公司基础管理制度汇总

目录

第一部分总则 5
第一章公司管理制度大纲 5
第二章员工守则 5
第二部分 公司基本管理制度 6
第三章考勤制度 6
第四章财务管理制度 7
第五章合同管理制度 8
第六章客服人员管理制度 8
第七章办公室管理制度 9
第八章固定资产制度 10
第十章 低值易耗品管理制度 19
第十一章公司话务中心管理制度 24
第十二章 卫生管理制度 27
第十三章安全保卫制度 27
第十四章消防制度 28
第十五章车辆管理制度 29
第十六章差旅费管理制度 29
第十七章责任界限分管 30
第十八章工资保密制度 30
第十九章文件管理制度 31
第二十章廉洁守则 34
第二十一章保密制度 35
第二十二章总经理办公例会制度 38
第二十三章晋升制度 42
第二十四章 技术部晋升体系 43
第二十五章干部交流轮岗制度 49
第二十六章奖惩制度 51
第二十七章 档案管理制度 53
第二十八章 印章使用管理制度 53

第二十九章 证照管理制度..... 56
第三十章 证明函管理制度..... 56
第三十一章 电话来访、回访闭环管理制度..... 57
第三十二章公司培训管理制度..... 58
第三十三章 监察制度..... 68
第三十四章 生产运营管理制度..... 71
第三十五章 安全生产目标管理制度..... 75
第三十六章 党建工作制度..... 80

第一部分总则

第一章公司管理制度大纲

为加强公司的规范化管理，完善各项工作制度，促进公司发展壮大，提高经济效益，根据国家有关法律、法规及公司员工手册的规定，特制订本公司管理制度大纲。

一、公司全体员工必须遵守公司员工手册，遵守公司的各项规章制度和决定；

二、禁止任何部门、个人做有损公司利益、形象、声誉或破坏公司发展的事情；

三、公司通过发挥全体员工的积极性、创造性和提高全体员工的管理、经营水平，不断完善公司的经营、管理体系，实行多种形式的责任制，不断壮大公司实力和提高经济效益；

四、公司提倡全体员工学习专业知识和文化知识，为员工提供学习、深造的条件和机会，努力提高员工的整体素质和水平，造就一支业务强、技术精的员工队伍；

五、公司鼓励员工积极参与公司的决策和管理，鼓励员工发挥才智，提出合理化建议；

六、公司实行“岗薪制”的分配制度，为员工提供收入和福利保证，并随着经济效益的提高逐步提高员工各方面待遇；公司为员工提供平等的竞争环境和晋升机会；公司推行岗位责任制，实行考勤、考核制度，对做出贡献者予以表彰、奖励；

七、公司提倡求真务实的工作作风，提高工作效率；提倡厉行节约，反对铺张浪费，倡导员工团结互助，同舟共济，发扬集体合作和集体创造精神，增强团体的凝聚力和向心力；

八、员工必须维护公司纪律，对任何违反公司章程和各项规章制度的行为，都要予以追究。

第二章员工守则

一、遵纪守法，忠于职守，爱岗敬业；

二、维护公司声誉，保护公司利益；

三、服从领导，关心下属，团结互助；

四、爱护公物，勤俭节约，杜绝浪费；

五、不断学习，提高水平，精通业务；
六、积极进取，勇于开拓，求实创新。

第二部分 公司基本管理制度

第三章考勤制度

一、为加强考勤管理，维护工作秩序，提高工作效率，特制定本制度；

二、公司员工必须自觉遵守劳动纪律，按时上下班，不迟到、不早退，工作时间不得擅自离开工作岗位，外出办理业务前，须经本部门负责人同意；

三、公司员工（除业务体系）每周工作为五天制，星期六、日为休息日，员工工作时间：夏季（5 月 1 日—10 月 1 日）；冬季（10 月 1 日—次年 5 月 1 日）夏季工作时间：上午 8 点 30 分至 12 点，下午 2 点 30 分至 18 点，18 点下班；冬季工作时间：上午 8 点 30 分至 12 点，下午 2 点至 17 点 30 分。若遇节假日结合公司实际业务情况作出相应休假安排；

四、上班时间开始后 5 分钟至 30 分钟内到班者，按迟到论处；超过 30 分钟以上者，按旷工半天论处。提前 30 分钟以内下班者，按早退论处；超过 30 分钟者，按旷工半天论处；迟到、早退交纳快乐基金 10 元，旷工半天交纳快乐基金 30 元。

五、签到/签退单管理规定：1、外勤人员每人每月累计签到/签退单总计不得超过 5 次，超过 5 次者每次按迟到/早退处理。2、行政办公人员每人每月累计签到/签退单总计不得超过 3 次，超过 3 次者每次按迟到/早退处理。

六、行政办公人员在办公时间外出必须到前台填写《员工日出入登记表》，没填写登记表者每次按旷工一日处理，如果经理不知情，经理负连带惩罚责任交纳快乐基金 100 元。

七、员工请假必须提前一天填写请假单，部门经理批准后，并交总经办备案。未提前请假的，请假半天按旷工半天处理，请假一天扣当日工资 2 倍。紧急请假，须至电办公室，经办公室同意方可请假。假满后第一工作日到总经办补签请假单。

八、凡请假员工，假期未满上班或超假必须办理销假或续假手续；

九、参加公司组织的会议、培训、学习、考试或其他团队活动，如有事请假的，必须提前向组织者或带队者请假；未经批准擅自不参加的，视为旷工处理；

十、员工按规定享受探亲假、婚假、产育假、结育手术假时，必须凭有关证明资料报总经理批准，未经批准者按旷工处理；

十一、员工的考勤情况，由各部门经理进行监督、检查，部门经理对本部门的考勤要秉公办事，认真负责。如有弄虚作假、包痹袒护迟到、早退、旷工员工的，一经查实，按处罚员工的双倍予以处罚；

十二、因公出差若预计会影响正常打卡者，须填写《因公出差申报单》，经规定的审批人审批后，由本部门文员于每周六下午交至综合办公室，作为考勤的依据。如因特急事而无法预先填单者，待出差后凭有效票据三个工作日内填写《出勤解释单》，由部门经理签字确认；

十三、在市内办理公务不能按时打卡或已按时上、下班但忘记打卡者，须在两个工作日之内填写《出勤解释单》，综合办公室审核，总经理批准，否则作缺勤处理；

十四、因工作需要必须加班完成的工作，需经部门经理批准后方可加班，加班人员到岗与离岗时必须打卡，否则视为无效加班；

十五、员工请产假必须提前三十天向综合办公室申请,并附医院相关证明；

十六、凡请假员工，假期未满上班或超假必须到综合办公室办理销假或续假手续；

十七、各部门每月考勤报表，于月底 30 日前必须将考勤报表统一交由总经理签字，并由综合办公室统计全体员工考勤出勤状况；

十七、本制度解释权归属企管部，与相关的人事管理奖惩制度配套实施。本制度自签发之日起执行，以往如有与此制度相抵触者，以此为准。

第四章财务管理制度

为加强财务管理，根据国家有关法律、法规，结合公司具体情况，制定本制度；

一、财会人员都要认真执行岗位责任制，各司其职，互相配合，如实反映和严格监督各项经济活动。记帐、算帐、报帐必须做到手续完备、内容真实、数字准确、帐目清楚、日清月结、近期报帐；

二、财务人员在办理会计事务中，必须坚持原则，照章办事。对于违反财务制度的事项，必须拒绝付款、拒绝报销或拒绝执行，并及

时向总经理，财务总监报告；

三、财会人员力求稳定，不随便调动。财务人员调动工作或因故离职，必须与接替人员办理交接手续，没有办清交接手续的，不得离职，亦不得中断会计工作。移交交接包括移交人经管的会计凭证、报表、帐目、款项、公章、实物及未了事项等；

四、一切会计凭证、帐簿、报表中各种文字记录用中文记载，数目字用阿拉伯数字记载。记载、书写必须使用钢笔，不得用铅笔及圆珠笔书写；

五、财务部要加强对资产、资金、现金及费用开支的管理，防止损失，杜绝浪费，良好运用，提高效益；

六、非经总经理批准，任何人不得借支公款；

七、领用空白支票必须注明限额、日期、用途及使用期限。所有空白支票及作废支票均必须存放保险柜内，严禁空白支票在使用前先盖上印章；

八、正常的办公费用开支，必须有正式发票，印章齐全，经手人、部门负责人签名，经总经理、董事长批准后方可报销。

第五章合同管理制度

为加强合同管理，避免失误，提高经济效益，根据《合同法》及其他有关法规的规定，结合公司的实际情况，制订本制度。公司对外签订的各类合同一律适用本制度。

一、签约人在签订合同之前，必须认真了解对方当事人的情况；

二、签订合同必须贯彻“平等互利、协商一致”的原则；

三、合同对各方当事人权利、义务的规定必须明确、具体，文字表达要清楚、准确。（合同内容应注意的主要问题是：要注意写明双方的全称、签约时间和签约地点，注意双方都必须使用合同专用章，原则上不使用公章，严禁使用财务章或业务章，注明合同有效期限）；

四、任何人对外签订合同，都必须以维护本公司合法权益和提高经济效益为宗旨，决不允许在签订合同时假公济私、损公肥私、谋取私利，违者严惩。

第六章客服人员管理制度

客服中心工作人员共同遵守

一、客服中心是客户管理的第一责任部门；

二、客服中心工作以提高公司社会效益，壮大企业经济实力为目标，客服人员必须发扬爱岗敬业、团结奉献精神，具有责任心和使命感，完成公司所交给的服务任务；

三、客服人员要做到诚实守信、规范交易、热情服务、态度端正，自觉维护公司的声誉和形象；

四、客服人员要努力学习业务知识，互相配合、言行一致，向客户服务时要讲究服务态度和回答技巧，做到宣传力度大、影响深、效果好；

五、所有收费款，于收款当日存财务部至指定银行帐户，严禁公款私存；

六、收费人员自结帐之日起 10 个工作日之内上交财务收费明细及相关报表，如未按规定日期上报罚款最低额度 50 元，最高额度按应收费用额的 1‰计算；

七、客服人员要圆满完成各自的工作任务；

八、客服人员要保守客户信息，确保内部信息不泄露；

九、除完成客服任务以外，客服人员要服从公司的安排，完成公司交给的其它工作任务。

第七章办公室管理制度

为完善公司的行政管理机制，建立规范化的行政管理，提高行政管理水平和工作效率，使公司各项行政工作有章可循、照章办事，特制订本制度。

一、文件收发规定：

1、公司的文件由综合办公室文员拟稿。文件形成后，由总经理签发；

2、业务文件由部门文员拟稿，部门经理审核、签发；

3、文件由拟稿人校对，审核后方能复印、盖章；

4、经签发的文件原稿送综合办公室存档；

5、所有文员应遵守公司的保密规定，不得泄露工作中接触的公司保密事项；

6、合同、资料等，由各部门自行打印；

7、文件、传真等应及时发送给有关人员。因积压延误而致工作失误或造成损失的，追究当事人的责任；

8、严禁擅自为私人打印、复印材料，违犯者视情节轻重给予罚款处理；

二、禁止吸烟规定：公司所有办公区域（包括走廊、卫生间）禁

止吸烟。

三、投影仪使用规定投影仪为公司资产，提供给大家使用，方便学习和工作，请各位同事在使用时注意保护仪器。如果有同事需要将投影仪借出使用，必须到党群办处进行登记，在规定时间内归还，并保持完好。如有违反，给予 50 元罚款；如有损坏按相应价格赔偿。

四、员工佩戴工牌相关规定 1、为规范企业及业务人员形象，我公司为员工制作标准工牌，现对员工佩戴工牌的规范作出如下规定：2、任何员工在工作时间必须佩戴工牌；3、外勤人员在外出或到用户家中访问必须将工牌佩戴于外套左胸前，以体现步步高人良好的素质及精神面貌；4、对于不佩戴工牌的情况每发现一次罚款十元。

五、办公用具、用品购置与管理：

1、所有办公用具、用品的购置统一由办公室报计划、经总经理批准后方可购置；

2、所有用具必须统一由专人管理；

3、个人领用的办公用品、用具要妥善保管，不得随意丢弃和外借，工作调动时，必须办理移交手续，如有遗失，照价赔偿

六、办公用品购置领用规定：

1、公司领导及部门所需的办公用品，由综合办公室文员及各部门文员填写办公用品申请表，报总经理审批后购置。大额资金的使用，由总经理审核并报董事长批准后办理；

2、各部门所用的专用表格等印刷品，由部门自行制定格式，按规定报总经理审批后，由企管部统一印制；

3、办公用品只能用于办公，不得移作他用或私用；

4、所有员工要勤俭节约，杜绝浪费，努力降低消耗和办公费用。

七、电话使用规定：

1、公司办公电话严禁私用，综合办公室将定期核查话费清单；

2、非工作需要严禁使用办公电话；

3、严格规范电话费用报批。

第八章固定资产制度

为便于固定资产统一管理，特制定本规定：

1.制定目的：为明确各部门资产管理工作的职责及分工，规范公司固定资产的购置、使用、调拨、报废等业务，为公司各部门固定资产管理提供明确的依据，特制定本制度。

2.适用范围：2.1 适用范围：本办法适用于公司各部门。2.2 发布范围：公司各部门。

3.名词解释：3.1 固定资产：是指公司为销售商品、提供劳务、出租或经营管理而持有的，不以出售为目地的，使用年限超过一年并且单位价值在 2，000 元（含）以上的各类资产。依其用途主要分为房屋建筑、交通工具、办公设备等几类。房屋及建筑物：指属于公司所有的各种房屋及其附属设备。交通工具：指各种交通车辆、运输车辆等。办公设备：指各种计算机、打印机、传真机、复印机、电视机、空调设备、视频设备、办公家具等。特别地应指出，预计使用年限超过两年，但价值在 2，000 元以下的电子办公设备，如：针式打印机、激光打印机、电视、空调设备等也计入固定资产进行管理。其他：上述分类未包括的固定资产。3.2 兼职资产管理员：指为保证固定资产帐实相符，加强公司各部门的固定资产管理，堵塞管理漏洞而在公司各部门/门店设立的兼职的资产管理人员。3.3 台帐类固定资产：指公司无偿取得的或已达到公司固定资产标准的资产，包括收到赠送的以及前期入帐时直接列入费用但仍应需要按固定资产管理的资产。

4.职责：

4.1 综合办公室：会同财务部制定、解释、推行、完善固定资产管理制度；负责制定固定资产的配备标准，规范固定资产的明细帐及实物的管理工作。固定资产年度购置预算的编制及各门固定资产预算的审核，按授权审核、审批、备案固定资产的购置、出租、抵押、报废、调拨等各项管理工作。具体工作事项：4.1.1 会同财务部组织固定资产盘点，负责盘点问题的审批、报批工作，负责盘点报告的整理、通报、跟踪工作，检查对盘点意见执行结果。4.1.2 固定资产的保管、登记、检查及固定资产卡片、编码、标识的制作。4.1.3 设置兼职人员登记实物帐，记录实物资产之增减变化，并定期与财务帐进行核对，保证帐帐相符、帐实相符。4.1.4 负责固定资产实物的管理，包括固定资产使用发放及维修的组织实施；并协助固定资产使用部门作好资产的日常维护工作。4.1.5 负责固定资产外借、调拨、处理等的审核、报批工作。4.1.6 负责固定资产盘点工作的组织、部署、安排，按事先制定的盘点计划推动和实施盘点工作；查证资产盘盈、盘亏之原因，落实盘点批复意见。4.1.7 负责安排、组织、检查、督导部门兼职资产管理员的日常固定资产管理工作。负责对兼职资产管理员的定期培训。

4.2 财务部：会同行政部制定、解释、推行、完善固定资产管理制度。确认固定资产的分类、计量、核算标准，配合行政部组织的固定资产盘点。对盘点报告进行审核、整理、通报、跟踪工作，检查对盘点意见执行结果；具体工作事项：4.2.1 负责固定资产的确认、分类、帐务处理（如帐册设置、计提折旧、固定资产盘盈盘亏之报告编

制等），根据财务制度要求，配合行政部对兼职资产管理人员的培训，保证制度的贯彻执行。4.2.2 建立固定资产总帐、分类明细帐并定期与行政部核对帐目，保证帐帐相符。4.2.3 根据公司财务制度的规定对固定资产计提折旧及协助行政部办理资产报废、调拨等手续。4.2.4 配合行政部共同完成固定资产的清查盘点工作，审核固定资产盘点报告，根据盘点批复意见跟踪处理结果，并根据行政部提供的处理结果进行帐务处理。

4.3 兼职资产管理员：负责本部门固定资产的领用、管理、发放，固定资产转移异动申请、损坏维修申请、报废申请。检查、指导各资产使用人正确使用固定资产，避免因使用不当造成固定资产损坏。具体工作事项：4.3.1 对在日常管理和盘点检查中发现的重要问题及时准确地向行政部报告，固定资产发生丢失、毁损、非正常耗费、损坏时要及时报行政部，并落实上级处理决定。4.3.2 按公司制度全面参加固定资产盘点。4.3.3 负责《部门财产清册》的登记，详细记录固定资产的使用状态、保管人、维修改良情况等。如发生保管人转移应及时修订《部门财产清册》，随时保持《部门财产清册》准确性并定期与行政部的《公司财产清册》核对。

4.4 各部门负责人为本部门固定资产管理的第一责任人。4.4.1 各部门负责人负责本部门固定资产的安全完整、支持本部门兼职资产管理员工作，按公司盘点制度和盘点工作计划完成固定资产盘点工作。4.4.2 负责固定资产盘点工作的组织、部署、安排，按事先制定的盘点计划推动和实施盘点工作。查证固定资产盘盈、盘亏原因，落实盘点批复意见。

5. 固定资产的购入

5.1 固定资产购置计划、审批按相关费用授权执行。5.1.1 固定资产购置计划的申请原则上由拟使用部门填制。5.1.2 所有的固定资产都应由领导审批后办理采购事宜。对调拨、调入、调出行政部应按照批示要求认真填写《固定资产调拨单》办理调拨手续。5.1.3 行政部在审批部门固定资产购置计划时，应先查阅《公司财产清册》，如发现有同类固定资产闲置时，经与相关部门协商后办理资产调拨，以满足之需并提高固定资产的使用效率和节约费用开支。

5.2 固定资产验收 5.2.1 固定资产交货（送货供应商应备妥发票、产品质量保证书或保修卡、使用说明书、送货单等资料）或者完工时，由综合办公室及申请购置部门共同办理固定资产验收。其他需要专门机构检测的设备，如有必要，可请相关部门协助进行检测后办理固定资产验收。5.2.2 填写《固定资产验收单》。固定资产验收项目包括：资产名称、品牌、规格型号、数量、单价、金额、附件资料及机器性

能检测等。如需要调试方可办理验收的行政部、申请部门及供应商应在调试成功后办理验收手续并填写保修单、《固定资产验收单》等资料。5.2.3 如供应商所供商品与申请购置之固定资产存在差异或者有瑕疵，行政部应要求供应商换货，并重新办理验收手续。

5.3 有关部门验收后，应将《固定资产验收单》的一联交行政部。将固定资产购置发票、《固定资产验收单》及领导批复的申请报告单等资料备齐后附在《报销单》后，行政部对固定资产进行编号同时在软件系统登记《固定资产卡片》，并打印一份附在《报销单》后按公司授权进行审批后到财务部办理结款手续。5.3.1 保修卡、使用说明书、程序安装盘等附属资料应由行政部兼职资产管理员按照固定资产编号统一保管。行政部负责制作固定资产标签并粘贴于固定资产的明显位置，以便于识别和盘点。5.3.2 财务部必须严格审核发票原件、入库单、固定资产卡片、固定资产验收单、审批单等相关单据及其他有关资料，如不符合要求，一律不允许报销。5.3.3 固定资产使用部门根据固定资产卡片登记入《部门财产清册》，并定期与行政部的《公司财产清册》进行核对。

