

اجراء مواقف السيارات

الهدف من الوثيقة :

تحدد هذه الوثيقة كيفية قيام شركة راية لتطوير وإدارة المباني بإدارة وتشغيل مواقف السيارات و التحكم في ادارة حركة المرور ومن الضروري وجود طرق واسعة لكي تعمل الشركات و العقارات بكفاءة و امان.

النتائج الرئيسية لعملية وإجراءات وقوف السيارات هي:

- إدارة أماكن وقوف السيارات والأراضي مما يؤدي إلى تقليل الازدحام والوقوف في الأماكن غير المخصصة وتحسين انسيابية حركة المرور والسلامة للجميع،
- تقديم خدمة فعالة ومهذبة للموظفين والمستأجرين والزوار،
- تحسين سلامة وأمن مواقف السيارات لسائقي المركبات من خلال الحد من سرقة المركبات وإليها،
- مراقبة استبيانات رضا المستأجرين (جزء مواقف السيارات) واتخاذ الإجراء المناسب ح
- التأكد من صيانة معدات مواقف السيارات وتنظيفها بانتظام والإبلاغ عن أي أخطاء لقسم الصيانه .
- تغطي الإجراءات الواردة في هذه الوثيقة جميع موظفي راية لتطوير وإدارة المباني.

الاجراءات :

1. القواعد العامة

1. تعمل شركة راية لتطوير وإدارة المباني على تعزيز استخدام وسائل النقل المستدامة لجميع الموظفين حيث يتم تشجيع المستأجرين والزوار على المشي أو ركوب الدراجة أو استخدام وسائل النقل العام أو الدراجات النارية لزيارة مول جاليريا.
2. إدارة مواقف السيارات هي جزء من إدارة العمليات التي تهدف إلى صيانة السيارة و تخصيص مواقف السيارات وبروتوكول لادارتها .
3. يُسمح للموظفين والمستأجرين بإيقاف سياراتهم طوال الليل مقابل الرسوم المدرجة في قائمة الأسعار.
4. يجب على الموظفين والمستأجرين استخدام موقف B2 بينما يُسمح للزوار بركن سياراتهم في B1 فقط في الأيام العادية ويمكن استخدام موقف B2 في حالة إشغال B1 بالكامل في فترات الذروة.
5. في حالة قيام الزائر بإيقاف السيارة ومغادرة العقار دون الحضور لمدة 48 ساعة، ستقوم الإدارة بالإبلاغ عن الحالة إلى مركز الشرطة (رسمي محضر).
6. مدير مواقف السيارات مسؤول عن التنسيق مع أعضاء فريق الأمن والسلامة لإدارة الموقف ووقوف السيارات في الشارع وتحديد المخاريط والمناطق المحظورة من الشارع.
7. يجب على مدير مواقف السيارات ملاحظة أي مشاكل في أنظمة مواقف السيارات وإبلاغها إلى الأطراف المعنية .
8. يجب على فريق المواقف التأكد من أن استبيانات المستأجرين والزوار تتضمن جزءاً من مواقف السيارات و التنسيق مع فريق علاقات المستأجرين والضيوف.
9. يجب إبلاغ الجهات المعنية بأي معدات معطلة أو معيبة في الحدائق لاتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها في أسرع وقت ممكن، والمتابعة للتأكد من أن جميع المعدات والمرافق تعمل بشكل صحيح.

2- الأكاك و الكاشير :

1. يجب أن يكون موظفي الكاشير الخاص بموقف السيارات متواجدين في الورديات المحددة لهم.
2. يجب أن يكون موظفي الكاشير الخاص بموقف السيارات مهندمين ويلتزمون بقواعد اللباس ومتطلبات النظافة.
3. لا بد من تقديم الابتسامة والتحية الودية للزوار والموظفين .
4. يجب على موظفي الكاشير الخاص بموقف السيارات استخدام لغة إيجابية وتجنب المصطلحات السلبية.
5. يجب على موظفي الكاشير الخاص بموقف السيارات فهم لغة جسد الزائرين لتحديد من هو ضائع أو غير سعيد أو غاضب أو مرتبك لمساعدتهم .
6. يجب على موظفي الكاشير الخاص بموقف السيارات الاستماع أكثر من التحدث لتجنب تصعيد انفعالات الزائرا ذا طرح الزائر سؤالاً ولم يكن أمين الصندوق متأكداً من الإجابة، فعليه أن يطلب المساعدة من مديره المباشر.
8. يجب أن تكون الأكاك نظيفة وتتم صيانتها بشكل جيد طوال الوقت.

