

**HÃNG HÀNG KHÔNG  
BAMBOO AIRWAYS**

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

Số: 32 /2020/QĐ-TGD-BAV

Hà Nội, ngày 06 tháng 02 năm 2020

## **QUYẾT ĐỊNH**

**V/v ban hành tài liệu “Quy trình xử lý khi có trường hợp nghi nhiễm dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona gây ra” của Công ty Cổ phần Hàng không Tre Việt**

### **TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN HÀNG KHÔNG TRE VIỆT**

Căn cứ Luật Doanh nghiệp năm 2014 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Điều lệ Công ty Cổ phần Hàng không Tre Việt;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Hàng không Tre Việt;

Theo đề nghị của Khối Dịch vụ và Khai thác Mặt đất,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1:** Ban hành theo Quyết định này là tài liệu “Quy trình xử lý khi có trường hợp nghi nhiễm dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona gây ra” lần 01 ngày /02/2020 của Hãng hàng không Bamboo Airways.

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

**Điều 3:** Các Ông (Bà) Phó Tổng giám đốc, Trưởng các đơn vị, Khối/Ban/Phòng và cá nhân liên quan của Hãng hàng không Bamboo Airways chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.


#### **Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (để t/h);
- Ban TGD (để b/c);
- Lưu: VT, K.DVKT.

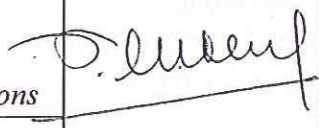
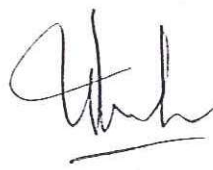

**TUỢ TÔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**




**TRƯƠNG PHƯƠNG THÀNH**

	<b>KHOÍ DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b>	Số: 32/2020/QĐ-TGP-BAV
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHỦNG MỚI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b>	Ngày hiệu lực: 06/02/2020
		Trang: 1/11

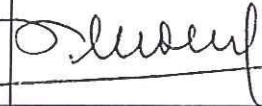
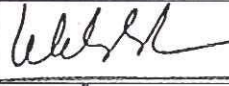


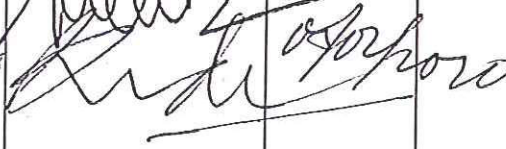
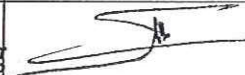

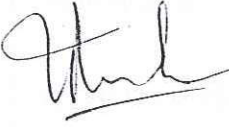



KIỂM TRA VÀ PHÊ DUYỆT/CHECK AND APPROVAL			
Cấp trình & Phê duyệt <i>Issued &amp; Approval</i>	Chức danh & Họ tên <i>Authorization &amp; Name</i>	Chữ ký <i>Signature</i>	Ngày <i>Date</i>
Bộ phận trình duyệt <i>Department issuing the document</i>	Khối Dịch vụ & Khai thác mặt đất <i>Services &amp; Ground Operations</i>		05/02/2020
	TRƯƠNG VIỆT CƯỜNG		
Xác nhận của Bộ phận Kiểm soát tài liệu <i>Qualified by Document Control Center</i>	Ban Đảm bảo An toàn, An ninh và Chất lượng <i>Safety, Security &amp; Quality Assurance Division</i>		05/02/2020
	NGUYỄN TRỊNH BÌNH		
Phê duyệt của Lãnh đạo <i>Approval of BOD</i>	BAN TỔNG GIÁM ĐỐC <i>BOD</i>		06/21/2020



	<b>KHOI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b>	Số: 32/2020/QĐ-TGĐ-BAV
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHỨNG MỐI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b>	Ngày hiệu lực: 01/02/2020
		Trang: 2/11

**XÁC NHẬN CỦA CÁC ĐƠN VỊ THAM GIA XÂY DỰNG TÀI LIỆU/  
CONFIRMATION OF CONTRIBUTORS**

Stt	Đơn vị	Họ và Tên	Chữ ký	Ngày
1	Khởi Dịch vụ và Khai thác Mặt đất <i>Services &amp; Ground Operations</i>	Trương Việt Cường		05/02/2020
2	Đoàn Tiếp Viên <i>Cabin Crew Division</i>	Lê Đăng Khoa		05/02/2020
3	Khởi Thương mại <i>Commercial</i>	Đỗ Đình L		06/02/2020
4	Văn phòng Công ty <i>Administration</i>	Vũ Thị Minh Huệ		05/02/2020
5	Ban Giám sát, Đánh giá và Thanh tra chất lượng dịch vụ <i>Services Quality Assurance &amp; Inspection Division</i>	Bùi Vũ Quốc Dũng		05/02/2020
6	Trung tâm điều hành khai thác <i>Operations Control Center</i>	Nguyễn Vũ Phong		5.2 2020
7	Đoàn bay <i>Flight Crew Division</i>			
8	Ban Kiểm soát nội bộ <i>Internal Control Division</i>	Võ Nguyễn Cửu Long		6/2/2020
9	Ban Đảm bảo An toàn, An ninh và Chất lượng <i>Safety, Security &amp; Quality Assurance Division</i>	Nguyễn Trịnh Bình		05/02/2020