5.4 综合办公室在固定资产办理验收后交付部门使用时，将固定资产编号登记在《部门资产清册》内。

5.5 公司在建管网直接转入的固定资产，按上述步骤进行固定资产的验收，财务部进行帐务处理。

6.固定资产的编码、保管及发放

6.1 固定资产编码原则：为了便于固定资产的识别和控制。综合办公室必须对固定资产进行编号标识，在使用前粘贴于固定资产实体之明显位置。各使用部门必须保证所做编号标识的清晰、完整。6.1.1 固定资产（含组件及附属品）均赋予唯一编码，编码为四级十一位规则如下：第一级：□□，以公司的前两个汉字的首拼音字母组成，如：SH。第二级：□□，只要是固定资产编码前面二个字母都为：GD。第三级：□□，固定资产分类及其编号如：房屋建筑物：FW。交通工具：（不编码，用车牌号与发动机号标示）。办公设备：BG。其他：QT 第四级：□□□□→固定资产流水码。以四位数字编码组成如：1001。6.1.2 固定资产如有附件则在后面再加入附件编码 F1、F2。主设备与附属设备可采用主次级编号，即对附属设备编以次级编号加以识别，在附属设备编号后加（F1、F2...）进行区分。6.1.3 已编号之固定资产如遗失、报废、调拨或者出售等，其编号予以注销，不再使用，以免发生混淆。

6.2 固定资产的保管由固定资产使用部门负责。6.2.1 如为各部门间共同使用的，则固定资产由行政部指定部门负责。6.2.2 部门内

部共同使用的，则由部门第一负责人或兼职资产管理员负责该固定资产的保管。6.2.3 员工个人使用的固定资产，由员工个人保管。6.2.4 固定资产保管人离职或者调职前，应将其保管固定资产移交清楚，如缺损或者遗失应负赔偿责任，并按固定资产处置工作程序办理，离职手续由部门负责人、兼职资产管理员签署意见；部门负责人、兼职资产管理员离职或调职时必须办理固定资产管理工作移交手续，移交时必须由综合办公室负责人或兼职资产管理员监督，综合办公室兼职资产管理员离职或调职时必须办理工作交接手续，首先与财务进行帐务核对，在移交工作时由综合办公室负责人监督。综合办公室负责人离职或调职时必须办理固定资产管理工作交接手续，由总经理监督。

6.3 固定资产的发放。综合办公室负责实物的发放。发放时，领用人必须在“固定资产卡片”上签字后方可领用。“固定资产卡片”一式三联，一联作为综合办公室留存的存根联，用以登记《公司财产清册》，一联作为财务记帐的依据，一联给部门兼职资产管理员据以登记《部门财产清册》。

7.固定资产的调拨与借用

7.1 部门之间固定资产调拨统一由综合办公室负责审批，落实，财务部门负责协助并提供相关财务数据。

7.2 相关部门提出固定资产调拨申请后，综合办公室应检查固定资产使用状况，由综合办公室兼职资产管理员填制《资产调拨单（内部使用）》一式三份，调出单位一份、调入单位一份，综合办公室门一份。《资产调拨单》经相关授权领导审批后，公司各部门凭综合办公室书面通知，办理固定资产调拨手续。7.2.1 调出/调入部门应根据审批的调拨手续，核对资产类别、型号、数量、价值、已提折旧、耐用年限和已使用年限等信息后，通知固定资产保管部门办理固定资产调拨手续，注销/登记部门固定资产台帐。同时固定资产保管责任发生转移。

7.2. 综合办公室根据《资产调拨单（内部使用）》修改《公司财产清册》，调出/调入固定资产的部门修改《部门财产清册》。7.2.3 如未经综合办公室批准许可，擅自更换固定资产保管使用人，一切责任由原保管人承担。7.2.4 调拨手续必须在调入方收到固定资产后三个工作日内完成。

7.3 部门内部员工间的调拨：部门内部员工因调整工作岗位等原因更换固定资产的，在更换时更改《部门财产清册》，并在盘点时在《资产盘点表》上注明更换。

7.6 固定资产未经授权领导的批准不得外借。如确实需要则应按公司的相关规定，由固定资产所在部门提出申请，经综合办公室上报

总经理批准后，凭审批单办理实物转移。收回时，综合办公室和实物负责人应严格检查固定资产的完好程度，发现问题应及时上报综合办公室，要求解决，否则一切后果由固定资产保管人承担，同时，综合办公室应将《资产借用单》复印件作为档案管理。

8. 固定资产的修理及改良

8.1 综合办公室对固定资产的使用、保养及安全状况应做定期和不定期的检查，其检查工作除合同书或者保修卡规定的保修期内由供应商提供外，其余时间的修理及改良应由固定资产使用部门和综合办公室，共同协助办理。

8.2 固定资产因正常毁损或者使用要求必须加以修理或者改良时，应由使用部门提出申请，依据授权呈请综合办公室审批后，填制《资产维修单》进行修理或改良。

8.3 综合办公室维修前必须查询应维修固定资产的保修期限，在保修期间发生保修范围内固定资产损坏的要求原供应商维修或更换。

8.4 综合办公室应于《固定资产卡》上登记资产维护（修）情况及增减金额后存查。如修理或者改良后，可延长固定资产年限或者金额超过 2000 元的，综合办公室应会同财务部，将改良/修理支出予以资本化，增加固定资产价值。未延长使用年限或者金额在 2000 元以下的，无论是购置配件或者其他支出一律作为费用性支出，在当期的“修理费”中列支。更换显示器、模块及其他一些单位价值较高但不能单独列作一项固定资产的资产按照以上办法处理。

8.5 因改良而延长了固定资产使用年限的，财务部应对其原使用年限和折旧率进行调整。需要特别指出的是，对于电脑类设备的维修应由相关部门负责检测、出具意见，如需更换配件则由综合办公室负责购买。

9. 固定资产的处置本文所指固定资产的处置包括固定资产的出售、报废、遗失及闲置等工作内容。

9.1 综合办公室应于固定资产遭受盗窃、遗失、毁损、破坏或者依财产盘点差异报告而筛选出无使用价值和闲置不再使用的固定资产及使用部门告之固定资产状况符合处置条件时，填写《财产处置单》，并注明处置原因，先送财务部门由其填写拟处置固定资产的原值、净值等资料后，依公司授权上报审批。

9.2 综合办公室依《财产处置单》上签准的处置方式进行处置，出售。固定资产有下列情形之一的，按出售处理：（1）政策性决定予以出售的；（2）闲置或者陈旧但仍有使用价值的；（3）报废后能变卖的物资。9.2.1 政策性决定予以出售的、闲置或者老旧但仍有使用价值的固定资产出售须报行政部，财务部。经审批后进行处置，综合办

公室必须按批准后的《财产处置单》发布出售信息或者寻求买家，经核准后办理固定资产出售手续。9.2.2 成交后财务部门依据《财产处置单》和核准的交易价格办理收款，并给买方开具收据。出售办理完毕后财务、综合办公室再进行帐务处理，注销《固定资产卡片》，在《公司财产清册》中标注“出售”等字样后封存，以备查询。

9.3 固定资产的报废 9.3.1 固定资产因陈旧或者经济使用寿命终结而无使用价值的，经专业部门检测（电脑及网络设备由专业部门负责检测，办公家具类由行政部、负责检测）确认后给予报废。9.3.2 依据授权报领导审批，综合办公室将经领导批准后的《财产处置单》及报废固定资产照片（因火灾及其他不可抗力事故造成损失的，需附相关的单位的证明）一并交财务部门存查，据以更正固定资产帐目，并做销帐处理，另一份由综合办公室存查，据以更正固定资产资料，并将《公司财产清册》中该项固定资产注明“作废”同时将《固定资产卡片》取出注明“作废”字样。9.3.3 经核准报废的固定资产，应尽可能作为废品出售以减少公司损失，出售流程按照上文政策性出售的有关规定处置。如无法出售，再做其他处理。9.3.4 年度固定资产盘点结束后综合办公室应及时对报废固定资产进行汇总清理，提出处理建议。

9.4 遗失或损毁 9.4.1 因自然灾害、盗窃或其他原因而造成的固定资产遭受毁损或者遗失的，使用部门应立即通知综合办公室，由综合办公室报案或通知保险公司，并取得相关证明文件，办理固定资产遗失或报销，同时办理索赔手续（向保险公司报案的流程按相关规定办理）。9.4.2 综合办公室将经批示的《财产处置单》连同相关部门的证明文件一并交财务部门做帐务处理，同时在《公司财产清册》中注明“遗失或损毁”等字样。9.4.3 如系使用人或者保管人的过失造成固定资产毁损的，应由责任人按资产现值计价赔偿，或按净值与同类市场价相比较高的金额赔偿。或赔偿同等型号同样品牌的实物。9.4.4 非保管人或非使用人工作时间发生遗失，除包赔损失外。还应视责任情况对非保管人或使用人及相关责任人予以追究和处罚。9.4.5 需要特别指出的是：仅电脑主机报废需更换，显示器尚可使用的情况，视同整体报废，显示器编码采用新主机编码作为新的一套资产管理。如出现显示器损坏需更换，主机尚可使用的情况，新购置的显示器编码使用原已损坏的显示器编码。新显示器入库时按材料物资入库记入费用，原电脑价值不变，帐务系统不做调整。

9.5 闲置处理

9.5.1 公司固定资产应随时保持正常使用的状态，如因办公地址变迁、门店关闭及拆迁以及其他原因造成固定资产闲置，原使用部门

应立即进行调整并做出处理，编制《闲置资产汇总表》上报综合办公室。并按审批意见进行调整。9.5.2 对于具有独立使用功能的固定资产附属设备（如鼠标、键盘、硬盘、内存条等），在对固定资产主体处置时，要检查其附属设备是否可正常使用，并在填写《资产处置单》时要特别注明。9.5.3 对于可以继续使用的附属设备应建立帐目进行单独管理备用。

10.固定资产折旧

10.1 固定资产折旧由公司财务部负责按月计提，每月提取的折旧应分摊到各使用部门。

10.2 固定资产自取得日期次月开始提取折旧。固定资产出售、损毁等减少当月应计提折旧，次月开始不再计提折旧。

10.3 取得非全新的固定资产，应按其未使用年数继续提取折旧。

10.4 折旧计提方法采用“平均年限法”，折旧率采用分类折旧率。

11.固定资产的盘点与报告(按公司资产盘点制度执行)

12.固定资产核算要求

12.1 综合办公室负责各种固定资产的实物管理和明细核算，财务部负责各种固定资产的总分类帐目核算。

12.2 财务部应按固定资产类别设置固定资产二级帐，序时逐笔登记固定资产的增加、减少、转移和报废帐目。

12.3 综合办公室明细帐与财务部总分类帐每季度应进行帐帐核对，保证帐帐相符。

13.台帐类固定资产的管理

13.1 此类固定资产一律不记入公司正常的帐务体系而采用台帐的方式进行记录，但相关入库、出库、报废等审批手续依旧按上述规定执行。13.2.1 为便于台帐类固定资产的识别和控制，办公室必须对该类固定资产进行编号标识，在使用前粘贴于固定资产实体之明显位置，各使用部门必须保证所做编号标识的清晰、完整。13.2.2 台帐类固定资产（前期已列入费用或不明原因盘盈的固定资产）编码：与在帐固定资产相同。13.2.3 台帐类固定资产（含组件及附属品）均赋予唯一编码，编码为四级十一位规则如下：第一级：□□□，以公司的前三个汉字的首拼音字母组成，如：SH。第二级：□□，只要是固定资产编码前面二个字母都为：ZW。第三级：□□，固定资产分类及其编号如：房屋建筑物：FW。交通工具：（不编码，用车牌号与发动机号标示）。办公设备：BG。其他：QT。第四级：□□□□→资产流水码。13.2.4 如有附件则在后面再加入附件编码 F1、F2。主设备与附属设备可采用主次级编号，即对附属设备编以次级编号加以识

别，在附属设备编号后加（F1、F2...）进行区分。

13.3 台帐类固定资产是公司资产的重要组成部分。本文未涉及的项目均按在帐固定资产管理的工作流程办理。

14. 奖惩规定

14.1 奖励：对公司固定资产管理提出合理化建议并经公司采纳的，给予 100 元的现金奖励。

14.2 惩罚：

14.2.1 未按授权擅自采购的，经核查情况属实的，由责任人负责退回所购物资。由此而发生的各项事宜均由责任人负责承担。公司视情节对予责任人进行处罚。14.2.2 对公司物品的日常保管及维护不负责任，野蛮操作，造成财产损坏，由《公司财产清册》《部门财产清册》中标明的保管人负责赔偿。公司视情节对予责任人进行处罚。14.2.3 固定资产报销过程中，未经行政部办理入/出库手续，财务部门擅自予以报销，给予财务部相关人员及报销人每人罚款 50 元，并责令当事人重新办理相关手续。14.2.4 固定资产编码不规范或未进行编码管理的给予行政部主管人员，资产管理员每人罚款 20 元。14.2.5 对固定资产编码保护不负责任，损坏后不及时报行政部补办的，给予财产保管人罚款 20 元。14.2.6《公司财产清册》、《部门财产清册》登记不规范，财产保管未落实到责任人，造成实物丢失，帐实不符，由办公室主管人员、兼职资产管理员和部门兼职资产管理员负责照价赔偿。并对责任人每人罚款 50 元。14.2.7 对需进行报废处理的固定资产，保管人提出了书面申请，办公室在一个月内仍未提出处理意见。进行处理的对行政部负责人罚款 20 元。14.2.8 对需要进行报废处理的固定资产，保管人未提出书面申请，造成部门固定资产帐实不符，由实物保管人负责对遗失，坏的固定资产进行赔偿或修复。对部门资产保管人罚款 50 元。14.2.9 所有固定资产的购入、异动、报废等未及时到财务部、行政部办理相关手续的。使固定资产处于无人管理或损失的，由责任人进行赔偿。同时对责任人罚款 50 元。

15.注意事项：对于车辆的管理参照公司的《车辆管理办法》执行。

16.附件：

16. 1《资产购置计划审批单》.16.2《资产调拨单》.16.3《资产处置单》.16.4《资产维修单》16.5《资产借用单》(内部、外部).16.6《资产验收单》.16.7《公司财产清册》16.8《部门财产清册》16.9《资产对帐核对表》.16.10《资产盘点表》.16.11《资产盘点汇总表》16.12《资产差异汇总表》16.13《台帐类资产差异表》16.14

《闲置资产汇总表》.16.15《资产卡片》。

第十章 低值易耗品管理制度

为明确资产管理部门的工作职责及分工，规范公司低值易耗品的购置、使用、调拨、报废等业务，为公司各部门低值易耗品的管理提供明确的依据，特制定本制度。

2．范围：

2.1 适用范围：本制度适用于各部门。

2.2 发布范围：各部门。

3．名词解释：

3.1 低值易耗品：指单位价值在 500 元（含）以上，2000 元以下，并且使用年限在一年以上的各种财产物资，按其用途分为办公设备、工具器具、包装物等几大类，各商场的展台、展架纳入低值易耗品管理。3.1.1 办公设备：包括办公桌椅、沙发、展台、展架、文件柜、书柜、保险柜、电话机、打印机、验钞机、传真机、冰箱、电视、洗衣机、空调、热水器、饮水机、电饭煲、电磁炉等。3.1.2 工具器具：包括小型仪表仪器、维修器械工具、装卸搬运工具、（单价较小但使用年限较长的工具器具要求列入低值易耗品管理）。3.1.3 包装物：指用来包装商品，可以多次使用各种包装箱、包装容器等。3.1.4 其他：上述各项未包括的项目。

3.2 兼职资产管理员：指为保证物资帐实相符，加强公司各部门的低值易耗品资产管理，堵塞管理漏洞而在各部门设立的兼职低值易耗品资产管理人员。

3.3 台帐类低值易耗品：指公司无偿取得的或已达到公司低值易耗品标准的资产，包括收到赠送的以及前期入帐时直接列入费用但仍应需要按低值易耗品管理的资产。

4．职责：

4.1 综合办公室职责:4.1.1 会同财务部制定、解释、推行、完善低值易耗品管理制度。4.1.2 负责制定低值易耗品的配备标准，规范低值易耗品的明细帐及实物的管理工作。4.1.3 低值易耗品半年/年度购置预算的编制及预算的审核。4.1.4 按授权审核、审批、备案低值易耗品的购置、报废、调拨等各项管理工作。4.1.5 负责低值易耗品保管、登记、检查及低值易耗品的编码、标识制作。4.1.6 会同财务部组织低值易耗品资产的盘点。负责盘点问题的审批、报批工作，负责盘点报告的整理、通报、跟踪工作，检查对盘点意见执行结果。4.1.7 综合办公室设置兼职人员登记实物帐，记录实物

的增减变化，并按时与财务帐进行核对，保证帐帐相符、帐实相符。4.1.8 综合办公室设置兼职人员负责部门低值易耗品实物的管理，包括低值易耗品使用发放及维修的组织实施，并协助低值易耗品使用部门作好低值易耗品的日常维护工作。4.1.9 综合办公室设置兼职人员安排、组织、检查、督导部门兼职资产管理员的日常低值易耗品资产的管理工作；负责对部门兼职资产管理员定期培训。

4.2 财务部职责:4.2.1 会同综合办公室制定、解释、推行、完善低值易耗品管理制度。4.2.2 负责低值易耗品的确认、分类、计量、核算标准；帐务处理（如帐册设置、低值易耗品盘盈盘亏之报告编制等）。4.2.3 负责建立相应的总帐、分类明细帐并定期与行政部核对，保证帐帐相符。4.2.4 根据公司财务制度对低值易耗品进行摊销及协助综合办公室办理调拨等手续。4.2.5 配合综合办公室组织的低值易耗品资产盘点，并对盘点报告进行审核、整理、通报、跟踪工作，检查对盘点意见执行结果。

4.3 兼职资产管理员职责：4.3.1 负责本部门低值易耗品的领用、管理、发放。办理低值易耗品转移，异动申请、损坏、维修及报废申请。4.3.2 检查、指导低值易耗品资产使用人爱护并正确使用低值易耗品，避免因使用不当造成损坏。4.3.3 对在日常管理和盘点检查中发现的重要问题及时准确地向行政部报告，对低值易耗品发生丢失、毁损、等非正常耗费，及时报综合办公室，并落实上级处理决定。4.3.4 配合综合办公室全面参加半年/年度低值易耗品的盘点。4.3.5 负责《部门财产清册》的登记，详细记录低值易耗品的使用状态、保管人、维修情况等。如发生保管人转移及时修订《部门财产清册》，随时保持《部门财产清册》的准确性并定期与综合办公室的《公司财产清册》核对。4.3.6 各部门兼职人员负责低值易耗品的处理、外借、调拨等申请、审核、报批工作。

4.4 各部门负责人职责:

4.4.1 各部门负责人负责本部门低值易耗品的安全完整、支持部门兼职资产管理员工作。按公司盘点制度和盘点工作计划完成年度低值易耗品盘点。4.4.2 负责低值易耗品盘点工作的组织、部署、安排、按事先制定的盘点计划推动和实施盘点工作，查证物资盘盈、盘亏原因，落实盘点批复意见。

