

# Cải thiện hạ tầng và chất lượng dịch vụ đường sắt phục vụ khách du lịch

■ PGS. TS. NGUYỄN HỒNG THÁI<sup>(1)</sup>

Trường Đại học Giao thông vận tải

■ ThS. LÊ DUY THẮNG<sup>(2)</sup>

Viện Chiến lược và Phát triển Giao thông vận tải

Email: <sup>(1)</sup>nhthai@utc.edu.vn; <sup>(2)</sup>duythang77.tdsi@gmail.com

**TÓM TẮT:** Bài báo phân tích tiềm năng du lịch bằng đường sắt, nhằm đề xuất giải pháp cải thiện hạ tầng đường sắt phục vụ khách du lịch, từ đó nâng cao sản lượng và thị phần vận tải đường sắt đáp ứng mục tiêu phát triển của ngành Đường sắt Việt Nam (ĐSVN) đến 2030 tầm nhìn 2050.

**TỪ KHÓA:** Đường sắt Việt Nam, chất lượng dịch vụ.

**ABSTRACT:** This paper examines the potential for tourism through railways, proposing solutions to improve railway infrastructure to better serve tourists. The goal is to increase both the volume and market share of rail transport, aligning with the development objectives of Vietnam Railways by 2030, with a vision towards 2050.

**KEYWORDS:** Vietnam railways, service quality.

## 1. TÍNH CẤP THIẾT

Hiện nay, ĐSVN có 15 tuyến (7 tuyến chính và 8 tuyến nhánh) đi qua 34 tỉnh, thành phố bao gồm 3.160,947 km đường sắt, trong đó có 2.646,106 km đường chính tuyến, đường nhánh và 514,841 km đường ga, nhánh, bao gồm 3 loại khổ đường 1.000 mm, 1.435 mm, khổ đường lồng 1.000 mm và 1.435 mm với 297 nhà ga và trạm kỹ thuật. Tại mỗi tuyến đường sắt có rất nhiều điểm du lịch, danh lam thắng cảnh, các điểm du lịch tâm linh nổi tiếng trên cả nước.

Tuy nhiên, khách du lịch bằng đường sắt còn rất hạn chế so với tiềm năng của ngành ĐSVN. Chính vì vậy, việc đề xuất giải pháp cải thiện hạ tầng đường sắt phục vụ khách du lịch thật sự cần thiết nhằm xây dựng lộ trình và các kế hoạch cụ thể nhằm nâng cao khả năng hỗ trợ, phát triển du lịch, từ đó nâng cao sản lượng và thị phần vận tải đường sắt, đáp ứng theo mục tiêu định hướng phát triển GTVT ĐSVN đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2050.

## 2. THỰC TRẠNG DU LỊCH VIỆT NAM VÀ TIỀM NĂNG DU LỊCH BẰNG ĐƯỜNG SẮT

### 2.1. Thực trạng về du lịch Việt Nam

Hệ thống cơ sở lưu trú du lịch cả nước được đầu tư ngày càng mạnh mẽ. Năm 1990 mới có 350 cơ sở với

16.700 buồng thì đến năm 2019 đã có 30.000 cơ sở lưu trú du lịch với 650.000 buồng. Đội ngũ doanh nghiệp lữ hành quốc tế ngày càng lớn mạnh, năm 2019 cả nước có 2.667 doanh nghiệp, so với năm 1990 chỉ có 4 doanh nghiệp, năm 2005 có 428 doanh nghiệp. Nếu như năm 1990 mới chỉ có 250 nghìn lượt khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, thì năm 2019 đạt hơn 18 triệu lượt, tăng 72 lần. Tốc độ tăng trưởng hàng năm thường đạt mức 2 con số, đặc biệt giai đoạn 2015 - 2019 đạt 22,7% mỗi năm - được Tổ chức Du lịch thế giới xếp vào hàng cao nhất trên thế giới. Khách du lịch nội địa tăng 85 lần, từ 1 triệu lượt vào năm 1990 lên 85 triệu lượt vào năm 2019.

