

XX 集团

停车场营运管理方案

编制：

审核：

审批：

编制日期：二〇一八年三月二十六日

目录

第一章	管理目的	
第二章	岗位设置及管理架构.....	
第三章	停车场收费管理制度.....	
第四章	车场进出动线	
第五章	管理人员岗位职责.....	
第六章	停车场使用守则.....	
第七章	车场管理工作规程.....	
第八章	停车场特殊事件处理程序.....	
第九章	装卸货物管理规定.....	
第十章	停车场清洁服务安排.....	
第十一章	停车场系统维护保养要求	
第十二章	车场日常安全巡查及常用表格	2
第十三章	停车场运作费用预算.....	
第十四章	停车场其它服务管理规定	27
第十五章	停车场常用标志样式.....	31
第十六章	附加《商场开业期间车场收费优惠标准》	34

第一章 管理目的

为完善停车场的安全管理，辖区交通畅顺，出入有序，规范停车场的日常经营管理，防止各项安全事故的发生，明确停车场管理的有偿保管责任，以及让现场值班人员能对各项应急突发事件的快速处理，为顾客、业主提供一个安全舒适便利的停车环境，特制定以下车场运营管理方案。

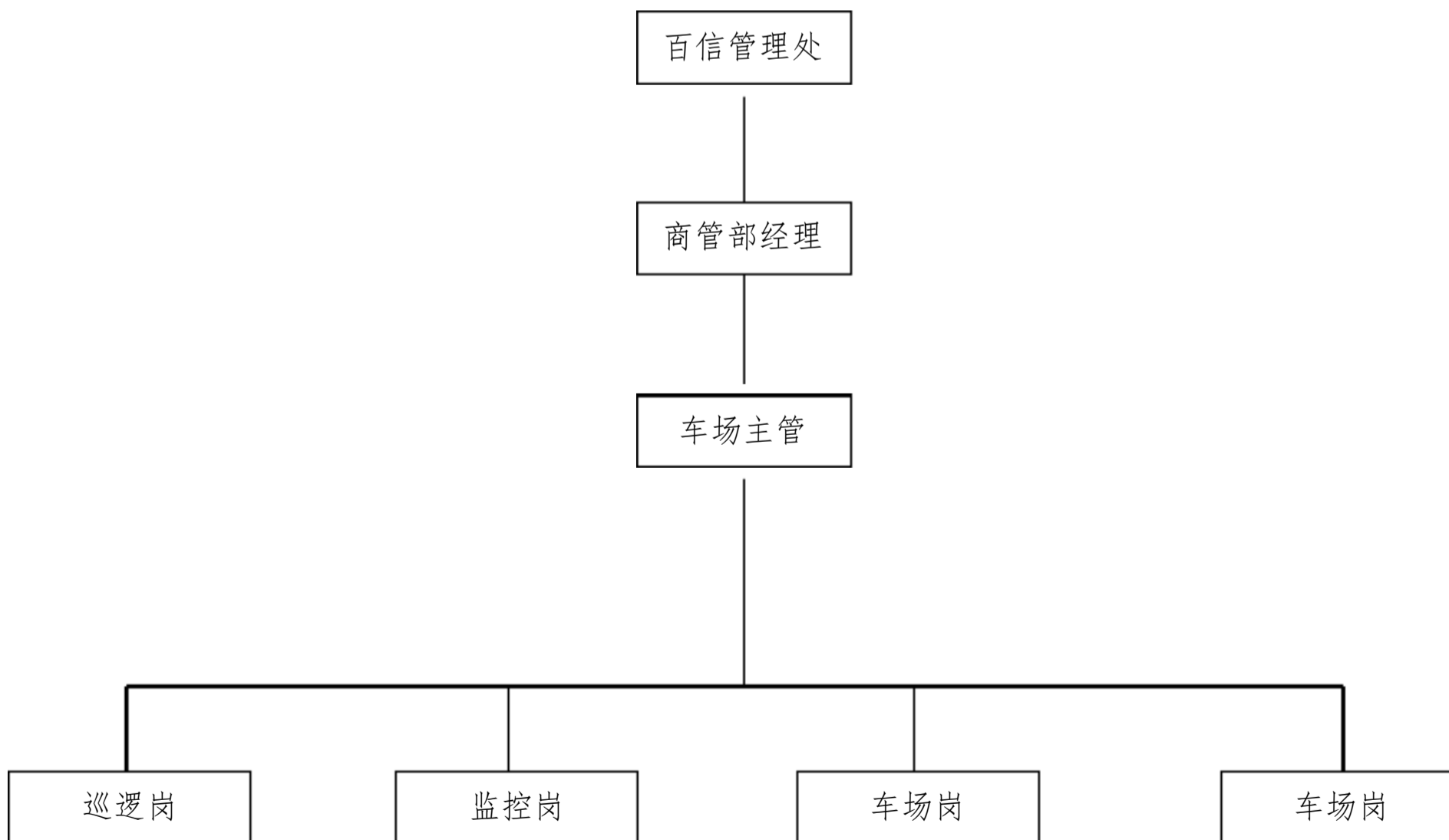
第二章 岗位设置及管理架构

一、停车场主管 1 人，负责停车场的整体管理工作。

二、值班人员 9 名，早、中班负三负四层各一名，巡逻人员各一名，夜班 2 名，顶休一名。

三、消防中心监控岗负责停车场内监控管理，发现异常情况通知现场车管处理。

四、停车场日常管理架构图如下：



第三章 停车场收费管理制度

一、停车场收费系统为车牌识别出入，微信扫码缴费系统，车场进出口不设人工收费。

二、场内停放的车辆设有月保、临保、VIP 等三种形式。VIP 免费停车需经 OA《免费停车申请》审批。

三、进入车场 15 分钟内不计时收费。

四、军车、警车、救护车及抢救车辆等特种车进入停车场执行任务，可免费通行。

五、无特殊情况进出车禁止私自抬杆，出车禁止收取现金。若遇特殊情况需抬杆处理，需按如下流程：

1、出车操作

(1) 车主已缴费，系统无法正常起杆，经核实后由主管报部门经理同意后方可手动起杆，并通知信息部将系统恢复正常同时做好记录。

(2) 车主未缴费，系统正常，为避免车道的堵塞可将车辆暂时引导到空置区域进行缴费后方可放行。