5. 工作内容

5.1 低值易耗品的购入 5.1.1 低值易耗品购置计划、审批按相关费用授权执行。低值易耗品购置计划的申请，购置按固定资产的相关职责办理。

5.2 低值易耗品入库的验收

5.2.1 综合办公室必须指定专人负责办理低值易耗品入库的验收手续。5.2.2 申请购置单位验收后，应将购置发票及领导批复的申请报告单等资料备齐，附在《报销单》后，综合办公室对低值易耗品进行登记、编号后，办理入库手续。5.2.3 综合办公室打印入库单（验收单）一式二联，经综合办公室签字确认后一联交给财务报销，一联由综合办公室留存，附在《报销单》后按公司授权进行审批后到财务部办理结款手续。5.2.4 综合办公室负责制作低值易耗品标签粘贴于明显位置，以便于识别和盘点。5.2.5 财务部必须严格审核发票原件、入库单、审批单等相关单据，如不符合要求，一律不允许报销。5.2.6 采购低值易耗品必须取得收据类单据，如发票上的低值易耗品项目无法区分明细项目，则必须附有购物清单。5.2.7 直接转入低值易耗品的公司商品，按上述步骤进行低值易耗品的验收，财务部按审批后的成本数据进行结转。

5.3 低值易耗品的保管 5.3.1 低值易耗品的编码原则:为了便于低值易耗品编码的识别和控制，综合办公室必须对低值易耗品进行编号标识，并粘贴于低值易耗品实体之明显位置。各使用部门必须保证所做编号标识的清晰、完整。编码一经确定不允许发生改变。5.3.2 低值易耗品编码(含组件及附属品)均赋予唯一编码，编码为四级十一位规则如下：第一级：□□□，以公司名称的前两个汉字的首拼音字母组成，如：SH。第二级：□□→低值易耗品编码前面两个字母为 DZ：第三级：□□→低值易耗品编码分类。例如：办公用具及用品类为 BG.其他:QT 第四级：□□□□→低值易耗品流水码。5.3.3 如有附件。主设备与附属设备可采用主次级编号，即对附属设备编以次级编号加以识别，在附属设备编号第四级后加(F1、F2...)进行区分。5.3.4 对已编号之低值易耗品如遗失、报废、调拨或者出售等，其编号予以注销，不再使用，以免发生混淆。5.3.5 低值易耗品的保管由其使用部门负责：(1)如为各部门间共同使用的低值易耗品，则由综合办公室指定部门负责；(2)部门内部共同使用的，则由部门负责人或兼职资产管理员负责其低值易耗品的保管；(3)员工个人使用的低值易耗品，由员工个人保管。5.3.6 低值易耗品保管人离职或者调职前，应将其保管的低值易耗品工作移交清楚，如缺损或者遗失应负赔偿责任，并按低值易耗品处置工作程序办理。离职手续由部门负责人、兼职资产管理员签署意见。部门负责人、部门兼职资产管理员离职或调职时必须办理低值易耗品管理工作移交手续，移交时必须由行政部兼职资产管理员监督。综合办公室兼职资产管理员离职或调职时必须办理工作交接手续，并和财务部进行帐务帐目的核对，移交工作由综合办公室负责人监督。综合办公

室负责人离职或调职时必须办理低值易耗品管理工作交接手续，并由总经理监督。

5.4 与低值易耗品有关的保修卡、使用说明书、程序安装盘等附属资料由综合办公室兼职资产管理员按照低值易耗品的编号统一保管。

5.5 低值易耗品的发放 5.5.1 低值易耗品管理部门发放实物时，领用人必须在“出库单”上签字后方可领用。5.5.2 出库单一式三联，一联作为行政部留存的存根联，用以登记《公司财产清册》，一联作为财务记帐的依据，一联给部门兼职资产管理员据以登记《部门财产清册》。一次出库数量较多的，为了简化出库手续，综合办公室可以根据各部门的申请及采购低值易耗品的实际情况，将各部门领取的低值易耗品分类汇总登记在一张 EXCEL 表中，注明数量、单价、金额，该汇总表可视同“出库单”。5.5.3 综合办公室应及时将“出库单”（财务联）转交财务部门，经财务部门相关人员审核后据以记帐。5.5.4 低值易耗品未经授权领导的批准不得外借。

5.6 低值易耗品的帐务处理

5.6.1 财务部门按公司会计制度设置低值易耗品分类帐；5.6.2 低值易耗品按“一次性摊销法”进行摊销。

5.7 低值易耗品管理部门台帐设置要求：5.7.1 办公室指定专人负责低值易耗品的帐务管理，按部门设置《公司财产清册》，登记低值易耗品数量的增加、减少、调拨及存放地点等情况。5.7.2 各部门兼职资产管理员负责设立本部门《部门财产清册》，登记低值易耗品的增加、减少、调拨、保管人等情况，如为台帐类低值易耗品要单独注明。并定期与办公室核对，如低值易耗品的保管人在部门内部之间或部门与部门之间发生变化，需经综合办公室备案或批准后方可办理，否则责任有原保管人承担。5.7.3 综合办公室明细帐与财务部总分类帐要定期进行帐帐核对，保证帐帐相符。

5.8 低值易耗品的调拨与借用

5.8.1 低值易耗品的调拨与借用参照固定资产的相关规定办理。

5.9 低值易耗品的盘点与报告按《资产盘点管理规定》执行。

5.10 低值易耗品之修理

5.10.1 对低值易耗品的修理，可参照固定资产修理的程序办理。5.10.2 对低值易耗品修理支出，一律在当期费用列支。

5.11 低值易耗品之处置

5.11.1 对低值易耗品的处置包括出售、报废、遗失、毁损、闲置情况的处理。5.11.2 对低值易耗品的处置依据固定资产的处置改造工作流程按授权要求办理。5.11.3 人为造成低值易耗品损失的一

律由责任人赔偿，赔偿方案为：(1).已使用时间未超过 1 年的低值易耗品，赔偿原值的 75%；(2).已使用时间在 1-2 年的低值易耗品，赔偿原值 50%；(3).已使用时间在 2 年以上的低值易耗品，赔偿原值的 25%。

5.12 台帐类低值易耗品的管理(参照固定资产管理办法“台帐类固定资产”管理原则执行)。

5.13 奖惩规定 5.13.1 奖励：对公司低值易耗品管理提出合理化建议并经公司采纳的，给予 100 元以上的现金奖励。5.13.2 惩罚:5.13.2.1 未按授权经领导批准擅自采购，经领导核查情况属实的则由责任人负责退回所购物资并承担由此产生的一切后果，公司视情节给予责任人相应的处罚。5.13.2.2 对低值易耗品的日常保管及维护不负责任，野蛮操作，造成财产损坏，按《公司财产清册》中标明的保管人负责赔偿，并罚款 50 元。5.13.2.3 低值易耗品报销过程中，未经综合办公室办理入/出库手续，财务部门擅自予以报销的，将给予财务部门相关人元罚款 50 元，并责令当事人重新办理相关手续。5.13.2.4 低值易耗品编码不规范或未进行编码管理给予综合办公室负责人，兼职资产管理员每人罚款 20 元。5.13.2.5 对低值易耗品编码保护不负责任，损坏后不及时到综合办公室补办，给予低值易耗品实物保管人罚款 20 元。5.13.2.6《公司财产清册》、《部门财产清册》登记不规范，低值易耗品保管未落实到责任人，造成实物丢失、帐实不符的，由综合办公室资产管理员和部门资产管理员负责照价赔偿。并对责任人每人罚款 50 元。5.13.2.7 对需要进行报废处理的低值易耗品，部门资产管理员未提出书面申请，造成部门物资帐实不符的，对部门资产管理员罚款 50 元。5.13.2.8 所有低值易耗品的购入、异动、报废等未及时到财务部、综合办公室办理相关手续的给予责任人罚款 50 元。

6．注意事项：

6.1 因对低值易耗品进行修理而购入的材料，一律作为费用性支出，不增加低值易耗品价值，也不作为低值易耗品管理。

6.2 对于接受捐赠的低值易耗品，处理流程参照固定资产的管理办法，设置台帐单独记录。6.3 对于购买公司商品转为公司低值易耗品的，使用部门凭购买低值易耗品的原件、到综合办公室及财务部办理入帐手续。实物管理参照本规定的相关条款执行。

7．附件：7．1《资产购置计划审批单》.7.2《资产调拨单》.7.3《资产处置单》.7.4《资产维修单》7.5《资产借用单》(内部、外部).7.6《资产验收单》.7.7《公司财产清册》、(低值易耗品)7.8《部门财产清册》、(低值易耗品)7.9《资产对帐核对表》.7.10《资

产盘点表》.7.11《资产盘点汇总表》7.12《资产差异汇总表》7.13《台帐类资产差异表》7.14《闲置资产汇总表》、(低值易耗品).16.15《资产卡片》。

第十一章公司话务中心管理制度

一、仪容仪表

（一）服饰着装

1.上岗前必须穿戴好公司的统一制服，随时保持着装整洁，皮鞋以中跟、深色为宜；

2．在岗时，必须佩带工作牌，随时接受客户监督检查；

3．在岗时，不可佩带装饰性很强的项链、耳环等首饰；不可佩带其他个人装饰物。

（二）个人卫生

1. 保持面部清洁，化妆以淡雅为原则；

2. 头发保持整洁和自然，长发要束起并佩戴统一的头花，短发要整齐，保持气味清洁；

3. 保持双手清洁，不留长指甲，禁止涂有色指甲油，使用香味过浓的香水；

二、办公环境

1. 工作期间手机调整成振铃状态，禁止在工作室拨打私人电话。

2. 办公环境要保持安静，禁止高声喧哗、打闹、嬉戏及做与工作无关之事。

3. 自觉维护办公场所清洁卫生，办公台面物品摆放整洁美观，不摆放与工作无关的物品，禁止物品散乱堆放。

4. 业务资料必须分门别类并叠放整齐，放置于指定资料架上。

5. 办公台禁止摆放私人物品，水杯统一摆放在桌子左上角。

6. 接班人员必须提前 10 分钟到岗，准备好工作所需用品，调整个人心态，以饱满、自信的状态投入工作。

7. 禁止带领非工作人员进入热线话务室。

三、服务准则

1、接班人员必须提前十分钟到岗，准备好工作所需用品，调整个人心态，以饱满、自信的状态投入工作。

2、正确掌握和运用《济宁市城市供热管理办法》和《济宁市城镇供热服务导则》等各项规定及各类信息的收集、分类、派单。

3、话务服务热线实行首问负责制，即：第一个接到客户电话的即为首问负责人，首问负责人要由始至终对客户的服务要求负责落实、跟踪、反馈。

4、时刻保持电话畅通，电话铃响三声内接听（超过三声的应首先道歉），应答时先说“您好”后再询问客户需求。

5、受理客户的服务请求时，态度和蔼、耐心细致、并表示理解和尊重；答复客户时，内容准确、清晰，坚决杜绝与客户发生冲突顶撞、辱骂客户。

6、努力学习业务知识，准确答复客户，不懂的业务和不清楚的地方不得随便答复客户；不能当即答复的问题，应向客户致歉，并留下联系电话，进行研究或请示领导后，尽快答复。

7、客户来电内容要准确传达，不偏不倚，重要内容要注意重复、确认，对工作失误造成的差错，应及时向上级反映，不得掩盖事实。通话结束时，须等客户先挂断电话后再挂电话，不得强行挂断。

8、接到客户投诉或举报时，应向客户致谦，详细记录具体情况后，立即向相关部门传递。

9、因管线故障或检修等原因而引起停暖时，应主动向客户道歉，并跟踪进展情况，及时告知客户预计恢复供暖的大约时间。

10、接到客户电话报修时，详细询问故障情况。如判断是客户内

部故障，应电话引导和协助客户排除故障；如无法判断故障原因或判断确属于供热部门维修范围内的故障，要详细记录客户姓名、电话、地址，并立即通知维修部门前去处理。

11、保护机房内一切公共财物，爱护设备，严格遵守办公秩序。发现设备故障时应及时通知上级领导或维护人员，不得擅自处理。

12、遵守劳动纪律，不迟到早退，服从上级安排，未经上级同意，不得私自换班、代班，当班时原则上不能请假。

13、服从相关领导的工作安排，不允许闹情绪而影响工作。

14、下班人员应整理业务受理记录，做好交接工作，如遇接班人员未到位，交班人不能离开岗位，并向上级汇报。

四、交接班制度

1、接班人员要求提前 10 分钟到岗，做好接班工作。
2、交班人员需要在交班 20 分钟前打扫完办公室卫生，桌椅摆放整齐，桌面无个人用品。
3、交班人员如果在交接班时间正在处理业务电话，应妥善处理好业务电话再进行交接。
4、交接工作中交班人要向接班人介绍清楚业务要求，并将上一班次中遗留问题交接清楚，应将异常情况向接班人员交接清楚。
5、接班人员没有按时接班，交班人员不得离岗，须有接班人员到岗，交接清晰，方能离岗。
6、每日工作重点，以及各所公告，交班人员应详细认真的记录在当日的交接记录本上，以便下个班次的人员能掌握清楚重点。
7、交接记录本遗失或者损坏，记录的模糊不清，接班人员有权利拒绝接班。
8、电话设备人为故障，无法正常使用，岗位卫生未清洁，接班人员有权利拒绝接班。
9、在岗坐席，应实行限制时间轮流休息制，不得同时离席，以便更好的服务用户。
10、交班人员应在交完班后，办理离席，接班人员登录坐席，尽快进入工作状态。

第十二章 卫生管理制度

为创造一个舒适、优美、整洁的工作环境，树立公司的良好形象，制定本制度。各部门要认真遵守卫生制度。

一、办公室工作人员要讲究卫生，养成良好的卫生习惯，保持办公室内外清洁美观，创造良好的工作环境；

二、不准在办公室内吃包括口香糖在内任何食物；

三、不准随地吐痰、乱扔杂物，禁止从窗户往外乱扔废物；

四、不准将废物倒入水池、卫生间里，要倒在指定的脏物桶里；

五、室内办公用品和各种用具摆放整齐有序（办公桌上不得放与工作无关的物品），人离开后椅子放到桌下；

六、不准在室内和走廊堆放物品；

七、保持室内空气清新、流通；

八、要养成良好的卫生习惯，自觉搞好个人卫生；

九、卫生清理的标准是：门窗（玻璃、窗台、窗棂）上无浮尘；地面无污物、污水、浮土；四周墙壁及其附属物、装饰品无蜘蛛网、浮尘；照明灯、电风扇、空调上无浮尘；书橱、镜子上无浮尘、污迹，书橱、档案橱内各类书籍资料排列整齐，无灰尘；办公桌上无浮尘，物品摆放整齐；桌椅摆放端正，各类座套干净整洁；微机、打印机等设备保养良好，无灰尘、浮土；厕所墙面、地面、便池清洁干净，无杂物、无异味；

十、各部门要认真对待卫生清理工作，积极主动地搞好卫生清理，不得因卫生清理不达标而影响公司形像；

十一、企管部定期对各办公地点进行卫生检查、违反者按《奖惩条例》执行。

第十三章安全保卫制度

为维护正常的工作秩序，确保财产安全，特制订本制度。

一、安全保卫工作，要认真落实责任制。总经理是公司安全的第一责任人，对本公司的安全工作负全责。

二、落实防火措施，会议室等重要场所设置的消防栓，不得用作他用，应急保障部应定期检查消防栓是否完好无损；配备的各种灭火器，要按规定期限更换灭火药物；防火通道必须保持畅通，严禁堆放任何物品堵塞防火通道；

三、抓好安全用电；电线、电器残旧不符合规范的，应及时更换；

1、严禁擅自私接电源和使用额外电器；2、配电柜重地，非专业管理人员，不得随意进入。

四、落实防盗措施：1、仓库安装防盗门窗和自动报警器，下班时要接通报警器的电源；2、房间要设置防盗门窗，办公室无人时要关好门窗和电灯；3、公司财物不得随便放置，重要文件及贵重物品必须锁好；4、车辆停放时应采取必要的防盗措施；

五、全体员工都有遵守本制度及有关安全规范的义务；凡违章造成事故的，一律追究责任；情节严重构成犯罪的，移交司法部门追究刑事责任。

第十四章消防制度

一、严禁在电器设备和高温工具周围堆放油类或易燃物品，严禁超负荷使用电器用具；

二、物品堆放应分类，可燃易爆物品离电源开关或照明灯间距不得小于 0.5 米；

三、物品堆高，离电源线路或照明距离不少于 0.5 米；

四、凡属公司所有防火安全通道，一律不得堆放物品或其它杂物，应保持通道畅通；

五、公司内严禁吸烟。如：办公区域、仓库等地方严禁烟火；

六、注意防火、防盗，如发现事故苗头或闻到异味，必须立即查找处理，并及时报告有关部门，彻底消除隐患；

七、下班前要认真检查，（包括水、电、气、窗）消除不安全隐患，避免意外发生；

八、每一位员工都应熟记火警电话 119，熟记走火通道及出口位置，熟悉灭火器具的使用方法；

九、如发生火警，应保持镇静，迅速采取如下措施：1、呼唤附近同事援助，将所有电掣关闭，迅速将危险物品移离火场；2、通知消防中心 119，清楚地说出火警地点；3、在安全情况下利用附近的灭火器材即行灭火；4、如火势扩大，以至有生命危险，必须通知、协助和引导公司人员迅速撤离现场；

5、在紧急情况和救火过程中，全体员工必须服从消防领导小组的指挥，鼎力合作，发扬见义勇为，奋勇献身的精神，全力保护公司财产和他人生命安全。

第十五章车辆管理制度

一、公司各部门公务用车，说明用车事由、地点、时间，综合办公室根据需要统筹安排派车；

二、车辆使用按先急事、后一般事；先满足工作任务、后其他事的原则安排。除公司领导或各部门经理办事外，单独一人在城区办事，原则上不安排车辆；

三、外单位借车，需经总经理批准后方可安排；

四、车辆驾驶实行专人专车，专车专管。如有临时安排，其他部门用车，在用车期间内承担责任，保持车况完好；

五、车辆在下班后或节假日必须停放公司车库内，并采取必要的防盗措施；

六、车辆实行定点维修，需维修的项目由驾驶员列出清单后，由行政部报总经理批准；七、驾驶员应做到合理用车，节约用油，将油耗控制在指标以内，特殊情况需增补的，须报公司领导批准；

八、驾驶员不得私自出卖油料和将油料赠送他人，如有发现，按贪污论处；

九、综合办公室应按时办好车辆保险、养路费缴纳等各项手续，车辆有关证件及资料由驾驶员妥善保管；

十、违规与事故处理

1、下列情况，违反交通规则或事故的经济损失及责任由驾驶员负担：（1）无照驾驶；（2）未经许可将车借予他人使用；（3）违反交通规则引起的交通肇事；（4）违反交通规则，其罚款由驾驶人员负担。

2、意外事故、不可抗拒原因造成的车辆事故由公司酌情研究处理。

第十六章差旅费管理制度

根据上级有关规定，结合本公司实际情况，本着既勤俭节约、开支，又要保证出差人员工作与生活需要的原则，制订本制度。

一、本办法适用于本公司因公出差领取旅费的员工；

二、出差旅费分交通费、宿费及特别费三项：1、交通费系指火车、汽车、飞机等费用；2、宿费系指住宿费；3、特别费系指因公支付招待费等。

三、员工因公出差，应事先填明员工出差申请单，经部门负责人

审核并呈报总经理批准后出差，如因事情紧急而未及时填表，须事先由部门负责人口头报告总经理，等返回公司后，应立即补办手续，员工出差报表的处理程序如下：1、出差前依单填明单位、级别、姓名、出差事由、搭乘交通工具、出差日期，经部门负责人审核后呈报总经理批准；2、出差人返回后 7 日内应填写差旅费报销单，注明实际出差日期、起始讫地点、工作内容、报支金额等，由所属部门和财务部负责人审核后报总经理批准，由财务部报销；