Tổng thu từ khách du lịch năm 2019 đạt 755 nghìn tỷ đồng; đóng góp 9,2% GDP và tạo ra động lực thúc đẩy các ngành, lĩnh vực khác phát triển. Du lịch đã thật sự trở thành ngành kinh tế quan trọng của đất nước. Đối mặt với đại dịch Covid-19, du lịch là ngành bị ảnh hưởng sớm nhất và nặng nề nhất. Dù vậy, với nỗ lực của các cấp, ngành, du lịch Việt Nam đã kiên cường vượt qua đại dịch và chính thức mở cửa trở lại từ ngày 15/3/2022. Đây là bước ngoặt quan trọng tạo đà cho sự phục hồi của du lịch. Trong đó, du lịch nội địa trở thành điểm sáng với 101,3 triệu lượt trong năm 2022, cao hơn cả con số kỷ lục 85 triệu của năm 2019. Tiếp nối đà phục hồi, 6 tháng đầu năm 2023, lượng khách du lịch quốc tế đạt gần 5,6 triệu lượt, tương đương 69% kế hoạch năm. Khách du lịch nội địa đạt 64 triệu lượt. Tổng thu từ khách du lịch đạt 343 nghìn tỷ đồng.



Điều đó cho thấy, ngành Du lịch Việt Nam đang chứng kiến sự phục hồi mạnh mẽ trong 2 năm qua, với lượng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam không ngừng gia tăng. Trong năm 2022, khi dịch bệnh được kiểm soát tốt hơn, ngành Du lịch Việt Nam đã bắt đầu hồi phục.

Nhờ đó, du lịch bằng đường sắt đang trở thành một xu hướng mới, thu hút sự quan tâm của đông đảo du khách. Du lịch bằng đường sắt mang đến cho du khách những trải nghiệm độc đáo, vừa thư giãn, vừa khám phá văn hóa.

Tại Việt Nam, du lịch bằng đường sắt cũng đang có những bước phát triển tích cực. Theo số liệu của Tổng cục Du lịch, năm 2023, lượng khách du lịch nội địa đi tàu hỏa đạt 10 triệu lượt, tăng 15% so với năm 2022. Lượng khách du lịch quốc tế đi đường sắt đạt 1,5 triệu lượt, tăng 20% so với năm 2022.

Sự tăng trưởng của ngành Đường sắt cho thấy sự phục hồi và phát triển vượt bậc của du lịch tàu hỏa Việt Nam sau dịch Covid-19, phản ánh xu hướng tăng lên trong nhu cầu sử dụng phương tiện này cho các chuyến du lịch. Sự phát triển của du lịch bằng đường sắt tại Việt Nam có thể được lý giải bởi một số yếu tố như: Việt Nam có hệ thống đường sắt có lịch sử hình thành từ 143 năm, với tổng chiều dài 3.143 km, kết nối hầu hết các tỉnh, thành phố lớn trong cả nước. Đồng thời, Việt Nam là đất nước có nhiều cảnh quan thiên nhiên tươi đẹp, văn hóa đa dạng, mang đến cho du khách những trải nghiệm thú vị khi đi du lịch bằng đường sắt. Trong khi, du lịch bằng đường sắt là một lựa chọn thân thiện với môi trường, phù hợp với xu hướng phát triển du lịch bền vững. Con người đường sắt ngày càng biết gìn giữ, chăm chút, làm đẹp những nhà ga, cung đường và đã có chủ trương khai thác thị trường phục vụ du lịch...

Trong năm 2023, ngành Đường sắt đã được giới thiệu trong cuốn "Amazing Train Journeys" của Lonely Planet - là ấn phẩm tập hợp những chuyến đi bằng đường sắt vĩ đại nhất thế giới. Trong đó, tuyến đường sắt Hà Nội - Sài Gòn của Việt Nam được bình chọn là tuyến đường sắt đẹp nhất, đáng trải nghiệm nhất thế giới.

## **2.2. Tiềm năng phát triển du lịch bằng đường sắt**

So với các loại hình vận tải khác thì vận tải ĐSVN có ưu điểm nổi bật sau: (1) Có năng lực chuyên chở lớn, có thể vận chuyển được nhiều hành khách từ 450 - 500 hành khách/chuyến tàu; (2) Có tính chất hoạt động liên tục quanh năm, ít phụ thuộc vào điều kiện thời tiết khí hậu; (3) Có tính an toàn cao và có không gian hoạt động của hành khách thoải mái không bị gò bó trong suốt hành trình; (4) Phù hợp với tình hình địa lý của Việt Nam và kết nối với thành phố, trung tâm kinh tế - xã hội trong cả nước (đặc biệt là tuyến giao thông huyết mạch Bắc - Nam giữa TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh).

