Vietnam Airlines
SẢI CÁNH VƯƠN CAO

NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ TRÊN KHÔNG – LOSA

Hà Nội, ngày 11 tháng 12 năm 2024

NỘI DUNG

01. Tổng quan về LOSA 2024 và định hướng 2025

02. Mối liên hệ giữa LOSA với thực tiễn

03. Phối hợp trong hoạt động đánh giá trên không

1. Tổng quan về LOSA 2024 và định hướng 2025

Tổng quan về LOSA 2024

LOSA (Line Operations Safety Audit) là một phương pháp đánh giá an toàn hoạt động dựa trên quan sát, nhằm xác định và giảm thiểu rủi ro trong môi trường làm việc. **LOSA** được sử dụng rộng rãi trong ngành hàng không để nâng cao hiệu quả và an toàn bay.

- Phân tích các yếu tố rủi ro và lỗi vận hành.
- Cải thiện kỹ năng ra quyết định, quản lý tài nguyên phi hành đoàn (CRM), và giao tiếp trong buồng lái.
- Đưa ra các biện pháp phòng ngừa nhằm nâng cao an toàn hoạt động.

Tổng quan về LOSA 2024

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Số: 6183 /CHK-TCATB

V/v thông báo kết quả kiểm tra, giám sát đối với Người khai thác tàu bay

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

Hà Nội, ngày 18 tháng 11 năm 2023

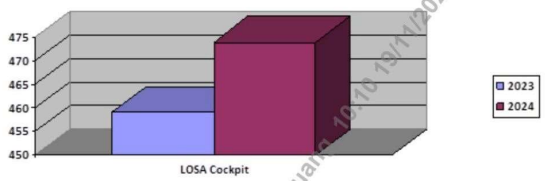
Kính gửi: Tổng công ty Hàng không Việt Nam – CTCP

2.5 Chương trình LOSA

Tổng công ty HKVN đã triển khai và thực hiện Chương trình LOSA, sử dụng công cụ TEM – Threat and Error Management để đánh giá, triển khai chương trình hàng Quý.

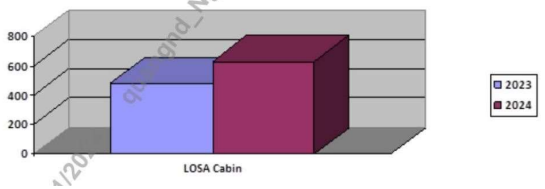
Đối với LOSA Cockpit:

Đã thực hiện 474 (so với 459 của 2023) chặng bay đánh giá trên không đối với hoạt động trong buồng lái.



Đối với LOSA Cabin:

Đã thực hiện 630 (so với 479 của năm 2023) chặng bay đánh giá trên không đối với hoạt động trong khoang khách.



Tổng công ty HKVN đã chủ động triển khai các biện pháp khắc phục để giảm thiểu rủi ro trong khoang khách. Việc tiếp tục giám sát và đánh giá hiệu quả của các biện pháp này là rất quan trọng.

Chương trình LOSA của Tổng công ty HKVN đã đạt được những kết quả tích cực trong việc nhận diện và quản lý rủi ro. Việc tiếp tục duy trì, cải thiện và phát triển chương trình này sẽ góp phần quan trọng vào việc đảm bảo an toàn khai thác tàu bay cho Tổng công ty HKVN.

