



**VIAGS**

A SUBSIDIARY OF VIETNAM AIRLINES

**ĐỘI HƯỚNG DẪN CHẤT XẾP**

**BỘ TÌNH HUỐNG BẤT THƯỜNG  
COORDINATOR**

## **Nội dung**

- I Bộ Tình huống bất thường Coordinator**
- II Thảo luận và bổ sung tình huống**

## TÌNH HUỐNG

Chuyến bay có khách phạm:

- + Khách phạm ra sau khách thường.
- + Không báo thông tin khách phạm, sau khi khách lên tàu mới biết

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nếu có bất thường ở mục 5 hoặc 6.

Báo cán bộ trực năm TT.

## CÁCH XỬ LÝ

1. Trước CB kiểm tra : thông tin khách Phạm, Công an đi kèm, số ghế (hàng cuối của hạng Y), SecItem H5.
2. Báo sớm thông tin cho TVT và Cơ trưởng năm.
3. Khách phạm bắt buộc BD đầu tiên, sau khi khách Phạm đã ổn định chỗ ngồi thì khách thường được BD.
4. Giám sát quá trình BD khách Phạm.
5. TH khách Phạm ra sau khách thường thì phải có sự đồng ý của TVT và Cơ trưởng.
6. TH khách Phạm lên tàu mới biết thì phải lập tức thông báo thông tin cho TVT và Cơ trưởng năm.

## **TÌNH HUỐNG**

**Chuyến bay có khách Depo / Depa**

### **BÊN LIÊN QUAN**

- Báo PVHK ra tàu đón khách.
- Báo ASOC, TCC nếu phát sinh các bất thường.
- Báo cán bộ trực nắm TT.

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Chuyển đến :

- + Kiểm tra thông tin từ VMS, Sita, Viber
- + Yêu cầu TVT cho khách Depo/Depa xuống sau cùng.
- + PVHK sẽ nhận GTDL từ TVT và kiểm soát khách vào nhà ga.
- + Ghi nhận các bất thường nếu có.

2. Chuyển đi :

- + Kiểm tra thông tin từ VMS, Sita, Viber
- + Báo sớm cho TVT nắm thông tin .
- + Giám sát quá trình BD khách.
- + Ghi nhận các bất thường nếu có.

## TÌNH HUỐNG

Chuyến bay có khách UM

## BÊN LIÊN QUAN

- Thông báo cho ASOC và TCC các trường hợp bất thường phát sinh.
- Báo cán bộ trực nắm TT.

## CÁCH XỬ LÝ

1. Kiểm tra thông tin khách đặc biệt trước chuyến bay từ VMS, Sita, Viber.
2. Chuyển đến:
  - + Yêu cầu TVT cho khách UM xuống sau cùng hoặc đầu tiên.
  - + TTV sẽ tiếp nhận GTDL từ TVT sau đó dẫn khách UM vào nhà ga.
3. Chuyển đi:
  - + Thông báo thông tin khách UM với TVT : Số ghế.
  - + Khách UM sẽ BD đầu tiên hoặc sau cùng.
  - + Giám sát việc TTV dẫn khách UM ra tàu và bàn giao GTDL cho TVT .

## TÌNH HUỐNG

Chuyến bay có khách nằm cồng

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC nguy cơ trễ do boarding khách nằm cồng lâu.

Báo cán bộ trực nằm TT.

## CÁCH XỬ LÝ

1. Trước CB kiểm tra :
  - + Cồng sẽ lắp ở đâu, bao nhiêu ghế.
  - + Thùng cồng sẽ chất xếp ở đâu.
  - + Thông báo KST cộng thêm trọng lượng .
  - + Tình trạng khách nằm cồng .
2. Kiểm tra thực tế hàng ghế lắp cồng trên tàu và thông báo chính xác cho PVHK và ASOC.
3. Thông báo cho TVT về thông tin khách nằm cồng.
4. Chủ động tính toán thời gian cho khách STBY sớm và BD đầu tiên.
5. Sau khi khách nằm Cồng hoàn tất BD thì khách thường bắt đầu BD.
6. Ghi nhận các bất thường phát sinh .

## **TÌNH HUỐNG**

**Chuyến bay có khách VIP ( A / B )**

### **BÊN LIÊN QUAN**

- Báo ngay ASOC, TCC nếu chuyến bay có nguy cơ trễ do thiếu nhân sự phục vụ hoặc thiếu các dịch vụ cung ứng.

Báo cán bộ trực nắm TT.

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Chuyến bay VIP B:

- + Thu thập đầy đủ thông tin khách: Tên khách, chức vụ, Cận vệ, số ghế, Súng đạn (nếu có) mang lên tàu hoặc gửi xuống hầm hàng.
- + Thông báo cho Cơ trưởng và TVT nắm thông tin khách VIP B.
- + Thông báo Cơ trưởng nếu cận vệ mang súng lên tàu.
- + Đôn đốc nhắc nhở các đơn vị nhanh chóng hoàn tất dịch vụ và báo BD.
- + Giám sát và ghi nhận quá trình BD khách VIP B .