	<b>KHỐI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b>	Số: 32/2020/GD-TGD-BAL
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHỦNG MỚI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b>	Ngày hiệu lực 06/02/2020
		Trang: 3/11

#### CHỈNH SỬA TÀI LIỆU

Lần ban hành	Lần sửa đổi	Ngày hiệu lực	Nội dung sửa đổi	Vị trí	Sửa đổi bởi
01	00		Ban hành lần đầu		

#### DANH SÁCH PHÂN PHỐI


STT	Người nhận	Ghi chú
1	Khối Dịch vụ và Khai thác Mặt đất <i>Services &amp; Ground Operations</i>	01 PDF
2	Đoàn Tiếp Viên <i>Cabin Crew Division</i>	01 PDF
3	Khối Thương mại <i>Commercial</i>	01 PDF
4	Văn phòng Công ty <i>Administration</i>	01 PDF
5	Ban Giám sát, Đánh giá và Thanh tra chất lượng dịch vụ <i>Services Quality Assurance &amp; Inspection Division</i>	01 PDF
6	Đoàn bay <i>Flight Crew Division</i>	01 PDF
7	Trung tâm điều hành khai thác <i>Operations Control Center</i>	01 PDF
8	Ban Kiểm soát nội bộ <i>Internal Control Division</i>	01 PDF
9	Ban Đảm bảo An toàn, An ninh và Chất lượng <i>Safety, Security &amp; Quality Assurance Division</i>	01 PDF

	<b>KHÓI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b><i>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</i></b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỄM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP ĐỘ CHUNG MỌI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b><i>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</i></b>	Ngày hiệu lực: / /2020 <i>Effective date:</i> Trang: 4/18 <i>Page:</i>

### **MỤC LỤC/TABLE OF CONTENTS**

1. MỤC ĐÍCH/ <i>PURPOSE</i> .....	5
2. PHẠM VI/ <i>SCOPE</i> .....	5
3. TÀI LIỆU THAM KHẢO/ <i>REFERENCE</i> .....	5
4. ĐỊNH NGHĨA CA NGHI BỆNH/ <i>DEFINITION OF SUSPECTED CASE</i> .....	5
5. QUY TRÌNH PHỐI HỢP VÀ XỬ LÝ/ <i>HANDLING PROCEDURE</i> : .....	6
5.1. Quy định chung/ <i>General regulations</i> .....	6
5.2. Đối với chuyến bay đi/ <i>For departure flight</i> : .....	7
5.3. Trên chuyến bay/ <i>Inflight</i> .....	11
5.4. Đối với chuyến bay đến/ <i>On arrival</i> .....	14
5.5. Quy trình thực hiện khi có tiếp viên, tổ bay hoặc nhân viên phục vụ (GO, COM, TECH...) nghi ngờ nhiễm bệnh/ <i>Handling procedures in case of having flight attendants, flight crews or service staff (GO, COM, TECH ...) have signs of suspected infection</i> : .....	17



	<b>KHOÍ DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NGHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHỦNG MỚI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 5/18 Page:

## 1. MỤC ĐÍCH/ PURPOSE

- Thực hiện Công điện của Thủ tướng Chính phủ và Chỉ thị của Cục Hàng không Việt Nam về việc phòng, chống dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona gây ra.

*Implementation of the Telegram of the Prime Minister and Directive of the CAAV on prevention and control of acute respiratory infections caused by a new strain of Corona virus.*

- Nhằm hướng dẫn các đơn vị các bước phối hợp phục vụ khách nghi nhiễm dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona (nCoV) gây ra.

*To instruct units/Divisions to coordinate steps to handle passengers who are suspected acute respiratory infections caused by a new strain of Corona virus (nCoV).*

## 2. PHẠM VI/ SCOPE

- Áp dụng cho toàn bộ các chuyến bay của Bamboo Airways.

*Applied for all Bamboo Airways flights*

## 3. TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCE

- Các Công điện, Chỉ thị của Thủ tướng chính phủ, Bộ Y tế và Cục Hàng không Việt Nam về việc phòng, chống dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona gây ra.