(3) 如整套系统出现故障，人工及自动缴费无法正常进行，由主管报部门经理，经公司领导同意后，可手动起杆免费放行，并通知信息部、财物部现场跟进并清理相关记录。

2、入车操作

(1) 车辆进入系统自动识别区已正常识别，自动起杆装置损坏无法正常起杆，由主管报部门经理及总监同意，可手动起杆放入，并通知信息部维修。

(2) 车辆进入系统自动识别区，系统无法进行正常识别，报信息部恢复系统方可进入或

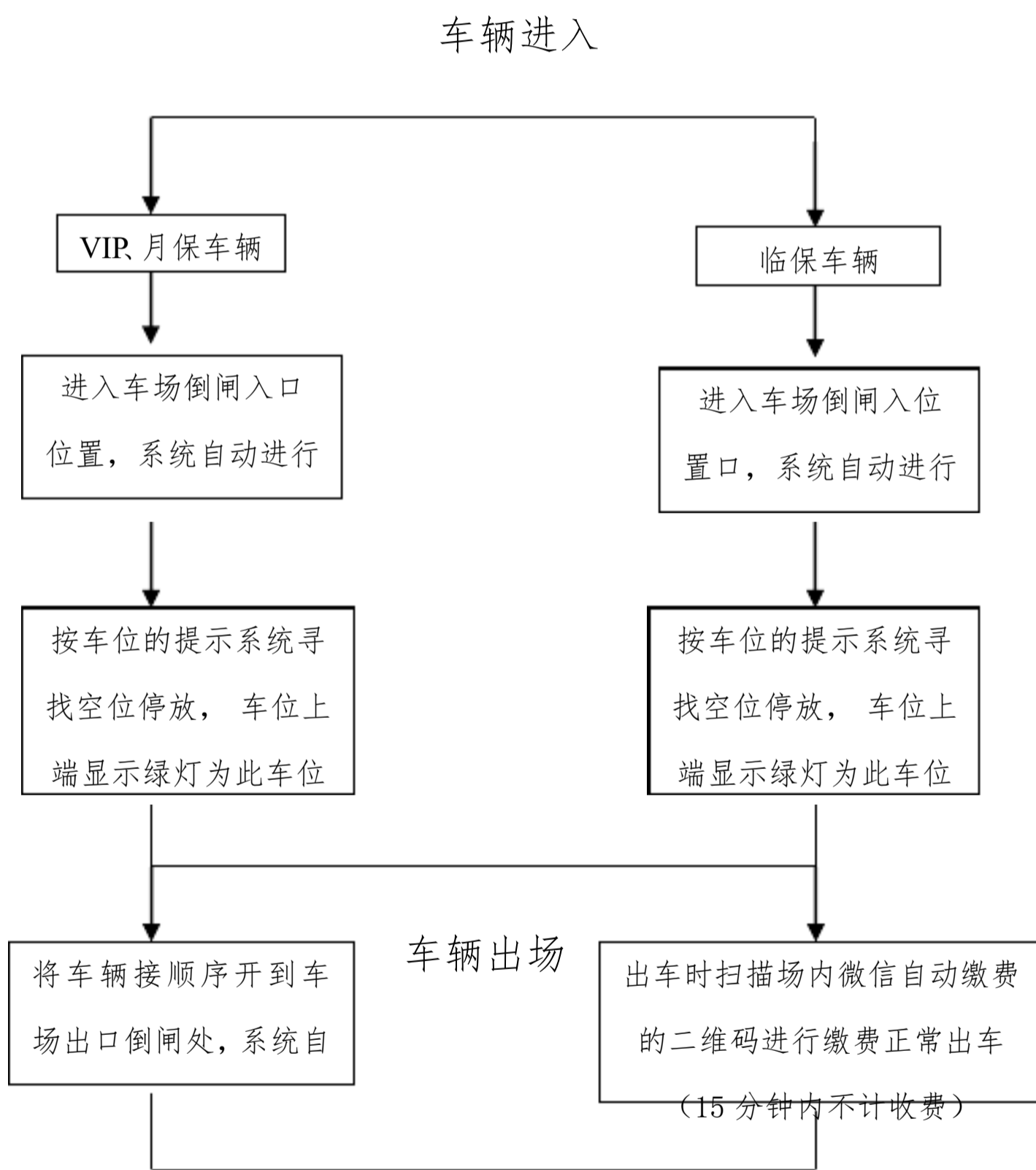
经公司领导同意手写记录时间，手动起杆将车辆放入车场，出车由财务部安排专人协同现场出车收费。

(3)无车牌号进入车辆可取用临时停车卡。禁止值班人员手动起杆放入。

六、停车场车辆日常收费标准如下（仅供参考）：

序号	收费标准		备注
	业户/商户	非业户/商户	
月保			
临保			
VIP			
大品牌合作商			
夜间临时停车 22:30-次日 09:00			
会员（消费，积分）			
公司邀请客户			
夜间月保 21:30-次日 09:30			

七：进出车操作流程图



第四章 车场进出动线

一、停车场设有 3 条车道，具体如下图：

(附图)

