

TỔNG CÔNG TY ĐT PHÁT TRIỂN
ĐƯỜNG CAO TỐC VIỆT NAM
TRUNG TÂM KTVH
ĐƯỜNG CAO TỐC ĐN-QN
Số: 197/BC-ĐVH

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

Đà Nẵng, ngày 23 tháng 09 năm 2024

BÁO CÁO
Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline
Từ 06h00 ngày 16/09/2024 đến 06h00 ngày 23/09/2024

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 16/09/2024 đến 06h00 ngày 23/09/2024 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
Báo cáo sự cố ngày 16 tháng 09 năm 2024				
1	21h02'	Khách hàng đi đường báo ở Km69+000 hướng QN-ĐN có xe con bị hỏng nằm giữa đường. (0372509472)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra nhưng không phát hiện
Báo cáo sự cố ngày 17 tháng 09 năm 2024				
1	14h38'	Khách hàng báo tại Km106+000 hướng QN-ĐN xe container BKS:51C-27826 bị đứt dây curoa. (0937959874)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
2	21h39'	Khách hàng báo ở Km70+000 hướng ĐN-QN xe container BKS:75H-01082 bị nổ lốp.(0774417442)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.

Báo cáo sự cố ngày 18 tháng 09 năm 2024

1	09h38'	Khách hàng báo tại Km54+986 hướng ĐN-QN xe con BKS:86A-30145 bị lủng lốp.(0355610902)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
2	14h44'	Khách hàng báo ở Km67+000 hướng ĐN-QN xe con BKS:86A-00455 bị cháy côn.(0918068844)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
3	16h56'	Khách hàng báo ở Km71+000 hướng QN-ĐN xe con BKS:79A-15945 bị nổ lốp.(0905317053)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
4	18h47'	Khách hàng báo tại Km96+000 hướng ĐN-QN xe tải BKS:20C-01937 bị hỏng.(0903077577)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.

Báo cáo sự cố ngày 19 tháng 09 năm 2024

1	07h30'	Khách hàng báo tầm km15 hướng QN-ĐN xe tải BKS:69H-00946 bị hỏng.(0913146361)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
2	15h42'	Đội vận hành báo ở Km15+960 hướng QN-ĐN xe tải BKS:69H-00946 bị hỏng máy.	ĐVH hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
3	23h29'	Đội vận hành báo ở Km58+450 hướng ĐN-QN xe tải BKS:34C-21427 bị hỏng.	ĐVH hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.

Báo cáo sự cố ngày 20 tháng 09 năm 2024

1	13h27'	Khách hàng báo km41+300 hướng QN-ĐN xe container BKS:51C-66230 bị nổ lốp.(0938375028)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
---	--------	---	-------------------------------	------------------------

Báo cáo sự cố ngày 21 tháng 09 năm 2024

1	06h33'	Khách hàng báo ở Km49+000 hướng ĐN-QN xe container BKS:29H-76754 bị gãy tắc kê.(0934234639)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
2	02h11'	Khách hàng báo tại Km13+000 hướng ĐN-QN xe đầu kéo BKS:29H-81659 bị nổ lốp.(0913792589)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
Báo cáo sự cố ngày 22 tháng 09 năm 2024				
1	08h21'	Khách hàng báo ở Km61+390 hướng ĐN-QN xe tải BKS:43A-07133 bị hỏng.(0905670679)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.
2	17h45	Khách hàng báo tại Km82+000 hướng ĐN-QN xe tải BKS:89H-01474 bị hết dầu.(0395561737)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH hỗ trợ lái xe 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
Ngày 18 tháng 09 năm 2024				
1	16h28'	Khách hàng báo ở Km57+507 hướng QN-ĐN xe bán tải BKS:43C-27534 bị nổ lốp tông vào giải phân cách. (0913465621)	Tài sản đường cao tốc không ảnh hưởng, phương tiện hư hỏng nhẹ phần đầu xe bên tải, tình trạng giao thông phương tiện lưu thông chậm qua làn 2.	TĐ đã báo cho đội vận hành và C08 phối hợp cùng xử lý.

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
Ngày tháng 00 năm 2024				

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

STT	Thời gian KH gọi phản ánh	Nội dung phản ánh	Hướng xử lý
Từ ngày 16/09/2024 đến ngày 23/09/2024: 01 cuộc gọi phản ánh dịch vụ thu phí.			
Các cuộc gọi khác:			
Từ ngày 16/09/2024 đến 23/09/2024:			
1		01 cuộc gọi khách hàng phản ánh xe chở hàng cứu trợ bão lũ khi lưu thông qua trạm Túy Loan lúc đêm bị nhân viên gây khó dễ khó chịu với khách hàng trong khi khách hàng có đầy đủ giấy tờ. (0975073939)	TĐ đã tiếp nhận thông tin và báo cho đơn vị thu phí xử lý.
2		02 cuộc gọi khách hàng hỏi xe chưa dán ETC bây giờ lên cao tốc dán được không?	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.
3		02 cuộc gọi khách hàng hỏi đường	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.

2. Phản ánh tình trạng giao thông:

STT	Thời gian KH gọi phản ánh	Nội dung phản ánh	Xử lý cuộc gọi của tổng đài
-----	---------------------------	-------------------	-----------------------------

Từ ngày 16/09/2024 đến ngày 23/09/2024: Có 04 cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông và có 02 cuộc gọi hỏi đường.

Cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông:

Ngày 16 tháng 09 năm 2024

1	19h08'	Khách hàng báo ở Km57 hướng ĐN-QN có người đàn ông không bình thường đi bộ trên đường.(0936114568)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý
---	--------	--	------------------------------

Ngày 17 tháng 09 năm 2024

1	13h57'	Khách hàng báo tại Km55+000 hướng ĐN-QN có khúc gỗ to trên đường. (0907221559)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý
---	--------	--	------------------------------

Ngày 22 tháng 09 năm 2024

1	06h00'	Khách hàng báo tại Km4+500 hướng ĐN-QN có con bò trên đường. (0971721252)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý
2	15h07'	Khách hàng báo tại Km64+620 hướng QN-ĐN có lốp xe vỡ trên đường. (0943705459)	TĐ đã báo đội vận hành 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
-----	---------------------------	--------------------------------	-----------------------------

Từ ngày 16/09/2024 đến ngày 23/09/2024: 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
-----	---------------------------	-------------------	-----------------------------

Từ ngày 16/09/2024 đến ngày 23/09/2024: 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
Từ ngày 16/09/2024 đến ngày 23/09/2024: 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	
			Máy điện thoại cố định	Máy ghi âm
1	Từ ngày 16/09/2024 đến 23/09/2024.		Hoạt động bình thường	Hoạt động bình thường

Trên đây là báo cáo thông tin gọi đến số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 16 tháng 09 năm 2024 đến 06h00 ngày 23 tháng 09 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**