

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**



NGUYỄN ĐÌNH PHONG

**NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KIỂM ĐỊNH XE CƠ GIỚI
Ở VIỆT NAM**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH DOANH VÀ QUẢN LÝ

HÀ NỘI - 2012

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**



NGUYỄN ĐÌNH PHONG

**NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KIỂM ĐỊNH XE CƠ GIỚI
Ở VIỆT NAM**

Chuyên ngành: QTKD Công nghiệp và Xây dựng

Mã số: 62.34.05.01

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH DOANH VÀ QUẢN LÝ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

- 1. GS.TS. NGUYỄN KẾ TUẤN**
- 2. PGS.TS. NGUYỄN HỒNG THÁI**

HÀ NỘI – 2012

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận án là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng. Những kết luận khoa học của luận án chưa từng được công bố trong bất kỳ một công trình nào.

Tác giả luận án

Nguyễn Đình Phong

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, xin chân thành cảm ơn tập thể giáo viên hướng dẫn: GS.TS. Nguyễn Kế Tuấn - Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân và PGS.TS. Nguyễn Hồng Thái - Trường Đại học Giao thông Vận Tải đã nhiệt tình hướng dẫn và ủng hộ tác giả hoàn thành luận án.

Xin chân thành cảm ơn GS.TS. Trần Thọ Đạt – Phó Hiệu trưởng trường Đại học Kinh tế Quốc Dân đã giúp đỡ và động viên tác giả trong suốt quá trình làm luận án.

Xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo Khoa Quản Trị Kinh Doanh và Viện Đào tạo sau đại học – Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân đã giúp đỡ nhiệt tình và tạo mọi điều kiện thuận lợi để tác giả hoàn thành luận án.

Xin chân thành cảm ơn ThS Nguyễn Hữu Trí – Phó Cục Trưởng Cục Đăng Kiểm Việt Nam đã cung cấp số liệu và đóng góp nhiều ý kiến quý báu để tác giả hoàn thành luận án.

Tác giả xin cảm ơn bạn bè, đồng nghiệp và những người thân trong gia đình đã luôn ủng hộ, tạo điều kiện, động viên tác giả trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu để hoàn thành luận án này.

Xin trân trọng cảm ơn.

Tác giả

Nguyễn Đình Phong

MỤC LỤC

Lời cam đoan	
Lời cảm ơn	
Mục lục	
Danh mục các bảng	
Danh mục biểu đồ	
Danh mục sơ đồ	
Các chữ viết tắt	
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ THUYẾT VÀ KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ CHẤT LƯỢNG KIỂM ĐỊNH XE CƠ GIỚI.....	7
1.1. Khái quát về dịch vụ và chất lượng dịch vụ.....	7
1.1.1. Khái niệm dịch vụ.....	7
1.1.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ.....	9
1.1.3. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ	11
1.2. Kiểm định xe cơ giới	15
1.2.1. Khái niệm kiểm định xe cơ giới.....	15
1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ kiểm định xe cơ giới	16
1.2.3. Mục đích kiểm định xe cơ giới	19
1.2.4. Nguyên tắc kiểm định xe cơ giới.....	19
1.2.5. Nội dung và quy trình kiểm định xe cơ giới.....	20
1.3. Chất lượng kiểm định xe cơ giới.....	22
1.3.1. Khái niệm chất lượng kiểm định xe cơ giới	22
1.3.2. Mô hình chất lượng kiểm định xe cơ giới.....	24
1.3.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới	24
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới	28
1.4.1. Các nhân tố bên ngoài tổ chức kiểm định.....	28
1.4.2. Các nhân tố bên trong	32

1.5. Kinh nghiệm của một số nước trong việc nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới và bài học tham khảo cho Việt Nam.....	37
1.5.1. Hồng Kông.....	37
1.5.2. Cộng hòa Liên bang Đức.....	39
1.5.3. Cộng hòa Ấn Độ.....	41
1.5.4. Một số quốc gia khác.....	42
1.5.5. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.....	43
Tóm tắt chương 1.....	45
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG KIỂM ĐỊNH XE CƠ GIỚI Ở VIỆT NAM.....	46
2.1. Khái quát tổ chức kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.....	46
2.1.1. Tổ chức kiểm định xe cơ giới trước 1.8.1995.....	46
2.1.2. Tổ chức kiểm định xe cơ giới từ 1.8.1995 đến nay.....	46
2.2. Thực trạng chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.....	48
2.2.1. Quy trình kiểm định xe cơ giới.....	48
2.2.2. Kết quả kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.....	50
2.2.3. Đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam:.....	52
2.2.4. Công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới của cơ quan quản lý cấp trên.....	103
2.3. Những mặt tích cực và hạn chế về chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.....	105
2.3.1. Những mặt tích cực.....	105
2.3.2. Những hạn chế.....	106
2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	108
Tóm tắt chương 2.....	114
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG, QUAN ĐIỂM VÀ CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KIỂM ĐỊNH XE CƠ GIỚI Ở VIỆT NAM.....	115
3.1. Định hướng nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.....	115

3.1.1 Dự báo về sự phát triển phương tiện cơ giới đường bộ và quy hoạch tổng thể phát triển mạng lưới Trung tâm Đăng kiểm ở nước ta.....	115
3.1.2. Quan điểm nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.....	115
3.1.3. Định hướng nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam	116
3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam	118
3.2.1. Hiện đại hóa cơ sở vật chất, các trang thiết bị, phần mềm kiểm định.	118
3.2.2. Tổ chức quản lý, điều hành công tác kiểm định trong các Trung tâm Đăng kiểm một cách hợp lý.....	121
3.2.3. Nâng cao phẩm chất đạo đức, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng thao tác và kỹ năng giao tiếp của cán bộ đăng kiểm.	124
3.2.4. Tăng cường việc thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm định ở các Trung tâm Đăng kiểm.....	127
3.2.5. Tăng cường việc tuyên truyền thực hiện các quy định về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới cho lái xe, chủ phương tiện.	129
3.2.6. Thường xuyên cải tiến các thủ tục hành chính kết hợp với rà soát và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật của nhà nước trong lĩnh vực kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.	130
3.2.7. Hoàn thiện đề án Xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới.....	132
3.3. Các kiến nghị.....	144
Tóm tắt chương 3	146
KẾT LUẬN.....	147
DANH MỤC CÔNG TRÌNH CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ.....	149
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	150
PHỤ LỤC.....	154

CÁC CHỮ VIẾT TẮT

AFTA	Khu vực mậu dịch tự do Đông Nam Á
ATKT	An toàn kỹ thuật
BGTVT	Bộ Giao thông vận tải
BVMT	Bảo vệ môi trường
CITA	Tổ chức Đăng kiểm ô tô Quốc tế
ĐKVN	Đăng kiểm Việt Nam
ĐS-ĐB	Đường sắt-Đường bộ
GTCC	Giao thông công chính
GTVT	Giao thông vận tải
NETC	Trung tâm thử nghiệm khí thải phương tiện giao thông cơ giới đường bộ
PT	Phương tiện
TNGT	Tai nạn giao thông
TTĐK	Trung tâm Đăng kiểm
XCG	Xe cơ giới
UBATGTQG	Ủy ban An toàn giao thông quốc gia
VMTC	Trung tâm thử nghiệm xe cơ giới
VRQC	Trung tâm chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng và an toàn
WTO	Tổ chức thương mại thế giới

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Chu kỳ kiểm tra thiết bị kiểm định	33
Bảng 1.2. Chu kỳ kiểm chuẩn thiết bị kiểm định.....	34
Bảng 2.1. Kết quả kiểm định xe cơ giới trong toàn quốc từ 8/1995 đến 2010	51
Bảng 2.2. Thống kê các nguyên nhân gây ra tai nạn giao thông đường bộ	54
Bảng 2.3. Đánh giá độ chính xác của kết quả kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	55
Bảng 2.4. Đánh giá về vấn đề giải quyết thắc mắc theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm	55
Bảng 2.5. Đánh giá về sự hợp lý của thời gian kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	56
Bảng 2.6. Đánh giá về vấn đề thông báo thời gian kiểm định cho khách hàng theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	56
Bảng 2.7. Đánh giá tổng hợp về độ tin cậy theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm ...	57
Bảng 2.8 Đánh giá về độ chính xác của kết quả kiểm định theo vùng miền	58
Bảng 2.9. Đánh giá về vấn đề giải quyết thắc mắc theo vùng miền	58
Bảng 2.10. Đánh giá về sự hợp lý của thời gian kiểm định theo vùng miền	59
Bảng 2.11. Đánh giá về vấn đề thông báo thời gian kiểm định cho khách hàng theo vùng miền	59
Bảng 2.12. Đánh giá tổng hợp về độ tin cậy theo vùng miền.....	60
Bảng 2.13. Đánh giá về thời gian nộp giấy tờ làm thủ tục kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	61
Bảng 2.14. Đánh giá về thời gian chờ kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm	62
Bảng 2.15. Đánh giá về thời gian kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm	62
Bảng 2.16. Đánh giá về thời gian chờ lấy giấy tờ và dán tem theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	63

Bảng 2.17. Đánh giá tổng hợp về tính nhanh chóng theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm	64
Bảng 2.18. Đánh giá về thời gian nộp giấy tờ làm thủ tục kiểm định theo vùng miền	64
Bảng 2.19. Đánh giá về thời gian chờ kiểm định theo vùng miền.....	65
Bảng 2.20. Đánh giá về thời gian kiểm định theo vùng miền.....	65
Bảng 2.21. Đánh giá về thời gian chờ lấy giấy tờ và dán tem kiểm định theo vùng miền	66
Bảng 2.22. Đánh giá tổng hợp về tính nhanh chóng theo vùng miền	66
Bảng 2.23. Đánh giá về trình độ chuyên môn của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	67
Bảng 2.24. Đánh giá về sự thành thạo trong công việc của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	68
Bảng 2.25. Đánh giá về sự phục vụ kịp thời của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	68
Bảng 2.26. Đánh giá về khả năng giao tiếp, hướng dẫn lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm	69
Bảng 2.27. Đánh giá tổng hợp về năng lực phục vụ theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm	69
Bảng 2.28. Đánh giá về trình độ chuyên môn của cán bộ đăng kiểm.....	70
Bảng 2.29. Đánh giá về sự thành thạo trong công việc của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền	70
Bảng 2.30. Đánh giá về sự phục vụ kịp thời của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền	71
Bảng 2.31. Đánh giá về khả năng giao tiếp, hướng dẫn lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền	71
Bảng 2.32. Đánh giá tổng hợp về năng lực phục vụ theo vùng miền	72
Bảng 2.33. Đánh giá về sự hiện đại của trang thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	73

Bảng 2.34. Đánh giá về sự đồng bộ của trang thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	73
Bảng 2.35. Đánh giá về vấn đề ít bị sự cố của thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	74
Bảng 2.36. Đánh giá về vấn đề nâng cấp, bảo dưỡng thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	74
Bảng 2.37. Đánh giá về sự hợp lý của việc bố trí trang thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	75
Bảng 2.38. Đánh giá về sự ăn mặc của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	75
Bảng 2.39. Đánh giá tổng hợp về tính hữu hình theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm	76
Bảng 2.40. Đánh giá về sự hiện đại của trang thiết bị kiểm định theo vùng miền ..	76
Bảng 2.41. Đánh giá về sự đồng bộ của trang thiết bị kiểm định theo vùng miền ..	77
Bảng 2.42. Đánh giá về vấn đề ít bị sự cố của thiết bị kiểm định theo vùng miền...	77
Bảng 2.43. Đánh giá về vấn đề nâng cấp, bảo dưỡng thiết bị kiểm định theo vùng miền	78
Bảng 2.44. Đánh giá về sự hợp lý của việc bố trí trang thiết bị kiểm định theo vùng miền	78
Bảng 2.45. Đánh giá về sự ăn mặc của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền.....	79
Bảng 2.46. Đánh giá tổng hợp về Tính hữu hình theo vùng miền.....	79
Bảng 2.47. Đánh giá về sự hợp lý của phí và lệ phí kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	80
Bảng 2.48. Đánh giá về sự hợp lý của phí kiểm định nộp thêm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	81
Bảng 2.49. Đánh giá về vấn đề không phải nộp thêm tiền ngoài các khoản quy định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	81
Bảng 2.50. Đánh giá tổng hợp về tính kinh tế theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm	82

Bảng 2.51. Đánh giá về sự hợp lý của phí và lệ phí kiểm định theo vùng miền	83
Bảng 2.52. Đánh giá về sự hợp lý của phí kiểm định nộp thêm theo vùng miền	83
Bảng 2.53. Đánh giá về vấn đề không phải nộp thêm tiền ngoài các khoản quy định theo vùng miền	84
Bảng 2.54. Đánh giá tổng hợp về tính kinh định theo vùng miền	84
Bảng 2.55. Đánh giá về sự nhiệt tình với lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	85
Bảng 2.56. Đánh giá về vấn đề hiểu được lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	86
Bảng 2.57. Đánh giá về sự đáp ứng yêu cầu lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	86
Bảng 2.58. Đánh giá về sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm của lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	87
Bảng 2.59. Đánh giá tổng hợp về sự thấu cảm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm	87
Bảng 2.60. Đánh giá về sự nhiệt tình với lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền	88
Bảng 2.61. Đánh giá về vấn đề hiểu được lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền	88
Bảng 2.62. Đánh giá về sự đáp ứng yêu cầu lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền	89
Bảng 2.63. Đánh giá về sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm của lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền	89
Bảng 2.64. Đánh giá tổng hợp về sự thấu cảm theo vùng miền	90
Bảng 2.65. Đánh giá về việc nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	91
Bảng 2.66. Đánh giá về vấn đề khắc phục những sai sót do mình gây ra của các cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.....	91

Bảng 2.67. Đánh giá về sự trung thực trong công việc của cán bộ đảng kiểm theo loại hình Trung tâm Đảng kiểm.....	92
Bảng 2.68. Đánh giá tổng hợp về tinh thần trách nhiệm theo loại hình Trung tâm Đảng kiểm.....	93
Bảng 2.69. Đánh giá về việc nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc của cán bộ đảng kiểm theo vùng miền.....	93
Bảng 2.70. Đánh giá về vấn đề khắc phục những sai sót do mình gây ra của các cán bộ đảng kiểm theo vùng miền.....	94
Bảng 2.71. Đánh giá về sự trung thực trong công việc của cán bộ đảng kiểm theo vùng miền	94
Bảng 2.72. Đánh giá tổng hợp về tinh thần trách nhiệm theo vùng miền	95
Bảng 2.73. Đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo loại hình Trung tâm Đảng kiểm.....	96
Bảng 2.74. Đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo vùng miền	96
Bảng 2.75. Đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo điểm	98
Bảng 2.76. Đánh giá chất lượng văn bản theo loại hình Trung tâm Đảng kiểm	99
Bảng 2.77. Đánh giá chất lượng văn bản theo vùng miền	100
Bảng 2.78. Đánh giá chất lượng kiểm định theo loại hình Trung tâm Đảng kiểm.....	101
Bảng 2.79. Đánh giá chất lượng kiểm định theo vùng miền.....	101
Bảng 2.80. Kết quả kiểm tra đột xuất tại các Trung tâm Đảng kiểm từ 2007-2010	103
Bảng 2.81. Các đảng kiểm viên bị đình chỉ chức danh từ 2007-2010	104

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1. Cơ cấu các loại phương tiện cơ giới đường bộ ở Việt Nam tính đến 31/12/2010	50
Biểu đồ 2.2. Số lượt phương tiện vào kiểm định và số lượt phương tiện đạt tiêu chuẩn tại các Trung tâm Đăng kiểm trong thời gian từ năm 2006 đến năm 2010.	52
Biểu đồ 2.3. Đánh giá tổng hợp về các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo mức độ	97
Biểu đồ 2.4. Đánh giá tổng hợp về các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo điểm	98
Biểu đồ 2.5. Đánh giá chất lượng văn bản theo mức độ	100
Biểu đồ 2.6. Đánh giá chất lượng kiểm định theo mức độ	102

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1. Tổ chức của phòng kiểm định xe cơ giới VAR.....	47
Sơ đồ 2.2. Quy trình kiểm định xe cơ giới.....	49

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài luận án

Xe cơ giới là phương tiện giao thông phổ biến ở Việt Nam cũng như hầu hết các nước trên thế giới. Trong thời gian qua, cùng với sự phát triển của nền kinh tế đất nước, số lượng xe cơ giới ở Việt Nam đã tăng rất nhanh. Tính đến thời điểm 31/12/2010, chỉ tính riêng lượng ô tô đã lên tới gần 1,3 triệu phương tiện.

Vấn đề tai nạn giao thông đường bộ đang được tất cả các cấp từ trung ương đến các địa phương quan tâm. Theo thống kê của Ủy ban An toàn giao thông quốc gia, bình quân mỗi ngày ở Việt Nam có hơn 30 người chết và nhiều người bị thương do tai nạn giao thông đường bộ. Ngoài thiệt hại về con người, tai nạn giao thông đường bộ còn gây nên tổn thất lớn lao về tài sản cho xã hội. Việc tìm mọi biện pháp làm giảm tai nạn giao thông đường bộ, bảo vệ an toàn tính mạng và tài sản, giữ cho môi trường trong lành là một nhiệm vụ cấp bách trong giai đoạn hiện nay.

Có nhiều nguyên nhân gây ra tai nạn giao thông đường bộ. Đó là tình hình đường xá kém, nhanh xuống cấp, ý thức chấp hành luật lệ giao thông của người tham gia giao thông, tình hình thời tiết và chất lượng phương tiện tham gia giao thông. Chất lượng phương tiện tham gia giao thông phụ thuộc rất lớn vào việc kiểm định xe cơ giới. So với thời kỳ trước 8/1995, là thời điểm việc kiểm định xe cơ giới do ngành Công an đảm nhiệm, chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam đã có những bước phát triển vượt bậc, song chúng ta vẫn gặp những phương tiện cũ nát, không đảm bảo an toàn kỹ thuật, xả khói đen ngoài đường. Ở Việt Nam từ trước tới nay chưa có một nghiên cứu cụ thể nào về việc nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới. Chính vì thế, nghiên cứu tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam là một vấn đề thực sự cần thiết có ý nghĩa thiết thực cả về lý luận và thực tiễn. Xuất phát từ thực tế này tác giả đã chọn đề tài “Nghiên cứu đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam” làm đề tài luận án tiến sĩ. Đây là một đề tài được nhiều người quan tâm nhất là trong giai đoạn thí điểm xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới hiện nay.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu:

2.1. Tình hình nghiên cứu ngoài nước:

Có một số công trình nghiên cứu về lĩnh vực kiểm định xe cơ giới.

- Đề tài: *“Đóng góp của Đăng kiểm trong việc nghiên cứu sử dụng các nguồn năng lượng có thể phục hồi được và sử dụng chúng với ý thức về bảo vệ môi trường”* - PGS.TS. Andrei Fedorob - Viện Công nghệ Georgia (Mỹ), đã nêu lên thông qua việc kiểm tra khí thải tại các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới đã xác định một tỉ lệ không nhỏ xe cơ giới không đạt các chỉ tiêu về khí thải. Điều này đã giúp cho các nhà khoa học đi tới việc nghiên cứu các giải pháp để thu hồi, lưu trữ và cuối cùng là tái chế các khí thải từ các phương tiện vận tải nhằm góp phần giảm ô nhiễm môi trường.

- *“Khuyến nghị của Tổ chức Đăng kiểm ô tô quốc tế – CITA”* do Cục Đăng kiểm Việt Nam biên dịch và xuất bản tháng 11 năm 2007 bao gồm 12 khuyến nghị được đưa ra từ năm 1977 đến năm 2005. Các khuyến nghị này đã đưa ra một cách đầy đủ hoạt động đăng kiểm xe cơ giới: các tiêu chuẩn, điều kiện, cách bố trí các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới cho phù hợp với số lượng xe cơ giới của từng vùng, các công việc được phép, không được phép thực hiện tại các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới [6].

Từ ngày 17-19/10/2006, Hội nghị lần thứ 12 Tổ chức Đăng kiểm ô tô quốc tế (CITA) đã được tổ chức tại Việt Nam. Hội nghị có 180 đại biểu quốc tế đến từ 60 nước trên thế giới và 20 đại biểu Việt Nam tham dự. Hội nghị có chủ đề *“Kiểm định xe cơ giới trong tương lai – góp phần cải thiện giao thông đường bộ”* là diễn đàn nhằm chia sẻ và trao đổi những thông tin quan trọng và cần thiết trong lĩnh vực kiểm định xe cơ giới. Các đại biểu đã bàn về việc hợp tác giữa đăng kiểm xe cơ giới của các nước thành viên Hiệp hội CITA. Trong lời phát biểu kết luận và bế mạc Hội nghị ông Ron Oliver Chủ tịch CITA đánh giá *“Hội nghị do đơn vị đăng cai là Đăng kiểm Việt Nam tổ chức rất tốt và mang tính chuyên nghiệp cao. Đây là hội nghị thành công nhất trong 12 lần hội nghị toàn thể Đại hội đồng CITA tổ chức ở các nước”*.

2.2. Tình hình nghiên cứu trong nước:

Có nhiều công trình nghiên cứu về tình hình hoạt động đăng kiểm xe cơ giới trong nước.

- “Hai điều kiện chủ yếu để thành lập Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới theo đề án xã hội hóa” - Vũ Như Trình đăng trên Tạp chí Đăng kiểm số Tháng 8/2006. Tác giả đã nêu lên những điều kiện tiên quyết để thành lập các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới theo mô hình xã hội hóa là phù hợp với quy hoạch và đảm bảo tiêu chuẩn [24].

- “Xã hội hóa công tác đăng kiểm xe cơ giới đang lưu hành” – Nguyễn Văn Ban đăng trên Tạp chí Đăng kiểm số Tháng 6/2006. Tác giả đã nêu lên các mô hình kiểm định xe cơ giới của một số nước trên thế giới và trong khu vực. Tác giả đã chỉ ra hoạt động của các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới của các nước đều phần lớn là các hoạt động dịch vụ dưới sự quản lý của các cơ quan nhà nước. Qua đó tác giả đưa ra những yêu cầu về vấn đề xã hội hóa công tác đăng kiểm xe cơ giới ở Việt Nam trong thời gian tới [2].

- “Cơ chế nào phù hợp cho đăng kiểm Việt Nam phát triển” – Th.S. Võ Thanh Bình đăng trên Tạp chí Đăng kiểm số Tháng 1 & 2/2008. Tác giả đã đưa ra các cơ chế tài chính của hoạt động đăng kiểm trong những năm vừa qua, những bất cập và đưa ra những đề xuất về cơ chế hoạt động của ngành đăng kiểm trong thời gian tới [4].

- Luận văn Thạc sỹ Quản trị kinh doanh: “Một số giải pháp nâng cao hiệu quả kinh tế - xã hội của các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới các tỉnh phía Nam đồng bằng Sông Hồng” bảo vệ tại trường Đại học Bách khoa Hà Nội tháng 3/2008, tác giả đã nghiên cứu về hiệu quả kinh tế - xã hội của các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới trong phạm vi 4 tỉnh Nam Định, Hà Nam, Ninh Bình, Thái Bình và đề ra các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh tế - xã hội của các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới vùng đất giàu tiềm năng này [17].

Về lĩnh vực nâng cao chất lượng dịch vụ GTVT có thể kể đến các luận án tiến sỹ:

- Luận án Tiến sỹ: “Những biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng ô tô” - Nguyễn Hồng Thái bảo vệ tại trường Đại học Kinh tế Quốc

dân năm 1999. Luận án đã đề cập tới những quan điểm, chính sách, mục tiêu của quá trình phát triển và hoàn thiện hệ thống giao thông vận tải đô thị ở Việt Nam mà cụ thể là đối với thủ đô Hà Nội. Tác giả đã xây dựng hệ thống biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng ô tô trên địa bàn Hà Nội, góp phần đảm bảo giao thông thông suốt, kịp thời, an toàn với hiệu quả kinh tế - xã hội cao. Những biện pháp đưa ra không những áp dụng cho Hà Nội mà có thể là tài liệu tham khảo hữu ích cho các đô thị lớn ở Việt Nam trong quá trình công nghiệp hóa hiện đại hóa [21].

- Luận án Tiến sỹ: “*Vận dụng một số phương pháp thống kê nghiên cứu chất lượng dịch vụ hành khách của hãng hàng không quốc gia Việt Nam*” - Trần Phương Lan bảo vệ tại trường Đại học Kinh tế Quốc dân năm 2008. Tác giả đã đưa ra lý luận chung về chất lượng dịch vụ hàng không và quản trị chất lượng dịch vụ hàng không, nêu ra một số phương pháp thống kê trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ qua sự cảm nhận của khách hàng, vận dụng các phương pháp thống kê nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ mặt đất và trên không của hãng hàng không quốc gia Việt Nam. Tác giả đã chứng minh được rằng các phương pháp thống kê đã được ảnh hưởng rộng rãi tại các nước phát triển có thể áp dụng vào thực tiễn môi trường kinh doanh của Việt Nam [12].

Như vậy các nhà khoa học trong và ngoài nước chủ yếu nghiên cứu nhiều về vấn đề giảm tai nạn giao thông, giảm thiểu ô nhiễm môi trường, độ ồn do các phương tiện cơ giới đường bộ gây ra, cơ chế tài chính của các Trung tâm Đăng kiểm và chất lượng của các dịch vụ vận tải, chưa có một sự nghiên cứu cụ thể nào về chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.

3. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa và làm rõ các vấn đề có tính lý luận và cơ sở khoa học về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, chất lượng kiểm định xe cơ giới.
- Đánh giá thực trạng chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.
- Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng kiểm định xe cơ giới thông qua việc nghiên cứu hoạt động kiểm định xe cơ giới tại các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới

kết hợp với các hoạt động quản lý, thanh tra, giám sát của các cơ quan quản lý như Bộ Giao thông vận tải (Bộ GTVT), Cục Đăng kiểm Việt nam (Cục ĐKVN), các Sở Giao thông vận tải (Sở GTVT).

- Phạm vi nghiên cứu: Chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam (ngoại trừ mô tô, xe gắn máy và các xe cơ giới của quân đội, công an sử dụng vào mục đích quốc phòng, an ninh) trong thời gian từ 8/1995 (thời điểm công việc kiểm định xe cơ giới được chuyển giao từ ngành Công an sang ngành Giao thông vận tải) đến hết năm 2010.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận án sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau như: phân tích, tổng hợp, thống kê, điều tra khảo sát với việc phát thu phiếu hỏi.

Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các sách, báo, giáo trình, tạp chí, các báo cáo tổng kết, internet... Tác giả đã nghiên cứu, tổng hợp các tài liệu trong và ngoài nước về các vấn đề như dịch vụ, chất lượng dịch vụ, chất lượng kiểm định xe cơ giới, các tiêu chí đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới, các mô hình chất lượng dịch vụ và mô hình chất lượng dịch vụ kiểm định xe cơ giới.

Các dữ liệu sơ cấp được thu thập dựa vào việc phỏng vấn sâu một số lãnh đạo Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới (TTĐK), chuyên viên Cục Đăng kiểm Việt Nam và việc phát thu phiếu điều tra. Tác giả đã xây dựng bảng câu hỏi dành cho đối tượng là lái xe, chủ phương tiện. Các bảng câu hỏi này đã được xây dựng dựa trên lý thuyết về chất lượng dịch vụ và được bổ xung, điều chỉnh qua việc phỏng vấn sâu. Tác giả tiến hành điều tra ở 30 TTĐK trong đó có các Trung tâm thuộc Cục ĐKVN, Trung tâm thuộc các Sở GTVT, Trung tâm thí điểm thành lập theo mô hình xã hội hóa và địa bàn phân bố trên tất cả các vùng miền. Mỗi Trung tâm có 20 phiếu điều tra dành cho lái xe, chủ phương tiện. Tác giả sử dụng phần mềm SPSS, lập bảng biểu để xử lý số liệu.

6. Những điểm mới của luận án

Những đóng góp về mặt học thuật, lý luận:

Từ lý luận chung về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, kiểm định xe cơ giới, chất lượng kiểm định xe cơ giới, luận án đã chỉ rõ các tiêu chí đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới bao gồm: (1) độ tin cậy, (2) tính nhanh chóng, (3) năng lực phục vụ,

(4) tính hữu hình, (5) tính kinh tế, (6) sự thấu cảm, (7) tinh thần trách nhiệm. Luận án cũng phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới bao gồm (1) Các nhân tố bên ngoài tổ chức kiểm định như môi trường pháp lý; môi trường văn hóa xã hội; mạng lưới các đơn vị kiểm định; ý thức của lái xe, chủ phương tiện (2) Các nhân tố bên trong như cơ sở vật chất, trang thiết bị của các đơn vị kiểm định; công tác bố trí, tổ chức và quy trình kiểm định; chất lượng nguồn nhân lực của các đơn vị kiểm định; văn hóa của các đơn vị kiểm định; năng lực quản lý của các đơn vị kiểm định.

Những phát hiện, đề xuất mới rút ra được từ kết quả nghiên cứu, khảo sát của luận án:

Luận án đã đưa ra các quan điểm, hệ thống đồng bộ các giải pháp, các kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam, góp phần giảm thiểu tai nạn giao thông đường bộ, trong đó đặc biệt tập trung vào các vấn đề sau:

- Thúc đẩy thực hiện xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới bằng cách thu hút các tổ chức ngoài nhà nước tham gia đầu tư vào hoạt động kiểm định trên cơ sở sự kiểm tra, giám sát chặt chẽ của các cơ quan quản lý nhà nước.

- Cần nghiên cứu tách các Trung tâm Đăng kiểm thuộc sở hữu nhà nước (bao gồm các trung tâm thuộc Cục Đăng kiểm Việt Nam và các trung tâm thuộc các Sở Giao thông vận tải) khỏi chế độ ngành chủ quản và thành lập một chủ thể quản lý chung các Trung tâm Đăng kiểm này.

- Các đơn vị nhập khẩu phương tiện phải có hệ thống cơ sở bảo dưỡng, sửa chữa đạt tiêu chuẩn để có thể khắc phục những lỗi kỹ thuật của phương tiện, thay thế phụ tùng, linh kiện.

7. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, kết cấu luận án gồm 3 chương:

- Chương 1: Một số vấn đề lý thuyết và kinh nghiệm quốc tế về chất lượng kiểm định xe cơ giới.

- Chương 2: Thực trạng chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

- Chương 3: Định hướng, quan điểm và các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

CHƯƠNG 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ THUYẾT VÀ KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ CHẤT LƯỢNG KIỂM ĐỊNH XE CƠ GIỚI

1.1. Khái quát về dịch vụ và chất lượng dịch vụ

1.1.1. Khái niệm dịch vụ

Dịch vụ đã có từ lâu và giữ vị trí quan trọng trong đời sống kinh tế xã hội. Có nhiều cách hiểu khác nhau về dịch vụ, có thể kể ra một số cách hiểu chủ yếu sau:

- Những hoạt động không phải là chăn nuôi, trồng trọt, không phải sản xuất là dịch vụ. Nó bao gồm các hoạt động: khách sạn, nhà hàng, hiệu sửa chữa, các hoạt động du lịch, vui chơi giải trí, các hoạt động tư vấn, bảo hiểm, giáo dục, đào tạo, buôn bán, giao thông vận tải, bưu chính viễn thông, cung cấp điện, nước...[16].

- Dịch vụ là một quá trình hoạt động bao gồm các nhân tố không hiện hữu, giải quyết các mối quan hệ giữa người cung cấp với khách hàng hoặc với tài sản của khách hàng mà không có sự chuyển giao quyền sở hữu. Sản phẩm của dịch vụ có thể trong phạm vi hoặc vượt quá phạm vi của sản phẩm vật chất.

- Theo Từ điển tiếng Việt “Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công” [26].

- Theo ISO 8402: “Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng với khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng”.

- Nhà nghiên cứu về dịch vụ nổi tiếng người Mỹ Donald M. Davidoff cho rằng “Dịch vụ là cái gì đó như những giá trị (không phải là những hàng hóa vật chất), mà một người hay một tổ chức cung cấp cho những người hay những tổ chức khác thông qua trao đổi để thu được một cái gì đó” [35]. Trong định nghĩa này “những giá trị” thường phải được xác định bởi người tiêu dùng. Đồng thời định nghĩa cũng chỉ ra mối quan hệ giữa người với người khi thực hiện dịch vụ. Điều đó chứng tỏ rằng, dịch vụ nhất thiết phải thông qua quá trình trao đổi để mang lại lợi nhuận như trong kinh doanh dịch vụ, cũng có thể là những lợi ích đối với cộng đồng và xã hội như các dịch vụ công cộng của Nhà nước hay các dịch vụ mang tính chất từ thiện.

- Một cách hiểu khác: Dịch vụ là một hoạt động xã hội xảy ra trong mối quan hệ trực tiếp giữa khách hàng và đại diện của công ty cung ứng dịch vụ.

Từ những quan niệm trên chúng ta thấy rằng dịch vụ phải gắn với hoạt động để tạo ra nó. Các nhân tố cấu thành dịch vụ không như những hàng hóa hiện hữu, chúng không tồn tại dưới dạng hiện vật. Chẳng hạn, xem một bộ phim hay dự một chương trình ca nhạc ta có thể nhận biết được nội dung, thưởng thức được nghệ thuật của bộ phim và giọng hát của các ca sĩ nhưng không ai có thể cầm được nó. Sản phẩm dịch vụ nằm trong trạng thái vật chất, người ta có thể nghe được, cảm nhận được: Khi nghe hát thấy hay do đúng nhạc điệu, chất giọng của ca sĩ ngọt ngào, đầm ấm, có sức truyền cảm. Sản phẩm của dịch vụ còn vượt quá giới hạn vật chất, lan vào các trạng thái tinh thần phi vật chất như trạng thái tình cảm, ý thức... Khán giả có thể thông cảm và chia sẻ những nỗi buồn của các nhân vật trên sân khấu hay vui vẻ, sáng khoái khi xem các vở hài kịch [15].

Dịch vụ là một quá trình hoạt động diễn ra theo một trình tự bao gồm nhiều khâu, nhiều bước khác nhau. Dịch vụ bao gồm 3 bộ phận hợp thành:

- Dịch vụ căn bản là hoạt động thực hiện mục đích chính, chức năng chính, nhiệm vụ chính của dịch vụ.

- Dịch vụ hỗ trợ là hoạt động tạo điều kiện thực hiện tốt dịch vụ căn bản và làm tăng giá trị của dịch vụ căn bản. Nhiều khi dịch vụ hỗ trợ lại có tác dụng quyết định cho sự lựa chọn của khách hàng và có ảnh hưởng quan trọng đến sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ toàn bộ.

- Dịch vụ toàn bộ bao gồm dịch vụ căn bản và dịch vụ hỗ trợ

Khi vào nghỉ trong khách sạn, ta sẽ được nghỉ ngơi thoải mái, ăn uống ngon, rẻ. Vậy chất lượng ăn nghỉ là dịch vụ chính hay dịch vụ căn bản của khách sạn. Ngoài ra trong khách sạn ta có thể uống rượu ngon tại quầy bar, có người phục vụ giặt là quần áo, có buồng tắm hơi và mát xa, có bể bơi, sân tennis, có phòng hát karaoke. Những dịch vụ đó là những dịch vụ hỗ trợ. Tất cả các dịch vụ đó chính là dịch vụ toàn bộ của khách sạn.

Các yếu tố cấu thành nên dịch vụ bao gồm máy móc, thiết bị và con người. Có một số dịch vụ vai trò của máy móc, thiết bị là rất lớn nhưng cũng có một số dịch vụ

vai trò của máy móc, thiết bị chiếm một phần rất nhỏ. Trong khi đó vai trò của con người là rất quan trọng, các đơn vị cung cấp dịch vụ đều lấy khách hàng làm trọng tâm và chú trọng vào việc làm hài lòng khách hàng. Tất cả các dịch vụ đều có sự giao tiếp giữa nhân viên của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ với khách hàng.

Dịch vụ giao dịch bao gồm sự có mặt của khách hàng và nhân viên của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ là dịch vụ giao dịch trực diện. Dịch vụ giao dịch không bao gồm sự có mặt của khách hàng và nhân viên của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ gọi là dịch vụ giao dịch công nghệ cao.

Lần giao dịch trực tiếp đầu tiên giữa khách hàng và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ rất quan trọng. Nó tạo cho khách hàng cảm nhận ban đầu về doanh nghiệp. Stostack, Glynn (1984) [36] đã đưa ra khái niệm về thời điểm giao dịch trực tiếp giữa khách hàng và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ “là khoảng thời gian mà khách hàng trực tiếp giao dịch với doanh nghiệp dịch vụ”. Đây là định nghĩa mang tính tổng quát. Trong khi đó Chandon, Leo và Philippe (1997) [29] đưa ra định nghĩa tương tự song chỉ giới hạn việc giao dịch trực diện.

Như vậy chỉ có định nghĩa của Stostack, Glynn (1984) [36] đề cập đến cả dịch vụ giao dịch trực diện giữa khách hàng và nhân viên của công ty cung cấp dịch vụ và dịch vụ giao dịch công nghệ cao.

Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với các loại dịch vụ giao dịch sẽ giúp cho các đơn vị cung cấp dịch vụ tìm ra được chiến lược kinh doanh có hiệu quả nhất, giúp cho doanh nghiệp duy trì, giữ vững, thu hút và ngày càng gia tăng lượng khách hàng trung thành, nâng cao khả năng cạnh tranh và mang lại lợi nhuận ngày càng tăng cho doanh nghiệp.

1.1.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm đã được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm song đưa ra một định nghĩa chuẩn mực và tìm ra phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ là một điều khó khăn. Có nhiều quan điểm khác nhau về chất lượng dịch vụ.

“Chất lượng dịch vụ là phạm vi mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng”. (Asubonteng et al; 1996) [27].

Theo ISO 8402, chất lượng dịch vụ là “Tập hợp các đặc tính của một đối tượng tạo cho đối tượng đó khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn”. Chúng ta thấy có sự liên kết chặt chẽ giữa định nghĩa về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ cảm nhận “Chất lượng dịch vụ là sự cảm nhận của khách hàng về các giá trị mà dịch vụ đem lại cho khách hàng” (Parasuraman et al 1985) [34]. Cũng có thể hiểu chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng đạt được và chất lượng mong đợi. Nếu chất lượng mong đợi thấp hơn chất lượng đạt được thì chất lượng là tuyệt hảo, nếu chất lượng mong đợi lớn hơn chất lượng đạt được thì chất lượng không đảm bảo, nếu chất lượng mong đợi bằng chất lượng đạt được thì chất lượng đảm bảo.

Như vậy, chất lượng dịch vụ đứng từ quan điểm của người tiêu dùng dịch vụ là một khái niệm mang tính cảm tính và thường gắn với “sự cảm nhận” và “sự hài lòng” của khách hàng.

Philip Kotler (2001) [35] đã đưa ra định nghĩa sự hài lòng của khách hàng như là trạng thái tình cảm thích thú hay thất vọng qua việc so sánh chất lượng sản phẩm / dịch vụ với sự mong đợi của khách hàng. Trong khi đó, một số ý kiến cho rằng sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (Parasuraman & ctg, 1988; Spreng & ctg, 1996; Tery, 2002), nghĩa là kinh nghiệm đã biết của khách hàng khi sử dụng một dịch vụ và kết quả sau khi dịch vụ được cung cấp.

Theo Kotler & Keller (2006), sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm / dịch vụ so với mong đợi của họ. Sự hài lòng có 3 cấp độ:

- Nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận không hài lòng.
- Nếu nhận thức bằng kỳ vọng thì khách hàng cảm thấy hài lòng.
- Nếu nhận thức lớn hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận là hài lòng hoặc thích thú.

Các doanh nghiệp luôn tìm cách đạt được sự hài lòng ngày càng cao của khách hàng vì điều này sẽ giúp khách hàng lặp lại hành vi mua hàng, tạo ra sự trung thành cao độ của khách hàng.

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đã được các doanh nghiệp và các nhà nghiên cứu đưa ra bàn luận. Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng là hai khái niệm phân biệt nhưng có liên quan chặt chẽ với nhau (Parasuraman & ctg, 1988).

Sự thỏa mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi sử dụng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000).

Oliver (1993) cho rằng, chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng nghĩa là chất lượng dịch vụ là một phần nhân tố quyết định của sự thỏa mãn.

Có rất nhiều công trình nghiên cứu thực tiễn về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng. Cronin & Taylo (1992) đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận rằng chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn của khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn (Cronin & Taylo, 1992; Spreng & Mackoy, 1996) và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn (Ruyter, Bloemer, Peeters, 1997).

1.1.3. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ

Đối với những sản phẩm hữu hình, người ta có thể đo lường được bởi các tiêu chí mang tính chất định lượng như độ bền, tính năng kỹ thuật, các kích thước... Song đối với sản phẩm dịch vụ, khó có thể đo lường được chất lượng dịch vụ bằng những tiêu chí định lượng bởi những đặc điểm đã nêu ở trên.

Sản phẩm dịch vụ là vô hình, chất lượng được đánh giá bởi khách hàng chứ không phải người cung ứng - người bán. Khách hàng đánh giá chất lượng một dịch vụ được cung ứng thông qua đánh giá người của công ty đứng ra phục vụ và qua cảm giác chủ quan của mình.

Cùng một loại dịch vụ, nhưng các nhân viên khác nhau, chất lượng phục vụ khác nhau và đôi với từng khách hàng đánh giá họ cũng khác nhau.

Có nhiều mô hình được đưa ra để đánh giá chất lượng dịch vụ, nhưng thông dụng nhất là các mô hình sau:

- Mô hình SERVQUAL

Từ những kết quả nghiên cứu sâu rộng về hành vi và đánh giá của khách hàng năm 1985, các học giả người Mỹ Zeitham V.A Parasuraman và L.B Leonard đã đưa ra 10 yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ theo quan điểm khách hàng:

+ Độ tin cậy nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên.

+ Tinh thần trách nhiệm nói lên sự sốt sắng, sẵn sàng cung cấp dịch vụ của nhân viên đúng lúc, kịp thời.

+ Năng lực nói lên trình độ chuyên môn, kỹ năng cần thiết để thực hiện dịch vụ.

+ Tiếp cận liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng tiếp cận dịch vụ như giảm thời gian chờ đợi, giờ mở cửa thuận lợi cho khách hàng.

+ Tác phong thể hiện sự lịch thiệp, tôn trọng, quan tâm và thân thiện của nhân viên phục vụ đối với khách hàng.

+ Giao tiếp liên quan đến giao tiếp, thông tin cho khách hàng một cách dễ hiểu và lắng nghe ý kiến khách hàng, giải thích về bản thân quá trình dịch vụ, giải quyết những khiếu nại thắc mắc.

+ Sự tín nhiệm nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, sự trung thực, uy tín của công ty, tư cách cá nhân của nhân viên phục vụ.

+ Tính an toàn liên quan đến sự đảm bảo an toàn cho khách hàng về con người, vật chất, tài chính, giữ bí mật cho khách hàng.

+ Thấu hiểu khách hàng thể hiện qua sự hiểu biết nhu cầu của khách hàng, ghi nhớ những yêu cầu cụ thể của từng người, tạo ra sự chú ý tới từng cá nhân, nhận biết các khách hàng thường xuyên và trung thành của công ty.

+ Tính hữu hình thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất, trang thiết bị của cơ sở cung cấp dịch vụ.

Năm 1988, các tác giả nói trên đã tóm tắt 10 yếu tố thành 5 tiêu thức khái quát hơn về chất lượng dịch vụ “RATER”:

- Độ tin cậy (Reliability): Khả năng thực hiện dịch vụ một cách tin cậy và chính xác

- Sự đảm bảo (Assurance): Kiến thức và tác phong của nhân viên phục vụ, khả năng gây lòng tin và sự tín nhiệm của họ.

- Tính hữu hình (Tangibles): Điều kiện vật chất, thiết bị và hình thức bên ngoài của nhân viên phục vụ.

- Sự thấu cảm (Empathy): Quan tâm, lưu ý cá nhân đối với từng khách hàng.

- Trách nhiệm (Responsiveness): Sẵn lòng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ mau lẹ.

Trong 5 tiêu thức trên, tùy lĩnh vực dịch vụ cụ thể người ta cố gắng xác định chỉ tiêu để đo lường chất lượng dịch vụ bằng con số cụ thể.

Mô hình SERVQUAL được sử dụng để đo lường chất lượng dịch vụ bằng cách so sánh giữa chất lượng dịch vụ cảm nhận (P) và kỳ vọng (E). Trên cơ sở 5 nhân tố của chất lượng dịch vụ, các tác giả chia thành 22 biến quan sát. Thang đo sử dụng ở đây là thang đo Likert. Bằng phương pháp sử dụng bảng hỏi các nhà quản lý sẽ nhận được cách đánh giá các biến của chất lượng dịch vụ cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng và qua đó đánh giá được chất lượng dịch vụ. Theo mô hình SERVQUAL, chất lượng dịch vụ được xác định như sau:

$$\text{Chất lượng dịch vụ} = \text{Mức độ cảm nhận} - \text{Giá trị kỳ vọng}$$

Đo lường sự khác nhau giữa cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng dưới hình thức điểm khoảng cách SERVQUAL đã chứng tỏ rất hữu ích để đánh giá các mức độ chất lượng dịch vụ. Parasuraman và cộng sự khẳng định rằng, SERVQUAL là bộ công cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy và chính xác. Họ cũng lập luận rằng, với một chút sửa đổi phương pháp SERVQUAL có thể thích hợp với bất kỳ tổ chức dịch vụ nào.

Tuy vậy, phương pháp SERVQUAL cũng có những nhược điểm. Việc đo kỳ vọng là một vấn đề khó khăn và khá mơ hồ. Mỗi ngành dịch vụ cụ thể có những đặc thù riêng của nó. Nhiều nhà nghiên cứu đã kiểm nghiệm thang đo này với nhiều loại hình dịch vụ cũng như tại nhiều quốc gia khác nhau. Kết quả cho thấy, các thành phần của chất lượng dịch vụ không thống nhất với nhau ở từng ngành dịch vụ và từng thị trường khác nhau.

- Mô hình SERVPERF

Từ những vấn đề trên, một biến thể của thang đo SERVQUAL ra đời đó là thang đo SERVPERF. Mô hình SERVPERF được các tác giả Cronin & Taylor (1992) đưa ra dựa trên việc khắc phục những khó khăn khi sử dụng thang đo SERVQUAL. Thang đo SERVPERF được sử dụng để đo lường cảm nhận của khách hàng từ đó xác định chất lượng dịch vụ thay vì đo lường cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng như thang đo SERVQUAL. Thang đo này cũng dựa trên 5 nhân tố của chất lượng dịch vụ: độ tin cậy, sự đảm bảo, tính hữu hình, sự thấu cảm, tinh thần trách nhiệm và 22 biến quan sát được sử dụng để đo lường 5 nhân tố trên. Cronin & Taylor cho rằng mức độ cảm nhận của khách hàng đối với sự thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ. Theo mô hình SERVPERF thì:

$$\text{Chất lượng dịch vụ} = \text{Mức độ cảm nhận}$$

Kết luận này đã được đồng tình bởi các tác giả khác như Lee và cộng sự (2000), Brady và cộng sự (2002).

Mô hình này có nhiều ưu điểm như đơn giản, dễ thực hiện, ít tốn thời gian và chi phí khảo sát. Ngoài ra, nó còn cho kết quả chính xác, độ tin cậy cao, bảng hỏi ngắn gọn, không gây nhầm chán và mất thời gian cho người trả lời. Tuy nhiên mô hình SERVPERF cũng có nhược điểm. Đó là không thể hiện được thông tin then chốt ảnh hưởng đến mức độ cảm nhận chất lượng dịch vụ của khách hàng - sự kỳ vọng của khách hàng. Một số người còn cho rằng mô hình này chưa kiểm tra được toàn diện và triệt để các nhu cầu dịch vụ và chất lượng dịch vụ cung cấp.

- Mô hình chất lượng kỹ thuật/ chất lượng chức năng (Technical / Functional Quality):

Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos đưa ra vào năm 1984 cho rằng chất lượng dịch vụ được xem xét dựa trên hai tiêu chí là chất lượng kỹ thuật (Technical quality) và chất lượng chức năng (Functional quality).

Chất lượng kỹ thuật là hệ quả của quá trình vận hành hoạt động dịch vụ có nghĩa là những gì mà khách hàng nhận được.

Chất lượng chức năng chính là quá trình tương tác giữa khách hàng và người cung ứng dịch vụ nghĩa là làm thế nào dịch vụ được thể hiện và cung ứng.

Ở mô hình này hình ảnh có tầm quan trọng tột bậc đối với các công ty cung ứng dịch vụ bởi vì khách hàng có thể thấy được hình ảnh và nguồn lực của công ty trong quá trình giao dịch, mua bán.

Cảm nhận về chất lượng dịch vụ là một hàm của những cảm nhận đánh giá của khách hàng về dịch vụ và sự khác biệt giữa những đánh giá này với những mong đợi về dịch vụ của họ.

Mô hình này mặc dù chưa được kiểm định rộng rãi nhưng nó đã có một số nghiên cứu thực tế trong lĩnh vực kiến trúc, kế toán, ngân hàng...

1.2. Kiểm định xe cơ giới

1.2.1. Khái niệm kiểm định xe cơ giới

Xe cơ giới (phương tiện giao thông cơ giới đường bộ) gồm xe ô tô; máy kéo; rơ moóc hoặc sơ mi rơ moóc; xe mô tô hai bánh; xe mô tô ba bánh; xe gắn máy và các loại xe tương tự [5].

Kiểm tra định kỳ về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với xe cơ giới (kiểm định) là việc tiến hành kiểm tra đánh giá trạng thái an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường của xe cơ giới có đủ điều kiện tham gia giao thông đường bộ hay không? Nếu xe cơ giới không đạt tiêu chuẩn thì phải sửa chữa, bảo dưỡng và kiểm định lại.

Căn cứ vào tình hình cụ thể các loại và số lượng của mỗi loại xe cơ giới, các quốc gia sẽ quy định các loại xe cơ giới cần phải kiểm tra định kỳ an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường.

Đối với Việt Nam, việc kiểm định được tiến hành với các loại xe cơ giới của mọi cơ quan, tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước tham gia giao thông đường bộ trên lãnh thổ Việt Nam, trừ xe mô tô, xe gắn máy và các loại xe cơ giới của Quân đội, Công an vào mục đích quốc phòng, an ninh. Các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới là cơ sở cung cấp dịch vụ kỹ thuật công trong kiểm tra, đánh giá, chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường cho xe cơ giới đang lưu hành.

Cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành về công tác kiểm định xe cơ giới đang lưu hành là Cục Đăng kiểm Việt Nam.

