

Đà Nẵng, ngày 17 tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO
Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline
Từ 06h00 ngày 10/11/2025 đến 06h00 ngày 17/11/2025

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 10/11/2025 đến 06h00 ngày 17/11/2025 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 10 tháng 11 năm 2025					
1	12h19'	Khách hàng báo ở Km30 hướng ĐN-QN xe tải BKS:43H-01406 bị nổ lốp. (0343263623)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
2	17h22'	Khách hàng báo ở Km107 hướng ĐN-QN xe tải BKS:43H-00078 bị nổ lốp. (0869047302)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH hỗ trợ đặt cảnh báo đảm bảo atgt cho phương tiện	
3	18h51'	Khách hàng báo ở Km96 hướng QN-ĐN xe tải BKS:63H-01195 bị hỏng máy. (0971587773)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 12 tháng 11 năm 2025					
1	18h26'	Đội vận hành báo ở Km19+300 hướng ĐN-QN xe đầu kéo BKS:35H-04927 bị hỏng	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 19h02'
2	20h28'	Khách hàng báo ở trạm Phong Thử hướng ĐN-QN xe tải BKS:77C-14355 bị nổ lốp. (0973761731)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	

3	22h48'	Đội vận hành báo ở Km44+800 hướng ĐN-QN xe tải BKS: 43C-21861 bị hỏng	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 02h05'
Báo cáo sự cố ngày 14 tháng 11 năm 2025					
1	16h10'	Khách hàng báo tại Km121 hướng QN-ĐN xe tải BKS: 43H-072.25 bị hỏng. (0967846988)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
2	22h55'	Khách hàng báo ở Km112 hướng QN-ĐN xe 5 chỗ BKS:51K-01533 bị nổ lốp. (0901931104)	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 00h38'
3	01h04'	Đội vận hành báo ở Km45+500 hướng QN-ĐN xe tải BKS:79C-06125 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc:
Báo cáo sự cố ngày 16 tháng 11 năm 2025					
1	12h47'	Khách hàng báo ở Km25 hướng QN-ĐN xe con BKS:43A-20761 bị hết xăng. (0707709305)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đảm bảo atgt và hỗ trợ xăng cho phương tiện	
2	05h23'	Khách hàng báo ở Km107 hướng QN-ĐN xe tải BKS:72C-02992 bị hỏng máy.(0967489687)	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 06h44'

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 15 tháng 11 năm 2025					
1	00h28'	Khách hàng báo ở Km44+100 hướng QN-ĐN xe tải mang BKS:50H-08355 va chạm với xe tải mang BKS:37C-58962. (0966424636)	Sự cố va chạm không thiệt hại về người, tài sản đường cao tốc không bị ảnh hưởng, phương tiện xe tải BKS:50H-08355 bị hư hỏng phần đầu xe.Xe ô tô tải bị hư hỏng nằm tại làn 1 và làn 2.	Đội vận hành tiếp cận hiện trường phân luồng, phối hợp với lực lượng cảnh sát C08 các đơn vị chức năng xử lý sự cố.	Giải phóng hiện trường lúc:04h09' cùng ngày.

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 00 tháng 00 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 10/11/2025 đến ngày 17/11/2025: 00 cuộc gọi phản ánh dịch vụ thu phí.				
Các cuộc gọi khác:				
1		01 cuộc gọi khách hàng hỏi trên đường cao tốc có cây xăng không.	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
2		01 cuộc gọi hỏi đường	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 10/11/2025 đến ngày 17/11/2025: Có 08 cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông và có 01 cuộc gọi hỏi đường.				
Cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông:				
Ngày 10 tháng 11 năm 2025				
1	15h51'	Khách hàng báo ở Km19 hướng ĐN-QN có thanh sắt dài trên đường. (0987144143)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã xử lý hiện trường ở Km18+900
Ngày 12 tháng 11 năm 2025				
1	08h29'	Khách hàng báo ở Km103 hướng QN-ĐN có 2 người chạy xe máy trên đường. (0976000337)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	
2	13h48'	Khách hàng báo ở Km50 hướng QN-ĐN có vật cản trên đường. (0901171678)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	

Ngày 13 tháng 11 năm 2025				
1	15h58'	Khách hàng phản ánh đang lưu thông trên đường tới Km133+400 hướng ĐN-QN thì bị đá văng lên làm vỡ kính xe khi đội bảo trì đang cắt cỏ lề.	TĐ đã báo đội bảo trì xử lý.	
Ngày 14 tháng 11 năm 2025				
1	10h02'	Khách hàng phản ánh ở Km61 hướng QN-ĐN có nhóm công nhân cắt cỏ đi ngược chiều trên đường. (0912273789)	TĐ đã báo đội bảo trì xử lý.	
2	10h18'	Khách hàng báo ở Km29 hướng QN-ĐN có vỏ lốp nằm ở làn 1. (0971322264)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã kiểm tra nhưng không phát hiện lốp
3	16h03'	Khách hàng báo tại Km110 hướng QN-ĐN có nhóm con nít mang xe đạp lên đường chạy. (0945956667)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã kiểm tra nhưng không phát hiện.
Ngày 16 tháng 11 năm 2025				
1	22h11'	Khách hàng báo từ Km62 đến Km63 hướng QN-ĐN có nhiều miếng tôn rải rác trên đường.(0939652267)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã kiểm tra và 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	Ghi chú
Từ ngày 10/11/2025 đến ngày 17/11/2025: 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 10/11/2025 đến ngày 17/11/2025: 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 10/11/2025 đến ngày 17/11/2025: 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 10/11/2025 đến 17/11/2025.		Hoạt động bình thường	Hoạt động bình thường	

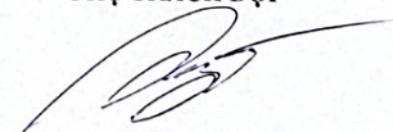
Trên đây là báo cáo thông tin gọi đến số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 10 tháng 11 năm 2025 đến 06h00 ngày 17 tháng 11 năm 2025, kính gửi Lãnh đạo Trung Tâm xem xét và cho ý kiến chỉ đạo thực hiện.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

PHỤ TRÁCH ĐỘI



Nguyễn Minh Sáng