第十七章责任界限分管

工作过失责任分为：直接责任、间接责任和领导责任。

一、经办人未经审核人审核、批准人批准，直接作出具体工作行为，导致工作过失后果发生的，负直接责任；

二、经办人弄虚作假，致使审核人、批准人不能正确履行审核、批准职责，导致工作过失后果发生的，经办人负直接责任；

三、虽经审核人审核、批准人批准，但经办人不依照审核、批准意见实施具体工作行为，导致工作过失后果发生的，经办人负直接责任；

四、经办人提出方案或意见有错误，审核人、批准人应当发现而没有发现，或者发现后未予纠正，导致工作失误后果发生的，经办人负直接责任，审核人负间接责任，批准人负领导责任；

五、审核人不采纳或改变经办人正确意见，经批准人批准导致工作过失后果发生的，审核人负直接责任，批准人负间接责任；

六、审核人不报请批准人批准直接作出决定，导致工作过失后果发生的，审核人负直接责任；

七、批准人不采纳或改变承办人、审核人正确意见，导致工作过失后果发生的，批准人负直接责任；

八、未经经办人拟办、审核人审核，批准人直接作出决定，导致工作过失后果发生的，批准人负直接责任；

九、集体研究、认定导致工作过失后果发生的，集体共同承担责任，持正确意见者不承担责任；

十、对工作过失责任人，视情节轻重按照公司奖惩条理处理执行。

第十八章工资保密制度

本公司工资制度采用岗位技能工资制度，为明确本工资制度，使

员工了解自己工作成果在工资待遇上合理的体现，特重申一些必要的纪律与制度。每月根据个人工作表现，试用期内主管可依据工作成绩、熟练程度、工作态度等由主管经理上报财务工资表后由财务统一发放。每月工资一般在 10 日左右发放，基本情况遵循上述原则。发放工资时，如发放现金时需本人签字确认，有疑问或确有出入者应及时向财务反映，经查实将及时补发或在下月工资中给予补发，但不得随意散布不满情绪或无理取闹。

在此规定如下：

1、工资条作为工资凭据，如工资计核有错漏或凭此条；

2、到财务或主管经理处查询。严禁查询他人工资。工资发放确认后，工资条应自行保管或撕毁，如随处乱丢，一经捡获将从下月工资中扣罚当事人 50 元；

3、工资发放时所有员工不得相互打听，相互宣扬或向外界传播公司及部门内的有关工资情况及相应制度、条例。凡有打听工资或泄露工资者，双方均扣罚当月工资并作违纪辞退处理；

4、凡与工资有关之工作人员，如各级管理人员、文员、财务等严守公司保密制度，所有工资资料必须妥善保管，除本部门经理以外不得让任何人查询本部门工资情况。员工之间严禁交叉传阅工资，随意透露工资机密均扣罚当月工资并作违纪辞退处理；

5、对谣言惑众，从个人狭隘利益出发，煽动别人之不满情绪，对公司正常经营影响者，将追究其责任，并承担一切后果，如被发现有违规者，将会受到辞退直至开除处理；

6、凡举报者，公司将给予 20~50 元的奖励。上述希望广大员工严格遵守以确保公司工资制度的顺利实施。以上内容望大家知照，不详之处由文秘负责解释。

第十九章文件管理制度

第一条 目的 为减少发文数量，提高办文速度和发文质量，充分发挥文件在各项工作中的指导作用，特制订本制度。

第二条 文件管理内容主要包括：上级函、电、来文，同级函、电、来文，本公司上报下发的各种文件、资料。按照分工的原则，全公司各类文件由办公室归口管理。

第三条 收文的管理

1.凡来公司公启文件(除公司领导订启的外)均由办公室登记签收；

2.对上级机要部门发来的文件，要进行信封、文件、文号、机要编号的“四对口”核定，如果其中一项不对口，应立即报告上级机要

部门，并登记差错文件的文号。

第四条 公文的编号保管

（1）、办公室行政秘书对上级来文拆封后应及时附上“文件处理传阅单”，并分类登记编号、保管。须由公司承办或归档的公司领导亲启文件，公司领导启封后，也应交办公室办理正常手续。

（2）、本公司外出人员开会带回的文件及资料应及时分别送交办公室秘书进行登记编号保管，不得个人保存。

第五条 公文的阅批与分转

（1）、凡正式文件均需分别由办公室主任根据文件内容和性质阅签后，由办公室行政秘书分送承办部门阅办，重要文件应呈送公司领导（或分管领导）亲自阅批后分送承办部门阅办。为避免文件积压误事，一般应在当天阅签完，紧急文件要立即办。

（2）、一般函、电、单据等，分别由办公室行政秘书直接分转处理。如涉及几个单位会办的文件，应同主办单位联系后再分转处理。

（3）、为加速文件运转，办公室秘书应在当天或第二天将文件送到企业公司领导和承办部门，如关系到两个以上业务部门，应按批示次序依次传阅，最迟不得超过 2 天（特殊情况例外）。

第六条 文件的传阅与催办

（1）、传阅文件应严格遵守传阅范围规定，不得将有密级的文件带回家、宿舍或公共场所，也不得将文件转借其他人阅看。对尚未传达的文件不得向外泄露内容。

（2）、阅读文件应抓紧时间，当天阅完后应在下班前将文件办公室，阅批文件一般不得超过 2 天，阅后应签名以示负责。如有领导“批示”、“拟办意见”，办公室应责成有关部门和人员按文件所提要求和领导批示办理有关事宜。

（3）、文件阅完后，应送交办公室秘书，切忌横传。

（4）、办公室秘书对文件负有催办检查督促的责任，承办部门接到文件、函电应立即指定专人办理。不得将文件压放分散，如需备查，应按照公司有关规定，并征得办公室同意后，予以复印或摘抄，原件应及时归档周转。

第七条 发文的管理

1、公司上报下发正式文件由办公室负责；

2、发文的范围：凡是以公司名义发出的文件、决定、决议、请示、报告、编写的会议纪要和会议简,均属发文范围

3、下发文件主要用于:(1)公布规章制度(2)转发上级文件或根据上级文件精神制订的文件(3)公布体制机构变动或干部任免事项;(4)发布重大经营管理、技术、生活福利等工作的决定(5)

发布有关奖惩决定和通报(6)其他有关重大事项；

4、上行文件主要用于:(1)对上级呈报工作计划、请示报告、处理决定;(2)外发文主要用于同相关单位联系有关重大经营管理、技术、人事、物资供应等事宜。

5、在日常经营管理、技术工作中,有关图纸、技术文件、审批工作、安排部署、传达上级指示等事项,应按有关制度办理,经分管公司领导批准后,由相关业务科室书面或口头通知执行,一般不用公司文件发布；

6、各业务部门如开专题会议所作的决定,一般都不应发文,能够各业务部门名义发会议纪要；

7、各业务部门与外单位发生的一般业务联系可用各部门的名义对外发函(应各自编号备查)不用公司名义发文；

第八条 发文程序与要求

1 各部门需要发文,应事先向办公室提出申请拟搞人应填写《发文拟稿单》,并详细写明文件第九条发文程序规定

2. 部门需要发文,应事先向办公室提出申请拟搞人应填写《发文拟稿单》,并详细明文件标题、发送范围、印刷份数、标定日期;

2 草拟文稿务必从公司角度出发,做到状况确实、观点鲜明、条理清楚、层次分明简练、标点符号正确、书写工整。

3 办公室对文稿进行审查和修改。对涂改不清、文字错漏严重、资料不妥、格式不符的文稿应退回拟稿部门重新拟稿

4 经办公室审查修改后的文稿,送主管领导核稿(对文稿资料、质量负责)

5 对审核时修改较多,有碍打印和存档的文稿,应由拟搞部门重新整理清楚

6. 需经会签的文稿,由办公室在交付打印前送会签部门会签

7 经领导批准签发后的文稿交办公室统一编号打印

8 文件打印清样,应由拟稿人校对,校对人员应在发文稿上签名

9 文件打字后,由办公室派专人分发并检查落实状况。

第九条 文件的借阅和清退

各部门有关工作人员因工作需要借阅一般文件,需经本部门负责人同意后办公室方可借阅。

第十条借阅文件应严格履行借阅登记手续,就地阅看,按时归还。任何人不得将文件带走或全文抄录，不允许在文件上做标记。

第十一条各部门制定一名档案管理员负责文件收交、保管、保密、催办检查工作。

第十二条文件的丽娟与归档 详见热电集团文件要求。

第十三条 文件的销毁

对于剩余、重复、过时和无保存价值的文件，办公室应定期清理造册，办理销毁手续。

第二十章廉洁守则

一、目的：为维持本公司廉洁风气及经营效率，确保各级从业人员遵守职业道德，廉洁守法，公正办事，不利用职权，谋取私利，使公司蒙受损失。特制定本守则。

二、本公司员工从事各项业务时，应遵守下列原则：1、任何员工都有义务，尽量扩大公司利益;2、任何员工都有责任，防止公司利益减损或流失。

三、廉洁守则：1、涉外制作安装、工程管理、采购人员（含材料、设备等）应秉持下列原则，处理供应商事宜。①甄选施工单位、供应商时，应秉持诚信与公正原则，选择其产品在品质、价格、交货期和服务各方面最具有竞争力者;②不得向施工单位、供应商收取回扣或其他不正当利益；③除价值小的日记本或年历外，不得接受供应商赠送的礼品、现金或其他变相财物；④除便餐外，原则上禁止接受游乐接待；⑤当供应商赠送礼品或邀请时，涉外人员或采购人员无法判断是否接受或拒绝时，应请示上级主管裁决⑥涉外或采购人员出差享受出差补助，一般不报销餐费，特殊情况须书面申请，主管批示；

2、全休员工应避免发生下列行为，以致影响公司利益：①对于经营、监督或利用业务职权之便直接或间接图利之行为；②利用职务的机会，诈取他人的财物；③未按实申报各类费用，数量，如虚报差旅费等。

3、全休员工均有维护公司良好形象之责任，于公司外勿谈论公司同仁或主管之是非；

4、各级主管对廉洁问题，何者当为，何者不当为应培养判断能力；

5、各项业务之验收人、证明人、会计审核人员执行时，发现有违反廉洁守则的，应有举报的责任。

四、廉洁守则之执行与督导：党群办公室定期对全体新进人员做宣导。检举违反廉洁守则行为的可通过下列渠道：打电话直接到总经理处，写信或相关资料到总经理处。对于检举人资料，公司均予以保密。

五、廉洁守则奖惩措施

1、检举之奖励纠正或检举违反廉洁守则现象是维护全体员工、公司及股东权益的行为，凡经查证属实者，将给以物资奖励或是300~500元。

2、惩罚有下列情形者，应予以处分：①违反廉洁守则者；②员工之直属主管：因督导不周，致使所属人员发生违反廉洁守则；明知所属人员有违反廉洁守则而予以庇护或不予以举报者；③各项业务之验收人、证明人或审查人员：因职务上之疏忽，未发现同事违反廉洁守则者；明知所验收、证明或审查的业务内容有违反廉洁守则而未予以举报者。

3、处分规定本着惩前毖后，治病救人的原则，违反廉洁守则，除所取之各项不正当利益，均应追缴发还被索取人或公司之外并依情节大小，予以下列不等之处分或合并处分：扣发奖金、降工资级、降职、开除、采取法律行动等。

4、自首处理有违反廉洁守则行为者，事后自首者，可减轻或免除其处分。集体违反廉洁守则者，对其第一位自首人员免除处分。

第二十一章保密制度

一. 总则

1. 为保守公司商业秘密，维护公司权益，特制订本制度。

2. 公司商业秘密是关系公司权力和利益，依照特定程序确定，在一定时间内只限一定范围的人员知悉的事项，包括但不限于：客户信息及资料、各类商业合同、金融合作协议、生产计划、财务资料等，以及其他商业机密。

3. 公司全体职员都有保守公司商业机密的义务。接触到公司商业秘密的高级员工，如管理人员、财务人员等对保守公司秘密负有特别的责任。

4. 公司信息保密工作，实行既确保秘密又便利工作的方针。

二. 保密范围和密级确定

1. 公司商业秘密包括本制度“第一、2项”规定的范围以及下列秘密事项：

a. 公司重大决策中的秘密事项；

b. 公司尚未付诸实施的经营战略、经营方向、经营规划、经营项目及经营决策；

c. 公司内部掌握的合同、协议、意见书及可行性报告、主要会议记录

d. 公司财务预决算报告及各类财务报表、统计报表；

e.公司所有部门涉及的所有客户信息及资料、资产状况、合同金额、签约金额等；

f.公司所掌握的尚未进入市场或尚未公开的各类信息；

g.公司职员人事档案、工资性、劳务性收入及资料；

h.其他经公司确定应当保密的事项；

一般性决定、决议、通告、人事任命资料等内部文件不属于保密范围。

2.公司商业秘密的秘级分为“绝密”、“机密”、“秘密”三级

● 绝密是最重要的公司秘密，泄露会使公司的权益和利益遭受特别严重的损害

● 机密是重要的公司秘密，泄露会使公司权益和利益遭受到严重的损害

● 秘密是一般的公司秘密，泄露会使公司的权益和利益遭受损害

3.公司秘级的确定

A.公司经营发展中，直接影响公司权益和利益的重要决策文件、技术资料为绝密级

B.公司的规划、财务报表、统计资料、重要会议记录、公司经营情况、客户信息及资料、所有商业合同为机密

C.公司人事档案、合同、协议、职员工资性收入、尚未进入市场或尚未公开的各类信息为秘密级

4.属于公司商业秘密的文件、资料，应当依据本制度规定标明密级，并确定保密期限。保密期限分为“永久”、“长期（3-5年）”、“短期（1-3年）”，一般与密级相对应，特殊情况另外标明。保密期限届满，自行解密。

三.公司保密措施

1.属于公司商业秘密的文件、资料和其他物品的制作、转发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由公司总经理、副总经理委托专人执行：采用电脑技术存取、处理、传递的公司秘密由相关部门负责保密

2.对于密级文件、资料和其他物品，必须采取以下保密措施：

a.非经公司总经理或副总经理批准，不得复制和摘抄

b.收发、传递和外出携带，由指定人员担任，并采取必要的安全措施

c.在设备完善的保险装置中保存

3.在对外交往与合作中需要提供公司商业秘密事项的，应当事先经公司总经理或副总经理批准

4.具有属于公司商业秘密内部的会议和其他活动，主办部门应采

取以下保密措施：

a. 选择具备保密条件的会议场所

b. 根据工作需要，限定参会人员的范围，对参加涉及密级事项会议的人员予以指定

c. 依照保密制度使用会议设备和管理会议文件

d. 确定会议内容是否传达及传达范围

5. 不准在私人交往和通信中泄露公司商业秘密，不准在公共场所谈论公司秘密，不准通过其他方式传递公司秘密

6. 公司工作人员发现公司商业秘密已经泄露或者可能泄露时，应当立即采取补救措施并及时报告综合办公室；综合办公室接到报告，应立即作出处理

7. 出现下列情况之一者，予以辞退并酌情赔偿经济损失：

a. 故意或过失泄露公司秘密，造成严重后果或重大经济损失的

b. 违反本保密制度规定，为他人窃取、刺探、收买或违章提供公司秘密的

c. 利用职权强制他人违反保密规定的

8. 公司与全体员工签订《员工保守商业秘密协议书》，自员工入职后综合办公室将及时与员工签订

9. 在保密合同有效期限内，员工应履行下列义务：

a. 严格遵守本公司保密制度，防止泄露公司技术秘密

b. 不得向他人泄露公司商业秘密

c. 非经公司书面同意，不得利用该商业秘密进行其他经营活动

10. 对高级员工实行“竟业限制”制度，限制管理人员、财务人员等高级员工的以下行为：

a. 自行设立与本公司竞争的公司

b. 就职于公司的竞争对手

c. 在竞争企业中兼职

d. 引诱企业中的其他员工辞职

e. 引诱企业的客户脱离企业

f. 在离职后，与企业进行不正当竞争的其他行为

11. 涉及公司商业秘密的合作、代理、交易合同或协议，均需设置“保密条款”，对合同对方增设保密义务。“保密条款”应当包含以下内容：

a. 明示合同所涉及的需要保密的商业秘密范围

b. 合同对方以及合同对方的任何员工、代理人均受保密条款的约束

c. 受约束的保密义务人在未经许可的情况下，不可将商业秘密泄

露给任何第三方或用于合同目的以外的用途

d.受约束的保密义务人不可将含有保密信息的资料、文件、实物等携带出保密区域

e.保密义务人不可在对外接受访问或者与任何第三方交流时涉及合同规定的商业秘密内容

f.不相关的员工不可接触或了解商业秘密

g.保密信息应当在合同终止后交还

h.保密期限在合同终止后仍然保持有效

i.违反保密义务的，应当承担明确的违约责任

四.责任与处罚

1.出现下列情况之一者，给予记过处分，并扣发当月奖金及工资500元

a.泄露公司商业秘密，尚未造成严重后果或经济损失的

b.违反制度中规定的商业秘密内容的

c.已泄露公司商业秘密但采取补救措施的

2.出现下列情况之一的，予以辞退并按公司处罚制度酌情赔偿经济损失，触及法律的，依法追究其法律责任。

a.故意或过失泄露公司商业秘密，造成严重后果或重大经济损失的

b.违反本保密制度规定，为他人窃取、刺探、收买或违章提供公司秘密的

c.利用职权强制他人违反保密制度的

五.其他说明

1.公司企管部对本制度负有最终解释权利

本制度自2021年1月起实施。

第二十二章总经理办公例会制度

为保证公司总经理经营管理思想上情下达、贯彻落实，特对总经理办公例会制度做出以下规定：

1、参加人员：公司副总、各部门正副职或总经理指定相关部门人员参加，办公室行政秘书做好会议记录。

2、开会时间：原则上每天工作日早上 8：00-8:30 分召开（采暖季 8:00；非采暖季 8:30 开始），遇特殊情况，总经理可提议随时召开。3 会议主持：总经理办公会由总经理主持或由总经理委派人员主持。

4、会议要求：

（1）、凡提交总经理办公会议研究解决的问题和事项，各部门须以书面形式上报企管部，经行企管部呈分管领导审阅认可，由总经理审定是否为会议议题。

（2）、凡提交会议研究有关经营决策、客服策略、设备更新、项目投资等重大问题必须在调查研究的基础上反复酝酿，并提出方案供领导决策时参考。

5、会议主要内容：

会议着重讨论研究公司各阶段部门工作，如安全生产、经营管理、项目投资、成本控制、资金运作、更新改造、后勤保障等方面的重要问题。

6、会后工作：

（1）、对于重大决策、重大任务，企管部应根据办公会议形成的决定，三天内下达“总经理办公会议决定事项通知单”或“总经理办公任务联络单”。

（2）、总经理办公会议决定的事项，其主办部门和协办部门必须以“决定事项通知单”或“任务联络单”为依据，在限期内认真执行落实。如有特殊情况，难以执行时，应提前将具体原因和情况反馈到相关部门或企业公司分管领导，以任务变更单的形式通知企管部。

（3）、无特殊情况，对总经理办公会议决定拒不执行，拖延不办或不按原则执行的，企业公司将追究有关部门负责人的责任。（根据实际工作情况第一次：200 元至 2000 元的经济处罚，第二次：给予年终奖 5%—10%处罚，第三次：降职使用或劝其自动离职）

（4）、总经理办公会议下达的决定内容由企管部负责解释。

（5）、有关部门必须将决定的执行情况于下达决议之日起限期内反馈到企管部。 办公室或企管部确定任务跟踪人对总经理办公会决议的贯彻执行情况及时跟踪调查、并督促办理，以确保公司政令的畅通。

