

TỔNG CÔNG TY ĐT PHÁT TRIỂN  
ĐƯỜNG CAO TỐC VIỆT NAM  
TRUNG TÂM KTVH  
ĐƯỜNG CAO TỐC ĐN-QN  
Số: 722/BC-ĐVH

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

Đà Nẵng, ngày 31 tháng 12 năm 2024

**BÁO CÁO**

Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline  
Từ 06h00 ngày 23/12/2024 đến 06h00 ngày 31/12/2024

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 23/12/2024 đến 06h00 ngày 31/12/2024 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
<b>Báo cáo sự cố ngày 24 tháng 12 năm 2024</b>					
1	17h12'	Khách hàng báo ở Km20+200 hướng QN-ĐN xe 5 chỗ BKS:43A-85734 bị hết xăng. (0935659010)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	18h28'	Khách hàng báo ở Km3+000 hướng QN-ĐN xe 7 chỗ BKS:49A-26125 bị đứt dây curoa. (0983763800)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
3	21h25'	Khách hàng báo ở Km96+000 hướng QN-ĐN xe container BKS:77R-03973 bị chết máy. (0367773824)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
4	00h45'	Khách hàng báo ở Km26+000 hướng ĐN-QN xe tải BKS:29H-71944 bị hỏng. (0934899326)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
<b>Báo cáo sự cố ngày 25 tháng 12 năm 2024</b>					

1	23h58'	Khách hàng báo cách trạm thu phí Tuy Loan 50m hướng QN-ĐN xe tải BKS:18C-15750 bị nổ lốp. (0397168525)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
<b>Báo cáo sự cố ngày 26 tháng 12 năm 2024</b>					
1	23h25'	Khách hàng báo tại Km10 hướng QN-ĐN xe tải BKS:36C-11261 bị nổ lốp. (0338338082)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
<b>Báo cáo sự cố ngày 27 tháng 12 năm 2024</b>					
1	21h44'	Khách hàng báo tầm Km74+000 hướng QN-ĐN xe tải BKS:76C-07095 bị xẹp lốp. (0372081163)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
<b>Báo cáo sự cố ngày 29 tháng 12 năm 2024</b>					
1	11h21'	Khách hàng báo tại Km109+890 hướng ĐN-QN xe bán tải BKS:81C-16200 bị hỏng máy. (02693622079)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
2	16h36'	Khách hàng báo ở Km34+000 hướng ĐN-QN xe đầu kéo BKS:15C-01311 bị hết dầu. (0862413063)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
3	05h37'	Khách hàng báo tại Km18 hướng QN-ĐN xe tải BKS:47H-01176 bị hết dầu. (0967313662)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
<b>Báo cáo sự cố ngày 30 tháng 12 năm 2024</b>					
1	21h31'	Khách hàng báo trong hầm Km22+900 hướng ĐN-QN xe tải BKS:75C-05648 bị hỏng. (0336880468)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
2	01h18'	Khách hàng báo ở Km52+300 hướng QN-ĐN xe tải BKS:75H-00955 bị nổ lốp. (0934844889)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
3	05h43'	Khách hàng báo ở Km15+900 hướng QN-ĐN xe tải BKS:37H-03994 bị hết dầu. (0362473616)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	

<b>Báo cáo sự cố ngày 31 tháng 12 năm 2024</b>					
<b>1</b>	<b>13h41'</b>	Khách hàng báo tại Km7 hướng ĐN-QN xe tải BKS:92C-12188 rớt bánh xe. (0967505022)	TD 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
Ngày tháng năm 2024					
STT	Thời gian cuộc gọi báo tai nạn	Thông tin tai nạn	Tình trạng tai nạn	Hướng xử lý	Ghi chú
Ngày 00 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	Ghi chú
<b>Từ ngày 23/12/2024 đến ngày 31/12/2024: 00 cuộc gọi phản ánh dịch vụ thu phí.</b>				
<b>Các cuộc gọi khác:</b>				
<b>1</b>		01 cuộc gọi khách hàng hỏi tại sao đường QL1 đang sửa chữa không cho xe quá khổ quá tải đi qua báo lên cao tốc đi mà cao tốc lại không cho lên là sao	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
<b>2</b>		02 cuộc gọi khách hàng hỏi giá dịch vụ xe	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
<b>3</b>		01 cuộc gọi khách hàng hỏi xe chưa dán ETC có lưu thông cao tốc được không	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	

Từ ngày 16/12/2024 đến 31/12/2024:

**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	Ghi chú
-----	---------------------------	-------------------	-----------------------------	---------

Từ ngày 23/12/2024 đến ngày 31/12/2024: 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 23 tháng 12 năm 2024

1	08h21'	Khách hàng báo tại Km29 hướng ĐN-QN có lớp xe vỡ trên đường. (0765252777)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra và xử lý.
2	09h44'	Khách hàng báo tại Km96 hướng QN-ĐN có lớp xe vỡ trên đường. (0941861333)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra và xử lý.

Ngày 27 tháng 12 năm 2024

1	14h17'	Khách hàng báo ở cầu Kỳ Lam hướng ĐN-QN có gỗ rơi trên đường. (0373362479)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra và xử lý.
---	--------	--	-------------------------------	---------------------------

Ngày 30 tháng 12 năm 2024

1	18h56'	Khách hàng báo từ Km110-115 hướng ĐN-QN có khúc gỗ to trên đường. (0914782239)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra từ Km110-115 nhưng không phát hiện. Hiện trường ở Km118
---	--------	--	-------------------------------	---

**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 23/12/2024 đến ngày 31/12/2024: 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 16/12/2024 đến ngày 23/12/2024: 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 23/12/2024 đến ngày 31/12/2024: 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 23/12/2024 đến 31/12/2024.		Hoạt động bình thường	Hoạt động bình thường	

Trên đây là báo cáo thông tin gọi đến số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 23 tháng 12 năm 2024 đến 06h00 ngày 31 tháng 12 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: DVH.

**PHỤ TRÁCH ĐỘI**



**Nguyễn Minh Sáng**