

PHÁT TRIỂN VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CỦA ĐƯỜNG SẮT TRUNG QUỐC

Những năm gần đây, công tác vận tải hành khách của Đường sắt Trung Quốc phát triển rất nhanh, đã hình thành mạng lưới đường sắt cao tốc, hành khách đi lại ngày càng thuận tiện, việc đi tàu cao tốc đã trở thành lựa chọn đầu tiên của ngày càng nhiều hành khách đi tàu. Năm 2018, Đường sắt Trung Quốc đón gửi 3,317 tỉ lượt hành khách, trong đó tàu cao tốc chiếm 2,006 tỉ lượt, tổng khối lượng luân chuyển hành khách đạt 1406,4 tỉ HK.km.

Đến cuối năm 2018, tổng chiều dài của Đường sắt Trung Quốc đạt trên 131.000 km, trong đó đường sắt cao tốc và tốc độ cao trên 29.000 km, lũy kế chuyên chở hành khách đạt gần 10 tỉ lượt người. Tàu cao tốc Phục Hưng có tốc độ khai thác cao nhất đạt 350 km/h, trong hệ thống giao thông vận tải tổng hợp của đất nước, ngành đường sắt có vị trí xương sống và tác dụng đột phá.

Ông Hoàng Khâm, Chủ nhiệm Ban Khách vận Tổng công ty Đường sắt Trung Quốc đã giới thiệu về tình hình phát triển vận tải hành khách của đường sắt Trung Quốc.

I. Tác dụng quan trọng của vận chuyển hành khách trong phát triển kinh tế xã hội:

Từ năm 2008 Trung Quốc khai thông tuyến đường sắt cao tốc đầu tiên cho đến nay, vận tải hành khách đường sắt Trung Quốc đã bước vào con đường phát triển nhanh chóng. Hiện nay, đã hình thành mạng lưới vận tải hành khách “Bốn dọc, bốn ngang”, lấy đường sắt cao tốc làm cốt cán, đường sắt tốc độ cao và tốc độ thường cùng phát triển. Ưu thế của đường sắt cao tốc về an toàn đúng giờ, thuận lợi êm thuận, bảo vệ môi trường đã được ngày càng nhiều người ưu ái, đang dần thay đổi phương thức đi lại của người Trung Quốc, hỗ trợ thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội Trung Quốc. Năm 2018, Đường sắt Trung Quốc mỗi ngày vận hành hơn 5200 đoàn tàu động lực (EMU), chuyên chở gần 5,5 triệu hành khách. Từ năm 2008 đến năm 2018, lượng đón gửi hành khách của Đường sắt Trung Quốc đã tăng trưởng 1,3 lần, hành khách chuyên chở bằng tàu cao tốc từ tỉ lệ chiếm chưa đến 10% tăng trưởng lên hơn 60%. Các tuyến đường sắt cao tốc Bắc Kinh – Thượng Hải, Bắc Kinh – Quảng Châu, Cáp Nhĩ Tân – Đại Liên, Thượng Hải – Côn Minh v.v đã thể hiện tình hình tăng trưởng luồng khách một cách mạnh mẽ, lấy tuyến cao tốc Bắc Kinh – Thượng Hải làm ví dụ, trong 8 năm khai thác, lượng hành khách bình quân ngày từ 131 nghìn người năm 2011 đã tăng lên 533 nghìn người năm 2018.

Việc mở ra các tuyến đường sắt cao tốc đã hình thành đặc điểm mới trong lưu động nhân khẩu giữa các khu vực và các thành phố. Tốc độ đã rút ngắn không gian và khoảng cách, đường sắt cao tốc đã làm thay đổi quan niệm truyền thống về công việc, chỗ ở, du lịch, dưỡng lão v.v, đưa ra quan niệm sống hoàn toàn mới. Nhờ có đường sắt cao tốc, bán kính và phạm vi hoạt động của người Trung Quốc đã được mở rộng rất nhiều, cách thức và nhịp điệu cuộc sống dần dần thay đổi. Lấy đường sắt cao tốc Bắc Kinh – Thượng Hải, Bắc Kinh – Quảng Châu làm ví dụ, khoảng cách 1318 km giữa Bắc Kinh và Thượng Hải trước đây đi tàu hết 10h đồng hồ nay rút ngắn còn 4h18’, thời gian chạy tàu 2298 km giữa Bắc Kinh và Quảng Châu

