

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.3.2
	QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG	Ngày có hiệu lực: 01/09/2026
		Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028
		Lần ban hành: 01
		Trang: 1/13

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Trang	Nội dung bổ sung, sửa đổi	Ngày có hiệu lực
1	1	Ban hành lần đầu	01/09/2026

	Đơn vị biên soạn		Thẩm định	Phê duyệt
	Biên soạn	Kiểm tra		
Chữ ký	 Lê Việt Huân	 Cao Đình Ngân	 Đỗ Văn Doanh	  PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC Nguyễn Thị Ngọc Trang

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.3.2
	QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG	Ngày có hiệu lực: 01/09/2026
		Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028
		Lần ban hành: 01
		Trang: 2/13

TÓM TẮT QUY TRÌNH

1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

- Phạm vi:

- ✓ Quy trình áp dụng cho đơn vị nội bộ trong Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam (VDTC).
- ✓ Nhân viên tiếp xúc trực tiếp Khách hàng tại Trạm thu phí và Văn phòng Công ty là nơi tiếp nhận các trường hợp cần khóa/mở khóa tài khoản giao thông (TKGT).
- ✓ Trường hợp khóa TKGT phát sinh do yêu cầu của KH hoặc theo kết quả xác minh/rà soát/kiểm tra nghiệp vụ, phải thực hiện đúng quy trình, đảm bảo chặt chẽ và không gây khó khăn vượt quá phạm vi chính sách.

- Đơn vị áp dụng:

- ✓ Áp dụng cho công tác tiếp nhận và xử lý các yêu cầu khóa/mở khóa tài khoản giao thông trực tiếp tại Trạm thu phí và Văn phòng Công ty.

2. Tóm tắt quy trình

- Quy trình bao gồm:

- ✓ Tiếp nhận thông tin Khách hàng.
- ✓ Xử lý thông tin.
- ✓ Phối hợp đơn vị liên quan (nếu cần).
- ✓ Thông báo khách hàng và lưu hồ sơ.

01092
CÔ
CÔ
GIAO
V
N

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.3.2
	QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG	Ngày có hiệu lực: 01/09/2026
		Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028
		Lần ban hành: 01
		Trang: 3/13

NỘI DUNG QUY TRÌNH

I. MỞ ĐẦU

1. Mục đích

- Quy định các bước tiếp nhận, xử lý và khóa/mở khóa tài khoản giao thông của cá nhân/tổ chức trên hệ thống giao thông, đảm bảo đúng quy định pháp luật và tránh sai sót.
- Quy trình nhằm:
 - ✓ Nâng cao trách nhiệm từng đơn vị trong Công ty về việc gìn giữ Khách hàng và cung cấp dịch vụ thu phí tự động ePass tốt nhất tới Khách hàng.
 - ✓ Đảm bảo xây dựng thủ tục thực hiện và phân rõ trách nhiệm từng đơn vị trong quy trình.
 - ✓ Đảm bảo sự hài lòng của KH, hạn chế khiếu nại/khiếu kiện phát sinh.

2. Đối tượng áp dụng

- Nhân viên tiếp xúc trực tiếp Khách hàng tại Trạm thu phí và Văn phòng Công ty.
- Các bộ phận tham gia phối hợp xử lý: BP.CSKH, BP.KHDN, P.KTCN và các đơn vị liên quan (tùy trường hợp).
- Quy trình bao gồm:
 - ✓ Tiếp nhận thông tin Khách hàng.
 - ✓ Xử lý thông tin.
 - ✓ Phối hợp đơn vị liên quan (nếu cần).
 - ✓ Thao tác trên hệ thống CRM.
 - ✓ Thông báo khách hàng.

3. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho các trường hợp phải khóa/mở khóa theo Nghị định 119/2024/NĐ-CP:
 - ✓ Khách hàng có yêu cầu khóa/mở khóa TKGTT bằng văn bản/ứng dụng.
 - ✓ Tài khoản bị khóa do vi phạm quy định sử dụng, nợ phí quá hạn.
 - ✓ Tài khoản bị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu khóa/mở khóa.
 - ✓ Tài khoản bị khóa khi có dấu hiệu gian lận, sử dụng trái phép.
 - ✓ Tài khoản mở khóa khi đã thanh toán đầy đủ các khoản nợ phí quá hạn và không còn thông báo nợ hay vi phạm quy định sử dụng.