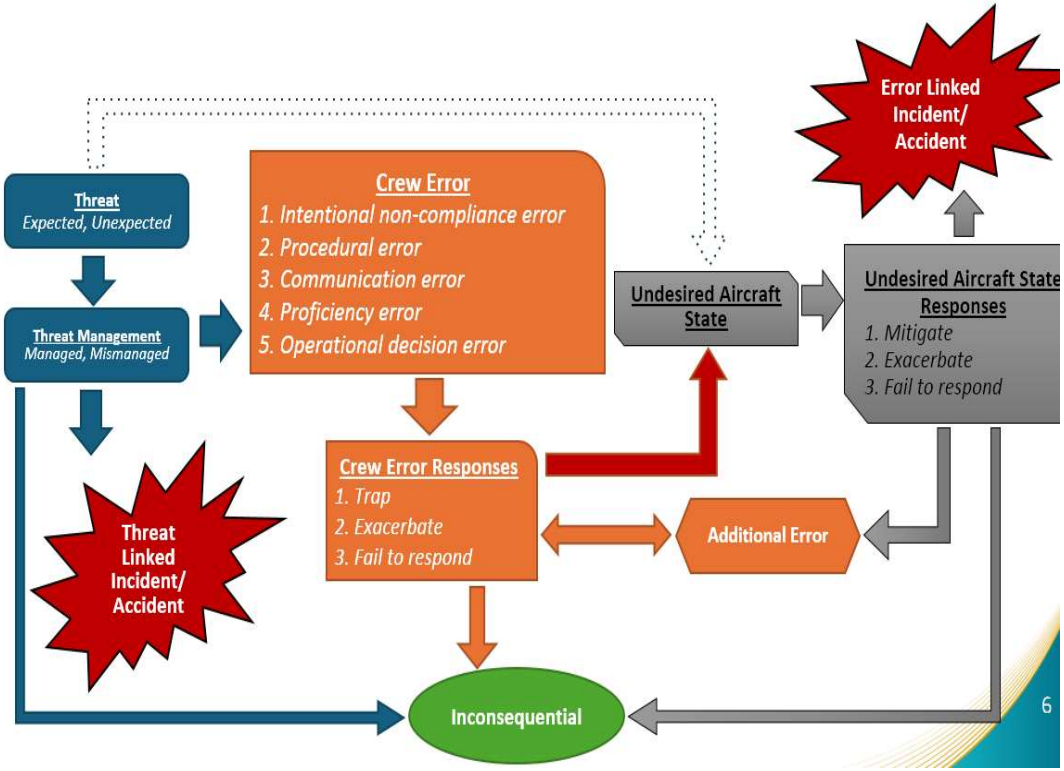
COCKPIT		CABIN	
Ước thực hiện 2024	Kế hoạch 2025	Ước thực hiện 2024	Kế hoạch 2025
581 chặng	432 chặng	750 chặng	788 chặng
1516 h	1835 h	2112 h	2316 h

Phương thức đánh giá LOSA Cockpit – TEM Concept

TEM là một phần cốt lõi trong ***LOSA***, tập trung vào việc quản lý hiệu quả các mối đe dọa (**Threat**) và lỗi (**Error**) để đảm bảo an toàn hoạt động.

Quá trình quản lý TEM:

- **Nhận diện:** Xác định mối đe dọa hoặc lỗi trong hoạt động bay.
- **Ứng phó:** Áp dụng các biện pháp để giảm thiểu ảnh hưởng.
- **Phục hồi:** Khắc phục trạng thái không mong muốn nếu xảy ra.



Ví dụ đánh giá LOSA Cockpit – TEM concept

Mối đe dọa thời tiết xấu:

Nhận diện: Nhận được dự báo thời tiết xấu tại điểm hạ cánh.

Ứng phó: Điều chỉnh kế hoạch bay, thông báo với bộ phận kiểm soát không lưu.

Phục hồi: Đảm bảo thực hiện hạ cánh an toàn hoặc tìm sân bay dự phòng.

Lỗi sai trong quy trình check-list:

Nhận diện: Một bước trong danh sách kiểm tra bị bỏ sót.

Ứng phó: Quay lại kiểm tra và đảm bảo hoàn thành.

Phục hồi: Đánh giá nguyên nhân để tránh lặp lại.

Các vấn đề An toàn Cockpit hiện tại

- Chưa đánh giá chính xác điều kiện thời tiết:
  - Tuân thủ phân cách ngang;
  - TSRA Task Card và điều kiện thực tế.
- Quy trình xử lý nhiễu động trong chuyến bay.
- Quản lý và theo dõi chuyến bay (APCH & LDG).
- Crew Fatigue: HAN/SGN – MNL – HAN/SGN.

Phương thức đánh giá LOSA Cabin – SMS Manual

Risk Index
Acceptable Level of Safety

Probability of consequence		
Qualitative definition	**Meaning (in aviation context)**	**Value**
Frequent	Likely to occur many times (has occurred frequently)	**5**
Occasional	Likely to occur some times (has occurred infrequently)	**4**
Remote	Unlikely, but possible to occur (has occurred rarely)	**3**
Improbable	Very unlikely to occur (not known to have occurred)	**2**
Extremely improbable	Almost inconceivable that the event will occur	**1**

	Mitigation solution Required	
5A, 5B, 5C, 4A, 4B, 3A	Unacceptable under the existing circumstances. Related activities must be cancelled until sufficient control measures have been implemented to reduce risk to an acceptable level. SRB, VNA senior management involve.	R1
5D,5E, 4C, 3B, 3C, 2A, 2B	Acceptable; But immediate corrective actions are going to perform. Concurently, Associated safety performance indicators shall be priority monitored. SRB or VNA senior management involve.	R2
4D, 4E, 3D, 2C, 1A, 1B	Acceptable; But, safety risk mitigation need to be paid attention at appropriate level. Head of Department or Unit related.	R3
3E, 2D, 2E, 1C, 1D, 1E	Acceptable. No more mitigation action is necessary.	R4

