



滕州华润燃气有限公司 行政办公制度管理规定

滕州华润燃气有限公司

2022 年 3 月

目 录

服务规范	1
客户投诉管理制度	11
客户服务管理制度	17
对外宣传管理办法	19
合同管理制度	21
档案管理办法	29
章证管理办法	33
公文管理制度	36
行政检查办法	44
办公物资管理办法	51
保密管理制度	54
交通安全管理办法	58
招待管理办法	77
费用及资本支出报销管理办法	83
会议制度	89
督办工作管理办法	92
滕州华润燃气有限公司董事会授权管理制度	98

服务规范

制度编码：A13-01ZJ22A

第一章 总则

第一条 为规范公司员工的服务行为，推行“以客户为中心”的客户服务理念，提高公司服务水平，特制订本服务规范。

第二章 燃气服务“七不准”

第二条 不准乱收费：即不准在公司规定的各种收费标准外，擅自向客户收取其他费用，非收费部门和人员不得收费。

第三条 不准以气谋私：即不准向客户暗示或提出不合理要求，利用工作之便谋取私利，索取或非法收受客户财物。

第四条 不准私接私装燃气设施：即不准无施工单施工，不准擅自发展客户及更改燃气设施和超过职权审批设计安装。

第五条 不准要求客户代工代劳：即不准要求客户提供劳力、运输工具及其他方便。

第六条 不准对客户不礼貌：即不准对客户的询问不理不睬或当客户指责时用粗暴的语言对待客户，任何时候都不得以辱骂、殴打等暴力方式对待客户。

第七条 不准要挟、刁难客户：即不准利用职务之便，为达到非正常目的违反有关规定，提出不合理条件或在职权范围内应该解决的问题，故意不办理或找借口拖延，给客户制造麻烦。

第八条 不准泄漏客户信息。

第三章 客服人员日常工作准则

第九条 按时上班。

第十条 工作服穿着整齐，保持面貌整洁。

第十一条 随身带备工作证件。

第十二条 驾驶工作用车，应保持清洁，并配备常用工具及配件等。同时应安全驾驶，免生意外。

第十三条 工作单应保持清洁，内容要清楚而详尽地填写。

第十四条 在工作期间不得吸烟。

第十五条 对新产品要有充足的认识，以便开展日常工作。

第十六条 身为客户服务人员，言行要谨慎、克制；凡事应以客户至上，树立专业形象。

第十七条 应在预约时间前约 10 分钟到访客户，特殊情况无法按时到达，应提前通知客户。

第十八条 严格遵守各项安全守则；切记安全第一。

第十九条 坚持客户服务，严守服务承诺。

第四章 进入客户室内工作准则

第二十条 工作人员在到达工作任务单上的地址并经确认无误后，先稳定一下情绪，整理好衣装，轻轻敲门或按门铃。敲门以一次 3-4 下为宜，每次相隔 5-6 秒；按门铃为每次一下，每次相隔 10 秒为宜。

第二十一条 客户开门后，工作先应表明自己的身份和来意，出示工作证：“您好，我是滕州华润燃气公司的服务人员×××，上门为您……”，得到客户的允许后宜穿鞋套进门。

第二十二条 进门后应径直到服务现场，不得东张西望。

第二十三条 开始工作前，应向客户解释清楚工作性质及工作程序。

第二十四条 搬运燃具、管道及工具等要小心，以避免碰坏门窗、墙壁与地板等；如电钻等工具需要接上电源，应事先征得客户同意。

第二十五条 如需要进入任何房间，应由客户带领下方可入内，严禁

在客户室内随意走动。

第二十六条 如工作场所内摆放有现钞、金银饰品或其它贵重物品，应先要求客户收拾妥当。

第二十七条 严禁在工作期间吸烟、戴耳机听音乐等；不得赤身露体工作；前线人员不得大声喧哗、高谈阔论。服务期间不得接受客户饮料（含茶水）、水果、食品、烟酒等各种招待物品；不得向客户借用工具；禁止擅自动用室内物品，损坏客户物品要照价赔偿。

第二十八条 借用客户电话或洗手间时，必须先得到客户的同意。

第二十九条 与客户交谈时要友善；对客户的提问要耐心倾听，并详尽回答；不论任何情况下均不应与客户争论。若因工作问题而与客户产生分歧，而客户又不理解的话，应及时向上级汇报。

第三十条 工作完毕应将现场打扫干净，恢复原貌。并向客户解释、示范，必要时应请客户检查，询问客户是否满意并征求意见。

第三十一条 工作结束后向客户致谢、礼貌道别，出门时脱下鞋套，面向客户将门关好后方可离开。

第三十二条 其他非客户室内的前线服务人员可参照以上准则另行拟定。

第五章 有关岗位的服务规范

第三十三条 市场开发员服务规范

- 一、市场开发员上门洽谈业务时宜着正装，并佩带工作证（胸卡）；
- 二、拜访客户应比约定的时间稍早到达；
- 三、客户来访时应热情接待，耐心解答；
- 四、应为工商业客户提供较为详尽的能源经济性分析；
- 五、为工商业客户提供特种燃气设备的信息及代购服务；
- 六、市场开发员有责任帮助客户解决燃气安装和使用中的问题。

第三十四条 施工管理员服务规范

- 一、接收到工程任务单时，应积极主动与甲方协调进场时间。
- 二、衣着应保持干净整洁，并佩戴工作证（胸卡）。
- 三、组织进行技术交底时，在符合技术规范要求的前提下，尽量满足甲方的要求，并要求其签字确认。
- 四、按照便民不扰民的原则，要求施工队做到文明施工。
- 五、对施工中遇到的各种情况协助施工方进行协调解决。
- 六、严格按照设计图纸进行施工，不得擅自变更。遇到阻挠应耐心解释，不得与客户争执、吵闹，特殊情况可上报主管领导处理。
- 七、施工结束应及时督促施工队恢复地面原貌，对确实不能及时恢复，影响客户安全的地段，应要求施工队设置警示标志（夜间应有警示灯）。同时明确修复的具体时间，以督促落实。

第三十五条 施工人员服务规范

- 一、本着便民不扰民的原则，合理安排施工时间、坚持文明施工；外网施工要为居民和行人预留必要的通道。
- 二、施工人员应举止文明，衣着整齐，不得赤脚裸背、穿拖鞋进入施工现场。
- 三、对施工中遇到的各种情况应主动与对方进行沟通协调，不得与客户发生争吵或冒犯客户。
- 四、严格按照设计图纸进行施工，不得擅自变更。遇到阻挠应耐心解释，不得与相关人员发生争执、吵闹。
- 五、外网施工中要爱护公共设施，保证客户人身及财产安全。施工区域要用隔离带隔离，影响客户安全的地段，应设置警示标志（夜间应有警示灯）；同时施工区域要尽量减少行人和车辆的通行。
- 六、施工结束应及时恢复工作区域原貌，如损坏公共设施和客户物品的要照价赔偿。

第三十六条 零星安装施工人员服务规范

- 一、入户安装时应按照与客户约定的时间稍提前到达，不得迟到；
- 二、施工人员衣着应保持干净整洁，并佩戴工作证（胸卡）；
- 三、应约上门如遇客户不在而无法联系时，应填写“到访不遇”卡以示通知；
- 四、客户开门后，先向客户问好并表明身份（展示胸卡）说明来意；
- 五、入户后应遵守“客户室内工作的准则”的相关规定，不得东张西望，乱走乱看；
- 六、在不影响工艺标准、安全规范的前提下尽量满足客户要求。当客户提出的需求不符合安装要求或规范时，应耐心解释，不得与客户发生争吵。
- 七、耐心、正确解答客户提出的各种问题，当时不能回答的，应安排公司相关人员电话回复。
- 八、安装完毕后，如果具备置换条件，应同时进行置换。
- 九、安装完毕应将工作区域打扫干净，恢复原貌。

第三十七条 维修人员服务规范

- 一、入户维修时应按与客户约定的时间稍提前到达，不得迟到。
- 二、工作人员衣着应保持干净整洁，并佩戴工作证（胸卡）。
- 三、应约上门如遇客户不在而又无法联系时，应填写“到访不遇”以示通知。
- 四、客户开门后，先向客户问好并表明身份（展示胸卡）和来意。
- 五、入户后应遵守“客户室内工作的准则”的相关规定，在工作区域内活动，不得东张西望，乱走乱看。
- 六、在不影响工作的前提下，维修时应主动与客户交谈，按规定内容进行安全宣传。
- 七、维修前向客户解释清楚并征求客户的同意后，方可拆机及维修。

八、如需收费应事先提示，并向客户出示价目表。如客户需开具发票，应按规定手续办理并送交客户。

九、维修完后，应向客户示范并请客户试用，在维修单上签名确认及写上意见，将维修单客户联留给客户。

十、如有遗留问题应及时上报相关负责人以作进一步维修安排，并向客户说明。

第三十八条 入户安检抄收员服务规范

一、工作人员衣着应保持干净整洁，并佩带工作证（胸卡）。

二、上门如遇客户不在时，应填写“到访不遇”卡以示通知。

三、客户开门后，先向客户问好并表明身份（展示胸卡）和来意。

四、入户后应遵守“客户室内工作的准则”的相关规定，在工作区域内活动，不得东张西望，乱走乱看。

五、抄表后应通知客户本周期内所耗气量，安检时要主动进行安全宣传。

六、安检时要请客户在旁，向客户讲解简单故障排除。

七、如怀疑有私改私接、燃气表破损、反向安装、表停过气等现象，应立即向相关负责人汇报并在工作单上注明。如有燃气泄漏情况，应立即向相关负责人汇报并致电紧急事故热线。

八、如发现故障，客户要求代报修时，可做好记录并通知相关部门人员跟进；如客户提出自己联系，需在安检单上详细说明。安检完后，请客户在《客户安全检查登记表》上签名确认及写上意见。

九、如发现安全隐患，应下达《燃气客户隐患整改通知单》，相关内容可参考“入户安全检查指引”。

十、如发现工作任务单上所列地址等资料与实际不符时，应找出原因，向有关负责人汇报并在工作单上注明。

第三十九条 热线服务规范

一、微笑接听每一位客户来电。

二、应在电话铃响三声内接听电话。

三、清晰准确告知客户自己的服务工号。

四、准确把握客户来电意图并有效引导，尽量在3分钟内完成与客户通话，解决客户问题。

五、未尽事宜，跟进后应在相应的规定时间内主动致电客户，不得让客户再次致电，特别是客户的投诉或意见，应耐心倾听并立即记录，必要时解释并回复客户，两个工作日内再次回复；随后应将此投诉立即转交相关部门并跟进。

六、与客户通话过程应保持亲切友好，语气平和，语速适中。

七、严禁与客户发生争吵。

第四十条 巡线员服务规范

一、巡线员工作服应保持干净整洁，并佩带工作证（胸卡）；

二、严格遵守预约的时间，不得迟到；

三、耐心与施工方和业主沟通，要面带微笑；

四、要注意维护公司形象，做到有理有节；

五、如果有客户现场咨询相关燃气问题，应耐心回答。

第四十一条 客户中心客服人员服务规范

一、工作人员衣着制服，应保持干净整洁，并佩带工作证（胸卡）。

二、站姿自然，不缩肩哈腰；坐姿端正，不东倒西歪。

三、与客户交流要积极主动，面带微笑，语速适中，吐字清晰。

四、必须使用规范服务礼貌用语，宜讲普通话。

五、对客户的询问要耐心解答，对不清楚的问题要及时请教相关人员，寻求支持，并转达客户。

六、对于需要其他部门协调解决的问题，要主动联系相关部门人员接待，不得踢皮球。

七、处理客户投诉或抱怨要耐心细致并记录，必要时解释，不可与客户发生冲突。

八、主动维护客户中心的秩序，保证良好的服务环境。

第四十二条 CNG、LNG 加气站服务人员服务规范

一、工作人员须着工作服，应保持干净整洁，并佩带工作证（胸卡）。

二、站姿自然，不缩肩哈腰；坐姿端正，不东倒西歪。

三、加气站当班人员情况上墙公示，接受客户监督。

四、保持充装现场环境整洁、美观，营业室物品摆放整齐。

五、对客户要做到热情礼貌接待，做好优质文明服务，严禁与用户争吵。

六、与客户谈话要积极主动，语言平和语速适中，要使用文明用语，做到来有迎声、问有答声、走有送声。

七、对客户提出的要求和问题不能现场解决的，要及时请教相关人员，给客户满意的答复。

八、正确及时的处理客户投诉，对客户的投诉或抱怨，要耐心细致的做好解释工作，并做好相关记录，如遇特殊情况，不能处理的要及时向当班班长汇报。

九、严禁与客户发生争吵。

第六章 首问责任制

第四十三条 为向客户提供优质高效的服务，树立公司形象，特制定本制度。

第四十四条 本制度适用于公司所有员工。

第四十五条 首问责任人：客户来电、来访、办理业务所接触到的第一位工作人员即为首问责任人；

第四十六条 首问责任制，是指从接待服务对象来访、来电、来信开

始，到将处理结果告之服务对象为止，都必须由首问责任人对服务对象提供热情、周到、及时、满意的服务，积极处理或协助引导客户提请有关部门处理所接题的一项工作制度。

第四十七条 如客户要求办理的工作业务，首问责任人不能解答或办理，但却属本部门业务的，首问责任人应引导客户到本部门相关人员处进行办理，如不属本部门业务的，第一责任人应及时向相关部门反映，并引导客户到相关部门进行处理。

第四十八条 当首问责任人或相关部门的工作人员因故不能现场处理客户的接题时，责任部门的工作人员应告知客户原因，取得客户的谅解，并与客户预约处理时间，同时认真记录客户的联系方式。

第四十九条 首问责任部门收到客户需求业务时，若属本部门管理范围的，应在2个工作日内向客户回复。无法在2个工作日内处理完毕的，应告知客户原因，取得客户谅解，并继续追踪处理结果，将进展情况及时向客户通报，直至处理完毕。

第五十条 首问责任部门收到客户需求业务，但来信办理的业务或咨询的接题，投诉的对象等不属于本部门管理范围，需由其他部门处理的，应由首问责任部门负责人及时将客户来信转接总经办，由总经办协调、衔接、联系、督促其他相关部门处理。

第五十一条 接到客户服务部移交的客户需求业务的部门即为首问责任部门，其负责人应在收到转交客户来信后2个工作日内向客户回复，无法在2个工作日内处理完毕的，应告知客户原因、取得客户谅解，然后继续追踪处理结果，将进展情况及时向客户通报，直至处理完毕。

第五十二条 总经办在“首问责任制”的客户回访工作中，应对客户意见和建议、反映的接题、投诉等情况认真记录，并将客户建议转交责任部门。

第五十三条 相关工作人员在接待客户的过程中要依法办事、坚持原

则，热情服务、耐心解释，不得生、冷、硬、顶，更不能与客户吵闹，引发客户投诉。

客户投诉管理制度

制度编码：A13-02ZJ22A

第一条 总则

为加强公司客户服务工作的管理，践行服务承诺，快速响应和有效地处理客户投诉，持续改善和提升服务质量，提高客户满意度、忠诚度，维护企业形象与信誉，特制定本制度。

第二条 范围

本制度规定了客户投诉处理原则、分类、处理程序及处罚制度。

本制度适用于公司客户服务的前线、支持和监督部门。

第三条 术语

一、客户投诉是客户对服务方所提供的产品或服务表达不满的一种具体表现，通常需要跟进调查以了解事件真相。投诉的来源包括：来函、来电、其它组织转达或公共媒体、公司日常督察中接收的客户不满事件等。