trước đây hết 21h đồng hồ nay rút ngắn còn 8h. Đường sắt cao tốc làm nổi rõ “Hiệu ứng đồng thành” của các cụm đô thị, đặc biệt là ở các khu vực kinh tế phát triển, mật độ dân số cao như khu vực Bắc Kinh - Thiên Tân, đồng bằng châu thổ sông Trường Giang, đồng bằng châu thổ sông Châu Giang v.v, thời gian đi lại giữa các thành phố lớn lân cận được rút ngắn chỉ trong vòng 1h đồng hồ, thậm chí giữa một số thành phố chỉ còn trong 30 phút. Ví dụ, Côn Sơn là một thành phố cấp huyện nằm ở đông nam tỉnh Giang Tô, hai tuyến đường sắt cao tốc Bắc Kinh – Thượng Hải và Thượng Hải – Nam Kinh đã khiến cho thời gian đi lại giữa thành phố này và thành phố gần nhất là Thượng Hải chỉ còn 17 phút, Côn Sơn trở thành “Vườn hoa sau nhà” của Thượng Hải, ngày càng có nhiều người lựa chọn hàng ngày đi tàu cao tốc, làm việc tại Thượng Hải và sống ở Côn Sơn.

Đồng thời với việc thay đổi cách thức đi lại của người Trung Quốc, đường sắt cao tốc mang lại hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội rất lớn, trợ giúp kinh tế xã hội Trung Quốc liên tục phát triển lành mạnh. Thứ nhất, thời gian đi lại càng nhanh thì càng thể hiện tiết kiệm giá thành thời gian của xã hội, đường sắt cao tốc nâng cao tốc độ lưu thông của con người, đồng thời giải phóng một phần năng lực vận chuyển của đường sắt hiện có, tạo điều kiện cho việc nâng cao năng lực chuyên chở hàng hóa, nâng cao rõ rệt việc luân chuyển chuyên chở nhân lực và vật lực của toàn xã hội, giảm giá thành một cách hiệu quả. Thứ hai, đường sắt cao tốc là công cụ giao thông có khối lượng vận chuyển lớn, kinh tế và bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng, thúc đẩy xây dựng văn minh sinh thái, thực hiện phát triển bền vững, có ý nghĩa chiến lược quan trọng. Thứ ba, khai thông và khai thác đường sắt cao tốc đã thúc đẩy giao lưu kinh tế ngày càng nhiều giữa các thành phố dọc tuyến đường sắt, trực tiếp thúc đẩy phát triển các ngành nghề như du lịch, logistics, ẩm thực, thương mại v.v của các thành phố này, đặc biệt là tại khu vực trung tâm Trung Quốc đã xây dựng một loạt các tuyến đường sắt cao tốc mới, trực tiếp thúc đẩy các ngành nghề có liên quan của địa phương, xúc tiến tiêu thụ các mặt hàng nông sản và kêu gọi đầu tư, có tác dụng rất lớn trong xúc tiến phát triển kinh tế xã hội của các khu vực khó khăn hay vùng sâu vùng xa, đường sắt trở thành con đường dẫn tới giàu có, hạnh phúc của nhân dân.

II. Hệ thống tổ chức vận tải hành khách đường sắt Trung Quốc:

1. Lấy trang thiết bị làm chỗ dựa, xây dựng kết cấu sản phẩm vận tải hành khách đa dạng.

Về đường sắt tốc độ cao, hình thành 3 hệ sản phẩm vận tải hành khách là tàu động lực cao tốc, tàu động lực và tàu động lực liên thành phố. Các máy tàu động lực cao tốc bắt đầu bằng chữ G, tốc độ cao nhất 300 – 350 km/h, chủ yếu chạy trên các tuyến cao tốc như Bắc Kinh – Thượng Hải, Bắc Kinh – Quảng Châu v.v; máy tàu động lực bắt đầu bằng chữ D, tốc độ cao nhất 200 – 250 km/h, chủ yếu chạy trên các tuyến như Hàng Châu – Thâm Quyển, Nam Kinh – Thành Đô, Quý Dương – Quảng Châu v.v; máy tàu động lực liên thành phố bắt đầu bằng chữ C, chủ yếu chạy trên các tuyến như Bắc Kinh – Thiên Tân, Quảng Châu – Thâm Quyển v.v. Hiện nay tỉ lệ tàu cao tốc chiếm hơn 70% tổng số các đoàn tàu khách.

Về đường sắt tốc độ bình thường, hình thành 5 hệ sản phẩm vận tải hành khách là tàu đặc biệt nhanh chạy suốt, tàu đặc biệt nhanh, tàu nhanh, tàu nhanh

thường và tàu khách thường. Mác tàu đặc biệt nhanh chạy suốt bắt đầu bằng chữ Z, tốc độ cao nhất 160 km/h; mác tàu đặc biệt nhanh bắt đầu bằng chữ T, tốc độ cao nhất 140 km/h; mác tàu nhanh bắt đầu bằng chữ K, tốc độ cao nhất 120 km/h; mác tàu nhanh thường và tàu khách thường không có chữ cái, tốc độ cao nhất đều là 120 km/h.

