**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院**

**院内停车场管理外包服务采购文件**

1. **采购类别：**服务类采购
2. **项目名称：**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院院内停车场管理外包服务项目
3. **服务地点：**汕尾市城区东涌镇站前横二路1号
4. **用户需求：**

制定停车场管理规定并符合医院安全、消防、院感、出入院相关管理规定，完善停车场的安全措施，保障车辆停放安全、交通畅顺、出入有序，并管理好车场各出入口非机动车、人员进出，确保车场设施设备运转正常。

1. ★停车场委托合作方运营管理，合作方负责人工费用、停车场完善建设及系统升级费用等，包括运营过程中停车场能耗、维修增补配件标识标牌、地面修缮、改造升级等。
2. 停车场运营增值项目（如：自助洗车、充电桩、车场广告，电动车充电等），上报院方审核同意，其他停车场运营项目另增补协议，上交一定比例管理费。
3. 停车场对外收费严格按照汕尾市市监局、发改局等相关部门指导收费标准执行，落实执行好地方税收相关法律法规，所有对外收费异议及纠纷由合作方负责处理。
4. 停车场内发生的碰撞、交通事故、盗窃、失火等事件由合作方负责处理，如造成院内设备、设施损失，合作方负责恢复或等价赔偿。
5. 停车场外包管理服务按照一定数量车位承包经营形式。总车位承包数按照实际运营车位数量为准。但外包管理服务应承担院区内所有停车位的日常管理工作。
6. 按照甲方要求投放设备设施、人员等，费用由合作方先行负责。
7. 甲方公务车辆及市政主管部门、领导及相关科室职工人员车辆可报备免费通行，社会特种车辆免费通行例如警车、军车、消防车等等。
8. 乙方应做好停车场做好防火、防洪、防涝等应急措施，备好各种紧急突发事件防御物资（如地下停车场出入口防洪板、防洪沙袋等），因管理和响应不及时造成的损失由合作方承担。
9. ★甲方职工（含正式职工、劳派、院本部职工、部分第三方职工）停车场停车收费归甲方所有，甲方职工在每月工资发放上直接扣除或现场缴纳。
10. 甲方会每月按照《停车场管理服务质量考核表》对合作方整体车场服务进行考核，每季度扣罚费用和车场管理费一并转给甲方，如不执行，相关扣罚费用在保障金中进行扣除。
11. ★甲乙双方签订协议后10个工作日内，乙方向甲方缴纳10万保证金。待合同终止结清算所有费用后，凭收据凭证无息返还。
12. 合同期为3年。
13. 关于外包停车场管理费收取方式如下：

**★每月停车场管理费按照固定金额进行收取**

后勤科核定合作方运营管理的停车场收支，合作方需每月出示相关支出票据及凭证（人工成本、车场保险、车场维修维护、道闸维保费用、税费、收费系统手续费等）。考虑到东区停车场后面受到二期施工的影响，每月停车场管理费也分为东区围蔽和未围蔽两种情况，经过对车场收益的预估，每月停车场管理费按照固定金额31000元（最低金额标准）进行收取（东区停车场未围蔽），和每月停车场管理费按照固定金额7000元（最低金额标准）进行收取（东区停车场被围蔽）。

**注意：**（用户需求书中带★条项为必要条款，无法响应的视为无效投标。且同时需满足附件1《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院院内停车场管理外包方案书》的相关要求规定）

**五、资质要求**：

（一）在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（提供营业执照等证明文件）；

（二）2021年至2023年度内任意一年的财务审计报告或财务报表(新成立公司提供成立至今的月或季度财务报表复印件)或银行出具的资信证明；

（三）投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳税收证明材料（如依法免税，则须提供相应文件证明其依法免税）；

（四）投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳社会保险凭据（如依法不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明其依法不需要缴纳）。

（五）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

（六）投标人没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件的供应商。[根据信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）主体信用记录信息进行查询]。

（七）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动(投标人出具有效的声明函加盖公章)。

（八）本项目不接受联合体投标。

**六、评标细则（总分100分，最终评分最高者为中标方。）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评审项目 | 评分标准 | 分值 | 评分 |
| 投标人资格情况及通过相关认证情况 | （一）评分内容：1.投标人同时具有质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证、信息安全管理体系认证（要求认证范围均需包括物业管理-停车场管理服务）得 4 分（缺少任何一项不得分）；2.为满足院感、卫生等要求，停车场日常管理需要加强保洁和消毒，并需自行负责垃圾清运工作。故投标人同时具有行政主管部门或第三方权威机构颁发与本项目相关的消毒清洁养护服务类内容资质及垃圾清运运输服务类内容资质证书，得3分。3. 投标人具有地级市或以上公安部门颁发的保安从业单位备案书或保安服务许可证的，得3分。（二）评分依据：1. 提供有效的证书作为得分依据。2. 提供有效认证证书和全国认证认可信息公共服务平台的查询结果打印或截图。3.以上资料均要求提供扫描件（或官方网站截图），原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。 | 10 |  |
| 投标人针对本项目的管理制度、质量保证体系及措施 | 有完善的停车场管理制度、质量保证体系，且有完整的质量巡检记录者，且能完全响应《方案书》内容，得10分；有管理制度、质量保证体系，有质量巡检记录者，但完整性及可行性对比存在改善空间或差距的，且无法全部响应《方案书》内容，得5分；有管理制度、质量保证体系，有质量巡检记录者，但完整性及可行性对比存在改善空间或差距的，且只能基本响应《方案书》内容，得2分；投标文件中无体现者，得0分。 | 10 |  |
| 应急支持及应急服务方案 | 应急预案合理有效横向对比（专门针对停车场管理）：应急支持及应急服务方案有效、合理，能针对采购人实际情况快速响应，对投标人对突发事件的应急响应(如自然灾害事件、公共卫生事件等，如新冠疫情的响应)，有可操作性的应急预案进行评审：应急支持及应急服务方案(如自然灾害事件、公共卫生事件等，如新冠疫情的响应)有效、合理，能针对采购人实际情况快速响应，提出合理建议的为优得10分；应急支持及应急服务方案较有效、较合理，但响应性及应急预案对比存在差距或改善空间的为良得5分；应急支持及应急服务方案较差、欠合理，只能部分满足用户需求的为中得2分；应急支持及应急服务方案差、不合理，基本不能满足用户需求的为差得0分。 | 10 |  |
| 投标人项目业绩情况 | （一）评分内容：1、自2017年以来（以合同签订日期为准）承担的政府机关、事业单位、大型国企等综合物业服务-停车场管理服务的业绩,每具有1个业绩得 5分，此项最多得20 分。 （二）评分依据：1. 要求提供自2017年以来（以合同签订日期为准）签订合同的关键信息作为得分依据。2.通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供能证明得分的其它证明资料，如项目报告或合同甲方出具的证明文件等。3.以上资料均要求提供扫描件，原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。 | 20 |  |
| 拟安排的项目负责人情况（仅限一人） | （一）评分内容：1.具有全日制本科或以上学历得2分；2.具有国家住建部门颁发的全国物业管理企业经理上岗证得2分；3.具有中级及以上专业技术职称得2分（仅限政府人社部门颁发的，仅协会或培训机构颁发的不得分）；4.具有单体管理面积不少于15万平方米的政府机关、事业单位、大型国企等综合物业的相关物业管理项目-停车场管理服务负责人工作经验的，服务内容至少包含客户服务、安全管理、清洁管理、工程维护中的三项，服务内容涵盖即可，文字描述可以不完全一致）得4分。（二）评分依据：1. 要求提供通过投标人购买的项目负责人最近三个月的社保证明及相关证明资料作为得分依据。保证明资料应当至少包含养老保险或医疗保险（补缴的社保不予计算)，证明资料可为社保收缴部门盖章证明资料、社保窗口打印资料或社保官网截图。2.以上资料均要求提供扫描件（或官方网站截图），原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。3. 拟安排的项目负责人工作经验，要求提供项目合同关键信息作为得分依据，通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供合同甲方出具的证明文件。 | 10 |  |
| PPT | 1. 针对停车场管理有PPT现场讲解项目预计实施情况得8分

2、PPT现场讲解综合评价，方案合理可行，内容详细，具有科学性、专业性、针对性，依据充分，服务亮点多，熟悉采购人对所需服务的管理要求及标准，评价为优得7分；方案合理较可行，具有专业性、针对性，依据较充分，较熟悉采购人对所需服务的管理要求及标准，但对比存在差距或改善空间评价为良得3分；方案合理基本可行，具有针对性，基本了解采购人对所需服务的管理要求及标准，存在较多不足，评价为中得2分； | 15 |  |
| 报价方案 | 报价包含东边停车场围蔽前和围蔽后两种情况收取每月固定管理费，每种情况各最高分为10分，最高报价供应项每项10分，第二名报价为5分，第三名报价为3分，第四名1分。两种情况得分总和为报价方案总分。 | 20 |  |
| 人员配置方案 | 按照《方案书》中《停车场人员配置表》的最低配置人员，配置人员总数最多的，得5分；第二名为3分，第三名为1分，第四名以后不得分 | 5 |  |

1. **报名方式：**

(一）投标文件1正5副，在截止日期之前交到深汕中心医院行政后勤楼一楼后勤科,不接收邮寄投标。

（二）联系人：郑老师，苏老师，电话：0660-3863555

截止日期：2023年 10 月 30 日 8 点至2023 年 11 月 3 日 17 点

（三）评审会议时间：待定

评定成交标准：根据响应文件齐全、满足本公告及采购文件的全部要求且综合评分最高的原则确定响应人。如出现综合评分相同的情况，则以响应文件最先递交的供应商为响应人。

**附件1 《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院院内停车场管理外包方案书》**

1. **管理目标**

制定停车场管理规定并符合医院安全、消防、院感、出入院相关管理规定，完善停车场的安全措施，保障车辆停放安全、交通畅顺、出入有序，并管理好车场各出入口非机动车、人员进出，确保车场设施设备运转正常。

1. **运营合作细则**
2. 停车场委托合作方运营管理，合作方负责人工费用、停车场完善建设及系统升级费用等，包括运营过程中停车场能耗、维修增补配件标识标牌、地面修缮、改造升级等。
3. 停车场运营增值项目（如：自助洗车、充电桩、车场广告，电动车充电等），上报院方审核同意，其他停车场运营项目另增补协议，上交一定比例管理费。
4. 停车场对外收费严格按照汕尾市市监局、发改局等相关部门指导收费标准执行，落实执行好地方税收相关法律法规，所有对外收费异议及纠纷由合作方负责处理。
5. 停车场内发生的碰撞、交通事故、盗窃、失火等事件由合作方负责处理，如造成院内设备、设施损失，合作方负责恢复或等价赔偿。
6. 停车场外包管理服务按照一定数量车位承包经营形式。总车位承包数按照实际运营车位数量为准。但外包管理服务应承担院区内所有停车位的日常管理工作。
7. 按照甲方要求投放设备设施、人员等，费用由合作方先行负责。
8. 甲方公务车辆及市政主管部门、领导及相关科室职工人员车辆可报备免费通行，社会特种车辆免费通行例如警车、军车、消防车等等。
9. 乙方应做好停车场做好防火、防洪、防涝等应急措施，备好各种紧急突发事件防御物资（如地下停车场出入口防洪板、防洪沙袋等），因管理和响应不及时造成的损失由合作方承担。
10. 甲方职工（含正式职工、劳派、院本部职工、部分第三方职工）停车场停车收费归甲方所有，甲方职工在每月工资发放上直接扣除或现场缴纳。
11. 甲方会每月按照《停车场管理服务质量考核表》对合作方整体车场服务进行考核，每季度扣罚费用和车场管理费一并转给甲方，如不执行，相关扣罚费用在保证金中进行扣除。
12. 甲乙双方签订协议后，乙方向甲方缴纳10万保证金。待合同完结清算所有费用后，凭收据凭证无息返还。
13. 合同期为3年。
14. 关于外包停车场管理费收取方式如下：

