

ỦY BAN QUẢN LÝ VỐN
NHÀ NƯỚC TẠI DOANH NGHIỆP
TỔNG CÔNG TY ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN
ĐƯỜNG CAO TỐC VIỆT NAM

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

Số: 703 /QĐ-VEC-HĐTV

Hà Nội, ngày 06 tháng 12 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình Vận hành hệ thống thu phí tự động không dừng trên các tuyến đường cao tốc do Tổng công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam quản lý khai thác

CÔNG VĂN ĐẾN

Số: 319
Ngày: 06 tháng 12 năm 2022

HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN

TỔNG CÔNG TY ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN ĐƯỜNG CAO TỐC VIỆT NAM

- Căn cứ Quyết định số 1666/QĐ-BGTVT ngày 17/06/2010 của Bộ trưởng Bộ GTVT về việc thành lập Công ty mẹ – Tổng công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam;

- Căn cứ Quyết định số 1738/QĐ-BGTVT ngày 6/6/2016 của Bộ Giao thông vận tải về việc phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng Công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam;

- Căn cứ Quyết định số 19/2020/QĐ-TTg ngày 17/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc thu phí sử dụng dịch vụ đường bộ theo hình thức điện tử không dừng;

- Căn cứ Thông tư 45/2021/TT-BGTVT ngày 31/12/2021 của Bộ Giao thông vận tải Quy định về hoạt động của Trạm thu phí;

- Căn cứ Thông tư số 40/2021/TT-BGTVT ngày 31/12/2021 của Bộ Giao thông vận tải Ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật công tác thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ đối với các dự án xây dựng đường bộ do Bộ Giao thông vận tải quản lý;

- Căn cứ Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016 của Bộ Giao thông vận tải về việc quy định mức giá tối đa dịch vụ sử dụng đường bộ các dự án đầu tư xây dựng đường bộ để kinh doanh do Bộ Giao thông vận tải quản lý;

- Căn cứ Thông tư 28/2021/TT-BGTVT ngày 30/11/2021 của Bộ Giao thông vận tải về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 35/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định mức giá tối đa dịch vụ sử dụng đường bộ các dự án đầu tư xây dựng đường bộ để kinh doanh do Bộ Giao thông vận tải quản lý;

- Căn cứ Quyết định số 953/QĐ-BGTVT ngày 19/7/2022 của Bộ Giao thông vận tải về việc triển khai thu phí không dừng hoàn toàn trên các tuyến cao tốc do Tổng công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam quản lý;

H

- Căn cứ Hợp đồng số 35/2022-VEC-TASCO ngày 07/6/2022 – Gói thầu DVTP: Thuê dịch vụ thu phí các dự án đường cao tốc do VEC quản lý khai thác đã ký giữa Tổng Công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam (VEC) và Công ty Cổ phần TASCO (TASCO);

- Xét đề nghị của Tổng Giám đốc tại Tờ trình số 2082/TTr-VEC ngày 23/9/2022 về việc xin phê duyệt “Quy trình thu tiền dịch vụ sử dụng tuyến đường cao tốc do Tổng công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam quản lý khai thác”;

- Căn cứ Báo cáo thẩm định số 86/BC-CNTT ngày 26/9/2022 của Ban Công nghệ thông tin và Báo cáo bổ sung số 95/BC-CNTT ngày 18/10/2022 của Ban Công nghệ thông tin về nội dung trên;

- Trên cơ sở ý kiến thống nhất của các Thành viên Hội đồng thành viên.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình Vận hành hệ thống thu phí tự động không dừng trên các tuyến đường cao tốc do Tổng công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam quản lý khai thác”. Quy trình này thay thế các quy trình thu phí có liên quan trước đây.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Các Thành viên Hội đồng thành viên, Tổng Giám đốc và các đơn vị, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Tổng Giám đốc;
- Kiểm soát viên VEC;
- Lưu: VT, CNTT

**TM. HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN
CHỦ TỊCH**



Trương Việt Đông

QUY TRÌNH

Vận hành hệ thống thu phí tự động không dừng
trên các tuyến đường cao tốc do Tổng công ty Đầu tư phát triển
đường cao tốc Việt Nam quản lý khai thác

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 703/QĐ-VEC-HĐTV, ngày 06/12/2022
của Tổng công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

I. Một số khái niệm và tên viết tắt:

1. Giải thích một số khái niệm

- “VEC” là Tổng công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam;
- “VECM” là Trung tâm Giám sát khai thác vận hành đường cao tốc Việt Nam, trực thuộc VEC;
- “TASCO” hoặc “nhà thầu chính” là Công ty cổ phần TASCO - Đơn vị vận hành thu, Nhà cung cấp dịch vụ thu phí các đường cao tốc do VEC quản lý, khai thác theo Hợp đồng số 35/2022-VEC-TASCO đã ký ngày 07/6/2022 giữa VEC và TASCO;
- “Nhà thầu phụ” là đơn vị được Tasco ký hợp đồng cung cấp dịch vụ vận hành thu tại các đường cao tốc do VEC quản lý, khai thác theo quy định tại Hợp đồng số 35/2022-VEC-TASCO đã ký ngày 07/6/2022 giữa VEC và TASCO;
- “Công ty TNHH Thu phí tự động VETC” hoặc “VETC” là đơn vị quản lý vận hành hệ thống thu phí tự động không dừng Back-End của TASCO;
- “Trạm” là “Trạm thu phí đường bộ” thuộc dự án đường cao tốc do VEC quản lý khai thác, là nơi thực hiện việc thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ đối với phương tiện tham gia giao thông đường bộ;
- “Phương tiện giao thông đường bộ” là phương tiện giao thông cơ giới đường bộ và xe máy chuyên dùng thuộc đối tượng phải thu phí dịch vụ sử dụng đường bộ.
- “Thẻ đầu cuối” là thiết bị điện tử được gắn trên phương tiện giao thông đường bộ để giao tiếp thông tin với hệ thống thu phí điện tử không dừng theo tiêu chuẩn về nhận dạng tần số vô tuyến thụ động cho việc giao tiếp không dây và lưu trữ các thông tin liên quan đến kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường phương tiện giao thông cơ giới đường bộ.

- “Thu phí dịch vụ sử dụng đường bộ theo hình thức điện tử không dừng (sau đây gọi tắt là thu phí điện tử không dừng) là hình thức thu phí dịch vụ sử dụng đường bộ tự động, phương tiện giao thông đường bộ không cần phải dừng lại để trả phí dịch vụ sử dụng đường bộ khi tới trạm thu phí dịch vụ sử dụng đường bộ. Quá trình tính toán phí dịch vụ sử dụng đường bộ được thực hiện tự động bởi hệ thống thu phí dịch vụ sử dụng đường bộ theo hình thức điện tử không dừng.

- “Mã số định danh” là mã số do nhà cung cấp dịch vụ thu phí dịch vụ sử dụng đường bộ cấp cho một phương tiện giao thông đường bộ khi gắn thẻ đầu cuối.

- “TKGT” là tài khoản thu phí dịch vụ sử dụng đường bộ, là tài khoản của chủ phương tiện mở tại nhà cung cấp dịch vụ thu phí để trả phí dịch vụ sử dụng đường bộ theo hình thức điện tử không dừng. Nhà cung cấp dịch vụ thu phí mở tài khoản thu phí cho chủ phương tiện trên hệ thống thu phí điện tử không dừng ngay lần đầu gắn thẻ đầu cuối, mỗi tài khoản thu phí có thể sử dụng để chi trả cho nhiều phương tiện giao thông đường bộ; mỗi phương tiện giao thông đường bộ chỉ được nhận chi trả từ một tài khoản thu phí.

- “Hệ thống Front-End” là hệ thống phần mềm, thiết bị lắp đặt tại trạm thu phí, trực tiếp tương tác với phương tiện giao thông đi qua trạm; kết nối với hệ thống Back-End để gửi thông tin giao dịch và thu nhận thông tin của phương tiện, thẻ đầu cuối;

- “Hệ thống Back-End” là hệ thống điều hành trung tâm, thực hiện thu nhận, xử lý các giao dịch được gửi về từ hệ thống Front-End và thực hiện các chức năng quản lý tài khoản, khách hàng (chủ phương tiện), thẻ đầu cuối, phương tiện giao thông đăng ký sử dụng thẻ đầu cuối, thanh toán bù trừ, báo cáo đối soát, kết nối với ngân hàng và các nghiệp vụ quản lý, điều hành khác;

- “Phương thức kín” là phương thức thu mà chủ phương tiện phải trả một mức tiền tại trạm thu phí dựa vào chiều dài quãng đường phương tiện đã đi được trên đoạn đường thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ và kiểu loại phương tiện

- “Sự cố” là những sự việc ảnh hưởng trực tiếp đến công tác thu phí không thể thực hiện được theo quy trình như: ùn tắc, thiết bị thu phí hỏng không điều khiển được, va chạm giữa lái xe và nhân viên vận hành, mất điện toàn trạm, mất kết nối backend,...

- “Đối tượng miễn thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ” là các phương tiện được miễn thu theo quy định của các văn bản pháp luật hiện hành.

- “NOC” là trung tâm giám sát hệ thống của Đơn vị vận hành thu, Nhà cung cấp dịch vụ thu.

- “Công cụ tra cứu phương tiện” là trang <https://360.vetc.com.vn> dùng để tra cứu thông tin của phương tiện dán thẻ E-Tag

- Giao dịch “OTC” hay Giao dịch Offline là các Giao dịch của phương tiện không tự động trừ tiền trong TKGT mà cần có Nhân sự tại trạm tạo giao dịch trừ

He

tiền thủ công, thời gian tạo giao dịch OTC đảm bảo trong 5 ngày kể từ thời điểm xe qua trạm.

- “ETC”: viết tắt của từ Electronic Toll Collection, là thu phí điện tử tự động không dừng.

- C08: viết tắt của Đội tuần tra kiểm soát giao thông đường bộ (TTKSGTĐB) trên đường cao tốc thuộc Cục Cảnh sát Giao thông – Bộ Công an .

- “Checkin biển số xe”: là phương pháp xử lý tình huống sự cố cần tạo giao dịch thu phí ETC thông qua biển số xe. Phương pháp này hạn chế sử dụng và phải đảm bảo có công cụ hỗ trợ để phát hiện và tránh tình trạng biển số xe giả.

2. Phạm vi, đối tượng áp dụng.

2.1. Phạm vi áp dụng: Quy trình này quy định về trình tự thực hiện công tác vận hành hệ thống thu phí tự động không dừng để thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ tại trạm thu phí trên các tuyến đường cao tốc do Tổng công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam quản lý, khai thác.

2.2. Đối tượng áp dụng: Quy trình này áp dụng đối với các bộ phận, cá nhân liên quan đến hoạt động trạm thu phí trên các tuyến đường cao tốc do Tổng công ty Đầu tư phát triển đường cao tốc Việt Nam quản lý, khai thác bao gồm cả nhà thầu chính và nhà thầu phụ thu phí, các đơn vị được nhà thầu chính ủy quyền thu phí.

3. Quy định về xử lý các trường hợp sự cố

Tất cả các trường hợp xảy ra sự cố trong quá trình thu phí, Đơn vị vận hành thu, nhà cung cấp dịch vụ thu đều phải thông báo về VECM để cùng nhau tiến hành lập biên bản, ghi rõ nội dung sự việc, thời gian, địa điểm xảy ra sự cố có đầy đủ chữ ký của các bên liên quan. Sau đó tổ chức phối hợp với VECM đưa ra các biện pháp xử lý giải quyết sự cố kịp thời.

