

肥城市城市热力有限公司
规章制度汇编

办公室主任职责

一、主持办公室全面工作，组织办公室人员认真履行各自工作职责，保质保量完成各项工作任务，贯彻执行公司制定的各项规章制度。

二、协助公司领导及时掌握和了解公司各项工作的开展情况，为领导决策和指导工作提供可靠的事实和科学依据。

三、负责做好对外联系和接待工作，沟通公司内外各个方面的联系，处理好各种关系，安排好各种公务接洽活动。

四、及时处理办公室呈报的公司内外文件及材料，及时批转上级文件，并落实承办情况。

五、负责做好上级主管部门和其他单位来公司指导、考察的接待工作。

六、负责组织协调各科室共同办理的综合性和公司性的大型活动。

七、做好经济诉讼协调工作。

八、完成公司领导交办的其他工作。

肥城市城市热力有限公司

2013年10月

办公室岗位职责

为了加强办公室管理，明确公司内部管理职责，使内务管理工作更加标准化、制度化和规范化，结合实际情况，特制订本制度。

1、根据公司实际，结合不同的制度内容编写相应的规范化要求，力求使办公室各项工作都有章可循、有法可依，保证公司的办公事务有效开展。

2、办公室人员应明确各项工作职责，简化办理流程，做到每周有计划、每月有总结的工作目标。

3、负责公司劳动人事、工资、计生、户籍、文书、办公用品、会议、车辆、门卫、卫生管理等工作，保证各项事务有序开展。

4、协调各部门之间的行政关系，为各部门工作开展提供相应的服务。

5、负责公司对内、对外公共关系的维护和改善，做好来客接待和公司的各项文化宣传等工作。

6、收集各部门反馈信息和外部资讯，上传下达各种指令，及时做出整理，当好领导参谋。

7、协助其他部门工作，完成上级交代的其他工作。

肥城市城市热力有限公司

2013年10月

办公室人员考核细则

一、办公室人员每天上午提前 10 分钟到岗，做好准备工作，延误一次考核 30 元。

二、执行严格的卫生制度，确保经理办公室、办公室、会议室、接待室整洁卫生，具体标准是：门窗无灰尘、浮土；地面无污物、污水、浮土；书橱、镜子、空调上无浮土、污迹；书籍、资料摆放整齐，水具无茶锈、水垢；每发现一项不合格，考核责任人 30 元。

三、办公室人员形象、着装符合礼仪要求，打接电话，接待客人要文明友好，遇对方要求超出自己权限范围逐级汇报。每违反一次考核 30 元。

四、办公室人员上班期间禁止大声喧哗、禁止闲谈，创造安静的办公环境。每违反一次每人考核 30 元。

五、对上级安排工作应在要求时间内正确完成，出现差错和拖延时间，以致贻误工作，考核 30 - 50 元。

六、接电话时，对电话内容要及时传达相关人员，上级通知要做好电话纪录，向领导汇报，并及时提醒，出现差错一次考核 30 元。

七、按照会议性质和要求，做好会议准备，通知与会人员，布置好会场，做好会议纪要，必要时下发至各部门。因工作失误以致会议不能顺利召开或相关人员没有通知到的，考核责任人 30 - 50 元。

八、泄露公司机密导致工作被动的，考核 50 - 100 元，

情节严重者公司作进一步严肃处理。

九、认真处理好各部门的文印申请，对打印、复印用纸做好登记，减少文印用纸浪费。每发现一次非公文印考核责任人 30 元。

十、做好公司办公用品的采购发放和登记工作，对采购计划要进行严格审批，比价采购，对发放办公用品进行登记入帐。审批不严，登记不实，超标购买，每出现一次考核责任人 50 元。

十一、认真按时做好个人分工工作，工作出现失职或差错，视情况考核责任人 30-50 元。

办公室

2013 年 10 月

公司车辆管理规定

为规范车辆管理，保障公司车辆安全有序运行，特制定以下管理规定：

一、车辆出停管理

1、严格遵守派车程序，杜绝公车私用。公司所有车辆由办公室统一调度，办公室调度员要高度负责，按照程序认真填写“派车单”，驾驶员要严格执行行车路线，严禁改变路线办私事。司机班人员要服从办公室调度，未经批准，严禁私自出车。

2、按照定人定车的原则，所有车辆落实到具体人负责保管和驾驶，未经批准，驾驶员不得让他人驾驶自己的车辆。

3、双休日及节假日期间，除执行公务外，公司车辆一律停放在指定位置，并将车钥匙交办公室统一管理保存。

二、车辆维修管理

1、严格遵守车辆维修、保养制度，确保车辆整洁、运行良好。驾驶员发现车辆出现故障，需维修或保养时，应及时上报并说明情况，认真填写车辆维修通知单，经批准后，到指定汽修厂维修或保养，如更换旧件要索回，同时维修明细清单由本人签字后交办公室。

2、严控车辆在外维修。因在外出发出现紧急故障需要维修的，经批准后方可维修，并索要正规发票，同时由带车人签字确认。

三、车辆加油及报销费用管理

1、严格落实车辆加油登记、油耗情况统计制度。每月底办公室安排专人对所有车辆行驶里程进行抄表登记，驾驶人员对所驾车辆每月行驶里程及用油情况进行汇总，由车辆主管根据每辆车况确定百公里耗油并报办公室，办公室根据汇总情况予以审核，发现异常情况给予通报考核。

2、车辆公务出发费用报销范围为路桥费、停车费，经批准市外出发加油、修车费用等，有关单据经本人签字后按财务程序报销。

公司办公室

2013年6月8日

车辆主管职责

一、在分管主任的直接领导下，负责车队的全面工作。做到全面、细致，服务周到，坚决服从上级领导的安排，完成各项工作任务。

二、对车辆统一调度，严格派车程序，杜绝公车私用，保证公司车辆安全有序运转。

三、督促司机对车辆的检查、擦试、维修保养，发现故障及时上报，确保每辆车都保持一个良好的运行状态和舒适的乘车环境。

四、对公司所有车辆每月费用支出情况进行统计，包括车辆用油、维修费及过路过桥费用进行严格登记，每月底统计每辆车累计公里数和总耗油量，所支出费用上报分管主任。

五、每月底组织对公司驾驶员进行安全教育，使每名驾驶员始终做到“以服务保障为中心，以安全防事故为重点”。

办公室

2013年10月

车队考核细则

一、严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及有关交通安全管理的规章制度，安全驾驶，并严禁酒后驾车和私自出车，每发现一次考核 100 元。

二、严格执行派车制度，“两单”填写清楚，如未按派车程序执行，视为私自出车，每次发现考核 50 元。

三、未按规定时间到岗的，每发现一次考核 20 元，到公司后对车辆没有及时检查擦拭者，考核 30 元。

四、未经批准私到修理厂维修者，维修费用自负。

五、严格油料考核制度，超者自负，对过路过桥费虚报、假报者，发现一次考核 50 元。

六、司机未经批准，擅自将自己保管的车辆交给他人驾驶，每发现一次考核 50 元。如果肇事，后果由司机本人承担。

七、不服从车队长管理者，每次考核 50 元。

公司办公室

2013 年 11 月 1 日

门卫值班人员主要职责

一、做好外来人员，车辆登记工作。会见经理，值班人员要先电话通知办公室，由办公室人员报经理批准；会见其他部门人员可直接电话联系。所有洽谈业务人员一律做好会客回执，并督促入厂内车辆按指定位置停放（箱式货车出厂要例行检查）。未经批准严禁小商小贩做广告业务等闲散人员进入厂内。

二、做好厂内物资出入核查登记工作。物资出入必须持有办公室负责人签字的物资出门证及随货同行清单（负责人不在时由办公室人员请示后代签），值班人员要仔细核查后，准予放行，手续不全者，严禁值班人员私自放行。

三、做好本厂职工出入厂督促检查工作。值班人员每天在上、下班期间站在门口督促本厂职工及外来施工人员出入厂门主动下车，对迟到、早退者要予以登记上报。上班期间因公外出，未开出门证或开出门证部门领导没签字的，一律不准放行；因工作性质经常出入的要经分管副总批准。

四、做好夜间巡逻工作。值班人员要对厂内重点部位每小时查一次，发现问题及时上报，及时通知调度，严重情况及时报警。

五、做好邮件、报纸、包裹的收发工作。值班人员要准确无误及时送达，严禁邮递人员直接进入厂内（特殊情况要电话请示）。

六、值班室内及公共卫生区要按时清扫，做到室内外物品摆放有序、整齐划一。

值 班 纪 律

一、值班人员要严格执行交接班制度，确保 24 小时在位，严禁脱岗、睡岗。

二、值班室内严禁闲杂人员长时间逗留。

三、对来访人员及本厂职工要文明用语，以诚待人，对违反厂规厂纪者，要耐心解释，不听劝阻者及时上报，严禁矛盾扩大化。

四、值班人员要坚决服从管理人员安排，对工作安排有意见可通过正常渠道反映。今后办公室将对值班人员不定期查岗，发现问题严肃考核，对不服从管理，我行我素，屡教不改者，公司将做进一步处理。

保卫人员管理规定

为加强公司的安全保卫工作，保证公司各项工作安全有序进行，根据保卫的工作性质及现有人员实际情况，特做以下规定：

1、冬季供暖期保卫人员统一实行两班运转交接，岗位人员要服从调度，认真完成领导安排的各项工作。

2、严守交接班制度，接班人员未到不得离开岗位，交班时做好交接班记录。

3、门岗值班人员要做好人员、物资的出入登记工作，凡外来人员来访时，值班人员要礼貌接待，认真填写会客单，并及时联系相关人员；物资出门，值班人员要凭经办部门所持的“物资出门证”及随货同行清单，对照单据认真检查，如有异议，不予放行；职工私家车及外来车辆进入公司，门卫要做好相应登记并按指定位置停放。

4、门卫要加强下班后人员出入的管理，严禁闲散人员进入厂区；夜间要按时开关厂区照明，发现故障要及时报修。

5、夜间巡逻人员要加强巡视，并积极与调度中心、检修中心值班人员形成联动，认真做好公司的防火、防盗等工作。夜间巡视不得少于5次，特别是凌晨二点到五点之间，每次不得少于一小时，巡视时做到多看、多听，若有问题应及时逐级上报。巡视人员在厂区的夜间巡逻，必须恪尽职守，认真负责。

6、所有岗位值班人员要严格遵守厂规厂纪。在岗期间应严守岗位，不得擅离职守或饮酒、闲聊、阅读书报、睡觉等失职行为；休班、请假严格按照公司相关制度执行，以假条为准，否则按旷工处理；在岗人员要听从带班班长安排，服从调度，带班班长根据人员情况适时适当合理调配人员，保证各个岗位人员充足；在岗人员要保证所在岗位通讯设施畅通，严禁长时间占用。

7、处罚规定：

(1) 迟到、早退或旷工者按公司考勤处罚规定执行。

(2) 休班请假要提前书面申请并经主管签字同意，否则按旷工处理。

(3) 脱岗、睡岗者每次考核 50-100 元。

(4) 在岗期间饮酒及酒后上岗者每次考核 50-100 元。

(5) 不听众领导安排，视情况给予口头警告，情节严重者处罚 100 元。

(6) 擅离职守、脱岗、无故离岗，按旷工处理罚款 100 元。

(7) 进出物资一律登记或办理相关手续，否则罚款 100 元，如有漏计进出物资，造成损失由值班人员承担相应责任。

以上规定保卫人员要自觉遵守，认真做好本职工作，期间将不定期查岗，发现违规违纪者严肃考核。

办 公 室

2013 年 10 月 29 日

经理办公会议制度

为规范公司管理行为，进一步明确经理办公会议事程序，保证经理层依法行使职权、履行职责、承担义务，有效防范经营风险，促进公司各项事业持续、稳步、快速发展，特制定本会议制度。

一、经理办公会议的形式及参加人员

1、例行经理办公会议。由经理负责召集和主持。会议参加人员为：经理、副经理、副书记。根据会议内容可由相关部门的负责人列席会议。

2、经理特别办公会议。即公司所遇突发或其他特别工作而召开的不定期的经理办公会议。由经理主持，并由经理指名的有关人员参加会议。

二、经理办公会议议事规则

1、公司办公室负责经理办公会议安排、会议记录、纪要整理和会议资料的保管等工作，并定期存档。

2、经理办公会议议题由经理决定；经理办公会议各成员可在工作分工范围内，提前一个工作日向经理申请提出会议讨论决定的议题，重要议题应提交可供会议决策的方案等书面材料，提交会议讨论的议题应有充分的材料和明确的决策建议。

3、经理办公会议讨论决定问题实行民主集中、多数一致、经理负责的原则，由经理归纳出席会议成员的多数意见后作出决议，对经会议讨论尚不宜作出决议的议题，经理有

权决定下次再议。在必须作出决议而又不能形成多数一致意见时，经理有最终决定权。

4、经理办公会议成员必须认真负责地行使职权，会议讨论情况和会议记录为公司核心机密，一切有关人员不得泄露，违者依照有关规定追究责任。

三、经理办公会议的议事内容

1、研究讨论公司年度企业生产经营计划、发展规划、资金投向、财务预算等方案。

2、拟订、修改公司的各项规章制度；制订、调整公司内部管理机构设置方案。

3、制订公司干部配备方案；决定中层干部及其他管理人员的选拔、考察、任免和奖惩议案；决定公司基本工资制度和工资标准、年度职工工资收入水平、内部分配形式和方案、工资调整方案；决定公司职工奖励和处分。

4、研究确定建设中的施工进度计划、重大设备招投标意见、重大材料的招投标意见、数量、价格及供货商和其它属于公司经理层决定的各项事宜。

5、经理办公会讨论决定的事项，由分管副经理按照分工范围督促检查，在规定时间内通报贯彻落实情况。

6、经理办公会会议纪要经经理签批同意后，根据会议内容决定下发范围。

人事管理制度

第一章 总 则

- 一、为使本公司员工管理有所遵循，特制定本制度。
- 二、本公司员工是指在公司从业的正式工、季节工和临时工。

第二章 任 用

一、新进员工必须首先学习和了解公司的各项规章制度，遵守国家的政策、法律、法令，遵守劳动纪律，爱护公共财产，学习和掌握本职工作所需要的文化技术业务知识和技能，团结协作，完成生产任务和工作任务。

二、新进员工（包括临时工、季节工）都要签定劳动合同，试用期按照劳动法有关规定执行。

三、新进员工经试用考核合格后予以正式任用。

四、有下列事情之一者，不得予以任用：

- 1、曾有刑事犯罪者；
- 2、工作关系在其他单位，未办理完离职手续者；
- 3、身体健康情况不能胜任工作者；
- 4、未成年者。

五、新进员工试用开始前应办妥下列手续：

- 1、填写员工档案表；
- 2、缴验学历证件及身份证；
- 3、缴验医院最后一个月体检表。

第三章 奖 励

为增强员工责任感，鼓励其积极性和创造性，维护正常的生产秩序和工作秩序，提高劳动生产率和工作效率，对于有下列表现之一的员工，公司给与奖励：

一、在完成生产任务或者工作任务方面，做出显著成绩的；

二、在生产方面，有小发明、技术改进或者提出合理化建议，促进节能降耗取得显著成绩的；

三、在改进企业经营管理，提高经济效益方面做出显著成绩，贡献较大的；

四、保护公共财产，防止或者挽救事故有功，使公司免受重大损失的；

五、其他应当给予奖励的；

第四章 考 核

一、员工应遵守公司及各部门规章制度，履行岗位职责，接受部门考核。

二、各部门均应制定自己的考核制度，部门负责人有权对本部门人员进行考核。

第五章 劳动关系

一、合同期内解除劳动合同关系

1、辞职

辞职是指在合同期内，由员工提出提前终止聘用关系的行为。

员工辞职必须提前一个月（临时工、季节工以合同为准，

但至少提前一周)以书面形式向公司提出申请,经公司研究同意后,方可办理辞职手续。

2、 辞退

辞退是指在合同期内,公司决定提前终止与员工的劳动合同关系。公司辞退员工必须提前一个月(临时工、季节工以合同为准,但至少提前一周)通知被辞退员工,公司按照国家有关规定给予经济补偿。

符合下列条件之一,公司可辞退员工:

(1)、员工患病或者非因工负伤,医疗期满后,不能从事原工作也不能从事由公司另行安排的工作的;

(2)、员工不能胜任工作,经过培训或者调整工作岗位,仍不能胜任工作的;

(3)、合同期内劳动态度差,工作能力达不到要求的。

(4)、劳动合同订立时所依据客观情况发生重大变化,致使原合同无法履行,经当事人双方协商不能就变更劳动合同达成协议的;

(5)、甲方濒临破产进行法定整顿期间或者生产经营状况发生严重困难,确需裁减人员。

3、 除名

除名是指在合同期内,员工违反公司有关规定或做出有损于公司的行为,给公司造成较大的损失,公司根据有关规定与其解除劳动合同,并予以除名的行为。除名后以书面形式通知被除名员工。

符合下列条件之一，公司可除名员工：

- (1) 严重违反劳动纪律或公司规章制度的；
- (2) 严重失职、营私舞弊，对公司利益造成重大损失的；
- (3) 被依法追究刑事责任的；
- (4) 对公司有严重的欺骗行为的；
- (5) 在言论上或行为上对公司或公司负责人或公司同事不利、不忠实者；
- (6) 在公司外的行为足以妨碍其它应执行的公司及公司声誉或利益者；
- (7) 泄漏公司商业或技术秘密，使公司蒙受损失的；
- (8) 无故连续旷工 15 天（含 15 天）以上或 1 年内累计旷工 30 天者；
- (9) 有偷窃行为，经查明属实者；
- (10) 因故意或过失行为，而引起重大损失的。

二、合同期满不再续签劳动合同

1、公司提出不再续签劳动合同

此种情况是指合同期满，公司根据情况不再与员工续签劳动合同的行为。在合同到期一个月前，公司以书面形式通知员工本人，合同到期不再续签合同。

2、员工提出不再续签劳动合同

此种情况是指合同期满，员工不愿与公司续签劳动合同，在合同到期前一个月员工应以书面形式通知公司到期不

再续签劳动合同。

三、离职手续

1、员工解除劳动关系时应办理离职手续。进行工作内容、文件、资料、档案、客户关系等工作移交和财务结算，经部门负责人、经理批准后，方可离职。

2、员工在未办理离职手续前，必须坚守岗位，照常上班，否则按有关规章制度处理。

3、擅自离职的，承担违约责任，并视其损害情况采取相应措施追究其责任。

第六章 工资福利

一、公司实行以岗定资，岗变薪变的工资发放原则；

二、公司按照国家有关规定为员工办理和交纳社会保险；

三、社会保险中员工自行负担部分，由公司在工资中代为扣缴；

四、公司视经营情况，给予员工合理的福利待遇。

肥城市城市热力有限公司

2011年3月2日

档案管理制度

（一）总则

第一条 为规范公司档案管理工作，充分发挥档案作用，全面提高档案管理水平，有效地保护及利用档案，维护公司合法权益，特制定本制度。

第二条 本制度所称的档案是指过去和现在的公司各级部门及员工从事业务、经营、企业管理、公关宣传等活动中所直接形成的对企业有保存价值的各种文字、图表、账册、报表、技术资料、声像、胶卷、荣誉实物、证件等不同形式的历史记录。

第三条 文件承办部门或承办人员应保证经办文件的系统完整，结案后及时交公司档案室归档。工作变动或因故离职时应将经办的文件材料向接办人员交接清楚，不得擅自带走或销毁。

第四条 公司及各部门、员工有保护档案的义务。

（二）收集与整理

第五条 公司的归档资料实行“年度归档”制度，即每年二月份为公司档案资料归档期。

第六条 在档案资料归档期，由各部门统一收集整理上交档案室，各部门领导应积极配合与支持。

第七条 档案管理员根据《立卷归档管理制度》的有关规定执行。

（三）归档范围

第八条 重要的会议材料，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、会议记录等。

第九条 本公司对外的正式发文与有关单位来往的文书。

第十条 上级机关发来的与本公司有关的决定、决议、指示、命令、条例、规定、计划等文件材料。

第十一条 本公司的请示上级机关的批复。

第十二条 本公司反映主要职能活动的报告、总结。

第十三条 本公司的各种工作计划、总结、报告、请示、批复、会议记录、统计报表及简报。

第十四条 本公司与有关单位签订的合同、协议书等文件材料。

第十五条 本公司职工劳动、工资、福利方面的文件材料。

第十六条 本公司的历史沿革、大事记及反映本公司重要活动的剪报、照片、录音、录像等。

(四) 档案的利用

第十七条 档案人员要熟悉馆藏，主动提供利用，起好领导和有关部门的助手和参谋作用。要发挥档案的信息功能，提高其社会效益和经济效益。

第十八条 公司档案只有公司内部人员可以借阅，借阅者都要填写借阅登记方可借阅。员工不得随意外带有关公司重要的文件材料，确因工作需要外带，需办理档案外借手续，

经办公室核准后，方可带出，用毕即归还。

第十九条 借阅人对所借阅档案必须妥善保管保持整洁，严禁涂改，注意安全和保密；借阅期限最长为一个月，到期必须归还，如有需要，须重新办理相关手续，用后完整归还。

肥城市城市热力有限公司

2013年10月8日

肥城市城市热力有限公司

主要经费支出管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强和规范公司相关经费支出管理，推进厉行节约反对浪费优良传统，根据中央、省、泰安和肥城市关于厉行节约反对浪费的有关规定以及《肥城市机关差旅费管理办法》，并结合公司实际，特制定本办法。

第二条 公司所有员工必须牢固树立“厉行节约、勤俭办事”的思想，从严从紧控制各项费用支出，坚决反对大手大脚、铺张浪费。

第三条 公司经费主要包括：业务招待费、差旅费、加班餐补助。

第二章 业务招待费管理

第四条 业务招待费是指公司在对外交流、交往过程中，因工作和经营管理活动的需要，所支出的接待费用。招待费的使用要符合廉政建设的有关规定和财经纪律的相关要求。

第五条 接待来公司进行业务交流学习、工作检查指导、业务技术培训的单位团体、技术人员，需对方提前与公司相关业务部门联系，并持有单位接待公函，原则上实行对口接待，并将接待函交办公室备案。

第六条 业务招待费支出要从严控制，尽量减少接待活动。本着“必需、合理、节约”的方针，大力倡导节俭就餐、

杜绝浪费、合理消费的原则。

第七条 接待标准实行分级限标的原则，A级：接待业务单位主要负责人来公司检查指导工作、业务交流学习的，接待标准为最高60元/位（不含酒水）。B级：接待业务单位培训指导、交流学习的，接待标准为最高50元/位（不含酒水）。C级：其他因工作需要一般性接待一律吃工作餐，标准不得超过30元/位。陪同人员要做到对口接待，接待对象在10人以内的，陪餐人数不得超过3人；超过10人的，不得超过接待对象人数的三分之一。

第八条 公司的所有招待，要严格执行接待标准，在接待前向办公室申请，填写就餐审批单，需要说明接待的单位、事由、人数，报分管经理、经理签字批准后，由办公室统一安排方可实施接待。

第九条 招待完毕后应及时报账处理。参与招待的经办人持有效发票及就餐审批单，经分管经理、经理签字后到财务科办理报销手续。

第十条 所有接待严格执行工作日中午禁止饮酒规定。

第三章 差旅费管理

第十一条 差旅费是指员工因公出差所发生的城市间交通费、住宿费、伙食补助费和市内交通费。

第十二条 要严格控制和合理搭配出差人数，能减少的尽量减少。

第十三条 因公出差用车的（肥城市外），车辆使用科

室应提前向办公室申请，严格执行用车申请单制度。

第十四条 因公出差，即外出开会、学习、培训、交流、考察，由经办人凭会议邀请函、学习培训通知或科室申请等相关证明，报分管经理、经理批准后实施。

第十五条 城市间交通费：是指因出差乘坐汽车、火车、轮船、飞机等交通工具所发生的费用。

1、到出差目的地有多种交通工具可选择时，出差人员在不影响公务、确保安全的前提下，应当选乘经济便捷的交通工具。

2、乘坐公共交通工具标准：汽车一般乘坐硬座、火车乘坐硬座或硬卧，全列软席列车乘坐二等软座，高铁和动车一律乘二等座，轮船乘三等舱。因路途较远、其他交通工具不方便或工作应急需要乘坐飞机的，要经公司经理批准，乘坐舱位为经济舱。

3、公司派车出差的，当值司机要合理计划经济路线，尽量减少油料费用和路桥费用的支出。

出差人带车出差的，出差返回后有关车辆费用由当值司机签字、经办公室审核，分管经理、经理签字批准后依据发票据实报销。出差人不应再报销城市间交通费。

4、出差人乘坐公共交通工具外出的，出差期间所发生的城市间交通费，可依据往返发票报销处理。

5、未按以上规定乘坐交通工具的，超支部分由个人自理。

第十六条 住宿费

住宿费是指出差人员在出差期间入住宾馆发生的住宿费用。

1、出差人员应选择安全、经济、便捷的三星级以下宾馆或快捷酒店住宿。

2、住宿费用标准：除出差人数为奇数或性别差异外，一般不得单人单房住宿，住宿房间的消费标准根据地区差异严格控制在省会级以上城市每个房间 330 元以下，地级以下城市每个房间 260 元以下。

3、到市区以外参加会议或培训学习的，依据相关通知规定或会务组统一安排的食宿标准，予以报销食宿费用。

第十七条 伙食补助费

1、要严格控制出差伙食费管理，按照每人每天 100 元包干使用（早餐 20 元/人、午餐、晚餐各 40 元/人），有发票的依据发票报销（发票金额不得超出以上标准），没发票的填写差旅费报销单以伙食补助形式计入当月工资统一发放。

2、在出差期间，如遇对方单位安排接待的，按照以上标准接待一次扣除报销费用一次。

第十八条 市内交通费

市内交通费是指工作人员因公出差期间发生的市内交通费用。

1、市内交通费用按照出差自然天数计算，泰安市内按

照每人每天 50 元包干使用，泰安市外按照每人每天 80 元包干使用。有发票的依据发票报销（发票金额不得超出以上标准），没发票的填写差旅费报销单计入当月工资统一发放。

2、有对方单位提供车辆或乘坐本公司车辆出差的，不允许报销市内交通费。

出差人返回应依据相关发票等凭据证明，报分管经理、经理签字批准后到财务科报销相关差旅费用。

公司外出人员应严格遵守差旅费支出规定，财务科应严格审核差旅费报销标准，超支部分一律由个人自理。

第四章 加班餐补助

第十九条 误餐补助是指因加班、特殊工作而影响正常吃饭时间给予的适当补助。加班费是指在规定工作时间之外继续工作所获得的适当补助。

1、确因工作需要影响正常吃饭时间的，按照每人每次给予不超过 20 元的误餐补助费，应在正常上班时间内完成的工作任务而未完成，造成的加班不给予误餐补助。

2、误餐补助费用要严格审批程序，由加班人员或科室首先于事前向分管经理汇报加班的缘由、加班人数、加班时间，等批准后方可实施加班（应急任务除外）。

3、误餐补助报销要注明加班缘由、人数，取得正规有效发票的，经分管经理、经理签字认可后到财务科报销（发票金额不得超出以上标准）。没发票的填写加班费补助审批单，经签字审批后以伙食补助形式报销，计入当月工资统一

发放，严格按照每人每次 20 元的标准执行，超出部分不予报销。

本办法自发布之日起执行。此前规定与本规定不一致的，以本规定为准。

肥城市城市热力有限公司

2016 年 1 月

印章使用管理制度

第一章 总则

第一条 为维护公司印章使用的合法性、严肃性和安全性,维护公司的利益,特制定本制度。

第二条 本制度所指印章包括公司印章、法定代表人印章、公司合同专用章、公司财务专用章。

第三条 经理授权公司印章、合同专用章由公司办公室负责管理和使用;授权法定代表人印章,财务专用章由公司财务科负责管理和使用。

第二章 印章的领取和保管

第四条 公司各款印章由主管部门负责人领取,并由部门印章专管员保管和按规定使用,不得转借给他人。

第五条 公司统一印制“印章签批单”和“用印登记簿”。

第六条 印章专管员印章持有情况纳入员工离职时移交工作的一部分。印章专管员离职时,须办理分管印章的移交手续后方可办理离职手续。

第三章 印章的使用

第七条 公司各部门或个人需要使用印章,应由所在部门填写“印章签批单”,经办人签字,经办部门负责人审签后,将其与所需印章的文件一并上报公司分工负责人或负责人签批。

第八条 印章管理部门负责人对用印文件进行审核,最终由印章专管员按规定用印,并在用印登记簿上进行登记,

用印单位或部门经办人在用印登记簿上签字。

第九条 公司签署的重大合同用印应按公司合同管理规定的审批程序执行。

第十条 公司经理对公司印章、法定代表人印章、合同专用章、财务专用章的使用拥有绝对决定权。

第十一条 涉及法律等重要事项需使用印章的，须依有关规定经公司常年法律顾问审核签字后方可使用。

第十二条 财务人员依日常的权限及常规工作内容自行使用财务印章的无须经上述程序。

第十三条 公司印章、财务专用章、合同专用章用印后该印章签批单作为用印凭据由印章专管员留存，年末经整理后交公司办公室归档。

第十四条 印章原则上不许带出公司，确因工作需要将公司印章、财务专用章、合同专用章带出使用的，应事先填写印章签批单，载明事项，经公司经理批准后由两人以上共同携带使用。

第四章 责任

第十五条 印章专管员必须妥善保管印章，如有遗失，必须及时向印章管理部门负责人报告。

第十六条 公司各部门必须严格依照本制度规定程序使用印章，未按本制度规定的程序，不得擅自使用。

第十七条 违反本制度的规定，给公司造成损失的，由公司对违纪者予以行政处分，造成严重损失或情节严重的，

移送有关机关处理。

第十八条 本制度自下发之日起执行。

肥城市城市热力有限公司

2011年8月5日

肥城市城市热力有限公司

带薪休假制度

根据带薪休假的有关文件精神，结合公司实际，经经理办公会研究决定，自今年起，全体员工实行带薪休假。为规范年休假秩序，根据工作性质和岗位特点，特制定以下休假制度。

1、休假时间段：每年在非供暖期4月1日至10月7日为年休假时间段，冬季供暖期原则上不准休年假。各部门要按照人员级别、工种在休假时间段内均衡安排，做好本年度休假计划。

2、休假天数：工作年限满1年不满10年的，年休假5天；满10年不满20年的，年休假10天；满20年的，年休假15天。国家法定节假日、休息日以及国家规定的探亲假、婚丧假、产假的假期，不计入年休假的假期。

