

TỔNG CÔNG TY ĐT PHÁT TRIỂN
ĐƯỜNG CAO TỐC VIỆT NAM
TRUNG TÂM KTVH
ĐƯỜNG CAO TỐC ĐN-QN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số : 88/BC-ĐVH

Đà Nẵng, ngày 08 tháng 07 năm 2024

BÁO CÁO

Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline

Từ 06h00 ngày 01/07/2024 đến 06h00 ngày 08/07/2024

Kính gửi: Giám đốc Trung tâm khai thác vận hành đường cao tốc Đà Nẵng – Quảng Ngãi.

Thực hiện theo chức năng nhiệm vụ được giao, Trung tâm KTVH đường cao tốc Đà Nẵng – Quảng Ngãi xin được báo cáo Lãnh đạo Công ty các thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 01/07/2024 đến 06h00 ngày 08/07/2024 như sau:

I/ BÁO CÁO SỰ CỐ:

STT	Thời gian xảy ra sự cố	Thông tin sự cố	Hướng xử lý của tổng đài (Hotline)	Đơn vị xử lý sự cố	Ghi chú
Báo cáo sự cố ngày 01 tháng 07 năm 2024					
1	11h38'	Khách hàng báo qua nút giao Tam Kỳ tầm 10km hướng ĐN-QN xe tải BKS:49C-12728 bị nổ lốp. (0932430529)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	13h23'	Khách hàng báo cách trạm thu phí Quảng Ngãi 17Km hướng ĐN-QN xe tải BKS:92C-18775 bị hỏng két nước. (0938993172)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
3	14h39'	Khách hàng báo ở nút giao Dung Quất hướng QN-ĐN xe con BKS:30F-59736 bị hỏng máy. (0982412397)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Chủ phương tiện tự xử lý.	

Trang 1

Báo cáo sự cố ngày 02 tháng 07 năm 2024					
1	18h05'	Khách hàng báo tại Km91+140 hướng QN-ĐN xe tải BKS:92C-12414 bị nổ lốp. (0398771107)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	23h24'	Khách hàng báo ở Km100 hướng QN-ĐN xe khách BKS:47B-01770 bị nổ lốp. (0906463463)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 03 tháng 07 năm 2024					
1	12h30'	Khách hàng báo ở Km27 hướng ĐN-QN xe bán tải BKS:QB-3239 bị hết côn. (0388459643)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	02h34'	Khách hàng báo tại Km37 hướng QN-ĐN xe tải BKS:75C-11781 bị nổ lốp. (0968807942)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 04 tháng 07 năm 2024					
1	10h40'	Khách hàng báo tầm Km67 hướng QN-ĐN xe tải BKS:15H-04640 bị nổ lốp. (0868661057)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Nhà xe tự xử lý.	
2	12h24'	Khách hàng báo ở Km104 hướng ĐN-QN xe 16 chỗ BKS:98B-00685 bị thùng lốp. (0969365959)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Chủ phương tiện tự xử lý.	
3	13h18'	Khách hàng báo ở Km67 hướng ĐN-QN xe bán tải BKS:20C-18919 bị hết dầu. (0399066626)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Chủ phương tiện tự xử lý.	
4	14h05'	Khách hàng báo tầm Km05 hướng QN-ĐN xe tải BKS:74C-04905 bị hỏng máy. (0914196211)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
5	17h24'	Khách hàng báo qua lối rẽ Tam Kỳ tầm 2-3Km hướng ĐN-QN xe tải BKS:64H-02034 bị nổ lốp. (0939631146)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	

6	00h47'	Khách hàng báo ở Km45 hướng QN-ĐN xe khách BKS:74E-00692 bị nổ lốp. (0968174174)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 05 tháng 07 năm 2024					
1	09h06'	Khách hàng báo ở Km47 hướng ĐN-QN xe con BKS:60K-44026 bị chết máy. (0942399980)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	12h18''	Khách hàng báo tại Km45 hướng QN-ĐN xe tải BKS:18F-00273 bị nổ lốp. (0925501590)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
3	14h13'	Khách hàng báo tại Km101+700 hướng ĐN-QN xe con BKS:75A-14634 bị hết xăng. (0935655499)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 06 tháng 07 năm 2024					
1	23h13'	Khách hàng báo ở Km97 hướng ĐN-QN xe tải BKS:29H-73671 bị thùng lốp. (0326868799)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 07 tháng 07 năm 2024					
1	11h51'	Khách hàng báo ở Km52 hướng ĐN-QN xe tải BKS:37C-35171 bị nổ lốp. (0814148789)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	12h59'	Khách hàng báo ở Km82 hướng QN-ĐN xe khách BKS:29H-87430 bị hỏng máy. (0984825825)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
3	18h45'	Khách hàng báo ở Km07 hướng ĐN-QN xe tải BKS:37H-01703 bị nổ lốp. (0989161812)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
4	18h53'	Khách hàng báo ở Km108 hướng ĐN-QN xe tải BKS:85H-00085 bị nổ lốp. (0785100085)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	

