

新常态下关于写字楼停车场收费管理工作的探索

■ 申屠花珍

(华东医药股份有限公司, 浙江 杭州, 310000)

一、引言

由于中国社会经济日益发达,人民的收入水平及生活质量提高,车辆规模还在持续扩大,这就导致交通容量接近饱和状态。交通拥堵给人们带来很多不便,但是除了交通拥堵之外,停车位紧张的问题也逐渐显露出来,已经成为城市发展和交通发展的矛盾。停车难、难停车,是城市管理和建设的新难题,并且停车服务费的问题也成为人们关注的焦点之一。规范收取停车服务费是保障交通通畅的重要环节,已经成为现代城市管理的重要组成部分。

二、停车场收费管理现状

目前,许多较大规模的物业服务商仍然缺乏合理的停车场收费管理模式。主要是因为停车位管理比较复杂,而且还有很多因素在干扰停车位收费管理。其原因主要包括停车位的数量、产权类型及设施等,这些内容不同会导致停车场的管理手段、方式和停车费处理方法也不同。因此,一个大规模的物业服务商,在停车位的收费管理工作中必须考虑许多不同原因,例如影响车辆正常出入停车场的手段,包括临时卡、固定包月卡等;按小时出入停车位的形式分为,包括按小时、按天、按月等,以及收费卡和免费卡的形式;按照停车位的经营性质,划分为公用停车位、商业性停车场和住宅停车位;按照场地类型又分为室内停车场、露天停车场、地下停车场等;停车场的收费形式分为智能收费和人工收费两种。停车位的管理工作也有很大区别,管理工作细则也需要进一步细化,因此,停车场实际管理起来又有很大难度。

三、停车场收费管理存在的问题

(一) 停车收费主体比较混乱

当前,临时公共停车场是由公安交通管理部门的停车管理办公室进行管理的,停车点停车线及公示牌等都是按照要求设置,停车收费标准、人员等都是具有具体的部门和工作人员进行管理。但是一般的超市和商场、写字楼的门前或者地下停车场是由商家或者物业管理人员进行管理。同时,一些没有资质

的停车场,在浑水摸鱼地对车辆进行收费,甚至还有一些人私自圈地设置停车场,收取停车费。而且目前相关部门对于这些问题处于怎么管、可不可以管的尴尬境地。对于停车场的运营资格审查力度不够,没有统一的标准等问题。

(二) 存在乱收费现象

一些经营者为了获取更多利益,私自制订停车收费标准:一是没有经过相关部门的审批私自收费;二是没有相关资格证收取停车费或者收取的停车费超过主管部门制订的收费标准;三是收费标准没有明码标价,不遵守规定的公示收费,不出具发票、强行收费等。

(三) 停车收费存在“倒置”问题

如路内停车位与路外停车位收费标准颠倒。占用车道的路内停车位收取标准与停车库、停车位的标准一样,或者更优惠;一些城市道路拥堵地段的停车位数量与收取标准颠倒,一些城市核心地段车位短缺,而毗邻区域的道路比较拥挤等,这些区域的道路停车费用相对低廉,因此,导致了更多机动车流入道路拥堵地段。这样就存在着路内停车位相对拥挤与路外停车位相对宽裕共存的状态,以及路内停车位相对紧缺与地下停车位所相对萧条共存的现象。

(四) 公共停车场配建不足

当前,很多停车场是建筑配建的停车场,公共停车场很少,而且一些老旧小区、商业办公等附近都没有停车场。

(五) 欠缺停车引导系统, 停车制度不规范

一些地区存在地下停车场外来车辆不清楚的情况,加上没有健全的停车引导系统,导致即使有停车位,但因为信息不对称,驾驶人员没有办法准确地找到车位,使车辆大量地聚集在路面等待停车,加大了路面的交通压力。其次,为了更好地缓解停车供需不协调的矛盾,有一些路段设置了占道停车位,虽然已经通过收取停车费用让车辆只进行临时停放,但是仍然有一些车主私自停放车辆,不交停车费用。这样的情况导致城市干道车辆乱停的现象

严重,影响交通秩序和城市容貌。

四、停车收费的作用

第一,停车收费体现了停车设施属于商业性质,通过对停放的车辆进行收费,进而体现了停车设施的价值和作用。

第二,科学合理的停车费用,可以很好地调整人们出行的方式,最大程度上减少私家车的出行率,让大部分选择使用私家车出行的人转移到乘坐公共交通工具上来,进而缓解交通压力,降低城区停车需求,使停车供给和需求协调,进而改善城区“停车难”的问题,确保整个交通系统的可持续发展。