二、企业公司月度例会制度

1、参加人员：公司领导、各部门负责人参加，办公室行政秘书负责做好会议记录。

2、开会时间：原则上每月召开一次，遇特殊情况，总经理可提议随时召开。

3、会议主持：公司月度例会由总经理主持或由总经理委派人员主持。

4、会议要求：

（1）、汇报交流公司各部门本月安全生产、经营管理、成本控制、后勤保障、员工的工作和思想状况以及下月工作计划等方面的重要问题。

（2）、分析、研究生产经营中出现的困难和问题，并针对问题提出解决的方案和办法。

（3）、总经理针对月度工作会议上提出的问题，有针对性地对月度工作提出意见并就下月重点工作进行布置。

5、会后工作：

(1)、无特殊情况，对总经理在会议上提出的重点工作拒不落实的或执行不力的，公司将追究相关部门负责人的责任。（根据实际工作情况第一次：给予200元至2000元的经济处罚、第二次：给予年终奖5%—10%处罚、第三次：降职使用或劝其自动离职）。

(2)、会议提出的决定事项，其主办部门必须在规定时间内完成，并由企管部负责跟踪、检查、督促以确保政令畅通。

三、党政联席会议制度

1、参加人员：公司党、政领导和党支部支委成员，必要时有关部门负责人或有关人员可列席会议。

2、开会时间：每季度一般不少于一次，也可根据工作需要，由党支部书记和总经理商定后，随时召开。

3、党政联席会根据会议议题由党支部书记主持。

4、会议内容：

（1）、讨论公司安全生产、经营活动中的重大问题。

（2）、制定公司年度方针目标及加强公司基础管理的各项规章制度。

（3）、制定落实经济责任制方案的措施和内部配套改革方案。

（4）、讨论公司管理机构的设置和人员编制调整中的重大问题。

（5）、讨论公司内部干部的任免、奖励、调动。

（6）、讨论制定干部和员工的教育培训计划及相关问题。

（7）、讨论上级规定需公司党、政集体研究决定的其他重大问题。

5、会后工作：

（1）、党、政联席会由党群或综合办公室组织、记录并归档。

（2）、党政联席会作出的决定，由综合办公室通知有关部门贯彻落实，必要时发放文件或会议纪要。

四、日例会时各部门经理不能准时到会列席者，请与会议的主持人请假。在全年统计中第一次发现周例会未请假者，给予批评教育并提出警告处理，第二次不与会议主持人请假者，给予罚款 50 元处理。

五、月例会时部门负责人不能准时到会者，由本部门文员负责出席例会，将会议精神及时传达给。缺会部门扣部门绩效 500 元。

六、党政联席会议无故缺勤者，党员受党内警告一次；非党员扣绩效 100 元。

七、办公例会不允许迟到，迟到一次罚款 50 元。坚持“高效、迅捷”的办事原则，要求各部门经理及负责人必须保证在较短时间内，须简明扼要、规范自己的发言，并针对本部门出现的问题及不足在较短的时间内作出阐述，同时递交办公例会讨论。

总经理办公例会本着“广泛民主，高度集中”的办事原则，充分为各相关部门经理提供上情下达、下情上知的沟通平台，但必须避免会而不议，议而不决，决而不行，行而未果。经过坚持不懈，持之以恒，必将对公司管理进一步规范起到积极良好地推动作用。

第二十三章晋升制度

为选拔优秀人才，充分发挥员工的积极性，激发员工的工作热情，特制定员工晋升管理办法。一、晋升较高职位需具备下列条件：

1、具备较高职位的技能；
2、相关工作经验和资历；
3、在职工作表现突出；
4、完成职位所需的有关训练课程；
5、具有较好的适应性和潜力。

二、职位空缺时，首先考虑内部人员，在没有合适人选时，考虑外部招聘。

（一）、员工晋升时间 1、每半年依据考核评分办法，统一实施晋升计划；2、员工在年度考核中，对公司有特殊贡献、表现优异者，予以提升；3、试用人员成绩卓越者，由试用部门推荐晋升。（二）、晋升操作程序 1、综合办公室根据每年规定期间内，依据各部门提出的晋升建议名单，呈请核定；2、凡经核定的晋升人员，综合办公室将以人事通知发布。（三）、晋升核定权限 1、晋升各部门经理由董事长、总经理核定；并通知财务部和综合办公室。2、晋升各部门主管，由总经理、各部门经理核定；并通知财务部和综合办公室。3、晋升各部门主管以下各级人员，由部门经理报总经理复核，并通知财务部门和人力资源部。4、凡因晋升变动其职务，其薪酬由晋升之日起重新核定。5、员工年度内受处罚未抵消者，次年不得晋升职位。

第二十四章 技术部晋升体系

一、目的

为了立足企业的长远发展，充分调动和激发广大员工的积极性和创造性，拓展职业生涯晋升通道，满足职业发展的需要，规范职位晋升体系，特制定本办法。

二、适用范围

适用济宁四和供热有限公司内所有的技术部正式员工。

三、晋升原则

1）、标准公开。职位聘任和职位晋升的评定程序标准公开。

2）、实事求是，注重实绩。以员工的实际条件（能力、潜力和业绩）及职位任职资格要求为依据，客观评价每位员工在公司的实际

业绩（国家认定的技术职称仅作参考）。

3）、标准统一。在评审过程中一视同仁，采用统一标准，平等对待所有员工。

4）、逐级晋升，能上能下。即原则上，员工每次职位晋升只能晋升一级，越级晋升要经过评定委员会批准；对在任现职一年内知识、技能水平与工作业绩未有明显提升的员工，经公司总经理批准，部门可降级聘任并报人力资源部执行。

5）、因需设岗。职位设置和聘任以业务发展的需要为依据，不滥设职位。

四、晋升要素依据

1）、基本素质、知识结构与潜力情况

2）、工作业绩

3）、知识、技能、态度和经验

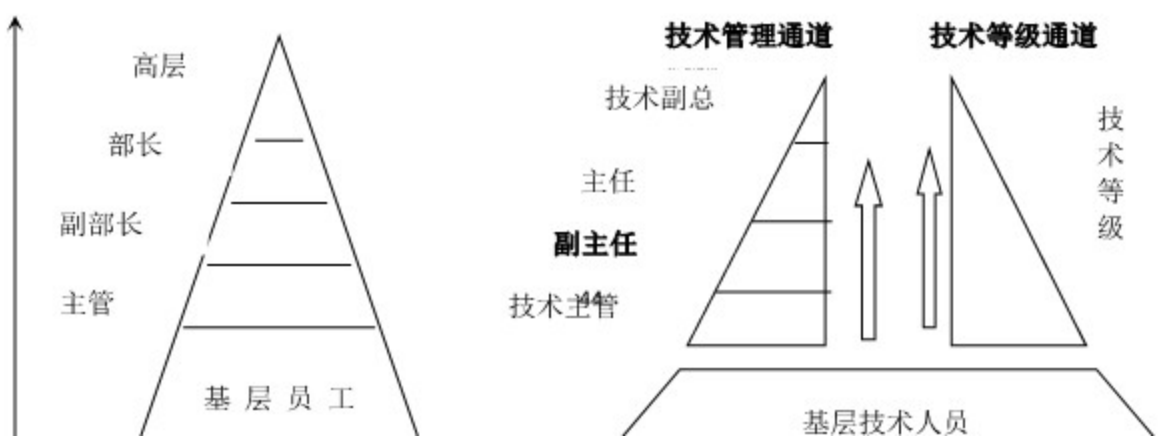
4）、对企业的贡献

申请人所取得的成绩或专利、创造的技术改进等为企业带来一定的经济价值和社会效益，促进了企业长远发展；

五、管理与专业技术双轨发展的职业生涯晋升体系

1）、管理渠道与专业技术渠道之间可以转换。

2）、管理与专业技术双轨发展的职业晋升体系分为技术管理通道和专业技术通道，如下图：



3)、两个通道职位之间的对应关系及待遇如下：

<table>
<tr><td colspan="2">管理通道</td><td rowspan="2">管理岗位待遇</td><td rowspan="2">技术等级通道</td><td rowspan="2">技术等级享受待遇情况</td></tr>
<tr><td>行政管理通道</td><td>技术管理通道</td></tr>
<tr><td>行政管理高层</td><td>技术管理高层</td><td rowspan="5">根据职位对应薪级表，享受同等待遇。</td><td>专家</td><td rowspan="4">根据职位对应薪级表，享受同等待遇</td></tr>
<tr><td rowspan="2">部长</td><td rowspan="2">主任</td><td>主任级技术员</td></tr>
<tr><td>副主任级技术员</td></tr>
<tr><td>副部长</td><td>副主任</td></tr>
<tr><td>主管</td><td>主管</td></tr>
<tr><td rowspan="4">基层员工</td><td rowspan="4">基层技术人员</td><td>高级技术员</td><td>100 元/月补贴+福利（50 元/月话费报销）</td></tr>
<tr><td>中级技术员</td><td>50 元/月补贴</td></tr>
<tr><td>初级技术员</td><td rowspan="2">评定结果作为员工考核参数设定的依据</td></tr>
<tr><td>入门级技术员</td></tr>
</table>

六、晋升渠道及方式

1、管理岗位晋升方式（包括技术的管理岗位）

① 直接提拔：能力突出、直接能胜任相应岗位的员工，由部门负责人报公司董事会审核，再由热电集团人力资源部报热电集团董事会审批。

②年度竞聘：公司（无特殊情况）每年度开展竞聘，开展人才选拔工作。

③ 岗位公开招聘：公司因战略发展需要，出现岗位空缺，集团公司未开展年度竞聘或已开展年度竞聘情况下，公司高层提交岗位申请报热电集团董事会审批；审批通过，人力资源部发布招聘通知，公布职位说明书及任职要求，策划竞聘方案。

④竞聘上岗（考核期）的培训管理

以三种晋升方式中任一方式通过，均需参与晋升的职位考核，考核周期三个月。

针对新上任管理人员，综合办公室结合工作目标（符合岗位说明书要求）及学习目标（完成系列课程）设置系列课程，课程内容涉及综合素质及专业知识两方面。定期关注新上任主管岗位胜任及学习情况，定期安排结对领导与其面谈。

培训课程完成后，根据内容设计试题，组织考核期的主管考试。

在确定新主管能力已接近岗位说明要求且考试通过，综合办公室牵头组织高层对其开展考核期转正评审，确定是否通过，考核通过，经公示无异议，正式任命该职位。

⑤其他规定：对于竞聘未上岗但表现突出者，公司予以相应激励，激励周期 1 年。

2、技术等级晋升

① 入门级、初级技术人员作为员工基础工作岗位，由部门按照规程要求统一评估聘任，结果报综合办公室备案。

② 中级及以上职位由员工本人根据自身特长及条件选择申请，经过公司评估合格后予以聘任。

③ 技术等级评定原则上每一年评定一次，每两年对现有所有等级重新评定，复核不合格，部门要降级聘用，待遇标准随之改变。（出现特殊另行安排）。

④ 评定结果可作为员工月度考核参数设定的依据。

1）初级技术人员晋升为中级技术人员标准

① 一个考核年度中至少有 8 个月的月度绩效考核综合得分排名前三位；

② 至少参加过一次热电集团组织的野外拓展训练；

③ 至少获得过“优秀员工”荣誉一次；

④ 目标管理指标在年度绩效考核的得分是 0.9 分以上。

2） 中级技术人员晋升为高级技术人员标准

① 一个考核年度中至少有 10 个月的月度绩效考核综合得分

排名前两位；

② 至少参加过一次热电集团组织的长期培训；

③ 学历层次至少是大学本科以上的；

④ 素质年度素质考核得分在前五位的；

3） 特殊贡献人员晋升标准

对于在企业发展中有特殊贡献的技术型员工，经本人申请，相关部门和人员共同讨论，最后由董事会决议，可以适当越级晋升。

七、竞聘、技术等级评定管理与程序

1、技术等级

		入门	初级	中级	高级	副主任	主任	专家
基本条件	学历	中专	中专	大专	大专	本科	本科	本科
	专业要求							
	职称							
核心标准	工作业绩（考核表）							
	行业内知识							
	审图/放样知识							
	供热管网工艺知识							
	技术成果							
	团队合作/管理							

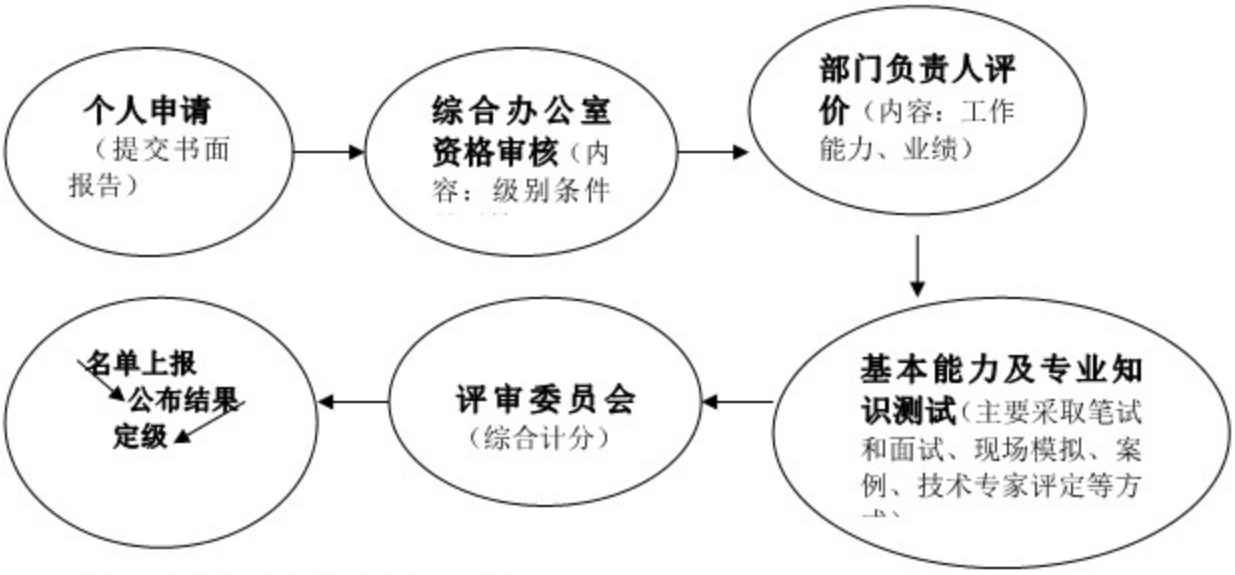
	工作责任感							
	服务意识							
参考标准	学习能力（培训）							
	工作年限							

2、等级人数

职位	人数	所占比例	注释
专家	M1	(m1/T1)*100%≤2%	T1 为部门编制数
主任	M2	(m2/T1)*100%≤3%	T1 为部门编制数
副主任	M3	(m3/T1)*100%≤5%	T1 为部门编制数
高级	M4	(m4/T1)*100%≤10%	T1 为部门编制数
中级	M5	(m5/T1)*100%≤20%	T1 为部门编制数
初级	M6	(m6/T1)*100%≤30%	T1 为部门编制数
入门级	M7	(m7/T1)*100%≤30%	T1 为部门编制数

3、竞聘、技术等级评定过程

①、流程图



②、评定委员会/专家评审团

评定委员会依据岗位性质组建。

评定委员会成员原则上必须是担任同类职位且职位等级相同或更高的人员；对于特殊的高级职位，公司可考虑聘请外部技术专家或权威担任评委。

综合办公室根据职位聘任或职位等级晋升评定工作的需要临时组成评定委员会。评定任务完成后，评定委员会自动解散。

八、评定实施

在每次的职位晋升评定活动开始时，综合办公室将发布《XXX 年度专业技术等级评定工作通知》或《关于 XXX 岗位竞聘的通知》。作为本规程的补充，《通知》将对当期职位晋升评定的具体操作要求或本规程中的所有未尽事宜做具体说明。

第二十五章干部交流轮岗制度

为利于干部的多岗位锻炼成长，增强干部队伍活力，提高公司干部队伍素质，促进廉政建设和各项事业的开展，根据《党政领导干部交流工作规定》，结合实际，制定本办法。

第一条 本办法适用于公司基层、中层干部的交流轮岗。

第二条 干部交流轮岗的主要原则是：

（一）有利于工作的连续性和事业平稳发展；

（二）有利于干部多岗位锻炼成长、发挥干部的专业特长，提高干部工作的积极性；

（三）有利于优化干部队伍和班子队伍的年龄、专业结构，增强干部队伍活力，提高领导干部的综合能力。

第三条 交流轮岗的对象主要是下列人员：

（一）因工作需要交流的；

（二）需要通过交流锻炼提高领导能力的；

（三）在一个部门工作时间较长的；

（四）按照规定需要回避的；

（五）其他原因需要交流的。

第四条 有以下情形之一的，应当交流轮岗：

（一）在同一部门担任领导职务满 5 年（下同）以上的；或者同一部门连续担任正、副职领导职务，合计满 7 年以上的；

（二）从事纪检执法、人事、项目审批和资金管理工作，担任同一职位非领导职务满 5 年以上的；

（三）在同一单位，工作满 10 年以上的；

（四）缺少基层工作经验或者岗位经历单一，需要通过交流锻炼提高领导能力的；

（五）按规定需要回避任职或因工作需要交流轮岗的。

第五条 有下列情形之一的，可以不实行交流轮岗或暂缓交流轮岗：

（一）在专业性、技术性比较强的职位上工作的；

（二）2 年内到达法定退休年龄的；

（三）因健康原因不宜交流轮岗的；

（四）涉嫌违纪违法正在接受纪检监察或者司法机关审查尚未作出结论的；

（五）其他原因不适合交流轮岗的。

同一部门正副职，原则上不同时交流 2 人以上（含 2 人）。

第六条 干部交流轮岗，可以在以下范围内进行：

（一）各经营单元之间；

（二）各经营单元与直属部门之间；

（三）直属部门之间。

第七条 干部交流轮岗离职，应当办理工作交接手续。

第八条 干部交流轮岗坚持个人服从组织的原则。对无正当理由拒不服从交流轮岗决定的，进行批评教育，并按交流轮岗决定直接办理任免手续。经批评教育后仍不能在限期内到新岗位履职的，按规定给予适当处分。

第九条 干部交流轮岗方案，由公司综合办公室在适当范围内征求

意见后草拟，报公司董事会、党委审批，审批后由综合办公室负责执行

第二十六章奖惩制度

为保证公司的各项规章制度贯彻执行，充分调动员工工作积极性、创造性，实行奖勤罚懒的用人机制，特制定员工奖惩制度。

第一条奖励 1．奖励种类（1）全公司通报表扬；（2）奖金奖励（20元—500 元）。（3）晋升奖励 2．奖励条件（1）对改进公司工作、提出合理化建议使公司取得良好经济效益有重大贡献者；（2）为用户提供热情、耐心、周到的服务，受到用户表扬者；（3）发现安全隐患，及时采取措施，防止重大事故发生者；（4）控制开支、节约费用有显著成绩者；（5）廉洁奉公，敢于抵制不正之风，事迹突出者；（6）见义勇为，舍己救人，或做好人好事，事迹突出者；（7）敬业爱岗，工作勤恳，任劳任怨，模范遵守公司规章制度者。3．奖励程序凡符合奖励条件者，由所在部门将员工事迹以书面形式报企管部，由企管部核实无误后报总经理批准后实施奖励。第二条处分

