

TP. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 10 năm 2016

QUY ĐỊNH NGHIỆP VỤ

Nhân viên trong giữ xe tại các Cơ sở A, B thuộc UEH

1. Quy định chung:

- 1.1. Đảm bảo các nguyên tắc phòng chống cháy nổ, định kỳ kiểm tra và bảo trì phương tiện PCCC theo quy định chung của UEH.
- 1.2. Đảm bảo nguyên tắc an toàn tài sản của khách theo quy định.
- 1.3. Sắp xếp xe theo từng loại xe, theo từng khu vực đúng nơi quy định.
- 1.4. Thu tiền giữ xe đúng giá quy định.
- 1.5. Mặc đồng phục và đeo thẻ nhân viên theo quy định.
- 1.6. Không được hút thuốc lá trong bãi xe.
- 1.7. Tham mưu và đề xuất với bộ phận quản lý và Ban giám đốc TTHTSV về công tác nghiệp vụ và xử lý thông tin khi xảy ra sự cố, vụ việc tại các bãi xe.
- 1.8. Tiếp nhận thông tin từ khách hàng lịch sự, nhẹ nhàng, chu đáo.

2. Quy định nghiệp vụ chính từng bộ phận:

2.1. Đối với quản lý phụ trách trực tiếp bãi xe:

- Giám sát toàn bộ hoạt động tại bãi xe bao gồm hoạt động của hệ thống giữ xe thông minh và nhân viên tại bãi xe;
- Thường xuyên kiểm tra định kỳ hệ thống giữ xe thông minh, hệ thống máy phát điện để bảo đảm hoạt động ổn định của bãi xe;
- Báo cáo các vấn đề có liên quan đến bãi xe, đặc biệt là các sự cố xảy ra cho Ban giám đốc TTHTSV để có giải pháp xử lý.

2.2. Đối với nhân viên ngồi trực quét thẻ thu tiền tại hệ thống:

2.2.1. Khi nhận bàn giao ca:

- Đầu ca làm việc khởi động hệ thống máy tính và phần mềm bãi xe thông minh;
- Sắp xếp các biển báo, biển chỉ dẫn tại vị trí quy định;
- Kiểm tra các thiết bị phần cứng: đầu đọc thẻ, camera kỹ càng trước khi vận hành;
- Kiểm tra số lượng thẻ xe để đáp ứng đủ yêu cầu về số lượng xe tại bãi xe;

- Nhận bàn giao số xe để qua đêm từ tổ bảo vệ.

2.2.2. Khi tiếp nhận xe vào bãi xe:

- Hướng dẫn người điều khiển phương tiện khi ra vào hệ thống quét thẻ vui lòng tháo kính mát, khẩu trang ra (nếu có);

-Thực hiện việc quét thẻ trên phần mềm và kiểm tra việc ghi nhận dữ liệu trên thẻ, kiểm tra cả 2 camera khi chụp mặt khách và biển số đều thấy rõ. Nếu máy nhận dạng biển số chưa chính xác, nhân viên phải thực hiện lại thao tác quét thẻ để nhận diện lại. Nếu máy vẫn trục trặc thì tiến hành nhập tay thông tin biển số và báo cho quản lý trực tiếp tại TT.HTSV biết để xử lý.

-Trước khi giao thẻ xe cho người gửi xe, nhân viên giữ xe kiểm tra một lần nữa trên màn hình về dữ liệu của phương tiện vừa ghi nhận xem dữ liệu đã được lưu vào thẻ chưa và có trùng khớp giữa dữ liệu lưu trữ với dữ liệu thực tế.

- Hướng dẫn phương tiện di chuyển chậm vào khu vực bãi xe.

2.2.3. Khi khách lấy xe ra khỏi bãi xe:

- Sau khi nhận thẻ từ khách, tiến hành quét thẻ trên phần mềm giữ xe thông minh. Đối chiếu dữ liệu xe vào, xe ra (gồm hình ảnh chụp mặt người gửi xe và hình ảnh biển số xe) trên phần mềm.

- Sau khi đối chiếu xong, hướng dẫn khách di chuyển ra khỏi bãi xe theo làn xe quy định.

2.3. Đối với nhân viên hướng dẫn và sắp xếp xe bên trong bãi xe:

- Khi xe tiến vào vào bãi xe, nhân viên tại bãi xe hướng dẫn người gửi xe nhanh chóng đưa xe vào đúng vị trí quy định;

- Sắp xếp xe theo loại xe, vị trí xe nhằm tiết kiệm không gian, dễ kiểm soát và giúp khách hàng dễ lấy xe khi cần;

- Trong thời gian làm việc, các nhân viên đứng theo các vị trí đã phân công, đúng khu vực quy định;

- Thường xuyên quan sát tình hình tại khu vực bãi xe nhằm tránh người lạ đột nhập đảm bảo an toàn tài sản của khách hàng;

- Luôn nâng cao trách nhiệm PCCC và ứng phó kịp thời khi có sự cố xảy ra bảo đảm an toàn cho người và các phương tiện trong bãi xe.

