, minh bạch giữa "xe công nghệ" với taxi truyền thống. Tính năng ưu việt của xe hợp đồng điện tử, xuất phát từ lợi ích của người tiêu dùng, lợi ích công cộng và lợi ích môi trường là định hướng hợp thời. Tuy vậy, cần khảo sát, nghiên cứu, tính toán thật chi tiết, khoa học để xác định hạn mức, khống chế số lượng xe công nghệ này ở mức độ phù hợp với quy mô, mật độ dân số lẫn hiện trạng hạ tầng giao thông.

- Từng bước phát triển đoàn phương tiện taxi theo hướng hiện đại, đồng bộ, ứng dụng khoa học công nghệ, tiện nghi, an toàn với chi phí vận tải hợp lý; phát triển phương tiện sử dụng nhiên liệu sạch, thân thiện với môi trường và phương tiện hỗ trợ cho người khuyết tật.

4.2. QUAN ĐIỂM HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI Ở NƯỚC TA GIAI ĐOẠN 2020 - 2025

Dựa trên các căn cứ khoa học, kinh nghiệm quốc tế và thực tiễn Việt Nam, tác giả luận án đề xuất một số quan điểm hoàn thiện QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi như sau:

Một là, QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam những năm tới vừa đảm bảo quyền tự do kinh doanh của các chủ thể trong nền kinh tế thị trường vừa đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả QLNN. Việt Nam đã là thành viên của nhiều tổ chức quốc tế do đó, phải tuân thủ theo quy luật của nền kinh tế thị trường, tức Nhà nước sẽ không bảo hộ cho bất cứ đơn vị hay tổ chức kinh tế nào mà phải dựa trên các quy định liên quan để phát triển, nhằm tạo sự minh bạch và công bằng trong cạnh tranh. Tuy nhiên, không vì tự do kinh doanh mà coi nhẹ vai trò quản lý của nhà nước, hoặc viện dẫn quyền

tự do kinh doanh để buông lỏng QLNN. Cũng không tuyệt đối hóa vai trò quản lý của nhà nước để vi phạm quyền tự do kinh doanh, cản trở đổi mới và sáng tạo trong hoạt động của doanh nghiệp. QLNN cần thay đổi về phương thức quản lý, công cụ quản lý cho thích ứng với sự biến đổi mau lẹ, linh hoạt và hết sức phong phú của thị trường. Cắt giảm điều kiện kinh doanh đối với VCHK bằng taxi cần hết sức thận trọng. Những điều kiện vô lý phải bỏ nhưng những điều kiện về đảm bảo an toàn, quy mô doanh nghiệp, quản lý lao động, an sinh xã hội phải rất ngặt nghèo, không cắt bỏ cơ học.

Xây dựng môi trường cạnh tranh bình đẳng giữa các hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi trên nền tảng ứng dụng công nghệ và truyền thống. Cần phải khẳng định tận dụng tối đa tài nguyên nhưng phải đảm bảo các tiêu chuẩn phù hợp với từng lĩnh vực ngành nghề kinh doanh cụ thể và người cung cấp dịch vụ phải có trách nhiệm đảm bảo tiêu chuẩn được đề ra. Để phát huy được lợi ích của mô hình kinh doanh mới, Nhà nước cần có các chính sách thúc đẩy mô hình này theo hướng nới lỏng các điều kiện kinh doanh truyền thống (áp dụng chung cho cả khu vực truyền thống và khu vực ứng dụng công nghệ) đồng thời nâng cao kiểm soát quản lý đối với mô hình ứng dụng công nghệ trong việc cung ứng dịch vụ để tịnh tiến dần sự công bằng giữa truyền thống và công nghệ, gia tăng tính cạnh tranh.

Công nhận sự phát triển của taxi công nghệ là tất yếu, phù hợp với xu thế phát triển của công nghệ thông tin và cần phải tạo điều kiện cho các hoạt động này phát triển đi kèm với những chính sách khuyến khích phù hợp để thúc đẩy phát triển. Hoàn thiện khuôn khổ hệ thống pháp luật và chính sách hiện hành để các hoạt động của taxi công nghệ được quy định và kiểm soát chặt chẽ tại Việt Nam (về đăng ký kinh doanh, thực hiện nghĩa vụ thuế, nghĩa vụ tài chính, nghĩa vụ khai báo thông tin, nghĩa vụ đáp ứng các điều kiện kinh doanh chuyên ngành, nghĩa vụ về thực hiện chính sách bảo hiểm ...), đặc biệt cần qui định rõ trách nhiệm giữa các bên, trách nhiệm của các cơ quan nhà nước trong việc quản lý đối với mô hình kinh doanh này. Đồng thời, cần có những đánh giá tác động tới nền kinh tế để có cơ chế quản lý phù hợp, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng và tính ổn định về mặt kinh tế - xã hội.

Hai là, QLNN đối với kinh doanh VCHK bằng taxi cần chuyển trọng tâm từ kiểm soát số lượng (đầu vào) sang kiểm soát quy trình và chất lượng (đầu ra). Theo đó, có thể nới lỏng hoặc bỏ quy định kiểm soát về số lượng xe taxi hoạt động, thay vào đó, tăng cường thực hiện các biện pháp quản lý để nâng cao chất lượng, tăng cường thanh tra, kiểm tra. Bãi bỏ các quy định về kiểm soát số lượng vừa phù hợp với các quy định về đảm bảo quyền tự do kinh doanh, phù hợp với Luật Quy hoạch 2017 (theo Luật này, cơ quan QLNN không quy hoạch sản phẩm), vừa phù hợp với yêu cầu thực tiễn là tạo môi trường cạnh tranh bình đẳng giữa các loại hình taxi. Thực tế cho thấy, thời gian qua, ngay cả khi có quy định giới hạn số lượng xe taxi tham gia thị trường thì số lượng xe thực tế

hoạt động vẫn vượt xa số lượng xe theo quy hoạch. Chính vì thế, việc từ bỏ kiểm soát về số lượng sẽ làm giảm bớt tình trạng tiêu cực, xin – cho giữa cơ quan quản lý và DN, thậm chí là tình trạng thông đồng giữa cán bộ QLNN và doanh nghiệp.

Ba là, QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam những năm tới vừa tuân thủ quy định chung vừa chú ý tới các biện pháp quản lý mang tính chất đặc thù, đảm bảo phù hợp với tính chất, sự phát triển KT- XH của từng địa phương. Theo đó, quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở các đại đô thị như TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh cần có và được phép có các biện pháp quản lý đặc thù, khác biệt so với các đô thị có quy mô dân số nhỏ hơn, điều kiện phát triển KT- XH thấp hơn.

Tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, cần có quy định riêng cho cơ quan QLNN về giao thông được ban hành quy định về kiểm soát số lượng xe hoạt động trên địa bàn. Đây là hai đô thị lớn của cả nước có mật độ dân số đông, điều kiện phát triển kinh tế thuận lợi so với các địa phương khác, đây cũng là các trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa lớn của cả nước. Tuy vậy, hai đô thị này đang đứng trước áp lực quá tải về hạ tầng giao thông, ách tác giao thông đã trở nên nghiêm trọng và đang ảnh hưởng tới hoạt động KT- XH. Chính vì thế, các đô thị này cần được trao quyền quyết định về số lượng xe taxi hoạt động. Theo đó, sự mở rộng hay hạn chế số lượng xe taxi cung cấp dịch vụ phụ thuộc vào từng giai đoạn nhất định. Trong ngắn hạn có thể chưa tăng về số lượng, trong dài hạn có thể mở rộng về số lượng xe cùng với sự phát triển tương ứng về hạ tầng giao thông đô thị cũng như hạ tầng phục vụ hoạt động của xe taxi như điểm đỗ, dừng chờ đón…

Bốn là, QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi đáp ứng đồng bộ giữa quy hoạch và nhu cầu đi lại, trong đó đẩy mạnh tối ưu hóa tổ chức giao thông để ưu tiên và tạo thuận lợi cho xe buýt, taxi, các phương tiện giao thông công cộng nhằm dần hạn chế xe cá nhân, đồng nghĩa với việc giảm lượng xe chạy rỗng không cần thiết. Quy hoạch phát triển VCHK bằng xe taxi phù hợp, đảm bảo tính thống nhất với quy hoạch tổng thể phát triển KT - XH, quy hoạch giao thông vận tải đường bộ, quy hoạch chung xây dựng của các đô thị. Xác định đúng vị trí của hoạt động dịch vụ vận chuyển khách bằng taxi trong hệ thống VCHKCC.

Năm là, QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi cần thúc đẩy đổi mới, sáng tạo. Các nhà quản lý, hoạch định chính sách cần có cái nhìn khách quan và đa chiều về loại hình kinh doanh taxi dựa trên ứng dụng công nghệ, đảm bảo sự công bằng khách quan và yếu tố thị trường.

Đồng thời, phải nhìn tổng thể vấn đề trong khuynh hướng chung của sự phát triển khoa học – công nghệ của các quá trình kinh tế-xã hội, nhằm khuyến khích sự phát triển thay vì ngăn cản, tránh hiện tượng Việt Nam bị tách rời khỏi thế giới. Nói cách khác, có cân nhắc các tác động của sự thay đổi công nghệ, nhưng không để các nhóm lợi ích của các công nghệ truyền thống lũng đoạn chính sách, kìm hãm sự phát triển chung. Quản lý

xe hợp đồng điện tử cần có cách ứng xử văn minh, phù hợp. Nếu không, sẽ tạo những tiền lệ xấu cho các lĩnh vực khác Yêu cầu công ty công nghệ đáp ứng các điều kiện kinh doanh như một doanh nghiệp thuần túy sẽ cản trở sự sáng tạo của ngành kinh tế số, tạo ra gánh nặng thực thi và chi phí vô lý cho các công ty công nghệ, ảnh hưởng tới người tiêu dùng. Đây là tiền lệ nguy hiểm trong bối cảnh Chính phủ đang thúc đẩy, khuyến khích khởi nghiệp và phát triển nền kinh tế 4.0". Không nên khiên cưỡng, bó hẹp hoạt động của doanh nghiệp công nghệ theo cách quản lý thông thường, mà cần đưa ra giải pháp khuyến khích doanh nghiệp công nghệ ngày càng tham gia sâu vào ứng dụng khoa học công nghệ trong hoạt động vận tải, phù hợp với xu thế phát triển KT-XH, cho phép người tiêu dùng hưởng thành quả của cách mạng công nghệ 4.0. Mặt khác, cần tháo gỡ mọi rào cản cản trở hoạt động của doanh nghiệp, để các doanh nghiệp truyền thống cũng như công nghệ cạnh tranh một cách bình đẳng, tự vươn lên và phát triển. Các cơ quan QLNN nên đứng từ nhiều góc độ, trong đó, phải đặt quyền lợi của người tiêu dùng làm trung tâm. Cần có các giải pháp tổng thể, cơ bản và lâu dài cho các mô hình kinh doanh mới, dựa trên công nghệ, phù hợp xu thế phát triển của thời đại.

Sáu là, QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam những năm tới đảm bảo hài hoà lợi ích của các bên liên quan đến hoạt động vận tải. Đảm bảo lợi ích của người sử dụng dịch vụ - khách hàng, doanh nghiệp, người lao động và lợi ích của QLNN. Đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng trong thụ hưởng dịch vụ và chi trả cước dịch vụ. Đảm bảo hài hòa lợi ích giữa doanh nghiệp và người lao động mà trực tiếp là lái xe taxi. Đặc biệt, đối với hoạt động cung cấp dịch vụ qua nền tảng công nghệ, cần đảm bảo hài hòa lợi ích giữa lái xe – doanh nghiệp vận tải – doanh nghiệp cung cấp nền tảng công nghệ - doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thanh toán – doanh nghiệp là đối tác của doanh nghiệp cung cấp nền tảng công nghệ. Doanh nghiệp, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ VCHK bằng xe taxi phải tuân thủ pháp luật về thuế, thực hiện nghĩa vụ đóng thuế đầy đủ với nhà nước. Các biện pháp, công cụ, phương thức quản lý được đưa ra cần thực sự vì lợi ích chung, loại bỏ hoàn toàn lợi ích của cá nhân hoặc lợi ích nhóm của cơ quan quản lý; DN vận tải, cũng như loại bỏ tư duy xin – cho, không quản lý được thì cấm đoán hoặc hạn chế, tạo môi trường kinh doanh thật sự lành mạnh, bình đẳng.

Bảy là, QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam những năm tới cần phát huy vai trò của khu vực tư nhân trong tham gia cung cấp các dịch vụ công, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý của nhà nước. Theo đó trong quản lý chú ý đưa vào các giải pháp thị trường, thay đổi phương thức quản lý cho phù hợp với thị trường, thu hút khu vực tư nhân tham gia thẩm định, đánh giá CLDV, cung cấp các dịch vụ công cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi. Bên cạnh việc cơ quan QLNN dành quỹ đất hợp lý cho dịch vụ VCHK bằng taxi trên địa bàn, cần huy động

tối đa các nguồn lực từ khu vực tư nhân để phát triển mạng lưới bãi đỗ xe, điểm đỗ xe công cộng.

Tám là, QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam cần có dự báo tốt, tầm nhìn dài hạn do xu hướng gia tăng hoạt động kinh doanh dịch vụ là xu hướng tất yếu cùng với sự phát triển kinh tế. Đồng thời, trong ngắn hạn, QLNN cần chủ động, linh hoạt để đáp ứng sự thay đổi nhanh của thị trường.

4.3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI Ở NƯỚC TA GIAI ĐOẠN 2020 - 2025

Trong thời gian qua, taxi đã đáp ứng một phần không nhỏ trong lĩnh vực VCHK công cộng, cùng các loại hình vận chuyển khác đồng thời góp phần giải quyết nhu cầu đi lại của nhân dân và du khách đến các đô thị lớn trong đó có TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh. Nhưng cũng trong thời gian qua, sự yếu kém về QLNN đối với lĩnh vực kinh doanh VCHK taxi đã bộc lộ khá rõ. Vì vậy, để cải thiện tình hình trước mắt cũng như có các giải pháp toàn diện lâu dài đối với loại hình vận chuyển hành khách bằng taxi, các cơ quan Nhà nước, doanh nghiệp kinh doanh taxi và người lái xe taxi cần phải có nhận thức tốt để tạo sự chuyển biến tích cực. Trên cơ sở đánh giá, phân tích những tồn tại và nguyên nhân đối với hoạt động kinh doanh vận chuyển bằng taxi trên địa bàn TP trong thời gian vừa qua, nghiên cứu sinh xin đề xuất một số giải pháp cơ bản về phía cơ quan QLNN để hoạt động kinh doanh taxi trong thời gian tới được hoàn thiện hơn.

4.3.1. Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Thứ nhất, sửa đổi, hoàn thiện các văn bản quản lý vận tải hiện hành. Các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành được luận án nghiên cứu, xem xét sửa đổi, bổ sung bao gồm: Các văn bản cần sửa là Nghị định số 86/2014/NĐ-CP ngày 10/9/2014 của Chính phủ về Kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô; Thông tư số 63/2014/TT-BGTVT ngày 07/11/2014 (hướng dẫn thực hiện Nghị định 86/2014/NĐ-CP của Chính phủ đồng thời thay thế cho Thông tư 18/2013/TT-BGTVT). Một số nội dung trọng tâm cần xem xét sửa đổi, bổ sung cụ thể như sau:

+ Rà soát và loại bỏ nhiều điều kiện kinh doanh không còn phù hợp như: doanh nghiệp kinh doanh VCHK bằng taxi không nhất thiết phải có hệ thống bộ đàm mà có thể sử dụng hệ thống phần mềm thay thế; bỏ quy định tối thiểu về số lượng xe taxi của doanh nghiệp; bỏ quy định về phương án kinh doanh khi cấp giấy phép cho doanh nghiệp; Taxi được ưu tiên đón trả khách ở những nơi TP cấm, không cấm và cắm các biển đón trả khách cho taxi cũng như ưu tiên cho taxi trong tổ chức giao thông. Giảm niên hạn hoạt động đối với xe taxi ở TP. Hà Nội và TP Hồ Chí Minh.

+ Quy định và giám sát chặt chẽ, xử phạt thích đáng để đảm bảo các doanh nghiệp, HTX phải đóng tiền bảo hiểm y tế và bảo hiểm xã hội cho lái xe nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng cho người lao động. Nhưng đối với mô hình HTX dịch vụ hỗ trợ, có thể để chủ phương tiện thực hiện việc này thông qua hợp đồng 3 bên giữa người lao động (lái xe), và người sử dụng lao động trực tiếp (chủ phương tiện) dưới sự chứng kiến và đồng chịu trách nhiệm của tổ chức HTX. Giải pháp này nhằm đạt 2 mục tiêu: đảm bảo lợi ích cho người lao động theo quy định pháp luật và tạo thuận lời cho các HTX trong quá trình hoạt động.

+ Quy định về niên hạn xe taxi: Nên xem xét lại thời điểm tính niên hạn từ năm đăng ký sử dụng đầu tiên, vì như hiện nay nhiều xe mới khi đưa vào khai thác chỉ còn được 5 năm. Với quy định như hiện nay, các doanh nghiệp nhỏ sẽ phải chịu thiệt thòi, vì khi những phương tiện không còn đủ niên hạn không bán ra ngoài được và không được sử dụng nữa doanh nghiệp sẽ chịu thiệt hại nặng về tài chính.

