

TỔNG CÔNG TY ĐT PHÁT TRIỂN
ĐƯỜNG CAO TỐC VIỆT NAM
TRUNG TÂM KTVH
ĐƯỜNG CAO TỐC ĐN-QN
Số 22/BC-ĐVH

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

Đà Nẵng, ngày 03 tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO
Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline
Từ 06h00 ngày 27/10/2025 đến 06h00 ngày 03/11/2025

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 27/10/2025 đến 06h00 ngày 03/11/2025 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 27 tháng 10 năm 2025					
1	08h04'	Khách hàng báo ở Km45 hướng QN-ĐN xe tải BKS:29H-87420 bị chết máy. (0335020896)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 10h45'
2	11h06	Đội vận hành báo ở Km19+800 hướng ĐN-QN xe 5 chỗ BKS:92A-41782 bị xẹp lốp	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 11h36'
3	20h25'	Khách hàng báo tại Km41 hướng QN-ĐN xe đầu kéo BKS:77F-00674 bị nổ lốp. (0394355579)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
4	00h00'	Khách hàng báo tại Km67 hướng QN-ĐN xe đầu kéo BKS:73H-00076 bị nổ lốp. (0916645767)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 28 tháng 10 năm 2025					
1	13h19'	Khách hàng báo ở km37 hướng QN-ĐN xe tải BKS:71D-00561 bị hỏng máy. (0978213777)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	

2	15h16'	Đội vận hành báo ở km44+300 hướng ĐN-QN xe tải BKS:17H-01352 bị hỏng	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 16h35'
Báo cáo sự cố ngày 29 tháng 10 năm 2025					
1	09h37'	Khách hàng báo ở Km65+900 hướng QN-ĐN xe con BKS:76H-04530 bị nổ lốp. (0355968008)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT và thay lốp dự phòng cho phương tiện	Giải phóng hiện trường lúc: 11h32'
2	09h54'	Đội vận hành báo ở Km75+300 hướng QN-ĐN xe tải BKS:18H-00842 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
3	10h26'	Đội vận hành báo ở Km20+400 hướng ĐN-QN xe tải BKS:89H-04110 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 12h14'
4	20h55'	Khách hàng báo ở Km11 hướng QN-ĐN xe con BKS:50E-04178 bị nổ lốp. (0976929780)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Lái xe tự xử lý.
5	22h06'	Khách hàng báo ở Km88 hướng QN-ĐN xe tải BKS:50H-90218 bị nổ lốp. (0987737707)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 23h57'
Báo cáo sự cố ngày 30 tháng 10 năm 2025					
1	10h03'	Khách hàng báo ở Km7 hướng QN-ĐN xe con BKS:43A-13195 bị nổ lốp. (0982264203)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 10h51'
2	10h04'	Đội vận hành báo ở Km41+500 hướng QN-ĐN xe con BKS:76A-24132 bị hỏng	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 11h19'
3	10h28'	Đội vận hành báo ở Km9+200 hướng ĐN-QN xe tải BKS:34C-08032 bị hỏng	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 12h33'
4	14h14'	Đội vận hành báo ở Km21+450 hướng QN-ĐN xe con BKS:92A-28411 bị hỏng	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
5	18h39'	Khách hàng báo ở Km22 hướng QN-ĐN xe dầu kéo BKS:48A-22656 bị hết dầu. (0326838779)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	DVH hỗ trợ đảm bảo atgt cho phương tiện. Hiện trường ở Km23+100	

6	19h11'	Khách hàng báo ở Km7 hướng QN-ĐN xe bán tải BKS:43A-95112 bị hết dầu. (0918555211)	Đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
7	22h11'	Đội vận hành báo ở Km23+220 hướng ĐN-QN xe tải BKS:92C-12018 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 01h51'
8	22h29'	Khách hàng báo ở Km104 hướng ĐN-QN xe tải BKS:77C-07575 bị nổ lốp. (0976949381)	Đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 00h41'
9	00h40'	Khách hàng báo ở Km62 hướng ĐN-QN xe con BKS:82A-11463 bị nổ lốp. (0988377068)	Đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 03h15'
Báo cáo sự cố ngày 31 tháng 10 năm 2025					
1	14h58'	Khách hàng báo ở Km70 hướng ĐN-QN xe tải BKS:37C-40686 bị nổ lốp. (0978477783)	Đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 17h21'
2	16h48'	Khách hàng báo ở Km76 hướng QN-ĐN xe tải BKS:37C-42086 bị hỏng tắc kê. (0987564787)	Đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 01 tháng 11 năm 2025					
1	11h26'	Đội vận hành báo ở Km22+250 hướng ĐN-QN xe tải BKS:79C-05748 bị nổ lốp.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 13h13'
2	11h32'	Khách hàng báo ở Km62+800 hướng QN-ĐN xe tải BKS:98C-05782 bị nổ lốp. (0977901119)	Đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 14h13'
3	11h35'	Đội vận hành báo ở Km20+350 hướng ĐN-QN xe tải BKS:51D-79906 bị nổ lốp.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 12h22'
4	00h27'	Khách hàng báo ở Km13 hướng QN-ĐN xe khách BKS:49B-00619 bị hỏng côn. (0906747252)	Đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	

