

SỔ LIỆU AN TOÀN 2024 VÀ KẾ HOẠCH 2025

SAFETY ACTION GROUP – SAG3

SỔ LIỆU AN TOÀN 2024

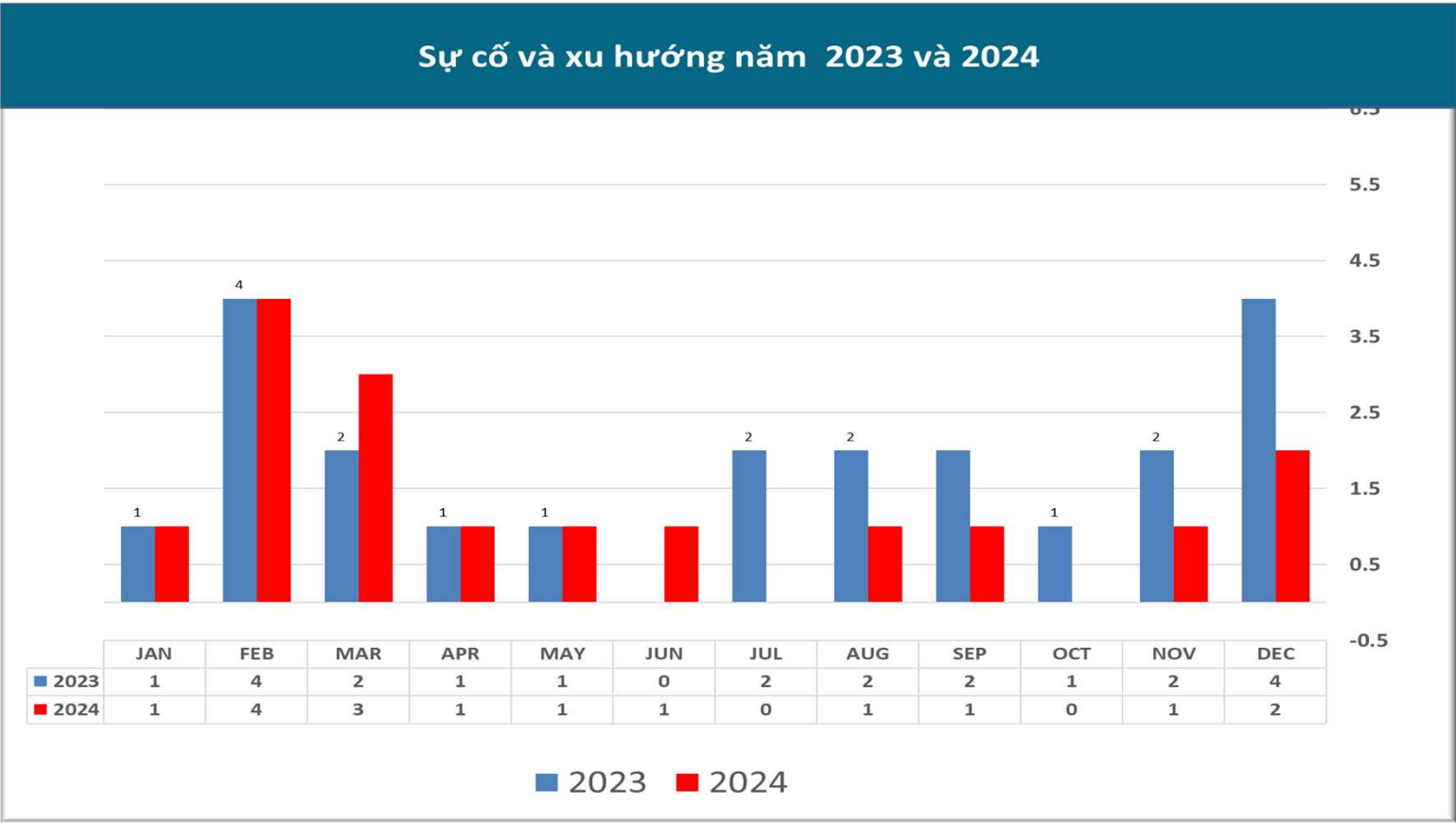
SAG 3 - Bộ chỉ số thực hiện an toàn lĩnh vực KTMD