**★每月停车场管理费按照固定金额进行收取**

1. **岗位设置及管理架构**
2. 停车场岗位设置如下：
3. 停车场出入口岗亭设收费岗，停车收费并维护出入口车辆畅通；
4. 停车场内设流动巡逻岗，监视违停车辆，占用多个车位等，巡查车辆情况；
5. 停车场内设路面引导岗，维护车道车辆畅通，避免堵塞；
6. 停车场内设保洁岗；
7. 停车场设置车场主管岗，维护车场正常运转，发生突发事件第一时间现场主持工作。
8. 停车场人员配置（★须满足最低配置）：

|  |
| --- |
| （东区停车场未围蔽时）停车场人员配置表 |
| 注：单岗值班人数为1人， 双岗值班人数为2人，24小时值勤为2班倒，每班次12小时制 |
| **序号** | **岗位位置** | **配置** | **上班时长** | **最低配置人数** | 备注 |
| 1 | 收费岗 | 单岗 | 24小时（2班每班1人值勤） | 2 |  |
| 2 | 巡逻岗 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 3 | 路面引导 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 4 | 保洁员 | 单岗 | 8小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 5 | 车场主管 | 单岗 | 12小时 | 1 |  |
|  | 合计： | 6 |  |

|  |
| --- |
| （东区停车场施工围蔽时）停车场人员配置表 |
| 注：单岗值班人数为1人， 双岗值班人数为2人，24小时值勤为2班倒，每班次12小时制 |
| **序号** | **岗位位置** | **配置** | **上班时长** | **最低配置人数** | **备注** |
| 1 | 收费岗 | 单岗 | 24小时（2班每班1人值勤） | 2 |  |
| 3 | 路面引导 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 4 | 保洁员 | 单岗 | 8小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 5 | 车场主管 | 单岗 | 12小时 | 1 |  |
|  | 合计： | 5 |  |

1. **停车场车位规划停放**
2. **二期工程未开建停车场车位规划停放**

|  |
| --- |
| 停车场车位规划开放 |
| 序号 | 开放对象 | 停放区域 | 开放车位数 | 车位总数 | 备注 |
| 1 | 医院正式职工 | 负一层 | 286 | 929 | 　原设计全院1121个停车位，负一层库房、室外医废间、太平间、北侧电动车、便利店建设共占用177个停车位。停车场部分停车位因人防门等限制无法停用合计约15个。**即全院可停放车位总数为929个车位。** |
| 2 | 患者及陪护家属临停车辆 | 负二楼 | 254 |
| 3 | 患者及陪护家属临停车辆 | 东边停车场 | 365 |
| 4 | 公务来往车辆 | 行政楼一楼南侧车位 | 18 |
| 5 | 救护车 | 行政楼一楼南侧车位 | 6 |

1. **二期工程开建停车场车位规划停放**

|  |
| --- |
| 停车场车位规划开放 |
| 序号 | 开放对象 | 停放区域 | 开放车位数 | 总车位数 | 备注 |
| 1 | 医院正式职工 | 负一层 | 286 | 564 | 原设计全院1121个停车位。负一层库房、室外医废间、太平间、北侧电动车、便利店建设共占用177个停车位。停车场部分停车位因人防门等限制无法停用合计约15个。二期建设占用停车位数量为365个。**即全院可停放车位总数为564个车位。**　 |
| 2 | 患者及陪护家属临停车辆 | 负二楼 | 254 |
| 3 | 公务来往车辆 | 行政楼一楼南侧车位 | 18 |
| 4 | 救护车 | 行政楼一楼南侧车位 | 6 |

1. **中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场车辆停放告知书**

为了确保院区车辆停放有序，依据《物业管理条例》及《停车场规划建设和机动车停放管理条例》《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场管理规定》等有关规定，特告知如下:

1. 停车场仅提供车辆停放服务，医院不承担车辆及车内物品安全保管责任，车主自行购买车辆保险。停车时须确认锁好门窗并自行妥善保管贵重物品。在车场内因车辆损毁、自燃、盗失车内财物丢失产生的责任和损失由车主自行承担，医院不承担任何赔偿责任。
2. 车主驾车、停车对院区内环境、设施设备及其他车辆造成损坏的，车主需承担全部赔偿责任。
3. 车主应将车辆停放在指定位置，严禁停放于人行道，消防通道及贴有禁止停放标志的区域。不得占用场内交通要道、严禁逆行，否则，车主应承担由此引起的一切责任。
4. 装载有易燃、易爆、剧毒或有污染物源的车辆不得在本车场停放。
5. 车主须按规定使用停车证，服从管理人员指挥，离场时车主应主动出示停车证，经工作人员核查后方可驶离。
6. 车场车位收费按公布收费标准收取，车主每个月应按时交费，逾期7日未交费者，医院视为车主自动放弃该车位。
7. 停车证为一车一证一车位，此证仅为车主本人车辆出入停车场的凭证，不得外借，如发现有转借交换使用情况，医院有权收回停车证并停止提供停车位。
8. 车主遗失停车证后，应由车主持车辆行驶证和身份证向后勤科保卫办挂失，经后勤科保卫办查实后补办停车证。
9. 车主应遵守上述规定，如有违反，医院有权单方面终止向车主提供车位使用服务。
10. 告知书一式贰份，医院及车主各执壹份。
11. 本告知书自签字之日起生效，由中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院后勤科负责最终解释。

签字

车牌号码： 联系电话：

日期： 年 月 日

1. **停车场管理流程图**

**智能化停车场专业系统：**

**车辆进入**

**自动识别车牌放行**

**放 行**

**给发票**

**由车辆管理员引导停放停车**

**离开时自动识别计算收费金额(优惠车辆凭证核验，建议接入院方挂诊系统识别优惠）**

**收 费**

1. 采用自动管理系统
2. 自动管理系统采用计算器装置, 能记录出入车场、日期、时间、车位数等数据。
3. 自动管理系统包括下列设备及配件:（数量视实际情况定，仅供参考）计算机、硬盘、摄像头连镜头、票据打印机、终端机、UPS电源、键盘、栏杆、感应器、读卡器、条形码识别器、电闸、磁卡。
4. 收费模式：微信、支付宝、现金、感应自动扣费
5. **停车场各岗位的岗位职责**
6. **停车场负责人职责**
7. 由乙方管理，服从医院安排，依照医院规定和本方案对停车场车辆和停放、交通秩序进行管理。
8. 经常视察车场、并确保各停车位正确使用，保证车道、车场出入口周围道路畅通。
9. 熟悉掌握车辆流通情况，车位情况，合理布署安排，按物价部门规定收取车位停放费。
10. 合理安排和调动人员，严格遵守制度，提高工作效率。
11. 负责监督和落实员工岗位职责，对员工进行岗位职责、工作规程、培训，并对员工进行考核，填写《员工考核表》，提高员工的工作技能及服务质素。
12. 负责每日工作检查，并填写《车辆管理日检表》。
13. 负责对外协调与联系，处理车辆管理方面的问题和车主投诉。
14. 熟悉停车场内的通道结构、安全系统、消防设备及通风系统，车位使用情况，负责对车场内公共设施、车管系统的运行情况清洁等监管工作，以确保车场管理工作顺利及有效开展。
15. 负责现场监管，对任何员工涉及违规事情及时纠正，并及时上报公司。
16. 定期召开班组会议，加强团结，搞好协作，带领好员工。
17. 根据工作需要和上级的指示，合理安排，强化管理，定时向上级主管汇报工作。
18. **车辆管理员岗位职责**
19. 负责对停车场内停泊车辆之管理工作，指挥好车道的交通秩序，使车道、车场出入口周围保持畅通。
20. 实行24小时轮流值班，服从统一安排调度。
21. 按规定着装，佩带工作牌，对出入车辆按规定和程序指挥放行。
22. 登记所有出入车辆之数据，包括车牌号码、停放位置、出入时间
23. 负责指挥区内车辆行驶和停放，督促所有车辆按规定停放车辆，维持停车秩序,保证车辆停放安全。
24. 负责对停车场现场巡视查看，如发生可疑人物滞留停车场，应立即规劝，立即呈报上级主管或监控中心注意监察。
25. 负责停车场的消防安全巡查工作，熟悉停车场内的结构，安全系统、消防设备及通风系统等，发生事故时能够从容应付。
26. 如发生交通意外，应记录和拍摄有关数据包括涉及车辆损坏情况等，并须立即报告。
27. 当发现车辆门窗未关好，应留驻现场值勤，立即报告负责人，设法通知车主，防止发生失窃现象。

10.对违反交通秩序及停车的之车主进行劝阻、说明、避免恶语伤人、发生冲突。

11.停车场的员工，不得以任何理由向司机或车主索取任何利益或报酬。

1. 未经许可，禁止任何车辆在停车场维修或清洗车辆。
2. 遵守规章制度，按时上下班，认真做好交接班手续，不擅自离职守。
3. **收费员岗位职责**
4. 收银员必须忠于职守，认真仔细做好工作，不得出错，并保证现金的安全。
5. 根据规定计时收费，按标准计算应收的停车使用费，开具收费发票，准确无误地收取车位使用费。
6. 每次收款均要记帐(输入计算机)，现金数额应与账面数额相符。
7. 根据公司规定对丢失登记卡的车辆进行查实、补卡并收取相关的费用。
8. 对免费停车的车辆在验证及办理好免费结算手续后给予放行。（免费证件由建投公司负责）
9. 按公司的规定编制办理好收费台账及现金的交接，及时上交营业款。
10. 按照公司规定填报车位使用费收费汇总表格。
11. 完成领导交给的其它工作。
12. **车辆管理员纪律**
13. 仪容整洁，着装整齐。
14. 执行公司文明礼貌用语规范，文明服务，礼貌待人。
15. 严格遵守交接班制度。
16. 值班前禁止喝酒，值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西。
17. 不准在值班时会客、看报纸、听广播，及做其它与值班责任无关的事。
18. 爱护各种设备，不得丢失、损坏、转借或随意携带外出。
19. 服从指令，严守公司制度，严守职业道德。
20. 团结互助，禁止纠纷，不做不利于团结的事。
21. **保洁员岗位职责**
22. 负责停车场内清洁卫生，保护车场整洁。
23. 按照公司制定的停车场清洁服务安排及标准进行工作。
24. 负责停车场配套设备及消防设施、排风口及照明等系统的清洁工作。
25. 保障停车场排水沟的畅通、定期清理。
26. **停车场各项管理制度**

**（一）公共停车场管理制度**

为确保车场秩序良好及人员安全，凡驾车进入本车场的司乘人员必须严格遵守以下规定：

1. 固定停车
2. 固定停车按年预先支付固定车位使用费。
3. 固定停车由物业管理部确认登记车辆，变更车辆信息，重新登记请提前一周办理。
4. 固定车位的使用人士须遵守与管理部签订的《车位服务协议书》之内容。
5. 车辆停放规定
6. 使用人士在车场内驾驶或停放车辆时，必须严格遵守管理部之合法指示（无论是言语，书面或符号等均属有效）。
7. 使用人士不得将车辆停放于他人之固定停车位，预留车位或其它非泊车位置或阻碍任何通道。
8. 使用人士不得在本车场范围内维修、清洗车辆。
9. 任何使用人士不得在本车场范围内进行停车以外的活动。
10. 本车场之车位仅供停放车辆之用，任何使用人士不得利用其租赁车位堆放其它物品，亦不得将非机动车（含摩托车）停放于机动车位。
11. 使用人士不得违反停车场内标志的规定，并不得将车辆停放于指定车位界线之外。
12. 进入本车场之车辆应持有有效的车辆保险。
13. 进入停车场的车辆必须自觉接受管理人员的检查，停放车辆时必须按指定的位置停放。
14. 严禁装载有易燃、易爆或剧毒危险物品的车辆进入车场，如违反规定擅自进入，发生事故，除承担全部经济责任外，并追究有关人员的法律责任。
15. 本停车场收费只提供泊车车位，泊车后请自行锁好车辆，关好门窗。妥善保管好证件票据和现金等实物，本车场对此不负，保管责任。
16. 本停车场的车位分为固定车位和临时车位，固定车位协议租用，不得退让。泊车时请自觉按指定位置分别停泊，不允许乱停乱乱泊。凡违反规定、拒交费用、强行乱停乱放、不听劝告和车辆，本车场将采限相应在措施，不排除将车辆扣车或拖离车场，并作严肃处理，相关费用由车主负责。
17. 临时停泊车辆应入闸取卡，离场时在出入口自觉交费，车辆离场。未缴费者的车辆有权拒绝放行，直至全部付清方可离场。
18. 固定车辆必须按年预先支付固定车位使用费，按年预先支付固定车位使用费。
19. 保持车场内清洁，不准在车场内清洗车辆，不准随意动用消防设施，不准在车辆内加油和维修车辆，不准在车场内弃置垃圾。
20. 爱护公物，车场内设施如有损坏，当事人需承担赔偿责任，如有故意冲卡，损坏收费器械设备或其它车辆内之设施，需照价赔偿。
21. 车主必须遵守场内指示牌停车，车辆不得乱停乱放，不得妨碍停车场出入口通道。
22. 凡在车场停放车辆的车主，有义务检举一切违法犯罪行为，共同把车场管理工作做好。如对本停车场管理人员有意见，可向车场负责人指出，或书面投诉。