Severity of consequence		
Aviation definition	**Meaning (in aviation context)**	**Value**
Catastrophic	Aircraft crash and Hull lost and; Completely destroyable facility/ equipment; Multiple deaths; VNA image is seriuously impacted; AOC can be suspended; Envinronment is seriuously impact; Bankruptable.	**A**
Hazardous	A large reduction in safety margins, physical distress or a workload such that the operators cannot be relied upon to perform their tasks accurately or completely. Serious injury or death to a number of people. Major equipment damage	**B**
Major	A significant reduction in safety margins, a reduction in the ability of the operators to cope with adverse operating conditions as a result of increase in workload, or as a result of conditions impairing their efficiency. Serious incident. Injury to persons.	**C**
Minor	Nuisance. Operating limitations. Use of alternate procedures. Minor incident.	**D**
Negligible	Little consequences	**E**

Các vấn đề an toàn Cabin hiện tại

Stt	DANH MỤC	Số NC	Rate	Risk QIII/2024	Risk QII/2024	Risk QI/2024	Risk QIV/2023	Risk QIII/2023
1	12. Check the safe stowage of carry on baggage following policy.	9	4.71	3C	3C	4C	4C	3C
2	8. Perform security check	37	19.37	4C	2C	3C	2C	3C
3	6. Test braking devices of trolleys/ carts	13	6.80	5D	5D	5D	5D	5D
4	24. Apply procedures in event of turbulence	18	9.42	4C	3C	2C	2C	4C
5	13. Brief special categories of passengers, if applicable	11	5.76	5D	4D	3D	3D	4D
6	19. Perform safety demonstration/ Test safety video	6	3.14	4D	5D	2D	1D	2D
7	25. Apply procedures for the safe use of service equipment	6	3.14	4D	4D	4D	4D	5D
8	(23 & 32). Monitor cabin, perform duties during taxi and take-off and landing	5	2.62	3D	2D	2D	2D	1D
9	(22 & 31). Report cabin preparation completed	4	2.09	3D	2D	1D	2D	1D
10	(18 & 33). Arm aicraft door(s) Disarm aircraft door(s)	4	2.09	3D	1D	1D	2D	1D
11	10. Manage passenger embarkation and distribution process (Pax seating, special handling Pax at service door…)	5	2.62	3D	2D	2D	1D	2D

Các vấn đề an toàn Cabin hiện tại

Kiểm tra an ninh đầy đủ các vị trí, khu vực theo quy định.

Kiểm tra tình trạng phanh, vị trí của các xe đẩy phục vụ.

Vị trí để hành lý của khách.

Quy trình khi có nhiễu động.

Mệt mỏi của TV trên các chuyến bay: MNL, MUC, AUS, ICN...

Định hướng LOSA 2025 - Risk Based LOSA

- Cockpit:
  - ✓ Tăng cường đánh giá khả năng thích ứng với sự thay đổi của Tổ lái: ***Sân bay mới*** (MNL, MUC, MXP...), chuyến bay ***Ferry*** và ***Charter***.
  - ✓ Đào tạo nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ ĐGV để có thể nhận diện những tiềm ẩn và đánh giá kỹ năng mềm.
- Cabin:
  - ✓ Nâng cao năng lực cho đội ngũ ĐGV.
  - ✓ Tập trung vào các vấn đề an toàn Cabin nổi cộm trên thế giới như: Turbulence, Fatigue, Tiếp viên bị thương…
- Kiểm chứng hiệu lực của các biện pháp khắc phục: Khuyến cáo, Khuyến nghị An toàn, Notice...

2. Mối liên hệ giữa LOSA với thực tiễn

LOSA → **MARI**

TỔNG CÔNG TY
HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Số: 30 /TCTHK-ATCL

V/v Kết quả đánh giá hoạt động trong buồng lái Quý IV/2021.

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

Hà Nội, ngày 07 tháng 01 năm 2022

Kính gửi: Đoàn bay 919

– Flight Deck Emergency Equipment/ Systems Check: 16 chuyến bay Tổ lái không kiểm tra hoặc kiểm tra chưa đầy đủ các hệ thống, thiết bị khẩn nguy trong buồng lái theo SOP 13.2 Preliminary Cockpit Preparation (tỷ lệ 11.5%).

TỔNG CÔNG TY
HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Số:294 /TCTHK-ATCL

V/v Kết quả đánh giá trên không đối với hoạt động trong buồng lái Quý 1/2022

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

Hà Nội, ngày 05 tháng 4 năm 2022

Kính gửi: Đoàn bay 919

b) Giai đoạn Chuẩn bị chuyến bay (Flight Preparation):

– Flight Deck Emergency Equipment/ Systems Check: 11 chuyến bay Tổ lái không kiểm tra hoặc kiểm tra chưa đầy đủ các hệ thống, thiết bị khẩn nguy trong buồng lái theo SOP 13.2 Preliminary Cockpit Preparation (tỉ lệ 7.6%).