CHỈ SỐ		Mục tiêu 2024	Thực hiện 2024		Đánh giá
			Số vụ	Tỷ lệ	
1.1	MOR – Va chạm TTBMĐ với tàu bay (Chỉ số: 2)	0	3 vụ	0.23/ 10,000 CB	Không đạt mục tiêu
1.2	MOR – Hàng nguy hiểm (Chỉ số: 7.2)	0	3 vụ	0.10 vụ/1000 lô DG	Không đạt mục tiêu
1.3	MOR – Tra nạp nhiên liệu (Chỉ số: 8)	0	0	0	Đạt mục tiêu
1.4	MOR – Tài liệu tải, giám sát tải và chất xếp (Chỉ số 4.1, 4.2)	0	0	0	Đạt mục tiêu
1.5	MOR – Không tuân thủ quy trình (Chỉ số 9)	0	1 vụ	0.08/ 10,000 CB	Không đạt mục tiêu
2	Va chạm giữa trang thiết bị mặt đất với tàu bay	0	0	0	Đạt mục tiêu
4.1	Tài liệu quản lý tải	0.3	0	0	Đạt mục tiêu
4.2	Giám sát tải và chất xếp	2.1	0	0	Đạt mục tiêu
4.3	Quản lý hành khách, đảm bảo hành khách đi đúng chuyến bay như đã check-in	0.31	4 vụ	0.31/ 10,000 CB	Đạt mục tiêu
7.1	Chất xếp hàng hóa	0.25	1 vụ	0.08/ 10,000 CBHH	Đạt mục tiêu
7.2	Hàng hóa nguy hiểm	1.92	1 vụ	0.03/ 1000 lô DG	Đạt mục tiêu
8	Vụ việc liên quan đến tra nạp nhiên liệu	0.08	0	0	Đạt mục tiêu
9	Không tuân thủ những quy trình đã thiết lập tại sân đỗ tàu bay	0.3	3 vụ	0.23/ 10,000 CB	Đạt mục tiêu

➤ **3/13 chỉ số không đạt mục tiêu:** MOR-Va chạm TTBMĐ với tàu bay, MOR-Hàng nguy hiểm, MOR-Không tuân thủ quy trình

SỐ LIỆU AN TOÀN 2024

QUẢN LÝ AN TOÀN KTMD VÀ HÀNG HÓA – SAG 3



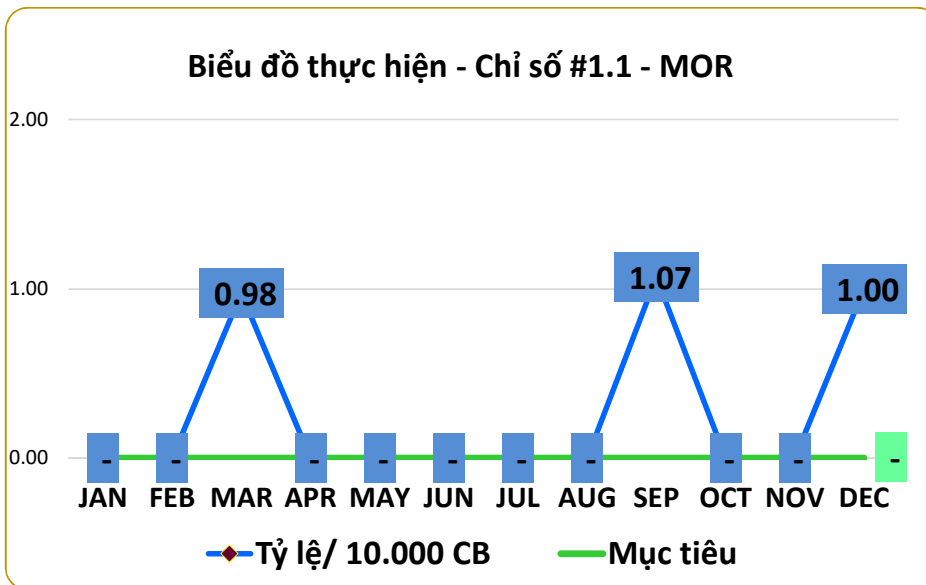
Năm 2024 tổng có 16 vụ, giảm 8 vụ so với năm 2023