3、休假方式：（1）执行公司非供暖期放假的人员，根据工作年限确定年休假天数，计入正常上班工资待遇。（2）其他休假人员，在公司规定的休假时间段内可以集中安排，也可以分段安排，一般不跨年度安排，应在当年休假期内休完。因个人原因当年未完成休假的，不再安排补休；确因工作需要当年不能休年假的，经公司批准后，可以安排在下一个年度休假。休假期限为15天的可分二次或三次安排，休假期限为10天的可分二次安排，休假期限为5天的可一次休完。

4、休假审批：各部门在保证不影响工作的前提下，每年2月底前制定出人员休假计划，由办公室汇总后，统筹考虑各部门休假情况，制定各部门年休假计划方案，经分工负责人审核，报公司经理批准后实施。

5、公司人员休年假时，原则上按照公司最终批准的年度休假计划执行。因特殊情况确需调整休假时间，在本部门内应按照同级同岗的原则进行调换，并报公司批准。

6、公司人员年休假期满后，应按时返回工作岗位，休假期满未按时上班的，按旷工处理。

7、公司人员有下列情形之一的，不享受当年的年休假：

(1) 累计工作满1年不满10年的工作人员，请假累计2个月以上的；

(2) 累计工作满10年不满20年的工作人员，请假累计3个月以上的；

(3) 累计工作满20年以上的工作人员，请假累计4个月以上的。

本年度不符合休假条件且已休假的，不再享受下年度年假待遇，或者折扣下年度休假天数。

公司休年假的人员，要严格遵守国家的法律法规，不得从事任何的非法活动。休假期间，要保持手机通畅，以确保公司重要工作能够及时联络，因特殊情况确需终止休假的，休假人员要严格服从公司安排。

2018年1月27日

公司卫生管理制度

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。

一、卫生的管理范围为公司各部门办公室、会议室、厕所、花坛、绿地及走廊、门窗等办公场所及其设施的卫生。

二、卫生清理的标准：门窗、玻璃上无浮尘；地面无污物、浮尘；书橱、档案橱内各类书籍资料排列有序，无灰尘，橱顶无乱堆乱放现象；办公桌椅摆放端正；厂内道路清洁干净，花坛、绿地内无杂草、杂物。

三、卫生清理实行部门责任制。部门负责人为责任人，各部门办公室的卫生，由各部门负责日常保洁。公共卫生清理实行区域负责，按以前区域划分实行。

四、责任区卫生各部每日 8 点前清理一次，由办公室牵头不定期进行卫生检查评比。

五、各部门要认真对待卫生清理和卫生检查评比工作，积极主动地搞好卫生清理。卫生检查评比结果累计存档汇总，列入年终评先树优工作的内容。

肥城市城市热力有限公司

2013 年 10 月

肥城市城市热力有限公司

关于执行卫生管理制度的情况说明

为彻底做好公司厂区内部公共区域的环境卫生，营造一个良好的工作、生活环境和氛围，塑造清洁、整齐的公司形象，公司领导高度重视，制定了卫生管理制度，并要求抓好落实。

一、各科室人人讲究卫生，养成良好的卫生习惯，保持了办公室内外清洁美观，创造了良好的工作环境。

二、各科室人员每天早上提早十分钟到办公室，搞好办公桌、地板卫生；收拾好茶杯，茶篮、纸篮每天倒干净，确保了办公室整洁。

三、室内办公用品和各种用具存放整齐有序，不在室内和走廊堆放物品、燃烧废纸、乱贴乱画，不随地吐痰，乱扔纸屑、烟头、瓜果、皮核，不从窗户往外吐痰倒水、乱扔杂物。

四、公共区域明确专人，每天清扫，做到清洁无杂物。院内花草、树木适时浇灌、剪枝、喷药除虫，对影响美观的地方及时进行清洁和整理。

公司办公室不定期对各科室及公共区域进行卫生检查、评比并进行考核。

出入门制度

为维护厂区安全，并使出入厂区的人员、物品的管理有所遵循，特制定本制度。

一、员工出入必须走南门，北门禁止人员出入。

二、本公司员工出入厂门，应穿着合适服装，严禁赤足或穿拖鞋。

三、职工上班期间公出，应出示“出门证”。

四、物资出门，应凭经办单位填具的“物资出门证”及随货同行清单，由经办单位负责人、办公室签字确认后交保卫人员检点存查，否则不予放行。

五、摩托车、自行车出入大门应自觉接受检查。自行车、摩托车进出厂门须下车，否则每次罚款 10 元。

六、凡公司外来人员来访时须填写会客单，由保卫人员电话联络后进入。公毕出厂时由接待人员签注后将会客单交由保卫人员。

七、自行车、摩托车一律在车棚内停放，如发现有乱停放者，每次每辆罚款 20 元，。

八、公司内车辆及外来车辆一律在车位停放，私家车辆不准进厂停放，不执行者每次罚款 100 元。

办 公 室

2013 年 10 月 15 日

户籍、计生管理规定

按照相关政策，为规范我单位户籍、计生管理，营造良好的管理秩序，配合相关工作的顺利开展，经公司研究，特制定以下规定，望各部门严格执行。

- 1、户籍、计生关系的迁入必须严格实行个人申报，领导审批程序。
- 2、非我单位在职人员一律不予接收其户籍关系。
- 3、新生儿出生落户可随父母落户，子女升学、就业后必须将户口迁出。
- 4、户籍、计生关系迁入人员必须信守承诺或其它方式，确保公司依法管理。
- 5、在我单位工作，且在我单位长期居住的已婚育龄妇女，由工作单位负责计生管理。
- 6、在我单位长期居住，无工作单位的职工家属，由女方户籍地负责计生管理。
- 7、在我单位工作，不在我单位长期居住的已婚育龄妇女，由居住地负责计生管理。
- 8、调动、离职人员的手续与户籍、计生关系的迁出手续一并办理，否则公司不予办理相关业务。
- 9、本规定自下发之日起执行。

肥城市城市热力有限公司

2013年10月

关于严格执行生育假制度的有关规定

为维护女职工的合法权益,促进企业的稳定和发展,结合单位实际,特制定女职工产假、哺乳假制度如下。正在休生育假人员按本规定执行,望各部认真传达。

1、女职工正常生育假为 98 天,女方晚育的,除按国家规定的产假外,增加产假 60 天,并给予男方护理假 7 天。女职工妊娠不满 2 个月流产的,产假为 15 天;妊娠 2 个月以上不满 3 个月流产的,产假为 20 天;妊娠 3 个月以上不满 4 个月流产的,产假为 30 天;妊娠 4 个月以上流产、引产的,产假为 42 天。

2、员工怀孕后可以根据自身情况向本部门书面申请生育假,由本部门领导批准,报计生办备案。

3、增加的护理假,视为出勤,工资照发,福利待遇不变。

4、哺乳期为 1 年(孩子满 1 周岁)。每班劳动时间内给予其 2 次哺乳(含人工喂养)时间,每次 30 分钟。多胞胎生育的,每多哺乳一个婴儿,每次哺乳时间增加 30 分钟,也可合并使用。

5、产假期间工资停发,个人承担自己应缴纳的社会保险部分。办公室负责向社会保险经办机构申领参保人员生育保险待遇。生育津贴通过指定银行实行社会化发放,生育医疗费用在定点医疗机构结算支付。

办 公 室

2016 年 1 月 1 日

公司办公用品管理规定

第一章 总则

为使办公用品管理合理化，满足工作需要，合理节约开支，降低办公用品消耗，减少损失和浪费，结合我公司工作特点，在管理上贯彻“管用结合，合理调配，物尽其用”的原则，特制订本规定，此规定的执行部门为办公室。

第二章 办公用品范围

1、公司办公用品分为低值易耗品、管制品、贵重物品、实物资产。

2、低值易耗品：笔、纸、电池、订书钉、胶水等。

3、管制品：订书机、装订机、剪刀、美工刀、文件夹、计算器等。

4、实物资产：物资价格达 300 元以上，如：空调、计算机、摄像机、照相机等，电脑、打印机的耗材。

5、其他办公用品、设备。

第三章 办公用品申请

1、为了统一限量，控制用品规格以及节约经费开支，所有办公用品的购买由办公室统一负责并指定专人具体管理。

2、各部门如需办公用品，于每双月月底前经部门领导确认，上报办公室，经分管领导审批后，办公室统一安排购

置。办公用品申领一律由本部门填报计划表，并由本部门负责人、分管经理签字报办公室审核后方可领用和发放，审核结果连同计划表一起保存，以作为日后各部门使用情况的审核与检查依据。

3、因工作需要，急需的办公用品，各部门可直接向分管领导报告后购买，事后再补办有关手续。

第四章 办公用品采购

1、办公用品的采购，一律由办公室统一购买。

2、办公室可向文具批发商采购，选择多方商家的产品进行比较，择优选用。其必需品、不易采购或耗用量大者应酌量库存。

3、印刷品（如信纸、信封、表格等）除各部门特殊表单外，其印刷、保管均在办公室统一进行。

4、保管员根据办公用品库存量情况以及消耗水平，向办公室主任提报，确定申购数量。

5、办公室要严格把好申购和领用关，保管员不得超标发放办公用品。

第五章 办公用品入库

1、购入的办公用品由办公室负责按类别、品种清点、验收，及时登记入库管理。

2、对于存在质量问题的产品，办公室有权拒收，有采购人员负责退换。

第六章 领（借）用制度

办公用品使用要坚持“厉行节约、反对浪费”的原则，必须通过办公室办理登记手续后方可领取或借用，一般不得私自任意拿用。具体办法：

- 1、领用电脑、打印机的各类耗材必须以旧换新。
- 2、领用其它办公用品由领用人在办公用品台账上登记。
- 3、凡借用公司办公器材，需填写物资借用单，并由部门领导签字认可。
- 4、借用物资超时未还的，办公室有责任督促归还。
- 5、借用物资发生损坏或遗失的，视具体情况照价或折价赔偿。

第七章 附则

- 1、人员离职时，必须向办公室办理办公物品归还手续，未经办公室认可的，其他部门不得为其办理离职手续。
- 2、公司员工要加强对公用物资、办公用品的使用和保管。严格控制不必要的消耗和损坏，对不負責任而造成损失者要追究其责任或经济赔偿。

公司办公室

2013年11月5日

电子考勤管理规定

为确保正常工作秩序，增强员工的纪律观念，提高工作效能，树立良好形象，规范考勤方式，特制定本规定。

一、考勤时间

上午上班考勤有效时间 7: 00---8: 00，下班考勤有效时间 12: 00---12: 30。

3月1日至4月30日下午上班考勤有效时间 13: 30---14: 00，下班考勤有效时间 18: 00---19: 00。

5月1日至9月30日下午上班考勤有效时间 14: 00---14: 30，下班考勤有效时间 18: 30---19: 30。

10月1日至2月28日下午上班考勤有效时间 13: 00---13: 30，下班考勤有效时间 17: 30---18: 30。

倒班人员按倒班时间考勤。

二、考勤细则

1、考勤范围：在新办公区正常上班的所有人员。

2、当次考勤成功后应立即离开考勤机，不得重复随意录入考勤，以免造成考勤时间有误。

3、因工作需要不能按时考勤的，部门人员由本部门负责人出具相关缺勤书面证明并签字，中层人员由分管副经理出具相关缺勤书面证明并签字，副经理相关缺勤证明由经理签字确认，考勤证明中须注明缺勤事由及时间段。

4、节假日因工作需要上班的要正常考勤，中层以上人员周六上午正常上班并按时考勤。

5、月末由公司办公室对电子考勤数据进行采集，结合书面有效证明进行汇总处理。

6、以下情况视为缺勤：

(1) 既无电子考勤又无外出公务书面缺勤证明的；

(2) 电子考勤与书面缺勤证明重复者视为缺勤。

7、正常工作日每天四次考勤，每缺勤一次考核 30 元，全天无考勤记录者视为旷工。

本规定自 2015 年 5 月 18 日起实行，公司所有人员要严格遵守，认真执行。

办公室

2015 年 5 月 15 日

换热站电子考勤管理规定

为确保正常工作秩序，增强员工的纪律观念，提高工作效能，树立良好形象，规范考勤方式，特制定本规定。

一、考勤时间

早上：接班者考勤有效时间 7: 30---8: 00，

交班者考勤有效时间 8: 00---8: 30。

晚上：接班者考勤有效时间 19: 30---20: 00，

交班者考勤有效时间 20: 00---20: 30。

二、考勤细则

1、考勤范围：换热站所有运行人员。

2、当次考勤成功后应立即离开考勤机，不得重复随意录入考勤，以免造成考勤时间有误。

3、月末由公司办公室对电子考勤数据进行采集，结合书面有效证明进行汇总处理。

4、以下情况视为缺勤：

(1) 既无电子考勤又无外出公务书面缺勤证明的；

(2) 电子考勤与书面缺勤证明重复者视为缺勤。

5、正常工作日每天两次考勤，每缺勤一次考核 20 元，全天无考勤记录者视为旷工。

本规定自 2015 年 12 月 17 日起实行，公司所有人员要严格遵守认真执行。

办公室

2015 年 12 月 16 日

锁闭阀钥匙领用规定

一、为了规范公司对锁闭阀钥匙的管理及领用程序，特制定本制度。

二、本公司所有锁闭阀钥匙实行统一管制，由办公室派专人管理，钥匙的发放必须予以记录和控制。

三、对钥匙的领用都需要将借用人的姓名、单位、领用与归还时间记录于《钥匙发放、回收记录台账》。

四、钥匙领用人借钥匙时，应由相关业务部门负责人知情并同意后出具单位加盖公章的申请及领用人的个人身份证复印件。

五、钥匙领用人应在指定时间内归还钥匙，如钥匙在规定期限内未按时归还，钥匙管理人员应电话督促其尽快归还；如钥匙丢失，应要求借用人写明丢失原因，办公室逐级上报到公司领导请示具体处理办法。

肥城市城市热力有限公司

2013年10月

厂务公开制度

为增强管理科学性，促使各部门之间相互监督，保障企业利益，充分调动广大职工参与企业管理的积极性，特制定本制度。

一、厂务公开的原则

- 1、坚持统一领导，依法办事原则。
- 2、坚持维护职工权益，促进企业发展原则。
- 3、坚持实事求是、及时准确、注重实效原则。

二、厂务公开内容

- 1、企业发展规划和经营方针目标；
- 2、企业技术改造方案和安全情况；
- 3、工程招投标、办公用品及物资材料采购情况；
- 4、职工培训计划及执行情况；
- 5、职工社会保险费的缴纳及工会经费使用情况；
- 6、企业劳动用工、劳动保护措施；
- 7、车辆油耗和维修费用；
- 8、考勤数据及人员奖惩。

公司员工对厂务公开内容提出的意见与建议要及时采纳并由责任部门落实整改。通过有效途径了解员工反映，不断改进工作。

办 公 室

2013年10月

请假休假制度

为了加强考勤管理，建立正常的工作秩序，特制定本制度。

一、事假：是指员工占用工作时间办理个人急需的事情，个人申请并经批准的假期。

1、请事假，须事前提出书面申请，三天以内由本部门领导批准；三天以上部门领导同意后，报分管副总批准；

2、事假期间不享受任何工资待遇。

二、病假：是指因病不能工作，持有医疗机构出具的病情证明（原则上要求县级以上医院），本人申请并经领导批准的假期。

1、请病假需写请假条，附医院证明，并说明治疗或休息地点，报本部门领导批准；病假在三天以内由本部门领导批准，三天以上部门领导同意后，报分管副总批准；

2、病假属实，期间享受生活费 10 元/天；病假不实，期间按旷工处理，扣除期间任何工资待遇。

三、产假：是指育龄妇女计划内生育按政策应享受的假期。

1、孕产假总为 158 天。

2、员工怀孕后可以根据自身情况向本部门书面申请孕产假，由本部门领导批准。

3、哺乳期间公司可根据工作需要和休假情况作适当安排。

四、婚假：婚假 3 天。休婚假要求本人提出书面申请，由部门负责人批准；婚假期间工资照发。

五、丧假：员工的父母、岳父母、公婆、配偶、子女死亡时，

可请丧假，假期为 3 天；丧假期间工资照发。

六、休假期满，因故不能到岗工作，应由本人于假期期满前申请续假。没有正当理由不到岗或续假未获批准不到岗的，按旷工处理。

七、未经请假和请假未被批准而擅离工作岗位，视为旷工，按旷工处理。

肥城市城市热力有限公司

2013 年 10 月

肥城市城市热力有限公司

财务管理制度

为规范公司日常财务行为，发挥财务在公司经营管理和提高经济效益中的作用，便于公司各部门及员工对公司财务科工作进行有效地监督，同时进一步完善公司财务管理制度，维护公司及员工相关合法权益，依据有关法律法规，特制订本制度。

财务管理实施细则

一、财务管理的基本原则

- 1、公司所有资金的支付，实施总经理审批签字负责制。
- 2、公司实行以“计划”为特征的总经理负责制，一切经营业务均由相关部门提供计划方案，经总经理审批后予以实施。属于临时性、计划外申请必须由公司总经理的书面审批授权，才能追加实施。
- 3、严格执行《会计法》和相关的财务会计制度，自觉接受公司管理层、财政、税务、审计等部门的检查、监督，保证会计资料合法、及时、准确、完整。

二、资金管理制度

- (1) 所有资金收支和支票的购买、填写、保存均由公司出纳负责。
- (2) 建立和健全现金日记帐和银行存款日记帐，出纳应根据审批无误的收支凭单逐笔顺序登记资金收支帐目，并每天结出余额，核对库存现金或开户银行资金余额，做到日清月结，帐实相符。
- (3) 库存现金不得过大，过多金额存入银行。
- (4) 出纳收取资金时应一并索取发票或收款收据，经核对无误

后，由双方在一式三联的《资金回收登记表》中签字确认。出纳、收费人员、统计人员各留存一联。

(5) 任何资金支出必须严格按照相关程序报批（依据支出审批制度和岗位责任制度），因出差或其他原因必须预支现金的，须填写借款单，经总经理签字批准（总经理不在公司时，需电话批准。），方可支出现金。借款人要在出差回来或借款后 5 天内向出纳还款或报销（详见报销规定）。

(6) 出纳所开出支票必须封填收款单位名称，所开支票必须由收取支票方在支票头上签收或盖章。

(7) 收支业务办理之前，出纳须再仔细核对，保证准确无误予以收支入账。

(8) 出纳人员在每天工作结束后，应将库有现金、银行存款的上存、收入、支出、结存情况，编制“资金收支余额日报表”，并对由出纳保管的库存现金，由财务科长或总经理指定人员每月终了进行定期对帐盘点，其他时间进行抽查，发现问题及时上报处理。

(9) 月末结束后，出纳应根据银行存款日记帐的帐面余额与开户银行转来的对帐单的余额进行核对，对未达帐项应由会计编制“银行存款余额调节表”，并进行盘点核对，发现问题及时上报处理。

(10) 其他依据相关会计制度及法规执行。

三、印签的保管

1、银行印签必须分人保管。

2、财务专用章、法人印签由出纳保管，公司公章和合同印签由办公室负责人保管。除正常业务外，不得提供给任何无关人员和部门使用。

四、支出审批制度

(一) 审批程序

公司所有物资的采购、机器设备的检修、新工程的建设均实行计划审批制，具体包括：生产经营物资、办公用品、外协加工件、外协零工劳务、建筑维修工程等业务，先由分管部门制定项目用款计划（金额较大，技术工艺要求较高的项目，须实行必要的招投标程序），经总经理审批后，经办人凭用款审批单及必要的发票、收据或合同到出纳室即可办理。属于临时性、计划外用款申请必须由公司总经理的书面审批报告，连同用款审批单及必要的发票、收据或合同，出纳才能实施资金支付。

1、计划内报销

经手人（持原始凭证和计划审批报告）、总经理、财务出纳

2、计划外报销

经手人（持原始凭证和超计划审批报告）、总经理、财务出纳

(二) 计划审批内容

1、购买日常办公用品，以部门为单位每月统一提出办公用品计划，再由办公室收齐汇总报公司总经理审批。原则上由办公室统一购买并库存，各部门登记领用，并进入各部门的费用。月末由办公室提供经总经理签字的采购发票及明细清单向财务科报销。

2、固定资产、煤、备品备件、办公家具，其购买由各部门报申请计划，经部门经理审批，经授权常务经理批准，公司供热科、供应科统一协调核准后，对协调或购买情况报常务副总批准统一购买。

3、差旅费各部门根据工作需要，制订出差计划，应注明出差地点、事由、时间、人数，由部门经理审核出差的必要性和借款的合理性，常

务副总签字后交财务付款。

4、工资、奖金的支出：由公司负责劳资部门核准每月考勤并编制工资单，常务副总签字确认后财务发放。

5、业务费用：业务费用包括业务交通费、礼品费及招待费，经总经理批准的计划内业务由常务副总审批；计划外业务费用报总经理审批。

五、报销审核制度

（一）严格财务收支审批制度。

1、公司发生的各项开支必须由经手人填写费用报销单，注明支出事由、项目发票张数、报销金额和经办人签名，财务科长审核（依照财务科长岗位职责），总经理批准，出纳方可付款。

2、加强报销管理，当月帐当月结。25日以后帐最迟不得超过下月3日。

3、为了分清责任，进行部门核算，不同人员支出的业务费用不得混淆在一张报销单上。

（二）支出相关部门审核

对所有报销内容，相关部门经理必须就其合理性及必要性进行审核。

（三）财务部门审核

财务部门对所有报销票据，依据相关财经法规及内部制度对其合法性进行审核。

（四）报销手续

严格执行财务报销制度，款项支出时填写支出凭单并将发票（所有

票据须开明细发票)交给财务。计划内报销必须提供的原始凭证。

1、印刷费：由办公室统一购买，办公室保管人员凭发票（附印刷品结算单），进行核实无误后，填写费用报销单，财务审核无误后付款。

2、办公用品、低值易耗品：由办公室统一购买，办公室保管人员根据发票同实物核对无误后，凭发票（附部门办公用品计划明细）填写费用报销单。

3、备品备件：生产部保管人员根据购销合同及发票同实物核对无误后填写入库验收单和出库单。凭发票（附入库验收单、购销合同）填写费用报销单，入库验收单必须有采购员、验收员、仓库负责人签字，出库单必须由科室负责人签字。

4、煤碳采购必须先签定购销合同，入厂煤必须有过磅单、化验单，扣取吨数，由煤碳管理部门填写入库验收单，验收单必须有验收员、科室负责人、分管经理签字，随同增值税发票，购销合同报常务经理签批后报财务。

5、资料费：各部门购书及其他资料，首先将书、资料和发票拿到资料管理部门（档案室）进行登记验收，并在书、资料上盖章，编号。经手人凭发票（档案人员签字登记）填写费用报销单。

6、差旅费：于返回3天内必须报销，由部门经理审核票据的合理性并在报销单上随同差旅者签字认证报常务经理审批后至财务核销借款。对3天内无故不及时报销的，财务科应催办一次，仍不办理者，财务科有责任从其当月工资中扣除。

7、业务费用：所有业务费用票据须开明细发票，经办人须在申请报销单和票据正面签字。各部门本着勤俭节约的原则使用业务费用，任

何人不得用于除业务需要之外的个人消费。业务招待费须注明时间及招待内容；加班用餐须有经办人及相关负责人签字；交通费需注明起始地点及原因；未按规定填写说明或签字的，财务人员应将报销凭证退回并说明原因。

8、超计划报销手续必须有书面审批手续，其他同计划内手续一样。

六、司机出发报销管理规定

为保证公司司机出发费的合理使用，规范出发补助标准，特制定此规定，具体如下：

- | | | |
|-----|------|--------|
| (1) | 泰安市内 | 6 元/日 |
| (2) | 山东省内 | 12 元/日 |
| (3) | 山东省外 | 15 元/日 |

七、往来款项管理制度

(一) 应收款管理

1、收费人员在公司为其客户提供了相应的服务或劳务（月末前一天抄表，双方签字认可）后，应及时向财务申请销售发票，并及时催收款项。

2、收款时间：供电费于次月 15 日前收回，采暖费按照合同规定收费时间执行。

3、部门人员调动或离职等，部门经理必须监督其业务款项的回收及移交，必须填字移交清单，一式四份（一份交财务，一份部门留存，移交人接受人各执一份）。移交人、接受人、监交人及财务部相关人员均应签字，并报财务备案，接受人应核对帐单金额及是否经过客户确认负责。

（二）未回款考核办法

1、未回款处罚

（1）由于业务人员失职造成的未回款扣全额。

（2）由于公司内部原因及业务主管部门造成的未回款，分相关责任按具体情况扣罚。

（3）由于外部不可抗力（如客户倒闭、破产等）造成的未回款持相关部门证明，只扣业务成本。

2、未回款从个人收入中按比例核减，待回款后按以下方法返还：

（1）未回款额分三个月核扣，当月扣工资 10%，次月扣 30%，第三个月扣 50%。

（2）未回款扣款每月随工资补发，三个月内全部收回，补发全部扣款额。

3、财务科对部门未回款进行监督。对 3 个月以上部门未回款上报常务经理。

4、催收或经诉讼案件，有部分或全部款项未能收回的，业务人员应取得相关法律机关证明，债权证明，破产宣告裁定等中的任何一种凭证，报公司总经理或常务副总批准，送财务科作冲帐准备。

5、对收款不报或积压收款的业务员，一旦发现，公司将从重处罚。

二、应付款管理

（一）付款时间

1、业务款项由部门申请，经过审批后执行。

2、购置备品备件，固定资产款项于签订购销合同并验收入库，使用一个月后支付，特殊情况可报总经理或常务副总审批。

3、帐龄在半年以上应付款，必须在资产管理部备案，并有分管财务副总签字方可支付。

（二）其他：非本公司人员领款时，必须由我公司相关人员带领。

八、票据管理制度

（一）、发票管理

1、申领

（1）收费人员申请发票必须提供收款业务相关证据、企业全称、业务性质、开票金额、收款人姓名、财务审核后开具。

（2）杜绝开无企业名称发票或名称不全发票。

（3）丢失发票一切后果由业务人员自负，在对方企业提供相关证明（标明发票号及金额并加盖公章）后，我公司可提供加盖公司发票专用章的发票存根联复印件，业务人员因丢失发票或其他原因，需要借出发票时，需要由书面申请并由部门经理签字，财务人员对于借出发票应进行登记，并及时收回。

（4）发票复印件盖章需由部门经理，总经理或常务经理批准，财务人员应进行登记，并由当事人签字。

（5）开发票时遇到其他特殊情况，财务人员均应取得公司领导批准后，才能开具发票。

2、回收

（1）当天领出发票，已收款项的，当天必须将款项交到公司财务，否则作挪用公款处理；当天未能收回款项的，当天必须将所领发票交还公司，财务统一保管。客户因特殊原因需先将发票留下后再结款的，必须要求客户签收条，加盖客户公司公章或财务章交回财务。

(2) 凡将所开发票重新更改、退票(换名称或换金额),必须写明原因并经部门经理签字,确认以后方可更换。

(3) 财务人员应根据当天的货款回收核对每张发票的回款情况,对所开发票(所发生业务)进行监督。

(二) 收据管理

(1) 收据视同发票管理。财务内部人员领用必须由财务主管负责登记,并监督收回。

(2) 收据发票,不得重复开具。

(三) 财务有权拒绝非正式票据入账报销。

以上制度已由经理办公会议审议通过,自即日起实施。

肥城市城市热力有限公司

2011年2月6日

财务科部门岗位职责与考核细则

根据财务科工作内容和业务特点,特制定如下部门职责:

- 一、负责做好公司日常财务核算工作,做到信息客观真实,数据准确无误,及时反映公司实际运行经营情况。
- 二、积极做好资金收支工作,根据资金运作情况,合理筹措调度资金,确保公司资金正常运转。
- 三、依据公司财务核算结果,对经营活动情况、资金运转动态、收支情况等经济信息作出合理分析,正确判断,为公司管理层的管理决策提供准确的数据支撑。

四、严格按照市物价部门制定的热费收取标准，组织科室相关人员及时收取供热费。

五、负责物资材料的账务处理，加强对仓储物资出入库管理，及时盘点库存物资，做到帐实相符。

六、及时学习最新财经、税务等法律法规，严格执行国家相关财税制度，确保公司经营合法性。

七、积极树立部门对外窗口良好形象；在处理对外业务时，要求科室员工做到礼貌待人、热情服务，不断提高对外服务水平。

八、加强科室员工的业务知识和业务能力培训，提高职工业务素质。

九、严格财务管理，加强财务监督，督促财务人员严格执行各项财务制度和财经纪律。

十、加强对科室员工劳动纪律的监督检查。

十一、根据相关安全法律法规的要求，对科室员工及时开展安全知识培训教育，增强职工的安全意识。

十二、考核细则

1、工作要热情大方，不得推委扯皮；否则，每次考核 100-200 元。

2、财务人员实行岗位监督制，要相互团结，通力合作，严格遵守公司财务制度，不得越权行事，做有损公司利益的事情；否则，视具体情况考核 50-100 元，情节严重者交由公司处理。

3、端正工作态度，数据信息反映准确无误，否则，每出现一次错误考核 100-200 元。

十三、积极完成公司交办的其他工作。

肥城市城市热力有限公司

2013年10月24日

肥城市城市热力有限公司

财务科人员岗位职责与考核细则

企业财务管理工作是一项重要的经济管理活动，随着企业改革步伐的深入发展，更加注重了企业管理水平的提高，这促使财务科全体人员要适应公司快速发展的工作需要。做到遵守国家及公司制定的各项规章制度，坚决服从公司大局，本着客观、公正的原则，认真做好财务核算和收费管理工作，为全面提供企业经营管理信息、促进经济效益的进一步提高做出应有贡献。为此，特制定如下岗位管理制度：

