

	MÔ TẢ CÔNG VIỆC Vị trí: Nhân viên điều phối tuần tra	Số hiệu: HC-BM-006-V01
		Ngày hiệu lực: 10/11/2024
		Trang : 03

1. Dự án:	2. Chức danh nhân viên:
3. Phòng/Bộ phận : Phòng vận hành	4. Địa điểm làm việc:
5. Người quản lý trực tiếp : P.QLDA	6. Quản lý gián tiếp: QLKV
7. Mục đích bảng mô tả công việc: - Nhân viên ĐPTT hiểu, nắm bắt công việc thực hiện tốt nhiệm vụ tại vị trí ĐPTT - 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. Công việc tại vị trí ĐPTT phải nắm bắt và hoàn thành	
.....	1. Công tác chuẩn bị nhận bàn giao ca trực: - Có mặt tại dự án, kiểm tra đồng phục đầy đủ phụ kiện và chấm công. - Chụp hình checkpoint tập thể nhận ca trực. - Kiểm tra số lượng xe vắng lai tồn thực tế trong bãi.(đối với dự án đã quy hoạch khu vực đậu xe vắng lai, có số lượng vắng lai qua đêm thấp,..) - Tiếp nhận ca trực (kiểm tra ký nhận bàn giao ca trực)
	2. <u>Điều phối & sắp xếp xe gọn gàng, ngăn nắp theo tiêu chuẩn SPM</u>
	- Khung giờ buổi sáng hoàn thành 07h - 10h00 - Khung giờ buổi chiều hoàn thành 16h - 18h00
.....	3. <u>Tuần tra công việc phải hoàn thành:</u> - Hỗ trợ khách hàng dắt xe ra/vào (ưu tiên phụ nữ, người lớn tuổi hoặc khách hàng cần hỗ trợ) - Sắp xếp xe gọn gàng, theo tiêu chuẩn SPM, (cổ xe nằm bẻ về hướng bên trái, đuôi xe thẳng hàng). - Nắm bắt số lượng vị trí ô trống, dùng đàm báo với CKS nắm bắt thông tin. - Dùng đàm báo với CKS khi có xe lên xuống, di chuyển ra khỏi bãi. - Tuần tra ANTT bãi xe, khu vực góc khuất, lối thoát hiểm, quan sát, cảnh giác đối tượng lạ lai vãng trong bãi xe. - Tuần tra kiểm tra nguy cơ mất an toàn cháy nổ trong bãi xe (Xe cháy xăng, nhớt, hút thuốc lá, khu vực rò rỉ điện,..) - Xử lý nhanh chóng các tình huống (rác nổi, nước chảy lênh láng, dọn vật cản lối lưu thông,..) - Kiểm tra các thiết bị hệ thống tủ PCCC đảm bảo đầy đủ an toàn. - Sắp xếp áo mưa cho khách, cư dân. - Chủ động dọn xe, sắp xếp xe trước giờ cao điểm khi cư dân về.

4. Tuần tra chụp hình báo cáo checkpoint các khung giờ:

- Tuần tra thường xuyên theo khu vực được phân công, ít nhất với tần suất tuần tra 30 phút/lần về công tác ANTT và PCCC đảm bảo an toàn bãi xe
- Tuần tra bãi xe chụp hình báo cáo checkpoint vào khung giờ (**07h00: 09h00: 11h00: 13h00: 15h00;17h00 & 19h00**)
- **Chụp hình báo cáo checkpoint các khu vực:**
 - Nhân sự trong ca trực, vị trí đang làm việc
 - Khu vực hệ thống tủ, thiết bị PCCC & tủ ứng cứu SPM.
 - Khu vực xe máy, ô tô được sắp xếp gọn gàng, đúng tiêu chuẩn
 - Khu vực có lối thoát hiểm lên xuống, cửa cuốn hầm ngăn PCCC (nếu có)
 - Khu vực đầu ram dốc lên/xuống hầm xe, lối lưu thông ra/vào cổng kiểm soát - Khu vực sạc xe điện (nếu có)