1．甲类过失。有下列行为者属甲类过失：（1）仪表、仪容不整，不按公司规定着装；（2）不按公司规定佩戴员工工牌；（3）不使用本岗位礼貌用语；（4）上班时间吃东西、看报纸做与本工作无关的事；（5）使用公司电话办理私事超过 3 分钟；（6）发现私用办公电话；（7）离开时没有将灯、电脑等电器电源关闭。（8）上班时间睡觉；（9）无特殊原因不按时完成上级交付办的任务；（10）工作散漫，粗心大意；（11）无故不参加公司的业务培训；（12）违反食堂管理规定；（13）文员上网聊“私人话题”被发现一次罚款 10 元，如本部门负责人在场未及时制止，纵容本部门文员继续聊“私人话题”，部门经理将被处以 50 元罚款；（14）文员“打游戏”，被发现一次罚款 20 元，如本部门负责人在场未及时制止，纵容本部门文员继续“打游戏”，部门负责人将被处以 100 元罚款；（15）凡公司每月给予报销手机费的员工，在每天 24 小时不得有关机、停机现象发生，累计每月发现一次扣当月手机费的 10%，两次扣当月手机费的 50%，三次或三次以上扣 100%；（16）出差回公司后，于三个工作日之内到财务部补签所有未签字的票据，延期补签者给予处罚 50 元/张票据；

2．乙类过失。有下列行为者属乙类过失：（1）因服务态度差受到用户投诉时，与用户争辩、吵闹；（2）在公司内内变相赌博或从事不道德活动；（3）未经批准私自配制公司房间钥匙；（4）弄虚作假，

涂改单据、证明、记录；（5）私自向外界泄露公司机密资料；（6）丢失公司财物；（7）故意损坏公司或他人财物；（8）不服从领导的正确命令并在公共场合顶撞领导；（9）超越职权范围，造成一定的经济损失；（10）工作时间消极怠工。3．丙类过失。有下列行为者属丙类过失：（1）以权谋私，敲诈勒索经销商或下属；（2）组织及煽动罢工、聚众闹事；（3）工作时间酗酒、赌博、打架；（4）侮辱、谩骂、恐吓、诬告、威胁他人，造谣惑众、搬弄是非；（5）服务态度极差，与用户吵架，或1月累计被用户投诉达3次以上者；（6）偷窃公司或他人财物；（7）玩忽职守，违反公司规章制度，造成重大事故或严重后果；（8）恶意破坏公物或他人财物，造成公司或他人重大损失；（9）不服从正常的工作调动；（10）私自在外兼职或利用病假、事假做与本公司无关的工作；（11）受到国家法律及治安条例处罚；（12）其他严重违反公司规定的行为。

第三条处罚种类及执行方式1．员工触犯甲类过失，将给予书面警告，由部门负责人签发、企管部审核并报总经理批准，由综合办公室备案。第一次扣款20元；第二次扣款50元；第三次做工资降一级处理；2．员工触犯乙类过失将给予书面警告处分，由部门经理签发、企管部审核并报总经理批准，由综合办公室备案。做工资降一级处理；

3．员工触犯丙类过失，由部门经理签发、企管部审核并报总经理批准，由综合办公室备案，公司给予辞退或开除处理；4.对重复触犯乙类过失、情节严重的员工，由部门经理签发、企管部审核并报总经理批准，由综合办公室备案，给予辞退或开除处理；5．经公司领导批准，企管部和综合办公室可直接对违规员工签发警告通告书。

第四条处罚程序1．员工有违纪行为，由所在部门文员填写员工违纪警告书，列明违纪事实，由部门经理签发、企管部审核并报总经理批准；按照第三条<处罚种类及执行方式>执行；2．普通员工的违纪处罚，由部门经理签发；3．主管以上员工（含主管级）的违纪处罚，由总经理签发。第五条处罚的取消员工受到处罚工资降级后三个月后，如能认真改过，积极工作，连续两次考评为“优”，或因工作成绩突出，受到公司的通报表扬，经所在部门经理提出，总经理批准后，可恢复原工资待遇。

第六条申诉员工若对所受的处分不服，应在3日内书面向部门经理提出申诉。部门经理报企管部对员工申诉进行认真核查，并作出相应的处理决定。

第七条考勤处罚1.上班时间开始后5--30分钟内到岗者，按迟到论处；超过30分钟以上到岗者，按旷工半天处理。

第二十七章 档案管理制度

一、严格执行党和国家的保密、安全制度，确保档案和案卷机密安全。

二、各部室应在每季度底向公司办公室移交上季度文书档案并履行清交手续。

三、各部室应明确规定档案责任人，档案责任人（档案员）对本部门档案的收集、建档、保管、借阅和利用负全责。

四、各类规章制度、办法、人事、工资资料、会议记录、会议纪要、简报、重要电话记录、接待来访记录、上级来文、企业公司发文、工作计划和工作总结以及添置设备、财产的产权资料由办公室负责归档。

五、各工程项目立项、国土、规划、设计、监理、质监及技术等图纸文字技术资料、质量资料由企管部负责归档并移交办公室。

六、各类承包合同、商务合同、协议的正本原件由财务部归档，副本原件、复印件由办公室归档，其他部门备份存档并由办公室实行电脑化管理。

七、各招商引资贷款项目申报资料、征地、拆迁批复、国土规划等技术、图纸分别由企管部、生技部、财务部等业务部门按业务分工负责归档，并转存办公室备份。

八、归档资料必须符合下列要求：

1、文件材料齐全完整；

2、根据档案内容合并整理、立卷，具体要求按照热电集团档案管理文件精神执行；

3、根据档案内容的历史关系，区别保存价值、分类、整理、立卷，案卷标题简明确切，便于保管和利用。

九、档案资料借阅需履行登记、签字手续，重要资料借阅需先请示分管领导。

十、由分管领导定期组织档案责任人、业务部门组成档案鉴定小组对超期档案进行鉴定，提交档案报告，并根据有关规定的酌情处置。

十一、加强档案保管工作，做好防盗、防火、防虫、防鼠、防潮、防高温工作，定期检查档案保管工作。

第二十八章 印章使用管理制度

印章是公司经营管理活动中行使职权，明确公司各种权利义务关

系的重要凭证和工具，印章的管理应做到分散管理、相互制约，为明确使用人与管理人员的责权，特做如下公司印章使用与管理条例：

各类印章的具体管理条例：

一、印章的刻制

印章刻制按公司业务需要由部门提出申请，公司领导批准后，由办公室统一办理。印章刻好后由办公室办理印章登记手续，填写《印章管理登记表》备案并留好印章样图。

1.新公司成立，基本印章（公章、合同章、法人私章、财务章）的刻制，应由指定的印章管理人员负责刻制，后交由办公室备案，并从刻制之日起执行相关使用条例。

2.因业务发展需要申请各职能部门专用章时，由需求部门填写《印章制发申请表》经总经理核准后送交办公室刻制。

二、印章的保管和使用

1.印章的保管

通过总经理授权赋予一些部门对其部门（专业）印章的保管权和使用权。由被授权人在总经办签字领取印章，指定专人保管。

2.印章的使用

任何部门在启用印章前，均需与公司（办公室）办理领取手续，接受相应的责权告知，签定《印章签收手续》并备案。（已经开始使用的需自通知当日补办理领取手续）

（1）、公章：公章由公司办公室负责人保管。各部门有需盖公章的文件、通知等，须先到综合办公室处领取并填写《印章使用申请表》，经由部门负责人、分管经理、总经理、董事长核准后并在《印章使用申请表》中签批，盖章后经手人需将签批申请表交由综合办公室，并在《印章使用登记薄》签字。综合办公室需将《印章使用申请表》与《印章使用登记薄》同期留档。

（2）、合同章：合同章由公司办公室负责人保管。主要用于公司签订各类合同使用专用章，盖章前须先合同审批单，经办部门、律师、办公室、财务部、分管经理、总经理、董事长签字，经办人需将签批后申请表交由综合办公室并在《印章使用登记薄》签字。综合办公室需将《合同审批单》与《印章使用登记薄》同期留档。

（3）、法人私章：法人私章由公司出纳保管，主要用于银行汇票、现金支票等业务，使用时凭审批的支付申请或取汇款凭证方可盖章。

（4）、财务章：由财务部经理（或负责人）保管，主要用于银行汇票、现金支票等需要加盖银行预留印鉴等业务或发票上使用，发票专用章主要用于发票盖章。

（5）其他职能部门章：其他职能部门章，主要适用于各部门内部

使用，已经刻制的职能部门章，需由部门负责人进行保管并严格该章的使用办法。

3.印章的废止、更换：

（1）、废止或缴销的印章应由保管人员填写《废止申请单》，并呈公司总经理核准后交由公司综合办公室负责人统一废止或缴销。

（2）、遗失印章时应由印章保管人员填写《废止申请单》，并呈公司总经理核准后，签批遗失处理及处罚办法后，交由综合办公室按批示处理，如是遗失公司基本印章时必需登报申明。

（3）、更换印章时应由印章保管人员依公司文件填写《废止申请单》，并呈公司总经理核准后，交由综合办公室按批示处理。如有需要须填写《印章制发申请表》申请新的印章。

4.印章保管人的责权范畴：

对于公司主要印章管理，采用的是分散管理相互监督的办法。综合办公室主要职责是对印章的使用进行合理性管理，而印章保管人具有使用、监督、保管等多重责任与权力，具体划分如下：

（1）职能部门印章保管人对印章具有独立使用权力，同时负全部使用责任。

（2）公章的保管人无独立使用权力，但具有监督及允许使用权力，因此公章的保管人对公章的使用结果负主要责任，经手人则负部分责任，而对未经由负责人签批的公章使用，经手人负主要责任，保管人负部分责任。

（3）、财务章的保管人无独立使用权力，但具有监督及允许使用权力，因此财务章的保管人对财务章的使用结果负主要责任，经手人则负部分责任，而对未经由保管人（财务负责人）签批的公章使用经手负主要责任，保管人负部分责任。

（4）、法人私章的保管者是出纳，即是保管者又是使用者，但其无独立使用权力，需依据财务部负责人审批的支付申请或取汇款凭证方可使用，否则负全部责任。

（5）、企业公司严禁公章、合同章、法人私章独立带离企业公司使用，因此保管人如遇需带公章、合同章外出办事使用时，需与办事人一同前往或指派代表一同前往。如遇要办理工商等年检等事务，需将表格带回公司盖章。

（6）公司高、中层领导，因异地执行重大项目或完成重要业务，需要携带企业公司印章出差的，须经公司董事长或总经理审批并及时归还。

（7）、如遇个人需开具个人相关证明，需由部门负责人以上担保签批后方能使用，但如涉及到个人经济担保与证明时，原则上一律不

予证明，其不良结果由签批人与保管人以情节共同负责。

（8）、所有印章的使用，必须严格执行公司的公章使用章程，做好申请和使用登记。公司印章只适用于与公司相关业务，不得从事有损公司利益之行为。

（9）、印章使用申请人及管理负责人要严格按照上述规定申请使用印章，如出现问题，后果自负。给公司造成重大损失的，公司将依法追究其法律责任。

第二十九章 证照管理制度

一、公司证照由公司指定专人统一管理。

二、证照是指由上级主管部门颁发的各类证书、批文等。

如：营业执照、法人代码证、法定代表人证书、税务登记证、ISP经营许可证等等。

三、证照的使用包括借用、复印等。

四、证照使用必须填写《证照使用申请单》。

五、证照借用程序：

借用人申请→部门负责人复核→主管副总经理审核→总经理核准→董事长批准→办理借用手续→归还借用完毕后，应在时限内归还证照保理人。

六、证照复印程序：

借用人申请→部门负责人复核→主管副总经理核准→总经理核准→办理借用手续→归还（如证照复印件未使用，应立即退还证照保管人）。

七、如需使用原件，则须董事长核准。

八、证照复印件必须加盖“再复印无效章”。

证照保管人必须做出登记，认真填写《证照使用登记表》

第三十章 证明函管理制度

一、证明函的范围包括：介绍信、法定代表人证明书、授权委托书等。

二、企业公司证明函由综合办公室指定专人统一管理。

三、使用证明函必须填写《证明函使用申请单》，经总经理核准后方可。

四、法定代表人证明书、授权委托书须经总经理核准。

五、使用证明函必须做好登记，填写《证明函使用登记表》。

六、严禁开出空白证明函或外借证明函。

七、证明函开出后，使用人应妥善保管。如发生遗失或被盗，应立即向主管领导汇报，并迅速采取相应措施，避免造成损失；如证明函未使用，应立即退还综合办公室。

综合办公室应妥善保管证明函存根。

第三十一章 电话来访、回访闭环管理制度

为进一步提高公司内部供热服务水平和服务质量，提升工作执行力，加强公司内部对于热用户电话回访制度的落实，树立供热服务优质品牌，公司对电话回访推行“闭环式”管理模式，“一站式”暖心服务制度。

一、 目的

为提高客服部接线员工服务意识及主观意识，提高服务工作质量，明确责任，使单单有人负责、单单有据可查、单单有人监督，让话务工作进入良性循环，特制定此制度。

二、 范围

话务中心及各所接线员。

三、 原则

全面负责受理公司话务诉求业务，派发工单并回访监督工单完成情况，坚持首问负责制，做好有问有回的电话来访闭环工作。

四、电话来访工作流程

1、 热用户提出维修、调试等供热要求，第一受理人不得以任何借口推诿、回避用户问题；

2、 第一受理人需要做好记录，按照派单要求进行派单；

3、 派单同时与接单人约定上门服务时间；

4、 按照公司规定的时间节点电话回访热用户，积极回答热用户提出的用热过程中出现的问题；

5、 做好热用户满意度电话记录；热用户不满意或接单人未到达，做好用户安抚工作，记录后及时反馈至生产运行部和企管部；

6、 对用户不满意的或入户人员未到达用户位置的，与接单人联系，了解情况做好记录，上报负责人；由负责人对接接单人或供热所所长，并把情况及时反馈给接线员，接线员及时反馈给用户；

7、 派单拖延未能及时处理的，接线员按照首次接线时间，进行派单升级，转相关负责人；话务负责人负责汇总投诉量，如果某段时间

内同小区投诉量大增，分析原因，转生技部门负责人；
8、接线员对未处理派单进行跟踪，做好跟踪记录；问题解决后，及时电话回访用户，并如实记录用户意见；
9、对满意用户，抽查回访，谈心交流，进行暖心式服务。

第三十二章公司培训管理制度

一、总 则

1、为打造最优秀的企业员工团队，建立学习型企业，增强公司核心竞争力，适应公司对各类人才的需求，提高全员整体素质与工作能力，改善工作方法，提高工作效率，指导公司各部门深入细致、有序高效地开展岗位培训和专项培训、技术练兵工作，使公司培训工作专业化、规范化、制度化，特制定本制度。
2、培训工作基本原则：
（1）全员性：培训的目的在于提高公司全体员工的综合素质与工作能力，所有人员都应充分认识培训工作的重要性，从管理层到员工层都要积极参加培训、不断学习进步。
（2）针对性：培训要有目的，根据岗位职责需求进行培训。
（3）计划性：培训工作要根据培训需求制定培训计划，并按计划严格执行。
（4）全程性：培训工作要贯穿岗前、在岗、转岗、晋职的全过程。
（5）全面性：培训内容上把基础培训、素质培训、技能培训结合起来，培训方式上把讲授、讨论、参观、观摩、委培等多种方式综合运用。
（6）跟踪性：培训结束后要对培训内容进行考核，考核要有结果与奖惩，要定期、及时检验、评估培训效果。

二、培训组织体系

1、企管部是公司培训工作的归口管理部门，负责对培训组织体系的领导与管理，公司培训的计划与综合、组织与协调、监督与实施、培训效果的考核考察以及各部门培训工作的指导与管控等。
2、为保证实现公司整体培训任务以及督促各部门内部培训工作落到实处，在公司内建立自上而下、权责明晰的培训组织体系和企业内部培训师队伍，保证公司以及各部门的培训工作都有专人负责，在培训业务上由企管部统一指导与管理，从而保证各项培训工作的贯彻落实到位。
3、各部门设立兼职培训管理员，要求必须有能力有时间承担培训任

务。兼职培训员在做好本岗位工作的前提下，做好本部门培训计划及实施与企管部的对接工作，负责本部门培训前需求调查、培训计划的制定与上报、组织实施及训后跟踪评估等工作，并完成公司交办的培训任务。

4、部门负责人要积极推动本部门培训工作，列入日常工作项目长抓不懈。定期对本部门员工进行应知应会、提高工作能力与方法的培训，督促、指导培训员完成部门培训任务。如果培训员工作出现疏漏，部门主管要负有连带责任。

5、各部门培训管理员要随时收集与培训工作相关的基础信息，积极对公司培训工作提出反馈意见和合理化建议，作为培训员年度考核依据之一。

6、每年年终，公司将根据各部门的培训工作开展落实情况实施专项奖惩，对于培训工作成绩显著的部门和培训管理员本人，分别给予奖励；反之，对于培训工作开展不力、未达到规定培训要求的部门，对该部门、培训管理员予以处罚。

三、培训作业流程

1、培训计划的制定。结合公司整体战略目标与发展计划，由企管部根据员工培训需求，结合热电集团培训政策、经费预算等，于每年 4 月份制定公司年度培训计划，并报公司领导审批；各部门根据业务发展需要，确定部门培训需求，制定部门培训计划，并向企管部提交，统筹规划。

2、参训对象分析。培训前要对参训对象进行全面的分析，包括工作职责、知识结构、学历水平、工作经历、知识掌握程度等，掌握参训对象的整体概况。

3、培训需求调查。在参训对象分析基础上，展开对参训对象客观、准确、细致、全面的培训需求调查，明确培训要解决的问题与培训目的。

4、编制培训计划。根据对参训对象的分析以及培训需求调查结果，由培训部门结合受训部门实际情况，制订详细具体、切实可行的培训计划，要明确参训对象、参训人数、培训目的、培训内容。要确定本次培训负责人、主持人、讲师、助教（现场音响师、纪律稽查、道具、联络），做到分工明确、保障有力，保证培训计划的可执行性与必执行性，做到形式庄重、气氛活跃、效果达到。

5、培训计划的贯彻落实。培训计划一旦通过，负责部门要严格实施计划，不得随意更改计划内容，不得半途而废。企管部和各部门定期对培训计划执行情况和培训效果进行评估，及时发现问题、解决问题。

6、培训的组织实施。培训负责人、助教人员提前 15 分钟到达培训地

点，检视人员到场情况、现场布置、音响电器调试、教材道具等做好培训准备工作，参训人员提前 10 分钟到达培训地点签到，讲师提前 10 分钟达到培训地点熟悉现场环境，保证培训准时按计划按要求进行。大型培训应提前邀请公司领导或参训人员上级领导到会致辞典礼，向学员明确培训目的、意义、纪律要求、考核奖惩等。小型临时性培训可以简化操作，人员分工可以兼任，但不能出现责任缺项，降低培训工作要求。

7、培训效果评估。

（1）训中评估：对于时间较长的培训和外训项目，在培训中场休息、第一天结束后，培训负责人要随时与关键学员交谈，了解培训中存在的问题和学员的期望、有关领导的进一步要求，并与讲师及时沟通局部调整，确保达到最好的培训效果。

（2）讲师评估：公司级别的培训结束后，由参训人员对讲师的讲课效果进行打分测评，测评结果录入讲师档案。

（3）跟踪调查和回访：在培训结束后两周或一个月后安排讲师、培训负责人与参训人员及其上一级领导回访面谈，通过跟踪调查表、谈话等方式了解培训目标达成与否，参训人员行为改进、技能提高程度、新知识接受领会情况，作为培训工作考核和改进的依据。对于驻外单位的调查，可以委托该单位培训管理员实施并上报人力资源部。

8、培训考核。培训结束后要有考核，以强化、检验培训效果。有关部门要保证考核的公平、公正、公开，参训人员如果对考核过程存在疑义，可随时到人力资源部反映情况，人力资源部门负责调查落实，并要在一周内将调查结果通知提议人员。

9、培训结果。培训完毕后要检验是否达到了培训目的。考核结束后要有结果，成绩优异者给予物质或精神奖励，成绩不合格者给予处罚，奖励和处罚情况录入员工档案，作为晋升或增薪的依据之一。由培训负责人对培训过程所有的原始资料要做汇总与记录，培训记录统一交企管部备案。