SỐ LIỆU AN TOÀN 2024

QUẢN LÝ AN TOÀN KTMD VÀ HÀNG HÓA – SAG 3

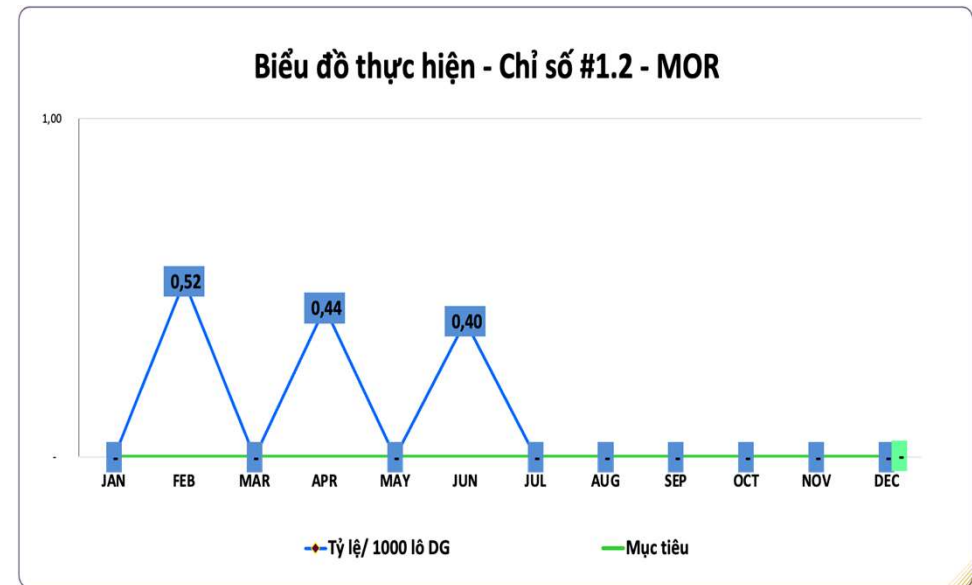
CÁC CHỈ SỐ KHÔNG ĐẠT MỤC TIÊU

Chỉ số MOR 1.1: Va chạm TTb với tàu bay



- Cả năm 2024 xảy ra **03 vụ**.
- Giá trị thực hiện là **0.23 vụ/10,000 chuyến bay**. Không đạt mục tiêu (0 vụ).

Chỉ số MOR 1.2: Hàng nguy hiểm

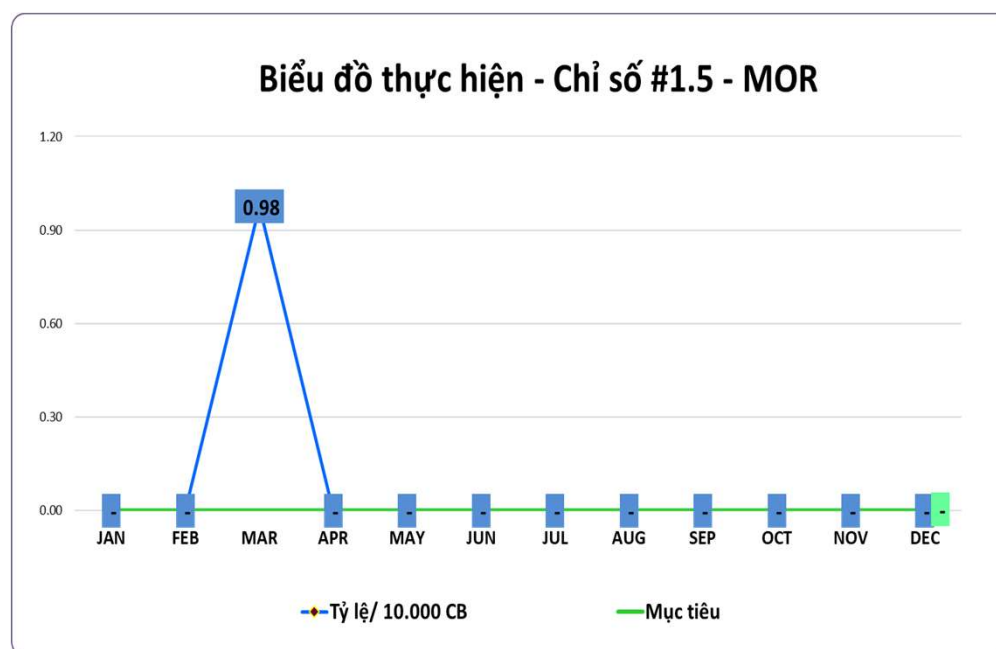


- Cả năm năm 2024 xảy ra **03 vụ**.
- Giá trị thực hiện là **0.10 vụ/1,000 lô hàng nguy hiểm**. Không đạt mục tiêu (0 vụ).