2. Chuyến bay VIP A : Phục vụ theo đúng quy định phục vụ VIPA.

## TÌNH HUỐNG

Trong quá trình boarding phát sinh khách ốm nặng cần hỗ trợ y tế...cấp cứu

## BÊN LIÊN QUAN

Thông báo ASOC, TCC phối hợp xử lý.  
Báo cán bộ trực năm TT.

## CÁCH XỬ LÝ

1. Thu thập thông tin của khách: Tên, số ghế, tình trạng sức khỏe, hành lý ký gửi nếu có.
2. Yêu cầu PVHK phối hợp xử lý với khách.
3. Báo PVHL chủ động tìm hành lý ký gửi nếu có.
3. Báo ASOC gọi Bác sĩ ra tàu hỗ trợ khách (Nếu cần)
4. Báo TCC và DVKT nếu khách cần sử dụng xe Highlift.
5. Nếu khách chưa lên tàu và khách không đủ sức khỏe để thực hiện hành trình thì phối hợp TTV và TVT cho khách vào lại nhà ga.
6. Nếu khách đã lên tàu thì giám sát quá trình đưa khách xuống và ghi nhận thời gian TV bắt đầu đồng bộ tàu.
7. Thông báo CBTT cắt lại hành khách và hành lý nếu có.



## TÌNH HUỐNG

Thay đổi KH bay giờ chót phải nạp thêm dầu khi đã gọi boarding

## BÊN LIÊN QUAN

Thông báo ASOC và TCC nắm thông tin quá trình nạp thêm dầu.

Báo cán bộ trực nắm TT.

## CÁCH XỬ LÝ

1. Ghi nhận thời gian và đơn vị thông báo phải nạp thêm dầu .
2. Báo TOC gọi xe dầu quay lại để nạp thêm.
3. Nếu Cơ trưởng đồng ý vừa BD vừa nạp dầu thì thông báo ASOC cho STBY cứu hỏa và BD bình thường. Sau khi hoàn tất nạp dầu thì thông báo ASOC ngừng STBY cứu hỏa.
4. Nếu Cơ trưởng không đồng ý vừa BD vừa nạp dầu thì thông báo ASOC cho hướng giải quyết.
5. Báo CBTT số liệu dầu mới để điều chỉnh bảng tải.

## TÌNH HUỐNG

Khách đã boarding phát sinh rút bớt dầu

## BÊN LIÊN QUAN

Thông báo ASOC và TCC nắm thông tin quá trình rút dầu.

Báo cán bộ trực nắm TT.

## CÁCH XỬ LÝ

1. Ghi nhận thời gian và đơn vị thông báo phải rút bớt dầu .
2. Báo ASOC gọi xe dầu quay lại .
3. Ghi nhận thời gian xe dầu ra tàu và thời gian bắt đầu – hoàn tất rút dầu.
4. Nếu Cơ trưởng đồng ý vừa BD vừa rút dầu gọi ASOC STBY cứu hỏa và BD bình thường. Sau khi hoàn tất rút dầu thì báo ASOC ngừng STBY cứu hỏa.
5. Nếu Cơ trưởng không đồng ý vừa BD vừa rút dầu thì báo ASOC ra tàu giải quyết.
6. Báo CBT số lượng dầu thực tế sau khi rút để điều chỉnh bảng tải chính xác.

## **TÌNH HUỐNG**

Sau khi gọi boarding phát sinh KT,  
thợ máy báo cần nạp khí cửa L2

### **BÊN LIÊN QUAN**

Thông báo ASOC, TCC nắm thông tin toàn  
bộ quá trình phát sinh KT.

Báo cán bộ trực nắm TT.

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Báo ASOC việc phát sinh KT khi đã gọi BD .
2. Chủ động hỏi thợ máy thời gian hoàn tất nạp khí cửa.
3. Đối với Bãi ngoài:
  - + Nếu thợ máy cung cấp được thời gian hoàn tất thì tính toán thời gian hoàn tất nạp khí và thời gian khách lên xe, di chuyển ra tàu để có phương án gọi BD phù hợp .
  - + Nếu thợ máy không kiểm soát được thời gian hoàn tất do TTB nạp khí chưa ra tàu thì báo PVHK ngưng BD và báo ASOC, TCC nắm tình hình.
4. Đối với Ống lồng :
  - + Nếu thợ máy cung cấp được thời gian hoàn tất thì báo ASOC việc cho khách chờ ống lồng hoặc đưa khách vào lại nhà ga.
  - + Nếu thợ máy không cung cấp được thời gian hoàn tất thì cho khách vào lại nhà ga. Thông báo ASOC, TCC nắm thông tin.

