

PHỤ LỤC 01
MÔ TẢ CÔNG VIỆC

STT	Chức danh	Mô tả công việc
1.	Chuyên viên Dịch vụ hành khách	• Công tác chuẩn bị - Chuẩn bị thông tin phục vụ hành khách, chuyến bay đi/đến quốc nội/quốc tế trước ca trực và trước chuyến bay. - Nhận và kiểm tra, đánh giá, phê duyệt phương án phục vụ chuyến bay theo kế hoạch hoặc bất thường từ đơn vị phục vụ mặt đất, yêu cầu điều chỉnh nếu cần thiết. - Tổ chức, tham gia họp đầu ngày hoặc đầu ca trực với nội bộ và đơn vị phục vụ mặt đất. • Công tác giám sát và xử lý bất thường - Kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách đối với chuyến bay đi/đến do các các đơn vị cung ứng dịch vụ thực hiện tại từng khu vực theo phân công. - Phối hợp, đề xuất, kiến nghị các Đơn vị, Cơ quan chức năng (Công an cửa khẩu, Cảng vụ, An ninh hàng không...) đảm bảo phục vụ hành khách, hành lý, chuyến bay đúng tiêu chuẩn, tuân thủ các quy trình, quy định. - Chủ trì tổ chức, triển khai và phối hợp với các đơn vị phục vụ mặt đất, tại sân bay phục vụ các chuyến bay chuyên cơ, chuyên chở các hành khách quan trọng (VIP/CIP). - Chủ trì và/hoặc phối hợp các đơn vị phục vụ mặt đất, các đơn vị trong và ngoài VNA liên quan xử lý các tình huống bất thường phát sinh trong quá trình phục vụ về hành khách, hành lý theo phạm vi trách nhiệm của đại diện hãng hàng không. - Liên hệ hoặc hỗ trợ VIAGS liên hệ và làm việc với các đối tác cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống... khi có chuyến bay bất thường. • Công tác xác nhận thanh toán, hồ sơ thanh toán - Xác nhận sử dụng các dịch vụ phục vụ hành khách, hành lý, chuyến bay với các đơn vị cung ứng theo quy trình, quy định của đơn vị. - Nhận, kiểm tra, hoàn thiện, nộp các hồ sơ phục vụ, bồi thường hành khách, hành lý...theo đúng thời hạn quy định. • Công tác báo cáo và hồ sơ chuyến bay - Thu thập các hồ sơ, thông tin liên quan đến bất thường về hành khách, hành lý khác (khách ốm, tai nạn, khách bị trục xuất,...) - Lập các báo cáo chuyến bay theo khu vực được phân công, báo cáo bất thường. • Các công tác khác - Cập nhật các quy định, quy trình, tiêu chuẩn dịch vụ mới (nếu có), triển khai đến các đơn vị liên quan theo phân công. - Tiếp nhận, xử lý, triển khai thông tin liên quan đến khai thác, phục vụ hành khách, hành lý, chuyến bay, thông tin phản hồi nhận được từ các phòng, các đơn vị (đại lý, phòng vé, các chi nhánh của VNA, đại diện các sân bay, PSC, từ hành khách...) - Thực hiện các công việc khác được phân công.
2.	Trực ban chính	• Kiểm soát lịch bay, đề xuất thay đổi lịch bay - Nhận, phân tích lịch bay mùa, lịch bay đột cao điểm; đánh giá tính hợp lý của lịch bay để kịp thời báo cáo Cán bộ phòng Điều hành, Lãnh đạo ASOC kiến nghị với Ban Kế hoạch phát triển, OCC điều chỉnh lịch bay phù hợp. - Chủ trì triển khai và rà soát nguồn lực thực hiện lịch bay mùa, lịch bay đột cao điểm và đưa ra yêu cầu phối hợp phục vụ với các đơn vị hữu quan.