Đường sắt Trung Quốc xác định đúng định vị thị trường và đối tượng phục vụ không giống nhau của đường sắt cao tốc và đường sắt tốc độ thường, tức là phát huy cao độ ưu thế của đường sắt cao tốc, vận hành số lượng lớn các đoàn tàu động lực, đồng thời tính toán ưu hóa điều chỉnh các đoàn tàu khách tốc độ thường chạy trên đường sắt hiện có, hình thành kết cấu chạy tàu khách theo giai đoạn bậc thang, bổ trợ lẫn nhau, đáp ứng tốt hơn nhu cầu đi lại của nhiều tầng lớp khách hàng, thực hiện vận hành song song và tăng trưởng song song cả đường sắt cao tốc và đường sắt thường. Đối với khu vực nông thôn và vùng sâu vùng xa rộng lớn chưa phủ sóng đường sắt cao tốc, ưu hóa kết cấu và khu vực chạy tàu khách tốc độ thường, gia tăng mật độ và số lượng chạy tàu, cải thiện thiết bị phục vụ trên tàu dưới ga, nâng cao chất lượng phục vụ vận tải hành khách, xây dựng sản phẩm dịch vụ đa dạng, tổng số đôi tàu khách tốc độ thường tăng 2% so với 10 năm trước, thể hiện rõ rệt đặc trưng về tính phổ biến và tính công ích của dịch vụ vận tải hành khách đường sắt thường. Thực hiện toàn diện vận tải đường sắt góp phần xóa đói giảm nghèo, không ngừng mở rộng phạm vi chạy tàu Phục Hưng tại các tỉnh trung tây Trung Quốc, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ “tàu chợ” công ích, tổ chức tốt các đoàn tàu chuyên chở nhân công từ các khu vực khó khăn, nhân rộng các hình thức hỗ trợ như “đường sắt + du lịch + xóa đói giảm nghèo”. Năm 2018, lượng đón gửi hành khách đường sắt tại các khu vực khó khăn tăng 11% so với cùng kỳ, cao hơn 1,8% so với bình quân toàn ngành; hiệu quả xóa đói giảm nghèo của 81 đôi “tàu chợ” công ích liên tục được nâng cao.

2. Lấy nhu cầu để dẫn hướng, xây dựng mô hình chuyên chở luồng khách đa dạng:

Xuất phát từ nhu cầu thị trường, giới khoa học đặt ra mô hình vận tải, phát huy cao độ tác dụng đầu mối liên kết lớn, tính toán nghiên cứu nhiều yếu tố như các mức tốc độ đường, tốc độ toa xe, hiệu quả sử dụng thiết bị, bố trí điểm kiểm tra sửa chữa, an toàn chạy tàu v.v, áp dụng các phương thức chuyên chở hành khách kết hợp chạy suốt và trung chuyển sang toa, kinh tế hợp lý để xác định khoảng cách chạy tàu.

Một là bố trí chạy tàu mật độ cao. Trên những tuyến đường sắt cao tốc chủ yếu, thực hiện chạy tàu theo kiểu xe buýt, hiện nay các khu đoạn có luồng khách đông trên các tuyến chính như Bắc Kinh – Thượng Hải, Bắc Kinh – Quảng Châu, Thượng Hải – Côn Minh, Hàng Châu – Thâm Quyển v.v, cũng như các tuyến liên thành phố như Bắc Kinh- Thiên Tân, Thượng Hải – Nam Ninh, Quảng Châu – Thâm Quyển v.v, số đôi tàu chạy đều vượt quá 100 đôi, khu gian bận rộn nhất vào thời gian cao điểm một giờ chạy 14 chuyến một chiều; Bắc Kinh đến Thiên Tân, Thượng Hải đến Nam Kinh, Quảng Châu đến Thâm Quyển đều đã hình thành 2 tuyến đường sắt cao tốc song hành; tuyến Hàng Châu – Thâm Quyển có lưu lượng khách đông nhất, ngày nhiều nhất đạt hơn 1 triệu người.

Hai là kết hợp đường dài và đường ngắn, phù hợp với hành khách đi lại giữa các thành phố có khoảng cách khác nhau. Trên cùng một tuyến, căn cứ theo mật độ khách của các khu đoạn, áp dụng phương thức chạy tàu kết hợp giữa tàu đường dài và tàu đường ngắn, thực hiện phối hợp hiệu quả nhất giữa bố trí năng lực chuyên chở và phân bố luồng khách. Trung Quốc có diện tích rộng lớn, chạy tàu khách đường dài là đặc điểm đột phá của đường sắt Trung Quốc. Hiện nay, khoảng cách chạy tàu dài nhất là từ Quảng Châu đến Lhasa, toàn hành trình 4979 km; khu đoạn có khoảng cách dài nhất chạy tàu động lực là Bắc Kinh Tây đến Côn Minh Nam, toàn hành trình 2760 km, đây cũng là kỷ lục cao nhất thế giới về lý trình chạy một chiều của đoàn tàu cao tốc.