Vietnam Airlines
REACH FURTHER
FLIGHT CREW DIVISION 919

OPERATION NOTICE

DATE: **22nd Aug, 2022**

NO: **139/ĐB-ATCL**

TO: **All pilots**

SUBJECT: FINDING FROM CAAV'S 1ST AND 2ND QUARTER MARI INSPECTION.

VNA has recently received several '*Safety Concern Reports*' form CAAV as the results of the 1st and 2nd quarter MARI inspection program.

One of the report clearly stated that "*First officer's BPE container seal is broken Ref to SOP 10.6.3*". In this case, the PBE in FO side is not guaranteed and not in good condition for operational purpose.

Another finding was about the lack of glasses for pilot on duty. One case was discovered to carry only 01 glasses instead of 02 as minimum requirement. This is completely against current regulations regulated in *VAR 10.130 Required corrective lense* and *FOM 6.1.11*

All pilots are strongly advised to carefully check the BPE on board before flight as well as always adhere to special medical requirement when on duty to avoid this finding in the coming CAAV's MARI inspection.

Thank you for your cooperation!

SAFETY & QUALITY DEPARTMENT.

LOSA → **MARI**

TỔNG CÔNG TY
HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Số: 30 /TCTHK-ATCL

V/v Kết quả đánh giá hoạt động trong buồng lái Quý IV/2021.

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

Hà Nội, ngày 07 tháng 01 năm 2022

Kính gửi: Đoàn bay 919

a) Giai đoạn Chuẩn bị tài liệu bay (Pre-flight Documentation):

– EFB/EFF Check & Sign-in: 04 chuyến bay Tổ lái không sử dụng iPad công ty theo quy định hoặc không thực hiện đầy đủ EFB Class I Checklist, dẫn đến kiểm tra sót tính khả phi của ứng dụng Jeppesen FD Pro (tỷ lệ 2.9%).

TỔNG CÔNG TY
HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Số:294 /TCTHK-ATCL

V/v Kết quả đánh giá trên không đối với hoạt động trong buồng lái Quý 1/2022

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

Hà Nội, ngày 05 tháng 4 năm 2022

Kính gửi: Đoàn bay 919

b) Giai đoạn Chuẩn bị chuyến bay (Flight Preparation):

– Flight Deck Emergency Equipment/ Systems Check: 11 chuyến bay Tổ lái không kiểm tra hoặc kiểm tra chưa đầy đủ các hệ thống, thiết bị khẩn nguy trong buồng lái theo SOP 13.2 Preliminary Cockpit Preparation (tỉ lệ 7.6%).

Vietnam Airlines
REACH FURTHER

FLIGHT CREW DIVISION 919

OPERATION NOTICE

DATE: **21st Apr, 2023**

NO: **52/ĐB-ATCL**

TO: **All pilots**

SUBJECT: 1ST QUARTER 2023 MARI AUDIT RESULT FROM CAAV

According to the 1st quarter Minimum Annual Required Inspection (MARI) conducted by CAAV, 02 findings were raised. All pilots are strongly advised to notice these mistakes so as to avoid encountering them in the future

1. All company and personal ipads which are used for operational purpose must be guaranteed that they are fully charged and updated to the latest version before flight as required in EFB manual 5.2.1.1;
2. Flight's release &OFP must be fully fill-in all required field and signed by PIC as regulated in FOM 8.1.10.

Thank you for your cooperation!

SAFETY & QUALITY DEPARTMENT.

GENERAL MANAGER

CAPT VO THANH HAI

LOSA → MARI

TỔNG CÔNG TY
HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

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

Số: 983 /TCTHK-ATCL

Hà Nội, ngày 11 tháng 10 năm 2023

V/v Kết quả Đánh giá trên không - LOSA hoạt động trong buồng lái Quý 3.2023

Kính gửi: Đoàn bay 919

- Không sử dụng Checklist để khởi động động cơ thứ hai trong quá trình One Engine Taxi Out.

TỔNG CÔNG TY
HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

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

Số: 1103/TCTHK-ATCL

Hà Nội, ngày 09 *tháng* 7 *năm* 2024

V/v Kết quả Đánh giá trên không - LOSA hoạt động trong buồng lái Quý 2.2024

Kính gửi:

- Đoàn bay 919;
- Trung tâm Điều hành khai thác;
- Ban CNTT;
- Ban ANHK;
- Ban Kỹ thuật;
- Trung tâm Huấn luyện bay.