4. Các phương tiện phải thanh toán, phương tiện được miễn thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ:

4.1. Phương tiện sử dụng dịch vụ đường bộ thuộc đối tượng thanh toán giá dịch vụ sử dụng đường bộ, bao gồm:

a) Nhóm 1: Xe dưới 12 ghế ngồi, xe tải có tải trọng dưới 2 tấn; các loại xe buýt vận tải khách công cộng;

b) Nhóm 2: Xe từ 12 ghế ngồi đến 30 ghế ngồi; xe tải có tải trọng từ 2 tấn đến dưới 4 tấn;

c) Nhóm 3: Xe từ 31 ghế ngồi trở lên; xe tải có tải trọng từ 4 tấn đến dưới 10 tấn;

d) Nhóm 4: Xe tải có tải trọng từ 10 tấn đến dưới 18 tấn; xe chở hàng bằng container 20 feet;

e) Nhóm 5: Xe tải có tải trọng từ 18 tấn trở lên; xe chở hàng bằng container 40 feet. Ph

4.2. Các phương tiện được miễn thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ thực hiện theo quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016, Thông tư 28/2021/TT-BGTVT ngày 30/11/2021 của Bộ GTVT. Trường hợp Nhà nước có thay đổi, bổ sung điều chỉnh thì thực hiện theo các quy định mới của Nhà nước được ban hành.

5. Quy định về chế độ làm việc, ca, kíp

Trạm thu phí hoạt động 24/24 giờ vào tất cả các ngày trong năm, kể cả ngày nghỉ và ngày lễ (trừ những trường hợp dừng thu, tạm dừng thu khi có văn bản của cấp có thẩm quyền).

- Chia làm 03 ca 03 kíp như sau:

+ Ca 1: từ 06 giờ 00' đến 11 giờ 30';

+ Ca 2: từ 11 giờ 30' đến 18 giờ 00';

+ Ca 3: từ 18 giờ 00' đến 06 giờ 00' sáng hôm sau.

Đơn vị vận hành thu chủ động điều chỉnh thời gian các ca, kíp phù hợp với điều kiện thực tế cần đảm bảo phù hợp với các quy định của Bộ luật lao động và các quy định liên quan về thời gian làm việc, nghỉ ngơi của người lao động;

II. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG HOẠT ĐỘNG TRẠM THU PHÍ

1. Trách nhiệm của Đơn vị vận hành thu, Nhà cung cấp dịch vụ thu phí

- Thực hiện trách nhiệm của Nhà cung cấp dịch vụ thu được quy định tại Điều 26, Quyết định số 19/2020/QĐ-TTg ngày 17 tháng 06 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ, trừ trường hợp có quy định khác của cơ quan có thẩm quyền;

- Thực hiện các quy định đối với đơn vị vận hành thu, nhà cung cấp dịch vụ thu được quy định tại Thông tư 45/2021/TT-BGTVT ngày 31/12/2021;

- Thực hiện các điều khoản đã ký tại Hợp đồng số 35/2022-VEC-TASCO ngày 07/6/2022 – Gói thầu DVTP: Thuê dịch vụ thu phí các dự án đường cao tốc do VEC quản lý khai thác đã ký giữa VEC và TASCO.

- Đảm bảo chỉ số đánh giá hiệu năng vận hành (sau đây gọi tắt là KPI) hệ thống kết nối liên thông và phối hợp giữa các Nhà cung cấp dịch vụ thu theo quy định tại Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư 45/2021/TT-BGTVT ngày 31/12/2021;

- Đảm bảo chỉ số KPI hệ thống thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ điện tử không dừng tại các trạm thu phí phải đạt yêu cầu tối thiểu của cơ quan có thẩm quyền;

- Không để xảy ra các hành vi sau:

+ Gian lận tiền dịch vụ sử dụng đường bộ hoặc thông đồng gian lận trong hoạt động thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ;

+ Can thiệp vào hệ thống công nghệ thu, hệ thống giám sát, quản lý thu, hệ thống thiết bị kiểm tra tải trọng phương tiện và tiêu cực trong lĩnh vực giám sát tải trọng phương tiện; báo cáo sai doanh thu nhằm gian lận doanh thu sử dụng đường bộ;

+ Sử dụng sai mục đích tiền trong tài khoản thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ.

+ Tự ý tháo dỡ, thanh lý, nhượng bán tài sản của trạm thu phí; không thực hiện việc hiệu chuẩn, kiểm định đối với nhóm thiết bị cần phải thực hiện công tác hiệu chuẩn, kiểm định theo quy định;

+ Sử dụng công nghệ hoặc các phương thức khác để truyền dữ liệu lên Hệ thống quản lý, giám sát thu không đúng thực tế hoặc can thiệp vào phần mềm giám sát thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ dẫn đến sai khác lưu lượng, doanh thu tại trạm thu phí.

- Phối hợp với các cơ quan chức năng của địa phương nơi đặt trạm thu phí để giữ gìn an ninh, trật tự trong quá trình vận hành thu, đảm bảo an toàn giao thông, tránh ùn tắc giao thông, bảo đảm không xảy ra các hiện tượng tiêu cực, cản trở, gây phiền hà trong hoạt động vận hành thu; xử lý kịp thời các hành vi vi phạm trong quá trình vận hành thu.

- Quản lý lao động, giải quyết chế độ cho người lao động làm việc tại trạm thu phí theo quy định của pháp luật.

- Chấp hành việc cơ quan có thẩm quyền lắp đặt thiết bị, phần mềm quản lý, giám sát dữ liệu thu và chịu trách nhiệm phối hợp và đảm bảo kết nối trực tuyến, ổn định và liên tục với Hệ thống quản lý, giám sát thu của cơ quan có thẩm quyền và thực hiện các quy định tại Điều 13 Thông tư 45/2021/TT/BGTVT ngày 31/12/2021.

- Trong trường hợp hệ thống thiết bị công nghệ phục vụ công tác thu phí bị trục trặc, hư hỏng, TASCOT phải kịp thời có báo cáo cho VEC và khẩn trương đưa ra biện pháp khắc phục các sự cố của hệ thống. Thời gian khắc phục sự cố không quá 12 giờ, kể từ thời điểm hệ thống bị trục trặc, hư hỏng. Trong thời gian khắc phục sự cố, TASCOT phải thông báo công khai tại trạm và trên phương tiện truyền thông, thông tin đại chúng; có biện pháp đảm bảo thu nhanh gọn, an toàn, tránh ùn tắc giao thông và có biện pháp giám sát chống thất thoát doanh thu thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ.

- Đảm bảo vệ sinh môi trường khu vực trạm thu phí; đảm bảo tuân thủ phương án tổ chức giao thông trên tuyến đường đặt trạm thu phí do cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Chấp hành quyết định tạm dừng thu, dừng thu của cơ quan có thẩm quyền hoặc của đơn vị được cơ quan có thẩm quyền giao nhiệm vụ quản lý công tác thu tiền dịch vụ sử dụng đường bộ.

2. Trách nhiệm của các nhân sự tại Trạm: Trạm trưởng, Phó Trạm trưởng, Ca trưởng, Tổ trưởng, Quản lý hệ thống kỹ thuật.

2.1. Trách nhiệm của Trạm trưởng (phụ trách Trạm thu phí)

- Trạm trưởng trạm thu phí là người được giao trực tiếp quản lý, điều hành mọi hoạt động của trạm thu phí trong phạm vi Hợp đồng 35/2022-VEC-TASCO. Trạm trưởng có trách nhiệm:

+ Tổ chức, phân công, sắp xếp, phối hợp giữa các bộ phận, các ca làm việc để thực hiện nhiệm vụ kế hoạch thu, không để xảy ra ùn tắc giao thông, giải quyết mọi công việc theo đúng quy định, đúng thẩm quyền;

+ Thường xuyên tổ chức thực hiện và kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của từng bộ phận, từng tổ, từng ca trong hoạt động vận hành thu; nếu phát hiện có hành vi vi phạm, thực hiện ngay việc đình chỉ bộ phận, cá nhân vi phạm; đồng thời báo cáo và đề nghị đơn vị vận hành thu phí xử lý theo quy định;

+ Trạm trưởng chịu trách nhiệm trước người đứng đầu đơn vị TASCO về trách nhiệm quản lý điều hành hoạt động của trạm thu phí; chịu trách nhiệm hoặc liên đới chịu trách nhiệm về vi phạm xảy ra tại trạm thu phí được giao phụ trách.

2.2. Trách nhiệm của các Phó Trạm trưởng (nếu có): thực hiện nhiệm vụ do Trạm trưởng phân công và chịu trách nhiệm trước Trạm trưởng về nhiệm vụ được phân công.

2.3 Trách nhiệm của Trưởng ca thu phí (hoặc vị trí tương đương): Chịu trách nhiệm quản lý, điều hành và giải quyết các vấn đề liên quan đến ca trực, tổ vận hành ETC làn và các bộ phận liên quan trong ca trực được phân công phụ trách, xử lý kịp thời các tình huống phát sinh tại làn, ghi nhận, báo cáo cho Trạm trưởng về tình hình hoạt động trong ca làm việc và thực hiện một số nhiệm vụ được giao liên quan khác. Báo cáo ngay cho Trạm trưởng khi có sự cố ảnh hưởng đến công tác thu phí, đặc biệt khi trạm thu phí có dấu hiệu ùn tắc tại làn thu phí có trên 20 phương tiện giao thông.

3. Trách nhiệm của nhân viên vận hành ETC:

- Nhân viên vận hành ETC thực hiện đúng theo Thông tư số 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016, Thông tư 28/2021/TT-BGTVT ngày 30/11/2021 của Bộ GTVT và các quy định của pháp luật và đơn vị vận hành thu;

- Hướng dẫn phương tiện đi vào làn phù hợp, xử lý tình huống theo đúng quy trình vận hành;

- Thực hiện tốt nội dung văn hóa ứng xử giao tiếp với khách hàng theo phương châm “4 xin” và “4 luôn”;

- Không được để cho phương tiện không đủ điều kiện (chưa gắn Thẻ ETC, chưa có tài khoản giao thông) đi vào các làn thu phí ETC;

- Không được sử dụng rượu bia trước và trong khi làm việc, không làm việc riêng ảnh hưởng đến công việc trong khi làm việc;

- Mặc đồng phục đúng quy định, đầu tóc gọn gàng khi thực hiện nhiệm vụ;
- Thông báo đầy đủ và kịp thời với trường ca, giám sát các sự việc đột xuất trong ca làm việc: xe vượt trạm, xe lưu thông vào làn quá khổ chưa lắp đặt ETC, có sự cố phải mở cưỡng bức thanh chắn barrier để xe di chuyển qua bằng cách đẩy cần barrier...
- Ghi sổ Nhật ký ca trực đầy đủ các giao dịch bất thường xảy ra trong ca;
- Phát hiện và báo cáo kịp thời những hành vi vi phạm xảy ra trong đơn vị mình;
- Thường xuyên túc trực tại khu vực trạm thu phí, không được tự ý rời khỏi vị trí trong quá trình thực hiện nhiệm vụ khi không có sự chấp thuận của quản lý;
- Bảo vệ tài sản, thiết bị, máy móc thuộc trách nhiệm của TASCO với VEC;
- Vệ sinh sạch sẽ các thiết bị ngoài làn thu phí, thiết bị trong ca bin, làn đường thu phí ... thuộc trách nhiệm quản lý;
- Đảm bảo an ninh toàn bộ khu vực công Trạm (khu vực đặt các cabin thu phí), không được để người lạ, người không có nhiệm vụ vào khu vực Trạm.
- Khi có phương tiện đã dán thẻ đầu cuối không lưu thông tự động qua làn thu phí ETC được, phải thực hiện công tác kiểm tra thẻ đầu cuối, kiểm tra tài khoản giao thông, hướng dẫn khách hàng nạp tiền vào tài khoản giao thông để sử dụng dịch vụ thu phí tự động không dừng.

4. Trách nhiệm của Quản lý hệ thống kỹ thuật

- Tuân thủ các Quy định, Quy trình, Hướng dẫn liên quan để xử lý sự cố kỹ thuật, bảo trì bảo dưỡng máy móc thiết bị do TASCO ban hành.
- Khắc phục kịp thời các sự cố máy móc, thiết bị trong ca trực đảm bảo hệ thống máy móc, thiết bị hoạt động ổn định, không ảnh hưởng đến quá trình thu phí.
- Bảo dưỡng hệ thống máy móc, thiết bị thu tiền theo phân công của TASCO.
- Xử lý các sự cố kỹ thuật phát sinh và những tình huống khẩn cấp (cháy nổ, điện, nước, máy tính, thiết bị thu phí, phòng máy chủ...) và thực hiện một số nhiệm vụ được giao liên quan khác.
- Báo cáo ngay cho NOC và TASCO khi có sự cố ảnh hưởng đến công tác thu phí.

