各部门工作职责

潍坊五岳热力有限公司

 2021年8月

目 录

第一章 营业部职责 1

第二章 综合部-设计职责 2

第三章 综合部-物资职责 3

第四章 工程部职责 4

第五章 综合部-安全环保职责 5

第六章 质检部职责 6

第七章 综合部-验收职责 7

第八章 财务部职责 7

第九章 生产部职责 8

第十章 综合部-客服人员职责 10

**第一章 营业部职责**

 **营业部是工作归口协调部门，办公室处在沟通上下、联系各方的枢纽位置，起到承上启下的作用，并同时对各工作管理的环节进行监督及考核工作，具体职责如下：**

# 负责内部文件和外部文件的收取、编号、传递、催办归档工作。

# 负责公司文件打印、复印、传真函件的发送、各种会议的通知、安排、记录及纪要的制发跟踪检查实施情况，及时向经理作出汇报。

# 3、负责公司的对外公关接待工作。

# 4、做好各部门之间的业务沟通及工作协调。

# 5、负责公司内的清洁卫生管理，公务车辆管理，公司办公用品采购及管理。

6、负责填报政府有关部门下发的各种报表及公司章程，营业执照变更等工作。

# 7、公司人员招聘及员工培训、员工考勤管理。

# 8、负责员工社会保险、员工档案的各项管理。

9、负责工程的项目立项及规划手续的办理工作，负责工程竣工资料的最终审核及存档。

# 10、负责检查和监督公司的规章制度是否得到执行及完成其他公司交办的各项工作。

11、对接新小区供暖报装、组织工程验收及签定合同等相关事宜。

12、负责供暖收费、打压通知及资料汇总等相关工作。

13、负责配合各部门工作

**第二章 综合部-设计职责**

**设计人员负责现场勘察、工程设计、工程预算、图纸会审等工作。具体职责如下：**

1、负责供热辖区内供热工程施工图设计。

2、负责辖区内供热管网及热力站技改优化方案确定，规范图纸设计的合理性、及时性、准确性，确保图纸方案能有效实施。

3、负责工程项目预算造价等工作。

4、负责重大项目前期调研、勘查、论证等工作。

5、负责制定项目设计专项工作计划，做好项目施工前准备工作。

6、负责绘制管网、管线等工程项目竣工图。

7、负责完善公司供热项目设计流程，协助公司开展标准化建设。

8、配合工程部对工程现场进行勘查，并出具可行性设计方案，按要求进行图纸设计，参入工程部组织的图纸会审、技术交底、设计变更等工作，配合工程部、承建单位做好现场技术服务工作。

9、设计资料为公司商业秘密，未经允许，不得对外泄露。

10、参与公司组织的需设计部门参加的其他事宜。

**第三章 综合部-物资职责**

 **物资组负责工程材料计划的审核、出库材料使用情况核对；仓库的管理；材料的出入库；确保物资满足企业运转需要。具体职责如下：**

1、仓库管理工作的任务：做好物资出库和入库工作、做好物资的保管工作、做好各种防患工作，确保物资的安全保管。
 2、对于入库的货物，保管人员要认真验收物资的数量、名称是否与来货单相符，对于实物与来货单内容不相符的，保管人员有权拒绝办理入库手续。
 3、对于一切手续不全的提货，保管员有权拒绝发货，如遇紧急抢修，需视具体情况报告部门主管经理同意后，方可提货。
 4、仓库保管员要及时登记各种货物明细账，做到日清月结，达到账物相符。
 5、每月月底之前，保管人员要对当月各种货物“入、出、存”情况予以汇总，并编制报表上报部门主管经理。
 6、做好仓库与运输环节的衔接工作，在保证货物供应、合理储备的前提下，力求减少库存量，并对货物的利用、积压产品的处理提出建议。
 7、根据各种货物的不同种类及特性，结合仓库条件，保证仓库货物定置摆放，合理有序，保证货物的进出和盘存方便。
 8、对于有特殊要求等货物，需设置明显标志。
 9、严格执行安全工作规定，切实做好防火、防盗工作，保证仓库和货物财产的安全。
 10、库管人员每天上下班前要做相应检查，确保财产货物的完整。如有异常情况，要立即上报。
 11、严格遵守仓库保管纪律、规定，仓库保管纪律内容规定。