4. Giải thích thuật ngữ, từ viết tắt

4.1 Giải thích thuật ngữ

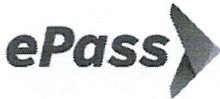
6649
 NG T
 PH
 TH
 IET N
 IEM -

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.3.2
	QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG	Ngày có hiệu lực: 01/09/2026
		Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028
		Lần ban hành: 01
		Trang: 4/13

STT	Thuật ngữ	Chú thích
1	Tài khoản giao thông	Là tài khoản dùng để chi trả phí dịch vụ sử dụng đường bộ theo hình thức tự động không dừng và thực hiện giao dịch khác theo quy định pháp luật.
2	KPI	Là chỉ tiêu đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động của các tiến trình, hệ thống, dịch vụ... đảm bảo yêu cầu, thống nhất giữa nhiều đơn vị.
3	Lỗi/sự cố	Là các lỗi liên quan đến giao dịch hoặc thao tác khi KH sử dụng dịch vụ.
4	Nơi tiếp nhận	Là nơi được Công ty VDTC cung cấp dịch vụ thu phí không dừng ePass, cá nhân và đơn vị liên quan có trách nhiệm tiếp nhận tất cả thông tin từ Khách hàng về dịch vụ do Công ty VDTC cung cấp. Có trách nhiệm phối hợp với đơn vị có thẩm quyền xử lý yêu cầu của Khách hàng. Bao gồm kênh Trạm, Văn phòng Công ty và tất cả đơn vị tiếp nhận chuyển thông tin về Văn phòng Công ty để khóa/mở khóa tài khoản giao thông.
5	Khóa tài khoản giao thông	Là tạm dừng toàn bộ giao dịch ra/vào của tài khoản trên hệ thống

4.2 Từ viết tắt

STT	Từ viết tắt	Chú thích
1	KH	Khách hàng
2	CRM	Hệ thống quản lý thông tin Khách hàng
3	BP. KHDN	Bộ phận Khách hàng Doanh nghiệp
4	P.KTCN	Phòng Kỹ thuật Công nghệ - VDTC
5	BP.CSKH	Bộ phận Chăm sóc Khách hàng
6	TKGT	Tài khoản giao thông
7	VDTC	Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam
8	KHDN	Khách hàng Doanh nghiệp
9	KHCN	Khách hàng Cá nhân
10	NTN	Nơi tiếp nhận
11	HT	Hệ thống
12	NCCDV	Nhà cung cấp dịch vụ

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.3.2
	QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG	Ngày có hiệu lực: 01/09/2026
		Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028
		Lần ban hành: 01
		Trang: 5/13

STT	Từ viết tắt	Chú thích
13	ĐVPSYC	Đơn vị phát sinh yêu cầu
14	PC	Pháp chế
15	BTGD	Ban Tổng Giám đốc

5. Căn cứ

- Căn cứ Nghị định 119/2024/NĐ-CP ban hành ngày 30/09/2024.
- Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật số 19/2023/QH15) có hiệu lực từ ngày 01/07/2024.
- Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 được Quốc hội thông qua ngày 26/06/2025 và chính thức có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2026.

6. Các bước thực hiện

- (1). Phát sinh yêu cầu/phát hiện trường hợp cần khóa/mở khóa từ KH hoặc hệ thống/đơn vị liên quan.
- (2). Tiếp nhận yêu cầu.
- (3). Xử lý yêu cầu Khách hàng, xác minh thông tin sơ bộ và phân loại trường hợp.
- (4). Kiểm tra kết quả.
- (5). Phê duyệt yêu cầu khóa/mở khóa TKGT theo văn bản trình ký.
- (6). Thao tác hệ thống khóa/mở khóa TKGT.
- (7). Thông báo kết quả thực hiện yêu cầu cho chủ thể yêu cầu.