二、有责投诉是指客户反映的问题，经核实是由于工作人员的工作失误、工作质量或服务质量等问题所产生的投诉。

第三条 职责

一、客户服务委员会

成立客户服务委员会，总经理担任组长，管理团队担任副组长，各部门经理担任组员。

负责审批重大有责投诉事件的处理意见，审批流程：责任部门经理→分管高管→总经理。

二、总经理办公室

负责对受理的投诉进行登记、督办、回复、回访、评估、存档；

负责向公司客户服务委员会提交重大有责投诉处理意见；

负责核准责任部门提交的其他有责投诉处理意见；

负责定期对受理的客户投诉事件的处理落实情况进行考核、分析，提出整改建议。

三、前线服务及支持部门

（一）负责明确接办和调查处理投诉的专人或部室；

（二）负责根据总经理办公室反馈的投诉信息，及时展开调查，联系客户说明情况做好解释工作，并采取适当的补救措施；

（三）负责在规定时限内上报总经理办公室书面调查结果，并在调查核实过程中与总经理办公室保持有效沟通；

（四）负责落实公司对有责投诉做出的处理意见；

（五）负责制定本部门客户投诉处理制度，对其受理的投诉进行登记，调查、处理、回复，并建立台账存档。

四、人力资源部

负责依据公司有责投诉事件处理意见，落实对事件责任人的处罚。

第五条 客户投诉处理原则

一、客户导向，换位思考；

二、快速响应，实事求是；

三、有章可循，分清责任；

四、分析检讨，持续改进。

第六条 投诉等级划分

一、投诉分级

（一）一级投诉：客户在主流媒体或重要时间段、或在行风评议明查暗访曝光，有可能对公司造成重大社会影响，均为一级投诉；

（二）二级投诉：客户向上级部门、其它媒体（包括网络）进行的投诉，有可能对公司造成一定的不良社会影响，均为二级投诉；

（三）三级投诉：客户向总经理办公室、公司服务热线以及公司其

他部门以任何形式反映的投诉称为三级投诉，包括公司服务督察中发现的客户不满意事件。

二、投诉分类

（一）A 类投诉：出现以下行为之一的投诉：

- 1、向客户吃、拿、卡、要、乱收费；
- 2、打骂客户；
- 3、其它影响较为严重的行为。

（二）B 类投诉：出现下列行为之一的投诉：

- 1、未按工作流程开展服务；
- 2、其它负面影响较大的行为。

（三）C 类投诉：出现下列行为之一的投诉：

- 1、未执行首接负责制，服务过程中推诿、敷衍不履行职责；
- 2、服务态度欠佳，包括与客户争执、出言不逊、解答无礼、爱答不理、态度冷淡、得理不让人及让客户重复排队等现象；
- 3、未履行服务承诺；
- 4、发生工作失误；
- 5、其它有负面影响的行为。

三、界定投诉的注意点

（一）被归为投诉的事件，均为已经发生或正在发生的事件；

（二）被归为投诉的事件，不应是客户担心或主观预料会发生的情形。如果是这样，可以将这些事件归类为“关注”事件。如：离预约的时间还有 20 分钟，客户来电说“你们的员工怎么还没来，我等得快要急死了，我接下来还有事要办，他肯定会迟到！”等等；

（三）被归为投诉的事件，均需有实质性的证据，而不应是客户感到困惑、怀疑提出的没有证据的事件，此类事件可先（如果是这样，可将这些事件先）归类为“无根据”事件，待查明情况后，再以实际情况

归类为“投诉”或“关注”。如：客户来电称“昨天我家里丢了 70 元钱，昨天只有你们的维修员来过我家，我要投诉他”等事件。

第七条 投诉处理程序

一、受理

（一）总经理办公室、客服热线负责受理客户投诉；

（二）受理投诉时，工作人员应详细询问客户信息、投诉事由及联系电话，并叙述记录内容与用户再次确认投诉内容；

（三）询问结束后：

1、需要转办的事件，工作人员应向客户告知：投诉事件处理的答复时间、答复方式（在 2 个工作日内处理完毕并答复客户投诉处理结果）等事项；

2、对于可以直接解答的事件，工作人员直接解释并办结。

二、转办

（一）对于任何外部渠道（媒体、上级部门、客户等）反馈到总经理办公室的投诉，总经理办公室应准确完整记录客户信息及投诉内容，并按投诉渠道确定受理投诉级别；登记受理后，工作人员应在 2 个小时内通过 OA 办公系统转办至相关部门；

（二）对于客户反馈到服务热线的投诉，服务热线应准确完整记录客户信息及投诉内容，并在工单中标注；登记受理后，工作人员应在 1 个小时内通过 CIS 系统转办至相关部门，相关部门及时进行处理。同时还应转至总经理办公室监督中心对处理情况进行跟踪；相关部门负责人为投诉受理对接人（投诉具体涉及客服中心的，各客服中心主管为投诉受理对接人；投诉涉及加气站的，各加气站站长为投诉受理对接人），开通 CIS 系统权限，服务热线受理的投诉均通过 CIS 系统派发给相关部门投诉对接人。

三、接办调查

（一）接办部门为投诉事由所在部门；

（二）一级投诉事件：

1、接办部门应立即展开调查，并在 24 小时内或规定时间内，向客户服务监督中心提供回复；

2、在投诉被初步判定为 A 类事件时，客户服务监督中心应在半日内到现场展开调查；

（三）属二级投诉事件的，接办部门在半个工作日内展开调查处理，并在 1 个工作日内向客户服务监督中心提供回复；

（四）属三级投诉事件的，接办部门在半个工作日内展开调查处理，并在 1 个工作日内向客户服务监督中心提供回复；

（五）接办部门按照相应时限对客户投诉调查处理结束后，对于由客户服务监督中心通过 OA 系统转办的投诉，向客户服务监督中心通过 OA 系统回复；对于由客户服务监督中心通过 CIS 系统转办的投诉，应通过 CIS 系统向服务热线回复。“调查落实及处理情况”内容应包括：投诉事项的真实情况、发生原因、责任归属等方面内容。

四、投诉回复

（一）一级投诉由客户服务监督中心联系客户回复，按照要求通过网络回帖及对媒体、上级部门直接答复的除外；

（二）二级投诉由客户服务监督中心监督接办部门联系客户，按服务承诺规定时限在 1 个工作日或与客户约定的时限内答复其意见处理情况；

（三）三级投诉由接办部门联系客户，在 1 个工作日内或与客户约定的时限内答复其意见处理情况；

五、投诉回访

（一）客户服务监督中心对由接办部门回复的投诉进行不定期抽查回访；

（二）一、二级投诉中，由客户服务监督中心通过网络回帖及对媒体、上级部门直接答复的，无须实施回访。

六、投诉评估

（一）客户服务监督中心根据相关部门反馈结果、回访客户情况，了解其对事件处理的意见，确认事件是否为有责投诉：

- 1、属无责投诉的事件，应归类为一般客户诉求；
- 2、属有责投诉的事件，转入有责投诉处理程序。

七、有责投诉处理

（一）客户服务监督中心对投诉事件确认为有责后，依据有责投诉的等级划分和有责投诉处罚制度划定有责投诉等级，由总经理办公室拟写投诉通报及处理意见；

（二）投诉决议审核

- 1、一级 A、B 类及二级 A 类应提交客户服务委员会审议后形成最终处理决定，由人力资源部落实；
- 2、其他有责投诉的处理结果由总经理办公室进行审核后，直接形成处罚决定，由人力资源部落实。

八、分析检讨

（一）客户服务监督中心定期对客户投诉事件进行分析检讨，对通过投诉事件发现的需要更趋完善的方面，提出预防措施，以上内容均应在公司客户服务委员会会议或其他公司管理层会议上进行通报；

（二）各相关部门应对其受理、接办的投诉事件进行定期分析检讨和改进，在本部门内部进行发布、通报。

客户服务管理制度

制度编码：A13-03ZJ22A

第一条 为加强客户服务工作，全面落实华润燃气客户服务管理指引，建立健全客户服务管理体系。

第二条 客户服务委员会构成

公司成立客户服务委员会统筹公司客户服务工作。

主任：由总经理担任

总协调员：由总经理办公室分管副总担任

副主任：由除主任、总协调员外的其余公司高层担任

联络员：由总经理办公室负责人担任

成员：由来自于客户服务的前线、支持部门的负责人担任

第三条 客户服务委员会职能

一、统筹客户服务方面的工作，审定工作计划，定期召开会议，确保客户服务的各项政策及规章制度符合现状、充足和有效。

二、研究、协调和解决客户服务工作中的重大问题。

三、总结员工在服务方面的培训是否足够和有效；组织开展客户服务活动，如服务竞赛等。

四、决定对员工在服务方面的奖惩。

第四条 客户服务委员会会议制度

一、会议时间

客户服务委员会会议每半年召开一次。在服务方面出现重大问题或客户服务委员会认为有必要时可召开客户服务委员会临时会议。会议由总经理办公室负责组织。具体时间提前一个星期通知。相关部门准备会议材料。

二、参会人员

客户服务委员会成员。

三、会议内容

- （一）统筹服务工作，并对服务的情况做出评估。
- （二）对各项服务方面的制度是否符合现状、充足和有效做出评估。
- （三）解决在服务工作过程中的问题和难题。
- （四）对下一步服务工作提出要求。

四、会议记录

会议由总经理办公室负责记录，会议记录应保存 3 年以上。

五、其他事项

- （一）与会人员要按时参加会议，因特殊情况不能出席的，需事先请假。
- （二）总经理办公室负责会议决议的监督实施。

对外宣传管理办法

制度编码：B13-04ZJ22A

第一条 为加强公司对外宣传工作，加大对外宣传和新闻报道工作的力度，营造良好的舆论氛围，不断提升企业形象，特制订本办法。

第二条 总经理办公室是公司对外宣传的管理部门。

第三条 公司对外宣传的方式主要包括新闻稿件、新闻采访、对外宣传活动等。

第四条 对外宣传工作要求

一、新闻稿件

各部门组织撰写反映公司生产经营和企业文化建设情况，展现广大员工精神风貌，反映突发事件的处置等对外宣传报道的稿件，及时向总经理办公室提交。总经理办公室审核，报总经理批准后由总经理办公室负责发布。

二、新闻采访

新闻单位的电话采访、文字采访和拍摄采访，由公司总经理办公室负责统一安排。根据新闻单位的采访要求，按照总经理的批示，与相关的部门进行联系，约定时间进行采访。未经总经理办公室同意，各部门及个人不得擅自接受任何新闻单位的采访。新闻单位对涉及公众敏感问题或突发性事件（如燃气泄漏抢修、安装施工、气费纠纷、紧急排险等情况）进行采访时，必须经总经理同意。接受采访者原则上应为公司新闻发言人，若新闻发言人不在，须授权负责组织处置工作的责任人回答。采访前，各部门应认真核对采访者身份。

三、对外宣传活动

公司各部门开展对外宣传活动或参加政府部门组织的宣传活动时，应事先编写活动方案，提交总经理办公室审核，并经总经理批准后方可

实施。

第五条 相关要求

一、对于涉及公司商业秘密和暂时不宜公开的信息，坚决不允许对外发布。

二、对于违反制度，私自接受采访和发布信息并造成不良影响的部门和个人，视情节给予处罚。

合同管理制度

制度编码：A13-05ZJ22A

一、总则

为规范公司合同的签订、会签、备案、变更和解除，依据《中华人民共和国民法典》和公司相关规定，特制定本制度。

二、合同管理的范围

本制度适用于以公司名义签订的各类合同。本制度规定了合同管理的职责、合同的签订、会签、备案、变更和解除等内容。

三、引用文件

《中华人民共和国民法典》

四、管理职责

（一）总经理办公室是公司的合同管理部门。

1、负责宣传贯彻国家有关合同的法律法规，制定、完善公司的合同管理制度。

2、负责指导、监督、检查公司各部门合同的签订、履行、变更和解除工作。

3、参与公司重大合同的修改、谈判、签约工作。

4、负责公司合同的会签管理工作。

5、负责公司合同章的管理、使用工作。

6、设立法律事务管理员，负责审核公司按照范本签署的各类合同，同时负责与大区法律负责人联系，负责非范本合同的报审工作。负责公司合同的归档管理及合同章的使用及保管工作。

（二）公司各部门的职责

1、负责本部门合同的签订、履行、变更和解除工作。

2、依据合同会签管理规定，审查需会签的合同，确保合同的合法性

及可操作性。

3、配置相应的兼职合同管理员。

4、建立本部门合同登记台帐，建立合同档案，保证合同文本与合同有关的资料原件的归档保管。

5、发生合同纠纷，各部门应及时与总经理办公室协商解决。如协商不成，应及时汇总材料，经分管领导同意后报合同管理部门处理，并根据集团下发的法律事务管理办法及合同管理办法的相关规定进行上报。

（三）合同管理人员的职责

公司合同管理（法律事务管理）人员审查以公司名义签订的各类合同，确保合同主体合法、条款完备、内容合法、手续完善，避免无效合同或违法合同。

五、公司合同的分类

（一）开发合同：“管道燃气配套合同”、“管道燃气设施建设合同（包干结算、据实结算）”、“工业（商业）用户供用气合同”；

（二）居民客户合同：“居民供用气合同”；

（三）气源采购合同（协议）；

（四）物资采购合同（协议）；

（五）施工、监理合同（协议）；

（六）服务合同（协议）（中介服务、技术咨询、设计、顾问等）；

（七）广告发布合同（协议）；

（八）借款合同、担保合同、抵押合同；

（九）房屋买卖、租赁、装修合同（协议）；

（十）设备设施租赁、维修、保养合同（协议）；

（十一）其他合同（协议）。

六、合同的订立

（一）订立对外合同，经公司 OA 系统审批通过后采用书面形式签

订。

（二）订立合同，必须遵守国家法律、法规和公司的有关规章制度。

（三）签订书面合同尽量使用集团范本合同。同类经济合同采用由合同管理员提供的统一合同文本。新增合同文本应由承办部门组织合同管理员、计划财务部等相关部门进行会审。重大合同的订立需公司法律顾问参与制定，并按集团下发的法律管理办法及合同管理办法的规定进行上报。

（四）承办部门在签订合同前应严格审查对方的资信状况、经营范围、履约能力等，承办部门负责人对此应最终负责。

（五）经济合同要内容具体、条款清楚、经济责任明确，一般包括以下条款：

1、当事人的名称或者姓名和住所，与个人签订的合同需填写对方身份信息。

2、标的

3、数量

4、质量

5、价款或者报酬

6、履行期限、地点和方式

7、违约责任

8、解决争议的方法

（六）根据法律规定或经济合同性质必须具备的条款，以及当事人方要求必须规定的条款，也是经济合同的主要条款。

（七）签订收入性合同，必须根据公司的生产能力、履行能力，并可采取收取定金、预收款、第三人担保、公证等方式，确保合同履行。

（八）签订支付性合同，必须清楚资金来源，符合公司财务收支计划和合理储备的要求。

(九) 不得与下列情况之一的单位或个人签订经济合同。

1、不具备法人资格的组织，而以法人名义来签订合同。

2、未提供相关资质或证明文件或所提供资质未经过法定机构年检或超期未年检的。

3、未经核准登记领取营业执照的，以个体工商户或个人合伙字号来签订合同的。

4、合同标的超出经营范围并属于违反国家限制经营、特许经营以及法律、行政法规禁止经营的。

5、对方是初次要求签订合同或者虽然过去与之签订合同但已有一年以上未再签过合同，此次未提供资质、资信证明等文件和法人授权委托书或授权已过期、授权不清的。

6、无履约能力的。

7、有其它不符合法律规定的，不能与之签订合同的。

七、合同的审核及签署

(一) 公司实行合同 OA 审批制度，由承办部门负责起草，分管领导及相关部室负责审核。公司所有合同均需经总经理办公室、计划财务部、财务总监、总经理 OA 审批，审批通过后按照下述权限签署后，到总经理办公室登记并加盖公司合同章。

(二) 公司市场开发合同（协议）由市场开发部起草，经总经理办公室、计划财务部、财务总监、总经理审批。由经办人及市场开发部经理签署后到总经理办公室加盖合同章。

(三) 施工、监理合同（协议）工、监理合同、服务合同（协议）（中介服务、技术咨询、设计、顾问等）、广告发布合同（协议）、物资采购合同（协议）、设备设施租赁维修保养合同（协议）、房屋买卖租赁、房屋装修合同（协议）、其他合同（协议）等所有合同均需经总经理办公室、计划财务部、财务总监、总经理 OA 审批，审批通过后由经

办人签字、分管副总签署后，到总经理办公室登记并加盖公司合同章。

（四）各审核单位应互相联系，逐项审查，作如下分工：

计划财务部着重审核合同条款中价格、价款计算、工程造价、结算方式、企业资信以及其他与此相关联的内容和本部门职责范围内的其他内容。

总经理办公室进行法律条款的审核，着重审核合同条款中有有效期限、履行的期限、地点和方式、违约责任、合同有效性、无效性以及其他与此相关联的和职责范围内的其他内容。

（五）未履行完毕合同签署审批流程的，各部门不得对外签署合同。根据公司章程须由董事会批准的合同，由董事会批准。

（六）OA 审批应及时办理，确保合同的迅速转移。

八、合同的备案管理

（一）以公司名义签订的合同，各部门将合同原件送交一份至总经理办公室备存。《居民供用气合同》由客户服务部在通气时与客户签订并保存。

（二）承办合同的部门，应对合同妥善保管，对履行完毕的经济合同，在台帐中应注明“注销”字样，单独保管。各承办部门应每月对范本合同进行清查，合同附 OA 审批单移交公司总经理办公室。非范本合同签署盖章时在公司合同台帐中登记并留存原件。由总经理办公室合同管理员每月向档案室移交。

（三）合同文本的借阅。在借阅合同文本时，承办人员应按照《档案管理规定》通过 OA 审批后在档案室借阅，未经同意，合同原件不得带出公司或交于无关人员。

九、合同的履行

（一）合同一经成立，即具有法律约束力，当事人必须实际、全面履行合同规定的各项内容。

(二) 在合同履行中，合同经办人员应对合同的履行情况作详细全面的记录，并保留相关资料，遇我方或双方当事人未按照合同全面履行义务的，应及时报告所在部门负责人及合同管理部门。所在部门提出解决办法，必要时报公司总经理。