STT	Chức danh	Mô tả công việc
		- Phối hợp với OCC trong việc triển khai lịch bay cho các đơn vị. Kiến nghị với OCC thay đổi kế hoạch bay ngày (tăng, hủy, đổi tính chất chuyến bay...) cho phù hợp với điều kiện phát sinh thực tế. • Điều phối, giám sát phục vụ chuyến bay thường lệ và chuyến bay đặc biệt - Là đầu mối của ASOC trong công tác tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan hoạt động khai thác của VNA tại sân bay căn cứ. Thực hiện nhiệm vụ điều phối chung các hoạt động khai thác với nhà chức trách, các đơn vị cung ứng tại sân bay. - Chịu trách nhiệm điều hành hoạt động khai thác hàng ngày của VNA tại các sân bay căn cứ theo phân cấp ủy quyền nhằm bảo đảm các hoạt động này thực hiện theo đúng chính sách, quy định, quy trình của ASOC, VNA. - Chủ động theo dõi, đánh giá tình hình phục vụ bay trong ca trực theo phương án phục vụ, phương án xử lý bất thường đã được thống nhất, nhận diện các nguy cơ rủi ro tiềm ẩn có ảnh hưởng chất lượng dịch vụ, an toàn khai thác. Điều phối nguồn lực hợp lý, giải quyết các vướng mắc trong điều phối hoạt động của các đơn vị thực hiện kế hoạch phục vụ bay. - Đảm bảo các mục tiêu điều hành khai thác hàng ngày tại sân bay phục trách: OTP, OSP, tỷ lệ cấp cầu... - Nắm thông tin tình trạng kỹ thuật tàu bay trước và trong quá trình điều phối để giảm thiểu ảnh hưởng tới lịch khai thác tại sân bay. - Là đầu mối tiếp nhận, triển khai công tác chuẩn bị phục vụ chuyến bay chuyên cơ, chuyên khoang theo yêu cầu của lãnh đạo ASOC, VNA; đảm bảo tuyệt đối bí mật, an toàn, an ninh. Điều phối, kiểm soát toàn bộ quá trình phục vụ chuyên cơ, kịp thời báo cáo lãnh đạo ASOC trực và xử lý các bất thường phát sinh (nếu có). - Chủ động tham mưu cho Cán bộ phòng Điều hành, Lãnh đạo ASOC trong việc thiết lập các kênh liên lạc với nhà chức trách sân bay và các cơ quan chức năng tại sân bay căn cứ để thu thập thông tin nhanh chóng, kịp thời về các quy định, hướng dẫn của các cơ quan chức năng, tham mưu cho Lãnh đạo ASOC triển khai cho các đơn vị liên quan. • Xử lý bất thường - Theo dõi, nhận biết và đánh giá các yếu tố có thể dẫn đến các tình huống bất thường ảnh hưởng lớn đến an toàn khai thác hoặc hình ảnh VNA: NOTAM, điều kiện thời tiết, kỹ thuật, hạn chế nguồn lực khai thác, phục vụ mặt đất, an ninh, chính trị, ứng phó khẩn nguy... kịp thời cập nhật, báo cáo và tham mưu phương án xử lý cho Lãnh đạo ASOC, Trục ban trưởng OCC. - Chủ trì đánh giá và xử lý các vấn đề bất thường chưa rõ trong quy định hoặc hợp đồng, đặc biệt ảnh hưởng đến an toàn, an ninh, hiệu quả khai thác, chất lượng dịch vụ và hình ảnh uy tín VNA. Đề xuất giải pháp hiệu quả, tránh việc đáp ứng các nhu cầu cục bộ gây thiệt hại cho VNA về mặt tổng thể. - Thu thập thông tin và đánh giá ban đầu về sự cố, báo cáo kịp thời cho lãnh đạo và đề xuất phương án xử lý ngoài thẩm quyền. - Phối hợp OCC, trực tiếp điều hành trong xử lý khẩn nguy và các bất thường phát sinh trong hệ thống điều hành khai thác từ cấp độ 3 trở lên theo quy định Điều hành khai thác, quy trình Ứng phó khẩn nguy của TCTHK, chương trình An ninh hàng không. Kịp thời báo cáo cho Cán bộ phòng Điều hành, lãnh đạo ASOC và các cơ quan cấp trên theo phân cấp và đề xuất phương án xử lý. - Triển khai kế hoạch và hướng dẫn xử lý sự cố cho các đơn vị liên quan tại sân bay căn cứ theo quy định và thực hiện các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của Ủy ban Ứng phó khẩn nguy tại sân bay căn cứ.

STT	Chức danh	Mô tả công việc
		- Triển khai phương án đã thống nhất cho các đơn vị liên quan và theo dõi, đánh giá việc thực hiện. - Chủ trì phối hợp giải quyết các tình huống bất thường tại sân bay và tham gia trực tiếp vào quá trình xử lý. • Phân tích đánh giá, báo cáo khai thác sau chuyến bay - Tổng hợp, phân tích và báo cáo các vấn đề phát sinh hàng ngày cho cán bộ phòng Điều hành, Lãnh đạo ASOC, TCT theo quy định. - Chủ trì, tổ chức các cuộc định kỳ, đột xuất nhằm giảng bình, rút kinh nghiệm và các sự vụ trong ca trực với các đơn vị liên quan khi cần thiết. - Thay mặt ASOC chuẩn bị nội dung và báo cáo tình hình hoạt động khai thác bay của VNA trong cuộc họp giao ban hàng ngày tại sân bay căn cứ. - Tổng hợp tình hình ca trực và bàn giao ca. • Tài liệu, quy định, quy trình - Tham gia nghiên cứu, đề xuất, xây dựng, đóng góp ý kiến hoàn thiện các quy trình, quy định liên quan đến khai thác của ASOC và TCT. - Thống nhất với các đơn vị phục vụ xây dựng kế hoạch phục vụ chuyến bay (PTS) theo loại máy bay, đường bay hợp lý, đảm bảo chất lượng dịch vụ, đồng thời tiết kiệm tối đa chi phí phát sinh cho VNA. - Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cán bộ phòng Điều hành, Lãnh đạo ASOC giao.