+ Quy định việc cấp đổi phù hiệu: trước đây các văn bản quy phạm pháp luật khác quy định việc cấp đổi phù hiệu chỉ cần mang phù hiệu cũ đổi lấy phù hiệu mới, hiện nay Thông tư 63/2014/TT-BGTVT đã thắt chặt hơn gây khó khăn trong thủ tục hành chính, theo quy định hiện hành, doanh nghiệp muốn đổi phù hiệu taxi cần mang theo đăng ký xe bản gốc, công chứng phải từ cấp quận trở lên….

- Bổ sung cơ chế, chính sách hỗ trợ khuyến khích phát triển số lượng taxi phù hợp với loại hình đô thị loại I trực thuộc trung ương, như chính sách hỗ trợ phát triển phương tiện taxi sử dụng nhiên liệu sạch, hỗ trợ người khuyết tật.

- Bổ sung quy định điều kiện về quy mô, phương pháp tổ chức, quản lý hoạt động vận chuyển của đơn vị vận tải tương ứng với loại hình kinh doanh, được phép hoạt động.

- Bổ sung thêm điều kiện kinh doanh: đối với VCHK taxi phải thực hiện xây dựng hoặc áp dụng tiêu chuẩn CLDV vận chuyển do cơ quan QLNN ban hành;

- Bổ sung quy định về áp dụng công nghệ thông tin trong quản lý tại các đơn vị vận chuyển hành khách.

- Hiện nay, hệ thống các văn bản quản lý vận tải còn thiếu các quy trình, quy chuẩn để thống nhất và cụ thể hóa các quy định về quản lý, do đó các cơ quan QLNN cũng như các đơn vị vận tải gặp nhiều khó khăn, thiếu thống nhất trong việc tổ chức, triển khai thực hiện các quy định của pháp luật và thanh tra, kiểm tra, phát hiện, xử lý các vi phạm. Vì vậy rà soát và đề xuất thay thế mới một số văn bản quản lý của nhà nước về hoạt động quản lý taxi giảm tình trạng chồng chéo giữa các cơ quan QLNN, cụ thể như sau:

+ Nghiên cứu ban hành Tiêu chuẩn cơ sở về CLDV vận tải bằng xe ô tô: Tiêu chuẩn này quy định hệ thống tiêu chí để phân loại CLDV vận tải theo nhiều mức độ khác nhau; các quy trình quản lý CLDV vận tải và ATGT phải áp dụng.

+ Xây dựng, hoàn thiện ban hành quy định về truyền dẫn và sử dụng dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình. Trong đó sẽ quy định rõ trách nhiệm, quyền hạn của từng đối tượng cụ thể trong việc truyền dẫn, quản lý, sử dụng các dữ liệu từ thiết bị GSHT. Thông qua đó sẽ quy định rõ về trách nhiệm của các bên và làm cơ sở kiểm tra, giám sát, xử lý các hành vi vi phạm về quản lý vận tải đường bộ đối với các tổ chức, cá nhân liên quan, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác QLNN.

Nhanh chóng rà soát, điều chỉnh các quy định pháp luật phù hợp để quản lý hoạt động kinh doanh vận chuyển khách sẽ tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia hoạt động vận chuyển hành khách bằng xe taxi. Nhà nước phải đóng vai trò đầu tàu điều khiển cuộc chơi một cách bình đẳng và lành mạnh. Theo đó, cơ quan Nhà nước cần đưa ra những quyết sách đúng đắn và kịp thời đáp ứng nhu cầu phát triển chung hiện nay. Cụ thể, về phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách, Nhà nước có thể cung cấp những số liệu, thông tin về dung lượng thị trường (lượng cung cầu hiện ra sao) và bản thân doanh nghiệp sẽ tự quyết định việc có nên đầu tư, gia nhập thị trường.

Thứ hai, do các doanh nghiệp taxi là đơn vị hoạt động theo Luật doanh nghiệp, Luật HTX nên trong thời gian tới, các cơ quan QLNN cần nhanh chóng hoàn thiện pháp luật doanh nghiệp theo hướng bổ sung đầy đủ và đồng bộ các văn bản hướng dẫn thi hành Luật doanh nghiệp, Luật HTX như: Nghị định về ngành nghề kinh doanh có điều kiện cho kinh doanh taxi, thông tư hướng dẫn về việc góp vốn, mua cổ phần,…

Thứ ba, cần hoàn thiện Luật Cạnh tranh hình thành khuôn khổ pháp luật cho việc đảm bảo cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp taxi, tránh tình trạng độc quyền kinh doanh, độc quyền bến bãi làm ảnh hưởng đến các doanh nghiệp taxi khác, hạn chế một cách tối đa hiện tượng vi phạm trong lĩnh vực vận chuyển hành khách bằng taxi…Bổ sung vào Luật Cạnh tranh các quy định điều chỉnh hoạt động của taxi công nghệ, kiểm soát các chương trình khuyến mại, giảm giá để vừa đảm bảo lợi ích cho khách hàng vừa đảm bảo cạnh tranh lành mạnh giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống. Ban hành các quy định điều tiết chống độc quyền để kiểm soát hoạt động của taxi công nghệ.

Thứ tư, các Nghị định về tăng cường xử phạt, xử lý đối với các vi phạm trong hoạt động vận chuyển hành khách bằng taxi cần hoàn thiện theo hướng tăng mức xử phạt trong thời gian tới mới có tác dụng răn đe. Bên cạnh việc tăng mức xử phạt bằng tiền, Nhà nước cần áp dụng kiên quyết các biện pháp phạt bổ sung như qui định thời hạn tịch thu phương tiện, tước quyền sử dụng giấy phép lái xe… Thực tế là hiện nay, chế tài xử phạt đối với

vi phạm trong lĩnh vực vận chuyển hành khách bằng taxi còn quá nhẹ và chưa thỏa đáng, mới chỉ dừng ở xử lý hành chính nên vi phạm không những không giảm mà còn có chiều hướng gia tăng đặc biệt là chống người thi hành công vụ. Cần phải truy tố đối với các hành vi lái xe chống người thi hành công vụ, có hình thức xử phạt với chủ doanh nghiệp.

Thứ năm, cần xem xét thay đổi cách nhận diện loại hình VCHK mới để tăng cường hiệu quả quản lý hoạt động dịch vụ VCHK bằng taxi. Một trong những vấn đề quan trọng hiện nay là nhận diện loại hình VCHK bằng xe hợp đồng dưới 09 chỗ có sử dụng phần mềm vẫn được hiểu là xe "hợp đồng" theo các quy định hiện nay tại Nghị định 86/NĐ-CP. Do đó, cần sửa Luật Giao thông đường bộ 2008 theo hướng không quản lý theo hình thức kinh doanh với những đặc điểm nhận dạng cảm quan mà tập trung quản lý các rủi ro về an toàn và phúc lợi người tiêu dùng trên nền tảng công nghệ hiện đại.

Có thể phân thành 3 loại tùy theo chức năng phục vụ và công cụ kết nối như taxi truyền thống (sử dụng hộp đèn, đồng hồ tính cước... như hiện nay), taxi công nghệ (sử dụng phần mềm để quản lý, điều hành, tính tiền thông qua hóa đơn điện tử...), taxi hoạt động theo thỏa thuận về giá cước (theo chuyến, giờ, ngày, tháng, năm). Đồng thời, bổ sung thêm điều kiện cụ thể đối với từng loại hình để quản lý cho phù hợp.

Tiếp tục nghiên cứu đưa loại hình dịch vụ taxi công nghệ vào khuôn khổ của pháp luật và do các cơ quan chức năng quản lý để đảm bảo quyền lợi, an toàn cho người sử dụng dịch vụ. Cần xem xét thay đổi cách nhận diện loại hình VCHK mới để tăng cường quản lý hoạt động dịch vụ VCHK bằng taxi. Để bảo đảm tính cạnh tranh và tăng cường được công tác quản lý, Nhà nước cần xem xét loại hình này như loại hình "taxi công nghệ" và giải pháp QLNN được áp dụng như taxi thông thường.

- Yêu cầu các doanh nghiệp kinh doanh loại hình này phải thực hiện đăng ký kinh doanh theo đúng các văn bản quy định của pháp luật hiện hành, cụ thể như : Đăng ký với các Sở Kế hoạch đầu tư để cấp phép thành lập doanh nghiệp; Sở Thông tin truyền thông, Sở Khoa học công về việc kinh doanh phần mềm gọi taxi, thương mại điện tử; Sở Tài chính về việc kê khai và niêm yết giá cước vận chuyển; Ngân hàng Nhà nước về việc thanh toán quốc tế; Sở GTVT địa phương để được cấp GPKDVC theo đúng quy định.

- Xây dựng các văn bản, quy chế, chính sách yêu cầu các đơn vị kinh doanh taxi công nghệ chỉ ký hợp đồng vận chuyển với các ĐVKDVC có đủ điều kiện theo quy định của pháp luật.

Quy định doanh nghiệp khi sử dụng ứng dụng trên thiết bị di động để kinh doanh vận chuyển, bên cạnh việc phải tuân thủ quy định về thương mại điện tử còn phải tuân thủ quy định khác của ngành vận tải.

Doanh nghiệp, HTX kinh doanh vận chuyển sử dụng hợp đồng điện tử phải thông báo trên giao diện của khách hàng số điện thoại của đơn vị để liên hệ trong trường hợp khẩn cấp. Xe hợp đồng điện tử phải có phù hiệu và niêm yết chữ "Xe hợp đồng"… Cơ quan QLNN phải giám sát việc cấp phù hiệu và niêm yết phù hiệu.

Bổ sung quy định xe taxi có hộp đèn với chữ "TAXI ĐIỆN TỬ" gắn cố định trên nóc xe theo quy định của Bộ trưởng Bộ GTVT. Xe taxi điện tử phải có thiết bị đã được cài đặt phần mềm kết nối để giao dịch với hành khách; đảm bảo cung cấp cho hành khách các nội dung tối thiểu gồm: thông tin về doanh nghiệp, HTX kinh doanh vận chuyển (tên, địa chỉ, điện thoại, mã số thuế); thông tin về lái xe (họ và tên, hạng giấy phép lái xe, số giấy phép lái xe, số điện thoại); thông tin về xe (biển kiểm soát xe, nhãn hiệu và sức chứa của xe, năm sản xuất); điểm bắt đầu và điểm kết thúc chuyến đi; thời gian bắt đầu và kết thúc chuyến đi; hành trình; cự ly chuyến đi (km); thông tin về giá cước và số tiền hành khách phải trả (VND).

- Bổ sung quy định doanh nghiệp, HTX kinh doanh VCHK bằng xe taxi phải tính tiền thông qua phần mềm phải gửi hóa đơn điện tử của chuyến đi cho hành khách và gửi thông tin về hóa đơn điện tử về Tổng cục Thuế theo quy định của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

Bộ GTVT cần "định danh" đúng các công ty hoạt động cung ứng phần mềm kết nối và yêu cầu các công ty này phải thực hiện đúng quy định của pháp luật; yêu cầu các công ty phải báo cáo chính xác số lượng xe đã kết nối kinh doanh taxi cho Bộ GTVT và Sở GTVT các địa phương (dù chưa cho triển khai); ban hành văn bản chỉ đạo cho các địa phương tạm dừng cấp phù hiệu "xe hợp đồng" đối với xe 9 chỗ trở xuống tham gia kết nối hợp đồng điện tử.

Các công ty nước ngoài cung cấp nền tảng ứng dụng gọi xe tại Việt Nam phải tuân thủ pháp luật Việt Nam và không trái với thông lệ quốc tế. Cụ thể đó là phải đặt máy chủ tại Việt Nam, sử dụng tên miền Internet của Việt Nam, dữ liệu phải được kết nối với hệ thống giám sát của Bộ GTVT. Định kỳ các công ty công nghệ phải truyền tải thông tin tự động theo chuẩn về Tổng cục đường bộ và Sở GTVT, nơi quản lý để phân tích dữ liệu tập trung. Các công ty nước ngoài phải chia sẻ toàn bộ dữ liệu số lượng xe, danh sách xe, dữ liệu giám sát hành trình, số giờ lái xe, doanh thu chịu thuế 20% phía các công ty nước ngoài đang hưởng, còn 80% doanh thu thuộc về đối tác... cho các cơ quan QLNN.

Qui định rõ trách nhiệm của các cá nhân và doanh nghiệp về khai báo thông tin về các hoạt động của kinh doaanh dịch vụ vẩn chuyển hành khách bằng taxi công nghệ cho các cơ quan QLNN, bao gồm các thông tin hoạt động, nghĩa vụ thuế, và các quy định quản lý chuyên ngành. Xây dựng cơ chế chia sẻ thông tin và dữ liệu giữa chính quyền các cấp và các doanh nghiệp, các hiệp hội ngành nghề và các hộ kinh doanh. Xây dựng

cơ chế, chính sách giảm thiểu rủi ro cho các bên trong hoạt động bao gồm cảnh báo sớm cho người cung cấp dịch vụ, bảo vệ người tiêu dùng

4.3.2. Hoàn thiện quy hoạch phát triển kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi theo hướng thị trường

- Nhà nước cần bãi bỏ các quy định về kiểm soát số lượng, thay vào đó để thị trường cạnh tranh tự điều tiết để xác định số xe phù hợp, hoạt động hiệu quả. Không quy định về số lượng xe tối thiểu đối với ĐVKDVC nhằm tạo điều kiện, khuyến khích phát triển các doanh nghiệp vừa và nhỏ phù hợp theo tinh thần chỉ đạo của Chính phủ về việc tạo thuận lợi cho doanh nghiệp.

Tuy vậy, tại TP. Hà Nội và TP Hồ Chí Minh và các đô thị lớn, cần có quy định riêng cho cơ quan QLNN về giao thông được ban hành quy định về kiểm soát số lượng xe hoạt động trên địa bàn. Đây là hai đô thị lớn của cả nước có mật độ dân số đông, điều kiện phát triển kinh tế thuận lợi so với các địa phương khác, đây cũng là các trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa lớn của cả nước. Tuy vậy, hai đô thị này đang đứng trước áp lực quá tải về hạ tầng giao thông, ách tác giao thông đã trở nên nghiêm trọng và đang ảnh hưởng tới hoạt động kinh tế- xã hội. Chính vì thế, các đô thị này cần được trao quyền quyết định về số lượng xe taxi hoạt động. Theo đó, sự mở rộng hay hạn chế số lượng xe taxi cung cấp dịch vụ phụ thuộc vào từng giai đoạn nhất định.

Trước mắt, số lượng xe taxi cần được giới hạn do sự phát triển rất mạnh mẽ trong giai đoạn vừa qua. Sự phát triển mạnh mẽ về số lượng xe taxi ngoài việc góp phần vào làm gia tăng tình trạng tắc nghẽn giao thông còn có ảnh hưởng, tác động tiêu cực đến việc làm, thu nhập của lái xe do lượng cung gia tăng mạnh mẽ. Khảo sát cho thấy trên 90% lái xe trả lời rằng thu nhập của họ đang bị giảm sút do lượng xe tham gia cung cấp dịch vụ vận chuyển hành khách tăng lên quá mạnh. Trong dài hạn có thể mở rộng về số lượng xe cùng với sự phát triển tương ứng về hạ tầng giao thông đô thị cũng như hạ tầng phục vụ hoạt động của xe taxi như điểm đỗ, dừng chờ đón…

- Tập trung xây dựng quy hoạch tổng thể mạng lưới giao thông nói chung, từ đó có cơ cấu và các giải pháp quy hoạch cho dịch vụ kinh doanh VCHK bằng taxi.

- Quy hoạch lại đồng bộ các điểm đỗ xe taxi trên các tuyến phố, tạo nên tính kết nối với xe buýt, xe khách…

- Quy hoạch số lượng taxi ở các tỉnh lân cận với các đô thị lớn phù hợp để tránh việc sử dụng xe taxi của các tỉnh thành lân cận lại kinh doanh tại đô thị lớn gây ra tình trạng phá vỡ quy hoạch và lộn xộn trong quản lý của các đô thị lớn. Xe của các hãng taxi có thể chạy từ ngoại tỉnh về các đô thị nhưng cần đăng ký với cơ quan quản lý đồng thời phải nộp phí. Khoản phí này được sử dụng để phát triển hạ tầng giao thông, điểm đỗ hoặc

phát triển phương tiện vận chuyển công cộng. Nhà nước có chính sách ưu đãi cho các doanh nghiệp phát triển được dịch vụ đi chung xe, từ ngoại tỉnh chạy về đô thị hoặc ngay trong đô thị. Điều kiện để thực hiện giải pháp này là hiện đại hóa hệ thống quản lý, phát triển hệ thống kết nối điện tử giữa các doanh nghiệp với cơ quan QLNN.

- Quản lý tần suất hoạt động nhằm đưa ra niên hạn hoạt động phù hợp cho các phương tiện. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và phải có số liệu cụ thể về tốc độ tăng phương tiện trong từng thời kỳ, kiên quyết không cho tăng trưởng "bùng nổ" sẽ phá vỡ trật tự vận tải được đề xuất trong các Quy hoạch và Chiến lược phát triển GTVT của các TP. Sớm ban hành Quy chế quản lý hoạt động VCHK bằng taxi làm cơ sở khung pháp lý cho việc quản lý taxi trên địa bàn các TP.