财务科设立科长、副科长、成本会计、记帐会计、出纳、统计、

收费、仓库材料管理岗位，实行岗位责任制，做到款帐分开，互相监督、各负其责。

（一）财务科长岗位职责

财务科长负责本部门的全盘工作，具体职责如下：

1、对岗位设置，人员配备，核算组织程序等提出方案。同时负责选拔、培训和考核部门人员。

2、贯彻国家财税政策、法规，并结合公司具体情况建立规范的财务模式，指导建立健全相关财务核算制度，同时负责对公司内部财务管理制度的执行情况进行检查和考核。

3、进行成本费用预测、计划、控制、核算、分析和考核，监督各部门降低消耗，节约费用，提高经济效益。

4、领导和协调采暖费的收取工作，负责款项结算、催收工作，做到及时足额收取到位。

5、负责公司内外部与部门职能关联事宜的协调工作。

6、负责审核公司入账手续的合法合规性，杜绝不合规票据的入账支付。

7、其他相关工作。

8、负责对副科长及科室其他人员的考核。

9、负责审核、付帐，以及对员工的考核。

以上工作任务必须及时正确的完成，违反一次考核 100-150 元。

（二）财务副科长岗位职责与考核

1、负责公司的日常财务管理工作，并提出方案和意见。

2、负责公司会计核算和财务管理制度的制定和实施工作，负责核对

公司账目的准确性和催要业务发票等入帐合法手续。

3、参与公司各项经营活动的预测、计划、核算、分析决策和管理，做好对部门工作的指导、监督、检查。

4、客观公正分析公司财务状况及经营成果，做到手续完备、数据准确、帐目清楚、处理及时，按时对外报送会计报表及相关经济信息资料，并接受监督指导。

5、完成领导交办的其他工作。

以上工作任务必须及时正确的完成，违反其中一项考核 50-100 元。

（三）成本会计岗位职责与考核

1、制订适应行业及本公司实际情况的成本核算方法，做到成本核算科学、准确；认真执行国家规定的成本开支范围，费用开支标准和企业成本费用计划。

2、正确核算生产经营过程中发生的各项成本费用，及时提报成本分析报告等有关资料，为企业生产经营提供决策依据，促进企业改善经营管理，提高经济效益。

3、通过预测，计划，控制，核算，分析和考核过程，正确反映企业的生产经营成本，挖掘降低成本的潜力，使生产经营成本最小化。

4、配合会计主管做好其他财务工作。

以上工作任务必须及时正确的完成，违反其中一项考核 50 元。

（四）记帐会计岗位职责与考核

1、按照国家会计制度的规定记帐、核帐、报帐，做到手续齐备、数字准确、帐目清楚、处理及时。

2、负责各项业务款项发生、回收的监督，业务报表的整理、审核、汇总。

3、负责各类明细帐目的记录管理，做到帐帐相符、帐实相符，定期组织有关部门进行实物盘点。

4、负责会计档案的保存和监督管理工作，收集和立卷归档工作。

5、完成部门主管或相关领导交办的工作。

以上工作任务必须及时正确的完成，违反其中一项考核 50 元。

（五）出纳岗位职责与考核

1、健全现金出纳各种帐册，严格执行资金管理制度，自觉接受各方监督。不得徇私舞弊，公款私用，否则，由其个人承担全部法律责任。

2、对每笔资金实施收支时，必须核对公司账目，审查签字程序是否完备，收付凭证是否合规，做到金额准确，有根有据。

3、对每天发生的银行和现金收支业务做到日清月结，及时核对库存现金或开户银行资金余额，保证帐实相符。

4、每个工作日结束后，编制资金收支余额日报表，以便及时报告公司总经理当天资金使用状况。月末结束后，对银行未达帐项应由会计编制“银行存款余额调节表”，并进行检查核对。月末，由财务科长或总经理指定人员进行对帐盘点，核对帐实相符性。

5、公司业务人员因公临时借款，需要公司总经理在借款单上签字批准，总经理不在公司时，需要电话批准，方能对外借款或汇款，一旦总经理回公司，经办人员必须补签字。

6、对外临时借款，原则上不得超过 5 天，否则，出纳有权催收或

扣发经办人工资。

7、严格保管公司有关印章、发票，除正常业务外，不得提供给任何无关人员和部门使用。

8、完成领导交办的其他工作。

以上工作任务必须及时正确的完成，违反其中一项考核 50 元。

（六）收费岗位职责与考核

1、及时整理统计供暖收费基础数据，包括建筑面积、收费面积、单位自备换热站所辖供暖面积，供暖用热量。以单位或居民小区为线索，按照供暖方式和供暖性质分类登记造册，确实掌握收取配套费和采暖费的第一手材料。

2、加强与用热单位的联系，按时签订供暖合同，掌握采暖单位的用热动向，及时足额收取供暖费和配套费。不得无故拖延，更不准截留挪用相关款项，否则，个人承担全部法律责任。

3、加强与公司职能部门的协作联系，及时解决收费过程中遇到的各种问题。

4、加强工作责任感，耐心向用户宣传公司供热政策和经营理念，及时反馈用热单位的建议和需求，起到供需双方之间的桥梁纽带作用。

5、礼貌待人，文明收费，树立积极认真的工作形象，展示公司良好的服务面貌。

6、签订供热合同，并对所签订合同认真负责，由于个人原因出现合同漏签、错签，考核 50 - 80 元。

7、按照合同严格执行收费进度，收费要做到有礼、有理、有力。

因工作拖拉、态度恶劣或力度不够造成欠收、延收，考核 20-50 元。

8、收回款项及时交纳，当天收取，当天交纳，拖延一天考核 10 元，若私自截取使用，考核 100-500 元。

9、完成领导交办的其他工作。

（七）统计岗位职责与考核

1、负责向有关部门或人员索取生产、收费等数据，及时编制统计报表，做到数据准确及时，并报送相关部门和领导。

2、负责所有对外统计报表的填报。

3、完成领导交办的其他工作。

以上工作任务必须及时正确的完成，违反其中一项考核 50 元。

（八）仓库材料管理岗位职责与考核

1、材料到货后采购人员应及时通知仓库负责人，由仓库人员会同材料计划提报部门相关人员就材料的数量及质量进行联合验收，对验收合格的材料经三方联合签字后方可办理入库手续。对于质量、型号、数量等有异议的材料，仓库负责人应及时通知采购人员材料存在的问题，以便及时退货或更换。

2、仓库验收人员要具备高度的工作责任心，熟悉各种材料的性质、性能、材质构成、储存条件等具体情况。积极参与购置材料的验收及入库，做到数量要清楚、质量有保证。

3、库存物资必须按照物资性质和类别摆放整齐，悬挂标牌，对易损、易碎、易腐蚀，有毒物资必须按照相关安全存放。

4、按要求做好月末及年度库存物资盘点工作，及时作出库

存情况汇总，对出现的问题及时查找原因并加以处理。

5、加强安全、防火的监督和管理。

以上工作任务必须及时正确的完成，违反其中一项考核 50 元。

上述财务副科长岗位、成本会计岗位、统计岗位主要由一人兼任，科长负责协助和监督。

上述岗位职责相关人员必须认真遵守实施，否则，按照公司相关制度和国家相关法律规定处罚。

肥城市城市热力有限公司

2011 年 2 月 6 日

岗位安全操作规程

肥城市城市热力有限公司

2011年3月

换热站安全操作规程

一、水-水热交换站工艺原理:

循环水泵将二次回水送至换热器，被来自一级网的高温水加热，变成二次供水，沿二级网的供水管线输送到各用户，最后沿二级网回水管道重新进入换热器加热，完成一个循环。一级网的高温热水在热交换器内将热量传递给二次水后，循环至热源厂重新加热，形成另一个自身循环。

二、运行前准备工作:

- 1、检查、调试配电设备，保证能够向设备正常供电。
- 2、检查、校验各种仪表、安全阀，保证准确计量和安全运行。
- 3、检查、清除、冲洗热交换器、除污器的污垢，保证管路畅通。
- 4、检修、调试水泵，保证设备能够安全高效运转；用手转动补水泵及循环泵轴，察看是否能转动，检查油箱里的润滑量是否合适。
- 5、检查阀门开关是否灵活正确，检查管路是否畅通，有无渗漏情况。
- 6、保证事故照明设施齐全。
- 7、保证设备周围无杂物、巡查通道通畅。

三、运行启动程序:

- 1、开启水箱的进水阀门，将水箱注满水。若有软化水设备的换热站，应先启动软化水机组，将软化水注入水箱。
- 2、开启补水泵进出口阀门及工艺系统(换热器)顶部排气阀，

启动补水泵往管网内注水，通过补水箱、补水泵向系统内补水(或者是经过软化处理的水)，在系统顶点排气阀排掉系统内的空气。待排净空气时，关闭排气阀，保证补水点规定压力不小于 0.2MPa。

3、将循环水泵进口阀门打开，出口阀门关闭，观察电压表指针应在 360-400V 范围内，启动循环水泵电机，待二次启动后，再缓慢打开出口阀门，但要保证水泵电机不过载。

安装变频器的热交换站，启动时水泵出口阀门可不完全闭，但不宜开启过大，小于一半为宜，待水泵启动后逐渐增大开启度。

4、启动循环泵前应打开换热器的所有出口阀门，并关闭换热器的进口阀门，启动循环泵后再慢慢打开换热器的进口阀门，逐渐提高流量及压力，避免瞬时冲击而产生局部高压损坏设备。(如若考虑系统的冲洗，需关闭换热器的所有阀门，开启换热器的旁通阀门，冲洗完毕后，关闭旁通阀。)

5、换热器运行后为防止一侧超压，进换热器的冷热介质应同时打开或先缓缓注入低压侧流体，然后再缓缓注入高压侧流体。严禁先注入一次水介质的操作。

6、打开二级网供、回水阀门(集水器、分水器)，同时打开循环泵进行系统循环。

7、二级网的量调节由阀门进行控制，初运行时可全部开启。

8、启动后，压力控制参见本热交换站的热运行参数，可做适当调整。

四、运行时操作程序：

1、运行人员应严格按照调度指令建立和控制热力站的运行工

况。并按时按量向公司调度室报告各项运行参数和有关供热情况。

遇到以下情况时应及时报告：出现设备故障需停止热力站设备运行；停电；失水量过大无法正常运行；其他原因导致停热时等。

2、随时巡检各运行设备的运行情况是否正常，发现问题马上报告有关人员进行解决。

3、每班检查一次水泵的润滑油情况，保持油箱油位正常

4、随时查看水箱内的水位是否正常，应保持水位在水箱的2/3以上。

5、每小时记录一次水、二次水供回水温度、压力。

6、交班人员应向接班人员交待清楚当班的运行情况，并附有值班记录。如有故障未处理完毕，交班人员不得离开。

7、换热站站内巡检路线：一次水阀门→换热器→循环泵→补水泵→电机→配电盘→水网阀门。

五、运行中设备的切换操作程序：

1、水泵的切换：先打开备用水泵的进口阀门，启动备用水泵，开启备用水泵的出口阀门，待备用水泵运行正常后，停止原循环水泵电机，并缓慢关闭该循环泵进、出口阀门。

2、换热器的切换：启动备用换热器时，先打开冷侧出、进口阀门，再打开热侧出、进口阀门，待运行正常后，先关闭原换热器的热侧进、出口阀门，后关闭冷侧进、出口阀门。

六、停机操作程序：

1、首先打开一次水旁通阀进行循环，缓慢关闭热交换器的一次水进口阀门，然后关闭热交换器的一次水出口阀门。

2、待热交换器出水温度低于 30℃时，按动水泵停止按钮，切断电源，停止循环水泵电机，并缓慢关闭循环泵出口阀门。

3、关闭热交换器的二次水进、出口阀门，打开热交换器的旁通阀和循环水泵的旁通阀，由补水泵进行系统定压。

4、事故抢修停机需系统放水时，则要求关闭站内集水器、分水器主控阀，停止补水系统。

七、检查内容：

1、为保证换热器及辅机正常运行，检修工每天按巡检路线至少进行一次巡回检查。

2、检查换热器运行是否正常，各受压元件可见部位是否有异常现象。

3、检查循环泵、补水泵运行情况，电动机与轴承的温升、震动与噪音是否超限，电机接线盒有无发热现象，联轴节填料松紧状况，排除不正常的漏水现象。

4、检查各设备润滑部位（润滑油箱是否油位正常、是否泄露、润滑脂加注情况）。

5、检查安全附件和一次仪表、二次仪表是否正常，各指示信号有无异常变化。

6、若发现除污器两侧压力表压差大于 0.02Mpa 时，说明除污器已被堵塞，关掉循环泵、阀门等，进行清洗，也可反冲洗排污。

7、检查各阀门开关位置是否正常，各阀门管道有无漏水现象。

8、巡回检查发现的问题要及时处理，并将检查结果记入巡检记录。

八、突发事件应采取的措施

1、突然停电（包括电气系统突然出现故障，夜间应首先打开应急灯）：立即关闭一次水进水阀，关闭循环泵出口阀和补水泵出口阀。必要时打开应急补水阀门对系统进行补水。

2、突然停热：二次网维持正常压力运行，若停热时间较长，可将循环泵停机，用补水泵维持系统压力。

3、突然停水：维持设备运行，密切注视运行情况，尽可能利用一次水补水，同时汇报相关负责人，安排应急补水措施。当系统回水压力低于最低允许定压值 0.1MPa 时，停机，关闭一次水进水阀。

4、换热器突然泄漏：如轻微泄漏，可暂时维持运行，并通知有关人员处理。如泄漏严重，可立即停机，将一次水旁通打开，并将一、二次水进出口阀门全部关闭，通知有关人员检查处理。

5、当供水压力超过设定值时，应迅速检查补水系统是否失灵，停止补水泵，并查找原因；当供水压力低于设定值时，首先检查补水泵是否停止，然后检查管网系统是否有大量失水。查清原因排除故障后，待排除故障后恢复系统补水。

6、发生以上事故后，应立即向生产调度室报告，简要说明发生事故的原因；向供热管理处报告，采取措施或组织抢修，待事故排除后应及时启动运行，同时向生产调度室报告已正常运行。

九、注意事项：

- 1、机组一经运行，不宜频繁开启和停运。
- 2、两台循环水泵每运行一个月宜替换使用，定期检查、维护和保养；非供暖期间应拆装检查和保养维护。
- 3、由于系统跑冒滴漏相对较大，注重观察补水量的变化。
- 4、正常运行后，随时观察压力表和工艺管线振动变化情况，适时开启系统排气阀门进行系统放气。
- 5、设备投入运行时，每天需记录各仪表、压力表等运行情况，包括水泵运行时间、补水间歇时间等重要数据。
- 6、系统初次运行时应缓慢升温，升温幅度不宜过大(温升 5℃/小时)，控制水温在 25-30℃ 范围内运行 24 小时，连续供暖 24 小时后，按调度指令进行供水温度的调节。
- 7、定期、定时回访用户并测定温度（主要防止近端热用户短路）。
- 8、建立健全供暖管系年度保养制度，在每个采暖期开始前或结束后：
 - 9、对该供热区域的管道做一次全面的检查，判断整个管系继续运行的可靠性；
 - 10、检查所有的管道阀门的防腐保温是否完好，必要时进行保养；
 - 11、更换维修已腐蚀及老化的密封件和不能继续使用的管道阀门等。
 - 12、停暖后，应将换热器、水泵的放水阀打开，将内部存水放净，按要求进行检修。

换热站自控设备安全操作规程

当前站内自控设备包括热网智能终端、超声波流量计、二次供水热量表，补水流量表、电磁阀、温控阀等。用来控制参数的设备是温控阀和电磁阀以及变频器控制下的补水泵和循环泵。温控阀的控制原理是通过控制一次回水的流量来控制二次供水温度。补水系统的自控通过磁翻柱液位计和电磁阀来实现。

（一）电磁阀的控制

补水箱的液位高低是由电磁阀开关控制。电磁阀的开关有本地和远控两种模式。本地模式就是用电器柜 D1 上的合闸按钮来控制，远控模式就是用 PLC 来控制。

本地模式：将 D1 柜上面电磁阀的“本地远控”按钮打到“本地”，再通过右边的“合闸、分闸”开关控制电磁阀。“合闸、分闸”开关有三个档位，打到最左边电磁阀启动，打到最右边电磁阀关闭，中间档是保持位置。

远控模式：将 D1 柜上面“本地远控”按钮打到“远方”，再通过 PLC 的触摸屏控制电磁阀。打开电磁阀菜单，有“手动”和“自动”两种控制模式。在“手动”状态下，可以通过“开阀”“关阀”控制电磁阀。在“自动”状态下，电磁阀是通过液位的高限和低限来控制。例如设置高限 1.8 米低限 1.2 米，当液位低于 1.2 米时电磁阀自动开启，当液位高于 1.8 米时电磁阀自动关闭。在“远方”模式下，电磁阀的所有操作均可以在调度中心实现。

（二）补水泵的控制

当水箱内液位达到要求，开启补水泵对管网进行注水。开启补水泵有“本地”和“远方”两种模式。“远方”模式就是通过 PLC 来控制补水泵变频器实现变频运行。补水泵控制有“手动”“自动”和“定压”三种方式：

在“手动”方式下，可通过触摸屏手动增加变频器的给定频率来实现变频器的控制；

在“自动”方式下，变频器根据二次除污器前回水压力自动调整；

在“定压”模式下，当二次除污器前回水压力小于启动压力，变频器输出 50Hz，当大于停止压力，输出为 0，以实现自动调整。

下面以 1 号补水泵为例：

“远方”模式：启泵前确认补水泵电气柜内空气开关是否合上。将补水泵电器柜上“本地、远方”按钮打到“远方”状态，打开触摸屏上 1 号泵操作页面，将模式打到“手动”，点“开启”，“确认”，1 号泵变频启动。因为补水泵休眠频率是 25Hz，25Hz 以下补水泵不做功，所以此时运行频率反馈是 0，只有手动增加频率到 26Hz，变频器才能开始升频率。当回水压力接近压力设定值后，将控制模式打至“自动”或者“定压”，补水泵会按照回水压力及设定值自动调整频率。

如果补水压力过低，需要开启两台补水泵时，必须保证一台泵工作在手动状态，另一台泵工作在自动状态。如果补水压力恢复正常后，自动模式下的补水泵会自动降频，当频率低于 26Hz 后，补水泵自动关闭，此时把在“手动”模式下的补水泵打到“自

动”，以防止频率不变引起降压或者超压。在“远方”模式下，补水泵的启停、频率增减、手自动切换均可以在调度中心实现。

注意事项：如果点“启动”后，下侧“启动输出”绿条一直闪烁，需确认电气柜是否送电。排查完故障后点击“指令取消”，然后重新点击“启动”。如果还存在故障，请联系调度。

（三）循环泵的开启

当二次回水压力达到要求，开启循环泵进行二次水循环。开启循环泵有“本地”和“远方”两种模式。在“远方”模式下，循环水泵控制有“手动”和“自动”两种控制方式：在“手动”方式下，可通过触摸屏手动增加变频器的给定频率来实现变频器的控制；在“自动”方式下，变频器根据二次供水压力和二次回水除污器前压力的差值自动调整。下面以 1#泵和 2#泵为例：

“远方”模式：启泵前确认循环泵电气柜内空气开关是否合上。将循环泵电器柜上“本地”、“远方”按钮打到“远方”状态，打开触摸屏上 1 号泵操作页面，将模式打到“手动”，点“启动”，“确认”，1 号泵变频启动，频率反馈会自动升至 19.9Hz。因为循环泵休眠频率为 20Hz，20Hz 以下循环泵不做功，所以只有手动增加频率至 21Hz，变频器才能开始升频率。当系统压差接近设定压差值后，将控制模式打至“自动”，循环泵会按照压差设定值自动调整频率。

如果供水压力过低，需要开启两台循环泵，必须保证先开的那台循环泵控制模式打至“手动”，频率调整到 45Hz 左右，然后按照同样的操作流程开启第二台泵，把第二台泵控制模式打至

“自动”。如果需要开三台循环泵，则需要把其中两台都打到手动模式，一台打到自动模式。所有循环泵的启停、频率增减、手自动切换均可以在调度中心实现。

（四）温控阀的投入

当二次供水压力正常后，开启温控阀进行控温。温控阀安装在一次回水管上，通过控制阀门开度来控制一次水流量，从而达到控制二次供水温度的目的。作为调节阀，温控阀的开度控制在5%到25%为最佳。通常需要一次供水除污器前阀门保持全开，一次供水除污器后阀门开到合适位置，然后温控阀进行微调以便达到控制设定温度的目的。温控阀的控制模式分为“手动”和“自动”两种，全部在触摸屏上完成。

手动模式：打开温控阀操作页面，选择“温控阀设为手动”，控制模式即变为“手动”，然后通过“+”“-”按钮控制温控阀的开度，左侧显示温控阀实际开度。温控阀的控制输出和实际开度存在大约3%的误差。开度越大，一次水流量越大，二次供水温度上升越快。

自动模式：当手动调整二次供水温度接近设定值时，打开温控阀操作页面，选择“温控阀设为自动”，控制模式即变为“自动”，温控阀靠二次供水温度设定值进行自动调整。温控阀的投入、开度增减、手自动切换均可以在调度中心实现。

（五）报警的消除

PLC面板上可以设置各种报警值和保护值，报警信号由PLC控制，当系统参数超过设定值时，PLC发出报警信号提醒运行人

员。报警信号大体分为：液位高低限，供水高限回水低限，温度高限，以及泵故障信号。报警详情可以在 PLC 面板上查看。点击报警指示灯进入报警画面，在没有报警的情况下，画面空白，当有报警时，报警信息会在报警画面中闪烁，选择“确认”可以取消报警声音，不能取消闪烁报警。当报警值恢复正常以后闪烁报警才能消除。

（六）联锁保护

为了保持换热站安全运行，防止突发状况造成严重后果，PLC 内设置了联锁保护，主要是针对补水泵，循环泵和温控阀三类。当某参数超过保护值时，系统会自动停止设备以防损坏设备和管网。其中，循环泵联锁保护主要有：二次回水压力超低时自动停循环泵。补水泵联锁保护主要有：1、水箱液位超低时自动停补水泵。2、二次供水压力超高时自动停补水泵。温控阀联锁保护包括：1、系统断电时自动关闭温控阀。2、循环泵全部停止时自动关闭温控阀。3、二次供水温度超高时自动关闭温控阀。因此，当设备在“远方”状态下（即由 plc 来控制时）设备的启停必须按程序执行，否则操作无效。具体程序如下：操作电磁阀使水箱液位高于连锁值---开启补水泵使回水压力高于连锁值----开启循环水泵---操作温控阀调整温度。

触摸屏上设有“紧急停止”按钮，按下“紧急停止”，选择“确认”，可以瞬间停止所有水泵。

（七）泄水阀操作

当二级网回水除污器前压力过大时，需要开启泄水阀，泄水

阀分为“手动”和“自动”两种模式。

泄水阀只能通过 PLC 或者上位机进行操作，选择“手动”模式时，电击开阀和关阀按钮进行开关；选择“自动”模式时，当二级网除污器前回水压力大于设定的开阀压力时，泄水阀打开；当小于关阀压力时，泄水阀关闭。

（八）抽水泵操作

当污水池液位过高时，需要开启抽水泵，抽水泵分为“手动”和“自动”两种模式。

抽水泵只能通过 PLC 或者上位机进行操作，选择“手动”模式时，电击启动和停止按钮进行启停；选择“自动”模式时，当污水池液位大于设定的启动液位时，抽水泵打开；当小于停止液位时，抽水泵停止。

（九）增压泵操作（龙山，中医院）

当一级网回水压力过低时，需要开启增压泵，增压泵只有手动模式。

手动设置增压泵频率，点击启动即可启动增压泵，点击停止增压泵停止。

电工岗位安全操作规程

一、一般规定

1、电工作业必须经安全技术培训，考试合格，持《特种作业操作证》方准上岗独立操作。非电工严禁进行电气作业。

2、电工接受施工现场电气安装任务后，必须认真领会落实临时用电安全施工组织设计(施工方案)和安全技术措施交底的内容，施工用电线路架设必须按施工图规定进行，凡临时用电使用超过6个月(含6个月)以上的，应按正式线路架设。改变安全施工组织设计规定，必须经原审批单位领导同意签字，未经同意不得改变。

3、电工作业时，必须穿绝缘鞋、戴绝缘手套，酒后不准操作。

4、所有绝缘、检测工具应妥善保管严禁他用，并应定期检查、校验。保证正确可靠接地或接零。所有接地或接零处，必须保证可靠电气连接。保证线 PE 线必须采用绿、黄双包线，严格与相线、工作零线区别，不得混用。

5、电气设备的设置、安装、防护、使用、维修必须符合有关安全技术规范的要求。

6、在施工现场专用的中性点直接接地的电力系统中，必须采用 TN—S 接零保护。

7、电气设备不带电的金属外壳、框架、部件、管道、金属操作台和移动式碘钨灯的金属柱等，均应做保护接零。

8、定期和不定期对临时用电工程的接地、设备绝缘和漏电保护开关进行检测、维修，发现隐患及时消除，并建立检测维修记

录。

9、建筑工程竣工后，临时用电工程拆除，应按顺序先断电源，后拆除。不得留有隐患。

二、设备安装

1、安装高压油开关、自动空气开关等有返回弹簧的开关设备时，应将开关置于断开位置。

2、搬运配电柜时，应有专人指挥，步调一致。多台配电盘(箱)并列安装时，手指不得放在两盘(箱)的接合部位，不得触摸连接螺孔及螺丝。

3、露天使用的电气设备，应有良好的防雨设施。配电箱必须牢固、完整；严密。使用中的配电箱内禁止放置杂物。

4、剔槽、打洞时，必须戴防护眼镜，锤子柄不得松动。錾子不得卷边、裂纹。打过墙、楼板透眼时，墙体后面、楼板下面不得有人靠近。

三、内线安装

1、安装照明线路时，不得直接在板条天棚或隔声板上行走或放材料；因作业需要行走时，必须在大楞上铺设脚手架。

2、在脚手架上作业，脚手板必须满铺，不得有空隙和探头板。使用的料具，应放入工具袋随身携带，不得投掷。

3、在平台、楼板上用人力弯管器搬弯时，应背向楼心，操作时面部要避开。大管径管子灌沙搬弯时，必须将沙子用火烘干后灌入。用机械敲打时，下面不得站人，人工敲打上下要错开，管子加热时，管口前不得有人停留。

4、管子穿带线时，不得对管口呼吸、吹气，防止带线弹出。二人穿线，应配合协调，一呼一应。高处穿线，不得用力过猛。

5、使用套管机、电砂轮、台钻、手电钻时，应保证绝缘良好，并有可靠的接零接地。漏电保护装置灵敏有效。

四、电缆安装

1、架设电缆轴的地面必须平实。支架必须采用有底平面的专用支架，不得用千斤顶等代替。敷设电缆必须按安全技术措施交底内容执行，并设专人指挥。

2、人力拉引电缆时，力量要均匀，速度应平稳，不得猛拉猛跑。看轴人员不得站在电缆轴前方。敷设电缆时，处于拐角的人员，必须站在电缆弯曲半径的外侧。过管处的人员必须做到：送电缆时手不可离管口太近；迎电缆时，眼及身体严禁直对管口。

3、竖直敷设电缆，必须有预防电缆失控下溜的安全措施。电缆放完后，应立即固定、卡牢。

4、人工滚运电缆时，推轴人员不得站在电缆前方，两侧人员所站位置不得超过缆轴中心。电缆上、下坡时，应采用在电缆轴中心孔穿铁管，在铁管上拴绳拉放的方法，平稳、缓慢进行。电缆停顿时，将绳拉紧，及时"打掩"制动。人力滚动电缆路面坡度不宜超过15度。

5、汽车运输电缆时，电缆应尽量放在车厢前部（跟车人员必须站在电缆后面），并用钢丝绳固定。

6、在已送电运行的变电室沟内进行电缆敷设时，电缆所进入的开关柜必须停电，并应采用绝缘隔板等措施。在开关柜旁操作

时，安全距离不得小与 1 米(10 千伏以下开关柜) 电缆敷设完如剩余较长，必须捆扎固定或采取措施，严禁电缆与带电体接触。

7、挖电缆沟时，应根据土质和深度情况按规定放坡。在交通道路附近或繁华地区施工电缆沟时，应设置栏杆和标志，夜间设红色标志灯。

五、电气调试

1、进行耐压试验装置的金属外壳，必须接地，被调式设备或电缆两端如不在同一地点，另一端应有专人看守或加锁，并悬挂警示牌。待仪表、接地检查无误，人员撤离后方可升压。

2、电气设备或材料作非冲击性试验，升压或降压，均应缓慢进行。因故暂或试验结束，应先切断电源，安全放电。并将升压设备高压测短路接地。

3、电力传动装置系统及高低压备型开关调试时，应将有关的开关手柄取下或锁上，悬挂标志牌，严禁合闸。

4、用摇表测定绝缘电阻，严禁有人触及正在测定中的线路或设备，测定容性或感性设备材料后，必须放电，遇到雷电天气，停止遥测线路绝缘。

5、电流互感器禁止开路，电压互感器禁止短路和以升压方式进行。电气材料或设备需放电时，应穿戴绝缘防护用品，用绝缘棒安全放电。

六、施工现场变配电及维修

1、现场变配电高压设备，不论带电与否，单人值班严禁跨越遮拦和从事修理工作。

2、高压带电区域内部分停电工作时，人体与带电部分必须保持安全距离，并有人监护。

3、在变配电室内，外高压部分线路工作时，应按顺序进行。停电、验电悬挂地线，操作手柄应上锁或挂标示牌。

4、验电时必须戴绝缘手套，按电压等级使用验电器。在设备两侧各相或线路各相分别验电。验明设备或线路确实无电后，即将检修设备或线路做短路接地。

5、装设接地线，应由两人进行。先接接地端，后接导体端，拆除时顺序相反。拆接时均应穿戴绝缘防护用品。设备或线路检修完毕，必须全面检查无误后，方可拆除接地线。

6、接地线应使用截面不小于 25 平方毫米的多股软裸铜线和专用线夹。严禁使用缠绕的方法进行接地和短路。

7、用绝缘棒拉、合高压开关，应戴绝缘手套。雨天室外操作时，除穿戴绝缘防护用品外，绝缘棒应有防雨罩，应有专人监护。严禁带负荷拉、合开关。

8、电气设备的金属外壳必须接地或接零。同一设备可做接地和接零。同一供电系统不允许一部分设备采用接零，另一部分采用接地保护。

9、电气设备所用的熔断器的额定电流应与其负荷量相适应。严禁用其它金属线代替熔断器。

气焊工安全操作规程

1、点燃焊(割)炬时，应先开乙炔阀点火，然后开氧气阀调整火焰。关闭时应先关闭乙炔阀，在关闭氧气阀。

2、点火时，焊炬口不得对着人，不得将正在燃烧的焊炬放在工件或地面上。焊炬带有乙炔气和氧气时，不得放在金属容器内。

3、作业中发现气路或气阀漏气时，必须立即停止作业。

4、作业中若氧气管着火应立即关闭氧气阀门，不得折弯胶管断气；若乙炔管着火，应先关熄炬火，可用弯折前面一段软管的办法止火。

5、高处作业时，氧气瓶、乙炔瓶、液化气瓶不得放在作业区域正下方，应与作业点正下方保持 10 米以上的距离。必须清除作业区域下方的易燃物。

6、不得将橡胶软管背在背上操作。

7、作业后应卸下减压器，拧上气瓶安全帽，将软管盘起捆好，挂在室内干燥处；检查操作场地，确认无着火危险后方可离开。

8、冬天露天作业时，如减压阀软管和流量计冻结，应使用热水(热水袋)、蒸汽或暖气设备化冻，严禁用火烘烤。

9、使用氧气瓶应遵守下列规定：

(1)氧气瓶应与其它易燃气瓶、油脂和易燃、易爆物品分别存放。

(2)存放高压气瓶时应压紧瓶帽，放置整齐，留有通道，加以固定。

(3)气瓶库房应与高温、明火地点保持 10 米以上的距离。

(4) 氧气瓶在运输时应平放，并加以固定，其高度不得超过车厢槽帮。

(5) 严禁用自行车、叉车或起重设备吊运高压钢瓶。

(6) 氧气瓶应设有防震圈和安全帽，搬运和使用时严禁撞击。

(7) 氧气瓶间不得沾有油脂、灰土，不得用带油脂的工具、手套或工作服接触氧气瓶阀。

(8) 氧气瓶不得在强烈日光下爆晒，夏季露天工作时，应搭设晒棚、罩。

(9) 氧气瓶与焊炬、割据、炉子和其它明火的距离应不小于 10 米，与乙炔瓶的距离不得小于 5 米。

(10) 开启氧气瓶阀门时，操作人员不得面对减压器，应用专用工具。开启动作要缓慢，压力表指针应灵敏、正常。氧气瓶中的氧气不得全部用尽，必须保持不小于 4gkpa 的压强。