## **TÌNH HUỐNG**

**Boarding hoàn tất PUR báo khách để quên đồ tại phòng chờ trước gate**

## **BÊN LIÊN QUAN**

Thông báo ASOC, TCC nắm thông tin toàn bộ quá trình xử lý khách ngoài tàu.

Báo cán bộ trực nắm TT.

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Thu thập thông tin : Tên khách, số ghế, hành lý ký gửi, đồ quên tại phòng chờ.
2. Báo PVHK lấy thông tin khách, yêu cầu khách mô tả chính xác vị trí để quên trong phòng chờ và thuyết phục nếu tìm thấy đồ sẽ gửi L&F cho khách nhận sau.
3. Nếu khách không đồng ý và yêu cầu phải lấy được đồ thì :
  - + Báo PVHL chủ động tìm hành lý ký gửi của khách.
  - + Ống lồng: Nếu PVHK tìm thấy và còn đủ thời gian có thể mang ra tàu, đối chiếu thông tin với khách và cho khách nhận.
  - + Bãi xa : Chủ động tìm hành lý ký gửi nếu có và thông báo ngay cho ASOC quyết định.
4. ASOC quyết định cắt lại khách thì tiến hành cắt hành lý (nếu có), TV đồng bộ hành lý trên tàu, báo CBTT thay đổi số lượng khách kết sổ.

## TÌNH HUỐNG

Trong khi boarding , PUR báo ghế 4A hỏng ngả lưng / bàn ăn .. xếp khách (1/khách đầy. 2/ khách không đầy. 3/không xếp khách)

## BÊN LIÊN QUAN

Thông báo ASOC, TCC nắm thông tin quá trình xử lý ghế cho khách.

Báo cán bộ trực nắm TT.

## CÁCH XỬ LÝ

1. Khách đầy :

- + Báo PVHK ra tàu phối hợp cùng TVT thuyết phục khách.
- + Báo PVHL chủ động tìm hành lý.
- + Nếu khách đồng ý thì giữ ghế cũ.
- + Nếu không đồng ý thì báo ASOC quyết định cắt khách, cắt hành lý nếu có.

2. Khách không đầy :

- + Báo PVHK ra tàu phối hợp cùng TVT đổi ghế cho khách.

3. Không xếp khách :

- + Báo PVHK kiểm tra ghế có khách ngồi hay không, nếu có thì phối hợp TV đổi ghế cho khách, nếu không thì yêu cầu khóa số ghế hỏng trên hệ thống cho đến khi thợ máy khắc phục xong.

4. Ghi nhận thời gian TVT thông báo số ghế bị hỏng.

## TÌNH HUỐNG

Chuyến bay có PETC

## CÁCH XỬ LÝ

1. Trước Cb kiểm tra: Thông tin PET, số ghế, trọng lượng cho phép của PET, PVHK kiểm tra kỹ tình trạng lồng.
2. Thông báo ngay cho TVT nắm thông tin khách có mang theo PET lên tàu.
3. Nếu Cơ trưởng từ chối vận chuyển thì hỏi rõ nguyên nhân và báo ASOC giải quyết.
4. Nếu Cơ trưởng đồng ý thì trình ký NOTOC . Lấy lại bản copy để lưu.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC

Báo cán bộ trực năm TT

## TÌNH HUỐNG

Chuyến bay có PET , giờ chót Capt không đồng ý nhận PET , yêu cầu chuyển load hầm hàng

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC

Báo cán bộ trực năm TT.

## CÁCH XỬ LÝ

1. Trước Cb kiểm tra: Thông tin PET, số ghế, trọng lượng cho phép của PET, báo CBT làm NOTOC .
2. Hỏi rõ Cơ trưởng nguyên nhân không chấp nhận PET.
3. Thông báo ASOC việc Cơ trưởng không chấp nhận PET.
4. Nếu khách đồng ý để PET ở hầm hàng :
  - + Trình ký NOTOC khi chất xếp ở hầm hàng .
  - + Yêu cầu PVHK lập Biểu mẫu bàn giao AVIH, kiểm tra tình trạng lồng chuồng.
  - + Báo cán bộ trực gửi dây chằng buộc Lồng.
5. Nếu khách không đồng ý để PET ở hầm hàng thì thông báo ASOC ra quyết định.

## TÌNH HUỐNG

Chuyến bay có DG , kho hàng lập sai nội dung NOTOC, Capt không đồng ý ký

## CÁCH XỬ LÝ

1. Kiểm tra tình trạng ULD, Tag nhãn hàng DG thực tế tại tàu.
2. Kiểm tra thông tin ghi trên NOTOC trước khi trình ký.
3. Nếu còn đủ thời gian thì yêu cầu kho hàng ra tàu chỉnh sửa chính xác và trình ký.
4. Nếu không đủ thời gian thì chủ động cắt lại hàng, thông báo CBTT sửa bảng tải.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm thông tin.