- Đối với việc sử dụng hợp đồng điện tử để áp dụng cho hoạt động kinh doanh vận chuyển bằng xe hợp đồng có sức chứa từ 09 chỗ trở xuống (kể cả người lái xe) thì quy định chỉ các doanh nghiệp, HTX có Giấy phép kinh doanh vận chuyển mới được thực hiện. Hộ kinh doanh muốn được kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi cần có quy định chặt chẽ, cụ thể, đặc biệt là quy định chặt về nhân thân, lý lịch lái xe, trình độ lái xe. Phương tiện và người điều khiển phương tiện đối với các hãng taxi và các hãng xe hợp đồng có sử dụng phần mềm cần được kiểm soát chặt chẽ.

- Việc gia tăng số lượng phương tiện và niên hạn sử dụng phương tiện cần có điều chỉnh bằng việc phương tiện được đăng ký tại địa bàn hoạt động chỉ được hoạt động trên địa bàn đó. Quản lý tần suất hoạt động nhằm đưa ra niên hạn hoạt động phù hợp cho các phương tiện.

- Đối với các địa phương đã thí điểm loại hình taxi công nghệ, khi lượng xe tăng cao, cần tính đến việc tạm thời không cấp mới phù hiệu xe hợp đồng dưới 9 chỗ ngồi cho đến khi thực hiện quy hoạch về phương tiện và vận tải trên địa phương mình phù hợp với thực tiễn cũng như các quy định của pháp luật hiện hành.

- Tăng cường công tác quản lý, giám sát hoạt động VCHK bằng taxi cũng như hoạt động xe hợp đồng dưới 09 chỗ có sử dụng ứng dụng phần mềm đặt xe. Phương tiện và người điều khiển phương tiện đối với các hãng taxi và các hãng xe hợp đồng có sử dụng phần mềm cần được kiểm soát chặt chẽ. Việc gia tăng số lượng phương tiện và niên hạn sử dụng phương tiện cần có điều chỉnh bằng việc phương tiện được đăng ký tại địa bàn hoạt động chỉ được hoạt động trên địa bàn đó.

- Taxi công nghệ cần đăng ký danh sách lái xe, phương tiện, cam kết chất lượng và sự an toàn cho hành khách; hạn chế đi vào phố cấm, giờ cấm để giảm ùn tắc giao thông. Thực hiện minh bạch nghĩa vụ thuế với nhà nước để đảm bảo công khai, minh bạch, bình đẳng giữa các loại hình vận chuyển.

- Quy định màu sơn xe taxi kinh doanh dịch vụ VCHK tại TP Hà Nội và TP Hồ Chí Minh để cơ quan quản lý, người dân, xã hội có thể nhận biết, giám sát lượng xe lưu hành, loại bỏ tình trạng xe dù. Trên nền màu sơn chung thống nhất, các doanh nghiệp có thể thiết kế thêm để thể hiện đặc trưng riêng, thương hiệu riêng. Để giải pháp này thực hiện được mà không làm phát sinh thêm các thủ tục hành chính hay tạo ra cơ chế xin cho giữa cơ quan QLNN và các doanh nghiệp, các TP cần giao việc này cho đơn vị tư nhân cung cấp dịch vụ và thực hiện qua đấu thầu công khai, minh bạch. Cơ quan QLNN sẽ kiểm soát chặt chẽ chi phí và CLDV được cung cấp cho các hãng taxi. Tất nhiên, để tất cả các hoạt động này thực hiện hiệu quả, tạo ra chi phí thấp nhất có thể cho doanh nghiệp taxi, đòi hỏi bộ máy QLNN và hệ thống công chức phải thực sự liêm chính, trong sạch. Đây cũng là điều kiện cần và đủ cho việc thực hiện tất cả các giải pháp QLNN.

4.3.3. Hoàn thiện quản lý chất lượng phương tiện kinh doanh taxi

Trong thời gian tới, các cơ quan QLNN cần ban hành các qui định cụ thể để các DN taxi phải có biện pháp bảo đảm chất lượng phương tiện phục vụ khách như:

- Triển khai thực hiện trên thực tế các quy định về chất lượng xe, tiến tới gắn sao cho các hãng xe. Công việc này cũng có thể giao cho các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện thông qua đấu thầu. Các doanh nghiệp nhận công việc này sẽ thẩm định, đánh giá và gắn sao cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ taxi. Cơ quan QLNN thực hiện việc kiểm tra, kiểm soát chất lượng cung cấp dịch vụ, tránh tình trạng gây khó khăn hoặc làm phát sinh chi phí quá lớn cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vân chuyển hành khách bằng taxi. Đồng thời cơ quan QLNN phải kiểm soát để tránh tình trạng thông đồng giữa doanh nghiệp taxi và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thẩm định chất lượng nhằm nâng nâng hạng sao so với chất lượng thực tế.

Cần có tiêu chí cụ thể về chất lượng của xe taxi, về khía cạnh phục vụ hành khách đi xe (Ví dụ: Quy định cụ thể về hình thức bên ngoài thân xe, nội thất bên trong, quy định về không khí, nhiệt độ, âm thanh trong xe…)

- Quy định các doanh nghiệp chỉ được đăng kí số lượng xe taxi tương ứng số vốn đăng ký với các cơ quan có thẩm quyền. Rõ ràng nếu như các cơ quan chức năng cho phép các doanh nghiệp được quyền đăng ký số lượng xe taxi nhiều hơn số vốn đã đăng ký như hiện nay thì việc các doanh nghiệp sử dụng xe cũ, xe chất lượng kém, xe không được bảo dưỡng trong quá trình hoạt động… khiến chất lượng xe taxi giảm sút cũng là điều dễ hiểu.

- Các cơ quan chức năng trong thời gian tới nên quy định thời hạn sử dụng xe ô tô dùng kinh doanh taxi theo lộ trình giảm dần (giảm dần đến khoảng 5 năm là phù hợp (vì hiện nay các doanh nghiệp kinh doanh taxi lớn muốn đảm bảo điều kiện hoạt động tốt và chất lượng phục vụ hành khách được tốt thường chỉ sử dụng xe ô tô VCHK theo hình

thức taxi trong thời hạn 3 - 5 năm kể từ ngày xe xuất xưởng đưa vào hoạt động kinh doanh taxi).

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra chất lượng các xe. Cơ quan QLNN yêu cầu các doanh nghiệp loại bỏ các xe hết niên hạn sử dụng, thậm chí chưa hết niên hạn sử dụng nhưng chất lượng không đảm bảo ra khỏi đoàn xe cung cấp dịch vụ. Tính toán công suất phục vụ để xác định niên hạn cho phù hợp bởi lẽ chất lượng xe có công suất phục vụ cao rất khác chất lượng xe có tỷ lệ chạy rỗng cao.

- Tăng cường xử lý các dữ liệu thu thập được qua thiết bị giám sát hành trình về các công ty nào vi phạm nhiều, lái xe nào vi phạm và công bố thường xuyên, định kỳ hằng tuần, hằng tháng, 6 tháng, 1 năm… để cung cấp thông tin cho người tiêu dùng lựa chọn dịch vụ. Cách làm này không can thiệp vào hoạt động của doanh nghiệp nhưng thay đổi được hành vi, từ đó doanh nghiệp, lái xe sẽ thận trọng hơn.

- Cơ quan quản lý cũng có thể lập các đường dây nóng để người tiêu dùng phản ánh các tiêu cực trong quá trình cung cấp dịch vụ như khi xe đi cung đường xa, gian lận cước phí, thái độ phục vụ không tốt… và công khai trên các phương tiện thông tin để người tiêu dùng khác nắm được và cơ quan QLNN kiểm tra, xử lý.

- Để nâng cao chất lượng phục vụ, giảm thời gian di chuyển, đối với dịch vụ gọi taxi được yêu cầu qua điện thoại và khách hàng muốn cung cấp thông tin về điểm đến, cơ quan QLNN cần yêu cầu các hãng cung cấp dịch vụ thông báo với khách hàng cụ thể về lộ trình, cước phí và lái xe cần tuân thủ nghiêm túc các điều kiện đã được hãng taxi và doanh nghiệp thỏa thuận. Trong điều kiện khách hàng không muốn cung cấp thông tin về điểm đến, các hàng taxi không cần phải thực hiện nghiệp vụ này.

- Thực hiện nghiêm quy trình kiểm định chất lượng phương tiện. Công khai thông tin về kiểm định phương tiện, cập nhật hàng ngày trên website của cơ quan kiểm định để các cơ quan QLNN giám sát lẫn nhau, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ giám sát lẫn nhau và để cung cấp dữ liệu cho giám sát của Hiệp hội vận tải.

Sự tích cực vào cuộc của các cơ quan chức năng trong việc ban hành một số quy định mới buộc doanh nghiệp taxi thực hiện đầy đủ các quy định về điều kiện kinh doanh loại hình vận tải này chắc chắn thời gian tới sẽ góp phần nâng cao được chất lượng phục vụ hành khách, nâng cao thương hiệu của doanh nghiệp và đảm bảo an toàn tính mạng cho hành khách đi xe, do đó, có thể giải quyết được tình trạng buông lỏng quản lý đối với chất lượng xe taxi làm ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hành như hiện nay.

4.3.4. Hoàn thiện quản lý giá cước

- Giá cước taxi phải được xác lập dựa vào thị trường. Cần xây dựng các công cụ điều tiết thị trường để giá cước vận tải được hình thành theo cơ chế thị trường cạnh tranh,

đảm bảo hài hòa lợi ích giữa người sử dụng và DN vận tải. Cơ quan QLNN cần xây dựng các quy trình cụ thể về điều chỉnh giá cước khi có sự tăng, giảm giá xăng dầu và buộc DN phải tuân thủ. Cơ quan QLNN chỉ yêu cầu DN thông báo giá cước và thông báo điều chỉnh giá cước với cơ quan quản lý mà không cần thực hiện kê khai. Sự phát triển của công nghệ cho phép nhà nước có thể sử dụng các biện pháp quản lý dựa vào thị trường. Cơ quan quản lý công bố lên mạng giá cước của các DN kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi, người dân sẽ tự quyết định chọn hãng vận tải nào, qua đó sẽ gây sức ép giảm giá cước hoặc buộc các doanh nghiệp sẽ phải cân nhắc, tính toán kỹ lưỡng hơn khi muốn điều chỉnh tăng giá cước.

- Kiểm tra, giám sát chặt chẽ quy định về đồng hồ tính cước tự động in hóa đơn.Các doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển khách bằng taxi phải có đồng hồ tính cước tự in hóa đơn theo quy định tại Điều 6 –Nghị Định 86/2014/NĐ-CP quy định "từ ngày 01 tháng 7 năm 2016, xe taxi phải có thiết bị in hóa đơn kết nối với đồng hồ tính tiền trên xe; lái xe phải in hóa đơn tính tiền và trả cho hành khách". Với mỗi hóa đơn phải tuân thủ theo đúng quy định hiện hành và trên hóa đơn còn phải thể hiện nội dung bao gồm: tên hãng taxi, điện thoại hãng taxi; số lượng chuyến đi; số km thực tế chuyến đi; số tiền cước thực tế phải trả; mã số, mã vạch của đồng hồ trên taxi; thời gian bắt đầu và kết thúc chuyến đi; số tiền phụ thu (giờ cao điểm, lệ phí...); thuế VA ...; tổng số tiền phải trả của chuyến đi.

- Tăng cường và phát huy vai trò phối hợp của của cơ quan thuế trong quản lý và kiểm soát được giá cước. Để quản lý và kiểm soát được giá cước, buộc các DN cạnh tranh về giá cước, cơ quan quản lý phải kiểm soát được chi phí của DN. Cơ quan thuế có thể kiểm soát chi phí và giá xem có hợp lý không. Bởi cơ quan thuế mới nắm được chi phí nào là hợp lý, hợp lệ để xác định thuế thu nhập DN. Toàn bộ thông tin về chi phí, kết cấu xăng dầu trong giá cước vận tải là bao nhiêu, cơ quan giá phối hợp với cơ quan thuế để cần kiểm tra sổ sách, rà soát lại các chi phí mà DN khai báo .

Cơ quan quản lý cần chia thị trường kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi theo các phân khúc. Mỗi phân khúc sẽ ban hành các quy định quản lý giá cước riêng biệt.

4.3.5. Nâng cao năng lực bộ máy và cán bộ quản lý nhà nước đối với hoạt động vận tải nói chung và vận tải bằng taxi nói riêng

- Thực hiện phân công, phân cấp triệt để đến Sở GTVT các địa phương, đồng thời quy định trách nhiệm cụ thể, rõ ràng của mỗi bộ phận liên quan trong việc quản lý hoạt động vận tải đường bộ để từ đó nâng cao trách nhiệm của mỗi cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Có quy định cụ thể đối với các công chức, viên chức quản lý hoạt động vận tải bằng taxi của cơ quan QLNN: Yêu cầu trước tiên đối với cán bộ công chức nói chung và cán bộ công chức quản lý hoạt độngVCHK bằng taxi là đạo đức nghề nghiệp. Trong giao

tiếp ở công sở, cán bộ, công chức phải có thái độ lịch sự, tôn trọng đồng nghiệp; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc. Cán bộ, công chức phải gần gũi với doanh nghiệp phải có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn, tận tình hướng dẫn cho doanh nghiệp thực hiện đúng các quy định của pháp luật.

- Thống nhất trong nhận thức và quan điểm của các cơ quan QLNN các cấp trong quản lý kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi. Đảm bảo tính đồng bộ giữa việc ban hành và tổ chức thực hiện các quyết định quản lý. Tìm kiếm các phương thức và công cụ quản lý cho phù hợp với thực tiễn.

4.3.6. Hoàn thiện cơ chế đảm bảo an toàn, hỗ trợ giáo dục và đào tạo cho lái xe taxi

- Nghiên cứu đề xuất áp dụng phương tiện có khoang tách riêng giữa hành khách và lái xe taxi: Trước tình trạng đe dọa tính mạng lái xe taxi những năm gần đây, ngày càng gia tăng số lượng cũng như tính chất nghiêm trọng từng vụ án. Những quy chuẩn khoang tách riêng giữa khách và lái xe cũng đã được áp dụng phổ biến ở một số nước Mỹ, Anh, Đức, Trung Quốc, Hong Kong .....Để hạn chế tình trạng trên thì trên mỗi phương tiện taxi nghiên cứu lắp đặt khoang bảo vệ cho tài xế taxi ngăn cách giữa hàng ghế trên và hàng ghế dưới, phải đảm bảo mĩ quan, tạo sự thân thiện cho khách hàng, ghế phụ chỉ được phép sử dụng cho trẻ em, phụ nữ.

- Một trong những nguyên nhân dẫn đến những tồn tại đối với hoạt động kinh doanh taxi là do doanh nghiệp taxi, lái xe và kể cả khách hàng không nắm được luật hoặc nắm được luật nhưng không thi hành. VCHK bằng hình thức taxi chịu sự điều tiết của Luật giao thông đường bộ và các Nghị định, quy định chi tiết, cụ thể đối với hoạt động kinh doanh taxi nhưng trong thực tế, việc triển khai thực hiện luật này còn nhiều hạn chế. Vì vậy, để các doanh nghiệp và lái xe taxi hoạt động tuân thủ những quy định của pháp luật và để hoạt động taxi đi vào nề nếp, bên cạnh những biện pháp mang tính cưỡng chế, Nhà nước cần có các biện pháp mang tính chất tuyên truyền, giáo dục để các doanh nghiệp nắm được và thi hành luật, đồng thời ý thức được tầm quan trọng của chất lượng và văn hóa kinh doanh, từ đó mà tự động có những chuyển biến tích cực như có những biện pháp cụ thể, ví dụ: biểu dương, khen thưởng…đối với các doanh nghiệp taxi hoạt động có hiệu quả, khuyến khích các doanh nghiệp taxi để họ thường xuyên tổ chức đào tạo, kiểm soát và có cơ chế quản lý chặt chẽ số lượng xe taxi, lái xe của doanh nghiệp mình. Chú trọng đào tạo đạo đức nghề nghiệp cho lái xe, coi mỗi khách hàng là người thân, việc tận tâm trong thái độ, chuyên nghiệp về kỹ năng, nghiêm túc thực hiện không đi đường vòng; không lạng lách đánh võng; không lấy tiền thừa của khách; không tỏ thái độ với khách; luôn mỉm cười, niềm mở với khách và mặc đồng phục trên mọi cung đường, mọi chuyến

đi. Hướng dẫn nội dung tập huấn cho lái xe trên các vấn đề nâng cao đạo đức người lái xe; nâng cao ý thức ATGT của người lái xe; nâng cao chất lượng phục vụ lái xe.