**（二）停车场安全管理制度**

1. 出入口道闸必须处于正常工作状态。
2. 灵活调动巡逻,每次巡逻须到指定位置,并留意清洁、照明、安全及设备情况,如有,则应予以记录并及时处理。
3. 停车场内不准进行任何车辆修理,如属紧急维修,应通知主管,做好登记,情况属实方可实施,以防借口修理车辆而进行偷车之活动。
4. 如有拖行车辆, 须查明证件及车主, 并通知负责人, 取得同意后, 方可放行。
5. 遇有特殊情况, 立即通知主管或按照紧急事件预案应变。
6. 正确指挥交通, 勿让出入口堵塞。
7. 发现车辆门窗未关好或响警号,须立即通知领班或主管,然后再联系车主。
8. 对所停车辆核实停车证并进行数据登记。
9. 遇违例车辆:如无证停车、堵塞车辆出入口等,可通知领班或业主。
10. 禁止所有人使用消防水阀洗车。
11. 指引所有驶入停车场的车辆, 按车场的规章制度停泊。
12. 定时开启排气系统及照明系统。
13. 留意车场高度容纳限制,遇有限制高度的车辆时,须提醒司机小心驾驶。
14. 留意车位界限及编号是否清楚。
15. 禁止停车场内洗车抹车, 防止弄污地面或地面打滑。
16. 留意各交通标记是否清晰。

**（三）车辆巡逻岗位制度**

1. 负责整个区域安全巡视工作，特别加强对偏僻区域的巡察，注意盘查可疑及闲散人员。
2. 协助对进入车场车辆管理，指引车主停泊适当位置。
3. 严格检查登记车场车辆有关情况，发现有车辆未关门窗，应立即联系有关车主，然后守护车辆旁，等候主管来进行处理。
4. 按消防规范巡视并检查消防设施，做好巡视记录，确保消防设施处于正常工作状态。
5. 监管地库内所有工程装修防火情况，督促施工人员做好各项防范措施。
6. 协助车场管理人员对各种停放车辆的管理。

**（四）车辆出入道口岗位制度**

1. 当发现有车辆需进入停车场，驶近道口挡车器时，应立即走近车辆，向司机立正行举手礼。
2. 当司机开启车窗时,递上存车卡同时说“先生（小姐）请收好存车卡(出示登记卡)。
3. 在发卡的同时，另一名值班员应迅速在《车辆出入登记表》上填写个各栏目。
4. 在卡登记完毕后,应立即将道闸开启放行,并提示行驶路线, 若后面有紧跟着车辆排队时,应示意其停下，并致歉“对不起，久等了”，然后发卡。
5. 车辆安全进入道口后，方可放下道闸，避免道闸损坏车辆，车辆进入后切记放下道闸,以防车辆冲卡。
6. 当遇到公安、警察、政府部门执行任务的车辆要进入时，查证后方可放行，应作好《交接班纪录》登记车牌号。
7. 当发现有车辆驶出时，即上前立正并说“先生（小姐）您好，请您交还存车卡”等礼貌用语，并核对车牌好号。
8. 查对无误后，值班员开启道闸，并迅速在《车辆出入登记表》上做好登记。
9. 若出场车辆和司机有疑问时，应向司机核对有关情况。若发现有问题，应立即截留车辆，机智地应付司机，并用对讲机报告主管、监控中心和管理处。
10. 放下道闸时应格外小心，防止道闸碰损车辆和行人。
11. 遵守管理服务文明礼貌用语。

**（五）停车场交接班制度**

1. 接班人员必须提前15分钟做好接班的准备工作，穿好工作服，佩戴好名牌，正点交接班。
2. 接班人员要详细阅读交接班日记和有关通知单，详细了解上一班设备运行情况，对不清楚的问题一定要向交班者问清楚，交班者要主动向接班者交底，交班记录要详细完整。
3. 交班人员要对接班人员负责，要交安全、交记录、交工具、交场所卫生、交设备运行动态，双方要办签字手续。
4. 如在交班时设备发生故障，或正在处理故障，应由交班人员为主排除，接班人员积极配合，待处理完毕方可离岗。
5. 在规定的交班时间内，如接班者因故未到，交班者不得离岗，立即报告主管，主管追查原因，视具体情节作出处理。
6. 接班人员酒后或带病坚持上班者，交班人不得交给他们，并及时报告主管，统筹安排。
7. **停车场应急预案**
8. **发生偷盗汽车应急处理程序**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 1 | 监控中心 |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | 2 | 关闭车库进出口闸闸门 |
| 管理处或当值 |  |  |
|  |  |  |
|  |  | 3 | 警方 |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | 4 | 记录事件 |
|  |  |  |

1. 如发现车库中有偷车情况，应立即通知监控中心予以摄像控制报警。
2. 关闭车库进出口闸门，以免窃贼逃逸。
3. 尽快报警。
4. 记录被盗车辆形牌号、颜色、型号，记下窃贼人数和体表特征，及有否凶器、车辆行驶路线；勿阻闯关车辆。至警方人员到场后，将以上情况向其提供，并协助警方人员处理，记录到达警方人员情况，以备后查。
5. **发生车辆被损坏处理**
6. 当管理人员发现停车场里的车辆发生损坏时，管理员应立即通知车主，并报告主管和物业服务中心。
7. 属撞车事故的，管理员不得放行造成事故的车辆，应保护好现场做好记录及拍照等工作。
8. 发现楼上抛物砸车事故，管理员应立即制止，并通知肇事者对造成的事故进行确认。
9. 管理员认真填写“交接班记录”，如实写明车辆进场时间，停放地点、发生事故的时间以及发现后报告有关人员的情况。
10. 发生事故后，被保险人（车主、停车场）双方应立即通知保险公司。
11. 管理员、物业服务中心、车主应配合公安交警部门和保险公司做好调查处理。
12. **物业范围内交通事故（物业设备受损）**
13. 管理员发现有车辆物业范围内有交通事故，导致设备损坏的，应立即通知主管，并于现场抄录驾驶人详细资料，登记车车牌号码及驾驶执照等。
14. 在驾驶者面前用照相机记录现场情况，行车路线，方向角度，损坏情况等，让驾驶者自愿承诺赔偿书面文本。主管安排员工聚守物业出入品，以免混乱，并安排员工流通车辆，禁止任何人围观。
15. 如被损坏之设施急需修理，须通知维修人员立即进行。
16. 如有需要，经本物业服务中心批准后，向公安报警。
17. 详细记录事情经过，上报物业服务中心。
18. **物业范围内交通事故（涉及两部或以上车辆）**
19. 管理员应立即通知主管，由主管了解是否须要报警。
20. 主管安排管理员及保安员紧守物业出入口，并安排员工流通车辆，以免阻塞。
21. 如轻微损坏，车主要求不须报警而自行处理，主管应劝喻车辆尽快离开物业范围。
22. 如已报警，应尽量控制所须时间，使物业范围交通尽快回复。
23. 详细记录事件经过并对现场拍照留底，上报物业服务中心。
24. **暴雨及水淹**
25. 当收到暴雨将至的通知，清洁公司人员（或清洁工）应及时清理各下水口之垃圾。若停车场经常发生市政排水渠水倒流之情况，则应考虑将切断与市政排水渠相通，以防市政排水渠中之水倒流。工程部应检查车场内排水设施是否能正常运转，物业服务中心同时准备相关停泊车辆车主之联络数据，以便突发情况之紧急联络之用。
26. 清洁公司人员（或清洁工）搬运预定之沙包摆放于停车出入口相关位置，以防路面之雨水流入车库。
27. 如发现水浸或遇水管爆裂，应即时通知保安中心及工程值班室，马上到水制房关闸，进行紧急排水；并调派人手用沙包堵截水源。
28. 车场主管根据雨势情况，对上述程序进行监管。并及时跟进实际情况，调动清洁公司人员（或清洁工）清理积水、疏通水沟及通知工程部开启排水泵等工作，以免车库内车辆被水淹而遭受损失。并视情况是否需要通知相关人士将车辆驶离车场。
29. 如水势太大，雨水无法阻截而大量流入车库时，当值主管应实时报告上级，安排在出入口收费处摆放 “暂停车辆出入” 之告示牌，通知收费处暂停车辆离场收费工作后即安排清洁公司安装防水闸。
30. 暴雨过后，当值安全主管应及时调度指挥各项清理工作，通知收费处免收因时租车辆暂停离场而应交之费用，并恢复正常运作。
31. **发生火警**
32. 及时通知消防中心，消防中心确定火警或属误报。
33. 确认为火警应立刻拨打119报警；如火势较小，可以即时用灭火器材进行扑救； 如火势剧烈，难以控制时，则协助其他人员疏散撤离。
34. 如确定属误报，及时通知消防中心开启卷帘，保持车场正常进行。
35. **紧急停电**
36. 使用紧急照明，保证各通道的照明；
37. 立即将停电区域及详细情况报告当值主管或保安部当值主管；
38. 如收费系统停电或有故障，则应通知出入口岗位当值人员，同时使用手动计费如下：
39. 车辆进入车场时，由入口岗位人员手动起杆，如属时租者需用对讲机通知收银员用打卡机按时间、序号打于临时时间卡后，将卡交给车辆驾驶员；（或用笔录将时间写于临时卡）
40. 车辆驾驶员在离场时驾车至收费处打卡缴款，收银员收回计时卡及开出收据或发票；
41. 司机驾车到闸口出示收据，车场保安员检视后，手动起杆放行；
42. 收银员在收到计时卡后应做好详细登记并核对发出临时时钟卡及收回临时时钟卡之情况，于移交财务部时登记清楚。
43. **与客户纠纷**
44. 及时通知车辆主管，如实汇报双方损失情况并知会保安部；
45. 由车场主管确定处理方案；
46. 尽快恢复车场正常运作；
47. 将事件报告及时反馈给车场主管；
48. **系统故障**
49. 及时通知车场主，确定原因；
50. 如仍无法排除故障，由车场主管授权由厂家技术人员处理；
51. 系统故障时，由车场入口保安与收费人员协调进行人工收费；

**十、停车场常用表格规范格式**

**1、停车场现金交接表**

**（停车场管理表格1）**

时间：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 班次 | 开始时间 | 结束时间 | 发票编号 | 金额（￥） |
| A |  |  | # | ￥ |
| B |  |  | +# | +￥ |
| C |  |  | +# | +￥ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 当时车位收入 | =# | =￥ |

|  |  |
| --- | --- |
| 固定车位收入（请注明） | +￥ |

|  |  |
| --- | --- |
| 本日收入（=存款单金额） | =￥ |

备注：

收费员签字：

财务出纳签字：

管理处主任签字：

2、**车辆出入登记表**

**（停车场管理表格2）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **车型** | **车牌号码** | **进/出时间** | **收费** | **值班员****签名** | **车况（如有损坏应注明详细情况）** | **车主****签字** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

3、**车辆管理设备、设施清单**

**（停车场管理表格3）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **设备型号** | **单位** | **数量** | **单价(元)** | **金额(元)** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

# 4、交接班记录表

**(停车场管理表格4)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 交班人 |  | 接班人 |  |
| 交接时间 | 年 月 日 时 分 |
| 检查人 |  |
| 运 行 记 录 |
| 上班工作跟进情况记录：本班工作情况记录：需跟进工作情况记录：物品移交： |
| 车场负责人： |  |
| 备注 |  |

|  |
| --- |
| **停车场岗位现金发票交接记录表** |
| 项目： |  | 岗位： |  |
| 序号 | 当班日期 | 班次 | 发票面值 | 当班已用发票号 | 使用张数 | 金额 | 备用金 | 费用合计 | 剩余发票号 | 交班人 | 接班人 |
| 1 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |
| 2 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |
| 3 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |
| 4 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |
| 5 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |

# 十一、停车场使用守则（公示）

为确保车场秩序良好及人员安全，凡驾车进入本车场的司乘人员必须严格遵守以下规定：

1. 凡进入停车场的车辆必须自觉接管理人员的检查，停放车辆时必须按指定的位置停放。
2. 严禁装载有易燃、易爆或剧毒危险物品的车辆进入车场，如违反规定擅自进入，发生事故，除承担全部经济损失外，并追究司乘人员的责任。
3. 本停车场收费只提供泊车车位，泊车后请自行锁好车辆，关好门窗。任何车辆或其附件和车内对象的遗失或损坏，无论任何原因本车场概不负责。
4. 本停车场的车位分为临时车位、月租车位及固定车位，并规定以一张通行证一辆车使用。泊车时请自觉按指定位置分别停泊，不允许乱停乱泊。凡违法乱纪反规定、拒交车位使用费、强行乱停乱放、不听劝告和车辆，本车场将采限相应措施，不排除将车辆扣起或拖离车场，并作严肃处理，相关费用由车主负责。
5. 停泊时临时车位车辆应从南门自动识别入闸，离场时先自觉交费，交费后15分钟内出闸，车辆离场。未缴足车位使用费者，管理者有权拒绝放行，直至所有车位使用费（含扣押期间的车位元使用费）全部付清方可离场。
6. 保持车场内清洁，不得在车场内清洗车辆，不得随意动用消防设施，不得在车辆内入油和维修车辆，不得在车场内弃置垃圾。
7. 爱护公物，车场内设施如有损坏，当事人需承担赔偿责任，如有故意冲卡，损坏收费器械设备或其它车辆内之设施，需按照物业服务中心要求之金额赔偿。
8. 本停车场内的车辆，无论任何原因，若有需要被拖走移动发生的损坏，本车辆概不对任何损失负责。
9. 驾车人士必须遵守场内指示牌行车，确保车辆不得停泊在划定车位界线以外的任何地方，亦不得妨碍本停车场之出入口或任何通道。
10. 凡在车场停放车辆的人员，有义务检举一切违法犯罪行为，共同把车场管理工作做好，如对本停车场管理人员之投诉，可向当值之车场主管提出，或书面通知物业服务中心。
11. 物业服务中心如有需要将随时增加或修改停车场之管理规则而不作另行通知。

# 十二、停车场收费管理制度

1. 目的：为规范停车场收费管理制度，加强管理力度，保证停车费及时、全额收取，不漏收、不错收，确保公司资金安全，特制定本制度。
2. 适用范围：本制度适用于停车场。
3. 职责：本部门员工按本工作岗位职责执行。
4. 停车场入场登记管理
5. 车辆入场时，由当班登记员对进入的每辆车辆分类进行车牌号台账登记，车辆类型分为小型车辆、大型车辆、特殊免费车辆（此类车辆包括当地政府车辆、本公司车辆等，也包括特殊情况下的免收车辆，以当时实际情况为准），按分类要求登记员必须建立三本台账进行分类登记，免收车辆必须在台账上注明免收原因。
6. 登记员在登记入场车辆车牌号时，必须做到及时、准确无误，字迹要工整，账面要清楚，便于交班时核对收费情况。
7. 停车场收费管理
8. 停车场收费标准：按照公示牌为准
9. 车辆入场时，由当班收费员对进入的每辆车辆分类进行收费，收费时点清收费金额，注意辨别假钞，按客户要求撕去停车发票，做到合理避税。
10. 按现金管理要求，收费员手上只留取300元（15张10元、30张5元）找补零钱，找补零钱在上班时统一领取。收费员手上收费金额达到100元（除去本留在手上的找补零钱），将收费款交由停车场主管统一保管，并签字确认交款人、交款金额，最后交班时由停车场主管、当班收费员共同清点当日收费款总额，再与登记员的当天台账进行核对，如发现款与账核对不一致的情况，分责任进行处罚，停车场主管负责已签收的收费款，当班收费员负责未交的收费款及本来手上的预留金300元，分析是哪边出现问题，就由哪边负责赔差额，在当月工资中扣除。
11. 停车场主管有责任督促当班收费员及时交款，当班收费员有义务做到及时交款，签字确认，起到相互监管的作用。
12. 各环节在收取现金时，做到认真清点金额、辨别假钞，收款人确认无误后，签字认可为准，如从中发现金额不符、有假钞的情况，由交款人负全部责任，照金额进行赔偿，在当月工资中扣除。
13. 停车场票据管理
14. 按需向公司财务领取停车发票，及时将用完的票根交回财务。
15. 在领用发票和交回票根时，必须完善签字核对手续，做到有据可查。
16. 违规处理
17. 禁止任何形式的贪污和挪用收费款，一经发现确认，属于经济违法，一律严肃处理，按贪污、挪用金额的双倍赔偿，并立即开除处理；金额大的交由公安机关处理，公司并保留追诉权。

# 十三、车场职级权限及监管

1. 停车场主管职权
2. 车场主管直接受管理处总经理及保安经理之领导，按上级指示对车场工作进行监管，处理客人投诉及车场一般事务，并负责做月票。根据管理处给予的授权，可使用电脑系统中的主管级功能处理电脑收银机之有关项目，监管收费报帐，处理日常管理事务。掌管收银机锁匙及出入口闸机锁匙。
3. 收银员职权
4. 监管闭路电视系统，按要求向泊车客人收取停车费，按正常程序逐班交接，可使用收银机及电脑系统操作员功能。
5. 手动起闸的权限
6. 手动起闸只能在应付突发事件时使用（详见车场应急措施），使用手动起闸后应在记录本上记录起闸事由及起闸时间，并须保安员与收银员签名确认。
7. 临时免费时钟票的监管
8. 临时免费时钟票必须有副总经理级以上人员的书面明确指示方能执行。由收款员操作，主任级以上人员在记录本上记录免费时钟票的资料（如车票号、电脑编号、起始时间等），并将上级书面指示附在记事本上，待财务部核数人员核查。
9. 月票的监管
10. 月票由管理处根据业主发出之通知，按要求由停车场主任负责制作，所有月票卡及时钟卡由财务部保管，按实用数量发出，用完后收回废票

**附件2：《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场管理服务质量考核表》**

根据《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场外包管理服务质量考核表》进行考核，具体考核扣罚如下：

（1）得分≥85分的，免扣；

（2）80≤得分＜85分的，本月扣款1000元；

（3）60≤得分＜80分的，本月扣款5000元；

1. 得分＜60分的，警告，本月扣款10000元；

（注：如累计两个月总扣分低于60，甲方将甲方有权终止本合同并扣除履约保证金。）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考 核 内 容** | **扣 款 处 罚 细 则** | **考核扣(加)分** | **备注** |
| 1 | 车场保安员礼貌执勤,文明服务 | 每收到礼貌执勤方面投诉扣0.1分 |  |  |
| 2 | 制定各岗位的岗位职责和考核制度,并经常性检查监督 | 未落实有关责任和考核制度每发现一次扣0.2分 |  |  |
| 3 | 车场保安员上班仪容整洁,精神饱满 | 每发现保安员仪容不整洁, 每发现一次扣0.1分 |  |  |
| 4 | 设置电子考勤管理系统，由后勤科监管考勤管理 | 发现作弊或瞒报，每违反一次扣1-2分，视情况严重程度扣分 |  |  |
| 5 | 制定日常培训计划并落到实处 | 定期检查,每发现一次扣0.1分 |  |  |
| 6 | 员工持证上岗 | 未持证上岗每人扣0.1分 |  |  |
| 7 | 用户投诉次数每月小于5次 | 每超出一次扣1分 |  |  |
| 8 | 用户有效投诉处理率100% | 每一单有效投诉未作处理扣0.2分 |  |  |
| 9 | 定期与院方沟通,发现问题无法处理时及时上报 | 发现隐瞒或误报,每次扣1分 |  |  |
| 10 | 遵守医院规章制度及后勤保卫相关规定 | 每违反一次扣1-2分，情节严重者，视情节严重程度扣分 |  |  |
| 11 | 每季度进行一次客户调查，设定关键满意指标 | 满意率达到90%以上,每下降1%,则扣0.5分 |  |  |
| 12 | 做好消防设备和闭路监控电视的值班工作,发现故障及时在10分钟内报告并协助工作 | 违反每次扣1分 |  |  |
| 13 | 全力做好医院停车场内发生的特发事件或紧急事件的保卫工作 | 应在10分钟内到达现场, 违反每次扣2分 |  |  |
| 14 | 本派驻点遇紧急情况需保安支援时，100%满足要求  | 违反每次扣1分 |  |  |
| 15 | 做到安全生产率100% | 视实际情况,扣分1-100分 |  |  |
| 16 | 保安年龄要求18-45周岁 | 发现违反每个扣1分 |  |  |
| 17 | 教育员工遵守国家法律 | 视实际情况,扣分1-10分或送司法部门处理 |  |  |
| 18 | 按国家有关法规用工 | 若员工投诉或影响到甲方正常生产,每次扣1-5分 |  |  |
| 19 | 对收到表扬信的行为进行表彰 | 每收到用户的表扬信每次加0.1分每收到院方科室的表扬信每次加0.5分, 每收到当地政府机构的表扬信每次加1分 |  | 所加分数可用于抵扣分数,超100分按100分计算 |
| 20 | 当值期间发现保安员违法犯罪监守自盗或参加打架斗殴等 | 每发现一宗视情节扣20-50分 |  | 扣分为(-),加分为(+) |
| 21 | 发生失窃事件或抓获小偷，  | （以报告派出所为准）每次扣2分；抓获小偷，每人每次加2分（以送派出所为准） |  |  |
| 22 | 安保队伍人员稳定管理方法 | 每月安保队伍人员更换率≤ 2 %，不扣分；2 % <每月更换率≤ 5 %，扣 1 分；5%<每月更换率扣2分。 |  |  |
| 23 | 停车场设施完好无损 | 每违反一次扣1-2分，情节严重者，视情节严重程度扣分 |  |  |
| 24 | 停车场内车辆事故及时响应，100%满足要求 | 违反每次扣1分 |  |  |
| 25 | 岗位人员配置上岗率 | 按照合同要求配置停车后场工作人员，发现缺岗一人扣20分 |  |  |
| 26 | 遵守属地市场监督局、发改局相关指导意见，接收监督。 | 违反每次扣1分 |  |  |
| 27 | 严禁扰乱办理月卡收费，严格落实合同条款，完成履约。 | 违反每次扣1分 |  |  |
| 28 | **总考核扣(加)分** |  |  |
| 29 | **总分** |  | 总分为100分,超过100分按100分计算 |

**考核周期为:自 年 月 日至 月 日**

**甲方考核人签名: 主管科室盖章：**

**乙方负责人签名: 乙方盖章**

**日期：**

**附件3：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院院内停车场管理外包服务项目报价单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 东区施工情况 | 上缴停车场管理费/月/元 | 上缴停车场管理费/年/元 | 备注 |
| 东区停车场未围蔽前 |  |  |  |
| 东区停车场被围蔽后 |  |  |  |

**附件4：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院院内停车场管理外包服务人员配置表**

|  |
| --- |
| （东区停车场未围蔽时）停车场人员配置表 |
| 注：单岗值班人数为1人， 双岗值班人数为2人，24小时值勤为2班倒，每班次12小时制 |
| **序号** | **岗位位置** | **配置** | **上班时长** | **配置人数** | 备注 |
| 1 | 收费岗 | 单岗 | 24小时（2班每班1人值勤） |  |  |
| 2 | 巡逻岗 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） |  |  |
| 3 | 路面引导 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） |  |  |
| 4 | 保洁员 | 单岗 | 8小时（1班每班1人值勤） |  |  |
| 5 | 车场主管 | 单岗 | 12小时 |  |  |
|  | 合计： |  |  |

|  |
| --- |
| （东区停车场施工围蔽时）停车场人员配置表 |
| 注：单岗值班人数为1人， 双岗值班人数为2人，24小时值勤为2班倒，每班次12小时制 |
| **序号** | **岗位位置** | **配置** | **上班时长** | **配置人数** | **备注** |
| 1 | 收费岗 | 单岗 | 24小时（2班每班1人值勤） |  |  |
| 3 | 路面引导 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） |   |  |
| 4 | 保洁员 | 单岗 | 8小时（1班每班1人值勤） |  |  |
| 5 | 车场主管 | 单岗 | 12小时 |  |  |
|  | 合计： |  |  |