Báo cán bộ trực nắm TT.



## TÌNH HUỐNG

PVHK ký xác nhận tổng số khách khác với CBTT

## CÁCH XỬ LÝ

1. Ghi nhận số khách kết sổ từ CBTT.
2. Khi có sự khác biệt :
  - + Yêu cầu PVHK kiểm tra lại số kết sổ thực tế.
  - + Yêu cầu CBTT kiểm tra lại số kết sổ với PVHK.
3. Thông báo TCC tình hình thực tế.
4. Đảm bảo khi khớp số kết sổ giữa CBTT và PVHK thì mới được phép đóng cửa.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo TCC nắm thông tin.

Báo cán bộ trực năm TT.

## TÌNH HUỐNG

TTV chưa ký xác nhận tổng số khách với Coor mà chỉ báo qua bộ đàm là đủ khách và cũng không thấy TTV tại ổng

## CÁCH XỬ LÝ

1. Ghi nhận số khách kết sổ từ CBTT.
2. Gọi bộ đàm cho Gate hoặc CBT yêu cầu TTV ra xác nhận số khách.
3. Thông báo TCC tình hình thực tế.
4. Đảm bảo khi khớp số kết sổ giữa CBTT và PVHK thì mới được phép đóng cửa.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo TCC nắm thông tin.

Báo cán bộ trực nắm TT.

## TÌNH HUỐNG

PUR báo có hai khách ngồi trùng seat  
, yêu cầu giải quyết

## CÁCH XỬ LÝ

1. Thu thập thông tin : Số ghế trùng của 2 khách.
2. Yêu cầu PVHK ra tàu phối hợp TVT xử lý đổi ghế và xin lỗi khách.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo TCC nắm thông tin.

Báo cán bộ trực nắm TT.

## **TÌNH HUỐNG**

**ASOC yêu cầu gọi boarding khi chưa có TV tại tàu**

## **BÊN LIÊN QUAN**

Báo cán bộ trực nắm TT.

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Kiểm tra thông tin TV trên FM.
2. Kiểm tra việc hoàn tất các dịch vụ của các đơn vị mặt đất.
3. Tàu ở ống lồng : Từ chối BD.
4. Tàu ở bãi ngoài : Hỏi ASOC thời gian dự kiến TV ra tới tàu và thông báo Tổ bay.
  - + Nếu tổ bay đồng ý thì gọi BD theo ASOC.
  - + Nếu tổ bay không đồng ý thì báo ASOC giải quyết với Cơ trưởng.
5. Ghi nhận thời gian TV có mặt, thời gian khách phải chờ vì lý do trên (nếu có).

## TÌNH HUỐNG

ASOC yêu cầu boarding khi chưa có F/O

## CÁCH XỬ LÝ

1. Kiểm tra thông tin FO trên FM.
2. Hỏi Cơ trưởng có thể liên lạc được với FO hay không.
3. Nếu Cơ trưởng đồng ý thì tiến hành BD.
4. Nếu Cơ trưởng không đồng ý BD thì báo ASOC giải quyết.
5. Ghi nhận thời gian FO có mặt tại tàu

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC

Báo cán bộ trực năm TT.

## TÌNH HUỐNG

ASOC yêu cầu boarding khi chưa có Capt .

## CÁCH XỬ LÝ

1. Kiểm tra thông tin Capt trên FM.
2. Hỏi FO có thể liên lạc được với Capt hay không.
3. Tiến hành BD theo yêu cầu của ASOC.
4. Ghi nhận thời gian Capt có mặt.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo cán bộ trực nắm TT

## TÌNH HUỐNG

Thợ máy báo tàu cần thay lốp khi đã báo boarding

## CÁCH XỬ LÝ

1. Hỏi thợ máy thời gian hoàn tất thay lốp.
2. Báo ASOC nắm thông tin.
3. Ở ống lồng : Báo PVHK ngưng BD, yêu cầu ống lồng rút ra khỏi tàu, phải có xe thang dự phòng ở cửa 4L.
4. Ở bãi ngoài : Tính toán thời gian dự kiến khách ra tàu so với thời gian hoàn tất thay lốp của thợ máy để có phương án yêu cầu BD chậm và khoan cho xe Bus ra tàu hoặc ngưng boarding.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC

Báo cán bộ trực năm TT.

## **TÌNH HUỐNG**

Capt yêu cầu ASOC ra lập biên bản vì Coordinator báo boarding nhưng không xin lệnh từ Capt

## **BÊN LIÊN QUAN**

Báo ASOC xử lý, TCC nắm thông tin.  
Báo cán bộ trực nắm TT.