*The Telegram of the Prime Minister and Directive of the CAAV on prevention and control of acute respiratory infections caused by a new strain of Corona virus.*

- Quy định phục vụ hành khách và hành lý tại sân bay

*(Airport Service Manual – ASM)*

## 4. ĐỊNH NGHĨA CA NGHI BỆNH/ DEFINITION OF SUSPECTED CASE

Ca nghi bệnh được sàng lọc dựa trên 2 yếu tố là triệu chứng lâm sàng và yếu tố dịch tễ. Triệu chứng lâm sàng và yếu tố dịch tễ thường gặp là:


*Suspect cases are screened based on two factors: clinical symptoms and epidemiological factors. Common clinical symptoms and epidemiological factors are:*

### a) Triệu chứng lâm sàng/ Clinical symptoms

- Người nhiễm virus nCoV có các triệu chứng cấp tính: ho, sốt, khó thở.

*People infected with nCoV virus have acute symptoms: cough, fever, difficulty breathing.*

### b) Yếu tố dịch tễ/ Epidemiological factors:

	<b>KHÓI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b><i>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</i></b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 <i>Issue/Rev:</i>
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHŨNG MỚI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b><i>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</i></b>	Ngày hiệu lực: / /2020 <i>Effective date:</i> Trang: 6/18 <i>Page:</i>

- Người bệnh sống hoặc đi du lịch tới vùng dịch tễ có bệnh do virus corona mới trong vòng 14 ngày trước khi bắt đầu có triệu chứng.

*The patient lives or travels to an epidemiological area with a new strain of Corona virus within 14 days before symptoms begin.*

- Người tiếp xúc vật nuôi bị bệnh, động vật hoang dã ở các vùng dịch tễ trong vòng 14 ngày.

*Persons who have been in contact with infected livestock and wild animals in epidemiological areas within 14 days.*

- Người tiếp xúc (trong thời gian ủ bệnh 14 ngày) với trường hợp sốt và nhiễm trùng đường hô hấp cấp tính chưa rõ nguyên nhân xuất hiện trong vòng 14 ngày sau khi du lịch tới vùng dịch tễ có bệnh do virus corona mới.

*Exposure (during the 14-day incubation period) of unexplained acute fever and respiratory tract infection within 14 days of travel to an epidemiological area with a new coronavirus.*

- Một số trường hợp khác có thể mắc bệnh thông qua bằng chứng dịch tễ và lâm sàng, bao gồm người tiếp xúc trực tiếp với ca bệnh đã được chẩn đoán xác định bằng xét nghiệm bao gồm những người chăm sóc bệnh nhân (nhân viên y tế, gia đình, người thăm bệnh).

*Other cases of disease may be acquired through epidemiological and clinical evidence, including people in direct contact with a confirmed laboratory diagnosis including patient caregivers (medical staff, family, patient visitors).*

## **5. QUY TRÌNH PHỐI HỢP VÀ XỬ LÝ/HANDLING PROCEDURE:**

### **5.1. Quy định chung/ General regulations**

- Tránh đi lại, du lịch nếu đang có sốt, ho hoặc khó thở. Đến ngay cơ sở y tế khi có triệu chứng nghi ngờ. Đồng thời chia sẻ lịch trình di chuyển với nhân viên y tế.


*Avoid traveling if having a fever, cough or trouble breathing. Immediately go to the medical facility when having suspicious symptoms. Also share travel schedules with medical staff.*

- Tránh tiếp xúc với người bị sốt, ho. Thường xuyên rửa tay bằng xà phòng, tránh chạm tay vào mắt, mũi, miệng.

- Avoid contact with people with fever, cough. Wash your hands often with soap and avoid touching your eyes, nose or mouth.

- Khi ho, hắt hơi hãy che kín miệng bằng khăn giấy hoặc tay áo. Sau khi sử dụng khăn giấy bỏ vào thùng rác rồi rửa tay.

*When coughing or sneezing, cover your mouth with a tissue or your sleeve. After using paper towels, put them in the trash and wash your hands.*


	<b>KHỐI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHŨNG MŨI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 7/18 Page:

- Nếu thấy có dấu hiệu ốm khi đi lại, du lịch...cần thông báo ngay cho nhân viên hàng không, đường sắt, ô tô...và tìm đến cơ sở y tế càng sớm càng tốt.  
*If you have signs of sickness while traveling, please notify the staff of airline, railway, car ... and seek medical facilities as soon as possible*
- Chỉ sử dụng các loại thực phẩm chín  
*Only use cooked foods*
- Không khạc nhổ bừa bãi nơi công cộng. Tránh tiếp xúc gần với các loại động vật nuôi hoặc hoang dã.  
*Do not spit indiscriminately in public. Avoid close contact with livestock or wild animals.*
- Đeo khẩu trang khi tới chỗ đông người, khi tiếp xúc với khách hàng hoặc khi tiếp xúc với người có triệu chứng bệnh.  
*Wear a mask when going to public places, when dealing with customers or when dealing with people with symptoms of illness.*
- Nếu phát hiện khách hàng, CBNV có các triệu chứng bất thường liên quan đến bệnh viêm đường hô hấp Corona như khuyến cáo của các cơ quan y tế, CBNV và người quản lý trực tiếp có trách nhiệm ngay lập tức báo cho Phòng Y tế của Tập đoàn qua SĐT: 0354479465 – Ông Nguyễn Văn Cường. Cán bộ y tế có trách nhiệm báo cáo lại Văn phòng Tập đoàn và các bộ phận liên quan nắm được tình hình và có biện pháp xử lý cần thiết. CBNV có triệu chứng này PHẢI xin phép nghỉ và đi kiểm tra ngay tại các cơ sở y tế, thực hiện đầy đủ theo yêu cầu/khuyến nghị của cơ sở y tế.  
*If detecting a passenger or staff with unusual symptoms related to acute respiratory infections caused by a new strain of Corona virus as recommended by health authorities, staff and direct managers are responsible for immediately reporting to the Medical Department of FLC Group via phone number: 0354479465 - Mr. Nguyen Van Cuong. Medical staff are responsible for reporting back to the FLC Group Office and relevant departments about the situation and take necessary handling measures. Employees with this symptom MUST apply for leave and go to medical facilities to be examined, and comply with the request / recommendation of the medical facility.*
- Người tiếp xúc gần với người bệnh/người ngờ mắc bệnh nCoV trong vòng 14 ngày phải thông báo cho các cơ sở y tế địa phương.  
*Person in close contact with patient / suspected to have nCoV within 14 days must notify local health facilities.*


## 5.2. Đối với chuyến bay đi/ For departure flight:

STT No	Nội dung thực hiện Content	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời hạn hoàn thành
-----------	-------------------------------	---------------------	--------------------	------------------------




	<b>KHOÍ DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP ĐỘ CHUNG MŨI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 8/18 Page:

		<i>Section in charge</i>	<i>Coordinated section</i>	<i>Deadline</i>
A	Trước chuyến bay/ <i>Pre-flight</i>			
1	Chủ động cập nhật thông tin về dịch bệnh ở nước sở tại, đánh giá tình hình và thông tin kịp thời về tình hình dịch bệnh về Ủy ban phòng chống dịch bệnh Corona từ Vũ Hán. <i>Proactively update information on the disease in the host country, assess the situation and provide timely information on the disease situation on the Corona Disease Control Commission from Wuhan.</i>	GO	SQA	Thường xuyên khi có thông tin mới tại nước sở tại/sân bay khai thác <i>Frequently updated when having new information from the host country / operating airport</i>
2	Chuẩn bị tờ khai y tế dành cho hành khách <i>Prepare a medical clearance form for passengers</i>	GO	Kiểm dịch y tế sân bay <i>Airport medical quarantine</i>	-15' trước giờ mở quầy chuyến bay -15' before the time of opening counter
3	Chuẩn bị thông tin chuyến bay, lưu ý kiểm tra số lượng khách Trung Quốc có trên chuyến bay để sắp xếp khách ngồi chung một khu vực xếp chỗ <i>Summarize flight information. Check the number of Chinese passengers on the flight to arrange seat together in the same area.</i>	GO	GHA	-15' trước giờ mở quầy chuyến bay -15' before the time of opening counter
4	100% nhân viên phục vụ chuyến bay phải đeo khẩu trang trong quá trình phục vụ <i>100% handling agents must wear a mask during handling flights.</i>	GO CCD FCD TECH	GHA	Trong quá trình phục vụ chuyến bay. <i>During the time of handling flight</i>
B	Trong quá trình phục vụ chuyến bay tại sân bay <i>During handling flight at the airport</i>			


	<b>KHOÍ DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHŨNG MỚI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 9/18 Page:

1	<p>Tại quầy thủ tục/ gate/ phòng vé giờ chót, nhân viên tăng cường giám sát, đánh giá tình hình sức khỏe của khách. Nếu thấy khách có các triệu chứng lâm sàng như ho, sốt, khó thở, nhân viên lập tức phát và yêu cầu hành khách đeo khẩu trang, đồng thời tách hành khách ra khỏi khu vực đông người.</p> <p><i>At the check-in counter / gate / airport ticketing office, the staff monitor and evaluate the health of passengers. If a passenger having clinical symptoms such as cough, fever, difficulty breathing, the staff should immediately give out and ask the passenger to wear a mask and separate the passenger from crowded areas.</i></p>	GHA ATO	GO	<p>Trong suốt quá trình phục vụ hành khách chuyến bay</p> <p><i>During the time of handling flight</i></p>
2	<p>Đối với khách mang quốc tịch Trung Quốc: Nhân viên phát và yêu cầu khách đeo khẩu trang (nếu khách đang chưa sử dụng), khai báo tờ khai y tế. Nếu khách khai báo trong vòng 14 ngày gần đây, khách có sống hoặc du lịch tới vùng dịch tễ (các tỉnh, thành của Trung Quốc): cần tách khách ra khỏi khu vực đông người.</p> <p><i>For Chinese passengers: The staff give out and ask passengers to wear a mask and declare a medical declaration form. If passengers have lived or travelled to the epidemiological area (provinces and cities of China) within the last 14 days: separate passengers from the crowded area.</i></p>	GHA	GO	<p>Trong suốt quá trình phục vụ hành khách chuyến bay</p> <p><i>During the time of handling flight</i></p>