Chương II

QUY TRÌNH THU PHÍ TẠI LÀN VÀO

Bắt đầu công việc, nhân viên vận hành ETC (đầu vào) sau khi báo cáo Trường ca, nhân viên vận hành ETC kiểm tra trên màn hình máy tính, sau khi xác nhận không có lỗi, tiến hành thao tác vận hành ETC đăng nhập bằng thẻ nhân viên hoặc tên trên hệ thống vào phần mềm bán soát vé (phần mềm thu phí tại làn), chọn

đúng ca để tiến hành quá trình vận hành. Trường hợp hệ thống tự động đăng nhập ca thì không thực hiện bước này.

1. Đối với các xe trả phí

1.1 Xe có thẻ đầu cuối, tài khoản thu phí đủ tiền để trả phí, hệ thống đọc được thẻ

Tất cả các quy trình, Bước 1 sẽ bắt đầu từ thời điểm Xe vào làn đi qua vị trí nhận diện phương tiện (Ăng ten, Thiết bị phân tách xe). Tiếp theo mới đến các bước như bên dưới.

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “*Biển số xe, Xin mời qua*”.
- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.
- Bước 3: Barrier mở lên, đèn tín hiệu chuyển sang màu xanh.
- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

Hệ thống thực hiện giao dịch tự động thành công, nhân viên vận hành ETC quan sát xe qua làn.

1.2 Xe có thẻ đầu cuối, tài khoản thu phí không đủ hạn mức, hệ thống không tự động mở Barrier

Trong trường hợp bình thường, khi xe đi vào làn ETC, nhân viên vận hành ETC thao tác cụ thể như sau:

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “*Biển số xe, Vui lòng nạp tiền*”. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số, đèn giao thông hiển thị màu đỏ.
- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC thông báo tới lái xe nạp tiền vào tài khoản thu phí theo lộ trình xe di chuyển tương ứng kiểu loại xe để có thể sử dụng dịch vụ thu phí không dừng tự động tại làn đầu ra.
- Bước 3: Lái xe đồng ý.

+ Trường hợp xe vắng, yêu cầu chủ phương tiện lùi lại trước trạm vào để thực hiện nạp tiền. Sau khi khách hàng nạp tiền xe di chuyển vào làn để qua trạm bình thường.

+ Trường hợp xe đông, Nhân viên vận hành ấn phím chức năng để mở barie cho xe qua trạm vào vị trí nạp tiền. Sau khi khách hàng nạp tiền vào tài khoản thu phí, nhân viên vận hành ETC phải thực hiện checkin biển số xe tại làn đầu vào, kiểm tra đảm bảo giao dịch đầu vào của phương tiện đã được tạo thành công và đồng bộ lên BackEnd mới cho phương tiện tiếp tục di chuyển.

- Tại bước 3 Sau khi khách hàng đã nạp tiền đúng quy định tuy nhiên hệ thống chưa kịp cập nhật số dư của khách hàng: Nhân viên thu phí ấn phím chức năng mở barrier cho xe qua rồi thông báo đầu vào cho các trạm khác qua kênh thông tin nội bộ để đầu ra thanh toán Offline.

- Trường hợp lái xe không đồng ý nạp tiền, hướng dẫn phương tiện di chuyển ra khỏi cao tốc. Nếu lái xe cố tình di chuyển qua trạm hoặc đỗ tại làn thu phí, gây mất an ninh trật tự, lập biên bản sự việc, báo cáo cấp trên để chỉ đạo xử lý và báo cho lực lượng Cảnh sát giao thông xử phạt theo quy định.

1.3 Xe không có thẻ đầu cuối

Trong trường hợp bình thường, khi xe đi vào làn ETC, nhân viên vận hành ETC thao tác cụ thể như sau:

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Vui lòng dán thẻ ETC/Xe không đủ điều kiện”.

- Bước 2: Xe dừng trước cabin soát vé. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Thực hiện “Xin chào”, Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn, kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Thông báo với lái xe đường cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.

- Bước 4:

* Trường hợp lái xe đồng ý và tại trạm có đủ điều kiện dán thẻ ETC:

+ Trường hợp đồng xe: Nhân nút "Ưu tiên một xe" trên bàn phím cơ cho xe qua trạm và di chuyển tới vị trí phù hợp để đăng ký tài khoản thu phí ETC và hướng dẫn lái xe nạp tiền vào tài khoản thu phí. Sau khi dán thẻ đầu cuối và nạp tiền vào tài khoản thu phí cho lái xe, nhân viên vận hành ETC phải thực hiện checkin biển số xe tại làn đầu vào, kiểm tra đảm bảo giao dịch đầu vào của phương tiện đã được tạo thành công và đồng bộ lên BackEnd mới cho phương tiện tiếp tục di chuyển.

+ Trường hợp vắng xe: Yêu cầu chủ phương tiện di chuyển tới trước trạm vào vị trí phù hợp, tư vấn dán thẻ và hỗ trợ nạp tiền. Kiểm tra thông tin tài khoản đã tạo hoạt động, đủ điều kiện mới được cho phép phương tiện di chuyển vào làn ETC.

* Trường hợp lái xe không đồng ý dán thẻ hoặc tại trạm không có điều kiện dán thẻ ETC: Hướng dẫn phương tiện di chuyển ra khỏi cao tốc, đến địa điểm gần nhất để đăng ký tài khoản ETC trước khi lưu thông vào cao tốc. Nếu lái xe cố tình di chuyển qua trạm hoặc đỗ tại làn thu phí, gây mất an ninh trật tự, lập biên bản sự việc, báo cáo cấp trên để chỉ đạo xử lý và báo cho lực lượng Cảnh sát giao thông xử phạt theo quy định.

Lưu ý: Sau khi checkin biển số phải tiến hành nhấn nút đóng barie trên bàn phím cơ do lúc này không có xe trong làn. th

1.4 Đối với các xe vượt Trạm

Trường hợp xe vượt trạm phải ghi lại ngày giờ, biển số xe báo cho giám sát ghi nhật ký giám sát và lãnh đạo trực ca thông báo cho các trạm đầu ra biết để phối hợp xử lý.

1.5 Xe có thẻ đầu cuối, TKGT đủ tiền để trả phí, hệ thống không đọc được thẻ, thẻ bị lỗi:

Trong trường hợp bình thường, khi xe đi vào làn ETC, nhân viên vận hành ETC thao tác cụ thể như sau:

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Xe không hợp lệ”. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số, đèn giao thông hiển thị màu đỏ.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC kiểm tra trên xe có thẻ không?

+ Nếu trên xe không có thẻ, thực hiện các bước theo mục c)

+ Nếu trên xe có thẻ thực hiện bước 3:

- Bước 3: Nhân viên vận hành ETC thực hiện checkin biển số xe theo phím chức năng.

* Hệ thống thực hiện checkin thành công, barie mở cho xe qua làn. Xe qua trạm và barie tự động đóng xuống.

* Trường hợp hệ thống checkin không thành công, Nhân viên vận hành ETC mở sự cố cho xe qua và thông báo chia sẻ thông tin phương tiện, trạm vào cho các trạm khác qua kênh thông tin nội bộ.

1.6 Xe có thẻ đầu cuối, thẻ bị khóa

Trong trường hợp bình thường, khi xe đi vào làn ETC, nhân viên vận hành ETC thao tác cụ thể như sau:

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Xe không hợp lệ, thẻ bị khóa”. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số, đèn giao thông hiển thị màu đỏ.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC yêu cầu khách hàng mở khóa thẻ trước khi vào cao tốc.

+ Nếu khách hàng không đồng ý mở khóa thẻ thì hướng dẫn khách hàng lùi lại không đi chuyển vào cao tốc.

+ Nếu khách hàng mở khóa thẻ thì thực hiện bước 3:

- Bước 3: Nhân viên vận hành ETC thực hiện checkin biển số xe theo phím chức năng.

* Hệ thống thực hiện checkin thành công, barie mở cho xe qua làn. Xe qua trạm và barie tự động đóng xuống.

* Trường hợp hệ thống checkin không thành công, Nhân viên vận hành mở sự cố cho xe qua và thông báo chia sẻ thông tin phương tiện, trạm vào cho các trạm khác qua kênh thông tin nội bộ.

1.7 Đối với các xe có thẻ đầu cuối phải di chuyển qua làn quá khổ chưa được lắp đặt ETC

Trường hợp 1: checkin được biển số xe trên làn ảo

- Thực hiện checkin biển số xe theo đúng quy định trên làn ảo để ghi nhận giao dịch.

+ Hệ thống báo thành công Nhân viên vận hành ETC hướng dẫn xe di chuyển qua làn quá khổ để vào cao tốc.

+ Hệ thống báo không thành công Nhân viên vận hành sử dụng Công cụ tra cứu phương tiện tra cứu theo biển số xe:

-> Nếu xe đủ điều kiện (tài khoản và thẻ đầu cuối ở trạng thái hoạt động, số dư khả dụng đủ thanh toán) thông báo đầu vào của xe trên kênh thông tin nội bộ và hướng dẫn xe di chuyển qua làn quá khổ để vào cao tốc.

-> Nếu xe không đủ điều kiện (tài khoản bị khóa): thực hiện như hướng dẫn tại mục 1.6

Trường hợp 2: Chưa checkin được biển số xe trên làn ảo

- Nhân viên vận hành ETC sử dụng Công cụ tra cứu phương tiện tra cứu theo biển số xe:

--> Nếu xe đủ điều kiện (tài khoản và thẻ đầu cuối ở trạng thái hoạt động, số dư khả dụng đủ thanh toán) thông báo đầu vào của xe trên kênh thông tin nội bộ và hướng dẫn xe di chuyển qua làn quá khổ để vào cao tốc.

-> Nếu xe không đủ điều kiện (tài khoản bị khóa): thực hiện các bước theo mục 1.6

Lưu ý: Đối với tất cả các trường hợp xe di chuyển qua làn quá khổ chưa lắp đặt ETC thì phải: ghi chép lại vào sổ nhật ký vận hành, chụp lại hình ảnh đầu xe, quay video quá trình xe di chuyển qua làn... báo cáo ca trưởng thông báo giám sát để ghi nhận.

2. Đối với xe, đoàn xe miễn phí

2.1 Đối với đoàn xe miễn phí

Áp dụng cho các đối tượng Mục 7, Mục 8 Điều 4 Thông tư số 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016, Thông tư 28/2021/TT-BGTVT ngày 30/11/2021 của Bộ GTVT;

- Bước 1: Xe dẫn đoàn bật còi báo hiệu hoặc xe đi đầu có dấu hiệu nhận biết đoàn xe miễn phí, nhân viên vận hành xác định đoàn xe miễn phí thuộc đối tượng miễn phí theo quy định. R

- Bước 2: Nhân viên vận hành thao tác ấn phím chức năng (miễn phí đoàn) để mở barrier cho đoàn xe qua trạm. Hệ thống cập nhật dữ liệu. Barrier mở lên, bảng điện tử hiển thị “Mời xe qua”.

- Bước 3: Đoàn xe miễn phí qua trạm. Nhân viên vận hành ETC ấn phím “1” hai lần để kết thúc lệnh miễn phí đoàn. Barrier đóng xuống.

2.2 Đối với xe miễn phí có dấu hiệu nhận biết

Xe cứu thương, xe cứu hỏa, xe chuyên dùng phục vụ quốc phòng, xe chuyên dùng phục vụ an ninh (Khoản 1, 2, 5, 6 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016)

2.2.1 Các xe theo khoản 1, 2, 5, 6 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016 có dán thẻ đầu cuối và đã được đăng ký trên hệ thống

- Bước 1: Khi xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Barrier mở lên.

- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

2.2.2 Các xe theo khoản 1, 2, 5, 6 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016 không dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Các xe với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng ưu tiên một xe tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC ấn phím chức năng (miễn phí toàn quốc) để mở barrier cho xe qua trạm. Hệ thống ghi nhận dữ liệu. Barrier mở lên, bảng điện tử hiển thị “Mời xe qua”. Nhân viên vận hành ETC hướng dẫn lái xe di chuyển đến địa điểm dán thẻ đầu cuối theo Khoản 1 Điều 9 Quyết định số 19/2020/QĐ-TTg ngày 17/06/2020 của Thủ tướng Chính phủ để sử dụng dịch vụ thu phí ETC.

