

บทที่ 7

การบริหารศูนย์การค้า (Operation Management)

7.1 วัตถุประสงค์ของการบริหารศูนย์การค้า

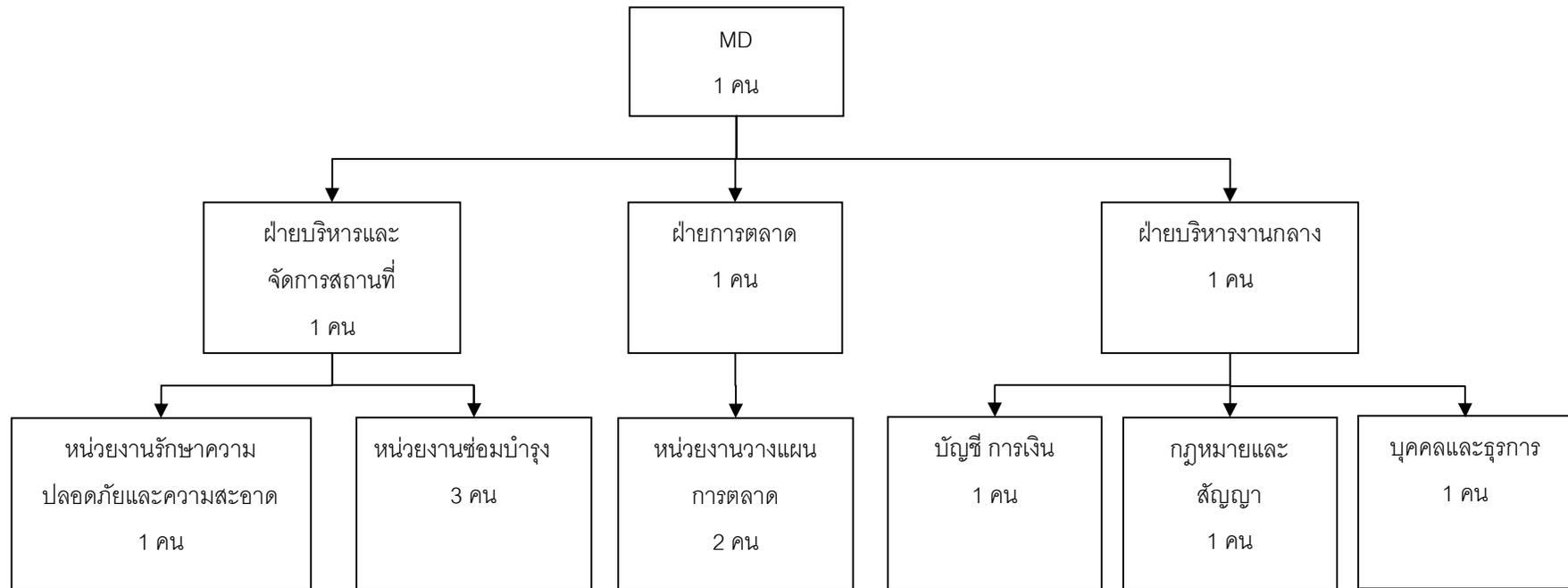
การบริหารศูนย์การค้ามีวัตถุประสงค์ให้การดำเนินธุรกิจศูนย์การค้าดำเนินไปด้วยความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่วางไว้ได้ โดยการบริหารศูนย์การค้าที่มีประสิทธิภาพนั้นควรมีการเขียนเป็นแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและไปในทิศทางเดียวกัน

การกำหนดแผนการดำเนินงาน คือการวางแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ และความสัมพันธ์ของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถทำงานสอดคล้องประสานกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันขององค์กร ดังนั้น การจัดผังองค์กรและการกำหนดหน้าที่ การปฏิบัติงาน และการประสานงานที่ชัดเจน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดโดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด และนอกจากการจัดผังองค์กรแล้วนั้น การวางแผนการบริหารศูนย์การค้านั้นยังรวมไปถึงการวางแผนและบริหารส่วนประสมผู้เช่า การวางแผนการตลาด และการดูแลรักษาอาคารสถานที่รวมถึงความสงบเรียบร้อยภายในบริเวณศูนย์การค้าด้วย

7.2 การจัดโครงสร้างองค์กร

เนื่องจากขนาดโครงการเป็นโครงการขนาดใหญ่ไม่ใหญ่มาก ดังนั้นรูปแบบขององค์กรจึงควรมีขนาดเล็กเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารงานรวมถึงเพื่อควบคุมต้นทุนด้านการบริหารจัดการ โดยบริษัทจะแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายหลักๆ ได้แก่ ฝ่ายบริหารและจัดการสถานที่ ฝ่ายการตลาด และฝ่ายบริหารงานกลาง โดยมีโครงสร้างและรายละเอียดของงานดังต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 7-1
โครงสร้างองค์กรและจำนวนพนักงานของ
บริษัท เดอะ คอมพาเนีย จำกัด