3. مواقف السيارات للموظفين والمستأجرين

1. يحتوي كل مكتب على مساحات مجانية لوقوف السيارات حوالي 150 مترًا مربعًا (أو كما هو مذكور في العقد).
2. في حال رغبة المستأجر في توفير مساحات إضافية لموظفيه، يمكنه الاشتراك مقابل رسوم شهرية حسب قائمة الأسعار عن طريق إرسال طلبه إلى فريق علاقات المستأجرين.
3. سيقوم فريق علاقات المستأجرين بالتواصل مع مقدم الطلب عبر البريد الإلكتروني لإبلاغه بالمبلغ المطلوب و طرق الدفع .
4. بمجرد الدفع، سيقوم مقدم الطلب بإرسال إيصال الدفع إلى فريق علاقات المستأجرين للمتابعة مع التفعيل مع فريق تكنولوجيا المعلومات لدينا لإصدار بطاقة المواقف (أو تفعيل خاصية المواقف على بطاقة الموظف Access .
5. يجب أن تتم عملية تفعيل الدخول إلى المواقف خلال 48 ساعة، وبالنسبة لطلبات كبار الشخصيات (المديرين التنفيذيين و كبار مديري المستأجرين لدينا)، يجب أن يتم ذلك في غضون ساعتين.
6. سيتم تسليم البطاقة الصادرة للمستأجر من قبل فريق علاقات المستأجرين (أو سيتم التواصل معه).
7. يجب على فريق علاقات المستأجرين إرسال تذكير للموظف قبل 5 أيام عمل من تاريخ انتهاء اشتراكه في مواقف السيارات.
8. في حالة انتهاء الاشتراك دون تجديد، سيتعين على الموظف استخدام مساحات الزوار والدفع كل ساعة .
9. في حالة وجود أي مشاكل فنية تتعلق ببطاقة المواقف، سيقوم فريق المواقف بفتح البوابة للموظف والإبلاغ عن الحالة بالتفاصيل الكاملة لفريق تكنولوجيا المعلومات لدينا.

4- زائرين مواقف السيارات

1. سيقوم موظف موقف السيارات بإعادة ملء عملات الدخول مرة كل ساعتين (مرة كل ساعة) وقت الذروة .
2. يقوم الزائر بالضغط على ماكينة العملات المعدنية أثناء الدخول لاستلام عملة .
3. أثناء المغادرة، يقوم الزائر بتسليم هذه العملة إلى أمين صندوق المواقف لدفع رسوم المواقف.
4. سيقوم موظف موقف السيارات بوضع العملة المعدنية في ماكينة الدفع الخاصة بالمواقف، ثم سيستعيد العملة المعدنية مع الإيصال .

5. سيقوم موظف الموقف بتسليم العملة والإيصال إلى الزائر، حتى يتمكن من دفع ثمن الموقف تذكرة واستخدام العملة لفتح بوابة الخروج.
6. يجب أن تلتزم وريديات بمواعيد العمل ، ويجب أن تبدأ الوردية الأولى مع مواعيد بدء العمل بالمول ، ويجب أن يكون الوردية الأخيرة موجودة حتى مغادرة آخر سيارة.
7. يمنع التعامل أو جمع الأموال أو العملات المعدنية أو القسائم أو استخدام نظام الخاص بموقف السيارات من قبل أي شخص باستثناء موظفين وقوف السيارات.
8. سيقوم فريق المواقف بجمع كافة إيرادات المواقف لكل وردية في ظرف ليتم تسليمه إليه الإدارة المالية.

5-العملات المفقودة

1. في حالة فقدان الزائر للعملة المعدنية، سيطلب منه أمين الصندوق دفع 150 جنيهًا مصريًا،
2. يجب أن يحتفظ فريق ركن السيارات بما لا يقل عن 500 عملة معدنية متاحة في الموقع وقد تختلف النسبة بناءً على ذلك على أماكن وقوف السيارات المتاحة.