1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ kiểm định xe cơ giới

Dịch vụ kiểm định xe cơ giới là một loại hình dịch vụ do đó có bốn đặc điểm của dịch vụ nói chung: tính vô hình, tính không thể chia cắt được, tính không ổn định, tính không lưu giữ được.

Dịch vụ kiểm định xe cơ giới là kết quả của một quá trình chứ không phải là một cái gì cụ thể. Nó không tồn tại dưới dạng vật thể. Tính vô hình thể hiện ở chỗ khách hàng không thể nhìn thấy, không nghe được, không cầm được dịch vụ trước khi sử dụng chúng. Khi mua một sản phẩm vật chất, dù chưa được sử dụng nhưng khách hàng có thể trực tiếp xem xét hình thức bên ngoài của sản phẩm và có thể được sử dụng thử. Nhưng đối với sản phẩm dịch vụ thì điều này là không thể. Khi đưa phương tiện đến kiểm định tại một TTĐK, sau khi kiểm định xong khách hàng mới biết chất lượng kiểm định của TTĐK này thế nào.

Dịch vụ kiểm định xe cơ giới không thể chia cắt được. Sản phẩm dịch vụ gắn liền với hoạt động cung cấp dịch vụ. Dịch vụ không thể tách rời khỏi nguồn gốc của nó, trong khi hàng hóa vật chất tồn tại không phụ thuộc vào sự có mặt hay vắng mặt nguồn gốc của nó. Quá trình sản xuất gắn liền với việc tiêu dùng dịch vụ. Lái xe, chủ phương tiện cũng tham gia vào hoạt động sản xuất cung cấp dịch vụ cho chính bản thân mình.

Dịch vụ kiểm định xe cơ giới mang đặc tính không ổn định. Sản phẩm dịch vụ không tiêu chuẩn hóa được. Chất lượng dịch vụ có thể dao động tùy thuộc vào hoàn cảnh tạo ra dịch vụ như người cung ứng, người tiêu thụ, thời gian, máy móc, thiết bị, thời tiết, địa điểm cung ứng. Cùng một TTĐK nhưng hôm qua đến chúng ta được phục vụ tốt nhưng hôm nay đến chúng ta cảm thấy không được tốt bằng ngày hôm qua. Nhân viên thu hồ sơ phải luôn mỉm cười thân thiện với khách hàng nhưng nụ cười buổi sáng tươi tắn hơn và có nhiều thiện cảm hơn nụ cười buổi trưa và buổi tối vì cơ thể đã mệt mỏi sau nhiều giờ làm việc. Hơn nữa khách hàng là người quyết định chất lượng dịch vụ dựa vào cảm nhận của họ. Trong những thời gian khác nhau sự cảm nhận cũng khác nhau, những khách hàng khác nhau cũng có sự cảm nhận khác nhau.

Dịch vụ kiểm định xe cơ giới không lưu giữ được. Nếu một dịch vụ không được tiêu thụ đúng thời điểm và nơi tiêu thụ nó sẽ được xem như mất đi. Chẳng hạn như hôm nay một TTĐK chỉ có 35 phương tiện vào kiểm định, trong khi công suất của TTĐK đó là 45 phương tiện/ngày, những phương tiện thiếu hụt so với công suất cũng không thể giữ lại để chuyển sang cho ngày hôm sau.

Ngoài những đặc điểm chung của dịch vụ, tác giả nhận thấy kiểm định xe cơ giới còn có một số đặc điểm mang tính đặc thù có ảnh hưởng trực tiếp tới đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới. Đó là dịch vụ kiểm định xe cơ giới không chỉ có tính vô hình mà nó còn cụ thể ở chất lượng phương tiện. Không giống như phần lớn các dịch vụ khác khách hàng chỉ đánh giá được chất lượng dịch vụ vào thời điểm được cung cấp, dịch vụ kiểm định xe cơ giới không chỉ đánh giá chất lượng phương tiện lúc kiểm định mà nó còn đảm bảo chất lượng cho phương tiện trong quá trình hoạt động, lưu thông trên đường trong một khoảng thời gian nhất định. Bên cạnh việc đảm bảo tình trạng an toàn kỹ thuật cho phương tiện, việc kiểm định xe cơ giới còn đảm bảo độ phát thải của khí thải nằm trong giới hạn quy định, giữ cho môi trường trong lành. Ngoài ra chất lượng dịch vụ kiểm định xe cơ giới còn thể hiện ở sự tư vấn cho lái xe, chủ phương tiện về vấn đề bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế phụ tùng, các chi tiết, cơ cấu, tổng thành của phương tiện. Đối với Việt Nam, Luật Giao thông đường bộ cũng chỉ rõ người lãnh đạo TTĐK ký giấy chứng nhận an toàn kỹ

thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới và đăng kiểm viên trực tiếp kiểm tra công đoạn sẽ chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết luận của mình. Như vậy trong trường hợp phương tiện bị tai nạn giao thông, các cơ quan pháp luật kết luận nguyên nhân gây ra tai nạn do lỗi kỹ thuật thì người lãnh đạo ký giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới và đăng kiểm viên trực tiếp kiểm tra công đoạn đó phải liên đới chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Dịch vụ kiểm định xe cơ giới cũng không giống như phần lớn các dịch vụ khác. Nếu như phần lớn các dịch vụ, khách hàng đều đến với nhà cung cấp dịch vụ một cách tự nguyện thì dịch vụ kiểm định xe cơ giới là bắt buộc ở phần lớn các quốc gia. Tính bắt buộc này đặt ra yêu cầu hoạt động kiểm định xe cơ giới phải được Nhà nước quản lý một cách chặt chẽ: Nhà nước đặt ra những yêu cầu và điều kiện bắt buộc đối với lái xe, chủ phương tiện và cả các cơ sở kiểm định xe cơ giới phải tuân thủ. Kiểm định xe cơ giới không chỉ thỏa mãn nhu cầu của lái xe, chủ phương tiện mà còn vì lợi ích cộng đồng. Sau khi phương tiện đăng ký và sau một khoảng thời gian hoạt động, phương tiện phải kiểm định để đánh giá tình trạng ATKTK và BVMT có đủ điều kiện tham gia giao thông hay không. Đối với các phương tiện không đạt tiêu chuẩn, khách hàng phải bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế phụ tùng, linh kiện và kiểm định lại. Đối với Việt Nam, Bộ GTVT đã quy định phương tiện sau khi được đăng ký biển số ở địa phương nào thì lần kiểm định đầu tiên khách hàng phải đến TTĐK đóng tại địa phương đó để kiểm định, từ lần thứ hai trở đi mới được kiểm định tại các địa phương khác, do đó đối với các tỉnh, thành phố chỉ có 1 TTĐK thì lần kiểm định đầu tiên khách hàng không có sự lựa chọn nào khác.

Một đặc điểm nữa của dịch vụ kiểm định xe cơ giới là việc kiểm tra đánh giá tình trạng kỹ thuật của phương tiện phải căn cứ vào Tiêu chuẩn an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới là những quy định về chất lượng, sự hoạt động của các hệ thống, tổng thành, cơ cấu, chi tiết của xe cơ giới đảm bảo an toàn cho xe hoạt động trên đường cũng như độ phát thải của khí thải. Tùy thuộc vào hoàn cảnh kinh tế, xã hội mà các quốc gia đưa ra các quy định về tiêu chuẩn an toàn kỹ thuật và bảo

vệ môi trường nhưng phải tuân theo quy định chung của Tổ chức Đăng kiểm ô tô quốc tế CITA. Đặc điểm này cho thấy chất lượng kiểm định xe cơ giới không chỉ phụ thuộc vào cảm nhận của khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ mà còn phụ thuộc vào những tiêu chí kỹ thuật cụ thể theo quy định. Khả năng đánh giá xác nhận các tiêu chí đó lại phụ thuộc rất nhiều vào trình độ công nghệ của trang thiết bị kiểm định và sự tuân thủ chặt chẽ quy trình kiểm định của người cán bộ đăng kiểm.

1.2.3. Mục đích kiểm định xe cơ giới

Kiểm định xe cơ giới nhằm mục đích đánh giá tình trạng kỹ thuật các hệ thống, cơ cấu, chi tiết của phương tiện. Dựa vào đó xác định được phương tiện có đảm bảo an toàn khi lưu thông trên đường hay không? Đối với các phương tiện không đạt tiêu chuẩn, chủ phương tiện và lái xe sẽ biết được các hệ thống, cơ cấu, chi tiết phải khắc phục, sửa chữa, bảo dưỡng để đảm bảo tiêu chuẩn. Ngay cả những phương tiện đảm bảo tiêu chuẩn nhưng lái xe, chủ phương tiện cũng biết được những mặt còn hạn chế của phương tiện để có kế hoạch bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế.

Đối với một số quốc gia, việc kiểm định xe cơ giới cũng phân tích được nguyên nhân gây ra tai nạn giao thông đường bộ. Ngoài ra, việc kiểm định xe cơ giới cũng giúp cho các cơ quan nhà nước có cơ sở cho việc định giá phương tiện cơ giới đường bộ.

Phần lớn các quốc gia đều quy định niên hạn sử dụng của phương tiện. Thông qua việc kiểm định phương tiện cơ giới đường bộ sẽ loại bỏ được các phương tiện quá niên hạn sử dụng hoặc các phương tiện quá cũ nát.

Việc kiểm định phương tiện cơ giới đường bộ cũng làm cho chất lượng phương tiện được nâng cao, hạn chế tai nạn giao thông do lỗi kỹ thuật gây ra, giảm độ ồn, khí thải làm cho môi trường đỡ ô nhiễm, người dân được sống trong môi trường trong lành.

1.2.4. Nguyên tắc kiểm định xe cơ giới

- Cơ quan kiểm định thực hiện công việc kiểm tra phương tiện cơ giới đường bộ thay mặt cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước đảm bảo công việc kiểm định theo đúng điều luật, quy định, tiêu chuẩn, chỉ thị và thông số kỹ thuật.

- Cơ quan kiểm định phải thực hiện các công việc kiểm định một cách độc lập, hoàn toàn không liên quan đến chủ phương tiện cũng như các hoạt động bảo dưỡng, sửa chữa, mua bán phương tiện, thiết bị.

- Việc kiểm định được thực hiện bằng cách sử dụng các công nghệ và thiết bị hiện có và không tháo rời bất kỳ chi tiết hay bộ phận nào trên xe.

- Thiết bị phải sẵn có và thích hợp để dùng cho công việc kiểm định cần thực hiện.

- Có khả năng hoàn thành việc kiểm định trong thời gian cho phép. Thời gian kiểm tra sẽ khác nhau tùy theo cách tổ chức thực hiện, các trang thiết bị sử dụng, loại xe và điều kiện thực hiện. Tổng thời gian kiểm tra không quá 30 phút trong điều kiện bình thường.

- Ngoài các hạng mục liên quan tới an toàn và bảo vệ môi trường, nội dung kiểm định bao gồm cả việc nhận dạng xe để đảm bảo việc kiểm tra và áp dụng tiêu chuẩn được thực hiện đúng. Kết quả kiểm tra phải được ghi lại theo quy định.

- Các hạng mục kiểm tra có liên quan đến tình trạng của xe và điều kiện hoạt động trên đường nhưng không phải là yếu tố quan trọng thì không bắt buộc trong kiểm định định kỳ.

1.2.5. Nội dung và quy trình kiểm định xe cơ giới

Tùy thuộc vào điều kiện riêng, các quốc gia và vùng lãnh thổ quy định nội dung và quy trình kiểm định cụ thể nhưng phải tuân theo những quy định chung.

1.2.5.1. Nội dung kiểm định:

Việc kiểm định bao gồm ít nhất các nội dung sau:

- Nhận dạng phương tiện

Mục đích: Tìm ra những nguyên nhân không đạt về biển số đăng ký, số khung, số động cơ, màu sơn, kiểu loại, kích thước xe.

- Thiết bị phanh

Mục đích: Tìm ra những nguyên nhân không đạt của các cơ cấu, chi tiết cũng như hiệu quả, độ lệch của hệ thống phanh.

- Hệ thống lái

Mục đích: Tìm ra những nguyên nhân không đạt của các cơ cấu, chi tiết của hệ thống lái.

- Quan sát

Mục đích: Kiểm tra tìm ra các nguyên nhân không đạt của gương chiếu hậu, kính chắn gió, gạt nước, phun nước rửa kính cũng như các vật khác lắp trên xe ảnh hưởng đến sự quan sát của người lái.

- Đèn và hệ thống điện

Mục đích: Tìm ra những nguyên nhân không đạt về sự lắp đặt cũng như cường độ sáng, độ lệch, tần số nháy của đèn, chất lượng của ắc quy, dây dẫn điện.

- Các trục, bánh xe, lốp và hệ thống treo

Mục đích: Tìm ra những nguyên nhân không đạt về bánh xe, lốp xe cũng như khả năng giảm tính êm dịu của nhíp, lò xo, thanh xoắn ...

- Sát xi và các liên kết

Mục đích: Tìm ra những nguyên nhân không đạt về sự lắp đặt, kiểu loại cũng như các liên kết.

- Trang thiết bị khác

Mục đích: Tìm ra các nguyên nhân không đạt về các trang thiết bị như dây đai, bình chữa cháy, cơ cấu chuyên dùng, búa phá cửa sự cố (đối với xe khách).

- Khí thải

Mục đích: Tìm ra các nguyên nhân không đạt về khí thải, độ khói.

Ngoài ra đối với xe chở khách cần phải kiểm tra thêm các hạng mục sau:

- Cửa lên xuống và lối thoát hiểm

- Ghế hành khách và người lái

- Khu vực dành cho lối đi, chỗ đứng

- Bậc lên xuống

Mục đích: Tìm ra các nguyên nhân không đạt dẫn đến sự không thoải mái và gây mất an toàn cho hành khách.

1.2.5.2. Quy trình kiểm định xe cơ giới

Cơ quan kiểm định phải có và áp dụng đầy đủ các thủ tục pháp lý đối với những yêu cầu phù hợp của phương tiện được kiểm định được nêu rõ trong luật của các quốc gia.

Quy trình kiểm định xe cơ giới thường bao gồm các bước sau:

- Làm thủ tục kiểm định

- + Kiểm tra giấy tờ xe

Tùy vào tình hình thực tế và thời điểm mà các quốc gia quy định các giấy tờ cần thiết khi xe đến kiểm định .

- + Thu tiền kiểm định

Phí kiểm định, lệ phí cấp giấy chứng nhận và tem kiểm định được quy định bởi các quốc gia khác nhau.

- Kiểm định kỹ thuật

Việc kiểm định bao gồm nhiều công đoạn phụ thuộc vào nội dung kiểm định và kích thước của nhà kiểm định

- Lưu trữ và xử lý số liệu

Các số liệu sau khi được xử lý sẽ được lưu trữ để phục vụ cho việc tra cứu và phục vụ cho công tác thanh, kiểm tra.

1.3. Chất lượng kiểm định xe cơ giới

1.3.1. Khái niệm chất lượng kiểm định xe cơ giới

Tham gia vào quá trình kiểm định bao gồm: các chủ phương tiện, lái xe là đối tượng trực tiếp tạo ra và chịu trách nhiệm về chất lượng phương tiện; cán bộ đăng kiểm là đối tượng kiểm định chất lượng theo tiêu chuẩn qui định của Nhà nước, các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực kiểm định, tạo môi trường chính sách, luật pháp thích hợp đồng thời kiểm tra, giám sát chất lượng trong và sau quá trình kiểm định. Như vậy, chất lượng của dịch vụ kiểm định xe cơ giới có thể tổng hợp ra các khuynh hướng:

- Quan điểm của lái xe, chủ phương tiện: Chất lượng kiểm định xe cơ giới có thể được hiểu là sự thoả mãn đồng thời các nhu cầu mong muốn khi đưa xe đi kiểm định, trong điều kiện có hạn về chi phí, thời gian kiểm định và yêu cầu chất lượng của Nhà nước.

- Quan điểm của Nhà nước: Chất lượng kiểm định xe cơ giới là sự đánh giá chính xác tình trạng kỹ thuật của phương tiện và vấn đề tư vấn kỹ thuật về bảo

dưỡng, sửa chữa, thay thế phụ tùng, các cơ cấu, hệ thống, tổng thành để duy trì tình trạng kỹ thuật tốt của phương tiện đảm bảo an toàn cho phương tiện lưu thông trên đường trong mọi tình huống, giảm đến mức tối thiểu các tai nạn giao thông do lỗi kỹ thuật gây ra, đảm bảo cho nền kinh tế phát triển ổn định.

Từ đó tác giả đưa ra khái niệm về chất lượng kiểm định xe cơ giới như sau “Chất lượng kiểm định xe cơ giới là tổng thể những đặc điểm, đặc trưng của sản phẩm kiểm định thông qua mức độ thoả mãn của lái xe, chủ phương tiện được đánh giá qua chỉ tiêu: độ tin cậy, thời gian kiểm định, chi phí bằng tiền, sự rõ ràng, minh bạch, tiện lợi của lái xe, chủ phương tiện khi kiểm định để đạt được mục tiêu đảm bảo an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường cho xe cơ giới vì lợi ích cộng đồng”.

Sự thoả mãn của lái xe, chủ phương tiện sau khi được hưởng dịch vụ kiểm định nói lên chất lượng của công việc kiểm định.

Kiểm định xe cơ giới được coi là có chất lượng cao khi nó cung cấp các dịch vụ tương xứng với mức giá đã định và thời gian có thể chấp nhận được.

Các yếu tố cấu thành nên dịch vụ kiểm định xe cơ giới bao gồm: cơ sở vật chất, trang thiết bị kiểm định và con người làm công tác kiểm định.

Cơ sở vật chất của các TTĐK bao gồm nhà kiểm định, phòng chờ, sân bãi đỗ xe, nhà làm việc... Những TTĐK nào có cơ sở vật chất khang trang, sạch sẽ, đẹp đẽ sẽ tạo được ấn tượng cho lái xe và chủ phương tiện. Cơ sở vật chất khang trang cùng với các trang thiết bị kiểm định hiện đại, đồng bộ sẽ tạo điều kiện cho các cán bộ đăng kiểm phục vụ lái xe, chủ phương tiện một cách tốt nhất.

Đối với các TTĐK, vấn đề con người là hết sức quan trọng, yếu tố chính để đảm bảo chất lượng kiểm định xe cơ giới. Cơ sở vật chất trang thiết bị kiểm định dù có hiện đại đến đâu nhưng nếu không có những cán bộ đăng kiểm có đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn nghiệp vụ cao thì sẽ không có được chất lượng kiểm định cao được bởi vì máy móc thiết bị kiểm định dù hiện đại nhưng đều do con người điều khiển do đó không thể tránh khỏi những tác động của con người làm sai lệch kết quả kiểm định.

1.3.2. Mô hình chất lượng kiểm định xe cơ giới

Do đặc điểm của dịch vụ kiểm định xe cơ giới nên theo tác giả cần vận dụng tổng hợp giữa mô hình chất lượng cảm nhận và mô hình chất lượng kỹ thuật/chất lượng chức năng của Gronroos. Chất lượng kỹ thuật là những gì khách hàng nhận được sau khi kiểm định. Đó chính là độ tin cậy, chính xác của việc kiểm định và kết quả là đảm bảo an toàn cho phương tiện khi lưu thông trên đường. Chất lượng chức năng chính là sự cảm nhận của khách hàng về chất lượng kiểm định thông qua 7 thành phần: độ tin cậy, tính nhanh chóng, năng lực phục vụ, tính hữu hình, tính kinh tế, sự thấu cảm, tinh thần trách nhiệm.

1.3.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới

Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới được xác định dựa vào sự hài lòng của lái xe, chủ phương tiện và đảm bảo thực hiện theo quy trình kỹ thuật.

- Độ tin cậy

Trong công việc kiểm định xe cơ giới, độ tin cậy trước hết là độ chính xác của việc kiểm định. Đối với những phương tiện không đạt nó sẽ chỉ ra các hạng mục không đạt tiêu chuẩn và các đăng kiểm viên sẽ chỉ ra được các nguyên nhân có khả năng dẫn đến những hư hỏng, sai lệch của phương tiện để lái xe, chủ phương tiện có biện pháp khắc phục những hư hỏng, sai lệch đó. Đối với những phương tiện đạt tiêu chuẩn nó vẫn cho thấy các hạng mục, các bộ phận, chi tiết của phương tiện vẫn còn hạn chế, các đăng kiểm viên sẽ tư vấn cho các lái xe, chủ phương tiện kế hoạch để chuẩn bị bảo dưỡng, thay thế, đảm bảo cho xe lưu hành trên đường có tình trạng kỹ thuật tốt nhất.

Điều đặc biệt quan trọng là độ chính xác của công việc kiểm định xe cơ giới sẽ không cho phép các phương tiện không đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật lưu thông trên đường, ngăn ngừa các tai nạn giao thông do lỗi kỹ thuật gây ra. Độ chính xác của công việc kiểm định cũng làm hài lòng lái xe, chủ phương tiện, làm cho họ yên tâm khi mang phương tiện đến kiểm định tại các Trung tâm Đăng kiểm.

Độ tin cậy trong việc kiểm định xe cơ giới cũng được thể hiện qua việc các cán bộ đăng kiểm giải thích các thắc mắc của lái xe, chủ phương tiện một cách

nhanh chóng, cặn kẽ, có tình, có lý. Ngoài ra, độ tin cậy còn thể hiện qua việc TTĐK kiểm định vào thời gian hợp lý và thông báo rõ ràng cho lái xe, chủ phương tiện biết để đưa xe đến kiểm định. Khi thiết bị có sự cố không thể kiểm định được hoặc vì lý do nào khác TTĐK không làm việc cần phải thông báo cho khách hàng biết để có kế hoạch chuẩn bị, tránh tình trạng lái xe, chủ phương tiện ở xa khi đến TTĐK mới biết.

- Tính nhanh chóng

Trong tất cả các dịch vụ, tính nhanh chóng là vấn đề đặt ra với khách hàng. Đối tượng phục vụ của công việc kiểm định là lái xe, chủ phương tiện. Họ có thể là lái xe chuyên nghiệp, cán bộ công nhân viên nhà nước, lãnh đạo các doanh nghiệp... Họ có thể tranh thủ thời gian để đi kiểm định phương tiện, do đó yêu cầu nhanh chóng cần phải đặt ra. Theo khuyến cáo của CITA thời gian kiểm định một phương tiện không quá 30 phút. Trước kia, Cục Đăng kiểm Việt Nam quy định thời gian bình quân để kiểm định một phương tiện là 45 phút. Trong thời gian gần đây, Cục Đăng kiểm Việt Nam đã hướng dẫn các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới cải tiến và bố trí công việc kiểm định một cách hợp lý để rút thời gian kiểm định bình quân một phương tiện là 20 phút. Nhiều phương tiện có cường độ hoạt động cao, lái xe, chủ phương tiện tranh thủ thời gian để bảo dưỡng, sửa chữa và đem xe đi kiểm định sau đó lại tiếp tục hoạt động vận tải ngay. Do đó thời gian kiểm định lâu sẽ ảnh hưởng đến công việc vận tải và ảnh hưởng đến kế hoạch phục vụ và doanh thu.

Thời gian chi phí cho một lần kiểm định gồm: thời gian đi từ chỗ để xe đến nơi kiểm định, thời gian làm thủ tục kiểm định, thời gian xe chờ vào kiểm định, thời gian kiểm định, thời gian đi từ nơi kiểm định về nơi để xe.

Tiêu chí thời gian này còn phụ thuộc vào đường đi từ nơi đỗ xe đến Trung tâm Đăng kiểm, quy trình kiểm định, cơ sở vật chất, trang thiết bị kiểm định, năng lực của cán bộ đăng kiểm, trình độ quản lý, tổ chức và điều hành của các Trung tâm Đăng kiểm.

- Năng lực phục vụ

Tiêu chí này thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ niềm nở, lịch sự với lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm. Lái xe, chủ phương

tiện sẽ yên tâm khi biết rằng các đăng kiểm viên, nhân viên nghiệp vụ của TTĐK có trình độ chuyên môn cao, thành thạo trong công việc, do đó họ yên tâm về kết quả kiểm định. Ngược lại, nếu đăng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ trình độ chuyên môn còn hạn chế, không thành thạo trong công việc sẽ dẫn đến những kết luận không chính xác về tình trạng kỹ thuật của phương tiện, có thể dẫn đến những tai nạn giao thông đáng tiếc do lỗi kỹ thuật hoặc có thể làm cho lái xe, chủ phương tiện tốn chi phí vào các việc chưa cần thiết.

Cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với lái xe, chủ phương tiện là một vấn đề cần đặc biệt quan tâm nhất là trong điều kiện có nhiều TTĐK trên cùng một địa bàn. Lái xe, chủ phương tiện sẽ hài lòng với các TTĐK có các nhân viên luôn vui vẻ niềm nở, ngược lại sẽ khó chịu với các TTĐK mà nhân viên cau có, gắt gỏng, quát nạt khách hàng.

- Tính hữu hình

Tiêu chí này thể hiện thông qua cơ sở vật chất, trang thiết bị của các TTĐK, hình thức bên ngoài của đăng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ.

Lái xe, chủ phương tiện sẽ cảm thấy dễ chịu khi đưa xe đến kiểm định ở các TTĐK có vị trí thuận lợi, tiện đường, ngược lại họ rất ngại khi đưa xe đến kiểm định ở các TTĐK nằm xa các quốc lộ hoặc đường đi đến gặp nhiều trở ngại.

Trang thiết bị kiểm định đóng một vai trò quan trọng trong việc kiểm định. Lái xe, chủ phương tiện sẽ cảm thấy yên tâm về kết quả kiểm định khi thấy trang thiết bị của TTĐK hiện đại, đồng bộ, thường xuyên được nâng cấp, bảo dưỡng, sửa chữa.

Bất cứ hoạt động giao dịch trực diện nào thì hình thức bên ngoài của nhân viên sẽ tạo cảm tình cho khách hàng. Đặc biệt hình thức bên ngoài của nhân viên nghiệp vụ là những người giao dịch với lái xe, chủ phương tiện rất quan trọng, nhiều trường hợp chính họ là những người mang lại doanh thu cho đơn vị. Trang bị đồng phục của đăng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ cũng tạo nên ấn tượng đối với lái xe, chủ phương tiện về sự chuyên nghiệp, tính tổ chức, kỷ luật.

- Tính kinh tế

Bất kỳ loại hình dịch vụ nào cũng phải quan tâm đến tính kinh tế. Các mô hình chất lượng dịch vụ đưa ra ở phần trên đã cho thấy sự liên quan giữa chất lượng dịch vụ và kỳ vọng của khách hàng, mặt khác kỳ vọng này lại căn cứ vào chi phí mà khách hàng bỏ ra. Đối với việc kiểm định xe cơ giới thì đó là chi phí cho một lần kiểm định.

Mặc dù, chính phủ của các quốc gia đã quy định cụ thể các loại xe cơ giới phải kiểm định an toàn kỹ thuật nhưng nếu chi phí cho một lần kiểm định cao thì sẽ có một số xe không kiểm định, tìm cách trốn tránh cảnh sát giao thông hoặc có thể phát sinh ra các hiện tượng tiêu cực trên đường khi bị phát hiện.

Ngoài việc phải trả phí, lệ phí khi vào kiểm định, đôi khi ở một số TTĐK cũng phát sinh các khoản tiêu cực phí. Các quốc gia đã quy định nghiêm cấm việc làm này nhưng vẫn còn có nơi vi phạm và điều này cũng làm tăng chi phí cho một lần kiểm định. Do đó, đối với các phương tiện có chất lượng tốt, nhiều lái xe, chủ phương tiện thường hay tới các TTĐK ít có tiêu cực để kiểm định. Ngược lại, đối với các phương tiện cũ nát, chất lượng kém các lái xe, chủ phương tiện thường đưa xe đến các TTĐK hay có tiêu cực, có thể bỏ qua các lỗi kỹ thuật, vẫn cấp giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường cũng như tem kiểm định.

Đối với một số quốc gia phát triển, chủ phương tiện không cần phải đến kỳ kiểm định mới mang xe đến mà khi cảm thấy có hiện tượng trục trặc kỹ thuật là người ta đã đưa xe đến để kiểm tra tình trạng kỹ thuật và được các TTĐK tư vấn cần phải thay thế, sửa chữa, bảo dưỡng hệ thống, tổng thành, cơ cấu, chi tiết nào của phương tiện.

Sự nhận thức về tầm quan trọng của an toàn giao thông đã làm cho người dân chú trọng đến công việc kiểm tra an toàn kỹ thuật của phương tiện.

Đối với Việt Nam, hiện nay do thu nhập của người dân chưa cao, sự nhận thức về an toàn giao thông và sự tự giác chưa cao, do đó hầu như chưa có trường hợp nào thời gian đến kỳ kiểm định còn dài mà chủ phương tiện đã đem xe đến để kiểm định an toàn kỹ thuật. Trong thời gian tới, nền kinh tế của đất nước phát triển, thu nhập của người dân tăng cao, sự tự giác tăng lên thì chắc chắn sẽ có một số lượng không nhỏ chủ phương tiện đem xe đến kiểm định an toàn kỹ thuật khi thời gian đến kỳ kiểm định còn dài.

Tiêu chí này quyết định bởi chi phí khách hàng phải trả cho một lần đi kiểm định.

- Sự thấu cảm

Khách hàng của các TTĐK bao gồm nhiều tầng lớp có địa vị xã hội và trình độ văn hóa khác nhau vì đối với các quốc gia phát triển xe cơ giới nói chung và xe ô tô nói riêng là phương tiện cá nhân. Do vậy, cán bộ đăng kiểm cần phải quan tâm đến các khách hàng của mình, hiểu biết hoàn cảnh, đời sống, tâm tư nguyện vọng để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất, phù hợp nhất. Chính điều này đã góp phần tạo nên sự trung thành của khách hàng giúp cho việc duy trì và phát triển khách hàng.

- Tinh thần trách nhiệm

Tiêu chí này trước hết là sự nhiệt tình của cán bộ đăng kiểm với lái xe, chủ phương tiện. Ngoài ra, lĩnh vực kiểm định xe cơ giới không giống như một số dịch vụ khác chỉ quan tâm đến thời điểm phục vụ khách hàng. Kiểm định xe cơ giới phải đảm bảo tình trạng kỹ thuật của phương tiện khi lưu thông trên đường sau khi kiểm định, góp phần làm giảm thiểu tai nạn giao thông, giảm ô nhiễm môi trường, đảm bảo cho môi trường sống trong lành. Cán bộ lãnh đạo và đăng kiểm viên trực tiếp kiểm định chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả kiểm định của công đoạn do mình phụ trách.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới

1.4.1. Các nhân tố bên ngoài tổ chức kiểm định

1.4.1.1. Môi trường pháp lý

Các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Tùy thuộc vào mỗi quốc gia, công việc kiểm định xe cơ giới có thể giao cho các tổ chức của Nhà nước, doanh nghiệp hoặc tư nhân thực hiện, cũng có thể đồng thời kết hợp giữa các tổ chức này. Cho dù tổ chức nào đứng ra thực hiện việc kiểm định xe cơ giới, nhưng Nhà nước vẫn đóng vai trò quản lý hoạt động này.

Các quốc gia có điều kiện kinh tế, văn hóa, xã hội khác nhau, thu nhập của người dân cũng có sự chênh lệch khá lớn. Điều này ảnh hưởng đến chất lượng xe cơ giới. Các quốc gia phát triển thường quy định khắt khe tiêu chuẩn an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường nhất là về vấn đề niên hạn sử dụng và các tiêu chuẩn về khí

thải. Nhiều quốc gia phát triển quy định niên hạn sử dụng cho phương tiện từ 7 đến 10 năm, tiêu chuẩn khí thải đạt tiêu chuẩn EURO 4, EURO 5, trong khi nhiều quốc gia chưa quy định niên hạn sử dụng, tiêu chuẩn khí thải vẫn chỉ ở mức EURO 2.

Chất lượng phương tiện được nâng cao cũng là một yếu tố làm cho chất lượng kiểm định xe cơ giới được nâng cao, vì khi đó việc kiểm định sẽ diễn ra nhanh chóng, các lỗi kỹ thuật ít, chủ phương tiện, lái xe không phải mất thời gian khắc phục, do đó tạo được sự thoải mái giữa lái xe, chủ phương tiện và cán bộ đăng kiểm do thời gian kiểm định được nhanh chóng nhưng vẫn đảm bảo được độ chính xác của kết quả kiểm định, làm cho lái xe, chủ phương tiện hài lòng.

Đối với các quốc gia chưa phát triển, tiêu chuẩn an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường được nói lỏng. Điều này ảnh hưởng đến chất lượng xe cơ giới và do đó cũng ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới vì khi kiểm định các phương tiện có tuổi đời cao, cũ nát, chất lượng thấp thì thường sẽ có nhiều lỗi kỹ thuật, lái xe, chủ phương tiện phải khắc phục, sửa chữa, bảo dưỡng để kiểm định lại do đó sẽ tốn kém, mất thời gian. Điều này trong một số trường hợp gây nên sự không hài lòng của lái xe, chủ phương tiện, đôi khi có những sự bất đồng giữa lái xe, chủ phương tiện với cán bộ đăng kiểm. Một số quốc gia còn quy định phương tiện trước khi kiểm định phải được bảo dưỡng, sửa chữa và phải xuất trình hóa đơn thanh toán bảo dưỡng, sửa chữa khi đến kiểm định.

Việc giám sát của các cơ quan nhà nước cũng ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Bất kỳ một hoạt động nào cũng cần có sự giám sát của các cơ quan quản lý chuyên ngành. Nếu như công việc giám sát không tốt sẽ dẫn đến việc lơ là trong công tác kiểm định, ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định.

1.4.1.2. Môi trường văn hóa, xã hội

Yếu tố văn hóa, xã hội của mỗi quốc gia, mỗi khu vực cũng ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định phương tiện. Ở các quốc gia phát triển, người dân quan niệm kiểm định xe cơ giới là được tư vấn kỹ thuật, chỉ ra các điểm hạn chế của phương tiện để có kế hoạch phòng ngừa, sửa chữa, thay thế đảm bảo an toàn cho phương tiện khi lưu thông trên đường. Hành khách luôn phê phán, tẩy chay các phương tiện

cơ giới công cộng cũ nát, thiếu tiện nghi. Đó chính là áp lực để cho các chủ phương tiện phải nâng cấp, sửa chữa, thay thế phương tiện của mình. Khi người dân có trình độ hiểu biết họ sẽ quan tâm đến phương tiện và chú trọng đến công tác bảo dưỡng, sửa chữa tiếp thu những ý kiến tư vấn của cơ quan đăng kiểm, không có những biểu hiện hối lộ cán bộ đăng kiểm bỏ qua các lỗi kỹ thuật, góp phần nâng cao chất lượng kiểm định cũng là nâng cao chất lượng phương tiện. Trái lại, một số quốc gia kém phát triển mà Việt Nam là một ví dụ, phần lớn lái xe, chủ phương tiện vẫn quan niệm kiểm định xe cơ giới chủ yếu là để có được tem kiểm định và giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường chứ ít quan tâm đến sự tư vấn của cán bộ đăng kiểm về vấn đề bảo dưỡng, sửa chữa. Khi phương tiện không đạt tiêu chuẩn phải sửa chữa để kiểm định lại, nhiều người tìm mọi cách thậm chí nhờ cả áp lực từ bên trên để tác động nhằm mục đích để cán bộ đăng kiểm cho xe đạt tiêu chuẩn. Điều này đòi hỏi sự khéo léo nhưng kiên quyết trong công việc của cán bộ đăng kiểm. Hy vọng rằng trong thời gian tới cùng với sự phát triển của kinh tế, nhận thức của người dân sẽ thay đổi, phương tiện sẽ được chú trọng hơn và chất lượng sẽ ngày một nâng cao.

1.4.1.3. Mạng lưới các Trung tâm Đăng kiểm

Các Trung tâm Đăng kiểm có thể do Nhà nước, doanh nghiệp hoặc tư nhân thành lập nhưng đều chịu sự quản lý của Nhà nước. Việc kiểm định an toàn kỹ thuật và kiểm tra khí thải có thể tiến hành ở cùng một TTĐK hoặc có thể ở các TTĐK khác nhau. Các TTĐK trong hệ thống được nối mạng với nhau, do đó rất thuận tiện cho công việc kiểm định của các TTĐK cũng như sự quản lý của các cơ quan chuyên ngành và chủ phương tiện.

Việc bố trí các TTĐK có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Nếu bố trí hợp lý sẽ giúp cho lái xe và chủ phương tiện không phải đưa xe đi quá xa để kiểm định. Các Trung tâm Đăng kiểm nếu được bố trí ở gần các quốc lộ lớn có mật độ xe qua lại cao sẽ đáp ứng được nhu cầu kiểm định của lái xe, chủ phương tiện nhất là các phương tiện có tải trọng lớn không được phép vào các thành phố lớn.

Bên cạnh đó, cần dự báo số lượng xe cơ giới ở khu vực trong thời gian tới để có thể xây dựng các TTĐK theo quy mô với số dây chuyền kiểm định một cách hợp lý. Nếu số lượng dây chuyền kiểm định ít quá thì mới chỉ đáp ứng được ở thời điểm hiện tại mà sẽ không phù hợp với sự gia tăng phương tiện trong tương lai. Nếu số lượng dây chuyền kiểm định nhiều quá thì sẽ lãng phí công suất hoạt động của các máy móc, thiết bị kiểm định nhất là việc đầu tư trang thiết bị kiểm định cho một dây chuyền kiểm định không phải là nhỏ.

1.4.1.4. Ý thức của lái xe, chủ phương tiện.

Ý thức của lái xe, chủ phương tiện có ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định. Việc thường xuyên chăm lo đến phương tiện sẽ giúp cho khi đưa xe đến kiểm định tại các TTĐK việc kiểm định sẽ nhanh chóng, không mất thời gian sửa chữa, căn chỉnh và kiểm tra lần 2. Nếu như lái xe, chủ phương tiện không chú ý thường xuyên công tác bảo dưỡng sửa chữa thì khi mang xe đến kiểm định sẽ mất thời gian sửa chữa, căn chỉnh, thậm chí phải đưa xe đi đến các cơ sở sửa chữa, bảo dưỡng cách xa trung tâm để khắc phục do đó thời gian kiểm định sẽ lâu và điều đó cũng gây ra bức bối cho lái xe, chủ phương tiện. Có những lái xe, chủ phương tiện có hiểu biết đưa xe đi sửa chữa, bảo dưỡng nhưng cũng có lái xe, chủ phương tiện nản nỉ đăng kiểm viên bỏ qua các lỗi kỹ thuật mà không chịu khắc phục. Ngay giữa lái xe và chủ phương tiện cũng có nhìn nhận khác nhau. Phần lớn lái xe đều muốn chủ phương tiện đầu tư để phương tiện có tình trạng kỹ thuật tốt nhất, trong khi nhiều chủ phương tiện không muốn bỏ tiền để đầu tư vào phương tiện.

Ở các quốc gia phát triển, thu nhập của người dân cao, số lượng xe cá nhân nhiều, ý thức tự giác của người dân rất cao, có những quốc gia, vùng lãnh thổ không bắt buộc phải kiểm định xe cơ giới theo định kỳ nhưng chủ phương tiện vẫn thường xuyên mang xe đến các TTĐK để kiểm tra tình trạng kỹ thuật của phương tiện để tìm ra những khiếm khuyết, hư hỏng của xe để bảo dưỡng, sửa chữa nhằm duy trì tình trạng kỹ thuật tốt của xe khi lưu thông trên đường, đảm bảo an toàn tính mạng và tài sản cho người dân, giữ cho bầu không khí trong lành.

1.4.2. Các nhân tố bên trong

1.4.2.1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị của các Trung tâm Đăng kiểm

Cơ sở vật chất của các TTĐK có ảnh hưởng rất quan trọng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Khách hàng sẽ vui vẻ hài lòng khi đưa xe đến kiểm định ở các TTĐK rộng rãi, kang trang sạch sẽ, thuận tiện cho xe ra vào, trang thiết bị hiện đại, tiện nghi. Ngược lại, khách hàng sẽ cảm thấy khó chịu khi đến các cơ sở kiểm định chật hẹp, bần thiu, xe ra vào kiểm định khó khăn, trang thiết bị kiểm định lạc hậu, thiếu chính xác, không có phòng chờ cho lái xe chủ phương tiện hoặc có nhưng phòng chờ chật chội.

Trong các Trung tâm Đăng kiểm, việc kiểm tra được thực hiện ở các vị trí khác nhau trong nhà kiểm định theo từng công đoạn. Phương tiện cơ giới đạt yêu cầu an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường sẽ được cấp giấy chứng nhận hoặc kèm theo tem kiểm định dán ở kính chắn gió trong ca bin. Đó là căn cứ xác nhận phương tiện đảm bảo an toàn kỹ thuật khi lưu thông trên đường. Những phương tiện không đạt tiêu chuẩn an toàn kỹ thuật và khí thải sẽ phải sửa chữa, bảo dưỡng hoặc điều chỉnh lại sau đó đưa phương tiện đến kiểm định lại.

Theo khuyến nghị của Tổ chức Đăng kiểm ô tô Quốc tế CITA, Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới xây dựng phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Nên thiết kế sao cho có không gian phù hợp để đăng kiểm viên thực hiện các thao tác kiểm định đầy đủ chính xác và an toàn.
- Được cung cấp hệ thống tỏa nhiệt, thông gió đầy đủ.
- Có bãi đỗ xe rộng rãi cho các phương tiện chờ đến lượt kiểm định.
- Có hệ thống khu vệ sinh riêng biệt cho khách hàng đến chờ kiểm định và cán bộ, nhân viên của cơ quan kiểm định.

Thiết bị kiểm định phải thỏa mãn theo hướng dẫn 96/96 EC của châu Âu hoặc các quy định tương ứng của mỗi quốc gia và quốc tế. Trong trường hợp thiếu một số thiết bị như hướng dẫn, các thiết bị cùng loại thay thế phải đầy đủ và phù hợp với việc thực hiện các bước kiểm tra.

Một cách cụ thể cơ quan kiểm định tối thiểu phải được trang bị các thiết bị sau đây:

- Thiết bị cân trọng lượng.
- Thiết bị kiểm tra phanh kiểu con lăn.
- Thiết bị đo gia tốc phanh.
- Cầu nâng hoặc gầm kiểm tra được trang bị kích xe di chuyển và hệ thống chiếu sáng.
- Thiết bị phát hiện độ rơ (ít nhất phải kiểm tra được phương tiện có tổng tải trọng lớn hơn 3500 KG).
- Thiết bị kiểm tra đèn chiếu sáng phía trước, lắp được trên ray hoặc phù hợp trên mặt đỡ xe.
- Khói kế phù hợp để đo khói động cơ diesel.
- Thiết bị phân tích khí thải, ít nhất phải đo được nồng độ CO (%) và đánh giá được hệ thống chuyển đổi khí thải.
- Thiết bị đo áp kế phù hợp để đo áp suất khí nén trong hệ thống phanh áp lực hoạt động.

Ngoài ra, cơ quan kiểm định phải có các thiết bị hỗ trợ riêng để thực hiện các bước kiểm tra chuyên ngành. Các thiết bị kiểm định phải đáp ứng được các yêu cầu về độ chính xác cũng như phù hợp với các yêu cầu của văn bản pháp luật và các quy định có liên quan. Các thiết bị đo đạc phải được sử dụng đúng cách và đảm bảo độ chính xác theo yêu cầu đề ra khi tiến hành đo đạc.

Trang thiết bị kiểm định dù hiện đại đến đâu nhưng nếu không được thường xuyên bảo dưỡng, kiểm tra, bảo quản sẽ không duy trì được độ chính xác trong vận hành. Tổ chức CITA đã quy định về việc kiểm tra giữa các kỳ kiểm chuẩn:

Bảng 1.1. Chu kỳ kiểm tra thiết bị kiểm định

STT	Thiết bị	Chu kỳ kiểm tra
1	Thiết bị kiểm tra hệ thống phanh	1 tháng
2	Thiết bị kiểm tra đèn	1 tháng
3	Thiết bị kiểm tra khói kế	Hàng ngày
4	Thiết bị phân tích nồng độ khí thải	Hàng ngày

(Nguồn: [6])

- Đối với máy tính hoặc các thiết bị tự động thì phần mềm máy tính được kiểm tra trước khi cài đặt để sử dụng và thường xuyên trong quá trình sử dụng để đảm bảo tính chính xác và khả năng sử dụng phù hợp với mục đích.

Thiết bị kiểm định chất lượng xe cơ giới phải được kiểm chuẩn trước khi sử dụng và sau một thời gian sử dụng:

Việc kiểm chuẩn thiết bị phải được thực hiện phù hợp với các tiêu chuẩn đã đề ra theo tiêu chuẩn quốc tế hoặc quốc gia đã công nhận. Trong trường hợp thiết bị chưa có tiêu chuẩn, xác định cụ thể thì phải có văn bản hướng dẫn đầy đủ theo như khuyến cáo của nhà sản xuất.

Bảng 1.2. Chu kỳ kiểm chuẩn thiết bị kiểm định

STT	Thiết bị	Chu kỳ kiểm chuẩn
1	Thiết bị kiểm tra hệ thống phanh	6 tháng
2	Thiết bị kiểm tra đèn	6 tháng
3	Thiết bị kiểm tra khói kè	6 tháng
4	Thiết bị phân tích nồng độ khí thải	6 tháng

(Nguồn: [6])

1.4.2.2. Công tác bố trí, tổ chức và quy trình kiểm định

Việc bố trí một cách hợp lý trong các TTĐK từ sân chờ kiểm định, nơi tiếp nhận hồ sơ, nhà kiểm định, nhà làm việc tạo ra sự thông thoáng tránh ùn tắc vào thời điểm có số lượng xe vào kiểm định nhiều.

Việc tổ chức, sắp xếp các bộ phận trong các TTĐK có ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Nếu tổ chức tốt, sắp xếp một cách hợp lý sẽ phát huy được khả năng của cán bộ đăng kiểm. Ngược lại nếu tổ chức, sắp xếp không tốt sẽ làm cho công việc kiểm định bị đình trệ, không phát huy được thế mạnh của các cán bộ đăng kiểm.

Tùy thuộc vào yêu cầu kiểm định của các quốc gia, các TTĐK sẽ đưa ra quy trình kiểm định một cách hợp lý, đảm bảo cho xe ra, vào kiểm định thuận lợi, tránh ùn tắc ở các công đoạn nhưng cũng không được bỏ qua các công đoạn kiểm định nhất là các công đoạn kiểm định bằng thủ công, phụ thuộc vào năng lực và phẩm

chất của người đăng kiểm viên. Nếu việc bố trí quy trình một cách hợp lý, thời gian kiểm định là nhanh nhất, đảm bảo cho phương tiện vào kiểm định một cách liên hoàn tránh hiện tượng phải quay đi, quay lại trong nhà kiểm định. Nếu các công đoạn được phân chia và bố trí vị trí kiểm định một cách phù hợp sẽ vừa thuận tiện cho việc kiểm định vừa đảm bảo thời gian kiểm định ở các công đoạn không chênh lệch nhau quá nhiều. Bởi vì, nếu tại một vị trí kiểm định thời gian kiểm định của một công đoạn dài hơn thời gian kiểm định tại các vị trí khác nhiều thì sẽ dẫn đến tình trạng ùn tắc trong kiểm định, lãng phí thời gian, làm cho thời gian kiểm định phương tiện tăng lên.

1.4.2.3. Chất lượng nguồn nhân lực của các Trung tâm Đăng kiểm

Con người là yếu tố quyết định đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Một Trung tâm Đăng kiểm có trang thiết bị hiện đại đến đâu nhưng nếu không có các cán bộ đăng kiểm và nhân viên nghiệp vụ có trình độ chuyên môn giỏi, thành thạo công việc, có phẩm chất thì cũng không mang lại chất lượng kiểm định mong muốn.

Theo quy định của Tổ chức CITA, cơ quan kiểm định phải có đủ số đăng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ có trình độ chuyên sâu về cơ khí phương tiện cơ giới đường bộ, có khả năng thực hiện được toàn bộ hoặc một phần công việc kiểm định phương tiện.

Người quản lý có vai trò rất quan trọng trong TTĐK, là người có năng lực cũng như kinh nghiệm trong việc kiểm định phương tiện cơ giới đường bộ, giám sát toàn bộ quy trình kiểm định và việc thực hiện các quy định, tiêu chuẩn đã đề ra đối với mỗi quốc gia.

Các đăng kiểm viên, nhân viên nghiệp vụ trong các TTĐK thường xuyên được đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nâng cao khả năng giao tiếp, ứng xử đúng mực đối với khách hàng.

Kỹ năng giao tiếp của cán bộ đăng kiểm cũng có ảnh hưởng lớn đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Một phương tiện khi vào kiểm định lái xe, chủ phương tiện phải tiếp xúc với nhân viên bảo vệ, xếp xe vào khu vực chờ kiểm định sau đó là đến bộ phận hồ sơ, tiếp nhận xe, đăng kiểm viên kiểm định xe.

Kỹ năng làm việc của cán bộ đăng kiểm cũng là một yếu tố rất quan trọng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Mặc dù có trình độ chuyên môn nhưng bên cạnh đó cần phải có kỹ năng về nghề nghiệp. Đăng kiểm viên phải thành thạo các công đoạn kiểm định, thao tác và sử dụng các thiết bị kiểm định một cách thuần thục. Nhân viên nghiệp vụ phải nhanh nhẹn, sử dụng máy vi tính, máy in và các thiết bị văn phòng một cách thành thạo để giảm thời gian ở các công đoạn do đó giảm được thời gian kiểm định.

Phẩm chất của cán bộ đăng kiểm cũng đóng một vai trò quan trọng đến chất lượng kiểm định. Mặc dù phần lớn các công đoạn kiểm định đều được thực hiện bởi các thiết bị nhưng vẫn có những phần việc phải làm thủ công và do đó phụ thuộc rất nhiều vào đăng kiểm viên. Để công việc kiểm định được chính xác thì cán bộ đăng kiểm phải công bằng, liêm chính, bảo mật.

1.4.2.4. Văn hóa của các Trung tâm Đăng kiểm

Văn hóa doanh nghiệp là toàn bộ những nhân tố văn hóa được doanh nghiệp chọn lọc, tạo ra, sử dụng và biểu hiện trong hoạt động kinh doanh, tạo nên bản sắc kinh doanh của doanh nghiệp đó.

Văn hóa của TTĐK có ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới, từ cách ăn mặc đến bố trí các thiết bị trong nhà kiểm định, trong phòng chờ, phòng làm việc của đăng kiểm viên, phòng nhân viên nghiệp vụ, phòng lãnh đạo, các bảng thông báo, quy định, các khẩu hiệu. Đó là những biểu hiện bề ngoài của Trung tâm Đăng kiểm. Với những bộ quần áo đồng phục gọn gàng, đẹp đẽ, cách bố trí hợp lý trong TTĐK đã tạo nên một nét văn hóa riêng cho đơn vị, tạo cho lái xe, chủ phương tiện một niềm tin về độ tin cậy của công việc kiểm định. Quan hệ giữa lãnh đạo với nhân viên, với các nhân viên với nhau tạo nên một bầu không khí trong đơn vị. Chắc chắn lái xe, chủ phương tiện sẽ cảm thấy không hài lòng khi thấy cán bộ đăng kiểm cãi vã nhau. Trong công việc mọi bất đồng đều được giải quyết với phương châm “không tranh luận với nhau trước khách hàng”.