7.2.1 ฝ่ายบริหารและจัดการสถานที่

7.2.1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดูแลความเรียบร้อยภายในพื้นที่ของศูนย์การค้า ทั้งการทำความสะอาด การดูแลความเรียบร้อยของศูนย์การค้า การรักษาความปลอดภัย การซ่อมบำรุงและการตกแต่งสถานที่ต่างๆ เมื่อมีการจัดกิจกรรมภายในศูนย์การค้า โดยแรงงานในการดำเนินงานส่วนใหญ่จะใช้การจ้างเหมาช่วงจากบริษัทอื่นแทนการจ้างพนักงานประจำ กล่าวคือ แรงงานในการทำความสะอาดและรักษาความปลอดภัย จะจ้างเหมาช่วงจากบริษัทภายนอกทั้งหมด ส่วนแรงงานในการซ่อมบำรุงนั้น ในการดูแลระบบพื้นฐานหรือการซ่อมบำรุงเพียงเล็กน้อยทางศูนย์การค้าจะใช้พนักงานซ่อมบำรุงของศูนย์การค้าเป็นผู้ดูแล แต่ในการซ่อมบำรุงขนาดใหญ่หรือมีความซับซ้อนจะเลือกใช้การจ้างเหมาช่วงแทน

7.2.1.2 หน่วยงานย่อยและความรับผิดชอบ

■ หน่วยงานรักษาความปลอดภัยและความสะอาด

มีหน้าที่ประสานงานกับบริษัทจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความสะอาด เพื่อวางแผนจัดกำลังพลให้เพียงพอกับความต้องการ รวมถึงกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ความเรียบร้อยและความสวยงามภายในบริเวณศูนย์การค้าทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคาร ตลอดจนจัดเตรียมแผนฉุกเฉินในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่อาจเป็นอันตรายขึ้นภายในศูนย์การค้า ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุไฟไหม้ หรือเหตุการณ์อื่น เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สินให้มีน้อยที่สุด

■ หน่วยงานซ่อมบำรุง

มีหน้าที่วางแผนดูแลรักษาสภาพของอาคารศูนย์การค้า รวมไปถึงโครงสร้างต่างๆ ภายในบริเวณศูนย์การค้า ตลอดจนระบบสาธารณูปโภคภายในศูนย์การค้าเพื่อให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและปลอดภัยกับผู้เข้ามาใช้บริการของศูนย์การค้า ตลอดจนจัดเตรียมแผนฉุกเฉินในกรณีที่ระบบสาธารณูปโภคภายในศูนย์การค้าเกิดขัดข้องและไม่สามารถใช้งานได้

7.2.1.3 จำนวนบุคลากร

ผู้จัดการ	1	คน
พนักงานระดับปริญญาตรี	2	คน
ช่างเทคนิค	2	คน

7.2.2 ฝ่ายการตลาด

7.2.2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

มีหน้าที่ในการวางแผนการตลาดโดยใช้เครื่องมือทางการตลาดต่างๆ ทั้งการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การสำรวจความต้องการและการกำหนดภาพลักษณ์โดยรวมของศูนย์การค้าและส่วนประสมการเช่าให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ศูนย์การค้าให้เป็นที่รู้จัก และการนำแผนการตลาดไปปฏิบัติ เพื่อดึงดูดผู้บริโภคให้เข้ามาใช้บริการในศูนย์การค้า

7.2.2.2 จำนวนบุคลากร

ผู้จัดการ	1	คน
พนักงานระดับปริญญาตรี	2	คน

7.2.3 ฝ่ายบริหารงานกลาง

7.2.3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

มีหน้าที่ในด้านการบริหารงานต่างๆภายในศูนย์การค้า ตั้งแต่การทำสัญญาการเก็บค่าเช่า การจัดการเรื่องระบบบัญชีและภาษี การบริหารงานบุคคล การจัดซื้อจัดจ้างภายในศูนย์การค้าทั้งหมด รวมไปถึงการประสานงานกับฝ่ายการตลาดและฝ่ายบริหารจัดการสถานที่เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในการดำเนินงานต่างๆ

7.2.3.2 หน่วยงานย่อยและความรับผิดชอบ

■ หน่วยงานบัญชีและการเงิน

มีหน้าที่ในการรับชำระค่าเช่าจากผู้เช่าและการเบิกจ่ายเงินต่างๆ การบริหารเงินสด จัดทำงบประมาณ รวมไปถึงการทำบัญชี และการนำส่งภาษีของกิจการทั้งหมด

■ หน่วยงานกฎหมายและสัญญา

มีหน้าที่ดูแลการทำสัญญาต่างๆระหว่างศูนย์การค้ากับคู่สัญญาให้เป็นไปตามข้อกำหนด และรักษาผลประโยชน์ของทางศูนย์การค้า ตลอดจนจรรยาบรรณที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์การค้า

■ หน่วยงานบุคคลและธุรการ

มีหน้าที่สรรหาบุคลากรของศูนย์การค้า รวมไปถึงดูแลการจัดซื้อจัดจ้างภายในศูนย์การค้าโดยเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและบริษัทภายนอก

7.2.3.3 จำนวนบุคลากร

ผู้จัดการ	1	คน
พนักงานระดับปริญญาตรี	2	คน
พนักงานระดับ ปวส	1	คน

สำหรับเงินเดือนของแต่ละตำแหน่งนั้นได้กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้จัดการใหญ่	อัตราเงินเดือน	50,000 บาท
2. ผู้จัดการแผนก	อัตราเงินเดือน	40,000 บาท
3. พนักงานระดับปริญญาตรี	อัตราเงินเดือน	20,000 บาท
4. ช่างเทคนิค	อัตราเงินเดือน	10,000 บาท
5. พนักงานระดับ ปวส.	อัตราเงินเดือน	7,500 บาท