十、合同的变更和解除

(一) 凡发生下列情形之一者，允许按照合同约定履行变更或解除手续。

1、当事人双方协商一致，并且不因此损害国家利益、社会利益和公司的合法权益。

2、由于不可抗力致使合同不能履行。

3、由于另一方当事人在合同约定的期限内没有履行合同。

4、劳动合同的变更和解除，按照劳动法律、法规及公司的规定办理。

(二) 当事人一方发生合并、分立时，由变更后的当事人承担或分别承担合同的义务和享受应有的权利。

(三) 合同订立后，不得因承办人或名称、法定代表人或投资人的变化而变更或解除。

(四) 变更或解除合同的通知或协议，应当采取书面形式，并在法律规定或当事人约定的期限内提出。除由于不可抗力致使合同的全部义务不能履行或者由于另一方在合同约定期限内没有履行合同的情况以外，协议未达成之前，原合同仍然有效。

(五) 对合同进行变更或解除时，如果原合同是经过国家机关或公司有关部门登记或审批的，则应按原程序依法办理登记、审批手续。

十一、合同专用章的管理

(一) 公司对外签订的合同，必须加盖公司合同专用章，不得用其它印章代替，两页（含）以上的合同应加盖骑缝章。合同专用章由公司总经理办公室负责统一管理、使用。

(二) 承办部门将合同送总经理办公室盖章时，应提供全部合同、OA 审批单、合同附件等资料，总经理办公室在盖章时应办理合同登记。

(三) 合同专用章在非紧急或特殊情况下，不得携带外出，确需外携者，应做好外借记录并通过 OA 审批后，到合同专用章管理部门总经理办公室办理有关手续。

(四) 加强印章管理，印章管理人员在签章前要对合同的形式要件进行审核，未按照审批流程审批的合同不得盖章，非授权人签署的合同不得盖章，杜绝先签订合同后评审的违规行为。

(五) 严禁在空白合同或空白纸上加盖合同专用章。

(六) 合同审核、会签的人员必须及时审查，如有外出，应指定临时负责人，严禁授权人私自转授权。

(七) 财务人员要对合同的形式要件进行审核，没有经过评审、非授权人签署和没有生效的合同不得付款。

十二、罚则

公司员工在办理合同过程中出现下列情况之一，给公司造成损失的，将视情节给予相关责任人处罚。

(一) 因工作过失致使公司被骗的；

(二) 遗失重要凭证或证据的；

(三) 发生纠纷后隐瞒不报或私自了结或报告避重就轻，从而贻误时机的；

(四) 合同专用章、授权委托书等遗失未及时报案和报告的；

(五) 未履行规定手续擅自在对方出具的确认书、索赔报告上签字而给公司造成损失的；

(六) 未经授权批准或超越职权签订合同的；

(七) 向他人提供合同专用章或盖章的空白合同或授权委托书的；

（八）应签订书面合同而未签的；

（九）公司员工在签订、履行合同的过程中触犯刑法，构成犯罪的，将依法移交司法机关处理。

档案管理办法

制度编码：B13-06ZJ22B

一、总则

为了加强公司管理，充分发挥档案在公司管理中的作用，根据《中华人民共和国档案法》、《中华人民共和国保守国家秘密法》，制定本办法。

二、档案管理的范围

本规定所称档案是指在公司发展中的各项管理工作、生产经营等活动中直接形成的、具有保存价值的文字材料、图纸、图表、声像等各种载体的历史记录。

三、档案管理的职责

档案管理是企业管理基础工作的重要组成部分，是维护企业经济效益、合法权益和历史真实面貌的一项重要工作。公司的档案管理工作实行统一领导，分级管理与集中管理相结合的原则，维护档案的完整与安全，也便于各部室的利用，凡属公司的档案，任何人不得据为己有。

（一）总经理办公室是公司档案集中统一管理的职能部门，负责统筹、协调、组织、管理和监督指导公司档案管理工作，对各部室形成的归档文件材料进行指导、监督、考核。档案管理要严格按照有关标准和规定进行管理，总经理办公室应编制档案总目录、分类目录、底图目录、全引目录、微机检索目录等检索工具，便于检索查阅。

（二）各部室应设一名兼职档案员具体负责本部门的档案资料的积累、保管、整理、使用与归档工作。

（三）档案管理人员必须掌握档案管理基础理论知识和实际工作技能，能够完成分管档案工作的各项任务。各部室兼职档案员也应熟悉文件材料的登记、保管、借阅、整理、归档等业务工作。

（四）档案管理人员必须遵守公司的各项规章制度，严守公司档案的秘密。

四、档案归档管理规定

（一）档案归档范围

根据《档案法》和公司有关规定制定公司各类文件材料归档范围。对应当立卷归档的材料，各部室必须按照规定收集齐全，并进行整理、立卷、定期交总经理办公室集中管理，任何部室、个人都不得据为己有或拒绝归档。

归档范围：

- 1、重要的会议资料，包括会议的通知、报告、决议、总结、领导人讲话、典型发言、会议简报、会议记录、会议纪要等；
- 2、公司的各种规章制度、实施细则；
- 3、上级机关发来的与公司有关的决定、决议、指示、命令、条例、规定、计划等文件资料；
- 4、公司对外的正式发文与有关单位来往的文书；
- 5、公司的历史沿革、大事记及反映公司重要活动的剪报、照片、录音、录像等；
- 6、公司的请示与上级机关的批复；公司反映主要工作活动的报告、总结；
- 7、公司内部的各种工作计划、总结、报告、请示、批复、统计报表、重要工作记录（表单）及工作简报；
- 8、公司与有关单位签订的合同、协议书等文件资料；
- 9、公司管理人员任免的文件资料；
- 10、关于员工奖励、处分的文件资料；
- 11、本公司员工劳动、工资、福利方面的文件材料；
- 12、公司重要设备档案、财会档案及基建档案材料；

13、反映公司各项生产、技术、科研活动的有保存价值的技术文件、图纸、信息、市场营销资料等。

（二）档案归档程序

1、各部室都要建立健全平时归卷制度。对处理完毕或批存的文件材料，由专(兼)职档案员集中统一保管。

2、各部室应根据本部门的业务范围及当年工作任务，编制平时文件材料归卷使用的“案卷类目”。“案卷类目”的条款必须简明确切，并编上条款号。

3、公文承办人员应及时将办理完毕或经领导人员批存的文件材料，收集齐全，加以整理，送交本部门专(兼)职档案员归卷。

4、专(兼)职档案员应及时将已归卷的文件材料，按照“案卷类目”条款，放入平时保存文件卷夹内“对号入座”，并在收发文登记簿上注明。

5、归档的文件材料必须系统、完整、准确地反映公司各项活动的真实内容和历史过程的全貌；案卷质量符合国家规定的有关标准，且所归档的文件材料必须用钢笔、碳素笔或毛笔书写。

（三）立卷归档的基本要求

1、各立卷单位应使用本单位统一格式的档案袋装订档案。

2、文件应按不同年份进行立卷。

3、立卷时应根据文件形式的客观规律和经营活动特点，依照同类合并的原则进行归档，将一组具有有联系的文件材料组成一个卷。

4、有密切关联的文件不可分散。

（四）档案归档份数

各项管理工作形成的文件材料、生产技术、基建竣工图、竣工资料等应归档一份。

五、其他规定

（一）档案工作列入各部室的职责范围和有关人员的岗位责任制，并实施相应的考核措施。

（二）工程竣工验收、设备开箱、项目和技术引进的资料验收等，必须有总经理办公室人员参加。文件、资料不完整、不准确、不齐全，总经理办公室有权拒收，财务部门拒绝付款。

（三）公司人员因公外出参观考察、参加会议及专业培训获取的文件材料应按归档范围及时向总经理办公室办理归档手续，财务部门方可报销。

（四）档案库房管理应贯彻“以防为主、防治结合”的原则，做好湿、温度的控制和调节，要配备相应的设备和消防器材，做好通风、防虫、防光、防尘、防盗、防火工作，保持整洁。

（五）加强对档案的保密工作。凡涉及公司生产经营各方面形成的保密档案，任何人不得私自借给外单位。档案管理人员不得利用工作之便私自摘录档案内容与携带档案外出。

（六）由本人到档案室借阅，并进行登记。重要档案原则上不外借，确因工作需要，借阅时须单独注明。档案借阅时间不得超过5天，需要延期时，须办理续借手续。借阅人员对档案必须妥善保管，不得损坏、涂改、撕页、丢失，否则，视情赔偿损失。

（七）总经理办公室依据《档案法》和文件材料的信息价值，对确定已失去保存价值的档案可申请销毁。经公司批准后方可销毁，同时应编制销毁清册备案。

章证管理办法

制度编码：B13-07ZJ22B

一、总则

为加强印章、证照的管理，规范印章、证照的使用，特制定本规定。

二、刻制

（一）公司印章刻制、权证变更必须报公司主要负责人批准。

（二）印章的形体和规格，按国家有关规定执行。

三、启用

（一）新印章启用前要做好戳记，并留样保存，以便备查。

（二）印章启用应报公司主要负责人批准，并行文下发启用通知，注明启用日期、发放单位和使用范围。

四、保管、交接和停用

（一）公司及子公司行政公章、合同章、法人私章、其它印章、营业执照等指定总经理办公室专人负责保管或监印，非保管人员不得随意动用；财务专用章、发票专用章由计划财务部指定两人分别保管；部门章由各部门专人保管；

（二）印章保管必须安全可靠，加锁保存，不可私自委托他人代管。

（三）各类印章保管有异常现象或遗失，应保护现场，及时向有关部门递交说明原因的情况汇报，配合查处。

（四）印章移交须办理手续，签署移交证明，注明移交人、接交人、监交人、移交时间等信息。

（五）有下列情况，相关印章须停用：

- 1、公司名称变动；
- 2、印章使用损坏；
- 3、印章遗失或被窃，声明作废。

（六）印章停用时须经公司主要负责人批准，及时将停用印章封存或销毁，建立印章上交、存档、销毁的登记档案。

五、印章使用

（一）印章的使用限定在办公室内，一般不得拿到办公室外使用，特殊情况下确需要将印章携出单位以外使用的，用章申请 OA 审批时需注明，OA 审批通过后由印章保管人陪同前往办理，如确因印章保管人不便陪同的，由借用人、印章管理人员填写《印章交接单》，借用人只可将印章用于申请的事由，并对印章使用后果承担一切责任。

（二）公司业务合同、项目协议、授权书、承诺书等用印都须经 OA 审批，用章人发起申请，部门负责人审核、公司分管领导审核，总经理批准，持《用章审批单》后方可用印。

（三）对外报送的文件需加盖公司行政公章的，需由盖章人通过用章申请 OA 审批，并上传文件，审批通过后在《印章使用登记表》上签字后方可盖章。

（四）红头文件用印要严格执行有关发文规定，以加盖不同类型的印章，所有红头文件必须经 OA 审批通过后方可用章；

（五）结算报告、施工许可证申请等文件需审批完毕后在《印章使用登记表》上登记后进行盖章。

（六）印章使用凡涉及工资证明、公积金等事项的，由人力资源部出具方可签印；

六、证照使用

证照（使用）借阅需通过 OA 进行审批，注明借阅原件还是复印件；审批通过后在《证照借阅使用登记表》上登记后方可使用。原件带出时借阅人员要注意保持证照完整，不得损毁。

七、其他规定

（一）印章管理人员要注意保养印章，以确保盖印清晰。

（二）印章使用由印章保管人对每次使用印章的时间、事由、批准使用人等做好登记；

（三）印章使用必须建立用章登记制度，严格审批手续，不符合规定的和不经总经理签发的文件、审批的合同等，印章管理人有权拒印。

（四）印章保管人员因事离岗时，须指定人员暂时代管，以免贻误工作。

（五）严禁在合同、协议、证明及介绍信上存在空白条款的文书上用印。因工作特殊确需用印时，须经公司领导签字同意方可；待工作结束后，必须及时向公司签字用印的领导汇报使用情况，未使用的必须立即收回作废，已使用的合同协议类文件须报印章管理部门备案。

公文管理制度

制度编码：B13-08ZJ22B

第一章 总则

第一条 为使公司公文处理工作规范化、制度化、科学化，提高公文处理工作的效率和公文质量，制定本制度。

第二章 管理职责

第二条 公司总经理办公室是公文处理的管理机构，主管公司公文处理工作，负责制定有关管理规定，指导各各部室公文处理工作，对公文拟制进行规范，对公文流转进行指导、督办、协调与检查，对报送集团及有关上级领导机构的公文进行统一归口管理。

第三条 总经理办公室在公文处理工作中应坚持实事求是、精简、高效的原则，做到准确、及时、安全。

第四条 总经理办公室配备文秘人员负责公文处理工作。文秘人员应当忠于职守，廉洁正派，具备有关专业知识。

第五条 在公文处理工作中，必须严格执行保密制度和有关保密规定，确保公司秘密的安全。

第三章 发文办理

发文办理指以公司名义制发公文的过程，包括申请、草拟、审批、登记、打印、复核、用印、分发等过程。

第六条 申请

各部门需要以“滕州华润燃气有限公司”的名义行文的，按照 OA 系统中发文起草的内容要求填写审批单，并通过 OA 系统进行审批。

第七条 公文拟制

行文需符合公文格式要求，一般应包括文号、标题、主送单位、正文、附件、拟发单位、拟发日期。

一、根据公文内容需要，选择正确的公文文种，常用文种包括请示、报告、会议纪要、批复、通知、函、决定、决议、通报等。

（一）请公司领导或业务主管单位对某项工作做出批准、指示或解决问题，需要给予批复、办理时用“请示”，“请示”在事前行文。

（二）向公司领导或业务主管单位汇报情况、反映情况、提出建议、答复公司的询问或要求时用“报告”。

（三）记载和表达会议主要精神和议定事项，要求与会单位、部门共同遵守的，用“会议纪要”行文。

（四）针对下级请示的内容所作出的答复用“批复”。批复要以“请示”为前提，态度明确、观点鲜明，完全不同意的批复要讲明理由和根据。

（五）颁布规章制度、人事任免、传达上级指示、布置工作、转发公文、发布要求共同执行的事项等用“通知”行文。

（六）公司内部各部门之间、外部平行和不相隶属的单位之间的商洽、询问、答复和联系具体工作问题用“函”行文。

（七）对重要问题或重大行动做出决定及采取措施等用“决定”行文。

（八）经会议讨论通过并要求贯彻执行的重要决策事项等用“决议”行文。

（九）表彰先进、批评错误、交流经验、传达重要精神或情况等，用“通报”行文。

二、拟制公文的行文文号

以公司的名义报送上级部门及下发公司各部室的通知、通报等公文，用“滕华燃”字，格式为“滕华燃”字第+（发文年度）+发文顺序号”。

三、拟制公文的格式要求

（一）公文标题应当准确简要地概括公文主要内容，在标题最后标明文种，标题中不使用标点符号。标题字数较少应居中排列，标题字数较多的应当排列为上下两行，双行标题的排列形式一般分为上短下长或上长下短两种形式。

（二）统一下发公司各单位的公文，抬头为：“各部室、山亭公司”。只发部分单位的公文，可按以上抬头选择发送主体，或根据需要列出具体发送单位名称。

（三）公文中如使用简称，应当先用全称，再标注简称。

（四）公文中的结构层次序数，第一层为“一”，第二层为“（一）”，第三层为：“1”，第四层为“（1）”，第五层为“①”。第一层用黑体字，第二层用楷体字，第三层和第四层用仿宋字。层次序数可以越级使用，如果公文结构层次只有二层，第一层用“一、”，第二层可以用“（一）”，也可以用“1.”。

（五）公文中的数字，除成语、习惯用语外，应当使用阿拉伯数字。

（六）联合行文，主办单位名称应当排在最前。

（七）向上级单位行文，应主送一个上级单位，对其他需要了解情况的主管领导、主管单位或部门用“抄报”，同级单位和不相隶属单位用“抄送”。

（八）正文后需要附上办理有关事项的各类证明材料，应在正文之后注明附件名称及序号。公文如有附件，在正文下空一行左空2字用仿宋3号字标识“附件”，后标全角冒号和名称。附件如有序号使用阿拉伯数字（如“附件：1. ××××”）；附件名称后不加标点符号。如果附件名称较长，回行应与上一行附件名称对齐。附件应当另面编排，“附件”二字及附件顺序号用3号黑体字，附件标题居中编排，附件格式要求同正文。

