

通知公告：



客户第一 服务至上

缴费须知

1. 收费时间
8月1日—10月31日
88:30—18:00(节假日休息)。
2. 收费标准
根据伊价字[2009]第12号文件规定,居民销售价格每建筑采暖面积27.75元/平方米收取,采暖供热价格为每建筑采暖面积34.06元/平方米收取。
3. 采暖面积标准
在室内采暖标准情况下,根据《四平市中心供热管理条例》第二十一条规定,供热面积:居住室内主要房间(卧室、起居室)的供热温度昼夜不得低于18℃,其它建筑按照采暖工程竣工供热验收标准执行。
4. 关于报停
截止每年9月30日前办理报停手续,过期不予办理,报停费按全额供热费的20%收取。
5. 关于采暖
已安装采暖的用户,如当年能齐全额供热费或下一年度正常供热,未到交费期自理不开费,如不开费,造成损失由用户自行承担,我公司概不负责。
6. 关于报修
有报修未报修的用户,需每年到收费处登记,经稽查科核实确定没有报修后,方可缴费,如报修未报修人同,需缴纳报修所有费用,方可缴纳采暖费。
7. 逾期交费用户
10月31日前没有缴纳采暖费的用户,我公司对其进行断管停热处理,如补缴暖气费于同期银行活期存款利息的滞纳金,及向人民法院提起诉讼,诉讼费由造成的一切损失,用户自行承担,诉讼费由用户承担,逾期不交的用户,需交滞纳金采暖费,滞纳金等费用,方可缴纳今年的采暖费。
8. 缴费需带材料
户主身份证、缴费凭证、新用户需携带购房合同或拆迁安置协议书等,为了方便用户,保障收费安全,我公司不收取现金,用户需携带银行卡(农行、工行、建设银行)。
9. 缴纳采暖费时,为了避免出现差错,请您提供缴费标准的详细情况,小区名称、采暖位置、楼号、门牌号、户主姓名、楼号及联系电话,发票一经开出,不予退回。
10. 房屋产权变更时,当事人应持原产权证向供热公司办理过户手续,并缴纳所有采暖费用。
11. 根据伊发改[2004]410号文件第十三条规定:住宅采暖设备管理,采暖用面积按多功节能的计算方法计算采暖的使用面积(产权证范围内面积计算)。
12. 收费地址:新屯大路热电厂(新供热队东侧)新城热力办公楼一楼收费大厅。
收费电话:0434-4281006
客服电话:0434-4281002 0434-4281003

收费部岗位职责规范

1. 热爱本职工作,钻研业务,熟悉辖区内用户的基本情况,对辖区内新增用户要及时登记,审核用户的变更情况,并及时将情况反馈给领导及录入收费系统。
2. 协助会计,应做好各项费用的收取、统计、核算工作,在业务上接受公司财务部的指导和监督,按公司财务下发的收费单收取,熟练掌握各项收费标准,准确开出各种收费票据,确保收费金额准确无误。
3. 统一对公司财务部领取收费票,妥善保管,不得丢失、缺页、涂改,在收费过程中,必须佩带胸卡,必须使用统一的收费票,不准无据打白条。
4. 要严格按照公司制度办事,不得擅自给用户挂账,不得利用职务之便损害公司利益,不准向用户吃、拿、索。
5. 妥善保管好收上来的钱款,当日加款上交给公司财务出纳,不得以任何借口拖欠、少交、不交,与出纳员办好钱款交接手续,保证做到日清月结,账表相符,账账相符。
6. 对拖欠费用及时催收,以电话联系,上门催收或下发催费通知单等方式催缴欠钱款及时回收,对开栓用户,办理开栓手续;对不及时缴纳采暖费的用户及时催缴,确保收费准确率,催缴无效的,及时通知稽查科处理。
7. 语言文明、诚恳谦和,对用户有不解之处做出耐心解释,对用户提出的合理意见和建议,应如实向领导汇报,并协助相关人员尽快解决,在群众中树立良好形象。
8. 收费科长在公司总经理和分管领导的领导下,全面负责公司的收费收缴工作,负责公司收费收缴工作制度的制定和实施;应做好收费情况的统计工作,对每年的收费情况进行分析、比较,并作出收费情况分析报告。
9. 收费科长应及时、准确提供各类统计、收费报表;及时向领导报告收费收缴情况;每星期做好收费收缴情况分析工作。
10. 按时完成领导交办的其他工作任务。

服务承诺书

- 为切实做好对用户的服务工作,提高用户满意度和服务质量,规范服务行为,我公司郑重承诺:
1. 守法经营,严格遵守《四平市中心供热管理条例》,无违法违规行为,我公司郑重承诺;
 2. 保证供热质量,严格执行《四平市中心供热管理条例》规定的供热温度标准;
 3. 确保供热设施设备完好,供热设施设备正常运行;
 4. 关键岗位作业人员持证上岗;
 5. 建立供热应急预案,反应迅速,处理及时;
 6. 每年11月1日至4月1日为供热采暖期;
 7. 供热期间因检修等设置计划停热,不可抗力事件停热,及时告知用户;
 8. 供热设施发生故障,抢修人员30分钟内到达现场,快速组织抢修,供热期间维修电话及抢修人员24小时值班;
 9. 服务人员统一着装,佩戴服务标志,自带工具;
 10. 接到用户咨询或投诉,能解决的马上解决,不能马上解决的,在5个工作日内答复;
 11. 坚持安全运行,用户至上、文明服务,一切为用户的宗旨;
 12. 收费标准,根据伊价字[2009]第12号文件规定收费;
 13. 我们承诺主动、热情为用户提供服务,认真办理用户事务,不乱收费,不以权谋私,不吃、拿、卡、要。
- 如有违反上述承诺的行为,可通过0434-4281002进行投诉,也可通过客服中心进行投诉,我公司所有员工郑重承诺,将全心全意为广大用户服务,一定让您高兴而来,满意而归!

伊通满族自治县新城热力有限公司

告 知 书

县城新建小区热用户：

2023—2024 年供热期即将开始，为保障新建小区首次用热户的合法权益，我公司做如下告知：根据《吉林省物业管理条例》的规定，小区用地红线范围内的供热设施、设备及管网由开发企业负责建设，通过供热专项验收后方可投入使用。您所在小区的供热管线、设施设备是否通过验收决定了今冬能否正常供热。请您在办理商品房交付手续时关注供热设施是否通过验收，是否具备投入使用条件。

如果您所在小区的供热设施、设备及管网不完善或没有通过专项验收，达不到安全用热标准，导致不能开栓供热的，我公司不承担任何责任。由此对我公司信访的，属于无理非法上访，将追究法律责任。

2023 年未验收小区包括：瑞祥家园四期、天源南回迁房、华悦盛世、百合花园二期、诚大明悦湾二期、上东府、英伦康桥、海城之家二期、瑞林首府 1 号楼。

特此告知！

伊通满族自治县供热有限公司



14:00 | 2023-08-08
星期二 阴 26°C

伊通满族自治县·上东府

今日水印
— 相机 —

真实时间

防伪 DHL1B4WU9CNEM