7.3 แผนการดำเนินงานและสัญญาเช่า

7.3.1 ช่วงเวลาการเปิดปิดศูนย์การค้า

จากผลของการสำรวจระยะเวลาที่บุคคลเข้าไปใช้บริการไลฟ์สไตล์ช้อปปิ้งเซ็นเตอร์ของ ซอแก้ว แก้วมรกต (2551) พบว่าช่วงเวลาที่มียุคค้าเข้าไปใช้บริการมากที่สุดคือ วันธรรมดาในช่วงเวลาตั้งแต่ 18.00 น. จนถึง 24.00 น. โดยประเภทร้านค้าที่นิยมใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวก็คือ ซูเปอร์มาร์เก็ต และในวันหยุดช่วงเวลาดังกล่าวตั้งแต่ 12.00 น. เป็นต้นไป ดังนั้น ระยะเวลาในการเปิดปิดศูนย์การค้าที่เหมาะสม จึงจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน กล่าวคือ ในส่วนที่ให้บริการซูเปอร์มาร์เก็ต จะเปิดดำเนินการตั้งแต่ 10.00 น. ไปจนถึง 24.00 น. และส่วนพื้นที่ในการค้าอื่นๆ จะเปิดดำเนินการพร้อมกัน แต่จะปิดดำเนินการในเวลา 22.00 น.

7.3.2 รูปแบบสัญญาเช่า

รูปแบบสัญญาเช่าแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลักๆ โดยแบ่งตามอายุสัญญาเช่าได้ดังต่อไปนี้

7.3.2.1 สัญญาเช่าระยะยาว

สัญญาเช่าระยะยาว จะกำหนดอายุสัญญาเช่าไว้ 20 ปี จะใช้กับซูเปอร์มาร์เก็ต เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับกระแสความนิยมของผู้บริโภค

การปรับอัตราค่าเช่า ผู้ให้เช่ามีสิทธิพิจารณาขึ้นราคาค่าเช่าในทุกๆ 5 ปี ในอัตราไม่เกินร้อยละ 10 ของอัตราค่าเช่าเดิม

7.3.2.2 สัญญาเช่าระยะกลาง

สัญญาเช่าระยะกลางนั้น จะกำหนดอายุสัญญาเช่าไว้ที่ 3 ปี โดยเมื่อครบกำหนดแล้ว ผู้เช่ามีสิทธิที่จะต่ออายุสัญญาเช่าได้อีก 3 ปีรวมเป็น 6 ปี ใช้กับ ร้านอาหาร, คลินิก, ร้านขายยา เครื่องสำอาง และอาหารเสริม, ธนาคาร และร้านหนังสือ

การปรับอัตราค่าเช่า ผู้ให้เช่ามีสิทธิพิจารณาขึ้นราคาค่าเช่าในการต่อสัญญาฉบับใหม่ ในอัตราไม่เกินร้อยละ 10 ของอัตราค่าเช่าเดิม

7.3.2.3 สัญญาเช่าระยะสั้น

สัญญาเช่าระยะสั้น จะกำหนดอายุสัญญาเช่าไว้ที่ 1 ปี โดยเมื่อครบกำหนดแล้ว ผู้เช่ามีสิทธิที่จะต่อสัญญาได้อีกครั้งละ 1 ปี เป็นจำนวน 2 ครั้ง รวมเป็น 3 ปี

การปรับอัตราค่าเช่า ผู้ให้เช่ามีสิทธิพิจารณาขึ้นราคาค่าเช่าในการต่อสัญญาฉบับใหม่ ในอัตราไม่เกินร้อยละ 5 ของอัตราค่าเช่าเดิม

7.3.3 ข้อกำหนดและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ศูนย์การค้าได้กำหนดข้อกำหนดในการเช่าและการใช้พื้นที่ของผู้เช่า และค่าใช้จ่ายอื่นในการเช่าไว้ดังต่อไปนี้

7.3.3.1 วัตถุประสงค์การเช่า

- ผู้เช่าต้องประกอบกิจการ และใช้ชื่อในการประกอบกิจการตามที่ระบุไว้ในสัญญาเช่าเท่านั้น

7.3.3.2 สิทธิการเช่า

- ผู้เช่าจะต้องเป็นผู้ดำเนินการธุรกิจด้วยตนเองเท่านั้น ห้ามมิให้มีการโอนสิทธิการเช่า หรือยินยอมให้ผู้อื่นเช่าช่วง หรือเข้าไปใช้ประโยชน์ ทั้งในกรณีพื้นที่บางส่วนหรือพื้นที่ทั้งหมดให้กับผู้อื่นผู้ใด โดยมีได้รับอนุญาตจากทางศูนย์การค้า
- ในกรณีที่มีการโอนสิทธิการเช่า หรือเช่าช่วง ผู้เช่าจะต้องชำระค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้ให้เช่า ในอัตราเท่ากับอัตราค่าเช่าปัจจุบันจำนวน 1 เดือน
- ผู้เช่าจะต้องโอนสิทธิตามสัญญาบริการและสัญญาบริการสาธารณูปโภคไปด้วย และผู้เช่าช่วงจะต้องผูกพันตามสัญญาบริการ และสัญญาบริการสาธารณูปโภคนั้นด้วย