Ba là kết hợp các tuyến đường với nhau. Dựa theo đặc tính địa lý của Trung Quốc, đường đi của tàu khách xuyên khu vực thường phải đi qua nhiều tuyến chính. Đặc điểm này khiến mỗi một tuyến chính ngoài chạy tàu đúng tuyến sẽ cần bố trí để chạy lượng thích hợp đoàn tàu xuyên tuyến. Lấy tuyến Bắc Kinh – Thượng Hải làm ví dụ, tuyến này không chỉ chạy tàu khách đúng tuyến là Bắc Kinh Nam đến Hồng Kiều Thượng Hải, mà còn chạy các chuyến tàu xuyên tuyến từ Bắc Kinh Nam đến các hướng Hàng Châu, Thanh Đảo, Phúc Châu v.v.

Bốn là kết hợp chạy suốt và dừng dọc đường, tính toán thống nhất luồng khách đi suốt và luồng khách dọc đường. Trong phương án chạy tàu áp dụng phương thức kết hợp nhanh chậm, ví dụ như các đoàn tàu chạy từ Bắc Kinh đến Thượng Hải của tuyến cao tốc Bắc Kinh – Thượng Hải, bố trí 10 đôi tàu nhanh chỉ dừng tại các ga lớn như Tế Nam Tây, Nam Kinh Nam v.v, các tàu khác bố trí dừng tại các ga dọc đường nhỏ hơn, các đoàn tàu này có thời gian chạy khoảng từ 5,5 – 6 tiếng đồng hồ.

Năm là bố trí hợp lý phân công đoàn tàu, hình thành bố cục hỗ trợ lẫn nhau giữa ngày và đêm. Ban ngày, phát huy ưu thế cạnh tranh ở khoảng cách 1500 km của tàu cao tốc, tập trung chạy tàu cao tốc trên các tuyến chính, các thành phố chính. Ban đêm, chạy các chuyến tàu tốc độ bình thường “tối đi sáng đến” trên các tuyến đường sắt hiện có, hình thành bố cục hỗ trợ ưu thế cho nhau với tàu cao tốc ban ngày; với những khoảng cách dài, chạy tàu cao tốc có toa nằm, khoảng cách 2400 km thực hiện chạy tàu “tối đi sáng đến”, ví dụ như tàu nằm cao tốc Bắc Kinh Tây đến Thâm Quyển có khoảng cách chạy một chiều là 2400 km, 8h tối xuất phát, 7h sáng hôm sau đến nơi.

Sáu là thực hiện mô hình tổ chức vận tải cao tốc xuyên biên giới. Tháng 9 năm 2018, khai thông chạy tàu đoạn Hồng Kông trên tuyến Quảng Châu – Thâm Quyển - Hồng Kông, bản đồ mạng đường sắt cao tốc Trung Quốc đã kéo dài đến đặc khu hành chính Hồng Kông. Áp dụng mô hình mới đường sắt cao tốc “một đất hai kiểm”, hành khách ra vào Hồng Kông đều chỉ cần làm thủ tục xuất nhập cảnh tại ga Cửu Long Hồng Kông Tây là có thể nhanh chóng thông quan. Hiện nay, biểu đồ chạy tàu đang bố trí 127 đôi tàu cao tốc xuyên biên giới, ngày cao điểm nhất lượng hành khách đạt hơn 100 nghìn người, thời gian chạy tàu từ Quảng Châu đến Hồng Kông từ 2h giảm xuống còn 47 phút.

3. Xây dựng hệ thống khai thác hiệu quả lấy an toàn làm nền tảng.

Cụ thể bao gồm:

- Xây dựng quan niệm phát triển an toàn, đảm bảo an toàn, trước hết hướng đến sự phòng ngừa và quản lý tổng thể để đảm bảo an toàn ổn định việc chuyên chở hành khách;

- Hoàn chỉnh hóa việc quản lý thiết bị;

- Hoàn chỉnh hóa và nâng cao cơ chế kiểm tra và giám sát thiết bị, sử dụng rộng rãi việc phân tích các dữ liệu thông tin lớn nhận được trong việc quan sát và giám sát trong thời gian thực, của giám sát tập trung và cảnh báo chẩn đoán về tình trạng của thiết bị di động và cố định;

- Lập ra hệ thống đảm bảo an toàn “ba trong một” để bảo vệ con người, vật tư và kỹ thuật.