5	02h57'	Khách hàng báo ở Km108 hướng ĐN-QN xe tải BKS:36H-00479 bị nổ lốp. (0328818155)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
---	--------	---	-------------------------------	------------------------	--

II/ BÁO CÁO SỰ CỐ GIAO THÔNG (LẬT XE, CHÁY XE VÀ LẬT TÔN SÓNG,...):

STT	Thời gian cuộc gọi	Thông tin sự cố	Tình trạng sự cố	Hướng xử lý	Ghi chú
Không có sự cố					

III/ THÔNG TIN TAI NẠN GIAO THÔNG:

STT	Thời gian cuộc gọi báo tai nạn	Thông tin tai nạn	Tình trạng tai nạn	Hướng xử lý	Ghi chú
Không có tai nạn					

1. Phản ánh dịch vụ, chất lượng thu phí :

STT	Thời gian KH gọi phản ánh	Nội dung phản ánh	Hướng xử lý	Ghi chú
Từ ngày 01/07/2024 đến ngày 08/07/2024: 0 cuộc gọi phản ánh dịch vụ thu phí.				
Các cuộc gọi khác:				
Từ ngày 01/07/2024 đến 08/07/2024:				
1		01 cuộc gọi khách hàng hỏi đoạn từ Quảng Ngãi đi ra đến Dung Quất sao không thấy bảng chỉ dẫn tốc độ.	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
2		01 cuộc gọi khách hàng hỏi xe chưa dán thẻ bây giờ đi vào bên mình có hỗ trợ dán thẻ không.	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	



2. Phản ánh tình trạng giao thông:

ST T	Thời gian KH gọi phản ánh	Nội dung phản ánh	Xử lý cuộc gọi của tổng đài	Ghi chú
Từ ngày 01/07/2024 đến ngày 08/07/2024: Có 03 cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông và có 0 cuộc gọi hỏi đường.				
Cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông:				
Ngày 01 tháng 07 năm 2024				
1	18h05'	Khách hàng báo cách cầu Trà Bồng 500m hướng QN-ĐN có vò lốp giữa đường. (0978826202)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý	ĐVH đã kiểm tra và xử lý
2	20h40'	Khách hàng báo ở Km44 hướng ĐN-QN có 2 cái lốp xe trên đường. (0909652352)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý	ĐVH đã kiểm tra và xử lý
Ngày 04 tháng 07 năm 2024				
1	19h10'	Khách hàng báo qua trạm QN tầm 10km hướng QN-ĐN có nhiều vật cản rơi vãi trên đường. (0935109968)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý	ĐVH đã kiểm tra và xử lý

3. Phản ánh về cân KTTT xe :

STT	Thời gian KH gọi phản ánh	Nội dung phản ánh cân tải KTTT	Xử lý cuộc gọi của tổng đài	Ghi chú
Từ ngày 01/07/2024 đến ngày 08/07/2024: Không có cuộc gọi nào.				

4. Các phản ánh khác :

STT	Thời gian KH gọi phản ánh	Nội dung phản ánh	Xử lý cuộc gọi của tổng đài	Ghi chú
Từ ngày 01/07/2024 đến ngày 08/07/2024: Không có cuộc gọi nào.				

IV/ CÁC SỰ CỐ KHÁC KHÔNG CÓ NGƯỜI BỊ THƯƠNG, KHÔNG ẢNH HƯỞNG ĐƯỜNG CAO TỐC:

STT	Thời gian xảy ra sự cố	Thông tin sự cố khác	Tình trạng	Hướng xử lý của tổng đài	Ghi chú
Từ ngày 01/07/2024 đến ngày 08/07/2024: Không có cuộc gọi nào.					

V/ TÌNH TRẠNG THIẾT BỊ TỔNG ĐÀI

STT	Ngày tháng	Thời gian hư hỏng thiết bị	Tình trạng thiết bị của tổng đài		Hướng xử lý, khắc phục
			Máy điện thoại cố định	Máy ghi âm	
1	Từ ngày 01/07/2024 đến 08/07/2024.		Hoạt động bình thường	Hoạt động bình thường	

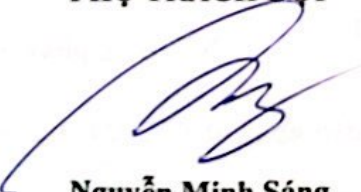
Trên đây là báo cáo thông tin gọi đến số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 01 tháng 07 năm 2024 đến 06h00 ngày 08 tháng 07 năm 2024, kính gửi Lãnh đạo Công ty xem xét và cho ý kiến chỉ đạo thực hiện.

Trân trọng./.

Nơi nhận :

- Như trên;
- VEC M (b/c);
- Đội thu phí (p/h);
- Phòng HCTH;KHKT (p/h);
- Lưu: ĐVH.

PHỤ TRÁCH ĐỘI


Nguyễn Minh Sáng