车道一、三为客车专用车道。车道二为客/货车通道

二、除车辆外，无特殊情况禁止人员从车道通行。

三、车主可坐电梯、及各个消防通道正常进出车场。

四、塔楼进出货物流线及时间规定。

1、B栋业户

进出货物流线由货车道进入货区使用货梯搬运，进出货物流时间不限（进出货物流需提前到管理处办理《货梯预约使用》/《货物放行》）。

2、栋业户

A、小件货物出入可直接乘坐货梯至 G2 或者 G3 停车场，时间不限（标准以车辆能进入停车场为准）。

B、大件货物出入规定如下：

非营业时间：业户向物业申请经批准同意后，车辆可开从一楼平台，经大堂乘坐货梯到达楼层（注：大堂岗需监督业户做好防护措施，避免弄坏地面或者墙面）。

营业时间：乘坐货梯到达停车场，再用三轮车或者低于 2.2 米的小货车转运至卸货平台。

物业可提供有偿用车服务（三轮车或者小货车），每车收费 50 元（不含搬运费）。

第五章 管理人员岗位职责、纪律和职业道德

一、停车场主管工作职责

1、对部门经理负责，服从上级安排，听从指挥做到令行禁止，依法循章对交通、车辆进行管理。

2、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。

- 3、熟悉掌握车辆流通情况，车位情况，合理布署安排。
- 4、安排和调整属下人员的工作时间，合理分派所有工作给予属下员工，确使他们严格遵照指示工作，提高工作效率。
- 5、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、车管各项应急处理的操作等相关知识的培训和法制教育及职业道德教育，并安排定期对员工进行考核，提高员工的工作技能及服务素质。
- 6、负责每日工作检查，并做好相关记录。
- 7、负责对外协调与联系，处理车辆管理方面的问题和客户投诉。
- 8、熟悉停车场内的安全系统、消防设备及通风系统、辖区道路，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。
- 9、负责执行现场监管制度，对任何员工涉及违反纪律事情应该迅速及彻底调查，并及时上报并提出处理建议。
- 10、定期召开班组会议，检讨工作表现，并籍此沟通现场管理人员。
- 11、**按规定的时间节点开启防排烟机执行停车场的换气排气工作，开启时间：
早上 09：00—10：00，下午 15：00—16：00 晚上 19：30：—20：30**
- 12、根据工作需要和上级的指示，有权调动下属人员加强某区域的管理工作，定时向部门经理汇报工作。

二、车管员职责

- 1、主动、正确、及时地指挥车辆进出，保持通道畅通。
- 2、实行 24 小时轮流值班，服从统一安排调度。

- 3、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。
- 4、负责停车场的消防安全巡查工作，熟悉停车场内安全系统、消防设备及通风系统等，以便一旦发生事故时能够从容应付。
- 5、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，并须立即呈报当班主管
- 6、对驶入车辆进行外表检查，并查看车辆内存放物资和车门、窗的关闭情况，发现可疑或有安全漏洞及时处理和报告，并做好记录。
- 7、清晰掌握所管辖区域空置车位、车辆出场等情况。
- 8、停车场内禁止非机动车辆进入。
- 9、车场内除车主停取车辆外，其余人员严禁长期在场内逗留，提醒进入车场的顾客注意来往车辆。
- 10、对要驶离停车场的车辆进行监督，严防撞车发生。及时提醒顾客先缴费，后出车。
- 11、对场内的卫生要定期通知保洁清理。
- 12、发现可疑情况及时通知消防中心做好远程监控、录像，并通知当班主管。
- 13、车场内严禁烟火（如吸烟，施工动火作业需向物业部申请同意方可操作等）。
- 14、负责规范指挥车辆按区域进行的停放，保持各车道的正常运转。
- 15、严格遵守交接班制度，对当班期间的值班情况向下一班人员做好详细地交接，不擅离职守。