	<b>KHOÍ DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỄM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP ĐỘ CHUNG MƠI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 10/18 Page:

3	Báo cáo Trưởng đại diện nếu phát hiện ra các trường hợp khách nghi nhiễm bệnh như đã đề cập ở mục 1 và 2. <i>Report to the Station Manager if there are suspected cases of infection as mentioned in section 1 and 2.</i>	GHA SUP BAV	SM	Ngay sau khi phát hiện ra khách có các dấu hiệu nghi nhiễm bệnh <i>Immediately after detecting that passengers have signs of suspected infection</i>
4	Trưởng đại diện báo cáo về tình trạng khách cho Kiểm dịch y tế sân bay, Trục ban trưởng của Cảng hàng không khai thác và Lãnh đạo Khôi SGO. <i>Station Manager reports on the passenger's status to the Airport Medical Quarantine and Board of Directors of SGO</i>	SM	Kiểm dịch y tế <i>Airport Medical Quarantine</i> TBT Cảng <i>Airport Duty Manager</i> Lãnh đạo SGO <i>BOD of SGO</i> TBT BAV <i>BAV Duty Manager</i>	Ngay sau khi nhận thông tin về khách có các dấu hiệu nghi nhiễm bệnh <i>Immediately after detecting that passengers have signs of suspected infection</i>
5	Trưởng đại diện xem xét việc từ chối hay tiếp tục chấp nhận vận chuyển hành khách dựa trên kết quả phối hợp với Trung tâm kiểm dịch y tế. <i>Station Manager considers refusing or accepting passenger for carriage based on the results of coordination with the Medical Quarantine Center.</i>	SM	Kiểm dịch y tế <i>Medical Quarantine Center.</i>	Sau khi nhận được thông tin về phương án xử lý ban đầu của Trung tâm kiểm dịch y tế <i>After receiving information about the initial handling plan of the Medical</i>




	<b>KHOÍ DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHŨNG MŨI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date:
		Trang: 11/18 Page:


				Quarantine Center
6	Cung cấp các tờ khai y tế lên chuyến bay theo yêu cầu của nhà chức trách. <i>Provide medical clearance forms inflight as requested by authorities.</i>	DVTK <i>Inflight Dept.</i>	GHA GO	Trước khi boarding chuyến bay <i>Before boarding started</i>
7	Thông báo cho Tiếp viên khu vực xếp khách người Trung Quốc (nếu có) <i>Notify flight attendant about the seat area of the Chinese (if any)</i>	GO	CCD	Trong quá trình boarding chuyến bay <i>During boarding time</i>
C	Sau chuyến bay/ <i>After the flight</i>			
1	Trưởng đại diện báo cáo theo quy trình báo cáo của Công ty. <i>Station Manager reports in accordance with the Company's reporting process.</i>	SM	Lãnh đạo SGO <i>BOD of SGO</i> TBT BAV <i>BAV Duty Manager</i> SQA	Sau khi có kết quả xử lý <i>After having the decision</i>
2	Báo cáo Ủy ban phòng chống dịch bệnh Corona từ Vũ Hán về tình hình khách nghi nhiễm bệnh (nếu có) <i>Report to Corona Disease Prevention Committee from Wuhan on suspected infected situation (if any)</i>	SM	Ủy ban <i>Committee</i>	Sau chuyến bay <i>After the flight</i>

### 5.3. Trên chuyến bay/*Inflight*

STT No	Nội dung thực hiện Content	Đơn vị thực hiện Section in charge	Đơn vị phối hợp Coordinated section	Thời hạn hoàn thành Deadline
-----------	-------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------


	<b>KHOÍ DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHŨNG MŨI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 12/18 Page:

1	Nhận khẩu trang, găng tay y tế, tờ khai y tế và các công cụ, hóa chất...cần thiết được cấp phát theo định mức <i>Receive masks, medical gloves, medical declaration forms and necessary tools, chemicals ... according to the norm.</i>	CCD	IF GO GHA	Trước khi boarding chuyến bay <i>Before boarding started</i>
2	Thực hiện nghiêm việc đeo khẩu trang và găng tay y tế trong quá trình phục vụ bay <i>Medical masks and gloves are required to use during flight service</i>	CCD		Trong suốt quá trình phục vụ bay <i>During flight time</i>
3	Lưu ý thận trọng hơn trong quá trình phục vụ khu vực khách người Trung Quốc (khu vực do GO thông báo) <i>Take extra care in serving the seating area of Chinese passengers (noted by GO)</i>	CCD		Trong suốt quá trình phục vụ bay <i>During flight time</i>
4	Phát cho hành khách các tờ khai y tế theo yêu cầu của nhà chức trách. <i>Provide the medical clearance form to passengers as requested by the authorities.</i>	CCD		Trong chuyến bay <i>Inflight</i>
5	Tiếp viên trên chuyến bay tăng cường quan sát và đánh giá tình hình sức khỏe hành khách trên máy bay. Nếu phát hiện thấy hành khách nào có các triệu chứng lâm sàng như ho, sốt, khó thở...cần yêu cầu khách và những hành khách xung quanh (cùng hàng ghế, hàng ghế trên và hàng ghế dưới) đeo khẩu trang và hướng dẫn khách đeo đúng cách. <i>The flight attendant on the flight enhances the observation and assessment of the health of the passengers on the aircraft. If detecting any passenger with clinical symptoms such as cough, fever, shortness of breath, etc., it is necessary to ask the passenger and surrounding passengers</i>	CCD		Trong suốt chuyến bay <i>During flight time</i>

	<b>KHỐI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỄM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHŨNG MŨI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 13/18 Page:

	<i>(with the same row of seats, upper and lower seats) to wear a mask and instructions passengers wear properly.</i>			
6	Hướng dẫn hành khách dùng khăn giấy che mũi miệng khi ho và hắt hơi, bỏ giấy đã sử dụng vào túi nôn và khoá lại, rửa tay sạch sau đó <i>Instruct passengers to cover their nose and mouth with a tissue when coughing and sneezing, put the used paper in a sickness bag and lock it, then wash hands.</i>	CCD	Hành khách <i>Passengers</i>	Khi thấy khách có biểu hiện ho, hắt hơi. <i>When passengers have signs of coughing, sneezing.</i>
7	Khi phát hiện hành khách có dấu hiệu nghi vấn nhiễm dịch bệnh trên máy bay phải nhanh chóng cách ly, bố trí chỗ ngồi ở khu vực, dãy ghế riêng (nếu còn chỗ) <i>When detecting passengers having signs of suspected disease infection on the aircraft, they must quickly quarantine and arrange seats in separate areas and rows of seats (if there are seats available).</i>	CCD	Hành khách <i>Passenger</i>	Ngay sau khi phát hiện hành khách có dấu hiệu nghi vấn nhiễm bệnh <i>Immediately after detecting the passenger has signs of suspected infection</i>
8	Tiếp viên báo cáo cơ trưởng để thông báo cho cơ quan cung cấp dịch vụ bảo đảm hoạt động bay để thông báo kịp thời cho người khai thác cảng hàng không sân bay phối hợp triển khai đồng bộ các biện pháp ngăn ngừa, cách ly y tế kịp thời. <i>Cabin Manager reports to the Captain to notify the Air Traffic Control (ATC) to promptly notify the airport operator to coordinate the synchronous implementation</i>	CCD	Cơ trưởng chuyển bay <i>Captain</i>	Ngay sau khi phát hiện hành khách có dấu hiệu nghi vấn nhiễm bệnh <i>Immediately after detecting the passenger has signs of</i>




	<b>KHỐI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHŨNG MŨI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 14/18 Page:


	<i>of measures to prevent and isolate passengers in time.</i>			<i>suspected infection</i>
--	---	--	--	----------------------------