- Để tăng cường quản lý và nâng cao chất lượng đội ngũ lái xe taxi trong các doanh nghiệp, các cơ quan QLNN trong thời gian tới cần qui định rõ hơn nữa những nội dung liên quan đến vấn đề tập huấn cho lái xe taxi, đề ra những qui định cụ thể về học Luật giao thông đường bộ, triển khai rộng rãi các Nghị định, Quyết định của Chính phủ, các Quyết định của UBND các địa phương về vận chuyển hành khách bằng taxi để các thành phần tham gia hoạt động này hiểu rõ và tuân thủ pháp luật. Xem xét về việc học tập văn hóa ứng xử và phục vụ khách hàng đảm bảo nâng cao tính văn minh của dịch vụ vận chuyển bằng taxi, có đầy đủ chứng nhận và đầy đủ các điều kiện này mới được tuyển dụng và hành nghề. Đây có thể coi là yêu cầu bắt buộc đối với tất cả các chủ thể muốn tham gia kinh doanh loại hình dịch vụ này. Các cơ quan QLNN cũng như tổ chức tham gia hoạt động kinh doanh taxi đều nắm rõ quyền và trách nhiệm của mình trong quá trình quản lý và thực thi.

- Bộ GTVT cần quy định lại về đào tạo và cấp Chứng chỉ tập huấn taxi như:

+ Nên giao việc đào tạo để cấp Chứng chỉ tập huấn taxi cho các đơn vị có chức năng đào tạo như các trường của ngành giao thông, đồng thời có thể giao cho các doanh nghiệp cấp. Nhà nước kiểm soát để đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

+ Phối hợp cùng Hiệp hội vận tải, các Hiệp hội taxi của các địa phương, các đơn vị đào tạo của ngành giao thông và cả các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực đào tạo để xây dựng một chương trình đào tạo lái xe, để cấp Chứng chỉ tập huấn taxi một cách cụ thể, chuyên nghiệp mang tính thống nhất trên phạm vi toàn quốc.

+ Công tác tổ chức thi, xét cấp Chứng chỉ tập huấn taxi được các cơ quan quản lý chuyên ngành của địa phương thực hiện theo các quy định chung hiện hành. Sau hai năm người được cấp Chứng chỉ tập huấn taxi phải được bổ túc lại và xét cấp lại Chứng chỉ tập huấn taxi(trong chương trình bổ túc cần cập nhật các thông tin mới nhất về chính sách QLNN đối với loại hình kinh doanh taxi: Pháp luật giao thông đường bộ, văn bản hướng dẫn của các ngành, các cấp,…). Những người tham gia khóa bổ túc để được cấp lại Chứng chỉ tập huấn taxi phải đảm bảo trong hai năm không vi phạm pháp luật đến mức truy cứu trách nhiệm hình sự (do cơ quan công an xác nhận); không vi phạm kỉ luật tại một doanh nghiệp taxi nào đến mức bị xử lí bằng hình thức buộc thôi việc (do doanh nghiệp sử dụng xác nhận); không mắc tệ nạn xã hội (Giấy khám sức khỏe của cơ quan y tế, xác nhận của Chính quyền địa phương nơi cư trú).

4.3.7. Hoàn thiện công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động vận chuyển hành khách bằng taxi

Công tác thanh tra, kiểm tra đã được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành. Tuy nhiên, trong thực tế những năm qua hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm chưa đạt được hiệu quả như mong muốn. Hoạt động thanh kiểm tra còn bị chồng chéo, các quy định về chế tài chưa rõ ràng, cụ thể dẫn đến việc xử lý vi phạm gặp nhiều khó khăn, năng lực về số lượng cũng như chất lượng của đội ngũ cán bộ, thanh tra viên trong công tác kiểm tra, thanh tra hoạt động vận tải nhất là hoạt động vận tải bằng taxi còn nhiều hạn chế.

Để khắc phục những vấn đề trên, cần tiếp tục hoàn thiện một số giải pháp như sau:

- Chú trọng công tác hậu kiểm các mặt hoạt động của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ VCHK bằng xe taxi, tránh tình trạng chỉ quản lý chặt chẽ giai đoạn đầu khi doanh nghiệp đăng ký hoạt động.

- Đề nghị tăng cường biên chế, trang thiết bị cho lực lượng thanh tra GTVT.

- Phân công, phân cấp, quy định thẩm quyền, trách nhiệm với từng nội dung thanh tra, kiểm tra cụ thể trong hoạt động vận tải.

- Xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất trong hoạt động vận tải: Các cơ quan QLNN chuyên ngành gồm Sở GTVT, Sở Tài chính, Công an, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội. Hàng năm cần xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra định kỳ hoạt động kinh doanh vận chuyển một cách chi tiết, cụ thể.

- Thường xuyên sử dụng các dữ liệu, thông tin từ thiết bị giám sát hành trình phục vụ cho công tác thanh tra, kiểm tra và quy định về phối hợp, kết nối thông tin vi phạm với cảnh sát giao thông, đề ra các biện pháp xử lý bổ sung thông qua các biện pháp quản lý vận tải với các đơn vị, đối tượng vi phạm nhiều lần, mức độ vi phạm nghiêm trọng.

- Có chế độ báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra và biện pháp xử lý các vi phạm theo quy định tại các văn bản pháp luật hiện hành.

- Giải quyết triệt để các hiện tượng tiêu cực của một số cán bộ thuộc các lực lượng chức năng. Để làm được điều này, cần phải thực hiện đồng bộ các giải pháp sau: Một làcần tăng kinh phí cho hoạt động của thanh tra viên. Bên cạnh việc nâng cao thu nhập chính đáng cho các cán bộ trong các lực lượng chức năng nói trên thì cũng cần phải có các biện pháp xử lý nghiêm khắc đối với các hành vi tiêu cực. Cần phải cụ thể hoá các hình thức xử lý thích đáng tuỳ theo mức độ vi phạm; Thường xuyên thực hiện công tác giáo dục chính trị tư tưởng, làm cho mọi cán bộ của các lực lượng chức năng đều phải có ý thức kỷ luật cao, nghiêm túc chấp hành quy định của pháp luật; Tăng cường phối hợp giữa ngành giao thông vận tải, ngành công an và các đơn vị truyền thông. Ngành giao

thông vận tải và ngành công an cung cấp thông tin cho các đơn vị truyền thông thực hiện việc đăng tải và thông tin liên lạc về VCHK, đặc biệt là tình trạng xe "dù", hình thức xử phạt … lên các kênh liên lạc để nhân dân giám sát và phản ánh, góp phần chấn chỉnh kịp thời các sai phạm trong hoạt động VCHK và lực lượng chức năng.

- Đối với các doanh nghiệp vi phạm các quy định về chế độ báo cáo định kỳ, chưa thực hiện đầy đủ các quy định về giá cước, hình thức phương tiện, tần số, kiểm định đồng hồ, quảng cáo trên xe trái quy định… thì các cơ quan chức năng cần phải:

Một là, có các biện pháp xử lý hành chính cụ thể đối với các doanh nghiệp kinh doanh taxi vi phạm chế độ báo cáo định kì. Bên cạnh đó, cần tiến hành tổ chức kiểm tra, thanh tra đột xuất và thường xuyên, định kỳ đối với tất cả các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh taxi.

Hai là, các cơ quan QLNN cần kiên quyết tạm dừng cấp phù hiệu "Xe taxi" cho các doanh nghiệp có sai sót trong việc sử dụng tần số bộ đàm, đồng hồ tính cước, quảng cáo trên phương tiện… cho đến khi DN thực sự đã hoàn tất những việc làm khắc phục hoàn toàn sai sót của mình (có biên bản kiểm tra của các lực lượng chức năng)

Để hoạt động taxi thực sự hiệu quả, các cơ quan QLNN cần cụ thể hóa hơn nữa các quy định xử phạt đối với hành vi vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ taxi. Trong thời gian tới, có thể điều chỉnh tăng mức độ xử phạt hành chính đối với các hành vi gian lận theo hướng tăng mức tiền phạt áp dụng kèm theo các hình thức xử phạt bổ sung đối với các vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ taxi. Quy định xử phạt đối với các vi phạm trong hoạt động kinh doanh taxi còn quá nhẹ và chưa thỏa đáng nên không đủ sức răn đe, vì vậy tình trạng hoạt động taxi lộn xộn, nằm ngoài tầm kiểm soát của cơ quan quản lý các cấp, không những không giảm mà còn có chiều hướng gia tăng.

Ngành giao thông vận tải cần tiếp tục tăng cường kiểm tra, xử lý nghiêm các trường hợp dừng, đỗ xe không đúng quy định trên các tuyến đường, đặc biệt là các trường hợp dừng, đỗ xe taxi chiếm dụng lòng đường, gây cản trở giao thông trước cổng sân bay, nút giao

- Gia tăng mức độ xử lý vi phạm. Với mức xử phạt hiện tại còn khá thấp nên không đủ sức răn đe đối với các đối tượng vi phạm các quy định của nhà nước trong kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi. Để nâng cao hiệu lực và tăng cường răn đe, các biện pháp xử phạt có thể áp dụng với các mức như sau:

+ Đối với các taxi sử dụng phương tiện không có tem kiểm định, không có giấy chứng nhận kiểm định đồng hồ taxi-mét có thể bị phạt từ 100.000 đồng đến 300.000 đồng/lần.

+ Taxi nào có dấu hiệu tháo gỡ, tẩy xóa niêm chì (có dấu hiệu gian lận) sẽ bị phạt từ 3 triệu đồng đến 6 triệu đồng/lần. Đối với trường hợp đứt niêm chì, phạt từ 100.000 đồng đến 300.000 đồng lần.

+ Phạt tiền từ 100.000 đồng đến 200.000 đồng đối với tài xế taxi không có chứng chỉ tập huấn.

+ Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 2.000.000 đồng đối với doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển khách bằng taxi vi phạm. Nếu doanh nghiệp có nhiều xe (từ 5 xe trở lên) vi phạm thì đình chỉ hoạt động cho đến khi doanh nghiệp khắc phục xong.

+ Khách hàng có thể kiện taxi vi phạm. Thực tế là thời gian vừa qua có rất nhiều xe taxi của cả doanh nghiệp và HTX vi phạm, tuy nhiên các cơ quan QLNN vẫn chưa có chế tài xử lý. Để hạn chế xe vi phạm, chỉ có thể bắt buộc các doanh nghiệp, HTX phải cam kết rõ ràng với chủ xe, quy định trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị vi phạm. Riêng hành khách, nếu thấy taxi nào gian lận cước hoặc tính cước không minh bạch thì có quyền khởi kiện để đòi quyền lợi.

- Để từng bước lập lại trật tự kỷ cương và tăng cường hiệu lực QLNN đối với kinh doanh VCHK bằng xe taxi, trong thời gian tới rất cần sự chỉ đạo quyết liệt của các cấp chính quyền và sự vào cuộc có trách nhiệm của các cơ quan chức năng trong vấn đề thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm đối với các doanh nghiệp cố tình vi phạm các quy định về VCHK bằng taxi.

Để hạn chế taxi "dù", đó là các cơ quan chức năng cần phải tăng cường thanh tra, kiểm tra và xử phạt nghiêm khắc đối với loại hình kinh doanh không minh bạch này. Ngoài đề xuất sửa đổi, điều chỉnh bổ sung hình thức xử phạt nặng đối với lái xe taxi không dán tem, trong thời gian tới các cơ quan chức năng nên áp dụng biện pháp điều chỉnh tăng mức tiền xử phạt và áp dụng hình phạt bổ sung như giam xe, tước giấy phép lái xe dài hạn…đối với các hành vi vi phạm về điều kiện kinh doanh taxi vì mức phạt hiện nay còn thấp nên chưa đủ sức răn đe.

Xử lý nghiêm đối với chủ doanh nghiệp không thực hiện đúng các quy định về khám sức khỏe, trong đó có kiểm tra ma túy trong máu và nước tiểu. Yêu cầu hằng năm phải kiểm tra, khám sức khỏe định kỳ và đột xuất đối với lái xe và xác định rõ trách nhiệm, xử lý nghiêm đối với chủ doanh nghiệp vi phạm.

Các đối tượng bao gồm: tài xế, nhân viên phục vụ trên xe và người điều hành đơn vị vận tải phải học và được cấp giấy chứng nhận nghiệp vụ. Thời gian qua, các hiệp hội vận tải ở địa phương được giao trách nhiệm tổ chức dạy và cấp giấy chứng nhận này, thời hạn giấy chứng nhận trong 3 năm. Xử lý nghiêm các đơn vị buông lỏng, tổ chức qua loa rồi cấp chứng chỉ không thực chất.

- Đảm bảo công tác thanh tra, kiểm tra và đảm bảo an toàn thông tin trên môi trường mạng được thực hiện tốt. Cụ thể, cần có những chính sách hướng dẫn các cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước có trách nhiệm bảo mật thông tin (không cung cấp thông tin cho bên thứ ba ngoại trừ có yêu cầu của các cơ quan QLNN có thẩm quyền và người có thông tin cho phép) và tuyên truyền nghĩa vụ và trách nhiệm trong việc bảo mật thông tin cá nhân của người khác. Thúc đẩy giao dịch thanh toán xuyên biên giới đều phải thông qua cổng thanh toán quốc gia do một đơn vị làm chủ (đơn vị này do NHNN cấp phép hoạt động). Xây dựng cơ chế để các bên trong hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi công nghệ có thể kiểm soát được việc sử dụng thông tin của các nền tảng, các doanh nghiệp sử dụng dữ liệu cá nhân, tổ chức của mình theo đúng thỏa thuận giữa các bên.

4.3.8. Hỗ trợ phát triển điểm đỗ xe

UBND các TP cần xem xét về điểm đỗ xe dành cho taxi và thu phí phù hợp để tạo điều kiện thuận lợi, khuyến khích các DN hoạt động. Trong chiến lược phát triển hạ tầng giao thông đô thị cần ưu tiên phát triển các điểm trông giữ xe ô tô công cộng, trong đó có điểm đỗ xe ô tô taxi (có chính sách ưu tiên miễn giảm tiền thuế, tiền thuê đất, vay vốn ưu đãi…đối với các tổ chức, cá nhân đầu tư xây dựng các điểm trông giữ xe ô tô).

Tạo điều kiện để DN có các bãi đỗ xe tập trung tại nhiều điểm ở các quận, huyện, cho phép các DN kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi có thể kiểm tra kỹ thuật xe khi xe về điểm tập trung.

Đẩy mạnh áp dụng hình thức xã hội hóa nhằm thu hút đầu tư phát triển hệ thống các điểm đỗ, khai thác hiệu quả nguồn lực về tài chính, kinh nghiệm trong công tác quản lý, vận hành. Qua đó, giúp tiết kiệm ngân sách của nhà nước, tạo cơ sở thu hút nguồn lực đầu tư xã hội hóa vào các công trình vì lợi ích công cộng.

4.3.9. Nhà nước khuyến khích doanh nghiệp ứng dụng công nghệ trong kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khác bằng taxi

- Nghiên cứu, xây dựng quản lý khai thác hoạt động VCHK bằng taxi bằng tổng đài dùng chung: Tập trung nâng cao hiệu quả xã hội về khai thác hoạt động taxi, đồng thời tăng cường năng lực quản lý trong điều hành hoạt động taxi, bước đầu là khuyến khích các doanh nghiệp vận tải taxi sử dụng tổng đài dùng chung, tiến tới lâu dài sẽ bắt buộc sử dụng tổng đài dùng chung. Sử dụng tổng đài dùng chung sẽ đem lại nhiều lợi ích lớn hơn như:

+ Tiết kiệm chi phí của toàn xã hội về chi phí và tài nguyên viễn thông;

+ Nâng cao hiệu quả cho bản thân từng xe taxi do giảm hệ số chạy rỗng;

+ Tạo thuận lợi và bảo vệ quyền lợi cho người sử dụng;

+ Quản lý tập trung được hoạt động của tất các các phương tiện và phục vụ công tác thống kê, điều tiết; Đảm bảo công bằng cho các phương tiện hoạt động taxi, góp phần chống taxi “dù”.

- Nghiên cứu xây dựng phần mềm dùng chung giữa các hãng taxi. Dữ liệu phần mềm dùng chung được kết nối với hành khách, lái xe và đơn vị taxi thông các thiết bị thông minh (điện thoại thông minh, máy tính bảng).

Khuyến khích các doanh nghiệp taxi liên kết với nhau đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi thông qua nền tảng công nghệ. Sử dụng phần mềm đặt xe và thiết kế đi xe chung nhằm làm giảm thời gian chạy rỗng của các xe, tiết kiệm nhiên liệu và giảm ùn tắc giao thông. Nhà nước sử dụng các khuyến khích về thuế để hỗ trợ doanh nghiệp đầu tư công nghệ. Khi triển khai thí điểm hình thức đi chung xe, chỉ áp dụng cho xe 9 chỗ trở xuống, đồng thời mỗi chuyến xe chỉ thực hiện tối đa hai hợp đồng nhằm tránh xảy ra tình trạng "xe dù, bến cóc;" Đặc biệt phải có nhận diện riêng dán trên phương tiện, nhằm có cơ sở kiểm tra, xử lý

- Áp dụng các công nghệ GIS, ITS : Khuyến khích và hướng tới sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin địa lý (GIS) và giao thông thông minh (ITS) cho lĩnh vực hoạt động kinh doanh vận chuyển bằng taxi để nâng cao hiệu quả trong hoạt động kinh doanh, phục vụ khách hàng tốt hơn. Với công nghệ định vị toàn cầu GPS kết hợp với các nền tảng phần mềm GIS, hành trình cũng như điểm đầu cuối các chuyến đi sẽ được xác định chính xác phục vụ cho việc tìm đường, tính cước, in hóa đơn tự động, thống kê, xác định vị trí khách hàng và hàng loạt các tiện ích gia tăng khác đi kèm.