Đặc biệt cách ứng xử với khách hàng là vấn đề rất quan trọng trong các TTĐK cũng như trong các hoạt động dịch vụ nói chung. Đặc thù của các TTĐK là

tiếng ồn, khí thải, bụi làm cho con người thường hay to tiếng và nóng nảy. Lái xe, chủ phương tiện ngoài việc kiểm định phương tiện để biết được chính xác tình trạng kỹ thuật của phương tiện còn muốn nhận được những lời nói, cử chỉ nhẹ nhàng của cán bộ đăng kiểm. Thông qua cách ứng xử với khách hàng của cán bộ đăng kiểm, lái xe, chủ phương tiện đã đánh giá được văn hóa của các Trung tâm Đăng kiểm. Lái xe, chủ phương tiện mong muốn nhận được sự tư vấn của cán bộ đăng kiểm về tình trạng kỹ thuật của phương tiện, chế độ bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế phụ tùng, các cơ cấu, tổng thành một cách hợp lý.

Một điều cũng rất quan trọng của cán bộ đăng kiểm là lắng nghe ý kiến của lái xe, chủ phương tiện, biết được mong muốn, nhu cầu của họ để có những điều chỉnh kịp thời. Các Trung tâm Đăng kiểm có thể lập các hòm thư góp ý, điện thoại đường dây nóng, mở các cuộc điều tra để thu thập ý kiến khách hàng về chất lượng kiểm định để có biện pháp nâng cao chất lượng kiểm định, đó cũng là một nét văn hóa của đơn vị.

1.4.2.5. Năng lực quản lý của các Trung tâm Đăng kiểm

Việc quản lý của các TTĐK có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng kiểm định. Nếu quản lý không tốt sẽ dẫn đến tình trạng bỏ sót công đoạn kiểm định, hạ thấp tiêu chuẩn và những tác động tiêu cực ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định.

Việc kiểm tra, giám sát trong các TTĐK là điều cần thiết. Bên cạnh lãnh đạo còn có người giám sát hoạt động kiểm định. Nếu lãnh đạo thường xuyên kiểm tra kết hợp với người giám sát việc thực hiện quy trình kiểm định thì công việc kiểm định sẽ chính xác, khách quan. Nếu lãnh đạo lơ là, ít quan tâm đến công việc kiểm tra, người giám sát sao nhãng, không làm hết trách nhiệm sẽ dẫn đến chất lượng kiểm định không tốt, không đánh giá chính xác tình trạng kỹ thuật của phương tiện.

1.5. Kinh nghiệm của một số nước trong việc nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới và bài học tham khảo cho Việt Nam

1.5.1. Hồng Kông

Năm 2009 Hồng Kông có khoảng hơn 80 vạn xe cơ giới. Cơ quan quản lý chung về hệ thống giao thông tại Hồng Kông là Cục Đường bộ. Tại cơ quan này, bộ

phận chịu trách nhiệm về công tác kiểm định là Phòng Tiêu chuẩn và an toàn xe cơ giới với các nhiệm vụ cụ thể: Xây dựng, cập nhật và soát xét các quy định, tiêu chuẩn kiểm định và bảo dưỡng; Đánh giá những yêu cầu an toàn của phương tiện ; Kiểm định xe cơ giới; Giám sát việc bảo dưỡng tại các công ty xe buýt; Phối hợp với cảnh sát điều tra nguyên nhân các vụ tai nạn; Làm chuyên gia cho Tòa án. Việc kiểm tra an toàn và kiểm tra khí thải được tiến hành ở cùng một trung tâm.

Hệ thống các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới đang lưu hành tại Hồng Kông có các hình thức đầu tư và điều hành hoạt động sau:

- + Các Trung tâm do Nhà nước đầu tư và điều hành hoạt động: 3 trung tâm.
- + Các Trung tâm do Nhà nước sở hữu nhưng giao cho các công ty tư nhân điều hành hoạt động: 2 trung tâm.
- + Các Trung tâm do các công ty tư nhân đầu tư và điều hành hoạt động: 22 trung tâm.

Đối với các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới do các công ty tư nhân thành lập và điều hành đều có các cán bộ giám sát của Cục Đường bộ đến kiểm tra giám sát trực tiếp việc kiểm định. Sau mỗi 3 năm, hợp đồng liên kết được đánh giá lại. Mô hình hợp tác này được bắt đầu từ năm 1986 và đa số là do các gara bảo dưỡng, sửa chữa ô tô của các hãng lớn thực hiện. Các Trung tâm Đăng kiểm tư nhân chỉ được kiểm định các loại xe cá nhân, xe tải nhẹ có trọng lượng toàn bộ không quá 1,9 tấn. Việc kiểm tra khí thải và kiểm tra an toàn được tiến hành ở cùng một Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới.

Với diện tích nhỏ, giao thông thuận tiện, Hồng Kông quy định cụ thể đối tượng kiểm định của từng Trung tâm Đăng kiểm. Các xe thương mại chỉ được kiểm định tại một TTĐK cố định trong suốt quá trình sử dụng.

Trước khi đến hạn kiểm định, khách hàng phải làm thủ tục đăng ký kiểm tra với TTĐK thông qua Internet hoặc trực tiếp tại Trung tâm. Khi đến thời điểm kiểm tra theo lịch đã hẹn, khách hàng đưa xe đến TTĐK để tiến hành kiểm định.

Trong những năm qua, các TTĐK ở Hồng Kông đã có những cố gắng lớn cùng các cơ quan bảo vệ môi trường và các tổ chức khác thực hiện các dự án giảm

tác động đến môi trường. Một trong những công việc đó là tăng cường kiểm tra độ khói của các phương tiện sử dụng nhiên liệu diesel, khuyến khích lắp đặt sử dụng dụng cụ lọc khói trên các xe buýt công cộng và sử dụng khí ga hóa lỏng trên các xe taxi. Các dây chuyền kiểm tra được thiết kế theo nguyên tắc thuận tiện, dễ dàng, đạt năng suất cao nhất. Hạng mục kiểm tra được phân thành từng nhóm tiến hành trong các công đoạn. Để thuận tiện và đảm bảo môi trường làm việc, dây chuyền kiểm tra được chia thành 4 công đoạn. Các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới của Hồng Kông hàng năm đã kiểm định được hàng triệu lượt phương tiện, trong đó một số lớn lượng phương tiện phải khắc phục lại về kỹ thuật và khí thải. Hiện nay Hồng Kông đã áp dụng mức tiêu chuẩn khí thải tương đương EURO 4 và sử dụng phối hợp các phương pháp để kiểm tra khí thải. Tai nạn giao thông ở Hồng Kông trong những năm gần đây đã giảm hẳn so với trước và không hề gặp hiện tượng ô tô xả khói đen khi chạy trên đường. Đó một phần là do chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Hồng Kông rất cao.

1.5.2. Cộng hòa Liên bang Đức

Với dân số hơn 80 triệu người, năm 2009 Đức có hơn 60 triệu xe cơ giới. Cùng với sự phát triển của ngành công nghiệp ô tô, Đức là một trong số các nước sớm thiết lập hệ thống quản lý và kiểm tra an toàn kỹ thuật đối với xe cơ giới. Việc kiểm tra an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với xe cơ giới đang lưu hành tại Đức được giao cho 2 tổ chức thực hiện đó là: TUEV và DEKRA. Các tổ chức này không phải là tổ chức do Nhà nước thành lập mà là các đơn vị dịch vụ kỹ thuật hoạt động theo dạng công ty cổ phần, trong đó TUEV là tổ chức dịch vụ có thâm niên lâu đời nhất và quy mô lớn nhất về nhiều phương diện. TUEV có mạng lưới hoạt động không chỉ tại Đức mà còn ở nhiều nước trên thế giới. Khác với mô hình của nhiều nước, TUEV thiết lập một hệ thống dịch vụ kiểm tra linh hoạt. Hệ thống này bao gồm các TTĐK tập trung và các cơ sở kiểm định vệ tinh đặt tại các xưởng sửa chữa xe. Tùy theo lượng xe vào kiểm tra ở từng địa phương mà quyết định số lượng và quy mô của TTĐK tập trung, có trung tâm chỉ có một dây chuyền kiểm tra và có trung tâm có nhiều dây chuyền kiểm tra, có vùng có nhiều TTĐK tập trung nhưng

cũng có nơi vài quận, huyện mới có một trung tâm. Thiết bị chính được trang bị tại đây gồm: băng thử phanh, thiết bị kiểm tra hệ thống treo đối với xe ô tô con, thiết bị kiểm tra đèn chiếu sáng phía trước, thiết bị kiểm tra khí thải, thiết bị kiểm tra độ ồn, hãm hoặc cầu nâng xe để kiểm tra gầm và một số dụng cụ, thiết bị phụ trợ khác.

Nội dung kiểm tra gồm khoảng 160 hạng mục lớn nhỏ. Các hạng mục đều do một người thực hiện. Đăng kiểm viên phải là người có trình độ đại học chuyên ngành về kỹ thuật ô tô hoặc về cơ khí và được đào tạo nghiệp vụ kiểm tra xe.

Ngoài việc kiểm tra tại các TTĐK, người ta còn thực hiện kiểm tra tại một số cơ sở sửa chữa xe. Các cơ sở này phải được TUEV đánh giá công nhận. Tại đây được trang bị một số loại thiết bị kiểm tra theo quy định như băng thử phanh, thiết bị kiểm tra đèn... Tuy nhiên, kỹ thuật viên của xưởng chỉ có thể tư vấn cho khách hàng hoặc thực hiện việc sửa chữa xe còn việc kiểm tra an toàn và môi trường theo luật vẫn phải do đăng kiểm viên của TUEV trực tiếp thực hiện tại cơ sở sửa chữa. Để hạn chế việc chủ xe phải chờ đợi lâu người ta thực hiện việc đăng ký kiểm tra trên mạng.

Ngay sau khi đăng ký, chủ xe có thể biết ngay được thời điểm mình cần mang xe tới để kiểm tra. Ngoài ra, hàng tuần các cơ sở sửa chữa cũng phải thống nhất với TUEV lịch kiểm tra để TUEV bố trí người đến kiểm tra.

Tại các địa phương phía Tây nước Đức, khách hàng thường đưa xe đến các TTĐK tập trung để kiểm tra còn ở vùng phía Đông, ngược lại khoảng 80% xe được kiểm tra tại các xưởng sửa chữa và chỉ có 20% được kiểm định tại các TTĐK tập trung. Trung tâm Đăng kiểm của TUEV ở Borna (Leipzig) có 7 đăng kiểm viên nhưng thường xuyên chỉ có một đăng kiểm viên trực ở trung tâm, số còn lại đều đi kiểm tra xe tại các xưởng sửa chữa.

Đối với các kết quả kiểm tra, người ta phân biệt ra các mức lỗi nặng, nhẹ khác nhau. Với những lỗi nhẹ, xe vẫn được dán tem và lưu hành, nhưng chủ xe có trách nhiệm phải tự khắc phục trong vòng một tháng kể từ ngày kiểm tra, ví dụ như cháy một bóng đèn nào đó. Đối với lỗi nặng, thì dứt khoát không được dán tem và phải sửa chữa để kiểm tra lại, ví dụ như lốp quá mòn, một gi ở một thanh chịu

lực...Loại lỗi nặng nhất là các lỗi mất an toàn khi tham gia giao thông như gầm xe bị một gi nặng, phanh không ăn, hệ thống lái bị sự cố. Trong trường hợp này xe không được phép chạy ra đường, tem cũ cũng bị thu hồi và TUEV phải thông báo cho cơ quan quản lý xe biết.

Đối với các xe kiểm tra và đạt tiêu chuẩn về an toàn và môi trường, chủ xe được nhận Phiếu ghi kết quả kiểm tra và trên biển số xe người ta sẽ gắn 2 tem: tem tròn - tem an toàn và tem lục giác - tem môi trường. Giữa tem ghi năm và ở vành ngoài của tem thể hiện tháng xe sẽ phải kiểm tra lại. Ngoài ra, để có thể nhận biết từ xa người ta còn sử dụng tem với màu sắc khác nhau. Tem có 5 màu khác nhau và cứ 5 năm thì quay lại màu cũ.

Chất lượng kiểm định xe cơ giới của Đức rất cao, hầu như chúng ta không bắt gặp các phương tiện cũ nát, xả khói đen ngoài đường.

1.5.3. Cộng hòa Ấn Độ

Năm 2005, Ấn Độ có hơn 67 triệu xe cơ giới. Để thực hiện việc kiểm tra an toàn người ta đã thiết lập một hệ thống gồm hơn 1000 trạm kiểm tra tại các bang. Hệ thống các trạm kiểm tra an toàn xe lưu hành đều do Nhà nước thành lập và quản lý. Phương thức kiểm tra ở các trạm này vẫn là kiểm tra thủ công trừ việc kiểm tra tiêu chuẩn môi trường. Các xe vào kiểm tra nếu đạt tiêu chuẩn sẽ được cấp “Giấy chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn”. Đầu năm 2006 người ta vừa tiến hành xây dựng và đưa vào sử dụng thí điểm một trạm kiểm tra cơ giới với 2 dây chuyền kiểm tra xe lớn và xe con tại New Delhi. Thiết bị kiểm tra ở đây gồm có: Thiết bị kiểm tra phanh, thiết bị kiểm tra độ trượt ngang, thiết bị kiểm tra độ rơ của hệ thống lái, thiết bị kiểm tra đèn chiếu sáng phía trước, thiết bị đo âm lượng, thiết bị đo khói, thiết bị đo CO/HC và hàm kiểm tra. Sau khi sử dụng thí điểm trạm cơ giới này, người ta sẽ rút kinh nghiệm để ứng dụng đại trà tại các trạm khác trên cả nước. Băng kiểm tra phanh, kiểm tra độ trượt ngang, kiểm tra độ rơ của hệ thống lái là thiết bị Mustang. Thiết bị kiểm tra đèn chiếu sáng phía trước là thiết bị Luminoscope có khả năng tự động định vị trí đèn. Các thiết bị này được nối mạng và tự động xử lý kết quả kiểm tra thông qua hệ thống máy tính trung tâm.

Việc kiểm soát phát thải của các xe cơ giới đang lưu hành do các Cục Quản lý vận tải tại các bang tổ chức, điều hành. Để kiểm soát mức phát thải của các xe này ngoài các trạm kiểm tra an toàn của Nhà nước có trang bị thiết bị kiểm tra khí thải, người ta đã thiết lập một hệ thống gồm hàng nghìn các trạm kiểm tra phát thải cho xe cơ giới trên toàn quốc. Các trạm này thuộc nhiều thành phần kinh tế khác nhau đứng ra thành lập, được Cục quản lý vận tải của các bang kiểm tra, đánh giá và ủy quyền kiểm tra. Phần lớn các trạm kiểm tra khí thải ở Ấn Độ có diện tích nhỏ từ 3m² đến 4m² và được lắp đặt ngay tại các cây xăng, cơ sở bảo dưỡng, sửa chữa xe... Nếu xe kiểm tra đạt tiêu chuẩn, chủ xe sẽ được cấp giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn môi trường. Tại một số trạm kiểm tra, người ta còn dán thêm lên kính chắn gió phía trước một chiếc tem. Tuy nhiên, việc dán tem chỉ là cá biệt còn hầu hết các xe lưu hành ở Ấn Độ đều không thấy có tem dán trên kính. Tương tự như hệ thống kiểm tra an toàn, hệ thống kiểm tra môi trường của Ấn Độ vẫn chưa có một quy trình thống nhất, đăng kiểm viên chưa được đào tạo đầy đủ, thiết bị kiểm tra chưa được kiểm chuẩn định kỳ, chưa có mẫu giấy chứng nhận và mẫu tem chung thống nhất cho tất cả các trạm trong toàn quốc.

Chất lượng kiểm định về an toàn và khí thải đối với các xe lưu hành chưa được chặt chẽ, rất nhiều xe vỡ đèn, vỡ kính, khung vỏ mục nát, xả khói đen... vẫn lưu thông trên đường ngay tại thủ đô New Delhi.

1.5.4. Một số quốc gia khác

Trước năm 2002, đăng kiểm xe cơ giới ở Trung Quốc do ngành Công an đảm nhiệm, nay đã chuyển giao cho Tổng cục Giám sát chất lượng, kiểm tra và kiểm định Trung Quốc với mạng lưới 35 văn phòng tại 35 tỉnh, trong đó có 300 chi nhánh tại cảng biển, cửa khẩu và cảng hàng không Trung Quốc.

Tại Thái Lan, dự án xã hội hóa kiểm định xe cơ giới được bắt đầu từ năm 1993, đến năm 1995 triển khai thực hiện tại Bang Kok và 5 tỉnh thành phố lớn và đến năm 2001 thực hiện xong ở các tỉnh, thành phố còn lại. Đầu tư xây dựng các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới trong giai đoạn này chủ yếu từ nguồn vốn của tư nhân và đã thành lập được 609 Trung tâm Đăng kiểm tư nhân tại 23 tỉnh. Chính phủ

Thái Lan quy định các xe kinh doanh vận tải như ô tô khách, ô tô tải nặng phải kiểm định tại các Trung tâm thuộc Nhà nước đầu tư, có đầy đủ các thiết bị kiểm tra. Các Trung tâm Đăng kiểm của tư nhân chỉ được phép kiểm định cho xe vận tải nhỏ, xe ô tô con sử dụng trong các gia đình.

Tại Malaysia, việc kiểm định xe cơ giới được thực hiện bởi duy nhất một Công ty tư nhân. Thông qua đấu thầu, Chính phủ Malaysia giao cho Công ty Puspakom đảm nhận tổ chức hoạt động kiểm định xe cơ giới. Đến nay, Puspakom hoạt động kiểm định đã được 13 năm, quản lý 31 Trạm cố định và 3 Trạm di động, kiểm định xe cơ giới với hệ thống thiết bị kiểm định đồng bộ, Nhà nước quản lý hoạt động kiểm định thông qua hợp đồng ủy quyền có thời hạn 15 năm và hàng năm tiến hành kiểm tra, đánh giá.

Năm 2009, Singapore có hơn 50 vạn xe cơ giới các loại. Chính phủ cho phép 3 công ty tư nhân thực hiện kiểm định xe cơ giới với tổng số 9 Trung tâm Đăng kiểm, trong đó Công ty trách nhiệm hữu hạn Vicom là đơn vị lớn nhất sở hữu 5 trung tâm, Công ty có trang bị dây chuyền kiểm định hiện đại và thiết bị kiểm tra khí phát thải từ xa.

1.5.5. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam

Có thể nhận thấy để nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới, việc lựa chọn các mô hình kiểm định xe cơ giới của các quốc gia có khác nhau nhưng đảm bảo được các nguyên tắc sau:

- Nhà nước giữ vai trò quản lý, kiểm soát hoạt động kiểm định xe cơ giới, đồng thời tạo điều kiện cho các đơn vị hoạt động hiệu quả, tồn tại và phát triển.

- Huy động nhiều nguồn lực, đặc biệt của khu vực tư nhân đầu tư vào cơ sở hạ tầng và tổ chức hoạt động kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới.

- Mạng lưới các Trung tâm Đăng kiểm được phân bố khắp các địa phương, các vùng miền, khu vực nhiều cũng như khu vực ít phương tiện. Các đơn vị quản lý có sự hỗ trợ đối với các Trung tâm Đăng kiểm ở vùng sâu, vùng xa, nơi thu không có khả năng bù chi phí nhằm duy trì sự thống nhất về giá, phí kiểm định ATKTKT và BVMT trong cả nước.

- Hệ thống quản lý kiểm định phải đáp ứng được yêu cầu cung cấp số liệu, số lượng, chất lượng, chủng loại phương tiện của từng địa phương và của cả nước một cách nhanh chóng phục vụ cho công tác quản lý nhà nước và phục vụ các tổ chức, các đơn vị quan tâm.

- Hoạt động kiểm định là một nghề đòi hỏi tính chuyên môn hóa cao, các thiết bị kiểm tra, mạng thông tin, lưu trữ phải đồng bộ, thống nhất nhằm không gây lãng phí do phải có những đầu tư không cần thiết cho hòa mạng thiết bị khác chủng loại hay chi phí hòa mạng quản lý kiểm định của các Trung tâm Đăng kiểm do sử dụng thiết bị, công nghệ khác loại.

Như vậy có thể thấy rằng, theo thông lệ quốc tế, công tác kiểm định xe cơ giới là loại hình cung cấp dịch vụ kỹ thuật công ích do nhiều thành phần kinh tế tham gia hoạt động theo một tiêu chuẩn, quy trình thống nhất với trang thiết bị hiện đại nhằm hạn chế các tác động của con người vào kết quả kiểm định. Có một điểm chung là Chính phủ các nước đều giao trách nhiệm cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, giám sát toàn bộ hoạt động.

Việt Nam là một quốc gia đang có tốc độ phát triển kinh tế rất nhanh. Cùng với đó là sự gia tăng về số lượng và chủng loại phương tiện cơ giới đường bộ. Tham khảo kinh nghiệm của các quốc gia khác trong việc nâng cao chất lượng kiểm định có thể đưa ra một số bài học như sau:

- Tất cả các quốc gia đều hết sức quan tâm tới việc đảm bảo chất lượng kiểm định xe cơ giới đặc biệt là chất lượng phương tiện sau khi kiểm định. Chính vì vậy họ đưa ra hệ thống các tiêu chuẩn kiểm định rất chặt chẽ liên quan đến cả an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường, các tiêu chuẩn này tùy điều kiện cụ thể của từng quốc gia có sự chênh lệch nhưng phải tuân thủ theo quy định của Tổ chức Đăng kiểm ô tô Quốc tế CITA. Các cơ sở kiểm định đều được đặt ở các vị trí thuận lợi và được lắp đặt các trang thiết bị kiểm định hiện đại. Đồng thời các cơ quan quản lý của các quốc gia đều kiểm tra, giám sát các TTĐK cũng như lái xe, chủ phương tiện trong việc tuân thủ các quy định về kiểm định.

- Để nâng cao nhận thức của lái xe, chủ phương tiện về chất lượng kiểm định xe cơ giới các quốc gia đã không ngừng hoàn thiện tổ chức, quản lý hệ thống kiểm định xe cơ giới phù hợp với điều kiện cụ thể của từng nước.

- Cho phép nhiều thành phần kinh tế tham gia hoạt động kiểm định xe cơ giới nhưng nhà nước vẫn kiểm soát chặt chẽ tạo ra môi trường cạnh tranh buộc các TTĐK phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm định của mình để thu hút khách hàng.

- Tổ chức mạng lưới các TTĐK ở các địa phương, các vùng miền nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn cho lái xe, chủ phương tiện lựa chọn các TTĐK có vị trí thuận tiện nhất, cung cấp dịch vụ tốt nhất để kiểm định.

Tóm tắt chương 1:

Hiện nay chất lượng nói chung và chất lượng dịch vụ nói riêng đã trở thành một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự thành công của các doanh nghiệp. Chất lượng kiểm định xe cơ giới được nhiều người quan tâm nhất là loại hình dịch vụ này ở nhiều quốc gia có sự tham gia của các TTĐK thuộc các thành phần kinh tế khác nhau.

Với mục đích tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới, chương 1 đã tập trung vào nghiên cứu và giải quyết các vấn đề sau:

- Hoàn chỉnh cơ sở lý luận về dịch vụ và chất lượng dịch vụ gồm: Các khái niệm về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, mô hình chất lượng dịch vụ.

- Đưa ra các khái niệm về xe cơ giới, kiểm định, chất lượng kiểm định xe cơ giới. Nêu lên mục đích, nguyên tắc, đặc điểm của dịch vụ kiểm định xe cơ giới, quy trình kiểm định và các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới.

- Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới, lấy đó là cơ sở để đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới.

- Giới thiệu hoạt động kiểm định xe cơ giới ở một số nước trong khu vực và trên thế giới, qua đó rút ra các bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG KIỂM ĐỊNH XE CƠ GIỚI Ở VIỆT NAM

2.1. Khái quát tổ chức kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

2.1.1. Tổ chức kiểm định xe cơ giới trước 1.8.1995

Công việc kiểm định an toàn kỹ thuật xe cơ giới do ngành công an đảm nhiệm. Các Phòng Cảnh sát giao thông Công an các tỉnh làm nhiệm vụ kiểm định.

Thời gian này ở Việt Nam có nhiều chủng loại xe phần lớn là các loại xe lạc hậu, ít tính năng:

Ở miền Bắc chủ yếu sử dụng xe của các nước xã hội chủ nghĩa như Liên Xô, Trung Quốc, Đức, Ba Lan, Tiệp Khắc, Hung Ga Ri, Ru Ma Ni ... Đó là các xe Zil, Maz, Kamaz, Vonga, Lada (Liên Xô), Giải Phóng, Hồng Hà, Bắc Kinh (Trung Quốc), Ifa (Đức), Karosa (Tiệp Khắc)...

Ở miền Nam chủ yếu sử dụng các loại xe của Mỹ, Nhật Bản như Doge, Fargo, Desoto, Reo, Hino...

Ngoài ra còn có các loại xe nhập khẩu từ các nước tư bản như các loại xe Toyota, Nissan, Hyundai, Kia... các loại xe lắp ráp trong nước như Mazda, Kia...

Bên cạnh đó, còn sử dụng loại xe vận chuyển nhỏ và xe máy kéo Bông Sen sử dụng các hệ thống, tổng thành của các ô tô cũ và lắp động cơ diesel 1 xy lanh của Trung Quốc.

Do chưa có quy trình kiểm định và tiêu chuẩn thống nhất nên việc kiểm định được tiến hành sơ sài, chủ yếu là kiểm tra hệ thống phanh, hệ thống lái. Nhiều người vẫn quan niệm mục đích kiểm định là nhận được giấy phép lưu hành, ít chú ý đến tình trạng kỹ thuật của phương tiện. Chất lượng phương tiện không đảm bảo dẫn đến số vụ tai nạn giao thông do lỗi kỹ thuật rất cao (chiếm từ 5-7 %), gây thiệt hại về người và tài sản.

2.1.2. Tổ chức kiểm định xe cơ giới từ 1.8.1995 đến nay.

Cùng với sự ra đời của Nghị định 36/CP, Chính phủ đã quyết định chuyển giao nhiệm vụ kiểm định an toàn kỹ thuật phương tiện cơ giới đường bộ từ ngành Công an sang ngành Giao thông vận tải. Bộ Giao thông vận tải đã giao nhiệm vụ này cho Cục Đăng kiểm Việt Nam.

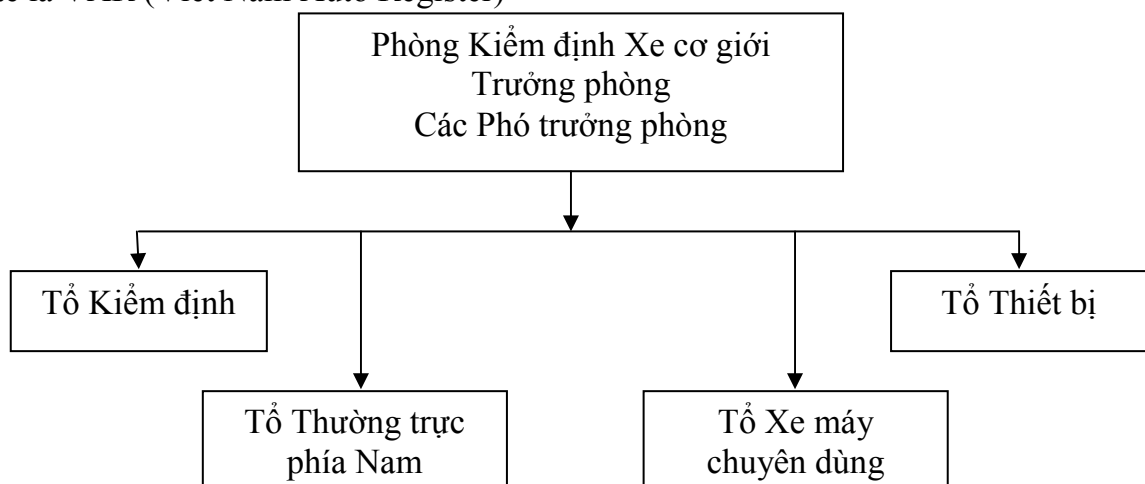
Luật Giao thông đường bộ cũng xác định trách nhiệm của Bộ trưởng Bộ GTVT quy định về chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường của xe cơ giới được phép tham gia giao thông, trừ xe cơ giới của quân đội, công an sử dụng vào mục đích quốc phòng, an ninh.

Cục ĐKVN là tổ chức trực thuộc Bộ GTVT, thực hiện chức năng quản lý nhà nước về đăng kiểm đối với phương tiện giao thông và phương tiện, thiết bị xếp dỡ, thi công chuyên dùng, container, nồi hơi và bình chịu áp lực sử dụng trong giao thông vận tải đường bộ, đường sắt, đường thủy nội địa, hàng hải trong phạm vi cả nước (sau đây gọi tắt là phương tiện, thiết bị giao thông vận tải); tổ chức thực hiện công tác đăng kiểm chất lượng, an toàn kỹ thuật các loại phương tiện, thiết bị giao thông vận tải và phương tiện, thiết bị thăm dò, khai thác dầu khí trên biển theo qui định của pháp luật.

Cục ĐKVN có tư cách pháp nhân, có con dấu hành chính và con dấu nghiệp vụ, được mở tài khoản tại Ngân hàng, có trụ sở đặt tại thành phố Hà Nội.

Cục ĐKVN có tên giao dịch bằng tiếng Anh là: VIETNAM REGISTER, viết tắt là VR. Tổ chức của Cục ĐKVN bao gồm các Phòng, Trung tâm, Chi cục, Chi nhánh, Tạp chí Đăng kiểm (Xem phụ lục 1).

Ngày 01/08/1995, Đăng kiểm Việt Nam triển khai công tác kiểm định an toàn kỹ thuật và môi trường phương tiện cơ giới đường bộ. Quản lý về chuyên môn nghiệp vụ các đơn vị đăng kiểm là Phòng Kiểm định xe cơ giới, tên giao dịch quốc tế là VAR (Viet Nam Auto Register)



Sơ đồ 2.1. Tổ chức của phòng kiểm định xe cơ giới VAR

(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

Cùng với việc soạn thảo, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật kết hợp với việc tham mưu cho Bộ GTVT ban hành các quy định làm cơ sở cho việc kiểm định phương tiện cơ giới đường bộ, Cục ĐKVN đã phối hợp chặt chẽ với các Sở Giao thông vận tải, Giao thông công chính nhanh chóng thành lập các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới. Ban đầu mới chỉ có 62 TTĐK tại 53 tỉnh, thành phố, thực hiện nhiệm vụ kiểm định với dây chuyên kiểm định bán cơ giới. Nhằm nâng cao chất lượng kiểm định, chủ trương cơ giới hóa đã sớm được Cục ĐKVN triển khai và đến tháng 6 năm 2002 toàn bộ các TTĐK đã hoàn thành, thực hiện kiểm định trên dây chuyên cơ giới. Đến hết năm 2010, cả nước đã có 105 TTĐK với 180 dây chuyên kiểm định, trong đó có 18 trung tâm thuộc Cục ĐKVN, 77 trung tâm thuộc các Sở GTVT, GTCC và 10 trung tâm mới thành lập theo mô hình xã hội hóa, được trang bị các thiết bị của hãng DAMBRA và MAHA. Hiện nay, Việt Nam đang chuẩn bị triển khai việc thực hiện kiểm tra khí thải đối với mô tô, xe gắn máy, trước tiên thực hiện thí điểm tại Hà Nội và TP Hồ Chí Minh sau đó tiếp tục triển khai ra các thành phố loại 1 và loại 2 và tiến tới triển khai trong toàn quốc.

2.2. Thực trạng chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

Trong chương 1 tác giả đã đưa ra các tiêu chí đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Tuy nhiên, phụ thuộc vào điều kiện cụ thể của từng quốc gia mà các chỉ tiêu đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới có sự khác nhau. Sau đây là những vấn đề về thực trạng chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.

2.2.1. Quy trình kiểm định xe cơ giới

Việc kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam hiện nay được thực hiện theo quy trình thống nhất. Lái xe, chủ phương tiện khi vào đến TTĐK đỗ xe vào vị trí chờ kiểm định sau đó vào làm thủ tục nộp tiền kiểm định. Khi đến lượt kiểm định, đăng kiểm viên lái xe vào nhà kiểm định thực hiện các hạng mục của các công đoạn kiểm định (Xem phụ lục 2), trong khi đó lái xe, chủ phương tiện ngồi chờ trong phòng chờ. Sau khi thực hiện xong 5 công đoạn kiểm định, nếu phương tiện đạt tiêu chuẩn sẽ được dán tem và lái xe, chủ phương tiện nhận lại xe và các giấy tờ kiểm định. Trên tem và giấy chứng nhận ATKT và BVMT sẽ thể hiện thời hạn kiểm định lần tới tùy

thuộc vào loại phương tiện, năm sản xuất, kinh doanh vận tải hay không kinh doanh vận tải (Xem phụ lục 3). Nếu phương tiện không đạt lái xe, chủ phương tiện sẽ nhận được phiếu sửa chữa trong đó có ghi các hạng mục không đạt, nguyên nhân và biện pháp khắc phục và nhận lại giấy tờ để đưa xe đi sửa chữa.

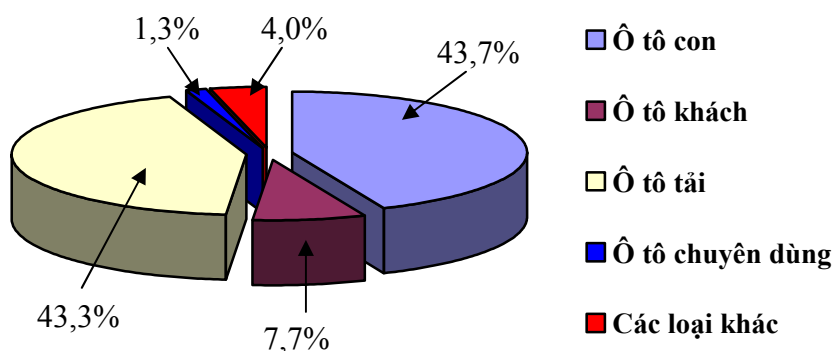
Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu, mẫu biểu liên quan
Đăng kiểm viên	Nhận hồ sơ của khách hàng	
Đăng kiểm viên	Kiểm tra	
Nhân viên nghiệp vụ	Lập phiếu theo dõi, thu phí	Phiếu theo dõi hồ sơ, Hoá đơn GTGT
Đăng kiểm viên	Kiểm định phương tiện	
Nhân viên nghiệp vụ	In kết quả kiểm định	Phiếu kiểm định
Phụ trách dây chuyền	Xem xét	
Khách hàng	Đưa phương tiện về sửa chữa	
Nhân viên nghiệp vụ	In ấn chỉ	Tem kiểm định, Giấy chứng nhận kiểm định
Giám đốc	Duyệt	
Đăng kiểm viên/nhân viên nghiệp vụ	Cấp phát hồ sơ	Sổ theo dõi cấp phát hồ sơ kiểm định
Đăng kiểm viên	Dán tem kiểm định	

Sơ đồ 2.2. Quy trình kiểm định xe cơ giới

(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

2.2.2. Kết quả kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

Do điều kiện kinh tế đất nước ngày càng phát triển, thu nhập của người dân ngày càng cao, số lượng xe cơ giới ở Việt Nam tăng lên nhanh chóng với mức tăng bình quân khoảng 10%/năm (Xem phụ lục 4). Theo thống kê của Cục ĐKVN đến hết năm 2010 Việt Nam đã có 1.274.084 phương tiện với tỷ lệ các loại như sau:



Biểu đồ 2.1. Cơ cấu các loại phương tiện cơ giới đường bộ ở Việt Nam tính đến 31/12/2010

(Nguồn: Tác giả xây dựng trên cơ sở số liệu của Cục Đăng kiểm Việt Nam)

Các tỉnh, thành phố lớn, các trung tâm công nghiệp có số lượng phương tiện nhiều là: Hà Nội: 273.541, TP Hồ Chí Minh: 272.309, Đồng Nai: 49.087, Hải Phòng: 46.466, Bình Dương: 39.543. Trong khi đó một số tỉnh miền núi phía Bắc và Tây nguyên công nghiệp chưa phát triển có số lượng phương tiện rất thấp như Lai Châu: 1.855, Bắc Cạn: 2.466, Đắk Nông: 2.621. Tỉnh Hậu Giang ở đồng bằng sông Cửu long cũng chỉ có 2.175 phương tiện. Những thành phố lớn như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh...do tập trung nhiều cơ quan của Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, các Bộ, Ban, Ngành và do người dân có thu nhập cao hơn các địa phương khác nên số lượng xe ô tô con rất lớn (Hà Nội: ô tô con chiếm 2/3 số lượng phương tiện, TP Hồ Chí Minh: ô tô con chiếm 1/2 số lượng phương tiện). Trái lại một số tỉnh do thu nhập của người dân thấp nên số lượng ô tô con rất thấp, chủ yếu của các cơ quan nhà nước như Lai Châu: 600, Hậu Giang: 665, Bắc Cạn: 762, Trà Vinh: 857, Đắk Nông: 916...

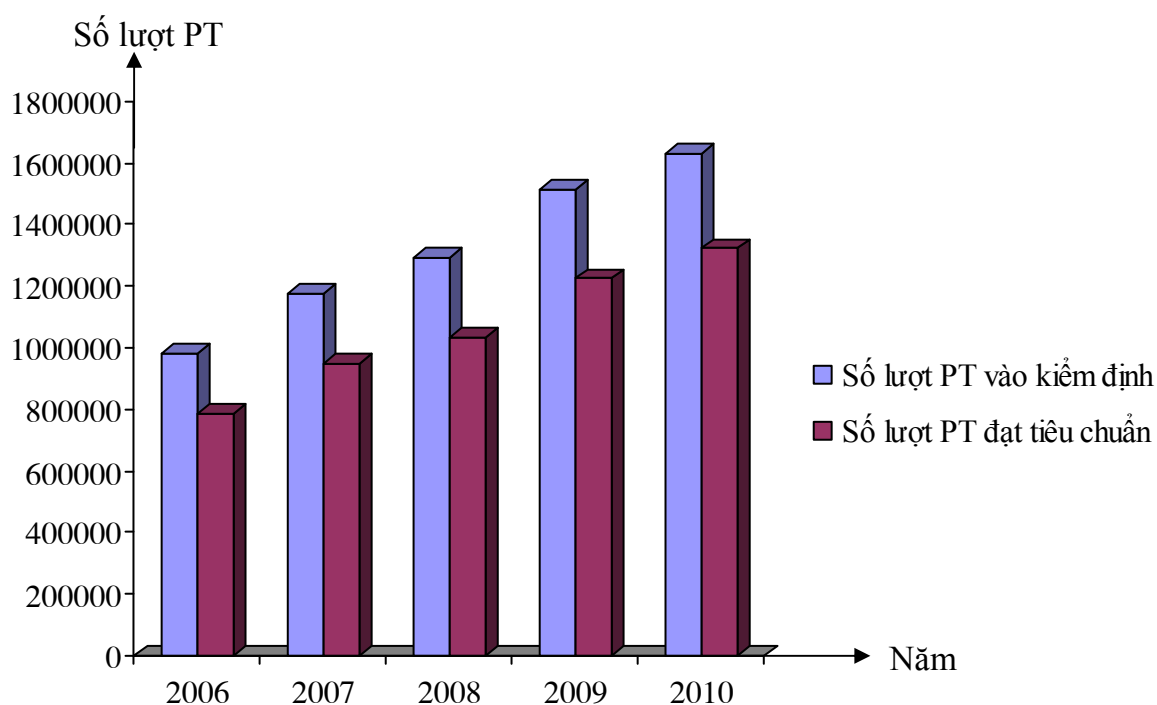
Số lượng phương tiện tăng nhanh dẫn đến số lượng xe cơ giới đến kiểm định tại các Trung tâm Đăng kiểm cũng không ngừng tăng lên.

Bảng 2.1. Kết quả kiểm định xe cơ giới trong toàn quốc từ 8/1995 đến 2010

TT	Năm	Số lượt phương tiện vào kiểm định	Tỷ lệ tăng trưởng hàng năm (%)	Số lượt đạt	Tỷ lệ đạt (%)
1	8-12/1995	90.543		74.879	82,7
2	1996	327.952		279.415	85,2
3	1997	338.445	103,2	320.846	94,8
4	1998	403.952	119,36	387.794	96
5	1999	464.463	114,98	413.372	89
6	2000	533.750	114,92	433.298	81,18
7	2001	582.942	109,22	479.994	82,34
8	2002	624.972	107,21	537.913	86,07
9	2003	682.567	109,22	574.380	84,15
10	2004	861.858	126,27	681.126	79,03
11	2005	883.271	102,48	706.528	79,99
12	2006	979.359	110,88	785.924	80,25
13	2007	1.175.347	120,01	947.640	80,63
14	2008	1.291.415	109,88	1.034.269	80,09
15	2009	1.515.575	117,35	1.225.247	80,84
16	2010	1.629.911	107,54	1.323.088	81,47
	Tổng số	12.386.322		10.205.713	82,4

(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

Kết quả trên cho thấy tỷ lệ số lượt phương tiện không đạt tiêu chuẩn trên tổng số lượt phương tiện vào kiểm định trong những năm gần đây khoảng 20%. Trong thời gian từ 1997-1999, tỷ lệ số lượt phương tiện đạt tiêu chuẩn trên tổng số lượt phương tiện vào kiểm định rất cao. Đó là vì thời gian này, các TTĐK chủ yếu là bán cơ giới, phương tiện lại có thể kiểm định ở các địa phương khác nơi đăng ký, do đó các TTĐK thường kiểm định qua loa để thu hút khách hàng đưa xe đến kiểm định.



Biểu đồ 2.2. Số lượt phương tiện vào kiểm định và số lượt phương tiện đạt tiêu chuẩn tại các Trung tâm Đăng kiểm trong thời gian từ năm 2006 đến năm 2010

(Nguồn: Tác giả xây dựng trên cơ sở số liệu của Cục Đăng kiểm Việt Nam)

2.2.3. Đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam:

2.2.3.1. Phương pháp đánh giá

Tác giả đã tiến hành phỏng vấn sâu một số cán bộ quản lý thuộc Cục ĐKVN, Các Sở GTVT, các TTĐK xe cơ giới để tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam (Xem phụ lục 8). Các ý kiến đều nhất trí với quan điểm của ông Nguyễn Hữu Trí, Phó Cục Trưởng Cục ĐKVN “Đối với các TTĐK xe cơ giới vấn đề con người là hết sức quan trọng quyết định đến chất lượng kiểm định xe cơ giới, phản ánh ở trong mỗi cán bộ, đăng kiểm viên, nhân viên nghiệp vụ là đạo đức nghề nghiệp và năng lực chuyên môn nghiệp vụ. Đạo đức thể hiện ở sự cẩn mẫn trong công việc, trung thực, rõ ràng trong kiểm tra, đánh giá, không vụ lợi, thể hiện trong sự chấp hành tổ chức, chấp hành luật pháp, thể hiện trong văn hóa ứng xử, giao tiếp với đồng nghiệp, với khách hàng. Năng lực của cán bộ, nhân viên nhằm đáp ứng yêu cầu tin cậy và nhanh chóng của quá trình kiểm tra và đánh giá. Đăng kiểm viên, nhân viên nghiệp vụ yêu cầu về năng lực là sự tinh thông

về nghiệp vụ, về sử dụng máy móc, thiết bị và kinh nghiệm thực tế trong công tác kiểm tra, đánh giá. Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và có kinh nghiệm mới có thể đưa ra kết luận kiểm tra, đánh giá nhanh chóng và tin cậy”.

Đối với dịch vụ kiểm định xe cơ giới khách hàng ở đây là lái xe, chủ phương tiện. Trình độ học vấn của lái xe thường không cao so với đại đa số các ngành nghề khác do đó bảng hỏi xây dựng phải ngắn gọn, dễ trả lời. Thông qua việc thăm dò một số lái xe, chủ phương tiện, tác giả đã đưa ra Phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện để đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới với 7 thành phần chất lượng dịch vụ: độ tin cậy, tính nhanh chóng, năng lực phục vụ, tính hữu hình, tính kinh tế, sự thấu cảm, tinh thần trách nhiệm bao gồm 28 khoản mục (Xem phụ lục 7). Thang đo được sử dụng ở đây là thang đo Likert với điểm số từ 1 đến 5 trong đó 1 là sự đồng ý thấp nhất và 5 là sự đồng ý cao nhất. Mẫu ở đây là lái xe, chủ phương tiện vào kiểm định tại 30 TTĐK xe cơ giới đại diện cho các vùng miền, thuộc các tổ chức đăng kiểm khác nhau, mỗi TTĐK có 20 lái xe, chủ phương tiện tham gia trả lời.

Trong 600 bảng hỏi thu được có 22 bảng hỏi bị loại do có những phần trả lời mâu thuẫn nhau, như vậy còn lại 578 bảng hỏi. Kết quả được xử lý trên phần mềm SPSS. Do có sự khác nhau về loại hình TTĐK và vị trí các TTĐK đặt tại các vùng miền khác nhau, việc phân tích các bảng hỏi được thực hiện trên 2 phương diện:

- Loại hình Trung tâm Đăng Kiểm: TTĐK thuộc các Sở GTVT, TTĐK thuộc Cục ĐKVN và TTĐK xã hội hóa.

- Vùng miền: TTĐK ở miền Bắc, TTĐK ở miền Trung và TTĐK ở miền Nam.

2.2.3.1. Kết quả đánh giá:

1. Độ tin cậy

Như đã nêu ra ở chương 1, độ tin cậy trước hết là độ chính xác của công việc kiểm định. Nếu như kết quả kiểm định là chính xác, sẽ cho phép những phương tiện đảm bảo tiêu chuẩn ATKT và BVMT lưu hành trên đường, những phương tiện không đạt tiêu chuẩn phải bảo dưỡng, sửa chữa để kiểm định lại. Ngược lại, nếu như kết quả kiểm định không chính xác sẽ dẫn đến việc các phương tiện đáng ra đạt tiêu chuẩn thì lại phải đưa đi sửa chữa, các phương tiện không đảm bảo tiêu chuẩn vẫn được lưu hành trên đường, có thể dẫn đến những tai nạn giao thông nghiêm trọng do lỗi kỹ thuật gây ra.

Ủy ban An toàn giao thông quốc gia (UBATGTQG) đã thống kê các nguyên nhân gây ra tai nạn giao thông đường bộ trong thời gian từ 2007-2009:

Bảng 2.2. Thống kê các nguyên nhân gây ra tai nạn giao thông đường bộ

Nguyên nhân	2007		2008		2009	
	Số vụ TNGT điển hình	Tỷ lệ (%)	Số vụ TNGT điển hình	Tỷ lệ (%)	Số vụ TNGT điển hình	Tỷ lệ (%)
Số vụ TNGT được phân tích	13.882	100,00	12.896	100,00	12.026	100,00
Lỗi do người tham gia giao thông	9026	65,02	7779	60,3	7430	61,8
Phương tiện giao thông	54	0,39	112	0,89	130	1,08
Cầu đường	2	0,01	14	0,11	2	0,02
Nguyên nhân khác	4.800	34,58	4.991	38,70	4.464	37,12

(Nguồn: Ủy ban An toàn giao thông quốc gia)

Như vậy, tai nạn giao thông đường bộ chủ yếu là lỗi do người tham gia giao thông. Lỗi do tình trạng kỹ thuật của phương tiện tham gia giao thông chỉ chiếm khoảng 1%. Đặc biệt không có vụ tai nạn giao thông đường bộ nghiêm trọng nào do lỗi kỹ thuật của phương tiện gây ra.

Đối với các phương tiện không đạt tiêu chuẩn, các đăng kiểm viên đã giải thích và hướng dẫn cận kẽ lái xe, chủ phương tiện cách khắc phục, thay thế, bảo dưỡng, sửa chữa để phương tiện đảm bảo tình trạng kỹ thuật.

Việc kiểm định xe cơ giới đã tạo được sự tin tưởng cho đội ngũ lái xe, chủ phương tiện. Họ tin tưởng vào kết quả kiểm định, vào thiết bị kiểm định, vào trình độ chuyên môn của đăng kiểm viên và phần lớn đều chấp nhận đưa xe đi sửa chữa nếu cơ quan đăng kiểm kết luận xe không đảm bảo kỹ thuật. Một số người còn mang xe đi kiểm định để xác định những hệ thống, tổng thành, chi tiết cần phải bảo dưỡng, sửa chữa và dùng kết quả khi kiểm định lại để đánh giá chất lượng của việc bảo dưỡng, sửa chữa. Các cơ quan hành chính sự nghiệp, một số doanh nghiệp cũng dùng kết quả kiểm định để có kế hoạch bảo dưỡng, sửa chữa hoặc đánh giá chất

lượng phương tiện để thanh lý. Các cơ quan pháp luật như Công an, Viện Kiểm sát... cũng tin tưởng nhờ các TTĐK đánh giá chất lượng phương tiện để phân tích các nguyên nhân gây ra tai nạn giao thông cũng như giải quyết các tranh chấp.

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Mức độ tin cậy phân theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

+ Đánh giá độ chính xác của kết quả kiểm định

Bảng 2.3. Đánh giá độ chính xác của kết quả kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,2	1	1,3	0	0	2	0,4
Kém	99	22,2	14	17,9	11	20,4	124	21,4
Đạt	202	45,3	35	44,9	29	53,7	266	46
Tốt	134	30	27	34,6	13	24,1	174	30,1
Rất tốt	10	2,2	1	1,3	1	1,9	12	2,1
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các loại hình TTĐK được đánh giá từ đạt trở lên khoảng trên dưới 80%. Như vậy, độ chính xác của kết quả kiểm định được đánh giá tương đối cao. Trong các loại hình TTĐK, các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá có độ chính xác cao nhất, các TTĐK thuộc các Sở GTVT có độ chính xác thấp nhất.

+ Đánh giá về vấn đề giải quyết thắc mắc

Bảng 2.4. Đánh giá về vấn đề giải quyết thắc mắc theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	5	1.1	1	1,3	4	7,4	10	1,7
Kém	65	14,6	17	21,8	6	11,1	83	15,2
Đạt	199	44,6	23	29,5	20	37,0	242	41,9
Tốt	174	39,0	35	44,9	22	40,7	231	40,0
Rất tốt	3	0,7	2	2,6	2	3,7	7	1,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các loại hình TTĐK được đánh giá từ đạt trở lên ở mức tương đối cao. Trong các loại hình Trung tâm Đăng kiểm, các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (14,6% kém và 1,1% rất kém), các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá thấp nhất (21,8% kém và 1,3% rất kém).

