

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 01 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline
Từ 06h00 ngày 24/11/2025 đến 06h00 ngày 01/12/2025

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 24/11/2025 đến 06h00 ngày 01/12/2025 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 24 tháng 11 năm 2025					
1	08h45'	Đội vận hành báo tại Km22+400 hướng ĐN-QN xe tải BKS: 38C-20992 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 16h41'
2	09h17'	Khách hàng báo tại Km91+100 hướng ĐN-QN xe tải BKS: 89H-07558 bị gây tắc kê. (0394522777)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 11h50'
3	09h53'	Khách hàng báo tại Km50 hướng QN-ĐN xe tải BKS: 77H-01422 bị nổ lốp. (0903578272)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
4	11h24'	Đội vận hành báo tại Km45+500 hướng ĐN-QN xe tải BKS: 75H-00958 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: 12h34'
5	20h09'	Khách hàng báo ở Km06+100 hướng QN-ĐN xe tải BKS: 92A-56140 bị nổ lốp. (0384790512)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 21h40'
6	22h09'	Đội vận hành báo tại Km07+500 hướng ĐN-QN xe tải BKS: 18H-01819 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 22h54'

7	22h19'	Khách hàng báo ở Km69 hướng ĐN-QN xe tải BKS:43H-02157 bị hỏng. (0905848662)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 25 tháng 11 năm 2025					
1	22h59'	Khách hàng báo ở Km10 hướng QN-ĐN xe tải BKS:QA-1430 bị hỏng máy. (0334475214)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
2	01h13'	Khách hàng báo ở Km59 hướng ĐN-QN xe tải BKS:29H-08887 bị nổ lốp. (0945438828)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 26 tháng 11 năm 2025					
1	08h33'	Khách hàng báo ở Km37+600 hướng ĐN-QN xe tải BKS:74H-01107 bị hỏng. (0944789174)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 10h38'
2	10h14'	Đội vận hành báo ở Km24+020 hướng ĐN-QN xe tải BKS:74C-09105 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 10h31'
3	15h45'	Khách hàng báo ở Km95 hướng QN-ĐN xe đầu kéo BKS:77C-17436 bị nổ lốp. (0346494999)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
4	20h44'	Khách hàng báo ở Km124 hướng QN-ĐN xe bán tải BKS:43C-16010 bị nổ lốp. (0901153339)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH hỗ trợ thay lốp dự phòng cho phương tiện.	
5	21h14'	Khách hàng báo ở Km72 hướng QN-ĐN xe tải BKS:75C-07173 bị nổ lốp. (0916139855)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 27 tháng 11 năm 2025					
1	08h44'	Đội vận hành báo ở Km80+500 hướng QN-ĐN xe tải BKS:36H-05251 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: 10h35'
2	19h10'	Khách hàng báo tại Km75 hướng QN-ĐN xe đầu kéo BKS: 65H-05909 bị hết dầu. (0973928908)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 20h22'

3	03h52'	Khách hàng báo tại Km65 hướng QN-ĐN xe tải BKS: 92C-02554 bị chết máy. (0907057365)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 04h42'
Báo cáo sự cố ngày 28 tháng 11 năm 2025					
1	06h04'	Khách hàng báo tại Km53+700 hướng QN-ĐN xe tải BKS: 37B-37253 bị hỏng máy. (0971660983)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 08h55'
2	22h46'	Khách hàng báo tại Km67 hướng QN-ĐN xe tải BKS: 75C-04238 bị nổ lốp. (0869294287)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
3	02h12'	Đội vận hành báo tại Km49+900 hướng DN-QN xe tải BKS:81C-29096 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 04h26'
Báo cáo sự cố ngày 29 tháng 11 năm 2025					
1	01h54'	Khách hàng báo tại Km121+700 hướng QN-ĐN xe đầu kéo BKS: 43H-11503 bị hỏng máy. (0905556903)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 30 tháng 11 năm 2025					
1	10h33'	Đội vận hành báo tại Km54+350 hướng QN-ĐN xe tải BKS:47C-36413 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: 10h47'
2	11h08'	Khách hàng báo ở Km26 hướng QN-ĐN xe 5 chỗ BKS:43A-73819 bị nổ lốp. (03637300932)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 11h27'
3	17h54'	Khách hàng báo ở Km60 hướng DN-QN xe tải BKS:89H-00189 bị nổ lốp. (0978105520)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
4	22h08'	Khách hàng báo ở Km112 hướng QN-ĐN xe tải BKS:75C-50241 bị nổ lốp. (0934987259)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 23h57'
5	03h44'	Khách hàng báo ở Km42 hướng DN-QN xe tải BKS:68H-00534 bị nổ lốp. (0868087611)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 04h46'