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Giữ công văn TOC – Ký ngày 25/10/2018 về triển khai Auto boarding.
2. Giải thích cho Cơ trưởng nắm thông tin quy trình Auto boarding.
3. Trong trường hợp Cơ trưởng không chịu, báo ASOC liên lạc Cơ trưởng hoặc ra tàu giải quyết .
4. Trước khi gọi BD thì bắt buộc báo tổ bay or tiếp viên thời gian dự kiến khách sẽ ra tàu để tổ bay chủ động trong công tác chuẩn bị



## **TÌNH HUỐNG**

Pur báo có khách đánh nhau trong cabin

## **BÊN LIÊN QUAN**

Báo ASOC ra tàu phối hợp xử lý, báo TCC nắm thông tin .

Báo cán bộ trực nắm TT.

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Thu thập thông tin từ TVT : Tên khách, số ghế, lý do đánh nhau.
2. Yêu cầu PVHK phối hợp xử lý với TV và khách .
3. Chuyển đến :
  - + Báo ASOC ra tàu xử lý.
  - + Báo ANSĐ phối hợp xử lý.
4. Chuyển đi :
  - + Báo PVHK tìm thông tin hành lý ký gửi của khách và chủ động trong phương án phải cắt lại khách và hành lý .
  - + Báo ASOC ra tàu xử lý.
  - + Báo ANSĐ phối hợp xử lý.

## TÌNH HUỐNG

Pur báo có khách lấy đồ của khách khác trong cabin khi đang boarding

## CÁCH XỬ LÝ

1. Thu thập thông tin từ TVT : Tên khách, số ghế .
2. Yêu cầu PVHK phối hợp xử lý với TV và khách .
3. Báo PVHK tìm thông tin hành lý ký gửi của khách và chủ động trong phương án phải cắt lại khách và hành lý .
4. Báo ASOC ra tàu xử lý.
5. Báo ANSD phối hợp xử lý.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC ra tàu phối hợp xử lý, báo TCC nắm thông tin .

Báo cán bộ trực nắm TT.

## **TÌNH HUỐNG**

Pur chuyển đến báo có khách cần hỗ trợ y tế

## **BÊN LIÊN QUAN**

Báo TCC nắm thông tin.

Báo cán bộ trực nắm TT.

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Thu thập thông tin từ TVT : Tên khách, số ghế, tình trạng sức khỏe.
2. Yêu cầu PVHK phối hợp xử lý với TVT. Gọi PVĐB ra tàu hỗ trợ khách.
3. Báo DVKT cho xe phục vụ WCHR ra tàu (nếu cần).
4. Thông báo ASOC hỗ trợ gọi xe cứu thương và bác sĩ.
5. Ghi nhận thời gian xe cứu thương và bác sĩ ra tàu.
6. Phối hợp xử lý các bất thường khách (nếu có).

## TÌNH HUỐNG

Pur báo chuyển đến có khách lấy đồ của khách khác, cần an ninh

## CÁCH XỬ LÝ

1. Thu thập thông tin từ TVT : Tên khách, số ghế .
2. Yêu cầu PVHK phối hợp xử lý với TV và khách .
3. Báo ASOC ra tàu xử lý.
4. Báo ANSĐ phối hợp xử lý.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo TCC và Báo cán bộ trực năm TT.

## TÌNH HUỐNG

Sau khi hoàn tất boarding, PVHK ký bàn giao tổng số khách, Pur báo tổng số khách hạng thương gia trên tàu không đúng với tổng số trên bảng tải

## CÁCH XỬ LÝ

1. Đối chiếu số lượng khách lệch và thông báo PVHK kiểm tra lại seatmap.
2. Nếu do khách tự ý lên ngồi khoang C thì yêu cầu khách trở về đúng số ghế.
3. Nếu kết số sai lệch so với thực tế thì yêu cầu PVHK cập nhật lại kết số và báo CBTTC cập nhật số lượng khách hạng C chính xác trên bảng tải.
4. Ghi nhận các bất thường vào FLT report

## BÊN LIÊN QUAN

Báo TCC nắm thông tin

## TÌNH HUỐNG

Sau khi boarding, PUR yêu cầu chặn 4 kiện hành lý quá khổ hành lý xách tay, PVHK không có tag release

## CÁCH XỬ LÝ

1. Yêu cầu PVHK gửi Tag Release ra tàu.
2. Đề xuất với TVT việc có thể linh động xử lý cho đưa lên cabin để tránh trễ giờ hay không.
3. Nếu TVT không đồng ý thì chủ động nhắc PVSD để sẵn cửa hầm hàng, khi Tag Release ra tàu thì yêu cầu nhanh chóng xử lý để chuyển xuống hầm hàng. Thông báo CBTT cộng thêm 4 kiện vào bảng tải.

