

Vài góp ý cải tiến hệ thống xe buýt Tp.HCM

Gần đây có dịp đi xe buýt nhiều, do phải về quê thăm vợ con, nên cũng có điều kiện hiểu thêm về hệ thống xe buýt đô thị ở TP.HCM. Có thể đánh giá chung là so với trước đây, hệ thống xe buýt ở TP.HCM đã có nhiều cải tiến, như: số tuyến nhiều hơn, cung cách phục vụ chuyên nghiệp hơn, thông tin và bản đồ các tuyến nhiều hơn... Tuy nhiên, đó là so với trước đây thôi, chứ so với yêu cầu về chất lượng của một hệ thống xe buýt hiện đại thì cũng còn nhiều vấn đề cần cải tiến, như: hệ thống thông tin, hình thức vé, cơ sở vật chất và cách thức lên xuống xe... Qua kinh nghiệm đi các tuyến xe buýt trước nay, cùng với những quan sát gần đây khi đi tuyến Sài Gòn-Củ Chi và Củ Chi-Hậu Nghĩa, tôi có thể rút ra một số vấn đề cần cải tiến. Ngoài ra, bằng việc đối chiếu, so sánh với hệ thống xe buýt ở Kyoto, Nhật Bản, mà tôi cũng có điều kiện đi nhiều trong thời gian du học, hy vọng sẽ có thể rút ra một số góp ý giúp cải tiến sự vận hành của hệ thống xe buýt ở TP. HCM nói riêng và ở Việt Nam nói chung.

Vấn đề đầu tiên đối với hệ thống xe buýt Tp. HCM hiện tại là hệ thống thông tin còn thiếu và chưa rõ ràng. Lấy ví dụ, khi muốn tra cứu tuyến xe buýt, khách đi xe lần đầu sẽ rất vất vả vì không biết phải tìm kiếm thông tin ở đâu để trả lời rất nhiều thắc mắc, như: đi xe số mấy, đón xe chỗ nào, lúc mấy giờ, có cần phải đổi chuyến hay không... Những thông tin như thế chưa được in và phát một cách rộng rãi tại các bến xe ở TP.HCM. Hiện tại, để tra cứu tuyến xe, hành khách thường phải hỏi thăm người quen biết, hoặc tự mình tra cứu trên các bảng mô tả tuyến đường ở các trạm xe buýt. Tuy nhiên, thông tin chỉ dẫn thường khó đọc và không đầy đủ. Gần đây hơn, hành khách có thể tra cứu các thông tin trên ở website của công ty xe buýt, tuy nhiên thông tin cũng ở dạng liệt kê các tuyến đường đi qua, mà chưa được tích hợp với hệ thống bản đồ trực tuyến và kết nối với các phương tiện giao thông công cộng khác. So với Việt Nam, hệ thống thông tin xe buýt của Nhật tốt hơn hẳn. Ở Nhật, các thông tin về tuyến xe buýt thường được in rõ ràng, đầy đủ và được phát miễn phí ở các bến xe, trung tâm thông tin. Ngoài số lượng phong phú, chất lượng thông tin của các Bản đồ tuyến xe buýt cũng hơn hẳn ta. Thay vì chỉ liệt kê tên đường đi qua của mỗi tuyến, một bản đồ tuyến đường xe buýt được sử dụng biểu diễn lộ trình của các tuyến xe buýt đi qua trạm đó, với mỗi tuyến là một màu khác nhau. Bản đồ này được in to, rõ tại mỗi trạm dừng và trên các tờ rơi được phát miễn phí ở các trạm thông tin khắp thành phố. Hơn nữa, khi bạn đến bất kỳ trạm xe buýt nào, bạn sẽ biết được giờ chạy của tuyến xe mình quan tâm, và biết được còn phải đợi bao nhiêu phút nữa. Ngoài ra, việc tra cứu tuyến đường ở Nhật được thực hiện rất dễ dàng từ website hệ thống thông tin giao thông tích hợp của thành phố. Từ hệ thống này, chỉ cần đưa vào điểm xuất phát, giờ khởi hành và điểm đến, hệ thống sẽ tìm ra các phương tiện giao thông có thể đi, tuyến xe cần đi, thời gian đi và giá vé tương ứng. Điều này giúp cho hành khách tiết kiệm được rất nhiều thời gian và công sức tra cứu, đồng thời thúc đẩy nhu cầu đi lại bằng các phương tiện vận chuyển công cộng của thành phố.

Vấn đề thứ hai là hình thức phát hành vé xe. Ở TP. HCM hiện chỉ có 2 loại vé là vé xe tháng và vé đi từng lượt, đều dưới dạng giấy in. Vé lượt được bán cho hành khách trên từng lượt đi bởi nhân viên soát vé, còn vé tháng có thể mua tại các quầy vé hoặc mua trên xe. Còn ở Nhật, hành khách có thể mua vé trên xe, tại quầy bán vé ở các nhà ga, hoặc các máy bán vé tự động, và hình thức vé thì rất phong phú. Chẳng hạn, hành khách có thể trả tiền trực tiếp khi đi xe, mua vé ngày, vé tuần, vé tháng hoặc vé dạng thẻ trả trước và có thể nạp tiền về sau. Với vé ngày, hành khách có thể lên xuống xe buýt bao nhiêu lượt trong ngày cũng được. Ngoài ra, còn có các dạng vé khuyến khích du lịch, cho phép hành khách đi lại bằng nhiều phương tiện trong 1 khoảng thời gian hoặc trong 1 khu du lịch. Điều này có lợi cho cả du khách và các hãng vận tải, khách có thể tiết kiệm chi phí đi lại nhờ các vé loại này, còn các tuyến xe thì tăng thêm lượng khách.