10、培训档案。一次完整的培训，必须要有培训计划、签到表、培训记录、请假条、出差条等原始记录，各部门未按照要求保存培训原始资料的，公司不承认培训工作的有效性。一次完整培训结束后，要把一切相关的培训原始资料编号入档，企管部保存培训计划、培训记录与培训结果成绩单，培训相关部门保存培训调查、培训考核试卷、奖惩情况等其它一切原始资料。

11、培训汇总。每次培训结束后，培训人员要作出专项培训总结。各部门兼职培训管理员负责按时间顺序每月整理、汇总本环节的所有培训，作出月份培训工作总结，每月 25 日前上报人力资源部培训负责

人。人力资源部负责每月按时间顺序整理、汇总公司级的培训。各培训管理员每年 3 月 15 日前预报本环节下一年度培训需求，9 月 25 日前总结全年培训工作开展情况，制订年度整体培训计划，并上报公司高层领导审批后执行。

四、培训管理职责

1、企管部负责公司级别培训、岗前培训、外出培训和大型专项培训的计划、组织实施工作，各部门负责做好各环节部门培训、部门内部转岗培训，由企管部督促指导、检查考核培训落实情况。

2、公司培训种类包括：岗前培训、在岗培训、转岗培训、晋升培训、公司培训、部门内训、外出培训、参观考察、业余研习会等。培训方式包括：授课式、操作训练、观摩、观看录象、案例分析、讨论、自学后互相交流、外出受训、参观以及外出受训后进行再培训、技术比赛等。

3、岗前培训与管理方法

（1）岗前培训：即员工在上岗前由公司综合办公室统一安排，目的在于使新员工了解公司的基本情况与发展历程，熟悉公司组织结构，理解企业文化，学习公司规章制度与行为规范，为上岗工作奠定初步基础。

（2）所有新加入公司的员工，均要接受综合办公室组织的岗前培训，各用人部门和企管部要积极配合做好培训工作。

（3）新员工入职后，各部门进行培训，尽快让他们根据岗位要求，熟悉业务内容和工作流程，培训以师傅带徒弟的固定导师制为主。

（4）岗前培训：包括《企业简介与发展史》、《企业文化》、《规章制度》、《行为规范》、《安全常识》等，原则上不低于 8 个课时。其他专业课程培训结合各部门需求进行，由该部门在训前 3 天提供培训内容、要求及考核试卷，必要时应由用人单位推荐培训讲师，以保证培训的针对性和实效性。

（5）岗前培训结束后由企管部负责考核，考试合格到所派部门报到，考试不合格者暂时到所派部门上岗，下期培训时接受补训、补考，考试合格转为正式上岗，考试不合格予以解聘，不参加者立即解聘。考核成绩与试卷存入员工挡案。

（6）岗前培训期间由综合办公室安排生产人员和特殊岗位人员体检，结合公司对外办确定体检时间，不参加体检者不允许上岗。

（9）综合办公室负责保存：岗前培训计划、培训记录、受训人员签到表、培训效果评估表、考试试卷、参训人员成绩单等培训原始资料。

4、转岗培训与管理办法

（1）转岗：即在公司内部转变岗位的工作调动。转岗人员须接受转

岗培训，培训完毕后,考核合格方可转岗。
（2）转岗培训目的在于使转岗人员熟悉新岗位的基本工作情况，掌握新岗位的基本工作技能与方法，为上岗后顺利工作奠定基础。
（3）部门内部之间转岗，由所在部门进行培训与考核。
（4）跨部门转岗，企管部负责协调，由接收部门进行培训与考核。
（5）培训实施部门要保存以下培训原始资料：转岗培训计划、培训记录、培训人员签到表、考试试卷、受训人员成绩单。
（6）转岗之前未参加转岗培训的员工原则上不得加薪、晋职，不得参加先进评选。
5、公司培训
（1）公司培训由企管部安排，针对公司多个部门或公司某个层次的干部员工进行，主要目的在于不断学习新观念、新知识、新方法，逐步提高管理人员与普通员工的素质与工作技能。
（2）企管部组织普遍性、广泛性的公司级别培训，各部门培训管理员要积极配合执行。可以根据公司经营需要临时增补专项培训项目。
（3）企管部负责公司管理人员、普通职员和后备干部的日常培训，专业性较强、涉及面较小的现场专业培训由各部门培训专员负责计划、组织、执行，各部门培训由培训专员负责将培训计划、培训记录、考核成绩上交人企管部备案。
（4）公司培训采取整体规划的定期培训和解决实际需要的不定期培训相结合的方式。各部门要根据本部门的实际需要，每年至少安排一期提高部门员工素质或工作能力为目标的定期培训，至少安排二期以提高员工业务操作能力为目的不定期培训。
（5）公司管理人员每年参加日常培训时间不得低于 20 小时，普通职员每年参加日常培训时间不得低于 10 小时。
6、外出受训与管理办法
（1） 为开拓视野，扩大干部员工的知识面，公司鼓励有针对性的外出学习培训。
（2） 按公司统一安排外出受训。如有特殊需要时，事先纳入计划，经批准后落实。
（3）外出参加培训要遵守培训纪律，注意个人言谈举止，树立企业良好形象。
（4）外出参加培训时领取的书本、光盘等培训资料属于公司财产，培训结束后要到综合办公室办理资料交接手续和借阅手续后方可使用。
（5）所有参加外出培训的人员，回公司 15 天内将受训内容向公司相关人员进行传达讲授，传达讲授时间不得低于外出受训时间的三分之

一。外出参训回公司后，未按要求进行传授培训的，对相关责任人进行经济处罚。

（6）训后总结：参加外训人员回来第三十天至四十五天内，将培训感受和在实际工作中应用效果，要写出《参加外训工作改进报告》，经所在部门经理签字后报企管部。

7、部门内训与管理办法

（1）部门内训由部门负责人牵头，部门培训管理员负责制定培训计划与落实方案，并要纳入到各部门年度、月度整体工作计划中，保证内训质量。

（2）部门内训讲师主要由部门主管担任，完成对本部门员工的培训，不断提高员工的素质与工作方法。亦可由培训管理员或培训讲师担任。

（3）培训方式采取授课式、电教、操作演示、角色扮演、案例分析等多种方式进行，也可以会代培等，总之要保证培训按质按量进行。

（4）公司各部门内训每月不可少于 3 小时，由部门培训管理员负责，每月 25 日把本部门培训工作开展情况和下月内部培训计划报企管部备案，以便督促检查。

8、参观考察与管理办法

（1）为学习借鉴先进企业管理经验和工作方法，公司将不定期组织干部员工外出参观考察，各部门也可根据本部门实际情况，提出外出参观考察申请，交企管部及公司领导审核、批准后落实执行。

（2）公司级考察由综合办公室负责计划、组织、协调，各部门专业考察由部门负责。

（3）需要外出参观考察的部门，提前一周填写《外出参观考察申请表》报企管部，内容包括：考察负责部门与负责人、拟考察企业或单位名称、考察目的、参加人员、考察时间、考察费用预算等。

（4）外出参观考察结束后，所有参与考察人员要填写《参观考察体会》，并结合公司具体情况提出改进意见和措施。考察组织部门负责将考察中的图片、文字资料、光盘等报综合办公室存档备案。

（5）参观考察人员回公司 10 天内要将参观考察内容向本部门相关人员进行传达、讲授，将所见所闻和考察单位的先进管理方法介绍给本部门员工。

（6）企管部负责对外出参观考察进行评估，从中总结经验、吸取教训。

五、培训计划

1、每年 3 月 15 日前各部门、各单位根据本环节工作中存在的问题和改进需要，向企管部上报本部门培训需求计划。企管部根据公司发展需要，每年 4 月 25 日前制订出下一年的年度整体培训计划，呈报总

经理批准后执行。
2、公司级培训计划由企管部负责制订，各部门培训计划由各部门培训管理员负责制订。季度培训计划、月度培训计划为年度培训计划的分解与落实。
3、年末、季度末各部门要总结本部门的培训实施情况，连同明年或下季度培训计划上交企管部。
4、企管部负责监督各部门的年度、季度培训计划的落实执行情况。
5、企管部根据公司的实际工作情况以及需要，及时调整公司的年度培训计划， 保证公司培训工作紧张、有效的开展。

六、培训考核机制

1、 公司内所有培训都要在培训结束后进行严格的考核、跟踪，掌握参训情况，评估培训效果，促进参训人员行为改变，提高工作绩效，并与其晋升晋级有机结合起来。
2、建立标准试题库，主要岗位设置 A、B、C 三套动态试题以便考核时使用。题型分为：填空题--主要考察学员对基本内容、基本概念、基本要点的掌握程度（每空 1 分，共 30 空 30 分）；判断题--主要了解学员对重点难点事项的理解正确与否（每题 2 分，共 10 小题 20 分）；选择题--适用于考察要点较多的应知应会问题（每题 2 分，共 10 小题 20 分）；简答题--只需能够回答要点即可，不需要个人发挥展开（每题 5 分，共 3 小题 15 分）；实务题--结合参训对象所在岗位特点和培训目的，制定理论联系实际的题目，考察对培训主题和岗位要求的理解掌握深度、宽度（共 15 分）。
3、 考核可采取笔试、口试、书写心得体会、实际操作技能、沟通面谈等多种方式进行，培训考核部门要负责试题的保密性，禁止在考核工作中营私舞弊。
4、 考核评定工作要做到公平、公正、公开，考核成绩应在考核结束一周内张榜公布并记入员工档案。员工如果对考核的结果或过程有疑义，可到企管部或分管副总处申述，企管部负责调查、落实和公布调查处理结果，以保证培训考核的严肃性。
5、 按计划要求参加定期日常培训的干部员工，培训结束经考试合格者发放《培训合格证书》，公司级培训由企管部负责认定，由综合办公室发放证书，部门内部培训由部门提出申请，连同培训计划、培训记录、培训试卷、考试成绩一并交企管部，经核实认定后领取相应级别的合格证书。参加培训时间未达到应参训时间 80%以上的人员，视为不合格，不得发给培训合格证书。
6、 培训合格证书分为蓝色、红色、紫色三种级别，蓝色证书用于员工岗前培训、 转岗培训、单项技能培训；红色证书用于专项技能培

训以及部门级系统、定期培训；紫色证书用于公司级定期系统培训、日常培训、管理培训和其它高级专业知识培训。培训级别由企管部认定。

7、建立员工培训档案，采用一卡式管理。对员工进入公司后参加的所有培训项目和成绩，包括岗前培训、转岗培训、单项技能培训、专项技能培训、公司级培训、日常培训、管理培训和其它高级专业培训等填卡入档，作为员工晋职、增薪、定级、评选先进和绩效考核的重要依据。

七、培训师规范管理

1、为了提高公司培训专业化水平，规范内部培训师选拔、定等、晋级和培养程序，本着"宽进严出，培养激励"的原则，由企管部、综合办公室、各部门等相关部门组成"培训师认证管理委员会"，负责对培训师选拔、考核、定等、分级工作，推动企业内训工作专业化、规范化、职业化。

2、培训师基本条件：(1)本人相关岗位工作至少 12 个月以上，知识水平、技术熟练程度、行业经验在培训对象岗位或上一级岗位处于领先地位。(2)对所在岗位拥有丰富的实际经验，而且要具有较高的理论水平，同时要了解我公司行业信息和所讲专业最新发展动态。(3)具有大专或以上学历，生产技术特殊岗位可以为中专或正规高中学历。

3、申报、选拔、定级管理程序：

（1）报名：凡公司员工均可经部门或上级同意，个人上报申报材料，包括申报课程名称、教材大纲、讲义节选。

（2）初审：符合基本条件并且申报材料合格的人员，可以参加试讲。

（3）试讲：按照"内部培训师选拔考核定级标准"，申请人员按申报课程在规定时限内完成培训项目。由认证评委打分，满分 100 分。

（4）定等：按照培训师标准 A、B、C、D 共四级，参考培训学员满意度调查和培训效果评估结果、培训学时进行综合考评，确定级别。

4、培训师选拔考核标准：

（1）教案：

（a）内容丰富，有深度，针对性强，能够理论联系实际，具有实效。

（b）主题鲜明，具有先进性、超前性。

（c）文笔流畅通顺，精炼，容易理解。

（d）逻辑思路清晰。

（e）时间安排合理，有弹性。

（f）培训目的性明确。

（2）讲台风格，亦称"台风"：

（a）仪容仪表良好，气质好。
（b）亲合力强，有感染力。
（c）现场互动、反馈交流积极。
（d）讲解透彻。

(3)效果评估：
（a）训后满意度即时评估。
（b）跟踪调查。
（c）实际效果评估。

(4)培训技术：能够选择适合课程内容的培训方式，并熟练运用各种培训方法，为培训主题服务。

(5)前瞻性：课程方向或内容具有新颖性，可以促进我公司在某些方面有突破性的进展或创新。

5、培训师奖励机制：

（1）根据完成内训课程课时，给予讲师补贴：按照级别奖励培训费用，A 级 500 元/次；B 级 300 元/次；C 级 200 元/次；D 级 100 元/次。

（2）在同等情况下，优先向各重点岗位培训师提供参加外训的机会。

（3）每半年或年度评选出 3-5 名优秀培训师，给予一定的物质和精神奖励。

（4）连续两次被评为优秀培训师的，并且达到 B 级的，可以给予带薪参加外部培训职业培训认证培训机会。也可根据公司实际状况，提供一定比例的培训费用补贴。

（5）在同等条件下，优先获得晋级和晋升机会。

6、 培训师纪律：

（1）努力提供自身业务素质，尤其是熟练掌握培训技术和岗位行业信息。

（2）注意成人培训的特点，尊重参训学员，热情认真完成培训任务。

（3）在执行培训任务时，无故拖延或借故推拖，不主动积极配合企管部工作的，第一次提出警示，第二次降低培训师等级一级。

（4）不论何种原因不能完成既定的培训任务，未提前通知企管部而造成培训工作被动局面或不能如期举行的，根据情节轻重给予警示、降级、撤消资格。累计两次警告，降低等级一级。

（5）刻苦钻研业务，不断更新教材，补充生产实践中的先进经验和做法，吸收行业最新信息和技术，保证教材的科学性和先进性。

7、只有内部讲师达不到培训要求时，才可以申请外部聘请。需要外请讲师的部门，提前 15 天向企管部写出书面申请，申请中列明培训费用、车辆需求、住宿条件等要求，经企管部上报总经理审核批准后

方可执行。如企管部批准而外聘讲师进行培训，一切费用公司不予报销。

八、培训纪律

1、参训人员在培训开始前 15 分钟到场，主管人员负责监督参训人签到，培训讲师应提前 5 分钟到场。

2、参训人员要遵守培训时间的规定，不迟到、不早退，违者一律罚款 50 元。到达培训场所后要自觉签到，未签到且无请假条或出差条者一律以旷工论处。

3、因故无法按规定参加培训时，提前把请假条交企管部，并要有本部主管人员签字，部门经理要有副总签字。出差在外无法按规定请假者，要由本部门人员代写请假条并要有本部门主管签字。不能参加培训而未规定请假者，经理以上人员每次罚款 50，其他人员罚款 20 元。

4、培训开始后，培训现场要有人力资源部培训负责人员或受训部门培训管理员在场负责，以维持纪律，协助讲师顺利完成培训任务。

5、参训时准备好学习工具，一般要带笔、笔记本等。

6、参训时将手机关闭，或将铃声关闭，上课期间手机铃响，一律处以 10 元罚款，参训人员不能因为自身原因干扰培训课的正常进行。

7、培训期间禁止在培训场所内吸烟，一经发现，一律处以 10 元罚款。

8、培训中间需要外出时，要先举手，征得讲师或培训管理人员同意后方可外出。

9、培训中间有问题需要提问时，将问题书写在纸条上传递给讲师，或举手示意，征得讲师同意后方可提出问题。

10、要认真听讲，积极参与讨论，不得交头接耳，不得从事与培训无关的事情。

12、参训人员不得在桌面上胡写乱画，违者罚款 10 元。培训结束后要将座椅轻轻归位，保持桌面清理干净。

九、培训资源管理

1、培训所用一切资源，包括培训教材、教具等均属公司资产，要登记在册，任何人不得占为己有。

2、培训中需要购置必要的教材、教具时，要写出书面申请，经综合办公室及企管部审核批准后方可购买。购买的教材、教具必须办理报销和借用手续后方可使用。办理报销手续需持所购买的教材、教具以及正式发票到人力资源部审核，人力资源部审批后按公司统一报销程序报销。部门购置培训教材未向人力资源部申请批准的，购置费用公司一律不予报销。

2、 培训场地要合理使用。根据培训的实际情况、培训规模、参加人数，确定培训地点，避免资源浪费。

3、 珍惜公司的教材、教具，必要时请专业人士操作。如因个人操作失误或对公司财产不珍惜造成教材、教具的损坏或作废，当事人要承担一定的责任。

十、员工继续教育管理

1、 为了提升员工综合素质，公司采取多种方式，提高员工综合素质与学历层次，鼓励有发展前途和学习潜力的干部员工继续学历教育。
2、公司鼓励员工参加国家职业资格认定学习。
3、参加继续教育费用由公司报销的，在取得毕业证书或职业资格证书后，其证书暂时由公司代为保管，三年以后归由个人持有。未满三年离职的，必须扣除相应费用，否则公司有权力没收其证书。

第三十三章 监察制度

第一条 为加强公司供热管理，提高供热管理质量，保障供、用双方的合法权益，使供热工作公平、公正、公开，促进公司供热工作健康、有序进行，根据《济宁市城市供热管理办法》及国家有关法律法规，制订本管理办法。

第二条 本办法适用于公司对外所管辖的供热设施及用热单位。

第三条 企管部是供热监察管理的职能部门。

第四条 供热监察管理是对公司管网等设施进行保护及计量表监察的管理岗位。

第五条 对用户违章用热、不及时交费等现象进行监察，对内认真协助执行公司及热电集团有关供热监察工作规定，对不按规定执行的事件提出整改。

1、对公司供热范围的用热稽查和收集违规用热信息；

2、监督检查热用户的违规（私接、私停、窃取、私自变更供热面积）等行为，并依据相关规定，依法挽回损失，合理给予处罚；

3、负责入网面积、供热面积的稽核；

4、对热费减免户的稽核；

5、对公司相应部门履行用热、收费违章和热用户信息弄虚作假等情况进行监督。

第六条工作内容

（一）用户私自增容行为，办停和接入行为，供热部门在办理停、通暖和变更用途时的违规行为。

（二）协助客服部对报装面积进行核查。

（三）监督各供热管理所各项供热工作的落实，开关阀门情况。

（四）认真听取热用户意见，及时处理供热中出现的问题，提高服务质量。

（五）对违反合同和违章用热、窃热行为应及时制止，并按有关规定进行处理；

（六）经常巡视检查用户用热计量仪表装置的使用与运行情况；检查热网管道的运行情况，发现缺陷及时安排处理。

第七条程序、要求

（一）查处私接乱挖现象。主要查处用热单位或个人有无私接供暖面积、有无私改、私增供热设施现象。⑴ 监察人员查处后尽可能取证，能关断的立即关断，不能立即采取措施的随后组织拆除。⑵ 按照相关规定开具罚款单；按用热面积计算应交费金额，要求其补交费用。⑶ 用户缴清相关费用后，开栓供暖；用户拒缴相关费用，拆除供热设施。对上述情况监察科除追缴正常费用外并给予处罚，依据法律追究责任；