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 24 tháng 11 năm 2025					
1	22h58'	Khách hàng báo ở Km113+280 hướng ĐN-QN xe tải BKS:30M-94254 bị lật. (0865138338)	Sự cố lật xe không thiệt hại về người, tài sản đường cao tốc không bị ảnh hưởng, phương tiện xe tải BKS:30M-94254 mất lái tự lật (nguyên nhân ban đầu) hỏng nằm tại làn 1 và làn 2, phương tiện di chuyển chậm qua làn khẩn cấp.	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: 03h11' ngày 25/11/2025.
Ngày 25 tháng 11 năm 2025					
1	21h45'	Đội vận hành báo ở Km93+250 hướng QN-ĐN xe tải BKS:92H-00832 mất lái tự lật.	Sự cố lật xe không thiệt hại về người, tài sản đường cao tốc không bị ảnh hưởng, phương tiện xe tải BKS:92H-00832 mất lái tự lật (nguyên nhân ban đầu) hỏng nằm tại làn 1 và làn 2, phương tiện di chuyển chậm qua làn khẩn cấp.	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: 23h28' 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 24/11/2025 đến ngày 01/12/2025: 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 trạm xăng dầu không.	TD đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
2		05 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 24/11/2025 đến ngày 01/12/2025: Có 03 cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông và có 05 cuộc gọi hỏi đường.				
Cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông:				
Ngày 26 tháng 11 năm 2025				
1	13h30'	Đội vận hành báo ở Km93+200 hướng QN-ĐN có đàn bò bên đường.	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra và không phát hiện bò bên đường.
2	14h52'	Khách hàng báo ở Km25 hướng ĐN-QN có dây buộc hàng rơi trên đường. (0913092893)	TD đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra và xử lý hiện trường ở Km25+500
Ngày 29 tháng 11 năm 2025				
1	08h40'	Khách hàng phản ánh đoạn Km76 có công trình thi công mà đặt biển thấp so với quy chuẩn lái xe đi từ xa rất khó phát hiện với khi hết công trình thì nên đặt biển kết thúc để biết đi đúng tốc độ. (0912151589)	TD đã báo đội vận hành 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 24/11/2025 đến ngày 01/12/2025: 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 24/11/2025 đến ngày 01/12/2025: 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 24/11/2025 đến ngày 01/12/2025: Không có cuộc gọi nào.

VI/ TÌNH TRẠNG THIẾT BỊ TỔNG ĐÀI

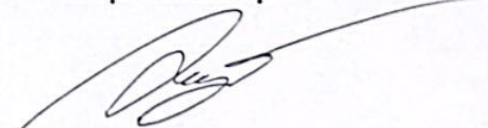
STT	Ngày tháng	Thời gian hư hỏng thiết bị	Tình trạng thiết bị của tổng đài		Hướng xử lý, khắc phục
			Máy điện thoại cố định	Máy ghi âm	
1	Từ ngày 24/11/2025 đến 01/12/2025.		Hoạt động bình thường	Hoạt động bình thường	

Trên đây là báo cáo thông tin gọi đến số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 24 tháng 11 năm 2025 đến 06h00 ngày 01 tháng 12 năm 2025, kính gửi Lãnh đạo Trung Tâm trọng./.

Nơi nhận:

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

PHỤ TRÁCH ĐỘI



Nguyễn Minh Sáng