SỐ LIỆU AN TOÀN 2024

QUẢN LÝ AN TOÀN KTMD VÀ HÀNG HÓA – SAG 3

Chỉ số MOR 1.5: Không tuân thủ quy trình



- Năm 2024 xảy ra **01 vụ**.
- Giá trị thực hiện năm 2024 là **0.08 vụ/10,000 chuyến bay**. **Không đạt mục tiêu (0 vụ)**.

CÁC SỰ VỤ ASOC THEO DÕI NĂM 2024

Trong năm 2024, **ghi nhận 10 sự vụ** vi phạm liên quan đến Bộ chỉ số an toàn SAG-3 do ASOC theo dõi, thống kê tại sân bay HUB trực thuộc ASOC và các sân bay khác

TT	Sự vụ an toàn SAG-3	2023	2024	So sánh 2024 và 2023	
				Số trường hợp	Tỷ lệ
1	Chỉ tiêu 2: Va chạm giữa TTB mặt đất với tàu bay	4	3	Giảm 1	
2	Chỉ tiêu 4.1: Tài liệu quản lý tải	0	0	Giữ nguyên	
3	Chỉ tiêu 4.2: Giám sát tải và chất xếp	5	0	Giảm 5	
4	Chỉ tiêu 4.3: Kiểm soát hành khách	3	4	Tăng 1	
5	Chỉ tiêu 8: Sự cố liên quan đến tra nạp nhiên liệu	0	0	Giữ nguyên	
6	Chỉ tiêu 9: Không tuân thủ quy trình tại sân đỗ tàu bay	3	3	Giữ nguyên	
Tổng cộng		15	10	Giảm 5	-33,3%

