

	MÔ TẢ CÔNG VIỆC Vị trí: Nhân viên kiểm soát ra - vào	Số hiệu: HC-BM-007-V01
		Ngày hiệu lực: 10/11/2024
		Trang : 02

1. Dự án:		2. Chức danh nhân viên: Công kiểm soát	
3. Phòng/Bộ phận : Vận Hành		4. Địa điểm làm việc: DA	
5. Người quản lý trực tiếp : P.QLDA		6. Quản lý gián tiếp: QLKV	
7. Mục đích bảng mô tả công việc: - Nhân viên CKS hiểu, nắm bắt công việc thực hiện tốt nhiệm vụ tại vị trí CKS xe ra - vào - Thực hiện và duy trì tác phong đồng phục đúng Nội quy – Quy định Công ty - Là cơ sở để đánh giá hiệu quả làm việc (KPI) hàng tháng, đánh giá thử việc của nhân viên			
8. Thời gian	Ca ngày/Đêm		
9. Công việc tại vị trí CKS ra/CKS vào phải thực hiện và hoàn thành nhiệm vụ.			
.....	1. Công tác chuẩn bị nhận bàn giao ca trực: - Có mặt tại dự án, kiểm tra đồng phục chuẩn chỉnh và chấm công. - Chụp hình checkpoint tập thể báo cáo nhận ca trực. - Kiểm tra số lượng thẻ vắng lai thực tế, xả thẻ & kiểm tra xe tồn hệ thống - Kiểm tra đầy đủ sổ bàn giao ca trực, sổ báo cáo doanh thu, sổ công cụ dụng cụ,.. các sự việc tồn đọng (nếu có) sau đó ký nhận các loại sổ bàn giao. - Bàn giao quỹ phí tại cổng kiểm soát (nếu có) - Tiếp nhận vị trí và làm việc - Vệ sinh bàn làm việc sạch sẽ gọn gàng.		
.....	2. Thực hiện công việc CKS ra/CKS vào: a. CKS ra/CKS vào thời gian cao điểm: - Chủ động cười, gật đầu chào khách hàng. - Trao nhận thẻ 2 tay hoặc tối thiểu tay phải, mắt hướng về khách hàng. - Nhân viên CKS tập trung kiểm soát xe đúng thẻ, đúng biển số, đối chiếu hình ảnh (trên máy) trùng khớp với hình ảnh biển số xe Khách, thu phí đúng theo quy định (nếu có) - Trường hợp xe vắng lai vào bãi, nếu bảng số xe không hiển thị rõ, phải nhập biển số bằng tay 100%. - Hướng dẫn khách chạy vào khu vực đỗ xe.(Khách vắng lai) - Trường hợp khách dùng thẻ tháng quên thẻ, mất thẻ, nhân viên CKS giải thích nhanh quy định gửi xe vào bãi và dùng thẻ vắng lai quét cho khách.(tránh ùn tắc giao thông CKS) hoặc nhờ vị trí khác hỗ trợ xử lý. b. CKS ra/CKS vào thời gian thấp điểm: - Vệ sinh khu vực làm việc sạch sẽ, gọn gàng (tủ ứng cứu barrier, máy tính,..) - Chủ động cười chào khách hàng, SMP xin chào! - Trao nhận thẻ bằng 2 tay, mắt hướng về khách hàng. - Dùng đàm phối hợp với vị trí ĐPTT khi xe ô tô vào bãi. - Ghi nhận thông tin xe vắng lai vào bãi (đối với xe ô tô)		
	3. Hỗ trợ khách hàng, cư dân: a. <u>Phân dịch vụ SPM:</u> Tiếp nhận thông tin khách hàng cần hỗ trợ (Ghi nhận thông tin khách hàng và phối hợp với bộ phận liên quan xử lý nhanh chóng.		

	MÔ TẢ CÔNG VIỆC Vị trí: Nhân viên kiểm soát ra - vào	Số hiệu: HC-BM-007-V01
		Ngày hiệu lực: 10/11/2024
		Trang : 02

	VD: Khách hàng muốn đăng ký thẻ xe, (Ghi thông tin khách sau đó phối hợp với BP. CSKH hỗ trợ khách hàng nhanh chóng.) b. <u>Cung cấp thông tin khác khi khách hàng cần hỗ trợ:</u> - Nhiệt tình cung cấp thông tin hướng dẫn khi khách hàng hỏi: - Trường hợp không biết thông tin khách hàng hỏi: (Anh/Chị vui lòng liên hệ anh A/Chị B để biết rõ hơn, do em mới đến công tác nên chưa nắm rõ thông tin Anh/Chị cần hỗ trợ, rất mong Anh/Chị thông cảm ạ). - Chủ động hỗ trợ khách hàng khi khách hàng cần sự hỗ trợ hàng “Dạ, SPM xin chào, em có thể giúp gì được cho Anh/Chị ạ”
	4. <u>Chủ động báo cáo đề xuất các công dụng cụ để hỗ trợ trong công việc hoặc đề xuất ý tưởng mới nhằm phục vụ cư dân tốt nhất:</u> - Các trang thiết bị, công cụ dụng cụ hư hỏng cần thay đổi,.. - Hệ thống kiểm soát xe (barrier hư hỏng hoặc bị lỗi, camera đầu vào - ra hư hỏng hoặc bị lỗi, máy tính hay sập nguồn, thẻ xe bị trầy xước, bong tróc quá nhiều,...) - Ý tưởng góp phần nâng cao dịch vụ bãi xe. 5. <u>Phối hợp với vị trí ĐPTT kiểm tra xe tồn:</u> - Kiểm tra xe tồn hệ thống. - Cung cấp danh sách xe tồn hệ thống cho ĐPTT kiểm tra thực tế đối chiếu.
.....	6. <u>Chuẩn bị công tác bàn giao ca trực:</u> - Kiểm tra trang thiết bị, công cụ dụng cụ, tài sản. - Kiểm đếm số lượng thẻ thực tế, xả thẻ - Ghi sổ bàn giao ca trực, sổ báo cáo doanh thu, sổ công cụ dụng cụ,.. - Kiểm tra sổ sách ký nhận bàn giao ca trực - Chụp hình checkpoint tập thể báo cáo kết thúc ca trực - Chăm công ra về
Chú ý:	Ưu tiên hỗ trợ khách hàng là tiêu chí hàng đầu. - Hỗ trợ phục vụ khách hàng niềm nở, nhanh nhẹn - Giao tiếp với khách hàng lịch sự, tế nhị, mắt luôn hướng về khách hàng.
Quy định thực hiện: - Chủ động cười, gật đầu chào khi gặp khách hàng. - Trao nhận thẻ xe cho khách hàng bằng 2 tay hoặc tối thiểu tay rưỡi - Tuân thủ đúng theo quy trình công kiểm soát ra. - Tuân thủ nội quy - quy định công ty về tác phong đồng phục. (đầy đủ phụ kiện) - Không sử dụng điện thoại giải trí trong giờ làm việc. - Không rời bỏ vị trí làm việc khi chưa có người hỗ trợ hoặc thay thế.	

Tp. HCM, Ngày ... tháng ... năm

Nhân viên cam kết thực hiện đúng theo bảng
MTCV

P.QLDA/QLDA