（九）落款位置在正文或附件下方两行，成文日期以本单位领导签发或通过日期为准，日期使用阿拉伯数字。日期中最后一个字须距离右边页边距四个汉字。

（十）对外发文使用标准 A4 型纸张，标题采用方正小标宋简体、2 号字不加粗；正文采用仿宋、3 号字，行距为固定值 28 磅；内文 1 级标题采用黑体、3 号字；内文 2 级标题采用楷体、3 号字；三级标题采用仿体、3 号字、加黑；外文和数字字体与中文字体保持一致，并使用半角字；文号采用仿宋 3 号字。

（十一）页边距采用上下边距各 3 厘米，左边距 2.5 厘米，右边距 2.7 厘米；所有公文必须编写页码，页码采用阿拉伯数字，底端居中。

（十二）若落款页无正文，应在该页第一行用仿宋三号字体标明“（此页无正文）”字样。

四、公文内容需要保密的，应标明密级。密级分为绝密、机密、秘密。

五、公文需要紧急处理的，可按特急、急件标注。特急件是指发生了重大突发事件或对经营管理有重大影响，需要立即请示报告，给予批示，以便处置、办理的工作或事件；急件是指经营管理活动中发生的需要按时限要求尽快处理的重要公文。对特急件、急件的设定应审慎提出。

六、拟制公文，对涉及其他部门职权范围内的事项，主办部门应主动与有关部门协商，取得一致意见后方可行文。

第八条 审批

一、公文文稿送总经理签发前，应当交总经理办公室进行审核。审核的重点是：是否确需行文，行文方式是否妥当，是否符合行文规则和拟制公文的有关要求，公文格式是否符合《国家行政单位公文处理办法》。

二、OA 审批完毕后，在系统中执行清稿作业，对审核时的修改痕迹进行清除并打印。

三、经公司总经理 OA 审批通过的文稿，即为定稿，不许擅自改动，如需改动，须请示总经理审定。

第九条 签发

以公司名义制发的上行文，由总经理或者主持工作的负责人签发；以公司名义制发的下行文或平行文，由总经理或者经授权的其他负责人签发。

第十条 复核

经负责人签发后的文稿，文秘人员在进进行发文登记前，要检查签发手续是否完备，附件材料是否齐全，格式是否统一、规范等，未经总经理签发的文件不得登记编号。

第十一条 登记编号

登记编号是指文稿经总经理审核签发后，在送印之前，需要进行发文登记，并编排发文字号。

第十二条 印制

校对修改好的文件由总经理办公室按统一的公文格式及印数要求进行印制。版面要清楚、整洁。

第十三条 上报或下发

文件印制完毕后由总经理办公室用印、分发，并做好登记。用印须印迹清晰、端正，位置正确（骑年压月），不得出现印迹模糊、歪斜以及不正确用印。

第四章 收文办理

收文是指送公司的公务性文件和材料等。包括政府部门、社会各界及企业间的文件、电报、信函等。收文办理包括签收、登记、审核、拟办、批办、承办、催办等程序。

第十三条 签收

一、凡来公司的文件，除注明领导或职能部门亲启的之外，均由文秘负责登记签收。

二、签收时应点收信件和文件包裹的数量，并注意以下几点：

（一）信件有无破损、散包、被拆现象，如发现应及时查明原因、做出处理。

（二）清点收件总数与清单上是否一致，如有不符，可暂不签收，经查明原因后再予签收。

第十四条 登记

对收到的外部公文按类别和内容进行详细登记要做到以下几点：

一、要有规范的来文登记簿，包括来文单位、日期、编号、标题、紧急程序、秘密等级等项目。

二、对来文要进行分类，以便查找。

三、为了方便管理，编号里可以包括类别、登记簿号码、来文号码三个部分。如收到上级的第一个来文，登记在第一个页码里，可以编成“上1—1”。

四、登记准确、完整、清楚。对每份来文都要认真地看一遍，按登记簿上的项目一项一项地填写。

五、公司外出人员带回的文件及资料应及时交办公室并办理登记手续。

第十五条 阅批

凡正式文件均需由总经理提出办理意见后，由文秘人员通过OA转收文至承办部室阅办。为避免文件积压误事，一般应在当天阅签完，最迟不得超过两天，紧急文件即阅即办，24小时内流转完毕。确因特殊原因，无法及时阅签的，需电话及时请批。

第十六条 传阅

一、文秘人员在转收文完毕后做好相关记录。

二、传阅文件应严格遵守传阅范围和保密规定，不得将有密级的文件带回家、宿舍和公共场所，也不得将文件转借他人阅看。对尚未传达的文件不得向外泄漏内容，对机要文件如有丢失或泄密，将视情况追究责任。

三、各部室应将 OA 收文及时转至部门领导及相关负责人。

阅批文件一般不得超过两天，如有领导批示、“批办意见”，办公室应负责责成有关部门和人员按文件要求和领导指示办理有关事宜。

四、读带有密级的文件时不得抄录，不得任意取走文件夹内任何文件及附件，如确系工作需要，应办理借阅手续，以防丢失泄密。

五、文件原件阅完后，应送交办公室文秘人员，切忌横传。

第十七条 催办与承办

一、总经理办公室文秘人员对文件负有催办、检查和督促的责任，以提高办文速度。文秘人员对所有上传下达的公文通过 OA 转办，并通过 OA 进行公文的催办和查办，防止漏办及延误，催办过程要有记录。。

二、承办部门接到文件后要按批示要求立即指定专人办理，不得将文件积压分散。

三、承办处理期限：

（一）快件、电报、机密文件等应随到随办，于文到一日内处理完毕为原则。

（二）一般文件由部门主管领导斟酌经办人的工作量、指定处理期限。一般文件以三日内处理完毕为原则。

（三）来文定有答复期限者，应尽力于来文所定期限内处理完毕。

第五章 文件存档、借阅处理程序

第十八条 存档

一、总经理办公室要将外来纸质文件、红头文件单独保存，放入待

存档文件盒内，每年年底根据档案管理制度有关规定，将各类文件分类整理归档。电子文档按照收文日期及时归档并备份，防止丢失。

二、各部门要设专门存放资料柜，并用文件夹或档案盒对文件分门别类，妥善保存。

第十九条 借阅

一、各部室有关工作人员到总经理办公室借阅文件，需履行借阅登记手续，机密重要文件需经总经理 OA 审批同意后方可借阅。

二、借阅文件应尽量缩短时间，一般为就地阅看或约定时限。在限定时限内过期不还者，应及时催退回收，以免文件散失和影响他人借阅。

三、借阅人对借阅文件要保密，不得丢失。一般不得抄录、翻印和复印，如确有需要，需经有关领导批准。

四、借阅文件只限本人阅读，不得转借他人。要按时退返，严禁拍照、抽页、剪裁、勾划、涂改等。

五、机密类文件只限在规定地点阅读。

第二十条 销毁

不具备存档和存查价值的公文，经过鉴别并报总经理批准，可以销毁，但必须改造登记审批手续。销毁秘密公文应到指定场所由两人以上监销。

第六章 适用范围

第二十一条 本制度适用于各大区，各企业，各部室之间的往来公文，以及以滕州华润燃气有限公司名义上行下达的公文。

行政检查办法

制度编码：B13-09ZJ22B

一、总则

为进一步规范办公区域内务管理，创造文明、整洁、优雅的办公环境，树立良好的企业形象，提高办公效率，特制定本办法。

二、5S 的定义

5S 就是整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)、素养(Shitsuke)。

三、整理篇

(一) 为确保办公区域的整洁，需每日循环整理办公环境，包括看得见和看不见的地方，如柜子的内部、文件柜的顶部、桌子底部等位置，区分“有用”和“不用”物品。

1、保留有用的物品，清除、处理掉所有不用的物品；

2、所有与公司无关的资料、标示、名片等都要清理掉，包括所有电子文档。

(二) 对必需品和非必需品进行分类：

1、必需品：经常使用的物品，否则影响正常办公的物品。

2、非必需品：使用周期较长的物品，1 个月、3 个月、甚至半年以上才使用一次的物品。

(三) 必需品按照规定放置在看得见的规定位置，非必需品（包含个人物品）及时清除或者放在抽屉、柜子、库房，与工作无关的私人用品尽量不要存放在办公场所。

(四) 办公室（办公位）保留的必需物品

1、个人必需办公用品范围：电脑、电话、文件框、笔筒（含文具）、工牌、台历、笔记本、水杯、废纸篓、书本、水杯；

2、常用办公用品如订书机、涂改液、即时帖、便条纸、橡皮、计算器；

3、电脑线、网线、电话线、其他数据线；

4、公用必需物品：饮水机、复印件、打印机、传真机、扫描仪、文件柜、衣柜、报架。

（五）循环整理：整理是一个永无止境的过程，贵在时时做、日日做；每天随时随地都需要整理。

四、整顿篇

（一）整体规则。

1、办公区、公共区域及个人工位必须保持整洁，办公区内的整体布置须合理安排，尽量节省空间，保持室内物品的整洁、有序。

2、办公室内悬挂、张贴物品时应注意办公环境的整洁、美观，不得悬挂、张贴与工作无关的图片、饰物等，并保持悬挂物的整齐、完整。办公区内放置多个文件柜、资料柜的，须码放整齐，顶部不得放置任何物品。

3、库房、储藏室等储物空间内须码放整齐，标示明确，对存储的物品进行分类管理。

4、办公桌：办公桌面上除电脑、电话、文件筐、文件夹、笔筒、口杯等个人必需办公用品外，不允许放置个人物品，个人物品应当收归在办公桌抽屉内；常用办公用品如订书机、涂改液、即时帖、便条纸、橡皮、计算器，使用时可放在办公桌上，使用完毕后应将桌面收拾干净；电脑线、网线、电话线有序放置；办公桌下不得堆积杂物。

（二）员工桌面物品摆放规范。

1、除电脑、打印机、传真机、电话、文件、竖式文件框、书本、文具（笔、橡皮等文具放入笔筒）、水杯外，桌面上不允许摆放任何与工作无关的个人生活用品和物品；

2、文件、书本统一放在竖式文件框内，零散文件需放入文件夹后再放入文件框；书本按照高低顺序，整齐摆放在文件筐左边，并用书夹固定好；

3、电脑线、网线、电话线、数据线、电源线有序放置，保持各种接线线的整齐有序。

（三）文件柜规范。

1、坚持谁应用、谁负责原则，维护文件柜的清洁、整洁，摆放要整齐；

2、文件要入柜，禁止在文件柜上放置任何物品；

3、文件柜内文件摆放要整齐、有序；档案盒标签同意格式、字体(需求部室提供内容，总经理办公室统一制作)；

4、不能放入文件柜的物品要放入库房，不能随意堆放。总经理办公室将对以上规定进行监督管理，如有违反，将对违反情况进行公示，对屡犯不纠正的行为将予以处罚。请大家秉承共同维护良好办公环境的原则，一同执行本管理要求，共同创造舒适、整洁的办公环境。

（四）复印机、传真机。

保持完好，处于正常的工作状态，清洁无灰尘；为保持设备清洁及保守公司商业秘密起见，资料复印完毕后须将原件及复印件及时收起并妥善保存；收发传真后须将传真件或原件及时收起并妥善保存或销毁；下班后复印机须处于关闭状态。