2.4. Quy định xử lý khi có tình huống bất thường xảy ra:

2.4.1. Đối với các trường hợp khách làm mất thẻ xe:

- Nhân viên giữ xe yêu cầu khách gửi xe xuất trình những giấy tờ có liên quan (giấy đăng ký xe gắn máy, CMND, thẻ sinh viên...);
- Tiến hành lập biên bản ghi nhận mất thẻ xe và thực hiện các thủ tục cần thiết để giải quyết. Sau khi làm xong thủ tục, nhân viên giữ xe thực hiện thao tác tìm kiếm thông tin thẻ xe vừa bị mất trên phần mềm và tiến hành khóa thẻ đối với thẻ vừa báo mất.

2.4.2. Trường hợp mất điện hoặc phần mềm bị sự cố dẫn tới không thể xử lý nghiệp vụ trên phần mềm để quản lý xe ra vào thì thực hiện như sau:

- Đối với xe vào bãi, sử dụng thẻ giấy dự phòng để quản lý xe;
- Đối với xe ra khỏi bãi, nhân viên giữ xe sử dụng thiết bị quét thẻ cầm tay để kiểm tra đối chiếu dữ liệu lưu trên thẻ và dữ liệu thực tế.

2.5. Quy định về công tác bàn giao xe giữa các ca:

2.5.1. Bàn giao xe giữa ca ngày và ca đêm:

- Vào thời điểm giao ca giữa ca ngày và ca đêm, quản lý 2 ca xem số liệu xe tồn trong bãi trên phần mềm, kiểm đếm số lượng xe thực tế trong bãi và tiến hành bàn giao ca;
- Nhân viên được phân công tiến hành dọn xe và sắp xếp ngăn nắp theo khu vực.

2.5.2. Bàn giao xe qua đêm giữa nhân viên bãi xe và tổ bảo vệ.

- Sau khi hết giờ làm việc của bãi xe (9h30). Nhân viên giữ xe in báo cáo xe còn tồn từ phần mềm ra giấy; Nhân viên giữ xe và bảo vệ tiến hành dọn xe vào khu vực quy định và kiểm kê số lượng xe thực tế và tiến hành bàn giao xe cho tổ bảo vệ;
- Sau 9h30 nếu có trường hợp sinh viên lấy xe ra khỏi bãi giữ xe, bảo vệ sử dụng máy quét thẻ cầm tay để quét nhận dạng thẻ của người gửi xe. Giữ thẻ xe và bàn giao lại cho nhân viên giữ xe vào ngày hôm sau.

3. Công tác phối hợp:

3.1. Phối hợp với nhân viên Phòng Cơ sở Vật chất

- Thông báo trực tiếp nhân viên Phòng Cơ sở vật chất trực tại cơ sở khi phát hiện các sự cố liên quan đến điện, nước, hư hỏng cơ sở vật chất tại Bãi xe.
- Phối hợp với đội PCCC trong việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn tuyệt đối trong công tác PCCC.

3.2. Phối hợp với bảo vệ tại các cơ sở thuộc UEH:

Phối hợp chặt chẽ với bảo vệ UEH trong việc thực hiện các biện pháp đảm bảo trật tự an toàn tài sản trong bãi xe.

3.3. Phối hợp với bộ phận hành chính – nhân sự:

- Khi có việc gia đình cần nghỉ phép, nhân viên báo cho quản lý bộ phận của Trung tâm trước một ngày để sắp xếp nhân sự thay thế đồng thời làm đơn gửi bộ phận hành chính - nhân sự Trung tâm để theo dõi.

- Khi cần giải đáp thắc mắc về chế độ lương, phụ cấp và chế độ bảo hiểm... nhân viên gọi điện, email hoặc gọi trực tiếp cho bộ phận hành chính – nhân sự để được giải đáp.

- Tuân thủ về giờ giấc làm việc và chấm công theo quy định.

4. Thực hiện các công tác khác và đột xuất theo sự phân công của Ban giám đốc TTHTSV.

5. Yêu cầu khác:

5.1. Nắm rõ chủ trương, đường lối chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, của ngành giáo dục và của nhà trường.

5.2. Chấp hành nghiêm túc quy định, quy chế làm việc của Trường và của Trung tâm.

5.3. Nắm vững nghiệp vụ trong giữ xe, tích cực học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

5.4. Tác phong phải đúng đắn, thái độ hòa nhã, niềm nở, ân cần khi tiếp xúc với đồng nghiệp và sinh viên.

5.5. Linh hoạt, nhạy bén, mềm dẻo khi giải quyết các vụ việc có liên quan đến đồng nghiệp, sinh viên, giảng viên.

BAN GIÁM HIỆU