- ผู้เช่าจะต้องเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียม ค่าอากรแสตมป์ ตลอดจนค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

7.3.3.3 ค่าเช่า ภาษี และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

- ในการทำสัญญาจองพื้นที่ ผู้เช่าต้องจ่ายค่าจองพื้นที่ เป็นจำนวน 1 เท่าของค่าเช่ารายเดือน หลังจากทำสัญญาแล้ว ผู้เช่าต้องทำสัญญาเช่าภายใน 60 วัน ไม่เช่นนั้นจะถือว่าสัญญาดังกล่าวเป็นโมฆะ
- ผู้เช่าต้องจ่ายค่าเงินประกันเป็นจำนวน 3 เท่าของค่าเช่ารายเดือน โดยทางผู้ให้เช่าจะจ่ายคืนให้ภายใน 30 วันหลังจากได้รับมอบสถานที่คืน โดยทางผู้ให้เช่าจะหักหนี้สินค้างชำระ ค่าใช้จ่าย หรือ ค่าเสียหายใดๆ ที่ผู้เช่าค้างชำระอยู่ จากเงินประกันดังกล่าว
- การชำระค่าเช่างวดแรก ผู้เช่าต้องจ่ายค่าเช่าเป็นจำนวน 3 เดือนในวันทำสัญญา โดยหักด้วยสัญญาจองพื้นที่ และหลังจากนั้นให้เริ่มจ่ายค่าเช่ารายเดือนตั้งแต่เดือนที่ 4 เป็นต้นไป โดยผู้เช่าต้องนำเงินค่าเช่าไปชำระ ณ ที่ทำการของผู้ให้เช่าทุกเดือน โดยไม่จำเป็นต้องออกเอกสารการแจ้งหนี้ก่อน
- ผู้เช่าเป็นผู้ชำระค่าภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรแสตมป์ หรือ ภาษีที่เกี่ยวข้องกับสัญญาเช่าทั้งหมด ตามที่ราชการเรียกเก็บตลอดอายุการเช่า โดยผู้เช่ามีหน้าที่ในการไปชำระด้วยตัวเองโดยตรง

7.3.3.4 การตกแต่งและการใช้สถานที่

- การตกแต่งสถานที่ ผู้เช่าต้องตกแต่งสถานที่ให้เสร็จภายใน 90 วันนับตั้งแต่ได้รับมอบสถานที่ ยกเว้นสำหรับการผู้เช่าระยะยาว กำหนดระยะเวลาตกแต่งสถานที่ไว้ไม่เกิน 120 วัน หรือตามข้อตกลงที่ทำไว้ในกรณีพิเศษ อนึ่ง ในช่วงเวลาตกแต่งสถานที่ ผู้ให้เช่าจะยกเว้นค่าเช่าให้โดยคิดตามอัตราค่าเช่าคิดเป็นรายวัน ทั้งนี้การตกแต่งทั้งหมดต้องทำให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์และพร้อมที่จะเปิดบริการภายในเวลาที่กำหนด มิฉะนั้น ศูนย์การค้ามีสิทธิปรับผู้เช่าในอัตราค่าปรับเท่ากับ 2 เท่าของอัตราค่าเช่าปกติต่อวัน
- ในการตกแต่งสถานที่ รวมทั้งการแก้ไข เปลี่ยนแปลง และต่อเติมสถานที่ ผู้เช่าต้องยื่นแบบแปลนรายละเอียดในการตกแต่ง งานระบบไฟฟ้า น้ำประปา และงานระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการติดตั้งเครื่องจักร หรือเครื่องกลใดๆ เพื่อขออนุญาตจากผู้ให้เช่าก่อนการตกแต่งหรือติดตั้งทุกครั้ง

- ผู้เช่าต้องทำการตกแต่งสถานที่เช่าโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ และถูกต้องตามแบบแปลนที่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้เช่า
- การติดตั้งป้ายชื่อสถานประกอบการ เพื่อความเป็นระเบียบและสวยงาม ผู้เช่าต้องยื่นแบบเพื่อขออนุญาตจากผู้ให้เช่า โดยจะต้องมีขนาด สี และวัสดุตามที่ผู้ให้เช่ากำหนดเท่านั้น
- การติดตั้งป้ายโฆษณากิจการ ให้ใช้เป็นรูปแบบของป้ายแบบมีขาตั้ง หรือป้ายแขวนเท่านั้น โดยสามารถติดตั้งได้เฉพาะภายในบริเวณสถานที่เช่าเท่านั้น
- ห้ามปิดป้ายประกาศบนกระจกหน้าร้าน หรือหน้าสถานที่เช่า
- การจัดวางสินค้า ผู้เช่าต้องตกแต่งและจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบสวยงาม
- ห้ามตั้งวางสินค้า สิ่งของอื่นใด หรือประกอบการค้า และโฆษณา นอกพื้นที่เช่าของตน โดยมีได้รับอนุญาตจากผู้ให้เช่า