(11) 严禁使用无减压器的氧气瓶作业。

(12) 安装减压器时，应首先检查氧气瓶阀门，接头不得有油脂，并少开阀门清除油垢，然后安装减压器。作业人员不得正对氧气瓶阀门出气口。关闭氧气阀门时，必须先松开减压器的活门螺丝。

(13) 作业中，如发现氧气瓶阀门失灵或损坏不能关闭时，应待瓶内的氧气自动逸尽后，再行拆卸修理。

(14) 检查瓶口是否漏气时，应使用肥皂涂在瓶口上观察，不得用明火试。冬季阀门被冻结时，可用温水或蒸汽加热，严禁用火烤。

10、使用乙炔瓶应遵守下列规定:

(1) 现场乙炔瓶储存量不得超过 5 瓶, 5 瓶以上时应放在储存间。储存间与明火的距离不得小于 15 米, 并应通风良好, 设有降温设施、消防设施和通道, 避免阳光直射。

(2) 储存乙炔瓶时, 乙炔瓶应直立, 并必须采取防止倾斜的措施。严禁与氯气瓶、氧气瓶及其它易燃、易爆物同间储存。

(3) 储存间必须设专人管理, 应在醒目的地方设安全标志。

(4) 应使用专用小车运送乙炔瓶。装卸乙炔瓶的动作应轻, 不得抛、滑、滚、碰。严禁剧烈震动和撞击。

(5) 汽车运输乙炔瓶时, 乙炔瓶应妥善固定。气瓶宜横向放置, 头向一方。直立放置时, 车厢高度不得低于瓶高的 2/3。

(6) 乙炔瓶在使用时必须直立放置。

(7) 乙炔瓶与热源的距离不得小于 10 米。乙炔瓶表面温度不得超过 40 度。

(8) 乙炔瓶内气体不得用尽, 必须保留不小于 98kpa 的压强。

(9) 乙炔瓶使用时必须装设专用减压器, 减压器与瓶阀的连接应可靠, 不得漏气。

(10) 严禁铜、银、汞等及其制品与乙炔接触。

11、使用减压器应遵守下列规定:

(1) 不同气体的减压器严禁混用。

(2) 减压器出口接头与胶管应扎紧。

(3) 减压器冻结时应采用热水或蒸汽加热解冻, 严禁用火烤。

(4) 安装减压器前, 应略开氧气阀门, 吹除污物。

(5) 安装减压器前应进行检查，减压器不得沾有油脂。

(6) 打开氧气阀门时，必须慢慢开启，不得用力过猛。

(7) 减压器发生自流现象或漏气时，必须迅速关闭氧气瓶气阀，卸下减压器进行修理。

12、使用焊炬和割炬应遵守下列规定：

(1) 使用焊炬和割炬前必须检查射吸情况，射吸不正常时，必须修理，正常后方可使用。

(2) 焊炬和割炬点火前，应检查连接处和备气阀严密性，连接处和气阀不得漏气；焊嘴、割嘴不得漏气、堵塞。使用过程中，如发现焊炬、割炬气体通路和气阀有漏气现象，应立即停止作业，修好后再使用。

(3) 严禁在氧气阀门和乙炔阀门同时开启时用手或其它物体堵住焊嘴和割嘴。

(4) 焊嘴和割嘴不得过分受热，温度过高时应放入水中。

(5)、焊炬、割炬的气体通路均不得沾有油脂。

14、使用橡胶软管应遵守下列规定：

(1) 橡胶软管必须能承受气体压力；各种气体的软管不得混用。

(2) 胶管的长度不得小于 5 米，以 10-15 米为宜，氧气软管接头必须扎紧。

(3) 使用中，氧气软管和乙炔软管不得沾有油脂，不得触及灼热金属或尖利物体。

换热站水处理规程

一、水处理工作流程：

正常运行 - 放水 - 再生吸盐 - 置换 - 正洗 - 向盐水箱注水 - 正常运行

二、软水器正常制水须知：

1、软水器在正常运行时，其出口应全部开启，进口开度适宜，严禁动机头。控制器不允许随便停电停水，遇停电停水状况，通知水处理责任人员。

2、软水器手动操作时，应该控制电磁阀旁路，不应随便调节进口的开度。

3、运行时遇软水器出水不能满足水用量时，确实需要补自来水时，记录使用自来水的的时间并及时汇报。遇停电停水后，通水通电时及时看一下软水器运行情况，并通知调试及水处理相关人员。

三、软水器再生须知：

1、再生时，软水器不制水的，所以严格监督水箱液位，影响补水状况下，可开通旁路补自来水，并记录用自来水时间。

2、再生完成当天要加盐，盐水液位应该稍高于 2/3，如自动注水不到 2/3，应由操作人员手动加至此液位，检查盐水箱盐水并一直让其处于饱和状态。（保证完全溶解后有粗盐粒存在）

3、再生时注意软水器排水状况，在再生时间内除向盐水箱注水软水器步排污外，其余时间均排污。

四、其他注意事项：

1、盐水箱除加盐时应保持盐水箱盖好，以防外部脏东西进入，且不允许箱体承受外部重量。

2、工业用盐堆放整齐，放置不宜潮湿，且盐在少于 3 袋时通知水处理责任人员。

3、记录每班的补水量，以便水处理人员根据补水量来调整再生时间。

肥城市城市热力有限公司 供热服务规范

2011年10月

一、适用范围

本标准适用于肥城市城市热力有限公司

二、服务宗旨

发展城市西区供热事业，不断提高供热服务质量，规范供热服务行为，提高供热服务水平，更好为热用户服务，全方位接受社会监督，更好地满足人民生活需求和促进地方经济发展。

三、服务内容和要求

（一）、通用服务

1、基本道德和技能

（1）、严格遵守国家和地方法律、法规、标准，企业规章、制度，城市守信、恪守承诺。

（2）、以用户为中心，满足用户的合理要求。

（3）、从事供热岗位的相关人员熟知本岗位的业务知识和相关技能，岗位操作规范、熟练。司炉和运行维修人员，应当经过供热主管部门或其他有关部门的安全和技术培训，持证上岗。

2、诚信服务

（1）、公开服务承诺、服务项目、服务范围、服务程序、收费标准和收费依据，接受社会与用户的监督。

（2）、根据国家、省、市有关法律法规，本着平等、诚实信用的原则，以肥城市城市供用热合同为依据，明确供热单位与用户双方的权利和义务，维护双方的合法权益。

（3）、应严格执行规定的热费收缴政策及业务收费标准，严禁变相扩大收费范围或提高收费标准。

(4)、应聘请供热服务质量监督员，定期召开用户座谈会并走访用户，听取用户意见，改进供热服务工作。

3、行为举止

(1)、服务人员上岗应佩戴岗位标志，举止文明。

(2)、为用户提供服务时，应主动、热情、谦和、礼貌

(3)、与用户交接钱物时，应唱收唱付。

(二)、用户管理服务

1、业务接待服务

(1)、用户来电来访，应主动热情、语气温和，对用户所提问题不推诿、搪塞；如不能当即答复的，要准确记录，并约期答复用户。

(2)、受理用户咨询，应耐心细致，政策、标准解释清楚，言语简单明了。

(3)、当用户的要求与政策、法律、法规及本单位制度相悖时，应向用户耐心解释，不得与用户发生争吵。

2、受理用户用热服务

(1)、受理申请用热业务时，应明确向用户说明该项业务需用户提供的相关资料，办理业务流程、相关收费项目和标准，以及政策依据。

(2)、在规定期限内受理的用热申请，答复时限不超过5个工作日。若不能如期答复时，供热单位应向用户说明原因。

(3)、同意用户用热的，应在用热设施验收合格并签订供用热合同后，在采暖期内，保证供热。

(4)、办理增、减、停、复热等业务时，应认真核实用户提交的相关资料，并做好备查登记，依据相关政策及标准进行热费结算。

(三)、供热运行、维护服务

1、供热运行服务

(1)、供热单位应合理制定运行方案，不得超负荷运行。

(2)、在供热期间，供热系统正常状况下，供热单位应保证居民居室内得不得低于 18。

(3)、非居民用户的室内温度，按供用热双方的合同约定。

(4)、因故对用户实施停热时，应严格按照国家、省、市规定的程序办理。

(5)、引起停热的原因消除后应及时恢复供热，不能及时恢复供热的，应向用户说明原因，并依法给予补偿。

2、测温服务

(1)、在供热期间，供热单位应按有关规定设置室温监测点，定期、定点监测用户室温。

(2)、测温结果必须由测温员和用户签字，不得随意填写或改写，并在规定时间内上报测温纪录。

(3)、登门测温后，对用户的配合应当面致谢，礼貌道别。

3、维修、检护服务

(1)、供热设施应定期进行吹扫、清洗、维修、养护，保证安全运行。

(2)、供热期间，做到 24 小时值班服务。对供热报修请求

做到快速反应、马上行动，有效处理。

(3)、供热设施发生故障不能正常供热或者停热八小时以上的，供热公司应通知用户或进行公告，并立即组织抢修，及时恢复供热。

(4)、对产权不属于供热公司的用热设施进行维护和抢修实行有偿服务的原则。接用户抢修时，应详细询问故障的情况并记录，同时应向用户说明该项服务是否有偿服务。

(5)、接到报修电话后，故障抢修人员应 30 分钟之内到达故障现场，特殊地区、特殊情况根据实际情况合理确定。

(6)、因用户责任引起的供热设施损坏，应礼貌地与用户说明损坏原因，由用户确认，并在确认单上签字。

(7)、应用户要求进行有偿服务的，热力修复或更换供热材料的费用，执行市物价管理部门核定的收费标准。

(8)、进行有偿服务时，应向用户逐一系列出修复项目、收费标准、消耗材料、单价等清单，并经用户确认、签字。交费后，应开具有效发票。

(9)、维修、抢修工作完毕后，应留下联系电话，并主动回访用户，征求意见。

(四)、经营收费服务

1、收费服务

(1)、上门收费时敲门应轻重适度，主动出示证件和说明来意，语气温和，不得刁难、要挟用户。

(2)、安装用热计量表的用户，供热单位应在规定的日期准

确抄录计量表读数；需调整抄表时间的，应事先通知用户；用户因用热计量仪表的准确性提出异议，并要求进行校验的，经有资质的法定检测机构检测，在允许误差范围内，校验费用由用户承担；超出允许误差范围的，校验费用由供热公司承担，并按规定向用户退补相应热量的热费。

(3)、未安装用热计量仪表的用户，热费按照房屋面积计收的，房屋面积应核实准确。

(4)、供热公司应为用户及时足额缴纳热费提供方便。

(5)、收费钱款、票据、证件应当面交待清楚，无差错。

(6)、依法收费，严禁弄虚作假，严禁以热谋私。

2、经营收费营业场所服务

(1)、营业场所应环境清洁，布局合理、舒适安全。营业窗口应设置醒目的收费业务受理标志。

(2)、实行首问责任制。无论办理业务是否对口，接待人员都要认真倾听，热心引导，快速衔接，并为用户提供准确的联系人、联系电话和地址。

(3)、因特殊原因而影响业务办理时，应向用户说明情况并道歉。

(五)、投诉举报处理服务

1、规范投诉举报处理程序，建立严格的供热服务投诉举报管理制度。

2、供热单位应为用户提供多种方式的投诉和举报渠道。

3、接到用户投诉或举报时，应向用户致谢，详细记录具体

情况后，立即转递相关部门或领导处理。受理投诉应在5个工作日内，举报应在10个工作日内答复；当居民用户投诉居室室温不达标时，属于供热公司原因的，应自投诉之时起二十四小时内采取措施改正或提出处理方案，并告知投诉人。

4、对用户投诉，无论责任归于何方，都应积极、热情、认真进行处理，不得在处理过程中发生内部推诿、搪塞或敷衍了事的情况。

5、建立对投诉举报用户的回访制度。及时跟踪投诉举报处理进展情况，进行督办，并适时予以通报。

6、处理用户投诉应当以事实和法律为依据，以维护用户和供热单位双方合法权益为原则，保护投诉举报人的合法权利，对打击报复投诉举报人的行为，一经发现，严肃处理。

7、对隐瞒投诉举报情况或隐匿、销毁投诉举报的行为，一经发现，依法处理。

肥城市城市热力有限公司 城市集中供热服务承诺

一、当年 11 月 15 日零时至次年 3 月 14 日 24 时为法定供热采暖期（120 天），期间公休、节假日不间断供热。

二、在用户按合同足额缴纳热费、用热设施符合国家设计规范、用户内部供热设施运行良好的情况下，用户居室温度为 $\pm 18^{\circ}\text{C}$ （以室外温度零下 7°C 为基准），整个采暖期室温合格率不低于 90%。

三、在供热期开始前两天通知用户充水试压时间，做好供热采暖准备；供热期内因检修等有计划停热，提前 3 天告知用户；因停水、停电、设备故障等非供热企业原因紧急停热，及时告知用户。

四、接到供热设施发生故障报告，抢修人员 40 分钟内到达现场，快速组织抢修。供热期间热线及抢修人员 24 小时值班，电话处结率 100%。

五、为方便群众，对用户的采暖设施实行有偿服务，按有关标准收费。服务人员统一着装，佩带服务标志，出示证件，自带工具。此后 3 个工作日内电话回访。

六、接到用户咨询或投诉，在 5 个工作日内答复。

供热公司服务电话：0538-3300110

肥城市城市热力有限公司

2011 年 10 月

肥城市城市热力有限公司

供热服务投诉电话受理工作实施细则

为切实做好与上级便民服务电话的对接和受理用户的投诉咨询，建立供热事业服务质量和水平，特制定本实施细则。

一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以党的路线、方针、政策和国家的法律法规为依据，以为客户提供优质服务为核心，紧紧围绕公司的中心工作，着眼提升服务形象，通过认真贯彻质量、环境、职业健康安全管理体系论证标准，积极落实服务承诺制度，为政府分忧，为群众解难，达到提高素质、服务群众、促进工作、加快发展的目的，为开创供热服务新局面提供有力保证。

二、职责、要求

投诉电话受理工作是一项系统工程，涉及到各职能部门和方方面面，所反映的问题事关全市改革、稳定、发展的大局，尤其是广大市民反映的热点、难点问题，是落实“执政为民，立党为公”在城市集中供热事业中的具体体现。为更好的服务于民，供暖季期间 24 小时供热服务电话 0538-3300110。

建立和完善了投诉电话受理系统，及时为热用户服务。客户服务中心负责受理咨询、求助、建议类服务电话；负责落实服务承诺制度，努力做好用户协调、供热宣传和咨询解答工作；协助生产办做好用热投诉，协调用户用热报修、抢险工作；适时了解掌握供热效果，做好满意度调查等工作。切实做到“电话必接、

服务热情、高度科学、处理果断、反馈及时”。

肥城市城市热力有限公司

2011年10月

肥城市城市热力有限公司供热服务 投诉电话、电子信箱及向社会公开情况

肥城市城市热力有限公司已通过电台、报纸、广告宣传册、温情服务卡等形式向社会公开投诉电话及电子信箱。

投诉电话：0538-3300110

电子信箱：chengshireli@163.com

肥城市城市热力有限公司

2011年10月

供热稽查科部门职责

- 一、积极完成公司交给的任务。
- 二、负责新增开户面积及收费面积的测量确定。
- 三、负责热用户停热面积的现场核定。
- 四、负责巡查供热市场用热行为，并查处热用户的违章行为，维护供热市场秩序。
- 五、负责热用户热计量表抄表及热量结算单签证认可。
- 六、负责对部门内职工业务培训，提高职工服务意识，热情服务，微笑服务，积极解决热用户要求。
- 七、负责部门内职工劳动纪律监督、处罚。

肥城市城市热力有限公司

2013年10月26日

供热计量及温控一体化工程 安装标准

肥城市城市热力有限公司
2014年10月

供热计量及温控一体化工程安装标准

标准说明:

为了对供热计量及温控一体化工程安装加以规范，做到技术先进、施工合理、安全适用和保证质量，根据山东省供热计量与系统调控工程技术要求，结合工程实际情况，特制订本标准。本标准适用于民用新建建筑与既有建筑集中供热及温控一体化系统的设计、施工及验收。供热计量与温控一体化系统的设计、施工及验收除执行本标准外，还应符合国家现行的相关标准规定。

1、热计量及温控装置安装标准及要求:

1.1 施工方必须按照国家相关规范及肥城市城市热力公司（以下简称热力公司）制定的《热计量及温控装置安装示意图》、《热量表安装说明书》等规定要求进行施工，热力公司有权对整个施工过程进行监督和管理。热计量和温控装置安装所使用的材料设备技术性能指标必须达到国家质检部门及相关产品类别合格标准，不得使用国家明令禁止使用与淘汰的材料设备。

1.2 热计量温控装置安装标准及要求:

1.2.1 热计量温控装置属于贵重精密仪器，其安装位置应保证设备正常工作要求，不得安装在有碍检修维护、易受机械损伤、有腐蚀和振动的位置。安装时必须小心操作，严禁提拽表头、传感器线，不可过度用力拽拉，固定螺栓不得扭得过紧，防止损坏螺纹；严禁挤压测温探头，严禁靠近高温热源等。

1.2.2 户用热量表安装时必须确认表体所指示的水流方向与管道内热媒流动方向一致，严禁反向安装。热量表及温控装置前

后应分别设置截止阀，热量表前应安装过滤器。

1.2.3 热计量温控装置应安装在水平管道或者垂直上进水的管道，安装在水平管道时，表的整体应尽量保持水平，最大倾斜角不得超过 30 度。当各楼层热量表安装在同一垂直位置时，每套表之间必须有间隔，防止上位管道漏水或掉落杂物影响下位表的适用。

1.2.4 热计量温控装置的设备配置、安装位置及连接方式等应符合设计要求，并留有足够的空间，以便于操作、读取与维护维修。

1.2.5 为保证计量准确，户用热量表前后必须保证预留足够长度的直管段。表前直管段的长度必须大于其管径的 10 倍，表后直管段的长度必须大于管径的 5 倍。

1.2.6 温度传感器的安装方式和位置应符合产品使用说明书的要求，回水测温探头应安装在回水管道上，测温探头的顶端应处于管道的中心位置。

1.2.7 户用热量表安装环境必须达标，湿度不得超过 85%，否则会对表阀造成损坏。户表及阀安装前必须先清洗管道，待管道内无杂质后方可进行安装。

1.2.8 户用热量表安装在管道井内时，管道井地面应做好防水处理。安装时应入户支管与干管必须用镀锌钢管进行连接，长度 $\geq 10\text{cm}$ 。进水管与回水管的走向应保持水平和垂直，不得出现扭曲交叉及倾斜现象。安装完毕后，必须根据现场情况为管线做好支撑。

1.2.9 在没有管道井的管道上安装热计量装置和温控装置时，必须加装专用保护箱，并做好防水防潮处理。

1.2.10 不允许使用厌氧胶等不便于后期拆卸管件的连接固定方式，热计量及温控装置需安装固定架予以支撑。

1.3 温控阀的安装

1.3.1 温控阀的规格、安装位置、连接方式等应符合设计或产品安装使用说明书的要求。

1.3.2 温控阀应该水平安装，并保证安装位置无线通讯信号良好。温控阀的通讯和信号电缆应穿管安装，并且连接可靠牢固，兼顾美观。

2、供热计量及温控一体化平台远程布线标准：

2.1 施工方必须根据肥城市城市热力公司（以下简称热力公司）的施工方案及技术要求进行施工，在规定时间内完成热计量及温控一体化平台布网工程，直到热力公司验收合格为止。施工内容包括：1. 楼宇内外线缆布网。2. 所有热用户计量表及温控阀接线。3. 所有接线盒、发射装置内部设备安装接线。施工方布线安装应符合《建筑电气工程施工质量验收规范》(GB50303)和《建筑电气安装工程施工质量验收规范》(GB50306)。

2.2 工程所需基站箱、设备箱、屏蔽电缆、发射装置等设备由热力公司提供，施工方负责提供热力公司未提供的穿线管、镀锌管、护套线等辅助材料。施工方提供的全部材料设备技术性能指标应符合国家、行业和地方有关标准的规定。

2.3 为保证工程质量，在施工过程中热力公司专业技术人员

将对施工全程进行监管并提供技术指导。热力公司有权对施工过程中所出现的技术问题或违规现象进行指正并提出方案，施工方须积极配合并进行整改，直至合格为止。

2.4 布线规范:

2.4.1 所有线缆的敷设应本着美观、紧凑、安全、合理的原则进行施工。所有线缆的不妨都应尽量避开强电线缆，避免产生干扰。线缆两端应添加标签，表明编号。标签应采用不易损坏的材料标注清晰。

2.4.2 当采用 220v 以上电源供电时，电源线和信号线应分别布置在强电竖井和弱电竖井内。没有强电竖井和弱电竖井时，应分别加设保护套管和线槽；当供电电源为不高于 36v 的安全电压时，电源线和信号线可同时布置在弱电竖井内。

2.4.3 楼宇及管道井内布线时，应保持线缆自然平直，不得产生扭曲、打圈等现象，不得使线缆受到外力挤压和损伤。线缆应套加阻燃性 PVC 管材，管材走形必须保持水平和垂直，并用显卡固定在墙面上，不得出现歪斜及松垮的现象。楼层之间布线时，线缆及管材必须经过专用线孔，严禁借用楼层间供热管道孔或自来水管道孔等。所有线缆布置过程中应留有部分余量，以适应终接和变更等情况。

2.4.4 室外架空布线时，应注意科学合理走线，避免与其余线缆产生交叉和缠绕。室外线缆辐射过程中，必须在线缆外并行走一根保护钢丝，并将钢丝一段接入楼宇防雷地，乙方雷击导致线缆产生感应电势，造成设备损坏和性能下降。线缆布置必须固

定牢固，整齐紧凑，避免松垂难看的现象。

2.4.5 楼宇间沿墙布线时，线缆应紧贴建筑物表面，尽量沿墙框和隐蔽处走线，并避开强电缆、电气设备及消防管排水管等，做到横平竖直，整齐美观，不得乱拉乱扯。

2.4.6 线缆需要直埋敷设时，线缆具体走向、敷设位置以及接续点必须保证安全可靠，并便于日后维护。所有地埋的线缆不得存在接头，并且保证套加镀锌管进行保护。线缆铺设完毕后，断头处必须做好密封防潮处理，随后应尽快回土覆盖并夯实。

2.4.7 户用表及温控装置的所有接线必须按照远程抄表通讯技术要求进行施工。接线时，宜使用压线端子规整线头，做到整齐一致，不得存在杂乱裸露的铜丝线头等现象。所有外露的接线头必须做好防水防腐处理。防水接线盒内接线时，应注意线序正确，螺丝必须紧固，以保证接线质量。

2.4.8 布线过程中如果需要接线，接头不得出现在电缆沟内或不易检修的位置。布线完成后，施工方必须完善小区线缆布网详细资料，包含电源和信号线缆类型数量及接头位置。

2.5 施工方必须按照城市热力的技术要求为热计量及温控一体化设备设立基站。如果新建小区内存在换热站，一体化基站应设于换热站内；如果小区内无换热站，施工方必须按照城市热力的要求提供基站。具体条件如下：

2.5.1 基站必须保持环境通风干燥，防尘防潮，保证 VPN 光纤接入，通讯信号良好。

2.5.2 提供安全可靠的专用动力电源，动力电源宜在公用电

开关下方安装专用开关。

2.5.3 供热分户计量远传系统所有设备均放置于基站内。

2.6 根据布线方案，如果楼宇内需要放置集抄系统控制箱，施工方必须按照要求为控制箱提供安装位置，并提供安全的专用电源和可靠的接地。所有需要布线的楼宇之间以及到达小区内基站的线缆走向过程中必须做好线孔打通和线槽敷设工作。

2.7 施工方必须按照城市热力的技术要求为热计量设施提供可靠的专用接地点。本接地必须与其它接地系统分离，防止干扰信号进入本系统并对热计量设备造成损坏。

3、系统调试：

3.1 施工方完成工程安装且安装质量符合国家质量标准和热力公司供热计量及远传系统安装标准后，应进行系统调试。调试完毕后，热力公司将协调配合建设单位、监理单位进行竣工验收。自全部工程竣工验收合格之日起，施工方应按照山东省工程建设标准及热力公司相关规定对工程质量进行负责，一旦出现质量问题，施工方将无条件负责并及时维修。

3.2 系统调试

3.2.1 工程安装完成后，应对供热计量和自控装置与连接管道进行水压试验，防止接口安装不良造成跑冒滴漏现象，并对漏水接口进行修复。

3.2.2 水压试验合格后，应对系统进行冲洗，防止管道中的杂质损坏探头。冲洗合格后，清理过滤器杂物。

3.2.3 在采暖期内与热源进行联合运转和调试。首先对各个

运行参数进行检查，对出现问题的参数进行处理。

3.2.4 施工方配合热力公司完成供热计量和自控装置表码资料整理，并完成户用遥控器发放。热力公司负责对供热分户计量远传系统进行调试，完成数据上传。

3.2.5 系统调试完成后，应按规定委托授权或认证第三方机构进行测试检验，并出具测试检验报告，测试检验报告中应有明确的检验结论。

4、系统验收：

4.1 系统试运行结束后，系统性能均符合设计、施工要求的，热力公司将组织设计、施工、监理等部门进行验收。验收内容包括：

4.1.1 核对工程所使用的设备、管道、线缆等材料的规格型号是否符合设计要求。

4.1.2 现场检查计量检测装置和系统设备的安装位置、安装方式、布线规则、供电接地是否符合要求，其技术性能是否符合国家相关规范要求，其数量是否满足设计要求。

4.1.3 查验设备接线标识是否规范正确，符合设计图纸；设备分布是否合理，安装是否牢固。

4.1.4 使用线缆测试仪、光功率计等一次检测系统内部各链路技术指标是否符合设计规范。

4.2 验收不合格的项目，验收小组应发出整改通知，施工方应按照通知规定的期限予以整改，整改后应组织敷衍，直至合格。

4.3 所有验收应做好记录，签署文件，立卷归档。竣工验收

未通过，不予进行工程质量竣工备案。

5、资料备案：

5.1 工程竣工后，施工方应提交下列资料：

5.1.1 工程竣工文档及验收报告一式二份。

5.1.2 经修改并校对准确的工程竣工图纸、资料。

5.1.3 系统主要材料、设备、仪表的出厂合格证及检验合格证原件。

5.1.4 系统操作和设备维护说明书。

5.1.5 户用表及温控一体化设备的表、阀、遥控器号码与用户楼号、单元详细资料。

5.1.6 现场施工楼宇、单元综合布线详细信息。

5.2 施工方提供自工程验收通过之日起两个供暖季的免费保修服务。

供热技术要求

肥城市城市热力有限公司

2012年6月

第一章 无人值守换热站控制系统技术要求

一、换热站控制系统功能要求

1、换热站自控系统必须与热力公司调度中心平台完成对接，包括：站内所有数据以及监控图像能够准确完整上传，站内所有信息均通过 VPN 专网与调度中心进行数据通讯和远程控制。

2、换热站内所有设备安装符合图纸安装要求、布线合理、桥架及地埋施工必须符合验收条件，并达到预期效果。

3、PLC 监测软件必须具备监测、控制、通讯、报警与保护、图像显示等功能。

4、PLC 触摸屏提供的人机界面必须设计美观、流畅、齐全、操作简便、查询方便。

5、换热站内必须安装防潮耐高温高清视频监控系统，实现对站内运行情况实时监控，视频监控系统必须具备摄像、传输、控制、存储等功能。

6、换热站向调度中心发送数据，应采用具备较高安全性、可靠性和可管理性的 VPN 专用网络。

7、调度中心实时监控换热站运行，远程实现换热站的控制和调整。

8、监测。一次、二次侧供/回水温度和压力，一次侧二次侧瞬时及累计流量、热量，补水瞬时及累计流量，室外温度，循环水泵的运行状态（含开停状态、运行频率、电流等），补水泵的运行状态（含开停状态、运行频率、电流等），补水箱水位，电

动调节阀的状态（含开关状态、阀位等），变频器工作状态。

9、控制

A. 采暖系统温度控制

1) 采暖供水温度控制：具有手动、自动和远动功能。可分别按照下列四种模式：

a、自动：按照所设定的舒适时间表，在相应的时间段和低温时间段内自动切换。

b、恒定舒适：按照所设定的舒适温度运行，与时间段无关。

c、恒定低温：按照所设定的低温状况运行，与时间段无关。

d、待机状态：仅保持采暖供水温度为防霜冻的 10 度。

2) 自动气候补偿控制

温度控制除按固定气候补偿供热曲线设定外，还应实现供热曲线的人工修改，即给定 5 组以上室外温度与对应的采暖供水温度值，自动形成供热曲线并按其自动运行。

3) 用户可自定义供热的日计划、周计划以及假日计划（时间段）。

4) 根据建筑物类型、采暖方式、热负荷进行优化控制（优化时间段）。

5) 防冻保护功能（温度连锁）。

6) 避峰（最大一次流量限制）功能。

7) 快速升温或平缓升温功能。

B. 对水泵的控制：水泵变频器采用外部端子控制方式（数字端子和模拟端子）与 PLC 控制器连接。PLC 控制器端输出

4-20mA 信号控制水泵转速，水泵变频器输出 4-20mA 对应频率反馈给控制器。变频器远方允许、启动停止、运行状态及故障状态均连接至控制器 DI 端子。

1) 采暖回路循环泵的控制：具有手动、自动和远动功能。

在手动状态下，可以现场手动工频、变频起停循环泵。

在自动状态下，可以根据二次供回水压差变频控制循环泵。

远传控制状态：为中控室上位机对循环泵的直接控制，控制器接受下传的设定值控制循环泵。

2) 二次补水泵的控制：具有手动、自动和远动功能。

在手动状态下，可以现场手动工频、变频起停补水泵。

在自动状态下，可以根据设定的压力值变频控制补水泵。实现恒压补水，并根据补水箱水位辅助控制补水泵，当液位到达低点时，停止补水泵运转。

远传控制状态：为中控室上位机对补水泵的直接控制，控制器接受下传的设定值控制补水泵。

3) 变频控制：根据二次网出水温度或者二次网供回水压差调节循环水泵变频器的输出频率以满足节能与工艺的要求。

C. 电磁阀的控制

采暖系统补水电磁阀的控制：具有手动、自动和远动功能。

在手动状态下，可以现场手动开启或关闭补水电磁阀。

在自动状态下，设定补水液位高低限，当水箱液位低于设定值时，电磁阀自动开启，水箱注水；当液位高于设定值时，电磁阀自动关闭，水箱停止注水。

远传控制状态：为中控室上位机对补水电磁阀的直接控制，控制器接受下传的水位设定值控制电磁阀。

10、通讯

控制系统应具备通过通讯模块(TCP/IP 协议 RJ45 接口)与中央控制室进行远程数据通讯和远程控制的能力，并提供所有用于 PLC 与中央控制室总线通讯的硬件与软件。

