

COOR HÃNG VNA

1. Chuẩn bị trước chuyến bay

- Thu thập tất cả thông tin liên quan chuyến bay mình phụ trách (PAX, hàng hóa đặc biệt - transit, Hành lý, EIC, Thông tin đặc biệt khác....).
- Kiểm tra màn hình VMS: bãi đậu dự kiến giờ dự kiến đáp, loại máy bay, số đăng ký tàu bay, tính chất chuyến bay (pax, ferry, cgo, cgb, cgs), số lượng khách đến Kiểm tra thống tin tàu hòng APU. Kiểm tra PVHK đặt HL và cửa cập xe HL qua phần Discussion. Kiểm tra thông tin BBTL và WCHR được yêu cầu nhận tại cửa máy bay (nếu có).
- Kiểm tra điện MVT: giờ MVA dự kiến tàu đáp.
- Kiểm tra FlightRadar: để xem hành trình và thời gian dự kiến đáp.
- Kiểm tra điện PSM: thông tin pax đặc biệt (VIP, CIP, Transit, WCHR, WCHS, WCHC, SCTR, DEPU, DEPA, DEPO, UM, BLND, DEAF...), số ghế của khách đặt biệt, AVIH hành lý, Sec Item.
- Chuẩn bị đầy đủ các loại biểu mẫu trước khi ra tàu.
- Chuẩn bị đầy đủ trang thiết bị trước khi ra tàu.
- Xuyên suốt quá trình phục vụ phải ghi nhận các mốc giờ vào V-RAMP, E-Checklist và ghi nhận, báo cáo đầy đủ, kịp thời các bất thường (nếu có).

2. Chuyến bay đến

- Có mặt bãi đỗ, kiểm tra FOD trên bãi đỗ
- Kiểm tra sự có mặt nhân sự và trang thiết bị của các đơn vị trước khi tàu vào - phù hợp chuyến bay:
 - Thợ may Vaeco (Gọi trước ATA-5).
 - Nhân sự và TTB của PVSD.
 - Xe thang và nhân viên lái xe thang (tàu đỗ bãi ngoài).
 - Tàu A321: 2 xe thang cập cửa L1, L4.
 - Tàu A350, B787: 3 xe thang cập cửa L1, L2, L4.

- Xe điện (tàu hòng APU).
- Nhân viên lái ống lồng (tàu vào ống lồng).
- PVHK đón tàu.
- Xe Cobus đón tàu (tàu đỗ bãi ngoài).
- Xe Highlift (đón pax WCHR, SCTR khi tàu vào bãi ngoài).
- Nhân viên đánh tín hiệu.
- Nhập giờ chèn vào mục AOnBT trên VMS (lưu ý phải kiểm tra kỹ lại sau khi nhập thông tin gồm: Số hiệu chuyến bay/Số đăng ký tàu bay/bãi đỗ/giờ chèn).
- Giám sát việc cập xe thang hoặc ống lồng. Ghi nhận giờ vào E-checklist sau khi hoàn tất.
- Kiểm tra viền, tình trạng cửa và mở cửa theo quy định. Ghi nhận giờ vào E-checklist.
 - Nếu cửa có bất kỳ bất thường nào (phát hiện trầy xước, lõm biến dạng...) hoặc đèn áp suất trong cabin vẫn sáng. Báo ngay cho thợ máy.
 - Tàu vào bãi ngoài: COOR mở cửa L1 và kiểm tra công tác mở các cửa còn lại của nhân viên DVKT.
 - Tàu vào ống lồng: Coor mở tất cửa sau khi tàu đã cập ống.
 - Mép ống cao su song song sàn thang cách thân tàu bay : Cửa L1, L2 từ 1-5cm. Cửa L4: từ 1-10cm
 - Sàn thang thấp hơn sàn tàu bay 10-20cm.
- Nhận thông tin đặc biệt từ Purser báo cho PVHK.
- Nhận tài liệu chuyến bay từ Purser.
 - SECFORM: Đã dùng E-Form, trường hợp ko dùng được thì giữ bản giấy.
 - LS, GD, PM: đối với các chuyến bay quốc tế. Sau khi hoàn tất chuyến bay kiểm tra trên hệ thống SOHOA nếu chưa có thì scan lưu lên hệ thống. Tài liệu giấy lưu tại đội.
 - Cargo Manifest: tài liệu Cargo.
 - Chuyến bay quốc nội nhận tài liệu và giao cho đầu kéo PVSD. Chú ý các bao tài liệu hàng Transit.

- **Chuyến bay quốc tế: nhận tài liệu giao cho nhân viên TCS.**
- Ra hiệu với tiếp viên cho khách xuống, kiểm soát quá trình khách xuống
- Báo LnF ra tàu nhận đồ khách bỏ quên(nếu có). Lưu ý HDCX không được nhận thay.
- Xác nhận với tiếp viên đảm bảo toàn bộ khách đã xuống tàu kể cả pax WCHR.
- Kiểm tra sự sẵn sàng của các đơn vị catering, vật tư, DVTT...sau khi pax xuống hết.
- Kiểm tra với nhân viên loading, quá trình dỡ hành lý, hàng hóa không có bất thường. Không có hư hỏng, trầy xước hàng.

=> Xử lý và thông tin các bất thường đến SUP và đơn vị liên quan.