**合 同 条 款**

 **（仅供参考）**

**《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场服务项目合同书》**

**第一章 总 则**

甲方：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院（以下简称“甲方” ）

法定地址：汕尾市城区东涌镇站前横二路1号

电话：0660-3863555

乙方：×××公司（以下简称“乙方” ）

法定地址：×××

电话：×××

**第一条、 本合同当事人**

委托方（以下简称甲方）：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院

受托方（以下简称乙方）：×××公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将医院停车场服务项目委托乙方完成相关服务，订立本合同。

**第二条、项目范围、履约保证金**

乙方向甲方提供医院停车场服务项目。甲乙双方签订协议后10个工作日内，乙方向甲方缴纳10万履约保证金。待合同完结后，凭收据凭证无息返还。

**第三条、甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任**

**第二章 管理服务事项**

**第四条、用户需求书**

制定停车场管理规定并符合医院安全、消防、院感、出入院相关管理规定，完善停车场的安全措施，保障车辆停放安全、交通畅顺、出入有序，并管理好车场各出入口非机动车、人员进出，确保车场设施设备运转正常。

1. ★停车场委托合作方运营管理，合作方负责人工费用、停车场完善建设及系统升级费用等，包括运营过程中停车场能耗、维修增补配件标识标牌、地面修缮、改造升级等。
2. 停车场运营增值项目（如：自助洗车、充电桩、车场广告，电动车充电等），上报院方审核同意，其他停车场运营项目另增补协议，上交一定比例管理费。
3. 停车场对外收费严格按照汕尾市市监局、发改局等相关部门指导收费标准执行，落实执行好地方税收相关法律法规，所有对外收费异议及纠纷由合作方负责处理。
4. 停车场内发生的碰撞、交通事故、盗窃、失火等事件由合作方负责处理，如造成院内设备、设施损失，合作方负责恢复或等价赔偿。
5. 停车场外包管理服务按照一定数量车位承包经营形式。总车位承包数按照实际运营车位数量为准。但外包管理服务应承担院区内所有停车位的日常管理工作。
6. 按照甲方要求投放设备设施、人员等，费用由合作方先行负责。
7. 甲方公务车辆及市政主管部门、领导及相关科室职工人员车辆可报备免费通行，社会特种车辆免费通行例如警车、军车、消防车等等。
8. 乙方应做好停车场做好防火、防洪、防涝等应急措施，备好各种紧急突发事件防御物资（如地下停车场出入口防洪板、防洪沙袋等），因管理和响应不及时造成的损失由合作方承担。
9. ★甲方职工（含正式职工、劳派、院本部职工、部分第三方职工）停车场停车收费归甲方所有，甲方职工在每月工资发放上直接扣除或现场缴纳。
10. 甲方会每月按照《停车场管理服务质量考核表》对合作方整体车场服务进行考核，每季度扣罚费用和车场管理费一并转给甲方，如不执行，相关扣罚费用在保障金中进行扣除。
11. ★甲乙双方签订协议10个工作日内后，乙方向甲方缴纳10万保证金。待合同完结清算所有费用后，凭收据凭证无息返还。
12. 合同期暂定为3年。
13. 关于外包停车场管理费收取方式如下：

★**每月停车场管理费按照固定金额进行收取**

后勤科核定合作方运营管理的停车场收支，合作方需每月出示相关支出票据及凭证（人工成本、车场保险、车场维修维护、道闸维保费用、税费、收费系统手续费等）。考虑到东区停车场后面受到二期施工的影响，每月停车场管理费也分为东区围蔽和未围蔽两种情况，经过对车场收益的预估，每月停车场管理费按照固定金额XX元进行收取（东区停车场未围蔽），和每月停车场管理费按照固定金额XX元进行收取（东区停车场被围蔽），参照报价单。

**第五条、其他管理服务事项**

1．招标文件、参选文件约定的其余服务管理事项；

2. 《深汕中心医院停车场外包需求方案》见附件1；

3. 乙方须按甲方的服务质量管理要求及标准提供服务，甲方制定相关服务质量检查标准表并每月进行检查和评价，详见附件2《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场外包管理服务质量考核表》。评分细则如下：

（1）得分≥85分的，免扣；

（2）80≤得分＜85分的，本月扣款1000元；

（3）60≤得分＜80分的，本月扣款5000元；

（4）得分＜60分的，警告，本月扣款10000元；

（注：如累计两个月总扣分低于60，甲方将有权终止本合同并扣除履约保证金。）

**第三章 管理服务期限**

**第六条、管理服务期限**

合同期内按照要求每月收取停车场管理费，合同期为甲乙双方法人签约之日起3年。在合同期内，双方每个月检查一次合同的履行情况。如乙方因乙方原因终止合同， 扣除履约保证金。

**第四章 双方权利义务**

**第七条、甲方权利和义务**

1. 代表和维护使用人的合法权益；
2. 审定乙方拟定的管理服务制度、收费标准；
3. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
4. 审定乙方提出的管理服务年度计划、财务预算及决算，甲方有权检查乙方的财务报表及资料，对不合理的分配支出甲方有权提出调整及整改意见；
5. 协助乙方做好医院停车场服务项目宣传教育活动；
6. 按照招标文件中的质量标准予以检查和考核，根据检查和考核结果，评价乙方的工作情况；
7. 招标文件约定的甲方其余权利和义务。

**第八条、乙方权利和义务**

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理服务制度；
2. 对服务使用人违反法规、规章的行为，提请甲方处理；
3. 未经甲方书面同意，乙方不得将本服务的管理责任转让给第三方，未经甲方同意不允许乙方分包或转包甲方服务管理事宜；
4. 在日常服务管理过程中对无法预见的事物或物业设施需要维修、保养要及时内向甲方反映；
5. 负责编制管理服务年度管理计划、资金使用计划及决算报告，乙方年度利润必须控制在合理范围内；
6. 对甲方提出的相关调整或整改意见，三天内完成，以符合甲方的要求；
7. 对本服务的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需要在本院内改造、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施；
8. 承担所租赁范围内物业的消防、保安、综合治理（禁止黄、赌、毒）的责任；
9. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及管理服务的全部档案资料。
10. 乙方员工遵守甲方的规章制度、安全保密要求。
11. 乙方必须按照有关规定，在规定的期间内，完成各种许可证的申请和获得批准文件，对已获得批准文件的按时按规定予以换证，负责为员工购买社会养老保险、医疗保险、失业保险、工伤和生育保险等，依法承担乙方员工的安全保险责任及服务对象的陪护安全责任；
12. 乙方提供的医院停车场服务项目收费价格必须与甲方共同协商决定，并获得甲方批准。乙方向患者提供正规发票，并承担相关责任。
13. 乙方须按甲方的规定按时缴纳综合服务费及办公用地租金。
14. 乙方负责处理停车场服务项目范围内的冲突、纠纷，并自觉承担由此引起的相应的经济、法律责任。
15. 乙方服务人员出现失误使患者损伤引起纠纷而导致甲方出现连带责任的，乙方应同等补偿甲方的损失。
16. 因乙方原因负责停车场服务项目范围内的安全事故，如火灾、爆炸、漏水等，自觉承担由此引起的相应的经济、法律责任，导致甲方出现连带责任的，乙方应同等补偿甲方的损失。

**第五章 服务管理质量**

**第九条、**具体的医院停车场服务项目要求见《用户需求书》、相关考核标准以及我院相关管理规定。

**第六章 其它约定**

**第十条、**乙方应严格按照国家的法律法规聘用、管理其员工，乙方和其雇佣员工之间发生劳资纠纷导致甲方出现连带责任的，乙方应同等补偿甲方的损失。

**第十一条、**乙方对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录、有符合国家规定的上岗资格证，重要岗位人员聘用要经甲方审定。

**第十二条、**乙方在本合同项目下聘用的从业人员，在同等条件下，应优先聘用甲方推荐的从业人员，人员归乙方负责聘用和管理，由甲方推荐的从业人员如果不能胜任乙方安排的对口工作，乙方有权不予聘用。

**第十三条、**如有需要，乙方的管理服务人员要听从甲方调动指挥。乙方在服务区内服务方案需经甲方审核批准，并根据需要无条件调整服务内容。

**第七章 违约责任**

**第十四条、**甲方违反合同约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决 ，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

**第十五条、**乙方违反本合同要求的规定，未能达到约定的管理目标，使用人投诉多或出现重大管理失误，甲方有权要求终止合同 ；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

**第十六条、**如果乙方发生2次或以上违反招标文件中列明质量考核检查标准的事件，属于对本协议中的违约行为，甲方有权要求终止合同 。

**第十七条、**服务期限内，如有违反合同条约，则从保证金中扣罚。 履约保证金在本合同终止日后30天 退还。

**第十八条、**合同期满或合同期间终止合同时，乙方仍需规范提供服务至新公司入场，并按我院要求做好交接工作。如因乙方问题未按我院要求与新公司进行交接工作或拒绝交接，属于违约行为，则扣罚履约保证金，同时由此引起的一切责任及经济损失由乙方负责。

**第八章 附则**

**第十九条、**甲、乙双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

**第二十条、**本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**第二十一条、**本合同在履行中如发生争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，依法向合同履行地人民法院起诉。

**第二十二条、**本合同所有附件及本项目的招标文件、乙方的参选文件、会议纪要、协议等均为本合同不可分割之一部分。

**第二十三条、**本合同壹式陆份，均具有同等法律效力，甲方执正本肆份、乙方执贰份，自甲乙双方法定代表人签字盖章后正式生效。

**第二十四条、**以下组成本合同的文件是一个合同整体：

1、本合同协议书

2、《深汕中心医院停车场外包需求方案》

3、《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场管理服务质量考核表》

4、《报价单》、《停车场人员配置表》

甲方签章： 乙方签章：

法定代表人： 法定代表人：

签约代表： 签约代表：

日期： 日期：

**附件1 《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院院内停车场管理外包方案书》**

1. **管理目标**

制定停车场管理规定并符合医院安全、消防、院感、出入院相关管理规定，完善停车场的安全措施，保障车辆停放安全、交通畅顺、出入有序，并管理好车场各出入口非机动车、人员进出，确保车场设施设备运转正常。

1. **运营合作细则**
2. 停车场委托合作方运营管理，合作方负责人工费用、停车场完善建设及系统升级费用等，包括运营过程中停车场能耗、维修增补配件标识标牌、地面修缮、改造升级等。
3. 停车场运营增值项目（如：自助洗车、充电桩、车场广告，电动车充电等），上报院方审核同意，其他停车场运营项目另增补协议，上交一定比例管理费。
4. 停车场对外收费严格按照汕尾市市监局、发改局等相关部门指导收费标准执行，落实执行好地方税收相关法律法规，所有对外收费异议及纠纷由合作方负责处理。
5. 停车场内发生的碰撞、交通事故、盗窃、失火等事件由合作方负责处理，如造成院内设备、设施损失，合作方负责恢复或等价赔偿。
6. 停车场外包管理服务按照一定数量车位承包经营形式。总车位承包数按照实际运营车位数量为准。但外包管理服务应承担院区内所有停车位的日常管理工作。
7. 按照甲方要求投放设备设施、人员等，费用由合作方先行负责。
8. 甲方公务车辆及市政主管部门、领导及相关科室职工人员车辆可报备免费通行，社会特种车辆免费通行例如警车、军车、消防车等等。
9. 乙方应做好停车场做好防火、防洪、防涝等应急措施，备好各种紧急突发事件防御物资（如地下停车场出入口防洪板、防洪沙袋等），因管理和响应不及时造成的损失由合作方承担。
10. 甲方职工（含正式职工、劳派、院本部职工、部分第三方职工）停车场停车收费归甲方所有，甲方职工在每月工资发放上直接扣除或现场缴纳。
11. 甲方会每月按照《停车场管理服务质量考核表》对合作方整体车场服务进行考核，每季度扣罚费用和车场管理费一并转给甲方，如不执行，相关扣罚费用在保证金中进行扣除。
12. 甲乙双方签订协议后，乙方向甲方缴纳10万保证金。待合同完结清算所有费用后，凭收据凭证无息返还。
13. 合同期为3年。
14. 关于外包停车场管理费收取方式如下：