换热站控制系统应具有与电源进线电能表、循环水泵变频器、补水泵变频器、通讯的能力，可通过总线读取并操作相应设备，总线标准暂定为 Modbus RTU。

提供所有用于 PLC 与热量表、流量计（总线标准总线标准暂定为 Modbus 须与厂家协商）通讯的硬件与软件，通过热量表的数据总线读取热量表内部的温度、流量、热量、热量累积等数据并上传至热力监控中心的能力。

11、报警与保护

A、报警

1) 故障报警：具有压力超高超低、温度超高超低、水箱液位超高超低、水泵故障、变频故障、电动调节阀故障报警，且能修改温度、压力、液位报警值、消除及确认报警信号，报警内容能显示到触摸屏上。

2) 通过触摸屏可以设置报警体性质和联锁保护值。当参数超过报警值时，PLC 发出声光报警信号进行提醒；当参数超过联锁值时，设备自动停止。

3) 报警值包括：停电报警、二次供水压力高、二次回水压

力低、二次供水温度高、水箱液位低、水箱液位高、循环泵故障报警、补水泵故障报警。

4) 联锁值包括：二次供水压力超高、二次回水压力超低、二次供水温度超高、水箱液位超低。

B、保护

1) 安全连锁保护：为防止站内运行时发生异常状况造成管网以及设备受损，必须设置连锁保护。连锁保护大致分为循环泵连锁、补水泵连锁、温控阀连锁。所有连锁保护必须设置单独的投入和退出按钮。

a、补水泵：(1) 液位超低时补水泵无法启动。

(2) 二次供水压力超高时连锁停止补水泵。

b、循环泵：若二次回水压力超低，停循环泵。若某台循环泵故障，报警并停止该台循环泵，启用备用泵。

c、电动阀：(1) 系统断电时自动关闭温控阀。

(2) 循环泵在停止状态时自动关闭温控阀。

(3) 二次供水温度超高时自动关闭温控阀。

d、泄压电磁阀：若二次供水压力超高，自动开阀泄压。

C、紧急停止：为应付突发状况，必须触摸屏上醒目位置设置“紧急停止”按钮。当出现紧急情况时，按下“紧急停止”，选择“确认”后，可以瞬间停止所有水泵。

12、图像显示及其他：

PLC 控制柜配置昆仑通态 TPC1162Hi 汉化人机界面彩色触摸屏面板，以便现场对各参数进行监视、修改、功能切换及控制。

彩色触摸屏要大于等于 10 英寸，分辨率要大于等于 800×600 ，提供触摸屏运行软件及下载电缆。彩色触摸屏人机界面应具有换热系统图；监测要求的各热网参数及设备工作状态；可对各控制参数进行设定和修改；可设定不同级别的管理权限；可通过软按钮对水泵、电动阀进行手动、自动等运行控制；具有关键参数的运行曲线；具有各报警事件的实时、历史记录等；界面操作时可通过触摸屏软按钮进行手动、自动等运行控制。

历史及曲线查询：室外温度、一次及二次供回水温度、一次及二次供回水压力、运行频率、电流。

参数设置：用户能随时修改二次供回水压差、电动调节阀开度、报警限值、温度控制曲线、二次回水补压力。

换热站巡检签到：巡站人员在触摸屏巡检签到界面输入员工编号，点击“签到按钮”，即可将巡站信息、巡站时间传输到中心监控平台，并在一定时间段内记录在就地触摸屏，避免网络不同时签到不成功。

二、控制系统总的技术要求

- 1、技术先进性原则。技术指标要科学先进，性能稳定。
- 2、注重适用性和经济性。
- 3、软硬件设备和技术均符合国家和地方的法律法规，按照 IS09001 质量保证体系的要求组织生产和提供技术服务，执行最新版本的国际标准、国家标准及行业标准和有关规范，符合环保要求。
- 4、供方应针对本工程提供完整的控制系统，包括系统设计、

软硬件配置组态和该系统范围内的所有控制盘柜的成套及供货。同时，全面负责该系统的调试、投运和用户培训。

5、本规范书提出的是最低限度的技术要求，并未对一切技术细节做出规定，也未充分引述有关标准和规定的条文，供方应提供技术和性能满足本规范书和有关工业标准要求的优质产品。

6、系统集成商应在全国范围内，尤其是山东省内有正在运行的多个工程案例可备考察；为了保障后续的售后服务，厂商应具备长期提供系统维护服务的能力和技术力量；具有完备的售后服务体系。

7、系统网络接口硬件、软件、调试服务也属供方的工作范围，供方应在投标书中提供详细的技术方案。

8、供方及其所提供的系统、设备至少应具有与本工程系统同类型工程并运行两年以上，被证明是技术先进、安全可靠且能满足环境保护要求。

9、供方应承诺：用于本工程控制系统的所有软件均为正版软件。卖方应在设备交货时向买方提供正版软件的授权使用证明，证明所使用的软件是合法的，如由于卖方不正当使用第三方软件而引起的一切法律及经济上的责任均由卖方承担，并需要赔偿由此给买方带来的一切经济损失。

10、供方必须提供满足本规范书要求所必需的硬件、软件、就地设备和各项服务。按照换热站系统运行要求和工艺设备制造商的有关资料，根据技术规范和适用的工业标准，配置一套完整的自动控制系统，提供构成控制系统所必需的全部硬件。其中包

括(但不限于)下列内容: 根据本规范书提供的工艺系统图及有关资料进行热网换热站控制系统等单元的 P&ID 图、详细的 I/O 清单设计; 进行硬件设计, 包括 PLC 系统的硬件配置、I/O 分配、继电器分配、机柜布置、电源分配、端子排布置及端子排出线图的设计; 为达到本技术规范书规定的全部功能要求, 供方必须进行逻辑图的详细设计, 在此基础上进行软件的组态编程和调试; 通电启动和调试服务, 直到整个控制系统能在各种工况下令人满意地运行, 达到全部功能要求; 进行视频监控系统的详细设计。

11、软件基本要求。软件部分主要由 plc 组态软件、编程软件等组成, 它们分别实现上位机人机接口的监视和控制、逻辑控制功能以及系统内部、外部的数据接口;。所供软件应是正版的(含杀毒软件); 编程软件基于 WINDOWS XP 及以上版本环境下运行, 能对各系统 PLC 进行控制算法和逻辑组态的软件。PLC 编程软件要求符合 IEC1131-3 的标准, 同时提供梯形图、指令列表、功能块图、顺序列表、结构化文本等编程语言; 完成离线仿真, 程序开发、调试、诊断等功能; 对系统组态的修改在工程师工作站上进行。系统能在线对系统的组态进行修改。系统内增加或变换一个测点, 不必重新编译整个系统的程序; 供方根据所覆盖的工艺系统实际情况完成监控软件的组态、编程和调试, 并负责与系统的接口和协调, 最终保证系统正常投运; 逻辑功能都应编入 PLC 内, 不能用硬接线或者复杂的特殊开关及其它输入装置来实现。

12、根据本规范书的要求, 向需方提供热网换热站控制系统优化运行所必需的系统文件及组态程序, 使需方能组态、编程、

维护、修改和调试。

13、负责培训需方的运行和维护的工程技术人员，并使这些培训人员能熟练地操作、维护、修改和调试热网换热站控制系统。

14、负责与热控系统内其他独立控制系统的接口协调，以保证控制系统对整个工艺流程的全面监控。

15、负责提供优质的售后和后续服务，包括备品备件的供应、必要时系统的扩展、系统的维护、设备故障诊断等。在整个合同保证期内，无偿更新软件版本，合同保证期后按不高于成本价优惠更新。

16、控制系统所采用的 PLC 系统应具有可靠性与实用型，主控制器 CPU 应采用 S7-1200 系列 cpu1214cAC/DC/继电器，并按自控方案的技术要求配备相应扩展模块。控制器必须具备相应的存储能力，确保系统断电 300 天以上所有数据不丢失。机柜内必须保证 30%的模块插槽备用量；每种扩展模块 I/O 点数必须满足换热站内测点数量需求，并保证 30%备用量；机柜内安装继电器的数量必须满足控制要求，并保证 30%余量。

17、PLC 机柜内配备 UPS 不间断电源，以保证站内断电时，控制器能够保持工作状态，并对监控中心报警。UPS 应采用山特或其他主流品牌，UPS 额定功率必须满足 PLC 及附属设备要求且不低于 3KVA，并保证 40%电源余。

三、视频监控系统基本技术要求

系统监控摄像机分布情况如下：

换热站的视频监控均设置高清高速彩色网络一体化球机两

个。采用海康威视或大华系列 NVR 网络高清智能摄像机。

1、摄像头（网络高清球机）:

主要特性

a、红外功能:

最低照度 0Lux 7 寸红外。

- 采用高效红外阵列，低功耗，照射距离达 100m。
- 红外灯与倍率距离匹配算法。
- 内置热处理及除雾系统。
- 恒流电路设计，红外灯寿命达 3 万小时。

b、系统功能:

采用高性能传感器，图像清晰，200 万像素，最大分辨率可达 1280x960。

精密电机驱动，反应灵敏，运转平稳，精度偏差少于 0.1 度，在任何速度下图像无抖动。

支持标准的 API 开发接口，支持海康 SDK、Onvif、CGI 和 PSIA 协议接入。

支持三维智能定位功能，配合 NVR/客户端软件/IE 可实现点击跟踪和放大。

支持多语言 IE 界面及操作提示功能，用户界面友好。

- 支持系统双备份功能，确保数据断电不丢失。
- 支持断电状态记忆功能，上电后自动回到断电前的云台和镜头状态。

支持防雷、防浪涌、防突波。

- 室外球达到 IP66 防护等级。

c、机芯功能:

支持自动光圈、自动聚焦、自动白平衡、背光补偿。

- 支持超低照度, 0.05Lux/F1.4(彩色), 0.01Lux/F1.4(黑白), 0 Lux with IR。

支持 3D 数字降噪、数字宽动态功能。

d、云台功能:

水平方向 360° 连续旋转, 垂直方向-15° -90° , 无监视盲区。

水平预置点速度最高可达 240° /s, 垂直预置点速度最高可达 200° /s。

水平键控速度为 0.1° -160° /s, 垂直键控速度为 0.1° -120° /s。

支持 256 个预置位。

支持 8 条巡航扫描, 每条可添加 32 个预置点。

支持轨迹; 水平扫描、垂直扫描、帧扫描、全景扫描、随机扫描 5 条扫描方式。

支持比例变倍功能, 旋转速度可以根据镜头变倍倍数自动调整。

e、网络功能:

采用高性能平台, 性能可靠稳定。

- 支持以太网控制。可通过浏览器和客户端软件观看图像并实现控制。

- 支持 NAS 存储录像，录像可断网续传。
- 支持三级用户权限管理，支持授权的用户和密码，支持 HTTPS 加密和 IEEE 802.1x 网络访问控制。
- 支持双码流技术，支持 H.264/MJPEG 视频压缩算法，支持多级视频质量配置，支持实时视频输出分辨率为 960p 和 720p。

多种网络协议 IPv4/IPv6, HTTP, HTTPS, 802.1x, Qos, FTP, SMTP, UPnP, SNMP, DNS, DDNS, NTP, RTSP, RTP, TCP/IP, DHCP, PPPoE。

2、 NVR 网络硬盘录像机：

主要功能

a、采用海康系列 NVR 网络硬盘录像机，支持 500W 像素高清网络视频的预览、存储与回放可接驳第三方（SAMSUNG、Panasonic、SONY、Bosch、Arecont、AXIS、Honeywell、LG、Vivotek、SANYO、景阳等）网络摄像机。

b、支持大华 SMART IPC 场景变更侦测，区域入侵侦测，音频异常侦测，虚焦侦测，人脸侦测等多种智能侦测接入联动。

c、支持远程配置管理 IPC，包括 IPC 参数设置，对同一型号 IPC 批量升级等。

d、HDMI 和 VGA 同时输出，视频输出分辨率最高达 1920 × 1080。

e、支持最大 4 路视频实时同步回放及多路同步倒放。

f、支持 1 路语音对讲。

g、采用 Dahua 云台控制协议时，可以通过鼠标实现三维智

能定位功能。

h、支持预览图像与回放图像的电子放大。

i、支持按事件查询、回放、备份录像文件，支持图片本地回放与查询。

j、支持数字水印校验。

k、最大支持 4 路 1080P 解码能力。

l、支持录像定向存储。

m、支持 USB3.0。

n、支持 2 个 SATA 接口。

o、支持 NTP（网络校时）、SADP（IP 自动搜索）、Email（邮件服务）、UPNP（通用即插即用）。

四、温控阀和电磁阀

1、温控阀：温控阀分为阀头和阀体两部分，阀头选用丹佛斯 AME685 系列或 AME86 系列智能型执行器，配合 VFG2/VFM 系列阀体。技术要求如下：具备阀门行程自检功能，控制信号为标准模拟量 4-20mA 输入，阀位反馈输出 4-20mA；阀体结构为直行程单座两通阀体，压力等级不低于 PN25，其流通能力及口径能够满足工艺流量的要求。该调节阀线性度好，调节范围宽，关断力强，最大关闭压差不低于 1.0MPa，具备断电关闭功能。

2、电磁阀：采用丹佛斯 EV220B 型水用电磁阀。材质：黄铜；介质：水；温度：60-90 度；压力：1.6MPa；常断型；电源：220VAC。线圈：BG 卡压式；防护等级 IP67。

五、测量仪表

1、压力传感器（选用国内外知名品牌）：

用于测量过程压力（一、二级网供、回水压力），并输出一个与所测量成比例的模拟信号。其技术要求如下：

（1）电源：24V DC。

（2）精度等级：不低于 0.3 级。

（3）输出信号：4 ~ 20mA DC。

（4）传感器：扩散硅，两线制。

（5）精度（包括线性度、回差和重复性）：± 0.5 %。

（6）稳定性：12 个月漂移量小于 URL 的 ± 0.1 %。

（7）上电时间：输出达到第一个有效测量值的时间不超过 5 秒。

（8）防护等级：IP54。

（9）介质温度：0-130℃。

（10）环境湿度：0 ~ 95 R. F。

（11）环境温度：0℃ ~ 50℃。

（12）存储温度：-20℃ ~ +85℃。

（13）测量范围：按图纸要求。

2、温度传感器（选用国内外知名品牌）：

用以采集一级网供水、回水温度，二级网供水、回水温度。其技术要求如下：

（1）传感元件：Pt1000。

（2）精度等级：A 级。

（4）传感器连接：三线制。

- (5) 保护管耐压：1.6MPa。
- (6) 测温范围：-30 ~ 150℃。
- (7) 防护等级：IP54。
- (8) 符合标准：DIN IEC 751。
- (9) 根据管径选择合适的长度、卡座及附件。

3、一次高温水结算仪表：

依据设计图纸及供热要求选型、安装、投运。

4、电磁热量表及电磁热流量表（选用国内外知名品牌）：

- (1) 电源：电池或 220V (AC) 50Hz。
- (2) 输出信号：4 ~ 20mA (DC)，脉冲信号。
- (3) 安装方式：管段式，法兰安装。
- (4) 防护等级：IP54。
- (5) 精度等级：流量计：0.5 级；热量表：2 级。
- (6) 选型依据：依照图纸。
- (7) 工作压力：1.6MPa。
- (8) 设计温度：130℃。
- (9) 采用知名品牌。
- (10) 通讯方式：Mod-BUS。
- (11) 积算仪应具有最少 LCD 显示，可显示累计流量、累积工作时间、瞬时流量、信息码等参数。
- (12) 远传信号有：瞬时流量、累计流量、累积工作时间。
- (13) 故障显示信息：如果出现故障，积分仪就会显示或报警。信息码可以显示最近 36 次错误记录，可以记录 50 次错误信

息。

(14) 可显示电源供电功能。

5、磁翻板液位计（选用国内外知名品牌）：

(1) 电源：24V DC。

(2) 精确度：指示 $\pm 10\text{mm}$ 。

(3) 测量介质：软化水。

(4) 输出形式：现场显示、报警、变送器输出。

(5) 工作压力：1.0Mpa。

(6) 介质温度：60-80℃。

(7) 防爆等级：Exd II BT6.ExiacT6。

(8) 防护等级：IP66。

(9) 材质：耐氯离子腐蚀。

(10) 连接方式：法兰 DN20、DN25（松套）。

(11) 安装方式：侧装。

六、硬件安装要求

1、换热站内必须保证 VPN 专网接入，通讯线路稳定。

2、所有远传测点必须严格按照施工要求进行安装，在水平、垂直桥架或线槽布线时，应按照弱电工程验收的相关规定进行施工，尤其注意避免电气干扰。

3、所有一次水流量、二次水热量、补水流量、电表等监测数据通过 485 屏蔽线连接至 PLC，并通过 VPN 上传至调度中心。

4、PLC 与电气控制柜之间必须按照要求铺设满足控制条件的动力、信号连接，所有变频器的状态信号必须通过屏蔽线连接至

PLC，信号线与动力线按照要求进行分类敷设。

5、 PLC 机柜外壳防护等级为 IP65，机柜门必须具备抗射频干扰能力，柜门上只能安装显示部件，机柜底部设计需满足电缆引入的要求。

6、 机柜内部端子排布置在易于安装的位置，端子排、端子、接线槽应使用阻燃性材料，端子上必须带有清晰标志，端子排应留有 70%的余量。

7、 PLC 机柜必须使用专用接地，专用接地点周围 15 米内不得有避雷针接入点和电气地接地点，接地极采用不小于 50mm 的镀锌钢管，埋设深度不小于 1m，接地电阻不得大于 4Ω ，并用不小于 25mm^2 的绝缘铜导线引至换热站内，连接处做防锈防蚀处理，地埋绝缘导线需穿镀锌钢管进行保护。

8、 为有效的抑制电磁波的辐射和传导，变频器的机电电缆必须采用屏蔽电缆，屏蔽层的电导必须至少为每相导线芯的电导的 1/10。

9、 未尽事宜按照供热相关规定及设计图纸要求执行。

第二章 无人值守换热站电气系统技术要求

一、电气技术要求

1、 高压线路及变压器（箱变）等用电配套装置，严格执行用电设施建设规定及标准，符合国网肥城供电公司供用电设施技术要求。

2、 采用单机单控互不干扰设计技术。循环泵实行单机单控制系统，远程操作任意开机。装设就地启停开关，远程启停开关，

装设旁路就地操作系统(变频器、软启动器、单机单配互不干扰); 补水泵实行单机单控制系统, 信号在供热调度中心平台开机自如。

3、配电柜为 GGD-2, 柜体板材为面板 2mm, 柜架 2.5mm, 柜体漆面为喷塑, 色泽一致。

4、为达到电气系统与 PLC 控制技术参数匹配一致, 杜绝误动作和控制故障导致无法使用, 配电柜元件、品牌必须与图纸设计型号一致, 并严格按照设计图纸进行购置和安装, 不得对设计的元件进行更换和替代。变频器、交流接触器、软启动器、断路器、隔离开关、测量仪表、电动机保护器、电度表等必须符合设计技术要求, 达不到设计技术要求的, 必须无条件进行调整更改直至合格为止。

5、按钮、指示灯、转换开关、段字排、电流互感器等元件选用国内新型知名节能型产品。

6、配电最终竣工图, 一、二次接线图, 段字排接线图等标号必须属实、详实并与现场实际 100%一致, 不符合技术要求的, 必须进行调整更正, 直到符合技术要求为止。

7、柜内二次线: 电流互感器选用 ZR-B2.5^{mm²} 线, 其它控制线选用 ZR*-BV1.5^{mm²} 线。

8、柜内一次线、二次线连接端头必须使用压线端子(接线端子为电镀型)。

9、柜内铜排防氧化电镀铜排 3 (TMY50×5), 2 (TMY40×4) 进线柜刀开关、智能断路器用铜排连接与顶排规格相符, 段点处

加装热缩管。

- 10、配电柜内配线：75KW 电机，配线 50^{mm²}
- 90KW 电机，配线 70^{mm²}
- 55KW 电机，配线 50^{mm²}
- 45KW 电机，配线 35^{mm²}
- 30KW 电机，配线 25^{mm²}
- 22-18.5KW 电机，配线 16^{mm²}
- 5.5KW 电机，配线 4^{mm²}

11、循环水泵、补水泵必须使用变频控制，每台设备必须加装旁路控制。设备功率大于 15KW，旁路使用软启控制。

二、电气自控施工要求

- 1、配电系统：动力配电柜、配电箱必须可靠接地。
- 2、电缆进户线第五芯、柜、箱、电机外壳要可靠接地。
- 3、换热站内做接地极系统，接地极用镀锌钢管 $\Phi 50 \times 2500\text{mm}$ ，接地电阻要求小于 4 欧姆，连接处涂油，做沥青防腐处理。
- 4、电缆敷设采用桥架，桥架至设备采用镀锌钢管动力线路敷设时，需避开设备基础及各种管沟。
- 5、安装调试必须达到自控无人值守标准，实现供热调度中心平台控制断路器分、合闸，自由开启每台泵，达到控制指标要求。
- 6、进线柜、循环泵、补水泵编程地址必须与 PLC 相同。
- 7、变频器调试通过干接点和 485 信号传输，用屏蔽线引至

端子排，信号必须明确，如：电流、电压、信号报警、事故报警。

8、计量通过 485 信号线接入 PLC。

三、适用规范和标准

1、电气装置安装工程低压电器施工及验收规范：
GB50254-1996。

2、电气装置安装工程盘、柜及二次回路结线施工及验收规范：GB50171-2012。

3、电力传动控制装置用铜制裸压接端头 JB2436-1992。

4、电气装置安装工程电气设备交接试验标准：
GB50150-2006。

第三章 管网施工技术要求

一、质量标准

本工程要求的质量标准为执行国家现行验评标准及图纸要求，确保达到合格工程标准。

二、适用规范和标准

除合同另有约定外，本工程适用现行国家、行业和地方规范、标准和规程。依据设计文件的要求，本招标工程项目的材料、设备、施工须达到相关工程施工与质量验收规范、施工技术规范、设计施工图纸及现行中华人民共和国以及省、自治区、直辖市或行业的工程建设标准、规范的要求。

三、施工、技术要求

1、一级管道设计压力等级：PN2.5MPa，设计供/回水温度：130/70℃；二级管道设计压力等级：PN1.6MPa。

2、管道敷设方式:

(1) 一级高温水管网: 供水管道采用有补偿直埋敷设, 回水管道采用无补偿直埋敷设。

(2) 二级管网: 供回水管道均采用无补偿直埋敷设和架空敷设。

3、聚氨酯保温层的要求: 供、回水管均采用改性聚氨酯保温层, 应在 130℃ 高温水运行下不得变形、变焦。

4、施工及验收规范:

1) 《现场设备、工业管道焊接工程施工及验收规范》GB50236-2011。

2) 《工业设备及管道绝热工程施工质量验收规范》GB50185-2010。

3) 《城镇供热管网工程施工及验收规范》CJJ28-2014。

5、材料、焊接、安装的要求:

1) 工作钢管采用符合标准 GB/T9711-1997 的 Q235B 螺旋缝埋弧焊钢管; 弯头、三通、异径接头等管件 ($DN \leq 800$) 采用符合标准 GB/T12459-2005 的钢制对焊无缝管件; ($DN > 800$) 采用符合标准 GB/T13401-2005 的钢板制对焊管件, 弯头曲率半径 $R \geq 1.5D \sim 3.0D$ 等热压弯头, 材质为 20。

2) 管道连接全部采用焊接, 焊接材料的材质和焊接工艺要求严格按照 GB50236-2011 的要求执行。

3) 阀门公称压力等级为 PN2.5MPa (一级网)、PN1.6MPa (二级网)。主管道阀门安装时须设置 DN50 旁通阀以调节阀门前后压

力平衡。

4) 热力网管沟的外表面、直埋敷设热水管道或地上敷设管道的保温结构表面与建筑物、构筑物、道路、铁路、电缆、架空电线和其他管线的最小水平净距、垂直净距应符合 CJJ34-2010 表 8.2.11-1 和表 8.2.11-2 的规定。

5) 直埋管沟底部土层的承载力 $<80\text{KPa}$ 时沟底应加碎石垫层 200mm 并夯实, 沟底为湿陷性黄土地带、土质松软地带、垃圾回填土地带应加深管槽开挖量至 500mm 并回填三七灰土; 管道安装必须在管沟开挖和沟底土层处理合格后进行。

6) 管道系统在最高点应设放气装置, 在低点设放水装置, 管道坡度 $i=0.002$, 坡度可依自然地坪现场适当调整。

7) 接口保温施工前应将接口钢管表面、两侧保温端面和搭接段外壳表面的水分、油污、杂质和端面保护层清除干净。

6、检验、试验及吹洗的要求:

1) 工作钢管的焊缝应进行 100% 的 X 射线无损探伤检验, 且不低于 GB/T3323 中的 III 级质量要求; 合格后方可进行接头的保温处理, 并符合 GB50236-2011 的要求。

2) 管道安装完毕, 应进行强度试验和严密性试验, 一级网强度试验压力为: 3.75MPa , 严密性试验压力为: 3.125MPa ; 二级网强度试验压力为: 2.40MPa , 严密性试验压力为: 2.0MPa 。具体试验要求按《城镇供热管网工程施工及验收规范》CJJ28-2014 执行。

3) 管道在压力试验合格后, 应进行水力冲洗, 冲洗应按主干

线、支干线、支线分别进行，具体要求执行 CJJ28-2014。

7、防腐、隔热等的要求：

1) 管道及其绝热保护层的防腐涂漆执行《工业设备、管道防腐蚀工程施工质量验收规范》GB50727-2011 的规定。

2) 管道保温工程的施工及质量要求除执行《高密度聚乙烯外护管硬质聚氨酯泡沫塑料预制直埋保温管及管件》GB/T29047-2012 外，还应执行《工业设备及管道绝热工程施工质量验收规范》GB50185-2010 的相关规定。

未尽事宜参见现行国家、行业标准规范、规程、图集，并结合现场实际情况进行。

8、施工及安装说明：

a、管道与管件的收货、装卸及储存

1) 预制保温管、接口材料及其管道附件(阀门、弯头、三通、异径接头等)须符合行业的质量标准，安装前必须检查其产品合格证及相关检测数据文件，必须逐件进行外观检查，破损和不合格产品严禁使用，检查无误后方可安装。

2) 管道运输吊装应保护外壳，宜用宽度大于 50mm 的吊带吊装，或用两个吊钩钩住钢管两端吊装。严禁用铁棍撬动外套管，且不得用钢丝绳直接捆绑外壳。

3) 预制保温管进入现场后，应分类堆放，管端应用罩封好，底部用木板垫平，无硬质杂物，堆高不宜超过 2m，堆高离热源不应小于 2m。

b、管沟施工

1) 管沟定位：管沟开挖前，先按工程设计图纸标注的方位坐标在地面上测量放线，对干管、支管、预留口定位。

2) 开挖沟槽：按设计标高、坡度开槽，焊接用的工作坑应比沟槽大，一般工作坑的沟槽壁或侧面支承与管道的距离不小于 0.6m，工作坑的沟槽底与管道的距离不小于 0.7m。沟底铲平夯实，作好垫层，沟槽经测量检验合格后，开始安装管道。

c、管道安装

1) 预制保温管可单根吊入沟内安装，也可 2 根组焊完成后吊装。当组焊管段较长时，宜用两台或多台吊车抬吊下管，吊点的位置应使管组平衡。应用柔性宽吊带起吊，稳起稳放。严禁将管道直接推入沟内。

2) 不得用预制保温管加工变径管及三通。

3) 预制保温管组装对口的错口偏差应控制在允许范围内，预制保温管的直管段必须对直，不允许在接头处出现转角。在管沟中逐根安装预制保温管时，应保证中心偏移量不超过规定值。

4) 锚固(固定墩)之间的中心线应成一条直线，坡度准确一致。管中心线高程的偏差、水平方向的偏差和每一焊口折角不超过规定值。

d、管道焊接

1) 直埋供热管道的焊接应符合《现场设备、工业管道焊接工程施工及验收规范》GB50236-2011。

2) 管道坡口采用 V 形坡，坡口角单边 $30^{\circ}\sim 35^{\circ}$ 。

3) 直埋热水管道沟内焊接时，要将管道两端调直，保持对口

间隙一致，防止变形而引起应力集中。焊接前应采用对称位置焊接，防止变形。

e、阀门、固定支架安装

1) 安装前应对阀门的铭牌、型号及规格与设计要求对照检查，要求阀门的阀瓣应无伤痕，阀杆、阀瓣应能旋转、开启灵活。检查其实际长度是否与铭牌相符，是否有合格证书。

2) 阀门的外观检查合格后，应按工作压力的 1.5 倍进行强度试验或按工作压力的 1.25 倍进行严密性试验，试验不合格的阀门不得安装。

f、沟槽回填

1) 沟槽的回填要逐层进行，砂的粒径为 0.2-2.0mm，不应有尖角颗粒，并安置标志带。回填土中不准有冻块，混凝土块，树枝等杂物。直埋管回填时要求两侧同时投填，以防管道偏移，回填要求分层夯实，人工夯实每 200-300mm，机械夯实每层 250-350mm。

2) 管道下部和四周为磨擦层，磨擦层底部有不小于 100mm 的找平层。找平层平整并在规定的埋深处夯实。沟槽底部施工应使找平层达到规定厚度，厚度偏差为 0-10mm。