Nhà nước hỗ trợ các doanh nghiệp đầu tư, đổi mới để ứng dụng công nghệ vào hoạt động kinh doanh thông qua giảm thuế cho doanh nghiệp.

4.3.10. Tăng cường phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước

Bộ Công an, Bộ GTVT cần phối hợp một cách chủ động trong công tác xử lý vi phạm, trao đổi thông tin, dữ liệu liên quan đến số lượng đơn vị vận tải tham gia thí điểm, mẫu phù hiệu. Bởi vì, với số lượng xe nhiều, doanh nghiệp tham gia đông, lực lượng công an khó phân biệt các hãng khi phát hiện vi phạm và xử phạt.

Các cơ quan quản lý nhà nước cần tăng cường phối hợp với nhau trong công tác điều hành QLNN và chia sẻ thông tin; cần có quy chuẩn chung về thu thập xử lý dữ liệu để có thể kết nối, lưu trữ phân tích thông tin làm cơ sở đề ra các chính sách phù hợp. Thúc đẩy xây dựng Chính phủ điện tử giai đoạn 2020- 2025. Đẩy nhanh và mở rộng việc thực hiện Đề án hóa đơn điện tử cho các doanh nghiệp. Thực hiện sửa đổi, bổ sung Nghị định số 52/NĐ-CP theo hướng quy định các tổ chức, cá nhân nước ngoài (không có đại diện ở Việt Nam) phải có trách nhiệm cung cấp thông tin khi có cơ quan QLNN yêu cầu.

Cơ quan quản lý nhà nước về kế hoạch – đầu tư, cơ quan thuế, bảo hiểm xã hội, tài chính công thương, lao động phối hợp để thực hiện tốt chức năng quản lý của nhà nước đối với việc tuân thủ quy định của pháp luật về nghĩa vụ thuế, bảo hiểm xã hội, bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, lao động trong các đơn vị kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi.

TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Trong chương 4, luận án đã tập trung nghiên cứu ba vấn đề chính, cụ thể như sau:

(i). Thứ nhất, trong quá trình nghiên cứu tác giả luận án đã đưa ra dự báo và định hướng phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta đến năm 2025;

(ii). Thứ hai, thống nhất quan điểm QLNN đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta trong những năm tiếp theo;

(iii). Thứ ba, nghiên cứu sinh đã đưa ra một số giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi.

KẾT LUẬN

Cùng với xu hướng hội nhập quốc tế và đô thị hóa, các lĩnh vực dịch vụ đã phát triển không ngừng, trong đó có dịch vụ VCHK bằng taxi. Nhu cầu đi lại của người dân và khách du lịch, đặc biệt ở các đô thị lớn ngày càng gia tăng đòi hỏi QLNN trong kinh doanh VCHK bằng taxi cần được nâng cao, hoàn thiện và hiệu quả hơn. QLNN đối với dịch vụ VCHK bằng taxi ở nước ta trong những năm vừa qua có nhiều thành công, tuy nhiên, bên cạnh đó, quản lý cũng còn nhiều bất cập, hạn chế. Đặc biệt, những biến đổi nhanh chóng, mau lẹ của thị trường dịch vụ VCHK bằng taxi trước tác động của tiến bộ khoa học công nghệ đã đẩy cơ quan QLNN các cập vào tình thế bị động, lúng túng trước yêu cầu giải quyết các vấn đề thực tiễn.

Luận án đã tập trung nghiên cứu một số vấn đề như sau:

- Hệ thống hóa, bổ sung cơ sở lý luận và thực tiễn về QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi tại Việt Nam. Chú trọng nghiên cứu kinh nghiệm QLNN đối với kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở một số quốc gia trong đó có nghiên cứu quản lý loại hình taxi công nghệ.

- Đánh giá thực trạng phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ VCHK bằng taxi ở Việt Nam, trong đó tập trung nghiên cứu hai đô thị lớn là TP Hà Nội và TP Hồ Chí Minh.

- Đánh giá thực trạng QLNN đối với hoạt động kinh doanh vận chuyển khách bằng taxi ở Việt Nam, tập trung đánh giá ở TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh; phân tích những kết quả đạt được và hạn chế trong quản lý.

- Đề xuất một số định hướng, quan điểm và các giải pháp cơ bản nhằm hoàn thiện QLNN đối với hoạt động kinh doanh VCHK bằng taxi tại Việt Nam, đặc biệt là TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1. Mai Quốc Vương (2018), *Tổng quan về quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi*. Tạp chí Công thương, số 14, tháng 11/2018.

2. Mai Quốc Vương (2018), *Quan điểm và giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý nhà nước về kinh doanh vận chuyển hành khách bằng taxi trên địa bàn các đô thị lớn ở nước ta,* Tạp chí Châu Á – Thái Bình Dương, số 531, tháng 12/2018.

3. Mai Quốc Vương (2018*), Cơ sở lý luận về quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi,* Tạp chí Công thương, số 16, tháng 12/2018.

4. Mai Quốc Vương (2019), *Kinh nghiệm quốc tế về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh hành khách bằng taxi và gợi ý cho Việt Nam,* Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 2, tháng 1/2019.

5. Mai Quốc Vương (2019), *Thực trạng quản lý nhà nước về kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi trên địa bàn các đô thị lớn ở nước ta,* Tạp chí Công thương, số 1 - tháng 1/2019.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Bộ GTVT (2014), *Thông tư 63/2014/TT-BGTVT ngày 7/11/2014 (hướng dẫn thực hiện Nghị định 86/2014/NĐ-CP của Chính phủ đồng thời thay thế cho Thông tư 18/2013/TT-BGTVT)*2. Bộ GTVT (2010), *Thông tư 08/2010/TT-BGTVT ngày 19/3/2010 về việc quy định nhiệm vụ, quyền hạn của Thanh tra đường bộ,* Hà Nội.
2. Bộ GTVT – Bộ Tài chính (2014), *Thông tư liên tịch số 152/2014/TTLT-BTC-BGTVT ngày 15/10/2014 về việc hướng dẫn thực hiện giá cước vận tải bằng xe ô tô và giá dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ*, Hà Nội.
3. Bộ GTVT (2017), *Báo cáo sơ bộ thực hiện thí điểm xe hợp đồng điện tử theo Quyết định số 24/QĐ-BGTVT ngày 7/1/2016 của Bộ Giao thông vận tải*, Hà Nội.
4. Bộ GTVT (2017), *Báo cáo tổng kết kết quả kiểm tra việc thực hiện các biện pháp bảo đảm trật tự an toàn giao thông đường bộ, chấp hành các quy định của pháp luật về kinh doanh, điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô tại 63 địa phương,* Hà Nội.
5. Bộ GTVT, Tổng cục đường bộ Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe ô tô*, Hà Nội.
6. Bộ GTVT (2014), *Thông tư số 152/2014/TTLT-BTC-BGTVT ngày 15/10/2014 của Bộ Tài chính và Bộ GTVT về Hướng dẫn thực hiện giá cước vận tải bằng xe ô tô và giá dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ*, Hà Nội.
7. Bộ GTVT (2015), *Thông tư số 09/2015/TT-BGTVT ngày 15/4/2015 của Bộ GTVT Quy định về Cung cấp, quản lý và sử dụng dữ liệu từ thiết bị giám sát hành trình của xe ôtô*, Hà Nội.
8. Bộ GTVT (2015), *Thông tư số 60/2015/TT-BGTVT ngày 2/11/2015 của Bộ Giao thông vận tải về việc Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 63/2014/TT-BGTVT ngày 7/11/2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về Tổ chức, quản lý hoạt động kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ có hiệu lực từ ngày 1/1/2016,* Hà Nội.
9. Bộ GTVT (2015), *Thông tư số 10/2015/TT-BGTVT ngày 15/4/2015 của Bộ GTVT về Quy định trách nhiệm và xử lý vi phạm trong hoạt động vận tải bằng xe ô tô,* Hà Nội.
10. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2012), *Nghị định số 107/2012/NĐ-CP ngày 20/12/2012 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ GTVT,* Hà Nội.

11. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2014), *Nghị định 86/2014/NĐ-CP* ngày 10/9/2014 *của Chính phủ quy định về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng xe ô tô,* Hà Nội.
12. Cục thống kê Hà Nội (2017), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, Hà Nội.
13. Cục thống kê Hà Nội (2016), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, Hà Nội.
14. Cục thống kê Hà Nội (2015), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, Hà Nội.
15. Cục thống kê Hà Nội (2014), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, Hà Nội.
16. Cục thống kê Hà Nội (2013), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, Hà Nội.
17. Cục thống kê thành phố Hồ Chí Minh (2017), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, TP Hồ Chí Minh.
18. Cục thống kê thành phố Hồ Chí Minh (2016), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, TP Hồ Chí Minh.
19. Cục thống kê thành phố Hồ Chí Minh (2015), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, TP Hồ Chí Minh.
20. Cục thống kê thành phố Hồ Chí Minh (2014), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, TP Hồ Chí Minh.
21. Cục thống kê thành phố Hồ Chí Minh (2013), *Niên giám thống kê*, NXB Thống kê, TP Hồ Chí Minh.
22. Bùi Xuân Dũng, Nguyễn Văn Thụ, Vũ Hồng Trường (2000), *Xây dựng mô hình tổ chức và quản lý lực lượng VTHKCC bằng taxi trên địa bàn Hà Nội- Sở GTCC Hà Nội, năm 1998. 12- CNH – HĐH. Đ 10-02*, Bộ GTVT năm 2000.
23. Học viện hành chính quốc gia, *Giáo trình quản lý Nhà nước đối với các ngành, lĩnh vực*, NXB Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội.
24. Phan Đức Hiếu, "*Đánh giá tổng quan về điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng ô tô tại Việt Nam"*, Hội thảo "Điều kiện kinh doanh vận chuyển ô tô: vấn đề và kiến nghị"
25. Trần Thị Lan Hương (2011), *Nghiên cứu phương pháp xác định nhu cầu và giải pháp phát triển giao thông tĩnh đô thị*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Giao thông vận tải, Hà Nội.
26. Tạ Long Hỷ, "*Điều kiện kinh doanh vận chuyển taxi: Vấn đề và các kiến nghị*" , Hội thảo "Điều kiện kinh doanh vận chuyển ô tô: vấn đề và kiến nghị"
27. *Phạm Chi Lan,* "Quan điểm của chuyên gia về điều kiện kinh doanh vận chuyển bằng ô tô", Hội thảo "Điều kiện kinh doanh vận chuyển ô tô: vấn đề và kiến nghị"
28. Nguyễn Đức Lợi (2009), *Giáo trình khoa học quản lý*, NXB Tài chính, Hà Nội.
29. Trần Đức Nghĩa, "Điều kiện kinh doanh vận chuyển hàng hóa bằng ô tô - Liên hệ

với cam kết gia nhập WTO của Việt Nam", Hội thảo "Điều kiện kinh doanh vận chuyển ô tô: vấn đề và kiến nghị".

30. Hồ Văn Nhàn (2010), *Tổ chức công tác kế toán quản trị chi phí và giá thành dịch vụ vận chuyển hành khách trong các doanh nghiệp taxi*, luận án tiến sỹ kinh tế, Học Viện Tài chính, Hà Nội.
31. Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2004), *Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND (31/2004/QH11),* Hà Nội.
32. Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2008), *Luật Giao thông đường bộ 2008 (23/2008/QH12)*, Hà Nội.
33. Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2012*), Luật Hợp tác xã 2012 (23/2012/QH13)*, Hà Nội.
34. Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2014), *Luật Doanh nghiệp 2014 (68/2014/QH13)*, Hà Nội.
35. Sở GTVT thành phố Hồ Chí Minh (2017), *Báo cáo hoạt động của taxi công nghệ*, thành phố Hồ Chí Minh.
36. Lê Văn Tiến, "Điều kiện kinh doanh vận chuyển hàng hóa đường bộ", Hội thảo "Điều kiện kinh doanh vận chuyển ô tô: vấn đề và kiến nghị"
37. Tổng cục thuế (2017), *Báo cáo kết quả kiểm tra thuế của taxi công nghệ*, Hà Nội
38. UBND thành phố Hà Nội (2012, *Quyết định 4390/QĐ-UBND về "Đề án quản lý VCHK bằng taxi trên địa bàn TP Hà Nội giai đoạn đến năm 2015 và định hướng đến năm 2030.*
39. UBND thành phố Hải Phòng (2017), *Báo cáo tổng hợp quy hoạch phát triển vận chuyển hành khách bằng taxi trên địa bàn thành phố Hải Phòng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030,* Hải Phòng.
40. UBND thành phố Hồ Chí Minh (2015), *Quy hoạch phát triển vận chuyển hành khách công cộng bằng xe taxi trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2025,* Thành phố Hồ Chí Minh.
41. Vinasun (2017), *Báo cáo thường niên 2017*
42. Vũ Hồng Trường (2013), *Nghiên cứu mô hình quản lý vận chuyển hành khách công cộng trong các Thành phố Việt Nam,* Luận án tiến sĩ
43. Vũ Hồng Trường (2001), "Mô hình hợp lý hoá cơ cấu phương tiện đi lại ở các thành phố lớn Việt Nam"; *Tạp chí Giao thông Vận tải*, (4).
44. Vũ Hồng Trường (2012), "Phát triển GTĐT theo định hướng Vận tải công cộng – Nhân tố quan trọng để phát triển đô thị bền vững"; *Tạp chí Giao thông Vận tải (*08).

45. Vũ Hồng Trường (2012), "Mô hình quản lý VTHKCC trên thế giới và những vấn đề đặt ra đối với Việt Nam"; *Tạp chí Giao thông Vận tải*, (09).
46. Vũ Hồng Trường (2001), *Xác định giải pháp chủ yếu để hợp lý hóa cơ cấu phương tiện đi lại ở đô thị lớn Việt Nam*. Đề tài NCKH cấp Bộ - Hà Nội.

II. TÀI LIỆU TIẾNG ANH

47. Arnott, R 1996. "Taxi Travel Should Be Subsidized", *Journal of Urban Economics*, 40: 316-333.
48. Australia Productivity Commission (1999), Regulation of the Taxi Industry,
49. Beesley, M.E. and S. Glaister. 1983. "Information for Regulating: the Case of Taxis." Economic Journal 93, pp 594-615.
50. Bekken, J T 2007. "Experiences with (De-)regulation in the European taxi industry", in (*De-)regulation of the taxi industry, round table 133*, OECD.
51. Bekken, J T 2003 "Taxi Regulation in Europe", Insti-tute of Transport Economics, Oslo.
52. Bekken, J T and Longva, F 2003. "*Impact of Taxi Market Regulation, an international comparison*", TØI report 658/2003. Institute of Transport Economics, Oslo.
53. C 40 cities. C40 Cities: Climate Leadership Group: Mexico City, URL: http://www.c40cities.org/c40cities/ mexico-city/city_case_studies/mexico-city-replaced- 3000-taxis-with-more-fuel-efficient-models.
54. Cairns, R.D. and C Liston-Heyes. 1996. "Competition and Regulation in the Taxi Industry." Journal of Public Economics 59 (1) pp1-15.
55. Cooper J, Mundy, R and Nelson, J 2010. "*Taxi! Urban Economies and the Social and Transport Impacts of the Taxicab*", Ashgate.
56. Darbera, R 2010. "*Taxicab regulation and Urban Res- idents' use and perception of Taxi Services: A Survey in Eight Cities*", Paper presented at 12th WCTR 2010, Lisbon Portugal.
57. Dempsey, P 1996. "Taxi Industry Regulation, Dereg- ulation & Reregulation", *Transportation Law Journal 24:73* pp73-120. HeinOnline.
58. Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (2016), "Taxi as a part of public transport"
59. Fels, A (ed) 2012. "*Customers First: Service, Safety, Choice*". Draft report of the Victorian government taxi inquiry.
60. Gilbert G and Samuels, R E 1982. "*The Taxicab An Urban Transportation Survivor*", University of North Carolina Press.