四、监控员车场管理职责

- 1、负责停车场全天候 24 小时闭路电视的监控及录像，密切注意车场内车车

辆行驶，人员的进出，发现异常情况立即通知现场值班人员，并采取相应的应对程序处理。

- 2、对车场消防设施火情情况进行远程监控，发生火警情况及时通知现场值班人员现场确认及处理。
- 3、工作期间严格遵守监控室值班制度，不得脱岗或拓瞌睡。
- 4、对现场值班期间的异常情况录像做好保存。
- 5、当班期间认真仔细地做好值班情况记录及各项班次的交接。

五、车场管理人员纪律

- 1、仪容整洁，着装整齐，值班期间配穿反光衣，手拿荧光交通指挥棒。
- 2、执行公司文明礼貌用语规范，文明服务，礼貌待人。
- 3、严格遵守交接班制度。
- 4、值班前禁止喝酒，值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西。
- 5、不准在值班时会客、看报纸、听广播、玩手机，及做其它与值班责任无关的事。
- 6、爱护各种器具，不得丢失、损坏、转借或随意携带外出。
- 7、服从指令，严守服务中心制度，严守职业道德，不准假公济私，不询私舞弊。
- 8、不准借娱乐为名搞变相赌博。
- 9、团结互助，禁止闹纠纷，不做不利于团结的事。
- 10、爱护物业服务中心的公共财产，严守物业服务中心及商户和客户秘密。
- 11、保持良好的品德及行为。
- 12、不得擅自收受利益或向其它同事、客户、承判商等借贷。

六、车场管理人员职业道德

- 1、热爱本职工作，尽忠职守，敬业乐业。
- 2、热诚服务，坚守职责，任劳任怨。
- 3、遵纪守法，服从指挥，严于律己。
- 4、坚持原则，是非分明
- 5、无私奉献，廉洁自律。
- 6、精于业务，勤奋好学。
- 7、文明服务，礼貌待人
- 8、谦虚诚实，不谋私利

七、车场清洁人员职责

- 1、负责停车场内清洁卫生，保证车场整洁干净。
- 2、按照物业服务中心制定的停车场清洁服务安排及标准进行工作。
- 3、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。
- 4、保障停车场排水沟的畅通、定期清理。

八、车场工程技术人员职责

- 1、负责每天对车场的巡查，保证各设施设备的正常运行。
- 2、对车场内的消防系统、排风系统、照明系统、排水系统等做周月检工作，排除故障隐患，并认真执行运行管理规程。
- 3、负责对停车管理收费系统运行状态的检测，发现故障立即上报，同时迅速联系设备供货商进行维修，做好协助工作。
- 4、负责车场内停车标识，建筑物等公共设施的检查维护工作，以确保车场管理工作顺利及有效开展。
- 5、协助车场清洁人员清除排水渠的污积、排风口及地面油污的清洁工作。

第六章 停车场使用守则

一、停车管理

- 1、本停车场为公共停车场，所有驾驶车辆进入本车场的司机视为车主或合法代表人，并被视作已接受本条例。
- 2、需要月保的车辆，车主或用车单位事前与百信管理有限公司停车场签订《车辆月保停放协议》并办理月保车辆牌号系统录入，录入后车辆可正常进出场。
- 3、本停车场使用电子车牌识别，微信自动费系统，为客户提供临时车位，按记录的在场时间实行计时收费。车主需按规定的进出道正常行驶，严禁停泊在专用车位或车道上。
- 4、本停车场仅提供车位出租服务，进场停放的车辆请自行办理有关车辆和人身保险手续。
- 5、逾期不缴纳的月保车，或停车期超过一周的临保车，以及不按停车条例驾驶停放的车辆，本场有权会同有关部门或自行处理，由此产生的一切费用由车主负责。
- 6、司机停放或取车后，必须在十五分钟内离场，特殊情况除外。
- 7、严禁残缺、漏油、漏水、无牌（持有效证明者除外）等车辆在本场停放。
- 8、进场车辆严禁在本场进行修车、洗车、加油、加电池水、试刹车等与停车无关的行为，严禁任何人在场内练习驾驶。
- 9、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。