3) 管道四周及其周围填砂高出管道不小于 100mm，人工夯实。并保证砂层的厚度，以保证对管道的支承。

4) 回填土未超过管顶 200mm 时，不得采用机械夯实。

5) 管线区与上部结构(道路)间的回填层为承压层，所用材料及逐层施工方法应符合上部结构要求。

6) 承压层与表面层之间的部位按路面要求施工。

7) 对弯头、三通支线、跨越管和检查井中的管道，必须检查其沟槽尺寸和管道位置是否留够预期的膨胀余地。

9、运行

1) 安装前后应保证管道和部件内部的清洁。

2) 管道安装后应对管道系统进行清洗，清洗后的管线应将水放净。

第四章 高密度聚乙烯外护管聚氨酯泡沫塑料预制直埋保温管技术要求

高密度聚乙烯外护管聚氨酯泡沫塑料预制直埋保温管的技术要求（执行（CJ/T114-2000）、GB/T9711-1997）。

一、通用技术要求：

（1）预制保温管和管件的设计、制造、试验及验收和材料应符合相应的标准、规范、规程的最新版本要求，但不仅限于此。

（2）当各标准、规范和规程不适用某些设备和材料时，或乙方欲采用其它标准规范取代时，需呈交甲方确认后方可采用。

（3）预制保温管和管件的性能参数应符合有关标准和本规范书的要求，性能偏差须在规定的范围内

（4）乙方应确定预制保温管和管件的允许工作范围及条件，在允许工作范围内运行时，其振动、噪音应符合有关标准。

（5）预制保温管和管件的制造应按照规定程序批准的图样和技术条件制造。

（6）预制保温管和管件应能承受规定的工作压力和环境温度

下的水压试验压力。承受压力的元件应按工作压力的 1.5 倍作水压试验，应保证在试验中无渗漏。

(7) 预制保温管和管件应有足够的刚性，在计算确定挠度时，不应考虑其它无关件的支撑作用。

二、高密度聚乙烯外护管聚氨酯泡沫塑料预制直埋保温管管件技术要求：

(1) 聚氨酯保温层：密度 60-80kg/m³；导热系数 < 0.029W/m℃；抗压强度 > 0.2MPa；剪切强度 > 0.12 MPa；闭孔率 90%-92%；耐热性 > 130℃；吸水率（沸水 90Min）< 10%；泡孔平均尺寸不大于 0.5mm。

(2) 高密度聚乙烯外壳：密度 < 960 kg/ m³；拉伸强度 > 20Mpa；断裂延伸率 > 350%；纵向回缩率 < 3%；抗老化温度 250℃。

(3) 预制保温管及管件应有足够的刚性，以保证其同心度。

(4) 预制保温管及管件应能承受规定的工作压力和环境温度下的水压试验压力。

(5) 预制保温管及管件外表面不应有损失其性能的缺陷。

(6) 管道接口处使用的保温材料应与管道、管件的保温材料一致。

(7) 接口保温施工前，应将接口钢管表面、两侧保温断面和搭接段外壳表面的水分、油污、杂质和端面保护层清除干净。

(8) 保温接口采用现场保温方式，接口保温采用套袖连接时，套袖与外护管连接 D219(含)以上保温管采用电阻热熔焊；D219(含)以下保温管采用热收缩套或塑料热空气焊，采用塑料热空气焊应采用机械施工。

(9) 钢管两端头应留出 150-200MM 裸露的非保温区以备焊接：D219（含）以上保温管留 200mm，D219 以下留 150 mm。

(10) 保温管发泡前后，任意位置同一截面的外径增加率不应大于 2%。

(11) 保温管任意位置外护管轴线与钢管轴线间的距离应符合国家标准偏差范围。

(12) 正常使用的保温管寿命，在 130℃ 下应连续工作 30 年。

(13) 厚度偏差应符合高温水输送管道国家标准。材质：螺旋管必须是国标，无缝管必须是流体管。

(14) 对不同阶段的螺旋管及无缝管管材及管件进行抽检，做水压试验，其试验压力应满足工作压力的 1.5 倍。

(15) 外护管的抽检要求：对不同阶段制作的预制管进行抽检：

① 外护管的密度 $\leq 960 \text{ kg/m}^3$ ，碳黑结块、气饱、空洞或杂质不应大于 100um，外护管应为黑色，其内外表面目测不应有损其性能的沟槽，不允许有气饱、裂纹、凹陷、杂质颜色不均等缺陷，管两端应切割平整，并与管的轴线垂直，角度偏差应小于 2.5° 。

② 外护管的拉伸屈服强度应符合国家标准，断裂伸长率必须 $>350\%$ 。

③ 外护管任意段的纵向顺缩率不应大于 3%，纵向回缩率试验结束时管材表面不应出现裂纹、空洞、气饱等缺陷。

④ 外护管任意段的拉伸强度应 $>20\text{Mpa}$ ，抗老化温度 250°C 。

(16) 对不同阶段制作的聚氨酯发泡保温管进行抽验：

①泡沫体应无污斑、无收缩分层开裂现象，泡沫应均匀细密，沿径向测量的泡孔平均尺寸 $\geq 0.5\text{mm}$ ，闭孔率 $\leq 90\%$ ，泡沫应均匀的充满工作钢管与外护管之间的环形空间。

②保温层任意位置的泡沫密度 $\leq 60\text{ kg/ m}^3$ 。

③保温层泡沫径向压缩强度或径向相对变形为10%时的压缩应力 $\leq 0.3\text{ MPa}$ 。

④在常压沸水中浸泡90min, 吸水率 $<10\%$ 。

三、质量检测

高密度聚乙烯外护管聚氨酯泡沫塑料预制直埋保温管外护管须提供省级及以上质量检测部门出具的质量检验报告，所用钢管须提供材质检验报告（或产品质量说明书）、出厂合格证。

四、标注

高密度聚乙烯外护管聚氨酯泡沫塑料预制直埋保温管需注明所用钢管的生产厂家。螺旋管优先选用济南玛钢钢管制造有限公司、中原管道制造有限公司、沧州市鑫宜达钢管集团有限公司的产品，或品牌、质量相当或优于以上厂家的产品。

五、保温

高密度聚乙烯外护管聚氨酯泡沫塑料预制直埋保温管直口保温、挖眼三通、弯头保温、异径接头保温工作由中标供应商负责，现场保温。该部分工作单独报价，以实际发生的工程量乘以投标单价（全费用）结算。

第五章 阀门技术要求

铸钢闸阀要求适用于公称压力 PN2.5MPa, 工作温度 $\leq -29^{\circ}\text{C} \sim 425^{\circ}\text{C}$ 的石油、化工、水力、火力电站各种系统的管路上, 切断或接通管路介质。适用介质为: 水、油品、蒸气。

一、闸阀

1、闸阀结构特点要求:

1) 选材考究, 符合国内外相关标准, 材料的全面质量高。

2) 符合国内先进标准的要求, 密封可靠、性能优良、造型美观。

3) 密封副配对先进合理, 闸板和阀座的密封面采用不同硬度的不锈钢合金堆焊而成, 密封可靠、硬度高、耐磨、耐高温、耐腐蚀、抗擦伤性能好、寿命长。

2、闸阀的技术标准:

1) 试验执行标准: GB/T13927-2008。

2) 设计、制造: GB/T12234-2007。

3) 法兰连接: JB/T79-94、GB9113-2000。

4) 结构长度: GB12221-2005。

5) 公称通径: DN15-DN150mm。

6) 公称压力: PN2.5Mpa。

3、法兰闸阀主要零件材质:

1) 阀体、阀盖: WCB。

2) 闸板: WCB。

3) 阀杆: 2Cr13。

4) 阀杆螺母: 铜。

5) 填料: 石墨。

6) 垫片: 石墨。

7) 压盖: WCB。

4、法兰闸阀 2.5Mpa 主要连接尺寸:

H	mm	175	180	210	210	350	358	373	435	500	614	674	818	1225	1415	1630	1780	2050	2181	2599
W	mm	180	180	200	200	200	240	240	280	320	360	360	400	450	500	500	600	720	720	720

5、闸阀重量不低于下列重量:

名称	型号	单重 (KG)
闸阀	Z61H-25, DN350, 铸钢	375
闸阀	Z61H-25, DN300, 铸钢	250
闸阀	Z61H-25, DN250, 铸钢	160
闸阀	Z61H-25, DN200, 铸钢	115
法兰闸阀	Z41H-25, DN50, 铸钢	20
法兰闸阀	Z41H-25, DN80, 铸钢	38
法兰闸阀	Z41H-25, DN125, 铸钢	70
法兰闸阀	Z41H-25, DN100, 铸钢	50
法兰闸阀	Z41H-25, DN150, 铸钢	85

名称	型号	单重 (KG)
闸阀	Z41H-16, DN350, 铸钢	370
闸阀	Z41H-16, DN300, 铸钢	245

闸阀	Z41H-16, DN250, 铸钢	155
闸阀	Z41H-16, DN200, 铸钢	110
法兰闸阀	Z41H-16, DN50, 铸钢	20
法兰闸阀	Z41H-16, DN80, 铸钢	35
法兰闸阀	Z41H-16, DN125, 铸钢	65
法兰闸阀	Z41H-16, DN100, 铸钢	46
法兰闸阀	Z41H-16, DN150, 铸钢	82

二、截止阀

截止阀产品设计制造按国家标准 GB12235，结构合理，密封可靠，性能优良，造型美观。阀瓣、阀座密封面耐磨、耐高温、耐腐蚀、抗擦伤性能好、使用寿命长。

1、标准规范：

- 1) 设计制造标准：GB/T 12235-2007。
- 2) 结构长度标准：GB/T 12221-2005。
- 3) 连接法兰标准：GB/T 9113。
- 4) 压力温度等级：GB/T 12224-2005。
- 5) 试验检验标准：GB/T 13927-2008。

2、法兰截止阀主要零件材质：

- 1) 阀体、阀盖、支架：WCB。
- 2) 阀瓣：2Cr13。
- 3) 阀杆：2Cr13。
- 4) 阀杆螺母：铜。
- 5) 填料：石墨。

6

3

40	200	145	110	85	18	4×φ18	355	200
----	-----	-----	-----	----	----	-------	-----	-----

4、法兰截止阀不低于以下重量：

名称	型号规格	单重(KG)
法兰截止阀	J41H-25, DN32, 铸钢	4
法兰截止阀	J41H-25, DN25, 铸钢	6
法兰截止阀	J41H-25, DN20, 铸钢	9.5

三、焊接球阀

全焊接球阀适用介质：蒸汽、水、等。压力等级：2.5Mpa，
适用温度：-29℃-200℃。

1、焊接球阀标准：

- 1) 设计制造按 GB/T12237 的规定。
- 2) 阀门的结构长度按 GB/T12221 的规定。
- 3) 坡口尺寸按 GB/T12224 的规定。
- 4) 阀门的试验和检验按 JB/T9092 的规定。
- 5) 端面连接形式及执行标准：GB/T12221。
- 6) 连接形式：BW。

2、焊接球阀主要零件材质：

- 1) 阀体及阀盖材质：20#。
- 2) 支撑圈材质：A105。
- 3) 主密封材质：碳化 PTFE。
- 4) 阀座：PTFE。

- 5) 阀杆材质: 304SS。
- 6) 球体材质 304SS 套球。
- 7) 阀杆密封圈: 20#。
- 8) O 型圈材质: FKM。

3、焊接球阀主要外形尺寸及重量:

DN	L	øD	øD1	øD2	øD3	H1	H2	重量 (KG)
DN500	991	438	500	530	740	495	465	700
DN600	1143	490	598	630	805	540	495	1030
DN700	1346	590	598	735	975	640	580	2000
DN800	1524	692	780	830	1130	715	660	3100
DN900	1727	780	874	930	1270	785	730	4900
DN1000	1840	874	996	1036	1425	860	820	5800

四、安全阀

安全阀设计制造验收标准符合 GB/T12241-2005 国家标准。

五、蝶阀

蝶阀结构形式为三偏心硬质密封蝶阀，设计标准：GB/T12238、结构标准：GB/T12221。

六、止回阀

止回阀设计标准：GB/T12236，结构长度 GB/T12221。

七、球阀

球阀设计标准:GB/T12237、结构长度：GB/T12221。

第六章 高温水换热器技术要求

1、板式换热器工作压力 2.5MPa，一次高温水供水温度为 130 度、回水温度为 70 度，二次水供水温度为 80 度，回水为 60 度。

2、板片要求一次压制成型，所选不锈钢材质 316L（标准：GB/T3280-2007）及板厚应满足工作压力 2.5MPa，试验压力应符合国家验收标准。

3、密封垫片材质为三元乙丙，采用卡扣式免粘结形式，框架固定板、夹板厚度及夹紧螺栓，满足工作压力。

4、达到 2.5MPa 的承压要求，且符合国家相关设计标准。

5、板式换热器框架应留有 20%板片增容能力。

6、板式换热器的板片、压紧螺栓、法兰、密封垫片等所用材料必须满足承压要求并具有材料质量证明书。

7、外观及性能：应符合 GB/T3280-2007《不锈钢冷扎钢板和钢带》和 NB/T47004-2009《板式换热器》国家标准。

8、板片之间应有互锁结构，保证板束的整体结构牢固。

9、板式换热器组装时板片夹紧尺寸偏差为 $A \pm 1.0\%$ mm，板片连续使用寿命应 ≥ 20 年。

10、板片厚度：0.7mm，要求做渗透检验和放大镜检验，并应说明检验的比例。

11、执行标准：《板式换热器》（NB/T47004-2009）。

第七章 水泵技术要求

1、水泵在经常运行的工况下保证使用效率处于最高点，供方保证在额定工况下运行水泵的流量、扬程和效率，且不存在负偏差。流量为额定值时扬程偏差控制在 3%之内。

2、水泵和电机轴承均选用一线品牌（NTN 或 SKF）。

3、水泵采用机械密封（博格曼品牌），机械密封泄漏量应小于 3 滴/分。

4、水泵所配的电机应符合 JB/T8680.2 的规定且必须是国内知名品牌，电机的功率等级和安装尺寸符合 IEC34-1 国际电工委员会 IEC 标准水泵。防护等级不低于 IP54，F 级绝缘。采用高效节能电机，二级能效。

5、所有水泵除特殊注明外均采用立式泵。

6、提供水泵应有固定铭牌及转向标志，铭牌的内容应包括：制造厂家、设备名称、型号、泵的主要参数（流量、扬程、转速、轴功率、汽蚀余量、重量），泵的出厂编号及日期。

7、水泵整套产品的涂漆应符合 JB/T4297 的规定。

8、水泵厂家需有自己的铸造厂以保证设备的铸件的质量；在济南或泰安当地有售后服务，并具有 2 个城市规模的供暖业绩。

第八章 水处理技术要求

一、品牌

水处理设备选用知名品牌节能、成熟的产品，运行安全可靠，出水水质合格、稳定，简便易操作。

二、水质

出水水质硬度 $\leq 0.03\text{mmol/L}$ ；出水水质氯离子含量 $< 50\text{mg/L}$ ，避免因水中氯离子含量高腐蚀换热设施。

三、能力

出水能力符合供热设施正常的补充水量。

四、控制

再生时，无论是按照时间控制还是按照流量控制，必须达到自动控制无人值守的要求。使用时间控制型时，时间必须能进行调整；使用流量控制型时，在无人值守的情况下必须保证水的补充。

为规范员工劳动纪律管理，保证正常工作秩序，优化职工队伍，提高工作效率，并结合我公司的实际情况，特制定本规定。

一、严格遵守工作时间，不得出现迟到、早退、擅自脱岗、旷工等现象，有事外出执行请假制度。无故迟到、早退 15 分钟以内者，每次罚款 10 元；无故迟到、早退 15 分钟以上，30 分钟以内者，每次罚款 30 元；无故迟到、早退 30 分钟以上，按旷工处理。擅自脱岗一经发现罚款 100 元，并进行全公司通报批评。

二、旷工扣全天工资，并处 100 元罚款，连续旷工天数或全年累计旷工天数达到法定规定的，报公司依法解除劳动合同。

三、工作时间要坚守岗位，履行职责。严禁出现消极怠工、串岗、睡岗等违章现象，不得做与工作无关的事项，如使用手机上网聊天、玩游戏、在站内洗衣服、晾晒衣物等，严禁将电脑及电视等娱乐工具带入岗位。一经发现罚款 50 元。

四、运行人员上岗时严格执行交接班制度，接班提前 15 分钟到岗了解设备、系统运行情况及检修事宜。不得酒后上班，班中不得饮酒，违者罚款 100 元。

五、当班期间严格按照要求填写运行日报表及交接班记录，不得漏填或提前填写。否则一经发现罚款 10 元。记录报表要注明站号及站名。

六、员工上班期间不准穿奇装异服，必须按要求穿戴劳保用品，上班时间严禁穿拖鞋、凉鞋。女职工不能穿高跟鞋，在运转设备旁巡检时必须将长发盘起或戴工作帽。检修现场必须戴安全

帽，一定要注意个人安全防范，未按要求穿戴劳保品一经发现考核 20 元。严禁在站内吸烟，违者罚款 10 元。

七、对于违纪的员工，一经发现，除给与一定经济处罚外，将予以通报批评，并根据违纪性质决定是否转岗或建议公司作进一步处理。

本规定自下发之日起执行。

供 热 科

2013 年 11 月 6 日

供热客服中心管理制度

肥城市城市热力有限公司
2017年10月

公司供热电话投诉工作原来是由调度中心兼职，每年供热初

期调试阶段，调度中心人员一边进行运行管理，一边接听和回复投诉电话，让供热调度人员应接不暇，忙的焦头烂额。在接电话同时，还需要接待怒气冲冲的现场报修和投诉者，两头服务都不好，客观上直接造成供热户满意度下降。调度人员接听投诉电话时由于不能提前掌握客户的欠费、报停、私改、重复来电情况，造成沟通被动，工作效率大大降低。为此，公司成立供热客服中心，设置供热投诉电话坐席若干，专门进行供热投诉，投诉回复，政策解读，维修工单指派，供热回访等业务。

供热客户服务中心值班岗位职责

一、负责本班人员的管理、考评工作。

二、负责每日召开班前会，向本班通报当日情况，布置任务，提出要求进行讲评。

三、负责本班人员的劳动纪律，行为规范、服务规范，服务质量等工作考评。

四、负责定时抽查通话录音及时发现受话存在的问题，对不规范的服务现象实施强查受话，并指导当事接线员认真整改，以避免服务型投诉。同时，针对本班受话存在的问题定期组织服务案例讲评。

五、协调处理本班服务纠纷，针对发生的服务事故迅速上报。

六、负责搞好班组的业务学习、业务培训、系统运行、设备安全检查及环境卫生工作的实施，做好工作记录。

七、负责做好每天的交接班记录及值班日志。

八、对 12345 热线、3650000 热线、上级主管部门及公司办公室的转办单，做到即时受理，快速处理，按时反馈，同时做好电子档案的记录工作。

九、对突发事件或重大举报投诉应及时向相关领导汇报，并跟踪掌握事态发展情况，确保得到及时处理，以免扩大事态的发展。

十、负责监督工单派发工作，督促落实情况。

十一、完成领导交办的其他工作。

供热客户服务中心工作纪律

一、要团结、互助、友爱，要坚持秉公办事，严守纪律，不得以熟谋私。

二、守时，有事必须提前请假。工作期间必须坚守岗位，做到不脱岗，不冷落客户，不做与工作无关的事。做好班前准备，接班人未到岗交办人不得离岗。

三、值班、开会、培训期间严禁打闹，严禁交头接耳大声喧哗。

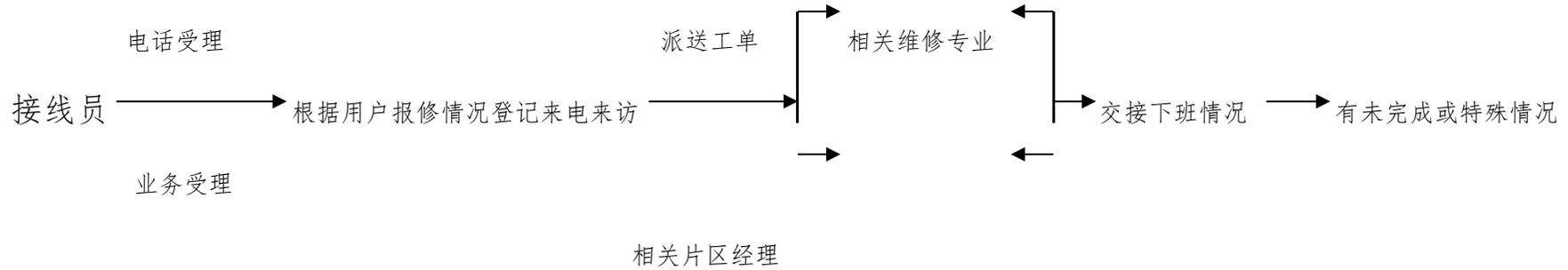
四、严禁将工作以外的不良情绪带到工作当中。

五、认真细心派发工单，严格检查设备是否正常，发现异常及时汇报值长。

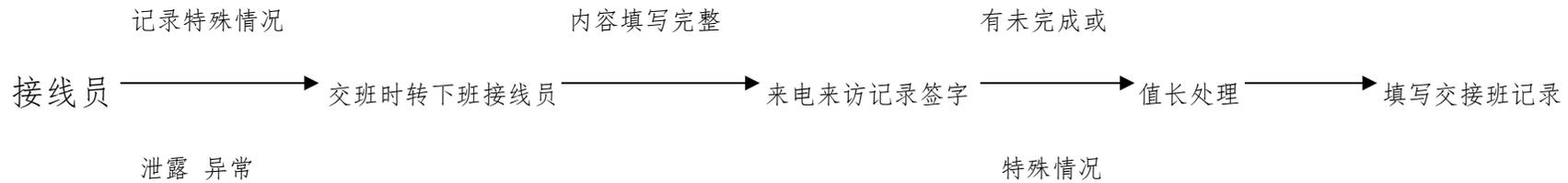
六、严格执行保密纪律，在处理用户查询过程中必须严格遵守相关法律法规，对用户信息严格保密，不得将用户信息内容随意泄露。

供热客户服务中心工作流程

接线员工作流程



接线员交班流程



值长交接班流程



供热客户服务中心热线值班制度

为规范公司服务热线值班工作，提高服务质量，特制定本制度。本制度适用于公司供热辖区内供热服务热线投诉的受理、解答、传递、回复工作。

一、工作程序：热线投诉→做好记录→电话通知相关人员并填写流转单→流转单受理人处理完毕并填写回执→将处理结果做好记录归档。

二、为便于监督，服务热线值班人员统一设置工号。

三、服务热线电话为 24 小时值班，当班值班人员不得以任何理由拒接热线电话，无特殊原因，值班人员必须在电话响铃三声内接听。

四、受理热线的值班人员统一使用服务用语如：“您好，我是肥城市城市热力有限公司值班人员工号 X X X ，很高兴为您服务”、“请您告诉我您所处楼房的位置、小区名、单元房号、您的姓名及家用电话，以便我及时传达、解决”、“对您的投诉我已详细记录，很快传达解决，请您监督，如果 24 小时内工作人员还未到场，请您继续与我联系，再见，别客气”。“对不起，您反映的位置产权不在我公司，请您联系你所在小区的物业或您单位的主管部门，必要时我公司可以向你提供协助。”

五、热线值班人员应认真仔细地按照公司制定、印发的用户投诉登记簿，记录好每项投诉受理内容：

a) 投诉的时间：记录到分钟，即：年、月、日、时、分；

b) 小区名：供热区域内的详细小区名；

c) 投诉的单位或个人：详细记录，要了解、记录好全称、全名；

d) 投诉的主要内容：投诉的类别（服务质量、收费或暖气温度不达标、漏水等）要详细记录；

e) 记录人：接到投诉并做好此项记录的值班员姓名；

六、已登记的投诉，热线值班人员应及时通知相关责任人或值班人员，同时将投诉用户的详细情况（小区、楼号、房号、姓名、联系方式、投诉内容）已流转单的形式告知相关责任人或值班人员，并要求在 24 小时填写送达回执。

七、公司将对本制度的执行情况进行监督考核，发现有违反本规定者，按公司规定进行处理。

供热客户服务中心行为准则

1、供热客户服务中心实行三班轮换值班制度，值班人员必须严格遵守交接班时间，不得迟到、早退，不得擅自换岗，严禁脱岗、睡岗。

2、坚持对系统设备及操作环境进行清扫；保持室内清洁卫生，不准在监控室内存放杂物和个人物品。

3、注意防潮，经常检查系统运行情况，保证系统设备处于良好工作状态。

4、严禁携带易燃、易爆、有毒物品进入值班室。

5、严禁在值班室内使用干扰仪器正常运行的电子设备和电炉、电磁炉等电器。

6、严禁在值班室内吸烟、使用明火，不得将有异味的物品带入值班室；不得将食品放置在盘台上。

7、上岗时着装整齐，举止文明，严禁值班人员酒后上岗；

8、严禁利用平台设备做与工作无关的事情；

9、值班队员不得在岗与人用电话聊天。

供热收费管理制度

为加强供热收费管理，确保供热收费管理标准化、规范化、制度化，特制定本管理制度。

第一章 总则

为发展我市供热事业，不断提高供热服务质量，规范供热服务行为，提高供热服务水平，更好的为热用户服务，并接受全社会的监督，制定本规范。

第二章 收费规范

第一条、严格遵守国家法律、法规，诚实守信、恪守承诺。

第二条、供热服务人员上岗应佩戴岗位标志，仪表大方，精神饱满，举止文明；在日常工作中，应做到礼貌、谦和、热情。

第三条、收费时应语气温和，不得刁难、要挟用户。收费钱款、凭证、票据、证件应当面交待清楚，无差错。

第四条、营业场所内应环境整洁、布局合理、舒适安全。营业窗口应设置醒目的收费业务受理标识。

第五条、实行首问负责制。无论办理业务是否对口，接待人员都要认真倾听，热心引导，快速衔接，并为客户提供准确的联系人、联系电话和地址。

第六条、实行限时办结制。办理居民用户收费业务的时间一般每件不超过5分钟；因某种原因而影响业务办理时，若短时间内可以办理，应请用户稍候并致歉；若需较长时间才能办理，除向用户说明情况并道歉外，应请用户留下联系电话，以便另约服

务时间。

第三章 交费流程

第七条、每年9月20日之前对老旧小区以发送短信通知为主张贴书面通知为辅、新建小区以张贴书面通知为主发送短信通知为辅的方式，通知热用户具体交费时间、交费方式、交费金额以及交费地点。

第八条、热用户每年交费期间，可通过搜索“肥城市城市热力公司”微信公众号或搜索“供暖管家”微信平台的方式，通过微信支付方式交纳热费，也可以携带“用热交费卡”及银行卡到就近工行、农信、泰安商行的营业网点交费或者直接到城市热力收费中心交纳热费。

第九条、热用户需要咨询办理供热收费业务时，请拨打联系电话3397518或3397560，或者直接到收费中心办理，热力公司收费中心地址：润丰家园小区沿街楼东首（地税局路口红绿灯西50米泰临路北，电话3397518）、陈刘社区便民市场北临沿街楼（特钢小区北门对面，电话3397560），热用户到大厅交费请先出示供热交费卡，对无供热交费卡的热用户可现场在各收费窗口办理交费卡后再交费。

第四章 收费时间及标准

第十条、以单位为用热人应当在每年10月25日前签订《供热合同》并将热费以现金或支票的方式全额支付给供热人。按照供热面积结算热费的用热人以合同约定金额作为交费依据；以热计量表计结算热费的用热人原则上按照上年实际用热量作为交

费依据，但是，实际用热面积或用热量发生较大变化时，本年度预交热费需作相应增减调整，待供热季结束后，双方依据用热人实际用热量进行清算，多退少补。双方最迟清算时间不得超过次年的4月30日，任何一方违约，对方应按照逾期差额日息3‰加收滞纳金。

第十一条 以个人为用热人的供热收费实行全额预收方式，热力公司定于每年9月20日至11月10日集中收取当年度供热费。由于热力公司需要提前安排开启、关停住户阀门及管网打压试水等前期准备工作，请供暖住户务必在规定期限内办理交费事宜。若有当年不需要供暖的住户请在交费期限内电话申请停热。

第十二条、供热费一律按照采暖面积及用热量收取，具体标准如下：

（一）生活住宅采暖：按照每个采暖季22元/m²收取。

（二）公共建筑采暖：

1、全日制中小学、托幼院所、敬老院、老年公寓供热价格按照建筑面积每个采暖季22元/m²收取。

2、其他公共建筑供热价格按照建筑面积每个采暖季31元/m²收取。

（三）高温水供热：供热价格按吉焦（GJ）计算，居民采暖热水按49.6元/GJ收取，公共建筑采暖热水按60元/GJ收取。

（四）对持有我市《城市居民最低生活保障证》的居民家庭供热继续执行19.6元/m²的标准。

（五）热用户按规定交纳热费后向供热客服中心下达开启热用户

阀门通知单，由供热科调度中心安排人员开启热用户阀门。

第五章 供热收费问题处理；

第十三条 日常收费问题由收费中心岗位职员负责直接处理；公司部门之间业务协调联络、收费政策、开户政策及公司收费管理规定的解释工作由收费主管负责处理；收费中心发生的群体上访事件、对外单位协调联络、职工教育培训由科长负责处理。

第六章 收费人员业务培训；

第十四条 为提高收费人员业务水平和综合服务能力，在日常工作应坚持边用边学，同时，在此基础上，将每年7、8月份确定为系统培训学习时间，主要学习内容包括：相关供热收费法律法规，用热常识，微信交费方式操作步骤、银行代收方式操作步骤，用水用电等安全教育培训，对供热单位、小区实地调查，主要指住户楼层位置、采暖方式、分户控制类型，供热面积等信息。

第七章 考核细则

第十五条、签订供热合同，并对所签订合同认真负责，由于个人原因出现合同漏签、错签，考核50-80元。

第十六条、按照合同严格执行收费进度，收费要做到有礼、有理、有力。因工作拖拉、态度恶劣或力度不够造成欠收、延收，考核10-30元。

第十七条、收回款项及时交纳，当天收取，当天交纳，拖延一天考核10元，若私自截取使用，考核100-500元，严重者交公司严肃处理、

第十八条、做好要帐或交费人员接待工作，做到热情有礼，不卑不亢，因态度恶劣，造成不良影响或后果的考核 30-60 元。

肥城市城市热力有限公司

2017 年 1 月 1 日

供热调度中心管理制度

肥城市城市热力有限公司

2013年10月

供热调度中心管理制度

为实现公司对城区供热的远程调度和统一调配工作，提高集中供热的效果，确保供热安全稳定运行，公司建立了供热调度中心。公司与联通公司对接联合，将城区换热站进行了网络搭建，与公司调度中心组成了 VPN 虚拟网络，实现了各换热站与调度中心的数据实时传输，实现调度中心实时掌握各换热站的运行情况，确保了城区供热的安全稳定运行。