61. Goodbody 2009. "*Economic review of the small public service vehicle industry*". Goodbody Economic Consultants.
62. Gwilliam,K.M.2005.*Regulationoftaximarketsindevelopingcountries:issuesand options*, Transport Notes – Urban Transport Thematic Group, Transport Note No.TRN-3, The World Bank, Washington, D.C., USA. URL: https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/11780/33896a10TRN131Taxi1Reg.pdf?sequence=1
63. Hey, J D 1974. "*Price adjustment in an atomistic market*", Journal of economic theory volume 8, number 4 pp 483-499.
64. InstituteofTransportEconomics&InternationalRoadTransitUnion2003.*Taxi RegulationinEurope,FinalReport*.URL: http://www.iru.org/en_bookshop_item?id=6
65. International Road Transport Union (IRU), Geneva 2015. *IRU Guidelines for Taxi Operators and Drivers: Improving the quality of the service by making taxis more accessible for persons with disabilities and persons with reduced mobility*, https://www.iru.org/sites/default/files/2016-01/en-voluntary-taxi-guidelines.pdf
66. Law Commission 2012. "*Reforming the law of taxi and private hire services*", consultation paper no 203. 10 may 2012.
67. Longva, F, O Osland and Leiren, M D 2010. "*Omreg- uleringer i drosjemarkedet hvilke alternativer finnes og hva blir konsekvensene*", [norwegian] TØI-report 1054/2010.
68. Meakin, R 2004. "*Bus Regulation & Planning*", Sus- tainable Transport: A Sourcebook for Policy-makers in Developing Cities Module 3c. URL: http://www.sutp.org/en-dn-th3.
69. Mundy, R / TTLF 2010. "*Saskatoon Taxi Study*". TTLF consulting. URL: http://www.taxi-library.org/saska- toon_taxi_study_2010.pdf. Nelson and Nygaard 2008. "*Santa Monica Taxi Study technical memorandum*". Nelson/Nygaard consulting associates.
70. OECD 2007. Roundtable No. 133: *(De-)Regulation of the taxi industry*. URL: http://www.oecd- ilibrary.org/transport/de-regulation-of-the-taxi-industry_9789282101155-en
71. Queensland Government (2010), Queensland Taxi Strategic Plan 2010-2015 A vision for the future and action plan for the next 5 years,
72. Rose, J M and Hensher, D A 2013. "*Demand for taxi services: new elasticity evidence*", Transportation, DOI: 10.1007/s11116-013-9482-5.
73. Salazar Ferro, P 2015. "*Paratransit – A Key Element in a Dual System*". Published by Agence Française de Développement (AFD) and CODATU. URL

:http://www.codatu.org/wp-content/uploads/transports_collec_artisanal_V03ecran_EN.pdf.

74. Schaller, B 2007. "Entry Controls in Taxi Regulation: Implications of US and Canadian experience for taxi regulation and deregulation", *Transport policy 14 490-506*.
75. Schaller Consulting 2006. "*The New York City Taxicab Fact Book*", Schaller consulting.
76. Schreiber, C. 1975. "The Economic Reasons for Price and Entry Regulations of Taxicabs." Journal of Transport Economics and Policy 9 (3), pp 268-293.
77. Teal, R.F. and M. Berglund. 1987. "The Impacts of Taxicab Deregulation in The United States." Journal of Transport Economics and Policy 21 (1), pp 37-56.
78. Toner, J. 1996. "English Experience of Deregulation of the Taxi Industry" Transportation Review 16 (1), pp 7994. Page 7 Transport Note No. TRN-3 February 2005
79. Toner, J. and P.J. Mackie. 1992. "The Economics of Taxicab Regulation: A Welfare Assessment." Paper presented to the 6th World Conference on Transport Research.
80. Transport Infrastructure Notes are available on-line at: http://www.worldbank.org/transport/publicat/pubs_tp&t n.htm
81. Vasquez Blacud, J. 2004. Analysis of the Regulation System and the Market of Taxi Services in the City of La Paz. The World Bank.
82. Thành phố New York: Quy tắc về bảo trì và sửa lỗi Taxicab, http://www.nyc.gov/html/tlc/downloads/ pdf / 2011rulebook_ch67.pdf

III.Tài liệu truy cập tại các website

83. Bangkok Post, Uber declared illegal in Thailand, truy cập tại http://m.bangkokpost.com/news/general/445978/uber-declared-illegal-in-thailand-drivers-face-heavy-fines vào ngày 11/07/2017
84. BBC News, Taiwan: The place Uber couldn't crack, truy cập tại http://www.bbc.com/news/business-38928028 vào ngày 11/07/2017
85. Coconut Bangkok , Thailand will attempt to take on Uber with 'Taxi Ok' app, truy cập tại https://coconuts.co/bangkok/news/thailand-will-attempt-take-uber-taxi-ok-app/ vào ngày 11/07/2017
86. Daily Times, Thailand to ban Uber and Grab, truy cập tại http://dailytimes.com.pk/world/08-Mar-17/thailand-to-ban-uber-and-grab vào ngày 11/07/2017
87. Fortune, Uber Looks Like It Is Losing Another Big Case In EU's Highest Court, truy cập tại http://fortune.com/2017/07/04/uber-looks-like-losing-another-big-case-in-eus-highest-court/ vào ngày 11/07/2017

88. Nadine Freischlad, TechinAsia, Trailing Southeast Asian peers, Malaysia draws up rules to legalize Uber and Grab, truy cập tại https://www.techinasia.com/malaysia-drafts-ride-hailing-rules vào ngày 11/07/2017.
89. Global Times, EU states have right to ban Uber: lawyer, truy cập tại http://www.globaltimes.cn/content/1054906.shtml vào ngày 11/07/201
90. Reuters, Thai transport authorities crack down on Uber, Grab drivers, seek ban, truy cập tại http://www.reuters.com/article/us-uber-thailand-idUSKBN16E17R vào ngày 11/07/2017.
91. Harriet Taylor, CNBC, Uber and Lyft are getting pushback from municipalities all over the US, , truy cập tại http://www.cnbc.com/2016/09/02/uber-and-lyft-are-getting-pushback-from-municipalities-all-over-the-us.html vào ngày 11/07/2017.
92. The Guardian, Rio de Janeiro becomes first city in Brazil to ban Uber, truy cập tại https://www.theguardian.com/world/2015/sep/30/rio-de-janeiro-brazil-uber-ban vào ngày 11/07/2017.
93. The New York Times, Uber to Suspend Operations in Hungary Over New Law, truy cập tại https://www.nytimes.com/2016/07/14/business/ international/uber-hungary-taxi-suspension.html vào ngày 11/07/2017.
94. The Rio Times, Uber Protests and Controversy Continue in Rio and Brazil, Lise Alves, truy cập tại http://riotimesonline.com/brazil-news/rio-politics/alternative-transportation-controversy-continues-in-brazil/ vào ngày 11/07/2017.
95. Uber Newsroom, Taiwan: Your Uber ride has returned, truy cập tại https://newsroom.uber.com/taiwan/uback/ vào ngày 11/07/2017

PHỤ LỤC

I. PHIẾU KHẢO SÁT

PHỤ LỤC 01: PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Mã số phiếu: ☐☐☐

Cuộc khảo sát thực tế này được thực hiện trong khuôn khổ nghiên cứu khoa học **"Quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi tại Việt Nam**". Mục đích nghiên cứu khảo sát là đánh giá thực trạng quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở Việt Nam, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta trong thời gian tới.

Các thông tin cá nhân có tính chất tham khảo cho nghiên cứu khoa học. Chúng tôi cam kết giữ bí mật tuyệt đối.

Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về các vấn đề sau:

Q1. Xin Ông/Bà cho biết một số thông tin cá nhân sau:

Giới tính: 1. Nam **£** 2. Nữ **£**

Độ tuổi: 1. 18 -25 **£**

2.26 – 35 **£**

3. 36 – 60 **£**

4. Trên 60 **£**

Nghề nghiệp:

1. Cán bộ, công chức **£**

2 . Nhân viên doanh nghiệp/công ty **£**

3. Kinh doanh, thương mại **£**

4. Khách du lịch **£**

5. Khác (Xin ghi cụ thể):……

Thu nhập bình quân/tháng:

1. Dưới 5 triệu **£**
2. Từ 5 đến 10 triệu **£**
3. Trên 10 triệu **£**

Q2. Ông/Bà có thường xuyên đi xe taxi không ? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Ít khi **£** 2. Thỉnh thoảng **£** 3. Thường xuyên **£**

Q3. Ông/Bà thường sử dụng taxi cho mục đích nào ? *(Có thể chọn nhiều đáp án)*

1. Đi làm **£**
2. Đi chơi **£**
3. Khám chữa bệnh **£**

4.Khác (Xin ghi cụ thể) .....

Q4. Ông/Bà thường hay gọi xe taxi bằng cách nào ? *(Có thể chọn nhiều đáp án)*

1. Gọi lên tổng đài **£**
2. Vẫy taxi trên đường **£**
3. Ứng dụng công nghệ gọi xe **£**

Q5. Ông/Bà thường gọi xe taxi của ? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Một hãng quen **£**
2. Một số hãng **£**
3. Bất kỳ hãng nào **£**
4. Hãng phục vụ nhanh **£**

Xin ghi cụ thể tên hãng: ……

Q6. Ông /bà hãy đánh giá về chất lượng dịch vụ taxi đặt trước qua điện thoại hoặc qua ứn dụng công nghệ với vẫy xe dọc đường*(Chọn 01 đáp án)*

1. Tốt hơn **£**
2. Không có sự khác biệt **£**

Q7. Xin Ông/ bà cho biết đánh giá về chất lượng phương tiện, sự sạch sẽ của xe taxi của các hãng xe lớn, có uy tín với các hãng xe nhỏ

…….

Q8. **. Xin Ông/ bà cho biết đánh giá về thái độ phục vụ của lái xe của các hãng xe lớn, có uy tín với các hãng xe nhỏ**

……

Q9. Xin ông bà cho biết đánh giá về chất lượng phương tiện, sự sạch sẽ của xe taxi công nghệ so với taxi truyền thống

……

Q10. Xin Ông/ bà cho biết đánh giá về thái độ phục vụ của lái xe taxi công nghệ so với taxi truyền thống

Q11. Ông/bà cảm nhận thế nào về dịch vụ của taxi truyền thống sau khi thị trường xuất hiện loại hình taxi công nghệ*(Chọn 01 đáp án)*

1. Có cải thiện đáng kể **£**
2. Không thay đổi **£**

Q12. Ông/bà đánh giá thế nào về dịch vụ taxi công nghệ được cung cấp bởi các doanh nghiệp Việt Nam và doanh nghiệp nước ngoài về:

- Chất lượng phương tiện……
- Giá cước……
- Thời gian đợi xe……
- Thái độ phục vụ của lái xe……

Q13. Ông/Bà hãy cho biết mức độ hài lòng của mình về dịch vụ taxi ?*(Xin đánh X vào ô thích hợp)*

	1. Không hài lòng	**2. Bình thường**	**3. Hài lòng**	**4. Rất hài lòng**	**5. Không có ý kiến**
1. Chất lượng phương tiện					
2. Thái độ của lái xe taxi					
3. Trang thiết bị, tiện nghi trên tax					
4. Sự sạch sẽ					
5. Sự nhanh chóng đáp ứng nhu cầu gọi xe					
6. Thời gian, quãng đường đi lại					
7. Giá cước					
8. Sự an toàn					

Q14. Ông/ bà có yên tâm khi đi xe taxi vào buổi tối không? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Có **£**
2. Không **£**

Q15. Xin Ông/bà đánh giá, trong khung giờ bình thường, có dễ đặt xe qua tổng đài

hoặc đặt xe qua ứng dụng không*(Chọn 01 đáp án)*

1. Có **£**
2. Không **£**

Q16. a. Ông/bà có gặp khó khăn khi gọi xe vào giờ cao điểm không ?*(Chọn 01 đáp án)*

1. Có **£**
2. Không **£**

b. Các khó khăn Ông/bà gặp phải khi gọi xe vào giờ cao điểm là gì? *(Có thể chọn nhiều đáp án)*

1. Thời gian chờ đợi lâu **£**
2. Không có xe đón **£**
3. Khác *(Xin ghi cụ thể)*: .....

Q17. Thời gian Ông/bà phải chờ khi gọi xe vào giờ cao điểm là bao lâu? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Dưới 7 phút **£**
2. 7- 15 phút **£**
3. Hơn 10 phút **£**

Q18. Các khó khăn Ông/bà gặp phải khi gọi xe đi chặng đường ngắn là gì? *(Có thể chọn nhiều đáp án)*

1. Thời gian chờ đợi lâu **£**
2. Không có xe đón **£**
3. Tài xế từ chối **£**
4. Khác *(Xin ghi cụ thể)*: .....

Q19. So sánh thời gian chờ đợi taxi khi đặt chuyến đi ngắn sau khi Uber rút khỏi thị trường*(Chọn nhiều đáp án)*

1. Thời gian chờ đợi lâu **£**
2. Thời gian không thay đổi **£**
3. Rất khó gọi được xe **£**

Q20. Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với dịch vụ taxi nói chung là gì ? *(Chọn 01 đáp án)*

1.Không hài lòng **£** 2. Bình thường **£** 3.Hài lòng **£**

4. Rất hài lòng **£** 5. Không có ý kiến **£**

Q21. a. Ông/bà có biết hỗ trợ nào của cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến đảm bảo quyền lợi của khách hàng khi sử dụng dịch vụ taxi không ?*(Chọn 01 đáp án)*

1. Có **£**

2. Không **£**

b. Nếu có, Ông/bà biết đến các hỗ trợ nào của của cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến đảm bảo quyền lợi của khách hàng khi sử dụng dịch vụ taxi ? *(Có thể chọn nhiều đáp án)*

1. Hỗ trợ khách về thông tin về hãng cung cấp dịch vụ **£**

2. Hỗ trợ khách về việc khiếu nại **£**

3. Hỗ trợ giải quyết mất, để quên đồ đạc **£**

4.Xử lý vi phạm của lái xe **£**

5. Khác *(Xin ghi cụ thể)*: .....

Q22. Ông/Bà vui lòng cho ý kiến hoặc đề nghị gì về dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi đối với chính quyền:

Chính sách hỗ trợ khách hàng? .....

.....

.....

Cải thiện chất lượng phục vụ? .....

.....

.....

.....

.....

Khác .....

.....

.....

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

PHỤ LỤC 02: PHIẾU KHẢO SÁT LÁI XE TAXI

Mã số phiếu: ☐☐☐

Cuộc khảo sát thực tế này được thực hiện trong khuôn khổ nghiên cứu khoa học **"Quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi tại Việt Nam**". Mục đích nghiên cứu khảo sát là đánh giá thực trạng quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở Việt Nam, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta trong thời gian tới.

Các thông tin cá nhân có tính chất tham khảo cho nghiên cứu khoa học. Chúng tôi cam kết giữ bí mật tuyệt đối.

Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về các vấn đề sau:

Q1. Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân:

Giới tính: 1. Nam **£** 2. Nữ **£**

Độ tuổi: 1. 18 – 25 **£** 2. 26 – 35 **£** 3. 36 – 60 **£** 4. Trên 60 **£**

Trình độ:

1. Tốt nghiệp cấp 3 **£**
2. Trung cấp, nghề **£**
3. Cao đẳng, Đại học **£**
4. Sau đại học **£**
5. Khác **£**

Q2. Ông/Bà hãy cho biết thời gian làm lái xe taxi ?

1. Một năm trở lại **£**
2. Từ 1 đến 2 năm **£**
3. Từ 2 đến 5 năm **£**
4. Trên 5 năm **£**

Q3. Theo Ông/Bà,quản lý của nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi nói chung như thế nào? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Tốt **£**
2. Khá tốt **£**
3. Bình thường **£**
4. Kém **£**

Q4. Xin Ông/Bà đánh giá về quản lý nhà nước đối với chất lượng dịch vụ vận

chuyển hành khách bằng taxi hiện nay? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Chặt chẽ, nghiêm túc **£**
2. Buông lỏng, hình thức **£**
3. Ý kiến khác……

Q5. Xin Ông/Bà đánh giá về quản lý nhà nước đối với giá cước dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi hiện nay?*(Chọn 01 đáp án)*

1. Chặt chẽ, nghiêm túc **£**
2. Buông lỏng, hình thức **£**
3. Ý kiến khác……

Q6. Xin Ông/Bà đánh giá về công tác giám sát, thanh tra của cơ quan quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi hiện nay? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Chặt chẽ, nghiêm túc **£**
2. Buông lỏng, hình thức **£**
3. Ý kiến khác……

Q7. Theo Ông/Bà,chính sách của nhà nước đối với phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống như thế nào? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Công bằng **£**
2. Không công bằng đối với taxi truyền thống **£**
3. Không công bằng đối với taxi công nghệ **£**
4. Không biết **£**

Q8. Theo Ông/Bà, những vấn đề sau đây được thực hiện ở mức độ nào ở doanh nghiệp*(Đánh dấu X vào ô chọn)*

Nội dung	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt	Không có ý kiến
1. Theo dõi, giám sát việc thực hiện quy định về trật tự, an toàn giao thông của lái xe thông qua thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô					
2. Kiểm tra tình trạng an toàn kỹ thuật của phương tiện.					
3. Kiểm tra tình trạng sẵn sàng hoạt động của thiết bị GSHT.					

Nội dung	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt	Không có ý kiến
4. Lập và cập nhật đầy đủ các thông tin vào Lý lịch hành nghề lái xe hoặc phần mềm quản lý lái xe của đơn vị					
5. Tổ chức khám sức khỏe khi tuyển dụng, khám sức khỏe định kỳ cho lái xe và chỉ sử dụng lái xe có đủ sức khỏe theo quy định của Bộ Y tế					
6. Theo dõi vi phạm quy định về an toàn giao thông của lái xe					
7. Theo dõi đào tạo, tập huấn nghiệp vụ					

Q9. Theo Ông/Bà, những vấn đề sau đây được thực hiện ở mức độ nào ở địa phương (*Đánh* X *vào ô chọn)*

Nội dung	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt	Không có ý kiến
1.Quản lý số lượng xe					
2. Quản lý điều kiện kinh doanh					
3. Quản lý chất lượng phương tiện					
4. Quản lý chất lượng lái xe					
5. Quản lý giá cước					
6. Giám sát, thanh tra, kiểm tra					

Q10. Xin Ông/Bà cho biết một vài kiến nghị của mình đối với cơ quan quản lý nhà nước về kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi

- Chính sách của nhà nước

…….-

Cán bộ quản lý nhà nước

.....