- Lăn một động cơ chưa đảm bảo Warmup – Cooling Time trong giai đoạn cất/ hạ cánh.

Vietnam Airlines
REACH FURTHER

FLIGHT CREW DIVISION 919

OPERATION NOTICE

DATE: 26th September, 2024

NO: 162/ĐB-ATCL

TO: All pilots

SUBJECT: CORECTIVE ACTIONS FOLLOWING CAAV MARI Q3/2024 INSPECTION

No.	Non-conformity concerns	Root causes	Corrective actions
	PROCEDURES -PARKING. Taxi: The crew performed a one-engine taxi out without utilizing the A350 ONE ENGINE TAXI OUT TASK CARD.		3. A notice via A350 Bulletin and was released to all A350 pilots about the CAAV post-assessment feedbacks and corrective actions

Thank you for your cooperation!

SAFETY & QUALITY DEPARTMENT.

GENERAL MANAGER

CAPT VO THANH HAI

KẾT QUẢ LOSA CABIN ĐẾN THÔNG BÁO CHO TV

TCT HÀNG KHÔNG VIỆT NAM
BAN AN TOÀN- CHẤT LƯỢNG

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

Số: 1522/TCTHK-ATCL

Hà Nội, ngày 04 tháng 10 năm 2024

V/v Thông báo kết quả đánh giá trên không đối với hoạt động trong khoang khách Quý III/2024

Kính gửi:
- Đoàn Tiếp viên;
- Trung tâm Huấn luyện bay;
- Ban An ninh Hàng không;
- Ban Dịch vụ Hành khách.

Thực hiện Kế hoạch đánh giá trên không Quý III/2024 đã được Ban ATCL triển khai tại CV số 1061/TCTHK-ATCL ngày 01/7/2024, sau khi đánh giá và tổng hợp từ ngày 01/7/2024 đến hết ngày 26/9/2024, Ban ATCL thông báo kết quả đánh giá Quý III/2024 (sau cuộc họp thống nhất kết quả giữa Ban ATCL, ĐTV, TTHL, Ban DVHK và Ban ANHK), cụ thể như sau:

I. Đánh giá chung:

Đánh giá hoạt động trong khoang khách được thực hiện theo phương pháp quan sát, phỏng vấn, ghi chép và thu thập thông tin về hoạt động của tiếp viên khi thực hiện nhiệm vụ trên các chuyến bay (Yes), không phù hợp (No) và

1. Tổng số chuyến bay đánh giá:

Trong Quý III/2024, Ban ATCL bay, trong đó: B787: 32 chuyến chuyến (70%), ATR72: 4 chuyến (

2. Kết quả:

- Tổng số lần quan sát không phù trong tổng số 191 chuyến bay, ti 1.05/100cb), chưa đạt mục tiêu cũ quí đầu năm 2024 tỷ lệ 1.09/100c phê duyệt.
- Trong QIII/2024 đã thực hiện đ 47 tổ SGN; 04 tổ DAD), giám sát TVT mới đều nắm được kiến thức giám sát các thành viên trong tổ th cao hơn.

II. Một số vấn đề nổi bật trong đợt đánh giá:

1. Các điểm được cải thiện và có xu hướng giảm:

- Có nhiều qui trình được tuân thủ rất tốt và luôn được duy trì trong vùng xanh, các qui trình trước đây ở vùng cam, vùng vàng đã được đưa về vùng xanh *(chấp nhận được)* trong 2 quí liên tiếp như: Kiểm tra thiết bị an toàn *(Check safety equipment)*, Hướng dẫn an toàn với khách ngồi tại cửa thoát hiểm *(Perform emergency exit briefings to passengers)*, qui trình đóng mở cửa *(Arm aircraft doors)*..., thể hiện tính hiệu quả của các giải pháp khắc phục.
- 19. *Thực hiện hướng dẫn hành khách an toàn (Perform safety demonstration/ Test safety video)*: 4D vùng vàng, thể hiện các giải pháp được đưa ra quả.

