

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

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

Đà Nẵng, ngày 06 tháng 10 năm 2025

BÁO CÁO

Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline

Từ 06h00 ngày 29/09/2025 đến 06h00 ngày 06/10/2025

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 29/09/2025 đến 06h00 ngày 06/10/2025 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
Bảo cáo sự cố ngày 29 tháng 09 năm 2025					
1	03h02'	Khách hàng báo ở Km107 hướng QN-ĐN xe khách BKS:36G-00152 bị nổ lốp. (0777367236)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
Bảo cáo sự cố ngày 30 tháng 09 năm 2025					
1	03h25'	Khách hàng báo tại Km35+200 hướng ĐN-QN xe bán tải BKS:76C-12298 bị chết máy. (0384117252)	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 05h11'
Bảo cáo sự cố ngày 01 tháng 10 năm 2025					
1	17h53'	Khách hàng báo ở Km70 hướng QN-ĐN xe tải BKS:63H-01051 bị nổ lốp. (0975254242)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 20h00'
2	18h36'	Khách hàng báo ở Km113 hướng QN-ĐN xe tải BKS:68H-03216 bị nổ lốp. (0961776570)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 19h36'
3	23h29'	Khách hàng báo ở Km26 hướng QN-ĐN xe tải BKS:64H-05418 bị nổ lốp. (0969266639)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe ra trạm Phong Thù tự xử lý.	

4	00h04'	Đội vận hành bảo ở km23+900 hướng QN-DN xe đầu kéo BKS:15H-08139 bị nổ lốp.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH hỗ trợ thay lốp dự phòng cho phương tiện.	Giai phóng hiện trường lúc: 01h20'
5	00h17'	Khách hàng báo ở Km126 hướng QN-DN xe container BKS:50H-00612 bị nổ lốp. (0986838675)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giai phóng hiện trường lúc: 01h28'
6	01h17'	Khách hàng báo ở Km08 hướng DN-QN xe tải BKS:61C-21274 bị nổ lốp. (0912160131)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giai phóng hiện trường lúc: 02h20'
Báo cáo sự cố ngày 02 tháng 10 năm 2025					
1	15h54'	Khách hàng báo ở Km63 hướng DN-QN xe đầu kéo BKS:24E-00486 bị nổ lốp. (0967833678)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
2	21h38'	Khách hàng báo ở Km21+100 hướng DN-QN xe đầu kéo BKS:15H-12772 bị gãy trục. (0928226226)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
3	22h13'	Khách hàng báo ở Km120 hướng DN-QN xe tải BKS:75H-00837 bị nổ lốp. (0352342747)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 03 tháng 10 năm 2025					
1	07h25'	Khách hàng báo ở Km75 hướng QN-DN xe con BKS:77A-34906 bị thùng lốp. (0905359988)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH hỗ trợ đảm bảo atgt thay lốp sơ cua cho lái xe.	Giai phóng hiện trường lúc: 09h09'
Báo cáo sự cố ngày 04 tháng 10 năm 2025					
1	09h33'	Đội vận hành báo ở km24+400 hướng DN-QN xe con BKS: 43A-52461 bị nổ lốp.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giai phóng hiện trường lúc: 11h58'
Báo cáo sự cố ngày 05 tháng 10 năm 2025					
1	09h42'	Khách hàng báo ở Km114 hướng QN-DN xe tải BKS:77H-01412 bị hỏng. (0934753479)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	

IV/ BÁO CÁO SỰ CỐ GIAO THÔNG (LẬT XE, CHẤY XE VÀ LẬT TÒN 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					

III/ THÔNG TIN TẠI NẠN GIAO THÔNG:

STT	Thời gian cuộc gọi báo tại nạn	Thông tin tại nạn	Tình trạng tại nạn	Hướng xử lý	Ghi chú
Ngày tháng 0 năm 2025					

IV/ THÔNG TIN CUỘC GỌI PHẢN ÁNH:

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 29/09/2025 đến ngày 06/10/2025: 00 cuộc gọi phản ánh dịch vụ thu phí.				

Các cuộc gọi khác:

1		01 cuộc gọi khách hàng hỏi xe chưa định danh liên kết thì có vào đường cao tốc được không?	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
2		01 cuộc gọi khách hàng hỏi cách nạp tiền vào tài khoản ETC	TD 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	Ghi chú
Từ ngày 29/09/2025 đến ngày 06/10/2025: Có 05 cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông và có 00 cuộc gọi hỏi đường.				

Cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông:

Ngày 29 tháng 09 năm 2025

1	08h11'	Khách hàng báo giữa Km80-81 hướng DN-QN có ổ gà lớn. (0976218254)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã kiểm tra và báo cáo.
---	--------	---	-------------------------------	-----------------------------

Ngày 30 tháng 09 năm 2025

1	14h57'	Khách hàng báo ở Km49-48 hướng QN-DN có vỏ lốp xe trên đường. (0989331279)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã kiểm tra và xử lý, hiện trường ở km49+800.
---	--------	---	-------------------------------	--

Ngày 04 tháng 10 năm 2025

1	23h05'	Khách hàng báo ở Km12 hướng DN-QN có người đi xe máy trên đường. (0972076060)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã kiểm tra và người đi xe máy đã ra trạm Phong Thù.
---	--------	--	-------------------------------	---

Ngày 05 tháng 10 năm 2025

1	08h53'	Khách hàng báo ở Km14 hướng QN-DN có thùng xô rơi trên đường. (0336554008)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã kiểm tra và xử lý ở Km11+150.
---	--------	---	-------------------------------	---

3. Phân ảnh về căn KTTT xe:

STT	Thời gian KH gọi phân ảnh	Nội dung phân ảnh căn tài KTTT	Xử lý cuộc gọi của tổng đài	Ghi chú
Từ ngày 29/09/2025 đến ngày 06/10/2025: Không có cuộc gọi nào.				

4. Các phân ảnh khác:

STT	Thời gian KH gọi phân ảnh	Nội dung phân ảnh	Xử lý cuộc gọi của tổng đài	Ghi chú
Từ ngày 29/09/2025 đến ngày 06/10/2025: Không có cuộc gọi nào.				

V/ 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 29/09/2025 đến ngày 06/10/2025: Không có cuộc gọi nào.					

VI/ TÌNH TRẠNG THIẾT BỊ TỔNG DÀI

STT	Ngày tháng	Thời gian hư hỏng thiết bị	Tình trạng thiết bị của tổng dài		Hướng xử lý, khắc phục
			Máy điện thoại cố định	Máy ghi âm	
1	Từ ngày 29/09/2025 đến 06/10/2025.		Hoạt động bình thường	Hoạt động bình thường	

Trên đây là báo cáo thông tin gọi đến số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 29 tháng 09 năm 2025 đến 06h00 ngày 06 tháng 10 năm 2025, kính gửi Lãnh đạo Trung Tâm xem xét và cho ý kiến chỉ đạo thực hiện.
Trân trọng./.

Nơi nhân:

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

PHỤ TRÁCH ĐỘI



Nguyễn Minh Sáng