- Bước 3: Xe qua trạm. Barrier tự động đóng xuống.

3. Xe miễn phí không có dấu hiệu nhận biết

3.1 Xe hộ đê (Khoản 4 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016)

3.1.1 Xe hộ đê trung ương

a) Xe hộ đê trung ương có dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số. H

- Bước 3: Barrier mở lên.
- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

Lưu ý: Đối với các xe hộ đề trung ương có dán thẻ đầu cuối đi vào các làn ETC, khi phương tiện lưu thông qua làn hệ thống sẽ tự động trừ tiền tương ứng kiểu loại xe với lộ trình xe di chuyển. Trường hợp xe đi làm nhiệm vụ khẩn cấp theo quy định (có lệnh điều động phương tiện) lái xe phải xuất trình lệnh điều động cho nhân viên vận hành ETC, nhân viên vận hành ETC tiến hành kiểm tra, nếu hồ sơ hợp lệ, chụp lại lệnh điều động, thông báo cho VETC khai báo trên hệ thống Backend miễn phí cho phương tiện tại tất cả các trạm thu phí trên tuyến cao tốc thuộc gói thầu dịch vụ thu phí theo hiệu lực lệnh điều động, khi lệnh điều động hết hiệu lực, phương tiện lưu thông sẽ bị tính phí theo quy định. Trường hợp VETC chưa kịp khai báo dẫn đến giao dịch bị trừ tiền trên tài khoản thu phí, VETC sẽ hậu kiểm và hoàn tiền cho lái xe vào tài khoản thu phí.

b) Xe hộ đề trung ương chưa dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe hộ đề với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng xe hộ đề trung ương tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Nhân viên vận hành ETC phải tạm thời đóng làn, thông báo với lái xe đường cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.

- Bước 3: Lái xe đồng ý dán thẻ.

+ Trường hợp xe vắng, yêu cầu chủ phương tiện lùi lại trước trạm vào vị trí tư vấn dán thẻ và hỗ trợ nạp tiền, đồng thời kiểm tra lệnh điều động của phương tiện, nếu không có lệnh điều động phương tiện thông báo cho lái xe vui lòng nạp tiền vào tài khoản thu phí để thanh toán phí theo quy định. Thực hiện checkin bằng biển số, kiểm tra đảm bảo giao dịch đầu vào của phương tiện đã được tạo thành công và đồng bộ lên BackEnd mới cho phương tiện tiếp tục di chuyển. Sau khi hệ thống ghi nhận, nhấn nút đóng barie trên bàn phím cơ. Barrier tự động đóng.

+ Trường hợp xe đông không checkin được biển số xe, sau khi tài khoản được kích hoạt, thông báo cho đầu ra biển số xe chưa checkin đầu vào để đầu ra thanh toán Offline (sử dụng phím chức năng) nếu phương tiện không có lệnh điều động hoặc miễn phí cho phương tiện; (sử dụng phím chức năng) nếu phương tiện có lệnh điều động để mở barie cho xe qua trạm.

+ Trường hợp chủ phương tiện không đồng ý dán thẻ, yêu cầu quay đầu ra khỏi cao tốc, nếu cố tình di chuyển và gây mất an ninh trật tự, lập biên bản sự việc, báo cho lực lượng Cảnh sát giao thông xử phạt theo quy định.

3.1.2 Xe hộ đề địa phương

a) Xe hộ đề địa phương có dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo "Biển số xe, Xin mời qua". *h*

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Barrier mở lên.

- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

b) Xe hộ đê địa phương chưa dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe hộ đê với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng xe hộ đê địa phương tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Nhân viên vận hành ETC phải tạm thời đóng làn, thông báo với lái xe đường cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.

- Bước 3: Lái xe đồng ý dán thẻ.

+ Trường hợp xe vắng, yêu cầu chủ phương tiện lùi lại trước trạm vào vị trí tư vấn dán thẻ và hỗ trợ nạp tiền, đồng thời kiểm tra lệnh điều động của phương tiện, nếu không có lệnh điều động phương tiện thông báo cho lái xe vui lòng nạp tiền vào tài khoản thu phí để thanh toán phí theo quy định. Thực hiện checkin bằng biển số, kiểm tra đảm bảo giao dịch đầu vào của phương tiện đã được tạo thành công và đồng bộ lên BackEnd mới cho phương tiện tiếp tục di chuyển. Sau khi hệ thống ghi nhận, nhấn nút đóng barie trên bàn phím cơ. Barrier tự động đóng.

+ Trường hợp xe đông không checkin được biển số xe, sau khi tài khoản được kích hoạt, thông báo cho đầu ra biển số xe chưa checkin đầu vào để đầu ra thanh toán Offline nếu phương tiện có lệnh điều động và phạm vi trạm đầu ra nằm trong địa bàn xe hộ đê địa phương được hoạt động để mở barie miễn phí cho xe qua trạm,

+ Trường hợp chủ phương tiện không đồng ý dán thẻ, yêu cầu quay đầu ra khỏi cao tốc, nếu cố tình di chuyển và gây mất an ninh trật tự, lập biên bản sự việc, báo cho lực lượng Cảnh sát giao thông xử phạt theo quy định.

3.2 Xe chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu (Khoản 1 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016)

3.2.1 Xe chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu có thẻ đầu cuối

Trường hợp lái xe thông báo xe đang chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu, nhân viên vận hành ETC báo cho Trưởng ca thu phí kiểm tra nếu đúng chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu thì báo cho nhân viên giám sát thu, đối soát số liệu và VECM ghi nhận sự việc và đề nghị TASCOS hoàn tiền cho khách hàng vào tài khoản thu phí. Trường hợp lái xe không thông báo tại làn hoặc không chứng minh được việc đang chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu thì không được bồi hoàn tiền phí;

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”. *th*

Khoản 1 Điều 9 Quyết định số 19/2020/QĐ-TTg ngày 17/06/2020 của Thủ tướng Chính phủ đề sử dụng dịch vụ thu phí ETC tự động.

- Bước 3: Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc qua trạm. Barrier tự động đóng xuống.

Chương III

QUY TRÌNH THU PHÍ TẠI LÀN RA

Bắt đầu công việc, nhân viên vận hành ETC (đầu ra) sau khi báo cáo Trưởng ca, nhân viên vận hành ETC kiểm tra trên màn hình máy tính, sau khi xác nhận không có lỗi, tiến hành thao tác vận hành ETC đăng nhập bằng thẻ nhân viên hoặc tên trên hệ thống vào phần mềm bán soát vé (thu phí tại làn), chọn đúng ca để tiến hành quá trình vận hành.

1. Đối với các xe trả phí

1.1 Xe có thẻ đầu cuối, tài khoản thu phí đủ tiền để trả phí, hệ thống đọc được thẻ

Tất cả các quy trình, Bước 1 sẽ bắt đầu từ thời điểm Xe vào làn đi qua vị trí nhận diện phương tiện (Ăng ten, Thiết bị phân tách xe). Tiếp theo mới đến các bước như bên dưới.

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”. Màn hình máy tính thu phí hiển thị thông tin gì? Mã lỗi (nếu có)?

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Barrier mở lên.

- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.


1.2 Xe có thẻ đầu cuối, tài khoản thu phí không đủ tiền để trả phí

Trong trường hợp bình thường, khi xe đi vào làn ETC, nhân viên vận hành ETC thao tác cụ thể như sau:

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Vui lòng nạp tiền”. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số, đèn tín hiệu màu đỏ.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn và thông báo tới lái xe nạp tiền vào tài khoản thu phí theo lộ trình xe di chuyển tương ứng kiểu loại xe để có thể sử dụng dịch vụ thu phí không dừng tự động tại làn đầu ra.

- Bước 3: Lái xe đồng ý.

+ Trường hợp xe vắng, yêu cầu chủ phương tiện lùi lại trước trạm vào để thực hiện nạp tiền. Sau khi khách hàng nạp tiền xe di chuyển vào làn Nhân viên 

đóng làn, thông báo với lái xe đường cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.

- Bước 4: Lái xe đồng ý dán thẻ.

+ Trường hợp xe vắng, yêu cầu chủ phương tiện lùi lại trước trạm vào vị trí tư vấn dán thẻ và hỗ trợ nạp tiền, đồng thời kiểm tra lệnh điều động của phương tiện, nếu không có lệnh điều động phương tiện và xác định phương tiện có được miễn phí ở các trạm ra kế tiếp không, nếu không thông báo cho lái xe vui lòng nạp tiền vào tài khoản thu phí để thanh toán phí theo quy định. Thực hiện checkin bằng biển số, kiểm tra đảm bảo giao dịch đầu vào của phương tiện đã được tạo thành công và đồng bộ lên BackEnd mới cho phương tiện tiếp tục di chuyển. Sau khi hệ thống ghi nhận, nhấn nút đóng barie trên bàn phím cơ. Barrier tự động đóng.

+ Trường hợp xe đông không checkin được biển số xe, sau khi tài khoản được kích hoạt, thông báo cho đầu ra biển số xe chưa checkin đầu vào để đầu ra thanh toán Offline, (sử dụng phím chức năng) nếu phương tiện không có lệnh điều động hoặc miễn phí cho phương tiện (sử dụng tổ hợp phím chức năng) nếu phương tiện có lệnh điều động để mở barie miễn phí cho xe qua trạm.

+ Trường hợp chủ phương tiện không đồng ý dán thẻ, yêu cầu quay đầu ra khỏi cao tốc, nếu cố tình di chuyển và gây mất an ninh trật tự, lập biên bản sự việc, báo cho lực lượng Cảnh sát giao thông xử phạt theo quy định.

3.4 Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc (Khoản 9 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016)

3.4.1 Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc có thẻ đầu cuối, đã được đăng ký trên hệ thống theo quy định

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Barrier mở lên.

- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

3.4.2 Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc không có thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc chưa dán thẻ đầu cuối với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng ưu tiên một xe Bộ tài chính tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC ấn phím chức năng để mở barrier cho xe qua trạm. Hệ thống ghi nhận dữ liệu. Barrier mở lên, bảng điện tử hiển thị “Mời xe qua”. Nhân viên vận hành ETC báo cho lái xe vui lòng dán thẻ đầu cuối theo

kh

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Barrier mở lên.

- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

3.2.2 Xe chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu không có thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Vui lòng dán thẻ ETC/Không hợp lệ”.

- Bước 2: Xe dừng trước cabin soát vé. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Nhân viên vận hành ETC kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Nhân viên vận hành ETC phải tạm thời đóng làn, thông báo với lái xe đường cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.

- Bước 4: Lái xe thông báo đang chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu, Nhân viên vận hành báo cho Trưởng ca thu phí tiến hành kiểm tra, nếu đúng thì nhấn phím chức năng cho xe qua trạm đồng thời thông báo cho các trạm đầu ra để phối hợp xử lý theo quy định.

3.3 Đối với xe vận chuyển thuốc men... (Khoản 10 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016).

3.3.1 Xe vận chuyển thuốc men có thẻ đầu cuối, đã được đăng ký trên hệ thống theo quy định

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Barrier mở lên.

- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

Ghi chú: Trường hợp này nếu đã có văn bản của Cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền gửi văn bản để khai báo ưu tiên trước thì sẽ không bị trừ tiền, còn nếu chưa khai báo ưu tiên mà xe không dừng lại để kiểm tra thì vẫn bị trừ tiền như xe vé lượt bình thường.

3.3.2 Xe vận chuyển thuốc men, ... không có thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Vui lòng dán thẻ ETC/Xe không hợp lệ”.

- Bước 2: Xe dừng trước cabin soát vé. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Thực hiện “Xin chào”, Nhân viên vận hành ETC kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Nhân viên vận hành ETC phải tạm thời

th

vận hành ETC ấn phím chức năng cho xe qua làn và tiến hành trừ Offline trên hệ thống theo quy định sau khi xe khách hàng qua trạm, barrier đóng xuống.

