



醫院選擇停車管理公司的 主要考慮因素

■ David M.Ryan 張賢君 陳雪梅編譯

越來越多的醫院和醫療保健機構開始借助外面的專業停車管理公司來解決車位有限、車位分布不合理和殘疾人停車的問題。隨著醫院不斷改善便利設施和服務的趨勢，代客泊車成為解決患者和訪客停車問題的一種受歡迎的節省成本的方式。

選擇符合你要求的合適的代客泊車公司可以說是一項艱鉅的工作。當你為了增加新服務或替換原來的管理者而向停車公司招標時，一個很好的經驗是，至少和三家公司談，進行比較採購。

目前有許多停車公司都在為醫療保健機構提供停車服務。有些公司在代客泊車行業建立了全國性的品牌知名度，而很多小型公司主要服務於當地市場。我們強烈建議，你

要盡可能地了解停車管理領域的提供商，以便做出明智的決定。

無論你是要求停車公司提交項目建議書還是選擇正式的招標形式，在做出決定之前需要考慮幾項關鍵因素。以下列出了一些需要反復審核的因素，以及一些應被當作危險信號的無理條款。

服務成本

首先要談的是成本問題，因為它一直都是個重要因素。大部分停車公司是按每個泊車員每小時的收費標準向醫院收取。小時費率是根據公式導出的，內含支付給泊車員的工資中位數以及其他固定費用，如薪金和相關費用、稅收、收益、保險、設備和辦公日常開支等。停車公司的利潤就是支付這些所

有費用後剩下的。

由於停車管理業務在醫療保健市場的激烈競爭，建議醫院方要了解停車公司是如何取得利潤的，同時還要了解成本對服務質量的影響。有商業道德的停車管理公司大多數都願意提供這些信息，因此可以要求他們提供導出服務成本的公式，同時還要確保該公司向員工合法地支付了工資，並能嚴格遵守聯邦政府和所在州的勞工法。

那些以低價中標獲得合約的公司，他們為了獲取利潤，通常會支付給泊車員極低的工資，或者在合同簽訂後增加成本或人員編制水平。支付低工資會使員工的服務水平降低，簽約後提高成本或增加人員編制，通常被看做是一種欺詐行為。為了避免這種情況，可以要求停車公司在一段時間內固定小時費率的標準，如果成本太低沒去開展經營業務，還需要調整。在進行任何招標採購行為時都要記住，一分錢一分貨。在僱用一家停車公司時，最低的服務成本不應該成為決定因素，那樣的話，最終的結果會是更高的費用。

人員編制水平

維持停車業務正常運轉所需的管理員數量，通常由汽車數量、停車區周邊情況、取車等候時間以及營業時間所決定。所有這些因素可以導出合理的人員編制組合，必須作為實施過程中的一部分加以考慮。

會有多少顧客使用新的代客泊車服務？

預測這個數量會比較困難。但是，絕大多數在醫療保健市場有經驗的停車公司，應當可以根據經驗合理估算出項目運行需要的人員編制。我們建議醫院方要對比一下每家停車公司提供的項目建議書裡的人員編制水平，並要求在靈活性和可調節性方面提供詳細資料。小心那些投標建議書中人員編制數量和費用過低的公司，那或許是他們進入門檻的伎倆。

項目運行後人員編制水平的增加，只有在汽車數量有明顯增加、或營業時間延長影響了項目效率的情況下才需考慮。也就是說，當客戶服務水平較低的人員編制而受到嚴重影響時，就得考慮增加人員編制了。

招聘方法

在代客泊車業務中，服務的好壞取決於第一線的員工，他們比醫院人員接觸到的患者數量還要多，因此，停車公司要選擇那些自身具備顧客服務能力並對醫療機構的特殊



要求有明確理解的求職者。外表形象和培訓也很重要，但是停車公司必須選擇合適的人事經理，讓他們審核聘用標準和選拔程序。

停車公司最好採用和所服務的醫療機構相仿的招聘方法，這一點很重要。每家公司都應當提供招聘策略和方法，至少包括：機動車違章肇事記錄檢查、刑事犯罪記錄檢查、以前的就業參考核實。

另外，許多醫院可能會要求把健康檢查和違禁藥物檢測作為聘用內容的一部分，停車公司應當遵守。美國醫療機構評審聯合委員會（JCAHO）起草的“環境健康標準”對招聘方法提出了一些建議，並建議保留好記錄以備後查。

一個真正了解“環境健康標準”的停車公司在接受有關該標準的檢查時會大有好處，但是有些停車公司可能會聲稱自己在JCAHO標準和檢查方面很有經驗。我建議，你最好



要求停車公司詳細說明他們在這一重要領域所知道的知識和經驗。

培訓

代客泊車服務員和主管經理接受培訓的程度如何，將會使提供的服務水平產生明顯的差異。培訓內容應包括醫院和停車公司入職培訓、運營政策和流程、安全性和車輛安全實施規程、JCAHO環境健康標準、經營管理和領導、顧客服務等方面的教學。