一、行为准则

1、调度室实行三班轮换值班制度，值班人员必须严格遵守交接班时间，不得迟到、早退，不得擅自换岗，严禁脱岗、睡岗。

2、坚持对系统设备及操作环境进行清扫；保持室内清洁卫生，不准在调度室内存放杂物和个人物品。

3、注意防潮，经常检查系统运行情况，保证系统设备处于良好工作状态。

4、严禁携带易燃、易爆、有毒物品进入调度室。

5、严禁在调度室内使用干扰仪器正常运行的电子设备和电炉、电磁炉等电器。

6、严禁在调度室内吸烟、使用明火，不得将有异味的物品带入调度室；不得将食品放置在盘台上。

7、上岗时着装整齐，举止文明，严禁值班人员酒后上岗；

8、严禁利用监控设备做与工作无关的事情；

9、值班队员不得在岗与人或用电话聊天；

二、管理准则

1、按规定做好交接班工作，并按要求填写好值班记录，交接班时，须将当班情况和未尽事项移交给下一班。

2、坚守岗位，不得擅离职守，未经允许不得随意代班、调班。

3、特殊情况下不能按时接班的要提前通知在值人员，交班人在接班人未到岗时不能离岗。

4、密切注意监控设备运行状况，保证监控设备系统的正常运行，发现设备出现异常和故障要及时报修，并向上级主管报告。

5、务必保障通信联络畅通，不得用办公电话接、打私人电话。

6、熟练掌握各种情况的处置方法，运行中发现突发事件，要及时通知有关人员采取相应措施，并报告相关部门，怠慢、延误信息采集将严肃处理，并追究相关责任。

7、不得擅自复制、提供系统信息。

8、不得擅自调整摄像头方位及角度，不得擅自改变视频系统设备，设施的位置和用途。

9、不得删改、破坏原始资料、数据记录，严禁擅自修改加密方案；

10、不得无故中断视频监控，监控录像及调度数据的资料应妥善保存，未经允许，不得随意更改、删除原有资料。

11、不得擅自开发、修改、升级、删除、安装影响调度、监控系统正常运行和安全的程序和软件。

12、禁止未经许可将监控中心钥匙移交他人使用、保管和配制。

三、保密准则

1、非调度室人员未经许可不得进入调度室，如果确需到调度室查看监控录像或调阅有关资料必须经主管领导签字同意后，方可进入调度室查看。

2、未经上级领导签字同意，值班人员不得修改系统设置。

3、调度室值班人员必须具有保密意识，调度数据、监控的数据、控制设备设置严禁外传。

4、微机储存、显示的有关数据、资料、发送的信息等，工作人员应妥善将其保存，并打印、分类装订成册归档保存，未经领导批准不准泄露；

5、未经许可不得在调度监控设备上使用任何移动存储设备，特殊情况必须有领导签字方可。

服务热线值班制度

为规范公司服务热线值班工作，提高服务质量，特制定本制度。本制度适用于公司供热辖区内供热服务热线投诉的受理、解答、传递、回复工作。

一、工作程序：热线投诉→做好记录→电话通知相关人员并填写流转单→流转单受理人处理完毕并填写回执→将处理结果做好记录归档。

二、为便于监督，服务热线值班人员统一设置工号。

三、服务热线电话为 24 小时值班，当班值班人员不得以任何理由拒接热线电话，无特殊原因，值班人员必须在电话响铃三声内接听。

四、受理热线的值班人员统一使用服务用语如：“您好，我是肥城市城市热力有限公司值班人员工号 X X X ，很高兴为您服务”、“请您告诉我您所处楼房的位置、小区名、单元房号、您的姓名及家用电话，以便我及时传达、解决”、“对您的投诉我已详细记录，很快传达解决，请您监督，如果 24 小时内工作人员还未到场，请您继续与我联系，再见，别客气”、“对不起，您反映的位置产权不在我公司，请您联系您所在小区的物业或您单位的主管部门，必要时我公司可以向您提供协助”。

五、热线值班人员应认真仔细地按照公司制定、印发的《用户投诉登记簿》记录好每项投诉受理内容：

- 1、投诉的时间：记录到分钟，即：年、月、日、时、分。
- 2、小区名：供热区域内的详细小区名。
- 3、投诉的单位或个人：详细记录，要了解、记录好全称、全名。
- 4、投诉的主要内容：投诉的类别（服务质量、收费或暖气温度不达标、漏水等）要详细记录。
- 5、记录人：接到投诉并做好此项记录的值班员姓名。

六、已登记的投诉，热线值班人员应及时通知相关责任人或值班人员，同时将投诉用户的详细情况（小区、楼号、房号、姓名、联系方式、投诉内容）以流转单的形式告知相关责任人或值班人员，并要求在 24 小时内填写送达回执。

七、公司将对本制度的执行情况进行监督考核，发现有违反本规定者，按公司规定进行处理。

供应科部门岗位职责及考核细则

为了进一步规范物资采购工作，加强管理，降低采购及运行成本，简化操作流程，提高工作效率，结合公司目前实际情况，特制定本职责，以确保公司各项材料在价格公平合理的前提下，保质、保量、有序、及时的供应。

一、依据公司物资采购制度要求，全面负责公司物资供应、采购工作，完全满足生产对物资的需要，确保采购的物资符合规定的要求，为生产第一线服务，确保生产的顺利进行。

二、根据公司生产、工程、设备维修等方面的计划需求，本着保证适时，适量，适价齐全配套，经济合理的供应原则，及时采购，确保物资供应及时。

三、按照公司物资采购制度要求，对本月材料计划进行分类，依据金额大小采取相应采购方式。

四、及时与物资使用部门进行沟通，对物资型号、技术要求进行深入沟通，确保采购的物资符合使用部门的要求。

五、供应物资的时间以使用部门提供的生产计划为准。如采购时间有问题，及时与使用部主管领导汇报，确保物资供应不影响正常生产工作。

六、负责草拟采购合同并组织合同的签订并做到货比三家。签订前必须经分管科长、分管领导和公司总经理审查方可正式签订生效。

七、由采购内勤负责采购业务合同的统计，采购资料的整理，

做到采购资料齐全完整，合同归档及时。

八、协助仓库做好物资管理，做到入库验收，认真核对订货合同，质保单。发现问题及时与供应商进行交涉处理。

九、加强科室员工的业务知识和业务能力培训，提高员工业务素质。

十、加强对科室员工劳动纪律的监督检查。

十一、根据相关安全法律法规的要求，对科室员工及时开展安全知识培训教育，增强职工的安全意识。

十二、提高自身业务素质，熟悉并掌握相关材料的验收标准，做好材料物资质量监督工作，对材料验收过程中出现的问题及时处理。

十三、考核细则

1、工作要热情大方，不得推诿扯皮，否则，每次考核 100-200 元。

2、供应科人员实行岗位监督制，要互相团结，通力合作，严格遵守公司供应制度，不得越权行事，做有损公司利益的事情，否则，视具体情况考核 50-100 元，情节严重者交由公司处理。

3、端正态度，采购材料型号准确无误，否则，每出现一次错误考核 100-200 元。

十四、完成公司领导交办的其它任务。

肥城市城市热力有限公司

2013 年 10 月 24 日

供应科岗位人员职责及考核

供应科科长职责

一、负责供应科日常管理的全面工作，审核采购计划，并确保采购任务的时的完成。

二、负责供应科各项制度的建立和监督实施。

三、审核本部门每月办公计划和月度考勤的制定。

四、对生产部门所需物资及消耗情况进行调查分析，熟悉原材料的供应渠道和市场变化情况。

五、指导并监督下属开展业务，不断提高业务技能，确保公司所需物资供应采购的正常进行。

六、同公司内部各部门建立并维持良好关系。

七、对公司供应管理的政策和程序进行有益的宣传并提出建设性的改良建议。

八、完成公司下达的采购任务，并在预算内尽量减少开支，以较少的资金证最大的物资供应。

九、检查审核合同的签订、执行和落实情。

十、认真监督检查各供应人员的采购供应进程及质量价格控制。

十一、负责本科室人员的思想教育、业务培训、开展职业道德、法制的教育，使所属员工提高工作水平和思想水平。

十二、考核

1、工作要热情大方，不得推诿扯皮，否则每次考核 100-150 元，

2、因工作安排不合理，造成采购周期无故延长并影响检修及工程进度的，每次考核 100 元。

3、对本科室合同及其他报送材料审核不严造成不良后果的，每次考核 100 元。

十三、完成公司交给的临时任务。

供应副科长职责

一、负责本科室物资的具体采购工作，维护公司的信誉和经济利益。

二、负责整理每月生产部门提报的计划，根据材料数额的情况确定相应采购方式，形成采购方式建议报科长、分管领导及总经理批准。

三、处理和协调与各供应商的关系，加强与各供应商的沟通。收到合同后，根据合同内容，催促供应商履行合同，并处理后续事宜。

四、与各生产、财物、后勤等部门沟通联系，及时获取企业生产经营所需各种物资材料，并安排采购予以供给。处理突发事故，尤其对于生产急需的物资，全力优先予以供应。

五、依据公司采购制度组织采购，并严格执行采购审批手续。

六、对采购的各项物资材料的规格、质量严格审查。及时获取生产及相关各部门的意见反馈。对不合格或不合规的物资进行处理。

七、协助科长处理本科室的日常工作。

八、努力提高业务水平，做好本职工作。

九、考核

1、工作热情大方，不得推诿扯皮，否则每次考核 50-100 元。

2、未按采购计划及时采购，造成生产检修受影响的，每次考核 100 元。

3、因与供应商沟通不清楚，造成所采购物资无法满足生产要求，延误正常采购周期的，每次考核 100 元。

十、认真组织完成公司领导安排其它工作。

供应科科员职责

一、认真执行公司各项规章制度，服从领导，努力掌握采购及统计知识，采购内勤工作职责。

二、负责本部门文件的收发工作、采购合同和客户档案的整理工作。

三、协助科长做好客户接待及商务来电函的记录整理工作。

四、协助科长完成各类信息的收集、录入统计、分析工作。

五、负责对采购订单的审核工作，同时跟踪发票工作。

六、负责后续服务工作，定期电话拜访客户，及时了解客户的经营状况、库存状况及市场价格，做好记录。

七、考核

1、工作态度应热情大方，不得推诿扯皮，否则每次考核 50

元。

2、档案整理应当及时，分类清晰，否则每次考核 50 元。

八、完成领导临时交办任务。

肥城市城市热力有限公司

2013 年 10 月 24 日

供热稽查科管理制度

为规范供热市场秩序，完善供热稽查管理制度，切实履行供热市场监督检查、供热面积的测量确定、供热流量抄表确认等工作任务，特制定如下规定：

一、工作职责

1、积极完成公司交给的各项任务，尽职尽责地维护公司利益，推进供热市场管理秩序逐步完善。

2、具体业务内容：

①负责新增开户面积及收费面积的测量确定；

②负责热用户停热面积的现场核定；

③负责巡查供热市场用热行为，并查处热用户的违章行为，维护供热市场秩序；

④负责热用户热计量表抄取及热量结算单签字认可。

3、认真遵守公司的各项规章制度。

二、工作流程

1、新增开户面积的测量确定；收到供热科测量通知，及时与热用户联系，尽快进行面积确定，面积的确定以新房产证为主，以现场测量为辅。测量面积与房产证面积误差在 3%范围内的，以房产证面积为准；面积误差大于 3%时以实际测量面积为准。供、用热双方对面积确认有争议时，提请有测量资质的第三方单位测量，测量现场必须由供、用热及测量单位三方人员共同参加方可进行，测量数据要求真实、准确、公允，并由提出异议一方支付测量费用。

2、停、供热面积的测量确定；停热面积核定必须做到申请停热面积和实际核查面积相符，遵守公司相关规定，不符合停热条件的，不予办理停热，入户核查必须三人以上参加。

3、依据供热管理办法及供热合同等相关规定，供热市场稽查从违反供热管理办法入手，对违反供热条例的各种不法行为及时查处，依法依规处理。加大供热期间巡查力度，不定期巡查停热用户及有可能偷热用户，对单户控制用户，不定期检查阀门情况；对上下楼有可能接管用热的用户，通过入户走访形式检查，对举报偷热行为及时处理。

4、及时准确按时抄取热计量表数据，每月按照签结算单。

三、相关人员职责及要求

1、严格执行公司有关规定，违反规定者按公司规定处罚。

2、测量不准确超出公差范围，给公司造成损失，按金额处罚损失金额 10%。

3、不能有效控制偷热行为，处理不及时，处罚岗位工资 10%。

4、抄表出现差错，不能按时签结算单，处罚岗位工资 10%。

肥城市城市热力有限公司

2013 年 10 月 24 日

集中供热安全运行及节能降耗 管理制度

肥城市城市热力有限公司
2017年6月

总 则

公司担负着泰西大街以西城区居民供热的重任，冬季供暖季所有供热设施始终保持 24 小时不间断运行，水、电、热协调配合输入，以满足城区居民正常供热的需要。供热的运行安全，水、电、热等节能降耗，热力平衡调控调配，牵系到居民的供暖权益保障和公司厉行节约、科学供热的长效机制。伴随着城区供热面积的不断扩大，供热压力逐步增加，尤其对供热质量和服务质量要求越来越高，现有的供热管理模式已不适应新的发展形势。为强化供热安全保障，使集中供热管理逐步向精细化、科学技术化推进，特制订本制度。

第一章 供热和收费管理

一、供热片区大站制。

供热运行实行片区管理，即大站制。以相邻区域若干小区换热站为基点，组成一个片区即一个大站，并在该片区选择一适当小区换热站为值班中心，根据公司总体规划组合构建若干区域大站。区域大站在公司调度中心的统一指挥下，逐步完善形成集电子网络监控，停送热，设备远程启停，投诉处理，日常维护维修等为一体的现代化管理模式。

区域大站职能为：

1、换热站运行。负责本片区大站所属所有单体换热站的安全正常运行。

2、换热站管理。对本片区大站所属所有单体换热站进行全方位、全天候管理。

3、管网调配。在公司技术部门的指导下，负责本片区大站所属所有单体换热站所供小区的供热管网进行热力平衡调整、调配。

4、供热设施巡检及维护保养。负责本片区大站所属所有单体换热站及管网等供热设施的巡检、维护保养。

5、热用户服务。负责本片区大站所属所有供热居民的供热服务。如：分户控制开、停等（具体钥匙保管使用由公司统一下发规定后，严格按照规定执行）。

6、公司安排的其他相关工作。

二、供热运行调度中心制。

公司建立供热调度中心，实现各换热站与调度中心的数据实时传输，实时掌握各换热站的运行情况，对城区供热实行远程调度和统一调配，提高集中供热的效果，确保供热安全稳定运行。

供热调度中心职能为：

1、运行管理。城区所有供热运行统一由供热调度中心指挥管理调配。

2、实施监控。调度中心利用各换热站的高清监控，24小时无缝覆盖监控各站设备运行及安全状况。

3、设备启停。调度中心利用技术支持和网络数据，在换热站的配合下对各站运行的设备进行远程启动和停止。

4、参数调整。调度中心利用技术支持和网络数据，根据天气变化情况，在换热站的配合下及时远程对供热参数进行调整修正，确保居民供热效果。

5、节能分析。调度中心利用信息数字化平台，及时对供热能耗进行分析研判，为公司提供实时数据，为节能降耗提供了有力的数据支持，杜绝浪费和过度消耗。

6、调度中心利用供热一次高温水和二次低温水的抄表平台，实现所有热计量表数据的上传以及 web 页面发布。

三、供热投诉客服中心制。

公司供热电话投诉工作原来是由调度中心和收费人员兼职，每年供热初期调试阶段，供热投诉电话此起彼伏，供热问题铺天盖地，调度中心人员一边进行运行管理，一边接听和回复投诉电话，让供热调度人员应接不暇，忙的焦头烂额。在接电话同时，还需要接待怒气冲冲的现场报修和投诉者，两头服务都不好，客观上直接造成供热户满意度下降。调度人员接听投诉电话时由于不能提前掌握客户的欠费、报停、私改、重复来电情况，造成沟通被动，工作效率大大降低。为此，公司成立供热客服中心，设置供热投诉电话坐席若干，专门受理投诉，投诉回复，政策解读，维修工单指派，供热调试传达，供热回访等业务。公司建立供热大数据库，实现客户信息、收费信息、开户信息、维修信息、投诉信息、供热参数、供热计量等数据公司内部共享。

供热客服中心职能为：

1、供热投诉受理。受理居民或单位以电话方式提出的所有供热问题，进行询问、记录、解释、答复。

2、供热政策。客服人员要熟知供热法律法规和最新国家、省市县供热政策，对于居民提出的供热问题进行政策告知和宣传，使其了解目前最新的供热政策和相关流程。

3、维修工单安排。对于接到供热投诉属于公司检修范围的故障，通过派发维修工单并进行监督。

4、对受理的收费问题，不能现场答复的，可咨公司财务部门后答复，或转交财务部门答复。

5、对受理的供热效果问题，可先行记录，转交供热运行部门或维修部门处理。

6、供热开户问题，告知对方程序，到公司相关部门办理。

7、供热回访。对于已经接单处理的供热问题，要进行电话回访，详细询问处理情况、满意率等，建立良好的供用热沟通机制。

8、其他不能答复的问题，报公司统一研究处理。

四、供热检修中心制

冬季供暖时所有供热设施全面启动，覆盖范围广、区域面积大，针对这一现状，为应对突发供热故障，热力公司将热控、电气和机务三个专业进行集中融合，组建了城市供热检修中心，供热期间检修中心各专业、物资、车辆等 24 小时值班，一旦出现异常情况，调度人员根据调度中心供热监控参数现状快速锁定故障区域，依据参数曲线变化分析判定故障的大小并远程操作相关换热站降低负荷或停止运行，同时由调度中心统一指令，通知 24 小时待命的检修中心抢修队伍迅速赶往故障地点做好安全警戒

防护，查明原因进行抢修，及时恢复供热；供暖停止后，检修中心根据冬季各设备运行状况，制定详细的检修计划，根据计划对所有供热设施进行检查、检修、维护保养和技术升级。

检修中心职能为：

- 1、供热设施维护。检修中心负责对公司所有供热设施进行技术维护、保养和升级，确保设备安全正常。
- 2、供热检修。检修中心负责对公司所有供热设施进行检查、检修。
- 3、供热抢修。冬季供热时，检修中心所有专业人员 24 小时轮流值班，对突发的供热故障进行全面抢修处理。
- 4、工单受理。对于客服中心发出的供热投诉处理工单，检修中心根据专业进行受理并处理。
- 5、供热交办的其他工作。

调度中心、客服中心、检修中心按照各自职能开展工作，不可避免的会有交叉部分，分工不分家，本着用户至上、服务至上的原则，客服中心代表着用户的心声，其他中心配合客服中心的工作，优先解决客服中心提出的需本部门配合或本职工作。

第二章 供热调度中心管理制度

为保证供热调度中心设备与信息的安全，保障调度中心有良好的运行环境和工作秩序，特制定本制度。

一、行为准则

- 1、调度中心实行 24 小时不间断轮换值班制度，值班人员必须严格遵守交接班时间，不得迟到、早退，不得擅自换岗，严禁

脱岗、睡岗。

2、经常对系统设备及室内环境进行清扫，保持室内清洁卫生，不准在调度室内存放杂物和个人物品。

3、注意防潮，经常检查系统运行情况，保证系统设备处于良好工作状态。

4、严禁携带易燃、易爆、有毒物品进入调度控制室。

5、严禁在调度控制室内使用干扰仪器正常运行的电子设备和电炉、电磁炉等电器。

6、严禁在调度控制室内吸烟、使用明火，不得将有异味的物品带入调度控制室，不得将食品放置在操作盘台上。

7、上岗时着装整齐、举止文明，严禁值班人员酒后上岗。

8、严禁利用监控设备做与工作无关的事情。

9、值班人员不得在岗与他人或用电话聊天。

二、管理准则

1、按规定做好交接班工作，并按要求填写好值班记录，交接班时，须将当班情况和未尽事项移交给下一班。

2、坚守岗位，不得擅离职守，未经允许不得随意代班、调（换）班。

3、特殊情况下不能按时接班的要提前通知当班值班人员，交班人在接班人未到岗时不能离岗，需坚守岗位，精心操作。

4、密切注意监控设备运行状况，保证监控设备系统的正常运行，发现设备出现异常和故障要及时报修处理，同时做好详细记录并向上级主管报告。

5、保障通信 24 小时联络畅通，不得用办公电话接、打私人电话。

6、熟练掌握各种应急供热突发情况的处置方法，监控中发现突发事件，要及时通知有关人员采取相应措施，并报告相关部门，对怠慢、延误者将严肃处理，并追究相关责任。

7、不得擅自复制、提供系统信息或为一己私利向他人提供供热调度中心系统信息，有违反者，一经发现公司将严肃处理，严重者交由司法部门处置。

8、不得随意调整摄像头方位及角度，不得擅自改变视频系统设备、设施的位置和用途。

9、不得删改、破坏原始资料、数据记录，严禁擅自修改加密方案。

10、不得无故中断视频监控，监控录像的资料应妥善保存，未经允许，不得随意更改、删除原始资料。

11、不得擅自开发、修改、升级、删除、安装影响监控系统正常运行和安全的程序和软件。

12、禁止未经许可将调度中心钥匙移交他人使用、保管和配制。

三、保密准则

1、非供热控制调度中心人员未经许可不得进入，如果确需到调度控制中心查看监控录像或调阅有关资料，必须经主管领导签字同意后方可进入查看。

2、未经上级领导签字同意，值班人员不得修改系统设置。

3、调度中心值班人员必须具有保密意识，监控的数据、监控设备设置严禁外传。

4、微机储存、显示的有关监控数据、资料、发送的信息等，工作人员应妥善将其保存，并打印、分类装订成册归档保存，未经批准不准对外泄漏。

5、未经许可不得在监控设备上使用任何移动存储设备，特殊情况必须有相关负责人签字方可。

第三章 供热运行岗位职责

一、换热站站长职责：

1、在供热科的领导下进行工作，负责所辖大站所有单体换热站的安全、经济运行，科学调配供热平衡，积极开展节能降耗工作。

2、组织换热站人员完成各项供热任务，严格遵守安全规程、运行操作规程，杜绝误操作和其它不安全方面的因素发生。

3、发生事故时负责本站事故处理，并及时向供热科及公司汇报处理经过，组织本站人员进行案例分析，总结经验教训。

4、在调度中心的统一运行调度下，组织本站人员合理调整供热技术参数，做到安全经济供热。组织本站人员进行水力平衡调试，根据管径和供暖区域距离等因素，通过调整分支阀门开度方式调整区域流量，在保证供热效果的前提下开展节能降耗。

5、在供热科的指导下，组织本站人员开展技术培训等活动，不断提高业务水平。

6、带头严格遵守劳动纪律，做好运行和备用设备的清洁工

作，搞好文明供热。

7、有权督促检修人员消除缺陷，对违章作业的检修人员有权令其停止工作或退出现场。

8、做好所辖供热区域供热诉求工作，耐心解释，正确对待热用户的合理化要求，对于处理不了的问题，及时向公司相关部门反映。

9、副站长在做好自己的本职工作外，全力协助站长做好本大站内所有工作。

二、运行人员职责：

1、运行人员要树立高度的责任感，立足本职，保障供热设备的安全运行。

2、运行人员应不断加强学习，进行重大操作时，必须经过考试合格后方可开展工作。

3、值班期间必须遵守劳动纪律，根据规定进行交接班，值班时要坚守岗位，因事必须请假，批准后方可离开。

4、值班中应做到勤检查、勤联系、勤分析、勤调整、努力降低供热成本，做好各种记录。

5、牢固树立“安全第一”的思想，发现问题及时处理。如不能处理时应采取安全措施并迅速向上级部门汇报，通知检修人员前来消除，将详细情况写在运行日志内。

6、要遵守公司的各项制度，对违反规程造成的事故公司根据情节轻重进行处罚。

7、值班期间做好各种事故预想，根据用户大小、天气变化

等，在调度中心的指导下及时调整供热参数。

8、经常保持地面、设备清洁，保证记录、报表完整，不得做与工作无关的事情。

9、要树立高度的责任感，每天对管线进行巡视检查，保证管网的安全运行，发现问题要及时处理和汇报。

10、不定期对本辖区热用户进行走访，对他们提出来的问题要认真记录、高度重视、及时处理，处理不了的，按照程序逐级汇报，同时要回进行回访。

第四章 运行交接班制度

一、交班：

1、全面检查所管辖供热设施情况是否正常，有异常及时恢复到正常状况后再进行交班，无法恢复正常的，向接班人员说明原因并做好详细记录。

2、检查工具、用具、钥匙、规程应齐全并存放整齐。

3、将本班运行方式变更、设备异常情况、不安全方面的因素按要求记录运行日志内。

4、对本班发现的设备缺陷要及时填写设备缺陷单。

5、站内卫生要及时进行清理，做到文明供热。

6、当交接班发生争议时，应本着互相协作的原则进行处理。

7、发现接班人员有酒醉及其它原因不能正常工作时，不得交班。

二、接班：

1、接班人员必须提前 10 分钟进入指定地点，正点接班。

2、接班人员应认真检查设备运行情况，对外供热情况和预计本班要进行的操作。

3、检查设备缺陷内容、部位及应采取的措施。

4、检查各种记录和有关上级指示及注意事项。

5、工具、用具、规程等是否齐全。

6、供热设备、管道卫生是否清洁。

第五章 供热事故处理

一、发生下列情况需要立即停止供热：

1、管道破裂，威胁人身安全。

2、电机或水泵故障（无备用泵时）。

3、系统大量漏水（不能隔离时）。

4、用电中断。

5、换热站着火。

二、发生下列情况必须立即切换循环水泵运行：

1、泵内有严重的摩擦声音，振动超过极限数值。

2、电机温度持续升高并超过铭牌所规定的数值。

3、密封大量漏水。

4、水泵串轴大于 2---4mm。

第六章 供热指标考核

一、参与考核项目：各换热站水耗、电耗、热耗等。

二、实施供热消耗指标奖惩制度。打破现有换热站管理模式，厉行节约、节能降耗，使奖惩制度与供热工作紧密结合，激发积极性。

三、督促各换热站加强运行节能降耗管理，充分调动换热站人员工作的能动性和积极性，使供热工作变被动为主动，在规定时间内严谨调整供热工艺指标，加强巡检、巡视，杜绝浪费。

四、指标考核。

1、目的。为逐步建立公司绩效管理体系，持续不断地改进和提高。

2、考核基本原则。

- (1) 提高绩效为导向的原则；
- (2) 定性和定量考核相结合的原则；
- (3) 结果导向和过程导向相结合的原则；
- (4) 公平、公正、公开的原则；

3、考核周期。考核为每供暖季月度考核。自本年度的11月1日起，至次年度的3月31日止。

4、指标考核暂涵盖水耗、电耗、热耗等三项内容，每月月底由供热科根据各换热站实际消耗情况进行统计汇总后报公司。具体标准如下：

(1) 水、电、热单耗指标暂以上年度数据为基准，本采暖季每月底各换热站汇总的单耗指标与上年度同期指标进行对比，每增加一个百分点，对应换热站人员公司进行适度处罚；每降低一个百分点，对应换热站人员公司进行适度奖励。待公司积累数据后，根据具体情况确定各大站区固定考核指标和奖惩指标。

(2) 供热科安排专人对各换热站进行检查巡视，杜绝为了指标考核擅自恶意降低供热参数，造成居民供热效果不良。每发

现一次，考核站长 100 元，考核当班人员每人 60 元，考核分管换热站主管 50 元，分管负责人连带考核 30 元。经公司检查发现以上行为的，一并处罚供热科负责人员。擅自提高供热参数的同等处罚。

（3）所辖换热站遇有特殊情况或人力不可抗拒的问题，如恶劣天气等，换热站站长要及时以书面形式报告给供热科，供热科安排相关人员组成调查小组进行调研并形成详实的调查报告，由部门负责人签字后报公司开会研究批复，经核查情况属实，相关换热站暂时取消本月考核（或相应调整考核指标）。因气候异常持续时间较长，公司经论证后，统一调整各个换热站考核参数。因特殊情况，调度中心下达的换热站特殊运行指标，不计入考核。非换热站运行人员责任造成超标，不予考核，公司将对其他责任人员进行考核。

（4）各换热站人员要精心运行，全力加强供热设施的巡检维护，由单纯的正常运行、合格供热，逐步向科学运行、技术供热、节能降耗迈进，节约每一度电、每一滴水、每一焦耳热。换热站值班员工作期间，因人为疏忽或未进行正常的巡检巡护，造成供热设施、管网等长期处于泄漏状态而未及时发现，致使水、电、热人为消耗增大，发现一次，根据故障严重程度，考核相关换热站人员每人 30-100 元；及时发现泄露，因自身条件难以查找漏点，及时报公司相关部门后，免于处罚。换热站值班人员上班期间认真负责，及时发现影响正常供热的隐蔽故障点，给公司挽回相应的经济损失，经供热科核实准确并报公司批准，给予当

事人 30-100 元奖励，同时予以各站通报表扬。

(5) 在供热工作中，对于到换热站咨询供热情况的小区居民，换热站值班特人员要做到热情接待、耐心解释、用心沟通、及时处理，实在难以处理的，报公司相关部门处理。因值班人员不履行职责或态度恶劣，造成不良后果的，给予当事人考核 50-100 元，情节严重的给予停班处理，停班期间工资待遇按照相关规定执行。

(6) 公司所有人员要公平公正的对待每一位供热居民，杜绝人情热、关系热，不得利用岗位便利给他人或自己谋取不正当利益，损害公司利益，发现一次，由责任人员追回损失，并根据具体情况处罚当事人 100-300 元，情节严重的，交由相关部门处理。

(7) 换热站值班人员要加强业务学习，公司每年对运行人员进行业务考试，成绩优异者，公司予以奖励，并作为重要管理岗位录用的依据之一。成绩不合格者，继续再学习进行补考，考试仍不合格者，适度处罚，对难以胜任岗位的，根据情况进行岗位调整。

(8) 供热期间，公司将积极对各换热站开展评优树先活动，综合卫生状况、工艺指标、工作积极主动性、劳动强度等，评选优秀换热站，对评出的优秀站予以通报表扬并给予适当奖励。同时，为鼓励先进，公司也适时对“最差换热站”进行综合评议，具体细则由供热科制定并上报公司，评选出的“最差换热站”予以公司通报批评并进行适度考核。