5. Khi có xe ô tô ra/vào bãi nhân viên phải thực hiện:

- Dùng đàm phối hợp với CKS nắm bắt thông tin loại xe ô tô ra/vào bãi (Ô tô 4 chỗ, 7 chỗ,..xe tháng hoặc xe vắng lại)
- Hướng dẫn xe lưu thông, đúng làn, đậu đúng vạch kẻ, đúng vị trí cho từng loại xe.
- Giám sát hướng dẫn xe ô tô ra - vào vị trí đỗ xe, xác nhận hiện trạng xe ban đầu khi xe vừa vào - ra bãi (nếu xe có bị trầy, mất phụ tùng, nhân viên liên báo với chủ xe xác nhận)

6. Hỗ trợ khách hàng, cư dân:

a. Phân dịch vụ SPM:

- Sắp xếp áo mưa gọn gàng, ngăn nắp, kích bình, bơm bánh xe, sạc xe điện,..
- Sẵn sàng cho cư dân, khách hàng mượn nón bảo hiểm, xe lăn,..
- Kiểm tra xe khách hàng: quên chìa khoá xe, tắt đèn xe, đánh rơi ví, tài sản có giá trị cao trên yên xe,.. bảo quản tài sản và liên hệ trả lại đúng người sở hữu.

b. Cung cấp thông tin khác khi khách hàng cần hỗ trợ:

- Nhiệt tình cung cấp thông tin hướng dẫn khi khách hàng hỗ trợ:
 - 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 “Dạ, SPM xin chào, em có thể giúp gì được cho Anh/Chị ạ”

	MÔ TẢ CÔNG VIỆC Vị trí: Nhân viên điều phối tuần tra	Số hiệu: HC-BM-006-V01
		Ngày hiệu lực: 10/11/2024
		Trang : 03

	7. <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> • Đề xuất áo phản quang phục vụ công việc, gây điều tiết xe,... • Sổ sách trang thiết bị tại vị trí,... 8. <u>Phối hợp với CKS kiểm tra xe vắng lai tồn thực tế:</u> • Nắm được danh sách xe tồn hệ thống, kiểm tra thực tế đối chiếu. • Biết được khu vực đậu xe tồn vắng lai thực tế (hoặc dẫn về 1 khu vực tập trung), chụp hình đối chiếu, ghi sổ bàn giao ca trực.
	9. <u>Công tác chuẩn bị bàn giao ca trực:</u> • Kiểm tra các công dụng cụ, tài sản trang thiết bị tủ ứng cứu,... • Ghi bàn giao ca trực và kiểm tra sổ sách ký nhận bàn giao ca trực. • Chấm công ra về. (hết ca)
Chú ý:	Ưu tiên hỗ trợ khách hàng là tiêu chí hàng đầu. • <i>Hỗ trợ phục vụ khách hàng niềm nở, nhanh nhẹn</i> • <i>Giao tiếp với khách hàng lịch sự, tế nhị, mắt luôn hướng về khách hàng</i>

Quy định thực hiện:

- Sắp xếp xe theo tiêu chuẩn SPM (đuôi xe thẳng hàng, cổ xe nằm hướng bên trái)
- Xác nhận hiện trạng xe ô tô với khách hàng (nếu xe có bị trầy, mất phụ tùng,...)
- Phải nắm bắt vị trí, số lượng ô trống và phối hợp CKS để hướng dẫn xe đỗ đúng vị trí của từng loại xe.
- Hỗ trợ khách hàng lấy xe (ưu tiên cho phụ nữ, người lớn tuổi,...)
- Chụp hình báo cáo checkpoint đúng thời gian quy định.
- Không sử dụng điện thoại giải trí trong giờ làm việc.
- Tuân thủ nội quy - quy định công ty về tác phong đồng phục.
- Chủ động cười thân thiện, gật đầu chào! khi gặp khách hàng, cư dân.
- Sẵn sàng hỗ trợ khách hàng, đồng nghiệp khi cần hỗ trợ.
- Không rời bỏ vị trí làm việc khi chưa có người hỗ trợ hoặc thay thế.

TP. Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm

Nhân viên cam kết thực hiện đúng theo bảng
MTCV

P.QLDA/QLDA