+ Đánh giá về sự hợp lý của thời gian kiểm định

Bảng 2.5. Đánh giá về sự hợp lý của thời gian kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	47	10,5	6	7,7	5	9,3	58	10,0
Đạt	166	37,2	21	26,9	14	25,9	201	34,8
Tốt	175	39,2	40	51,3	29	53,7	244	42,2
Rất tốt	58	13,0	11	14,1	6	11,1	75	13,0
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK đều được đánh giá ở mức cao trên dưới 90% từ đạt yêu cầu trở lên, trong đó các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá cao nhất, các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá thấp nhất. Điều này đã được thể hiện qua thực tế hoạt động kiểm định, các TTĐK đều phục vụ khách hàng vào các ngày trong tuần trừ ngày chủ nhật và ngày lễ, nhiều khi các TTĐK còn làm thêm giờ để phục vụ các khách hàng.

+ Đánh giá vấn đề thông báo thời gian kiểm định cho khách hàng

Bảng 2.6. Đánh giá về vấn đề thông báo thời gian kiểm định cho khách hàng theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	60	13,5	9	11,5	8	14,8	77	13,3
Đạt	159	35,7	28	35,9	19	35,2	206	35,6
Tốt	178	39,9	31	39,7	18	33,3	227	39,3
Rất tốt	49	11,0	10	12,8	9	16,7	68	11,8
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Vấn đề thông báo thời gian kiểm định cho khách hàng được đánh giá cao ở tất cả các loại hình TTĐK, trong đó các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá cao nhất, 88,5% đánh giá từ đạt trở lên, các TTĐK xã hội hóa được đánh giá thấp nhất, 85,2% được đánh giá từ đạt trở lên. Những ngày nghỉ lễ hay vì lý do khác, đều được các TTĐK thông báo trước tại các TTĐK để lái xe, chủ phương tiện có thể biết trước và thông báo cho các lái xe, chủ phương tiện khác. Trong một số trường hợp đặc biệt, các TTĐK còn thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

+ Đánh giá tổng hợp về độ tin cậy theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Đối với độ tin cậy, có 4 câu hỏi để lái xe, chủ phương tiện đánh giá điểm số từ 1-5 do đó tổng số điểm của các đánh giá sẽ từ 4-20 và được phân loại như sau:

4-7,2 : Rất kém

7,3-10,4 : Kém

10,5-13,6 : Đạt

13,7-16,8 : Tốt

16,9-20 : Rất tốt

Bảng 2.7. Đánh giá tổng hợp về độ tin cậy theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	41	9,2	9	11,5	8	14,8	58	10,0
Đạt	197	44,2	26	33,3	13	24,1	236	40,8
Tốt	152	34,1	29	37,2	25	46,3	206	35,6
Rất tốt	56	12,6	14	17,9	8	14,8	78	13,5
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Nhìn chung, độ tin cậy của các TTĐK thuộc các loại hình được đánh giá cao, không có TTĐK nào được đánh giá rất kém. Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất, 90,8% từ đạt yêu cầu trở lên, các TTĐK xã hội hóa được đánh giá thấp nhất với 85,2% đạt yêu cầu trở lên. Tuy nhiên, các TTĐK xã hội hóa lại được đánh giá với tổng tỷ lệ tốt và rất tốt cao nhất (46,3% tốt và 14,8% rất tốt), trong khi các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá thấp nhất (34,1% tốt và 12,6% rất tốt).

- Mức độ tin cậy phân theo vùng miền
- + Đánh giá về độ chính xác của kết quả kiểm định

Bảng 2.8 Đánh giá về độ chính xác của kết quả kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0,0	1	0,6	1	0,6	2	0,3
Kém	52	20,3	37	23,0	35	21,7	124	21,5
Đạt	119	46,5	67	41,6	80	49,7	266	46,0
Tốt	81	31,6	54	33,5	39	24,2	174	30,1
Rất tốt	4	1,6	2	1,2	6	3,7	12	2,1
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Độ chính xác của kết quả kiểm định theo vùng miền được đánh giá đều ở mức gần 80% từ đạt trở lên, không có sự chênh lệch giữa các miền. Tuy nhiên, tỷ lệ được đánh giá tốt và rất tốt ở các TTĐK ở miền Nam thấp nhất (24,2% tốt và 3,7% rất tốt).

- + Đánh giá về vấn đề giải quyết thắc mắc

Bảng 2.9. Đánh giá về vấn đề giải quyết thắc mắc theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	2	0,8	2	1,2	6	3,7	10	1,7
Kém	47	18,4	16	9,9	25	15,5	88	15,2
Đạt	105	41,0	85	52,8	52	32,3	242	41,9
Tốt	98	38,3	58	36,0	75	46,6	231	40,0
Rất tốt	4	1,6	0	0,0	3	1,9	7	1,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá tốt nhất (52,8% đánh giá đạt, 36% đánh giá tốt), trong khi tổng tỷ lệ từ đạt trở lên ở các TTĐK ở miền Bắc và miền Nam tương đương nhau ($\approx 80\%$).

- + Đánh giá về sự hợp lý của thời gian kiểm định

Bảng 2.10. Đánh giá về sự hợp lý của thời gian kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	21	8,2	19	11,8	18	11,2	58	10,0
Đạt	79	30,9	63	39,1	59	36,6	201	34,8
Tốt	118	46,1	58	36,0	68	42,2	244	42,2
Rất tốt	38	14,8	21	13,0	16	9,9	75	13,0
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK đều được đánh giá ở mức cao trên dưới 90% từ đạt yêu cầu trở lên, trong đó các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất, các TTĐK ở miền Trung được đánh giá thấp nhất.

+ Đánh giá vấn đề thông báo thời gian kiểm định cho khách hàng

Bảng 2.11. Đánh giá về vấn đề thông báo thời gian kiểm định cho khách hàng theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	22	8,6	20	12,4	35	21,7	77	13,3
Đạt	84	32,8	61	37,9	61	37,9	206	35,6
Tốt	115	44,9	65	40,4	47	29,2	227	39,3
Rất tốt	35	13,7	15	9,3	18	11,2	68	11,8
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Vấn đề thông báo thời gian kiểm định cho khách hàng được đánh giá tương đối cao ở tất cả các TTĐK thuộc các miền trong đó các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất, 91,4% đánh giá từ đạt trở lên, các TTĐK ở miền Nam được đánh giá thấp nhất, 86,7% được đánh giá từ đạt trở lên.

+ Đánh giá tổng hợp về độ tin cậy theo vùng miền

Bảng 2.12. Đánh giá tổng hợp về độ tin cậy theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	17	6,6	19	11,8	22	13,7	58	10,0
Đạt	101	39,5	66	41,0	69	42,9	236	40,8
Tốt	98	38,3	58	36,0	50	31,1	206	35,6
Rất tốt	40	15,6	18	11,2	20	12,4	78	13,5
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Độ tin cậy của các TTĐK thuộc các miền được đánh giá cao, không có TTĐK nào được đánh giá rất kém. Các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất, 93,4% từ đạt yêu cầu trở lên, các TTĐK ở miền Nam được đánh giá thấp nhất với 86,3% từ đạt yêu cầu trở lên. Tỷ lệ đạt loại tốt và rất tốt ở các TTĐK ở miền Bắc cũng cao nhất tiếp theo đến các TTĐK ở miền Nam và cuối cùng là các TTĐK ở miền Trung.

Đối chiếu với cách phân loại theo điểm thì độ tin cậy của các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá là tốt còn các TTĐK thuộc các Sở GTVT và các TTĐK xã hội hóa được đánh giá ở mức đạt, trong đó các TTĐK xã hội hóa được đánh giá cao hơn. Theo vùng miền thì độ tin cậy của các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá là tốt còn các TTĐK ở miền Trung và miền Nam được đánh giá ở mức đạt, trong đó các TTĐK ở miền Trung được đánh giá cao hơn.

2. Tính nhanh chóng

Việc giảm thời gian kiểm định sẽ làm tăng thời gian để phục vụ vận chuyển hàng hóa, hành khách, tăng doanh thu cho chủ phương tiện.

Phần lớn các phương tiện đều có sự chuẩn bị trước và di chuyển phương tiện từ nơi đỗ xe hoặc từ nơi bảo dưỡng, sửa chữa đến các TTĐK. Một số ít phương tiện tranh thủ trên hành trình vận chuyển của mình ghé vào các TTĐK để kiểm định, cá biệt có những phương tiện đang đi trên đường, lái xe, chủ phương tiện mới phát hiện phương tiện của mình đã đến hoặc quá hạn kiểm định và vào một trung tâm gần nhất để kiểm định. Ở các thành phố lớn có nhiều TTĐK thì quãng đường từ nơi đỗ xe đến TTĐK tương đối ngắn nhưng đối với các tỉnh có 1 TTĐK nhất là các tỉnh

vùng núi phía Bắc, miền Trung, Tây nguyên thì có khi quãng đường này lên tới gần trăm km, nhiều nơi đường xá chất lượng kém, chưa được nâng cấp do đó thời gian để đến được TTĐK là đáng kể.

Thời gian chờ kiểm định cũng quyết định rất lớn đến toàn bộ thời gian kiểm định. Các TTĐK ở các thành phố lớn như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Đồng Nai, Bình Dương, Bà Rịa - Vũng Tàu... thường có số lượng phương tiện vào kiểm định lớn. Do đó, thường các xe đi kiểm định phải mất thời gian chờ từ 30 phút đến 1h mới đến lượt kiểm định. Một số ngày đầu tuần có khi còn phải chờ lâu hơn vì nhiều lái xe thường đưa xe đi bảo dưỡng, sửa chữa vào các ngày nghỉ cuối tuần. Các TTĐK ở các tỉnh nhỏ, công nghiệp chưa phát triển có số lượng phương tiện ít thì các xe đi kiểm định không phải chờ đợi nhiều. Thời gian kiểm định phương tiện thực tế ở các trung tâm không có sự chênh lệch nhiều vì các trung tâm đều thực hiện theo quy trình kiểm định thống nhất. Trước đây là Cục ĐKVN quy định thời gian kiểm định bình quân 1 phương tiện là 45 phút. Sau đó, Cục ĐKVN đã đầu tư các trang thiết bị kiểm định hiện đại, phần mềm kiểm định được nâng cấp và đã rút xuống còn 20 phút cho một phương tiện.

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Tính nhanh chóng phân theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm.

+ Đánh giá về thời gian nộp giấy tờ, làm thủ tục kiểm định

Bảng 2.13. Đánh giá về thời gian nộp giấy tờ làm thủ tục kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	7	1,6	2	2,6	2	3,7	11	1,9
Kém	101	22,6	22	28,2	15	27,8	138	23,9
Đạt	172	38,6	28	35,9	23	42,6	223	38,6
Tốt	160	35,9	24	30,8	11	20,4	195	33,7
Rất tốt	6	1,3	2	2,6	3	5,6	11	1,9
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Về thời gian nộp giấy tờ, làm thủ tục kiểm định có tỷ lệ đánh giá không đạt tương đối cao, trong đó cao nhất là các TTĐK xã hội hóa (27,8% kém và 3,7% rất kém), thấp nhất là các TTĐK thuộc các Sở GTVT (22,6% kém và 1,6% rất kém). Đó là

vì các TTĐK xã hội hóa sử dụng số nhân viên nghiệp vụ rất ít, thường không đủ theo quy định do đó những lúc đông phương tiện đến làm thủ tục kiểm định thì các lái xe, chủ phương tiện phải chờ đợi lâu.

+ Đánh giá về thời gian chờ kiểm định

Bảng 2.14. Đánh giá về thời gian chờ kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	9	2,0	4	5,1	6	11,1	19	3,3
Kém	88	19,7	23	29,5	12	22,2	123	21,3
Đạt	187	41,9	32	41,0	23	42,6	242	41,9
Tốt	160	35,9	18	23,1	13	24,1	191	33,0
Rất tốt	2	0,4	1	1,3	0	0	3	0,5
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Thời gian chờ kiểm định được đánh giá không đạt tương đối cao, trung bình 24,6%, trong đó các TTĐK thuộc Cục ĐKVN có tỷ lệ không đạt cao nhất (29,5% kém và 5,1% rất kém), các TTĐK thuộc các Sở GTVT có tỷ lệ không đạt thấp nhất (19,7% kém và 2% rất kém). Tuy nhiên các TTĐK xã hội hóa có tỷ lệ rất kém cao nhất (11,1%).

+ Đánh giá về thời gian kiểm định

Bảng 2.15. Đánh giá về thời gian kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	2	0,4	0	0	1	1,9	3	0,5
Kém	61	13,7	17	21,8	13	24,1	91	15,7
Đạt	165	37,0	22	28,2	14	25,9	201	34,8
Tốt	199	44,6	36	46,2	24	44,4	259	44,8
Rất tốt	19	4,3	3	3,8	2	3,7	24	4,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá từ đạt trở lên tương đối cao. Các TTĐK xã hội hóa có tỷ lệ đánh giá không đạt cao nhất (24,1% kém và 1,9% rất kém), các TTĐK thuộc các sở GTVT có tỷ lệ không đạt thấp nhất (13,7% kém và 0,4% rất kém).

+ Đánh giá về thời gian chờ lấy giấy tờ và dán tem kiểm định

Bảng 2.16. Đánh giá về thời gian chờ lấy giấy tờ và dán tem theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	11	2,5	1	1,3	0	0	12	2,1
Kém	88	17,9	13	16,7	12	22,2	105	18,2
Đạt	156	35,0	29	37,2	20	37,0	205	35,5
Tốt	194	43,5	33	42,3	21	38,9	248	42,9
Rất tốt	5	1,1	2	2,6	1	1,9	8	1,4
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá không đạt ở mức trên dưới 20%, trong đó các TTĐK thuộc Cục ĐKVN có tỷ lệ không đạt thấp nhất (16,7% kém và 1,3% rất kém), các TTĐK xã hội hóa có tỷ lệ không đạt cao nhất (22,2% kém), tuy nhiên, các TTĐK này lại không bị khách hàng nào đánh giá là rất kém.

+ Đánh giá tổng hợp về tính nhanh chóng theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Tổng số điểm của các đánh giá được phân loại như sau:

4-7,2 : Rất kém

7,3-10,4 : Kém

10,5-13,6 : Đạt

13,7-16,8 : Tốt

16,9-20 : Rất tốt

Bảng 2.17. Đánh giá tổng hợp về tính nhanh chóng theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	12	2,7	4	5,1	3	5,6	19	3,3
Kém	38	8,5	12	15,4	9	16,7	59	10,2
Đạt	221	50,0	35	44,9	25	46,3	281	48,6
Tốt	161	36,1	21	26,9	14	25,9	196	33,9
Rất tốt	14	3,1	6	7,7	3	5,6	23	4,0
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá tương đối cao (10,2% kém và 3,3% rất kém), trong đó tốt nhất là các TTĐK thuộc các Sở GTVT (8,5% kém và 2,7% rất kém), tỷ lệ không đạt cao nhất thuộc về các TTĐK xã hội hóa (16,7% kém và 5,6% rất kém).

- Tính nhanh chóng phân theo vùng miền

+ Đánh giá về thời gian nộp giấy tờ, làm thủ tục kiểm định

Bảng 2.18. Đánh giá về thời gian nộp giấy tờ làm thủ tục kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	4	11,6	0	0	7	4,3	11	1,9
Kém	59	23,0	40	24,8	39	24,2	138	23,9
Đạt	103	40,2	56	34,8	64	39,8	223	38,6
Tốt	86	33,5	62	38,5	47	29,2	195	33,7
Rất tốt	4	1,6	3	1,9	4	2,4	11	1,9
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Về thời gian nộp giấy tờ, làm thủ tục kiểm định có tỷ lệ đánh giá không đạt tương đối cao trong đó cao nhất là các TTĐK ở miền Bắc (23,0% kém và 11,6% rất kém), thấp nhất là các TTĐK ở miền Trung (24,8% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém).

+ Đánh giá về thời gian chờ kiểm định

Bảng 2.19. Đánh giá về thời gian chờ kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	7	2,7	0	0	12	7,5	19	3,3
Kém	55	21,4	31	19,3	37	23,0	123	21,3
Đạt	110	43,0	78	48,4	54	33,5	242	41,9
Tốt	83	32,4	52	32,3	56	34,8	191	33,0
Rất tốt	1	0,4	0	0	2	1,2	3	0,5
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Thời gian chờ kiểm định được đánh giá không đạt tương đối cao trong đó các TTĐK ở miền Nam có tỷ lệ không đạt cao nhất (23,0% kém và 7,5% rất kém), các TTĐK ở miền Trung có tỷ lệ không đạt thấp nhất (19,3% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém).

+ Đánh giá về thời gian kiểm định

Bảng 2.20. Đánh giá về thời gian kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,4	0	0	2	1,2	3	0,5
Kém	38	14,8	20	12,4	33	20,5	91	15,7
Đạt	84	32,8	63	39,1	54	33,5	201	34,8
Tốt	119	46,5	73	45,3	67	41,6	259	44,8
Rất tốt	14	5,5	5	3,1	5	3,1	24	4,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá từ đạt trở lên tương đối cao. Các TTĐK ở miền Nam có tỷ lệ không đạt cao nhất (20,5% kém và 1,2% rất kém), các TTĐK ở miền Trung có tỷ lệ không đạt thấp nhất (12,4% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém).

+ Đánh giá về thời gian chờ lấy giấy tờ và dán tem kiểm định

Bảng 2.21. Đánh giá về thời gian chờ lấy giấy tờ và dán tem kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	4	1,6	0	0	8	5,0	12	2,1
Kém	44	17,2	26	16,1	35	21,7	105	18,2
Đạt	97	37,9	59	36,6	49	30,4	205	35,5
Tốt	105	41,0	76	47,2	67	41,6	248	42,9
Rất tốt	6	2,3	0	0	2	1,2	8	1,4
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá có sự chênh lệch giữa các miền, trong đó các TTĐK ở miền Nam có tỷ lệ không đạt cao nhất (21,7% kém và 5% rất kém), các TTĐK ở miền Trung có tỷ lệ không đạt thấp nhất (16,1% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém).

+ Đánh giá tổng hợp về tính nhanh chóng theo vùng miền

Bảng 2.22. Đánh giá tổng hợp về tính nhanh chóng theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	8	3,1	0	0	11	6,8	19	3,3
Kém	27	10,5	14	8,7	18	11,2	59	10,2
Đạt	119	46,5	82	50,9	80	49,7	281	48,6
Tốt	89	34,8	62	38,5	45	28,0	196	33,9
Rất tốt	13	5,0	3	1,9	7	4,3	23	4,0
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá tương đối cao trong đó tốt nhất là các TTĐK ở miền Trung (8,7% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém), tiếp theo là các TTĐK ở miền Bắc (10,5% kém và 3,1 % rất kém), cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam (11,2% kém và 6,8% rất kém). Đối chiếu với cách phân loại theo điểm thi tất cả các TTĐK thuộc các loại hình, thuộc các vùng miền đều ở mức đạt yêu cầu. Theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm thì các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá có tính nhanh chóng cao nhất, tiếp đến là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN và cuối cùng là các

TTĐK xã hội hóa. Theo vùng miền thì các TTĐK ở miền Trung được đánh giá có tính nhanh chóng cao nhất và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam.

3. Năng lực phục vụ

Đội ngũ đăng kiểm viên có trình độ chuyên môn cao. Hiện nay, Việt Nam có 734 đăng kiểm viên kiểm định xe cơ giới, tất cả các đăng kiểm viên của các Trung tâm Đăng kiểm đều là kỹ sư cơ khí ô tô, kỹ sư máy xây dựng, kỹ sư động lực, kỹ sư máy nông nghiệp...theo quy định của Bộ GTVT. Các kỹ sư này phải qua các lớp đào tạo về lý thuyết và thực hành kiểm định mới được cấp thẻ đăng kiểm viên và mới được tham gia kiểm định phương tiện. Thẻ đăng kiểm viên hiện nay chỉ được cấp trong thời hạn 1 năm. Hàng năm kết hợp với việc về kiểm chuẩn ở các TTĐK, cán bộ của Phòng Kiểm định xe cơ giới sẽ kiểm tra các đăng kiểm viên về việc nắm vững các văn bản quy phạm pháp luật và thao tác kiểm định. Các đăng kiểm viên đạt tiêu chuẩn ở công đoạn nào thì chỉ được tham gia kiểm định phương tiện ở công đoạn đó. Một số đăng kiểm viên không đạt tiêu chuẩn đã được các trung tâm bố trí làm công việc khác

Nhân viên nghiệp vụ ở các TTĐK cũng đáp ứng được các yêu cầu công việc và cũng đều qua các lớp đào tạo về nghiệp vụ của Cục ĐKVN.

Trong quá trình làm việc các đăng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ luôn giữ tác phong nhanh nhẹn, khẩn trương, chuyên nghiệp tạo sự tin tưởng đối với lái xe, chủ phương tiện.

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Năng lực phục vụ phân theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

+ Đánh giá về trình độ chuyên môn của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.23. Đánh giá về trình độ chuyên môn của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	60	13,5	17	21,8	13	24,1	90	15,6
Đạt	190	42,6	21	26,9	18	33,3	229	39,6
Tốt	171	38,3	32	41,0	19	35,2	222	38,4
Rất tốt	25	5,6	8	10,3	4	7,4	37	6,4
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Trình độ chuyên môn của các cán bộ đăng kiểm được các khách hàng đánh giá cao (tổng số chỉ có 15,6% đánh giá kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém). Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao (5,6% rất tốt, 38,3% tốt, 42,6% đạt, chỉ có 13,5% kém), các TTĐK xã hội hóa được đánh giá thấp nhất (7,4% rất tốt, 35,2% tốt, 33,3% đạt, 24,1% kém).

+ Đánh giá về sự thành thạo trong công việc của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.24. Đánh giá về sự thành thạo trong công việc của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	3	0,7	0	0	0	0	3	0,5
Kém	67	15,0	15	19,2	13	24,1	95	16,4
Đạt	167	37,4	24	30,8	13	24,1	204	35,3
Tốt	193	43,2	33	42,3	26	48,1	252	43,6
Rất tốt	16	3,6	6	7,7	2	3,7	24	4,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (chỉ có 15,0% kém và 0,7% rất kém), các TTĐK xã hội hóa có tỷ lệ kém cao nhất (24,1% kém). Thực tế các đăng kiểm viên của các Trung tâm Đăng kiểm xã hội hóa phần lớn là các sinh viên mới ra trường, nắm bắt thực tế về kỹ thuật phương tiện cơ giới chưa sâu, chưa có kinh nghiệm trong hoạt động kiểm định.

+ Đánh giá về sự phục vụ kịp thời của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.25. Đánh giá về sự phục vụ kịp thời của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	11	2,5	3	3,8	3	5,6	17	2,9
Kém	66	14,8	11	14,1	8	14,8	85	14,7
Đạt	174	39,0	33	42,3	22	40,7	229	39,6
Tốt	188	42,2	30	38,5	19	35,2	237	41,0
Rất tốt	7	1,6	1	1,3	2	3,7	10	1,7
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Về sự phục vụ kịp thời của cán bộ đăng kiểm, các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (14,8% kém, 2,5% rất kém), các TTĐK xã hội hóa được đánh giá thấp nhất (14,8% kém, 5,6% rất kém).

+ Đánh giá về khả năng giao tiếp, hướng dẫn lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.26. Đánh giá về khả năng giao tiếp, hướng dẫn lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	3	0,7	3	3,8	2	3,7	8	1,4
Kém	67	15,0	16	20,5	10	18,5	93	16,1
Đạt	186	41,7	25	32,1	23	42,6	234	40,5
Tốt	188	42,2	32	41,0	19	35,2	239	41,3
Rất tốt	2	0,4	2	2,6	0	0	4	0,7
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (chỉ có 15,0% kém, 0,7% rất kém), các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá thấp nhất (20,5% kém, 3,8% rất kém).

+ Đánh giá tổng hợp về năng lực phục vụ

Tổng số điểm của các đánh giá được phân loại như sau:

4-7,2 : Rất kém

7,3-10,4 : Kém

10,5-13,6 : Đạt

13,7-16,8 : Tốt

16,9-20 : Rất tốt

Bảng 2.27. Đánh giá tổng hợp về năng lực phục vụ theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	10	2,2	4	5,1	4	7,4	18	3,1
Kém	29	6,5	8	10,3	5	9,3	42	7,3
Đạt	187	41,9	33	42,3	19	35,2	239	41,3
Tốt	195	43,7	24	30,8	21	38,9	240	41,5
Rất tốt	25	5,6	9	11,5	5	9,3	39	6,7
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá tương đối cao (tổng số 7,3% đánh giá kém, 3,1% đánh giá rất kém). Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (chỉ có 6,5% kém và 2,2% rất kém), các TTĐK xã hội hóa được đánh giá thấp nhất (9,3% kém và 7,4% rất kém).

- Năng lực phục vụ theo vùng miền

+ Đánh giá về trình độ chuyên môn của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.28. Đánh giá về trình độ chuyên môn của cán bộ đăng kiểm

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	40	15,6	16	9,9	34	21,1	90	15,6
Đạt	96	37,5	81	50,3	52	32,3	229	39,6
Tốt	104	40,6	56	34,8	62	38,5	222	38,4
Rất tốt	16	6,3	8	5,0	13	8,1	37	6,4
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá cao (chỉ có 9,9 % kém), các TTĐK ở miền Nam được đánh giá thấp nhất (21,1% kém).

+ Đánh giá về sự thành thạo trong công việc của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.29. Đánh giá về sự thành thạo trong công việc của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,4	0	0	2	1,2	3	0,5
Kém	45	17,6	13	8,1	37	23,0	95	16,4
Đạt	85	33,2	72	44,7	47	29,2	204	35,3
Tốt	110	43,0	73	45,3	69	42,9	252	43,5
Rất tốt	15	5,9	3	1,9	6	3,7	24	4,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá cao nhất (chỉ có 8,1% kém trong khi có 1,9% rất tốt, 45,3% tốt, 44,7% đạt), các TTĐK ở miền Nam có tỷ lệ kém cao nhất (23,0% kém và 1,2% rất kém).

+ Đánh giá về sự phục vụ kịp thời của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.30. Đánh giá về sự phục vụ kịp thời của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	5	2,0	1	0,6	11	6,8	17	2,9
Kém	30	11,7	25	15,5	30	18,6	85	14,7
Đạt	117	45,7	62	38,5	50	31,1	229	39,6
Tốt	97	37,9	73	45,3	67	41,6	237	41,0
Rất tốt	7	2,7	0	0	3	1,9	10	1,7
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất (chỉ có 11,7% kém, 2,0% rất kém, trong khi có 2,7% rất tốt, 37,9% tốt, 45,7% đạt), các TTĐK ở miền Nam có tỷ lệ kém cao nhất (18,6% kém và 6,8% rất kém).

+ Đánh giá về khả năng giao tiếp, hướng dẫn lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.31. Đánh giá về khả năng giao tiếp, hướng dẫn lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	3	1,2	0	0	5	3,1	8	1,4
Kém	35	13,7	26	16,1	32	19,9	93	16,1
Đạt	106	41,4	70	43,5	58	36,0	234	40,5
Tốt	109	42,6	65	40,4	65	40,4	239	41,3
Rất tốt	3	1,2	0	0	1	0,6	4	0,7
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất (chỉ có 13,7% kém, 1,2% rất kém, trong khi có 1,2% rất tốt, 42,6% tốt, 41,4% đạt), các TTĐK ở miền Nam có tỷ lệ kém cao nhất (19,9% kém và 3,1% rất kém).

+ Đánh giá tổng hợp về năng lực phục vụ

Bảng 2.32. Đánh giá tổng hợp về năng lực phục vụ theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	5	2,0	1	0,6	12	7,5	18	3,1
Kém	18	7,0	8	5,0	16	9,9	42	7,3
Đạt	105	41,0	74	46,0	60	37,3	239	41,3
Tốt	108	42,2	72	44,7	60	37,3	240	41,5
Rất tốt	20	7,8	6	3,7	13	8,1	39	6,7
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá cao nhất (chỉ có 5,0% kém và 0,6% rất kém), các TTĐK ở miền Nam được đánh giá thấp nhất (9,9% kém và 7,5% rất kém).

Đối chiếu với cách phân loại theo điểm thì tất cả các TTĐK thuộc các loại hình, thuộc các vùng miền đều ở mức đạt yêu cầu. Theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm thì các TTĐK thuộc các Sở GTVT và các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá cao hơn các TTĐK xã hội hóa. Theo vùng miền thì các TTĐK ở miền Bắc và miền Trung được đánh giá cao hơn các TTĐK ở miền Nam.

4. Tính hữu hình

Thời gian đầu khi tiếp nhận nhiệm vụ kiểm định từ ngành công an chuyên giao sang, trang thiết bị của các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới phần lớn là bán cơ giới. Sau một thời gian hoạt động, các trung tâm này dần dần được trang bị thêm các máy móc thiết bị hiện đại của hãng DAMBRA (Đức) như thiết bị kiểm tra phanh, thiết bị kiểm tra độ trượt ngang, thiết bị kiểm tra khí thải động cơ xăng, thiết bị đo độ khói động cơ diesel, thiết bị kiểm tra độ ồn, còi... đã giảm bớt tác động chủ quan của đăng kiểm viên vào kết quả kiểm định và đưa ra kết quả kiểm định một cách chính xác. Tuy nhiên sau một thời gian hoạt động, Cục Đăng kiểm Việt Nam đã thấy rằng các thiết bị của hãng DAMBRA còn nhiều nhược điểm, thao tác lâu, phức tạp và đã tiến hành lắp đặt thử nghiệm một số dây chuyền kiểm định của hãng MAHA cũng của Đức. Kết quả so sánh cho thấy, dây chuyền kiểm định của hãng MAHA có nhiều ưu điểm hơn, cho độ chính xác cao hơn, ít chịu ảnh hưởng của người đăng kiểm viên. Do đó Cục ĐKVN đã quyết định các dây chuyền kiểm định lắp đặt mới là của hãng MAHA. Các dây chuyền kiểm định cũ của hãng

DAMBRA sẽ được thay thế dần. Theo đánh giá của các chuyên gia, thiết bị kiểm định của Việt Nam hiện nay ngang tầm các nước trong khu vực.

Nhà kiểm định, sân đỗ xe, phòng làm việc của phần lớn các TTĐK đều rộng rãi. Các đăng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ khi làm việc đều mặc đồng phục gọn gàng, đẹp đẽ, đeo thẻ gây cảm tình cho lái xe, chủ phương tiện.

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Tính hữu hình theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

+ Đánh giá về sự hiện đại của trang thiết bị kiểm định

Bảng 2.33. Đánh giá về sự hiện đại của trang thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	65	14,6	11	14,1	9	16,7	85	14,7
Đạt	158	35,4	30	38,5	19	35,2	207	35,8
Tốt	178	39,9	27	34,6	19	35,2	224	38,8
Rất tốt	45	10,1	10	12,8	7	12,3	62	10,7
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá cao (tổng số 14,7% đánh giá kém, không có khách hàng nào đánh giá rất kém). Các TTĐK xã hội hóa được đánh giá kém nhất (16,7% kém), các TTĐK thuộc các Sở GTVT và Cục ĐKVN được đánh giá tương đương nhau.

+ Đánh giá về sự đồng bộ của trang thiết bị kiểm định

Bảng 2.34. Đánh giá về sự đồng bộ của trang thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	62	13,9	15	19,2	6	11,1	83	14,4
Đạt	175	39,2	21	26,9	23	42,6	219	37,9
Tốt	182	40,8	35	44,9	22	40,7	239	41,3
Rất tốt	27	6,1	7	9,0	3	5,6	37	6,4
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK xã hội hóa được đánh giá cao nhất (chỉ có 11,1% kém), tiếp theo là các TTĐK thuộc các Sở GTVT (13,9% kém), và cuối cùng là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (19,2% kém).

+ Đánh giá về vấn đề ít bị sự cố của thiết bị kiểm định

Bảng 2.35. Đánh giá về vấn đề ít bị sự cố của thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	4	0,9	2	2,6	1	1,9	7	1,2
Kém	79	17,7	19	24,4	14	25,9	112	19,4
Đạt	177	39,7	30	38,5	16	29,6	223	38,6
Tốt	180	40,4	25	32,1	23	42,6	228	39,4
Rất tốt	6	1,3	2	2,6	0	0	8	1,4
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (17,7% kém và 0,9% rất kém), trong khi đó các TTĐK thuộc Cục ĐKVN và các TTĐK xã hội hóa được đánh giá tương đương nhau.

+ Đánh giá về vấn đề nâng cấp, bảo dưỡng thiết bị kiểm định

Bảng 2.36. Đánh giá về vấn đề nâng cấp, bảo dưỡng thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	2	0,4	0	0	0	0	2	0,3
Kém	80	17,9	12	15,4	11	20,4	103	17,8
Đạt	159	35,7	31	39,7	22	40,7	212	36,7
Tốt	204	45,7	33	42,3	20	37,0	257	44,5
Rất tốt	1	0,2	2	2,6	1	1,9	4	0,7
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá tốt nhất (chỉ có 15,4% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém), các TTĐK xã hội hóa được đánh giá kém nhất (20,4% kém), Tuy nhiên các TTĐK thuộc các Sở GTVT lại có 2 khách hàng đánh giá là rất kém.

+ Đánh giá về sự hợp lý của việc bố trí trang thiết bị kiểm định

Bảng 2.37. Đánh giá về sự hợp lý của việc bố trí trang thiết bị kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	50	11,2	13	16,7	10	18,5	73	12,6
Đạt	171	38,3	24	30,8	16	29,6	211	36,5
Tốt	191	42,8	33	42,3	25	46,3	249	43,1
Rất tốt	34	7,6	8	10,3	3	5,6	45	7,8
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá tốt nhất (11,2% kém), tiếp đến là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (16,7% kém) và cuối cùng là các TTĐK xã hội hóa (18,5% kém).

+ Đánh giá về sự ăn mặc của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.38. Đánh giá về sự ăn mặc của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	50	11,2	5	6,4	6	11,1	61	10,6
Đạt	216	48,4	41	52,6	26	48,1	283	49,0
Tốt	179	40,1	30	38,5	21	38,9	230	39,8
Rất tốt	1	0,2	2	2,6	1	1,9	4	0,7
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá cao (chỉ có 10,6% kém), trong đó các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá cao nhất (chỉ có 6,4% kém), các TTĐK thuộc các Sở GTVT và các TTĐK xã hội hóa được đánh giá tương đương nhau.

+ Đánh giá tổng hợp về tính hữu hình

Tổng số điểm của các đánh giá được phân loại như sau:

6-10,8 : Rất kém

10,9-15,6 : Kém

15,7-20,4 : Đạt

20,5-25,2 : Tốt

25,3-30 : Rất tốt

Bảng 2.39. Đánh giá tổng hợp về tính hữu hình theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	18	4,0	7	9,0	8	14,8	33	5,7
Đạt	259	58,1	37	47,4	26	48,1	322	55,7
Tốt	141	31,6	29	37,2	15	27,8	185	32,0
Rất tốt	28	6,3	5	6,4	5	9,3	38	6,6
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/201)

Các TTĐK được đánh giá cao (tổng số chỉ có 5,7% kém, không có khách hàng nào đánh giá rất kém). Trong đó các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (chỉ có 4% kém), tiếp theo là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (9,0% kém), cuối cùng là các TTĐK xã hội hóa (14,8% kém).

- Tính hữu hình phân theo vùng miền

+ Đánh giá về sự hiện đại của trang thiết bị kiểm định

Bảng 2.40. Đánh giá về sự hiện đại của trang thiết bị kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	32	12,5	28	17,4	25	15,5	85	14,7
Đạt	91	35,5	52	32,3	64	39,8	207	35,8
Tốt	102	39,8	63	39,1	59	36,6	224	38,8
Rất tốt	31	12,1	18	11,2	13	8,1	62	10,7
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá kém nhất (17,4% kém), các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá tốt nhất (chỉ có 12,5% kém).

+ Đánh giá về sự đồng bộ của trang thiết bị kiểm định

Bảng 2.41. Đánh giá về sự đồng bộ của trang thiết bị kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	31	12,1	21	13,0	31	19,3	83	14,4
Đạt	92	35,9	65	40,4	62	38,5	219	37,9
Tốt	113	44,1	67	41,6	59	36,6	239	41,3
Rất tốt	20	7,8	8	5,0	9	5,6	37	6,4
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất (chỉ có 12,1% kém), tiếp theo là các TTĐK ở miền Trung (13,0% kém), và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam (19,3% kém).

+ Đánh giá về vấn đề ít bị sự cố của thiết bị kiểm định

Bảng 2.42. Đánh giá về vấn đề ít bị sự cố của thiết bị kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,4	0	0	6	3,7	7	1,2
Kém	47	18,4	26	16,1	39	24,2	112	19,4
Đạt	98	38,3	67	41,6	58	36,0	223	38,6
Tốt	104	40,6	67	41,6	57	35,4	228	39,4
Rất tốt	6	2,3	1	0,6	1	0,6	8	1,4
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá cao nhất (16,1% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém), trong khi đó các TTĐK ở miền Nam được đánh giá kém nhất (24,2% kém và 3,7% rất kém).

+ Đánh giá về vấn đề nâng cấp, bảo dưỡng thiết bị kiểm định

Bảng 2.43. Đánh giá về vấn đề nâng cấp, bảo dưỡng thiết bị kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	2	1,2	2	0,3
Kém	46	18,0	25	15,5	32	19,9	103	17,8
Đạt	95	37,1	61	37,9	56	34,8	212	36,7
Tốt	112	43,8	75	46,6	70	43,5	257	44,5
Rất tốt	3	1,2	0	0	1	0,6	4	0,7
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá tốt nhất (chỉ có 15,5% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém), các TTĐK ở miền Nam được đánh giá kém nhất (19,9% kém và 1,2% rất kém).

+ Đánh giá về sự hợp lý của việc bố trí trang thiết bị kiểm định

Bảng 2.44. Đánh giá về sự hợp lý của việc bố trí trang thiết bị kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	25	9,8	19	11,8	29	18,0	73	12,6
Đạt	93	36,3	58	36,0	60	37,3	211	36,5
Tốt	114	44,5	69	42,9	66	41,0	249	43,1
Rất tốt	24	9,4	15	9,3	6	3,7	45	7,8
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá tốt nhất (9,8% kém), tiếp đến là các TTĐK ở miền Trung (11,8% kém) và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam (18,0% kém).

+ Đánh giá về sự ăn mặc của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.45. Đánh giá về sự ăn mặc của cán bộ đảng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	31	12,1	14	8,7	16	9,9	61	10,6
Đạt	119	46,5	82	50,9	82	50,9	283	49,0
Tốt	102	39,8	65	40,4	63	39,1	230	39,8
Rất tốt	4	1,6	0	0	0	0	4	0,7
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá cao nhất (chỉ có 8,7% kém), các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá thấp nhất (12,1% kém).

+ Đánh giá tổng hợp về tính hữu hình

Bảng 2.46. Đánh giá tổng hợp về Tính hữu hình theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	11	4,3	1	0,6	21	13,0	33	5,7
Đạt	137	53,5	99	61,5	86	53,4	322	55,7
Tốt	86	33,6	52	32,3	47	29,2	185	32,0
Rất tốt	22	8,6	9	5,6	7	4,3	38	6,6
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá rất cao (chỉ có 0,6% kém), trong khi đó các TTĐK ở miền Nam được đánh giá thấp nhất (13,0% kém).

Đối chiếu với cách phân loại theo điểm thì tất cả các TTĐK thuộc các loại hình, thuộc các vùng miền đều ở mức đạt yêu cầu. Theo loại hình TTĐK thì các TTĐK thuộc các Sở GTVT và các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá cao hơn các TTĐK xã hội hóa. Theo vùng miền thì các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất tiếp đến là các TTĐK ở miền Trung và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam.

5. Tính kinh tế

Chi phí cho 1 lần kiểm định gồm chi phí nhiên liệu đi lại, phí cầu đường, phí và lệ phí kiểm định...Đối với các phương tiện ở gần các trung tâm đăng kiểm, chi phí này không đáng kể nhưng đối với các phương tiện ở xa các trung tâm đăng kiểm, chi phí này là không nhỏ so với tổng chi phí cho một lần kiểm định.

Bộ Tài Chính đã quy định phí, lệ phí kiểm định cho các phương tiện (Xem phụ lục 5). Theo quy định hiện hành, các phương tiện không đạt phải khắc phục nếu kiểm định lại trong ngày thì không phải nộp thêm lệ phí, nếu kiểm định vào ngày hôm sau thì phải nộp thêm 50% phí kiểm định, nếu kiểm định lại sau 7 ngày thì nộp lại 100% phí kiểm định. Phí kiểm định ở Việt Nam chỉ bằng 25% phí kiểm định tại Cộng hòa Liên bang Đức và các nước phát triển.

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Tính kinh tế phân theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

+ Đánh giá về sự hợp lý của phí và lệ phí kiểm định

Bảng 2.47. Đánh giá về sự hợp lý của phí và lệ phí kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	54	12,1	8	10,3	10	18,5	72	12,5
Đạt	169	37,9	29	37,2	21	38,9	219	37,9
Tốt	166	37,2	29	37,2	14	25,9	209	36,2
Rất tốt	57	12,8	12	15,4	9	16,7	78	13,5
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá cao, chỉ có 12,5% khách hàng đánh giá ở mức kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém. Trong các loại hình TTĐK thì các TTĐK xã hội hóa được đánh giá có tỷ lệ kém cao nhất (18,5%), tiếp theo là các TTĐK thuộc các Sở GTVT (12,1% kém) và tốt nhất là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (chỉ có 10,3% kém).

+ Đánh giá về sự hợp lý của phí kiểm định nộp thêm

Bảng 2.48. Đánh giá về sự hợp lý của phí kiểm định nộp thêm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,2	1	1,3	0	0	2	0,3
Kém	96	21,5	21	26,9	17	31,5	134	23,2
Đạt	145	32,5	17	21,8	21	38,9	183	31,7
Tốt	178	39,9	32	41,0	13	24,1	223	38,6
Rất tốt	26	5,8	7	9,0	3	5,6	36	6,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Về phí kiểm định phải nộp thêm, khi các phương tiện kiểm định không đạt ở ngày hôm trước phải nộp thêm 50% khi kiểm định lại vào ngày hôm sau và nộp thêm 100% nếu kiểm định lại sau 1 tuần đã có sự đánh giá khác nhau giữa các TTĐK thuộc các loại hình khác nhau. Các khách hàng ở các TTĐK xã hội hóa không đồng ý cao nhất (31,5% kém), các khách hàng ở các TTĐK thuộc các Sở GTVT có mức không đồng ý thấp nhất (21,5% kém, 0,2% rất kém).

+ Đánh giá về vấn đề không phải nộp thêm tiền ngoài các khoản quy định

Bảng 2.49. Đánh giá về vấn đề không phải nộp thêm tiền ngoài các khoản quy định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	23	5,2	6	7,7	3	5,6	32	5,5
Kém	121	27,1	22	28,2	24	44,4	167	28,9
Đạt	226	50,7	37	47,4	20	37,0	283	49,0
Tốt	76	17,0	13	16,7	7	13,0	96	16,6
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Vấn đề không phải bồi dưỡng thêm cho các cán bộ đảng kiểm ngoài các khoản phải nộp theo quy định được các khách hàng đồng ý với tỷ lệ không cao. Các khách hàng ở các TTĐK xã hội hóa đồng ý mức thấp nhất (44,4% kém và 5,6% rất kém), các khách hàng ở các TTĐK thuộc các Sở GTVT đồng ý mức cao nhất (27,1% kém và 5,2% rất kém).

+ Đánh giá tổng hợp về tính kinh tế theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Tổng số điểm của các đánh giá được phân loại như sau:

3-5,4 : Rất kém

5,5-7,8 : Kém

7,9-10,2 : Đạt

10,3-12,6 : Tốt

12,7-15 : Rất tốt

Bảng 2.50. Đánh giá tổng hợp về tính kinh tế theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	4	0,9	2	2,6	0	0	6	1,0
Kém	33	7,4	10	12,8	12	22,2	55	9,5
Đạt	286	64,1	43	55,1	31	57,4	360	62,3
Tốt	100	22,4	17	21,8	9	16,7	126	21,8
Rất tốt	23	5,2	6	7,7	2	3,7	31	5,4
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá tương đối cao (tổng số chỉ có 9,5% đánh giá kém và 1,0% đánh giá rất kém). Tuy nhiên, giữa các loại hình TTĐK lại có sự khác biệt. Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá có tỷ lệ kém thấp nhất (7,4% kém và 0,9% rất kém), các TTĐK thuộc các TTĐK xã hội hóa có tỷ lệ kém cao nhất (22,2%).

- Tính kinh tế phân theo vùng miền

+ Đánh giá về sự hợp lý của phí và lệ phí kiểm định

Bảng 2.51. Đánh giá về sự hợp lý của phí và lệ phí kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	19	7,4	24	14,9	29	18,0	72	12,5
Đạt	84	32,8	66	41,0	69	42,9	219	37,9
Tốt	108	42,2	55	34,2	46	28,6	209	36,2
Rất tốt	45	17,6	16	9,9	17	10,6	78	13,5
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá cao, không có khách hàng nào đánh giá rất kém. Trong các TTĐK ở các miền thì các TTĐK ở miền Bắc có tỷ lệ được đánh giá là kém thấp nhất (7,4%), các TTĐK ở miền Nam được đánh giá có tỷ lệ kém cao nhất (18,0%).

+ Đánh giá về sự hợp lý của phí kiểm định nộp thêm

Bảng 2.52. Đánh giá về sự hợp lý của phí kiểm định nộp thêm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	2	1,2	2	0,3
Kém	52	20,3	33	20,5	49	30,4	134	23,2
Đạt	77	30,1	59	36,6	47	29,2	183	31,7
Tốt	106	41,4	62	38,5	55	34,2	223	38,6
Rất tốt	21	8,2	7	4,3	8	5,0	36	6,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Về phí kiểm định phải nộp thêm khi các phương tiện kiểm định không đạt đã có sự đánh giá khác nhau giữa các TTĐK thuộc các miền. Các khách hàng ở các TTĐK ở miền Nam không đồng ý cao nhất (30,4% kém), các khách hàng ở các TTĐK ở miền Bắc và miền Trung có mức không đồng ý gần như nhau (miền Bắc 20,3% kém, miền Trung 20,5% kém).

+ Đánh giá về vấn đề không phải nộp thêm tiền ngoài các khoản quy định

Bảng 2.53. Đánh giá về vấn đề không phải nộp thêm tiền ngoài các khoản quy định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	9	3,5	6	3,7	17	10,6	32	5,5
Kém	79	30,9	47	29,2	41	25,5	167	28,9
Đạt	127	49,6	78	48,4	78	48,4	283	49,0
Tốt	41	16,0	30	18,6	25	15,5	96	16,6
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các khách hàng ở các TTĐK ở miền Nam đồng ý mức thấp nhất (25,5% kém và 10,6% rất kém), các khách hàng ở các TTĐK ở miền Bắc và miền Trung đánh giá tương đương nhau.

+ Đánh giá tổng hợp về tính kinh tế theo vùng miền

Bảng 2.54. Đánh giá tổng hợp về tính kinh tế theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,4	0	0	5	3,1	6	1,0
Kém	17	6,6	13	8,1	25	15,5	55	9,5
Đạt	156	61,0	108	67,1	96	59,6	360	62,3
Tốt	62	24,2	35	21,7	29	18,0	126	21,8
Rất tốt	20	7,8	5	3,1	6	3,7	31	5,4
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá tương đối cao, tuy nhiên giữa các TTĐK ở các miền lại có sự khác biệt. Các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá có tỷ lệ kém thấp nhất (6,6% kém và 0,4% rất kém), các TTĐK ở miền Nam có tỷ lệ kém cao nhất (15,5% kém và 3,1% rất kém). Các TTĐK ở miền Trung có tỷ lệ kém 8,1% nhưng lại không có khách hàng nào đánh giá rất kém.

Đối chiếu với cách phân loại theo điểm thì tất cả các TTĐK thuộc các loại hình, thuộc các vùng miền đều ở mức đạt yêu cầu. Theo loại hình TTĐK thì các TTĐK thuộc các Sở GTVT và các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá cao hơn các TTĐK xã hội hóa. Theo vùng miền thì các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất rồi đến các TTĐK ở miền Trung và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam.

6. Sự thấu cảm

Các Trung tâm Đăng kiểm luôn quan tâm đến lái xe, chủ phương tiện. Những tâm tư nguyện vọng của họ luôn được các cán bộ đăng kiểm quan tâm, tạo nên sự gần gũi. Đối với các phương tiện sắp hết niên hạn sử dụng các TTĐK đều nhắc nhở, thông báo trước để có kế hoạch thay thế phương tiện và Cục ĐKVN hàng năm đều phối hợp với Cục Cảnh sát giao thông ĐS-DB thông báo danh sách các phương tiện hết niên hạn sử dụng trên các phương tiện thông tin đại chúng. Các phương tiện sắp đến kỳ kiểm định cũng được các TTĐK thông báo, tư vấn để có sự bảo dưỡng, sửa chữa trước khi kiểm định.

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Sự thấu cảm phân theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

+ Đánh giá về sự nhiệt tình với lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.55. Đánh giá về sự nhiệt tình với lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	2	0,4	0	0	2	3,7	4	0,7
Kém	91	20,4	19	24,4	15	27,8	125	21,6
Đạt	221	49,6	34	43,6	20	37,0	275	47,6
Tốt	132	29,6	25	32,1	17	31,5	174	30,1
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (20,4% kém và 0,4% rất kém), tiếp theo là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (24,4% kém), và cuối cùng là các TTĐK xã hội hóa (27,8% kém, 3,7% rất kém).

+ Đánh giá về vấn đề hiểu được lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.56. Đánh giá về vấn đề hiểu được lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	6	1,3	1	1,3	3	5,6	10	1,7
Kém	84	18,8	19	24,4	10	18,5	113	19,6
Đạt	214	48,0	36	46,2	25	46,3	275	47,6
Tốt	142	31,8	22	28,2	15	27,8	179	31,0
Rất tốt	0	0	0	0	1	1,9	1	0,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (18,8% kém và 1,3% rất kém), tiếp theo là các TTĐK xã hội hóa (18,5% kém, 5,6% rất kém), và cuối cùng là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (24,4% kém và 1,3% rất kém). Như vậy vấn đề này nhiều lái xe, chủ phương tiện phê phán các Trung tâm Đăng kiểm.