+ Trường hợp xe đông, Nhân viên vận hành đề nghị lái xe tạm ứng tiền phí theo quy định. Sau khi nhận được tiền tiến hành ấn phím chức năng để mở barie cho xe qua trạm vào vị trí nạp tiền.

- Bước 4: Barrier mở lên.

- Bước 5: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

- Bước 6: Sau khi lái xe nạp tiền, nhân viên vận hành ETC tiến hành hoàn lại tiền cho khách hàng và tiến hành trừ Offline trên hệ thống theo quy định,

Trường hợp khách hàng không nạp tiền vào tài khoản chỉ đưa tiền mặt, tiến hành thu tiền mặt, trả phiếu thu ghi rõ biển số xe và theo đúng số tiền đã nhận, và chuyển vào tài khoản thu phí của khách để trừ Offline, ghi chép vào sổ nhật ký vận hành.

1.3. Xe có thẻ đầu cuối, hệ thống không đọc được thẻ, thẻ bị lỗi:

Trong trường hợp bình thường, khi xe đi vào làn ETC, nhân viên vận hành ETC thao tác cụ thể như sau:

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo "Xe không hợp lệ". Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số, đèn giao thông hiển thị màu đỏ.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn, kiểm tra trên xe có thẻ không?

+ Nếu trên xe không có thẻ, thực hiện các bước theo mục 1.5

+ Nếu trên xe có thẻ thực hiện bước 3:

- Bước 3: Nhân viên vận hành ETC thực hiện checkin biển số xe theo phím chức năng.

* Hệ thống thực hiện checkin thành công, barie mở cho xe qua làn. Xe qua trạm và barie tự động đóng xuống.

* Trường hợp hệ thống checkin không thành công, Nhân viên vận hành ETC sử dụng Công cụ tra cứu phương tiện để tra cứu theo biển số xe:

-> Nếu xe đủ điều kiện (tài khoản và thẻ đầu cuối ở trạng thái hoạt động, số dư khả dụng đủ thanh toán) Nhân viên vận hành ETC bấm phím chức năng và tiến hành trừ offline trên hệ thống theo quy định.

-> Nếu xe không đủ điều kiện (tài khoản bị khóa): thực hiện các bước theo mục 1.4

-> Nếu xe không đủ điều kiện (tài khoản không đủ tiền): thực hiện các bước theo mục 1.2

1.4 Xe có thẻ đầu cuối, thẻ bị khóa:

Trong trường hợp bình thường, khi xe đi vào làn ETC, nhân viên vận hành ETC thao tác cụ thể như sau:

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Xe không hợp lệ, thẻ bị khóa”. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số, đèn giao thông hiển thị màu đỏ.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn, yêu cầu khách hàng mở khóa thẻ để ra khỏi cao tốc.

+ Nếu khách hàng không đồng ý mở khóa thẻ thì thực hiện thu tiền mặt và thực hiện theo hướng dẫn xử lý các tình huống đặc biệt kèm theo quy trình này.

+ Nếu khách hàng mở khóa thẻ thì thực hiện bước 3:

- Bước 3: Nhân viên vận hành ETC thực hiện checkin biển số xe theo phím chức năng tại phụ lục.

* Hệ thống thực hiện checkin thành công, barie mở cho xe qua làn. Xe qua trạm và barie tự động đóng xuống.

* Trường hợp hệ thống checkin không thành công, Nhân viên vận hành ETC mở sự cố cho xe qua và tiến hành trừ offline theo quy định.

1.5 Xe không có thẻ đầu cuối

Trong trường hợp bình thường, khi xe đi vào làn ETC, nhân viên vận hành ETC thao tác cụ thể như sau:

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Vui lòng dán thẻ ETC”.

- Bước 2: Xe dừng trước cabin soát vé. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Thực hiện “Xin chào”, Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn, kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Thông báo với lái xe đường cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.

- Bước 4: Nhân viên báo cáo Trưởng ca, tiến hành lập biên bản xe vi phạm và thực hiện thu tiền có xác nhận của Trưởng ca.

Lưu ý:

+ Trường hợp xe vắng, yêu cầu chủ phương tiện di chuyển tới trước trạm vào vị trí tư vấn dán thẻ và hỗ trợ nạp tiền.

+ Trường hợp chủ phương tiện không đồng ý dán thẻ, và nộp tiền mặt tiến hành lập biên bản sự việc báo cho lực lượng Cảnh sát giao thông xử phạt theo quy định. Ph

1.6 Đối với các xe vượt Trạm

Trường hợp xe vượt trạm phải ghi lại ngày giờ, biển số xe báo cho giám sát ghi nhật ký giám sát và lãnh đạo trực ca và thực hiện xử lý như sau:

+ Xe dán thẻ ETC có ghi nhận đầu vào nhưng không ghi nhận đầu ra: thì thực hiện gọi điện liên hệ khách hàng và truy thu và ghi nhận vào kết quả đánh giá KPI chỉ số ghi nhận tính phí của kỳ đánh giá.

+ Xe chưa dán thẻ ETC vượt trạm thì ghi lại và báo giám sát cập nhật cảnh báo trên hệ thống. Giám sát lập biên bản yêu cầu đơn vị vận hành ETC bồi thường lượt phí xe vượt trạm này, ghi nhận vào doanh thu của VEC và ghi nhận vào kết quả đánh giá KPI chỉ số ghi nhận tính phí của kỳ đánh giá.

1.7 Đối với các xe có thẻ đầu cuối phải di chuyển qua làn quá khổ chưa được lắp đặt ETC

Trường hợp 1: checkin được biển số xe trên làn ảo

- Thực hiện checkin biển số xe theo đúng quy định trên làn ảo để ghi nhận giao dịch.

+ Hệ thống báo thành công Nhân viên vận hành hướng dẫn xe di chuyển qua làn quá khổ để ra khỏi cao tốc.

+ Hệ thống báo không thành công Nhân viên vận hành ETC sử dụng Công cụ tra cứu phương tiện tra cứu theo biển số xe:

-> Nếu xe đủ điều kiện (tài khoản và thẻ đầu cuối ở trạng thái hoạt động, số dư khả dụng đủ thanh toán) kiểm tra đầu vào của xe trên kênh thông tin nội bộ rồi tiến hành trừ offline trên hệ thống theo quy định và hướng dẫn xe di chuyển qua làn quá khổ để ra khỏi cao tốc.

-> Nếu xe không đủ điều kiện (tài khoản bị khóa): thực hiện các bước theo mục 1.4

-> Nếu xe không đủ điều kiện (tài khoản không đủ tiền): thực hiện các bước theo mục 1.2

Trường hợp 2: Chưa checkin được biển số xe trên làn ảo

- Nhân viên vận hành ETC sử dụng Công cụ tra cứu phương tiện tra cứu theo biển số xe:

-> Nếu xe đủ điều kiện (tài khoản và thẻ đầu cuối ở trạng thái hoạt động, số dư khả dụng đủ thanh toán) kiểm tra đầu vào của xe trên kênh thông tin nội bộ rồi tiến hành trừ offline trên hệ thống theo quy định hướng dẫn xe di chuyển qua làn quá khổ để ra khỏi cao tốc.

-> Nếu xe không đủ điều kiện (tài khoản bị khóa): thực hiện các bước theo mục 1.4

-> Nếu xe không đủ điều kiện (tài khoản không đủ tiền): thực hiện các bước theo mục 1.2

Lưu ý: Đối với tất cả các trường hợp xe di chuyển qua làn quá khổ chưa lắp đặt ETC thì phải: ghi chép lại vào sổ nhật ký vận hành, chụp lại hình ảnh đầu xe, quay video quá trình xe di chuyển qua làn... báo cáo ca trưởng thông báo giám sát để ghi nhận.

2. Đối với xe, đoàn xe miễn phí

2.1. Đối với đoàn xe miễn phí áp dụng cho các đối tượng Mục 7, Mục 8 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT, Thông tư số 28/2021/TT-BGTVT

- Bước 1: Xe dẫn đoàn bật còi báo hiệu hoặc xe đi đầu có dấu hiệu nhận biết đoàn xe miễn phí, nhân viên vận hành xác định đoàn xe miễn phí thuộc đối tượng miễn phí theo quy định.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ấn phím chức năng (miễn phí đoàn) để mở barrier cho đoàn xe qua trạm. Hệ thống cập nhật dữ liệu. Barrier mở lên, bảng điện tử hiển thị "Mời xe qua".

- Bước 3: Đoàn xe miễn phí qua trạm. Nhân viên vận hành ETC ấn phím chức năng hai lần để kết thúc lệnh miễn phí đoàn. Barrier đóng xuống.

2.2 Đối với xe miễn phí có dấu hiệu nhận biết

2.2.1 Xe cứu thương (Khoản 1 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016)

a) Xe cứu thương có dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe cứu thương vào trạm. Bảng điện tử thông báo "Biển số xe, Xin mời qua".

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Barrier mở lên.

- Bước 4: Xe cứu thương qua trạm, barie tự động đóng xuống.

b) Xe cứu thương chưa dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe cứu thương với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng ưu tiên một xe tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC ấn phím chức năng (miễn phí toàn quốc) để mở barrier cho xe qua trạm. Hệ thống ghi nhận dữ liệu. Barrier mở lên, bảng điện tử hiển thị "Mời xe qua". Nhân viên vận hành ETC báo cho lái xe vui lòng dán thẻ đầu cuối theo Khoản 1 Điều 9 Quyết định số 19/2020/QĐ-TTg ngày 17/06/2020 của Thủ tướng Chính phủ để sử dụng dịch vụ thu phí ETC tự động.

- Bước 3: Xe cứu thương qua trạm. Barrier tự động đóng xuống.

2.2.2 Xe cứu hỏa (Khoản 2 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016)

a) Xe cứu hỏa có dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe cứu hỏa vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.
- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.
- Bước 3: Barrier mở lên.
- Bước 4: Xe cứu hỏa qua trạm, barie tự động đóng xuống.

b) Xe cứu hỏa chưa dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe cứu hỏa với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng ưu tiên một xe tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.
- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC ấn phím chức năng (miễn phí toàn quốc) để mở barrier cho xe qua trạm. Hệ thống ghi nhận dữ liệu. Barrier mở lên, bảng điện tử hiển thị “Mời xe qua”. Nhân viên vận hành ETC báo cho lái xe vui lòng dán thẻ đầu cuối theo Khoản 1 Điều 9 Quyết định số 19/2020/QĐ-TTg ngày 17/06/2020 của Thủ tướng Chính phủ để sử dụng dịch vụ thu phí ETC tự động.
- Bước 3: Xe cứu hỏa qua trạm. Barrier tự động đóng xuống.

2.3 Xe chuyên dùng phục vụ quốc phòng (Khoản 5 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016)**2.3.1 Xe chuyên dùng phục vụ quốc phòng có dán thẻ đầu cuối**

- Bước 1: Xe chuyên dùng phục vụ quốc phòng vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.
- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.
- Bước 3: Barrier mở lên.
- Bước 4: Xe chuyên dùng phục vụ quốc phòng qua trạm, barie tự động đóng xuống.

2.3.2 Xe chuyên dùng phục vụ quốc phòng chưa dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe chuyên dùng phục vụ quốc phòng chưa dán thẻ đầu cuối với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng ưu tiên một xe tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.
- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC ấn phím chức năng (miễn phí toàn quốc) để mở barrier cho xe qua trạm. Hệ thống ghi nhận dữ liệu. Barrier mở lên, bảng điện tử hiển thị “Mời xe qua”. Nhân viên vận hành ETC báo cho lái xe vui lòng dán thẻ đầu cuối theo Khoản 1 Điều 9 Quyết định số 19/2020/QĐ-TTg ngày 17/06/2020 của Thủ tướng Chính phủ để sử dụng dịch vụ thu phí ETC tự động. kh

- Bước 3: Xe chuyên dùng phục vụ quốc phòng qua trạm. Barrier tự động đóng xuống.

2.4 Xe chuyên dùng phục vụ an ninh (Khoản 6 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT ngày 15/11/2016)

2.4.1 Xe chuyên dùng phục vụ an ninh có dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe chuyên dùng phục vụ an ninh vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Barrier mở lên.