Vấn đề thứ ba là cơ sở vật chất, trang thiết bị trên xe, đây cũng là lĩnh vực có nhiều vấn đề cần cải tiến nhất. Đầu tiên, đó là vấn đề giữ gìn vệ sinh trên xe. Có thể nói cảm giác chung là xe buýt không được sạch, máy lạnh không đủ mát, thiếu các ghế ngồi dành riêng cho người già, tàn tật và phụ nữ mang thai. Nếu không được làm vệ sinh thường xuyên, khó có thể đảm bảo chất lượng phục vụ và duy trì hình ảnh chất lượng cao. Việc vệ sinh xe còn phải gắn liền với việc kiểm tra định kỳ nệm ghế, tấm trải sàn, màn che nắng, cung cấp các thông tin hướng dẫn trên xe... Khi xe quá đông, cần bố trí chỗ đứng thoải mái, có tay cầm phù hợp với chiều cao người Việt Nam. Khi trời mưa, cần có miếng dệm chân ở lối lên để hạn chế sàn xe bị dính dơ. Ngoài ra, cũng cần bổ sung các hướng dẫn bằng tiếng Anh hoặc hình vẽ để khách nước ngoài có thể hiểu được. Việc phát triển các tuyến xe buýt mới nối liền các khu vực có nhu cầu đi lại nhiều hoặc tăng mật độ một số tuyến đông khách cũng cần được cân nhắc để thoả mãn hơn nữa nhu cầu đi lại của khách.

Vấn đề sau cùng là cách thức lên xuống xe. Hiện nay, trên mỗi xe buýt ở Việt Nam thường có 2 người là Bác tài và nhân viên phụ trách thu tiền, nhân viên này còn làm nhiệm vụ hỏi xem khách xuống chỗ nào để nhắc Bác tài dừng xe cho khách xuống. Tuy nhiên, số lượng khách thì nhiều, nên không thể nào nhớ hết được. Vì vậy, cách làm thông thường là khi đến trạm nào hay có khách xuống, nhân viên này sẽ hỏi lớn lên xem trên xe có ai xuống trạm XYZ này hay không, nếu có thì nhắc Bác tài dừng xe. Cách làm này thường dẫn đến sự ồn ào trên xe và đôi khi khách bị đi lố trạm vì trạm khách cần xuống bị quên hỏi. Ở Nhật, trên xe buýt chỉ có một mình Bác tài, nhưng việc lên xuống xe vẫn rất hiệu quả và yên ả. Cách làm như sau, trên xe có một bảng thông tin điện tử để thông báo tên trạm sắp tới và các đoạn băng ghi âm sẵn để hướng dẫn các địa điểm khách có thể xuống và chuyển sang các tuyến khác. Trên mỗi ghế ngồi đều có một nút nhấn, nếu khách muốn xuống trạm tới chỉ việc nhấn nút này, khi đó đèn báo hiệu sẽ bật đỏ và Bác tài biết sẽ dừng ở trạm kế. Ngoài ra, với máy thu tiền và đổi tiền được gắn trên xe, khiến cho khách hàng dễ dàng trả tiền trước khi xuống xe, và bác tài có thể kiểm soát được việc trả tiền. Vì vậy, mọi việc diễn ra một cách trật tự và không có một tiếng ồn, chỉ trừ tiếng Cám ơn của Bác tài và hành khách.

Nói tóm lại, trên đây là một vài ghi nhận nhanh về cách vận hành thực tế của một vài tuyến xe buýt ở TP. HCM và một vài gợi ý cải tiến dựa vào kinh nghiệm khi đi xe buýt ở Kyoto, Nhật Bản. Các gợi ý tập trung ở 4 khía cạnh chính: cải thiện hệ thống thông tin xe buýt, mở rộng loại hình vé, nâng cấp cơ sở hạ tầng phục vụ, và cải tiến hình thức thông tin về nhu cầu xuống xe của khách. Có thể những góp ý này chưa thật đầy đủ, nhưng hy vọng chúng có thể giúp ích được phần nào cho những người làm công tác quản lý vận hành hệ thống xe buýt ở Việt Nam. Từ đó, làm cơ sở để nghiên cứu kỹ hơn và đưa ra các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giao thông công cộng của thành phố theo chuẩn khu vực và quốc tế, để có thể đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu đi lại của người dân, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý và tăng hiệu năng vận tải cho các hãng xe buýt.

TS. Phạm Quốc Trung,

Khoa Quản lý Công nghiệp, ĐHBK TP.HCM