## BÊN LIÊN QUAN

Thông báo TCC ghi nhận sự việc

## TÌNH HUỐNG

Capt báo tàu KT giờ chót , khi đã hoàn tất boarding, cần đổi tàu khác

## CÁCH XỬ LÝ

1. Hỏi Capt và thợ máy về thông tin kỹ thuật .
2. Thông báo ASOC quyết định.
3. Thông báo PVHK, TCC chuẩn bị phương án đổi tàu, trả khách vào lại nhà ga.
4. Yêu cầu PVSD chuẩn bị TTB dỡ toàn bộ hàng hóa hành lý xuống.
5. Thực hiện theo các yêu cầu từ ASOC.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC quyết định và báo TCC nắm thông tin để triển khai các đơn vị liên quan

## TÌNH HUỐNG

Tàu đã đóng cửa , rút ống lồng , rút thang ...Thợ máy báo còn sót nhân viên PVHK / thợ máy trong cabin trên tàu

## CÁCH XỬ LÝ

1. Báo thợ máy thông thoại Cơ trưởng về sự việc sót nhân viên PVHK/thợ máy trong cabin.
2. Khi cơ trưởng đồng ý thì yêu cầu PVSD cập lại xe thang và làm hiệu mở cửa cho nhân viên PVHK/thợ máy xuống.
3. Thông báo ASOC việc phải mở cửa tàu lại.

Lưu ý: Bắt buộc phải xác nhận với TTV việc không có ai trên tàu mới được phép xác nhận với TTV để đóng cửa chuyển bay.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc

Báo cán bộ trực



## TÌNH HUỐNG

Khách WCHR boarding nhằm chuyển  
, sau khi khách lên tàu phát hiện  
nhằm chuyển

## CÁCH XỬ LÝ

1. Báo xe HL và PVĐB quay lại tàu đón khách.
2. Yêu cầu PVHK phối hợp TVT lấy thông tin khách WCHR lên nhằm thực tế đi chuyển bay nào và báo Coordinator chuyển bay đó chờ khách WCHR, báo thời gian dự kiến sẽ sang tới tàu để chủ động thông báo PUR và Capt khi cần thiết.
3. Báo PVĐB và xe HL chuyển khách về lại đúng chuyến bay.
4. Ghi nhận thời gian đồng bộ hành lý trên tàu.
5. Thông báo ASOC sự việc (Theo hướng dẫn của CBT)

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc

Báo cán bộ trực

## **TÌNH HUỐNG**

Hoàn tất boarding , đóng cửa tàu ,  
phát hiện Xe chở khách WCHR ra đến  
tàu

## **BÊN LIÊN QUAN**

Báo ASOC, TCC nắm sự việc  
Báo cán bộ trực

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Kiểm tra với PVHK và PVĐB có phải là khách WCHR của chuyến bay này hay không.
2. Nếu đúng thì báo thợ máy thông thoại với Cơ trưởng sự việc và xin mở lại cửa cho khách WCHR boarding.
3. Thông báo ASOC việc phải mở cửa lại.
4. Ghi nhận thời gian cập lại xe HL, hoàn tất boarding khách WCHR, thời gian đóng cửa lại.

Nguyên nhân: Chuyến bay có khách WCHR đi nhưng Coor không kiểm tra thực tế đã lên hay chưa và TTV cũng không xác định được khách đã lên hay chưa mà xác nhận đủ khách.

## TÌNH HUỐNG

PVHK ký xác nhận đủ khách, sau khi đóng cửa, có 1 xe chở khách ra đến bãi, PVHK trên xe báo còn 5 khách cuối kẹt đường lẫn

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc  
Báo cán bộ trực

## CÁCH XỬ LÝ

1. Báo thợ máy thông thoại với Cơ trưởng sự việc và xin mở cửa lại.
2. Thông báo ASOC việc phải mở cửa lại.
3. Báo PVSD chuẩn bị xe thang cặp vào khi Cơ trưởng đồng ý.
4. Yêu cầu PVHK kiểm tra lại tổng số xe và kết số khách .
5. Khi thang cặp vào thì ghi nhận chính xác thời gian mở cửa, khách boarding hoàn tất và đóng cửa lại.

Lưu ý: Phải xác nhận số khách và tổng số xe đã ra tàu

## TÌNH HUỐNG

Xe khách ra boarding , khách đã lên tàu PUR phát hiện khách boarding nhầm tàu

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc  
Báo cán bộ trực

## CÁCH XỬ LÝ

1. Phối hợp với PVHK kiểm tra lại thẻ BP của khách và số lượng khách đã lên tàu thực tế.
2. Yêu cầu xe Bus quay lại đón khách.
3. Phối hợp với TVT và PHVK cho khách xuống lại xe Bus.
4. Thông báo Coordinator của chuyến bay khách đi nhằm việc còn 1 xe khách đang đi nhầm bãi.
5. Thông báo ASOC sự việc trên.
6. Ghi nhận thời gian đồng bộ hành lý của TV.

Lưu ý: Coor phải xác nhận với PVHK trước khi cho khách BD lên tàu gồm tất cả các tàu.