- Hạ tầng giao thông: .....

- Khác ……..

……

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

PHỤ LỤC 03: PHIẾU KHẢO SÁT DOANH NGHIỆP TAXI

Mã số phiếu: ☐☐☐

Cuộc khảo sát thực tế này được thực hiện trong khuôn khổ nghiên cứu khoa học ***"Quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi tại Việt Nam"***. Mục đích nghiên cứu khảo sát là đánh giá thực trạng quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở Việt Nam, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta trong thời gian tới.

Các thông tin cá nhân có tính chất tham khảo cho nghiên cứu khoa học. Chúng tôi cam kết giữ bí mật tuyệt đối.

Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về các vấn đề sau:

Q1. Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân:

Giới tính: 1. Nam **£** 2. Nữ **£**

Độ tuổi: 1. 18 – 25 **£** 2. 26 – 35 **£** 3. 36 – 60 **£** 4. Trên 60 **£**

Trình độ:

1. Biết chữ **£**
2. Tiểu học **£**
3. Trung học phổ thông **£**
4. Trung cấp **£**
5. Cao đẳng, Đại học **£**
6. Sau đại học **£**

Q2. Ông/Bà hãy cho biết thời gian làm việc tại doanh nghiệp ?

……

Q3. Theo Ông/Bà,quản lý của nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi như thế nào? *(Chọn 01 đáp án)*

5. Tốt **£**
6. Khá tốt **£**
7. Bình thường **£**
8. Kém **£**
9. Khác……

Q4. Theo Ông/Bà,điều kiện kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi như thế nào? *(Đánh X vào ô chọn)*

Các điều kiện	Quá chặt chẽ	Vừa phải	Dễ dàng, thuận lợi
Số lượng phương tiện tối thiểu			
Chất lượng phương tiện			
An toàn kỹ thuật, bảo vệ môi trường			
Thiết bị giám sát hành trình			
Tiêu chuẩn đối với lái xe			
Địa điểm đỗ xe			

Q5. Xin Ông/Bà đánh giá về quản lý nhà nước đối với chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi hiện nay? *(Chọn 01 đáp án)*

1.Chặt chẽ, nghiêm túc **£**

2. Buông lỏng, hình thức **£**

Q6. Xin Ông/Bà đánh giá về quản lý nhà nước đối với giá cước dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi hiện nay?*(Chọn 01 đáp án)*

1. Chặt chẽ, nghiêm túc **£**
2. Buông lỏng, hình thức **£**

Q7. Xin Ông/Bà đánh giá về công tác giám sát, thanh tra của cơ quan quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi hiện nay? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Chặt chẽ, nghiêm túc **£**
2. Buông lỏng, hình thức **£**

Q8. Theo Ông/Bà,chính sách của nhà nước đối với phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống như thế nào? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Công bằng **£**
2. Không biết **£**
3. Không công bằng đối với taxi truyền thống **£**
4. Không công bằng đối với taxi công nghệ **£**

Q9. Theo Ông/Bà, những vấn đề sau đây được thực hiện ở mức độ nào ở địa phương (*Đánh* X *vào ô chọn)*

Nội dung	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt	Không có ý kiến
1. Quản lý số lượng xe					
2. Quản lý điều kiện kinh doanh					
3. Quản lý chất lượng phương tiện					
4. Quản lý chất lượng lái xe					
5. Quản lý giá cước					
Khác (xin ghi cụ thể):.....					

Q10. Xin Ông/Bà cho biết một vài kiến nghị của mình đối với cơ quan quản lý nhà nước về kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi

- Chính sách của nhà nước

……
……
……
……

- Cán bộ quản lý nhà nước .....
.....
.....
.....
.....
.....

- Hạ tầng giao thông: .....
.....
.....

- Khác ……..
……..
……

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

PHỤ LỤC 04: PHIẾU KHẢO SÁT CÁN BỘ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Mã số phiếu: ☐☐☐

Cuộc khảo sát thực tế này được thực hiện trong khuôn khổ nghiên cứu khoa học **"Quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi tại Việt Nam**". Mục đích nghiên cứu khảo sát là đánh giá thực trạng quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở Việt Nam, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi ở nước ta trong thời gian tới.

Các thông tin cá nhân có tính chất tham khảo cho nghiên cứu khoa học. Chúng tôi cam kết giữ bí mật tuyệt đối.

Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về các vấn đề sau:

Q1. Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân:

Giới tính: 1. Nam **£** 2. Nữ **£**

Trình độ:

1. Trung cấp **£**
2. Cao đẳng, đại học **£**
3. Sau đại học **£**
4. Khác **£**

Q2. Ông/Bà hãy cho biết thời gian công tác ?

……

Q3. Theo Ông/Bà,chính sách của nhà nước đối với phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống như thế nào? *(Chọn 01 đáp án)*

1. Công bằng **£**
2. Không biết **£**
3. Không công bằng đối với taxi truyền thống **£**
4. Không công bằng đối với taxi công nghệ **£**

Q4. Theo Ông/Bà, những yếu tố nào ảnh hưởng đến kết quả hoạt động quản lý nhà nước đối với dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi hiện nay?*(Có thể chọn nhiều đáp án)*

1. Định hướng phát triển **£**
2. Chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý còn hạn chế **£**
3. Số lượng cán bộ chưa đủ **£**
4. Chưa có chính sách hỗ trợ phát triển **£**

5. Cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ **£**

6. Ý thức của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ **£**

7. Ý thức của lái xe **£**

8. Khác: .....

Q5. Theo Ông/Bà, những thách thức và khó khăn trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi là gì? *(Có thể chọn nhiều đáp án)*

1. Thiếu tầm nhìn quản lý **£**
2. Năng lực đội ngũ cán bộ yếu **£**
3. Pháp luật, chính sách quản lý chưa phù hợp **£**
4. Phân công, phối hợp chưa phù hợp **£**
5. Ý thức của doanh nghiệp kém **£**
6. Ý thức của lái xe kém **£**
7. Lợi ích nhóm **£**
8. Khác: .....

Q6. Theo Ông/Bà, cần cải thiện vấn đề gì trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi hiện nay?*(Có thể chọn nhiều đáp án)*

1. Quản lý số lượng xe **£**

2. Quản lý chặt điều kiện kinh doanh **£**

3. Quản lý chất lượng phương tiện **£**

6. Quản lý chất lượng lái xe **£**
7. Quản lý giá cước **£**
8. Tăng cường thanh tra, kiểm tra **£**

7.Khác (Xin ghi cụ thể): .....

Q7. Xin Ông/Bà cho biết một vài kiến nghị của mình nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi

- Chính sách của nhà nước

……
……
……

- Năng lực của cán bộ quản lý nhà nước .....

.....

.....

- Chất lượng đội ngũ lao động trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi: .....

.....

.....

- Hạ tầng giao thông: .....

.....

.....

.....

- Khác ……..

……

……..

……

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

PHỤ LỤC 05: KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. KẾT QUẢ KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Thông tin cá nhân

Giới tính:

Giới tính	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Nam	50,8
2. Nữ	49,2

Độ tuổi:

Độ tuổi	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. 18-25	3,8
2. 26-35	32,6
3. 36-60	43.1
4. Trên 60	20,5

Nghề nghiệp:

Nghề nghiệp	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Cán bộ, công chức	23,3
2. Nhân viên doanh nghiệp, công ty	32,4
3. Kinh doanh, thương mại	38,3
4. Khách du lịch	4,5
5. Khác	1,5

Thu nhập bình quân/tháng:

Thu nhập bình quân/tháng	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Dưới 5 triệu	3,3
2. Từ 5-10 triệu	30,5
3. Trên 10 triệu	66,2

Mức độ thường xuyên đi xe taxi

Mức độ	**Tỷ lệ chọn/mẫu**
1. Ít khi	10,3
2. Thỉnh thoảng	9,5
3. Thường xuyên	80,2

Mục đích sử dụng taxi

Mục đích	**Tỷ lệ chọn/mẫu**
1. Đi làm	58.9
2. Đi chơi	16,8
3. Đi khám chữa bệnh	20,1
4. Khác	4,2

Phương thức gọi xe taxi

Phương thức	**Tỷ lệ chọn/mẫu**
1. Gọi tổng đài	46,2
2. Vẫy	13,1
3. Ứng dụng công nghệ	40,7

Thói quen gọi xe

Phương thức	**Tỷ lệ chọn/mẫu**
1. Một hãng	1,2
2. Một số hãng	30,2
3. Hãng có giá rẻ nhất	20,8
4. Hãng phục vụ nhanh	47,8

So sánh chất lượng dịch vụ taxi đặt trước qua điện thoại hoặc qua ứn dụng công nghệ với vẫy xe dọc đường

	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chất lượng dịch vụ taxi đặt trước qua điện thoại hoặc qua ứn dụng công nghệ tốt hơn	84,3
2. Không khác biệt	79,8

So sánh chất lượng dịch vụ hãng lớn và hãng nhỏ

	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chất lượng phương tiện của hãng lớn tốt hơn	94,2
2. Thái độ của lái xe của hãng xe lớn tốt hơn	78,0

So sánh chất lượng dịch vụ taxi truyền thống và taxi công nghệ

	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chất lượng phương tiện của dịch vụ taxi công nghệ tốt hơn	92,7
2. Thái độ của lái xe công nghệ tốt hơn	79,8

Cảm nhận thế nào về dịch vụ của taxi truyền thống sau khi thị trường xuất hiện loại hình taxi công nghệ

	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Có cải thiện đáng kể	80,1
2. Không thay đổi	19,9

Đánh giá về dịch vụ taxi công nghệ được cung cấp bởi các doanh nghiệp Việt Nam và doanh nghiệp nước ngoài về:

- Chất lượng phương tiện: không khác biệt: 89,9 %
- Giá cước: doanh nghiệp trong nước có giá cước thấp hơn: 78,4 %
- Thời gian đợi xe: lâu hơn: 67,4 %
- Thái độ phục vụ của lái xe: không khác biệt: 87,1 %

Mức độ hài lòng về dịch vụ taxi

	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Không có ý kiến
1. Chất lượng phương tiện	23,1	48,9	17,8	2,1	8,1
2. Thái độ của lái xe taxi	34,7	43,1	12,2	3,4	6,6
3. Trang thiết bị, tiện nghi trên taxi	92,0	5,3	2,1	0,5	0,1
4. Sự sạch sẽ	50,1	30,5	10,1	8,2	1,1
5. Sự nhanh chóng đáp ứng nhu cầu gọi xe	12,3	56,2	23,2	4,1	4,2
6. Thời gian, quãng đường đi lại	30,4	42,1	22,5	2,2	3,3
7. Giá cước	34,1	42,3	13,6	4,1	5,9
8. Sự an toàn	17,8	34,6	40,6	3,1	3,9

Sự yên tâm khi đi xe một mình vào buổi tối

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu

1. Có	27,5
2. Không	72,5

Sự dễ dàng khi đặt xe qua tổng đài hoặc đặt xe qua ứng dụng không trong khung giờ bình thường

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Có	92,1
2. Không	7,9

Khó khăn khi gọi xe vào giờ cao điểm

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Có	94,8
2. Không	5,2

Các khó khăn khi gọi xe vào giờ cao điểm

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Thời gian chờ đợi lâu	99,7
2. Không có xe	90,2

Thời gian chờ khi gọi xe vào giờ cao điểm

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Dưới 7 phút	2,7
2. 7-15 phút	30,2
3. Hơn 10 phút	67,1

Các khó khăn khi gọi xe đi chặng đường ngắn

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Thời gian chờ lâu	35,7
2. Không có xe đón	33,1
3. Tài xế từ chối	66,8

So sánh thời gian chờ đợi taxi khi đặt chuyến đi ngắn sau khi Uber rút khỏi thị trường

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Thời gian chờ lâu	77,3
2. Thời gian không thay đổi	3,1
3. Không có xe đón	19,6

Mức độ hài lòng đối với dịch vụ taxi nói chung

Mức độ hài lòng	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Không	14,8
2. Bình thường	35,2
3. Hài lòng	33,4
4. Rất hài lòng	5,6
5. Không có ý kiến	11

Hiểu biết về hỗ trợ nào của cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến đảm bảo quyền lợi của khách hàng khi sử dụng dịch vụ taxi

Lựa chọn	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Có	9,8
2. Không	90,2

Các hỗ trợ nào của của cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến đảm bảo quyền lợi của khách hàng khi sử dụng dịch vụ taxi

Các loại hỗ trợ	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Thông tin về hãng cung cấp dịch vụ	3,5
2. Hỗ trợ khách về việc khiếu nại	20,2
3. Hỗ trợ giải quyết mất, để quên đồ đạc	22,1
4. Xử lý vi phạm của lái xe	98,1

Đề nghị gì về dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi đối với chính quyền:

Chính sách hỗ trợ khách hàng:

- Kiểm soát chặt giá cước và đồng hồ tính cước
- Xử lý nghiêm lái xe vi phạm
- Lập đường dây nóng để khách hàng phản ánh
- Xử lý nghiêm doanh nghiệp vi phạm
- Cải thiện khó khăn khi đi chuyến ngắn, đón xe vào giờ cao điểm, thời tiết xấu

Cải thiện chất lượng phục vụ:

- Xe phải sạch sẽ
- Lái xe lịch sự hơn
- Xe có wifi, sạc pin

2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT LÁI XE TAXI

Thông tin cá nhân

Giới tính:

Giới tính	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Nam	100
2. Nữ	0

Độ tuổi:

Độ tuổi	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. 18-25	13,8
2. 26-35	39,6
3. 36-60	46.1
4. Trên 60	0,5

Trình độ

Trình độ	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Tốt nghiệp cấp 3	38,6
2. Trung cấp, nghề	58,9
3. Cao đẳng, đại học	2,5
4. Sau đại học	0
5. Khác	0

Thời gian làm lái xe taxi

Thời gian	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Một năm trở lại	11,2
2. Từ 1 đến 2 năm	53,7
3. Từ 2 đến 5 năm	22,5
4. Trên 5 năm	12,6

bằng taxi nói chung

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Tốt	11,2
2. Khá tốt	13,7
3. Bình thường	22,5
4. Kém	52,6

Q4. Đánh giá quản lý nhà nước đối với chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chặt chẽ, nghiêm túc	30,1
2. Buông lỏng, hình thức	69,9

Đánh giá về quản lý nhà nước đối với giá cước dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chặt chẽ, nghiêm túc	42,3
2. Buông lỏng, hình thức	57,7

Đánh giá về công tác giám sát, thanh tra của cơ quan quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chặt chẽ, nghiêm túc	38,4
2. Buông lỏng, hình thức	61,6

Đánh giáchính sách của nhà nước đối với phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Công bằng	8,7
2. Không công bằng đối với taxi truyền thống	61,9
3. Không công bằng đối với taxi công nghệ	23,1
4. Không biết	6,3

Những vấn đề sau đây được thực hiện ở mức độ nào ở doanh nghiệp

Nội dung	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt	Không có ý kiến
1. Theo dõi, giám sát việc thực hiện quy định về trật tự, an toàn giao thông của lái xe thông qua thiết bị giám sát hành trình của xe ô tô	15,6	23,5	37,7	20,3	2,9
2. Kiểm tra tình trạng an toàn kỹ thuật của phương tiện.	31,4	20,6	11,3	9,8	26,9
3. Kiểm tra tình trạng sẵn sàng hoạt động của thiết bị GSHT.	11,5	42,4	22,6	13,5	10,0
4. Lập và cập nhật đầy đủ các thông tin vào Lý lịch hành nghề lái xe hoặc phần mềm quản lý lái xe của đơn vị	34,6	28,7	20,1	15,2	1,4
5. Tổ chức khám sức khỏe khi tuyển dụng, khám sức khỏe định kỳ cho lái xe và chỉ sử dụng lái xe có đủ sức khỏe theo quy định của Bộ Y tế	39,9	28,9	13,5	14,8	2,9
6. Theo dõi vi phạm quy định về an toàn giao thông của lái xe	30,5	28,3	24,6	11,3	5,3
7. Theo dõi đào tạo, tập huấn nghiệp vụ	39,7	25,5	11,3	20,1	3,4

Đánh giá về quản lý theo các nội dung

Nội dung	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt	Không có ý kiến
1.Quản lý số lượng xe	57,8	22,7	6,4	2,1	11,0
2. Quản lý điều kiện kinh doanh	46,3	36,8	7,2	1,8	7,9
3. Quản lý chất lượng phương tiện	41,1	36,2	8,9	3,7	10,1
4. Quản lý chất lượng lái xe	43,2	37,8	4,9	5,2	8,9
5. Quản lý giá cước	48,5	31,0	11,8	1,2	7,5
6. Giám sát, thanh tra, kiểm tra	42,6	35,7	5,6	2,6	13,5

Kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi

* Chính sách của nhà nước:

- Yêu cầu Grab giảm tỷ lệ chiết khấu đối với lái xe để đảm bảo thu nhập cho lái xe vì mức chiết khấu hiện nay quá cao (98% lái xe công nghệ có ý kiến này)

- Minh bạch nghĩa vụ thuế của grap và tài xế

- Xử lý nghiêm cán bộ nhũng nhiễu

* Cán bộ quản lý nhà nước

- Tạo điều kiện hoạt động

- Giảm nhũng nhiễu

* Hạ tầng giao thông:

- Phân luồng giao thông hợp lý

- Bố trí điểm đỗ xe

3.KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÁN BỘ QUẢN LÝ TRONG DOANH NGHIỆP TAXI

Thông tin cá nhân

Giới tính:

Giới tính	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Nam	78,6
2. Nữ	21, 4

Độ tuổi:

Độ tuổi	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. 18-25	8,6
2. 26-35	40,7
3. 36-60	49.1
4. Trên 60	1,6

Trình độ

Trình độ	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Tốt nghiệp cấp 3	18,5
2. Trung cấp, nghề	58,7
3. Cao đẳng, đại học	22,5
4. Sau đại học	0,3
5. Khác	0

Thời gian làm lái xe taxi

Thời gian	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Một năm trở lại	1,4
2. Từ 1 đến 2 năm	33,1
3. Từ 2 đến 5 năm	42,1
4. Trên 5 năm	10,8

Đánh giá quản lý của nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi nói chung

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Tốt	8,3
2. Khá tốt	18,7
3. Bình thường	22,5
4. Kém	47,9

Đánh giá về điều kiện kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi (%)

Các điều kiện	Quá chặt chẽ	Vừa phải	Dễ dàng, thuận
Số lượng phương tiện tối thiểu	78,9	20	1,1
Chất lượng phương tiện	28,3	68,2	3,5
An toàn kỹ thuật, bảo vệ môi trường	21,1	75,4	3,5
Thiết bị giám sát hành trình	18,6	67,8	13,6
Tiêu chuẩn đối với lái xe	5,4	89,1	5,5
Địa điểm đỗ xe	3,9	78,6	17,5

Đánh giá về quản lý nhà nước đối với chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chặt chẽ, nghiêm túc	48,2
2. Buông lỏng, hình thức	51,8

Đánh giá về quản lý nhà nước đối với giá cước dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi hiện nay?