7.3.3.5 หน้าที่ของผู้เช่า

- ผู้เช่าจะต้องเปิดและปิดประกอบกิจการค้าตามเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และจะต้องไม่หยุดประกอบกิจการค้าเกินกว่า 3 วัน ในรอบ 1 ปีปฏิทิน และการหยุดแต่ละครั้งต้องไม่เกินกว่า 3 วันติดต่อกัน และผู้เช่าต้องแจ้งให้ทางผู้ให้เช่าทราบ เพื่อขออนุมัติเป็นหนังสือก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน และในการหยุดประกอบกิจการดังกล่าว ผู้เช่าต้องปิดประกาศแจ้งกำหนดวันหยุดและวันเปิดดำเนินการให้ลูกค้าทั่วไปทราบก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน.
- ผู้เช่าต้องดูแลรักษาซ่อมแซมสถานที่เช่าให้อยู่ในสภาพที่ดีตามสภาพการใช้งานปกติตลอดอายุการเช่าด้วยค่าใช้จ่ายของผู้เช่าเอง ในกรณีที่ผู้เช่ามิได้จัดการแก้ไขซ่อมแซมภายในเวลาอันสมควร ผู้ให้เช่ามีสิทธิที่จะเข้าไปซ่อมแซมแทนได้ โดยผู้เช่าจะต้องชดใช้ราคาทั้งหมดแก่ผู้ให้เช่า พร้อมกับการชำระค่าเช่าประจำเดือนนั้น หากผู้เช่าไม่ชำระภายในเวลาที่กำหนด ผู้ให้เช่าจะเรียกเก็บค่าปรับในอัตราร้อยละ 15 ต่อเดือน ของยอดที่ค้างชำระจนกว่าจะชำระครบจำนวน
- ผู้เช่าต้องไม่ประกอบอาหาร หรืออนุญาตให้มีการประกอบอาหาร ในสถานที่เช่า เว้นแต่จะเป็นกิจการค้าขายอาหารตามที่ระบุไว้ในสัญญาเช่า
- ผู้เช่าต้องไม่ใช้ หรือยินยอมให้บุคคลใดใช้สถานที่เช่าเป็นที่พักอาศัย โดยจะต้องออกไปจากสถานที่เช่าตามเวลาและเส้นทางที่กำหนด

- ผู้เช่าต้องไม่กระทำการใดๆที่ผิดต่อกฎหมาย หลักศีลธรรม หรือการกระทำอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อทั้งชีวิตและทรัพย์สินทั้งในส่วนของศูนย์การค้าและผู้เช่ามาใช้บริการศูนย์การค้า
- ผู้เช่าต้องดูแลรักษาความสะอาดภายในบริเวณร้านค้าของตน รวมไปถึงการปฏิบัติตามกฎการรักษาความสะอาดของศูนย์การค้า เพื่อรักษาความสวยงามและเรียบร้อยภายในศูนย์การค้า
- ในการทิ้งขยะมูลฝอย ผู้เช่าต้องทิ้งในที่ที่ทางศูนย์การค้าจัดเตรียมไว้ และต้องกระทำในเวลาที่กำหนด
- ในการขนส่งสินค้าหรือวัสดุอุปกรณ์ใดๆ ผู้เช่าต้องกระทำในเวลาและเส้นทางที่กำหนดไว้เท่านั้น
- ผู้เช่าต้องรับผิดชอบในการดูแลรักษาทรัพย์สินของตนที่นำเข้ามาไว้ในสถานที่เช่าของตนเอง หากเกิด ความการสูญหาย หรือเสียหายไม่ว่าด้วยเหตุประการใด ทางศูนย์การค้าจะไม่รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น
- ผู้เช่าต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ และความเสียหายใดๆ อันเกิดจากความชำรุดของสถานที่เช่า หรือวัสดุอุปกรณ์ใดๆ ที่เกิดขึ้นภายในสถานที่เช่าของตน ไม่ว่าจะต่อชีวิต ร่างกาย และ ทรัพย์สิน ทั้งของตนและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
- ผู้เช่าที่เป็นกิจการจำหน่ายอาหาร จะต้องจัดให้มีการกำจัดมด หนู และ แมลงสาบ โดยวิธีการและระยะเวลาที่เหมาะสม หากผู้เช่าไม่ดำเนินการ ศูนย์การค้ามีสิทธิเข้าไปดำเนินการแทนทันที โดยผู้เช่าจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

7.3.3.6 การเลิกสัญญา และการสิ้นสุดลงของสัญญาเช่า

- หากผู้เช่าผิดนัดไม่ชำระค่าเช่า หรือเงินค่าบริการใด หรือละเมิดข้อบังคับของศูนย์การค้า หรือ สถานที่เช่าถูกยึดหรืออายัดตามคำสั่งศาล หรือถูกฟ้องล้มละลาย ศูนย์การค้ามีสิทธิบอกยกเลิกสัญญาเช่าได้ทันที และมีสิทธิหักหนี้ค้างชำระค่าใช้จ่าย และ ค่าเสียหายใดๆ ที่ผู้เช่าค้างชำระอยู่ทั้งหมดจากเงินประกันที่ผู้เช่าได้วางไว้
- เมื่อสัญญาเช่าสิ้นสุดลง ผู้เช่ามีหน้าที่ต้องขนย้ายทรัพย์สินออกจากสถานที่เช่า และส่งมอบสถานที่เช่าในสภาพที่ดีตามสภาพการใช้งานปกติให้แก่ผู้ให้เช่าทันที ทั้งนี้ในส่วน of สิ่งของตกแต่งหรือสิ่งติดตั้งที่อยู่กับสถานที่เช่า ศูนย์การค้ามีสิทธิที่จะพิจารณาให้ผู้เช่าทำการรื้อถอนหรือคงสิ่งนั้นๆไว้ในสภาพเดิมได้ตามที่เห็นสมควร

