一、员工行为准则

1、衣着整洁，举止文明

为树立良好的企业形象，保持文明的精神面貌，本企业员工须衣着整洁，不着奇装异服，言行规范，举止文明。

2、遵章守纪，严以律己

员工必须遵守国家法律、法规。员工必须遵守企业的规章制度，违章按公司规定处罚。

3、爱岗敬业，恪尽职守

员工必须热爱本职工作，热爱供热事业，尽心尽力完成本职工作。不得在言行上损害企业形象。

4、文明生产，勤俭节约

在企业生产活动中，讲科学、讲实效逐步提高生产运行管理水平，革新技术、创立科学、先进、规范、标准的企业生产模式。同时节约人力、物力、财力，从而打造出文明的员工队伍。

5、安全第一，效益为主

为保证企业社会效益与经济的稳步发展，在生产、运行管理工作中，全员树立安全意识，遵守安全规程，保证企业的安全生产。

6、优质服务，规范管理

不断完善和规范企业管理是企业发展的必须，提高企业服务水平是树立企业形象，创企业品牌的必要手段和措施。

7、团结协作，奋发向上

日常工作中，员工须刻苦钻研业务知识，保持奋发向上的精神面貌，从工作角度出发，员工要精诚团结，互相支持、密切合作、共同完成工作任务和目标。

8、务实创新，追求一流

企业的发展壮大，依靠务实基础上的创新，追求一流的企业品质是每位员工应尽的职责。

二、员工工作规则

1、熟练掌握本岗位业务知识，不断提高业务技能，自觉接受用户监督。

2、日常言行应诚实、谦让、廉洁、勤勉，同事之间要和睦相处。

3、树立“用户至上，服务第一”的服务理念，为用户服务要做到主动、热情、耐心、周到。

4、工作要有计划性，做到忙而不乱、有条不紊，确保每项工作落到实处。

5、树立良好的职业道德，办事公道，坚持原则，不搞亲疏远近、厚此薄彼。

6、树立一盘棋思想，工作中团结协作、互相帮助。在需要人手的岗位或工作出现缺位时，应积极主动地及时补位，共同把收费工作做好。

7、自觉服从领导，如有不同意见，应及时反映或书面陈述，公司研究决定的事情，应认真遵照执行。

8、爱护公物、讲究卫生。员工要爱护公司的一切设备，节约水、电和易耗品。要养成讲卫生的美德，不随地吐痰，不乱丢纸屑、烟头及杂物。要自觉维护办公场所的公共卫生，做到窗明几净、四壁无尘、地面清洁。

9、忠于职守，保守公司秘密，自觉维护公司形象，不说有损公司声誉的话，不做有损公司声誉的事。

三、员工不得有下列行为：

1、除办理本公司业务外，不得对外擅用本公司名义；

2、对于所办事项不得收受任何馈赠，不得挪借财物；

3、对所保管的档案资料应妥善保管，不得私自携带外出或出借；

4、未经批准不得擅离职守；

5、不得在上班前和工作时间饮酒、在不允许吸烟场所吸烟；

6、不得在办公室、工作场地做与工作无关的事情，杜绝吵架、无理取闹等不文明行为；

7、不得任意翻阅不属于自己负责的文件、帐簿、表册；

8、不得携带违禁品、易燃物及非必要物品进入工作场所；

9、不得无故迟到、早退，有事可事先请假，未经批准、擅自旷工者，按公司有关制度处分；

10、不得玩忽职守、消极怠工。一经发现，部长有权停止其工作，并上报公司处理。

11、自觉遵守公司的各项管理制度。

四、部门职责

办公室工作职责

1、做好行政事务管理工作，完成公司下达的各项工作任务，传达公司的有关指示、决定和通知等。协助领导处理指定的日常工作。

2、负责公司日常各种文字材料的起草、审核与核对，记录、整理各种会议记录。

3、协调、检查、督促落实各部室对公司决议的执行情况。

4、负责办理各类文件的收发、转呈、保管、存档事宜。

5、负责对外协调联系及来信来访和其它事务的接待工作。

6、负责公司员工考勤、后勤管理工作。

7、负责公司车辆的管理及公司停暖后的日常保卫工作。

8、编报各部室办公用品购买计划，并负责办公用品的采购、发放、管理等工作。

9、负责公司各种文印资料事务，完成领导临时交办的各项工作。

10、负责公司各种档案管理工作，及时收集、整理各种档案。

11、负责下级班子及干部考核工作，做好干部及专业人员的培训、考核使用工作。负责员工录用、调出、辞退工作，负责人员配置、调整，负责企业各类保险管理和工资管理，负责专业技术人员、职工等级评定工作及办理相关手续，负责职工培训和企业策划、竞赛、考评、企业文化建设、职工福利等工作。兼管公司劳资工作。