3.	Chuyên viên Trực ban điều hành	• Kiểm soát lịch bay, đề xuất thay đổi lịch bay - Nhận, triển khai lịch bay ngày, thay đổi lịch bay ngày và cập nhật thông tin khác có liên quan đến hoạt động khai thác hàng ngày theo phân quyền (qua email, Sita, viber, zalo, điện thoại...) đến các đầu mối tại sân bay căn cứ. - Kiểm tra đảm bảo thông tin lịch bay trên Flight Management (FM), VIAGS Management System (VMS), SAGS Management Information System (SMIS), Airport Collaborative Decision Making (ACDM) trùng khớp với lịch bay ngày của OCC đã triển khai. • Điều phối, giám sát phục vụ chuyến bay thường lệ và chuyến bay đặc biệt - Trực tiếp theo dõi kiểm soát lịch bay (lịch tàu bay, giờ cất hạ cánh, nguyên nhân chậm hủy chuyến bay), đánh giá công tác điều phối hoạt động khai thác bay tại sân bay căn cứ nhằm đảm bảo mục tiêu: An toàn, chất lượng, hiệu quả, ổn định lịch bay. - Theo dõi giám sát công tác khai thác và phục vụ chuyến bay theo quy định; đánh giá tình hình phục vụ bay trong ca trực, nhận diện nguy cơ tiềm ẩn có ảnh hưởng chất lượng dịch vụ, an toàn khai thác, đến chỉ số KPI: OTP, OSP, tỷ lệ cập cầu... - Thông tin về thời tiết, điều kiện khai thác cho các đơn vị phục vụ tại sân bay căn cứ, trên nhóm ASOC&SMs. - Cung cấp thông tin kỹ thuật tàu bay qua Sita/email/viber/điện thoại cho Phòng Dịch vụ và Khai thác Nội Bài/Đà Nẵng/Tân Sơn Nhất ASOC và đầu mối các đơn vị về hỏng hóc máy bay có thể ảnh hưởng đến khai thác. - Cung cấp giờ dự kiến khởi hành mới khi có phát sinh ảnh hưởng hoạt động khai thác tại sân bay như: sân bay đóng cửa, máy bay, tổ lái, tiếp viên đến trễ hơn dự kiến, tổ lái, tiếp viên, thợ máy theo tàu làm nhiệm vụ, an ninh, các yêu cầu liên quan đến thiên tai, dịch bệnh...

STT	Chức danh	Mô tả công việc
		- Theo dõi, kiểm tra và đôn đốc công ty phục vụ mặt đất trong khi phục vụ chuyến bay đảm bảo các công việc được bắt đầu và kết thúc đúng thời gian cam kết. • Xử lý bất thường - Chủ động tìm hiểu, thu nhận thông tin, đánh giá ban đầu về sự vụ phát sinh; kịp thời tư vấn, đề xuất phương án xử lý cho Trục ban chính. - Triển khai phương án xử lý bất thường, phương án khẩn nguy đã được phê duyệt, giám sát quá trình thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện cho Trục ban chính để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo ASOC và Trục ban trưởng OCC. - Theo dõi, đánh giá, báo cáo, đề xuất phương án xử lý với chuyến bay về muộn/đi muộn trên 15 phút so với giờ ETA/ETD. - Thực hiện các công việc khác: phối hợp bố trí bãi đậu, boarding gate, cầu ống lồng, kéo dắt tàu bay, tàu đỗ đêm... - Hỗ trợ Trục ban chính trong việc triển khai các chính sách mới, phối hợp từ các đơn vị trong và ngoài VNA đối với các phát sinh trong ca trực. - Tham gia trực tại Trung tâm điều phối khai thác chung (AOCC) để giám sát hoạt động khai thác tại sân bay căn cứ; tuân thủ quy trình phối hợp điều hành ra quyết định chung ACDM, chương trình quản lý chuyến bay đến, đi AMAN/DMAN. - Trợ giúp tổ lái, tiếp viên trong quá trình làm nhiệm vụ tại sân bay căn cứ. • Phân tích đánh giá, báo cáo khai thác sau chuyến bay - Kiểm tra nguyên nhân chuyến bay chậm với các đơn vị hữu quan trước khi nhập dữ liệu vào chương trình quản lý chuyến bay (FM). - Kiểm tra và xác nhận thông tin chuyến bay bất thường; Tổng hợp báo cáo các chỉ số khai thác trong ngày (Số liệu khai thác, nguyên nhân chậm hủy, nội dung sự vụ, giải pháp khắc phục...) báo cáo Trục ban chính. - Định kỳ xây dựng dự thảo báo cáo ngày, tuần, tháng, quý gửi Trục ban chính rà soát, tổng hợp báo cáo cán bộ phòng Điều hành, Lãnh đạo ASOC theo quy định. - Định kỳ theo tháng xác nhận dịch vụ phục vụ mặt đất với VIAGS, dịch vụ dừng đỗ tàu bay tại sân bay cho các chuyến bay VNA tại sân bay căn cứ (nếu có). • Tài liệu, quy định, quy trình - Thực hiện và kiểm tra việc thực hiện các quy định, quy trình của các đơn vị phối hợp. - Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cán bộ phòng Điều hành, Lãnh đạo ASOC giao.