- Bước 4: Xe chuyên dùng phục vụ an ninh qua trạm, barie tự động đóng xuống.

2.4.2 Xe chuyên dùng phục vụ an ninh, quốc phòng chưa dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe chuyên dùng phục vụ an ninh chưa dán thẻ đầu cuối với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng ưu tiên một xe tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.

- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC ấn phím chức năng (miễn phí toàn quốc) để mở barrier cho xe qua trạm. Hệ thống ghi nhận dữ liệu. Barrier mở lên, bảng điện tử hiển thị “Mời xe qua”. Nhân viên vận hành ETC báo cho lái xe vui lòng dán thẻ đầu cuối theo Khoản 1 Điều 9 Quyết định số 19/2020/QĐ-TTg ngày 17/06/2020 của Thủ tướng Chính phủ để sử dụng dịch vụ thu phí ETC tự động.

- Bước 3: Xe chuyên dùng phục vụ an ninh qua trạm. Barrier tự động đóng xuống.

Sau khi xe chuyên dùng phục vụ an ninh, quốc phòng dán thẻ, kích hoạt tài khoản thu phí xong nhân viên vận hành ETC báo với VETC cập nhật biển số xe vào danh sách Whitelist để lần sau phương tiện đi qua hoàn toàn tự động.

3. Xe miễn phí không có dấu hiệu nhận biết

3.1 Xe hộ đê (Khoản 4 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT)

3.1.1 Xe hộ đê trung ương

a) Xe hộ đê trung ương có dán thẻ đầu cuối và đã được đăng ký trên hệ thống theo quy định

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.

- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.

- Bước 3: Barrier mở lên.

- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

He

Lưu ý: Đối với các xe hộ đề trung ương có dán thẻ đầu cuối đi vào các làn ETC tại đầu ra, nếu chưa được khai báo danh sách xe ưu tiên khi phương tiện lưu thông qua làn hệ thống sẽ tự động trừ tiền tương ứng kiểu loại xe với lộ trình xe di chuyển. Trường hợp xe đi làm nhiệm vụ khẩn cấp theo quy định (có lệnh điều động phương tiện) lái xe phải xuất trình lệnh điều động cho nhân viên vận hành ETC, nhân viên vận hành ETC tiến hành kiểm tra, nếu hồ sơ hợp lệ, chụp lại lệnh điều động, thông báo cho VETC khai báo trên hệ thống Back- End miễn phí cho phương tiện tại tất cả các trạm thu phí trên tuyến cao tốc thuộc gói thầu dịch vụ thu phí theo hiệu lực lệnh điều động, khi lệnh điều động hết hiệu lực, phương tiện lưu thông sẽ bị tính phí theo quy định. Trường hợp VETC chưa kịp khai báo dẫn đến giao dịch bị trừ tiền trên tài khoản thu phí, VETC sẽ hậu kiểm và hoàn tiền cho lái xe vào tài khoản thu phí.

b) Xe hộ đề trung ương chưa dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe hộ đề với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng xe hộ đề trung ương tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.

- Bước 2: Thực hiện “Xin chào”, Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn, kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Thông báo với lái xe đường cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.

- Bước 3: Lái xe đồng ý dán thẻ.

+ Trường hợp xe vắng, yêu cầu chủ phương tiện lùi lại trước trạm vào vị trí tư vấn dán thẻ và hỗ trợ nạp tiền. Sau khi đã dán thẻ, kích hoạt tài khoản thu phí..., tiến hành tạo giao dịch Offline theo quy định nếu xe không có lệnh điều động; nếu có lệnh điều động chụp lại lệnh điều động, ấn phím chức năng (miễn phí toàn quốc) cho xe qua trạm, thông báo cho VETC khai báo trên hệ thống Backend miễn phí cho phương tiện tại tất cả các trạm thu phí trên tuyến cao tốc theo hiệu lực lệnh điều động; khi lệnh điều động hết hiệu lực, phương tiện lưu thông sẽ bị tính phí theo quy định sau khi dán thẻ xong và Khách hàng đã nạp tiền vào TKGT ấn phím chức năng cho xe qua làn.

+ Trường hợp xe đông, Nhân viên vận hành kiểm tra lệnh điều động của xe nhân nếu có thì ấn phím chức năng (miễn phí toàn quốc) cho xe qua trạm để tiến hành đi vào vị trí dán thẻ và kích hoạt tài khoản thu phí; nếu không có lệnh điều động, yêu cầu lái xe dán thẻ etag và nhấn phím chức năng cho xe qua trạm và thông báo cho lái xe vui lòng nạp tiền vào tài khoản thu phí để thanh toán phí theo quy định và tạo giao dịch Offline.

H

+ Trường hợp chủ phương tiện không đồng ý dán thẻ và gây mất an ninh trật tự, lập biên bản sự việc, báo cho lực lượng Cảnh sát giao thông xử phạt theo quy định.

3.1.2 Xe hộ đê địa phương

a) Xe hộ đê địa phương có dán thẻ đầu cuối và đã được đăng ký trên hệ thống theo quy định

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.
- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.
- Bước 3: Barrier mở lên.
- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

Lưu ý: Đối với các xe hộ đê địa phương có dán thẻ đầu cuối đi vào các làn ETC tại đầu ra, nếu chưa khai báo trong danh sách xe ưu tiên khi phương tiện lưu thông qua làn hệ thống sẽ tự động trừ tiền tương ứng kiểu loại xe với lộ trình xe đi chuyên. Trường hợp xe đi làm nhiệm vụ khẩn cấp theo quy định (có lệnh điều động phương tiện) lái xe phải xuất trình lệnh điều động cho nhân viên vận hành ETC, nhân viên vận hành ETC tiến hành kiểm tra, nếu hồ sơ hợp lệ, chụp lại lệnh điều động, thông báo cho VETC khai báo trên hệ thống Backend miễn phí cho phương tiện tại trạm thu phí thuộc địa bàn xe hộ đê được miễn phí trên tuyến cao tốc thuộc gói thầu dịch vụ thu phí theo hiệu lực lệnh điều động, khi lệnh điều động hết hiệu lực, phương tiện lưu thông sẽ bị tính phí theo quy định. Trường hợp VETC chưa kịp khai báo dẫn đến giao dịch bị trừ tiền trên tài khoản thu phí, VETC sẽ hậu kiểm và hoàn tiền cho lái xe vào tài khoản thu phí.

b) Xe hộ đê địa phương chưa dán thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe hộ đê với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC xác định phương tiện thuộc đối tượng xe hộ đê địa phương tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.

- Bước 2: Thực hiện “Xin chào”, Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn và kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Thông báo với lái xe cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.

- Bước 3: Lái xe đồng ý dán thẻ.

+ Trường hợp xe vắng, yêu cầu chủ phương tiện lùi lại trước trạm vào vị trí tư vấn dán thẻ và hỗ trợ nạp tiền. Sau khi đã dán thẻ, kích hoạt tài khoản thu phí..., tiến hành tạo giao dịch Offline theo quy định nếu xe không có lệnh điều động; nếu có lệnh điều động và thuộc đối tượng xe hộ đê địa phương được miễn phí tại trạm, chụp lại lệnh điều động, ấn phím chức năng cho xe qua trạm, thông báo cho VETC khai báo trên hệ thống Backend miễn phí cho phương tiện tại trạm thu phí thuộc địa bàn xe hộ đê được miễn phí trên tuyến cao tốc thuộc gói thầu dịch vụ thu phí

th

theo hiệu lực lệnh điều động; khi lệnh điều động hết hiệu lực, phương tiện lưu thông sẽ bị tính phí theo quy định sau khi dán thẻ xong và Khách hàng đã nạp tiền vào TKGTT ấn phím chức năng cho xe qua làn.

+ Trường hợp xe đông, Nhân viên vận hành kiểm tra lệnh điều động của xe nhân viên vận hành xác định phương tiện được miễn phí tại trạm đầu ra, nếu có thì nhân phím chức năng cho xe qua trạm để tiến hành đi vào vị trí dán thẻ và kích hoạt tài khoản thu phí; nếu không có lệnh điều động, yêu cầu lái xe dán thẻ etag và nhân phím chức năng cho xe qua trạm và thông báo cho lái xe vui lòng nạp tiền vào tài khoản thu phí để thanh toán phí theo quy định và tạo giao dịch Offline.

+ Trường hợp chủ phương tiện không đồng ý dán thẻ và gây mất an ninh trật tự, lập biên bản sự việc, báo cho lực lượng Cảnh sát giao thông xử phạt theo quy định.

3.2 Xe chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu (Khoản 1 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT)

3.2.1 Xe chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu có thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.
- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.
- Bước 3: Barrier mở lên.
- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

Lưu ý: Đối với các xe chở người bị nạn đến nơi cấp cứu có dán thẻ đầu cuối đi vào các làn ETC, khi phương tiện lưu thông qua làn hệ thống sẽ tự động trừ tiền tương ứng kiểu loại xe với lộ trình xe di chuyển. Trường hợp xe chở người bị nạn đến nơi cấp cứu, tại đầu ra lái xe có phản ánh với nhân viên vận hành ETC, nhân viên vận hành ETC tiến hành kiểm tra, báo trưởng ca kiểm tra nếu đúng thì chụp lại hình ảnh xe và người bị nạn, thông báo cho bộ phận Hậu kiểm đối soát hoàn tiền vào TKGTT cho khách hàng. Cuối ca làm biên bản xác nhận với các bên liên quan, đính kèm hình ảnh.

3.2.2 Xe chở người bị tai nạn đến nơi cấp cứu không có thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Vui lòng dán thẻ ETC”.
- Bước 2: Xe dừng trước cabin soát vé. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.
- Bước 3: Thực hiện “Xin chào”, Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn, kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Thông báo với lái xe đường cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.

Ph

- Bước 4: Lái xe thông báo đang chờ người bị tai nạn đến nơi cấp cứu, Nhân viên vận hành báo cho Trường ca thu phí tiến hành kiểm tra, nếu đúng thì nhấn phím chức năng (miễn phí biển trắng) cho xe qua trạm.

3.3 Đối với xe vận chuyển thuốc men... (Khoản 10 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT).

3.3.1 Xe vận chuyển thuốc men có thể đầu cuối và đã được đăng ký trên hệ thống theo quy định

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.
- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.
- Bước 3: Barrier mở lên.
- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

Ghi chú: Trường hợp này nếu đã có văn bản của Cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền gửi văn bản đề khai báo ưu tiên trước thì sẽ không bị trừ tiền, còn nếu chưa khai báo ưu tiên mà xe không dừng lại để kiểm tra thì vẫn bị trừ tiền như xe vé lượt bình thường.

3.3.2 Xe vận chuyển thuốc men...không có thể đầu cuối

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Vui lòng dán thẻ ETC”.
- Bước 2: Xe dừng trước cabin soát vé. Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.
- Bước 3: Thực hiện “Xin chào”, Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn, kiểm tra lại một lần nữa xác nhận xe chưa dán thẻ đầu cuối. Thông báo với lái xe đường cao tốc chỉ phục vụ phương tiện đi theo hình thức thu phí tự động không dừng và đề nghị lái xe dán thẻ đầu cuối.
- Bước 4: Lái xe đồng ý dán thẻ.

+ Trường hợp xe vắng, yêu cầu chủ phương tiện lùi lại trước trạm vào vị trí tư vấn dán thẻ và hỗ trợ nạp tiền. Sau khi đã dán thẻ, kích hoạt tài khoản thu phí..., tiến hành tạo giao dịch Offline theo quy định nếu xe không có lệnh điều động; nếu có lệnh điều động thuộc đối tượng được miễn phí chụp lại lệnh điều động, bấm phím chức năng cho xe qua, thông báo cho VETC khai báo trên hệ thống Backend miễn phí cho phương tiện tại các trạm thu phí trên tuyến cao tốc theo hiệu lực lệnh điều động; khi lệnh điều động hết hiệu lực, phương tiện lưu thông sẽ bị tính phí theo quy định.