第三,通过停车收费,可以使建设停车场的投资者获得收益,还可以吸引更多社会资金进行停车设施的投资,最大程度上缓解目前的供需压力。

第四,通过停车收费可以使停车场的经营者获得相应的投资回报,进而提高停车场经营者的经营水平,改善停车场的服务质量,确保停车者的合法权益。

第五,结合收费方式和水平,如针对一些停车设施采取计时累计的收费方式,不仅可以提高车位的周转率,还可以实现停车设施的有效使用。

五、规范停车场管理的措施

(一)建立科学的停车场管理制度

此办法的制订旨在加强停车场内部管理,进一步提高管理者的整体素养,力求实现管理制度化、程序化、规范化、科学化。停车管理制度主要注重以下内容:一是道路管理的基本目的与内容,停车场规范经营管理宗旨,规范服务操作流程;二是对各类停车收费月卡、季卡、年卡、免费卡、亲情卡的统一集中办理,或电子凭证办理操作规范管理,将各种发票、收据等各种单据开具的流程服务规范化;三是提供各类车辆等相关证件等的申领集中统一办理,各类车辆现场管理和服务人员上岗证等证的规范化申领统一办理;四是制订员工岗位职责、岗位培训、岗位标准等操作规程并管理培训;五是,严格执行对停车场现场管理人员岗位的管理考核与培训及工作规范、停车场绩效考核标准制度,以及账目检查和核算等基础工作标准实施细则等有关信息。

从维护成本的控制措施与停车场地要求方面去考虑,具备安装条件可安装停车场智能监控管理平台系统设备的企业,要确保及时安装或启用,通过系统智能监控管理系统的强大处理能力,避免由于人为操作造成管理徇私舞弊问题的频繁发生,或有

效弥补过去由于平台系统建设不完整健全等,导致平台出现系统不稳定等系统管理的漏洞。

另外,停车场管理部门要积极地学习其他地方优秀的管理经验,并根据本地的实际情况,制订相应的停车管理办法,严格规范停车管理,维护停车人员的合法权益,进而形成良好的停车场管理和停车秩序,实现双赢。

(二)各司其职、各尽其能、理顺停车场的管理架构

一般写字楼的停车场管理有产权单位管理和外包服务公司管理等。首先产权单位的物业副总直接管辖停车场,再设定一位停车场管理总监或主任,全面负责整个停车场的具体事务,或者外包给服务公司。另外,对于规模比较大的停车场应下设一位停车场现场管理专员和财务管理专员,停车场管理专员负责现场日常事务的处理和收费管理、协调工作,财务管理专员负责整个停车场各类票据的开具、对账、核算等(当然也可以根据停车场的规模实施兼职管理等)。两个岗位将共同担负着对整个停车场的日常管理和财务督查工作,另外再根据停车场的规模(人工停车收费管理或智能停车系统收费管理)是否要设立一位车辆管理保安队长和下设几名车辆现场管理员、指挥员、保洁员、水电维修工程人员等,这几个岗位将由上向下,构成纵向停车场管理框架。

(三)统一规范停车场的各种票据卡类凭证管理

停车场管理部门应该根据不同停车场的实际情况分别办理停车场的管理凭证或电子凭证,比如办理年卡、季卡、月卡、亲情卡,免费卡等。停车场现场管理专员对各类车辆的停车申报进行审核,并将审核资料和所附证件报财务管理专员进行复核,确定后经停车场管理总监或主任批准后办理对应的年卡、季卡、月卡、亲情卡,免费卡等。根据现场停车场的规模(人工停车收费管理或智能停车系统收费管理)办理实物卡或电子凭证等。各类车辆凭证进出,停车场现场管理人员根据他们办理的各类进出凭证进行查验放行等。现场停车管理员对在停车场内的临时进入车辆或包月包年的车辆进行指挥停放或驶离等。

(四)合理定价、规范收费

按照市场的收费规律,完善停车场收费管理策略,进而有效地提高公共停车场、临时停车场的收益,然后用于停车场的建设,形成良性循环。一是制订健全的停车场收费标准。按照“路内高于路外、室外高于室内、中心区高于非中心区、长时高