+ Đánh giá về sự đáp ứng yêu cầu lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.57. Đánh giá về sự đáp ứng yêu cầu lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	9	2,0	1	1,3	4	7,4	14	2,4
Kém	90	20,2	20	25,6	11	20,4	121	20,9
Đạt	211	47,3	26	33,3	22	40,7	259	44,8
Tốt	136	30,5	31	39,7	16	29,6	183	31,7
Rất tốt	0	0	0	0	1	1,9	1	0,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (20,2% kém và 2,0% rất kém), tiếp theo là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (25,6% kém và 1,3% rất kém), cuối cùng là các TTĐK xã hội hóa (20,4% kém và 7,4% rất kém).

+ Đánh giá về sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm của lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.58. Đánh giá về sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm của lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	7	1,6	1	1,3	2	3,7	10	1,7
Kém	65	14,6	17	21,8	12	22,2	94	16,3
Đạt	221	49,6	33	42,3	22	40,7	276	47,8
Tốt	153	34,3	27	34,6	18	33,3	198	34,3
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (chỉ có 14,6% kém và 1,6% rất kém), tiếp theo là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (21,8% kém và 1,3% rất kém), và cuối cùng là các TTĐK xã hội hóa (22,2% kém và 3,7% rất kém).

+ Đánh giá tổng hợp về sự thấu cảm

Tổng số điểm của các đánh giá được phân loại như sau:

4-7,2 : Rất kém

7,3-10,4 : Kém

10,5-13,6 : Đạt

13,7-16,8 : Tốt

16,9-20 : Rất tốt

Bảng 2.59. Đánh giá tổng hợp về sự thấu cảm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	13	2,9	3	3,8	5	9,3	21	3,6
Kém	44	9,9	13	16,7	5	9,3	62	10,7
Đạt	247	55,4	32	41,0	30	55,6	309	53,5
Tốt	142	31,8	30	38,5	12	22,2	184	31,8
Rất tốt	0	0	0	0	2	3,7	2	0,3
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (chỉ có 9,9% kém và 2,9% rất kém), tiếp theo là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (16,7% kém và 3,8% rất kém), và các TTĐK xã hội hóa (9,3% kém và 9,3% rất kém).

- Sự thấu cảm phân theo vùng miền

+ Đánh giá về sự nhiệt tình với lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.60. Đánh giá về sự nhiệt tình với lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,4	0	0	3	1,9	4	0,7
Kém	57	22,3	21	13,0	47	29,2	125	21,6
Đạt	118	46,1	90	55,9	67	41,6	275	47,6
Tốt	80	31,3	50	31,1	44	27,3	174	30,1
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá tốt nhất (chỉ có 13% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém), các TTĐK ở miền Nam được đánh giá kém nhất (29,2% kém và 1,9% rất kém).

+ Đánh giá về vấn đề hiểu được lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.61. Đánh giá về vấn đề hiểu được lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	3	1,2	1	0,6	6	3,7	10	1,7
Kém	52	20,3	27	16,8	34	21,1	113	19,6
Đạt	116	45,3	86	53,4	73	45,3	275	47,6
Tốt	84	32,8	47	29,2	48	29,8	179	31,0
Rất tốt	1	0,4	0	0	0	0	1	0,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá tốt nhất (chỉ có 16,8% kém và 0,6% rất kém), các TTĐK ở miền Nam được đánh giá kém nhất (21,1% kém và 3,7% rất kém).

+ Đánh giá về sự đáp ứng yêu cầu lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.62. Đánh giá về sự đáp ứng yêu cầu lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	3	1,2	1	0,6	10	6,2	14	2,4
Kém	51	19,9	33	20,5	37	23,0	121	20,9
Đạt	128	50,0	71	44,1	60	37,3	259	44,8
Tốt	73	28,5	56	34,8	54	33,5	183	31,7
Rất tốt	1	0,4	0	0	0	0	1	0,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá tốt nhất (chỉ có 20,5% kém và 0,6% rất kém), các TTĐK ở miền Nam được đánh giá kém nhất (23,0% kém và 6,2% rất kém).

+ Đánh giá về sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm của lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.63. Đánh giá về sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm của lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	2	0,8	1	0,6	7	4,3	10	1,7
Kém	41	16,0	18	11,2	35	21,7	94	16,3
Đạt	124	48,4	84	52,2	68	42,2	276	47,8
Tốt	89	34,8	58	36,0	51	31,7	198	34,3
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá tốt nhất (chỉ có 11,2% kém và 0,6% rất kém), các TTĐK ở miền Nam được đánh giá kém nhất (21,7% kém và 4,3% rất kém).

+ Đánh giá tổng hợp về sự thấu cảm

Bảng 2.64. Đánh giá tổng hợp về sự thấu cảm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	7	2,7	1	0,6	13	8,1	21	3,6
Kém	33	12,9	11	6,8	18	11,2	61	10,7
Đạt	130	50,8	97	60,2	82	50,9	309	53,5
Tốt	84	32,8	52	32,3	48	29,8	184	31,8
Rất tốt	2	0,8	0	0	0	0	2	0,3
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá tốt nhất (chỉ có 6,8% kém và 0,6% rất kém), các TTĐK ở miền Nam được đánh giá kém nhất (11,2% kém và 8,1% rất kém).

Đối chiếu với cách phân loại theo điểm thì tất cả các TTĐK thuộc các loại hình, thuộc các vùng miền đều ở mức đạt yêu cầu. Theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm thì các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất tiếp đến là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN và cuối cùng là các TTĐK xã hội hóa. Theo vùng miền thì các TTĐK ở miền Trung được đánh giá cao nhất rồi đến các TTĐK ở miền Bắc và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam.

7. Tinh thần trách nhiệm

Các Trung tâm Đăng kiểm luôn tạo mọi điều kiện thuận lợi cho lái xe, chủ phương tiện. Những khó khăn vướng mắc đều được các cán bộ đăng kiểm giải quyết một cách hợp tình, hợp lý. Trong quá trình kiểm định, các đăng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ đều phát huy mọi khả năng của mình, chịu trách nhiệm về những phần việc được phân công, khi có sai sót đều nhanh chóng khắc phục, hạn chế tới mức thấp nhất thiệt hại cho lái xe, chủ phương tiện.

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Tinh thần trách nhiệm phân theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

+ Đánh giá về việc nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.65. Đánh giá về việc nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc của cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,2	0	0	0	0	1	0,2
Kém	68	15,2	19	24,4	9	16,7	96	16,6
Đạt	192	43,0	37	47,4	27	50,0	256	44,3
Tốt	184	41,3	22	28,2	18	33,3	224	38,8
Rất tốt	1	0,2	0	0	0	0	1	0,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Tinh thần trách nhiệm của cán bộ đăng kiểm nhìn chung được đánh giá cao, tuy nhiên có sự chênh lệch giữa các loại hình Trung tâm Đăng kiểm. Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (chỉ có 15,2% kém và 0,2% rất kém), tiếp theo là các TTĐK xã hội hóa (16,7% kém) và kém nhất là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (24,4% kém).

+ Đánh giá về vấn đề khắc phục những sai sót do mình gây ra của các cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.66. Đánh giá về vấn đề khắc phục những sai sót do mình gây ra của các cán bộ đăng kiểm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,2	1	1,3	0	0	2	0,3
Kém	84	18,8	12	15,4	9	16,7	105	18,2
Đạt	198	44,4	35	44,9	19	35,2	252	43,6
Tốt	163	36,5	30	38,5	26	48,1	219	37,9
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Vấn đề khắc phục những sai sót do mình gây ra của cán bộ đảng kiểm, nhìn chung không có sự chênh lệch giữa các loại hình Trung tâm Đảng Kiểm. Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá kém nhất (18,8% kém và 0,2% rất kém), các TTĐK xã hội hóa được đánh giá cao nhất (16,7% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém).

+ Đánh giá về sự trung thực trong công việc của cán bộ đảng kiểm

Bảng 2.67. Đánh giá về sự trung thực trong công việc của cán bộ đảng kiểm theo loại hình Trung tâm Đảng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	72	16,1	11	14,1	11	20,4	94	16,3
Đạt	171	38,3	30	38,5	19	35,2	220	38,1
Tốt	203	45,5	37	47,4	23	42,6	263	45,5
Rất tốt	0	0	0	0	1	1,9	1	0,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Về sự trung thực của cán bộ đảng kiểm, nhìn chung được đánh giá cao, tuy nhiên có sự chênh lệch giữa các loại hình Trung tâm Đảng kiểm. Các TTĐK thuộc Cục ĐKVN được đánh giá cao nhất (chỉ có 14,1% kém), tiếp theo là các TTĐK thuộc các Sở GTVT (16,1% kém) và kém nhất là các TTĐK xã hội hóa (20,4% kém).

+ Đánh giá tổng hợp về tinh thần trách nhiệm

Tổng số điểm của các đánh giá được phân loại như sau:

3-5,4 : Rất kém

5,5-7,8 : Kém

7,9-10,2 : Đạt

10,3-12,6 : Tốt

12,7-15 : Rất tốt

Bảng 2.68. Đánh giá tổng hợp về tinh thần trách nhiệm theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	1	0,2	0	0	0	0	1	0,2
Kém	35	7,8	9	11,5	5	9,3	49	8,5
Đạt	259	58,1	42	53,8	30	55,6	331	57,3
Tốt	151	33,9	27	34,6	18	33,3	196	33,9
Rất tốt	0	0	0	0	1	1,9	1	0,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Tinh thần trách nhiệm của cán bộ đăng kiểm, nhìn chung được đánh giá cao, tuy nhiên có sự chênh lệch giữa các loại hình Trung tâm Đăng kiểm. Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (chỉ có 7,8% kém và 0,2% rất kém), tiếp theo là các TTĐK xã hội hóa (9,3% kém) và kém nhất là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (11,5% kém).

- Tinh thần trách nhiệm phân theo vùng miền

+ Đánh giá về việc nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.69. Đánh giá về việc nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	1	0,6	1	0,2
Kém	38	14,8	24	14,9	34	21,1	96	16,6
Đạt	129	50,4	64	39,8	63	39,1	256	44,3
Tốt	89	34,8	72	44,7	63	39,1	224	38,8
Rất tốt	0	0	1	0,6	0	0	1	0,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Bắc và miền Trung được đánh giá tương đương nhau (miền Bắc 14,8% kém, miền Trung 14,9% kém), tuy nhiên tỷ lệ được đánh giá tốt và rất tốt của các TTĐK ở miền Trung cao hơn (0,6% rất tốt, 44,7% tốt) các TTĐK ở

miền Bắc (34,8% tốt và không có khách hàng nào đánh giá rất tốt), cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam (21,1% kém, 0,6% rất kém).

+ Đánh giá về vấn đề khắc phục những sai sót do mình gây ra của các cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.70. Đánh giá về vấn đề khắc phục những sai sót do mình gây ra của các cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	2	1,2	2	0,3
Kém	38	14,8	37	23,0	30	18,6	105	18,2
Đạt	120	46,9	74	46,0	58	36,0	252	43,6
Tốt	98	38,3	50	31,1	71	44,1	219	37,9
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá tốt nhất (38,3% tốt, 46,9% đạt), tiếp theo là các TTĐK ở miền Nam (44,1% tốt và 36% đạt), cuối cùng là các TTĐK ở miền Trung (31,1% tốt, 46% đạt).

+ Đánh giá về sự trung thực trong công việc của cán bộ đăng kiểm

Bảng 2.71. Đánh giá về sự trung thực trong công việc của cán bộ đăng kiểm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	34	13,3	31	19,3	29	18,0	94	16,3
Đạt	96	37,5	57	35,4	67	41,6	220	38,1
Tốt	126	49,2	73	45,3	64	39,8	263	45,5
Rất tốt	0	0	0	0	1	0,6	1	0,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất (chỉ có 13,3% kém), tiếp theo là các TTĐK ở miền Nam (18,0% kém), cuối cùng là các TTĐK ở miền Trung (19,3% kém).

+ Đánh giá tổng hợp về tinh thần trách nhiệm

Bảng 2.72. Đánh giá tổng hợp về tinh thần trách nhiệm theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	1	0,6	1	0,2
Kém	19	7,4	12	7,5	18	11,2	49	8,5
Đạt	144	56,3	96	59,6	91	56,5	331	57,3
Tốt	93	36,3	53	32,9	50	31,1	196	33,9
Rất tốt	0	0	0	0	1	0,6	1	0,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Bắc và miền Trung được đánh giá gần tương đương nhau (miền Bắc 7,4% kém, miền Trung 7,5% kém), cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam (11,2% kém, 0,6% rất kém).

Đối chiếu với cách phân loại theo điểm thì tất cả các TTĐK thuộc các loại hình, thuộc các vùng miền đều ở mức đạt yêu cầu. Theo loại hình TTĐK thì các TTĐK thuộc các Sở GTVT và các TTĐK xã hội hóa được đánh giá cao hơn các TTĐK thuộc Cục ĐKVN. Theo vùng miền thì các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá cao nhất rồi đến các TTĐK ở miền Trung và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam.

• Tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Tổng số điểm của các đánh giá được phân loại như sau:

28-50,4 : Rất kém

50,5-72,8 : Kém

72,9-95,2 : Đạt

95,3-117,6: Tốt

117,7-140 : Rất tốt

Bảng 2.73. Đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	28	6,3	10	12,8	7	13,0	45	7,8
Đạt	325	72,9	40	51,3	34	63,0	399	69,0
Tốt	93	20,9	28	35,9	12	22,2	133	23,0
Rất tốt	0	0	0	0	1	1,9	1	0,2
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK được đánh giá tương đối cao (0,2% rất tốt, 23% tốt, 69% đạt, 7,8% kém và không có khách hàng nào đánh giá rất kém). Tuy nhiên tỷ lệ đạt yêu cầu rất cao trong khi tỷ lệ tốt và rất tốt còn ở mức thấp. Các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá cao nhất (chỉ có 6,3% kém), tiếp theo là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (12,8% kém) và cuối cùng là các TTĐK xã hội hóa (13% kém).

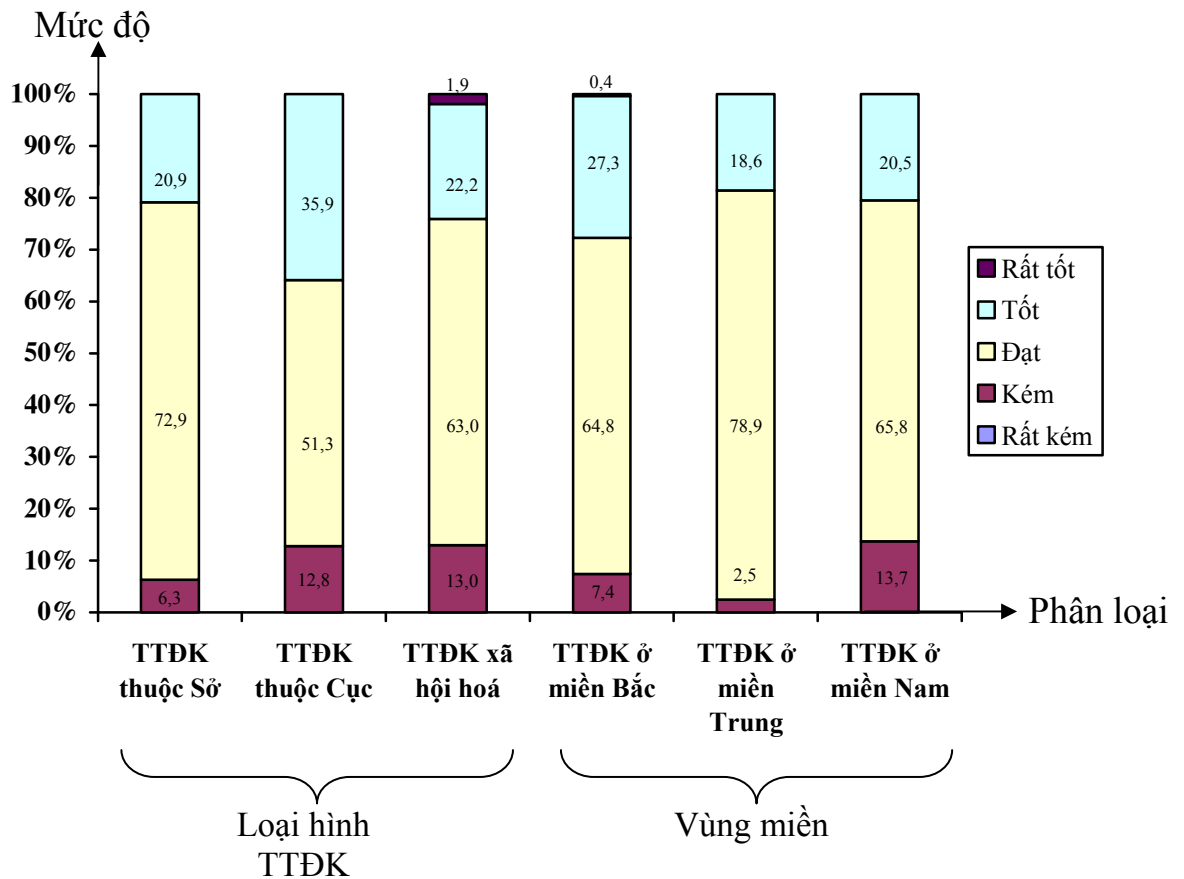
- Đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo vùng miền

Bảng 2.74. Đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	19	7,4	4	2,5	22	13,7	45	7,8
Đạt	166	64,8	127	78,9	106	65,8	399	69,0
Tốt	70	27,3	30	18,6	33	20,5	133	23,0
Rất tốt	1	0,4	0	0	0	0	1	0,2
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Các TTĐK ở miền Trung được đánh giá cao nhất (chỉ có 2,5% kém), tiếp theo đến các TTĐK ở miền Bắc (7,4% kém) và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam (13,7% kém).



Biểu đồ 2.3. Đánh giá tổng hợp về các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo mức độ

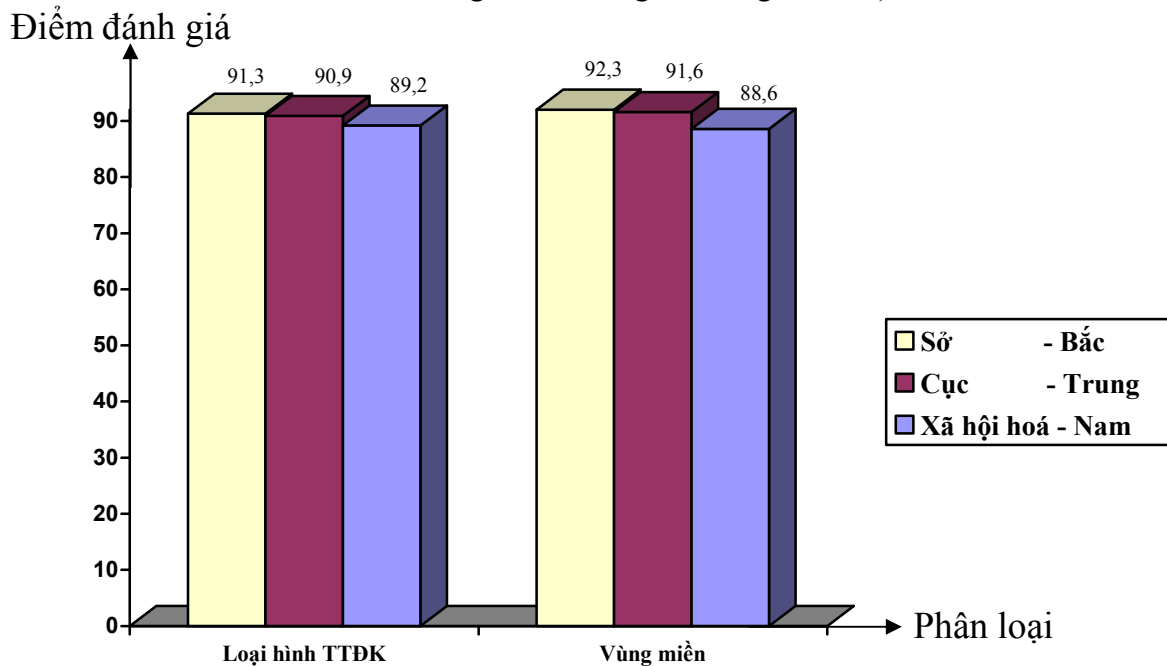
(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Theo loại hình TTĐK, các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá tốt nhất, tiếp theo là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN, cuối cùng là các TTĐK xã hội hóa. Tuy nhiên các TTĐK xã hội hóa lại có 1,9% khách hàng đánh giá ở mức độ rất tốt. Theo vùng miền thì các TTĐK ở miền Trung được đánh giá tốt nhất, tiếp theo đến các TTĐK ở miền Bắc và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam. Các TTĐK ở miền Bắc cũng được 0,4% khách hàng đánh giá rất tốt.

Bảng 2.75. Đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo điểm

Thành phần CLDV	Loại hình TTĐK			Vùng miền			Bình quân 1 tiêu chí	Bình quân 1 khoản mục
	Sở	Cục	Xã hội hóa	Bắc	Trung	Nam		
Độ tin cậy	13,4	13,7	13,5	13,4	13,7	13,3	13,2	3,35
Tính nhanh chóng	12,9	12,5	12,2	12,8	12,8	13,0	12,4	3,20
Năng lực phục vụ	13,2	13,2	12,8	13,2	13,3	13,3	12,9	3,30
Tính hữu hình	20,1	20,1	19,9	20,1	20,4	20,2	19,5	3,35
Tính kinh tế	9,6	9,6	9,0	9,5	9,9	9,5	9,1	3,17
Sự thấu cảm	12,4	12,3	12,0	12,4	12,4	12,7	12,0	3,10
Tinh thần trách nhiệm	9,7	9,6	9,7	9,7	9,8	9,7	9,6	3,20
Tổng	91,3	90,9	89,2	91,1	92,3	91,6	88,6	3,26

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)



Biểu đồ 2.4. Đánh giá tổng hợp về các thành phần chất lượng dịch vụ kiểm định theo điểm

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Đối chiếu với cách phân loại theo điểm thì tất cả các TTĐK thuộc các loại hình, thuộc các vùng miền đều ở mức đạt yêu cầu. Nếu phân theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm thì các TTĐK thuộc các Sở GTVT được đánh giá có chất lượng kiểm định tốt nhất tiếp theo là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN và cuối cùng là các TTĐK được thí điểm thành lập theo mô hình xã hội hóa. Nếu phân theo vùng miền thì các TTĐK ở miền Bắc được đánh giá có chất lượng kiểm định tốt nhất tiếp theo là các TTĐK ở miền Trung và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam. Theo điểm bình quân một khoản mục thì tiêu chí độ tin cậy và tiêu chí tính hữu hình đạt cao nhất 3,35 điểm, tiêu chí sự thấu cảm đạt thấp nhất 3,10 điểm.

• Đánh giá chất lượng các văn bản

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Đánh giá chất lượng văn bản theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Bảng 2.76. Đánh giá chất lượng văn bản theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	5	1,1	2	2,6	2	3,7	9	1,6
Kém	91	20,4	16	20,5	14	25,9	121	20,9
Đạt	165	37,0	26	33,3	16	29,6	207	35,8
Tốt	168	37,7	31	39,7	21	38,9	220	38,1
Rất tốt	17	3,8	3	3,8	1	1,9	21	3,6
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6-tháng 8/2011)

Chất lượng các văn bản của Nhà nước về lĩnh vực kiểm định xe cơ giới, nhìn chung được các khách hàng đánh giá đạt yêu cầu, tuy nhiên vẫn có một số khách hàng phê phán. Các khách hàng ở các TTĐK xã hội hóa phê phán nhiều nhất (25,9% kém và 3,7% rất kém), tiếp theo là các khách hàng ở các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (20,5% kém và 2,6% rất kém), cuối cùng tốt nhất là các TTĐK thuộc các Sở GTVT (20,4% kém và 1,1% rất kém).

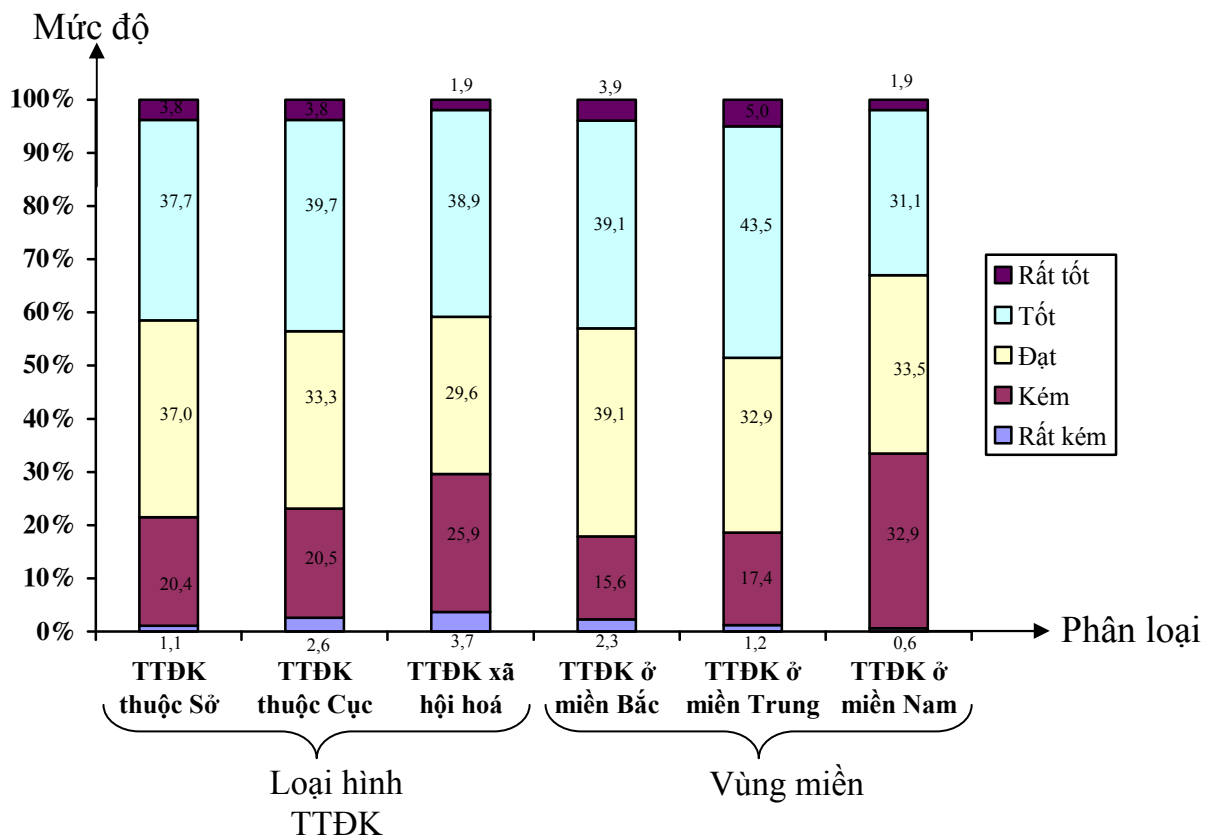
- Đánh giá chất lượng văn bản theo vùng miền

Bảng 2.77. Đánh giá chất lượng văn bản theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	6	2,3	2	1,2	1	0,6	9	1,6
Kém	40	15,6	28	17,4	53	32,9	121	20,9
Đạt	100	39,1	53	32,9	54	33,5	207	35,8
Tốt	100	39,1	70	43,5	50	31,1	220	38,1
Rất tốt	10	3,9	8	5,0	3	1,9	21	3,6
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Theo vùng miền, được khách hàng đánh giá tốt nhất là các TTĐK ở miền Bắc (chỉ có 15,6% kém và 2,3% rất kém), tiếp theo đến các TTĐK ở miền Trung (17,4% kém và 1,2% rất kém) và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam (32,9% kém và 0,6% rất kém).

**Biểu đồ 2.5. Đánh giá chất lượng văn bản theo mức độ**

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

• Đánh giá chất lượng kiểm định

* Phân tích kết quả thu được từ phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện

- Đánh giá chất lượng kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Bảng 2.78. Đánh giá chất lượng kiểm định theo loại hình Trung tâm Đăng kiểm

Mức độ	TTĐK thuộc Sở		TTĐK thuộc Cục		TTĐK xã hội hóa		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	51	11,4	17	21,8	13	24,1	81	14,0
Đạt	301	67,5	42	53,8	31	57,4	374	64,7
Tốt	94	21,1	19	24,4	10	18,5	123	21,3
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	446	100	78	100	54	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Nhìn chung, chất lượng kiểm định xe cơ giới được đại đa số khách hàng đánh giá từ đạt yêu cầu trở lên (chỉ có 14,0% kém, không có khách hàng nào đánh giá rất kém), trong đó tốt nhất là các TTĐK thuộc các Sở GTVT (chỉ có 11,4% kém), tiếp theo là các TTĐK thuộc Cục ĐKVN (21,8% kém), và cuối cùng là các TTĐK xã hội hóa (24,1% kém). Tuy nhiên phần lớn các khách hàng (64,7%) đánh giá chất lượng kiểm định ở mức đạt yêu cầu, chỉ có 21,3% đánh giá là tốt và không có khách hàng nào đánh giá rất tốt.

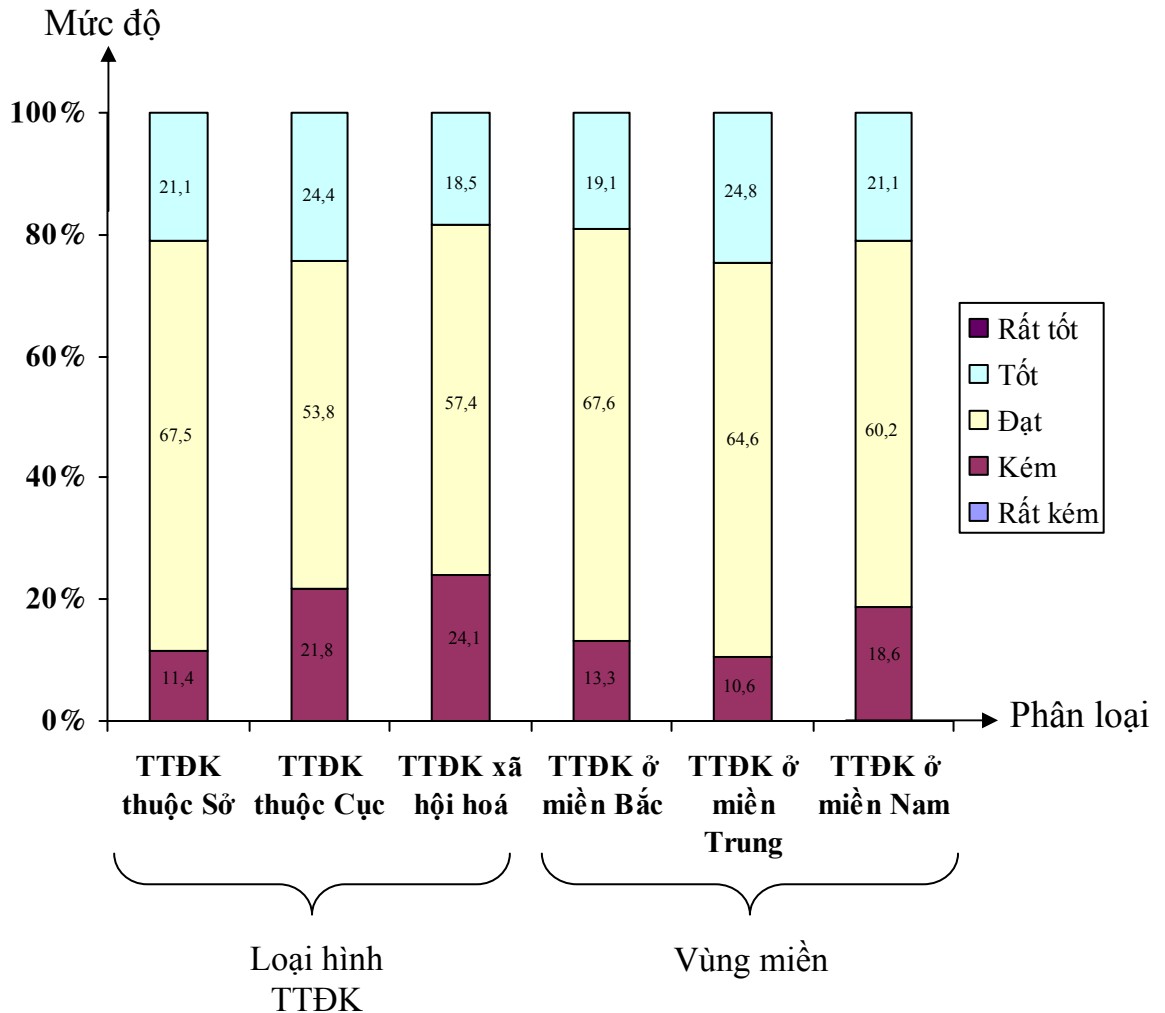
- Đánh giá chất lượng kiểm định theo vùng miền

Bảng 2.79. Đánh giá chất lượng kiểm định theo vùng miền

Mức độ	Miền Bắc		Miền Trung		Miền Nam		Tổng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất kém	0	0	0	0	0	0	0	0
Kém	34	13,3	17	10,6	30	18,6	81	14,0
Đạt	173	67,6	104	64,6	97	60,2	374	64,7
Tốt	49	19,1	40	24,8	34	21,1	123	21,3
Rất tốt	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	256	100	161	100	161	100	578	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Theo vùng miền, được khách hàng đánh giá tốt nhất là các TTĐK ở miền Trung (chỉ có 10,6% kém), tiếp theo đến các TTĐK ở miền Bắc (13,3% kém) và cuối cùng là các TTĐK ở miền Nam (18,6% kém).



Biểu đồ 2.6. Đánh giá chất lượng kiểm định theo mức độ

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu điều tra lái xe, chủ phương tiện thực hiện vào thời gian từ tháng 6÷tháng 8/2011)

Như vậy, trong phần đánh giá chung về chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam hiện nay, đại đa số người trả lời chất lượng kiểm định xe cơ giới đạt mức đạt yêu cầu, số ít đánh giá là tốt, một số ít hơn đánh giá là kém và không có ai đánh giá rất kém hoặc rất tốt. Điều này cũng phù hợp với đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ ở trên.

2.2.4. Công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới của cơ quan quản lý cấp trên.

Thực hiện Công tác thanh tra, kiểm tra giám sát hoạt động kiểm định gồm: Thanh tra Bộ GTVT, Cục ĐKVN, các Sở GTVT.

Thanh tra Bộ GTVT thường 3-4 năm kiểm tra các trung tâm một lần theo kế hoạch đã được báo trước. Đoàn thanh tra của Bộ GTVT tùy từng đợt sẽ tập trung vào những nội dung chính, cuối đợt sẽ có đánh giá, kết luận và đề ra các biện pháp khắc phục những thiếu sót.

Lực lượng thanh tra, kiểm tra của Cục ĐKVN gồm có chuyên viên của Phòng kiểm định xe cơ giới và Trung tâm chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng và an toàn (VRQC).

Phòng kiểm định xe cơ giới hàng năm về kiểm chuẩn kết hợp với công tác kiểm tra công tác kiểm định chủ yếu là kiểm tra các hồ sơ lưu trữ kết hợp với kiểm tra đánh giá đảng kiểm viên để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, sự thành thạo trong các thao tác kiểm định.

Thanh tra Cục ĐKVN mà thành phần là các chuyên viên của Phòng Kiểm định xe cơ giới về kiểm tra đột xuất các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới thường mỗi năm từ 1-2 lần, trực tiếp phúc tra lại kết quả kiểm định của các phương tiện vừa kiểm tra xong hoặc đang kiểm tra tại các trung tâm đăng kiểm. Đoàn đã lập các biên bản sai phạm và đề xuất Cục ĐKVN, các Sở GTVT hình thức xử lý các cá nhân và tập thể vi phạm qua đó nâng cao được ý thức, tinh thần trách nhiệm của các đảng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ.

Bảng 2.80. Kết quả kiểm tra đột xuất tại các Trung tâm Đăng kiểm từ 2007-2010

Năm	Số lượt kiểm tra	Số biên bản được lập
2007	90	28
2008	140	72
2009	62	23
2010	50	22

(Nguồn : Cục Đăng kiểm Việt Nam)

Kết quả trên cho thấy việc kiểm tra đột xuất các TTĐK vẫn còn ở mức độ hạn chế, số biên bản được lập còn ít chứng tỏ còn có sự nể nang giữa cán bộ thanh tra Cục ĐKVN với các TTĐK.

Bảng 2.81. Các đảng kiểm viên bị đình chỉ chức danh từ 2007-2010

Năm	Số lượng	Các hình thức đình chỉ				
		Đình chỉ tạm thời và 1 tháng	Đình chỉ 3 tháng	Đình chỉ 6 tháng	Đình chỉ 12 tháng	Đình chỉ không thời hạn
2007	09		09			
2008	29	09	12	04	01	03
2009	11	02	06	02		01
2010	22	04	06	06	02	04

(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

Các kết quả trên cho thấy việc xử lý kỷ luật của Cục ĐKVN là nghiêm khắc, kịp thời góp phần vào việc giữ vững kỷ cương, có tác dụng giáo dục và răn đe, góp phần làm cho chất lượng kiểm định ngày càng nâng lên, giảm bớt những phiền hà cho lái xe, chủ phương tiện.

Trung tâm quản lý chất lượng (VRQC) theo định kỳ mỗi năm một lần về kiểm tra các TTĐK kiểm tra đánh giá sự phù hợp theo tiêu chuẩn ISO.

Đoàn thanh tra của các Sở GTVT đến kiểm tra các Trung tâm Đăng kiểm nhưng phần lớn các nhân viên trong đoàn không nắm chắc về nghiệp vụ kiểm định và thường có mối quan hệ với các trung tâm, do đó thường không chỉ ra được các sai phạm của các trung tâm, nhiều nơi việc thanh kiểm tra chỉ là hình thức.

Một lực lượng có ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới là kiểm tra của Cảnh sát giao thông trên đường. Nếu Cảnh sát giao thông thường xuyên kiểm tra thì lái xe, chủ phương tiện sẽ chú ý đến công tác bảo dưỡng, sửa chữa để nâng cao chất lượng phương tiện. Điều này cũng giúp cho chất lượng kiểm định xe cơ giới được tốt hơn, các đảng kiểm viên được chú trọng vào công tác kiểm định, bám sát quy trình và tiêu chuẩn kiểm định. Thực tế công tác kiểm tra của Cảnh sát giao thông chưa chặt chẽ, chưa chỉ ra được các lỗi kỹ thuật của phương tiện khi lưu thông trên đường, việc kiểm tra nghiêm ngặt thường chỉ tiến hành theo đợt, trên một

số tuyến đường sau đó lại lơ là, ít chú ý đến. Đặc biệt ở các vùng sâu, vùng xa, các đường huyện rất ít khi kiểm tra, dẫn đến nhiều xe cũ nát thậm chí hết niên hạn sử dụng vẫn lưu thông trên đường.

2.3. Những mặt tích cực và hạn chế về chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

2.3.1. Những mặt tích cực

Trong những năm gần đây, đáp ứng yêu cầu gia tăng về số lượng phương tiện cơ giới đường bộ, các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới cũng ngày càng phát triển với nhiều dây chuyền kiểm định trang bị các máy móc thiết bị kiểm định hiện đại, phần mềm kiểm định được nâng cấp tạo thành mạng lưới kiểm định trong toàn quốc. Chất lượng kiểm định xe cơ giới đã được cải thiện. Các văn bản quy phạm pháp luật về kiểm định xe cơ giới luôn được sửa đổi, bổ sung, ban hành mới tạo thành khung pháp lý cho hoạt động kiểm định xe cơ giới. Công tác cải cách hành chính bước đầu đã tạo thuận lợi cho lái xe, chủ phương tiện như việc các loại xe cũ trước đây phải kiểm định 3 lần trong dây chuyền nay chỉ phải kiểm định 1 lần và có thời gian phương tiện ở tỉnh nào chỉ có thể kiểm định tại tỉnh đó thì đến nay phương tiện kiểm định ở đâu cũng được. Việc rút ngắn thời gian kiểm định bình quân 1 phương tiện xuống còn 20 phút thay vì 45 phút như trước đây và việc kiểm định chính xác tình trạng kỹ thuật của phương tiện cũng tạo ra sự hài lòng đối với lái xe, chủ phương tiện. Dịch vụ kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam khác với một số dịch vụ khác là nó mang tính bắt buộc. Dù muốn hay không muốn đến hạn kiểm định là lái xe hoặc chủ phương tiện phải đưa xe đến các Trung tâm Đăng kiểm để kiểm định. Các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới đã kiểm định chính xác tình trạng kỹ thuật của phương tiện, những phương tiện không đạt tiêu chuẩn chất lượng ATKTK và BVMT phải khắc phục, bảo dưỡng, sửa chữa để đạt tiêu chuẩn. Thông qua việc kiểm định chặt chẽ, chính xác ngành Đăng kiểm đã phối hợp với các ngành có liên quan như Công an, Thanh tra Giao thông, loại bỏ được những phương tiện quá niên hạn sử dụng. Việc kiểm định một cách chặt chẽ theo đúng quy trình đã tạo áp lực để các chủ phương tiện nâng cấp phương tiện, thay thế các phương tiện cũ nát bằng các

phương tiện mới có nhiều tính năng ưu việt hơn, an toàn hơn. Chất lượng phương tiện tham gia giao thông đã có bước chuyển biến, chúng ta ít gặp các phương tiện cũ nát, xả khói đen ngoài đường.

Theo bảng đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ, tất cả các thành phần chất lượng dịch vụ đều được lái xe, chủ phương tiện đánh giá ở mức đạt yêu cầu trong đó điểm bình quân một khoản mục cao nhất là độ tin cậy và tính hữu hình đạt bình quân 3,35 điểm. Điểm bình quân một khoản mục thấp nhất là sự thấu cảm đạt bình quân 3,10 điểm. Đánh giá của các cơ quan quản lý cấp trên cũng như ý kiến của lái xe, chủ phương tiện cho thấy rằng chất lượng kiểm định xe cơ giới những năm vừa qua đã có nhiều chuyển biến rõ rệt, điều này đã giúp cho việc hạn chế các tai nạn giao thông đường bộ, giảm thiểu tai nạn về con người và tài sản cho xã hội giữ cho môi trường trong lành.

2.3.2. Những hạn chế

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị của các trung tâm cũng chưa thật đảm bảo, nhiều trung tâm mặt bằng còn hạn chế, bãi đỗ xe có diện tích nhỏ dẫn đến sự di chuyển của phương tiện trong sân bãi rất khó khăn. Nhà kiểm định của một số trung tâm có chiều dài quá ngắn dẫn đến việc nhiều công đoạn kiểm định phải bố trí tại một vị trí, các đăng kiểm viên phải chờ nhau ảnh hưởng đến năng suất và thời gian kiểm định. Nhiều trung tâm xe chờ kiểm định đỗ ra cả ngoài đường gây cản trở giao thông, có trung tâm bố trí chưa hợp lý dẫn đến sự ra vào kiểm định của phương tiện rất khó khăn nhất là các loại phương tiện lớn như rơ moóc, sơ mi rơ moóc, xe công ten nơ... Phòng chờ kiểm định nhiều trung tâm còn chật chội, gây khó khăn cho lái xe, chủ phương tiện. Trang thiết bị, phần mềm kiểm định của nhiều trung tâm vẫn chưa được nâng cấp kịp thời. Nhiều trung tâm có trang thiết bị kiểm định được nâng cấp nhưng chưa đồng bộ dẫn đến hiện tượng hay bị sự cố, kiểm định phải dừng lại để khắc phục làm cho thời gian kiểm định phương tiện tăng lên.

Chất lượng kiểm định chưa đồng đều giữa các TTĐK, vẫn còn hiện tượng kiểm định không đúng theo quy trình, tiêu chuẩn, bỏ sót công đoạn kiểm định, chủ yếu là các công đoạn kiểm định bằng thủ công, hạ thấp tiêu chuẩn dẫn đến còn một số phương tiện cũ nát, vỏ bệ kém, chất lượng không đảm bảo vẫn được phép lưu

thông trên đường. Hiện tượng phương tiện không đạt ở trung tâm này, không khắc phục các lỗi kỹ thuật nhưng đến trung tâm khác kiểm định lại đạt tiêu chuẩn vẫn xảy ra. Thậm chí có hiện tượng phương tiện không kiểm định nhưng dùng phương tiện khác thay thế vẫn được cấp giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường cùng với tem kiểm định.

Trong quá trình kiểm định vẫn còn hiện tượng dùng tác động của con người vào các thiết bị kiểm định để làm sai lệch kết quả kiểm định, phần lớn là các phương tiện không đạt tiêu chuẩn trở thành đạt. Cá biệt vẫn có hiện tượng gây khó khăn cho lái xe, chủ phương tiện nhằm mục đích vụ lợi bằng cách tác động vào thiết bị hoặc kiểm định không đúng theo quy trình dẫn đến phương tiện đáng ra là đạt tiêu chuẩn lại trở thành không đạt tiêu chuẩn.

Về thời gian kiểm định, có trường hợp kéo dài, nhất là những phương tiện kiểm định lần đầu để cấp sổ kiểm định làm cho lái xe, chủ phương tiện không hài lòng. Cũng có trường hợp bỏ sót nhiều công đoạn kiểm định dẫn đến thời gian kiểm định một phương tiện quá ngắn, có trường hợp thời gian kiểm định chưa đến 10 phút, không chỉ ra được các khiếm khuyết cần khắc phục của phương tiện.

Trong quy trình kiểm định vẫn còn nhiều công đoạn kiểm định bằng thủ công phụ thuộc vào trình độ chuyên môn, năng lực và phẩm chất đạo đức của cán bộ đăng kiểm. Những hành vi tiêu cực của cán bộ đăng kiểm đã làm ảnh hưởng đến chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới tham gia giao thông, làm giảm uy tín hoạt động kiểm định xe cơ giới.

Một số đăng kiểm viên, nhân viên nghiệp vụ có những ứng xử không tốt với lái xe, chủ phương tiện đã bị các lái xe, chủ phương tiện phản ánh lên lãnh đạo Cục Đăng kiểm Việt Nam.

Theo bảng đánh giá tổng hợp các thành phần chất lượng dịch vụ, tất cả các thành phần chất lượng dịch vụ đều được lái xe, chủ phương tiện đánh giá ở mức đạt yêu cầu, không có thành phần nào được đánh giá tốt hoặc rất tốt. Điểm bình quân một khoản mục của sự thấu cảm chỉ đạt 3,10 điểm chứng tỏ rằng cán bộ đăng kiểm chưa nhiệt tình, chưa hiểu được nhu cầu, chưa chú ý quan tâm, đáp ứng yêu cầu chính đáng của lái xe, chủ phương tiện.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

- Những nguyên nhân trực tiếp

+ Các văn bản quy phạm pháp luật

Các văn bản quy phạm pháp luật do Chính phủ, Bộ Giao thông vận tải và Cục Đăng kiểm Việt Nam ban hành là cơ sở pháp lý cho hoạt động kiểm định xe cơ giới. Các văn bản này luôn bám sát tình hình thực tế Việt Nam nói chung và tình hình phương tiện cơ giới đường bộ nói riêng. Tuy nhiên, Bộ GTVT, Cục ĐKVN còn có sự quan hệ với nhiều Bộ, Ngành có liên quan do đó nhiều văn bản ban hành đã gây khó khăn cho lái xe và chủ phương tiện. Nhiều văn bản chưa rõ ràng dẫn đến mỗi Ngành, mỗi nơi hiểu một khác dẫn đến sự ách tắc trong công việc.

Bộ GTVT cũng như Cục ĐKVN thường xuyên rà soát các văn bản không còn phù hợp để loại bỏ, thay thế, tuy nhiên vẫn còn một số văn bản chưa phù hợp nhất là quy định các loại giấy tờ của phương tiện vào kiểm định chưa hợp lý gây phản ứng cho lái xe, chủ phương tiện. Bên cạnh đó việc có quá nhiều các sổ sách, giấy tờ ghi chép, lưu trữ tại các TTĐK đã gây mất thời gian, công sức cho cán bộ đăng kiểm.

Công tác bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện trước khi kiểm định có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Hệ thống các cơ sở sửa chữa ô tô của Việt Nam trong những năm gần đây đã phát triển mạnh. Tuy nhiên, một số loại phương tiện nhập khẩu vẫn chưa có mạng lưới bảo dưỡng, sửa chữa hoặc nếu có thì chỉ mới tập trung ở các thành phố lớn như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng... các xe ở các tỉnh lẻ khi cần bảo dưỡng, sửa chữa phải đi quá xa. Mặc dù đã có nhiều ý kiến của các nhà quản lý nhưng vẫn chưa có văn bản nào của các cấp có thẩm quyền quy định các đơn vị nhập khẩu phương tiện phải có hệ thống bảo dưỡng sửa chữa phương tiện.

+ Công tác tổ chức và quản lý hoạt động kiểm định

Hiện nay có các TTĐK thuộc Cục ĐKVN, các TTĐK thuộc các Sở GTVT, các TTĐK theo mô hình xã hội hóa. Về chuyên môn nghiệp vụ, các TTĐK này đều chịu sự chỉ đạo của Cục ĐKVN. Điều này cũng nảy sinh ra những bất cập đối với các TTĐK thuộc các Sở GTVT, vì ngoài những quy định về chuyên môn nghiệp vụ

của Cục ĐKVN, nhiều Sở GTVT còn có những quy định riêng yêu cầu các TTĐK phải thực hiện gây khó khăn cho lái xe, chủ phương tiện và cán bộ đăng kiểm. Ngoài ra, một số Trung tâm Đăng kiểm thuộc Sở GTVT Hà Nội còn thuộc sự quản lý trực tiếp của các công ty như Trung tâm Đăng kiểm 2901S thuộc Công ty Chiếu sáng Hà Nội, Trung tâm Đăng kiểm 2902S thuộc Công ty xe khách phía Nam, Trung tâm Đăng kiểm 2903S thuộc Công ty Khai thác điếm đỗ xe Hà Nội... Các công ty này căn cứ vào điều kiện cụ thể lại có những quy định riêng do đó trên cùng một địa bàn lái xe, chủ phương tiện thường đưa xe đến kiểm định tại các TTĐK ít thủ tục rườm rà hơn, tức là các trung tâm của Cục ĐKVN hoặc các trung tâm xã hội hóa. Các Trung tâm trên cùng địa bàn cũng có sự cạnh tranh với nhau để thu hút phương tiện vào kiểm định. Với trang thiết bị kiểm định gần như nhau, hiện tượng bỏ sót quy trình, hạ thấp tiêu chuẩn kiểm định là điều dễ xảy ra. Thanh tra Cục ĐKVN đã đi kiểm tra các trung tâm, lập biên bản và đề xuất các hình thức xử lý, thậm chí đình chỉ một số trung tâm nhưng hiện tượng này vẫn tiếp diễn nhất là các trung tâm được thành lập theo mô hình xã hội hóa.