Có thể nhận thấy tiềm năng của du lịch bằng đường sắt gắn kết với phát triển du lịch dựa vào mạng đường sắt, các ga cụ thể:

- *Tuyến đường sắt Hà Nội - TP. Hồ Chí Minh* có chiều dài 1.726 km đường sắt chạy dọc theo chiều dài đất nước đi qua các địa điểm du lịch, các bãi tắm nổi tiếng như: Sầm Sơn, Cửa Lò, Thiên Cầm, Nhật Lệ, Lăng Cô, Đà Nẵng, Nha Trang, Cà Ná, Mũi Né..., các hang động hay các kỳ quan thiên nhiên khác. Vì vậy, việc tổ chức các đoàn tàu du lịch kết nối với các địa điểm du lịch này cần được đẩy mạnh để phát triển du lịch đường sắt.

- *Tuyến đường sắt Hà Nội - Hải Phòng*: Có chiều dài 102 km, tốc độ chạy tàu bình quân đạt 71,1 km/h, thời gian chạy tàu là 87,5 phút (tương đương với tốc độ phương tiện ô tô đi bằng đường bộ), năng lực thông qua là 24 đôi tàu/ngày đêm. Hiện nay, tuyến đường sắt này chỉ vận dụng 9 đôi tàu vào ngày bình thường (đạt 37,5% năng lực thông qua trên tuyến) và 13 đôi tàu vào các ngày lễ, tết (54,1% năng lực thông qua trên tuyến). Như vậy, tuyến đường sắt Hà Nội - Hải Phòng hoàn toàn có khả năng phát triển và đủ sức cạnh tranh với vận tải đường bộ trong việc phát triển du lịch nếu được đầu tư đúng mức.

- *Tuyến đường sắt Yên Viên - Lào Cai*: Có chiều dài 296 km, tốc độ chạy tàu bình quân đạt 61,1 km/h, thời gian chạy tàu kỹ thuật là 315,2 phút (tương đương với 5h15 phút). Hiện nay, tuyến đường sắt Hà Nội - Lào Cai đang vận dụng 14 đôi tàu vào ngày bình thường (tương đương với 73,6% năng lực thông qua) và 18 đôi tàu vào các ngày cao điểm lễ/tết (tương đương với 94,7% năng lực thông qua). Đây là tuyến đường kết nối giữa Việt Nam và Trung Quốc, kết nối Thủ đô Hà Nội với khu nghỉ mát Sa Pa, đỉnh Phan Xi Păng và Vườn Quốc gia Hoàng Liên. Với hiện trạng cơ sở hạ tầng như vậy rất khó phát triển để hỗ trợ, phát triển du lịch nếu không được đầu tư, tăng năng lực chuyên chở và thông qua trên tuyến như: Kéo dài đường ga, mở thêm các đường tránh vượt tại các nhà ga...

- *Tuyến đường sắt Hà Nội - Đồng Đăng*: Có chiều dài 166,9 km, tốc độ chạy tàu bình quân đạt 59,9 km/h, thời gian chạy tàu kỹ thuật là 190,4 phút (tương đương với 3h10). Hiện nay, tuyến đường sắt Hà Nội - Đồng Đăng đang vận dụng 7 đôi tàu chạy hàng ngày (tương đương với 36,8% năng lực thông qua trên tuyến). Đây là tuyến đường kết nối giữa Việt Nam và Trung Quốc, kết nối Thủ đô Hà Nội với khu kinh tế cửa khẩu Đồng Đăng và khu nghỉ mát Mẫu Sơn. Đối với việc hỗ trợ, phát triển du lịch tại tuyến này đang chịu sự cạnh tranh gay gắt của phương tiện đường bộ do có thời gian di chuyển bằng phương tiện đường sắt dài gấp đôi so với đi đường bộ.

Tuy nhiên, trong quá trình vận chuyển hành khách, mỗi loại phương thức vận tải đều có những ưu thế và phạm vi riêng để phát huy hết các sở trường, thế mạnh của mình. Chính vì vậy, việc phân tích, đánh giá các ưu, nhược điểm của phương tiện GTVT đường sắt với các phương tiện GTVT khác trong công tác hỗ trợ, phát triển du lịch là hết sức quan trọng, cần thiết, từ đó xây dựng những chính sách, kế hoạch, chương trình hành động phù hợp để nâng cao ưu thế cạnh tranh của mình đối với các loại hình vận tải trong việc hỗ trợ và phát triển du lịch.