## TÌNH HUỐNG

Chuyến bay có thông tin ngay từ ban đầu , Có khách boarding từ nhà VIPA...

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc  
Báo cán bộ trực

## CÁCH XỬ LÝ

1. Thu thập các thông tin liên quan: Tên khách, số ghế, cận vệ, Secitem...
2. Thông báo ngay cho TVT nắm thông tin.
3. Yêu cầu DVVS lưu ý vệ sinh kỹ các ghế của khách VIP.
4. Yêu cầu PVHK cung cấp thời gian dự kiến khách từ nhà VIPA sẽ ra tàu.
5. Ghi nhận thời gian khách VIP ra tàu.
6. Sau khi hoàn tất boarding yêu cầu PVHK rà soát lại thông tin khách nhà VIP trước khi đóng cửa chuyến bay.

## TÌNH HUỐNG

Trong suốt quá trình boarding và giờ chót Coordinator phải kiểm tra cái gì ?

## BÊN LIÊN QUAN

KST  
PVHK

## CÁCH XỬ LÝ

1. Kiểm tra việc PVHK có thực hiện xác nhận với TVT trước cho khách lên tàu hay không.
2. Giám sát quá trình boarding. Lưu ý việc boarding các khách đặc biệt như : UM, WCHR, STCR, DEPO...
3. Xử lý các thông tin bất thường từ PVHK, TVT, thợ máy, tổ bay.
4. Kiểm tra tiến độ chất xếp.
5. Trước 15p phải có xe đẩy STBY.
6. Xác nhận với CBTT về Acars và số kết sổ.
7. Yêu cầu PVHK ký xác nhận số khách kết sổ và đối chiếu với số liệu từ CBTT.
8. Sau khi khớp dữ liệu: Hành lý từ PVHL và thực tế tại tàu, Tổng số khách giữa PVHK và bảng tải, Hành lý xách tay khớp thì đóng cửa chuyến bay

## TÌNH HUỐNG

Chuyến bay đến không có thợ máy  
đón tàu

## CÁCH XỬ LÝ

1. Trước 5 phút so với ETA có mặt tại bãi đậu, kiểm tra sự có mặt của thợ máy, nếu không có thì thông báo cho ASOC.
2. Khi tàu vào bãi đậu vẫn không có thợ máy thì yêu cầu PVSD không được phép tiếp cận TTB.
3. Thông báo nhắc lại ASOC việc chưa có thợ máy.
4. Ghi nhận chính xác thời gian thợ máy ra tàu.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc

Báo cán bộ trực

## TÌNH HUỐNG

PUR báo thiếu xuất ăn tổ bay lúc gọi boarding , hoàn tất boarding nhưng PUR không cho đóng cửa , yêu cầu gặp ASOC ra ký biên bản do vẫn chưa bổ sung xuất ăn

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc  
Báo cán bộ trực

## CÁCH XỬ LÝ

1. Khi gọi boarding mà TVT báo thiếu : yêu cầu TVT kiểm tra kỹ lại tổng số.
2. Báo số lượng TV nhận được thực tế ngoài tàu cho TCC và yêu cầu bổ sung.
3. Nhắc lại TCC yêu cầu Catering bổ sung trong quá trình khách boarding.
4. Khi hoàn tất boarding vẫn chưa bổ sung xuất ăn thì báo ASOC ra tàu giải quyết.
5. Nếu ASOC quyết định chờ bổ sung thì ghi nhận chính xác thời gian bổ sung Xuất ăn.



## TÌNH HUỐNG

Hoàn tất boarding, PUR báo thiếu khay, khăn, ly phục vụ khách thương gia

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc  
Báo cán bộ trực

## CÁCH XỬ LÝ

1. Yêu cầu TVT kiểm tra kỹ lại các Container và phiếu giao nhận giữa Catering và TV đã ký.
2. Nếu vẫn thiếu thì báo TCC gọi Catering kiểm tra thực tế giao nhận.
3. Thuyết phục TVT nếu vẫn đủ cấp cho khách thương gia thì ưu tiên đóng cửa chuyến bay tránh trễ giờ, biên bản ghi nhận thì TV có thể lập sau.
4. Nếu TVT quyết định chờ cấp đủ thì ghi nhận thời gian cấp bổ sung.
5. Ghi nhận đầy đủ thời gian từ khi TVT thông báo và kết quả xử lý vào eChecklist.

## TÌNH HUỐNG

Capt và PUR cãi nhau khi khách đã hoàn tất boarding . Không chịu đóng cửa

## CÁCH XỬ LÝ

1. Thu thập thông tin sự việc tranh cãi của phi hành đoàn.
2. Báo ASOC sự việc và yêu cầu ra tàu giải quyết sự việc.
3. Thuyết phục phi hành đoàn không nên tranh cãi trước mặt hành khách và tránh các tức giận có thể ảnh hưởng đến quá trình bay.