في حالة رفض الزائر الدفع

- إذا رفض الزائر دفع رسوم وقوف السيارات، فسيتعين على مدير المواقف أو المسؤول التعامل مع الأمر عميل.
- من المهم جدًا التعامل مع الموقف بشكل احترافي وتجنب تصعيده

5. خدمة صف السيارات

5.1 التأمين مطلوب

1. وثيقة تأمين ضد مخاطر المسؤولية العامة بمبلغ (مائة ألف مصري فقط). (100,000 جنيه مصري) عن كل واقعة وإجمالي (500,000 جنيه مصري). قد يكون حد بوليصة التأمين يمكن زيادتها وفقا لاحتياجات العمل،
2. يجب على مدير المواقف التأكد من تركيب الافتات و ارشادات الطريق (السرعة،الاتجاهات... تحويلة).
3. التغطية التأمينية على جميع السيارات باستثناء ما بداخلها.
4. في حالة وقوع أي حادث يؤدي إلى مطالبة وفقا لوثيقة التأمين، مدير المواقف أو من يفوضه يقوم :-
 - الإبلاغ عن الحادث وتوثيقه بالتفصيل مع المتسبب في الحادث المتوفى.
 - المصاب وأسماء الشهود (إن وجدوا) لشركة التأمين مع إعطاء التأمين للشركة الحق في إجراء عمليات التفتيش اللازمة،
 - إبلاغ الجهات المختصة فوراً.
 - توفير شركة التأمين خلال 15 يوما من تاريخ الحادث وعلى نفقته الخاصة مع التقرير الدقيق المفصل بجميع الأضرار مع تكلفتها في نفس الوقت.
 - حادث موثق بالفواتير دون إضافة أي ربح.
 - مع الأخذ في الاعتبار جميع المتطلبات لتقليل الخسائر والحفاظ على سلامة الأمور مع إعطاء شركة التأمين الحق في التصرف عمليات التفتيش اللازمة.
 - تحويل أي خطاب أو إنذار أو دعوى قضائية، وجميع المستندات اللازمة للدفاع عنه.
 - للشركة الحق في مباشرة دعاوى وثيقة التأمين نيابة عن المؤمن له و التدخل في أي مرحلة من المراحل، ويجب على المؤمن له تقديم كافة المستندات اللازمة لجميع جوانب المعاينة للدفاع عنه.
 - لا يقوم المؤمن له بإجراء أي إصلاحات أو الاعتراف بأي مسؤولية أو تفاوض ممكن ان تؤدي الي تسوية أي مطالبة دون الحصول على موافقة رسمية من شركة التأمين.

5.2 وصول الزائر او الضيف

- عند وصول الضيف سيقوم الموظف باستلام السيارة مع مفاتيحها .
- استكمال خطوات دفع تذكرة خدمة صف السيارات عن طريق معرفة وجهة العميل وتسجيل السيارة.
- اتباع إجراءات مول جاليريا لضمان معايير السلامة.
- تذكرة خدمة صف السيارات الاولية للإشارة إلى من قام بإيقاف السيارة.

5.3 اثناء قيادة السيارة :

- قود السيارة بعناية إلى موقف السيارات باستخدام أقصر الطرق وأكثرها أمانًا، وتذكر ارتداء حزام الأمان.
- يجب على موظفي موقف السيارات الالتزام بقواعد الطريق – عدم السرعة؛ دائما تراقب المخاطر المحتملة .
- استخدم تصريح المرور الخاص بهم للدخول إلى موقف السيارات (بمجرد تفعيله).
- قم بإيقاف السيارة في القسم المخصص للمول (B2 & Plaza) أو في أماكن غير مخصصة في منطقة تمكن من استرجاع السيارة.
- في عطلات نهاية الأسبوع ذات الازدحام الشديد عندما لا تكون السيارة مشغولة بعد، ابدأ ركن السيارة في الركن البعيد واترك القسم الأقرب متاحا من اجل أوقات الذروة .
- تأكد من إطفاء جميع الأضواء، وإغلاق جميع النوافذ، وقفل جميع الأبواب. يجب أن تكون السيارة آمنة.

5.4 رعاية سيارات الزوار :

- يجب قيادة مركبات الضيوف باهتمام شديد.
- لا يجوز تغيير محطات الراديو تحت أي ظرف من الظروف - فقط من الممكن ان تخفض مستوى الصوت أو إيقافه.
- يمكن تعديل المقاعد والمرابا لأسباب تتعلق بالسلامة؛ ومع ذلك، يجب بذل كل جهد لإعادتها إلى وضعها الأصلي قبل تسليم السيارة إلى الضيف.
- قم دائمًا بالإبلاغ عن أي ضرر يحدث للمركبة.
- لا ينبغي أبدًا ترك مفاتيح السيارة في مكان غير آمن؛ ويجب دائمًا وضعها في مخزن مغلق.

