

Tham luận:

HỘI THẢO ĐÁNH GIÁ TRÊN KHÔNG LOSA 11/12/2024

Đoàn tiếp viên

NỘI DUNG:

I. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Điểm đánh giá từ Quý I đến Quý III/2024.
2. Những điểm không phù hợp (KPH) được đánh giá **Cam/Vàng** thường xuyên lặp lại trong các kỳ đánh giá.

II. CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ:

1. Các biện pháp khắc phục.
2. Đánh giá hiệu quả của các biện pháp khắc phục.

III. KIẾN NGHỊ

Nội dung I:

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

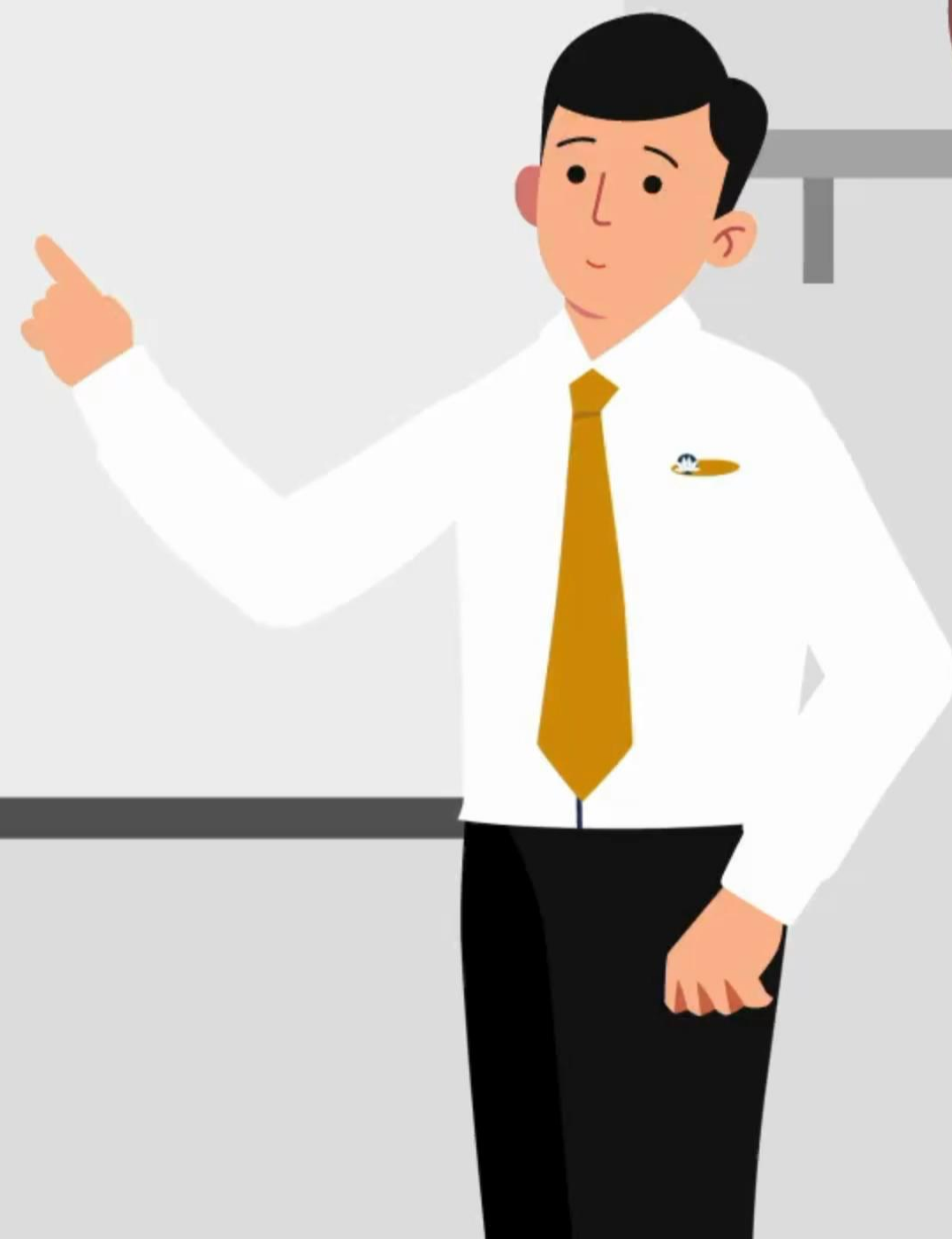
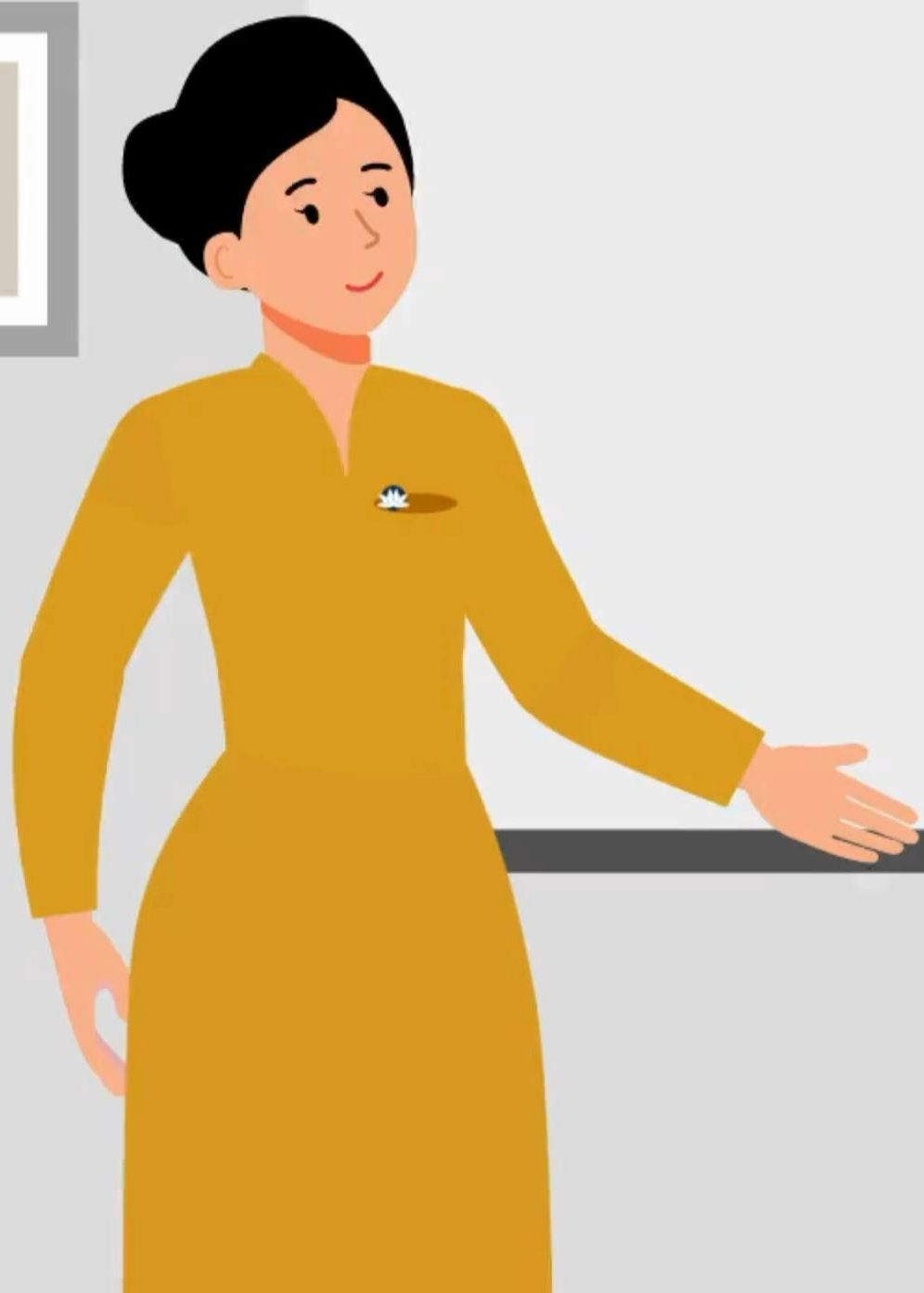
1. Điểm đánh giá từ Quý I đến Quý III/2024:

Tổng hợp KQĐG 3 quý đầu năm 2024 như sau:

Nội dung I:

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

**2. Những điểm không phù hợp (KPH) được đánh giá
Cam/Vàng thường xuyên lặp lại trong các kỳ đánh giá:**



Nội dung II: **CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC** **KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ**

1. Các biện pháp khắc phục:

+ Tài liệu **CCOM**: cập nhật tài liệu CCOM, mục 3.13.3.1 đối với quy trình nhiều động, yêu cầu phát thanh khi đèn hiệu cài dây an toàn bật sáng.

II. CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Các biện pháp khắc phục:

- Xây dựng Tiêu điểm Briefing ATAN (định kỳ 2 tháng/lần) (infographic), tập trung khắc phục những điểm KPH vùng cam theo kết quả đánh giá hoạt động khoang khách để TV tập trung ôn tập trước CB.

THE FOCUS OF SAFETY BRIEFING
Nov - Dec 2024
Approved by Safety Quality Assurance DGM - Mr.Trình Khanh Minh

Arm/Disarm of Slide, Door Closure (CCOM 3.9, 3.17.2, 3.18.1; CCPM 3.2)

At airports outside Viet Nam/ATR72 Aircraft

Cabin doors shall be OPENED/CLOSED by cabin crew from inside of aircraft.

Disarm Door Procedure

The flight deck crew member's PA announcement:
"Cabin crew disarm slide and cross-check"

Read Disarm

Exit

Action Disarm & Read

Cross-check

Cross checked CA

"Disarm Procedure Completed"

Door in charged CA

Arm Door Procedure

The flight deck crew member's PA announcement:
"Cabin crew arm slide and cross-check"

Arm

Exit

Check

Cross-check

Cross checked CA

Door Opening Procedure

Seatbelt sign-off

Slide: Disarmed

Cabin Pressure Indicator: Not flashing (Airbus)

Open door

At airports in Viet Nam

Cabin doors shall be OPENED/CLOSED from outside by ground staff trained and approved by VNA

THE FOCUS OF SAFETY BRIEFING
Nov - Dec 2024
Approved by Safety Quality Assurance DGM - Mr.Trình Khanh Minh

Pre-flight supply inspection (CCOM, 9.2.1.2, 3.5.2)

CA must inspect and ensure that all supply trolleys still have intact security stamp and seal. CA then break the seal themselves and and cross-check the seal number with the one documented on supply paperwork.

CA carefully check the condition of supply trolleys (brakes, wheels, doors, etc.), ensuring they function properly.

After completing the supply reception, CAs must ensure that the trolleys are positioned correctly.

half-size trolley position

full-size trolley position

During the use of trolleys to serve passengers in the cabin, CA need to apply the brakes whenever the trolley stops to ensure safety.

After completing the service, CA return the trolleys to the galley to the correct position of the trolley compartment, apply the trolley brakes, and secure the compartment locks.

Trolley control during the flight

THE FOCUS OF SAFETY BRIEFING
Nov - Dec 2024
Approved by Safety Quality Assurance DGM - Mr.Trình Khanh Minh

Controlling Carry-On Baggage in flights

During the boarding (Safety Notice No.194)

- CAs monitor and report non-compliant carry-on baggage to the Chief Purser for Ground Staff assistance.
- The Chief Purser creates an Unusual Report with Ground Staff confirmation, including possible images or videos.
- When assisting passengers with stowing carry-on baggage, CAs should lift the luggage carefully, assessing the weight relative to your capability. If the luggage is too heavy, you should seek assistance from another CA or the passenger

Standard	Description	Detail
Business class, Premium Economy class	+ ≤18kg	The total weight of carry-on baggage must not exceed 18kg, including 02 pieces (no more than 10kg each) and 1 accessory.
Economy class	+ ≤12kg	The total weight of carry-on baggage must not exceed 12kg, including 01 pieces (no more than 10kg each) and 1 accessory.
Dimension		The maximum total three-dimension length (length + width + height) of baggage should follow: For 01 piece of baggage < 115cm, for 1 accessory < 85cm.