โดยผู้เช่าต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในการรื้อถอนและปรับปรุงสภาพดังกล่าว หากผู้เช่าไม่ทำการปรับปรุงสภาพสถานที่เช่าให้อยู่ในสภาพที่ดีก่อนส่งมอบคืนสถานที่เช่า ศูนย์การค้ามีสิทธินำเงินประกันที่วางไว้มาหักค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงสภาพดังกล่าวได้

- ในกรณีที่ศูนย์การค้าต้องดำเนินการปรับปรุงสภาพสถานที่เช่าด้วยตนเอง ทางศูนย์การค้าจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการขนย้ายและรื้อถอน
- หากผู้เช่าไม่สามารถคืนสถานที่เช่าในเวลาที่กำหนด ผู้เช่าต้องจ่ายค่าปรับในอัตราเท่ากับ 2 เท่าของค่าเช่าในปัจจุบันคิดเป็นรายวัน

7.3.3.7 หน้าที่ของศูนย์การค้า

- จัดให้มีไอนเย็นจากเครื่องปรับอากาศในพื้นที่เช่าตามระยะเวลาเปิดทำการของศูนย์การค้า
- จัดให้มีระบบไฟ น้ำประปา และระบบโทรศัพท์ ในพื้นที่ให้เช่า
- จัดให้มีการบริการสุขาส่วนกลาง
- จัดให้มีระบบดูดควันสำหรับร้านอาหาร
- จัดให้มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยภายในศูนย์การค้า
- จัดให้มีพนักงานทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง ทั้งภายในและภายนอกอาคารศูนย์การค้า รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยภายในศูนย์การค้า
- จัดให้มีการดูแลรักษาความสวยงามของตัวอาคาร สวน และ พื้นที่ต่างๆภายในบริเวณ ศูนย์การค้า

7.3.3.8 สัญญาบริการและสัญญาบริการสาธารณูปโภค

- สัญญาบริการและสัญญาบริการสาธารณูปโภคจะมีอายุสัญญาเท่ากับสัญญาเช่าพื้นที่ทุกประการ
- ผู้เช่าต้องจ่ายค่าส่วนกลางในอัตรา 150 บาทต่อตารางเมตรต่อเดือนต่อเดือน หรือในอัตราที่เทียบเท่าอัตราดังกล่าว
- ค่าบริการสาธารณูปโภค
 - ค่าไฟฟ้าคิดในอัตรา 4.50 บาทต่อหน่วย
 - ค่าน้ำประปาคิดในอัตรา 15.00 บาทต่อหน่วย

7.4 การซ่อมบำรุง, การดูแลรักษาความสะอาด, การดูแลรักษาความปลอดภัยและการให้บริการในลานจอดรถ

7.4.1 การซ่อมบำรุง

การซ่อมบำรุง มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาสภาพของสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่สวยงาม และสะดวกสบายต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยในการตรวจสอบเบื้องต้นจะให้พนักงานของทางศูนย์การค้าในการตรวจสอบ ถ้าความเสียหายไม่รุนแรงจะดำเนินการซ่อมบำรุงด้วยตนเอง แต่ในกรณีที่เป็นการซ่อมบำรุงใหญ่ที่ต้องใช้แรงงานและความชำนาญเฉพาะด้าน จะดำเนินการโดยการจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกในการดำเนินการ โดยมีการกำหนดแผนงานสำหรับการซ่อมบำรุงไว้ดังต่อไปนี้

7.4.1.1 แผนซ่อมบำรุงรายวัน

- ตรวจสอบความเรียบร้อยของระบบสาธารณูปโภคภายในศูนย์การค้า
- ตรวจสอบความเรียบร้อยของตัวอาคารและสถานที่โดยรอบ

7.4.1.2 แผนซ่อมบำรุงรายเดือน

- ตรวจสอบการทำงานของระบบปรับอากาศ และระบบกรองอากาศ
- ตรวจสอบความเรียบร้อยของระบบระบายน้ำและระบบไฟฟ้า

7.4.1.3 แผนซ่อมบำรุงระยะยาว

ทุก 5 ปี จะมีการตรวจสอบโครงสร้างอาคารครั้งใหญ่รวมทั้งปรับปรุงให้ทันสมัย และตรงกับความต้องการของลูกค้า

7.4.2 การดูแลรักษาความสะอาด

การดูแลรักษาความสะอาดจะใช้การจ้างเหมาช่วงในการดำเนินงาน โดยจะมีความรับผิดชอบในการดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ และดูแลสุขภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพปกติพร้อมใช้งาน

เนื่องจากในพื้นที่อาคารศูนย์การค้าชั้นที่ 1 และพื้นที่ในสวนจะเป็นพื้นที่ที่มีการนำสุนัขเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นอาจประสบปัญหาในด้านกลิ่นและเชื้อโรคที่มาจากมูลและปัสสาวะของสุนัข ดังนั้นจึงต้องมีมาตรการในการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยทางศูนย์การค้าได้จัดเตรียมพนักงานรักษา