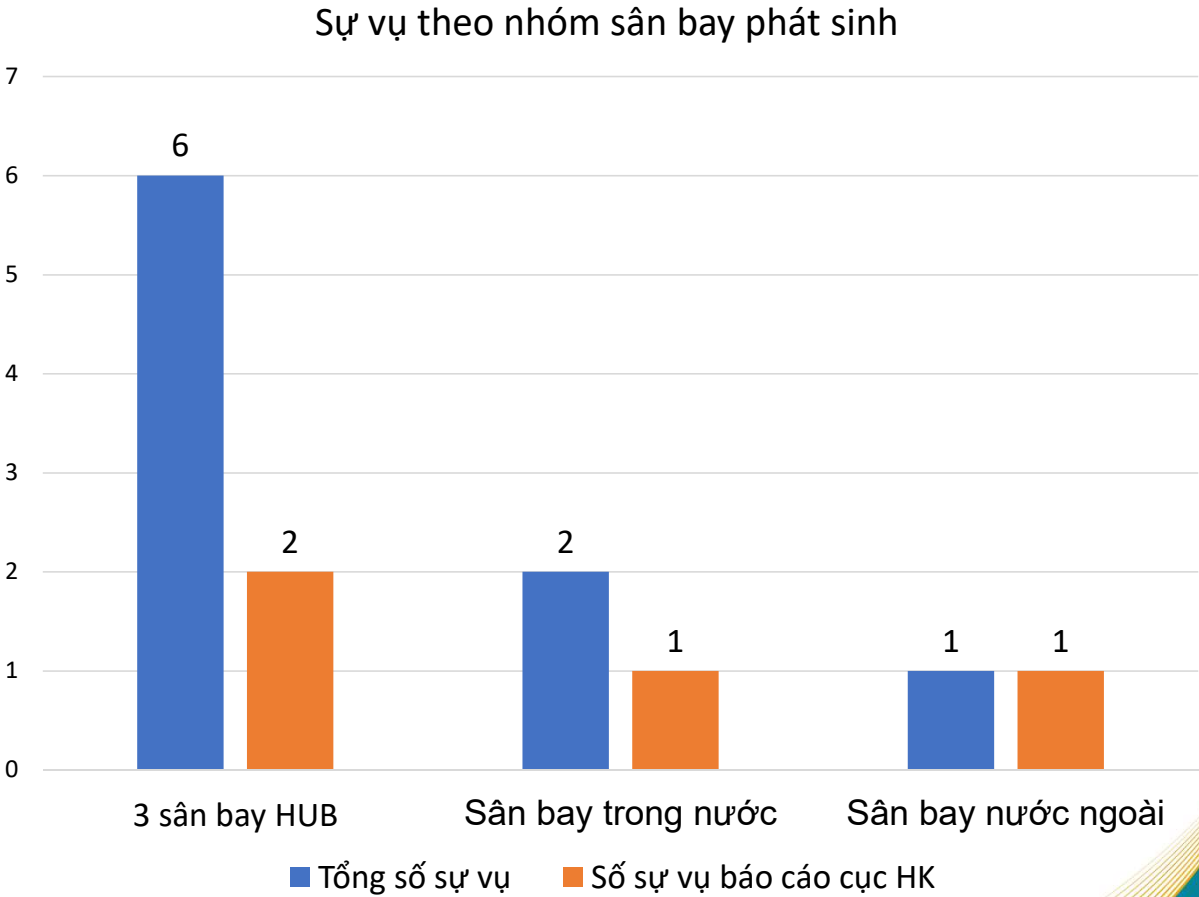
CÁC SỰ VỤ ASOC THEO DÕI NĂM 2024

Tổng số sự vụ an toàn trong năm 2024 có giảm so với năm 2023; tuy nhiên, có **04 sự vụ báo cáo Cục HK, tăng 04 vụ** so với năm 2023 (0 vụ).

TT	Tháng/ Năm	Sân bay	Chuyến bay	Hành trình	Ngày bay	Tóm tắt nội dung sự vụ	Chỉ số	Nội dung chỉ số
1	02/2024	CXR	VN7350	SGN-CXR	29/02/2024	Nhân viên MASCO tự ý mở cửa tàu bay bung cầu phao.	9 (MOR 1.5)	Không tuân thủ quy trình tại sân đỗ tàu bay
2	03/2024	SGN	VN1188	SGN-HPH	22/03/2024	Xe nâng hàng VIAGS va chạm gây xước cửa hầm hàng.	2 (MOR 1.1)	Va chạm giữa TTB mặt đất với tàu bay
3	09/2024	PER	VN791	SGN-PER	02/09/2024	Va chạm COL và tàu bay tại PER.	2 (MOR 1.1)	Va chạm giữa TTB mặt đất với tàu bay
4	12/2024	SGN	VN1272	SGN-THD	09/12/2024	Va chạm giữa xe thang và tàu bay	2 (MOR 1.1)	Va chạm giữa TTB mặt đất với tàu bay

CÁC SỰ VỤ ASOC THEO DÕI NĂM 2024

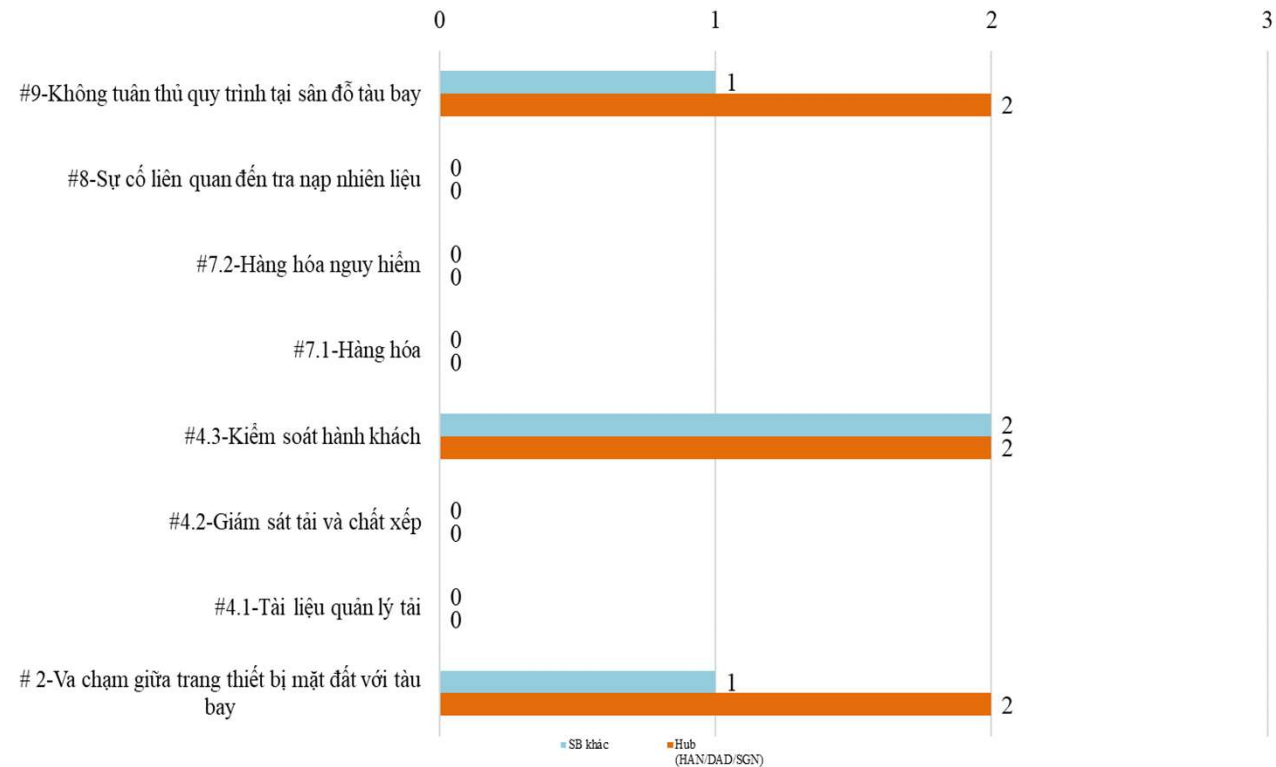
- **Tại 03 sân bay Hub (NBA/DAD/SGN):** 06 vụ (HAN 02 vụ, SGN 04 vụ), chiếm tỷ lệ 60%.
- **Tại các sân bay trong nước:** 02 vụ (PXU, CXR), chiếm tỷ lệ 20%.
- **Tại sân bay nước ngoài:** 02 vụ (PER, KIX), chiếm tỷ lệ 20%.