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chặt chẽ, nghiêm túc	40,9
2. Buông lỏng, hình thức	59,1

Đánh giá về công tác giám sát, thanh tra của cơ quan quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi hiện nay?

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Chặt chẽ, nghiêm túc	46,7
2. Buông lỏng, hình thức	53,3

So sánhchính sách của nhà nước đối với phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Công bằng	44,9
2. Không công bằng đối với taxi truyền thống	51,2
3. Không công bằng đối với taxi công nghệ	3,6
4. Không biết	0,3

Đánh giámức độ thực hiện

Nội dung	Không tốt	Bình thường	Tốt	Rất tốt	Không có ý kiến
1.Quản lý số lượng xe	51,6	26,7	8,2	4,7	8,8
2. Quản lý điều kiện kinh doanh	56,1	34,8	6,1	0,8	2,2
3. Quản lý chất lượng phương tiện	38,9	35,1	6,2	9,8	10,0
4. Quản lý chất lượng lái xe	53,1	29,1	5,9	8,3	3,6
5. Quản lý giá cước	49,3	37,3	11,0	1,0	1,4
6. Giám sát, thanh tra, kiểm tra	45,1	33,7	6,2	2,6	1,2

Kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi

- Nới lỏng quản lý số lượng xe
- Nới lỏng điều kiện kinh doanh
- Tăng niên hạn của xe
- Doanh nghiệp được tự ý điều chỉnh giá cước
- Lồng ghép các cuộc thanh tra, kiểm tra, rút ngắn thời gian kiểm tra
- Bỏ thủ tục rườm rà, sách nhiễu

- Phát triển hạ tầng giao thông
- Đảm bảo công bằng giữa các loại hình kinh doanh dịch vụ

4. KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÁN BỘ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Thông tin cá nhân

Giới tính:

Giới tính	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Nam	88,2
2. Nữ	11, 8

Độ tuổi:

Độ tuổi	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Trung cấp	2,2
2. Cao đẳng, đại học	87,7
3. Sau đại học	10.1

Thời gian công tác

Thời gian	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Một năm trở lại	0,1
2. Từ 1 đến 2 năm	13,2
3. Từ 2 đến 5 năm	20,2
4. Trên 5 năm	66,5

So sánh chính sách của nhà nước đối với phát triển dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi giữa taxi công nghệ và taxi truyền thống

Đánh giá	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Công bằng	41,6
2. Không công bằng đối với taxi truyền thống	49,2
3. Không công bằng đối với taxi công nghệ	9,0
4. Không biết	0,2

Yếu tố ảnh hưởng đến kết quả hoạt động quản lý nhà nước đối với dịch vụ vận chuyển hành khách bằng taxi

Yếu tố	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Định hướng phát triển	8,7
2. Chất lượng cán bộ quản lý nhà nước hạn chế	31,9
3. Số lượng cán bộ chưa đủ	29,4

4. Chưa có chính sách hỗ trợ phát triển	25,6
5. Cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ	36,7
6. Ý thức của doanh nghiệp kém	30,3
7. Ý thức của lái xe kém	32,1

Những thách thức và khó khăn trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi là gì?

Yếu tố	Tỷ lệ chọn/mẫu
1. Thiếu tầm nhìn quản lý	11,7
2. Năng lực đội ngũ cán bộ yếu	41,6
3. Pháp luật, chính sách quản lý chưa phù hợp	35,8
4. Phân công, phối hợp chưa phù hợp	40,5
5. Ý thức của doanh nghiệp kém	31,9
6. Ý thức của lái xe kém	33,7
7. Lợi ích nhóm	11,6

Nội dung cần cải thiện trong quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi

- Không cho gia tăng số lượng xe
- Quản lý chặt điều kiện kinh doanh
- Quản lý chặt chất lượng phương tiện
- Quản lý chặt cấp phép hành nghề cho lái xe
- Siết chặt quản lý giá cước
- Tăng cường thanh tra, kiểm tra
- Xác định phươnt hức quản lý taxi công nghệ cho phù hợp

Kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe taxi

- Đào tạo cán bộ quản lý
- Sửa đổi, bổ sung pháp luật, chính sách quản lý
- Phân công, phối hợp chặt chẽ
- Tuyên truyền nâng cao ý thức của doanh nghiệp
- Xử lý nghiêm minh các vi phạm
- Hỗ trợ đào tạo tập huấn và tuyên truyền trong đội ngũ lái xe
- Bố trí điểm đỗ

PHỤ LỤC 06: MỘT SỐ Ý KIẾN GHI NHẬN TẠI TỌA ĐÀM

CHÍNH SÁCH QUY HOẠCH GIAO THÔNG ĐÔ THỊ TRONG KỶ NGUYÊN SỐ (Ngày 08/9/2017 của Viện Nghiên cứu kinh tế và chính sách)

1. TS. Nguyễn Đức Thành, Viện trưởng Viện Nghiên cứu Kinh tế và Chính sách

Theo quy định của Luật Giao thông đường bộ thì Uber và Grab không phải là loại hình taxi mà thuộc nhóm xe hợp đồng. Vì vậy, nếu như nhà quản lý và người tham gia soạn thảo chính sách không phân biệt rõ ràng thì sẽ dẫn đến nhầm lẫn, có những chính sách thiếu phù hợp đối với loại hình này, ảnh hưởng tới lợi ích của người dân. Nền kinh tế chia sẻ đặc biệt rất có lợi cho những nước có dân số lớn như Việt Nam, Indonesia…

Sự xuất hiện của các công nghệ như Uber/Grab đã tham gia tích cực và làm thay đổi môi trường hoạt động cũng như phúc lợi của xã hội. Tuy nhiên, tại các thành phố lớn của Việt Nam, đang xuất hiện xu thế đưa ra các quy hoạch hay chính sách mang tính phản ứng đối với các hiện tượng mới này. Cụ thể là quan điểm hạn chế số lượng (cấp hạn ngạch) đối với xe hợp đồng điện tử "để giảm thiểu tắc nghẽn giao thông và ngăn chặn gián đoạn ngành taxi truyền thống. Đây là một lối tư duy sai lầm, vì trên thực tế, các xe này cung cấp một giải pháp vận chuyển hiệu quả và tiết kiệm hơn so với xe hơi cá nhân và taxi truyền thống. Chưa kể, nếu dưa ra chính sách hạn ngạch, thì có khả thi không? Có xâm phạm quyền tự do kinh doanh của những người muốn tham gia vào thị trường vận tải này hay không? Có làm giảm phúc lợi của xã hội hay không, trong đó chủ yếu là người tiêu dùng và người tài xế

2. PGS.TS. Phạm Thế Anh, Trường Đại học Kinh tế quốc dân

Uber, Grab hiện nay là phép thử với định hướng phát triển khoa học công nghệ trong thực tiễn đời sống, chính sách hiện nay. Chính phủ có chủ trương thúc đẩy công nghiệp 4.0. Nên nếu chúng ta từ chối Uber, Grab hay cho phép địa phương thiết lập rào cản với loại hình này sẽ phát đi thông điệp vô hình chung, nói áp dụng khoa học công nghệ nhưng thực tế không làm được. Đó sẽ là thông điệp không chỉ với ngành vận trải mà còn các ngành khác nữa.

3. TS. Đặng Quang Vinh, Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương

Chúng ta cũng cần có cái nhìn khách quan, từ khi thí điểm Uber, Grab đã tạo sự cạnh tranh, một số hãng taxi truyền thống đã đổi mới công nghệ, cũng từ khi có loại hình này thì việc các hãng taxi truyền thống tăng giá hầu như không còn nữa.

Xu hướng chung là nền kinh tế chia sẻ nhưng hiện ở Việt Nam còn nhiều điều kiện kinh doanh không đáng có, cản trở tư duy đổi mới sáng tạo. Nền kinh tế chia sẻ đòi hỏi cách thức quản lý, khai thác nguồn lực mới để tận dụng tối đa trong khi chúng ta quản lý

cơ học về mô hình kinh doanh, phương thức sản xuất, đây là rào cản cần sửa đổi để tự do sáng tạo, thử nghiệm mô hình kinh doanh mới để nền kinh tế chia sẻ phát triển được ở Việt Nam.

4. CEO Đỗ Hoài Nam, Đồng sáng lập UP-Co Working Space

Hiện nay khi khoa học công nghệ đi vào mọi ngõ ngách cuộc sống nên cần có cái nhìn đa chiều, nếu không nhìn đúng bản chất vấn đề thì không bao giờ quản lý được. Thay vì hạn chế Uber, Grab thì nên bắt buộc taxi truyền thống phải có thay đổi công nghệ. Nếu nói đến bài toán tối ưu hóa, thì theo nghiên cứu rộng rãi thì tỷ lệ lấp đầy Uber, Grab là hơn 75% còn taxi truyền thống được 25%, như vậy, 3 chiếc taxi truyền thống mới có hiệu suất bằng 1 Uber, Grab. Ngoài ra, việc hạn chế các khởi nghiệp có khả năng đóng góp tích cực cho xã hội như vậy sẽ khiến khởi nghiệp Việt bị hạn chế về đầu tư, vì những con chim đầu đàn (các nhà đầu tư lớn trong lĩnh vực công nghệ) sẽ quan ngại về chính sách của Việt Nam và quyết định không hướng về chúng ta.

PHỤ LỤC 7: KẾT QUẢ PHỎNG VẤN

1. Câu hỏi: Thu nhập của anh từ lái xe taxi có tốt không ?

Nguyễn Thế Vinh, lái xe taxi từng lái cho Taxi Mai Linh nhiều năm, hiện đang lái cho Grab nói: "Ngay sau khi Grab được thí điểm tôi đã chuyển sang lái, ban đầu, thu nhập rất khá từ 20 – 30 triệu/tháng. Thời điểm đó, Grab có chiết khấu cho lái xe là 20% với các ưu đãi khác. Tuy nhiên, sau nhiều lần thắt chặt và tăng chiết khấu (hiện tại là 23,6%), tôi chạy 12 tiếng/ngày may ra mới đạt 15 triệu/tháng. Trừ 10 triệu trả lãi ngân hàng do mua xe thì thu nhập còn lại cũng không còn bao nhiêu".

2. Câu hỏi: Anh đánh giá thế nào về vai trò của các HTX vận tải ?

- Hoàng Văn Ngọc, lái xe grab cho biết, để không bị các cơ quan chức năng xử phạt, phải đăng ký tham gia thành viên HTX, từ đó có được phù hiệu kinh doanh vận chuyển . Ngoài khoản tiền góp vốn "tượng trưng" 500.000 đồng cho lần đầu, mỗi tháng lái xe phải nộp 700.000 đồng cho HTX, với nội dung phí công tác quản lý vận hành. Mọi giao dịch hiện nay của lái xe với hệ thống Grap nên thực tế không có một hoạt động kinh doanh nào với HTX, hoặc có chăng chỉ là hợp thức hóa thu nhập, thuế với Nhà nước. Kể cả khi nộp tiền cũng không có hóa đơn mà chỉ là một danh sách các xã viên. HTX này có gần 200 xã viên, chủ yếu là lái xe Uber và Grap.

- Đoàn Kiên Cường, lái xe cho biết, trước đây chỉ cần giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh do Phòng Đăng ký kinh doanh (Sở Kế hoạch - Đầu tư) cấp là doanh nghiệp có thể hoạt động. Nay phải có thêm giấy phép con của Sở GTVT, chính vì vậy doanh nghiệp của tôi với 8 đầu xe buộc phải tham gia HTX. Ngoài kinh phí thủ tục, doanh nghiệp hàng tháng phải chấp nhận đóng thêm một số khoản phí khác, gần 1 triệu đồng/xe. Việc kinh doanh thông thoáng, HTX "xử lý" được nhiều nội dung giấy tờ, nếu như trước đây là khó khăn và mất nhiều thời gian.

3. Theo ông, cơ quan QLNN cần làm gì để quản lý taxi công nghệ ?

- Ông Nguyễn Văn Thanh, Chủ tịch Hiệp hội Vận tải ô tô

Grab, Uber vận chuyển hành khách là một trong những loại hình vận tải taxi. "Trách nhiệm của nhà quản lý là phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật. Với taxi truyền thống, không thể áp đặt quản lý, mà phải gỡ bỏ những rào cản, bất cập để taxi truyền thống có thể vươn lên. Với Grab hay Uber, cần có quy định phù hợp với loại hình vận tải mới này".

4. Ông đánh giá thế nào về công tác quản lý của nhà nước đối với taxi công nghệ?

- Ông Lê Ngọc Nam, đại diện doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển hàng hoá đánh giá, nhu cầu phát sinh là do thị trường, song khi soạn thảo quy định, người soạn

thảo chỉ dựa vào cái cũ mà không có sự cải tiến, đột phá. Theo vị này, mấu chốt thành công của nhà quản lý là phải khiến doanh nghiệp chủ động tuân thủ pháp luật, chứ không phải tìm mọi cách để lách luật. “Chẳng hạn, khi đưa ra điều kiện để kìm hãm xe hợp đồng trá hình (có điều khoản giới hạn hợp đồng, thời gian...), cơ quan chức năng mới chỉ cố gắng bịt kẽ hở, mà chưa có giải pháp. Cần phải có giải pháp tổng thể để thị trường chủ động phân công và tuân theo quy luật thị trường”.

- Ông Ngô Trí Long, Chuyên gia kinh tế

Dự thảo Nghị định 86 sửa đổi quy định doanh nghiệp công nghệ phải đáp ứng điều kiện kinh doanh và điều kiện hoạt động như doanh nghiệp vận tải đã làm biến đổi bản chất hoạt động của doanh nghiệp cung cấp phần mềm và triệt tiêu ưu điểm của dịch vụ kết nối mạng. “Yêu cầu công ty công nghệ đáp ứng các điều kiện kinh doanh như một doanh nghiệp thuần túy sẽ cản trở sự sáng tạo của ngành kinh tế số, tạo ra gánh nặng thực thi và chi phí vô lý cho các công ty công nghệ, ảnh hưởng tới người tiêu dùng. Đây là tiền lệ nguy hiểm trong bối cảnh Chính phủ đang thúc đẩy, khuyến khích khởi nghiệp và phát triển nền kinh tế 4.0”.

Chuyên gia này kiến nghị, không nên khiên cưỡng, bó hẹp hoạt động của doanh nghiệp công nghệ theo cách quản lý thông thường, mà cần đưa ra giải pháp khuyến khích doanh nghiệp công nghệ ngày càng tham gia sâu vào ứng dụng khoa học công nghệ trong hoạt động vận tải, phù hợp với xu thế phát triển kinh tế xã hội, cho phép người tiêu dùng hưởng thành quả của cách mạng công nghệ 4.0.

Mặt khác, cần tháo gỡ mọi rào cản cản trở hoạt động của doanh nghiệp, để các doanh nghiệp truyền thống cũng như công nghệ cạnh tranh một cách bình đẳng, tự vươn lên và phát triển.