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc

Báo cán bộ trực

## TÌNH HUỐNG

Trong quá trình boarding, khách té cầu thang chảy máu đầu

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc

Báo cán bộ trực

## CÁCH XỬ LÝ

1. Cùng PVHK và TV hỗ trợ sơ cứu khách. TV có thể dùng First Aid Kit trên tàu để sơ cứu.
2. Báo ASOC, TCC sự việc và yêu cầu gọi bác sĩ ra kiểm tra tình trạng sức khỏe của khách có đủ để thực hiện hành trình hay không.
3. Thu thập các thông tin liên quan : tên khách, số ghế...và báo PVHL tìm hành lý ký gửi (nếu có) trong trường hợp phải cắt lại khách. KT xem khách có HLXT – giày cao gót – tuổi tác cao hay không.
4. Ghi nhận thời gian bác sĩ ra tàu và tùy tình huống để có cách xử lý thích hợp.

## TÌNH HUỐNG

Hoàn tất boarding, PUR báo tàu chưa nạp đủ định mức nước sạch (ống lồng/Ngoài bãi)

## BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc  
Báo cán bộ trực

## CÁCH XỬ LÝ

1. Thông báo cho TVT bằng chứng đã kiểm tra.
2. Trường hợp TVT vẫn yêu cầu nạp thì thông báo cho TCC và ASOC việc có thể ảnh hưởng đến giờ đóng cửa.
3. Nạp theo yêu cầu:
  - + Ống lồng : Yêu cầu nhân viên Ống lồng nạp nước theo đúng tiêu chuẩn VNA.
  - + Bãi ngoài : Yêu cầu DVKT thực hiện ngay việc bơm nước sạch theo tiêu chuẩn VNA. Ghi nhận thời gian xe nước ra tàu và hoàn tất nạp nước.
4. Bảng định mức nước

## **TÌNH HUỐNG**

Tàu nóng quá 30 độ C nên không boarding được.

## **BÊN LIÊN QUAN**

Báo ASOC, TCC nắm sự việc

Báo cán bộ trực

## **CÁCH XỬ LÝ**

1. Quy định:
  - + Khung giờ 09h-17h.
  - + Tàu nằm sẵn trước 75p so với ETD hoặc GT dài hơn 75p
  - + ACU yếu-hỏng thì phải dùng xe thổi lạnh.
2. Coor khi ra tàu:
  - Nếu tàu nằm trong quy định trên thì xe lạnh hoặc cấp lạnh ống lồng phải được sử dụng.
  - Báo TV or thợ máy kiểm tra ngay nhiệt độ nếu lớn hơn 30 độ thì xác nhận với thợ máy có sử dụng xe lạnh không.
    - + Ống lồng : Yêu cầu nhân viên Ống lồng cấp lạnh.
    - + Bãi ngoài : Yêu cầu DVKT cấp. Ghi nhận thời gian xe lạnh ra tàu và cấp.
3. Trước khi boarding phải xác định được nhiệt độ :
  - Nếu nhỏ hơn 30 độ thì tiến hành boarding bình thường.
  - Nếu lớn hơn 30 độ nhưng Cơ trưởng vẫn đồng ý thì báo ASOC nắm.

## TÌNH HUỐNG

Quy định về tổ bay chuyển sân và  
Jumpseat

### BÊN LIÊN QUAN

Báo ASOC, TCC nắm sự việc

Báo cán bộ trực

## CÁCH XỬ LÝ

### 1. Quy định:

- Tổ bay chuyển sân: Đi theo vé và bắt buộc phải Check-in như khách bình thường.
- JumpSeat:
  - + Khách nội bộ đi theo dạng vé.
  - + Không nằm trên GD.
  - + Bắt buộc phải Check-in bình thường.
  - + Thể hiện trên bảng tải

### 2. Tình huống và giải quyết:

#### a. Tổ bay chuyển sân:

- Tổ bay tự ra tàu mà chưa check-in: Yêu cầu quay lại quầy Check-in. Thông báo ASOC nếu có khả năng trễ giờ.
- JumpSeat:
  - + Phải báo ASOC nắm thông tin
  - + Phải có thẻ VNA
  - + Phải được sự đồng ý của Cơ trưởng và báo TVT nắm thông tin
  - + Nếu không có thẻ VNA thì phải được sự đồng ý của TBT ASOC

# THẢO LUẬN – BỔ SUNG TÌNH HUỐNG



## DISCUSSION QUESTIONS



# THANKS FOR YOUR ATTENTION !

**VIETNAM AIRPORT GROUND SERVICES COMPANY LIMITED (VIAGS)**

**A: No.49 Truong Son, Tan Binh District, Ho Chi Minh city, Vietnam**

**T: (84-8) 35472 288 F: (84-8) 35471 188 W: [www.viags.vn](http://www.viags.vn)**

13/8/2019