CÁC SỰ VỤ ASOC THEO DÕI NĂM 2024

Theo chỉ tiêu:

- Chỉ tiêu #4.3 – Kiểm soát hành khách: 04 sự vụ (tỷ lệ 40%).
- Chỉ tiêu #2 – Va chạm giữa TTBMĐ với tàu bay: 03 sự vụ (tỷ lệ 30%).
- Chỉ tiêu #9 – Không tuân thủ quy trình tại sân đỗ tàu bay: 03 sự vụ (tỷ lệ 30%).



GIẢI TRÌNH CÁC CHỈ SỐ KHÔNG ĐẠT MỤC TIÊU

Đối với chỉ số MOR 1.1 – Va chạm TTB với tàu bay (03 vụ việc)

Nguyên nhân:

- Nhân viên chủ quan, vi phạm yêu cầu an toàn, không quan sát khi thực hiện điều khiển thiết bị sàn nâng.
- Không tuân thủ theo các quy trình vận hành tiêu chuẩn; thiếu sự tổ chức sắp xếp trong đào tạo của đối tác; thiết bị thiếu các biện pháp phòng ngừa bất thường lỗi kỹ thuật (ống lồng)
- Nhân viên vận hành xe thang mất tập trung, không tuân thủ quy trình khi vận hành trang thiết bị (không về số trung hoà “N” và cài phanh tay khi dừng xe)

Giải pháp đã thực hiện:

- ASOC tăng cường công tác khuyến cáo và đánh giá các đơn vị phục vụ mặt đất tuân thủ quy định an toàn, tài liệu khai thác; nâng cao nhận thức an toàn trong quá trình phục vụ tại sân đỗ tàu bay, đặc biệt lưu ý đối với nhân viên trực tiếp vận hành phương tiện/trang thiết bị tiếp cận tàu bay.
- VIAGS tổ chức bình giảng, tập trung vào các giải pháp khắc phục sai sót do yếu tố con người, nghiêm túc rút kinh nghiệm trong hệ thống về công tác đảm bảo an toàn, nhấn mạnh tính nghiêm trọng, hậu quả của sự việc khi xảy ra các vấn đề mất an toàn đặc biệt đối với công đoạn tiếp cận trang thiết bị phục vụ tàu bay đồng thời tăng cường công tác giám sát đảm bảo an toàn qua các hình thức trực tiếp, online, thực hiện từ ngày 01/4 đến ngày 30/4/2024;
- Tổ SAG3 thực hiện bình giảng đánh giá chi tiết, ASOC đã triển khai thông tin sự vụ, khuyến cáo an toàn đến bộ phận khai thác/SM sân bay trong nước, nước ngoài tổ chức đánh giá định kỳ tại sân bay phụ trách đảm bảo an toàn trong khai thác mặt đất, phòng ngừa các trường hợp va chạm giữa phương tiện/trang thiết bị mặt đất với tàu bay trong quá trình khai thác.
- VNPER theo dõi việc thực hiện các biện pháp phòng ngừa của đối tác cung ứng (ống lồng, nhân viên vận hành ống lồng tại PER).
- ASOC tăng cường giám sát công tác tiếp cận phục vụ TTB tại sân đỗ và triển khai khuyến cáo an toàn tới các SM/Bộ phận khai thác trong và ngoài nước
- VIAGS tổ chức bình giảng, rút kinh nghiệm trong toàn công ty; Triển khai thực hiện các chương trình đánh giá, giám sát chuyên đề tuân thủ các thao tác vận hành trang thiết bị tiếp cận tàu bay., đồng thời Phân công nhân viên hướng dẫn chất xếp hoặc giám sát sân đỗ thực hiện kiểm tra chéo công đoạn trang thiết bị tiếp cận vào tàu bay. Tại chi nhánh TSN, triển khai giải pháp tăng cường nhân viên vận hành phải đặt chèn bánh trước xe thang, có nhân viên cảnh giới vào vị trí phục vụ trước khi thực hiện các thao tác nâng sàn thang.

