为了提升商场停车场管理服务水平，规范停车场收费员的行为，特拟定一下制度：

　　一、管理归属

　　停车场收费员属于商业物业管理公司财务部直接管理，必须遵守商业物业管理公司制度、规定及财务部相关制度规定。

　　二、行为规范

　　1、当班期间必须保持良好的岗位形象、言行举止、仪容仪表，着装干净整洁，礼貌待人，努力奉行服务第一的宗旨。

　　2、每名员工在岗上必须着公司统一发放的工装，佩戴工牌，新入职尚未发放工装的，必须着同款式衣服，着正装或商务款式鞋，不可穿拖鞋、凉鞋等。携带好备用金投包及岗位记录本准时上岗工作。收费员必须熟悉停车场收费系统各项操作，准确、快捷的做好停车场收费工作。

　　3、停车场收费员实行早中晚三个班次运营机制，具体班次时间以财务部领导通知为准，上下班打卡时间必须严格遵守财务部的排班时间。三班次轮转基本保证公平，但因个别工作需要及月份天数等因素造成个别情况的，收费员必须严格遵守财务部的排班表轮转班次。

　　4、停车场收费员工作时间（暂定）：

　　早班：8：00—20：30

　　中班：10：00—10：30

　　晚班：20：00—8：30（次日）

　　停车场收费员月休四天（公休日），遇法定节假日当天排班在班人员按照法定加班计算，具体计算方式遵照公司相关加班及薪酬制度执行。公司有权在不增加工时的前提下，调整工作时间。如因工作需要增加工时的，公司与员工协商，同时予以调整薪酬，如请假或调整班次，需至少提前两天提出书面申请，由领班、主管、财务经理审批签字后方可请假或调班。

　　5、停车场收费员在交接班时，必须按照财务部相关规定，由安保人员带领，走指定路线，交接班时填写好工作日志，上班次交代清楚于下班次的未尽事宜，更换停车收费系统当班人员权限，清点好本班次钱款，将投包袋投入保险箱中。

　　6、员工必须严格遵守排班安排，按时准点上下班，如迟到2次/月（10分钟以内）以内，警告处理；迟到2次/月（10分钟以内）以上者，视为严重违反公司规定，予以开除处理。迟到1次/月（10分钟以上）者，视为严重违反公司规定，予以开除处理。半年累计迟到7次者，视为严重违法公司规定，予以开除处理；如早退（未经任何领导允许情况下），1次即视为严重违反公司规定，予以开除处理。

　　员工岗位不得擅自离岗，如发现1次/年度，警告处理，2次/年度，视为严重违法公司规定，予以开除处理。

　　7、停车场收费员岗上必须保持饱满的精神状态，专注于工作，如发现岗上打瞌睡甚至睡觉者、岗上玩手机、ipad等做与工作无关之事者，发现2次/年度以内的，严重警告；发现2次/年度以上的，视为严重违反公司规定，予以开除处理。

　　收费员在岗时，不准抽烟、吃零食，吃口香糖，饮酒（亦不可酒后上岗），岗上闲聊等，如发现2次/年度，予以严重警告处理，如发现累计2次/年度以上者，即视为严重违反公司规定，予以开除处理。如确因工作需要，不得离岗用餐的，在请示领班或主管后，可在收费处内用餐，但需要注重礼仪，不得影响正常收费工作和收费员形象。如收费员被顾客投诉（并查明收费员确有工作错误或失职），2次/年度以内，单次严重警告；2次/年度以上者，视为严重违反公司规定，予以开除处理。

　　8、停车场收费员新入职员工试用期为2个月，在试用期内被考核证明不符合岗位要求，无法达到岗位技能操作的，公司如有其它同质岗位，优先提供调岗机会，如无同质岗位的，予以解除劳动合同处理。

　　试用期内，有离职意向的，必须提前3天以书面形式提出离职申请；正式员工有离职意向的，必须提前30天以书面形式提出离职申请。均经相关领导审批后，离职方可生效。员工不可肆意提前离职离岗，否则视为自愿放弃未发放全部工资（即劳动所得）。给公司造成经济损失的，公司追偿其经济损失部分，并视为员工同意在其未发放工资内扣除。

　　9、停车场收费员在服务过程中必须使用礼貌用语，如工作有失误之处，应及时致歉。

　　10、停车场收费员必须爱护收费处内各类设备设置，按照操作流程操作设备，妥善保管各类可移动设备，爱护收费处内环境，保持干净卫生，整洁清新，收费员卫生责任区为岗亭内所有卫生及周边五米范围内所有卫生，如遇无法处理的特殊垃圾，必须第一时间通知保洁部处理，否则将对收费员予以处罚。

　　11、严格按照公司规定的收费标准收取停车费。不得随意更改收费标准，多收或少收客户停车费。不得因私免收停车费。不得私自挪用或私昧公司钱款，如发现此情况并被证实属实，即视为严重违反公司规定，予以立即开除处理，并赔偿公司相应的经济损失。当日收费如出现“短款”情况，需由当班人员补足短款额，并写清短款情况，不得隐瞒。当收取款出现“假币”时，如假币无法被收费处岗亭内验钞机识别的，且经财务领导确认为高仿假币时，该假币由公司予以处理。否则，出现其他一切假币，由停车场收费员补足钱款额。

　　12、收取停车费开具发票必须真实准确，不可虚开多付发票，如发现此情况，视为严重违反公司规定，予以开除处理。

　　13、当顾客对停车场收费情况提出异议或疑问时，必须耐心解答顾客问题，做到文明热情，当顾客问题无法准确回答或不清楚时，不可直接回绝顾客，应主动联系领班或主管，予以处理。

　　14、地面停车岗亭收费人员，在车辆离场时需核对入场时车辆的号牌，需保持出入场持同卡为同车辆，注意车场内车辆防盗及安全。

　　三、特别注意事项

　　1、严格遵守岗位职责及纪律，脱岗、擅离职守等行为，公司有权直接开除，解除所有劳动关系。

　　2、任何车辆未经公司高层领导审批，绝对禁止未领卡入场及不缴费离场。

　　3、遇到特殊事件或者特殊投诉时，必须第一时间报告给主管领导。

　　4、如有外界单位、媒体、政府部门下访，严禁表达对公司不利的言论，如遇此情况，第一时间报告领导，不可表达其他言论。

　　5、收费处内禁止非相关工作人员进入。

　　6、收费员团队应该团结互助，严禁内部出现恶意诋毁等矛盾，否则严惩不贷。

　　7、收费员严禁将经营收入数据等相关公司机密泄露给外单位人员，否则一律开除处理。

　　四、附则

　　《停车场收费员管理制度》（暂行）自20xx年7月1日起执行。公司将制度公示，所有收费员（含新入职员工）必须严格遵守制度规定。如有违反一律按规定严惩不贷。