## **3. GIẢI PHÁP CẢI THIỆN HẠ TẦNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐƯỜNG SẮT PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

\* *Giải pháp 1*: Tăng cường công tác bảo trì hàng năm bằng nguồn vốn sự nghiệp kinh tế hàng năm nhằm tăng thêm chi phí bảo trì kết cấu hạ tầng đường sắt hàng năm để thực hiện tốt công tác bảo trì kết cấu hạ tầng đường sắt đảm bảo các tiêu chuẩn kỹ thuật nhằm hạn chế các điểm xóc lắc tạo êm thuận cho các đoàn tàu, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ hành khách nói chung và hành khách du lịch bằng đường sắt nói riêng.

\* *Giải pháp 2*: Cải tạo, nâng cấp tuyến đường sắt, đối với tuyến Hà Nội - TP. Hồ Chí Minh bằng nguồn vốn dự phòng trung hạn, nhằm tăng năng lực thông qua từ 17 đôi

tàu/ngày đêm như hiện nay lên 23 - 25 đôi tàu/ngày đêm, năng lực chuyên chở từ 325 m/đoàn tàu hiện nay lên 400 m/đoàn tàu làm tiền đề để nâng cao chất lượng vận tải, đảm bảo an toàn đường sắt và đối với tuyến Yên Viên - Lào Cai giai đoạn 2 bằng nguồn vốn xã hội hóa kết hợp với nguồn vốn dự phòng trung hạn, nhằm hoàn thiện những hạng mục đầu tư còn chưa thực hiện ở giai đoạn 1 để nâng cao năng lực khai thác và nâng tốc độ chạy tàu trên tuyến.

\* **Giải pháp 3:** Đầu tư phương tiện vận tải hành khách gắn liền với phát triển công nghiệp ĐSVN phù hợp với chiến lược phát triển GTVT Việt Nam; gắn kết chặt chẽ với quy hoạch tổng thể phát triển GTVT ĐSVN đến năm 2030 và các quy hoạch có liên quan; tập trung và chú trọng tới phát triển các cơ sở công nghiệp đầu máy, chế tạo toa xe theo hướng hiện đại để chủ động, tự chủ trong việc lắp ráp, chế tạo đầu máy, toa xe đáp ứng nhu cầu du lịch của ngành ĐSVN.

\* **Giải pháp 4:** Nâng cao chất lượng dịch vụ và khai thác nhà ga bằng nguồn của Tổng công ty ĐSVN, kết hợp với các nguồn vốn kêu gọi xã hội hóa để nâng cao chất lượng dịch vụ hành khách, từng bước phát triển các khu ga đường sắt thành các trung tâm dịch vụ thương mại và du lịch tại địa phương nhằm phát triển, nâng cao và thu hút hành khách đi du lịch bằng phương tiện đường sắt; rà soát tổng thể các nguồn lực, đặc biệt là đất đai theo hướng xã hội hóa nhà ga gắn liền với đầu tư kết cấu hạ tầng đường sắt từ ngoại thành vào trung tâm nhằm khai thác tối đa nguồn lực khu ga đầu tư hoặc kêu gọi các nguồn vốn xã hội hóa đầu tư nâng cao chất lượng, đa dạng hóa dịch vụ, trang thiết bị, nội thất khu ga để nâng cao chất lượng phục vụ hành khách đi đến nhà ga.

Đồng thời, nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực vận tải của đường sắt quốc gia phục vụ khách du lịch bằng nhiều biện pháp như: Đẩy mạnh và đa dạng các phương thức bán vé trên hệ thống bán vé điện tử theo đúng định hướng và mục tiêu "Mua vé tàu, mọi lúc, mọi nơi" trong công tác bán vé phục vụ hành khách; tăng cường công tác đào tạo kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phục vụ của nhân viên đường sắt; chất lượng dịch vụ tại các nhà ga, trên tàu; tích cực đầu tư nâng cấp kết cấu hạ tầng đường sắt, đặc biệt là trên tuyến đường sắt.