為了全面了解所有的培訓內容，你必須

盡職調查問題清單	停車公司 1	停車公司 2	停車公司 3
有醫療保健機構停車場管理方面的知識或經驗嗎？			
願意提供成本公式嗎？			
能按照聯邦或州法律支付員工工資嗎？			
每個泊車員每小時收費標準			
小時費率願意固定嗎？			
建議的員工數量			
進行背景調查（犯罪，駕車違章肇事和違禁藥物）了嗎？			
詳細的培訓內容和培訓頻率？			
可以提供培訓記錄嗎？			
能配備現場經理或主管嗎？			
總部人員考察現場細節和文件記錄的頻率？			
有確定的服務測評工具嗎？			
投保了至少100萬美元的最低保險責任範圍了嗎？			
處理索賠的時限能在1~2個工作日嗎？			
宣傳資料上顯示的信息是真實可靠經過核實的嗎？			
和醫院有同樣的價值觀嗎？			
其他機構與這家公司的合作經歷都是正面的嗎？			

提出問題並做好功課。要求停車公司解釋清楚培訓過程，比如如何教學、多長時間培訓一次。同時還要檢查培訓資料和記錄保存方法，以便評估該公司的能力。問問停車公司是否允許你參與到一開始的培訓課程中。大多數停車公司會聲稱能提供全面的培訓，但是你必須做更深入的調查，充分了解其全面的程度。

代客泊車服務員作為一線員工，必須接受良好的培訓，給顧客良好的第一印象和最後印象。要確保停車公司承諾進行培訓，並有一套可靠成熟的培訓計劃，該計劃能解決醫療機構及其患者的各種需求。

業務監管和報告

在選擇停車公司時，很重要的一件事是要了解停車公司總部是如何管理和監管現場業務的。每項現場業務在營業時間內都應有一名現場主管或經理進行現場管理，並解決出現的各種問題。停車公司總部的管理層結構必須清晰地展示出來，這樣醫院方就知道要找哪個人，所有的問題就能及時得到處理。停車公司應向醫院方提供一份總公司通訊錄。

公司總部人員多長時間去一次現場與院方會面檢查業務運轉情況，這又是另一個重要的因素。很多停車公司都採取分散管理的方式運作，公司總部人員去現場來查的情況很少見，除非在項目啟動時約定了檢查次數，或檢查次數已在合同裡規定好。

有些停車公司聲稱他們有很多衛星辦公室遍及全國各地，這樣就能把分散化管理所帶來的缺乏監管的問題降至最低。訓練有素的現場業務經理和公司總部管理人員的定期檢查，這樣的管理模式比地方分公司的虛假



聲稱更有助於停車管理業務的成功。

公司總部還應當向法院提供周報和月報，讓醫院了解主要業績指標，如汽車數量、服務時長、索賠或事故、收款收入報告、神秘顧客（扮成顧客對服務進行測評的人，編者注，下同）或調查的結果、表揚信等。

業務運行良好的話，其結果通常是，現場人員、公司總部人員和醫院之間建立了良好的溝通，信息共享和共同工作將有更多的機會改善和提高代客泊車服務項目，使患者和訪客滿意。

服務測評

另一個需要考慮的問題是停車服務該如何測評，而最重要的是服務測評信息將如何用於改善項目。成功的停車管理公司會採用各種測評工具保持項目的運行效率，並利用該信息進行改善，從而提供更好的服務。

與醫院合作或借助專業機構進行問卷調

查，這樣做很有幫助。患者、訪客甚至院方填寫的調查表可以很容易地通過郵寄、電郵的形式發出或在網上提交，這些調查表能提供有關服務質量的有用信息。通過神秘顧客服務或主管現場檢查報告清單等方法，可以顯現出需要改進的方面或方法，並能提供有關項目效力的客觀評價。使用數據如某時段汽車數量或取車等候時間，是另一種測評方法。



停車管理公司必須使用各種服務測評方法評估項目，並根據醫院的需求進行更動或改善。你可以向潛在的停車公司詢問，他們對項目是如何進行測評的，以及作為測評結果是近幾個月對項目已進行過哪些改進？

保險責任

代客泊車服務公司必須依法投保一般責任險和職工賠償保險，盡管各個州的要求不同。所有公司都應提供保險證書，表明一般責任保險和財產責任險的保額至少是多少？美元。許多醫療機構會要求更高的底限，這些要求在合同中規定好。

然而，在停車管理過程中也會偶爾出現車輛受損的情況。處理和報告保險索賠的工作是一項重要的顧客服務內容。大部分索賠應當在一兩個工作日內處理完，處理報告也應當提供給院方一份。索賠如果能快速高效的處理，一些小事故的負面影響就會降至最低。

結論

引進合適的停車公司為你的醫療機構提供代客泊車服務是個很重要的決定，在作決策時，全面考慮上述的各種因素，將有助於挑選到最符合你要求的停車服務公司。在做出選擇之前要考慮下面幾個主要問題：

- 宣傳資料上顯示的信息是真實可靠的嗎？
- 停車公司和醫院有同樣價值觀嗎？
- 其他機構和該公司合作時有什麼體會？
- 停車公司是否能積極反應，並和醫院工作人員形成一個良好的團隊？
- 該公司是否具備醫療機構停車場管理的常識？

在選擇一家停車服務公司之前應進行仔細的調查，權衡各種因素做出明智的決定。選擇一家具有良好聲譽、同時又是行業協會會員的企業，你將得到行業內最高水平的專業服務和誠信。

醫院方對項目的成功運行也起著相當重要的作用，你們應支持和協助外來停車公司的工作。如果在項目開始運作後你不想要任何驚訝的話，你就要盡可能地多了解將要為你的顧客提供服務的停車公司和他們的員工。

—轉載自城市停車月刊