（二）对私接放水门、安装管道循环泵现象进行监察。供热监察发现用户有上述行为，以通知书的形式对用户进行告知，并对供热片区提出监察意见，联合供热所立即纠正用户违章，割掉用户私接放水门和拆除管道循环泵，全程拍照、视频留存证据。对纠正难度大的

问题，可由公司向市供热办汇报，求得支持。

（三）对所有供热计量表进行监察管理。企管部供热年度内组织供热监察人员，对所管辖的供热计量表计进行不定期检查、抽验，对违反供热管理规定的用热企业及热用户，立即进行取证并关停用热，填写、送达违章用热处理单，通知用热单位负责人。监察队员 30 分钟内向部门领导汇报，部门领导视用热单位情况向分管领导或总经理汇报，依据违规程度按规定给予经济处罚。

用户持供热监察开具的追加用热量通知单到客服中心交费，减肥完成后，客服中心向监察科转交交费单据，监察见到交费单并复印留存，经请示领导同意后方可送热。

（四）正常用热，恶意不缴纳热费的行为：

⑴ 供热催费单位加大工作力度，采取多种形式催费，达不到效果后由监察科拆除。

⑵ 催费单位年度汇总，保留催费证据交司法处理。

⑶ 该类用户不再接入用热系统。

（五）发现供热管理过程中，没有按供热管理之规定进行管理的行为，提出督促改进，并向分管领导汇报。

第八条损害供热设施或影响供热设施使用功能的主要有以下行为：

（一）非管理人员私自启闭供热阀门、排放供热管网循环水；

（二）在供热设施管理范围内采砂、取土、爆破作业和进行其他有害作业；

（三）擅自将自建供热设施与公用供热管道相连接；

（四）在地上管网设施搭建构筑物和进行牵拉、吊装作业；

（五）在地下管道上方进行建筑、堆物料、植树；

（六）向供热管道地沟或者检查井内排放雨水、污水、倾倒垃圾；

（七）将室内供热明管砌入建筑物或者隔墙内；

（八）其他损害供热设施中影响其使用功能的行为。

第九条有下列行为之一者，即视为窃热、违章用热：

（一）私自利用热力设备，通过放风门、放水门、排污门截取热水者；

（二）未履行用热审批手续，在供热管道上截取热能，扩大用热面积或将热力转移它处者（超出规定使用范围）；

（三）将热网的热能用于合同供热范围以外的生产、采暖或其它用途。

第十条 任何单位和个人不得擅自改建拆除或者迁移供热设施，确需改建、拆除或者迁移的必须经公司供热监察批准。

第十一条 在供热管理范围内施工，必须经公司监察同意，并采取保护措施，以确保供热设施不受损坏、损伤。

第三十四章 生产运营管理制度

第一条 为规范和加强济宁四和供热有限公司（以下简称“公司”）生产运营管理工作，提高运营效率和质量，根据有关规定，结合公司实际，制定本制度。

第二条 本制度适用范围：公司内部。

第三条 生技部为公司生产运营管理部门,负责公司生产运营管理，其主要职责包括：

（一）编制公司生产计划，对生产计划落实情况进行监督、检查；

（二）负责各类生产报表的报送、分析，按时汇总供热所生产数据，交公司领导审阅；

（三）负责对供热设备的大修、更新改造及报废；

（四）负责对供热所供热设备设施使用情况的监督检查；

（五）完成公司交办的其他工作。

第四条　生产计划主要包括生产运行指标计划、生产开支计划、主要设备大修计划和设备更新改造计划。

第五条　生产运行指标计划管理：以公司的指导性计划和指令性计划为原则，结合公司实际状况。

（一）生产运行指标生技部上报每月生产运行指标数据。

（二）报批流程

各供热所负责每月生产运行指标在次月上旬上报公司生技部汇总、备案。年度生产指标计划上报公司分管领导审批，由生技部进行汇总、备案。

第六条　生产开支计划管理：

公司生产开支计划实行月度审批制度。生产开支计划报公司分管领导审批后，由公司按财务开支计划管理流程统一报批。

第七条　设备大修计划及更新改造计划管理

公司应根据设备实际情况，于每年11月份，编制上报下一年度的生产设备大修及更新改造计划，并对本年度生产设备大修及更新改造计划执行情况做出总结，设备大修及更新改造计划应包括方案、费用、周期、对生产运行的影响评估及应对措施等内容。

公司大修及更新改造计划经本公司负责人同意后，上报集团公司运营管理部，运营管理部审核后报集团公司审批，并及时向各权属公司反馈，运营管理部对计划的落实情况进行监督、检查。不能确定的大修及更新改造计划应另行报批。

第八条　为保证各类生产报表的实效性,及时了解生产运行数据,对外报表能够及时送达,公司须按照以下规定按时递交各类生产报表。

（一）日常生产运行参数应做好数据记录以备检查；

（二）生产报表实行月报、季报、半年报、年报制。每月（季报、

半年报、年报类同）生产运行统计报表的电子版应在次月5日前上报运营管理部；

（三）上级部门和属地管理部门要求的临时性报表，生技部要按时填写，经本公司负责人审核同意后方可外报。并视需要抄报集团公司运营管理部；

（四）公司急需的生产报表随时联系报送。生产报表报送逢节假日的，应在节假日结束后3日内上报。

第九条　公司当月月度运行分析报告应于次月5日前提交。

第十条　设备报废鉴定标准

符合下列条件之一时，公司方可申请设备报废。

（一）主要部件及构件已损坏至无法使用，经鉴定认为维修后仍达不到使用要求或不能保证安全运行的；

（二）设备老化、技术性能落后、耗能高、效率低及经济效益差的；

（三）经大修虽能恢复精度，但不如更新更加经济的；

（四）设备遭受严重损坏无修复价值的；

（五）严重污染环境，危害人身安全与健康，进行改造又不经济的；

（六）技术改造和更新替换的旧设备、不能再利用的；

（七）非标准专用设备，本单位长期不适用，其他单位也不适用的；

（八）国家明文规定应予淘汰的。

第十一条　设备报废的程序

（一）凡符合报废条件的生产设备，公司应向集团公司资产监督管理部门提出报废申请。集团公司资产监督管理部门组织人员进行现

场鉴定，鉴定完毕后，由资产监督管理部门报公司审批后按相关规定执行。

（二）未经批准，任何单位不得私自拆卸、挪用其零部件和自行报废处理。

第十二条 集团公司运营管理部负责对公司生产运营状况进行监督检查，公司应做到：

（一）设置生产管理机构，配备生产管理人员，负责巡查管理、生产调度、工艺参数调整以及生产运行记录等工作；

（二）建立完善的生产运行管理制度和操作规程，制定详细的岗位责任制度，编制生产运营作业指导手册；

（三）制订科学、合理的年度、月度生产计划，并对计划组织有序的实施，并有相关执行情况的记录；

（四）有详细的生产运行分析报告；年度、季度生产运行报告分析到位；

（五）主要生产指标、数据记录规范、完整并符合标准。

第十三条 集团公司运营管理部负责对各权属公司设施设备的使用、维保、管理情况进行监督检查，公司应做到：

（一）设置设备管理机构，配备设备管理人员，负责故障鉴定、维护保养、维修和更新改造等工作；

（二）建立完善的设备以及设施管理制度、设备操作规程、设备及设施维护规程以及点检、巡检标准，制定详细的岗位责任制度；

（三）建立设备档案管理和设备台帐管理制度；

（四）按规定要求，定期对机械设备进行维护保养和检查，并有详细记录；

（五）制定设施维修计划和设备技改、大修、更新的年度计划，

并组织实施，做好相关记录；

（六）定时巡视、清扫、检查电气设备，按时记录电气设备的运行参数，并有详细记录；

（七）定期校验各类检测仪器仪表，并做好记录；

（八)特种设备和主要计量装置应定期由技术监督部门或有资质的检测单位进行检测，并做好检测记录；

（九）自控系统应实现全厂主要工艺设备运转状况的实时监控。自动控制系统应按规定由专业人员进行日常维护，做好各种程序和运行数据备份，并有完整的维护记录。

第十四条　集团公司运营管理部负责对各权属公司生产运行档案管理情况进行监督检查，公司应做到：

（一）建立生产运行、设备、材料管理、技术管理等档案管理制度。按时做好各岗位运行记录和统计报表；做好月报、年报的统计；数据应准确无误，字迹清晰，妥善保管。岗位运行记录保管期限不低于三年，统计报表应长期保存；

（二）相关人员在填写各项记录时，要及时、准确、完整、真实。统计报表应系统、准确地反应运行管理相关的关键信息。

第三十五章 安全生产目标管理制度

1 总则

1.1 目的

为确保济宁四和供热有限公司内各项安全生产工作有序进行、安全生产目标圆满完成，严格奖罚，特制定本制度。

1.2 职责

1.2.1党委书记（董事长）、总经理负责批准安全生产方针和年度

安全生产目标的批准。

1.2.2安全生产管理委员会负责安全生产方针和目标的评审、修订和考核。

1.2.3安全生产管理委员会办公室：

（1）组织制定安全生产方针与年度安全生产目标，并监督实施；

（2）收集各部门、班组及员工对安全生产方针与目标的合理建议，并进行归纳总结；

（3）负责组织年度安全生产目标部门级分解，建立安全生产方针与目标管理档案，对安全生产方针、目标实施情况进行督促、检查，提出考核意见；

（4）负责安全生产方针与目标文件的发放并进行宣传、培训、公示。

1.2.4各部门负责执行安全生产方针与安全生产目标的具体实施，将安全生产年度目标向各所、科室（或班组）进行分解，并进行培训。

1.2.5全体员工必须理解和掌握安全生产方针与目标，并在工作中实施。

1.3 规定内容

公司年度安全生产、质量环境职业健康安全目标分解与对策实施细则的制定程序

a）根据公司安全生产总体目标（集团公司下达目标）、质量环境职业健康安全方针、安全管理流程再造要求、年度生产经营的指标，部室提出各自的年、月度安全生产、质量环境职业健康安全目标。

b）应急管理科负责汇总各单位的安全生产、质量环境职业健康安全目标的内容，由安委会、公司领导对建立的安全目标进行审查，审查其全面性和合理性，经审查合格后形成公司年、月度安全生产、

质量环境职业健康安全目标。

c）公司将形成的年、月度安全生产、质量环境职业健康安全目标分解到部室。

d）部室将各自的安全生产、质量环境职业健康安全目标进一步分解到各所、科室（或班组）、员工。

e）公司年度安全生产、质量环境职业健康安全目标主要通过《-月目标考核表》来反应。

1.4 安全目标的调整

1.4.1年度安全生产、质量环境职业健康安全目标的调整工作，每年进行一次，由各部门在管理评审会议上书面提出并须说明原因，经主管批准后交应急管理科备案报总经理审批，并作为检查和考核的依据。

1.4.2除特殊原因外，原则上本年度中不得对本年度安全生产、质量环境职业健康安全目标进行调整。

1.5 安全目标制定流程工作程序

1.5.1公司突破以事故伤亡为唯一的安全指标，根据安全生产工作的各个方面建立全面先进的安全目标体系。

1.5.2对整体目标，特别是所管理部门的目标提出具体意见。

1.5.3对各自职责范围内安全目标提出书面意见。

1.5.4根据讨论结果及相关部门书面意见对初步方案进行修订。

1.5.5对建立的安全指标进行审查，审查其全面性和合理性。

1.5.6根据安委会的审批意见，进行修改，形成全公司的安全目标体系。

1.5.7将全公司的安全目标分解到各部门。

1.5.8根据分解到本部门的指标，结合本部门实际工作情况，建立

本部门的安全目标体系。

1.5.9将安全目标进一步分解到各科室（或班组）、员工。

1.5.10应急管理科汇总、审查安全目标值。

1.5.11经过层层汇总，形成全公司安全目标值。

2 公司分级管理安全生产目标

2.1 党委书记（董事长）、总经理度安全生产责任目标管理内容

2.1.1 安全生产管理责任目标

1、全面贯彻落实国家、地区及上级部门关于安全生产工作的法律法规、方针政策，学习领会各种安全会议精神、积极开展“安全生产月”等活动及安全生产工作，并制定出相应的具体措施，按照有关要求及时反馈情况和上报安全生产信息。

2、建立健全和落实全员安全生产责任制，将安全生产责任层层分解落实到班组及每个岗位。建立健全各级安全生产管理机构，按照法律法规设置安全管理部门或配备安全管理人员。

3、制定实施年度安全生产工作计划和保障措施。依据集团公司年度安全生产目标、计划，制定、落实本公司年度安全生产工作计划、措施。严格贯彻、落实集团公司各项安全管理制度，建立健全公司各级安全生产制度和操作规程。

4、组织安全生产检查，及时消除各类事故隐患。每月召开一次安全工作会议，总结、布置安全生产工作，形成会议纪要。每月开展一次综合性安全大检查；适时组织各类专项安全生产检查，建立事故隐患排查台帐，做到措施、资金、人员、时间、预案“五落实”。加强安全管理。开展重大危险源普查、登记、报告和监控工作，落实安全生产保障措施。加强职业危害防治工作，建立职业病防治台帐，开展职业病普查登记和申报工作，职业危害检查率100%。认真完成集

团公司及政府有关部门的各项安全生产活动、工作，及时反馈和上报安全生产信息。

5、完善生产安全事故应急救援预案。制定或修订符合实际、操作性强的生产安全事故应急救援预案组织相关人员学习预案内容，掌握现场处置方案。配备必要的应急救援人员，建立健全必要的应急救援体系。认真组织开展应急救援演练，及时修改完善预案。改善基础安全设施，提高预防特、重大事故的能力。

6、制定落实年度安全生产培训计划。认真组织开展各种形式的安全生产宣传、教育、培训工作，进一步提高广大员工的安全生产防范意识和安全技术素质。

7、严格执行、落实集团公司对外包业务安全生产要求，将外包工序纳入安全生产管理范畴，同步落实安全生产责任；同步要求、同步制定计划；同步检查、考核。杜绝“以包代管，一包了之”。

8、按照规定报告、处理生产安全事故。发生各类人身伤害事故，立即启动相应事故应急预案，采取有效措施，组织抢救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失。必须按照“四不放过”的原则调查、处理、上报事故，做到不瞒报、迟报、漏报。对发生重大人身伤害事故的处理，必须认真执行《生产安全事故报告和调查处理条例》（国务院第 493 号令），妥善处理好事故的善后工作，并按规定要求如实、及时向集团公司及安监部门等进行报告。

9、全面持续的推进安全管理流程再造工作。

10、认真贯彻执行安全生产责任书。

2.1.2 安全生产控制指标

1、从业人员因工死亡事故　　0 起

2、从业人员因工重伤事故　　0 起

3、从业人员年/千人负伤率 ≤3‰

4、外包及外来作业人员在本公司区域重伤及以上事故 0起

5、重大设备事故 0起

6、重大火灾事故 0起

7、重大危险源辨识率 100%

8、安全隐患的整改率达 100%

9、相关安全方面投诉接受处理率 100%

10、创建安全生产标准化三级达标企业。

11、全员（含新员工）“三级”安全教育培训率 100%

12、特种作业人员上岗持证率和教育复审率 100%

第三十六章 党建工作制度

一、党风建设制度

1、领导班子坚持贯彻执行党的路线、方针、政策，行动上与党中央保持高度一致。

2、坚持“党要管党，从严治党”的方针，强化党员教育管理，严格党的纪律。

3、坚持理论联系实际的学习方法，加强党员的理想、宗旨、党风、党纪、廉政等方面的教育，着力提高党员的综合素质。

二、党日活动制度

1、坚持按计划开展党日活动，每两周开展一次，并将情况填入《党日活动手册》。

2、坚持“三会一课”制度，每半年召开一次民主生活会。

3、每个党员必须自觉参加党日活动，无特别理由不迟到早退或请假。

三、三会一课

1、认真制定“三会一课”年度计划，每月上旬安排半天开展活动，支部委员按计划轮流上好党课，并注意党课形式的多样化。

2、支部大会、支委会由支部统一安排，做到会议主题明确，目的、任务、要求具体，不图形式，注重实效。

3 每个党员要置身于组织和群众的监督之中，自觉参加“三会一课”活动，无故不参加者，支部给予批评教育，直至党纪处分。

四、党费收缴制度

1、党员必须自觉交纳党费。

2、以党员每月工资总额为基数，按一定的比例交纳党费。

3、对无正当理由连续六个月不缴纳党费者，作自行脱党处理，经支部大会讨论通过后，予以除名，并报上级党组织批准。

4、严格按时按规定上交党费，支部每季度向上级党组织上缴一次党费。

五、民主生活会制度

1、支部按时召开民主生活会，一般每半年召开一次。

2、党员必须自觉参加民主生活会，民主生活会召开期间，因故不能参加者，必须提前向主持人请假，不得无故缺席。

3、民主生活会要求议题明确，准备充分，不走过场，切实解决问题，注重实际效果。

4、民主生活会应坚持实事求是，理论联系实际，坚持民主集中制原则，与会人员要畅所欲言，充分揭露矛盾，大胆开展批评与自我批评，并对力求解决的问题提出整改方案。

六、党内外监督制度

1、健全党内生活，在党内形成个原则性很强、政治空气很浓而

又生动活泼的政治局面。切实做到思想统一、政治坚强、组织纯洁、同心协力、使之成为富有战斗力的坚强堡垒。

2、党委必须坚持集中领导与个人分工负责相结合的原则，重大问题集体讲座决定，实行一人一票的民主表决程序，日常工作分管权限处理。

3、党委每半年召开一次民主生活会，支部每季度召开一次民主生活会，进行思想汇报、学习文件，开展批评与自我批评。对存在的问题及时通报整改措施，接受群众监督。

4、党委委员和党支部委员，要按时参加所在支部、小组的活动，过好双重组织生活。

5、尊重党员的民主权利，保障党员正确行使党内选举权、重大问题决策权和批评监督权。

6、提高党务、政务活动的透明度，做到办事原则、办事程序、办事结果向群众公开。

7、共产党员要自觉的把自己置于党组织和群众的监督之下，自学接受党纪的约束。

七、党员廉洁制度

1、每个党员必须认真学习，坚决执行关于惩治腐败保持廉洁的有关规定。

2、端正经营活动中的指导思想，自觉抵制商品流通领域里的不正之风，做到“放不失控”、“管不失策”。党员干部要以身作则，严于律已，见利不忘义，有权不谋私。

3、对党员、干部、员工进行思想和宗旨教育，提高党员的党性观念，进行法纪教育，增强党员遵纪守法的自觉性，进行反腐败教育，坚定党员清正廉洁，拒腐防变的决心，进行职业道德教育，树立常在

河边走，就是不湿鞋的信心。

4、严格财经纪律，做到厉行节约，严格按财务制度办事。严禁大吃大喝、公款请客送礼、行贿、受贿、索贿，铺张浪费、私事公办等不良倾向。

5、加强党员精神文明建设，移风移俗，禁止婚丧喜事大操大办及封建迷信活动，树立良好的社会风尚，提倡文明、健康、俭朴、科学的生活方式。

六、民主考评党员制度

一、按照省委组织部《民主评议党员和妥善处置不合格党员工作暂行条例》，为加强党员教育管理和监督，由党委统一安排，支部每年对党员进行一次民主评议。

二、党员评议可结合一年一度的“创优争先”活动，由党支部提名，报党委决定，表彰先进党支部和优秀共产党员。严肃查处党员中违纪现象，处置不合格党员。

三、党支部根据党员个人的“争优”计划分别对党员进行考评。检查党员的先锋模范作用、组织分配工作的完成情况、以及是否有违犯党纪国法的行为等方面。

四、考评采取个人自评、小组互评、支部测评和党委评审相结合的方法，把定量评与定性评结合起来。考评结果划分为优秀、合格、基本合格、不合格四个档次。

七、其他制度

根据公司党建工作实际，细化党建工作规范及细化其他制度。