Đường sắt Trung Quốc được giữ lại là một tổ chức thống nhất để đảm bảo sự toàn vẹn khi khai thác mạng đường sắt với mục đích nâng cao tối đa hiệu quả chung. Trên Đường sắt Trung Quốc dựa vào công nghệ hiện đại, như ngân hàng dữ liệu khối lượng và kho dữ liệu đám mây tạo nên nền tảng thống nhất và hiệu quả để thông qua các quyết định trong chế độ thời gian thực, bao gồm hệ thống sản xuất đảm bảo để giám sát thị trường, phân bổ các nguồn lực và phân tích các lợi thế, cũng như chức năng và quản lý tăng cường. Đường sắt Trung Quốc quan tâm nhiều đến việc nghiên cứu nhu cầu của thị trường, năng lực thông qua và hiệu quả của việc sử dụng thiết bị. Trong những năm gần đây việc điều chỉnh biểu đồ chạy tàu của toàn mạng đường sắt được thực hiện không ít hơn 5 lần trong một năm, việc này cho phép đảm bảo mở các tuyến đường mới, áp dụng thiết bị mới và theo dõi sự thay đổi trên thị trường chuyên chở hành khách.

Công việc điều chỉnh biểu đồ và lịch chạy tàu được thực hiện liên tục. Tạo ra cơ chế phân bổ năng động năng lực thông qua “Một ngày – Một biểu đồ” được lập trên cơ sở luồng hành khách thay đổi trong các giai đoạn khác nhau, điều chỉnh năng động lịch chạy tàu và tổ chức chuyên chở hành khách theo nhu cầu hàng ngày – vào các ngày làm việc, ngày nghỉ và ngày lễ, vào những giờ cao điểm, cũng như đạt được sự tương ứng tối đa giữa năng lực thông qua và nhu cầu phục vụ của luồng hành khách. Nhờ vào tổ chức sử dụng và phục vụ thông minh các đoàn tàu chạy điện, năng lực chuyên chở sẽ được nâng lên vào giờ cao điểm đồng thời với việc điều chỉnh năng lực chuyên chở trong trường hợp luồng hành khách không có đủ nhằm nâng cao hiệu quả chuyên chở của đường sắt cao tốc.

Để đảm bảo việc quản lý điều độ tập trung thống nhất hàng ngày, Đường sắt Trung Quốc đã thành lập hệ thống quản lý điều độ ba cấp: Tập đoàn Đường sắt quốc gia (nơi có Trung tâm điều độ trung ương), Công ty Tập đoàn Cục đường sắt và Ga. Trung tâm điều độ trung ương thực hiện chức năng phối hợp và tổ chức công việc trong các trường hợp dừng chạy hoặc chạy thêm các chuyến tàu xuyên Cục. Mỗi liên hệ bền vững và hỗ trợ giữa các Cục, các tuyến đường, các nhà ga và các đoàn tàu cho phép đảm bảo việc chuyên chở hành khách hàng ngày không bị gián đoạn. Bằng nỗ lực chung, Đường sắt Trung Quốc tập trung giải quyết hiệu quả các vấn đề phát sinh trong các trường hợp đột xuất. Ví dụ, trên tuyến đường Hàng Châu – Thâm Quyển phía đông nam ven biển mùa hè thường có các cơn bão xảy ra dọc tuyến, khi đó cần phải dừng tàu tránh bão, nhưng tuyến đường thuộc sự quản lý của 3 Công ty Tập đoàn Cục đường sắt, hàng ngày trên tuyến chạy hơn 200 đoàn tàu

xuân Cục, nếu không có cơ cấu chỉ huy điều độ thống nhất mà chỉ dựa vào công tác điều chỉnh ứng phó của một Công ty Tập đoàn Cục đường sắt đơn lẻ đối với quy mô lớn như vậy thì không thể hoàn thành được.

III. Hệ thống phục vụ chuyên chở hành khách của Trung Quốc

1. Xây dựng hệ thống đặt chỗ và bán vé nhiều chức năng trên nền tảng công nghệ hiện đại.

Đường sắt Trung Quốc cung cấp cho hành khách các dịch vụ nhiều kênh và nhiều cấp về đặt chỗ và bán vé. Tùy theo tình hình thực tế tại nhà ga hoặc trên đoàn tàu để bán vé, soát vé bằng thiết bị tự động hoặc nhân công, Đường sắt Trung Quốc **thực hiện bán vé, soát vé bằng tên thật**. Hành khách có thể mua vé trên website của Trung tâm dịch vụ khách hàng Đường sắt Trung Quốc (<http://www.12306.cn>), mua (đặt) vé qua điện thoại di động, hoặc qua điện thoại tự phục vụ 95105105, hoặc đến nhà ga mua vé tại quầy vé có người bán vé, máy bán vé tự động hoặc đại lý vé tàu hỏa.