**第四章 工程部职责**

**工程部负责项目工程施工、工程材料计划、现场勘查、工程安全、出具工程竣工材料等工作，具体职责如下：**

1、负责工程项目实施管理的全面性工作，负责实施公司范围内的工程项目施工计划、工程进度、工程质量、安全和文明施工等进行全面的监督管理。

2、负责组织完成公司内部工程项目的前期材料计划。

3、以中标价与中标人签订《建设工程施工合同》或业务合同。

4、负责完成公司工程建设的施工合同、施工进度的控制。

5、负责对施工单位的现场管理。

6、科学组织和管理进入施工项目工地的人、财、物资等等，充分协调好各施工单位之间的关系，及时解决施工过程中出现的问题。监督施工单位实现质量目标、安全目标和工期目标。

7、负责施工过程中重大事故的上报及现场处理工作。

8、负责监督与控制、审核公司工程建设的工程款拨付。

9、负责完成公司工程建设的内部、外部的各项协调工作，包括临时设备，机械设备的调动，运转进场等等。

10、负责及时就工程材料、相关文档资料及现场工程工作资料整理及提报。

11、完成公司安排的其他相关工作。

**第五章 综合部-安全、环保职责**

**安全、环保组负责工程施工现场的安全和环保生产的监督检查工作，纠正违章作业。具体职责如下：**

1、负责建立和完善安全生产责任制，负责公司安全管理。

2、根据国家及行业相关法律法规，健全公司内部安全管理制度。

3、负责职工安全教育培训档案、事故档案、设备档案、事故隐患、整改档案进行管理。

4、负责各工作环节中安全督导，消除事故隐患。

5、负责定期开展安全生产宣传教育及培训活动。

6、负责建立健全隐患排查管理，做好隐患排查整改及登记工作。

7、负责培训员工正确使用劳动保护用品。

8、负责及时向公司有关负责人反映安全生产中存在的问题。

9、负责安全生产大检查每月一次，部门安全生产检查每周一次。

10、负责检查员工是否遵守劳动纪律和安全生产操作规程。

11、纠正和制止违章作业、违章指挥，直至符合安全标准。

12、负责完善公司各方面环境保护、消防安全等相关制度的制定并监督执行。

13、配合相关政府部门做好安全检查，环保检查等工作。

**第六章 质检部职责**

**质检部 负责所有工程施工质量监督工作，具体职责如下：**

1. 严格按照公司安装工程质量检验标准进行标准评判，对所有工地的施工质量进行检验，做到应检尽检，确保不漏检。

2、联系相关探伤检测单位进场，并实行现场探伤，按照工程质量管理制度，负责探伤资料归档工作。

3、负责建立公司质量管理保证体系，并推进、实施、督导。

4、质检员对质量检查的真实性和准确性负责，对质量异常情况进行追踪分析及处理。

5、质检员对发现的质量缺陷及时上报管理部门或负责人并要求施工单位返工直到合格。

6、质检员对所有检查过的施工项目必须进行纸质资料的详细记录，检验记录表填写要字迹工整、清晰，表达清楚，切勿乱涂乱画。 由相关人员进行及时整理归档，不得有遗漏或丢失。