5.5 مغادرو الزائر :

عند تلقي طلب الزائر لاستعادة سيارته للمغادرة، يجب على موظفي خدمة موقف السيارات ان يتبع الخطوات التالية :

- الحصول على تذكرة خدمة صف السيارات والمفاتيح من المخزن المقفل.
- التأكد من تحصيل الرسوم المناسبة وفقًا لقائمة الأسعار.
- التجول حول السيارة لمشاهدة وتقييم الشكل الخارجي للسيارة بالكامل قبل استعادته.
- إذا كان هناك أي ضرر في السيارة لم يتم وضع علامة عليه بالفعل على تذكرة خدمة صف السيارات، فلا تسترجع السيارة ولكن قم بإبلاغ مدير موقف السيارات أو المدير المناوب الذي يجب عليه:
 - فحص الأضرار الجديدة قبل نقل السيارة.
 - الاتصال بالضيف وادعوه لفحص السيارة مع مدير مواقف السيارات والمدير المناوب، الذي سيقوم بعد ذلك بإدارة الوضع وفقًا لسياسة المول .
- إذا لم يكن بالسيارة أي ضرر جديد، قم بقيادةها بحذر إلى ممر المول .
- صف السيارة على الممر على مسافة آمنة من أي سيارات أخرى متوقفة.
- إذا كان الضيف جاهزًا وينتظر في الممر لسيارته قم بالتحية و استلام القسيمة .:
- تحقق من مطابقة القسيمة لبطاقة التعريف الموجودة على مفاتيح سيارة الضيف قبل إعادة المفاتيح إلى الضيف. إذا لم يكن لدى الضيف قسيمة خادم خاصة به، فتحقق من الهوية قبل تسليم المفاتيح.

6-باص المول

الهدف :

- تنظيم وتسهيل نقل الموظفين من وإلى المول .
- التأكد من سلامة الموظفين من خلال الطلب منهم عدم عبور الطرق السريعة ونقلهم إلى محطات الحافلات ونقاط النقل الرئيسية.

القواعد العامة

- الباص متواجد طوال الاسبوع 12 ساعة
- يجب أن يكون السائقون أنيقين ونظيفي المظهر .
- يجب أن يكون لدى السائقين رخصة قيادة سارية.
- في حالة حدوث أي عطل، يجب توفير سيارة أخرى خلال ساعتين.
- يجب أن تكون الحافلة نظيفة وتتم صيانتها جيدًا طوال الوقت، وفي حالة الحاجة إلى أي إصلاح طارئ (ولا يمكن توفير سيارة أخرى)، سيتم إرسال بريد إلكتروني إلى جميع المستأجرين لإخطارهم بوقت التوقف،
- مدير مواقف السيارات مسؤول عن جدولة نوبات ومسارات الحافلات اص المول :

7-تسليم إيرادات موقف السيارات لإدارة المالية

- تسليم إيرادات مواقف السيارات إلى المالية في نهاية كل نوبة.
- سيتم تحصيل الإيرادات في مظروف، ويجب فتح هذا الظرف بحضور مندوب العمليات وأمين موقف السيارات والمحصل معاً.
- يتم إغلاق المظروف بإحكام من قبل موظف موقف السيارات السابق في الوردية الأخيرة. إذا لم يكن الأمر كذلك، فيجب إبلاغ قسم حسابات على الفور و مدير المواقف والمدير المالي،
- إذا كان هناك أي اختلاف (فائض/نقص)، فيجب على كلا العضوين موظف موقف السيارات المناوب والمحصل ذكر الحالة أدناه والتوقيع على الجدول.

8- تقارير موقف السيارات

- سيقوم مدير موقف السيارات بإرسال تقرير شهري لكلا من مدير التشغيل و و مشرف الجودة و رئيس مجلس الإدارة.
- مدير موقف السيارات سيطلب البيانات من الإدارة المالية .
- سيتم تحليل البيانات و ارسالها في اسبوع الاول من كل شهر .
- التقرير سيحتوي علي الإيرادات و اعداد الاشتراكات و التذاكر .