Báo cáo sự cố ngày 02 tháng 11 năm 2025					
1	15h11'	Khách hàng báo ở km127 hướng DN-QN xe tải BKS:49H-02323 bị hết nước. (0969990968)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện .Lái xe tự liên hệ cứu hộ.	Giải phóng hiện trường lúc: 16h50'
2	16h27'	Khách hàng báo ở km96 hướng DN-QN xe 4 chỗ BKS:76A-22375 bị nổ lốp(0799486888)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện và thay lốp sơ cua.	Giải phóng hiện trường lúc:17h35'.
3	02h24'	Khách hàng báo ở Km72 hướng QN-ĐN xe 7 chỗ BKS:60A-15943 bị hỏng.(0789269279)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự 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 28 tháng 10 năm 2025					
1	11h40'	Đội vận hành báo ở km127+950 hướng DN-QN xe 7chỗ BKS:68A-00128 bị mất lái va vào gpg.	Sự cố không thiệt hại về người, tài sản đường cao tốc không ảnh hưởng, về phương tiện xe ô tô con bị hư hỏng phần đầu xe	Đội vận hành tiếp cận hiện trường và lực lượng cảnh sát giao thông C08 phối hợp cùng xử lý sự cố.	Giải phóng hiện trường lúc:13h15'

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
Ngày 28 tháng 10 năm 2025					
1	01h37'	Đội cảnh sát C08 báo ở km 09+540 hướng QN-ĐN xảy ra sự cố giao thông xe khách mang BKS: 36F-009.62 va chạm vào đuôi xe tải (chưa xác định, đã rời khỏi hiện trường).	Sự cố va chạm giao thông làm 5 người bị thương, tài sản đường cao tốc không ảnh hưởng, về phương tiện xe khách bị hư hỏng phần đầu xe.	Đội vận hành tiếp cận hiện trường và lực lượng cảnh sát giao thông C08 phối hợp cùng xử lý sự cố.	Giải phóng hiện trường lúc:05h42' cùng ngày.

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 27/10/2025 đến ngày 03/11/2025: 00 cuộc gọi phản ánh dịch vụ thu phí.				
Các cuộc gọi khác:				
1		01 cuộc gọi khách hàng hỏi xe mới chưa có biển số chưa dán thẻ ETC giờ đi vào cao tốc có được không	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
2		08 cuộc gọi khách hàng hỏi đường.	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
3		01 cuộc gọi khách hàng hỏi giá dịch vụ	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
4		01 cuộc gọi khách hàng hỏi xe vào cao tốc mà tài khoản ETC bị lỗi không nạp tiền vào tài khoản được thì có thu tiền mất không	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
5		01 cuộc gọi khách hàng hỏi tại sao xe chờ hàng cứu trợ lúc đi được miễn phí mà lúc về có chờ theo hàng lại bắt thu phí?	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 27/10/2025 đến ngày 03/11/2025: Có 07 cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông và có 08 cuộc gọi hỏi đường.				
Cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông:				
Ngày 27 tháng 10 năm 2025				
1	22h06	Khách hàng báo tại Km80 hướng ĐN-QN có khúc gỗ giữa đường. (0333227474)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	

Ngày 28 tháng 10 năm 2025				
1	21h29	Khách hàng báo ở km61 hướng DN-QN có cây ngã ra đường. (0965550341)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra và xử lý hiện trường ở km61+050 hướng DN-QN.
Ngày 29 tháng 10 năm 2025				
1	14h34'	Khách hàng báo ở Km89+500 hướng QN-DN có người không bình thường đi ngược chiều trên đường. (0989567972)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra và hướng dẫn ra khỏi cao tốc.
Ngày 30 tháng 10 năm 2025				
1	09h14'	Khách hàng báo ở Km71 hướng DN-QN có lốp xe nằm giữa đường.	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra và xử lý.
2	15h29'	Khách hàng báo ở Km67 hướng DN-QN có con bò trên đường. (0865157468)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra nhưng không phát hiện bò.
3	16h54'	Khách hàng báo ở Km9 hướng DN-QN có ổ gà lớn trên đường. (0901990660)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã hỗ trợ đặt cảnh báo
Ngày 02 tháng 11 năm 2025				
1	2051'	Khách hàng báo ở Km63 hướng DN-QN có ổ gà lớn trên đường. (0889889399)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã hỗ trợ đặt cảnh báo
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 27/10/2025 đến ngày 03/11/2025: 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 27/10/2025 đến ngày 03/11/2025: Không có cuộc gọi nào.				

VI/ 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 27/10/2025 đến ngày 03/11/2025: Không có cuộc gọi nào.					

VI/ 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 27/10/2025 đến 03/11/2025		Hoạt động bình thường	Hoạt động bình thường	

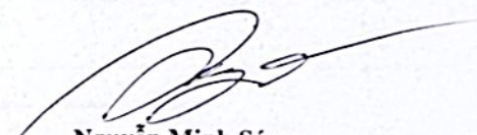
Trên đây là báo cáo thông tin gọi đến số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 27 tháng 10 năm 2025 đến 06h00 ngày 03 tháng 11 năm 2025, kính gửi Lãnh đạo Trung Tâm xem xét và cho ý kiến chỉ đạo thực hiện.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

PHỤ TRÁCH ĐỘI


Nguyễn Minh Sáng