10、严禁在停车场装卸货物，严禁司乘人员停车后长时间在停车场逗留，严禁停车后不关发动机。

11、进场司机如不慎或不按照本停车场管理守则规定和停放，造成本人人身安全、车辆受损的，本停车场不负责赔偿。若造成他人人身、车辆或本停车场受损的，由车主负责赔偿，具体按有关法例执行。

二、治安、防火要求

1、进入停车场停放的车辆，应自行锁好门窗，尽可能使用车辆防盗设备。

本停车场只提供车位出租服务，不负责审核该车辆司机，车辆及车上物品由司机或车主自行负责。

2、进入本场的司机必须遵守安全防火规定，严禁装载有易燃、易爆、剧毒危险品的车辆进入本场车位停放。

3、严禁在本场内吸烟、动火，不得随意动用消防设施。

4、进出本场车辆的司机或车主，如有对本场造成任何损坏或对他人、物造成的损伤，必须负责赔偿。在赔偿前本场有权拒绝该车辆离场。

三、交通管理

1、进入本场的司机和车辆，必须服从车场工作人员的指挥，遵守场内交通安全规则。

2、进入停车场的车辆，必须按指定的交通标示行驶并停放在指定的车位界线内，若车辆停放时占用相邻的车位，本场将按车辆所占车位数目按时计费。

3、集装箱车、3米以上的货车、40座位以上的客车、拖拉机、工程车，以及运载易燃、易爆、有毒等危险物品的车辆不准进入停车场内，严禁车

辆冲栏杆，否则一切后果由车主自负。

第七章 车场管理安全操作规程

一、停车场管理要点

- 1、出入口之控制闸杆必须处于正常状态。
- 2、灵活调动巡逻，每次巡逻须到指定位置，并留意各路线有否非法停泊、阻塞通道现象或清洁、照明、安全及设备欠妥情况。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，需通知当值主管经部门经理同意后，在做好登记并做好围蔽隔离后进行。修理工作结束后须由车主负责将场地清理干净。
- 4、如有车辆拖走，须查明证件及车主，并上报给商管经理，取得同意后，方可放行。
- 5、遇有其它特殊情况，立即通知主管或按照紧急事件处理流程应对。
- 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出现响警号，须立即通知主管，然后再通知车主。
- 8、遇违规车辆：如乱停乱放、堵塞车辆出入等，需通知当值主管进行处理。
- 9、禁止所有人使用消防喉洗车或在车场内使用其它水源洗车。
- 10、指引所有驶入停车场的车辆，按车场的规章制度停泊。
- 11、定时开启排气系统及照明系统。
- 12、留意车场高度限制，遇有接近限制高度的车辆时，须提醒司机小心驾驶。
- 13、对于长期乱停乱放、影响其它车辆停放的，车管员需上报给当值主管，

由当值主管确定是否实施锁车处理，或将其强行拖走交由交警部门进行处罚。

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。

17、如发生车辆丢失等紧急情况，商管部在第一时间安排相关人员写出情况说明，同时收集其他证据，并尽快报告公司的相关领导。按照规定时间、规定方式、规定程序向公司统一投保的承保第三者责任险的保险公司报告，要求其提供出险理赔服务并积极给予配合，力求将损失降至最低程度。

18、停车场的消防栓、灭火器、安全出口指示牌、应急灯、喷淋系统、温感、警铃、破波器等消防设施等，由商管部消防专职人员负责日常检查维护；消防水泵房的日常检查维护，由工程部技术人员及消防维保单位负责，商管部的全体员工必须在发生火警时，立即使用消防设施灭火器扑灭初起火灾。

19、配电房、电梯等机电设备的管理停车场的配电房、电梯、水井房、水泵、照明灯等机电设备的日常维护管理，由工程部技术人员负责。车管员在巡场中发现照明灯等机电设备故障时，应立即报工程部维修。