Preparation for Take off or Landing (CCOM, 3.11); Post Disembarkation Cabin Check (CCOM, 3.18.2)

All overhead bins are properly closed and latched.

CA's carry-on baggage must be stowed in the right place, not in the galley area.

Keep clear

Keep aisles clear

THE FOCUS OF SAFETY BRIEFING
Nov - Dec 2024
Approved by Safety Quality Assurance DGM - Mr.Trình Khanh Minh

Turbulence procedure (CCOM, 3.13.3)

Key Points for Cabin Crew to Note

Pre-flight Briefing:

- During the briefing with the cabin crew: The Chief Purser reviews the procedures for handling turbulence during the flight with the cabin crew (CCOM 3.13.3 Turbulence Procedure).
- During the briefing with the flight crew: The Chief Purser proactively asks for information about the weather and turbulence to watch out for during the flight. The cabin crew takes note of the weather information to keep in mind while serving.

During the flight:

- CAs regularly check the cabin to ensure it is tidy; lock the brakes on trolleys when not in use, store equipment when not serving, and minimize the placement of items on the galley surface or trolleys.
- When the seatbelt sign is on due to light turbulence:
 - CAs need to check and remind passengers to return to their seats and fasten their seatbelts, even if the Chief Purser has not yet made an announcement. If passengers insist on leaving their seats, CAs should warn them to take particular care. Furthermore, CAs must ensure that passengers do not stand in line waiting for the lavatories.
 - Do not serve hot drinks, hot dishes such as soup, noodle soup, congee ...
 - Infants must be removed from bassinets and ensured with an infant seat belt on the guardians.
- Special attention during severe turbulence: CAs must cease all duties. If a trolley is out in the cabin, CAs must lock it in place, sit down immediately in the nearest seat, and fasten their seatbelt or sit on the floor and hold onto a seat or fixed object; remain seated until advised by the flight crew or until the seatbelt sign is switched off.

THE FOCUS OF SAFETY BRIEFING
Nov - Dec 2024
Approved by Safety Quality Assurance DGM - Mr.Trình Khanh Minh

Preventing and Handling In-Flight Theft Incidents (Safety Notice No. 97, dated February 6, 2024)

Preventing and Detering In-Flight Theft:

- Identify suspicious individuals based on flight information (if available) and behaviors such as sitting in the wrong seat, placing hand baggage elsewhere, or frequently moving around the cabin.
- Supervise the boarding process by guiding passengers to their seats and assisting with stowing hand luggage.
- Monitor the cabin and restrooms regularly, especially after service, during passenger sleep periods, and as the aircraft prepares to descend.
- If a passenger is seen opening an overhead locker to search for items, CA immediately approach to offer assistance, guide them, or raise an alarm if theft is suspected.

1

Handling the In-flight Theft:

- Assign a CA to monitor the suspected and report to the captain.
- Prepare an Administrative Violation Report in Civil Aviation and an Incident Report, including full details and signatures of relevant parties (violation, witnesses, captain, report author, etc.), and clearly identify any lost property.
- Hand over the violator, witnesses, and related documents and evidence to the Airport Authority at the arrival airport, with a Vietnam Airlines (VNA) representative present.
- The chief purser reports the incident post-flight as per regulations, with all relevant documentation and any available evidence.

2

Note: In all situations, safety, security, and order on the flight must be the top priority.

II. CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Các biện pháp khắc phục:

- **Tổ chức truyền thông/ giảng bình ATB:**

- + Phân tích các lỗi sai lặp lại của TV qua các kỳ đánh giá, đưa vào các buổi truyền thông/giảng bình theo kế hoạch.