**★每月停车场管理费按照固定金额进行收取**

1. **岗位设置及管理架构**
2. 停车场岗位设置如下：
3. 停车场出入口岗亭设收费岗，停车收费并维护出入口车辆畅通；
4. 停车场内设流动巡逻岗，监视违停车辆，占用多个车位等，巡查车辆情况；
5. 停车场内设路面引导岗，维护车道车辆畅通，避免堵塞；
6. 停车场内设保洁岗；
7. 停车场设置车场主管岗，维护车场正常运转，发生突发事件第一时间现场主持工作。
8. 停车场人员配置（★须满足最低配置）：

|  |
| --- |
| （东区停车场未围蔽时）停车场人员配置表 |
| 注：单岗值班人数为1人， 双岗值班人数为2人，24小时值勤为2班倒，每班次12小时制 |
| **序号** | **岗位位置** | **配置** | **上班时长** | **最低配置人数** | 备注 |
| 1 | 收费岗 | 单岗 | 24小时（2班每班1人值勤） | 2 |  |
| 2 | 巡逻岗 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 3 | 路面引导 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 4 | 保洁员 | 单岗 | 8小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 5 | 车场主管 | 单岗 | 12小时 | 1 |  |
|  | 合计： | 6 |  |

|  |
| --- |
| （东区停车场施工围蔽时）停车场人员配置表 |
| 注：单岗值班人数为1人， 双岗值班人数为2人，24小时值勤为2班倒，每班次12小时制 |
| **序号** | **岗位位置** | **配置** | **上班时长** | **最低配置人数** | **备注** |
| 1 | 收费岗 | 单岗 | 24小时（2班每班1人值勤） | 2 |  |
| 3 | 路面引导 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 4 | 保洁员 | 单岗 | 8小时（1班每班1人值勤） | 1 |  |
| 5 | 车场主管 | 单岗 | 12小时 | 1 |  |
|  | 合计： | 5 |  |

1. **停车场车位规划停放**
2. **二期工程未开建停车场车位规划停放**

|  |
| --- |
| 停车场车位规划开放 |
| 序号 | 开放对象 | 停放区域 | 开放车位数 | 车位总数 | 备注 |
| 1 | 医院正式职工 | 负一层 | 286 | 929 | 　原设计全院1121个停车位，负一层库房、室外医废间、太平间、北侧电动车、便利店建设共占用177个停车位。停车场部分停车位因人防门等限制无法停用合计约15个。**即全院可停放车位总数为929个车位。** |
| 2 | 患者及陪护家属临停车辆 | 负二楼 | 254 |
| 3 | 患者及陪护家属临停车辆 | 东边停车场 | 365 |
| 4 | 公务来往车辆 | 行政楼一楼南侧车位 | 18 |
| 5 | 救护车 | 行政楼一楼南侧车位 | 6 |

1. **二期工程开建停车场车位规划停放**

|  |
| --- |
| 停车场车位规划开放 |
| 序号 | 开放对象 | 停放区域 | 开放车位数 | 总车位数 | 备注 |
| 1 | 医院正式职工 | 负一层 | 286 | 564 | 原设计全院1121个停车位。负一层库房、室外医废间、太平间、北侧电动车、便利店建设共占用177个停车位。停车场部分停车位因人防门等限制无法停用合计约15个。二期建设占用停车位数量为365个。**即全院可停放车位总数为564个车位。**　 |
| 2 | 患者及陪护家属临停车辆 | 负二楼 | 254 |
| 3 | 公务来往车辆 | 行政楼一楼南侧车位 | 18 |
| 4 | 救护车 | 行政楼一楼南侧车位 | 6 |

1. **中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场车辆停放告知书**

为了确保院区车辆停放有序，依据《物业管理条例》及《停车场规划建设和机动车停放管理条例》《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场管理规定》等有关规定，特告知如下:

1. 停车场仅提供车辆停放服务，医院不承担车辆及车内物品安全保管责任，车主自行购买车辆保险。停车时须确认锁好门窗并自行妥善保管贵重物品。在车场内因车辆损毁、自燃、盗失车内财物丢失产生的责任和损失由车主自行承担，医院不承担任何赔偿责任。
2. 车主驾车、停车对院区内环境、设施设备及其他车辆造成损坏的，车主需承担全部赔偿责任。
3. 车主应将车辆停放在指定位置，严禁停放于人行道，消防通道及贴有禁止停放标志的区域。不得占用场内交通要道、严禁逆行，否则，车主应承担由此引起的一切责任。
4. 装载有易燃、易爆、剧毒或有污染物源的车辆不得在本车场停放。
5. 车主须按规定使用停车证，服从管理人员指挥，离场时车主应主动出示停车证，经工作人员核查后方可驶离。
6. 车场车位收费按公布收费标准收取，车主每个月应按时交费，逾期7日未交费者，医院视为车主自动放弃该车位。
7. 停车证为一车一证一车位，此证仅为车主本人车辆出入停车场的凭证，不得外借，如发现有转借交换使用情况，医院有权收回停车证并停止提供停车位。
8. 车主遗失停车证后，应由车主持车辆行驶证和身份证向后勤科保卫办挂失，经后勤科保卫办查实后补办停车证。
9. 车主应遵守上述规定，如有违反，医院有权单方面终止向车主提供车位使用服务。
10. 告知书一式贰份，医院及车主各执壹份。
11. 本告知书自签字之日起生效，由中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院后勤科负责最终解释。

签字

车牌号码： 联系电话：

日期： 年 月 日

1. **停车场管理流程图**

**智能化停车场专业系统：**

**车辆进入**

**自动识别车牌放行**

**放 行**

**给发票**

**由车辆管理员引导停放停车**

**离开时自动识别计算收费金额(优惠车辆凭证核验，建议接入院方挂诊系统识别优惠）**

**收 费**

1. 采用自动管理系统
2. 自动管理系统采用计算器装置, 能记录出入车场、日期、时间、车位数等数据。
3. 自动管理系统包括下列设备及配件:（数量视实际情况定，仅供参考）计算机、硬盘、摄像头连镜头、票据打印机、终端机、UPS电源、键盘、栏杆、感应器、读卡器、条形码识别器、电闸、磁卡。
4. 收费模式：微信、支付宝、现金、感应自动扣费
5. **停车场各岗位的岗位职责**
6. **停车场负责人职责**
7. 由乙方管理，服从医院安排，依照医院规定和本方案对停车场车辆和停放、交通秩序进行管理。
8. 经常视察车场、并确保各停车位正确使用，保证车道、车场出入口周围道路畅通。
9. 熟悉掌握车辆流通情况，车位情况，合理布署安排，按物价部门规定收取车位停放费。
10. 合理安排和调动人员，严格遵守制度，提高工作效率。
11. 负责监督和落实员工岗位职责，对员工进行岗位职责、工作规程、培训，并对员工进行考核，填写《员工考核表》，提高员工的工作技能及服务质素。
12. 负责每日工作检查，并填写《车辆管理日检表》。
13. 负责对外协调与联系，处理车辆管理方面的问题和车主投诉。
14. 熟悉停车场内的通道结构、安全系统、消防设备及通风系统，车位使用情况，负责对车场内公共设施、车管系统的运行情况清洁等监管工作，以确保车场管理工作顺利及有效开展。
15. 负责现场监管，对任何员工涉及违规事情及时纠正，并及时上报公司。
16. 定期召开班组会议，加强团结，搞好协作，带领好员工。
17. 根据工作需要和上级的指示，合理安排，强化管理，定时向上级主管汇报工作。
18. **车辆管理员岗位职责**
19. 负责对停车场内停泊车辆之管理工作，指挥好车道的交通秩序，使车道、车场出入口周围保持畅通。
20. 实行24小时轮流值班，服从统一安排调度。
21. 按规定着装，佩带工作牌，对出入车辆按规定和程序指挥放行。
22. 登记所有出入车辆之数据，包括车牌号码、停放位置、出入时间
23. 负责指挥区内车辆行驶和停放，督促所有车辆按规定停放车辆，维持停车秩序,保证车辆停放安全。
24. 负责对停车场现场巡视查看，如发生可疑人物滞留停车场，应立即规劝，立即呈报上级主管或监控中心注意监察。
25. 负责停车场的消防安全巡查工作，熟悉停车场内的结构，安全系统、消防设备及通风系统等，发生事故时能够从容应付。
26. 如发生交通意外，应记录和拍摄有关数据包括涉及车辆损坏情况等，并须立即报告。
27. 当发现车辆门窗未关好，应留驻现场值勤，立即报告负责人，设法通知车主，防止发生失窃现象。

10.对违反交通秩序及停车的之车主进行劝阻、说明、避免恶语伤人、发生冲突。

11.停车场的员工，不得以任何理由向司机或车主索取任何利益或报酬。

1. 未经许可，禁止任何车辆在停车场维修或清洗车辆。
2. 遵守规章制度，按时上下班，认真做好交接班手续，不擅自离职守。
3. **收费员岗位职责**
4. 收银员必须忠于职守，认真仔细做好工作，不得出错，并保证现金的安全。
5. 根据规定计时收费，按标准计算应收的停车使用费，开具收费发票，准确无误地收取车位使用费。
6. 每次收款均要记帐(输入计算机)，现金数额应与账面数额相符。
7. 根据公司规定对丢失登记卡的车辆进行查实、补卡并收取相关的费用。
8. 对免费停车的车辆在验证及办理好免费结算手续后给予放行。（免费证件由建投公司负责）
9. 按公司的规定编制办理好收费台账及现金的交接，及时上交营业款。
10. 按照公司规定填报车位使用费收费汇总表格。
11. 完成领导交给的其它工作。
12. **车辆管理员纪律**
13. 仪容整洁，着装整齐。
14. 执行公司文明礼貌用语规范，文明服务，礼貌待人。
15. 严格遵守交接班制度。
16. 值班前禁止喝酒，值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西。
17. 不准在值班时会客、看报纸、听广播，及做其它与值班责任无关的事。
18. 爱护各种设备，不得丢失、损坏、转借或随意携带外出。
19. 服从指令，严守公司制度，严守职业道德。
20. 团结互助，禁止纠纷，不做不利于团结的事。
21. **保洁员岗位职责**
22. 负责停车场内清洁卫生，保护车场整洁。
23. 按照公司制定的停车场清洁服务安排及标准进行工作。
24. 负责停车场配套设备及消防设施、排风口及照明等系统的清洁工作。
25. 保障停车场排水沟的畅通、定期清理。
26. **停车场各项管理制度**

**（一）公共停车场管理制度**

为确保车场秩序良好及人员安全，凡驾车进入本车场的司乘人员必须严格遵守以下规定：

1. 固定停车
2. 固定停车按年预先支付固定车位使用费。
3. 固定停车由物业管理部确认登记车辆，变更车辆信息，重新登记请提前一周办理。
4. 固定车位的使用人士须遵守与管理部签订的《车位服务协议书》之内容。
5. 车辆停放规定
6. 使用人士在车场内驾驶或停放车辆时，必须严格遵守管理部之合法指示（无论是言语，书面或符号等均属有效）。
7. 使用人士不得将车辆停放于他人之固定停车位，预留车位或其它非泊车位置或阻碍任何通道。
8. 使用人士不得在本车场范围内维修、清洗车辆。
9. 任何使用人士不得在本车场范围内进行停车以外的活动。
10. 本车场之车位仅供停放车辆之用，任何使用人士不得利用其租赁车位堆放其它物品，亦不得将非机动车（含摩托车）停放于机动车位。
11. 使用人士不得违反停车场内标志的规定，并不得将车辆停放于指定车位界线之外。
12. 进入本车场之车辆应持有有效的车辆保险。
13. 进入停车场的车辆必须自觉接受管理人员的检查，停放车辆时必须按指定的位置停放。
14. 严禁装载有易燃、易爆或剧毒危险物品的车辆进入车场，如违反规定擅自进入，发生事故，除承担全部经济责任外，并追究有关人员的法律责任。
15. 本停车场收费只提供泊车车位，泊车后请自行锁好车辆，关好门窗。妥善保管好证件票据和现金等实物，本车场对此不负，保管责任。
16. 本停车场的车位分为固定车位和临时车位，固定车位协议租用，不得退让。泊车时请自觉按指定位置分别停泊，不允许乱停乱乱泊。凡违反规定、拒交费用、强行乱停乱放、不听劝告和车辆，本车场将采限相应在措施，不排除将车辆扣车或拖离车场，并作严肃处理，相关费用由车主负责。
17. 临时停泊车辆应入闸取卡，离场时在出入口自觉交费，车辆离场。未缴费者的车辆有权拒绝放行，直至全部付清方可离场。
18. 固定车辆必须按年预先支付固定车位使用费，按年预先支付固定车位使用费。
19. 保持车场内清洁，不准在车场内清洗车辆，不准随意动用消防设施，不准在车辆内加油和维修车辆，不准在车场内弃置垃圾。
20. 爱护公物，车场内设施如有损坏，当事人需承担赔偿责任，如有故意冲卡，损坏收费器械设备或其它车辆内之设施，需照价赔偿。
21. 车主必须遵守场内指示牌停车，车辆不得乱停乱放，不得妨碍停车场出入口通道。
22. 凡在车场停放车辆的车主，有义务检举一切违法犯罪行为，共同把车场管理工作做好。如对本停车场管理人员有意见，可向车场负责人指出，或书面投诉。