SỔ LIỆU AN TOÀN 2024

QUẢN LÝ AN TOÀN KTMD VÀ HÀNG HÓA – SAG 3

Đối với chỉ số MOR 1.2 – Phục vụ hàng nguy hiểm (03 vụ việc)

➤ Nguyên nhân:

- Nhân viên chất xếp của công ty PVHH, bỏ bước, không kiểm tra thẻ nhãn dẫn đến nhầm kiện hàng đang được lưu giữ cùng khu vực;
- Nhân viên không tuân thủ quy định khi thực hiện nhiệm vụ.
- Trong quá trình chất xếp ULD, nhân viên phục vụ khi lấy hàng để chất xếp đã không kiểm tra kỹ nhãn hàng hóa nên kiện hàng đã bị chất xếp lên ULD của VN.
- Nhân viên phục vụ nhầm lẫn giữa 2 kiện hàng trong quá trình chất xếp và không kiểm tra kỹ nhãn hàng hóa.

➤ Giải pháp đã thực hiện:

- Ban TTHH đã phân tích các báo cáo của các đơn vị; đánh giá nguyên nhân trường hợp hàng nguy hiểm lạc tuyến từ CDG qua HAN đến ICN; tập hợp bằng chứng triển khai khắc phục phòng ngừa của các công ty PVHH tại CDG, HAN.
- Ban TTHH gửi công văn 165/TCTHK-TTHH ngày 14/3/2024 thông tin tới các chi nhánh toàn mạng về sự việc, nguyên nhân và khuyến cáo an toàn (đề nghị các CN triển khai công ty PVHH rà soát quy trình phục vụ trong đó nêu rõ yêu cầu kiểm tra đánh dấu, dán nhãn và thông tin số vận đơn trên nhãn hàng hóa, đối chiếu với kế hoạch vận chuyển trước khi chất xếp vào ULD tránh nhầm lẫn giữa các lô hàng; kiểm tra giám sát nhân viên tuân thủ quy trình). Ban TTHH đề nghị các CN triển khai và gửi xác nhận về Ban TTHH về việc đã triển khai tới công ty PVHH.

SỐ LIỆU AN TOÀN 2024

QUẢN LÝ AN TOÀN KTMD VÀ HÀNG HÓA – SAG 3

➤ Giải pháp đã thực hiện (tiếp):

- Khuyến cáo TĐL về việc kiểm soát xác nhận đặt giữ chỗ hàng hóa trên VN; khuyến cáo về việc đánh giá chất lượng TĐL khi xem xét gia hạn hợp đồng.
- Yêu cầu công ty PVHH cung cấp các bằng chứng đối với các giải pháp do công ty PVHH đưa ra. Khuyến cáo về việc đánh giá nhà cung cấp, xem xét về việc duy trì hợp đồng.
- Đoàn công tác của Ban TTHH tại Hàn Quốc đã làm việc trực tiếp với công ty PVHH và chi nhánh VNA tại Hàn Quốc, đề nghị công ty PVHH điều tra kỹ nguyên nhân gốc sự việc và kiểm soát chặt chẽ việc tuân thủ quy trình làm việc đối với nhân viên phục vụ.
- Ban TTHH cũng đã tập hợp các sự cố, bất thường trong khai thác hàng hóa gửi tới lãnh đạo quản lý cấp cao của WFS đề nghị rà soát chất lượng dịch vụ.

