

TỔNG CÔNG TY ĐT PHÁT TRIỂN
ĐƯỜNG CAO TỐC VIỆT NAM
TRUNG TÂM KTVH
ĐƯỜNG CAO TỐC ĐN-QN
Số: 24/BC-ĐVH

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

Đà Nẵng, ngày 24 tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO
Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline
Từ 06h00 ngày 17/11/2025 đến 06h00 ngày 24/11/2025

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 17/11/2025 đến 06h00 ngày 24/11/2025 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 17 tháng 11 năm 2025					
1	06h13'	Khách hàng báo ở Km06 hướng QN-ĐN xe con BKS:50H-46241 bị hỏng bình điện. (0989389241)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	
2	11h05'	Khách hàng báo ở Km44 hướng ĐN-QN xe container BKS:90H-02827 bị nổ lốp. (0985770998)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 12h00'
3	14h16'	Khách hàng báo tại Km59 hướng ĐN-QN xe tải BKS:21H-032.71 bị nổ lốp. (0865966990)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
4	00h05'	Khách hàng báo ở Km10+889 hướng ĐN-QN xe tải BKS:73H-02810 bị nổ lốp. (0966077794)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 18 tháng 11 năm 2025					
1	20h59'	Khách hàng báo ở km19+700 hướng ĐN-QN xe tải BKS:43H-01269 bị nổ lốp. (0337662286)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 22h55'

Báo cáo sự cố ngày 19 tháng 11 năm 2025					
1	15h40'	Khách hàng báo ở Km66+100 hướng ĐN-QN xe đầu kéo BKS:15H-01282 bị nổ lốp. (0847404646)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 17h06'
Báo cáo sự cố ngày 22 tháng 11 năm 2025					
1	07h52'	Khách hàng báo ở Km130 hướng ĐN-QN xe tải BKS:36C-52500 bị hỏng bình điện. (0966996578)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý.	
2	18h06'	Khách hàng báo ở Km51+100 hướng QN-ĐN xe đầu kéo BKS:86F-00452 bị nổ lốp. (0977206419)	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 20h13'
Báo cáo sự cố ngày 23 tháng 11 năm 2025					
1	23h04'	Đội vận hành báo ở Km14+220 hướng QN-ĐN xe đầu kéo BKS:63C-15947 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 23h37'

II/ BÁO CÁO SỰ CỐ GIAO THÔNG (LẬT XE, CHÁY XE VÀ LẬT TỒN 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 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 17/11/2025 đến ngày 24/11/2025: 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 trạm xăng dầu không.	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
2		03 cuộc gọi hỏi đường	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
3		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.	
4		01 cuộc gọi khách hàng hỏi xe đi cứu trợ lũ lụt có được miễn phí không?	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
5		01 cuộc gọi khách hàng hỏi xe bị hư cái contomet giờ chạy không đúng tốc độ quy định thì có bị phạt không?	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
6		01 cuộc gọi khách hàng hỏi xe chưa dán thẻ VETC có lưu thông trên cao tốc được không?	TĐ 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 17/11/2025 đến ngày 24/11/2025: Có 02 cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông và có 03 cuộc gọi hỏi đường.				
Cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông:				
Ngày 17 tháng 11 năm 2025				
1	14h50'	Khách hàng báo tại Km116 hướng QN-ĐN có xe qua khổ quá tải bị kẹt dưới cầu vượt. (0985280838)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã đặt cảnh báo.
Ngày 20 tháng 11 năm 2025				
1	21h46'	Khách hàng báo ở Km40 hướng ĐN-QN có mấy đứ con nít đứng trên đường. (0374579368)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã kiểm tra 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 17/11/2025 đến ngày 24/11/2025: 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 17/11/2025 đến ngày 24/11/2025: 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 17/11/2025 đến ngày 24/11/2025: Không có cuộc gọi nào.					

VI/ TÌNH TRẠNG THIẾT BỊ TỔNG ĐÀI

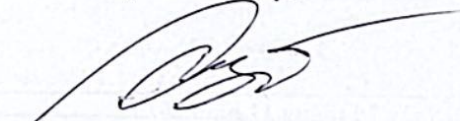
STT	Ngày tháng	Thời gian hư hỏng thiết bị	Tình trạng thiết bị của tổng đài		Hướng xử lý, khắc phục
			Máy điện thoại cố định	Máy ghi âm	
1	Từ ngày 17/11/2025 đến 24/11/2025.		Hoạt động bình thường	Hoạt động bình thường	

Trên đây là báo cáo thông tin gọi đến số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 17 tháng 11 năm 2025 đến 06h00 ngày 24 tháng 11 năm 2025, kính gửi Lãnh đạo Trung Trần trọng./.

Nơi nhận:

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

PHỤ TRÁCH ĐỘI



Nguyễn Minh Sáng