五、清扫篇

（一）清扫分工。

1、公共区域和公用设备由公司安排保洁人员清扫：如通道、楼梯、墙面、卫生间、会议室等。

2、各自办公区域由个人负责清扫：如桌面、桌下、屏风、个人办公用品、办公设备（电脑、传真机、复印机、打印机等），各办公室公共

区域排定轮流值日表。

（二）清扫基准。

1、要保持办公区域内的环境整洁、无尘、无污垢，物品定置摆放，空气清新、环境舒适。

2、办公桌面干净整洁，桌下不得堆积杂物、无垃圾，无杂物遗落。

3、地面干净无积尘、垃圾、纸屑、积水。

4、墙面干净整洁，无蜘蛛网，无过时表格、挂历等杂物。

5、垃圾篓：置办公桌下，筒内垃圾不得外溢，下班前须将垃圾清理干净。

6、沙发、办公桌椅、衣柜、书柜内、外表面无污垢、灰尘、杂物。

7、绿植要定期进行养护，及时进行更换，确保无枯叶，叶面、花盆表面等无污垢、灰尘，盆内无杂物。

8、灭火器、消防水龙头等周围要时刻无杂物、障碍物，表面无污垢、灰尘。

（三）清扫安排。

1、员工每日进行自我清扫，每天擦拭，保持清洁，保证工作环境的舒适。

2、工作期间产生的垃圾，要及时进行清理，确保办公环境的整洁。

3、各部门对各自的固定资产、库存物品进行定期整理、清洁清理，掌握使用情况，发现问题及时处理，对于过期、损坏的物资进行及时处理。

六、清洁篇

（一）将 5S 责任区域进行划分，实行责任追究制度。

1、各部室办公室：所在部室负责；

2、公共区域：总经理办公室负责。

（二）各部门可以自行组织对 5S 进行检查和评比，制定有效的激励

措施，使每个员工自觉养成良好的卫生习惯。

（三）员工清洁责任。

1、自己的工作环境须不断地整理、整顿，物品、材料及资料不可乱放；

2、负责的设备及所负责的责任区域要按时整理；

3、不用的东西要立即处理；

4、要养成随时随地拾起地面上的纸屑、垃圾的习惯；

5、通道必须经常维持清洁和畅通；

6、物品、工具及文件等放置于规定场所；

7、物品、设备要仔细地放，正确地放，安全地放，较大较重的堆在下层；

8、做到人走电源灭，门关，节约用电、水、气、及办公用品。

（四）、检查要点。

1、桌子、文件架是否摆放整齐，通道是否太窄；

2、是否已将废品及时清除；

3、桌面是否按照要求摆放，是否整洁；

4、桌面下、地面是否有杂物、垃圾、灰尘；

5、垃圾桶是否及时清理；

6、桌子、柜子、沙发等家具是否有灰尘；

7、电话线、电源线、数据线、网线等线路是否固定得当，是否杂乱；

8、办公设备是否有垃圾、灰尘；

9、办公室墙角有没有蜘蛛网；

10、办公设备随时保持正常状态，有无故障；

11、会议室物品是否摆放整齐和标识；

12、离开或下班后，椅子是否推至桌下，并应紧挨办公桌放置；

13、下班后，设备电源是否关好。

七、素养篇

（一）相互关系。

1、公司内所有员工无论职位高低，都为同事关系，应相互尊重、互帮互助。

2、不同部门的人员因工作需要在一起办公时，应服从指定的负责人的领导和指挥；没有指定负责人时，由现场行政职务最高的担任领导和指挥职务。

（二）言谈、举止要求。

1、工作期间须举止端正，谈吐文明，精神振作，姿态良好。

2、不得在办公场所内大声喧哗。

3、同事见面时微笑、点头，或者问候“您好”、“早上好”，或者称呼“职务”。

4、走路时应抬头挺胸，靠过道右侧行走，不可左摇右晃等懒散走姿。

5、坐立时上身保持直立，避免前倾、后仰、牵拉肩膀、驼背等感觉萎靡不振的姿势。

6、进入他人办公室前，应当敲门，得到允许后方可进入。

7、打卡、取餐等请排队，不要插队、拥挤、大声喧哗。

8、上班时间内禁止如下举止：双手抱在胸前，抖腿，倚、靠、躺坐在椅子里边。

（三）电话接听。

1、电话铃声响起两至三声内接听为最佳，接听让人久等的电话，要向来电者致歉。

2、听到电话铃响，若口中正嚼东西，不要立刻接听电话，应迅速吐出食物再接听；若正嬉笑或争执，一定要等情绪平稳后再接电话。

3、接到投诉电话，切勿与对方争吵，应耐心听对方讲述。

八、关于检查

本制度自下发之日起执行，由总经理办公室每月进行不定期检查，检查结果将通报。

办公物资管理办法

制度编码：B13-10ZJ22B

一、总则

为进一步加强公司办公物资的管理，杜绝破坏和浪费现象，本着保证供应、方便工作、节省开支的原则，特制订本办法。

二、办公物资的划分

（一）办公物资范围

1、办公用品：

（1）办公文具：各种类型的笔、墨水、笔芯等；

（2）桌面用品：订书器、剪刀、修正用品、计算器、文具盒等；

（3）财务用品：印章、海绵缸、票夹、账簿、凭证纸等；

（4）纸制用品：信封/档案袋、笔记本便签、标贴、打印纸等；

（5）文件管理用品：文件夹、文件袋、档案柜、档案盒、资料架、文件包等；

2、劳保用品：安全帽、工作服、防护服、棉纱手套、乳胶手套、电焊手套、线手套、泼胶手套、低温手套、劳保鞋、工作围裙、口罩、防护镜等；

3、办公家具：办公桌椅、沙发、茶几等；

4、IT设备：电话机、传真机、U盘、键盘、硒鼓、办公电脑、打印机、照相机等；

5、办公家电：电扇、电暖气、空调等；

6、其他办公物品。

（二）办公物资分类

1、低值易耗品：办公物资价值在2千元以下，使用期限1年以下视为低值易耗品，按低值易耗品购置审批流程进行处理。

2、固定资产：办公物资价值在 2 千元以上，使用期限 1 年以上视为固定资产，按固定资产购置审批流程进行处理。

3、具体标准严格按照《华润燃气有关管理规定》执行。

三、办公物资的采购

办公物资的采购及发放实行集中管理，由总经理办公室负责，具体细则如下：

（一）低值易耗品

各部室负责人根据本部室的月度费用预算，结合本部室的实际需要，由本部室的办公物资管理员发起低值易耗品 OA 申请，在 OA 审批通过后，由总经理办公室采购发放。

（二）固定资产

由本部室的办公物资管理员发起固定资产 OA 申请，在 OA 审批通过后，由总经理办公室采购发放。

（三）综合管理员在接到部室办公物资购置 OA 申请单后，两日内完成采购、发放，对单一的物品、特殊物品四日内完成采购、发放。

四、办公用品管理和发放

（一）各部室要指定专人负责本部室办公物资的领用、内部发放及统计工作，需要时负责配合总经理办公室核对。

（二）各部室办公物资管理员要认真核对办公物资 OA 申请单所列项目，准确无误办理发放。

（三）各部室于每月最末一日填报“月度办公物资领用汇总表”（本表一式两份，一份自存，一份报总经办）。

（四）总经理办公室根据各部室办公物资管理员上报的“月度办公物资领用汇总表”审核各部室的办公物资领用是否超出了预算，视情况采取相应的措施。

四、罚则

凡属人为原因致使办公用具、设备损坏，给公司造成损失的，将视情节给予相关责任人处罚。

（一）如责任人清楚，视情况由责任人赔偿修理费的 70%-100%。

（二）如造成报废或丢失的视情况由责任人赔偿原值的 70%-100%。

（三）如责任人不清，由该部室负责人承担赔偿额的 50%，保管人承担另 50%。

保密管理制度

制度编码：A13-11ZJ22A

一、总则

为保守公司秘密，维护公司权益，特制定本制度。

二、保密原则

（一）公司秘密是关系公司权益和利益，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。

（二）公司所有职员都有保守公司秘密的义务。

（三）公司保密工作，实行既确保秘密又便利工作的方针。

（四）对保守、保护公司秘密以及改进保密技术、措施等方面成绩显著的部门或职员实行奖励。

三、保密范围和密级确定

（一）公司秘密包括下列秘密事项：

- 1、公司重大决策中的秘密事项；
- 2、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；
- 3、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；
- 4、公司财务预决算报告及各类财务报表、统计报表；
- 5、公司所掌握的尚未进入市场或尚未公开的各类信息；
- 6、董事会、“三重一大”议事会议、总经理办公会或其它重要会议的会议记录、会议纪要。
- 7、公司员工人事档案，工资性、劳务性收入及资料；
- 8、其他经公司确定应当保密的事项。

一般性决定、决议、通告、通知、行政管理资料等内部文件不属于

保密范围。

(二) 公司秘密的密级分为“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。

(三) 公司秘级的确定：

1、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资料为绝密级；

2、公司的规划、财务报表、统计资料、重要会议记录、会议纪要、公司经营情况、人力资源信息、重要汇报材料为机密级；

3、公司员工工作档案、合同、协议、员工工资收入、尚未进入市场或尚未公开的各类信息为秘密级。

(四) 属于公司秘密的文件、资料，应当依据规定标明密级，并确定保密期限。保密期限届满，自行解密。

四、保密措施

(一) 属于公司秘密的文件、资料和其他物品的制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由总经理办公室或分管副总经理委托专人执行；采用电脑技术存取、处理、传递的公司秘密由电脑保管人负责保密。

(二) 对于密级文件、资料和其他物品，必须采取以下保密措施：

- 1、非经总经理或主管副总经理批准，不得复制和摘抄；
- 2、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；
- 3、在设备完善的保险装置中保存。

(三) 在对外交往与合作中需要提供公司秘密事项的，应当事先经总经理批准。

(四) 具有属于公司秘密内容的会议和其他活动，主办部门应采取下列保密措施：

- 1、选择具备保密条件的会议场所；
- 2、根据工作需要，限定参加会议人员的范围，对参加涉及密级事项会议的人员予以指定；
- 3、依照保密规定使用会议设备和管理会议文件；
- 4、确定会议内容是否传达及传达范围。

(五) 不准在私人交往和通信中泄露公司秘密，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。

(六) 公司工作人员发现公司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总经理办公室；总经理办公室接到报告应立即做出处理。

(七) 公司员工发现公司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总经理办公室；总经理办公室接到报告，应立即作出处理。

五、责任与处罚

(一) 出现下列情况之一者，给予警告并扣发绩效奖金 100 元以上 500 元以下：

- 1、泄露公司秘密，尚未造成严重后果或经济损失的；
- 2、违反本制度规定无故意动机泄漏秘密内容的；
- 3、已泄露公司秘密但采取补救措施的。

(二) 出现下列情况之一的，予以辞退并酌情赔偿经济损失，情节严重者，直至追究其法律责任：

- 1、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；
- 2、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；

3、利用职权强制他人违反保密规定的。

六、本制度解释权

本制度解释权归总经理办公室。

交通安全管理办法

制度编码：B13-12ZJ22B

第一章 总则

第一条 为了加强车辆及驾驶员管理工作，预防和减少交通事故，保证行车安全，降低车辆消耗，有效提高车辆使用率，确保生产经营正常进行，制定本制度。

第二章 适用范围

第二条 本制度规定了公司车辆的安全管理要求，适用于公司各部室及子公司。

第三章 职责

第三条 公司安全委员会职责

一、认真贯彻执行国家、省、市、集团关于交通安全生产的政策、法规，部署公司的交通安全管理工作。

二、听取公司交通安全形势及交通事故分析报告，审批交通安全事故处理、人员奖惩的意见。

三、研究和部署重大事故隐患的预防、整改等工作，研究、探讨改善公司交通管理制度流程。

四、完成上级政府部门和集团交办的其它有关交通安全工作。

第四条 总经理职责

一、听取交通安全技术部门的工作汇报，及时研究解决或审批有关交通安全管理中的重大问题。

二、审定公司交通安全管理制度和重大交通安全措施，落实安全措施费用。

三、落实事故处理的“四不放过”原则，签批交通安全事故处理、人员奖惩的意见。

四、负责公司车辆外借及长途用车的审批工作。

第五条 分管总经理办公室副总职责

一、协助总经理做好公司交通安全管理工作，认真贯彻执行有关交通安全的法规、制度。

二、组织制定公司交通安全管理制度，并督促落实。

三、审核交通事故处理意见与交通安全管理的经济奖惩意见。

四、督促有关部室开展交通安全教育、培训工作，提高准驾人的安全素质。

第六条 分管安全副总职责

一、审核交通事故处理意见、安全技术措施费用，提出交通安全管理的经济奖惩意见。

二、督促开展公司车辆安全大检查，落实重大事故隐患的整改。

三、组织召开公司交通安全会议，及时解决交通安全管理中存在的问题，推广总结安全工作先进经验。

四、督促有关部室开展准驾人安全教育、培训工作，提高准驾人的安全意识。

第七条 总经理办公室经理职责

一、在公司安委会、总经理、分管副总经理领导下，全面负责公司交通安全管理工作，认真贯彻执行有关交通安全的法规、制度。

二、组织制定和实施交通安全管理规定、交通安全技术操作要求和实施计划。

三、负责车辆的维修保养计划的审批工作。

四、按照安全目标管理责任书的工作指标，负责对准驾人进行管理。

五、组织召开公司交通安全会议与安全培训，督促、检查公司交通

安全会议决定事项的贯彻落实情况。

第八条 安全技术部经理职责

一、认真贯彻执行国家、董事会有关交通安全和劳动保护工作的方针、政策、法律、法规和技术标准，协助分管安全副总经理组织实施和综合监督管理公司交通安全工作。

二、组织、协调、监督、管理交通安全管理体系相关工作，牵头建立、实施、保持和改进交通安全管理体系，确保体系的高效运行。

三、参与组织制定公司交通安全规章制度，并组织实施。

四、协助分管安全副总经理组织定期、不定期及专项交通安全检查，对查出的车辆隐患要督促相关责任部门落实整改。

五、协助分管安全副总经理组织制定并实施公司交通事故应急救援预案，建立、健全公司事故应急救援体系。

六、组织开展交通安全会议，督促、检查会议上决定事项的贯彻落实情况。

第九条 车辆主管（总经理办公室主管担任）职责

一、协助总经理办公室经理开展各项交通安全管理工作，负责车辆的管理，负责车辆油耗、维修、调度等日常管理工作。

二、及时掌握公司车辆的运行情况，依据车况及行驶里程编制车辆年度维修保养计划，并督促实施。

三、负责组织车辆安全检查，对车辆进行月度安全检查，深入现场进行日常安全检查、突击安全检查及安全设备、灭火器材、安全防护器具的管理，及时发现隐患，制止违章作业，针对安全隐患提出整改建议并监督落实。

四、组织开展驾驶员安全教育与培训，负责新准驾人的安全教育、驾驶技能培训等工作。

五、负责组织每季度一次对各部室、子公司代管车辆保养状况的检

查。

六、协助总经理办公室经理贯彻有关安全生产的指示和规定，开展公司交通安全管理的各项工作，并检查监督执行情况。

七、参加各类交通事故的调查处理，协助总经理办公室经理落实各项安全措施。

八、负责班组安全建设，组织开展班组安全教育和培训，督促检查班组安全教育情况并做好各项记录。

九、协助组织公司驾驶员学习并贯彻执行公司各项安全生产规章制度，教育员工遵纪守法，制止违章行为；定期通过交通管理部门相关网站查询公司准驾人违章情况，及时登记和汇总。

第十条 公司安全员职责

一、参与准驾人的安全教育和安全知识考核工作，具体负责新进驾驶员和转岗驾驶员的交通安全教育，督促检查部门准驾人安全教育情况。

二、参与总经理办公室的车辆安全检查活动，参与编制车辆事故应急预案，组织车辆事故应急演练。

第十一条 车辆管理班班长职责

一、协助车辆主管开展各项交通安全管理工作。

二、负责班组安全建设，组织开展班组安全教育和培训，督促检查班组安全教育情况并做好各项记录。

三、负责组织班组内部的交通隐患排查治理工作，制定整改计划和措施。

四、协助车辆主管组织公司驾驶员学习并贯彻执行公司各项安全生产规章制度，教育员工遵纪守法，制止违章行为；定期通过交通管理部门相关网站查询公司准驾人违章情况，及时登记和汇总。

五、深入现场进行日常安全检查、突击安全检查及安全设备、

灭火器材、安全防护器具的管理，及时发现隐患，制止违章作业。

对事故情况和事故隐患，应立即报请车辆主管处理。

第十二条 驾驶员职责

一、严格遵守和执行交通法及公司车辆管理等各项制度。

二、提高安全意识，及时做好出车准备，保证服务和经营用车、安全行驶，下班后要按规定地点停放车辆。

三、积极参加安全例会等公司组织的各种活动。

四、认真做好车辆的维护保养工作，使车辆处于良好状态。

第十三条 车辆代管部门职责

一、车辆代管部门是代管车辆的直接管理和责任部门。负责本部门代管车辆的核准登记、维修、保养、准驾人安全教育、培训等工作。

二、部室负责人为代管车辆安全管理第一责任人，全面负责本部门代管车辆的安全管理工作，督促、落实公司各项交通安全管理规定。

三、部室车辆核准人由部室负责人担任，或由部室负责人授权部室副经理、主管担任，负责本部室代管车辆的使用核准情况，及时了解掌握车辆的运行情况和准驾人的思想状态。

四、部室分管副总负责监督分管部门代管车辆的安全运行及准驾人教育培训工作，督促公司交通安全管理规定落实情况。

第四章 管理规定

第十四条 交通安全管理架构

公司交通安全管理实行分级管理。总经理办公室为公司车辆管理部门，总经理办公室经理为公司交通安全负责人。安全技术部为公司车辆安全检查、监督部门，安全技术部经理为车辆安全检查、监督负责人。

第十五条 驾驶员管理

一、公司实行内部准驾制度，总经理办公室对通过考核合格人员发

放内部准驾证,获得内部准驾证的人员签订承诺书后方可驾驶公司车辆。未经批准的驾驶人,不得驾驶公司车辆;严禁任何人员擅自将车辆交给未经公司认可的人员驾驶。总经理办公室负责对所有准驾人建档管理。各部门向总经理办公室提交准驾人建议名单,由总经理办公室牵头,安全技术部协助组织进行考试,取得内部准驾资格后方可驾驶公司车辆。专兼职驾驶员应经交通安全知识和实际操作考试。

二、申请公司内部准驾证,应同时具备下列条件:

- (一) 本公司在册员工;
- (二) 具有有效的机动车驾驶证件;
- (三) 驾驶证准驾类别与准驾的机动车类型相符;
- (四) 身体条件符合驾驶车辆;
- (五) 交通安全知识和安全驾驶技术考核合格;
- (六) 所属部室同意。

三、有下列情况之一的,不予办理或给予注销准驾证,并在备案资料中注明:

- (一) 患有妨碍安全驾驶车辆疾病的;
- (二) 不接受违章或肇事处理的;
- (三) 已离开工作岗位,退休、退养或自谋职业的;
- (四) 驾驶员本人提出注销内部准驾证的;
- (五) 部门认为不适合驾驶内部车辆的。

四、准驾人应认真遵守《中华人民共和国道路交通安全法》与公司的各项规章制度。自觉服从管理,树立良好的职业道德和驾驶作风,确保行车安全

五、坚持“定人、定车”原则。准驾人不得私自将车辆转借他人驾驶,不得私自与他人换车。

六、准驾人必须严格遵守“八不准”制度:

- (一) 不准酒后驾车；
- (二) 驾车时，不准吸烟、饮食、闲谈；
- (三) 不准将车交给非本岗位人员驾驶；
- (四) 不准穿拖鞋、赤膊驾车；
- (五) 不准驾驶与驾驶证准驾车型不符的车辆；
- (六) 不准超速行驶；
- (七) 不准公车私用；
- (八) 不准车辆带病出车。

七、准驾人上岗标准

- (一) 具备符合准驾车型的并在有效期内的驾驶证；
- (二) 1 年驾龄以上，且年龄在 60 岁以下；
- (三) 通过车辆管理部门的体检；
- (四) 通过总经理办公室和安全技术部组织的考核。

八、驾驶员上岗程序

(一) 公司根据工作实际需要，将车辆分配给各代管部门，代管部门负责人向总经理办公室提报准驾人建议名单。

(二) 总经理办公室牵头，安全技术部协助组织内部考核，准驾人取得内部准驾资格后方可驾驶公司车辆。考核内容包括法规理论、机械常识、维护保养和驾驶技能等方面。

(三) 公司车辆因特殊驾照，需对外招聘驾驶员的，由总经理办公室根据需求确定招聘条件，提报人力资源部，由人力资部负责招聘。

(四) 每季度至少对专兼职驾驶员及相关人员进行一次交通安全培训。交通安全教育培训主要内容应包括：

- 1、有关交通安全法律法规、规定等；
- 2、交通安全常识；
- 3、交通运输风险管理知识；

- 4、安全驾驶技术；
- 5、车辆机械常识；
- 6、交通事故案例；
- 7、人员紧急救护常识；
- 8、其它交通安全内容。

九、驾驶员安全行车要求

（一）驾驶员必须执行“三检制”即出车前、行车中、收车后对车辆刹车、安全带、灯光、轮胎、油、水、随车工具、灭火器等方面进行检查，如发现故障应及时上报修理。

（二）驾驶员应根据不同路况，采取合理的措施及行车技巧，如山路应谨慎驾驶，转向时机要准确，换挡动作要迅速，同时还要注意各种交通标志，以便提前采取措施；土路应控制车速，稳住油门，用中低挡通过，如果有车辙，最好沿着车辙行驶；涉水驾车应保持发动机有足够的动力，避免中途停车、换挡或急打方向盘；夜间开车应多看慢行，利用路面明暗和不同的反光来判断路形路况，正确使用远近灯光，礼貌会车等。

（三）禁止驾驶员疲劳驾车。驾驶员连续长途驾车超过4小时应停车休息，休息时间不得少于20分钟；每日驾车行驶时间累计不得超过8小时，因工作需要，确需超过行驶8小时时，应配备2名驾驶员轮换驾驶。

