

Số: .48./QĐ-BVĐKVP

Long Hương, ngày 13 tháng 05 năm 2026

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA VẠN PHƯỚC

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bệnh viện Đa khoa Vạn Phước;
Xét đề nghị của Trưởng phòng TCKT-QT-NS

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình quản lý và xử lý sự cố mất thẻ xe

(Áp dụng cho hệ thống quản lý thẻ thủ công – Miễn phí)

I. MỤC ĐÍCH & PHẠM VI

Mục đích: Thiết lập cơ chế kiểm soát chặt chẽ nhằm bảo vệ tài sản của khách hàng, xác định trách nhiệm pháp lý và ngăn ngừa gian lận.

Phạm vi: Áp dụng tại tất cả các công ra/vào và bãi trông giữ xe thuộc Bệnh viện.

II. QUY TRÌNH XỬ LÝ CHI TIẾT

Bước 1: Tiếp nhận và Cô lập phương tiện

Khi khách báo mất thẻ, nhân viên bảo vệ Nhân viên bảo vệ hướng dẫn khách đưa xe vào khu vực xử lý sự cố, không để ùn tắc giao thông. Nhân viên bảo vệ ghi nhận sơ bộ biển số và chủng loại xe.

Bước 2: Xác minh chủ sở hữu, nhân viên bảo vệ tuyệt đối không giải quyết cho xe ra nếu chưa qua các bước:

1, **Kiểm tra pháp lý:** Đối chiếu CCCD và Giấy đăng ký xe (bản gốc/công chứng).

Thông tin biển số phải khớp với xe thực tế.

2, **Kiểm tra vận hành:** Khách hàng sử dụng chìa khóa thực tế để mở khóa cốp, khởi động máy và mở cốp xe.

3, **Kiểm tra thực tế:** Khách hàng liệt kê đúng ít nhất 02 vật dụng cá nhân bên trong cốp xe trước khi mở (ví dụ: đặc điểm mũ bảo hiểm, áo mưa, giấy tờ khác...).

Bước 3: Lập hồ sơ giải quyết sự cố

Nhân viên bảo vệ lập Biên bản xác nhận bàn giao phương tiện (theo mẫu đính kèm phụ lục 01).

Ghi đầy đủ thông tin cá nhân khách hàng và thông tin xe.

Yêu cầu khách hàng đọc và ký nội dung cam kết chịu trách nhiệm pháp lý.

Chụp ảnh lưu trữ: Nhân viên bảo vệ dùng điện thoại nghiệp vụ chụp lại: *Chân dung khách + Phương tiện + CCCD + Biên bản.*

Bước 4: Vô hiệu hóa thẻ (Hủy thẻ và ghi vào sổ quản lý)

Đây là bước chốt chặn để đảm bảo an ninh:

Ghi nhận "Thẻ giữ xe" đã mất vào Sổ theo dõi thẻ mất tại chốt trực.

Niên yết: Cập nhật số thẻ vừa mất vào bảng danh sách thẻ không còn giá trị sử dụng tại tất cả các sổ bàn giao.

Thông báo nội bộ: Báo cáo thông tin cho các ca trực tiếp theo để đề phòng kẻ gian dùng thẻ nhặt được để trộm xe khác.

Bước 5: Bàn giao và Lưu hồ sơ

Nhân viên bảo vệ ký xác nhận cho xe xuất bãi.

Cuối ca làm việc, nhân viên bảo vệ bàn giao toàn bộ biên bản về Phòng Hành chính - Quản trị.

Định kỳ hàng tháng: Bộ phận Hành chính rà soát số lượng thẻ mất, tiến hành hủy số cũ trên sổ cái và đề xuất in bổ sung thẻ mới để đảm bảo số lượng lưu hành.

III. CÁC TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT

Không có giấy tờ xe: Yêu cầu người nhà mang giấy tờ đến hoặc nhờ nhân viên y tế tại khoa đang điều trị xác nhận nhân thân. Nếu nghi vấn, phải giữ xe lại và báo Trưởng bộ phận.

Khách hàng không đồng ý lập biên bản: Giải thích đây là quy định bắt buộc để bảo vệ tài sản của chính khách hàng và từ chối giải quyết xuất bãi cho đến khi hoàn tất thủ tục.

Trường hợp nghi ngờ xe có dấu hiệu bất thường thì tổ bảo vệ liên hệ với người quản lý trực tiếp hoặc gọi báo cho công an phường gần nhất (Long Hương) để được hỗ trợ giải quyết.

1 Nhân HCQT thuộc Phòng TCKT-QT-NS chịu trách nhiệm quản lý hồ sơ, theo dõi, tình hình an ninh, trật tự tại bệnh viện.

2 Bảo vệ và các cá nhân được phân công có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình ban hành kèm theo Quyết định này.

3 Các khoa, phòng liên quan có trách nhiệm phối hợp thực hiện.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

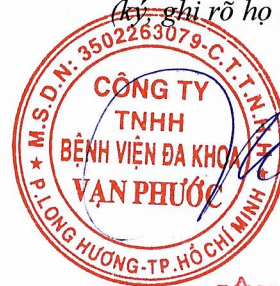
Các Trưởng khoa, phòng và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Các khoa phòng;
- Phòng kinh doanh
- Lưu: VT, HCQT.

GIÁM ĐỐC

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



LÊ NGUYỄN QUẾ MINH



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHỤ LỤC 1: MẪU BIÊN BẢN XÁC NHẬN MẤT THẺ XE

Theo quyết định số /QĐ-BVĐKVP

Ban hành ngày tháng năm 2026

(Dành cho khách hàng ký cam kết khi nhận lại xe)

Số Seri thẻ đã hủy: *(Ghi số thẻ khách làm mất)*

BIÊN BẢN XÁC NHẬN BÀN GIAO PHƯƠNG TIỆN

(V/v: Khách hàng làm mất thẻ giữ xe)

Hôm nay, ngày tháng năm 2026, tại Bệnh viện Đa Khoa Vạn Phước

Chúng tôi gồm có:

1. ĐẠI DIỆN BỘ PHẬN BẢO VỆ:

Ông/Bà: Chức vụ:

.....

2. KHÁCH HÀNG BẢO MẤT THẺ:

Ông/Bà: Sinh năm:

.....

Số CCCD: Ngày cấp: Nơi cấp:

.....

Địa chỉ thường trú:

.....

Số điện thoại:

.....

3. ĐẶC ĐIỂM PHƯƠNG TIỆN NHẬN LẠI:



Hãng xe: Màu sơn: Biển kiểm soát:

.....

Giấy tờ xuất trình: CCCD Cà vẹt Khác

Tình trạng xe khi nhận:

4. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG:

Tôi xác nhận là chủ sở hữu/người sử dụng hợp pháp phương tiện nêu trên. Do sơ suất tôi đã làm mất thẻ xe. Tôi đã kiểm tra và nhận lại xe nguyên vẹn. Tôi cam đoan hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu có bất kỳ tranh chấp hoặc khiếu kiện nào phát sinh liên quan đến phương tiện này.

Bảo vệ trực
(ký ghi rõ họ tên)

Khách hàng làm mất thẻ xe
(ký ghi rõ họ tên)

Người làm chứng
(ký ghi rõ họ tên)