



## QUY TRÌNH XỬ LÝ SỰ CỐ

Mã số: QT01/XLSC.VH  
Phòng: VẬN HÀNH  
Ngày có hiệu lực: 21/10/2024



### I. MỤC ĐÍCH:

- Nhằm mục đích chuẩn hóa quy trình xử lý khi xảy ra sự cố liên quan đến người và xe trong vận hành để đảm bảo tính hiệu quả trong việc xử lý sự cố, xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận trong quá trình xử lý.
- Giảm thiểu tối đa các rủi ro gây thương tích cho người, hư hỏng tài sản và thiệt hại về kinh tế.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty đối với khách hàng.

**II. PHẠM VI ÁP DỤNG:** Quy trình này áp dụng cho tất cả các bộ phận, phòng ban trực thuộc Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Kho vận Vạn Lợi.

### III. TRÁCH NHIỆM:

- Phòng Vận hành, Đội Xe và các Trưởng Phòng ban/ Bộ phận/ Khu vực có trách nhiệm thực hiện việc hướng dẫn quy trình này.

### IV. THUẬT NGỮ - TỪ VIẾT TẮT

- BTBD : Bảo Trì Bảo Dưỡng
- NV : Nhân Viên

**V. MÔ TẢ XỬ LÝ KHI XÂY RA SỰ CỐ, SỬA CHỮA XE, BẢO TRÌ BẢO DƯỠNG, BẢO HIỂM, TAI NẠN**



STT	Lưu Đồ	Quy trình	Mô tả
1			- Khi xảy ra sự cố liên quan đến người và xe, tài xế thông báo hoặc nhờ người thông báo lên nhóm vận hành chung và báo trực tiếp cho quản lý xe của mình.
2			- Quản lý nhận thông tin sự cố.
3			- Quản lý báo sự cố lên nhóm Vận hành chung và thông báo cho NV Điều phối, Quản lý BTDB/ Quản lý Bảo hiểm +Tai nạn tiếp nhận thông tin sự cố.
4			- NV Điều phối báo khách hàng và xử lý sự cố về hàng hóa, tìm phương án giải quyết cho chuyển hàng. - Quản lý BTDB/ Quản lý Bảo hiểm + Tai nạn đưa ra phương án giải quyết sự cố.
5			Quản lý BTDB/ Quản lý Bảo hiểm + Tai nạn báo cáo tiến độ xử lý sự cố lên nhóm Vận hành chung và cập nhật lại thời gian xe vận hành khi sự cố đã được khắc phục.

Tp. HCM, ngày 21 tháng 10 năm 2024

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**NGUYỄN TRÍ TOÀN**