SỐ LIỆU AN TOÀN 2024

QUẢN LÝ AN TOÀN KTMD VÀ HÀNG HÓA – SAG 3

Đối với chỉ số MOR 1.5 – Không tuân thủ quy trình (01 vụ việc)

➤ Nguyên nhân:

- Nhân viên MASCO vi phạm chức trách nhiệm vụ được giao, tự ý mở cửa từ bên trong dẫn đến bung cầu phao.

➤ Giải pháp đã thực hiện:

- Triển khai ngay sự việc đến đối tác cung ứng dịch vụ, nhân viên liên quan nghiệp vụ vận hành cửa máy bay từ bên ngoài yêu cầu tuân thủ chức năng nhiệm vụ, cấm mọi hành vi vi phạm chức trách được giao đối với đóng mở cửa khoang khách từ bên ngoài.
- ASOC phối hợp MASCO tổ chức bình giảng nguyên nhân và biện pháp phòng ngừa.
- Ban DVHK đã báo cáo gửi TGD về nguyên nhân, biện pháp phòng ngừa từ sự việc trên (công văn số 245/TCTHK-DVHK ngày 12/3/2024).

ĐÁNH GIÁ VÀ BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

QUẢN LÝ AN TOÀN KTMD VÀ HÀNG HÓA – SAG 3

Liên quan đến các sự việc vi phạm an toàn có nguyên nhân từ yếu tố con người, rà soát các vụ việc năm 2024 thuộc phạm vi tổ SAG3 quản lý, trong số 16 vụ việc năm 2024:

- Có 01 vụ việc chỉ liên quan đến hệ thống;
- Có 6 vụ việc nguyên nhân chính là do cả hệ thống và con người;
- Có đến 9 vụ việc nguyên nhân chính do yếu tố con người, chiếm 56% trên tổng sự vụ.

Trong năm 2024, tổng cộng có 15 vụ xảy ra liên quan yếu tố con người trên tổng số 129.540 chuyến bay thực hiện, tương ứng chỉ số thực hiện là **1.16**.

Xác định tăng cường tập trung các vấn đề liên quan yếu tố con người, tổ SAG3 đã triển khai:

- Xây dựng mục tiêu trong năm 2025 là 12 vụ (giảm 3 vụ so với thực hiện 2024), tương ứng chỉ số KPI là **0.93/10.000 chuyến bay**.
- Mục tiêu thể hiện quyết tâm có biện pháp trọng tâm, trọng điểm trong tập trung vào các biện pháp phòng ngừa liên quan yếu tố con người trong năm 2025.

KẾ HOẠCH CÔNG VIỆC 2025

QUẢN LÝ AN TOÀN KTMD VÀ HÀNG HÓA – SAG 3

Chương trình công việc 2025

1. Xây dựng chương trình và kế hoạch hành động cụ thể nhằm phấn đấu hoàn thành các mục tiêu theo Bộ chỉ số 2025.
2. Thực hiện các giải pháp cụ thể, nâng cao ý thức của người lao động về việc tuân thủ nghiêm các quy trình quy định, vai trò và nhiệm vụ của từng vị trí, bộ phận, rút kinh nghiệm sau các sự cố, vụ việc có nguyên nhân là yếu tố con người.
3. Tăng cường đánh giá hiệu quả các biện pháp khắc phục và phòng ngừa được áp dụng sau các sự cố, vụ việc, hoặc sự kiện liên quan đến an toàn.
4. Thường xuyên và chủ động nhận diện các mối nguy và rủi ro liên quan đến an toàn, đảm bảo việc cập nhật liên tục trên hệ thống AQD.
5. Tiếp tục thúc đẩy văn hóa báo cáo, khuyến khích người lao động chủ động phản ánh các vấn đề liên quan đến an toàn và chất lượng.
6. Nâng cao hiệu quả giám sát ở các cấp, đảm bảo tuân thủ quy trình và kịp thời khắc phục sai sót.
7. Thực hiện triển khai đánh giá IOSA nội bộ theo phương pháp tiếp cận dựa trên rủi ro (Risk-based IOSA) nhằm nâng cao hiệu quả kiểm soát an toàn.
8. Rà soát tổng thể Hệ thống tài liệu từ tầng quy định chính sách đến các quy trình công việc đảm bảo tính đồng nhất và tuân thủ các tiêu chuẩn, yêu cầu của Nhà chức trách, IATA.