**（二）停车场安全管理制度**

1. 出入口道闸必须处于正常工作状态。
2. 灵活调动巡逻,每次巡逻须到指定位置,并留意清洁、照明、安全及设备情况,如有,则应予以记录并及时处理。
3. 停车场内不准进行任何车辆修理,如属紧急维修,应通知主管,做好登记,情况属实方可实施,以防借口修理车辆而进行偷车之活动。
4. 如有拖行车辆, 须查明证件及车主, 并通知负责人, 取得同意后, 方可放行。
5. 遇有特殊情况, 立即通知主管或按照紧急事件预案应变。
6. 正确指挥交通, 勿让出入口堵塞。
7. 发现车辆门窗未关好或响警号,须立即通知领班或主管,然后再联系车主。
8. 对所停车辆核实停车证并进行数据登记。
9. 遇违例车辆:如无证停车、堵塞车辆出入口等,可通知领班或业主。
10. 禁止所有人使用消防水阀洗车。
11. 指引所有驶入停车场的车辆, 按车场的规章制度停泊。
12. 定时开启排气系统及照明系统。
13. 留意车场高度容纳限制,遇有限制高度的车辆时,须提醒司机小心驾驶。
14. 留意车位界限及编号是否清楚。
15. 禁止停车场内洗车抹车, 防止弄污地面或地面打滑。
16. 留意各交通标记是否清晰。

**（三）车辆巡逻岗位制度**

1. 负责整个区域安全巡视工作，特别加强对偏僻区域的巡察，注意盘查可疑及闲散人员。
2. 协助对进入车场车辆管理，指引车主停泊适当位置。
3. 严格检查登记车场车辆有关情况，发现有车辆未关门窗，应立即联系有关车主，然后守护车辆旁，等候主管来进行处理。
4. 按消防规范巡视并检查消防设施，做好巡视记录，确保消防设施处于正常工作状态。
5. 监管地库内所有工程装修防火情况，督促施工人员做好各项防范措施。
6. 协助车场管理人员对各种停放车辆的管理。

**（四）车辆出入道口岗位制度**

1. 当发现有车辆需进入停车场，驶近道口挡车器时，应立即走近车辆，向司机立正行举手礼。
2. 当司机开启车窗时,递上存车卡同时说“先生（小姐）请收好存车卡(出示登记卡)。
3. 在发卡的同时，另一名值班员应迅速在《车辆出入登记表》上填写个各栏目。
4. 在卡登记完毕后,应立即将道闸开启放行,并提示行驶路线, 若后面有紧跟着车辆排队时,应示意其停下，并致歉“对不起，久等了”，然后发卡。
5. 车辆安全进入道口后，方可放下道闸，避免道闸损坏车辆，车辆进入后切记放下道闸,以防车辆冲卡。
6. 当遇到公安、警察、政府部门执行任务的车辆要进入时，查证后方可放行，应作好《交接班纪录》登记车牌号。
7. 当发现有车辆驶出时，即上前立正并说“先生（小姐）您好，请您交还存车卡”等礼貌用语，并核对车牌好号。
8. 查对无误后，值班员开启道闸，并迅速在《车辆出入登记表》上做好登记。
9. 若出场车辆和司机有疑问时，应向司机核对有关情况。若发现有问题，应立即截留车辆，机智地应付司机，并用对讲机报告主管、监控中心和管理处。
10. 放下道闸时应格外小心，防止道闸碰损车辆和行人。
11. 遵守管理服务文明礼貌用语。

**（五）停车场交接班制度**

1. 接班人员必须提前15分钟做好接班的准备工作，穿好工作服，佩戴好名牌，正点交接班。
2. 接班人员要详细阅读交接班日记和有关通知单，详细了解上一班设备运行情况，对不清楚的问题一定要向交班者问清楚，交班者要主动向接班者交底，交班记录要详细完整。
3. 交班人员要对接班人员负责，要交安全、交记录、交工具、交场所卫生、交设备运行动态，双方要办签字手续。
4. 如在交班时设备发生故障，或正在处理故障，应由交班人员为主排除，接班人员积极配合，待处理完毕方可离岗。
5. 在规定的交班时间内，如接班者因故未到，交班者不得离岗，立即报告主管，主管追查原因，视具体情节作出处理。
6. 接班人员酒后或带病坚持上班者，交班人不得交给他们，并及时报告主管，统筹安排。
7. **停车场应急预案**
8. **发生偷盗汽车应急处理程序**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 1 | 监控中心 |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | 2 | 关闭车库进出口闸闸门 |
| 管理处或当值 |  |  |
|  |  |  |
|  |  | 3 | 警方 |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | 4 | 记录事件 |
|  |  |  |

1. 如发现车库中有偷车情况，应立即通知监控中心予以摄像控制报警。
2. 关闭车库进出口闸门，以免窃贼逃逸。
3. 尽快报警。
4. 记录被盗车辆形牌号、颜色、型号，记下窃贼人数和体表特征，及有否凶器、车辆行驶路线；勿阻闯关车辆。至警方人员到场后，将以上情况向其提供，并协助警方人员处理，记录到达警方人员情况，以备后查。
5. **发生车辆被损坏处理**
6. 当管理人员发现停车场里的车辆发生损坏时，管理员应立即通知车主，并报告主管和物业服务中心。
7. 属撞车事故的，管理员不得放行造成事故的车辆，应保护好现场做好记录及拍照等工作。
8. 发现楼上抛物砸车事故，管理员应立即制止，并通知肇事者对造成的事故进行确认。
9. 管理员认真填写“交接班记录”，如实写明车辆进场时间，停放地点、发生事故的时间以及发现后报告有关人员的情况。
10. 发生事故后，被保险人（车主、停车场）双方应立即通知保险公司。
11. 管理员、物业服务中心、车主应配合公安交警部门和保险公司做好调查处理。
12. **物业范围内交通事故（物业设备受损）**
13. 管理员发现有车辆物业范围内有交通事故，导致设备损坏的，应立即通知主管，并于现场抄录驾驶人详细资料，登记车车牌号码及驾驶执照等。
14. 在驾驶者面前用照相机记录现场情况，行车路线，方向角度，损坏情况等，让驾驶者自愿承诺赔偿书面文本。主管安排员工聚守物业出入品，以免混乱，并安排员工流通车辆，禁止任何人围观。
15. 如被损坏之设施急需修理，须通知维修人员立即进行。
16. 如有需要，经本物业服务中心批准后，向公安报警。
17. 详细记录事情经过，上报物业服务中心。
18. **物业范围内交通事故（涉及两部或以上车辆）**
19. 管理员应立即通知主管，由主管了解是否须要报警。
20. 主管安排管理员及保安员紧守物业出入口，并安排员工流通车辆，以免阻塞。
21. 如轻微损坏，车主要求不须报警而自行处理，主管应劝喻车辆尽快离开物业范围。
22. 如已报警，应尽量控制所须时间，使物业范围交通尽快回复。
23. 详细记录事件经过并对现场拍照留底，上报物业服务中心。
24. **暴雨及水淹**
25. 当收到暴雨将至的通知，清洁公司人员（或清洁工）应及时清理各下水口之垃圾。若停车场经常发生市政排水渠水倒流之情况，则应考虑将切断与市政排水渠相通，以防市政排水渠中之水倒流。工程部应检查车场内排水设施是否能正常运转，物业服务中心同时准备相关停泊车辆车主之联络数据，以便突发情况之紧急联络之用。
26. 清洁公司人员（或清洁工）搬运预定之沙包摆放于停车出入口相关位置，以防路面之雨水流入车库。
27. 如发现水浸或遇水管爆裂，应即时通知保安中心及工程值班室，马上到水制房关闸，进行紧急排水；并调派人手用沙包堵截水源。
28. 车场主管根据雨势情况，对上述程序进行监管。并及时跟进实际情况，调动清洁公司人员（或清洁工）清理积水、疏通水沟及通知工程部开启排水泵等工作，以免车库内车辆被水淹而遭受损失。并视情况是否需要通知相关人士将车辆驶离车场。
29. 如水势太大，雨水无法阻截而大量流入车库时，当值主管应实时报告上级，安排在出入口收费处摆放 “暂停车辆出入” 之告示牌，通知收费处暂停车辆离场收费工作后即安排清洁公司安装防水闸。
30. 暴雨过后，当值安全主管应及时调度指挥各项清理工作，通知收费处免收因时租车辆暂停离场而应交之费用，并恢复正常运作。
31. **发生火警**
32. 及时通知消防中心，消防中心确定火警或属误报。
33. 确认为火警应立刻拨打119报警；如火势较小，可以即时用灭火器材进行扑救； 如火势剧烈，难以控制时，则协助其他人员疏散撤离。
34. 如确定属误报，及时通知消防中心开启卷帘，保持车场正常进行。
35. **紧急停电**
36. 使用紧急照明，保证各通道的照明；
37. 立即将停电区域及详细情况报告当值主管或保安部当值主管；
38. 如收费系统停电或有故障，则应通知出入口岗位当值人员，同时使用手动计费如下：
39. 车辆进入车场时，由入口岗位人员手动起杆，如属时租者需用对讲机通知收银员用打卡机按时间、序号打于临时时间卡后，将卡交给车辆驾驶员；（或用笔录将时间写于临时卡）
40. 车辆驾驶员在离场时驾车至收费处打卡缴款，收银员收回计时卡及开出收据或发票；
41. 司机驾车到闸口出示收据，车场保安员检视后，手动起杆放行；
42. 收银员在收到计时卡后应做好详细登记并核对发出临时时钟卡及收回临时时钟卡之情况，于移交财务部时登记清楚。
43. **与客户纠纷**
44. 及时通知车辆主管，如实汇报双方损失情况并知会保安部；
45. 由车场主管确定处理方案；
46. 尽快恢复车场正常运作；
47. 将事件报告及时反馈给车场主管；
48. **系统故障**
49. 及时通知车场主，确定原因；
50. 如仍无法排除故障，由车场主管授权由厂家技术人员处理；
51. 系统故障时，由车场入口保安与收费人员协调进行人工收费；

**十、停车场常用表格规范格式**

**1、停车场现金交接表**

**（停车场管理表格1）**

时间：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 班次 | 开始时间 | 结束时间 | 发票编号 | 金额（￥） |
| A |  |  | # | ￥ |
| B |  |  | +# | +￥ |
| C |  |  | +# | +￥ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 当时车位收入 | =# | =￥ |

|  |  |
| --- | --- |
| 固定车位收入（请注明） | +￥ |

|  |  |
| --- | --- |
| 本日收入（=存款单金额） | =￥ |

备注：

收费员签字：

财务出纳签字：

管理处主任签字：

2、**车辆出入登记表**

**（停车场管理表格2）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **车型** | **车牌号码** | **进/出时间** | **收费** | **值班员****签名** | **车况（如有损坏应注明详细情况）** | **车主****签字** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

3、**车辆管理设备、设施清单**

**（停车场管理表格3）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **设备型号** | **单位** | **数量** | **单价(元)** | **金额(元)** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

# 4、交接班记录表

**(停车场管理表格4)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 交班人 |  | 接班人 |  |
| 交接时间 | 年 月 日 时 分 |
| 检查人 |  |
| 运 行 记 录 |
| 上班工作跟进情况记录：本班工作情况记录：需跟进工作情况记录：物品移交： |
| 车场负责人： |  |
| 备注 |  |

|  |
| --- |
| **停车场岗位现金发票交接记录表** |
| 项目： |  | 岗位： |  |
| 序号 | 当班日期 | 班次 | 发票面值 | 当班已用发票号 | 使用张数 | 金额 | 备用金 | 费用合计 | 剩余发票号 | 交班人 | 接班人 |
| 1 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |
| 2 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |
| 3 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |
| 4 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |
| 5 |  |  | 10元 | 至 |  |  |  |  | 至 |  |  |
| 5元 | 至 |  |  | 至 |
| 1元 | 至 |  |  | 至 |

