

TỔNG CÔNG TY ĐT PHÁT TRIỂN
ĐƯỜNG CAO TỐC VIỆT NAM
TRUNG TÂM KTVH
ĐƯỜNG CAO TỐC ĐN-QN
Số: 04/BC-ĐVH

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

Đà Nẵng, ngày 05 tháng 01 năm 2026

BÁO CÁO

Thông tin gọi đến từ số điện thoại Hotline
Từ 06h00 ngày 29/12/2025 đến 06h00 ngày 05/01/2026

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 29/12/2025 đến 06h00 ngày 05/01/2026 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 29 tháng 12 năm 2025					
1	12h55'	Khách hàng báo ở km11+700 hướng ĐN-QN xe 4 chỗ BKS:63A-72513 bị gãy trục bánh sau. (0368112348)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý	
2	19h50'	Khách hàng báo tại Km79+110 hướng QN-ĐN xe đầu kéo BKS: 49H-07114 bị hỏng máy. (337995418)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý	
3	20h05'	Khách hàng báo tại Km4 hướng QN-ĐN xe con BKS: 43A-82119 tông trúng lớp xe vỡ trên đường làm hỏng cảng trước. (0919203463)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý	
Báo cáo sự cố ngày 30 tháng 12 năm 2025					
1	15h17'	Khách hàng báo Km05+500 hướng QN-ĐN xe con BKS:89A-53641 bị nổ lốp. (0368112348)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý	
2	20h56'	Khách hàng báo tại Km107 hướng QN-ĐN xe tải BKS: 75H-00480 bị nổ lốp. (0941313608)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	ĐVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 22h57'

3	23h28'	Khách hàng báo tại Km82 hướng ĐN-QN xe con BKS: 77B-34445 bị hỏng kết nước. (0915185568)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý	
4	23h57'	Đội vận hành báo tại Km128+800 hướng QN--ĐN xe tải BKS: 73A-38250 bị hỏng.	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	
Báo cáo sự cố ngày 31 tháng 12 năm 2025					
1	01h38'	Khách hàng báo ở Km43+600 hướng QN-ĐN xe tải BKS:74C-09601 bị hỏng máy. (0888755369)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 03h27'
Báo cáo sự cố ngày 01 tháng 01 năm 2026					
1	18h30'	Khách hàng báo ở Km109 hướng QN-ĐN xe tải BKS:50H-05390 bị nổ lốp. (0913434638)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 19h24'
Báo cáo sự cố ngày 02 tháng 01 năm 2026					
1	22h19'	Khách hàng báo ở Km37 hướng ĐN-QN xe khách BKS:18H-06353 bị nổ lốp. (0789166639)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	Lái xe tự xử lý	
2	22h53'	Đội vận hành báo ở Km14 hướng ĐN-QN xe tải BKS:75H-05077 bị hỏng	Đội vận hành hỗ trợ đảm bảo ATGT cho phương tiện.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 01h32'.
Báo cáo sự cố ngày 03 tháng 01 năm 2026					
1	09h47'	Khách hàng báo ở km60+050 hướng ĐN-QN xe tải BKS:30B-9122 bị nổ lốp. (0797843943)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã báo CHGT xử lý.	Giải phóng hiện trường lúc: 12h13'

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 01 tháng 01 năm 2026					
1	07h01'	Đội vận hành báo ở Km125+800 hướng ĐN-QN xe tải BKS:77C-09227 bị cháy.	Sự cố cháy xe không có thiệt hại về người, đường cao tốc không bị ảnh hưởng, về phương tiện bị cháy 2 lốp.	Đội vận hành phối hợp cùng lực lượng C08 và phòng cháy chữa cháy Tỉnh Quảng Ngãi xử lý sự cố.	Giải phóng hiện trường lúc: 14h48'.

III/ THÔNG TIN TAI NẠN GIAO THÔNG:

STT	Thời gian cuộc gọi báo	Thông tin tai nạn	Tình trạng tai nạn	Hướng xử lý	Ghi chú
Ngày tháng năm 2026					

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 29/12/2025 đến ngày 05/01/2026: 01 cuộc gọi phản ánh dịch vụ thu phí.				
1	08h44'	01 cuộc gọi khách hàng hỏi là trong tài khoản còn tiền mà sao xe đi qua trạm thì Barie không mở? Và xe có tông vào Barie thì nhân viên ở trạm lại bắt đền tiền? (0837804568)	TĐ đã tiếp nhận thông tin và báo phụ trách trạm thu phí xử lý.	
Các cuộc gọi khác:				
1		01 cuộc gọi khách hàng hỏi là xe lâu rồi không đi nên tài khoản bị khóa, bây giờ làm sao để mở ra?	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
2		01 cuộc gọi khách hàng hỏi trên cao tốc có trạm xăng dầu không?	TĐ đã tiếp nhận thông tin và thông tin đầy đủ cho khách hàng.	
3		01 cuộc gọi khách hàng hỏi đường.	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 29/12/2025 đến ngày 05/01/2026: Có 05 cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông và có 01 cuộc gọi hỏi đường.				
Cuộc gọi phản ánh tình trạng giao thông:				
Ngày 02 tháng 01 năm 2026				
1	14h25'	Đội vận hành báo ở km31+900 hướng QN-ĐN có thanh sắt giữa đường.	Đội vận hành đã kiểm tra và xử lý.	

2	16h36'	Đội vận hành báo ở Km12+230 hướng QN-ĐN có nhóm trẻ em lên đường	Đội vận hành đã kiểm tra và hướng dẫn trẻ em ra khỏi đường cao tốc.	
Ngày 04 tháng 01 năm 2026				
1	14h26'	Khách hàng báo ở km90 hướng ĐN-QN có 1 người đi bộ giữa đường. (0766537474)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã kiểm tra và không phát hiện người đi bộ giữa đường.
2	16h22'	Khách hàng báo ở km79 hướng ĐN-QN có 1 người không bình thường đi bộ ngược chiều giữa đường.(0348718265)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH đã kiểm tra và hướng dẫn người không bình thường ra khỏi đường cao tốc ở Km 79+900 hướng ĐN-QN.
3	05h57'	Đội thu phí báo ở Km6 hướng QN-ĐN có xe ô tô hỏng giữa đường. (0704570488)	TĐ đã báo đội vận hành xử lý.	DVH 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 29/12/2025 đến ngày 05/01/2026: 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 29/12/2025 đến ngày 05/01/2026: 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 29/12/2025 đến ngày 05/01/2026: 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 29/12/2025 đến 05/01/2026.		Hoạt động bình thường	Hoạt động bình thường	

Trên đây là báo cáo thông tin gọi đến số điện thoại Hotline từ 06h00 ngày 29 tháng 12 năm 2025 đến 06h00 ngày 05 tháng 01 năm 2026, kính gửi Lãnh đạo Trung Tâm trọng./.

PHỤ TRÁCH ĐỘI**Nguyễn Minh Sáng****Nơi nhận:**

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