Vai trò kiểm tra, giám sát của lãnh đạo một số TTĐK còn nhiều hạn chế, thiếu tích cực, chưa chủ động chống tiêu cực, còn dựa vào các lực lượng thanh kiểm tra của các cơ quan chức năng bên ngoài dẫn tới chất lượng kiểm định bị ảnh hưởng. Các Trung tâm Đăng kiểm đều đã được lắp đặt camera để lãnh đạo các TTĐK có thể kiểm tra hoạt động kiểm định ngăn ngừa việc bỏ sót hạng mục, công đoạn trong dây chuyền kiểm định, phát hiện các hiện tượng tiêu cực nhưng một số TTĐK camera đã bị hỏng hoặc còn hoạt động được nhưng ít khi lãnh đạo TTĐK cho hoạt động. Tương tự như vậy, điện thoại đường dây nóng phản ánh các thông tin từ lái xe, chủ phương tiện về Cục ĐKVN các TTĐK đều bố trí ở phòng chờ kiểm định để lái xe, chủ phương tiện khi cần có thể liên hệ với thanh tra Cục ĐKVN, nhưng một số TTĐK điện thoại đường dây nóng này bị hỏng và không được khắc phục.

Các TTĐK đã bố trí cán bộ làm công tác giám sát toàn bộ quy trình kiểm định để ngăn ngừa, phát hiện các hiện tượng tiêu cực trong đơn vị, nhưng người giám sát là người của đơn vị, chịu sự quản lý và điều hành của lãnh đạo TTĐK do

đó hiệu quả của công tác giám sát bị hạn chế. Các hoạt động của Thanh tra Cục ĐKVN kiểm tra đột xuất các TTĐK chưa thật có hiệu quả. Lý do là cán bộ của Phòng kiểm định xe cơ giới có mối quan hệ với các TTĐK từ nhiều năm, do đó vẫn có hiện tượng nể nang bỏ qua các lỗi của các trung tâm hoặc chỉ nhắc nhở rút kinh nghiệm. Ngoài ra, còn có hiện tượng các trung tâm thông báo cho nhau về hướng đi của đoàn thanh tra để đề phòng, dẫn đến tỷ lệ số biên bản lập được so với số lần kiểm tra còn thấp.

Để hạn chế tiêu cực, các trung tâm thuộc Cục ĐKVN đã thực hiện việc luân chuyển lãnh đạo và cán bộ đăng kiểm nhưng các trung tâm thuộc các Sở GTVT thì việc này bị hạn chế bởi không có đủ lãnh đạo, cán bộ đăng kiểm đủ tiêu chuẩn để luân chuyển. Các thành phố lớn như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh có đủ lãnh đạo, đăng kiểm viên nhưng các trung tâm này lại chịu sự quản lý trực tiếp của các công ty, lãnh đạo công ty trực tiếp tuyển dụng, quản lý và sử dụng cán bộ đăng kiểm, do đó việc luân chuyển chỉ thực hiện trong nội bộ đơn vị, giữa các công đoạn với nhau. Tương tự như vậy, việc luân chuyển lãnh đạo và cán bộ đăng kiểm cũng không thể thực hiện được với các trung tâm xã hội hóa.

Việc tuyên truyền về Luật Giao thông đường bộ nói chung, cũng như việc bảo dưỡng, sửa chữa, chuẩn bị chu đáo cho phương tiện trước khi đi kiểm định trên các phương tiện thông tin đại chúng như truyền hình, đài phát thanh, báo, tạp chí... chưa được thường xuyên, liên tục. Các trung tâm đào tạo lái xe chỉ chú ý đến việc đào tạo kỹ thuật lái xe, chưa chú trọng đến việc giáo dục đạo đức, tư cách người lái xe, cũng như việc bảo dưỡng, sửa chữa, giữ gìn cho phương tiện luôn có tình trạng kỹ thuật tốt để tham gia giao thông cũng như khi đi kiểm định.

Mặc dù Bộ GTVT đã quy định rõ tiêu chuẩn đăng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ, nhưng vẫn còn nhiều trung tâm có những đăng kiểm viên, nhân viên nghiệp vụ thậm chí lãnh đạo trung tâm chưa đạt tiêu chuẩn. Bộ GTVT đã để thời gian 6 năm để các đăng kiểm viên chưa đạt tiêu chuẩn học tập để hoàn thiện trình độ chuyên môn nhưng đến vẫn còn nhiều đăng kiểm viên chưa đạt tiêu chuẩn trong đó có cả một số lãnh đạo Trung tâm Đăng kiểm. Công tác đào tạo đăng kiểm viên còn nặng về lý thuyết, thời lượng hướng dẫn thực hành kiểm tra các công đoạn ngắn

nên học viên khó nắm chắc được nội dung, cách thức kiểm tra và tiêu chuẩn đánh giá của các hạng mục kiểm tra. Trình độ chuyên môn của các nhân viên nghiệp vụ cũng chưa đảm bảo. Theo quy định nhân viên nghiệp vụ phải thành thạo vi tính và sử dụng tốt phần mềm kiểm định nhưng thực tế nhiều trung tâm tuyển chọn nhân viên nghiệp vụ chưa đạt yêu cầu. Trong quá trình làm việc nhiều cán bộ đảng kiểm còn thiếu tập trung, chưa chú trọng vào công việc như đi muộn, về sớm, vào mạng internet để xem báo, chơi các trò chơi điện tử, chơi chứng khoán, tranh thủ thời gian ở cơ quan để làm việc riêng. Chính những điều này đã làm ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới gây nên sự mất tin tưởng đối với lái xe, chủ phương tiện.

Việc tuyển chọn đảng kiểm viên cũng chưa chú trọng đến tư cách đạo đức, có những đảng kiểm viên bị kỷ luật ở các TTĐK cũ vẫn được tuyển vào làm việc tại các Trung tâm Đảng kiểm. Ở một môi trường nhạy cảm như các TTĐK thì các phẩm chất xấu rất dễ sinh ra các hiện tượng tiêu cực.

Công tác giáo dục đạo đức nghề nghiệp, văn hóa giao tiếp ở các trung tâm chưa được thường xuyên. Bên cạnh đó thu nhập của cán bộ đảng kiểm chưa được cải thiện, tiền lương chưa đủ trang trải cho cuộc sống của gia đình, môi trường làm việc bụi bặm, độc hại cộng với các hành vi hối lộ của lái xe, chủ phương tiện sẽ làm tha hóa cán bộ đảng kiểm.

Cơ cấu tổ chức của các TTĐK cũng chưa hợp lý. Có TTĐK có quá nhiều đảng kiểm viên, nhưng cũng có TTĐK không đủ số đảng kiểm viên cần thiết cho các dây chuyền kiểm định. Điển hình là các Trung tâm Đảng kiểm xã hội hóa do khó tuyển được đảng kiểm viên hoặc không muốn tuyển nhiều nhân lực để giảm tiền lương phải trả. Số lượng cán bộ ít do đó một người phải làm nhiều công việc dẫn đến thời gian kiểm định phương tiện sẽ lâu làm tốn thời gian của lái xe, chủ phương tiện. Có trung tâm có ít đảng kiểm viên, một vài người lại bị kỷ luật tạm dừng kiểm định một thời gian dẫn đến trung tâm còn quá ít đảng kiểm viên được phép kiểm định do đó đã bị Cục ĐKVN đình chỉ hoạt động đến khi có đủ số lượng đảng kiểm viên tối thiểu cho một dây chuyền kiểm định.

+ *Trang thiết bị, phần mềm kiểm định*

Trang thiết bị kiểm định của một số dây chuyền không đồng bộ. Trước đây các trung tâm được trang bị đồng bộ dây chuyền kiểm định của hãng DAMBRA. Sau một thời gian hoạt động các dây chuyền lắp sau sử dụng thiết bị của hãng MAHA. Thực tế kiểm định thấy rằng các thiết bị của MAHA có nhiều ưu việt hơn nhất là các thiết bị kiểm tra đèn, khí thải do đó phần lớn các dây chuyền lắp đặt cũ vẫn dùng các thiết bị của DAMBRA nhưng có thay thế thiết bị kiểm tra đèn, khí thải của MAHA. Việc các thiết bị không đồng bộ dẫn đến việc kiểm định hay bị lỗi, làm cho công việc kiểm định bị gián đoạn.

Chương trình quản lý kiểm định hiện nay được viết riêng cho công tác kiểm định xe cơ giới đang lưu hành, mỗi TTĐK có cơ sở dữ liệu riêng và mọi thông tin liên quan đến phương tiện ngoài sự quản lý của TTĐK được tra cứu thông qua cơ sở dữ liệu của Cục ĐKVN. Hàng ngày các trung tâm sẽ tập hợp gói dữ liệu kiểm định trong ngày và gửi về máy chủ của Cục ĐKVN vào cuối ngày. Chương trình không có sự liên thông giữa cơ quan kiểm tra chất lượng nhập khẩu, sản xuất lắp ráp với cơ quan kiểm định dẫn đến các thông số kỹ thuật của phương tiện phải nhập trực tiếp bằng tay thông qua Giấy chứng nhận chất lượng ô tô nhập khẩu của cơ quan kiểm tra chất lượng hoặc ta cứu trên mạng đối với xe sản xuất lắp ráp trong nước dẫn đến mất nhiều thời gian, công sức cho cán bộ đăng kiểm và lái xe, chủ phương tiện phải chờ đợi mất nhiều thời gian. Bên cạnh đó phần mềm kiểm định đôi khi cũng bị lỗi dẫn đến việc một phương tiện không đạt tiêu chuẩn nhưng kết quả in ra phiếu kiểm định lại đạt tiêu chuẩn, nếu cán bộ đăng kiểm không xem xét kỹ sẽ vẫn cấp giấy chứng nhận và tem kiểm định.

+ *Lái xe, chủ phương tiện*

Lái xe, chủ phương tiện chưa thấy hết được vai trò quan trọng của việc kiểm định phương tiện. Một số lái xe có trình độ văn hóa thấp, kém hiểu biết, chỉ muốn kiểm định nhanh chóng mà không quan tâm đến tình trạng kỹ thuật của phương tiện. Việc kiểm định xe cơ giới sẽ đạt được hiệu quả cao nếu như phương tiện được

bảo dưỡng, sửa chữa thường xuyên. Một số lái xe, chủ phương tiện còn có hành vi tìm cách hối lộ cho cán bộ đăng kiểm, tiếp tay cho những sai phạm của cán bộ đăng kiểm. Các xe khách chạy tuyến và xe buýt, taxi hoạt động liên tục, đơn vị vận tải và chủ xe không bố trí xe thay thế do đó việc bảo dưỡng, sửa chữa rất hạn chế, kể cả khi đi kiểm định họ cũng tranh thủ, chỉ mong kiểm định nhanh để còn về hoạt động. Đó cũng là lý do khiến một số lái xe, chủ phương tiện có những hành vi gian lận thay thế phương tiện khác để kiểm định với hy vọng cán bộ đăng kiểm lơ là trong công tác kiểm định. Các đơn vị vận tải cũng chưa giáo dục đội ngũ lái xe về đạo đức tác phong của người lái xe

Do kinh phí còn hạn hẹp, nhiều lái xe chủ phương tiện phải vay tiền ngân hàng, thế chấp nhà cửa, đăng ký, do đó không có điều kiện đầu tư vào phương tiện, ít chú ý đến vấn đề bảo dưỡng, sửa chữa.

Ủy ban An toàn giao thông quốc gia kết hợp với Ban An toàn giao thông các tỉnh, thành phố và các Trung tâm Đăng kiểm thường xuyên phát các tờ rơi, các tài liệu hướng dẫn về luật giao thông đường bộ, chế độ bảo dưỡng, sửa chữa ô tô cho các lái xe, chủ phương tiện nhưng phần lớn các lái xe, chủ phương tiện chỉ đọc qua loa, chiếu lệ và ít áp dụng vào thực tế.

- Những nguyên nhân gián tiếp

Mặc dù nền kinh tế Việt Nam những năm gần đây đã có những bước phát triển song thu nhập của người dân Việt Nam vẫn còn rất thấp. Bên cạnh những phương tiện lắp ráp trong nước và nhập khẩu mới chúng ta vẫn nhập khẩu các phương tiện đã qua sử dụng của các nước phát triển như Nhật Bản, Hàn Quốc, Mỹ, Đức... Chất lượng phương tiện lắp ráp trong nước cũng không bằng xe nhập khẩu, như vậy tình hình chung về chất lượng phương tiện của Việt Nam chưa bằng các nước phát triển.

Trong khi thu nhập của người dân còn thấp thì thuế nhập khẩu phương tiện và linh kiện phụ tùng của Việt Nam lại rất cao. Đó là một trong những lý do khiến người dân hạn chế thay thế phương tiện mới cũng như việc bảo dưỡng sửa chữa, thay thế phụ tùng, linh kiện.

Bên cạnh đó cũng như một số lĩnh vực khác xã hội Việt Nam vẫn tồn tại một số người môi giới. Lực lượng này hoạt động chủ yếu ở các thành phố lớn có số lượng xe cơ giới nhiều mà điển hình là ở TP Hồ Chí Minh. Những người này móc nối với một số đảng kiểm viên ở một số trung tâm nhận tiền của các lái xe, chủ phương tiện có phương tiện cũ nát, không đảm bảo tiêu chuẩn đưa đến các trung tâm này kiểm định. Nếu các đảng kiểm viên không đồng ý thì họ lại đưa xe đến các trung tâm khác. Tâm lý của người Việt Nam là ngại tiếp xúc với các cơ quan nhà nước, hơn nữa phương tiện lại có vấn đề nên họ nhờ vào những người môi giới này để việc kiểm định được nhanh chóng. Mặc dù quy định của Cục ĐKVN, các cán bộ đảng kiểm chỉ làm việc với lái xe, chủ phương tiện nhưng việc xác định lái xe, chủ phương tiện của phương tiện vào kiểm định thật khó khăn do đó việc loại bỏ lực lượng môi giới không hề đơn giản.

Tóm tắt chương 2:

Trong chương 2 tác giả đã tập trung nghiên cứu và giải quyết các vấn đề sau:

- Phân tích thực trạng chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam, những kết quả đạt được trong thời gian qua.
- Tổng hợp và phân tích số liệu thu được qua việc trả lời bảng câu hỏi gửi cho các lái xe, chủ phương tiện, trên cơ sở đó đánh giá chất lượng kiểm định của các loại hình Trung tâm Đăng kiểm, của các TTĐK ở các vùng miền.
- Phân tích các tồn tại, nguyên nhân gây ra tồn tại về chất lượng kiểm định xe cơ giới trên cơ sở đó đưa ra định hướng và các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở chương 3.

CHƯƠNG 3

ĐỊNH HƯỚNG, QUAN ĐIỂM VÀ CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KIỂM ĐỊNH XE CƠ GIỚI Ở VIỆT NAM

3.1. Định hướng nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

3.1.1. Dự báo về sự phát triển phương tiện cơ giới đường bộ và quy hoạch tổng thể phát triển mạng lưới Trung tâm Đăng kiểm ở nước ta.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, tình hình cơ sở hạ tầng giao thông đường bộ của nước ta đã được cải thiện, thu nhập của người dân đã tăng lên đáng kể, thuế nhập khẩu phương tiện cơ giới đường bộ đang giảm dần theo lộ trình cam kết với các tổ chức WTO và AFTA, do đó trong thời gian tới số lượng phương tiện cơ giới đường bộ của Việt Nam sẽ tăng lên nhanh chóng. Theo thống kê đến thời điểm 31/12/2010 ở Việt Nam có gần 1,3 triệu ô tô và hơn 30 triệu xe máy (không kể số phương tiện cơ giới do Quân đội và Công an quản lý). Trong những năm vừa qua tốc độ tăng số lượng ô tô, xe máy của nước ta khoảng 15%/năm, trong thời gian tới tỷ lệ này sẽ cao hơn. Theo tính toán của Bộ Công thương, tỷ lệ số ô tô trên 1000 dân ở nước ta sẽ tăng từ 18 phương tiện hiện nay lên 50 phương tiện vào năm 2015, trong đó tỷ lệ ô tô con chiếm tới 70%.

Căn cứ vào số lượng xe cơ giới hiện có của các tỉnh, thành phố trong cả nước và dự báo số lượng xe cơ giới trong thời gian tới, ngày 23/9/2005 Bộ GTVT đã phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển mạng lưới Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới đến năm 2015, bao gồm các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới và các dây chuyền kiểm định (Xem phụ lục 6). Quy hoạch này mang tính định hướng và được điều chỉnh hàng năm để phù hợp với yêu cầu tăng trưởng phương tiện thực tế. Đến thời điểm hiện nay, số lượng Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới cũng như số lượng dây chuyền kiểm định đều thấp hơn so với quy hoạch đã được phê duyệt ban đầu.

3.1.2. Quan điểm nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

Trên cơ sở dự báo số lượng xe cơ giới và Quy hoạch tổng thể phát triển mạng lưới Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới đến năm 2015, có thể xác định các quan điểm cơ bản nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới trong thời gian tới như sau:

- Nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới là một trong những nhiệm vụ quan trọng để nâng cao chất lượng xe cơ giới tham gia giao thông, góp phần làm giảm tai nạn giao thông đường bộ, hạn chế tới mức thấp nhất những thiệt hại về con người và tài sản, giảm ô nhiễm môi trường.

- Nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới trên cơ sở các trang thiết bị hiện đại, nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn, đáp ứng nhu cầu công việc kiểm định xe cơ giới.

- Chất lượng kiểm định xe cơ giới sẽ được nâng dần theo lộ trình, phù hợp với tình hình phát triển kinh tế của đất nước. Các tiêu chuẩn ATKY và BVMT xe cơ giới áp dụng trong công tác kiểm định cần hài hòa với các nước trong khu vực và các nước có nền kinh tế tương tự như Việt Nam nhưng phải tuân theo những quy định của Tổ chức Đăng kiểm ô tô quốc tế CITA.

- Cho phép nhiều thành phần kinh tế tham gia vào hoạt động kiểm định xe cơ giới trên cơ sở sự quản lý chặt chẽ của Nhà nước.

3.1.3. Định hướng nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

Đất nước ta đang trong thời kỳ tăng cường hội nhập quốc tế, nhằm đẩy mạnh tốc độ phát triển kinh tế xã hội. Cùng với sự tăng trưởng, phát triển kinh tế, cơ sở hạ tầng và phương tiện giao thông sẽ tăng mạnh. Công tác kiểm định xe cơ giới trong giai đoạn tới cũng cần có những cải tiến, nhằm khắc phục các tồn tại và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ để đáp ứng yêu cầu phát triển chung của đất nước. Phương hướng nhiệm vụ nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới trong giai đoạn tới cần tập trung vào các nội dung sau:

- Thực hiện Luật Giao thông đường bộ sửa đổi 2008; triển khai thực hiện Nghị định 95/2009/NĐ-CP của chính phủ về niên hạn sử dụng đối với ô tô; thực hiện tốt các Thông tư số 10/2009/TT-BGTVT, 11/2009/TT-BGTVT và 22/2009/TT-BGTVT ban hành năm 2009 của Bộ GTVT.

- Hoàn thành việc đánh giá đăng kiểm viên, tổ chức đào tạo, đào tạo lại, tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ mới cho đăng kiểm viên, nhân viên nghiệp vụ đạt tiêu chuẩn quy định; kết hợp đào tạo chuyên môn với tuyên truyền giáo dục đạo đức nghề nghiệp, văn hóa ứng xử trong công tác kiểm định.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại hóa thiết bị kiểm định. Thực hiện đúng lộ trình nâng cấp thiết bị, dụng cụ kiểm định hoàn thành vào năm 2011 theo Quy định của Thông tư số 11/2009/TT-BGTVT. Hoàn hành việc nâng cấp chương trình quản lý kiểm định vào năm 2010 theo kế hoạch của UBATGTQG, phục vụ tốt hơn hoạt động kiểm định xe cơ giới.

Hoàn thành việc xây dựng trung tâm kiểm tra khí thải; tiếp tục triển khai thực hiện đề án trung tâm thử nghiệm an toàn xe cơ giới, nhằm tăng cường kiểm tra chất lượng an toàn kỹ thuật và môi trường các xe cơ giới sản xuất, lắp ráp và nhập khẩu trước khi đưa ra khai thác sử dụng ở nước ta.

- Triển khai đề án kiểm soát khí thải xe mô tô, xe gắn máy theo Quyết định số 99/QĐ-TTg ngày 17/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ. Công việc này đã được thực hiện ở các nước có số lượng xe mô tô, xe gắn máy nhiều, nhưng đây là lần đầu tiên áp dụng thực hiện tại Việt Nam. Việc triển khai sẽ theo lộ trình, bắt đầu thực hiện thí điểm tại Hà Nội và TP Hồ Chí Minh, sau đó đến các đô thị loại 1, đô thị loại 2 và cuối cùng là áp dụng trong phạm vi toàn quốc.

- Tiếp tục hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực kiểm định xe cơ giới; thực hiện cải cách hành chính; triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 cho các Trung tâm Đăng kiểm. Đảm bảo thực hiện mục tiêu: Nâng cao chất lượng, giảm thiểu tai nạn do nguyên nhân kỹ thuật của xe cơ giới tham gia giao thông; công khai, minh bạch các thủ tục hành chính và tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân, cho doanh nghiệp.

- Tiếp tục thí điểm và triển khai xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới đang lưu hành theo phương án do Bộ trưởng Bộ GTVT phê duyệt, thực hiện mục tiêu huy động tiềm năng, nguồn vốn của xã hội, đầu tư cho hoạt động kiểm định nhằm đáp ứng nhu cầu kiểm định do tăng trưởng phương tiện, giảm bớt gánh nặng cho ngân sách nhà nước, tuy nhiên quá trình xã hội hóa công tác đăng kiểm phải đảm bảo chất lượng kiểm định, tạo điều kiện thuận lợi cho chủ phương tiện và đảm

bảo vai trò quản lý nhà nước trong hoạt động kiểm định xe cơ giới; xây dựng kế hoạch phát triển các Trung tâm Đăng kiểm phù hợp với sự tăng trưởng xe cơ giới.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát, ngăn chặn, phát hiện và xử lý nghiêm khắc các hành vi tiêu cực trong hoạt động kiểm định xe cơ giới; phối hợp với các cơ quan chức năng tổ chức kiểm tra liên ngành nhằm phát hiện, xử lý các xe cơ giới vi phạm các quy định về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường, vi phạm quy định về niên hạn sử dụng lưu thông trên đường.

- Tăng cường hoạt động tuyên truyền, giáo dục để chủ phương tiện, lái xe và người dân tự giác, nghiêm chỉnh chấp hành luật giao thông đường bộ, các quy định về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới. Giáo dục về trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ nhân viên trong hoạt động kiểm định xe cơ giới; thực hiện mục tiêu chất lượng của Cục Đăng kiểm Việt Nam là “Góp phần đảm bảo an toàn sinh mạng con người, tài sản và môi trường thiên nhiên”.

3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

3.2.1. Hiện đại hóa cơ sở vật chất, các trang thiết bị, phần mềm kiểm định.

Hiện nay phần lớn các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới ở Việt Nam đều có cơ sở vật chất đáp ứng được yêu cầu, nhiều trung tâm có nhiều dây chuyền kiểm định. Điển hình như Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 5004V ở Thành phố Hồ Chí Minh có 5 dây chuyền kiểm định, Trung tâm Đăng kiểm 2901V, 2906V ở Hà Nội, Trung tâm Đăng kiểm 5003V, 5005V, 5007V ở Thành phố Hồ Chí Minh có 4 dây chuyền kiểm định, Trung tâm Đăng kiểm 1501V ở Hải Phòng, 2902V ở Hà Nội, Trung tâm Đăng kiểm 5003S, 5006V ở Thành phố Hồ Chí Minh có 3 dây chuyền kiểm định, nhiều trung tâm có 2 dây chuyền kiểm định đáp ứng được yêu cầu của Cục Đăng kiểm Việt Nam đề ra là các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới phải có 2 dây chuyền kiểm định, một dây chuyền kiểm định xe tải, xe khách và một dây chuyền kiểm định xe con. Các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới thuộc Cục Đăng kiểm Việt Nam và các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới được thành lập theo mô hình xã hội hóa đều thoả mãn tiêu chí này. Tuy nhiên còn nhiều Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới phần lớn thuộc các tỉnh lẻ vẫn chỉ có 1 dây chuyền kiểm định do đó

cần phải đầu tư trang bị thêm dây chuyền kiểm định cho các trung tâm này. Như trong chương 2 đã nêu lên những hạn chế của việc chỉ có 1 dây chuyền kiểm định chung cho tất cả các loại xe dẫn đến việc kiểm định không được chính xác. Việc đầu tư thêm dây chuyền kiểm định trong đó 1 dây chuyền kiểm định xe ô tô con và 1 dây chuyền kiểm định ô tô khách, ô tô tải là bắt buộc đối với các Trung tâm Đăng kiểm xây mới hoặc được nâng cấp. Ngoài ra như đã nêu lên ở trong phần những tồn tại ở chương 2 trong quy trình kiểm định vẫn còn nhiều hạng mục kiểm tra bằng thủ công, phụ thuộc vào trình độ chuyên môn và phẩm chất của đăng kiểm viên do đó thời gian tới các TTĐK nên trang bị thêm một số trang thiết bị kiểm định như thiết bị hỗ trợ kiểm tra gầm, thiết bị thoát khí thải khi kiểm tra khí thải...

Các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới có diện tích sân bãi nhỏ cần có kế hoạch mở rộng hoặc di chuyển đến địa điểm mới để có diện tích đủ lớn đáp ứng cho việc kiểm định với số lượng xe cơ giới gia tăng trong thời gian tới. Những Trung tâm Đăng kiểm có chiều dài nhà kiểm định quá ngắn cần phải có biện pháp nâng cấp, cải tạo để các công đoạn kiểm định có một vị trí kiểm định tránh hiện tượng nhiều đăng kiểm viên kiểm tra các công đoạn khác nhau ở cùng một vị trí dẫn đến chòng chẹo nhau, bỏ sót các hạng mục kiểm tra. Công đoạn kiểm tra khí thải cần phải bố trí ở vị trí thích hợp, thuận tiện cho việc kiểm tra đồng thời cũng hạn chế gây ô nhiễm và độc hại ở môi trường xung quanh Trung tâm Đăng kiểm. Tuyệt đối không được bố trí công đoạn kiểm tra khí thải ở vị trí đầu hướng gió trong nhà kiểm định.

Phòng chờ kiểm định là nơi lái xe, chủ phương tiện nộp giấy tờ làm thủ tục kiểm định và cũng là nơi họ nhận kết quả kiểm định cần rộng rãi sạch sẽ, có nước uống cho lái xe, chủ phương tiện sẽ tạo ra sự thoải mái, vui vẻ cho dù kết quả kiểm định có thể không theo mong muốn của họ. Ở đây ngoài việc bố trí đặt điện thoại đường dây nóng để liên hệ với Cục Đăng kiểm Việt Nam, các bảng thông báo về nội quy của đơn vị, các quy định về kiểm định nên có các sách báo về luật giao thông đường bộ, về việc bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện để các lái xe, chủ phương tiện trong lúc chờ kết quả kiểm định có thể tìm hiểu, nghiên cứu.

Việc không đồng bộ của các thiết bị kiểm định cũng sẽ từng bước được khắc phục trong thời gian tới. Nó sẽ làm tăng độ chính xác của công việc kiểm định, công tác sử dụng, bảo dưỡng, sửa chữa sẽ thuận lợi hơn.

Thiết bị kiểm định hiện nay của các TTĐK là của hãng DAMBRA và MAHA, trong đó chúng ta đã nhận thấy rằng thiết bị của hãng MAHA có nhiều ưu điểm vượt trội hơn thiết bị của hãng DAMBRA như dễ thao tác, ít chịu ảnh hưởng của yếu tố con người đến kết quả kiểm định... Hơn nữa, các thiết bị trên dây chuyền DAMBRA đã quá cũ, có thời gian sử dụng từ 10-15 năm, không có lực lượng chuyên trách, linh kiện thay thế để tiến hành bảo dưỡng, sửa chữa, duy trì độ ổn định. Do đó, các dây chuyền kiểm định sắp tới các trung tâm lắp đặt sẽ là của hãng MAHA. Các thiết bị của hãng DAMBRA chúng ta vẫn tiếp tục sử dụng nhưng dần dần sẽ được thay thế bằng thiết bị của hãng MAHA. Cần trang bị thiết bị hút khí thải trên các dây chuyền kiểm tra nhằm bảo vệ sức khỏe cho cán bộ công nhân làm việc tại các TTĐK và bảo vệ môi trường. Mặc dù các thiết bị kiểm định của các TTĐK hiện nay là ngang tầm các nước trong khu vực nhưng so với các nước phát triển trên thế giới thì các thiết bị kiểm định hiện nay của chúng ta vẫn còn nhiều hạn chế. Trong tương lai khoa học kỹ thuật thế giới phát triển chắc chắn sẽ có các thiết bị kiểm định hiện đại hơn thì chúng ta sẽ thay thế dần các thiết bị cũ bằng các thiết bị này để chúng ta có thể kiểm định nhanh chóng hơn, chính xác hơn.

Hiện nay, Cục Đăng kiểm Việt Nam mới được trang bị 2 xe kiểm định di động ở 2 miền Nam, Bắc. Các xe này hiện nay dùng để kiểm tra đột xuất tình trạng kỹ thuật của phương tiện trên đường, chưa dùng vào việc kiểm định phương tiện xe cơ giới đối với những phương tiện ở xa. Trong thời gian tới, Cục Đăng kiểm Việt Nam cần trang bị thêm các thiết bị kiểm định di động để phục vụ cho việc kiểm định các phương tiện ở các vùng xa xôi, nơi chưa có các Trung tâm Đăng kiểm cố định.

Phần mềm kiểm định hiện nay đã bộc lộ nhiều nhược điểm do đó cần phải nâng cấp phần mềm kiểm định để hạn chế hiện tượng lỗi và có thể giúp cho quá trình kiểm định một cách nhanh chóng, chính xác. Cần thay thế chương trình quản lý hiện nay bằng một chương trình quản lý phương tiện tổng thể liên thông từ Cơ quan kiểm tra chất lượng nhập khẩu, sản xuất lắp ráp với các Trung tâm Đăng kiểm

xe cơ giới. Đồng hành với chương trình này là việc tập trung cơ sở dữ liệu toàn bộ phương tiện trên cả nước tại kho dữ liệu thuộc máy chủ của Cục ĐKVN để các TTĐK khai thác, sử dụng và cập nhật trực tiếp. Bằng chương trình này có thể quản lý chặt chẽ từng phương tiện và hạn chế được các điều chỉnh sai trái từ bên ngoài đối với các chứng chỉ kiểm định. Ngoài ra khi phần mềm kiểm định được nâng cấp hiện đại hơn chúng ta có thể bỏ được một số giấy tờ, sổ sách, giảm các thủ tục hành chính cho lái xe, chủ phương tiện.

Các Trung tâm Đăng kiểm cần có kế hoạch bổ xung, thay thế trang thiết bị, dụng cụ kiểm định, bổ xung dây chuyền kiểm tra theo yêu cầu của Thông tư 11/2009/TT-BGTVT.

3.2.2. Tổ chức quản lý, điều hành công tác kiểm định trong các Trung tâm Đăng kiểm một cách hợp lý.

Việc tổ chức, quản lý điều hành trong các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới bao gồm việc bố trí, phân công các cán bộ đăng kiểm một cách hợp lý, cách ăn mặc, lễ lối làm việc. Trước hết, để khắc phục tình trạng thiếu đăng kiểm viên các TTĐK căn cứ vào số dây chuyền kiểm định cần có kế hoạch tuyển dụng và bố trí cán bộ tham gia các khóa đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ do Cục ĐKVN tổ chức. Tùy thuộc vào trình độ chuyên môn, năng lực của các cán bộ đăng kiểm mà lãnh đạo TTĐK bố trí vào các công đoạn, các vị trí cho phù hợp. Đối với các đăng kiểm viên cần bố trí những người có trình độ chuyên môn nghiệp vụ sâu, có nhiều kinh nghiệm làm công tác kiểm định vào các công đoạn có ảnh hưởng lớn đến an toàn kỹ thuật của phương tiện như phanh, lái, gầm. Bên cạnh đó cần kết hợp thực hiện luân chuyển giữa các công đoạn để các đăng kiểm viên có thể thực hiện kiểm định được nhiều công đoạn trong dây chuyền. Những đăng kiểm viên chưa đạt yêu cầu ở công đoạn kiểm định nào thì chưa được bố trí thực hiện kiểm định ở công đoạn đó. Thực tế các đợt kiểm tra đăng kiểm viên kết hợp với kiểm chuẩn hàng năm đã cho thấy do ít được luân chuyển giữa các công đoạn nên nhiều đăng kiểm viên đã lúng túng khi thao tác thiết bị kiểm định, bỏ sót hạng mục kiểm định và bị đánh giá không đạt yêu cầu ở công đoạn đó.

Các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới cần bố trí những người có tư cách đạo đức tốt, trung thực làm công tác giám sát để ngăn ngừa các hiện tượng tiêu cực có thể xảy ra trong đơn vị. Thực tế phần lớn các TTĐK đều bố trí 1 đăng kiểm viên vừa tham gia kiểm định vừa làm công tác giám sát, điều này là không hợp lý và cần phải có sự thay đổi. Người được lãnh đạo TTĐK phân công làm giám sát không nên bố trí vào các công đoạn của dây chuyền kiểm định, chỉ làm nhiệm vụ giám sát để họ tập trung thời gian vào nhiệm vụ giám sát, ngăn ngừa các biểu hiện tiêu cực. Ngoài ra người làm nhiệm vụ giám sát không tham gia vào các công đoạn kiểm định sẽ tạo ra sự khách quan trong công việc.

Đối với các Trung tâm Đăng kiểm có nhiều dây chuyền kiểm định, cần có sự điều hành để điều phối các phương tiện vào kiểm định ở các dây chuyền một cách hợp lý, khách quan. Cần bố trí cán bộ sắp xếp phương tiện chờ và vào kiểm định theo thứ tự tránh hiện tượng chen lấn, cãi cọ, va chạm giữa các lái xe với nhau. Tình hình các lái xe, chen lấn, va chạm trong các TTĐK để tranh được kiểm định trước đã được nêu ra là do các TTĐK không có người bố trí sắp xếp, điều hành phương tiện. Một số Trung tâm Đăng kiểm sau khi thường xuyên bố trí người điều hành các phương tiện vào kiểm định đã khắc phục được tình trạng này.

Các Trung tâm Đăng kiểm cần tuân theo quy định của Cục ĐKVN, sau khi nộp xong giấy tờ, lái xe, chủ phương tiện sẽ ngồi ở phòng chờ, đăng kiểm viên của TTĐK sẽ trực tiếp đưa xe vào dây chuyền kiểm định tránh tình trạng lái xe, chủ phương tiện vào nhà kiểm định tiếp xúc với các đăng kiểm viên, hạn chế các tiêu cực có thể xảy ra. Việc các đăng kiểm viên trực tiếp lái xe thực hiện công việc kiểm định cũng hạn chế được việc thao tác không đúng trong khi kiểm định của các lái xe. Nhiều lái xe do không quen điều khiển xe trong nhà kiểm định dẫn đến việc làm hư hỏng các thiết bị kiểm định làm cho công việc kiểm định phải dừng lại để khắc phục, ảnh hưởng đến các phương tiện khác. Đối với các phương tiện đang trong quá trình kiểm định bị sự cố như động cơ không khởi động được, hệ thống phanh không hoạt động... cần nhanh chóng khắc phục để không ảnh hưởng đến các phương tiện khác vào kiểm định như bố trí xe kéo, sử dụng xe cứu hộ, tránh trường hợp phương tiện bị sự cố nằm quá lâu trong nhà kiểm định không cho các phương tiện khác thực hiện kiểm định theo dây chuyền.

Đối với các nhân viên nghiệp vụ cần chú ý nhắc nhở về giờ giấc làm việc vì phần lớn nhân viên nghiệp vụ là nữ, bận bịu nhiều công việc gia đình, con cái. Ngoài ra cần nhắc nhở các nhân viên này tập trung vào công việc, tránh hiện tượng làm việc riêng trong giờ làm việc, chệnh mảng công việc của mình gây chậm trễ làm tổn thời gian của lái xe, chủ phương tiện. Hiện tượng các nhân viên nghiệp vụ thường xuyên đọc báo, chơi điện tử trong giờ làm việc cần phải khắc phục để tập trung vào công việc chuyên môn. Các nhân viên nghiệp vụ cần chấp hành đúng quy định của Cục ĐKVN phô tô lưu trữ đầy đủ các giấy tờ, hồ sơ kiểm định của phương tiện, tuyệt đối không được yêu cầu lái xe, chủ phương tiện ra bên ngoài trung tâm để phô tô làm mất thời gian của họ.

Trong quá trình làm việc các cán bộ đăng kiểm cần phải tuân thủ các quy định của ngành đăng kiểm như mặc đồng phục, đeo thẻ đăng kiểm viên, nhân viên nghiệp vụ và tuyệt đối không sử dụng điện thoại di động. Điều này sẽ hạn chế được tiêu cực trong các TTĐK và hạn chế được các tác động bên ngoài đến các đăng kiểm viên cũng như nhân viên nghiệp vụ.

Các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới cần lắp đặt các camera giám sát một cách đầy đủ đảm bảo cho lãnh đạo Cục ĐKVN, Phòng Kiểm định xe cơ giới, lãnh đạo TTĐK có thể giám sát toàn bộ công việc trong nhà kiểm định để có thể phát hiện ra các hiện tượng kiểm định không đúng quy trình, hạ thấp tiêu chuẩn cũng như các hiện tượng tiêu cực của đăng kiểm viên cũng như cán bộ giám sát. Một số TTĐK xe cơ giới có lắp camera nhưng không thường xuyên sử dụng hoặc bị hư hỏng cần được sửa chữa, thay thế. Việc theo dõi bằng camera còn giúp lãnh đạo TTĐK phát hiện ra các sự cố kỹ thuật của các thiết bị để chỉ đạo cho các thiết bị này ngừng hoạt động tránh được các hư hỏng nghiêm trọng có thể xảy ra. Các camera này có nối mạng để tăng cường chức năng giám sát hoạt động kiểm định của cơ quan quản lý nhà nước.

Các phương tiện không đạt tiêu chuẩn lái xe, chủ phương tiện sẽ nhận được giấy yêu cầu sửa chữa các hạng mục không đạt. Các TTĐK xe cơ giới cần bố trí các đăng kiểm viên giải thích, hướng dẫn cụ thể cách khắc phục cho lái xe chủ phương tiện.

Những trường hợp lái xe, chủ phương tiện không hài lòng thậm chí to tiếng cần được ôn tồn giải thích để cho họ thấy được lợi ích của việc khắc phục, sửa chữa phương tiện. Cần nhắc nhở lái xe, chủ phương tiện nhanh chóng khắc phục những lỗi kỹ thuật của phương tiện và kiểm định lại trong buổi hôm đó hoặc buổi sau để không phải nộp thêm phí kiểm định. Ngoài ra các đăng kiểm viên cần chú ý hơn nữa đến việc tư vấn cho lái xe, chủ phương tiện về việc đầu tư các phương tiện trong thời gian tới phù hợp với tình hình của đất nước và của địa phương.

Các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới ở các tỉnh, thành phố lớn ở phía Nam như TP Hồ Chí Minh, Đồng Nai, Bình Dương, Bà Rịa-Vũng Tàu... cần phối hợp với công an và chính quyền địa phương dẹp bỏ nạn “cò” kiểm định như một số phương tiện thông tin đại chúng đã phản ánh làm cho lái xe, chủ phương tiện có thể trực tiếp biết được tình trạng kỹ thuật của xe mình. Sau khi Báo Tuổi trẻ nêu lên hiện tượng này ở các TTĐK xe cơ giới các tỉnh phía Nam, Cục ĐKVN đã thông báo đến toàn các TTĐK xe cơ giới trong toàn quốc, các tập thể và cá nhân sai phạm đều nhận hình thức kỷ luật. Tuy nhiên, hiện tượng này mới chỉ ở mức hạn chế bớt chứ chưa loại bỏ hẳn. Trong thời gian tới vấn đề này các TTĐK xe cơ giới cần làm quyết liệt hơn. Ngoài ra, đây còn là biện pháp hạn chế những tác động tiêu cực ảnh hưởng đến cán bộ đăng kiểm.

3.2.3. Nâng cao phẩm chất đạo đức, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng thao tác và kỹ năng giao tiếp của cán bộ đăng kiểm.

Phẩm chất đạo đức của người cán bộ có ảnh hưởng rất lớn đến công việc. Đối với dịch vụ kiểm định xe cơ giới, khi mà yếu tố con người có ảnh hưởng đến kết quả kiểm định thì phẩm chất của cán bộ đăng kiểm càng trở nên quan trọng.

Các TTĐK cần phải xem xét kỹ lưỡng phẩm chất đạo đức của cán bộ trước khi tuyển dụng vào làm việc, tránh tình trạng tuyển dụng những cán bộ phẩm chất đạo đức kém, tham ô, nhũng nhiễu ở các TTĐK khác vào làm việc. Những sinh viên tốt nghiệp ở các trường chuyên nghiệp khi được tuyển vào các TTĐK cũng cần phải có đạo đức tư cách tốt.

Trong quá trình làm việc, các TTĐK phải thường xuyên giáo dục phẩm chất đạo đức cho cán bộ công nhân viên. Các trường hợp vi phạm cần phải phê phán, đối với các trường hợp vi phạm nghiêm trọng hoặc vi phạm có hệ thống thì phải có hình thức kỷ luật, thậm chí cho thôi việc. Các trường hợp có đạo đức tư cách tốt, có tinh thần đấu tranh với các hiện tượng tiêu cực cần được tuyên dương, khen thưởng kịp thời.

Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ cần phải thực hiện theo đúng quy định của Bộ GTVT. Đối với các đảng kiểm viên kể cả cán bộ lãnh đạo không đủ tiêu chuẩn chuyên môn cần phải thay thế, bố trí làm các công việc khác trong đơn vị, không được bố trí vào dây chuyền kiểm định. Vấn đề này đối với các TTĐK thuộc Cục ĐKVN thực hiện rất tốt nhưng đối với một số TTĐK thuộc các Sở GTVT việc thực hiện vẫn chưa nghiêm túc, các đảng kiểm viên không đủ tiêu chuẩn chuyên môn thì không được bố trí vào các công đoạn kiểm định, song các lãnh đạo không đủ tiêu chuẩn chuyên môn, nhất là một số giám đốc các đơn vị đảng kiểm vẫn tìm mọi cách, mọi tác động để trì hoãn nhằm giữ vị trí cho mình. Chính những người này do không an tâm với vị trí làm việc, lúc nào cũng lo bị thay thế nên tranh thủ làm những việc sai quy định nhằm thu vén cho cá nhân mình.

Công tác tuyển dụng cán bộ mới cần phải nghiêm túc thực hiện theo quy định của Bộ GTVT, kiên quyết không tuyển dụng những trường hợp không đủ tiêu chuẩn chuyên môn.

Nhiều cán bộ có trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc, song do TTĐK ít luân chuyển các công đoạn do đó các công đoạn mà đảng kiểm viên ít khi đảm nhiệm thì quá trình thao tác chưa được thuần thục. Đây cũng là điều các TTĐK cần chú ý khi phân công các đảng kiểm viên. Đối với các đảng kiểm viên này, Cục Đăng kiểm Việt Nam cần mở các lớp đào tạo lại để hướng dẫn lại các công đoạn mà đảng kiểm viên chưa thuần thục hoặc có thể kết hợp các lần về thanh kiểm tra, kiểm chuẩn thiết bị, cán bộ Phòng kiểm định xe cơ giới có thể đào tạo lại tại chỗ cho các đảng kiểm viên này, tiết kiệm thời gian, chi phí so với đảng kiểm viên phải về Hà Nội hoặc TP Hồ Chí Minh.

Hiện nay, các TTĐK xe cơ giới đã tuyển dụng được nhiều cán bộ đáp ứng được trình độ chuyên môn nhưng để được cấp thẻ đăng kiểm viên các cán bộ này phải đi đào tạo về lý thuyết sau đó về các TTĐK thực tập công việc kiểm định với thời gian tối thiểu 6 tháng mới được tham gia lớp đào tạo về thực hành và nếu đạt yêu cầu mới được cấp thẻ đăng kiểm viên. Trong khi đó, Cục Đăng kiểm Việt Nam căn cứ vào số lượng cán bộ ở các TTĐK xe cơ giới đăng ký khi đủ số lượng mới tổ chức các lớp đào tạo về lý thuyết cũng như thực hành. Điều này làm cho nhiều cán bộ về các TTĐK xe cơ giới một thời gian lâu mới được đi đào tạo và sau đó được cấp thẻ đăng kiểm mới được làm công tác kiểm định. Trong thời gian tới, Cục Đăng kiểm Việt Nam nên thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo hơn nữa để giúp cho các TTĐK xe cơ giới nhất là các TTĐK được thí điểm thành lập theo mô hình xã hội hóa khắc phục được tình trạng thiếu đăng kiểm viên như đã phản ánh trong chương 2.

Phương tiện cơ giới ngày một gia tăng về số lượng và chủng loại. Có nhiều phương tiện có kết cấu phức tạp, trang thiết bị lắp đặt trên phương tiện ngày càng hiện đại do đó Cục ĐKVN cần thường xuyên mở các lớp đào tạo nâng cao để hướng dẫn cho đăng kiểm viên có thể nắm bắt được các phương pháp kiểm tra các loại phương tiện mới này.

Bên cạnh đó, trang thiết bị kiểm định và phần mềm kiểm định ngày một hiện đại, nâng cao do đó Cục ĐKVN cũng cần tổ chức các lớp đào tạo, đào tạo nâng cao cho nhân viên nghiệp vụ và đăng kiểm viên để có thể nắm bắt được các thao tác sử dụng các thiết bị mới, phần mềm mới, đáp ứng được yêu cầu công việc.

Phòng Đào tạo Cục ĐKVN cần phối hợp với Phòng Kiểm định xe cơ giới soạn thảo giáo trình về các văn bản quy phạm pháp luật và thực hành kiểm định xe cơ giới bám sát với tình hình phương tiện hiện có ở Việt Nam và xu hướng trong những năm tiếp theo. Cần phải thay đổi phương thức đào tạo theo hướng tăng thời lượng thực hành, giáo dục đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ đăng kiểm.

Các đăng kiểm viên cũng cần tích cực học hỏi, nghiên cứu nâng cao trình độ chuyên môn để nắm chắc quy trình kiểm định, các thao tác, sử dụng trang thiết bị kiểm định và các trường hợp chủ phương tiện đưa các xe “chồng xác”, chuyển số khung, số máy sang xe khác để đưa xe đi kiểm định với mục đích trốn thuế gây thất thu cho ngân sách nhà nước.

Một trong những nguyên nhân gây nên tai nạn giao thông đường bộ và làm hư hại cầu đường là do các phương tiện chở quá tải. Điều này có một phần trách nhiệm của cán bộ đăng kiểm. Nhiều xe khách, xe tải tự ý cải tạo tăng kích thước của khoang hành khách và kích thước của thùng hàng với mục đích chở được nhiều hành khách, hàng hóa. Một số Trung tâm Đăng kiểm đã bỏ qua việc kiểm tra kích thước hoặc cố tình bỏ qua các lỗi này của phương tiện, nhiều đăng kiểm viên đã bị kỷ luật đình chỉ công việc. Trong thời gian tới các TTĐK cần nghiêm chỉnh chấp hành quy định của Cục ĐKVN, kiểm tra chặt chẽ các kích thước khoang hành khách, thùng hàng nhằm hạn chế hiện tượng các phương tiện chở quá tải, góp phần làm giảm tai nạn giao thông đường bộ, giảm ô nhiễm môi trường và bảo vệ cầu đường.

Vấn đề văn hóa ứng xử, kỹ năng giao tiếp cần được các TTĐK quan tâm. Đối với lĩnh vực đăng kiểm xe cơ giới môi trường làm việc rất ồn, bụi bặm, độc hại con người thường hay to tiếng với nhau. Khách hàng là người mang lại doanh thu và lợi nhuận cho các doanh nghiệp, hơn nữa khách hàng của các TTĐK xe cơ giới là lái xe, phần lớn có trình độ học vấn không cao, sự hiểu biết còn hạn chế, tính tình hay nóng nảy do đó các cán bộ đăng kiểm cần phải có sự ứng xử thể hiện văn hóa của TTĐK mình, không được coi thường khách hàng. Cần phải có sự cảm thông với lái xe, chủ phương tiện trong những trường hợp phương tiện của họ không đạt tiêu chuẩn phải đi sửa chữa, khắc phục. Việc xử lý, kỷ luật một số trường hợp cán bộ đăng kiểm ứng xử không tốt với khách hàng trong thời gian vừa qua là việc làm đúng đắn, kịp thời của Lãnh đạo Cục ĐKVN, nó có tác dụng răn đe và làm cho mọi người có thái độ ứng xử đúng mực với lái xe, chủ phương tiện.

3.2.4. Tăng cường việc thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm định ở các Trung tâm Đăng kiểm

Việc thường xuyên thanh tra các hoạt động kiểm định tại các TTĐK sẽ làm cho các cán bộ đăng kiểm viên thực hiện đúng quy trình kiểm định, hạn chế các biểu hiện tiêu cực trong hoạt động kiểm định như bỏ sót hạng mục kiểm định, kiểm định không theo quy trình, tác động vào thiết bị kiểm định để làm sai lệch kết quả kiểm định. Việc thanh tra thường xuyên các TTĐK cũng sẽ phát hiện ra các hiện

tượng nhận tiền, quà của lái xe, chủ phương tiện nhằm mục đích vụ lợi. Tuy nhiên như đã phản ánh việc thanh tra, kiểm tra của Cục Đăng kiểm Việt Nam chưa được thường xuyên, chỉ tăng cường khi có sự phản ánh về các hiện tượng tiêu cực của các TTĐK qua các phương tiện thông tin đại chúng hay khi xảy ra những vụ tai nạn giao thông đường bộ nghiêm trọng. Do đó Cục ĐKVN cần thường xuyên tổ chức các đội thanh tra hơn nữa để kiểm tra hoạt động của các TTĐK và việc thanh tra đột xuất này cần bí mật tránh sự đối phó của các TTĐK. Việc lập các biên bản vi phạm và việc xử lý các sai phạm này cần kiên quyết và nghiêm khắc, tránh tình trạng đoàn thanh tra đột xuất của Cục ĐKVN đi thanh tra nhiều TTĐK nhưng số biên bản lập được rất ít, trong khi mọi người đều thấy rằng các sai phạm của các TTĐK này là có và khi các TTĐK, các cán bộ đăng kiểm sai phạm bị lập biên bản gửi về Cục ĐKVN thì việc xử lý chưa thật nghiêm khắc. Cục ĐKVN cũng cần nghiên cứu triển khai việc lắp đặt hệ thống camera giám sát hoạt động của các TTĐK để lãnh đạo Cục ĐKVN, Phòng Kiểm định xe cơ giới có thể trực tiếp theo dõi, giám sát hoạt động kiểm định của các TTĐK, phát hiện các hiện tượng kiểm định không đúng quy trình, bỏ sót hạng mục kiểm định, bỏ qua các lỗi kỹ thuật của phương tiện và các hiện tượng tiêu cực như vòi vĩnh, nhận tiền, quà của lái xe, chủ phương tiện. Để tránh hiện tượng các phương tiện không đạt tiêu chuẩn khi kiểm định ở TTĐK này không khắc phục lại đến kiểm định ở TTĐK khác cần có chương trình cảnh báo để các TTĐK thông báo các hạng mục không đạt tiêu chuẩn của phương tiện vào kiểm định để các TTĐK khác khi kiểm định các phương tiện này lưu ý kiểm tra chặt chẽ các hạng mục không đạt đó. Điều này sẽ bắt buộc các lái xe, chủ phương tiện phải khắc phục những lỗi kỹ thuật của phương tiện trước khi kiểm định lại để đảm bảo tiêu chuẩn.