# 十一、停车场使用守则（公示）

为确保车场秩序良好及人员安全，凡驾车进入本车场的司乘人员必须严格遵守以下规定：

1. 凡进入停车场的车辆必须自觉接管理人员的检查，停放车辆时必须按指定的位置停放。
2. 严禁装载有易燃、易爆或剧毒危险物品的车辆进入车场，如违反规定擅自进入，发生事故，除承担全部经济损失外，并追究司乘人员的责任。
3. 本停车场收费只提供泊车车位，泊车后请自行锁好车辆，关好门窗。任何车辆或其附件和车内对象的遗失或损坏，无论任何原因本车场概不负责。
4. 本停车场的车位分为临时车位、月租车位及固定车位，并规定以一张通行证一辆车使用。泊车时请自觉按指定位置分别停泊，不允许乱停乱泊。凡违法乱纪反规定、拒交车位使用费、强行乱停乱放、不听劝告和车辆，本车场将采限相应措施，不排除将车辆扣起或拖离车场，并作严肃处理，相关费用由车主负责。
5. 停泊时临时车位车辆应从南门自动识别入闸，离场时先自觉交费，交费后15分钟内出闸，车辆离场。未缴足车位使用费者，管理者有权拒绝放行，直至所有车位使用费（含扣押期间的车位元使用费）全部付清方可离场。
6. 保持车场内清洁，不得在车场内清洗车辆，不得随意动用消防设施，不得在车辆内入油和维修车辆，不得在车场内弃置垃圾。
7. 爱护公物，车场内设施如有损坏，当事人需承担赔偿责任，如有故意冲卡，损坏收费器械设备或其它车辆内之设施，需按照物业服务中心要求之金额赔偿。
8. 本停车场内的车辆，无论任何原因，若有需要被拖走移动发生的损坏，本车辆概不对任何损失负责。
9. 驾车人士必须遵守场内指示牌行车，确保车辆不得停泊在划定车位界线以外的任何地方，亦不得妨碍本停车场之出入口或任何通道。
10. 凡在车场停放车辆的人员，有义务检举一切违法犯罪行为，共同把车场管理工作做好，如对本停车场管理人员之投诉，可向当值之车场主管提出，或书面通知物业服务中心。
11. 物业服务中心如有需要将随时增加或修改停车场之管理规则而不作另行通知。

# 十二、停车场收费管理制度

1. 目的：为规范停车场收费管理制度，加强管理力度，保证停车费及时、全额收取，不漏收、不错收，确保公司资金安全，特制定本制度。
2. 适用范围：本制度适用于停车场。
3. 职责：本部门员工按本工作岗位职责执行。
4. 停车场入场登记管理
5. 车辆入场时，由当班登记员对进入的每辆车辆分类进行车牌号台账登记，车辆类型分为小型车辆、大型车辆、特殊免费车辆（此类车辆包括当地政府车辆、本公司车辆等，也包括特殊情况下的免收车辆，以当时实际情况为准），按分类要求登记员必须建立三本台账进行分类登记，免收车辆必须在台账上注明免收原因。
6. 登记员在登记入场车辆车牌号时，必须做到及时、准确无误，字迹要工整，账面要清楚，便于交班时核对收费情况。
7. 停车场收费管理
8. 停车场收费标准：按照公示牌为准
9. 车辆入场时，由当班收费员对进入的每辆车辆分类进行收费，收费时点清收费金额，注意辨别假钞，按客户要求撕去停车发票，做到合理避税。
10. 按现金管理要求，收费员手上只留取300元（15张10元、30张5元）找补零钱，找补零钱在上班时统一领取。收费员手上收费金额达到100元（除去本留在手上的找补零钱），将收费款交由停车场主管统一保管，并签字确认交款人、交款金额，最后交班时由停车场主管、当班收费员共同清点当日收费款总额，再与登记员的当天台账进行核对，如发现款与账核对不一致的情况，分责任进行处罚，停车场主管负责已签收的收费款，当班收费员负责未交的收费款及本来手上的预留金300元，分析是哪边出现问题，就由哪边负责赔差额，在当月工资中扣除。
11. 停车场主管有责任督促当班收费员及时交款，当班收费员有义务做到及时交款，签字确认，起到相互监管的作用。
12. 各环节在收取现金时，做到认真清点金额、辨别假钞，收款人确认无误后，签字认可为准，如从中发现金额不符、有假钞的情况，由交款人负全部责任，照金额进行赔偿，在当月工资中扣除。
13. 停车场票据管理
14. 按需向公司财务领取停车发票，及时将用完的票根交回财务。
15. 在领用发票和交回票根时，必须完善签字核对手续，做到有据可查。
16. 违规处理
17. 禁止任何形式的贪污和挪用收费款，一经发现确认，属于经济违法，一律严肃处理，按贪污、挪用金额的双倍赔偿，并立即开除处理；金额大的交由公安机关处理，公司并保留追诉权。

# 十三、车场职级权限及监管

1. 停车场主管职权
2. 车场主管直接受管理处总经理及保安经理之领导，按上级指示对车场工作进行监管，处理客人投诉及车场一般事务，并负责做月票。根据管理处给予的授权，可使用电脑系统中的主管级功能处理电脑收银机之有关项目，监管收费报帐，处理日常管理事务。掌管收银机锁匙及出入口闸机锁匙。
3. 收银员职权
4. 监管闭路电视系统，按要求向泊车客人收取停车费，按正常程序逐班交接，可使用收银机及电脑系统操作员功能。
5. 手动起闸的权限
6. 手动起闸只能在应付突发事件时使用（详见车场应急措施），使用手动起闸后应在记录本上记录起闸事由及起闸时间，并须保安员与收银员签名确认。
7. 临时免费时钟票的监管
8. 临时免费时钟票必须有副总经理级以上人员的书面明确指示方能执行。由收款员操作，主任级以上人员在记录本上记录免费时钟票的资料（如车票号、电脑编号、起始时间等），并将上级书面指示附在记事本上，待财务部核数人员核查。
9. 月票的监管
10. 月票由管理处根据业主发出之通知，按要求由停车场主任负责制作，所有月票卡及时钟卡由财务部保管，按实用数量发出，用完后收回废票

附件2：《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场管理服务质量考核表》

根据《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院停车场外包管理服务质量考核表》进行考核，具体考核扣罚如下：

（1）得分≥85分的，免扣；

（2）80≤得分＜85分的，本月扣款1000元；

（3）60≤得分＜80分的，本月扣款5000元；

1. 得分＜60分的，警告，本月扣款10000元；

（注：如累计两个月总扣分低于60，甲方将甲方有权终止本合同并扣除履约保证金。）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考 核 内 容** | **扣 款 处 罚 细 则** | **考核扣(加)分** | **备注** |
| 1 | 车场保安员礼貌执勤,文明服务 | 每收到礼貌执勤方面投诉扣0.1分 |  |  |
| 2 | 制定各岗位的岗位职责和考核制度,并经常性检查监督 | 未落实有关责任和考核制度每发现一次扣0.2分 |  |  |
| 3 | 车场保安员上班仪容整洁,精神饱满 | 每发现保安员仪容不整洁, 每发现一次扣0.1分 |  |  |
| 4 | 设置电子考勤管理系统，由后勤科监管考勤管理 | 发现作弊或瞒报，每违反一次扣1-2分，视情况严重程度扣分 |  |  |
| 5 | 制定日常培训计划并落到实处 | 定期检查,每发现一次扣0.1分 |  |  |
| 6 | 员工持证上岗 | 未持证上岗每人扣0.1分 |  |  |
| 7 | 用户投诉次数每月小于5次 | 每超出一次扣1分 |  |  |
| 8 | 用户有效投诉处理率100% | 每一单有效投诉未作处理扣0.2分 |  |  |
| 9 | 定期与院方沟通,发现问题无法处理时及时上报 | 发现隐瞒或误报,每次扣1分 |  |  |
| 10 | 遵守医院规章制度及后勤保卫相关规定 | 每违反一次扣1-2分，情节严重者，视情节严重程度扣分 |  |  |
| 11 | 每季度进行一次客户调查，设定关键满意指标 | 满意率达到90%以上,每下降1%,则扣0.5分 |  |  |
| 12 | 做好消防设备和闭路监控电视的值班工作,发现故障及时在10分钟内报告并协助工作 | 违反每次扣1分 |  |  |
| 13 | 全力做好医院停车场内发生的特发事件或紧急事件的保卫工作 | 应在10分钟内到达现场, 违反每次扣2分 |  |  |
| 14 | 本派驻点遇紧急情况需保安支援时，100%满足要求  | 违反每次扣1分 |  |  |
| 15 | 做到安全生产率100% | 视实际情况,扣分1-100分 |  |  |
| 16 | 保安年龄要求18-45周岁 | 发现违反每个扣1分 |  |  |
| 17 | 教育员工遵守国家法律 | 视实际情况,扣分1-10分或送司法部门处理 |  |  |
| 18 | 按国家有关法规用工 | 若员工投诉或影响到甲方正常生产,每次扣1-5分 |  |  |
| 19 | 对收到表扬信的行为进行表彰 | 每收到用户的表扬信每次加0.1分每收到院方科室的表扬信每次加0.5分, 每收到当地政府机构的表扬信每次加1分 |  | 所加分数可用于抵扣分数,超100分按100分计算 |
| 20 | 当值期间发现保安员违法犯罪监守自盗或参加打架斗殴等 | 每发现一宗视情节扣20-50分 |  | 扣分为(-),加分为(+) |
| 21 | 发生失窃事件或抓获小偷，  | （以报告派出所为准）每次扣2分；抓获小偷，每人每次加2分（以送派出所为准） |  |  |
| 22 | 安保队伍人员稳定管理方法 | 每月安保队伍人员更换率≤ 2 %，不扣分；2 % <每月更换率≤ 5 %，扣 1 分；5%<每月更换率扣2分。 |  |  |
| 23 | 停车场设施完好无损 | 每违反一次扣1-2分，情节严重者，视情节严重程度扣分 |  |  |
| 24 | 停车场内车辆事故及时响应，100%满足要求 | 违反每次扣1分 |  |  |
| 25 | 岗位人员配置上岗率 | 按照合同要求配置停车后场工作人员，发现缺岗一人扣20分 |  |  |
| 26 | 遵守属地市场监督局、发改局相关指导意见，接收监督。 | 违反每次扣1分 |  |  |
| 27 | 严禁扰乱办理月卡收费，严格落实合同条款，完成履约。 | 违反每次扣1分 |  |  |
| 28 | **总考核扣(加)分** |  |  |
| 29 | **总分** |  | 总分为100分,超过100分按100分计算 |

**考核周期为:自 年 月 日至 月 日**

**甲方考核人签名: 主管科室盖章：**

**乙方负责人签名: 乙方盖章**

**日期：**

**附件3：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院院内停车场管理外包服务项目报价单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 东区施工情况 | 上缴停车场管理费/月/元 | 上缴停车场管理费/年/元 | 备注 |
| 东区停车场未围蔽前 |  |  |  |
| 东区停车场被围蔽后 |  |  |  |

**附件4：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院院内停车场管理外包服务人员配置表**

|  |
| --- |
| （东区停车场未围蔽时）停车场人员配置表 |
| 注：单岗值班人数为1人， 双岗值班人数为2人，24小时值勤为2班倒，每班次12小时制 |
| **序号** | **岗位位置** | **配置** | **上班时长** | **配置人数** | 备注 |
| 1 | 收费岗 | 单岗 | 24小时（2班每班1人值勤） |  |  |
| 2 | 巡逻岗 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） |  |  |
| 3 | 路面引导 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） |  |  |
| 4 | 保洁员 | 单岗 | 8小时（1班每班1人值勤） |  |  |
| 5 | 车场主管 | 单岗 | 12小时 |  |  |
|  | 合计： |  |  |

|  |
| --- |
| （东区停车场施工围蔽时）停车场人员配置表 |
| 注：单岗值班人数为1人， 双岗值班人数为2人，24小时值勤为2班倒，每班次12小时制 |
| **序号** | **岗位位置** | **配置** | **上班时长** | **配置人数** | **备注** |
| 1 | 收费岗 | 单岗 | 24小时（2班每班1人值勤） |  |  |
| 3 | 路面引导 | 单岗 | 12小时（1班每班1人值勤） |   |  |
| 4 | 保洁员 | 单岗 | 8小时（1班每班1人值勤） |  |  |
| 5 | 车场主管 | 单岗 | 12小时 |  |  |
|  | 合计： |  |  |