于临时、高峰高于低峰、白天高于夜晚”的原则，根据实际情况制订健全的收费标准，充分运用收费政策的经济杠杆，均衡停车场的经济效益。二是因地制宜进行分级收费，根据不同的区域制订不同的收费标准。三是把计费方式改为计时收费。逐渐废除按次收费的方式，积极使用数字信息系统，利用路边停车场地，采用累进收费计算，停的时间越长费用越高，进而提高停车位的利用率，相应的增加停车位，这些收益都会应用到停车场的建设，进而使城市的公共资源得到合理的运用。

(五) 创新方式，加强管理

在停车收费的过程中，为了避免随意占用车位，不交停车费的车主或者收费管理员在停车现场采用过激的手段向车主收取停车费用等因素造成的矛盾，可以对车主的车牌号进行拍照，并和交警一起调取车主的信息，再通过书面或者电话的形式催车主交停车费，在规定时间内没有交费的，再进行媒体曝光。同时，结合车辆年检，提高市民法制意识和收费管理水平，还可以利用较高的罚款督促人们按章停车，加大违章随意停车现象的监督处罚力度，促使全市机动车都按照政府相关文件规定停车。政府有关部门都要继续对违章停车及收费现象加强专项检查，及时检查发现一些违法及收费行为，并认真进行协调处理。对于广大消费者反映的各类投诉，要依法充分积极进行立案调查研究和调解处理，保障好消费者群众的切实合法经营权益，对各种停车措施要进行明码标价。重申一点，不能在停车收费的标准之外乱收费，在制订和调整收费标准时要召开听证会，积极征求公众意见，进而提高决策的民主化。

(六) 设置停车场现场管理专员岗位，选择优秀的收费管理人员

停车场管理规模比较大的单位建议需设立智能停车收费系统，并设置停车场现场收费管理专员岗位，选择有责任心，积极向上的员工，进而减轻公司由财务核算员监管停车场收费等工作方面的管理压力。停车场现场收费管理专员日常工作包括对停车场票据凭证的办理与登记核销等日常工作，停车场日常各类年卡、季卡、月卡业务的各种充值核算工作，并且能将停车场每天或每月收取的停车费金额进行汇总，并交财务管理专员进行审核、对账，做好公司停车场管理的月度报表或年度报表等。

(七) 停车场的日常检查监督要制度化、长期化

在停车场日常服务管理中，产权单位的物业副

总、停车场管理总监或主任需定期负责检查停车场各个岗亭收费管理服务情况，包括核实收费岗亭电脑车辆进出场记录、免费停放车辆情况、使用亲情卡等进出情况、账款单据是否真实一致情况等问题，同时监管检查日常各班交接班工作和收款结账情况记录等。作为单位第一停车负责人，各二级单位停车场负责人都应注意定期、不定期检查，至少做到每周监督一次，公司停车场的管理运营部门负责人和公司财务部门账单管理员负责定期、不定期监督或抽查，至少要每月或每季度检查一次。产权单位在停车场收费处及时公布投诉监督投诉电话，举报有关违法违纪等行为，如查实发现停车场相关违法违纪的行为查证属实，必须严惩等。

(八) 掌握政策法规，加强岗位培训，从停车场管理的基础工作抓起

停车场管理部门应教育员工定期认真学习政府相关部门政策法规，掌握各种新地方政策、新国家法规、新企业动态，及时积极参与基层员工集中培训或讨论。同时，管理部门还要始终都坚持加强公司员工之间的职业道德修养教育，提高自身业务技能，培养每位员工自觉遵守社会法律，自觉履行维护好公司利益承诺的守法意识。

六、结语

随着目前我国城市改革发展开放的进程加快，物业信息服务相关企业正在一路向前。物业信息技术服务行业已经初步成为当前一个发展前景相当广阔的重要新兴技术产业，但到目前为止，关于物业信息服务的一些法律法规正处于完善、改进和实践阶段，许多关键技术新方法仍然需要大力探索突破和积极研究。停车场的收费及其管理问题作为写字楼或社区物业和服务中重要的组成部分，是一项系统工程，也是其难点内容之一。要做到完美，还有很远的道路要走，但只要我们用心在做事，停车管理方面的诸多难点最终还是应该可以一一解决的。

【作者简介】申屠花珍(1975—)，女，浙江杭州人，本科，中级经济师，华东医药股份有限公司，研究方向为物业服务大楼管理方面人力资源管理。