- + Truyền thông đến TV thông qua các buổi tập huấn nhóm bay; kiểm tra, hướng dẫn TV hiểu và nắm rõ những nội dung cần khắc phục để đảm bảo ATAN chuyến bay.



II. CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Các biện pháp khắc phục:

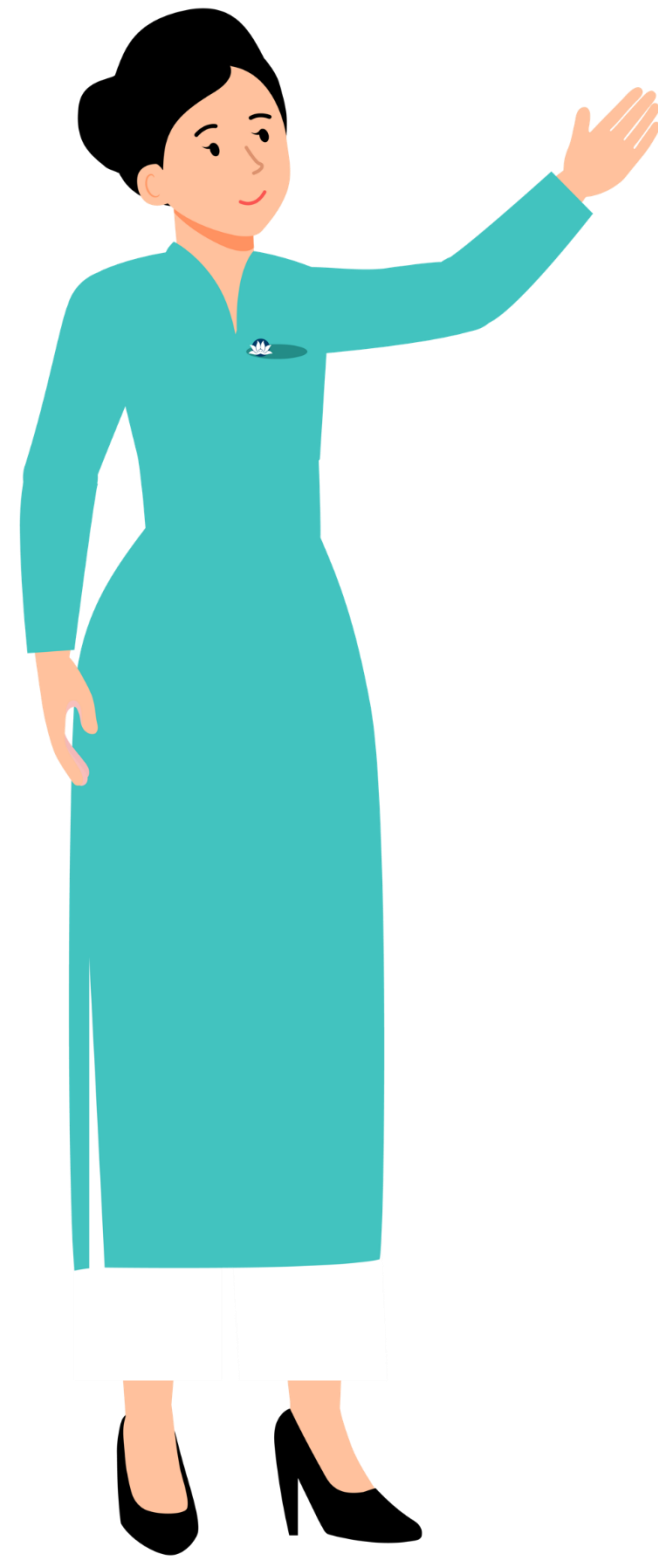
- Đánh giá briefing trước chuyến bay: hướng dẫn tổ TV tập trung ôn tập những sai lỗi lặp lại của TV.
- Đánh giá tại tàu bay công tác kiểm tra trước CB của các tổ TV. Tăng cường kiểm tra công tác kiểm tra an ninh trước CB của tổ TV.