（四）驾驶员在遇到雨、雪、大雾等恶劣天气时，应特别注意观察周围车辆及行人，打开防雾灯或示宽灯，减速慢行，避免紧急刹车。

（五）每辆车均配置灭火器等消防器材，准驾人应不定期检查，保证消防器材处于有效期内。

十、驾驶员行为礼仪

（一）驾驶员对乘车人要热情、礼貌，说话应文明。车内客人谈话

时，除非客人主动搭话，不要随便插嘴。

（二）乘车人带大件物品上车时，驾驶员应予以帮助。

（三）乘车人下车办事时，驾驶员等候期间不得以任何不耐烦的表示，应选择好地形将车停好等候。等候时，不准远离车辆，不得翻阅乘车人放在车上的物品。

（四）驾驶员必须注意保密，严禁传播乘车者讲话的内容。

（五）行车中应及时使用冷热风，听收音机或听音乐应征得乘车人的同意，声音不要太大，以免影响客人思考或休息。

第十六条 车辆管理

一、车辆的日常管理

（一）公司车辆的使用仅限于公事或已获批准的用车，遵循先急后缓、综合平衡的原则合理调度。

（二）在日常的生产经营活动中，除代管使用的车辆外，其余车辆的调配权归属公司总经理办公室，车辆使用由总经理办公室经理或车辆主管核准；代管车辆的调配权属归口部门，车辆使用由部门负责人或授权人核准；特殊情况下，总经理办公室统一调度公司所有车辆。

（三）日常工作中，所有车辆除准驾人外，其余员工不得私自驾驶公司车辆。因违反规定驾驶车辆而违反交通法规或发生交通事故的，由驾驶员、相关责任人自行承担所有损失。代管车辆部门经理人及公司高管因工作原因需驾驶车辆的，需告知车辆主管并做好相关出车记录。

（四）所有车辆出行，使用人需填写行车记录，经车辆管理员（部门负责人或授权人）核准后方可出车。核准人不在现场的，需电话请示，用车完毕后补填行车记录。凡出市的用车申请，需报总经理办公室经理审核，经总经理批准后，方可派车并做好相关出车记录。派车人员还应根据天气、路况和行车条件对执行任务的驾驶员进行安全教育，原则上应由专职驾驶员负责长途行车。

（五）用车人必须按照审定的去向行驶，不得中途随意改变去向或移作他用；用车人不准要求或唆使准驾人超速、超员、超载及其它违章行为。

（六）总经理办公室根据年初计划和工作实际合理分配公司车辆，并对每月用油进行控制。除抢修车外，其他车辆到公司指定加油站加油，不得现金加油。总经理办公室和车辆使用部门对本部门车辆用油做好统计工作，要求材料真实，及时填写《车辆加油记录表》。总经办办公室每月统计单车百公里油耗，超标车辆由代管部门作出解释。如因特殊情况确需现金加油的，需事先向总经理办公室车辆主管口头申请，报销时需附上经本部门负责人及总经理办公室车辆主管签字认可的情况说明。

（七）公司车辆外借使用，必须经公司总经理批准。外部租赁车辆时，行驶证、营运证、附加费证、保险费凭证等必须齐全有效，按照“谁租赁、谁负责、谁使用、谁管理”的原则，依法签订租赁合同，并加强交通安全管理。

（八）抢险维修车专车专用。

（九）保留备用车辆，以备应急。

（十）总经理办公室每季度召开不少于一次交通安全会议或举办不少于一次准驾人的安全培训。驾驶员必须按时参加。

（十一）车辆年度审验由公司统一组织实施。

（十二）总经理办公室每月初或月末对车辆进行安全检查，并做好记录存档（公休日顺延），地点为公司办公楼后院。车辆安全检查由总经理办公室经理组织车辆检查小组实施，组长由总经理办公室经理担任，副组长由车辆主管与公司安全管理员担任，

检查组成员由司机班班长、3-5 名准驾人。

（十三）车辆停放规定

1、严格车辆定点停放，下班后以及周六、周日、节假日，不运行车

辆（包括代管车辆）必须停放在指定停车点，严禁乱停乱放、私自将车开回家。返回时已逾 20:00 的，报总经理办公室车辆主管同意后，可将车辆停放到其他安全地点。

2、外出工作需临时停车时，车辆必须停靠在不违反交通法规的合适地点，并做好车辆看护；驾驶员需要离开车辆时，必须切断电源、锁好车，采取防滑、防盗措施。

3、公司维修、抢险车严禁停放在餐饮、娱乐、购物、休闲等场所。如因工作需要停放在上述场所，必须打开警灯或放置警示标示。

4、因故障停车时，打开应急灯并设立警戒标志。

5、长途用车需要住宿的，需将车辆停在宾馆的停车场或其他安全场所。

二、车辆保险管理

（一）由公司对所有车辆的实行统一保险管理。

（二）车辆保险按公司相关规定执行。

三、车辆档案管理

车辆从购买、使用、转让、维修、保养等都应有一个完整的记录，以便查找，因此要健全《车辆使用档案》。内容如下：

《机动车登记证书》；

购置车辆发票复印件；

行驶证复印件；

《车辆交接程序表》

车辆维修和日常保养记录；

其他材料。

四、车辆油耗管理

（一）严格按照操作规程驾驶车辆，加强保养，做到节能降耗。

（二）总经办和车辆使用部门对本部门车辆的用油做好统计工作，

要求资料准确真实。

(三) 按照公司规定的公里耗油标准结合车辆实际情况制定执行标准。

(四) 总经办车辆管理班班长对驾驶员用油严格控制，做好台帐，与绩效工资挂钩考核。参照公司耗油标准执行。

(五) 车辆油耗与员工季度绩效工资挂钩考核；

第五章 车辆的维修与保养

第十七条 总经理办公室根据车辆情况与行驶里程制定年度维修保养计划，准驾人要按照公司制定的计划执行车辆的维修与保养。总经理办公室每季度至少组织一次车况及车辆保养情况检查，对检查发现的问题及时在安全调度会上通报并督促、跟进整改情况。

第十八条 车辆行驶 5000-6000 公里需保养一次，由车辆管理员（部室负责人或授权人）向车辆主管提出申请，经批准后，到指定的修理厂进行保养。超项目保养或单次保养费用超 2000 元的须单独报批执行。

第十九条 驾驶员自行完成一般的小修。如检查各部机件紧固、轮胎气压；防冻液、润滑油等例行保养以及如紧固减震器螺丝等。

第二十条 凡需进修理厂的车辆，驾驶员向车辆管理员（部室负责人或授权人）汇报后，由车辆管理员提出申请，经车辆主管查看确认后，到指定修理厂送修，准驾人全程监督维修过程，并检查维修质量后，签字确认维修内容及维修材料。

第二十一条 车辆中途出现故障，不能正常行驶，驾驶员须通知车辆主管说明情况，车辆主管视情况决定修理地点。

第二十二条 公司所有车辆的维修保养，必须在公司指定的修理厂进行，确因指定的修理单位技术力量不足，不能承接的，由车辆主管另行指定厂家。任何车辆不得私自外出修车，凡是未经批准私自修理的，公

司一律不予报销费用。

第二十三条 车辆的维修、保养必须由车辆管理员审查修理项目和用料是否属实，并在维修保养明细单上签字确认。

第二十四条 车况检查与行驶技巧

一、车况检查

(一) 出车前检查及技术要求

1、检查燃油、机油、冷却液是否加足：燃油应加满或不少于油箱容量 2/3，发动机机油高度应达到机油尺标准刻度处。

2、检查全车油、水、汽有无渗漏现象：燃油系统、润滑系统、冷却系统、制动系统、各管道、接头、油垫等处不准渗漏。

3、在不同转速下检查发动机和各仪表的工作情况：发动机在各种不同转速下，均应工作平稳，加速灵敏，并不应有敲击声；发动机在中等转速时，工作温度在 80—90 度，并无漏水、漏气现象。接通火点开关时，汽油水温表和其它仪表应能指示正常。

4、检查照明、仪表、喇叭和雨刷器的工作情况：各灯光应完好明亮，喇叭声音应清脆响亮，雨刷器工作可靠。

5、检查制动装置的工作情况：拉紧手制动操作杆至总行程的 2/3—3/4 位置，应能产生良好制动效能。脚制动，踏板自由行程应符合规定标准。

6、检查转向装置的连接和工作情况：方向盘的游动间隙应符合本车标准，各拉杆、球头等连接切实可靠。

7、检查轮胎气压：轮胎气压必须符合原厂规定标准，备胎应保持气压正常有效。

8、检查随车工具和附件：配备随车工具、附件应携带齐全，装载物资应捆绑牢靠。

(二) 途中检查及技术要求

1、在行驶中，注意各仪表、发动机和底盘各部的工作情况：水温表应经常指示 80—90 度之间，电流表指示充电。制动和手制动保持良好。发动机和底盘在运行中不应有不正常的响声和异味。

2、行驶中检查轮毂、制动鼓、变速器、分动器和驱动桥温度是否正常：在平路行驶，制动鼓不应发热，轮毂变速器，分动器及驱动桥的外壳温度不应高于 50—60 度，并无漏油现象。

3、检查发动机润滑油与冷却液液面的高度和有无漏渗：标准与出车前检查相同

4、检查转向和制动装置的状态及紧固情况：与出车前的检查相同。

5、检查传动轴钢板的状态及紧固情况：传动轴各结合盘的连接螺栓均应紧固、传动轴上、下应无缠绕物。钢板弹簧及底盘紧固螺栓应紧固可靠。

6、检查轮胎的紧定情况和状态：轮胎固定螺母不应松动，所有轮胎气压不准低于标准规定。

（三）回厂后保养：

在汽车返回车场时，除执行途中检查内容外，还须进行下列项目的保养。

1、清洁车辆卫生：全车应经常保持清洁卫生。

2、加添燃油、机油、冷却液应按各车规定加足，冬季应放尽冷却水，根据汽车行驶里程和润滑规定，适时进行润滑、保养，必要时进行清洗，更换各滤清器并换油。

3、检查轮胎气压：与出车前相同。

4、清洁蓄电池外部并检查极柱的连接和蓄电池的安装固定情况。

5、随车工具和附件应保持清洁良好。

6、总经办车辆管理班班长应监督、驾驶员完成车辆保养工作，并对车辆的保养情况记录在《车辆保养台账》上。

7、发现任何故障，应立即排除。

二、道路行车及恶劣天气行车技巧

（一）道路行车技巧

1、踩下离合器后发动引擎：预防离合器齿轮系统混乱时发生意外、预防不是空挡时熄火。

2、慢行可以省掉预热车身过程：一档、二档慢行十分钟可省些时间，有时本来也要慢出门、慢上路。

3、坐在车内检查刹车灯：利用后墙反光观察刹车灯是否正常。

4、大胆使用原地转向：转向器的设计安全系数是其它机械的十倍，不用会浪费资源、反而添加碰蹭他人的危险。

5、开得太慢反而无益：变换车道行驶时，低速更易给后车带来麻烦。

6、升档要晚、降档要早：有利于安全、有利于保护传动系统。

7、等红绿灯时要踩住刹车踏板：预防他人撞来时造成的意外伤害、特别是胫部损伤。

8、小心左右盲点：在车身后数米有一视角盲区，利用车内后视镜可避免，转弯时回头看是必须的。

9、雨天等红绿灯时不关雨刷和大灯：大雨天光线不好，防止别人撞你，防止观察困难。同时行人可根据灯光判断你的存在。

10、三车道时选中间行驶：有紧急情况、路口时好选方向。

11、空挡行驶很危险：紧急时引擎的刹车作用不能发挥，特别是在下坡的时候。刹车时过早踩下离合器同样不好。

12、正确使用制动器刹车：遇到刹车系统进水时，应轻踩刹车，排干水份。失效时，应利用排档依次减档制动。

13、停车时利用远光灯的反光判断距离：利用远灯光斑的大小，可以判断车身离墙的距离。停下来实际看看，对比几次即可得心应手。

（二）恶劣天气行车技巧

1、“慢”。恶劣天气条件下，“慢”是确保行车安全的重要法宝。受恶劣天气的影响，道路安全系数下降，驾驶员无法全面、有效地判断周围的交通环境，如果车速较快，等到发现危险时，往往因为来不及采取有效的处置措施而引发交通事故。一般而言，出现雾、霾等恶劣天气时，应根据道路能见度控制车速，以完全看清前方车辆时能采取安全制动为原则。出现雪、冰恶劣天气时，车辆时速应控制在 30 公里以内，经过易结冰打滑路段时，时速应减至 10 公里以内。

2、“检”。在养成每天检查车辆的好习惯，确保水、油、电、气以及车辆制动、方向、轮胎、雨刮等设备符合安全要求，存在安全隐患的，要立即送修，应避免车辆“带病”、“带伤”上路。遇气温低于 0 摄氏度时，应当提前在水、油等可能冻结的液体中加注防冻液。开车出门前，还应当提前向交管部门咨询路况、交通管制信息，详细掌握通行线路的交通状况，合理选择出行时间和路线，防止车辆被滞留路面。

3、“稳”。恶劣天气行车，尤其是冰雪天气行车，要保持匀速行驶，尽量避免出现急刹车、急打方向、变更车道等情况。遇前方出现危险时，要保持冷静，采取最合适的方式避险或者减轻危害程度。

4、“慎”。恶劣天气行车，注意力要高度集中，密切关注路面情况，不能有半点分神。要留意路面交通诱导标志、标语，服从交警指挥，按要求谨慎驾驶。要保持安全车距，尽量避免跟随大货车，尤其是在长上坡路段时。遇交通拥堵时，应开启危险报警闪光灯依次停车，车内人员迅速转移到高速公路护栏外，不要占用右侧救援通道停车。车辆发生故障、事故时，应当在车辆后方 500 米外设置警示标志，并迅速报警。恶劣天气严重影响安全通行时，要就近驶离高速公路或者驶入服务区休息，待通行条件恢复时再上路。

4、能见度小于 200 米时，开启雾灯、近光灯、示廓灯和前后位灯，车速不得超过每小时 60 公里，与同车道前车保持 100 米以上的距离。

5、能见度小于 100 米时，开启雾灯、近光灯、示廓灯、前后位灯和危险报警闪光灯，车速不得超过每小时 40 公里，与同车道前车保持 50 米以上的距离。

6、能见度小于 50 米时，开启雾灯、近光灯、示廓灯、前后位灯和危险报警闪光灯，车速不得超过每小时 20 公里，并从最近的出口尽快驶离高速公路。

7、遇有前款规定情形时，高速公路管理部门应当通过显示屏等方式发布速度限制、保持车距等提示信息。

第二十五条 车辆节假日封存及值班程序

一、公司节假日车辆实行“二交一封”（交车辆钥匙、交行驶证、封存车辆）一律按要求由总经办封存保留值班车辆。

二、值班用车程序：由使用部门经理提出用车申请→值班领导→审批填写《派车单》→驾驶员方可出车。

第六章 违章处罚

第二十六条 驾驶员违章处罚制度

一、机动车驾驶员必须具备《中华人民共和国机动车驾驶证》方有资格驾驶机动车辆，否则一经发现，驾驶员立即取消驾驶资格，部门领导扣罚 100—200 元。第二次发现，驾驶员立即辞退，部门领导扣罚 3—6 个月绩效工资(或奖金)。

二、公司车辆必须由专、兼职驾驶员驾驶，公务专用车和业务用车不得擅自换车，否则一经发现，上报总经理，扣罚 1—3 月绩效工资（或奖金），并给予驾驶员警告以上处分。未经请示批准擅自动用车辆，视情节给予记过直至开除处分，私自动用车辆造成交通事故，法律责任及经济损失由个人负责。

三、严禁酒后驾车，发现一次按规定罚款 100 元，给予警告处分，

同车领导或员工罚款 100 元，第二次发现按规定罚款 400 元，给予行政处分，同车领导或员工罚款 400—800 元，第三次发现给予开除处分，同车领导或员工扣罚 3—6 个月绩效工资(或奖金)。酒后开车造成交通事故的经济损失由个人承担。

四、严禁超速行驶，发现一次按规定罚款 100 元，给予警告处分，同车领导或员工罚款 100 元，第二次发现按规定罚款 400 元，给予行政处分，同车领导或员工罚款 400—800 元，第三次发现给予开除处分，同车领导或员工扣罚 3—6 个月绩效工资(或奖金)。超速行驶造成交通事故的经济损失由个人承担。行驶中不系安全带罚款全部由驾驶承担。

五、严禁各类违章驾驶，如出现违章驾驶一切后果驾驶员个人承担。

第七章 交通事故处理程序

第二十七条 出现交通事故，驾驶员应根据事故情况及人员伤亡情况及时拨打 122、120 报警电话，将事故的情况报告交通管理部门，听候处理，并保护交通事故现场，同时及时报告车辆管理员与公司车辆主管，说明相关情况。

第二十八条 车辆主管应及时联系投保公司进行现场勘察，必要时赴现场了解情况。待交通管理部门或保险公司处理完现场后，指派人员将车辆送到保险公司指定的修理厂进行定损及维修，并及时整理相关资料办理保险索赔手续。