#### 5.4. Đối với chuyến bay đến/ On arrival

STT No	Nội dung thực hiện Content	Đơn vị thực hiện Section in charge	Đơn vị phối hợp Coordinated section	Thời hạn hoàn thành Deadline
1	<p>Trong trường hợp phát hiện hành khách có dấu hiệu nghi vấn nhiễm dịch bệnh trên máy bay: CCD và Cơ trưởng chuyến bay thực hiện các nội dung được chỉ ra tại mục 5.3</p> <p><i>In case of detecting passengers with suspected signs of infection on the aircraft: CCD and Captain shall carry out the contents indicated in section 5.3.</i></p>	CCD	Cơ trưởng chuyến bay Captain	<p>Ngay sau khi phát hiện hành khách có dấu hiệu nghi vấn nhiễm bệnh</p> <p><i>Immediately after detecting the passenger has signs of suspected infection</i></p>
2	<p>Khi nhận được thông báo từ cơ quan cung cấp dịch vụ bảo đảm hoạt động bay, GO tại sân bay cần phối hợp với công ty cung cấp dịch vụ mặt đất và các đơn vị có liên quan khẩn trương bố trí khu vực đỗ tàu bay, khu vực xử lý hành khách riêng cho các chuyến bay, phù hợp với đặc điểm của từng cảng hàng không quốc tế (ví dụ như việc bố trí khu vực tập kết, khu vực lấy hành lý và hàng hoá riêng cho các chuyến bay có hành khách nghi nhiễm vi rút Corona).</p> <p><i>Upon receiving notification from ATC, the GO at the airport should coordinate</i></p>	GO	GHA và các đơn vị có trách nhiệm của Cảng GHA and Airport Authorities	<p>Sau khi nhận được tin báo về trường hợp khách có dấu hiệu nghi vấn nhiễm bệnh</p> <p><i>After receiving the information about the passenger has signs of</i></p>


	<b>KHOÍ DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHŨNG MŨI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 15/18 Page:

	<i>with the ground service company and relevant agencies to promptly arrange aircraft parking areas, separate passenger handling areas for the flight, in accordance with the characteristics of each international airport (e.g. the arrangement of storage areas, separate baggage and cargo handling areas for flight having suspected passengers has signs of suspected infection</i>			<i>suspected infection</i>
3	Tiếp nhận thông tin về hành khách có dấu hiệu nghi vấn từ đại diện các sân bay hoặc các nguồn thông tin khác và thông báo ngay cho Ban Tổng giám đốc, đại diện BAV tại các sân bay liên quan. <i>Receive information about passengers with signs of suspected infection from GO representatives at airports or other section and immediately notify the Board of Directors, BAV representatives at relevant airports.</i>	OCC	GO sân bay hoặc các nguồn thông tin khác GO <i>representatives at airports or other section</i>	Trong suốt quá trình trực điều hành <i>During the operation</i>
4	Thực hiện bàn giao và thông báo tình trạng hành khách bị nghi vấn nhiễm dịch cho bộ phận phục vụ mặt đất và đại diện BAV tại sân bay; Phối hợp thực hiện theo sự chỉ đạo của Nhà chức trách tại sân bay liên quan <i>Handover and notify the status of passengers have signs of suspected infection to GHA staff and BAV representatives at the airport; Coordinate implementation under the direction of the Authorities at the relevant airport</i>	Tổ bay (CCD và FCD) Crews (CCD & FCD)	GHA GO	Sau khi máy bay hạ cánh <i>After landing</i>

	<b>KHỎI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỆM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHŨNG MŨI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 16/18 Page:

5	Hướng dẫn hành khách thực hiện theo các phương án của Cảng đề ra về luồng tuyến vào ra cho hành khách; phối hợp với Kiểm dịch y tế sân bay để hướng dẫn khách vào khu vực cách ly do hành khách bị nghi ngờ hoặc mắc bệnh truyền nhiễm nCoV như yêu cầu. <i>Instruct passengers to follow the airport's plans for passenger access flow; Coordinate with the Airport Medical Quarantine to guide passengers into the isolation area for passengers who have signs of suspected or infected with nCoV infectious disease as required.</i>	GHA	GO	Sau khi chuyến bay hạ cánh <i>After landing</i>
6	Phối hợp cùng Kiểm dịch y tế để theo dõi kết quả sàng lọc, kiểm tra y tế của hành khách và tiếp viên trên chuyến bay. Báo cáo Ban lãnh đạo SGO, TBT và Ủy ban khi có kết quả ban đầu. <i>Coordinate with Medical Quarantine to monitor the results of screening and medical examination of passengers and flight attendants. Report to SGO Director, Duty Manager and the Committee when initial results are available.</i>	GO	Kiểm dịch y tế <i>Medical Quarantine Center</i>	Sau khi chuyến bay hạ cánh <i>After landing</i>
7	Đại diện tại sân bay triển khai thực hiện theo yêu cầu của Trung tâm kiểm dịch y tế hoặc Cảng vụ về việc khử trùng tàu bay (nếu có). <i>BAV Representatives at the airport deploy to comply with the request of the Medical Quarantine Center or the airport Authority for the disinfection of the aircraft (if any).</i>	GO	IF Kiểm dịch y tế <i>Medical Quarantine Center</i>	Sau khi nhận được yêu cầu của Các bộ phận có trách nhiệm <i>After receiving request from Responsible Departments</i>



	<b>KHỐI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỄM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHỦNG MỚI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 17/18 Page:

8	Báo cáo kết quả phục vụ cho Lãnh đạo SGO, Trục ban trưởng và Ủy ban theo quy định của Công ty <i>Report the results to SGO Director, OCC          Duty Manager and Committee in          accordance with the Company's          regulations</i>	GO		Sau khi hoàn tất công tác phục vụ <i>After          completing          the handling          procedure</i>
---	--	----	--	--

**5.5. Quy trình thực hiện khi có tiếp viên, tổ bay hoặc nhân viên phục vụ (GO, COM, TECH...) nghi ngờ nhiễm bệnh/ *Handling procedures in case of having flight attendants, flight crews or service staff (GO, COM, TECH ...) have signs of suspected infection:***

- a) Cán bộ, nhân viên (CBNV) đang không trực tiếp tiếp xúc với khách hàng hoặc đang không phục vụ bay:

*The staff are not directly contacting customers or are not in duty time:*

- Nếu Cán bộ, nhân viên thấy có dấu hiệu ốm như ho, sốt, khó thở hoặc đã tiếp xúc gần với người bệnh/nghi ngờ mắc bệnh nCoV trong vòng 14 ngày... cần thông báo ngay cho cán bộ quản lý trực tiếp.

*If a staff have signs of illness such as cough, fever, difficulty breathing or has been in close contact with the patient / suspected infection of nCoV within 14 days, they must notify the direct manager immediately.*

- Người quản lý trực tiếp có trách nhiệm ngay lập tức báo cho Phòng Y tế của Tập đoàn qua SĐT: 0354479465 – Ông Nguyễn Văn Cường. Cán bộ y tế có trách nhiệm báo cáo lại Văn phòng Tập đoàn và các bộ phận liên quan nắm được tình hình và có biện pháp xử lý cần thiết.

*The direct manager is responsible for immediately reporting to the Group's Medical Department via phone number: 0354479465 - Mr. Nguyen Van Cuong. Medical staff are responsible for reporting back to the Administration Department of FLC Group and relevant departments about the situation and take necessary handling measures.*


- CBNV có triệu chứng này PHẢI xin phép nghỉ và đi kiểm tra ngay tại các cơ sở y tế, thực hiện đầy đủ theo yêu cầu/khuyến nghị của cơ sở y tế.

*Employees with this symptom MUST apply for leave of absence and go to medical facilities for an immediate check, to comply with the request / recommendation of the medical facility.*

- b) Cán bộ, nhân viên đang trực tiếp phục vụ chuyến bay (FCD, CCD, GO, TECH...):

*Staff are on duty (FCS, CCD, GO, TECH):*

- Khi đang trực tiếp phục vụ chuyến bay, nếu thấy bản thân có xuất hiện một số triệu chứng nghi nhiễm bệnh, CBNV phải lập tức thực hiện các biện pháp phòng ngừa, tránh lây nhiễm

	<b>KHỐI DỊCH VỤ VÀ KHAI THÁC MẶT ĐẤT</b> <b>SERVICE &amp; GROUND OPERATION</b>	Số: No:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00 Issue/Rev:
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP NGHI NHIỄM DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP DO CHỦNG MỚI CỦA VI RÚT CORONA GÂY RA</b> <b>HANDLING PROCEDURE IN CASE OF SUSPECTED INFECTION CAUSED BY CORONA VIRUS.</b>	Ngày hiệu lực: / /2020 Effective date: Trang: 18/18 Page:

sang người khác như đeo khẩu trang, đeo găng tay y tế...rồi báo cáo với cán bộ quản lý trực tiếp (nếu trên chuyến bay: báo cáo CM hoặc Cơ trưởng).

*In case staff have some signs of suspected infection when on duty, employees must immediately take preventive measures to avoid infecting others such as wearing a mask, wearing gloves... then report to the direct management staff (if on the flight: report to CM or Captain).*

- Lập tức yêu cầu CBNV dừng, không tiếp tục thực hiện nhiệm vụ và cách ly ra khỏi khách và đồng nghiệp.

*Immediately request the staff to stop performing duty and isolate them from passengers and colleagues.*

- Nếu trên chuyến bay: thực hiện như quy trình đối với hành khách nghi nhiễm bệnh.

*In case of being on the flight: follow the same procedure for passengers who have signs of suspected infection.*

- Đối với tiếp viên và tổ bay nghi nhiễm bệnh khi đang phục vụ bay: GO sân bay phối hợp với các bộ phận để hỗ trợ CCD và FCD các thủ tục về y tế (như kiểm tra y tế, hỗ trợ bố trí phương tiện để về bệnh viện/cơ sở y tế để khám, xét nghiệm...).

*In case crews (cabin crews and flight crews) have signs of suspected infection while on duty in flight: GO at the airport coordinates with relevant departments to assist CCD and FCD with medical procedures (such as medical checks, local transportation to go to hospitals / medical facilities for examination and testing ...).*