Hồ sơ liên quan:

- ✓ Phiếu yêu cầu khóa/mở khóa TKGT – Phụ lục.
- ✓ Công văn/đề nghị khóa/mở khóa TKGT.
- ✓ Tờ trình trình ký (nếu thuộc trường hợp cần phê duyệt).
- ✓ Hướng dẫn thao tác khóa/mở khóa TKGT trên CRM.

❖ Việc thực hiện đúng quy trình đảm bảo tính minh bạch, nâng cao trách nhiệm từng cá nhân và đơn vị tham gia trong quá trình thực hiện. Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ tránh khiếu nại, khiếu kiện.

II. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

1. Sự kiện bắt đầu và sự kiện kết thúc Quy trình

- Xuất phát từ yêu cầu của Khách hàng hoặc phát sinh trường hợp TKGT cần khóa/mở khóa theo kết quả xác minh/rà soát/đối soát nghiệp vụ.
- TKGT được khóa/mở khóa theo đúng yêu cầu/chính sách; Khách hàng nhận được thông báo và hướng dẫn bước tiếp theo; hồ sơ lưu trữ hoàn chỉnh.

a) Đầu vào

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.3.2
	QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG	Ngày có hiệu lực: 01/09/2026
		Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028
		Lần ban hành: 01 Trang: 6/13

- Thông tin KH và yêu cầu khóa TKGT (từ NTN hoặc nội bộ chuyển đến).
- Hồ sơ/Minh chứng (CMND/CCCD/Hộ chiếu, giấy tờ đại diện, văn bản yêu cầu... tùy trường hợp).
- Thông tin nghiệp vụ: lý do khóa, dấu hiệu bất thường, mã lỗi/sự cố (nếu khóa do hệ thống). Mở khóa theo yêu cầu của khách hàng, đơn vị tổ chức sau khi đã xác minh.

b) Đầu ra

- Trạng thái TKGT trên CRM/hệ thống: “Đã khóa”/”Mở khóa”.
- Hồ sơ khóa/mở khóa TKGT đầy đủ, đúng chuẩn.
- Khách hàng được thông báo kết quả và hướng dẫn xử lý tiếp theo.

126
ÔNG
CỔ
HỌ TÊN
VỊ
TƯ LƯU

545
3 TY
PHẦN
HỒN
ỆT N
M.



CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM

QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG

Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.3.2

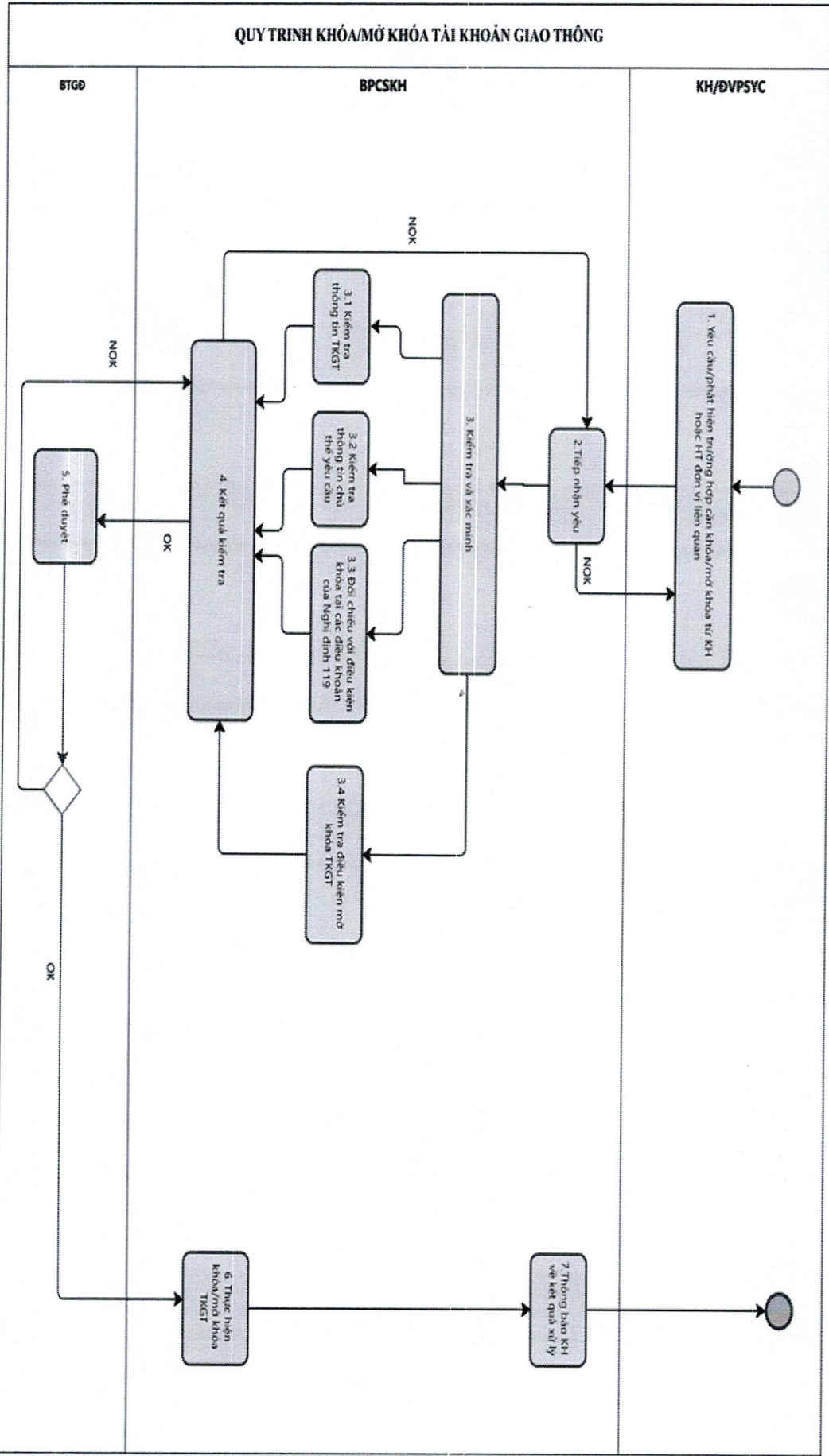
Ngày có hiệu lực: 01/09/2026

Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028

Lần ban hành: 01

Trang: 7/13

2. Lưu đồ quy trình



5. C
N
G S
AM
TP. H



CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM
QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG

Mã hiệu: QT.VDTC. KD.5.3.2
Ngày có hiệu lực: 01/09/2026
Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028
Lần ban hành: 01
Trang: 8/13

3. Thuyết minh quy trình

STT	Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Trách nhiệm	Dầu vào	Dầu ra	Thời gian thực hiện
1	Phát sinh yêu cầu	Các yêu cầu phát sinh từ phía khách hàng, Cơ quan quản lý nhà nước và từ phía Công ty khi phát hiện các lỗi bất thường gây ảnh hưởng tới hệ thống.	KH/DVPSYC	KH/DVPSYC	CSKH, Trám	
2	Tiếp nhận yêu cầu	Tiếp nhận đề nghị khóa/mở khóa TKG T từ: Khách hàng, Cơ quan chức năng, Hệ thống tự động cảnh báo	CSKH	HT, KH, Trám	CSKH	1 giờ
3	Kiểm tra & xác minh	Kiểm tra và xác minh thông tin TKG T, Phương tiện, phiếu yêu cầu /hay văn bản yêu cầu khóa/ mở khóa.	CSKH	KH/DVPSYC	CSKH	1 giờ
3.1	Kiểm tra thông tin tài khoản giao thông	Thực hiện kiểm tra trạng thái của TKG T có bị nợ phí, ngưng/hủy hay vi phạm các điều kiện hoạt động hay không	CSKH	KH/DVPSYC	CSKH	1 giờ
3.2	Kiểm tra thông tin chủ thẻ yêu cầu khóa/mở khóa TKG T	Thực hiện kiểm tra chủ thẻ phát sinh yêu cầu, qua biểu mẫu phiếu gửi tới NCCDV.	CSKH	KH/DVPSYC	CSKH	1 giờ



CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM
QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG

Mã hiệu: QT.VDTC. KD.5.3.2
Ngày có hiệu lực: 01/09/2026
Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028
Lần ban hành: 01
Trang: 9/13