第二十九条 交通事故处理完毕后，驾驶员应填写交通事故报告书，及时上交总经理办公室存档。

第三十条 总经理办公室将交通事故报告书、事故鉴定结果转安全技术部。

第三十一条 由安全技术部牵头召开事故分析会，分析原因，制定预防措施，提出处理意见，报公司安委会审批。

第三十二条 各类交通事故均应按集团相关规定进行报告、调查、处理和统计上报。各类交通事故均应记录，事故档案包括从事发报告、调查、理赔到结案处理的全过程内容。

第八章 附则

第三十三条 本制度自发布之日起施行。

第三十四条 本制度解释权归总经理办公室。

招待管理办法

制度编码：B13-13ZJ22B

第一条 目的

为加强公司的接待工作管理，规范接待规格，统一接待礼仪 和标准，提升企业对外整体形象，特制定本办法。

第二条 接待范围与接待对象

主要是公司在经营管理活动中所必须的接送、宴请、会谈、现场视察考察、住宿等方面的工作。

接待的对象主要是重要业务合作单位和来公司检查指导工作的上级部门，学习考察的燃气同行、外地公司来宾，以及其他因事务来访的宾客。

第三条 接待类别

业务招待是指经理人为企业生产经营业务的需要，招待客户、合资合作方以及其他外部关系人员的活动，可分为商务、外事以及其他公务招待活动等。业务招待的类型主要包括宴请、接待、赠送纪念品等。

商务招待是指在商业谈判或商业合作中接待客户、合资合作方的活动（商务招待对象不包括党政军机关工作人员、其他中央企业总部工作人员）。

外事招待是指因公接待外宾或其他外籍关系人员的活动。

其他公务接待是指接待其他因公来访人员（含因公来访的党政军机关工作人员、中央企业和地方国有企业工作人员）的活动。

第四条 接待内容

安排迎接（包括食、宿等）；

安排与对口部门接洽、考察、洽谈、座谈等活动；

安排往返交通（包括车票、机票的订购，接、送车辆安排等）。

第五条 接待部门

总经理办公室是公司负责对外接待的职能部室，公司层面的接待，由总经理办公室负责安排。各部室的业务接待，由各部门申请，通过 OA 审批后，总经理办公室协助做好接待工作。

公司的重大接待工作和外事活动，由总经办协调相关部门，各部门应积极主动配合。

第六条 接待原则

接待应遵循“对等、对口、节约、周到、保密”的原则。

对等原则。对来宾无论职务高低，都要平等相待、落落大方、不卑不亢。一般情况下，同级别接待，特殊情况由公司领导出面接待。

对口原则。根据来宾学习、考察的相关内容，安排相关部门对口接待，综合性接待时，各部门应积极配合总经办做好接待工作。

节约原则。招待来宾从简，不铺张浪费，不重复宴请，一般情况，主方人数不多于宾客人数。

周到原则。接待程序应衔接周密，接待方式应完善，以礼相待，使客人感到热情、周到。

保密原则。向来宾介绍情况，应仔细耐心，但注意保守公司商业秘密，凡需提供公司相关资料的，应事先经公司总经办或分管领导批准。

第七条 接待程序

各部门接到上级部门、外地公司等来访的来函、来电，应及时通报总经办，并向公司分管领导汇报，由总经办安排具体接待人员做好接待事宜。

具体负责接待人员预先制定接待方案，由总经办审定，重要接待活动需报分管领导或总经理审批。

公司总经办应会同相关职能部门，以对等原则确定共同参与接待人员，并做好相关资料准备。

各部门的业务性接待需食宿、用车、票务安排，应提前书面告知总经办。由总经办根据来访情况安排，落实接待场地和来宾食、住、行及考察的行程。

第八条 接待要求

公司总经办应根据以下原则，按要求接待或安排相关部门进行：

接待、迎接。上级部门领导、外地公司来宾一般要求接待人员去机场、车站迎接。

会见、会谈。根据对等的原则，安排相关的公司领导和部门负责人会见、会谈。同时，应视具体接待性质和内容确定是否通知有关部门进行摄影等活动，以便资料保存。

就餐。本着节约的原则，来宾就餐一般安排工作餐，需要宴请的宾客，通过 OA 发起接待审批，按对口接待的原则，由部室提出申请，分管领导审批。用餐后接待负责人开具发票后，要注明接待事由，按照财务流程报销。报销内容应与招待活动内容一致，有效票据附上清单，列明招待对象、招待内容、出席人数、招待费用等，不得将业务招待费用以会议、培训、调研等费用的名义虚列、隐匿。不提供招待清单的业务招待费用不予报销。

接待标准参照《华润燃气总部部室、成员企业经理人履职待遇和业务支出管理制度》执行。如发生超标接待，超标部分由接待负责人自行承担费用。

住宿。外地来宾需要安排住宿的，由总经理办公室负责安排，原则上费用由来宾自己支付。对于公司邀请的客人或特别重要的客人，经总经理批准，可由公司结付费用。

考察。总经理办公室与业务部门协同做好行程路线、考察定点的安排，主要包括门站、服务中心、监控中心、施工现场等。

送别。根据客人要求，预定车票、机票，协助客人结算食宿帐目，

话别送行，派人派车送至车站或机场。

禁止一切休闲娱乐活动接待。

第九条 加班餐

公司员工加班用餐规定，原则上公司加班餐由公司员工食堂负责筹办，因饭菜运输路途较远或就餐时间无法固定等因素影响时采用误餐补贴的形式，发放标准为午餐每人每餐 20 元，晚餐加班 4 小时以上每人每餐 40 元。申请部室如遇加班任务需要加班用餐时在 OA 发起加班用餐审批，每月末将本月所有加班审批单汇总造表，据实报销。

第十条 接待标准

招待对象：行政管理机构、业务往来单位、燃气行业外地公司以及各部室经营管理活动中所需的宴请。

（一）香港宴请标准：

在香港宴请标准（含酒水、饮料）每次人均不得超过 700 元（折合人民币，下同），赠送纪念品标准每次人均不得超过 700 元。

其中，重要的涉外接待活动或重大项目投资、推进洽谈活动，与重要合作伙伴的商务会谈、会商等活动，宴请和赠送纪念品按每次人均不超过 600 元的标准；外部交流、学术座谈及一般性接待活动，宴请和赠送纪念品按每次人均不超过 500 元的标准。其他公务接待活动每次人均不超过 400 元，不赠送纪念品。

（二）内地宴请标准：

A 级：重要涉外接待活动或重大项目投资、推进洽谈活动，以及其他需董事长级别作陪的招待：含酒水不得超过 500 元/人/次。赠送纪念品按每次人均不超过 500 元的标准。

B 级：重要合作伙伴的商务会谈、会商等活动、大客户或燃气同行业外地公司主要领导，以及其他需公司总经理级别作陪的招待：含酒水不得超过 400 元/人/次。赠送纪念品按每次人均不超过 400 元的标准。

C 级：外部交流、学术座谈及一般性接待活动、较大的客户或燃气同行业外地公司副总级，以及其他需公司管理团队级别作陪的招待：含酒水不得超过 300 元/人/次。赠送纪念品按每次人均不超过 300 元的标准。

D 级：一般业务招待，需公司部门经理级别作陪的招待：用含酒水不得超过 200 元/人/次。不赠送纪念品。

（三）严格限制接待活动参加人数，不得层层安排接待人员。接待就餐严格限制陪同人员，商务和外事招待时，招待对象 5 人（含）以内的，陪餐人数可对等；招待对象超过 5 人的，超过部分陪餐人数原则上不超过招待对象的二分之一。其他公务接待活动，接待 10 人以内的，陪餐人数原则上不得超过 3 人；接待 10 人以上的，陪餐人数原则上不得超过接待人数的 1/3。因特殊工作需要，增加陪餐人员，按程序审批。

（四）业务招待用酒由总经理办公室管理，白酒每 500 毫升、红酒每 750 毫升售价不得超过 500 元，包含酒水后招待标准不得超出以上规定。

其他未尽规定按照《华润燃气总部部室、大区、成员企业经理人履职待遇和业务支出管理制度》标准执行；

第十一条 用车规定

公司来访客人的接待车辆由总经理办公室负责安排。各部室来访的客人，其接待车辆应向总经理办公室申请用车。

在公司召开的各种会议用车，由会议承办部门提出计划，经公司分管领导批准，由总经理办公室安排用车，会议承办部门应合理安排日程及路线。

各部门业务接待用车，应提前 OA 审批接待用车需求，总经理办公室负责调派车辆。

第十二条 其它规定

业务接待住宿优先安排在定点宾馆。不得安排接待对象到娱乐、休闲、健身、保健等场所进行业务接待活动。

受邀请客人或重要来访客人的住宿费应严格按集团相应标准和公司费用管理规定执行。

特殊情况，经公司领导安排，可以于招待发生后5个工作日内补办招待申请。

第十三条 本规定解释权归总经理办公室，自颁布之日起施行。

第十四条 本制度中未规定事项以华润集团、华润燃气相关规定为准。

费用及资本支出报销管理办法

制度编码：B13-14ZJ22B

第一章 总则

第一条 为加强公司费用管理、控制不合理费用开支,提高经济效益,结合公司实际情况,特制定本办法。

本办法管理范围包括费用支出、资本支出,相关的预算管理应参照集团预算管理办法的要求执行。

费用支出包括邮电费、差旅费、业务招待费、培训费、会议费、汽车费、办公费、员工成本和其他费用,其中:员工成本包括工资、福利费、社会保险费、各类公积金、劳工保险等,其他费用包括市场推广费、租赁费用、楼宇管理费及专业费等。

资本支出包括房屋装修、交通运输工具、机仪设备、家具用品、电脑及软件以及无形资产等购置开支。

本办法所指的费用开支标准,凡涉及增值税应税项目,除非另有说明,否则均为含税金额。如出差地通用货币非港币或人民币,报销时统一采用提单时集团最新公布的汇率中“适用于资产负债表折港币”之汇率折算其等值人民币/港币金额,并在单据上注明换算后的金额。

第二章 通讯费管理规定

第二条 使用原则

通讯费用坚持“工作需要,从严控制、限额使用、超额自负”的原则,包括办公电话费和移动电话费。

第三条 主管部门

办公电话费遵从节约原则,由部门经理调控,总经理办公室负责据实报销。

第四条 报销范围

移动通讯费报销范围指公司主管及以上人员;对特殊岗位或持续性

特殊业务，可采用审批权限审批的方式进行处理。

第五条 报销标准

一、移动通讯费采用限额报销办法，如实报账、节省不补、超额自负，管理团队移动通讯费执行集团标准，总经理最高标准每年不得超过 7200 元人民币，管理团队其他成员最高标准每年不得超过 4800 元人民币。

二、其他人员标准为（月.人）：部门经理 180 元；部门副经理（专员）160 元；部门助理经理、部门主管 120 元。

第六条 报销程序

移动通讯费每月 15 日前，由部室内勤人员经总经理办公室审核面签后凭发票在财务报账平台进行报销，超支自负，节余不补。

第三章 交通费管理规定

第七条 适用范围

交通费报销范围指公司主管及以上人员；对特殊岗位或持续性特殊业务，可采用审批权限审批的方式进行处理。

第八条 报销标准

交通费用采用限额报销办法，如实报账、节省不补、超额自负，管理团队交通费执行集团车改标准，其他人员标准为（月.人）：部门经理 150 元；部门副经理（专员）120 元；部门主管 100 元。

第九条 支付程序

根据华润燃气财务共享服务中心发布的《华润燃气报账系统报账手册》规定，交通费在工资表中发放。

第四章 重岗费管理规定

第十条 对特殊岗位因业务需要，每月按 50 元/人限额进行报销，由

部门经理根据岗位实际进行管控，随岗位变动作相应调整。凡公司统一配备移动客户终端的岗位不再执行重岗费，如有需求提出申请经管理团队研究审批；重岗费用每月 15 日前由部室内勤经总经理办公室审核面签后凭实际话费发票在财务报账平台进行报销，超支自负，节余不补。

第十一条 对享受交通、通讯、重岗费的人员，实行 24 小时管理，如因联系不上，扣发当月补贴。

第五章 差旅费管理规定

第十二条 目的

为规范差旅费管理，保证因公出差人员工作和生活的需要，结合公司实际情况，制定本规定。

第十三条 出差申请

公司各部门要本着勤俭节约的精神，合理安排出差。一般情况下，能用电话、视频、传真、电子邮件、信件等办理的业务，坚持不派人，能一人去办的，不去两人，尽量降低出差人次。确需出差的，出差前通过报账系统提交出差申请，经审批后方可出差，交通工具、酒店预订严格按照集团润出行 2.0 的规定执行。

第十四条 交通工具和住宿标准

等级及 标准 职务	火车/ 动车	全列软 座列车	高铁/ 动车	轮 船	飞 机	其他 交通 工具	住宿费限额和标准 (元)/天	
							一般地区	经济特区 /省会城 市
总经理	软席	一等座	一等座	二等 舱位	经济 舱位	据实 报销	700	800
副总	硬卧	二等座	二等座	二等	经济	据实	600	700

(助总)				舱位	舱位	报销		
员 工	硬卧 硬座		二等座	三等 舱位	经济 舱位	据实 报销	500	600

第十五条 住宿费标准

一、管理团队执行每人每间房标准，其他人员，两人以上（含两人）执行标准间规定，一人出差本着节约的原则，不得超出标准间规定。

二、住宿费在规定的限额标准内据实报销，若实际住宿费超过规定标准，经总经理批准后，可予以据实报销。

三、公派到外地参加会议、非学历学习、培训和进修，组织单位统一安排住宿的，住宿费以会议通知或相关单据据实报销。

四、对于住宿价格季节性变化明显的城市，住宿费限额标准在旺季最高上浮 20%。

第十六条 未按规定等级乘坐交通工具的，超支部分由个人自理。确因特殊情况（如乘坐“两舱”飞机等）需超过规定等级乘坐交通工具并据实报销的，需履行企业内部审批程序，做好备案登记。除特殊情况外，不得乘坐民航包机或私人、企业和外国航空公司包机，不得租用商务机。乘飞机，原则上不使用机场贵宾通道；在本地机场接送华润集团、华润燃气经理人时，原则上亦不使用机场贵宾通道。如因公出行有需要使用机场贵宾通道的特殊情况（如携带重要资料，陪同重要领导乘机等），需通过 OA 系统签报流程提前报总部办公室备案。在报销使用机场贵宾通道的费用时，需附上已向总部办公室备案的记录。

第十七条 伙食费补助

一、公司员工出差期间自助伙食补助标准为：枣庄市地区外出差补助标准为 100 元/天，自带交通工具出差且当日返回的，补助标准为 30 元/天。出差期间若发生招待费用（经领导批准同意后），则从相应的伙

食补助费中扣除。

二、公派到外地出差的，组织单位统一安排伙食的不享受伙食补助（以会议通知或相关单据为准），未安排伙食的按以上标准执行。

第十八条 其他规定

一、出差人员长途汽车费及火车、轮船费在等级标准内凭单据报销。

二、出差人员乘火车时购买餐车、茶座费用、由本人自理。

三、员工乘坐火车时，在火车上过夜 6 小时以上或连续乘车时间超过 12 小时的，可购同席卧铺票。

四、公司领导出差，因工作需要，随行人员可乘坐同等标准的交通工具。

五、出差人员乘坐飞机要从严控制，如无特殊情况，一般不得乘坐飞机，确因出差路途较远或出差任务紧急的，经总经理批准可乘坐飞机。

六、公司员工出差期间，绕道车（船）费、住宿费等均由个人自理，且不计发伙食补助费；因公务陪同活动，经总经理审批后据实报销。

第十九条 报销程序

一、出差人员的交通费和住宿费采用限额凭据报销的办法，其中住宿费按实际住宿天数计算报销。伙食补助费实行包干，按出差的自然（日历）天数计支。出差地的市内交通费据实报销。

二、出差过程中发生的合规发票，通过 OA 系统中“差旅费报销”流程报销，提交时需关联“出差申请”。

第二十条 招待费用管理规定见《招待管理办法》。

第二十一条 经理人履职待遇管理规定见《华润燃气总部部室、大区、区域公司管理人员履职待遇和业务支出管理制度》（2022）版。

第六章 资本支出

第二十二条 资本支出应根据资本支出预算安排购置或更换。房屋装修、购置交通运输工具等特殊支出应分管领导、财务总监及总经理签批

后执行。

第二十三条 资本支出报销，按照共享中心最新版《华润燃气报账系统报账手册》中的要求执行。

第七章 暂借款和预付款管理

第二十四条 因出差、接待、购物等对外付款，应采用先垫支后凭据报销的方式执行，原则上不预支暂借款。

因特殊情况需要暂借款的（如：组织大型会议等），应由专人负责暂借款的申请、领取和报销。

第二十五条 申请暂借款需注明暂借款事由和预计清账日期，暂借款申请原则上不可跨年，暂借款标准不得超过《备用金管理制度》规定的限额，B类公司15000元，C类公司10000元。

