

北京沐海能源科技有限公司文件

沐海字〔2024〕26号

收费管理制度（试行）

第一条 收费员职责

- 负责所辖项目的供冷/暖费的核算、收取、停暖/冷办理。
- 负责所辖项目的《收费提示单》张贴、公布、送达。
- 负责票款核对、送存、结款。
- 负责账单、催缴通知单、律师函、发票等资料的送达。
- 负责欠费业主催缴，配合律师起诉拒不缴费的业主。
- 负责按平台要求，对各项收费数据进行录入。
- 上级安排的其他工作。

第二条 收费工作标准

- 收费员应做到对业主热情主动，语言文明，行为规范。
- 收费员与业主沟通必须使用公司指定手机号和微信号。
- 收费员必须在收款时提供收据并保管好底联，开具票据时保证字迹工整，使用完的收据务必交回财务室，由出纳登记存档。
- 收取现金须核对真伪，收到假币责任自负，现金最迟次日交至公司。
- 收费员严禁将业主个人信息泄露给无关人员，因泄露业主

信息产生的一切不利后果由收费员承担责任。

6. 如有业主故意刁难，要耐心细致做好思想工作，严禁与业主发生正面冲突。

7. 熟练掌握冷暖收费相关的法律法规和项目收费标准，不多收、不少收、不乱收。

8. 收费员有义务将收费过程中发生的业主投诉、报修及时向公司反映，并跟进处理结果。

9. 公司有权对收费员收费过程及账目实施全面监督管理、检查、指导，并提出改进意见，收费员需无条件积极配合。

10. 未经公司书面批准，严禁私自给客户打折、减免，否则差价部分由收费员承担。

第三条 欠费催缴规定

1. 张贴《收费提示单》

供暖/供冷开始前2个月内，收费员应把管辖项目的《收费提示单》张贴完毕，包括上门贴单、微信、邮件、电话等形式提醒业主缴费，未及时缴付的业主，每月至少提醒一次，并保留提醒记录。

需要抄表的，务必每月抄表后张贴账单。

2. 发送《律师函》

在当期供冷/供暖结束后十天内张贴第二次《收费提示单》

（《收费提示单》右上角显示张贴“次数”字样），并保留提醒记录，张贴第二次后三月内仍未缴费的业主，联系律师出具《律师函》。

3. 起诉

已经送达《律师函》后三月内，仍未缴费的业主，联系律师正式起诉。

第四条 严重违纪约定

以下情形视为收费员严重违纪，公司有权立即解除合同，追究因此给公司造成的损失，并报警处理。

1. 收费员使用公司指定渠道以外的方式收取冷暖费。
2. 收费员在收费过程中有弄虚作假、谋取私利的行为。
3. 收费员利用公司名义招摇撞骗，收取冷暖费以外的其他费用。
4. 收费员收取现金后，超过五个工作日仍未转交至公司出纳员，涉嫌挪用、截留、贪污相关费用的。
5. 收费员与业主发生正面冲突，辱骂、侮辱、恐吓业主甚至有肢体冲突的。

第五条 公司指定的收费渠道

1. 现金：核对真伪，收到假币责任自负。
2. 桌牌二维码：以在公司领取的二维码桌牌为准。

3. 平台二维码：扫描公司指定平台二维码支付。
4. POS 机刷卡：以在公司领取的 pos 机为准。
5. 对公转账（根据不同项目确定账户信息）。

第六条 关于对账的规定

1. 每日 17:00 前与出纳对当日帐，并将当天工作日志发送至对账群。
2. 每周五 17:00 前对当周帐，每月 5 日前对上月帐。
3. 每年 3 月 31 日，收费员整理所有业主明细及账单，交公司存档，欠费的住户，需备注欠费原因，未完成存档，将延发所有劳务报酬，直至完成此项工作。

第七条 本制度自下发之日起执行，以往有关规定与之相抵触的，均按本制度执行。

第八条 本制度在执行过程中如遇问题或特殊情况，可向直接上级或综合中心报告并寻求支持。

北京沐海能源科技有限公司
二〇二四年七月一日

主题词：收费 管理 制度

沐海能源公司综合部

2024 年 07 月 01 日印发