Thanh tra các Sở GTVT nên chọn một số người am hiểu về lĩnh vực kiểm định xe cơ giới, có phẩm chất, thường xuyên kiểm tra hoạt động ở các TTĐK để ngăn ngừa và phát hiện ra các hiện tượng tiêu cực tránh tình trạng như đã phản ánh các thanh tra Sở GTVT không có nghiệp vụ về phương tiện cơ giới dẫn đến việc thanh tra chỉ là qua loa, hình thức.

Việc nhận các phản ánh của lái xe, chủ phương tiện qua điện thoại đường dây nóng cũng cần chấn chỉnh lại. Những TTĐK có điện thoại đường dây nóng bị hỏng như đã phản ánh cần khắc phục nhanh chóng để phục vụ cho công tác thanh tra, giám sát, chống tiêu cực.

Các lãnh đạo TTĐK cần nêu cao vai trò giám sát, tự kiểm tra hoạt động kiểm định vì là người thường xuyên gắn bó với hoạt động kiểm định của các đơn vị. Thanh tra Bộ GTVT, Thanh tra Cục ĐKVN, Thanh tra các Sở GTVT dù có đi kiểm tra các TTĐK xe cơ giới nhiều cũng không thể bao quát bằng lãnh đạo ở các TTĐK. Do đó vai trò của lãnh đạo các TTĐK xe cơ giới là hết sức quan trọng, cần phải có chế độ khen thưởng cũng như kỷ luật một cách cụ thể mới khuyến khích được những việc làm tốt và ngăn ngừa các biểu hiện tiêu cực. Thực tế đối với các TTĐK có sai phạm, Cục ĐKVN thường xử lý kỷ luật đối với các đảng kiểm viên trực tiếp phụ trách các công đoạn và phụ trách dây chuyền kiểm định trong khi vai trò của người đứng đầu TTĐK là rất lớn, có ảnh hưởng lớn đến các đảng kiểm viên. Do đó trong thời gian tới Cục ĐKVN cần có những hình thức kỷ luật thích hợp đối với lãnh đạo các TTĐK khi các đảng kiểm viên và nhân viên nghiệp vụ có sai phạm. Có như thế thì lãnh đạo các TTĐK mới làm hết tinh thần trách nhiệm của mình, chỉ đạo các cán bộ của mình tuân thủ các quy định của pháp luật, thực hiện đúng quy trình kiểm định đảm bảo chất lượng kiểm định xe cơ giới.

3.2.5. Tăng cường việc tuyên truyền thực hiện các quy định về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới cho lái xe, chủ phương tiện.

Việc tuyên truyền thực hiện các quy định về ATKT và BVMT xe cơ giới cần phải thực hiện đồng bộ từ trên xuống dưới. Các phương tiện thông tin đại chúng như truyền hình, đài phát thanh, báo, tạp chí... cùng với việc tuyên truyền về luật giao thông đường bộ cần phối hợp tuyên truyền về việc thực hiện các quy định về ATKT và BVMT xe cơ giới trong đó chú trọng đến công tác bảo dưỡng, sửa chữa để duy trì tình trạng kỹ thuật tốt của phương tiện khi tham gia giao thông. Các cơ sở đào tạo lái xe cần giành nhiều thời gian để đào tạo, hướng dẫn công tác bảo dưỡng, sửa chữa cho các học sinh để kết thúc khoá học cùng với trình độ lái xe đảm bảo, các học sinh còn có kiến thức về bảo dưỡng, sửa chữa, giữ gìn phương tiện. Ủy ban

An toàn giao thông quốc gia cần phối hợp với Ban An toàn giao thông các tỉnh, thành phố, Tổng cục Đường bộ Việt Nam, các Sở GTVT cần thường xuyên mở các lớp tuyên truyền về luật giao thông đường bộ các quy định về ATKTK và BVMT xe cơ giới trong đó chú ý đến công tác bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện.

Trước đây, các đơn vị vận tải lớn hàng năm thường tổ chức hội thi lái xe giỏi, giữ xe an toàn, sạch đẹp để cho các lái xe thường xuyên chú trọng công tác bảo dưỡng, sửa chữa qua đó cũng là một đợt kiểm tra tình trạng kỹ thuật phương tiện của đơn vị mình sẵn sàng đáp ứng yêu cầu vận tải ngày càng cao của hành khách và khách hàng. Những năm gần đây, tình hình vận tải có nhiều khó khăn, một số đơn vị vận tải làm ăn thua lỗ do đó phong trào này chỉ còn tồn tại ở một vài đơn vị làm ăn có hiệu quả. Trong thời gian tới cần phải duy trì và phát triển các hội thi này, tổ chức hội thi từ các đơn vị thành viên đến các Tổng công ty vận tải, qua các hội thi này sẽ tạo cơ hội cho các lái xe trao đổi kinh nghiệm trong việc bảo dưỡng, sửa chữa, giữ gìn phương tiện để nâng cao chất lượng phương tiện.

Đặc biệt, tại các TTĐK là nơi các lái xe, chủ phương tiện đến để kiểm định cần có các tờ rơi, sổ tay, tranh quảng cáo tuyên truyền về an toàn giao thông và tầm quan trọng của chất lượng phương tiện. Thực tế thời gian vừa qua các TTĐK đã nhận các tờ rơi, sổ tay an toàn, sách hướng dẫn cho lái xe từ UBATGTQG phát cho lái xe, chủ phương tiện khi vào kiểm định. Trong các tài liệu này có giới thiệu các quy định về kiểm định xe cơ giới, chu kỳ kiểm định của phương tiện, cách điều khiển phương tiện trong một số tình huống đặc biệt, cách bảo dưỡng sửa chữa phương tiện, địa chỉ của các TTĐK, các cơ quan bảo hiểm...Hàng năm các sổ tay này luôn được cập nhật bổ xung các quy định, thông tư mới của Bộ GTVT, Tổng Cục Đường bộ, Cục ĐKVN. Điều này đã được sự hoan nghênh của các lái xe, chủ phương tiện.

3.2.6. Thường xuyên cải tiến các thủ tục hành chính kết hợp với rà soát và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước trong lĩnh vực kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.

Cải cách hành chính là một nhiệm vụ bức thiết trong giai đoạn hiện nay. Chính phủ đã chỉ đạo các ban ngành rà soát loại bỏ các thủ tục, giấy tờ không cần

thiết tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp và người dân. Bộ GTVT cũng đã ban hành thông tư số 32/2010/TT-BGTVT ngày 25/11/2010 quy định về soạn thảo, thẩm định, ban hành, rà soát, hệ thống hóa văn bản pháp luật về GTVT. Hoạt động kiểm định xe cơ giới chịu sự quản lý nhà nước của Cục ĐKVN và trên đó là Bộ GTVT, ngoài ra còn liên quan đến nhiều ngành khác như Công an, Bảo hiểm, Tổng cục Đường bộ, Cơ quan cấp đăng ký kinh doanh...do đó các giấy tờ hiện nay còn nhiều.

Trong thời gian tới, khi phần mềm kiểm định được nâng cấp chúng ta sẽ bỏ bớt được một số giấy tờ cho lái xe, chủ phương tiện khi vào kiểm định, các giấy tờ lưu trữ tại các Trung tâm Đăng kiểm. Các thủ tục hành chính phải theo hướng đơn giản, công khai, minh bạch tạo thuận lợi tối đa cho lái xe, chủ phương tiện.

Tùy tình hình cụ thể ở từng thời điểm cần rà soát, loại bỏ các văn bản, quy định, thông tư cũ hoặc thay thế bằng các văn bản, quy định, thông tư mới. Trong giai đoạn từ 8/1995 đến nay Bộ GTVT, Cục ĐKVN đã nhiều lần rà soát và loại bỏ nhiều văn bản, quy định, thông tư cũ không còn phù hợp. Tuy nhiên, theo đánh giá của lái xe, chủ phương tiện thông qua việc trả lời các bảng hỏi đã nêu ở chương 2 thì chất lượng các văn bản chưa cao, còn nhiều bất hợp lý, chưa tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho lái xe, chủ phương tiện. Nhiều ý kiến cho rằng đối với các phương tiện chưa qua sử dụng nhập khẩu hoặc sản xuất lắp ráp trong nước sau khi được đăng ký không cần thiết phải kiểm định vì khi xuất xưởng đã được kiểm tra và được cấp giấy chứng nhận xuất xưởng hoặc giấy chứng nhận nhập khẩu. Chủ phương tiện sẽ được Cục Đăng kiểm Việt Nam cấp giấy chứng nhận ATKTK và BVMT cùng với tem kiểm định. Sau chu kỳ thứ nhất từ chu kỳ thứ hai trở đi phương tiện mới phải kiểm định. Vấn đề dùng giấy chứng nhận chất lượng ATKTK và BVMT dán vào sổ kiểm định cũng nên được cải tiến theo hướng bỏ sổ kiểm định chỉ dùng giấy chứng nhận ATKTK và BVMT cấp cho lái xe, chủ phương tiện mỗi lần kiểm định đạt kết quả. Trên giấy chứng nhận chất lượng ATKTK và BVMT có thể hiện các thông số kỹ thuật của phương tiện. Việc dùng sổ kiểm định với thời gian sử dụng quá lâu dẫn đến việc bảo quản khó khăn do thường xuyên phải xuất trình với cảnh sát giao thông mỗi khi lưu hành trên đường. Mặt khác, khi sổ kiểm định bị mất, rách nát thủ tục xin cấp lại còn nhiều phiền hà, lái xe, chủ phương tiện phải kiểm

định tạm thời 2 lần mỗi lần thời hạn chỉ được 15 ngày sau đó lần kiểm định thứ 3 mới được cấp đủ chu kỳ. Điều này ảnh hưởng đến hoạt động vận tải nhất là các phương tiện có tải trọng lớn đang hoạt động ở xa các Trung tâm Đăng kiểm quản lý sổ kiểm định.

Một vấn đề nữa cũng cần phải nghiên cứu cải tiến để tạo thuận lợi cho lái xe và các chủ phương tiện. Đó là số liệu ghi trong sổ kiểm định và hồ sơ lưu trữ của các Trung tâm Đăng kiểm. Nhiều khi đó là các sai sót của cán bộ đăng kiểm nhưng lái xe, chủ phương tiện lại là người bị gây khó khăn, đi lại nhiều lần giữa các Trung tâm Đăng kiểm. Khi phương tiện vào kiểm định tại một TTĐK khác với TTĐK quản lý sổ kiểm định nếu có gì sai sót trong sổ kiểm định và hồ sơ lưu trữ các TTĐK nên có sự liên hệ với nhau để tạo điều kiện cho lái xe, chủ phương tiện tránh tình trạng lái xe, chủ phương tiện phải đi lại nhiều lần giữa các TTĐK để sửa chữa những sai sót trong hồ sơ và sổ kiểm định. Việc các TTĐK tự chuyển hồ sơ cho nhau đối với các phương tiện chuyển vùng mà chủ phương tiện mới quên chưa rút hồ sơ ở TTĐK cũ cũng nên thực hiện để giúp cho lái xe, chủ phương tiện đỡ phải đi lại nhất là đối với các phương tiện chuyển vùng về từ các tỉnh ở xa. Điều này còn giúp cho lái xe, chủ phương tiện có thể nhanh chóng đưa xe vào hoạt động phục vụ cho nhu cầu đi lại của cá nhân hoặc phục vụ sản xuất kinh doanh. Chính việc cải cách các thủ tục chuyển vùng sẽ tạo điều kiện cho các chủ phương tiện làm thủ tục sang tên, chuyển chủ giúp cho các cơ quan chức năng thuận tiện trong việc quản lý phương tiện.

3.2.7. Hoàn thiện đề án xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới

Xã hội hóa là sự tham gia rộng rãi của xã hội như các cá nhân, nhóm, tổ chức, cộng đồng... vào một số hoạt động mà trước đó chỉ được một đơn vị, bộ phận hay một ngành chức năng nhất định được thực hiện. Xã hội hóa là quá trình chuyển giao để khu vực ngoài nhà nước gánh đỡ những công việc trước đây do nhà nước làm mà trong tư duy cũ vẫn cho rằng nhà nước phải làm.

Việt Nam đang trong quá trình đổi mới, nhà nước phải lo toan giải quyết nhiều vấn đề của xã hội. Những nhiệm vụ mà nhà nước làm cho dân chính là những nhiệm vụ mang tính xã hội, chúng ta chấp nhận nền kinh tế nhiều thành phần, thực hiện nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

Thời gian gần đây, thuật ngữ “xã hội hóa” trong cải cách dịch vụ công không chỉ được đề cập trong các văn bản mang tính chất định hướng của Đảng, Nhà nước, mà còn được sự quan tâm khá đặc biệt từ phía các nhà nghiên cứu. Thậm chí, nó đã không còn xa lạ với đa số người dân, mặc dù không hẳn ai cũng hiểu tường tận khái niệm này. Liên quan đến công việc quản lý nhà nước, thuật ngữ này được sử dụng như một “giải pháp” cho cải cách việc cung ứng các dịch vụ công ích gắn liền với một số lĩnh vực như công chứng, giáo dục, y tế, văn hóa, bảo vệ môi trường... Theo cách này, vai trò cung ứng dịch vụ của các đối tượng sẽ có sự thay đổi: chuyển từ sự độc quyền của Nhà nước sang hướng mở rộng cung ứng các dịch vụ này ra ngoài khu vực nhà nước nhằm tập hợp nguồn lực của xã hội để cùng thực hiện mục tiêu cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công. Phá bỏ sự độc quyền, bao cấp của Nhà nước một mặt sẽ giảm tải được gánh nặng cho các cơ quan công quyền, mặt khác huy động được các nguồn lực trong xã hội. Không chỉ vậy, xã hội hóa còn được hiểu là quá trình để mọi người được tham gia bình đẳng vào môi trường lành mạnh, được thụ hưởng những lợi ích công bằng do dịch vụ công đem lại.

Nhìn lại một số thành quả đã đạt được từ việc xã hội hóa dịch vụ công trên tất cả các lĩnh vực đời sống có thể thấy, nó đem lại những lợi ích không thể phủ nhận. Bắt đầu từ thay đổi nhận thức về vai trò của Nhà nước đối với các dịch vụ công liên quan đến thủ tục hành chính - lĩnh vực mà trước đây chỉ có Nhà nước đảm trách thì hiện nay đã đã chuyển giao một phần cho các tổ chức ngoài nhà nước. Có thể kể đến các dịch vụ: công chứng, công chứng tại nhà và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, dịch vụ vệ sinh môi trường đã từng bước được thừa nhận hiệu quả; sự ra đời của hàng chục các hãng phim tư nhân và những công ty tổ chức biểu diễn đã đem đến diện mạo mới cho lĩnh vực văn hóa giải trí; các trường đại học tự thực ra đời; các doanh nghiệp nhà nước cổ phần hóa nhanh chóng trong một thời gian ngắn và làm ăn có hiệu quả... Các ví dụ này đã từng bước thể hiện tính đúng đắn của chủ trương xã hội hóa mạnh mẽ dịch vụ công trên phạm vi rộng.

Chúng ta hãy nghiên cứu bối cảnh ra đời của việc thí điểm xã hội hóa kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam:

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế đất nước, số lượng xe cơ giới của Việt Nam đã tăng lên nhanh chóng. Tính đến ngày 31/12/2004, là thời điểm chưa có chủ trương xã hội hóa kiểm định xe cơ giới, chỉ riêng số lượng ô tô ở Việt Nam đã gần 60 vạn. Ngoại trừ Hà Nội có 9 TTĐK, TP Hồ Chí Minh có 8 TTĐK, Hải Phòng có 2 TTĐK còn các tỉnh, thành phố khác chỉ có 1 TTĐK. Tình trạng quá tải tại các TTĐK nhất là các thành phố lớn và các khu công nghiệp đã xảy ra. Một số TTĐK tại các thành phố lớn phải thuê mặt bằng của các doanh nghiệp với thời hạn ngắn, chi phí thuê mặt bằng lớn do đó hoạt động kiểm định không ổn định, phụ thuộc nhiều vào doanh nghiệp cho thuê đất. Chính vì lý do này nên các TTĐK này rất hạn chế trong việc xây dựng cơ sở vật chất, đầu tư trang thiết bị kiểm định. Một số tỉnh do nguồn ngân sách còn hạn hẹp không có điều kiện đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các TTĐK. Trong khi đó yêu cầu của thực tiễn công tác kiểm định xe cơ giới đòi hỏi phải nâng cao việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị kiểm định để ngang tầm các nước trong khu vực. Thời gian này, Việt Nam đang xúc tiến, chuẩn bị các điều kiện để gia nhập tổ chức thương mại thế giới WTO (Việt Nam gia nhập WTO vào ngày 11/1/2007). Trong lĩnh vực đăng kiểm xe cơ giới chúng ta cũng đã gia nhập Tổ chức Đăng kiểm ô tô quốc tế CITA và là Chủ tịch nhóm tư vấn khu vực Á-Úc của CITA. Theo thống kê của UBATGTQG, tai nạn giao thông đường bộ do nguyên nhân kỹ thuật không đảm bảo an toàn đã giảm dần từ 9% trước năm 1995 xuống còn 1,7% trong năm 2000 và 0,84% trong năm 2005. Tham khảo tình hình kiểm định xe cơ giới ở các nước trong khu vực và trên thế giới đã cho thấy rằng tuyệt đại đa số các nước trong khu vực và trên thế giới đã thực hiện xã hội hóa và chính điều này đã nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới, góp phần giảm thiểu tai nạn giao thông đường bộ và ô nhiễm môi trường ở các quốc gia.

Chủ trương xã hội hóa được hình thành từ nghị quyết trung ương 3 - Ban chấp hành trung ương khoá IX. Tại điểm b mục III Nghị quyết Trung ương 3 về tiếp tục sắp xếp, đổi mới, phát triển và nâng cao hiệu quả doanh nghiệp Nhà nước đã ghi rõ “Nhà nước giữ 100% vốn hoặc cổ phần chi phối đối với doanh nghiệp công ích đang hoạt động trong lĩnh vực kiểm định kỹ thuật phương tiện giao thông lớn”.

Triển khai nghị quyết Trung ương 3 tại quyết định 155/2004/QĐ-Ttg ngày 24/08/2004, Thủ tướng chính phủ đã ban hành tiêu chí, danh mục phân loại công ty nhà nước, trong 20 ngành nghề thuộc 20 lĩnh vực Nhà nước cần nắm giữ 100% vốn đã không đưa ngành nghề kiểm định xe cơ giới vào diện ngành nghề do nhà nước cần nắm giữ.

Nhằm huy động tiềm năng, nguồn lực của xã hội về đất đai, nhà xưởng, nguồn vốn, nguồn nhân lực, trang thiết bị kiểm định. Ban cán sự, Đảng bộ và Lãnh đạo Bộ GTVT đã chủ trương xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới để các tổ chức, cá nhân trong các thành phần kinh tế có đủ điều kiện tham gia trong đó các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới của Nhà nước giữ vai trò chủ đạo. Việc xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới sẽ làm giảm gánh nặng cho ngân sách nhà nước, tạo ra sự cạnh tranh lành mạnh, tăng cường sự giám sát của nhà đầu tư để cung cấp dịch vụ có kỹ thuật có chất lượng cao tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho chủ phương tiện và hạn chế các hiện tượng tiêu cực trong hoạt động kiểm định, đáp ứng nhu cầu tăng trưởng phương tiện.

Từ đầu năm 2005, Ban cán sự Đảng bộ và lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải đã chỉ đạo xây dựng Đề án xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới lưu hành trên cơ sở tinh thần nghị quyết trung ương 3 Ban chấp hành trung ương khoá IX. Năm 2005, lượng xe ra vào kiểm định đã quá tải: Tại thành phố Biên Hòa tỉnh Đồng Nai quá tải 140%, tại thị xã Thủ Dầu Một tỉnh Bình Dương đã quá tải 132%, tại thành phố Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu đã quá tải 183%. Tốc độ tăng trưởng phương tiện hàng năm đã đạt tỷ lệ bình quân 15%, một số địa phương có tốc độ tăng trưởng cao như Đồng Nai, Bình Dương, Bà Rịa-Vũng Tàu đã đạt 20%. Trước thực trạng đó, Cục Đăng kiểm Việt Nam đã nhiều lần yêu cầu Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới và Sở GTVT tại các địa phương này có biện pháp tăng thêm dây chuyền, mở thêm các trung tâm nhằm khắc phục tình trạng quá tải, thực hiện đúng định mức kiểm định và đảm bảo chất lượng kiểm định nhưng đã hơn 1 năm các địa phương này vẫn không triển khai được.

Sau hơn 10 năm hoạt động, cơ quan quản lý kiểm định đã tích lũy được nhiều kinh nghiệm, đã hoàn thiện trang thiết bị, quy trình kiểm tra, giám sát và xử lý sai phạm. Thực tế việc giám sát trên mạng và công tác kiểm tra chuyên ngành đã phát huy được hiệu quả. Bên cạnh đó toàn bộ các trung tâm trong hệ thống hoạt động thống nhất theo hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000:2001. Đó là những điều kiện thuận lợi để xã hội hóa kiểm định xe cơ giới đang lưu hành.

Xã hội hóa kiểm định xe cơ giới là huy động vốn, đất đai, nguồn lực của các thành phần kinh tế tham gia vào hoạt động kiểm định xe cơ giới để giảm nguồn vốn đầu tư của Nhà nước do kinh phí còn hạn hẹp.

Mục đích của xã hội hóa kiểm định xe cơ giới là nâng cao chất lượng kiểm định, tạo sự cạnh tranh lành mạnh giữa các TTĐK cung cấp dịch vụ kiểm định xe cơ giới. Lái xe, chủ phương tiện có quyền lựa chọn các TTĐK của Nhà nước cũng như của các doanh nghiệp, tổ chức sự nghiệp để kiểm định. Như vậy những TTĐK nào có chất lượng phục vụ tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng, ngược lại những TTĐK nào có chất lượng dịch vụ không tốt sẽ có ít khách hàng đến kiểm định.

Số lượng xe cơ giới ngày càng tăng lên, các TTĐK của Nhà nước sẽ dẫn đến tình trạng quá tải nhất là ở các thành phố lớn như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đồng Nai, Bình Dương, Bà Rịa - Vũng Tàu... Theo quy định công suất của một dây chuyền kiểm định là 45 lượt xe/ngày nhưng thực tế nhiều Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới có số lượng phương tiện vào kiểm định đã vượt quá con số này. Hiện tượng các xe cơ giới xếp hàng chờ đợi mấy giờ đồng hồ mới đến lượt kiểm định không còn là vấn đề cá biệt. Việc Nhà nước tiếp tục đầu tư thêm các Trung tâm Đăng kiểm tại các thành phố lớn và các khu công nghiệp gặp phải khó khăn về vốn đặc biệt là tại các thành phố lớn thì vấn đề đất đai trở nên quá khó khăn. Do đó xã hội hóa kiểm định xe cơ giới để các thành phần kinh tế khác đóng góp đất đai, tiền của, công sức để giảm gánh nặng cho ngân sách nhà nước. Hơn nữa trong thời gian vừa qua các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới của Nhà nước cũng bộc lộ nhiều nhược điểm, nhiều khách hàng phàn nàn như thái độ phục vụ chưa tốt, còn có hiện tượng tiêu cực...do đó cần phải có thêm các thành phần kinh tế khác tham gia kiểm định để tạo sự cạnh tranh lành mạnh, tạo áp lực cho các TTĐK xe cơ giới nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm định đáp ứng yêu cầu ngày càng tăng của người dân.

Việc bố trí các TTĐK xe cơ giới một cách hợp lý sẽ đảm bảo cho các xe cơ giới không phải đi quá xa để kiểm định và tránh tình trạng quá tải ở các TTĐK xe cơ giới ở các thành phố lớn, các tỉnh có nhiều khu công nghiệp với số lượng xe cơ giới gia tăng nhanh. Bộ Giao thông vận tải đã ban hành quyết định số 3544/QĐ-BGTVT ngày 23/9/2005 về việc phê duyệt quy hoạch tổng thể phát triển mạng lưới Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới đến năm 2015. Tuy nhiên tình hình gia tăng phương tiện cơ giới đường bộ ở các khu vực, vùng miền, địa phương phụ thuộc vào nhiều yếu tố do đó quy hoạch này cần được điều chỉnh hàng năm để phù hợp với yêu cầu tăng trưởng phương tiện thực tế.

Trong tình hình hiện nay, nhiều doanh nghiệp muốn đầu tư thành lập các TTĐK do đó cần phải có sự quy hoạch tránh tình trạng một khu vực có quá nhiều TTĐK dẫn đến sự lãng phí và sự cạnh tranh không lành mạnh, hạ thấp tiêu chuẩn để thu hút lái xe, chủ phương tiện mang xe đến kiểm định vì hiện nay phần lớn lái xe, chủ phương tiện đều muốn kiểm định nhanh chóng, họ coi việc kiểm định là một hình thức bắt buộc.

Việc phù hợp với quy hoạch là điều kiện không thể thiếu khi đánh giá lựa chọn đề án khả thi, nếu đạt được điều kiện này mới xét tới các điều kiện khác. Khi một trung tâm đầu tư xây dựng tại một địa điểm phù hợp sẽ đáp ứng nhu cầu kiểm định, tạo điều kiện thuận lợi cho chủ phương tiện và lái xe, giảm thiểu việc tập trung vào một số khu vực, do đó sẽ hạn chế ùn tắc giao thông và bảo vệ môi trường trong các thành phố lớn. Bên cạnh đó việc đảm bảo cho một trung tâm luôn có xe vào kiểm định trong ngày cũng là yếu tố đảm bảo nguồn thu để duy trì hoạt động, tránh lãng phí trong đầu tư và hạn chế tiêu cực phát sinh.

Tại Quyết định 3544/QĐ-BGTVT, Bộ Giao thông vận tải đã phê duyệt quy hoạch tổng thể phát triển mạng lưới Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới đến năm 2015, theo đó số lượng trung tâm và số lượng dây chuyền được thành lập tối đa không vượt quá số lượng đã quy định (Phụ lục 6). Trong hướng dẫn 1108/ĐK ngày 16/12/2005 và Quyết định số 149/ĐK ngày 05/05/2006, Cục Đăng kiểm Việt Nam đã hướng dẫn cụ thể việc phù hợp với quy hoạch được thể hiện các tiêu chí sau đây:

- Số lượng xe vào kiểm định bình quân hàng ngày, trong tháng, trong năm tại Trung tâm Đăng kiểm gần khu vực đó đã đạt mức cho phép. Có thể tham khảo cách tính sau:

$$Q = \frac{n_{lv} \cdot D_m}{\eta_{kd}} \cdot K_{cx} \quad (3.1).$$

Trong đó:

+ Q: Số lượng ô tô có nhu cầu vào kiểm định trong năm tại khu vực dự kiến thành lập trung tâm

+ n_{lv} : Số ngày làm việc trong năm (8h/ngày) lấy bằng 252 ngày

+ D_m : Định mức số lượt xe kiểm định cho phép: 45 lượt xe/ ngày

+ η_{kd} : Hệ số tương quan giữa số lượng xe và số lượt xe kiểm định ($\approx 1,4$)

+ K_{cx} : Hệ số công suất bình quân các ngày trong năm ($\approx 0,8$)

Từ đó ta có thể tính được hệ số Q:

$$Q = \frac{252 \cdot 45 \cdot 0,8}{1,4} = 6480^{xe} \approx 6500^{xe}$$

Như vậy để một trung tâm có 2 dây chuyền kiểm định luôn luôn phát huy được 80% công suất thì trong 1 năm phải có 13.000 lượt xe vào kiểm định.

Căn cứ vào số lượng phương tiện ở từng vùng mà bố trí các TTĐK một cách hợp lý.

- Vị trí và địa điểm dự kiến thành lập nên đáp ứng các yêu cầu sau đây:

+ Trên các trục giao thông chính hoặc vành đai hoặc trong nội thành đối với Trung tâm chỉ kiểm định xe con

+ Trên các trục quốc lộ có nhiều xe ngoại tỉnh lưu hành, không có biển hạn chế một số loại xe hoạt động

+ Cách xa các trung tâm hiện có, nếu là trên 5 km thì càng tốt

+ Cách xa các khu dân cư, không gây ô nhiễm môi trường

+ Không gây ùn tắc giao thông, đủ chiều rộng an toàn cho xe ra vào, không tiềm ẩn tai nạn giao thông

+ Có khả năng tiêu, thoát nước không bị ngập úng

+ Đủ điều kiện cung ứng điện nước

+ Thời gian sử dụng mặt bằng trên 10 năm

Bên cạnh đó cũng cần phải nghiên cứu bố trí các Trung tâm Đăng kiểm tại các vùng sâu, vùng xa để tránh tình trạng lái xe, chủ phương tiện muốn kiểm định phải đưa xe đi quá xa để kiểm định. Điều này dẫn đến tình trạng nhiều lái xe, chủ phương tiện ngại đi xa nên không kiểm định nhưng vẫn cho phương tiện lưu hành trên đường. Phương tiện không được kiểm định, lái xe, chủ phương tiện không được tư vấn về bảo dưỡng, sửa chữa dẫn đến tình trạng kỹ thuật không đảm bảo, đó là nguyên nhân gây của những tai nạn đáng tiếc xảy ra.

Xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới là xu hướng đã được nhiều quốc gia trên thế giới thực hiện. Thực hiện đề án số 1658/QĐ-BGTVT và phê duyệt của Bộ GTVT về việc triển khai thí điểm xã hội hóa hoạt động kiểm định xe cơ giới tại các tỉnh thành phố lớn nơi có nhiều phương tiện hoạt động và thường xuyên bị quá tải về kiểm định, Cục Đăng kiểm Việt Nam đã triển khai thí điểm từ năm 2007 và đã đưa 9 Trung tâm Đăng kiểm xã hội hóa vào hoạt động.

Ngày 8/3/2007 Công ty TNHH Quốc Tuấn tỉnh Đồng Nai đã tổ chức khánh thành Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 6004D đặt tại thành phố Biên Hòa tỉnh Đồng Nai. Đây là Trung tâm Đăng kiểm tư nhân đầu tiên trong cả nước đi vào hoạt động trên diện tích 7300m² với 2 dây chuyền kiểm định bao gồm dây chuyền kiểm định ô tô khách, ô tô tải và dây chuyền kiểm định ô tô con. Theo đăng ký ban đầu trung tâm có 10 đăng kiểm viên, 4 nhân viên nghiệp vụ, 3 nhân viên bảo vệ, vệ sinh công nghiệp.

Tiếp theo các Trung tâm Đăng kiểm xã hội hóa được thành lập:

- Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 7202D đặt tại quốc lộ 51, khu phố 2, phường Phước Trung, thị xã Bà Rịa, tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Trung tâm có 2 dây chuyền kiểm định. Nguồn nhân lực của trung tâm gồm 9 đăng kiểm viên, 4 nhân viên nghiệp vụ, 3 nhân viên bảo vệ, vệ sinh công nghiệp.

- Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 5008D đặt tại B4/12 ấp 2 xã Tân Kiên huyện Bình Chánh, TP Hồ Chí Minh. Trung tâm có 2 dây chuyền kiểm định. Nguồn nhân lực của trung tâm gồm 9 đăng kiểm viên, 4 nhân viên nghiệp vụ, 3 nhân viên bảo vệ, vệ sinh công nghiệp.

- Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 5010D đặt tại Lô 46 đường số 3, khu công nghiệp Tân Tạo, Quận Bình Tân, TP Hồ Chí Minh. Nguồn nhân lực của trung tâm gồm 9 đăng kiểm viên, 4 nhân viên nghiệp vụ, 4 nhân viên bảo vệ, vệ sinh công nghiệp.

Do hoạt động không có hiệu quả nên từ 1/2011 trung tâm đã ngừng hoạt động

- Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 2907V đặt tại km2, quốc lộ 3, xã Mai Lâm huyện Đông Anh, Hà Nội. Trung tâm có 2 dây chuyền kiểm định. Nguồn nhân lực của trung tâm gồm 9 đăng kiểm viên, 5 nhân viên nghiệp vụ, 4 nhân viên bảo vệ, vệ sinh công nghiệp.

- Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 6103D đặt tại khu phố 1 Phường Định Hoá, Thị xã Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương. Trung tâm có 2 dây chuyền kiểm định. Nguồn nhân lực của trung tâm gồm 9 đăng kiểm viên, 4 nhân viên nghiệp vụ, 3 nhân viên bảo vệ, vệ sinh công nghiệp.

- Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 6104D đặt tại 414/3B Đại lộ Bình Dương, Khu phố Thanh Bình, TT An Thạch, Huyện Thuận An, tỉnh Bình Dương. Trung tâm có 2 dây chuyền kiểm định. Nguồn nhân lực của trung tâm có 9 đăng kiểm viên, 4 nhân viên nghiệp vụ, 3 nhân viên bảo vệ, vệ sinh công nghiệp.

- Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 4702D đặt tại số 100, Km 12, Quốc lộ 14, xã Hòa Phú, TP Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk. Trung tâm có 2 dây chuyền kiểm định. Nguồn nhân lực của trung tâm có 9 đăng kiểm viên, 4 nhân viên nghiệp vụ, 4 nhân viên bảo vệ, vệ sinh công nghiệp.

- Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 8102D đặt tại làng Dal, xã Biển Hồ, Pleiku, tỉnh Gia Lai. Trung tâm có 2 dây chuyền kiểm định. Nguồn nhân lực của trung tâm có 10 đăng kiểm viên, 4 nhân viên nghiệp vụ, 4 nhân viên bảo vệ, vệ sinh công nghiệp.

Sự thành lập và đi vào hoạt động của các Trung tâm Đăng kiểm xã hội hóa đã đáp ứng được mục tiêu của đề án là huy động các tiềm năng, nguồn lực của xã hội đầu tư cho hoạt động kiểm định; đáp ứng nhu cầu kiểm định do sự tăng trưởng nhanh của phương tiện; tạo điều kiện tối đa cho chủ phương tiện; giảm bớt chi ngân sách cho Nhà nước; tạo sự cạnh tranh lành mạnh. Tuy nhiên, các Trung tâm Đăng

kiểm xe cơ giới được thành lập theo mô hình xã hội hóa còn nhiều vấn đề phải giải quyết để bảo đảm chất lượng kiểm định. Kết quả thanh tra của Bộ GTVT và Cục ĐKVN cho thấy các Trung tâm Đăng kiểm tư nhân còn nhiều sai phạm, vì mục tiêu lợi nhuận, thu hút khách hàng các trung tâm này có biểu hiện cạnh tranh không lành mạnh, bỏ sót công đoạn kiểm định, hạ thấp tiêu chuẩn thậm chí không kiểm định nhưng vẫn cấp giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường. Những sai phạm đó một phần là do các lãnh đạo, đăng kiểm viên của các đơn vị đăng kiểm được thành lập theo mô hình xã hội hóa do chủ doanh nghiệp thuê và trả lương nên chịu sự tác động của các chủ doanh nghiệp. Nếu không nghe theo sự chỉ đạo của chủ doanh nghiệp thì sẽ có thể bị sa thải.

Cục Đăng kiểm Việt Nam cũng đánh giá chế tài xử lý sai phạm đối với các cá nhân đặc biệt là đối với cán bộ lãnh đạo các Trung tâm Đăng kiểm xã hội hóa còn thiếu, chưa đủ sức răn đe nên đã có những sai phạm nghiêm trọng. Các TTĐK xã hội hóa bỏ nhiệm lãnh đạo không đúng tiêu chuẩn, không có thỏa thuận của cơ quan quản lý chuyên ngành. Nhiều đăng kiểm viên đã bị kỷ luật nghỉ việc ở các trung tâm thuộc các Sở GTVT đã được tiếp nhận vào làm việc tại các Trung tâm Đăng kiểm tư nhân. Điều này đã ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Đường cao tốc TP Hồ Chí Minh - Trung Lương mới đưa vào khai thác nhưng đã xảy ra không ít sự cố trong đó có trường hợp chất lượng phương tiện không đảm bảo khi chạy với tốc độ cao. Trong tương lai khi hệ thống đường cao tốc sẽ được xây dựng với số lượng lớn, chất lượng phương tiện cần phải đảm bảo để có thể lưu thông với tốc độ cho phép trên đường.

Chính vì thế, Bộ GTVT đã quyết định tạm dừng việc xã hội hóa kiểm định xe cơ giới theo mô hình cũ và thí điểm việc xã hội hóa kiểm định xe cơ giới theo mô hình mới. Theo mô hình này doanh nghiệp chỉ đầu tư cơ sở vật chất xây dựng các Trung tâm Đăng kiểm, lắp đặt toàn bộ các trang thiết bị hiện đại, đồng bộ. Con người làm công tác kiểm định sẽ là công chức, viên chức thuộc các Sở GTVT và Cục ĐKVN. Quyết định này lúc đầu đã không được các doanh nghiệp dự định đầu tư các TTĐK xe cơ giới ủng hộ vì họ phải đầu tư nhiều song lại không được chủ động trong công tác kiểm định dẫn đến việc lâu thu hồi vốn.

Tiếp tục thí điểm mô hình mới về xã hội hóa kiểm định xe cơ giới, có 2 TTĐK đã được thành lập theo mô hình này đi vào hoạt động, đó là Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 1501D Hải Phòng và Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới 7602D Quảng Ngãi. Trung tâm Đăng kiểm 1501D do cán bộ, công chức, viên chức của Cục Đăng kiểm Việt Nam làm công tác kiểm định, Trung tâm Đăng kiểm 7602D do cán bộ, công chức, viên chức của Sở GTVT Quảng Ngãi làm công tác kiểm định. Như vậy số lượng Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới theo mô hình xã hội hóa hiện nay là 10 trung tâm (Trung tâm Đăng kiểm 5010V đã ngừng hoạt động do không có hiệu quả).

Việc tuyên truyền, phổ biến rộng rãi các chủ trương đường lối xã hội hóa kiểm định xe cơ giới đến các cơ quan quản lý nhà nước, các doanh nghiệp, người dân là một điều cần thiết

Các cơ quan quản lý nhà nước cần có sự giúp đỡ, ủng hộ các doanh nghiệp và các tổ chức xã hội có đủ điều kiện thành lập các TTĐK xe cơ giới theo mô hình xã hội hóa, tránh tình trạng gây khó khăn, cản trở sự ra đời và hoạt động của các TTĐK xe cơ giới theo mô hình này. Tuy nhiên, cũng cần tránh tình trạng cho phép thành lập quá nhiều các TTĐK dẫn đến lãng phí về vốn đầu tư, đất đai và dẫn đến sự cạnh tranh không lành mạnh giữa các TTĐK làm giảm chất lượng kiểm định xe cơ giới.

Các doanh nghiệp đầu tư các TTĐK bên cạnh mục tiêu lợi nhuận cần phải quan tâm đến chất lượng kiểm định, cần tuân thủ các quy định về điều kiện thành lập và hoạt động của các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới. Lãnh đạo các doanh nghiệp cần tuyên truyền phổ biến, giáo dục cho cán bộ, nhân viên về đạo đức nghề nghiệp đặc biệt là sự trung thực trong công việc vì máy móc, trang thiết bị dù có hiện đại đến đâu nhưng không thể bỏ qua vai trò của con người và con người là yếu tố quyết định đến chất lượng kiểm định xe cơ giới.

Hoạt động xã hội hóa kiểm định xe cơ giới cần phải nhận được sự ủng hộ, đồng thuận người dân. Trước hết là sự tạo điều kiện cho các TTĐK về việc thu hồi đất, cần phải tuyên truyền phổ biến cho người dân bị thu hồi đất để xây dựng các

TTĐK thấy được sự cần thiết phải xây dựng các TTĐK tại các vị trí đó, tránh tình trạng một vài hộ dân không chịu giao đất gây khó khăn cho các doanh nghiệp đầu tư dẫn đến tình trạng dự án bị kéo dài, chậm đưa vào hoạt động. Đối với lái xe, chủ phương tiện là những người có sự lựa chọn TTĐK cần phải tuyên truyền cho họ những lợi ích của việc xã hội hóa kiểm định xe cơ giới, cần quan tâm đến chất lượng kiểm định nên lựa chọn những TTĐK kiểm định theo đúng quy trình, kiểm định nhanh chóng, có độ tin cậy cao, cán bộ nhân viên nhiệt tình, không gây khó khăn những nhiễu không nên lựa chọn những TTĐK kiểm định qua loa, bỏ sót công đoạn, kiểm định không đúng quy trình. Cần phê phán các lái xe, chủ phương tiện có những hành vi hối lộ nhân viên đăng kiểm để bỏ qua những lỗi kỹ thuật của phương tiện để đưa các phương tiện không đạt tiêu chuẩn ATKT và BVMT vào hoạt động.

Xã hội hóa kiểm định xe cơ giới không thực sự dễ dàng như một số lĩnh vực khác do đó cần phải hoàn chỉnh các quy định pháp luật để đảm bảo vai trò quản lý nhà nước trong hoạt động kiểm định xe cơ giới. Mô hình đang được Cục Đăng kiểm Việt Nam cho là tối ưu là: Doanh nghiệp sẽ đầu tư cơ sở vật chất phục vụ kiểm định; công tác kiểm tra cấp giấy chứng nhận sẽ do cán bộ, đăng kiểm viên là công chức, viên chức nhà nước thuộc Sở GTVT hoặc Cục ĐKVN thực hiện. Tuy nhiên các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới được thí điểm thành lập theo mô hình xã hội hóa cũ vẫn đang hoạt động, do đó đối với các TTĐK thí điểm thành lập theo mô hình xã hội hóa cần có lộ trình để thống nhất các TTĐK thành lập thí điểm theo mô hình cũ và mô hình mới để có sự quản lý thống nhất, tạo sự bình đẳng cho các doanh nghiệp.

Các TTĐK thành lập theo mô hình xã hội hóa đều thỏa mãn các điều kiện: phù hợp với quy hoạch và đảm bảo tiêu chuẩn trung tâm. Việc các đăng kiểm viên thực hiện kiểm định tại các TTĐK xã hội hóa là công chức, viên chức thuộc Cục ĐKVN hoặc các Sở GTVT sẽ nâng cao chất lượng kiểm định, hạn chế tác động của các chủ doanh nghiệp đầu tư các TTĐK vào kết quả kiểm định. Tuy nhiên điều này cũng có những hạn chế: đăng kiểm viên vừa kiểm định tại các TTĐK của Nhà nước vừa kiểm định tại các TTĐK xã hội hóa. Điều này sẽ dẫn đến tình trạng các đăng

kiểm viên khi kiểm định tại các TTĐK của Nhà nước thì dễ dãi nhưng khi kiểm định tại các TTĐK xã hội hóa thì khắt khe, chặt chẽ để thu hút phương tiện đến kiểm định tại TTĐK của mình. Các TTĐK xã hội hóa sẽ không đảm bảo doanh thu để bù đắp các chi phí, do đó nhiều chủ doanh nghiệp không thiết tha với việc đầu tư vào hoạt động kiểm định xe cơ giới. Trong thời gian tới Cục ĐKVN cần nghiên cứu để đưa ra một phương án hợp lý hơn, có thể vẫn là công chức viên chức thuộc Cục ĐKVN và các Sở GTVT thực hiện việc kiểm định tại các TTĐK xã hội hóa nhưng những cán bộ này sẽ không làm nhiệm vụ kiểm định tại các TTĐK của Nhà nước để tạo ra sự khách quan, độc lập trong công việc.

Cục Đăng kiểm Việt Nam cũng nên đề nghị Bộ GTVT tiếp tục ban hành, sửa đổi, bổ sung các văn bản pháp lý liên quan đến công tác kiểm định một cách thuận lợi, hiệu quả. Nhà nước cũng cần có các chính sách để khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia vào đầu tư các TTĐK đáp ứng yêu cầu gia tăng phương tiện nhanh chóng trong thời gian tới như miễn giảm tiền thuê đất, tiền thuế...trong giai đoạn mới thành lập.

3.3. Các kiến nghị

- Bộ GTVT cần ban hành quy định và giám sát chặt chẽ các đơn vị nhập khẩu phương tiện phải có hệ thống cơ sở bảo dưỡng, sửa chữa đạt tiêu chuẩn để có thể khắc phục những lỗi của phương tiện, thay thế phụ tùng, linh kiện tránh tình trạng phương tiện bị sự cố không biết sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế phụ tùng ở đâu. Do đó, cần phải quy định điều kiện cho các doanh nghiệp nhập khẩu ô tô phải xây dựng được mạng lưới bảo dưỡng, sửa chữa. Tiếp theo, cần phải quy định phương tiện trước khi đi kiểm định định kỳ phải được bảo dưỡng, sửa chữa. Điều này một số nước đã quy định và đã đạt được những hiệu quả nhất định.

- Cục ĐKVN phải tổ chức các lớp đào tạo về sử dụng, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị cho các đăng kiểm viên để khi thiết bị bị sự cố các TTĐK có thể tự khắc khắc phục, đây chuyên kiểm định có thể nhanh chóng hoạt động không phải chờ chuyên gia của hãng cung cấp về sửa chữa. Thực tế trong thời gian qua nhiều TTĐK đã phải ngừng hoạt động kiểm định nhiều ngày do thiết bị gặp sự cố gây khó

khẩn cho lái xe, chủ phương tiện trong khi đó nếu được qua các lớp đào tạo về sửa chữa và việc cung cấp phụ tùng linh kiện được kịp thời thì các TTĐK hoàn toàn có thể khắc phục được.

- Bộ GTVT, Cục ĐKVN và các Sở GTVT cần kiến nghị với các cơ quan chức năng có chế độ đặc thù của ngành đăng kiểm như tiền lương, tiền thưởng, chế độ độc hại để cán bộ, nhân viên có thể yên tâm làm việc hạn chế những tiêu cực xảy ra. Trong một số hội nghị do Bộ GTVT cũng như Cục ĐKVN tổ chức một số đại biểu đã nêu lên một nghịch lý là các cán bộ đăng kiểm làm nhiệm vụ kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường phương tiện cơ giới đường bộ đảm bảo an toàn cho phương tiện lưu thông trên đường và giảm ô nhiễm, độc hại cho môi trường nhưng bản thân các cán bộ đăng kiểm phải làm việc trong môi trường rất độc hại nhưng vẫn không được hưởng chế độ độc hại.

- Cục ĐKVN cần thường xuyên phối hợp với Cục Cảnh sát Giao thông ĐS-DB kiểm tra các phương tiện trên đường ngăn ngừa hiện tượng các phương tiện thuê, mượn linh kiện, tổng thành, phụ tùng để khắc phục tạm thời khi đi kiểm định sau đó lại thay phụ tùng, linh kiện, tổng thành cũ vào để lưu hành trên đường tránh tình trạng chỉ tiến hành theo từng đợt cao điểm như hiện nay.

- Đối với các TTĐK của Nhà nước, cần nghiên cứu tách các Trung tâm Đăng kiểm thuộc sở hữu nhà nước (bao gồm các trung tâm thuộc Cục ĐKVN và các trung tâm thuộc các Sở GTVT) khỏi chế độ ngành chủ quản và thành lập một chủ thể quản lý chung các Trung tâm Đăng kiểm này. Chủ thể đó có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ kỹ thuật công ích trong đó có tổ chức hoạt động kiểm định xe cơ giới thống nhất trên khắp các vùng miền của cả nước, tự hạch toán và điều hòa chi phí hoạt động của các TTĐK trực thuộc. Như vậy mới có thể đảm bảo hoạt động kiểm định xe cơ giới tại cả những vùng sâu, vùng xa mà ngân sách nhà nước không phải gánh chịu. Điều này cũng tạo điều kiện luân chuyển cán bộ đăng kiểm làm hạn chế các tiêu cực có thể phát sinh trong quá trình kiểm định. Tuy nhiên, đề xuất này phải được sự đồng tình của các địa phương và cần phải có lộ trình để tranh thủ sự đầu tư về cơ sở vật chất của các địa phương đối với các Trung tâm Đăng kiểm.

Tóm tắt chương 3:

Trong chương 3 luận án đã nghiên cứu và giải quyết các vấn đề sau:

- Dự báo về sự phát triển phương tiện cơ giới đường bộ ở Việt Nam trong thời gian tới.
- Đưa ra các quan điểm nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.
- Nêu lên các định hướng nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.
- Trên cơ sở phân tích các hạn chế và nguyên nhân về chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam như đã phân tích ở chương 2, tác giả đã đưa ra các giải pháp và các kiến nghị với các cơ quan hữu quan nhằm nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.

KẾT LUẬN

Chất lượng kiểm định xe cơ giới có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng phương tiện tham gia giao thông. Trong những năm gần đây, số vụ tai nạn giao thông đường bộ có nguyên nhân do lỗi kỹ thuật đã giảm nhiều, tuy nhiên vẫn còn nhiều phương tiện cũ nát, xả khói đen khi lưu hành trên đường. Điều này sẽ tiềm ẩn những tai nạn giao thông đường bộ gây thiệt hại về con người và tài sản cho xã hội. Vì vậy việc nghiên cứu để tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam là vấn đề cấp bách trong giai đoạn hiện nay.

Từ lý luận chung về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, kiểm định xe cơ giới, chất lượng kiểm định xe cơ giới, luận án đã chỉ rõ các tiêu chí đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới. Sau khi nêu lên kinh nghiệm của một số nước trên thế giới và trong khu vực trong việc nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới, tác giả đã đưa ra các bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

Thông qua việc điều tra khảo sát thực trạng chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam từ 8/1995 đến hết 2010, tác giả đã phân tích những mặt tích cực, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế về chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.

Luận án đã đưa ra các quan điểm và hệ thống đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam trong đó đặc biệt tập trung vào các giải pháp sau:

1. Tổ chức quản lý, điều hành công tác kiểm định trong các đơn vị đăng kiểm một cách hợp lý, bố trí cán bộ đăng kiểm và điều phối phương tiện vào kiểm định ở các dây chuyền kiểm định phù hợp với năng lực và khả năng.