+ Trường hợp xe đông, Nhân viên vận hành kiểm tra lệnh điều động của xe, nhân viên vận hành xác định phương tiện được miễn phí tại trạm đầu ra nhấn phím chức năng cho xe qua trạm để tiến hành đi vào vị trí dán thẻ và kích hoạt tài khoản thu phí; nếu không có lệnh điều động nhấn phím chức năng cho xe qua trạm và

ph

thông báo cho lái xe vui lòng nạp tiền vào tài khoản thu phí để thanh toán phí theo quy định.

+ Trường hợp chủ phương tiện không đồng ý dán thẻ, nếu cố tình di chuyển và gây mất an ninh trật tự, lập biên bản sự việc, báo cho lực lượng Cảnh sát giao thông xử phạt theo quy định.

3.4 Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc (Khoản 9 Điều 4 Thông tư 35/2016/TT-BGTVT)

3.4.1 Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc có thẻ đầu cuối, đã được đăng ký trên hệ thống theo quy định

- Bước 1: Xe vào trạm. Bảng điện tử thông báo “Biển số xe, Xin mời qua”.
- Bước 2: Vòng từ phát hiện xe đang vào, kích hoạt camera chụp hình và nhận dạng biển số.
- Bước 3: Barrier mở lên.
- Bước 4: Xe qua trạm, barie tự động đóng xuống.

3.4.2 Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc không có thẻ đầu cuối

- Bước 1: Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc chưa dán thẻ đầu cuối với đầy đủ các dấu hiệu nhận biết vào trạm. Nhân viên vận hành ETC tạm thời đóng làn, xác định phương tiện thuộc đối tượng ưu tiên một xe Bộ tài chính tuy nhiên chưa có thẻ đầu cuối theo quy định.
- Bước 2: Nhân viên vận hành ETC dùng tổ hợp phím phím chức năng để mở barrier cho xe qua trạm. Hệ thống ghi nhận dữ liệu. Barrier mở lên, bảng điện tử hiển thị “Mời xe qua”. Nhân viên vận hành ETC báo cho lái xe vui lòng dán thẻ đầu cuối theo Khoản 1 Điều 9 Quyết định số 19/2020/QĐ-TTg ngày 17 tháng 06 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ để sử dụng dịch vụ thu phí ETC.
- Bước 3: Xe ô tô của lực lượng công an, quốc phòng sử dụng Vé đường bộ toàn quốc qua trạm. Barrier tự động đóng xuống.

Lưu ý: Trong mọi tình huống với xe cần dừng lại để kiểm tra giấy tờ mà đằng sau xe đó không có xe di chuyển vào, làn ETC vắng thì nhân viên vận hành ETC có thể không cần bước “tạm thời đóng làn”.

CHƯƠNG IV QUY TRÌNH XỬ LÝ SỰ CỐ

I. Trình tự xử lý trong trường hợp có sự cố

1. Xử lý trong trường hợp xe vượt Trạm thu phí

Trong trường hợp xe vượt Trạm thu phí: Ghi biển số xe, lập biên bản báo cáo trưởng ca, phụ trách trạm, giám sát và VECM, tiến hành tạo giao dịch Offline để thu phí theo quy định đồng thời trích xuất dữ liệu video gửi cho lực lượng Cảnh

He

sát giao thông xử phạt theo quy định tại Nghị định 123/2021/NĐ-CP ngày 28 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ.

Ghi nhận các giao dịch xe vượt trạm để tính vào chỉ số KPI của kỳ đánh giá

2. Trường hợp Trạm thu phí mất điện

2.1. Đối với trạm mất điện

Khi mất điện lưới, vận hành máy phát điện dự phòng. Trường hợp, hệ thống điện dự phòng cũng không hoạt động, toàn bộ trạm thu phí đã bị mất điện, quy trình thực hiện như sau:

- Thông báo cho NOC về sự cố mất kết nối Back-end tại Trạm thu phí qua phương thức gửi mail noccenter@vetc.com.vn. kết hợp với gọi điện thoại trực tiếp 02437286676. Đồng thời thông báo cho đại diện của VEC tại Trạm thu phí để phối hợp giám sát.

- Bộ phận kỹ thuật điện phối hợp với các bộ phận tìm nguyên nhân, kịp thời khắc phục sự cố.

- Trong thời gian chưa khắc phục được sự cố, bộ phận thu phí xử lý như sau:

+ Hướng vào:

Đối với xe đã dán thẻ ETC, Nhân viên vận hành làn ETC sử dụng công cụ ghi hình (quay video, chụp ảnh) hoặc ghi nhận thông tin biển số xe đầu vào (thực hiện ghi số và báo cáo cho bộ phận giám sát). Cập nhật liên tục thông tin những xe đầu vào này cho bộ phận Giám sát và gửi lên nhóm nội bộ cho các trạm khác nắm được thông tin. Trường hợp có phiếu ghi nhận thông tin đầu vào thì phát cho lái xe và yêu cầu lái xe xuất trình phiếu tại đầu ra để xử lý.

Đối với xe chưa dán thẻ ETC, Nhân viên vận hành yêu cầu lái xe di chuyển ra khỏi cao tốc hoặc di chuyển vào điểm dán thẻ ETC trước khi qua làn thu phí ETC. Trong trường hợp xe đông không thể lùi được, hướng dẫn khách hàng đi vào điểm dán thẻ sau trạm.

+ Hướng ra:

Nhân viên vận hành làn ETC chuẩn bị điện thoại để chụp ảnh xe và quay video đảm bảo thời gian ghi dữ liệu liên tục tại làn và ghi lại biển số, loại xe của các xe qua trạm trong thời gian mất điện.

* Đối với các phương tiện xác định được ngay lập tức thông tin đầu vào: Dựa trên thông tin được cung cấp tại trạm đầu vào để xác minh lộ trình, mệnh giá vé của xe thì tạo giao dịch Offline cho xe lưu thông qua trạm.

* Trường hợp phương tiện không xác định được ngay thông tin đầu vào. Nhân viên vận hành ETC dùng điện thoại để chụp ảnh xe và quay video đảm bảo thời gian ghi dữ liệu liên tục tại làn và ghi lại biển số, loại xe của các xe qua trạm, cho phương tiện qua làn đầu ra để tránh tình trạng ùn tắc tại trạm. Hết thời điểm sự cố hoặc cuối ca làm việc đơn vị vận hành cung cấp cho bộ phận Giám sát các thông tin xe qua trạm để xác minh thông tin đầu vào của phương tiện (dựa vào

thông tin từ các trạm đầu vào bị lỗi hệ thống). Lập biên bản xác nhận với Giám sát tại hiện trường sau đó tạo giao dịch Offline cho những xe lưu thông qua trạm.

Đối với những xe không thể tạo giao dịch Offline, đơn vị vận hành tiến hành lập biên bản xác nhận với Giám sát VECM gửi các cơ quan chức năng xử lý theo Quy định.

Nếu Tài khoản thu phí của khách hàng không đủ số dư lượt giao dịch thì đề nghị khách hàng nạp tiền hoặc thu tiền mặt của khách hàng, hỗ trợ khách hàng nạp tiền vào Tài khoản thu phí và thực hiện tạo giao dịch offline.

+ Toàn bộ dữ liệu ảnh chụp và video ghi hình ảnh xe qua làn tại Hướng vào và Hướng ra trong thời gian sự cố phải được đơn vị vận hành thu phí lưu vào thiết bị lưu trữ video, hình ảnh theo quy định đối với video làn (thời gian lưu trữ 5 năm) sau khi đã được đơn vị giám sát của VEC (VECM) xác nhận thông tin ghi hình đầy đủ, liên tục, đảm bảo chất lượng phục vụ cho giám sát, hậu kiểm.

+ TASCOS phải đảm bảo doanh thu thu phí không bị mất, thất thoát do lỗi chủ quan của TASCOS làm ảnh hưởng đến doanh thu. TASCOS phải bồi thường thiệt hại do lỗi của dịch vụ cung cấp gây ra như mất tiền, thất thoát tiền thu phí và gián đoạn dịch vụ thu phí,... mức đền bù theo thực tế thiệt hại.

Lưu ý: Tùy vào điều kiện thực tế, đơn vị thu phí có thể đóng bớt làn để tổ chức thực hiện thu phí nhằm đảm bảo thu đúng, thu đủ, an toàn và hiệu quả.

2.2 Đối với trạm không mất điện

- Hướng vào: Hoạt động bình thường.

- Hướng ra: Đối với những xe đầu vào từ trạm có kết nối thì hệ thống tự động thu phí. Đối với những xe đầu vào từ trạm không có kết nối thì thực hiện như sau:

+ Trường hợp kiểm tra tài khoản thu phí của khách hàng có đủ số dư, mở barie cho phương tiện lưu thông qua trạm, và tạo giao dịch Offline (OTC),

+ Trường hợp tài khoản thu phí của khách hàng không đủ số dư lượt giao dịch thì đề nghị khách hàng nạp tiền hoặc thu tiền mặt của khách hàng, hỗ trợ khách hàng nạp tiền vào Tài khoản thu phí và thực hiện tạo giao dịch Offline.

3. Hệ thống mất kết nối Back-end

3.1. Trường hợp toàn bộ hệ thống mất kết nối Back-end (hệ thống camera, ghi hình hoạt động bình thường)

- Thông báo đến NOC về sự cố mất kết nối Back-end qua phương thức gọi điện thoại trực tiếp 02437286676 và gửi mail noccenter@vetc.com.vn.

- Thông báo trên hệ thống biển VMS của tuyến đường cao tốc (nếu có) và VOV giao thông sự cố mất kết nối để khách hàng biết và chủ động phối hợp.

- TASCOS có trách nhiệm tìm nguyên nhân, kịp thời khắc phục sự cố.

- Bộ phận thu phí chuyển sang thực hiện xử lý như sau:

Hu

+ Tại hướng vào: Ghi nhận thông tin biển số xe đầu vào (thực hiện ghi sổ và báo cáo cho bộ phận giám sát), cho xe qua làn. Thông báo và đồng bộ thông tin biển số xe đầu vào cho các trạm đầu ra biết và xử lý giao dịch cho xe đầu ra (kênh thông tin nội bộ).

+ Tại hướng ra:

* Đối với các phương tiện xác định được ngay lập tức thông tin đầu vào, lưu lượng xe thấp: Dựa trên thông tin được cung cấp tại trạm đầu vào để xác minh lộ trình, mệnh giá vé của xe thì tạo giao dịch offline cho xe lưu thông qua trạm. Trường hợp xe không đủ tiền cước phí trong TKGTT thì đề nghị khách hàng nạp tiền hoặc thu tiền mặt của khách hàng, hỗ trợ khách hàng nạp tiền vào Tài khoản thu phí và thực hiện tạo giao dịch offline.

* Trường hợp không truy cập được Công cụ tra cứu phương tiện, phương tiện không xác định được ngay thông tin đầu vào, lưu lượng xe tăng cao có nguy cơ ùn tắc giao thông. Tiến hành mở Barie cho xe qua. Hết thời điểm sự cố hoặc cuối ca làm việc đơn vị vận hành cung cấp cho bộ phận Giám sát các thông tin xe qua trạm để xác minh thông tin đầu vào của phương tiện (dựa vào thông tin từ các trạm đầu vào bị lỗi hệ thống). Lập biên bản xác nhận với Giám sát tại hiện trường sau đó tạo giao dịch offline cho những xe lưu thông qua trạm.

Đối với những xe không thể tạo giao dịch Offline, đơn vị vận hành thu phí tiến hành lập biên bản xác nhận với Giám sát VECM gửi các cơ quan chức năng xử lý theo Quy định.

3.2 Trường hợp một hoặc một số trạm thu phí mất kết nối Back-end (hệ thống camera, ghi hình hoạt động bình thường)

a) Đối với trạm mất kết nối Back-end

- Thông báo đến NOC về sự cố mất kết nối Back-end qua phương thức gọi điện thoại trực tiếp 02437286676 và gửi mail noccenter@vetc.com.vn.

- TASCO có trách nhiệm tìm nguyên nhân, kịp thời khắc phục sự cố.

- Bộ phận thu phí chuyển sang thực hiện như sau:

+ Tại hướng vào: Ghi nhận thông tin biển số xe đầu vào (thực hiện ghi sổ và báo cáo cho bộ phận giám sát), cho xe qua làn. Thông báo và đồng bộ thông tin biển số xe đầu vào cho các trạm đầu ra biết và xử lý giao dịch cho xe đầu ra (kênh thông tin nội bộ).