2. Các điểm cần tiếp tục giảm thiểu và khắc phục ưu tiên)

- *6. Quy trình kiểm tra các phanh xe đẩy (Test bra* Mức 5D

Đây là điểm tiếp tục cần có giải pháp khắc pl đưa ra các giải pháp mới do các giải pháp hiện tạ mong muốn, đội ngũ TV vẫn chưa thực sự bình th qui trình, qua các chuyến bay đánh giá nhận thấy hiện kiểm tra, hoặc không biết phải thực hiện nội dụ
- *13. Hướng dẫn an toàn bay cho khách đặc categories of passengers, if applicable)*: Mức 5D

Nội dung này trong 4 qui liên tước đều QIII/2024 tăng lên vùng cam. Trong đó có 11 chuyế đánh giá TV không thực hiện hoặc thực hiện hướng toàn cho hành khách ngồi xe lăn (cửa thoát hiểm gi trợ thoát hiểm).
- *8. Quy trình kiểm tra an ninh (Perform security c*

Tăng từ 2C vùng vàng qui trước lên 4C vùng chuyến bay quan sát thấy TV không thực hiện đầy với các nội dung lặp lại không thực hiện bao gồm trống, TV không kiểm tra an ninh các hộc chứa T trong các hộc tủ chứa vật tư, vật phẩm.
- *24. Quy trình thực hiện khi thời tiết nhiễu động turbulence): Mức 4C*

Quy trình này vẫn duy trì vùng cam nhưng có mức 3C của qui trước. Tập trung vào việc, TV khô khách, bếp và nhắc nhở đầy đủ khách cài dây an toà
- *12. Quy trình đảm bảo hành lý được cất gọn/cố định theo quy định (Check the safe stowage of carry on baggage following policy)*: Mức 3C

Thực tế quan sát các chuyến bay không đầy khách nhưng TV không nhắc hành khách để hành lý dưới chân, TV không thực hiện nhắc nhở hành khách khoang C để hành lý đúng nơi qui định (TV vẫn có tâm lý e ngại khi nhắc nhở khách khoang C).

Ngoài ra quan sát thấy nhiều hành lý xách tay của khách không được gắn thẻ cabin bag tag (xảy ra nhiều đối với các chuyến bay quốc tế, các sân bay địa phương), có chuyến bay VN417 ICN-HAN quan sát thấy 100% hành lý xách tay không được gắn thẻ.

III. Khuyến nghị:

Dựa trên kết quả đánh giá QIII/2024, Ban ATCL đề nghị:
- ĐTV xác định nguyên nhân gốc, cải tiến và đưa ra biện pháp mới nhằm giảm thiểu các nội dung đang ở trong vùng Cam và đưa vào theo dõi các nội dung trong vùng Vàng.
- TTHL đưa các nội dung vùng cam vào nội dung trong tâm huấn luyện TV ban đầu, định kỳ và đưa các nội dung vùng vàng để nhắc nhở đội ngũ TV trong quá trình huấn luyện.
- Ban DVHK có giải pháp để các đơn vị tại các đầu sân bay nước ngoài thực hiện nghiêm việc kiểm soát số lượng hành lý (đặc biệt đối với đường bay từ sân bay PUS, ICN) và dán thẻ hành lý xách tay.
- Ban ANHK xem xét rút ngắn danh mục kiểm tra an ninh đối với chuyến bay quay đầu có cùng tổ bay, cùng tàu bay; cứ người đi kiểm tra các chuyến bay quốc tế từ sân bay PUS, ICN đang diễn ra tình trạng có nhóm hành khách chuyển đi mua hàng miễn thuế, mang nhiều hành lý xách tay lên máy bay, gây ảnh hưởng đến an toàn và chất lượng dịch vụ.
- Báo cáo khắc phục các nội dung vùng cam gửi cùng hồ sơ bằng chứng về Ban ATCL trước ngày 19/10/2024. Ban ATCL sẽ đánh giá hiệu quả của các biện pháp khắc phục trên các chuyến bay đánh giá tiếp theo./.

Chi tiết bảng ma trận quản lý rủi ro tại phụ lục đính kèm.

Chân thành cảm ơn.

Nơi nhận:
- Như trên;
- TGĐ (để b/c);
- PTGĐ An toàn (để b/c);
- PTGĐ Khai thác (để b/c);
- PTGĐ Dịch vụ (để b/c);
- TTHHKT;
- Lưu: VT, ATCL, NGOCDQ.

TRƯỞNG BAN

Nguyễn Đăng Quang

Vietnam Airlines
ĐOÀN TIẾP VIÊN
PHÒNG AN TOÀN CHẤT LƯỢNG

TBAT - 653 ngày 11/10/2024
Hiệu lực từ: ngày **11/10/2024**
Hết hiệu lực: Đến khi có thông báo mới

THÔNG BÁO AN TOÀN BAY

Kết quả đánh giá hoạt động khoang khách quý III/2024 của Ban ATCL và những nội dung Tiếp viên cần khắc phục

Nơi nhận: **Toàn thể Tiếp viên, P.ĐTAO, 06 Liên đội.**
Phụ lục:
Nội dung:

Căn cứ công văn số 1522/TCTHK-ATCL ngày 04/10/2024 của Ban ATCL v/v Thông báo kết quả đánh giá trên không đối với hoạt động trong khoang khách Quý III/2024;