三、车场巡逻岗

1、负责整个区域安全巡视工作，特别加强对各走火道道及偏僻区域的巡察，注意盘查可疑及闲散人员。

2、协助对进入车场车辆管理，指引其停泊适当位置，每两小时对各区域巡

查一次。

- 3、严格检查登记车场车辆有关情况，发现有车辆未锁车门时，应立即通知上司跟进联系有关车主，然后守护车辆旁，等候上司到来进行处理。
- 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、协助车场当值人员对各种停放车辆的管理。

四、停车场交接班工作要求

- 1、接班人员必须提前 10 分钟做好接班的准备工作正点交接班。
- 2、接班人员要仔细阅读交接班日记，详细了解上一班具体值班情况，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、如在交班时设备突然发生故障，或正在处理故障，应由接班人员为主跟进排除情况，并报告当班主管。
- 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，擅自离岗者作旷工处理，发生的一切问题由交班者负责。接班者不按时间接班，主管要追查原因，视具体情节作出处理，交班者延长的工作时间除公布表扬外，并发给超时工资。
- 6、接班人员酒后或带病坚持上班者，交班人不得进行交接，并及时报告主管，统筹安排。

第八章 停车场特殊事件处理程序

一、车辆刮花处理流程

- 1、通知当班主管，对车辆的刮痕位进行判断。
- 2、消防中心进行监控调查。
- 3、确认情况后对刮车车辆进行车牌登记，并上报物业部。
- 4、通知交警及保险公司工作人员现场处理。

二、车辆发生碰撞处理流程

- 1、通知当值主管到达现场了解情况、安抚车主情绪。
- 2、要求双方拍照、录像取证留底待交警判断责任事故。
- 3、事故判断后双方是否达成协议、是否报保险公司。
- 4、取证后协商双方车主把车辆移开，以免造成路段堵塞影响其它车辆进出。
- 5、待交警和保险人员来时，做好指引工作到达现场处理。

三、车内物品被盗、车辆受损处理流程

- 1、通知当值主管到达现场了解情况、安抚车主情绪（现场除车主及相关工作人员外，严禁其它人员在现场围观、拍照等，以免给公司造成负面的影响）。
- 2、保护作案现场，通知执法部门现场调查取证。
- 3、消防中心做好录像调取工作。
- 4、通知物业部报保险人员到达现场做好后期赔偿工作。

四、自动缴费系统故障处理流

- 1、立即通知当班主管或物业经理，并记录故障时间。

2、尽快报信息部门进行维修，恢复正常使用。

3、现场安排人员做好车辆的疏导工作。

4、系统故障分为两种：整套系统故障、部分故障

整套系统故障：上报公司分管领导同意后，抬杆免费放行。

部分故障：

微信缴费系统故障：客服中心缴费后出车；

道闸不抬杆：微信缴费，凭缴费记录车管人员抬杆放行。

五、车辆起火自燃处理流程

1、通知消防中心启动应急灭火预案。（由消防中心通知各级领导）

2、对车场内的人员进行有序地疏散。

3、当班主管立即组织人员进行灭火。（如车辆出现漏油起火，需用干粉灭火器及场内的灭火沙对漏油区域进行隔离、覆盖）

4、火势扑灭后需保护好火灾现场，等待专业人员对起火原因进行调查。（由经理以上级的人员决定是否向公安消防局报警）

六、车场水浸处理流程

1、立即报告当值主管（由主管通知物业及工程），安排人员搬运各项抗洪物资到达现场。

2、封堵漏水位置。

3、利用沙袋对受浸楼层各电梯槽口，以免电梯受损。

4、物业部通知车主移车（月保），监控中心通过广播通知顾客尽快将车驶出车库。

5、工程部检查各排水泵是否正常动作。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/045304231021011223>