STT	Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
3.3	Đổi chiếu với điều kiện khóa tài các điều khoản của Nghị định 119	Thực hiện đổi chiếu các quy định khóa TKGT theo Nghị định 119 đảm bảo các trường hợp bị khóa thỏa mãn các điều kiện được quy định trong nghị định. Trường hợp TKGT vi phạm các điều khoản sử dụng dịch vụ được đơn vị và hệ thống phát hiện cần có biên bản ghi nhận sự việc vi phạm. Trường hợp có văn bản của Cơ quan quản lý Nhà nước yêu cầu thực hiện khóa cần kiểm tra và thực hiện đúng theo Nghị định	CSKH	CSKH, PC	CSKH	1 giờ
3.4	Kiểm tra điều kiện mở khóa TKGT	Kiểm tra các điều kiện mở khóa khi có yêu cầu. TKGT phải ở trạng thái bình thường (không có nợ, các hành vi vi phạm không có hoặc đã được hoàn thành khắc phục) => thỏa mãn các điều kiện cần có biên bản xác nhận trước khi trình ký yêu cầu mở	CSKH	CSKH, PC	CSKH	1 giờ



Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.3.2

Ngày có hiệu lực: 01/09/2026

Ngày có hiệu lực: 01/09/2026

Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028

Lần ban hành: 01

Trans: 10/13

THÔNG

❖ 4. Phân công trách nhiệm thực hiện và vai trò của bên liên quan Ma trận phân quyền (RASCI)

❖ **Ma trận phân quyền (RASCI)**



CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM
QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG

Mã hiệu: QT.VDTC. KD.5.3.2
Ngày có hiệu lực: 01/09/2026
Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028
Lần ban hành: 01

Trang: 11/13

- Các đơn vị, bộ phận liên quan tham gia phối hợp, hỗ trợ thực hiện theo bảng phân công trách nhiệm như Bảng 1.

Bảng 1: Phân công trách nhiệm thực hiện và vai trò bên liên quan

TT	Nội dung thực hiện	KH/ DVPSYC	NTN	BP. CSKH	BTGD
1	Tiếp nhận yêu cầu khách hàng	S	S	R,A	I
2	Kiểm tra và xác minh	S	S	R,A	-
3	Kết quả kiểm tra và trình ký		S	R,A	-
4	Phê duyệt	S	-	S	R,A
5	Thực hiện khóa/mở khóa	I	-	R,A	-
6	Thông báo	I	I	R,A	-
7	Báo cáo kết quả xử lý	-	-	R,A	I

Ghi chú:

- **R** (Responsible): Đơn vị/cá nhân chủ trì thực hiện hoạt động.
- **A** (Accountable): Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm cuối cùng về việc hoàn thành hoạt động thực hiện đúng quy trình và yêu cầu, có quyền ra quyết định và phê duyệt liên quan đến hoạt động.
- **S** (Support): Đơn vị/cá nhân tạo điều kiện, hỗ trợ thực hiện hoạt động.
- **C** (Consulted): Đơn vị/cá nhân cung cấp thông tin và tư vấn hỗ trợ trước và trong quá trình thực hiện hoạt động.
- **I** (Informed): Đơn vị/cá nhân được thông báo thông tin sau khi hoạt động được thực hiện.
- **KPI** (Key Performance Indicators): Là các tiêu chí, chỉ số đánh giá và đo lường việc thực hiện quy trình.

Ghi chú:

**CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM**

Mã hiệu: QT.VDTC. KD.5.3.2

Ngày có hiệu lực: 01/09/2026

Ngày hết hiệu lực: 01/09/2028

Lần ban hành: 01

Trang: 12/13

QUY TRÌNH KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG

➤ Quy định về hồ sơ khóa/mở khóa tài khoản giao thông gồm các giấy tờ sau:

Chủ TKGT là KH cá nhân	Chủ TKGT là KH doanh nghiệp	Thời gian xử lý
1. Phiếu yêu cầu khóa/mở khóa TKGT/PYC (theo mẫu), điền thông tin chủ hợp đồng, ký tên. 2. Giấy tờ tùy thân của người đứng tên chủ hợp đồng (2 mặt),	1. Phiếu yêu cầu Khóa/mở khóa TKGT/PYC (theo mẫu), điền thông tin chủ hợp đồng, ký tên. Hoặc Công văn yêu cầu khóa/mở khóa TKGT do cơ quan nhà nước yêu cầu gửi. 2. Giấy phép đăng ký kinh doanh 3. Giấy tờ tùy thân của người đại diện doanh nghiệp (theo hồ sơ đăng ký trên hợp đồng), (2 mặt) 4. (Lưu ý: Trường hợp cơ quan nhà nước yêu cầu cần thông báo cho khách hàng trước khi thực hiện thao tác theo.)	01 -03 ngày (Kể từ khi tiếp nhận hồ sơ Khách hàng)

Lưu Ý: Thông tin điền trên phiếu, trên giấy tờ phải trùng khớp với thông tin đăng ký trên hợp đồng ePass. (Tên đăng ký trên hệ thống trùng với chủ thể ký phiếu yêu cầu và chứng minh thư/thẻ căn cước công dân trên hệ thống). Nếu KH không cung cấp đủ giấy tờ, thông tin để xác minh, nhân viên hướng dẫn lại thủ tục cho KH và hẹn KH quay lại sau.

5. Bảo cáo và đánh giá việc thực hiện

- BP.CSKH thực hiện:

✓ Đánh giá việc phối hợp giữa các đơn vị.



Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.3.2

Ngày có hiệu lực: 01/09/2026

10

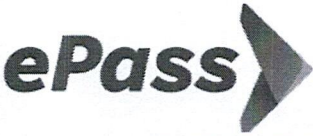
100

- Các đơn vị, bộ phận thực hiện báo cáo khó khăn, bất cập kịp thời tới lãnh đạo chi huy xin ý kiến chỉ đạo.

6. KPI đánh giá quy trình

❖ Tỷ lệ yêu cầu của khách hàng được xử lý

Tên KPI	Tỷ lệ yêu cầu của khách hàng được xử lý
Miêu tả KPI	Tỷ lệ tổng số yêu cầu của khách hàng được xử lý trên tổng số lượng khách hàng yêu cầu.
Mục đích KPI	Đảm bảo yêu cầu của khách hàng được xử lý đúng theo quy trình đã được ban hành, không gây ảnh hưởng tới quyền lợi của Công ty và Khách hàng.
Ngưỡng KPI mục tiêu	90%
Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện KPI	Phòng Kinh doanh
Đơn vị rà soát thực hiện KPI	Phòng Kinh doanh

	PHIẾU YÊU CẦU KHÓA/MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG EPASS <i>Hà Nội, ngày.....tháng.....năm</i>	Số:..... PYC/VDTC
PHẦN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN		
Họ và tên *(viết chữ in hoa):.....Ngày sinh*:..... Người được ủy quyền giao dịch:..... (Theo Giấy ủy quyền số:.....do.....cấp ngày.....) ☐ CMND/ ☐ Thẻ căn cước/ ☐ Hộ chiếu* :.....Ngày cấp*:.....Nơi cấp* :.....		
PHẦN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP		
Tên cơ quan, tổ chức (viết chữ in hoa):..... Địa chỉ:.....SĐT.....MST..... Người đại diện theo pháp luật*:.....Chức vụ..... Người được ủy quyền giao dịch:.....Chức vụ..... (Theo Giấy giới thiệu/Giấy ủy quyền số:.....do.....cấp ngày.....) ☐ Mã số DN/ ☐ Số QĐ*:.....Ngày cấp*:...../...../.....Nơi cấp*:.....		
LOẠI GIAO DỊCH: ☐ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG ☐ MỞ KHÓA TÀI KHOẢN GIAO THÔNG Lý do*:.....		
THÔNG TIN TÀI KHOẢN GIAO THÔNG (Chung cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp)		
Số TKGT cần khóa/mở khóa:..... Số dư trong TKGT (thời điểm khóa/mở khóa):..... Bảng chữ:		
Khách hàng <i>(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)</i>	Nhân viên tiếp nhận <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>	
<i>Lưu ý: Thời gian khóa và mở khóa tài khoản giao thông không quá tối đa 3 ngày làm việc kể từ thời điểm ePass tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng.</i>		