Hiện nay việc bán vé qua mạng Internet đã trở thành một kênh chủ yếu để bán vé đường sắt, việc này cho phép hành khách thực hiện việc mua vé, trả vé và thay đổi vé vào bất cứ thời gian nào và tại bất cứ địa điểm trực tuyến nào. Vào các ngày cao điểm qua mạng Internet đã bán khoảng 13 triệu vé, chiếm trên 80% tổng số vé bán. Hệ thống “12306” ngày nay đã trở thành hệ thống giao dịch vé thời gian thực có quy mô lớn nhất thế giới.

Trong những năm gần đây, Đường sắt Trung Quốc hướng đến việc nâng cao chất lượng phục vụ hành khách và liên tục hoàn thiện các kênh và các hình thức bán vé. Một mặt, tiếp tục tối ưu hóa việc bán vé qua mạng Internet, nâng cao tỷ trọng bán vé qua điện thoại di động, ra mắt nhiều ứng dụng mới dành cho khách hàng – internet và điện thoại di động như chọn chỗ, gợi ý phương án liên hành trình, đặt chỗ bằng “China Railway Yintong Card”* v.v, thực hiện thanh toán bằng quét mã QR, bán vé bổ sung liên mạng trên tàu.

Tích cực khai thác thẻ China Railway Yintong Card, phát triển dịch vụ bán vé tự động, mở rộng hợp tác với các doanh nghiệp bưu điện, ngân hàng, hàng không và các doanh nghiệp khác, phát triển dịch vụ bán vé tại khu vực nông thôn và tại các vùng sâu vùng xa. Mở rộng việc thanh toán áp dụng các phương pháp hiện đại trên nền tảng công nghệ hiện đại có dùng thẻ ngân hàng, mã quét trên các thiết bị di động (điện thoại thông minh) Alipay, WeChat và các ứng dụng khác, khiến cho hành khách dễ dàng hơn rất nhiều trong việc mua vé, đồng thời cho phép phát triển công nghệ nhận dạng khuôn mặt để loại bỏ việc sử dụng vé giấy.

Hành khách được đảm bảo khả năng tự mua vé trên các đoàn tàu và thực hiện việc tự đăng ký tại các máy bán vé tự động thông qua công nghệ thế hệ hai nhận dạng khuôn mặt hoặc quét chứng minh thư. Dịch vụ này cho phép giảm số lượng nhân viên, đồng thời nâng cao đáng kể tiện nghi và hiệu quả việc lên tàu của hành khách, đã giải quyết được vấn đề luồng hành khách xếp hàng dài tại các cửa vé và khi đi qua các cửa kiểm soát vé để lên tàu vào các thời gian cao điểm.

Năm 2018 đã chính thức áp dụng thẻ điện tử đường sắt trên tuyến đường sắt liên thành phố Trường Sa – Chu Châu – Trương Đàm. Hành khách nhận mã đi tàu từ ứng dụng đường sắt 12306, quét mã tại bất cứ ga nào trên tuyến đường sắt Trường Sa - Chu Châu – Trương Đàm là có thể lên tàu, rất nhanh chóng thuận tiện. Trong một vài năm tới, Đường sắt Trung Quốc sẽ mở rộng việc sử dụng vé điện tử trong chuyên chở hành khách, vé điện tử sẽ dần dần thay thế vé giấy, là bằng chứng xác nhận việc ký kết hợp đồng chuyên chở hành khách. Hành khách dùng giấy tờ tùy thân hoặc mã QR trên phiếu hành trình của mình để ra vào ga tự động. Đồng thời, đẩy mạnh quản lý thông tin một vòng khép kín từ áp dụng hệ thống bán vé hiện đại, kiểm tra thông qua hệ thống nhận dạng, soát vé khi vào ga, soát vé trên tàu và khi ra ga. Theo cách này, hệ thống sử dụng chung dữ liệu được thực hiện từ khi bắt đầu đến khi kết thúc chuyến đi.

2. Thành lập hệ thống phục vụ chất lượng cao để tạo ra sự thuận lợi và tiện nghi phục vụ hành khách.

Đường sắt Trung Quốc luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng phục vụ hành khách dựa trên nền tảng áp dụng các công nghệ mới khi cung cấp các hình thức dịch vụ mới. Thường xuyên tiến hành nâng cao điều kiện đi tàu của hành khách, nâng cao số lượng toa xe khách có hệ thống điều hòa không khí, loại bỏ việc sử dụng các toa xe khách có các thiết bị hư hỏng và không có hệ thống điều hòa không khí, hiện đại hóa toa xe khách về phần thiết bị phục vụ người khuyết tật và trang bị nhà vệ sinh sử dụng công nghệ sinh học. Tạo ra một hệ thống trách nhiệm với sự tham gia của các nhân viên phục vụ, trách nhiệm của các nhân viên này là phản ứng kịp thời và thỏa đáng trước những yêu cầu và phàn nàn của hành khách, cũng như giúp đỡ hành khách khi giải quyết các khó khăn và các vấn đề phát sinh trên đường đi. Cung cấp các dịch vụ tổng hợp dành cho các nhóm hành khách đặc biệt, trong khuôn viên nhà ga trang bị phòng đợi theo nguyên tắc “bốn khu vực, một phòng”, cụ thể: Khu vực phòng đợi dành cho hành khách hạng thương gia, Khu vực phòng đợi dành cho hành khách cần được chăm sóc đặc biệt, Khu vực vui chơi đợi tàu dành cho hành khách trẻ em, Khu vực dành cho quân nhân và Phòng dành cho bà mẹ đang cho con bú.