7、现场如不能及时填写的工程记录，需在当日加班填写完成。

8、质检人员参与供热范围内工程验收工作。

**第七章 综合部-验收组职责**

**验收组负责各项工程项目验收、出具整改意见、工程项目复验等工作。具体职责如下：**

1、负责组织节点验收和隐蔽验收，组织项目的竣工验收。

2、负责各类纸质资料的验收工作，并做好相关资料梳理与整理工作。

3、配备足够的验收检查人员和检查测量工具，确保对各个验收项目全方位覆盖，不留遗漏。

4、按照工程设计要求、施工技术标准和合同约定，对施工材料、配件、设备和混凝土等进行检查。

5、负责出具验收意见，检验书面材料应当有书面记录和专人签字。

6、未经检验或者检验不合格的工程，不得投入使用。

7、对检查验收不合格的各类工程，整改完成后重新验收直至合格。

8、验收应实事求是，以实际情况为准，杜绝弄虚作假，消除隐患。

9、将验收结果下发给相关责任人进行整改，涉及重大问题及时上报上级经理。

**第八章 财务部职责**

**财务部 负责日常财务工作，具体合同的审核，监督合同款项的收取、审核、执行各项费用支付，下达企业财务预算并对公司的生产经营、资金运行情况进行核算。具体职责如下：**

1、编制财务计划及会计报表，拟写财务状况分析报告。

2、负责公司对外的经济合同进行审核及管理。

3、负责对各种单据进行审核。

4、负责各种财务资料的收集、保管、保密工作。

5、负责处理应收、应付货款等有关业务工作。

6、负责公司税务处理工作。

7、负责与财政、税务、银行等机关政府机构的协调与沟通，政府文件的执行。

8、负责监督公司不合理费用开支。

9、负责公司全盘账务业务处理。

10、负责核算、发放公司员工的工资。

11、负责报装资料的审核、面积的符合，通暖前数据的审核确认。

12、负责各项费用的收取及核对工作。

13、配合各部门完成需财务部门参与的其他工作。

**第九章 生产部职责**

**生产人员 负责供热运行、节能降耗、保障供热温度等工作。具体职责如下：**

1、严格遵守操作规程，保证换热站各种设备及管网的正常运行。

1. 严格遵守各项消防、安全规范，确保安全供热。
2. 负责所辖区域内的人员培训管理和团队建设，培养、指导并激励下属,优质服务完成维修。
3. 负责查阅有关记录和检修、试验报告，了解运行、检修情况。定期巡视设备，掌握设备状况，保持设备的运转灵活，对存在的设备缺陷认真核实，对严重缺陷及时组织分析。
4. 认真填写运行记录、统计报表，做到记录真实、完整、整齐、清洁，做好设备技术档案、设备维修、故障排除、零配件更换的详细记录、归档、整理的工作。
5. 坚持勤巡视、勤检查、勤调整，发现隐患及时排除，做到故障判断准确、维修快捷、随叫随到，按时完成任务，保证维修质量，并进行试用检查。
6. 做好能耗分析，水、电、热在保证供热质量的前提下低耗运行。
7. 负责辖区内用户咨询、求助、投诉等供热服务工作，并在规定时间内处理并解决用户问题。
8. 分析用户需求，高效解决问题难点，减少投诉。并负责指导、帮助客户对自有产权范围内采暖设施进行排气、调节。
9. 熟悉掌握所负责片区内客户情况，建立起相关档案，与客户保持良好的服务关系。
10. 强化应急预案，出现跑、冒、滴、漏情况及时上报并尽快维修，最大程度减少影响面积。

**第十章 综合部-客服部职责**

 **客服部受理用户咨询、投诉内容，按照相应流程给予用户反馈；能及时发现来电用户的需求及意见，并记录整理及汇报；为用户提供完整准确的方案及信息，解决用户问题，提供高质量服务等。具体职责如下：**

1、负责为人工热线客户提供查询、咨询、投诉、用户回访、业务办理等相关业务。

2、跟踪监督用户反映的供热服务质量问题直至解决。

3、负责协助客户进行信息的记录和更新。

4、负责供热服务质量信息的收集、传递、统计分析及反馈处理工作。

5、负责组织开展服务活动，及时收集、汇总、分析供热焦点、难点问题。

6、负责12345热线工单接收、转派、回访，及时发布工况信息。

7、根据上级热线的工单时限，督促各负责人及时回单避免超期。

8、负责维修人员服务质量管理，制定服务规范、考核细则，并进行维修人员服务考核。

9、负责档案管理，做好档案的审核、接收、整理、归档、借阅工作。

10、负责配合服务相关培训，组织培训相关教材并参与实施。