\* **Giải pháp 5:** Kết nối vận tải đa phương thức và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ hành khách đi du lịch.

Sử dụng các nguồn vốn tự có của Tổng công ty ĐSVN; nguồn vốn kêu gọi xã hội hóa, sự hỗ trợ của các doanh nghiệp, địa phương có kết nối với đường sắt và các nguồn vốn hợp pháp khác. Nhằm kết nối phương tiện vận tải khác như đường bộ, hàng không tại các nhà ga có lưu lượng vận chuyển hành khách lớn và có tiềm năng trong việc phát triển vận tải du lịch để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho hành khách có thể nhanh chóng di chuyển từ nhà ga tới các địa điểm du lịch và ngược lại.

\* **Giải pháp 6:** Tổ chức quản lý và quản trị kinh doanh vận tải hành khách: Tiếp tục quán triệt và tổ chức thực hiện hiệu quả Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về việc phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt "Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030". Xác định việc phát triển du lịch là một

nhiệm vụ trọng tâm trong kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; ban hành các chương trình hành động, kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện; đẩy mạnh việc ứng dụng các công tác quản trị kinh doanh vận tải đường sắt tiên tiến phù hợp với nhu cầu của xã hội trong thời kỳ mới nhằm đảm bảo tính công khai, minh bạch, tiết kiệm và hiệu quả.

- Xây dựng phương án tổ chức sản xuất kinh doanh vận tải hành khách phù hợp với mô hình tổ chức mới, đảm bảo hiệu quả kinh doanh; tạo cơ chế kinh doanh lành mạnh, bình đẳng, đúng pháp luật giữa các đơn vị kinh doanh vận tải;

- Công khai minh bạch trong công tác lập biểu đồ chạy tàu, xây dựng biểu đồ chạy tàu khoa học, giảm chi phí, tận dụng tối đa năng lực tuyến, rút ngắn vòng quay đầu máy toa xe; khai thác tối đa năng lực vận tải hiện có bằng việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và điều hành vận tải.

- Kinh doanh vận tải hành khách hướng đến mục tiêu phục vụ theo nhu cầu, tập quán tiêu dùng; nâng cao chất lượng dịch vụ, tiện ích, thuận lợi và đa dạng hóa dịch vụ vận tải trong vận chuyển hành khách; triển khai phương thức bán vé linh hoạt, bán vé đa phương thức: Một vé đi nhiều tuyến, thanh toán điện tử thuận lợi, đổi vé, giảm giá, khuyến mại...

- Phối hợp với các sở GTVT, sở Du lịch tại các tỉnh, thành phố để kết nối các phương tiện vận tải bộ tại các ga hành khách; phối hợp với ngành Hàng không để làm các khu check in tại các ga đường sắt có lượng hành khách lớn; phối hợp với Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các công ty lữ hành để xây dựng kế hoạch chạy tàu phù hợp, quảng bá du lịch trên các phương tiện và các cơ sở hạ tầng khác; xây dựng các tour du lịch trọn gói với mức giá vé ưu đãi để kích cầu du lịch bằng đường sắt.

#### 4. KẾT LUẬN

Để phát triển du lịch bằng đường sắt đòi hỏi thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm cải thiện hạ tầng đường sắt phục vụ khách du lịch với lộ trình và các kế hoạch cụ thể nhằm nâng cao khả năng hỗ trợ, phát triển du lịch, từ đó nâng cao sản lượng và thị phần vận tải đường sắt.

#### Tài liệu tham khảo

- [1]. Bộ Chính trị (2017), *Nghị quyết số 08-NQ/TW, ngày 16/01/2017 về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*.
- [2]. Hội đồng Doanh nghiệp châu Âu tại Việt Nam (EuroCham) (2023), *Sách Trắng 2023*.
- [3]. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 147/QĐ-TTg, ngày 22/01/2020 phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*.
- [4]. Tổng cục Du lịch (2015-2023), *Báo cáo tại các Hội nghị tổng kết công tác năm, từ năm 2015 đến năm 2023*.
- [5]. *Báo cáo hoạt động kinh doanh của ngành ĐSVN từ 2020 - 2023*.

Ngày nhận bài: 19/8/2024

Ngày nhận bài sửa: 28/8/2024

Ngày chấp nhận đăng: 19/9/2024