第二十六条 暂借款需在预计清账日期前结清相关费用，报销时凭正规票据先冲销暂借款，不得报销与暂借款事由无关的费用。

第二十七条 因公需要支付定金等给供应商，或供应商不接受事后付款或个人付款的情况下，各部室经办人员在有权签批人签批后，可向财务部申请预付款给供应商。

第二十八条 申请预付款需注明预付款用途、预计清账日期、供应商名称以及供应商账户信息，随附预付款发票（或收据）、合同或相关证明材料作为附件。预付款应通过公司转账形式直接支付给供应商，不得通过员工个人账户付款。

第二十九条 预付款需在预计清账日期前报销并结清相关费用。

第三十条 本规定解释权归总经理办公室，自下发之日起施行。

第三十一条 本制度中未规定事项以华润集团、华润燃气相关规定为准。

会议制度

制度编码：A13-15ZJ22A

一、总则

为及时协调解决工作中存在的问题，提高工作效率，公司特制订以下会议制度。

二、适用范围

本制度适用于公司所召集、召开各类会议的统一管理。

三、归口管理部门及管理职责

（一）总经理办公室为会议统筹安排的归口管理及会议决议落实和跟踪催办部门。

（二）总经理办公室负责全局性会议的统筹安排与协调，各职能部门召集的会议相关资料必须报办公室备案。

（三）各职能部门召集的专业会议，由该职能部门筹备和安排，并报总经理审批及办公室备案。

四、会议类别

会议主要包括领导班子办公会议、公司安全生产会、商业计划检讨会、民主生活会、各部室工作例会等。

（一）领导班子办公会议

办公会议召开的时间为每周周一下午，特殊原因需要临时或延期召开的由总经理办公室提前通知。

参加人员：总经理、副总经理、财务总监、助理总经理、总监、记录人员。因故不能参加例会的，应提前向总经理请假。

会议内容：高管成员汇报上周工作、上次办公会部署工作的落实情况、下周工作计划、需公司协调事项等，互相进行点评回应，总经理总结发言并安排部署本周的工作等。

（二）公司安全生产会议

公司安全生产会议由安全技术部负责召集，由安全技术部经理主持。会议每月召开一次，具体时间由安全技术部负责通知。公司安全员进行会议记录。

参加人员：公司总经理、副总经理、财务总监、助理总经理、总监、各部室负责人、公司安全员、部门安全员。因故不能参加例会的，应提前向总经理请假。

会议内容：贯彻上级有关安全方针政策、部署安全工作及安全检查情况反馈；各部门汇报安全工作、当月生产经营工作完成情况及需要协调解决的问题。

（三）公司商业计划检讨会。

会议每半年召开一次，具体时间由计划财务部负责通知。

参加人员：公司总经理、副总经理、财务总监、助理总经理、总监、各部室负责人，各部室商业计划编制人员。因故不能参加例会的，应提前向总经理请假。

会议内容：公司商业计划检讨，各部门工作检讨及计划。

（四）民主生活会

公司民主生活会每年召开一次，具体时间由党总支负责通知，各支部分别召开。

参加人员：全体党员。因故不能参加例会的，应提前向各支部书记请假。

会议内容：沟通思想，开展诚恳、实事求是、与人为善的批评与自我批评展批评和自我批评，解决提出的问题。

（五）各部室工作例会

各部室工作例会由部室经理召集并主持。召开时间根据各部室的具体情况决定。

参加人员：部室经理、副经理及有关工作人员。公司分管副总经理需每月参加一次部室工作会议。

会议内容：安排本部室的工作，及时解决本部室工作中存在的问题。

五、会议原则

（一）精简高效原则

坚持少而精的原则，必须召开的会议，要精而简，讲究效率，尽量缩短会议时间。

（二）周密准备原则

即会议无论大小，都应有充分准备，会前围绕会议的议题和目的进行调查研究，掌握情况，准备好有关文件和材料。需在会上决议的问题，会前应向与会人员发放会议材料，以便与会人员会前准备。

（三）成果输出原则

每一次例会须用专用的会议记录本记录会议内容，记录本由记录员负责保管、存档。公司办公会、安全生产会需写出会议纪要，会议纪要由会议记录员在例会结束后两个工作日内，发送到各与会人员，并存档。

（四）严肃认真原则

所有与会人员均不得无故缺席、迟到、早退，会议记录人员登记到会情况。

督办工作管理办法

制度编码：B13-16ZJ22A

第一条 为确保滕州华润燃气有限公司（以下简称“公司”）各项工作、决策和指示更好地贯彻落实，进一步提升工作质量和效率，使督办工作科学化、程序化、规范化，特制定本制度。

第二条 总经理办公室是负责督办工作的职能部门，牵头制定督办管理制度及流程，组织制度的宣贯，并指导各部门完成督办工作。

第三条 督办的主要事项包括

- 一、上级指示精神、工作要求和文件要求；
- 二、公司决策会议、管理团队工作会和专项工作会议等确定的重大决策、议决事项和重要工作部署；
- 三、公司领导批示及交办的其他事项。

第四条 督办职责分工

- 一、总经理办公室负责督办公司层面重要决议和事项，监督检查各部门督办工作和本制度的贯彻执行。
- 二、各职能部室负责承办与本部室相关交办事项，并将办理结果及时反馈并报总经理办公室备案。
- 三、各部门按相关要求落实督办事项并及时反馈。

第五条 督办的程序

一、督办工作一般程序

立项—交办—办理—上报—查办—催办—办结—考核

二、立项。根据公司重要会议决定以及公司领导的重要批示和交办事项等，总经理办公室进行督办事项立项，明确主要承办部门、协办部门和办理时间等事项，形成《滕州华润燃气有限公司重点工作督办跟进落实表》。

三、交办。总经理办公室将《滕州华润燃气有限公司重点工作督办跟进落实表》下发至承办部门办理。

四、办理。承办部门接到督办事项后，责成专人迅速处理，按规定时间和事项要求完成督办任务。督办事项涉及多个部门的，由主办部门负责牵头组织办理。

五、上报。主办部门汇总办理情况与结果，经分管领导审批后，根据督办事项内容要求，在规定时间内上报总经理办公室。

六、查办。总经理办公室收到主办部门上报材料，首先进行认真审查。经审查符合要求的，呈领导批示；不符合要求的，主办部门要重新办理及报告。

七、催办。若主办部门逾期未完成督办事项，总经理办公室须按事项等级，下达《滕州华润燃气有限公司重点工作事项督办通知》联系主办部门及责任人进行催办。切实做到紧急事项跟踪催办，重要事项重点催办，一般事项定期催办。

八、办结。督办事项办结后，每月末总经理办公室对事项的办理进度、质量、效果进行汇总，并呈报领导审阅。

九、考核。各部门落实督办事项的情况将作为对经理人及各部门年终绩效考核的重要依据。

第六条 督办方式

一、邮件督办。对于异地督办事项，须及时通过公文邮箱送达交办材料。

二、电话督办。对于异地紧急督办或催办事项，除邮件督办外还应及时进行电话跟踪督办。

三、书面督办。对于比较重要的督办事项，且又无法与责任人当面沟通的，可采取出具书面意见督办。

第七条 督办工作要求

一、总经理办公室应保持与承办部门沟通联系，随时掌握办理动态，及时提醒，保证督办事项在规定时间内完成。

二、各承办部门应按要求积极办理，不得拖延，如遇特殊情况不能按时办结应及时报告。

三、涉及其他部门的事项，主办部门应主动会同协办部门协调处理，协办部门应积极配合。

四、各承办部门严禁推诿搪塞、拖压不办。凡是应办的事项，要及时办理；应办但短期内难以办理的，要列入计划逐步办理；由于条件所限确实不能办理的，要说明原因。

五、督办人员要实事求是、忠于职守，客观真实反映督查情况并及时完成领导交办的任务，做到情况清楚、督查有力、反馈及时。

第八条 本制度由总经理办公室负责解释、修订。

第九条 本制度为二级制度，自颁布之日起实行。

附件:1.滕州华润燃气有限公司重点工作督办跟进落实表

2.滕州华润燃气有限公司重点工作事项督办通知

3.滕州华润燃气有限公司督办工作流程图

附件 1

滕州华润燃气有限公司重点工作督办跟进落实表

序号	事项来源	督办事项	交办时间	主办单位	责任人	协办单位	目前进度	预计完成时间	备注

附件2

滕州华润燃气有限公司

重点工作事项督办通知

2022 年第X号

滕州华润燃气有限公司总经理办公室

2022 年X月X 日

督办事项:

督办背景:

责任部门:

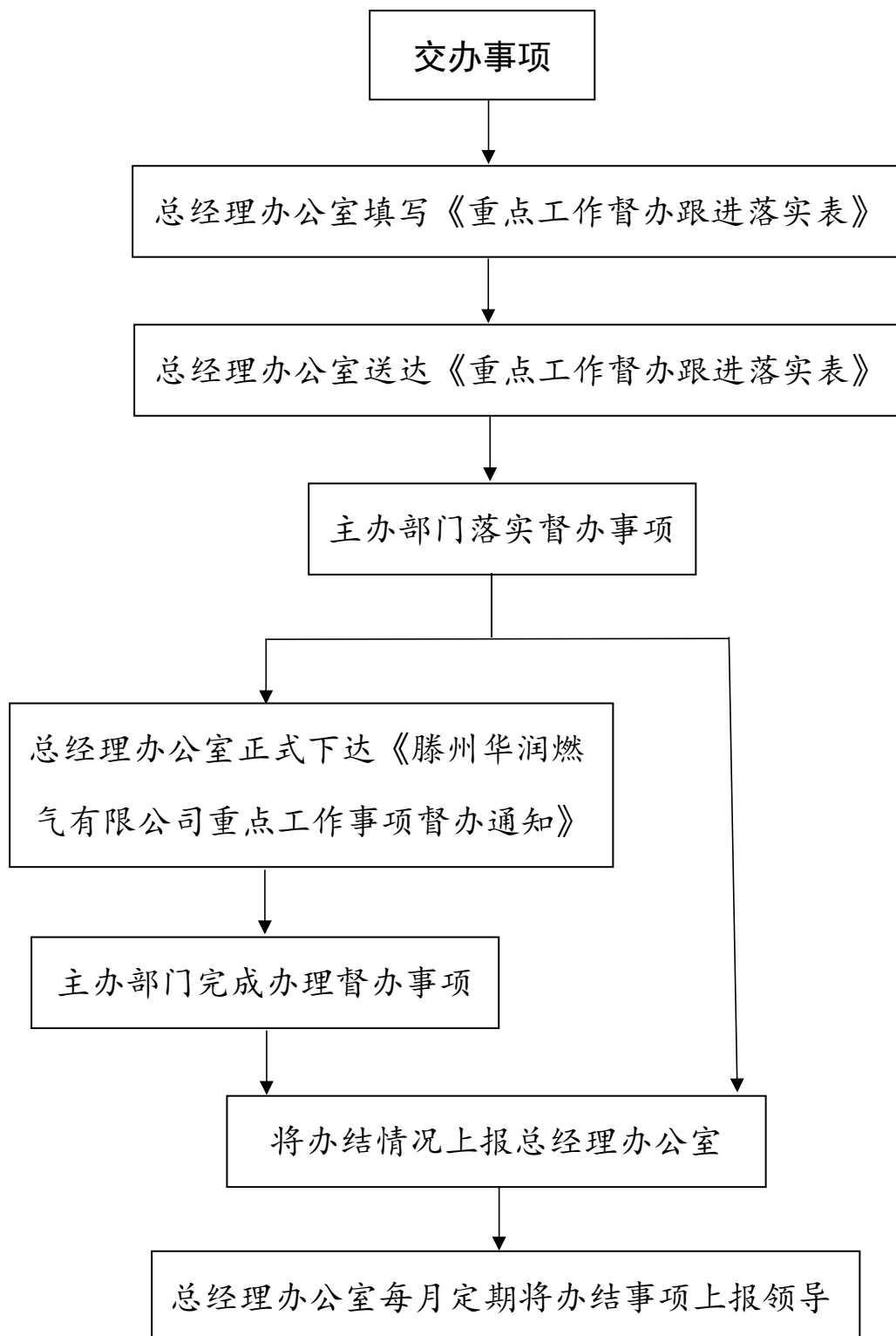
督办要求:

签发:

报送:

附件3

滕州华润燃气有限公司督办工作流程图



滕州华润燃气有限公司董事会授权管理制度

制度编号：A13-17ZJ22A

第一章 总则

第一条 为进一步加强滕州华润燃气有限公司（以下简称“本公司”或“公司”）董事会建设规范，进一步完善公司科学规范的决策机制，提高经营决策效率，增强企业改革发展活力，保障股东、公司和债权人的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《公司章程》等法律法规及制度规定，制订本制度。

第二条 本制度所称授权，指董事会在一定条件和范围内，将《公司章程》所赋予的职权授予董事长、总经理或其他符合法律、监管规定的授权对象行使。本制度所称行权，指董事长、总经理或其他符合法律、监管规定的授权对象按照董事会的要求依法行使被委托职权的行为。

第二章 授权原则

第三条 授权管理基本原则是：

（一）审慎授权原则。授权应当坚持依法合规、权责对等、风险可控等基本原则，实现规范授权、科学授权、适度授权。

（二）适用原则。应当坚持授权与责任相匹配原则，选择合适的授权对象进行授权。授权对象应当具备行使授权所需的专业、经验、能力素质和支撑资源。

（三）适时调整原则。授权权限在授权有效期限内保持相对稳定，并根据内外部因素的变化情况和经营管理工作的需要，适时调整授权权限。

（四）有效监控原则。在授权执行过程中，要切实落实董事会授权责任，坚持授权不免责，加强监督检查。

（五）质量与效率原则。授权应当结合实际，按照决策质量和效率相统一的原则，根据经营管理状况、资产负债规模与资产质量、业务负荷程度、风险控制能力等，科学论证、合理确定授权决策事项及权限划分标准。

第三章 授权范围

第四条 董事会可以根据公司章程和有关规定，将部分职权授予董事长、总经理或其他符合法律、监管规定的授权对象行使。企业中非由董事组成的综合性议事机构、有关职能部门等机构，不属于法定的公司治理主体，不得承接董事会授权。经过董事会或董事会授权对象批准的决策事项，可授权董事或其他人员代表公司签署相关文件。

第五条 董事会行使的法定职权、需提请股东（大）会决定的事项等不可授权。

第四章 授权程序

第六条 董事会应当根据授权制度制订或修订授权方案，明确授权目的、授权对象、权限标准、具体事项、行权要求、授权期限、变更条件等授权具体内容和操作性要求。授权决策方案由董事会秘书拟订，经党组织前置研究讨论后，由董事会决定。按照授权决策方案，修订完善重大事项决策的权责清单等公司内部制度，保证相关规定衔接一致。

第七条 在特殊情况下，董事会认为需临时性授权的，应当以董事会决议、授权委托书等书面形式，明确授权背景、授权对象、授权事项、行权条件、终止期限等具体要求。

第五章 授权管理

第八条 对董事会授权董事长决策事项，董事长一般应当召开专题会

议，集体研究讨论，与议题相关的经理层成员应当参加或者列席会议；对董事会授权总经理决策事项，一般采取总经理办公会等会议形式研究讨论。董事长、总经理在决策董事会授权决策事项时需要本人回避表决的，应当将该事项提交董事会作出决定。

第九条 授权事项决策后，由授权对象、涉及的部门或相关单位负责组织执行。执行过程中，执行单位和人员应当勤勉尽责、认真执行。对于临时性授权事项、专项授权事项，应当根据授权有关要求向董事会报告执行进展情况。执行完成后，授权对象根据授权要求，将执行整体情况和结果形成书面材料，向董事会报告。

第十条 董事会可以根据需要对授权决策方案进行变更。发生以下情况，董事会应当及时进行研判，必要时可对有关授权进行调整或收回：

（一）授权事项决策质量较差，经营管理水平降低或经营状况恶化，风险控制能力显著减弱；

（二）授权制度执行较差，发生重大越权行为或造成重大经营风险或损失；

（三）现行授权方案存在行权障碍，严重影响决策效率；

（四）授权对象人员发生调整；

（五）董事会认为应当变更的其他情形。

第六章 授权责任

第十一条 董事长、总经理等授权对象应当本着维护股东和公司合法权益的原则，严格在授权范围内作出决定，忠实勤勉履职，坚决杜绝越权行事。授权对象作出违反法律、行政法规或者公司章程的决定、未行使或者未正确行使授权导致决策失误等其他追责情形，致使严重损失或其他严重不良后果的，应当承担相应责任。

第七章 附则

第十二条 本制度未尽事宜，依照有关法律、法规以及公司章程的规定执行。本制度如与有关法律、法规、章程不一致的，以有关法律、法规、以及公司章程等规定为准。

第十三条 本制度属于公司一级制度，由公司董事会解释和修订。

第十四条 本制度经公司董事会审议通过后生效、执行。