2. Thúc đẩy thực hiện xã hội hóa công tác kiểm định xe cơ giới bằng cách thu hút các tổ chức ngoài nhà nước tham gia đầu tư vào hoạt động kiểm định trên cơ sở sự kiểm tra, giám sát chặt chẽ của các cơ quan quản lý nhà nước.

3. Tăng cường việc thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm định ở các đơn vị đăng kiểm và xử lý nghiêm các sai phạm

4. Nâng cao phẩm chất đạo đức, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng thao tác và kỹ năng giao tiếp của cán bộ đăng kiểm; cải tiến các thủ tục hành chính kết hợp với rà soát và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước trong lĩnh vực kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.

Luận án cũng đưa ra một số đề xuất trong đó có việc cần ban hành quy định, giám sát chặt chẽ các đơn vị nhập khẩu phương tiện phải có hệ thống bảo dưỡng, sửa chữa đạt tiêu chuẩn và cần phải tách các Trung tâm Đăng kiểm thuộc sở hữu nhà nước khỏi chế độ ngành chủ quản, thành lập một chủ thể quản lý chung các Trung tâm Đăng kiểm này.

Vấn đề nghiên cứu đặt ra tiếp theo là cần mở rộng phạm vi nghiên cứu thêm các xe cơ giới của ngành Quân đội và Công an vì các phương tiện này cũng tham gia giao thông do đó chất lượng các loại phương tiện này cũng ảnh hưởng đến tai nạn giao thông đường bộ. Trong khi đó việc kiểm định xe cơ giới của ngành Quân đội và Công an hiện nay chủ yếu là bán cơ giới, chưa có trang thiết bị hiện đại, đồng bộ, quy trình kiểm định chưa thống nhất, hoàn chỉnh. Thực hiện được nghiên cứu này sẽ tạo nên hệ thống đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định của toàn bộ các xe cơ giới ở Việt Nam.

Dù đã cố gắng rất nhiều song luận án chắc chắn còn nhiều hạn chế, tác giả rất mong nhận được sự góp ý của các chuyên gia phản biện, các thầy, cô giáo, các nhà khoa học và các bạn đọc để luận án được hoàn thiện hơn đóng góp vào thực tiễn kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ

1. Nguyễn Đình Phong (2008), “Cần phát triển dịch vụ ở các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới của Nhà nước”, Tạp chí Thương mại, số 10/2008, Trang 46.
2. Nguyễn Đình Phong (2011), “Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng kiểm định xe cơ giới”, Tạp chí Thương mại, số 31/2011, Trang 41-42.
3. Nguyễn Đình Phong (2011), “Nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam”, Tạp chí Thương mại, số 32/2011, Trang 37-38.

TÀI LIỆU THAM KHẢO**Tiếng Việt**

1. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phương Vương (2000). *Quản lý chất lượng toàn diện*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
2. Nguyễn Văn Ban (2006), “Xã hội hóa công tác đăng kiểm xe cơ giới đang lưu hành” , *Tạp chí Đăng kiểm*, (6/2006), trang 6-8.
3. Vũ Quốc Bình (2004), *Quản lý chất lượng toàn diện*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. Võ Thanh Bình (2008), “Cơ chế nào phù hợp cho đăng kiểm Việt Nam phát triển”, *Tạp chí Đăng kiểm*, (1&2/2008), trang 26-27.
5. Cục Đăng kiểm Việt Nam (2006), *Tuyển tập các văn bản pháp lý có liên quan đến công tác kiểm định xe cơ giới đang lưu hành*, Hà Nội.
6. Cục Đăng kiểm Việt Nam (2007), *Khuyến nghị của Tổ chức Đăng kiểm ô tô quốc tế CITA*, Hà Nội.
7. Nguyễn Quốc Cừ (1998), *Quản lý chất lượng sản phẩm*, Nhà xuất bản Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội.
8. Nguyễn Kim Định (2010), *Giáo trình Quản lý chất lượng*, Nhà xuất bản Tài chính, TP Hồ Chí Minh.
9. Nguyễn Thành Độ; Nguyễn Ngọc Huyền (2005), *Quản trị kinh doanh*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
10. Ngô Đình Giao (1997), *Quản trị kinh doanh tổng hợp trong các doanh nghiệp*, Nhà xuất bản Khoa học - Kỹ thuật, Hà Nội.
11. Lê Công Hoa chủ biên (2008), *Quản trị kinh doanh những năm đầu thế kỷ XXI*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
12. Trần Phương Lan (2008), Luận án Tiến sỹ “*Vận dụng một số phương pháp thống kê nghiên cứu chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách của hãng hàng không quốc gia Việt Nam*”, Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

13. Nguyễn Thị Liễu (2008), *Bài giảng Văn hoá kinh doanh*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
14. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2008), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
15. Lưu Văn Nghiêm (2001), *Marketing trong kinh doanh dịch vụ*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
16. Nguyễn Đình Phan (2005), *Giáo trình Quản lý chất lượng trong các tổ chức*, Nhà xuất bản Lao Động - Xã hội, Hà Nội.
17. Nguyễn Đình Phong (2008), Luận văn Thạc sỹ “*Một số biện pháp nâng cao hiệu quả kinh tế - xã hội của các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới các tỉnh phía nam đồng bằng sông hồng*”, Đại học Bách khoa Hà Nội.
18. Nguyễn Như Phong (2009), *Quản lý chất lượng*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia TP Hồ Chí Minh.
19. Huy Phượng, Hoàng Tú, Tùng Linh biên dịch (1981), *Những nguyên tắc và tổ chức quản lý chất lượng*, MF .Danilov; A.M Rasap; L.K. Etin, Nhà xuất bản Khoa học - Kỹ thuật, Hà Nội.
20. Ngô Văn Quế (2002), *Quản lý chuyển giao công nghệ và chất lượng sản phẩm*, Nhà xuất bản Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội.
21. Nguyễn Hồng Thái (1999), Luận án Tiến sỹ “*Những biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng ô tô*”, Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
22. Phan Thăng (2009), *Giáo trình Quản lý chất lượng*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
23. Đặng Minh Trang (1998), *Chất lượng dịch vụ*, Trung tâm đào tạo Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng.
24. Vũ Như Trinh (2006), “Hai điều kiện chủ yếu để thành lập Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới theo đề án xã hội hóa”, *Tạp chí Đăng kiểm*, (8/2006), trang 16-17.

25. Trần Quang Tuệ tuyển dịch (1999), *Quản lý chất lượng là gì? : Cách tư duy và thực hiện quản lý chất lượng của người Nhật* - Nhà xuất bản Lao động, Hà Nội.
26. Viện Ngôn ngữ học (2001), *Từ điển tiếng Việt*, Nhà xuất bản Đà Nẵng.

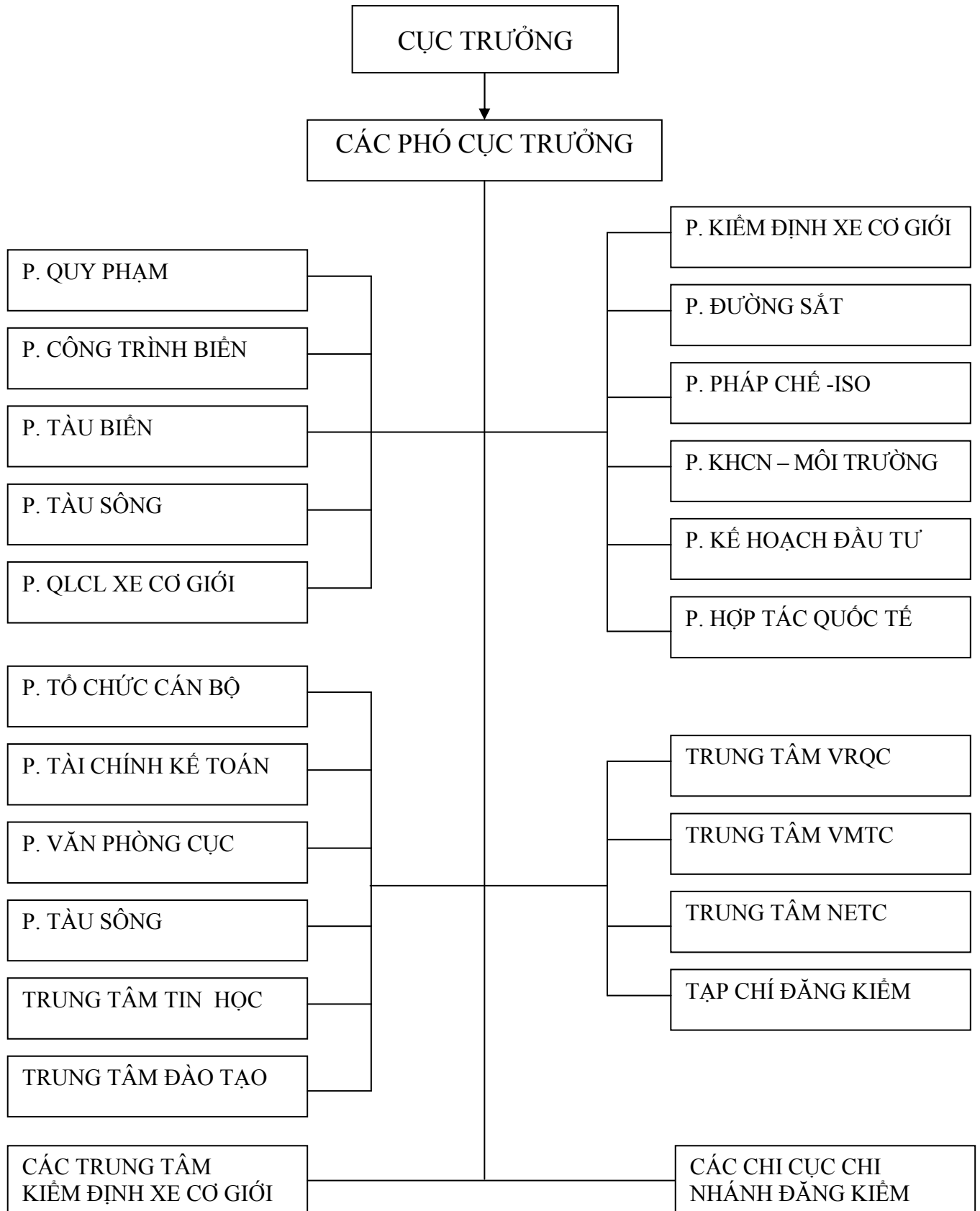
Tiếng Anh

27. Asubonteng et al (2001), “Servqual Revisited: A critical Review of Service Quality”, *Journal of Service Marketing*, Vol 10, No. 6.
28. A. Wilkinson, Tom Redman, Ed. Snape (2000), *Managing with total quality management: Theory and practice*, Macmillan, London.
29. Chandon, Leo et Philippine (1997), “Service Encounter Dimension-a dyadic perspective: measuring the dimensions of service encounters , perceived by customers and personnel”, *International Journal of Service Industry Marketing*, Vol 18
30. Cronin and Taylo (1992), “Measuring Service Quality: A re-examination & extension”, *Journal of Marketing*, Vol 56, No 3, 55-68
31. Gronroos (1984), *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*, European Journal of Marketing.
32. Kaoru Ishikawa –What is Total Quality Control? Prentice-Hall, USA, 1980.
33. John S. Oakland (1993), *Total quality management : The route to improving performance*, Butterworth Heinemann, Oxford.
34. Parasuraman, A; et al (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research” *Journal of Marketing*, Fall.
35. Philips Kotler (2001), “Marketing Management”, *Pearson Custom Publishing*
36. Stostack, G. Lynn (1984), “Designing services that deliver”, *Harvard Business Review*, Jan-Feb, Pg 133-139
37. World forum for harmonization of vehicle regulations – Geneva, United Nations, 2002.

Website

38. <http://www.giaothongvantai.com.vn>
39. <http://kcn.mt.gov.vn>
40. <http://www.vr.org.vn>

Sơ đồ 2.1 Tổ chức của Cục Đăng kiểm Việt Nam



(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

**NỘI DUNG KIỂM TRA TẠI CÁC CÔNG ĐOẠN
TRÊN DÂY CHUYỀN KIỂM ĐỊNH**

Nội dung kiểm tra tại các công đoạn	Nội dung kiểm tra cụ thể theo các hạng mục trong Thông tư 10/2009 TT-BGTVT:
Công đoạn 1	Hạng mục kiểm tra
01. Biển số đăng ký	1.1. Biển số đăng ký
02. Số khung	1.2. Số khung
03. Số động cơ	1.3. Số động cơ
04. Động cơ và các hệ thống liên quan, ắc quy	<p>11.1. Động cơ và các hệ thống liên quan: 11.1.1. Tình trạng chung</p> <p>11.1.2. Sự làm việc: kiểm tra và đánh giá nguyên nhân không đạt theo các phần: a/ - Không khởi động được động cơ hoặc hệ thống khởi động hoạt động không bình thường b/ - Động cơ hoạt động không bình thường ở các chế độ số vòng quay hoặc có tiếng gõ lạ</p> <p>11.1.4. Bình chứa, ống dẫn nhiên liệu.</p> <p>4.1.2. Ắc quy</p> <p>6.3.1. Bơm chân không, máy nén khí, các van và bình chứa môi chất: chỉ kiểm tra bơm chân không, máy nén khí và đánh giá theo nguyên nhân không đạt theo phần a: không đầy đủ hoặc không đúng hồ sơ kỹ thuật hoặc lắp đặt không chắc chắn</p> <p>7.8. Trụ lực lái: 7.8.1. Tình trạng chung: kiểm tra và đánh giá nguyên nhân không đạt theo phần c/ - Dây cu roa không đúng chủng loại, chùng lỏng hoặc rạn nứt, rách</p>
05. Màu sơn	1.4. Màu sơn
06. Kiểu loại, kích thước xe	1.5. Kiểu loại, kích thước xe
07. Bánh xe và lốp dự phòng	5.1. Bánh xe: 5.1.1. Tình trạng chung: kiểm tra và đánh giá nguyên nhân không đạt theo các phần: a/ - Không đầy đủ hoặc không đúng cỡ lốp của nhà sản xuất hoặc tài liệu kỹ thuật qui định; b/ - Lắp đặt không chắc chắn hoặc

	<p>không đầy đủ hay hư hỏng chi tiết kẹp chặt và phòng lỏng; c/- Áp suất lốp không đúng; d/- Vành, đĩa vành không đúng kiểu loại hoặc rạn nứt, cong vênh; đ/ - Vòng hãm không khít vào vành bánh xe; e/- Lốp nứt vỡ, phòng rộp làm hở lớp sợi vành; hoa lốp không đồng đều, sử dụng lốp đặt, h/- Lốp mòn không đều hoặc mòn đến dấu chỉ báo độ mòn của nhà sản xuất</p> <p>5.1.3. Giá lắp và lớp dự phòng</p>
08. Các cơ cấu chuyên dùng, mâm xoay, chốt kéo, búa phá cửa sự cố	<p>2.3. Mâm xoay, chốt kéo của ô tô đầu kéo, sơ mi rơ moóc và rơ moóc: 2.3.1. Tình trạng chung; 2.3.2. Sự làm việc</p> <p>10.3. Cơ cấu chuyên dùng phục vụ vận chuyển</p> <p>10.4. Búa phá cửa sự cố đối với xe khách</p>
09. Các cơ cấu khoá hãm	2.2.4. Cơ cấu khoá, mở buồng lái; thùng xe; khoang hành lý; khoá hãm côngtenơ
10. Đèn chiếu sáng phía trước (pha, cốt)	<p>4.2. Đèn chiếu sáng phía trước: 4.2.1. Tình trạng và sự hoạt động</p> <p>4.2.2. Chỉ tiêu về ánh sáng của đèn chiếu xa; 4.2.3. Chỉ tiêu về ánh sáng của đèn chiếu gần</p>
11. Các đèn tín hiệu, đèn kích thước, đèn phanh, đèn lùi, đèn soi biển số	<p>4.3. Đèn kích thước phía trước, phía sau và thành bên: 4.3.1. Tình trạng và sự hoạt động; 4.3.2. Chỉ tiêu về ánh sáng</p> <p>4.4. Đèn báo rẽ (xin đường) và đèn báo nguy hiểm: 4.4.1. Tình trạng và sự hoạt động; 4.4.2. Chỉ tiêu về ánh sáng; 4.4.3. Thời gian chậm tác dụng và tần số nháy</p> <p>4.5. Đèn phanh: 4.5.1. Tình trạng và sự hoạt động; 4.5.2. Chỉ tiêu về ánh sáng</p> <p>4.6. Đèn lùi: 4.6.1. Tình trạng và sự hoạt động; 4.6.2. Chỉ tiêu về ánh sáng</p> <p>4.7. Đèn soi biển số: 4.7.1. Tình trạng và sự hoạt động; 4.7.2. Chỉ tiêu về ánh sáng</p>
12. Thiết bị bảo vệ thành bên và phía sau, chắn bùn	<p>2.1.2. Thiết bị bảo vệ thành bên và phía sau</p> <p>2.2.10. Chắn bùn</p>

13. Bình chữa cháy	10.2. Bình chữa cháy
Công đoạn 2	Hạng mục kiểm tra
14. Tầm nhìn, kính chắn gió	3.1. Tầm nhìn 3.2. Kính chắn gió
15. Gạt nước, phun nước rửa kính	3.4. Gạt nước 3.5. Phun nước rửa kính
16. Gương quan sát phía sau	3.3. Gương quan sát phía sau
17. Các đồng hồ và đèn báo trên bảng điều khiển	6.1. Đồng hồ áp suất, bộ chỉ thị áp suất 11.1. Động cơ và các hệ thống liên quan: 11.1.2. Sự làm việc: kiểm tra và đánh giá nguyên nhân không đạt theo phần c/ - Các loại đồng hồ, đèn báo trên bảng điều khiển không hoạt động hoặc báo lỗi
18. Vô lăng lái; càng lái của phương tiện ba bánh có một bánh dẫn hướng	7.1. Vô lăng lái; càng lái của phương tiện ba bánh có một bánh dẫn hướng: 7.1.1. Tình trạng chung; 7.1.2. Độ rơ vô lăng lái
19. Trụ lái và trục lái	7.2. Trụ lái và trục lái
20. Sự làm việc của trợ lực lái	7.8.2. Sự làm việc của trợ lực lái
21. Các bàn điều khiển: ly hợp, phanh	6.2.1 Trụ bàn đạp phanh 6.2.2 Tình trạng bàn đạp phanh và hành trình bàn đạp 8.1. Ly hợp: 8.1. – Tình trạng chung: kiểm tra và đánh giá nguyên nhân không đạt theo các phần: b/ - Bàn đạp ly hợp không có hành trình tự do; c/ - Không đầy đủ hoặc hư hỏng các chi tiết lắp ghép, phòng lỏng; đ/- Các chi tiết nứt, gãy, biến dạng
22. Sự làm việc của ly hợp	8.1.Ly hợp: 8.1.2. – Sự làm việc
23. Cơ cấu điều khiển hộp số	8.2.2. Sự làm việc 8.2.3. Cần điều khiển số
24. Cơ cấu điều khiển phanh đỗ	6.2.3. Cần hoặc bàn đạp điều khiển phanh đỗ xe 6.2.4. Van phanh điều khiển bằng tay
25. Tay vịn. Cột chống,	2.2.8. Tay vịn, cột chống

giá đỡ hàng, khoanh hành lý.	2.2.9. Giá đỡ hàng, khoanh hành lý
26. Ghế người lái, ghế hành khách, dây đai an toàn	2.2.6. Ghế người lái, ghế ngồi 10.1. Dây đai an toàn
27. Thân vỏ, buồng lái, thùng hàng	2.2.1. Thân vỏ, buồng lái, thùng hàng – Tình trạng chung
28. Sàn bệ, khung xương, bậc lên xuống	2.2.2. Dầm ngang, dầm dọc 2.2.5. Sàn 2.2.7. Bậc lên xuống
29. Cửa và tay nắm cửa	2.2.3. Cửa và tay nắm cửa
30. Dây dẫn điện (phần trên)	4.1.1. Dây dẫn điện
Công đoạn 3	Hạng mục kiểm tra
31 Trượt ngang của bánh xe dẫn hướng	5.1.2. Trượt ngang của bánh xe dẫn hướng
32 Sự làm việc và hiệu quả phanh chính	6.4. Sự làm việc và hiệu quả phanh chính: 6.4.1. Sự làm việc; 6.4.2. Hiệu quả phanh trên băng thử; 6.4.3. Hiệu quả phanh trên đường
33 Sự làm việc và hiệu quả phanh đỗ	6.5. Sự làm việc và hiệu quả phanh đỗ: 6.5.1. Sự làm việc; 6.5.2. Hiệu quả phanh
34 Sự hoạt động của trang thiết bị phanh khác	6.6. Sự hoạt động của trang thiết bị phanh khác: 6.6.1 Phanh chậm dần bằng động cơ; 6.6.2. Hệ thống chống hãm cứng; 6.6.3 phanh tự động sơ mi rơ moóc.
Công đoạn 4	Hạng mục kiểm tra
35 Độ ồn	.
36 Còi điện	4.8. Còi điện: 4.8.1 Tình trạng và sự hoạt động; 4.8.2. Âm lượng
37 Khí thải động cơ cháy cưỡng bức: Nồng độ CO, HC	11.2. Khí thải động cơ cháy cưỡng bức – Hàm lượng chất độc hại trong khí thải: kiểm tra và đánh giá nguyên nhân không đạt theo các phần: a/ - Nồng độ CO; b/- Nồng độ HC; c/- Các yêu cầu về điều kiện đo không đảm bảo
38 Khí thải động cơ cháy	11.3. Khí thải động cơ cháy do nén - Độ khói của khí thải

do nén	
Công đoạn 5	Hạng mục kiểm tra
39 Khung và các liên kết, móc kéo	2.1. Khung và các liên kết: 2.1.1. Tình trạng chung; 2.1.3. Móc kéo
40 Dẫn động phanh chính	6.2. Dẫn động phanh chính: 6.2.5. ống cứng, ống mềm, 6.2.6. Dây cáp, thanh kéo, cần đẩy, các liên kết; 6.2.7. Đầu nối cho phanh rơ moóc; 6.2.8. Cơ cấu tác động (bầu phanh hoặc xi lanh phanh) 6.3. Bơm chân không, máy nén khí, các van và bình chứa môi chất: 6.3.1. Bơm chân không, máy nén khí, bình chứa, các van an toàn, van xả nước: chỉ kiểm tra đánh giá bình chứa, các van an toàn, van xả nước; 6.3.2. Các van phanh; 6.3.3. Trợ lực phanh, xi lanh phanh chính
41 Dẫn động phanh đỗ	6.2.6. Dây cáp, thanh kéo, cần đẩy, các liên kết;
42 Dẫn động ly hợp	8.1. Ly hợp: 8.1.1. Tình trạng chung: kiểm tra và đánh giá nguyên nhân không đạt theo các phần: a/- Không đúng kiểu loại hoặc lắp đặt không chắc chắn; c/- Không đầy đủ hoặc hư hỏng chi tiết lắp ghép, phòng lỏng; d/- Rò rỉ môi chất; đ/ - các chi tiết nứt, gãy, biến dạng
43 Cơ cấu lái, trợ lực lái, các thanh đòn dẫn động lái	7.3. Cơ cấu lái 7.4. Sự làm việc của trục lái và cơ cấu lái 7.5. Thanh và đòn dẫn động lái: 7.5.1. Tình trạng chung; 7.5.2. Sự làm việc; 7.8. Trợ lực lái: 7.8.1. Tình trạng chung – kiểm tra và đánh giá nguyên nhân không đạt theo các phần: a/ - Không đúng kiểu loại hoặc lắp đặt không chắc chắn; b/- Rạn, nứt, biến dạng; d/- Chảy dầu hoặc thiếu dầu trợ lực
44 Khớp cầu và khớp chuyển hướng	7.6. Khớp cầu và khớp chuyển hướng: 7.6.1. Tình trạng chung; 7.6.2. Sự làm việc
45 Ngõng quay lái	7.7. Ngõng quay lái: 7.7.1. Tình trạng chung; 7.7.2. Sự làm việc
46 Moay ơ bánh xe	5.1. Bánh xe: 5.1.1. Tình trạng chung: kiểm tra và đánh

	giá nguyên nhân không đạt theo các phần: i/ - bánh xe quay bị bó kẹt, không quay trơn hoặc cọ sát vào những phần khác; k/ – moay ơ rơ.
47 Bộ phận đàn hồi (Nhíp, lò so, thanh xoắn)	9.1. Bộ phận đàn hồi (Nhíp, lò so, thanh xoắn)
48 Hệ thống treo khí	9.5. Hệ thống treo khí
49 Thanh dẫn hướng, thanh ổn định, hạn chế hành trình	9.3. Thanh dẫn hướng, thanh ổn định, hạn chế hành trình
50 Giảm chấn	9.2. Giảm chấn
51 Các khớp nối của hệ thống treo	9.4. Khớp nối
52 Các đăng	8.3 Các đăng
53 Hộp số	8.2. Hộp số: 8.2.1. Tình trạng chung
54 Cầu xe	8.4 Cầu xe
55 Hệ thống dẫn khí xả, bầu giảm âm	11.1.3. Hệ thống dẫn khí xả, bầu giảm âm
56 Dây dẫn điện (phần dưới)	4.1.1. Dây điện

(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

CHU KỲ KIỂM ĐỊNH*(Ban hành kèm theo Thông tư số: 10/2009/TT-BGTVT)**Ngày 24 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Giao thông Vận tải)*

Loại phương tiện	Chu kỳ (tháng)	
	Chu kỳ đầu	Chu kỳ định kỳ
Ô tô tải (chở hàng hoá), ô tô chuyên dùng:		
- Xe nhập khẩu chưa qua sử dụng; xe sản xuất; lắp ráp tại Việt Nam	24	12
- Xe có cải tạo thay đổi tính năng sử dụng hoặc cải tạo một trong các hệ thống lái, phanh, treo và truyền lực:	12	06
Ô tô con (kể cả ô tô con chuyên dùng) đến 09 chỗ (kể cả người lái)		
- Xe nhập khẩu chưa qua sử dụng; xe sản xuất lắp ráp tại Việt Nam		
+ Có kinh doanh vận tải	24	12
+ Không kinh doanh vận tải	30	18
- Xe có cải tạo thay đổi tính năng sử dụng hoặc cải tạo một trong các hệ thống lái, phanh, treo và truyền lực:		
+ Có kinh doanh vận tải	18	06
+ Không kinh doanh vận tải	24	12
- Ô tô khách trên 09 chỗ (kể cả người lái):		
- Xe nhập khẩu chưa qua sử dụng; xe sản xuất lắp ráp tại Việt Nam		
+ Có kinh doanh vận tải	18	06
+ Không kinh doanh vận tải	24	12
- Xe có cải tạo thay đổi tính năng sử dụng hoặc cải tạo một trong các hệ thống lái, phanh, treo và truyền lực:		
+ Có kinh doanh vận tải	12	06
+ Không kinh doanh vận tải	18	12
Phương tiện ba bánh có động cơ:		
- Xe nhập khẩu chưa qua sử dụng; xe sản xuất lắp ráp tại		

Việt Nam		
+ Có kinh doanh vận tải	24	12
+ Không kinh doanh vận tải	30	24
- Xe có cải tạo thay đổi tính năng sử dụng hoặc cải tạo một trong các hệ thống lái, phanh, treo và truyền lực:		
+ Có kinh doanh vận tải	18	06
+ Không kinh doanh vận tải	24	12
Tất cả các loại xe cơ giới đã sản xuất hơn 7 năm:		06
Tất cả các ô tô khách (bao gồm ô tô chở người trên 09 chỗ kể cả chỗ người lái) có thời gian sử dụng tính từ năm sản xuất từ 15 năm trở lên, và ô tô tải các loại (bao gồm ô tô tải, tải chuyên dùng) có thời gian sử dụng tính từ năm sản xuất từ 20 năm trở lên)		03

(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

Phụ lục 4

**SỐ LƯỢNG XE CƠ GIỚI CỦA CÁC ĐỊA PHƯƠNG TRONG CẢ NƯỚC
TÍNH ĐẾN HẾT 2010**

TT	Tỉnh Thành	Tổng	Ô tô con	Ô tô khách	Ô tô tải	Ô tô CD	Loại khác
1	An Giang	11,232	3,318	1,305	5,570	162	877
2	Bà Rịa-Vũng Tàu	19,661	9,218	1,610	8,064	403	366
3	Bắc Cạn	2,466	762	219	1,309	28	148
4	Bắc Giang	13,422	2,933	975	7,917	135	1,462
5	Bắc Ninh	10,598	3,914	535	5,760	151	238
6	Bến Tre	5,552	1,182	694	2,853	38	785
7	Bạc Liêu	4,368	1,096	516	2,457	66	233
8	Bình Định	16,509	3,574	1,434	10,567	225	709
9	Bình Dương	39,543	17,894	2,072	17,519	452	1,606
10	Bình Phước	8,473	3,160	808	4,387	89	29
11	Bình Thuận	9,164	1,931	935	5,723	101	474
12	Cà Mau	3,284	1,080	683	1,462	59	0
13	Cần Thơ	12,980	5,188	1,311	6,051	221	209
14	Cao Bằng	4,469	1,188	436	2,588	90	167
15	Đà Nẵng	25,804	11,154	1,850	11,044	599	1,157
16	Đắk Lắk	18,641	6,554	1,506	10,184	260	137
17	Đắk Nông	2,621	916	296	1,374	29	6
18	Đồng Nai	49,087	17,869	3,664	25,855	403	1,296
19	Đồng Tháp	7,217	1,820	768	3,754	59	816
20	Điện Biên	3,798	1,089	280	1,998	80	351
21	Gia Lai	15,755	5,017	1,109	9,164	169	296
22	Hà Giang	3,473	1,438	272	1,518	134	111
23	Hà Nội	273,541	180,396	16,270	71,319	3,191	2,365
24	Hà Nam	5,253	1,259	344	3,368	127	155
25	Hà Tĩnh	10,423	3,928	680	5,437	99	279
26	Hải Dương	19,890	5,321	1,440	11,737	171	1,221
27	Hải Phòng	46,466	16,343	2,685	18,677	736	8,025
28	Hưng Yên	9,792	2,310	668	6,245	79	490
29	Hậu Giang	2,175	665	436	1,027	30	17
30	Hòa Bình	6,361	1,882	427	3,709	277	66
31	Khánh Hòa	17,250	6,439	1,526	8,620	200	465
32	Kiên Giang	7,255	2,111	1,078	3,751	195	120
33	Kon Tum	4,950	1,396	362	3,009	55	128
34	Lào Cai	6,098	2,106	532	3,341	83	36
35	Lâm Đồng	14,539	5,054	1,182	7,661	177	465
36	Lai Châu	1,845	600	126	1,095	22	2
37	Lạng Sơn	8,150	3,019	416	2,850	94	1,771
38	Long An	9,308	2,765	1,160	5,047	204	132

39	Nam Định	10,334	2,724	1,259	5,015	65	1,271
40	Nghệ An	29,028	12,186	1,422	14,256	326	838
41	Ninh Bình	9,802	2,667	650	5,846	126	513
42	Ninh Thuận	4,244	992	367	2,698	53	134
43	Phú Thọ	14,112	4,835	910	7,823	354	190
44	Phú Yên	6,671	1,329	553	4,479	87	223
45	Quảng Bình	8,247	2,405	516	4,865	139	322
46	Quảng Nam	11,132	2,774	907	6,527	141	783
47	Quảng Ngãi	9,923	2,232	772	6,549	195	175
48	Quảng Ninh	29,127	11,058	2,048	15,207	505	309
49	Quảng Trị	8,538	2,273	579	4,540	116	1,030
50	Sơn La	6,377	1,772	531	3,790	162	122
51	Sóc Trăng	5,485	1,385	601	3,395	55	49
52	Tây Ninh	12,770	4,975	964	6,457	48	326
53	Thừa Thiên Huế	11,076	3,319	1,085	5,980	205	487
54	Thanh Hóa	21,666	6,280	1,666	13,360	240	120
55	Thái Bình	10,159	2,506	1,090	5,389	59	1,115
56	Thái Nguyên	16,628	6,508	988	8,314	142	676
57	Tiền Giang	11,808	2,874	1,030	6,682	134	1,088
58	TP. Hồ Chí Minh	272,309	134,428	23,949	97,014	3,791	13,127
59	Trà Vinh	4,163	857	602	2,653	40	11
60	Tuyên Quang	5,707	1,466	452	3,727	36	26
61	Vĩnh Long	5,404	1,567	840	2,921	56	20
62	Vĩnh Phúc	12,784	4,325	632	7,588	148	91
63	Yên Bái	5,177	1,319	445	3,158	54	201
Tổng số		1,274,084	556,945	97,468	552,244	16,970	50,457

(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

Phụ lục 5**Mức thu phí kiểm định An toàn kỹ thuật và Bảo vệ môi trường xe cơ giới đang lưu hành***(Trích QĐ số 101/2008/QĐ-BTC ngày 11/11/2008 của Bộ trưởng Bộ Tài Chính)**Đơn vị tính: 1000 đồng/xe*

STT	LOẠI XE CƠ GIỚI	MỨC THU
1	Ô tô tải, đoàn ô tô (ô tô đầu kéo + sơ mi rơ moóc), có trọng tải trên 20 tấn và các loại ô tô chuyên dùng, máy kéo	400
2	Ô tô tải, đoàn ô tô (ô tô đầu kéo + sơ mi rơ moóc), có trọng tải trên 7 tấn đến 20 tấn và các loại ô tô chuyên dùng, máy kéo	250
3	Ô tô tải có trọng tải trên 2 tấn đến 7 tấn	230
4	Ô tô tải có trọng tải đến 2 tấn	200
5	Máy kéo bông sen, công nông và các loại phương tiện vận chuyển tương tự	130
6	Rơ moóc, sơ mi rơ moóc	130
7	Ô tô khách trên 40 ghế (kể cả lái xe), xe buýt	250
8	Ô tô khách từ 25 đến 40 ghế (kể cả lái xe)	230
9	Ô tô khách từ 10 ghế đến 24 ghế (kể cả lái xe)	200
10	Ô tô dưới 10 chỗ ngồi, Ô tô cứu thương	160
11	Xe lam, Xích lô máy loại 3 bánh	70
12	Giá kiểm định tạm thời bằng giá kiểm định chính thức	

Mức thu lệ phí cấp giấy chứng nhận An toàn kỹ thuật và Bảo vệ môi trường xe cơ giới đang lưu hành*(Trích QĐ số 101/2008/QĐ-BTC ngày 11/11/2008 của Bộ trưởng Bộ Tài Chính)*

STT	NỘI DUNG CÁC KHOẢN THU	MỨC THU
1	Giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường PTCGĐB cấp cho xe cơ giới, xe máy chuyên dùng	50.000 đồng/giấy
2	Giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật xe cơ giới, xe máy chuyên dùng trong cải tạo	50.000 đồng/giấy
3	Ô tô dưới 10 chỗ ngồi (không bao gồm xe cứu thương)	100.000 đồng/giấy

(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

**QUY HOẠCH TỔNG THỂ PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI
TRUNG TÂM ĐĂNG KIỂM XE CƠ GIỚI ĐẾN NĂM 2015
BAO GỒM CÁC TRUNG TÂM ĐĂNG KIỂM XE CƠ GIỚI
VÀ CÁC DÂY CHUYỀN KIỂM ĐỊNH**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3544/QĐ-BGTVT

Ngày 23/9/2005 của Bộ trưởng Bộ GTVT)

TT	Tỉnh, thành phố	Hiện tại (2005)		Giai đoạn 1 (2005-2010)		Giai đoạn 2 (2010-2015)	
		SL T. Tâm	Số dây chuyền	SL T. Tâm	Số dây chuyền	SL T. Tâm	Số dây chuyền
1	Cao Bằng	1	1	1	1	2	2
2	Lạng Sơn	1	1	1-2	2	3	4
3	Quảng Ninh	2	2	4	6	7	10
4	Hải Phòng	2	2	4-5	7	8	12
5	Thái Bình	1	1	1	1	3	4
6	Nam Định	1	1	1-2	2	3	5
7	Phú Thọ	1	1	1	1	2	3
8	Thái Nguyên	1	1	1-2	2	3	5
9	Yên Bái	1	1	1	1	2	3
10	Tuyên Quang	1	1	1	1	2	2
11	Hà Giang	1	1	1	1	1	1
12	Lào Cai	1	1	2	2	3	4
13	Sơn La	1	1	2	2	3	4
14	Điện Biên	1	1	1	1	1	1
15	Hoà Bình	1	1	1-2	2	3	3
16	Hà Nội	9	12	12-15	24	20	38
17	Hà Tây	2	2	2-3	4	4	6
18	Hải Dương	1	1	1-2	2	3	4
19	Ninh Bình	1	1	1	1	2	2
20	Thanh Hoá	2	2	3-4	4	5	6
21	Nghệ An	1	1	1-3	4	4	6

TT	Tỉnh, thành phố	Hiện tại (2005)		Giai đoạn 1 (2005-2010)		Giai đoạn 2 (2010-2015)	
		SL T. Tâm	Số dây chuyên	SL T. Tâm	Số dây chuyên	SL T. Tâm	Số dây chuyên
22	Hà Tĩnh	1	1	1	1	2	2
23	Đà Nẵng	1	2	3-4	5	5	8
24	Đắc Lắc	1	1	1-2	2	3	4
25	Lâm Đồng	1	1	2-3	3	4	5
26	Hồ Chí Minh	8	21	18-20	40	28	60
27	Đồng Nai	2	4	3-4	6	6	12
28	Bình Dương	2	2	3-4	5	5	10
29	Long An	1	1	1	1	2	3
30	Tiền Giang	1	1	2-3	3	4	5
31	Vĩnh Long	1	1	1	1	2	2
32	Cần Thơ	0	0	1	2	3	5
33	Đồng Tháp	1	1	1	1	2	2
34	An Giang	1	1	2	3	3	5
35	Kiên Giang	1	1	2-3	4	4	6
36	Cà Mau	1	1	1	1	2	2
37	Tây Ninh	1	1	1-2	2	3	5
38	Bên Tre	1	1	1	1	2	2
39	Bà Rịa Vũng Tàu	1	1	2-3	3	4	6
40	Quảng Bình	1	1	1	1	2	2
41	Quảng Trị	1	1	1	1	2	2
42	Thừa Thiên Huế	1	1	2-3	3	4	5
43	Quảng Ngãi	1	1	1-2	2	3	4
44	Bình Định	2	3	2-3	4	4	6
45	Phú Yên	1	1	1	1	2	2
46	Khánh Hoà	1	1	2-3	3	4	5
47	Gia Lai	1	1	1-2	2	3	4
48	Kom Tum	1	1	1	1	2	2
49	Sóc Trăng	1	1	1	1	2	2

TT	Tỉnh, thành phố	Hiện tại (2005)		Giai đoạn 1 (2005-2010)		Giai đoạn 2 (2010-2015)	
		SL T. Tâm	Số dây chuyên	SL T. Tâm	Số dây chuyên	SL T. Tâm	Số dây chuyên
50	Trà Vinh	1	1	1	1	2	2
51	Ninh Thuận	1	1	1	1	2	2
52	Bình Thuận	1	1	1	1	2	2
53	Vĩnh Phúc	1	1	1-2	2	3	4
54	Hung Yên	1	1	2	2	3	3
55	Hà Nam	1	1	1	1	2	2
56	Quảng Nam	1	1	1-2	2	3	5
57	Bình Phước	1	1	1	1	2	2
58	Bạc Liêu	1	1	1	1	2	2
59	Bắc Cạn	1	1	1	1	1	1
60	Bắc Giang	1	1	1	1	2	2
61	Bắc Ninh	1	1	1-2	2	3	4
62	Lai Châu	0	0	1	1	1	1
63	Đắk Nông	0	0	1	1	1	1
64	Hậu Giang	1	1	1	1	2	2
Tổng Cộng		83	103	116-152	194	215	338

(Nguồn: Cục Đăng kiểm Việt Nam)

PHIẾU ĐIỀU TRA LÁI XE, CHỦ PHƯƠNG TIỆN***Kính thưa Ông (Bà),***

Phiếu điều tra này thực hiện nhằm đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam góp phần giảm thiểu tai nạn giao thông đường bộ. Xin Ông (Bà) hãy điền vào bảng hỏi dưới đây, mọi thông tin Ông (Bà) cung cấp đảm bảo được giữ bí mật.

Rất biết ơn sự giúp đỡ của Ông(Bà).

A. Xin Ông (Bà) cho biết mức độ đồng ý hay không đồng ý của Ông (Bà) đối với nội dung sau bằng cách khoanh tròn vào một lựa chọn thích hợp:

Đồng ý thấp

Đồng ý cao

		▼		▼	
1	Kết quả kiểm định là chính xác	1	2	3	4 5
2	Trung tâm Đăng kiểm giải quyết thắc mắc của lái xe, chủ phương tiện một cách thoả đáng	1	2	3	4 5
3	Trung tâm Đăng kiểm thực hiện kiểm định vào thời gian hợp lý	1	2	3	4 5
4	Trung tâm Đăng kiểm thông báo thời gian kiểm định cho khách hàng	1	2	3	4 5
5	Thời gian nộp giấy tờ làm thủ tục kiểm định nhanh chóng	1	2	3	4 5
6	Thời gian phương tiện chờ đến lượt kiểm định không lâu	1	2	3	4 5
7	Thời gian kiểm định phương tiện là hợp lý	1	2	3	4 5
8	Thời gian chờ lấy giấy tờ và dán tem kiểm định không lâu	1	2	3	4 5
9	Cán bộ đăng kiểm có trình độ chuyên môn cao	1	2	3	4 5
10	Cán bộ đăng kiểm thành thạo trong công việc	1	2	3	4 5
11	Cán bộ đăng kiểm phục vụ lái xe, chủ phương tiện rất kịp thời	1	2	3	4 5
12	Khả năng giao tiếp và hướng dẫn lái xe, chủ phương tiện của cán bộ đăng kiểm tốt	1	2	3	4 5

13	Trang thiết bị kiểm định của Trung tâm Đăng kiểm hiện đại	1	2	3	4	5
14	Trang thiết bị kiểm định của Trung tâm Đăng kiểm đồng bộ	1	2	3	4	5
15	Thiết bị kiểm định của Trung tâm Đăng kiểm ít khi bị sự cố	1	2	3	4	5
16	Thiết bị kiểm định của Trung tâm Đăng kiểm thường xuyên được nâng cấp, bảo dưỡng	1	2	3	4	5
17	Việc bố trí trang thiết bị kiểm định trong Trung tâm Đăng kiểm là hợp lý	1	2	3	4	5
18	Cán bộ đăng kiểm luôn mặc đồng phục gọn gàng, lịch sự	1	2	3	4	5
19	Phí và lệ phí kiểm định như hiện nay là hợp lý	1	2	3	4	5
20	Phí kiểm định nộp thêm khi kiểm định lại là hợp lý	1	2	3	4	5
21	Lái xe, Chủ phương tiện không phải bồi dưỡng thêm cho cán bộ đăng kiểm	1	2	3	4	5
22	Cán bộ đăng kiểm luôn nhiệt tình với lái xe, chủ phương tiện	1	2	3	4	5
23	Cán bộ đăng kiểm hiểu được nhu cầu của lái xe, chủ phương tiện	1	2	3	4	5
24	Cán bộ đăng kiểm luôn đáp ứng yêu cầu chính đáng của lái xe, chủ phương tiện	1	2	3	4	5
25	Trung tâm Đăng kiểm thể hiện sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm của lái xe, chủ phương tiện	1	2	3	4	5
26	Cán bộ đăng kiểm luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc	1	2	3	4	5
27	Cán bộ đăng kiểm nhanh chóng khắc phục những sai sót do mình gây ra	1	2	3	4	5
28	Cán bộ đăng kiểm luôn trung thực trong công việc	1	2	3	4	5

B. Xin Ông (Bà) đánh giá về các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực kiểm định xe cơ giới hiện nay bằng cách khoanh tròn vào một trong các mức sau:

Rất không hợp lý	Không hợp lý	Đạt yêu cầu	Hợp lý	Rất hợp lý
1	2	3	4	5

C. Xin Ông (Bà) đánh giá chất lượng kiểm định xe cơ giới Việt Nam hiện nay:

Rất kém	Kém	Đạt yêu cầu	Tốt	Rất Tốt
1	2	3	4	5

D. Ông (Bà) có các đề xuất gì để nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam

E. Trước khi kết thúc bảng câu hỏi xin Ông (Bà) cho biết một vài thông tin về bản thân

Giới tính Nam Nữ Năm sinh:

Ông (Bà) có bằng lái xe ô tô không? Có Không

Xin chân thành cảm ơn!

HƯỚNG DẪN PHỎNG VẤN SÂU CÁN BỘ ĐĂNG KIỂM**Giới thiệu**

- Tôi là: Nguyễn Đình Phong - Thành viên của nhóm nghiên cứu được trao nhiệm vụ tìm hiểu về quan điểm và ý kiến của mọi người về chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam.

- Nghiên cứu này có thể giúp cho việc đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam, góp phần giảm thiểu tai nạn giao thông đường bộ.

- Ông/ bà được lựa chọn một cách ngẫu nhiên để tham gia cuộc phỏng vấn này và là người đại diện cho nhóm cán bộ đăng kiểm. Cuộc nói chuyện này sẽ sử dụng với nguyên tắc khuyết danh và chỉ phục vụ cho việc nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới. Vì vậy chúng tôi muốn lắng nghe ý kiến của ông/ bà về vấn đề trên.

Thông tin cá nhân của người được phỏng vấn

Họ và tên:

Tuổi:

Giới tính:

Chuyên môn nghề nghiệp:

Nơi công tác:

Chức vụ:

Thời gian công tác trong ngành đăng kiểm:

1. Đánh giá về các văn bản, quy phạm pháp luật về lĩnh vực kiểm định xe cơ giới

- Ông/ bà có nhận xét gì về các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực kiểm định xe cơ giới do Chính phủ, Bộ Giao thông vận tải và Cục Đăng kiểm Việt Nam ban hành.

- Các giấy tờ, thủ tục yêu cầu lái xe, chủ phương tiện xuất trình khi vào kiểm định đã hợp lý chưa ?

- Theo ông/ bà có cần phân biệt giữa tem kiểm định cho xe kinh doanh vận tải và xe không kinh doanh vận tải không ?

- Chu kỳ kiểm định đối với xe cơ giới như hiện nay đã hợp lý chưa ? Có nên bỏ chu kỳ 3 tháng và thay vào đó là chu kỳ 6 tháng đối với xe cũ không ?

- Theo ông/ bà có cần quy định niên hạn sử dụng của xe cơ giới không trong khi nhiều nước phát triển trên thế giới không quy định niên hạn sử dụng.

- Có cần thiết quy định bắt buộc phương tiện phải bảo dưỡng sửa chữa trước khi kiểm định không?

- Có nên cho các Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới kết hợp bảo dưỡng, sửa chữa, cung cấp phụ tùng không?

2. Đánh giá về trang thiết bị, quy trình kiểm định

- Quy trình kiểm định hiện nay đã hợp lý chưa?

- Nhà kiểm định và sân bãi của trung tâm mình có đảm bảo tiêu chuẩn không?

- Xe ra vào kiểm định có dễ dàng không?

- Trang thiết bị, phần mềm kiểm định của trung tâm có hiện đại, đồng bộ không? So với các trung tâm khác thế nào?

- Việc thao tác có đơn giản không?

- Các trang thiết bị này có ngang tầm các nước trong khu vực không?

- Thiết bị kiểm định của trung tâm có hay hỏng hóc không?

- Trung tâm có chú ý đến công tác bảo dưỡng thiết bị không?

- Khi thiết bị gặp sự cố thì công việc kiểm định thế nào? Khắc phục bằng cách nào? Thời gian thường bao lâu?

- Khi thiết bị hỏng hóc lâu thì việc kiểm định sẽ ra sao?

3. Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực

- Trình độ chuyên môn của cán bộ đăng kiểm ở đây thế nào? Có đảm bảo không?
- Các cán bộ đăng kiểm có nhiệt tình trong công việc không?
- Các đăng kiểm viên có trực tiếp lái xe vào dây truyền kiểm định hay để cho lái xe thực hiện.
- Các đăng kiểm viên có hướng dẫn nhiệt tình cho lái xe, chủ phương tiện cách khắc phục các hạng mục không đạt không?
- Công việc kiểm định ở đây có khách quan không? Có vụ lợi không?
- Công tác giám sát của trung tâm thế nào?
- Thanh tra cục đăng kiểm và thanh tra sở giao thông có hay đến kiểm tra không? Trung tâm đã bao giờ bị lập biên bản chưa?
- Điều kiện làm việc ở đây thế nào? Có bị ô nhiễm bụi bặm không?
- Trung tâm Đăng kiểm có trang bị quần áo bảo hộ cho cán bộ đăng kiểm không?
- Cán bộ đăng kiểm có được đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ không?

4. Đánh giá công việc kiểm định

- Bình quân một ngày Trung tâm kiểm định được bao nhiêu phương tiện?
- Các phương tiện đăng ký ở các tỉnh, thành phố khác có đến đây kiểm định nhiều không?
- Các phương tiện đăng ký ở tỉnh mình có đi các tỉnh khác kiểm định không?
- Các phương tiện có để quá hạn kiểm định nhiều không?
- Có biện pháp gì để xử lý các phương tiện quá hạn kiểm định không?
- Tỷ lệ phương tiện không đạt tiêu chuẩn là bao nhiêu?
- Các hạng mục nào thường có tỷ lệ không đạt cao?
- Mối quan hệ giữa lái xe, chủ phương tiện và cán bộ đăng kiểm thế nào?
- Lái xe, chủ phương tiện có thoải mái khi phương tiện không đạt tiêu chuẩn không?

- Có khi nào có va chạm, to tiếng giữa lái xe, chủ phương tiện và cán bộ đăng kiểm không?

- Có khi nào phương tiện không đạt tiêu chuẩn trung tâm vẫn cho đạt hay không?

- Có sự tác động của con người vào thiết bị để thay đổi kết quả kiểm định không?

- Các cơ sở bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện có gần đây không? Có khả năng bảo dưỡng sửa chữa nhiều loại xe không? Khả năng cung cấp phụ tùng thay thế như thế nào?

- Trung tâm mình đã áp dụng ISO trong quản lý chất lượng chưa?

- Phí và lệ phí kiểm định có hợp lý không?

- Thu nhập của cán bộ đăng kiểm thế nào? Có tương xứng với công sức bỏ ra không?

- Ông/ bà có chịu sức ép nào tác động đến kết quả kiểm định không?

- Ông/ bà cho ý kiến về việc xã hội hoá công tác kiểm định?

Theo ông/ bà cần có các giải pháp gì để nâng cao chất lượng kiểm định xe cơ giới ở Việt Nam?

Cám ơn và tặng quà.