3. Chuyến bay đi

- Kiểm tra Ground Time phục vụ theo từng loại tàu bay và chặng bay, lưu ý thời gian có mặt tại tàu theo PTS: **tham khảo bảng PTS trong SỔ TAY ONLINE (đặc biệt GT35p).**
- Kiểm tra chuyến bay được yêu cầu thực hiện FHT sớm D-3 hoặc D-5 ghi nhận vào E-checklist
- Kiểm tra nhân sự và TTB của PVSD sẵn sàng cho việc chất xếp.
- Kiểm tra với KST về LIR ELIR.
- Kiểm tra sự có mặt của tổ lái và tiếp viên.
- Kiểm tra các thông tin kỹ thuật, các thông tin đặc biệt (nếu có) từ PVHK, CBT, ASOC hay V-RAMP. Báo với Tiếp viên trưởng số khách Booking và các thông tin đã thu thập được.
- Kiểm tra nhiệt độ trong cabin (dưới 30° C đạt tiêu chuẩn boarding).
- Kiểm soát thời gian tiêu chuẩn phục vụ của từng đơn vị **(theo sơ đồ Gant).**
- Kiểm tra GD: kiểm tra tổng số lượng GD trên chuyến bay.
- Nhận thông tin Jumpseat thì báo thông tin cho CAPT , sau đó báo ASOC kết quả.
- Kiểm tra NOTOC với Loading và KST, giao cho CAPT ký (nếu có). Chụp hình NOTOC và up vào phần Ediscussion trên V-RAMP, giao lại hoặc chụp hình cho KST sau chuyến bay.
- Nhận Cargo Manifest từ Loading hoặc TCS giao cho Purser, chụp hình lại và up lên group HDCX đối với tất cả chuyến bay QT hoặc có hàng transit.

- Xác nhận tình hình kỹ thuật của tàu bay với thợ máy.
- Kiểm tra mức nước sạch, ghi nhận thời gian vào E-checklist.
 - Gọi DVKT hoặc ống lồng bơm theo tiêu chuẩn từng loại tàu và từng chặng hoặc theo yêu cầu của KST.
 - A321 bay liên chặng nạp đầy nước (trừ liên chặng đến base chính: HANDAD...)
- Xác nhận Số hiệu chuyến bay + Số đăng ký tàu bay + Số lượng GD + Mức nước sạch với KST trên VMS.
- Kiểm tra DVKT xả chất thải.
- Kiểm tra, đôn đốc qua trình làm vệ sinh của PVVS. Bảo thợ máy xử lý các ghế dơ (nếu có).
- Kiểm tra quá trình cung cấp vật tư, vật phẩm của CUVT
- Kiểm tra quá trình cung cấp suất ăn của VACS. Kiểm soát số lượng suất ăn so với số khách thực tế sau khi kết sổ.
- Kiểm soát quá trình nạp nhiên liệu. Gọi nạp thêm hoặc rút bớt đầu (nếu có), lưu ý báo Stby cứu hỏa đối với chuyến bay vừa boarding vừa nạp/xả dầu theo sự đồng ý của Cơ trưởng.
- Kiểm tra thời gian Briefing của tổ bay và thời gian kiểm tra SecCheck của tiếp viên.
- SECFORM: Đã áp dụng eForm, nếu có bất kì vấn đề gì không thể làm eForm thì lấy và lưu bản giấy từ Tiếp viên trưởng.
- Gọi Preboard theo quy định khi các đơn vị đã sẵn sàng. Thông báo thời gian Preboard-khách ra tàu dự kiến cho tổ bay chuẩn bị.
- Khi khách đã ra đến tàu: Xác nhận Số hiệu chuyến bay với PVHK trước khi Boarding. Ghi nhận thời gian khách Boarding đầu - cuối.
- Kiểm soát quá trình Boarding đúng quy định và thứ tự Boarding của khách.
- Kiểm soát thời gian cập vào và rút ra khỏi tàu của xe DPT/Highlift nếu có.
- Kiểm soát tình trạng chất xếp của LOADING và PVSD (trễ nhất trước ETD 15 phút).
- Kiểm soát có mặt của xe đầu đẩy (ETD -15p).

- Kiểm soát hành lý kết sổ của băng chuyền và hành lý xách tay từ PVHK (15 phút cuối).
- Nhận được thông tin cắt hành lý (nếu có) báo ngay với Loading và phối hợp cắt hành lý.
- Kiểm tra Loadsheets cuối cùng gửi đến Capt (trước ETD 10 phút).
- Tương tác với KST trên VMS tình trạng LS cuối đã được CPT xác nhận.
- Sau khi đủ khách, xác nhận với NV Boarding tổng số khách, tổng số xe, số xe cuối, số kiện hành lý xách tay. Ghi nhận vào Form ký kết sổ và E-checklist.
- Kiểm soát các thông tin trên V-RAMP liên tục, đảm bảo đã xử lý mọi thông tin trước khi đóng cửa.
- Kiểm tra đối chiếu kết số khách của KST và PVHK phải trùng khớp. Bảo hoàn tất Boarding và kết số khách của Loadsheets cuối cho Purser.

=> Xử lý và thông tin các bất thường đến SUP và đơn vị liên quan. ETD -10p: Bất cứ lý do gì mà dự kiến đóng cửa không kịp giờ TOBT thì phải báo cáo ngay cho TTĐH để cập nhật TOBT mới.

- Sau khi nhận được xác nhận có thể đóng cửa từ Purser. Thực hiện thao tác đóng cửa theo quy định.
- Báo giờ hoàn tất dịch vụ (FHT) cho TCC và lý do trễ (nếu có).
- Giám sát việc rút xe thang, ống lồng và kết nối đầu đẩy theo quy định.
- Giám sát PVSD rút chèn và thợ máy WalkAround . Ghi nhận vào E-checklist.
- Hoàn tất D-3 cho ASOC (nếu ko đạt)/ lưu trữ hồ sơ, báo cáo chi tiết chuyến bay.