Lấy trung tâm dịch vụ 12306 làm hạt nhân để xây dựng mạng lưới phục vụ cho các hành khách cần được chăm sóc đặc biệt và bị mất đồ tại các ga khách và các đoạn khách vận. Khai thác dịch vụ Internet dành cho hành khách khuyết tật có thể đặt dịch vụ các thiết bị phụ trợ bổ sung cần thiết để vào ga, ra ga và lên xuống tàu. Đưa ra các loại hình phục vụ dành cho vé thành viên trong khuôn khổ chương trình khách hàng thân thiết “Chuyến đi thuận lợi trên tàu”, phát triển hệ thống phân khai các dịch vụ hướng đến các khách hàng doanh nghiệp, chuyên chở tập thể, nhóm hành khách đặc biệt để mở rộng số lượng các thành viên tham gia chương trình khách hàng thân thiết.

Nâng cao mức độ phục vụ tinh thần với sự giúp đỡ của công nghệ số hiện đại. Phát triển và áp dụng các cửa vé tự động, máy tự động thẻ hệ hai để nhận dạng và đăng ký, máy tự động để kiểm tra vé, thiết bị điều hướng thông minh, công tác thông tin-chỉ dẫn và các thiết bị tự động khác, việc này cho phép hành khách tự phục vụ giải quyết các yêu cầu của mình trong toàn bộ thời gian của chuyến đi – từ

thời điểm mua vé, vào nhà ga, lên tàu đến thời điểm ra khỏi nhà ga. Cung cấp dịch vụ định hướng thông minh tại các nhà ga lớn, tối ưu hóa việc bố trí các chỉ dẫn và bảng thông tin để hành khách tự định hướng.

Tích cực áp dụng mạng Internet trên mạng đường sắt cao tốc theo nguyên tắc “Hai mạng trong một” (Mạng Internet và mạng cao tốc): từng bước phủ sóng Internet không dây (Wi-Fi) tại các nhà ga trên các tuyến đường sắt cao tốc, cũng như các đoàn tàu cao tốc trong thời gian chạy tàu. Ngày càng mở rộng việc áp dụng đặt món ăn qua mạng Internet đảm bảo cho hành khách có sự lựa chọn rộng rãi theo sở thích. Tại 36 nhà ga cao tốc có thể thực hiện việc đặt món ăn qua mạng Internet: hành khách không chỉ có thể lựa chọn món ăn được chuẩn bị trước trên toa xe cung ứng của đoàn tàu, mà bằng điện thoại của mình hành khách có thể tự mình đặt món ăn có tiếng tại các nhà hàng nằm trên hành trình đi của con tàu. Món ăn đã đặt sẽ được đưa đến cho hành khách vào thời gian tàu dừng tại ga, và hành khách có thể thưởng thức sơn hào hải vị của địa phương trong khi ngắm cảnh qua cửa sổ của đoàn tàu.

Đưa ra các điều kiện thuận lợi dành cho hành khách khi chuyển tàu sang đoàn tàu khác hoặc sang phương tiện vận tải khác. Tại 50 ga cao tốc lớn, hành khách có vé đi tiếp trên các đoàn tàu khác sau khi xuống tàu có thể vào phòng đợi tàu ngay mà không phải ra ga, việc này cho phép tiết kiệm thời gian chuyển tàu. Tích cực phát triển dịch vụ “Hành trình cao tốc + Vận tải công cộng”: tại các nhà ga và các khu vực tiếp giáp thành lập các “Trung tâm” để chuyển tải sang tàu điện ngầm, phương tiện công cộng, vận tải đường bộ và hàng không. Tại các khu vực miền núi và địa phương vùng sâu vùng xa nơi không có đường sắt, thành lập các “ga không có đường ray”, tại đây hành khách có thể mua vé và đi ô tô buýt đến ga đường sắt. Bằng cách này mở rộng vùng địa lý phục vụ của các dịch vụ đường sắt. Thành lập các đầu mối vận tải lớn kết hợp các tuyến đường sắt cao tốc và hàng không. Tại các thành phố Thượng Hải, Thành Đô, Trường Xuân, Hải Khẩu và các thành phố khác đã thành lập các đầu mối đường sắt – hàng không để cung cấp các dịch vụ chuyên chở hành khách đường sắt – hàng không thông qua phát triển hợp tác với các công ty hàng không.

