

TỔNG CÔNG TY ĐT PHÁT TRIỂN
ĐƯỜNG CAO TỐC VIỆT NAM
TRUNG TÂM KTVH
ĐƯỜNG CAO TỐC ĐN-QN
Số: 04./BC-ĐVH

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

Đà Nẵng, ngày 06 tháng 01 năm 2025

BÁO CÁO

Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline
Từ 06h00 ngày 01/01/2025 đến 06h00 ngày 06/01/2025

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 01/01/2025 đến 06h00 ngày 06/01/2025 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 01 năm 2025					
1	19h22'	Khách hàng báo tại Km6 hướng ĐN-QN xe tải BKS:92H-01361 bị hỏng. (0905344930)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	23h28'	Khách hàng báo tại Km96 hướng ĐN-QN xe bán tải BKS:14C-11061 bị hết dầu. (0904121777)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 02 tháng 01 năm 2025					
1	09h48'	Đội vận hành báo ở Km21 hướng ĐN-QN xe đầu kéo BKS:50H-16686 bị hỏng.	ĐVH hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	09h56'	Đội vận hành báo ở Km23+750 hướng ĐN-QN xe tải BKS:73C-03508 bị hỏng.	ĐVH hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
3	16h03'	Khách hàng báo ở Km39+300 hướng ĐN-QN xe tải BKS:36C-06673 bị nổ lốp. (0916563909)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	

Báo cáo sự cố ngày 03 tháng 01 năm 2025					
1	14h44'	Khách hàng báo tại Km12+644 hướng QN-ĐN xe con BKS:79A-21558 bị nổ lốp. (0399278871)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	16h21'	Khách hàng báo tại Km18+020 hướng ĐN-QN xe đầu kéo BKS:29C-53317 bị nổ lốp. (0966117418)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
3	00h43'	Khách hàng báo ở Km99+000 hướng QN-ĐN xe 16 chỗ BKS:36F-00764 bị nổ lốp. (0964254254)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 04 tháng 01 năm 2025					
1	15h26'	Khách hàng báo ở Km5+000 hướng QN-ĐN xe 5 chỗ Vinfat BKS:35A-42024 bị hết pin. (0911337797)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	20h47'	Khách hàng báo tại Km91 hướng QN-ĐN xe tải BKS:94C-05268 bị đứt dây cora. (0913699233)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
3	03h16'	Khách hàng báo tại Km10+200 hướng QN-ĐN xe tải BKS:75H-00955 bị nổ lốp. (0844999399)	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
Ngày 00 tháng 00 năm 2025					
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 2025					

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 01/01/2025 đến ngày 06/01/2025: 00 cuộc gọi phản ánh dịch vụ thu phí.				
Các cuộc gọi khác:				
1		01 cuộc gọi khách hàng hỏi trên cao tốc có trạm dừng nghỉ không?	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
2		01 cuộc gọi khách hàng hỏi trên cao tốc có làn thu phí hỗn hợp không?	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
3		01 cuộc gọi khách hàng hỏi giá dịch vụ.	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
Từ ngày 01/01/2025 đến ngày 06/01/2025:				

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 01/01/2025 đến ngày 06/01/2025: Có 03 cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông và có 00 cuộc gọi hỏi đường.				
Cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông:				
Ngày 03 tháng 01 năm 2025				
1	16h18'	Khách hàng báo tại Km42 hướng QN-ĐN có con trâu ngoài hành lang đường cao tốc. (0865030181)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra nhưng không phát hiện.
Ngày 04 tháng 01 năm 2025				
1	16h12'	Khách hàng báo ở Km67 hướng ĐN-QN có 2 đứn con nít chơi ở con lươn. (0915911914)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra nhưng không phát hiện.
Ngày 05 tháng 01 năm 2025				
1	14h41'	Khách hàng báo cách nút giao Tam Kỳ 1Km hướng QN-ĐN có vật cản giữa đường. (0938959610)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra từ Km63 đến Km65 nhưng không phát hiện.

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 01/01/2025 đến ngày 06/01/2025: 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 01/01/2025 đến ngày 06/01/2025: 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 01/01/2025 đến ngày 06/01/2025: 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 01/01/2025 đến 06/01/2025.		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 01 năm 2025 đến 06h00 ngày 06 tháng 01 năm 2025, 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