五、财务部工作职责

1.负责编制和执行预算，财务收支计划，信贷计划，拟定资金筹措和使用方案，有效的使用资金。

2.进行成本费用预测、计划、控制、核算、督促有关部门降低消耗，节约费用，提高经济效率。

3.建立健全经济核算制度，利用财务会计资料进行经济活动分析。

4.负责公司一切经济账目的管理和检查工作。

5.负责公司各项经济指标的制定和最终考核工作。参与公司各有关部门管理经营预测和决策，参与审核审查公司重要经济活动。

6.对内进行资金收复管理，核算企业经营成果，为公司领导经营决策提供详细的会计资料；对外提供财务会计报告，接受财税等部门的检查监督指导。

7.负责公司经费对上请领、内部调拨及自费的收付工作。

8.负责对营业部、开发部、生产计划部等部门热费、入网费、施工收入的清缴、审核、入账。

9.遵守财务制度，联系财税部门，维护公司利益，严守企业机密。

10.完成领导交办的其他工作。

六、营业部工作职责

1、负责供热区域入网费、采暖费、有偿服务费的收缴工作，制定与落实收费计划，按时完成收费任务。

2、负责普及供用热常识，做好相关法律法规、政策文件的宣传工作。

3、负责供热区域供用热信息的收集和用热市场的调查预测工作，并制定相应的开发计划。

4、认真测量用热面积，确保入网面积、用热面积及面积变更准确无误。

5、负责市场开发、热用户收费等各类书面及电子资料的整理、统计、归档，做好热用户档案的管理及保密工作。

6、负责与热用户签订供用热方面的有关合同、协议（主要指入网协议、供用热合同及代收费协议等）。

7、负责热用户用热、停热、恢复用热通知的下达工作。

8、负责测温、退费与稽查工作。

9、及时完成收费情况的统计、分析、汇总、上报工作。

10、配合运行部，对热用户规范用热、文明用热、安全用热进行监督、检查。

11、负责接待热用户来访，妥善处理热用户投诉，做好热用户的服务工作。

12、负责将上一年度供热效果不好的用户总结、汇总报给技术部。

13、完成领导交办的其他工作。

七、生产技术部工作职责

1、负责公司整个供热工程的设计与技术管理。

2、负责完成公司年度投资计划编制，并做好施工工程预算和年终工程结算工作。

3、负责施工现场的技术管理及指导工作，做好各种技术资料督促检查和验收，确保技术资料的及时归档。

4、负责开工前各种设计图纸的技术交底工作和各施工现场的设计变更工作。

5、负责工程的质量监督和检查工作，严格按质量标准对工程进行检查和验收。不合格工程坚决追究和不验收。

6、负责供热管网的调试工作，解决运行当中的技术问题。

7、组织制定保证质量的技术措施，负责技术鉴定工作。

8、对新增入网用户，提出切实可行的技术措施和技术改造方案。

八、运行部工作职责

1. 负责整个热网运行的调度指挥、热网调试、热网通讯、热工仪表计量、监测、热源贸易结算等。凡新增供热面积、限热、停热面积、事故处理、停热面积阀门的开启与关闭，必须经由调度下达指令后方可实施。

2. 负责热网运行方案的编制，负责整个热网计量、监测仪器以及微机系统的安装、调试、检修、维护、校验。

3. 负责全网（公司）通讯设备、设备维护、维修、保养。

4. 负责供热管网、换热站、疏水井及相关设备的运行调试、管理和维护，经常与电厂联系供气参数，确保设备的安全稳定运行。

5. 负责及时观察并做好各种运行记录、用户报修和服务指令记录，根据室外温度情况安排调整参数，确保用户实际需求，做到经济运行。

6. 负责站内的交接班制度和岗位责任制的督促检查和落实，按照安全生产的规定和要求，指导站内运行人员安全作业。

7. 组织各站工作人员，每班定时对站内设备检查并擦拭一遍，确保设备正常运行与洁净。

九、稽查部工作职责

1、在主管经理领导下进行工作，负责监督公司各项规章制度的落实情况和管理情况，在做好对内、对外稽查的同时负责公司的安全保卫工作。

2、积极服务用户单位，服务生产第一线。

3、负责监督检查收费人员和其他人员的违章、违纪问题。

4、监督检查热用户单位供热使用情况，发现问题及时向主管经理报告并提出处理意见。

5、制定公司在热网运行期间的稽查工作计划，同时做好供热期间用户开拴工作，定期向主管经理报告工作情况。

6、经常对运行人员进行查岗，有权制止运行人员在热力站内作非正常工作活动。

7、对热网跑、冒、滴、漏、偷水现象，有权进行罚款处理，并做好对不用户、盗热户的巡回检查工作。

8、对未经公司批准私自接建供热设施的用户或单位进行批评教育，对严重者要进行罚款，并提出停止供热意见。

9、负责对营业部收费人员监督、检查工作，制止行业不正之风。

10、负责供热设施的管理和稽查工作。

十、供应部工作职责

1、负责生产材料和设备等物资的采购和供应工作。

2、编制年度、季、月物资供应和采购计划，确保生产经营活动的顺利进行。

3、负责各种物资采购合同的洽谈、起草、签定和落实工作。严格控制各种物质的采购。

4、做好物资的入库、出库的管理，最大限度的减少库存。提高物质周转率，降低损耗。

5、掌握各类物质的收发状态，及时向领导及相关部门提供生产材料库存情况，按时组织处理超储积压物质。

6、定期对库存及消耗材料进行核对盘点，做到月核对、年盘点，做到账物相符。

7、负责材料场库的日常管理和安全防火工作。

十一、承诺服务标准

公司秉承“服务第一、用户至上”的管理理念，竭诚为用户服务，并承诺如下：

1、每个采暖期供热时间110天，24小时供暖。在用户用热设施达到技术规定要求、室内保温良好情况下，室内温度达到行业部门规定标准。

2、供热期间，公司专设服务热线，24小时有人值班，全天候为用户服务。保证做到：①用户泄漏报修，30分钟内赶到现场进行处理。②用户不热报修，6小时内予以处理或解答。

3、供热期间如果设施发生故障，不能正常供热超过8小时，及时通知用户，并立即组织抢修，保证停热时间不超过24小时。