**收费管理规定**

1、客服收费人员应依法收费，严禁弄虚作假、以热谋私。

2、收费营业场所设置规范的供热单位标志和营业时间牌，

营业窗口设置醒目的收费业务受理标志，营业收费实行限时办结制，办理居民收费业务的时间一般每件不超过5分钟。收费时态度温和，表达明确，言简意赅。

3、收费人员上门收费时应两人一组，敲门应轻重适度，主动出示证件和说明来意，语气温和，不得刁难用户，收费钱款、票据当面交代清楚，无差错。

4、每年的缴费时间为10月31日前，延期缴费的，按公司规定执行。

5、收取的钱款务于当日上交财务。截留公款的，按公司规定处理；情节严重的，移交司法机关处理。