Phòng ATCL thông báo đến toàn thể TV kết quả đánh giá hoạt động khoang khách Quý III/2024 và những nội dung TV cần khắc phục cụ thể:

I. Kết quả đánh giá hoạt động khoang khách Quý III/2

1. Điểm đánh giá:

Thời gian	Tổng số chuyến bay	B787	A350	A321	ART72	k
Quý I/2024	180 CB	26 CB ~ 15%	15 CB ~ 8%	135 CB ~ 75%	4 CB ~ 2%	1
Quý II/2024	187 CB	25 CB ~ 13%	22 CB ~ 12%	134 CB ~ 72%	6 CB ~ 3%	1
Quý III/2024	191 CB	32 CB ~ 17%	22 CB ~ 11%	133 CB ~ 70%	4 CB ~ 2%	2

- Điểm đánh giá hoạt động khoang khách Quý 3 không
- ta cần thực hiện ngay các biện pháp khắc phục nhằm để đảm bảo an toàn an ninh cho chuyến bay, cũng ni tiềm ẩn trong quá trình khai thác bay.
- Thực hiện đánh giá TV tại 03 base (HAN: 56 tổ TV, S giám sát **14 lượt TVT** mới được ra bay dưới 6 tháng được kiến thức và quy trình cơ bản. Tuy nhiên kỹ năn được nâng cao hơn.

2. Những điểm không phù hợp cần khắc phục ngay

1	**Hành lý xách tay của hành khách không được cất đúng vị trí trên chuyến bay:**	- TV không nhắ khu vực để chu - Hành lý to để nhắc khách cấ - Hành lý không cửa thoát hiểm - Hành lý để trê

2.Kiểm soát HLXT trên máy bay (TBAT 194 ngày 26/3/2024)	- Quá trình khách lên máy bay: TV giám sát, nhận diện các HLXT của khách không đúng quy định (vượt quá số lượng/trọng lượng/kích thước và không được gắn thẻ hành lý cabin), báo cáo ngay cho TVT để yêu cầu NVMĐ lên giải quyết. - TVT lập Biên bản sự việc với xác nhận của NVMĐ, có thể ghi nhận bằng hình ảnh/video (nếu được) và thực hiện Báo cáo sau chuyến bay trên Cabinbook.
3.Kiểm tra khi nhận cung ứng trước chuyến bay CCOM, 9.2.1.2, 3.5.2	- Khi nhận cung ứng, TV phải kiểm tra và đảm bảo tất cả các xe cung ứng **còn nguyên tem an ninh và còn nguyên seal**, sau đó TV tự tay mở seal và đối chiếu số seal xe khớp với số seal ghi trong giấy tờ cung ứng. - **TV kiểm tra kỹ tình trạng của các xe cung ứng (phanh, bánh xe, cửa,...)**, đảm bảo các xe còn hoạt động tốt. - Sau khi hoàn thành nhận cung ứng, **TV đảm bảo các xe đã được để đúng vị trí:** xe đẩy nhỏ phải được để trong ngăn chứa dành cho xe đẩy nhỏ và cài chốt an toàn giữa
4.Kiểm tra an ninh trước chuyến bay CCOM 3.6	-
5. Hướng dẫn ATB cho khách cần trợ giúp đặc biệt	-

Lưu: ATCL, binhvt2
Các vấn đề liên quan đến thông báo.

CCOM 3.10.2.6	xe lăn,...). Ví dụ: hướng dẫn khách nút gọi TV, sử dụng dây an toàn, mặt nạ dưỡng khí, cách mặc áo phao,... - Tham khảo **TBAT 347 ngày 05/6/2024** v/v triển khai tài liệu tham khảo dành cho Tiếp viên Hướng dẫn An toàn bay đối với khách có tình trạng đặc biệt.
6.Kiểm tra khoang khách, khu vực bếp trước khi cất/hạ cánh CCOM 3.11.1	- Xe đẩy, containter được đưa vào bếp và **đẻ xe vào đúng vị trí, đạp phanh và cài tất cả các chốt để đảm bảo an toàn bay**. - Kiểm tra hành lý của hành khách và TV phải để đúng nơi quy định, lưu ý: + Hành lý xách tay của khách phải để trong ngăn đựng hành lý phía trên hoặc **để gọn hoàn toàn dưới gầm ghế phía trước**. Đặc biệt cần kiểm tra kỹ các hàng ghế tại k + Hành kh thủ đúng xách tay + Valy xác
7.Xử lý khi có nhiễu động (CCOM 3.13.3)	**Khi đèn hiệu** - **TVT đọc ph** động trên cl - Các TV phải quay về chỗ chưa đưa r khỏi chỗ ngồ Và **TV phải hàng chờ d** - TV trưởng đẩy khi khô vụ, hạn chế

Phòng ATCL thông báo để TV nắm đ khoang khách, đề nghị toàn thể TV nghiê phù hợp để đảm bảo an toàn cho các cl

Đề nghị 06LĐTV phối hợp kiểm soá và việc viết Báo cáo sau các chuyến bay

Trân trọng cảm ơn./.