STT	Chức danh	Mô tả công việc
4.	Chuyên viên An toàn - An ninh	- Tổng hợp, phân tích đánh giá tình hình công tác an toàn, an ninh tại HAN, DAD, SGN. - Theo dõi báo cáo khai thác ngày/công tác điều hành chung của đơn vị để kịp thời phát hiện và xử lý các tai nạn, sự cố liên quan đến an toàn, an ninh. Yêu cầu các sân bay tiến hành điều tra sơ bộ nguyên nhân để đánh giá sự vụ và đưa ra phương án xử lý tiếp theo. - Triển khai các công văn về đảm bảo an ninh, soạn thảo các chỉ thị về đảm bảo an ninh của ASOC. - Triển khai các kết luận của Tổ công tác an toàn/Ủy ban an toàn, bản tin an toàn của TCT tới CBCNV và các đơn vị phục vụ, xây dựng và triển khai bản tin an toàn nội bộ ASOC. - Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Lãnh đạo Phòng và đơn vị.
5.	Chuyên viên Hành chính tổng hợp	- Thực hiện các công việc hành chính văn phòng: ▪ Soạn thảo, tổng hợp các công văn hành chính của đơn vị. ▪ Lưu trữ và báo cáo đầy đủ hồ sơ có liên quan đến công tác hành chính. ▪ Tham gia soạn thảo các nội quy, quy trình, quy định, tài liệu liên quan đến công tác hành chính. ▪ Tiếp nhận yêu cầu và sắp xếp phòng họp, phòng học của các bộ phận và các đơn vị bên ngoài; triển khai các bộ phận chuẩn bị. - Tham gia tổ chức các Hội thảo, Hội nghị, sự kiện của đơn vị. - Hỗ trợ các công việc về Nhân sự và Chế độ chính sách. - Thanh toán các chi phí hành chính theo quy định. - Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Lãnh đạo Phòng và đơn vị.
6.	Nhân viên lái xe	- Đưa đón cán bộ/ lãnh đạo/ đối tác/ nhân viên theo đúng lịch công tác hoặc theo chỉ đạo đột xuất của Ban Giám đốc/Cán bộ Phòng Tổ chức - Hành chính. - Thực hiện vệ sinh xe hàng ngày. - Bảo quản xe, trang thiết bị đi kèm xe và chuẩn bị đầy đủ giấy tờ xe khi vận hành. - Lập kế hoạch và thực hiện bảo trì, bảo dưỡng và sửa chữa xe định kỳ theo quy định. - Ghi chép nhật ký sử dụng xe và các hỏng hóc (nếu có) và lập hồ sơ theo dõi việc bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa xe đầy đủ theo quy định. - Cung cấp đầy đủ phiếu sử dụng nhiên liệu, chi phí nhiên liệu (nếu có). - Thực hiện các báo cáo theo quy định: Mức sử dụng nguyên liệu, lộ trình đi lại, chi phí bảo dưỡng, sửa chữa định kỳ/đột xuất. - Xử lý sự cố xe và thu thập đầy đủ chứng cứ ban đầu báo cáo cán bộ phòng; tập hợp đầy đủ hồ sơ phục vụ cho việc giải quyết sự cố theo quy định. - Cung cấp đầy đủ chứng từ thanh toán liên quan đến chi phí sửa chữa, bảo trì, bảo dưỡng và sử dụng xe (nếu có) theo quy định. - Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Lãnh đạo Phòng và đơn vị.