- Tổng hợp, gửi TTHLB đề nghị đưa kết quả đánh giá hoạt động khoang khách và những nội dung TV cần khắc phục vào chương trình đào tạo định kỳ cho TV.

II. CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Các biện pháp khắc phục:



- Tập huấn nhóm bay. Tập trung hướng dẫn TV khắc phục điểm KPH vùng cam theo kết quả đánh giá Quý của ban ATCL.
- Xây dựng slide tập huấn nhóm bay và câu hỏi kiểm tra, triển khai cho 6LĐTV để thực hiện tập huấn nhóm bay một cách đồng bộ.

II. CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Các biện pháp khắc phục:

- Xây dựng, cập nhật tài liệu E-learning hướng dẫn TV ôn tập kiến thức ATAN cho các TV, bổ sung **những điểm KPH vùng cam** theo kết quả đánh giá hàng Quý của Ban ATCL, xây dựng bộ câu hỏi, triển khai cho toàn thể TV thực hiện trên chương trình E-learning.
- Nâng cao trách nhiệm viết báo cáo sau các chuyến bay có đánh giá của TVT. Đảm bảo TVT viết báo cáo đầy đủ theo quy định sau khi thực hiện các chuyến bay có đánh giá của Ban ATCL.



Nội dung II:

CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

2. Đánh giá hiệu quả của các biện pháp khắc phục:

II. CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

2. Đánh giá hiệu quả của các biện pháp khắc phục:

**Tăng cường
công tác
truyền
thông**

**Thực hiện
kiểm tra
đánh giá
nội bộ ĐTV**

**Công tác
huấn luyện
đào tạo**

**Công tác
chỉnh sửa
tài liệu**

**Nâng cao
trách nhiệm
viết BCCB
của TVT**



II. CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

2. Đánh giá hiệu quả của các biện pháp khắc phục:



*Dù đã thực hiện nhiều biện pháp khắc phục nhưng kết quả vẫn chưa như mong muốn. ĐTV xác định nguyên nhân gốc do **yếu tố con người**, cụ thể là tổ TV/TV chưa biết mình đã sai lỗi gì do không được cung cấp thông tin cụ thể. TV không thể tự điều chỉnh, khắc phục để tránh lặp lại cho chuyến bay sau và tiếp tục sai lỗi do nghĩ rằng mình đang thực hiện đúng quy định.*

The background of the slide features a photograph of four people standing in front of a blue airplane. On the left, a man in a dark suit and tie looks upwards. To his right are three women dressed in traditional Vietnamese ao dai. The first woman wears a light blue ao dai, the second a yellow one, and the third a light blue one. They are all looking towards the right side of the frame. The airplane behind them is blue with a white logo on its side. The entire image is overlaid with a semi-transparent white filter. The slide is framed by a teal border on the top and right, with a series of thin, curved white lines separating the teal border from the main image area.

Nội dung III: KIẾN NGHỊ

III. KIẾN NGHỊ



Ban ATCL cung cấp các điểm KHP theo đội tàu bay, nhóm đường bay và cung cấp kết quả từng tháng để ĐTV có thể xác định được các giải pháp khắc phục kịp thời.



TTHL điều chỉnh nội dung huấn luyện về KTAN phù hợp với yêu cầu khai thác thực tế.



Ban ATCL cung cấp thông tin cụ thể các trường hợp chuyển bay hoặc TV thực hiện sai lỗi/không đầy đủ quy trình quy định, lặp lại nhiều lần để ĐTV có phương án kèm cặp, hướng dẫn.



Ban ATCL tách riêng đánh giá việc kiểm tra an ninh các chuyến GT 35 khởi số liệu thống kê chung



Đề xuất Ban ATCL điều chỉnh giảm một số chỉ tiêu để phù hợp với thực tế khai thác thời gian gần đây.

The background is a solid teal color. A decorative element consisting of many thin, parallel golden lines forms a large, sweeping arc that starts from the top center and curves down towards the bottom right corner. The text "Thank you!" is written in a white, elegant cursive script, positioned horizontally across the middle of the frame, partially overlapping the golden arc.

Thank you!