3. Sử dụng việc chuyên chở đường sắt cao tốc để xây dựng hệ thống dịch vụ logistics linh hoạt

Cùng với việc hình thành mạng đường sắt cao tốc, ĐSTQ tích cực phát triển dịch vụ đưa nhanh hàng lẻ và các lô hàng bưu kiện sử dụng các đoàn tàu cao tốc. Bắt đầu từ năm 2011, Công ty “KZD-Express” là Công ty phụ thuộc của Đường sắt Trung Quốc đã cung cấp dịch vụ chuyên chở các lô hàng-express sử dụng các đoàn tàu cao tốc và tốc độ cao chạy trên hành trình Thanh Đảo – Tế Nam và Vũ Hán – Quảng Châu. Sau mấy lần tối ưu hóa và hiện đại hóa, kể từ tháng 4 năm 2014 đã chính thức khởi động dịch vụ đưa hàng nhanh đi bằng các đoàn tàu cao tốc. Từ năm 2016 dịch vụ này từng bước đã triển khai đến các thành phố có quy mô vừa và lớn nằm dọc các tuyến đường sắt cao tốc.

Dịch vụ đưa hàng nhanh bằng các đoàn tàu chạy điện hướng đến việc đáp ứng nhu cầu chuyên chở các sản phẩm đồ tươi, thuốc men, tài liệu, các vật phẩm thiết yếu v.v. Dịch vụ này được phân chia thành một số loại logistics đặc biệt tính

theo thời hạn đưa hàng đến: đưa hàng đến trong ngày, vào buổi sáng ngày hôm sau, vào trong ngày hôm sau, sau một ngày, đưa hàng nhanh theo thỏa thuận với khách hàng. Trên các đoàn tàu kéo bằng điện “Phục Hưng” thế hệ mới đã trang bị các tủ đặc biệt để chứa các lô hàng-express. Trên hành trình đường sắt cao tốc Bắc Kinh – Thượng Hải có chiều dài 1318 km đã thực hiện việc đưa hàng “từ cửa đến cửa” trong vòng 10 tiếng đồng hồ. Hiện nay, tại 23 thành phố lớn, bao gồm cả các trung tâm hành chính của tỉnh, đang cung cấp các dịch vụ nhận các lô hàng-express đi bằng đường sắt, dịch vụ này rất thuận tiện cho khách hàng và đảm bảo đưa hàng đến đúng giờ đã định.

4. Xây dựng hệ thống dịch vụ đáng tin cậy dựa trên cách tiếp cận tổng hợp

Đường sắt Trung Quốc lập trang website “12306”, trên trang website này thể hiện thông tin về các đoàn tàu khách, lượng vé còn, tàu đúng chậm giờ v.v được cập nhật theo thời gian thực. Đồng thời, tạo ra hệ thống dịch vụ cung cấp thông tin và xem xét các yêu cầu của hành khách. Hoàn thiện các phương tiện quản lý các dịch vụ cung cấp bằng các hình thức khác nhau với sự trợ giúp của công nghệ thông tin. Thực hiện việc phân tích hiệu quả các dữ liệu sản xuất để nhận được thông tin chính xác hơn về hành khách và về biến động của luồng hành khách, cũng như để mở rộng phạm vi hiệu quả của các dịch vụ được cung cấp. Mở rộng việc áp dụng việc quản lý liên kết khai thác và phục vụ các công trình tổ hợp phục vụ hành khách, cũng như quản lý tự chủ các thiết bị sử dụng nhiều năng lượng với sự trợ giúp của Internet vạn vật, quản lý và kiểm tra thông minh, phân tích và xử lý thông tin khối lượng dữ liệu lớn v.v, việc này cho phép tự động hóa quá trình thu thập và phân tích thông tin về chức năng của thiết bị tại công trình tổ hợp phục vụ hành khách, như là máy bán vé tự động, bảng thông tin, thang máy và cầu thang cuốn, chiếu sáng v.v.

Đường sắt Trung Quốc đã nỗ lực áp dụng tất cả các biện pháp để nâng cao chất lượng phục vụ hành khách đi bằng đường sắt, nhằm nâng cao sức cạnh tranh của vận tải đường sắt nói chung.

* “China Railway Yintong Card” là thẻ liên kết giữa Tổng công ty Đường sắt Trung Quốc (nay là Công ty TNHH Tập đoàn Đường sắt quốc gia Trung Quốc) và Ngân hàng Trung Quốc. Là hình thức thẻ tín dụng, kết hợp chức năng đặt chỗ mua vé đi tàu, đang áp dụng trên đường sắt cao tốc và hướng tới mở rộng ra toàn mạng đường sắt Trung Quốc – ND.