ความสะอาดในบริเวณดังกล่าวไว้มากกว่าบริเวณอื่น เพื่อทำการตรวจสอบพื้นที่และเข้าแก้ไขพื้นที่ที่พบปัญหา ในกรณีที่สุนัขถ่ายมูลหรือปัสสาวะ ในบริเวณที่เป็นพื้นปูนจะต้องทำความสะอาดทันที พร้อมทั้งถูพื้นด้วยน้ำยาทำความสะอาดพื้นที่มีส่วนผสมของน้ำยาฆ่าเชื้อและน้ำหอมทันที

ทุกวันหลังจากปิดศูนย์การค้าพนักงานรักษาความปลอดภัยกะดึกมีหน้าที่ที่จะต้องทำการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อให้ทั่วทั้งบริเวณศูนย์การค้าชั้นล่างและพื้นที่ในสวนเพื่อทำการป้องกันโรคระบาดที่อาจติดต่อกายในศูนย์การค้า

7.4.3 การดูแลรักษาความปลอดภัย

การดูแลรักษาความปลอดภัยจะใช้การจ้างเหมาช่วงในการดำเนินงาน โดยจะจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยในทุกจุดเสี่ยงตลอดเวลา นอกจากนี้ยังต้องจัดให้มีการตรวจสอบระบบป้องกันไฟไหม้ทุกเดือน รวมไปถึงการซ้อมกรณีที่เกิดเพลิงไหม้ทุกปี เพื่อเป็นการเพิ่มความปลอดภัยแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

7.4.4 การให้บริการในลานจอดรถ

การให้บริการในลานจอดรถ ทางศูนย์การค้าจะจัดเตรียมระบบการให้แสงสว่างที่เพียงพอ รวมถึงพนักงานที่เพียงพอ เพื่อเพิ่มความสะดวกรสบาย และความปลอดภัย ให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในศูนย์การค้า โดยมีข้อกำหนดดังต่อไปนี้

- ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการลานจอดรถทุกคันต้องได้รับบัตรจอดรถในตอนนำรถเข้ามาจอด และต้องคืนบัตรดังกล่าวในตอนนำรถออกจากศูนย์การค้า
- ศูนย์การค้าจะคิดค่าจอดรถในอัตราชั่วโมงแรกชั่วโมงละ 40 บาท และชั่วโมงต่อไปชั่วโมงละ 20 บาท โดยเศษของนาที่ถ้าเกิน 30 นาทีคิดเป็น 1 ชั่วโมง
- ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์การค้าสามารถนำบัตรจอดรถดังกล่าวไปประทับตราที่จุดประทับตราในอาคารศูนย์การค้า โดยแสดงใบเสร็จจากร้านค้าที่มาใช้บริการเพื่อรับการประทับตรา สำหรับบัตรจอดรถที่มีตราประทับจะสามารถจอดรถได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- ในกรณีที่ทำบัตรจอดรถหาย ลูกค้าต้องจ่ายค่าปรับ และนำหลักฐานยืนยันการเป็นเจ้าของรถมาแสดงถึงจะสามารถนำรถออกจากศูนย์การค้าได้

- ในกรณีที่ศูนย์การค้ามีการจัดกิจกรรมทางการตลาดสำหรับผู้เลี้ยงสุนัข ศูนย์การค้าจะกันที่จอดรถครั้งหนึ่งหรือประมาณ 40 คัน ไว้สำหรับเจ้าของสุนัขที่มาร่วมกิจกรรม ซึ่งในกรณีที่ที่จอดรถเต็มลูกค้าสามารถนำไปจอดที่อาคาร UM Tower ได้ ทางศูนย์การค้าจะจัดรถโดยสาร บริการรับส่งลูกค้าระหว่าง ศูนย์การค้า และอาคารทุก 15 นาที โดยลูกค้าสามารถนำไปเสร็จจากการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการภายในศูนย์การค้ามาแลกคูปองสำหรับจอดรถได้ โดยทุกชุดการใช้จ่าย 300 บาท จะสามารถจอดรถได้ 2 ชั่วโมง โดยคูปองดังกล่าวจะสามารถใช้ได้ภายในวันที่ระบุในใบเสร็จเท่านั้น

7.4.5 จำนวนเจ้าหน้าที่

เวลาการทำงานในส่วนของพนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความสะอาดนั้น ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. พนักงานงานรักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ โดยแบ่งเป็น 2 กะ กะละ 12 ชั่วโมงคือกะแรก 12.00 น. ถึง 24.00 น. และ กะที่ 2 24.00 น. จนถึง 12.00 น.
2. พนักงานรักษาความสะอาดทำงาน 12 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ โดยทำงานตั้งแต่ 9.00 น. จนถึง 21.00 น.