2	**Kiểm tra an ninh trước chuyến bay chưa đúng, đầy đủ theo quy trình:**	- TV không kiểm tra ghế Jumpseat trống. - TV không Kiểm tra An ninh: các hộc chứa thiết bị an toàn; hộc để vali của TV; phòng vệ sinh; thùng rác trong phòng vệ sinh; thùng rác tại bếp; - TV không kiểm tra bên trong các hộc tủ chứa vật tư, vật phẩm. - Kiểm tra an ninh khi vẫn còn NVMĐ trên tàu.
3	**TV không kiểm tra tình trạng các xe đẩy khi nhận cung ứng:**	- TV không kiểm tra phanh xe đẩy tại các khu vực bếp. - Xe đẩy nhỏ để vào vị trí xe đẩy lớn, xe đẩy nhỏ để riêng lẻ không cài chốt giữa.
4	**TV chưa thực hiện đúng quy định xử lý khi có nhiễu động:**	Khi đèn hiệu cài dây an toàn bật sáng: - TV không nhắc khách cài dây an toàn. - Không đọc phát thanh thông báo thời tiết xấu. - Không cảnh báo khách đang đi lại/đứng ở bếp sau/đứng chờ đi vào phòng vệ sinh. - Không nhắc khách đang nằm trên ghế cài dây an toàn. - 2 xe đẩy nước để tại cửa 2L không có tv kiểm soát. - Phục vụ mỹ lý nóng cho khách. - Không đi kiểm tra khoang khách.
5	**Hướng dẫn ATB cho khách cần trợ giúp đặc biệt:**	TV không thực hiện briefing hoặc briefing không đầy đủ thông tin An toàn bay cho khách cần trợ giúp đặc biệt như: WCHS, WCHC, WCHR.

II. Những nội dung TV cần thực hiện để khắc phục những điểm không phù hợp:

1.TVT thực hiện nghiêm quy định viết Báo cáo chuyến bay	- Viết Báo cáo sau khi thực hiện các chuyến bay có đánh giá của Ban ATCL trên chương trình Cabinbook trong vòng 24 giờ sau khi hạ cánh. - Nội dung báo cáo ghi rõ: + TVT có chủ động trao đổi với ĐGV sau chuyến bay? Nội dung trao đổi là gì? ĐGV nhận xét TV điểm gì còn thực hiện chưa tốt? Lưu ý ghi rõ các trường hợp: TVT không kịp trao đổi với ĐGV; ĐGV không có nhận xét gì đối với tổ TV; ĐGV nhận xét tổ TV thực hiện tốt chuyến bay; ... + Công tác thực hiện nhiệm vụ của tổ TV trên chuyến bay có đánh giá. - *Ý nghĩa của việc BCCB*: đảm bảo công tác coaching cho những TV chưa vững chuyên môn về ATAN đạt hiệu quả, khắc phục kịp thời những sai lỗi.

Mối liên hệ giữa LOSA với thực tiễn

- LOSA (VNA) là chương trình chủ động phát hiện những nguy cơ tiềm ẩn và không trừng phạt.
- MARI (CAAV) phát hiện sai lỗi và đưa ra giải pháp xử lý đối với cá nhân.

→ Cần quan tâm khắc phục từ những nguy cơ tiềm ẩn để ngăn chặn phát triển thành Finding/ sự cố/ vụ việc – Pro Active LOSA.

3. Phối hợp trong hoạt động Đánh giá trên không

Phối hợp trong hoạt động đánh giá trên không

- Phối hợp trong công tác xếp lịch làm việc tại Ban ATCL cũng như lịch chuyến bay đánh giá. (OCC, ĐB/ ĐTV)
- Hỗ trợ Block chỗ cho các Đánh giá viên trên không trên chuyến bay được đánh giá. (DVHK)
- Xem xét mời cộng tác viên là giáo viên phối hợp tham gia đánh giá LOSA các chuyến bay tích lũy kinh nghiệm. (ĐB, ĐTV, TCNL)
- Hiện Ban ATCL đang dự thảo sửa đổi Quy định Đánh giá trên không và sẽ xin ý kiến các CQĐV.

THANK
YOU