+ Tại hướng ra: Kiểm tra thông tin xe trên Công cụ tra cứu phương tiện, kênh thông tin nội bộ... để xác minh thông tin trạm vào và TKGTT của xe, nếu xe đủ điều kiện thì mở Barie cho xe qua làn. Nếu không đủ điều kiện thì đề nghị khách hàng nạp tiền hoặc thu tiền mặt của khách hàng, hỗ trợ khách hàng nạp tiền vào Tài khoản thu phí và thực hiện tạo giao dịch offline.

b) Đối với trạm có kết nối Back-end

- Hướng vào: Hoạt động bình thường.

th

- Hướng ra: Đối với những xe đầu vào từ trạm có kết nối thì hệ thống tự động thu phí. Đối với những xe đầu vào từ trạm không có kết nối thì thực hiện như sau:

+ Dựa trên thông tin biển số xe, đầu vào từ kênh thông tin nội bộ. Trường hợp kiểm tra tài khoản thu phí của khách hàng có đủ số dư, mở barie cho phương tiện lưu thông qua trạm, và tạo giao dịch OTC

+ Dựa trên thông tin biển số xe, đầu vào từ kênh thông tin nội bộ Trường hợp tài khoản thu phí của khách hàng không đủ số dư lượt giao dịch thì đề nghị khách hàng nạp tiền hoặc thu tiền mặt của khách hàng, hỗ trợ khách hàng nạp tiền vào Tài khoản thu phí và thực hiện tạo giao dịch offline.

4. Lỗi hệ thống Front-End tại trạm không đọc được Thẻ ETC

- Hướng vào: Trường hợp xe có thẻ ETC có đủ điều kiện vào làn nhưng hệ thống không đọc được. Nhân viên vận hành kiểm tra biển số xe.

+ Nếu hệ thống báo thành công, barie mở cho xe qua làn.

+ Nếu không thành công, mở cho xe qua làn, sau đó ghi lại biển số xe báo lên các kênh thông tin nội bộ để các trạm đầu ra được biết để xử lý tại đầu ra.

- Hướng ra: Trường hợp xe có thẻ ETC có đủ điều kiện qua làn, hệ thống không đọc được, nhân viên vận hành ấn phím chức năng kiểm tra biển số xe.

+ Nếu hệ thống báo thành công, barie mở cho xe qua làn.

+ Nếu không thành công ấn phím chức năng mở cho xe qua làn, tạo giao dịch offline

5. Các trường hợp cố tình dừng đỗ tại làn nhằm mục đích gây ùn tắc giao thông tại Trạm thu phí

5.1 Phương tiện dừng đỗ tại 1 làn ETC hoặc một số làn (hướng vào hoặc hướng ra)

- Phân luồng phương tiện sang các làn ETC khác, phong tỏa hiện trường đảm bảo an toàn giao thông.

- Yêu cầu lái xe di chuyển ra khỏi khu vực trạm, đồng thời báo cáo lãnh đạo trạm về sự việc xảy ra tại trạm.

- Phối hợp với lực lượng chức năng xử lý đối với các trường hợp cố tình dừng đỗ.

5.2 Phương tiện dừng đỗ tại tất cả các làn ETC (không dán thẻ ETC đi vào Trạm thu phí hoặc cố tình dừng đỗ tại làn ra Trạm thu phí), không tuân thủ hướng dẫn của nhân viên vận hành ETC gây ùn tắc tại Trạm thu phí

- Thông báo ngay cho lực lượng Cảnh sát giao thông và công an địa phương để phối hợp xử lý.

- Thông báo trên hệ thống biển VMS của tuyến đường cao tốc (nếu có) và VOV giao thông sự cố để khách hàng biết và chủ động phối hợp.

th

- Nếu sự cố xảy ra tại hướng vào của Trạm thu phí: mở làn thu phí chưa sử dụng còn lại (nếu có), phân luồng các phương tiện khác vào các làn này, kiểm tra biển số xe, cho phương tiện lưu thông qua Trạm để giải tỏa ùn tắc giao thông. Đồng thời thông báo cho các Trạm, đơn vị vận hành, cứu hộ trong hệ thống biết để phối hợp xử lý, phân luồng giao thông.

- Nếu sự cố xảy ra tại hướng ra của Trạm thu phí: mở các làn thu phí chưa sử dụng còn lại (nếu có), tạo giao dịch Offline cho phương tiện lưu thông qua trạm,

6. Trường hợp có xảy ra va chạm giữa phương tiện và thiết bị tại làn thu phí

Trường hợp có xảy ra va chạm giữa phương tiện và thiết bị tại làn thu phí như Barriers, ... thì đơn vị vận hành thu phí phải kiểm tra lại hệ thống camera làn, camera toàn cảnh tại trạm thu phí và hệ thống phần mềm thu phí tại làn để xác định nguyên nhân.

Trường hợp lỗi do hệ thống thu phí: thiết bị, phần mềm thu phí thì đơn vị vận hành thu phí phải làm việc với Khách hàng để thỏa thuận đền bù thiệt hại cho khách hàng và kèm theo đầy đủ biên bản xác nhận sự việc có sự đồng ý của Khách hàng.

Trường hợp lỗi do phương tiện thì đơn vị vận hành thu phí phải làm việc với Khách hàng để yêu cầu Khách hàng đền bù thiệt hại thiết bị tại làn thu phí như Barrier, ... và kèm theo đầy đủ biên bản xác nhận sự việc có sự đồng ý của Khách hàng. Đồng thời Đơn vị vận hành có phương án khắc phục hệ thống thiết bị trong thời gian cam kết giữa Tasco và VEC.

II. Bố trí nhân sự tăng cường khi xử lý sự cố

Khi xảy ra sự cố tại trạm thu phí, VEC có thể yêu cầu TASCOS huy động tăng cường các vị trí như sau:

+ Nhân viên vận hành ETC tại làn xảy ra sự cố để hỗ trợ tra cứu giao dịch, ghi nhận và báo cáo bộ phận giám sát, hỗ trợ xử lý các phản ánh, khiếu nại khách hàng.

+ Nhân viên hậu kiểm ETC để giám sát giao dịch, xử lý giao dịch bất thường, truy thu giao dịch và phối hợp xử lý các sự cố kỹ thuật./.

• Lưu ý:

- Trạm thu phí phải thực hiện xử lý tạo giao dịch OTC ngay khi cho xe đủ điều kiện qua khỏi làn thu phí.

- Trong điều kiện có sự cố xảy ra tại Chương 4, thời gian xử lý thực hiện tạo giao dịch offline tối đa trong vòng 05 ngày kể từ thời điểm xe qua Trạm.

- Các làn thu phí đảm bảo mở đầy đủ ngoại trừ khi xảy sự cố thu phí hoặc có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên hệ thống thiết bị. Khi đóng làn phải có các biện pháp cảnh báo để phương tiện tham gia giao thông nhận biết để không đi vào làn thu phí khi thực hiện đóng làn.

- Trong trường hợp TASCOS thực hiện bảo trì, nâng cấp định kỳ phải thông báo kế hoạch cho giám sát của VEC trong vòng 12 giờ trước khi thực hiện.

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ CÁC TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT

1. Trường hợp xe chưa dán thẻ đã đi vào làn, xe đông không cho xe lùi được:

- Tại đầu vào Nhân viên vận hành ETC yêu cầu khách hàng cung cấp giấy tờ để dán thẻ và hướng dẫn khách hàng ra điểm dán thẻ để dán thẻ. Khách hàng dán thẻ, nạp tiền xong thì trả lại giấy tờ xe cho khách hàng. Đồng thời báo lên nhóm vận hành biển số xe, thông tin đầu vào để đầu ra thực hiện tạo giao dịch Offline trừ tiền trong TKGTT của Khách hàng.

+ Trường hợp khách hàng không đồng ý, Nhân viên vận hành ETC báo Trưởng ca và gọi CSGT ra xử phạt.

+ Hàng tuần, Đơn vị vận hành tập hợp các trường hợp đặc biệt, gửi công văn kèm biên bản cho Phòng C08 đề nghị xử phạt.

- Tại đầu ra: Nhân viên vận hành ETC lập Biên bản xe chưa dán thẻ đi vào cao tốc, hướng dẫn khách hàng ra điểm dán thẻ để dán thẻ, nạp tiền, tạo giao dịch Offline trừ tiền trong TKGTT của Khách hàng.

2. Trường hợp Khách hàng chuyển tiền vào TKGTT bị lỗi:

- Đơn vị vận hành chuẩn bị phiếu thu thu tiền mặt của khách hàng

Nhân viên vận hành ETC nhận đúng số tiền bằng mệnh giá khách hàng phải trả cho lộ trình tương ứng, đồng thời trả cho khách hàng phiếu thu thể hiện đúng nội dung biển số xe, số tiền thu của khách hàng và trả cho Khách hàng;

Ghi nhận lại thông tin thu tiền mặt vào sổ nhật ký vận hành. Cuối ca nộp tiền về cho NV đối soát.

NV Đối soát lập biên bản thu tiền mặt theo quy định của TASCOS. Sau khi tiền nạp vào TKGTT, NV đối soát thực hiện tạo ngay giao dịch offline ghi nhận doanh thu cho VEC.

3. Thẻ của Khách hàng bị khóa khi qua Trạm

- Tại Trạm vào: Yêu cầu Khách hàng mở khóa mới cho vào cao tốc

- Tại Trạm ra:

• Nếu Khách hàng chủ động mở lại thẻ, nhân viên vận hành ETC thực hiện tạo giao dịch offline.

• Nếu Khách hàng không chủ động mở lại thẻ thì thực hiện lập biên bản và thu tiền mặt đúng bằng mệnh giá khách hàng phải trả cho lộ trình tương ứng đồng thời trả cho khách hàng phiếu thu thể hiện đúng nội dung biển số xe, số tiền thu của khách hàng.

+ Ghi nhận lại thông tin thu tiền mặt vào sổ nhật ký vận hành. Cuối ca nộp tiền về cho NV đối soát.

+ NV Đối soát lập biên bản thu tiền mặt theo quy định của TASC0. Sau khi tiền nạp vào TKGT, NV đối soát thực hiện tạo ngay giao dịch offline ghi nhận doanh thu cho VEC.

4. Xe hư hỏng nặng (không có TKGT) được kéo theo bởi 1 xe kéo chở xe (không phải xe cứu hộ chuyên dùng)

- Xe kéo chở xe sẽ bị trừ phí 2 lần.

5. Xe không thể dán thẻ (ví dụ: xe cầu Kato) nhưng vẫn đi vào cao tốc:

Đề nghị các đơn vị thực hiện đúng, không cho xe không dán thẻ đi vào cao tốc

6. Xe dùng biển tạm:

Đề nghị Khách hàng lắp biển chính thức thì liên hệ với VETC để cập nhật lại biển số xe trên hệ thống.

7. Xe đổi biển số xe:

Trên xe có thẻ etag: Thực hiện kiểm tra lại thông tin biển số xe cũ khách hàng cung cấp, tra cứu biển số xe trên Công cụ tra cứu phương tiện, so sánh mã etag ghi nhận trên Công cụ tra cứu phương tiện với mã etag dán trên xe:

+ Nếu trùng khớp: chụp lại đăng ký hoặc đăng kiểm mới của Khách hàng, chuyển cho TASC0 để đổi biển cho Khách hàng trên hệ thống. Ghi nhật ký vận hành và thực hiện trừ OTC.

+ Nếu không trùng khớp, nghi ngờ Khách hàng dùng biển giả, nhân viên vận hành ETC gọi C08 xử lý. Trường hợp không có C08 thì lập biên bản thu tiền mặt. Chụp lại mã thẻ etag trên xe, ghi lại nhật ký hậu kiểm và thực hiện giống trường hợp 3. Từ mã thẻ etag tra trên Công cụ tra cứu phương tiện sẽ ra thông tin của Khách hàng để trừ giao dịch offline.

Trường hợp trên xe không có thẻ etag: thực hiện giống Mục 1./.

He