จำนวนพนักงานต่อกะในส่วนของพนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความสะอาดนั้น ได้กำหนดไว้ดังนี้

ตารางที่ 7-1
จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยและรักษาความสะอาด
ต่อพื้นที่

พื้นที่	พนักงานรักษาความปลอดภัย		พนักงานรักษาความสะอาด
	กะ 1	กะ 2	
อาคารศูนย์การค้า ชั้นที่ 1	3	2	3
อาคารศูนย์การค้า ชั้นที่ 2	2	1	2
อาคารศูนย์การค้า ชั้นที่ 3	2	1	2
ลานจอดรถ	2	1	1
สวนและอาคารฝั่งสวน	2	1	3
ทางเข้าออกที่ 1	2	2	-
ทางเข้าออกที่ 2	2	2	-

อัตราค่าจ้างของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ที่ 10,000 บาทต่อคนต่อเดือน และพนักงานรักษาความสะอาดอยู่ที่ 7,500 บาทต่อคนต่อเดือน โดยอัตรานี้จะจ่ายผ่านบริษัทที่ให้บริการดังกล่าว โดยบริษัทดังกล่าวต้องจัดส่งคนทำงานมาให้ครบตามอัตราที่กำหนดทุกวัน

7.5 ข้อปฏิบัติในการนำสุนัขเข้ามาใช้บริการ

เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในศูนย์การค้า และเพื่อไม่ให้นุ้สุนัขไปก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญกับลูกค้าคนอื่น อีกทั้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายกับทรัพย์สินภายในศูนย์การค้า ทางศูนย์การค้าจึงมีความจำเป็นต้องกำหนดข้อบังคับบางประการสำหรับลูกค้าที่จะนำสุนัขเข้ามาใช้บริการ ดังต่อไปนี้

- ลูกค้าจะสามารถปล่อยสุนัขให้วิ่งเล่นได้อย่างอิสระโดยไม่มีสายจูงเฉพาะในบริเวณที่จัดไว้ให้เป็น Free Zone เท่านั้น อย่างไรก็ตาม เจ้าของสุนัขจะต้องดูแลสุนัขของตนเองตลอดเวลา
- ภายนอก Free Zone สุนัขทุกตัวต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของเจ้าของ กล่าวคือ ต้องมีการใส่สายจูงตลอดเวลา หรือในกรณีของสุนัขขนาดเล็ก เจ้าของอาจควบคุมด้วยการอุ้มไว้ก็ได้

- สำหรับสุนัขขนาดเล็ก หากเจ้าของไม่ต้องการอุ้ม ทางศูนย์การค้าจะมีบริการในการให้เช่ารถเข็นสำหรับสุนัขในราคาชั่วโมงละ 50 บาท หรือในกรณีที่ลูกคามีไบโसेร์จจากร้านค้าต่างในพื้นที่ของศูนย์การค้าที่มีมูลค่าทุก 100 บาท ลูกค้าสามารถนำไบโसेร์จดังกล่าวมาใช้แทนค่าเช่ารถเข็นได้ 2 ชั่วโมง
- เพื่อป้องกันรถเข็นหายในการเช่ารถเข็นสุนัข เจ้าของสุนัขต้องนำบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ทางราชการออกให้มาวางเป็นหลักฐานทุกครั้ง
- สำหรับสุนัขพันธุ์ควบคุมพิเศษตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสุนัข พ.ศ.2548 ซึ่งระบุไว้ทั้งหมด 5 สายพันธุ์ ดังต่อไปนี้

1. พิทบูลเทอร์เรีย
2. บลูเทอร์เรีย
3. สเตฟฟอร์ดเชอร์บูลเทอร์เรีย
4. รอทไวเลอร์
5. ฟิราบราซิลเรียโร

ในกรณีที่เจ้าของนำเข้ามาใช้บริการภายในพื้นที่ศูนย์การค้า สุนัขดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของเจ้าของโดยการใช้สายจูงตลอดเวลา อีกทั้งเจ้าของยังต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติกม.ควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสุนัข พ.ศ.2548 ที่ระบุให้ต้องใส่ที่ครอบปากและจับสายจูงห่างจากตัวสุนัขไม่เกิน 50 เซนติเมตรตลอดเวลา

- ลูกค้าต้องเก็บมูลของสุนัขของตนและทิ้งในถังที่จัดเตรียมให้ โดยทางศูนย์การค้าได้จัดเตรียมถุงสำหรับเก็บมูล ตามจุดต่างๆ รอบๆ พื้นที่ หากละเลยจะถูปรับ 100 บาท
- ลูกค้าต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสุนัขของตน ทั้งต่อทรัพย์สินส่วนรวม ส่วนบุคคล หรือลูกคารายอื่นที่มาใช้บริการ
- ในกรณีที่ลูกค้าต้องการใช้บริการร้านค้าในบริเวณที่ห้ามนำสุนัขเข้า ลูกค้าต้องนำสุนัขของตนไปฝากไว้ในบริเวณที่ศูนย์การค้าจัดไว้ในบริเวณสวน โดยเสียค่าบริการสุนัขชั่วโมงละ 50 บาท หรือในกรณีที่ลูกคามีไบโसेร์จจากร้านค้าต่างในพื้นที่ของศูนย์การค้าที่มีมูลค่าทุก 100 บาท ลูกค้าสามารถนำไบโเสร์จดังกล่าวมาใช้แทนค่าฝากได้ 2 ชั่วโมง
- ในการสื่อสารเกี่ยวกับการนำสุนัขเข้ามาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมดูแล การแบ่งพื้นที่ และประเภทสุนัขควบคุมพิเศษ ทางศูนย์การค้าจะจัดทำป้ายไว้บริเวณ

ด้านหน้าโครงการรวมไปถึง การทำหน้าอธิบายระเบียบการต่างๆ ไว้ใน Web Site ของศูนย์การค้า เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับทางลูกค้า