(9) 上班期间严格遵守公司各项规章制度，按时上下班，及时考勤，迟到、早退、旷工等违纪现象按照公司规定处罚。

作为一个企业，再完善的管理制度，如果得不到有力的执行，最终也只能是纸上谈兵。所以说制度是基础，执行是关键。在今天的市场环境中，企业在发展的过程中的确会有很多问题，但目前我们急需解决的问题仍然是执行力不强的问题。主要表现：一是执行制度走样，导致好的思想形成空谈；二是执行任务拖拖拉拉、没有时间紧迫感；三是执行过程马马虎虎，得过且过，敷衍了事。执行力低下成为企业管理中的重大黑洞，再好的思路也只有成功执行后才能够显示出其价值。执行力差，将会直接导致在贯彻经营理念、实现经营目标上大打折扣，更重要的是削弱了员工的斗志，破坏了工作氛围，影响了企业的整体利益。可见仅有华丽的战略和美妙的远景目标，并不能让企业在激烈的竞争中脱颖而出，而只有执行才能使企业长久生存和成功的必备条件。没有执行力，就没有核心竞争力。执行力的地位之重要毋庸置疑。

执行的真谛在于实践，这是执行的关键意义所在。执行靠什么来实现？无疑是公司每个员工的自觉实践。城市热力有着广阔的发展潜力，让我们携起手来，认真执行公司的各项管理制度，共同开创城市热力美好的未来！

肥城市城市热力有限公司

集中供热管理制度

第一章 总则

第一条 为加强城市集中供热管理，节约能源，保护环境，适应人民生活的需要，根据法律、法规的有关规定，结合肥城市实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于肥城市市区内的城市集中供热管理。

第三条 肥城市住房和城乡建设局主管肥城市城市集中供热行政管理工作(以下称供热主管部门)。

第四条 城市集中供热设施建设应当纳入供热公司统一管理，协调发展。

第二章 规划与建设

第五条 供热公司根据整体供热现状，积极报请供热主管部门依据城市总体规划编制城市集中供热规划，集中供热规划经批准后，任何单位和个人不得擅自变更，确需变更的，应当报原批准机关审批。

第六条 新建、扩建、改建城市道路应当依据城市集中供热规划同时设计和敷设供热管网。

第七条 在城市供热主管网到达的地区及未到达的地区进行房地产开发的单位，应当向供热主管部门及供热公司申请建设配套用热设施，并代热用户向供热主管部门缴纳城市供热工程建设资金，供热主管部门依据工程建设预算拨付建设资金，由供热公

司进行统一设计、施工。配套建设的城市供用热设施，应当与建设项目工程同时设计、同时施工、同时验收并交付使用。

第八条 新建、扩建、改建集中供热工程，必须符合城市集中供热规划。

第九条 在城市供热主管网到达的地区，不得新建分散供热燃煤锅炉，对建成使用的分散供热燃煤锅炉，应当停止使用。

第十条 城市集中供用热工程的设计、施工、监理，应当符合国家有关技术标准和规范，由供热主管部门会同供热公司通过招标、投标等形式确定具有相应资质的单位承建。

第十一条 城市集中供用热设施建设和维修所采用的设备、材料、计量器具等，应当符合国家规定的产品质量标准。

第十二条 城市集中供热管线按照城市集中供热规划需要穿越单位、厂区或宅、院时，单位和个人应当予以配合。

第十三条 城市集中供用热设施建设工程竣工，供热公司依法组织验收，未经验收或者验收不合格的不得投入使用。

第三章 供热管理

第十四条 供热公司按照特许经营合同约定的供热范围向热用户供热。

第十五条 供热单位应当与热用户签订供用热合同。合同的内容包括供用热时间、热负荷性质、供用热参数、收费标准、缴费时限、供用热双方的权利义务、违约责任及当事人约定的其他事项。供热单位和热用户因执行供用热合同发生纠纷，可协商解决，也可以依法申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

第十六条 供热公司按照供用热合同按时、连续供热。因突发性故障不能保证正常供热时，立即组织抢修，并及时告知热用户。

第四章 用热管理

第十七条 需开户用热的单位和居民，应当向供热公司申请办理用热手续。散户居民需以楼单元为单位提出申请。

第十八条 热用户更名、增加或减少用热面积，应当积极并及时到供热公司办理变更手续。

第十九条 热用户应当按规定对用热设施采取防寒保护措施，每年用热前，对用热设施进行检修，保证用热设施完好。

第二十条 热用户未经供热公司同意，不得有下列行为：

- (一) 改变用热管网管径、增加用热管线或散热器；
- (二) 在用热设施上安装放水装置；
- (三) 安装或启闭控制装置；
- (四) 转供热、改变用热性质及运行方式；
- (五) 排放或取用供热管网蒸汽和热水。

第二十一条 热用户必须严格执行用热计划，并按照物价部门核定的采暖价格和蒸汽价格按时向供热公司缴纳用热费，逾期不缴纳的，按供热合同规定缴纳滞纳金。

第五章 设施管理

第二十二条 城市集中供热设施和用热设施的界限以小区红线为准，小区红线以外的设施为供热设施，由供热公司负责维护管理；红线以内的设施为用热设施，由房屋产权人负责维护管理。

房屋产权人或热用户可以委托供热单位维修用热设施，费用由房屋产权人或热用户承担。

第二十三条 热计量器具应当经技术监督部门检验合格后，方可安装使用。供用热双方对计量发生争议时，可申请技术监督部门检测鉴定，检测费用由责任方承担。

第二十四条 供热公司按照规定在其负责维修管理的城市集中供热设施及其安全距离范围内设置明显的安全警示标志。

第二十五条 任何单位和个人不得有危害城市集中供用热设施安全运行的行为。供热公司对管理和受委托管理的城市集中供用热设施进行定期巡线检查维修，确保供用热设施安全正常运行。供热公司人员入户巡检用热设施时，热用户应当予以配合。

第二十六条 任何单位和个人不得擅自改装、拆除、迁移城市集中供用热设施。因特殊情况确需改装、拆除、迁移的，须经供热公司同意后方可施工，因此发生的有关费用由责任方承担。

第二十七条 因工程施工影响集中供热设施安全的，建设单位应当采取安全保护措施，经供热公司查验同意后方可施工。

第二十八条 未经供热公司同意，任何单位和个人不得将用热管网与供热管网连接。

第二十九条 城市热网及其附属设施外缘安全距离范围内，禁止下列行为：

- (一) 修建建(构)筑物；
- (二) 挖坑、掘土、打桩、埋设线杆；
- (三) 爆破作业；

(四) 堆放垃圾、杂物;

(五) 排放污水;

肥城市城市热力有限公司

二〇一一年三月

集中供热开户管理制度

为进一步规范供热管理，明确各部门的职责权限，增强服务意识，使供热工作更加科学、高效、精细，结合公司实际，特制定《集中供热开户管理制度》，以确保公司开户工作公开、透明、有序。

一、开户人申请供热开户需进行书面申请

开户人需提供以下资料：

- 1、书面申请书并加盖公章；
- 2、申请书应详细写明需开户的小区位置，需开户的总建筑面积，住宅栋数，最高楼层数，层高，供暖方式（地暖或暖气）；
- 3、加盖公章的委托书；
- 4、被委托人的身份证复印件，联系电话。

二、开户申请递交时间

1、整体开户：本年度5月1日前提报，以便公司进行规划、设计、招标代理预算、财政评审、公开招标、施工等程序，确保本年度及时开通供热。

2、散户开户：本年度8月1日前提报，以便公司进行规划、设计、材料购置、施工等程序，确保本年度及时开通供热。

三、开户人向供热科递交开户申请。供热科接到书面申请后，三个工作日内会同设计科到拟开户小区进行实地初步勘验。现场查看是否具备开户条件：

1、周边有无高温水管网（针对于新建站的小区）或二级管网（针对于不建设换热站的小区）；

2、周边是否还有其他供热需求；

3、该小区是否能提供足够供热设备安装的站房；是否需要新增设变压器、自来水（针对于新建站的小区）；

4、周边供热管网是否有满足该区域供热需求的负荷；

5、该区域有没有施工作业面；

6、预估施工及协调难易程度。

四、勘验完毕后，根据综合商定结论，对于不能满足开通供热条件的，由供热科两个工作日内积极联系开户人，向其说明情况，并将开户申请科室备案，待具备条件后及时启动开户程序，并告知开户人。

五、符合开户条件的，由设计科制定施工设计方案，并通知开户人提交每户房产证复印件等开户详细资料。另外，新建设的小区需提供电子版规划平面图，单体楼暖通图，小区综合管线图，换热站站房平面、立面图；分期建设的提供总体规划图等相关电子版图纸。

六、在开户人提供资料时，供热科需详细向开户人说明开户人和热力公司因开通供热各自应承担的责任及各自的施工范围，如：热计量表、锁闭阀等五件套如何购买、安装位置、顺序（可附图）、楼梯间立管如何施工等，并发放开户及用热须知。

七、开户人提供完详细开户资料，供热科汇总完后，三个工作日内将完整资料报至供热稽查科。供热稽查科在接到开户资料后，五个工作日内严格核实开户面积（包括建筑面积、套内建筑面积），如核查面积较为复杂，需及时申请适当向后推延，推延

不得超过三个工作日。

八、供热稽查科面积核查完毕无误后，两个工作日内通知设计科资料已复核完毕。设计科接到通知后，会同供热科、检修中心（工程公司），由供热科通知开户人及其代表约定时间，三个工作日内，四方共同到现场确定施工路线，施工路线必须得到开户人及其代表认可并同意，同时要求开户人及其代表自始至终跟踪协调。如施工路线开户人及其代表不同意，由供热科与开户人进行协调沟通，协调无果的，供热科通知开户人和供热稽查科暂停开户流程。

九、施工路线确定后，由设计科根据现场进行图纸设计，同时两个工作日内通知供热稽查科已具备开户条件，不影响正常工程施工，可以进行下一个流程，同时告知财务科施工范围。供热稽查科接到通知后，将开户人的完整资料报至财务科。

十、财务科在接到供热稽查科的资料后，五个工作日内对开户人开户情况进行逐一登记、收录，并落实开户费交纳情况。

- 1、已交开户费的，查看开户费交费资料原件并复印存档；
- 2、未交开户费的：

（1）施工难度较小，能够顺利按照计划如期完成的，根据供热稽查科核实的建筑面积统计催交。

（2）施工难度较大、协调困难，不确定施工时间的，依据供热稽查科核实的建筑面积统计备案；按照检修中心（工程公司）通知的时间收取配套费。

十一、财务科统计完毕后，符合条件的（含因施工难度大暂

缓收取配套费的), 由财务科两个工作日内将实际详细开户资料(表格形式)报至检修中心(工程公司)。

十二、检修中心(工程公司)接到开户资料后, 积极与设计科进行对接并拿到设计图纸, 根据公司统一安排确定开工时间。开工时, 由供热科提前两天通知开户人, 让其做好各项准备, 并配合施工。

十三、施工期间, 检修中心(工程公司)施工由设计科进行监督指导; 开户人自行施工的部分, 由供热科进行监督指导, 尤其是锁闭阀等五件套的安装高度、顺序、位置, 是否容易开关, 滤网是否容易冲洗, 楼梯间立管管径等。

十四、施工完毕, 检修中心(工程公司)施工部分由监理、审计、设计科共同验收; 开户人自行施工的部分, 由供热科牵头, 会同设计科、开户人共同验收。对于不符合供热规范的, 整改合格后方可投入使用。

十五、验收合格的供热工程, 由供热科两个工作日内通知财务科, 工程已施工完毕并验收合格, 具备供热条件, 可以按照规定程序正常收取供热费。财务科须严格把关因各种原因未收取配套费的用户, 确保供暖开通前足额收取配套费。

十六、财务科收费完成后, 将需要开、关的热用户详细资料报至供热科, 供热科根据财务科提报的名单下发片区进行操作。开户流转单及相关电子资料以公司统一注册的办公邮箱传递, 作为监督考核依据。公司各部门严格按照职责和规定的时间开展工作, 对于规定时间内无法完成的, 要及时向公司汇报并说明情况,

否则严肃处理。

检修中心管理制度

肥城市城市热力有限公司
2013年11月

总 则

冬季供暖时所有供热设施全面启动，覆盖范围广、区域面积大，针对这一现状，为应对突发供热故障，热力公司将热控、电气和机务三个专业进行集中融合，组建了城市供热检修中心，供热期间检修中心各专业、物资、车辆等 24 小时值班，一旦出现异常情况，调度人员根据调度中心供热监控参数现状快速锁定故障区域，依据参数曲线变化分析判定故障的大小并远程操作相关换热站降低负荷或停止运行，同时由调度中心统一指令，通知 24 小时待命的检修中心抢修队伍迅速赶往故障地点做好安全警戒防护，查明原因进行抢修，及时恢复供热；供暖停止后，检修中心根据冬季各设备运行状况，制定详细的检修计划，根据计划对所有供热设施进行检查、检修、维护保养和技术升级。检修中心职能为：

- 1、供热设施维护。检修中心负责对公司所有供热设施进行技术维护、保养和升级，确保设备安全正常。
- 2、供热检修。检修中心负责对公司所有供热设施进行检查、检修。
- 3、供热抢修。冬季供热时，检修中心所有专业人员 24 小时轮流值班，对突发的供热故障进行全面抢修处理。
- 4、工单受理。对于客服中心发出的供热投诉处理工单，检修中心根据专业进行受理并处理。
- 5、供热交办的其他工作。

机务检修管理制度

一、制度内容

1、牢记一切以“生产为主”的方针，按时、按质、按量完成设备的维修、保养任务。努力做到预防为主，维护保养和修理相结合。

2、严格遵守分公司和车间的劳动纪律和各项规章制度，不迟到、早退，不擅离工作岗位，外出工作应在工作记录上注明工作地点。

3、树立“安全第一”的思想，严格执行设备维修、保养操作规程和各项安全生产制度，防止出现人身伤害和设备的损坏。

4、维修人员应服从工作安排，认真完成公司下达的各项工作，并做好工作记录。

5、要经常巡查设备（动态、静态），发现一些不影响生产的设备运转小问题，能处理的及时处理，发现大问题需要停车处理的应及时汇报处理，以保证生产的正常运行。

6、严格执行工器具和卫生值日制度，保管好自己的工具，搞好工作场所的清洁卫生。

7、特种工作维修人员必须经过专业培训，持证上岗。

8、掌握所有设备的工作原理、操作方法、故障排除方法、设备性能、润滑情况及注意事项。

9、认真阅读设备使用说明书、安全操作规程、并能熟练的操作各种设备。

10、做好每一天的巡检工作，发现问题要及时解决，认真填好工作记录。

11、对场内所有设备，每月必须彻底检查一次，并做好记录。

12、如有设备发生故障，要及时迅速的去排除，绝不能拖延，如果排除故障有困难要及时上报，绝对禁止置之不理现象发生。

13、如维修任务未完成并无人接班，必须把工作做完后才能离岗并如实上报加班，决不能一走了之。

14、维修人员在做任何一项工作时，都要认真负责，绝不能敷衍了事。

15、对需要检修的设备，要认真检修。

16、在维修设备时，一定要查清所修设备的故障原因，并做好记录。

17、设备维修完毕后，一定要清理好设备现场，收拾好工具及更换下来的配件，以免丢失或丢在设备内造成事故，检查完毕后，通知有关人员试车正常，并交代好注意事项后，才能离开。

18、维修人员对设备及备品备件，一定要精心爱护，禁止随意损坏，对更换下来配件要及时修复，以备他用。

19、设备维修人员一定要爱护自己的工具，禁止随意乱扔乱放。

20、维修人员禁止与他人有任何冲突，有问题协商解决，解决不了如实上报。

21、设备维修人员禁止酒后作业，班前 5 小时以内禁止饮酒。

22、设备维修人员对所安排的工作，要积极主动的去完成并及时如实反馈。

二、备品配件、工具管理制度

1、根据维修需要支领备品配件，负责对备品配件使用情况跟踪监督。

2、备品配件严格实行交旧领新原则，不得随意丢弃，好坏混放，杜绝损坏和浪费备品配件情况发生。

3、各维修班组现场暂存备品配件必须严格遵守使用制度，做好使用登记。

4、各维修工根据工作需要配备个人常用工具，个人工具由本人负责保管，公用工具由专人负责保管。

5、所有的工具必须正确使用，特别是电动工具正确、合理使用，发现问题必须立即停止使用。要严格遵守安全操作规程，不得违章使用。

6、建立工具管理档案，建立工具报损制度，按照报损原因申请，所有工具坚持交旧领新的原则，在领用新工具时必须交回旧的工具，交回的工具统一处理，不准外流。

7、根据维修设备实际情况，安排所需零部件的外委加工和零件的验收。加工明细向上级领导汇报。

维修工考核管理办法

一、考核目的

为保障生产设备的正常运行，提高设备的稳定性，提高维修人员工作积极主动性，全面提升技术管理水平和工作效率需要有效地界定，并与薪酬挂钩，确保生产、指标稳定和设备产能，特制定本办法。

二、考核对象

机务维修所有维修人员。

三、考核办法

1、采取月度考核形式。

2、月度考核采取评分制，根据得分结果与当月的绩效工资挂钩。

四、主要考核内容

1、设备故障率的考核：在一定时间周期内，设备故障的维修时间反应设备的维修状况和机修人员的技术水平。在月度内，单台设备当月的故障时间作为设备故障率的考核内容。

2、班组的整体绩效考核：班组的整体绩效反应整个团队在一定期限内的工作效率，直接关联着供热稳定、设备稳定，班组的整体协同性。在月度内，整个班组成员各项绩效考核的平均值为整个班组绩效考核的依据。

五、考核权重

1、工作业绩主要考核维修工的维修总量达成率，考核权重为 30%；

2、工作技能主要考核机修工维修的设备故障率，考核权重为 30%；

3、工作态度、工作责任性、出勤率、工作积极性、协作精神。考核权重共占 30%;

4、班组的整体绩效权重占 10%。

六、考核组织

1、机务主要负责人负责考核办法的修改、实施，对考核结果的审核、统计和归档;

2、班长负责考核办法的建立，工作业绩、工作技能、工作态度的考核;

3、副班长负责机修工工作态度的考核评价。

七、考核实施及计算公式

1、每月机修工的当月设备维修工作提供考核依据。考核依据来源于调度和换热站当时的原始记录。班长统计根据维修日报表，月终统一汇总，核算当月每位机修工对应的实际工作任务，并核算工作量、维修效率，返工率及考核细则给予评分。

2、设备故障率的考核根据当月的工作记录报表上的维修记录和和班组分管记录，由生产统计汇总并提供考核依据。生产统计统计汇总出各台设备的维修时间，并核算出当月单台运行的天数，根据设备故障率及考核细则给予评分。

3、团队的整体绩效考核= Σ 各被考核人其他各考核项的得分合计分 \div 考核人数 $\times 100\%$

4、当月绩效考核工资=工资标准 $\times 40\% \times$ （当月个人绩效得分 $\div 100$ ）

薪酬结构：工资=工资标准 $\times 60\% +$ 当月考核工资+其他津贴

八、考核程序

1、机务维修每月月底组织绩效考核组按《机修工绩效考核表》对机修工的工作绩效、工作能力、执行力进行考核；机务班长对其所管辖维修操作机台的机修工进行工作态度考核；并于次月3日交至机务负责人；

3、每月考核资料归类存档。作为工资晋级、技术等级晋级、岗位调整及员工参加培训的依据。

九、本考核办法经签批后执行，试行3个月。

附件：《机修绩效考核表》

机修绩效考核表

被考核人		部门		岗位	
序号	考核项目	分值	考核细则	得分	考核人
1	设备月度故障率	30	1、在考核当月，设备故障率低于4%（含），加四分； 2、在考核当月，设备月度故障率为6%以下时，得分为30分； 3、在考核当月，设备月度故障率为6~8%时，得分为20分； 4、在考核当月，设备月度故障率为8~10%时，得分为10分； 5、在考核当月，设备月度故障率为10%以上时，得分为0分；		机务维修
			1、在考核当月，供热正常率为90%及以上		

2、	供热正常率	30	<p>时，加 3 分；</p> <p>2、在考核当月，供热正常率为 86%以上时，得分为 30 分；</p> <p>3、在考核当月，供热正常率为 76~86%时，得分为 20 分；</p> <p>4、在考核当月，供热正常率为 70~76%时，得分为 10 分；</p> <p>5、在考核当月，供热正常率为 70%以下时，得分为 0 分；</p>	机务维修
3	班组整体绩效	10	<p>1、在考核当月，班组绩效为 90~100%时，得分为 10 分；</p> <p>2、在考核当月，班组绩效为 80~89%时，得分为 6 分；</p> <p>3、在考核当月，班组绩效为 70~79%时，得分为 3 分；</p> <p>4、在考核当月，班组绩效为 70%以下时，得分为 0 分；</p>	机务维修
4	专业知识和技术能	10	<p>1、每月对维修做一次系统检修测试，包括实际工作中的应知应会、技术基础、操作规程、岗位职责，回答充分全面与实际工作相结合，具有勤学苦练的精神，能虚心听取同事的正确意见，工作技能不断提高，</p>	机务维修

	力		<p>能将自己的专业技能和大家共同分享，能帮助同事共同进步，分数 80 分以上得分为 10 分；</p> <p>2、分数在 50~80 分得分为 5 分；</p> <p>3、分数在 50 分以下得分为 0 分；</p>		
5	效率	-8	<p>1、没有认真做好设备维修工作，及时排除设备故障，确保生产设备正常运转，减少停机时间，扣 2 分；</p> <p>2、设备的原设计状态及参数是设备运行的最佳状态及生产效率的保障，无特殊原因将各工艺参数调至极限，或随意更改而不标注说明，扣 2 分；</p> <p>3、维修工作马虎大意弥补认真负责，出现返修情况，扣 2 分；</p> <p>4、维修工到现场检查和维修必须背装常用工具的工具包而没有准备，扣 1 分；</p> <p>5、工作完成不把现场清理干净，工具及零配件不归位，换下来的旧零件没有收回，不带回机修间，扣 1 分；</p>		机务维修
7	设备日常	-6	<p>1、设备所有零部件有无缺失或损坏？扣 1 分；</p> <p>2、跑冒滴漏是否及时处理？扣 1 分；</p> <p>3、各安全保护机构的齐全有效？扣 1 分；</p>		机务维修

	巡检		4、负责生产设备的机修，每班至少巡（点）检一次，观察设备运行情况，存在的问题及时反馈给主任，并为维修作好配件和准备工作扣 1 分；		
8	工作积极主动及配合	10	1、在考核当月，主动接受工作任务，积极配合上级的工作安排，与人协调、配合，共同完成工作任务，得分为 10 分； 2、在考核当月，不能主动接受工作任务，积极配合上级的工作安排，与人协调、配合，共同完成工作任务主动性不强，得分为 5 分； 3、在考核当月，不能主动接受工作任务及配合上级的工作安排，与人协调、配合，共同完成工作任务时，得分为 0 分；		机务维修
9	劳动纪律	5 分	1、在考核当月，被考核人无任何缺勤时，得分为 5 分； 2、在考核当月，被考核人出现迟到或早退 1 到 2 次或请假手续不齐全而不来者，得分为 3 分； 3、在考核当月，被考核者出现迟到或早退 3 次或矿工 1 到 2 天及以上时，得分为 0 分；		机务维修
			1、在考核当月，对操作人员进行工作指导，		

10	对操作人员使用和保养设备建议或指导	10	<p>能积极帮助操作人员尽快熟练掌握操作设备技能，并配合操作人员的设备保养维修时，得分为10分；</p> <p>2、在考核当月，对操作人员进行设备使用和维护保养及操作不当问题工作指导或建议者，得分为5分；</p> <p>3、在考核当月，对操作人员无进行工作指导或建议，及帮助操作人员尽快熟练掌握操作设备技能，不能配合操作人员的设备保养维护时，得分为0分；</p>		机务维修
11	合理化建议	5分	<p>1、在考核当月，能创造性地针对有缺陷的机器设备进行改造，并在当月或次月产生经济效益时，加3分；</p> <p>2、在考核当月，能有效采取措施对机器设备的缺陷提出改造建议，主动对设备缺陷进行改造时，得分为5分；</p> <p>3、在考核的当月，对有缺陷的机器设备无提出任何改造建议，并未主动对设备缺陷进行改造时，得分为0分；</p>		机务维修
总分		100	考核得分		
考核人签名		评价		时间	

审核人签名		评价		时间	
审批人签名		评价		时间	

热控检修管理制度

热控主任岗位职责

1、在分管经理的领导下，做好热控专业的技术管理、技术监督、技术进步和设备维护，负责安全生产技术的对外联络，并对热控班组人员进行业务指导，保证机组安全、经济、稳定运行。

2、做好热控专业的日常维护、大修、小修及临修的组织与管理，负责建立设备台帐。

3、参加编制年度大小修、技改项目、重点科技、节能项目、设备治理整顿、热控技术监督等措施计划。

4、及时组织有关人员对于运行中出现的重大事故或异常情况进行分析，并提出整改措施。

5、审定分管范围内的图纸、检修规程、热控联锁保护定值。

6、参加有关设备的验收、试验等工作，并处理有关技术问题。

7、检查、督促、指导热控专业的检修维护工作。

8、负责组织编制热控专业的材料计划。

9、完成领导交办的其他工作。

热控管理考核细则

为了保证热控设备长周期平稳运行，为供热运行提供准确可靠的数据和控制，特制定考核制度如下：

- 1、违反厂规厂纪，被公司点名批评，每次罚 50 元。
- 2、不服从主任和班长安排和指挥，每次罚 50 元。
- 3、上班期间睡觉或干私活，每次罚 50 元。
- 4、巡检不到位或未发现隐患，每次罚 50 元。
- 5、检修不及时或检修不合格，每次罚 50 元。
- 6、检修后，未及时清理现场，每次罚 50 元。
- 7、凡用于贸易结算的计量仪表，不得擅自更改数据，清零，拆铅封，一经发现，视情节轻重，罚 100~500 元。
- 8、对私自改变计量器具性能，私自改变或伪造计量数据的单位或个人，每发现一次罚款 50~200 元。
- 9、检修台账应记录详细、真实，及时更新，否则罚款 50~100 元。
- 10、对热控设备的维护保养必须按照规定和要求进行，并做好纪录，否则罚款 50~100 元。
- 11、违反设备维护规定，造成设备损坏或测量不准确的，据情节处以 50~200 元罚款，

电气检修管理制度

一、电气主任岗位职责

1、在分管经理的领导下，做好电气专业的技术管理、技术监督、技术进步和设备维护，负责安全生产技术的对外联络，并对电气班组人员进行业务指导，保证机组用电安全、经济、稳定

运行。

2、做好电气专业的日常维护、大修、小修及临修的组织与管理，负责建立设备台帐。

3、参加编制年度大小修、技改项目、重点科技、节能项目、设备治理整顿、电气技术监督等措施计划。

4、及时组织有关人员对于运行中出现的重大事故或异常情况进行分析，并提出整改措施。

5、审定分管范围内的图纸、检修规程、电气联锁保护定值。

6、参加有关设备的验收、试验等工作，并处理有关技术问题。

7、检查、督促、指导电气专业的检修维护工作。

8、负责组织编制电气专业的材料计划。

9、完成领导交办的其他工作。

二、安全细则

1、工作许可制度。未经调度许可，擅自停电停站检修的（特殊情况除外、如重大事故）考核 50 元。

2、工作监护制度。工作负责人（监护人）必须始终在工作现场，如监护人不在现场，擅自检修高低压供电系统的，每人罚款 20 元。

3、安全措施制度。1、进行电器工作现场劳保用品穿戴不齐全的，罚款 30 元。2、检修前进行停电、验电未按程序进行的罚款 100 元

三、工作态度细则

- 1、接调度通知，在规定时间内未及时到达现场的，考核 50 元。
- 2、工作中敷衍了事，处理不到位一次考核 30 元。
- 3、处理完故障点，在短暂的时间内又出现问题的考核 20 元。
- 4、因工作不及时处理，处理不到位，造成后果严重的考核 100 元。

肥城市城市热力有限公司 教育培训管理制度

一、目的

为了让全体职工正确掌握业务、安全知识，提高生产技术水平，

认识搞好安全生产的重要意义，自觉贯彻国家的安全生产方针和法令，认真遵守有关的规章制度和操作规程，保证安全生产，特制定本制度。

二、适用范围

本制度适用于公司所有人员的教育培训。

三、培训教育类型

1、公司主要负责人和安全生产管理人员应接受安全生产监督管理部门的安全培训，取得相应资格证书。初次安全培训时间不得少于 32 学时。每年再培训时间不得少于 12 学时。

2、公司的其他从业人员，在上岗前必须经过公司、车间、班组三级安全教育培训。新上岗的从业人员，岗前培训时间不得少于 24 学时。

公司级岗前安全培训内容应当包括：

- (1) 本单位安全生产情况及安全生产基本知识；
- (2) 本单位安全生产规章制度和劳动纪律；
- (3) 从业人员安全生产权利和义务；
- (4) 有关事故案例等。

车间级岗前安全培训内容应当包括：

- (1) 工作环境及危险因素；
- (2) 所从事工种可能遭受的职业伤害和伤亡事故；
- (3) 所从事工种的安全职责、操作技能及强制性标准；
- (4) 自救互救、急救方法、疏散和现场紧急情况的处理；
- (5) 安全设备设施、个人防护用品的使用和维护；

- (6) 本车间安全生产状况及规章制度;
- (7) 预防事故和职业危害的措施及应注意的安全事项;
- (8) 有关事故案例;
- (9) 其他需要培训的内容。

班组级岗前安全培训内容应当包括:

- (1) 岗位操作规程;
- (2) 岗位之间工作衔接配合的安全与职业卫生事项;
- (3) 有关事故案例;
- (4) 其他需要培训的内容。

3、从业人员在公司内调整工作岗位或离岗一年以上重新上岗时,应当重新接受车间和班组级的业务、安全培训。

4、公司实施新工艺、新技术或者使用新设备、新材料时,应当对有关从业人员重新进行有针对性的培训,经考试合格,方能进行独立操作。

5、特种作业人员教育:特种作业人员必须按《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》(国家安监总局令第30号)的要求进行培训、考核,取得特种作业操作证后,方可上岗工作。

6、事故教育

(1) 对违章、违纪作业造成事故或未遂事故的人员应停止工作进行培训学习;

(2) 发生重大事故和恶性未遂事故后,企业主管部门要组织有关人员进行现场培训学习,吸取事故,防止类似事故重复发生;

(3) 预防事故的措施及发生事故后应采取的紧急措施。

7、建立安全活动日和班前班后会等制度，对职工进行经常性教育。并根据不同的时期，进行各种各样的业务、安全宣传、教育、竞赛活动。主要包括以下内容：

(1) 总结近期生产工作情况，找出存在的问题，提出近期生产工作中应逐一解决的问题。

(2) 检查贯彻有关生产规章制度和措施的落实情况。

(3) 分析查找部门、班组安全事故的隐患，并制定整改措施。

(4) 表扬好人好事，总结推广生产工作的先进经验。

四、检查考核

生产管理人员定期对教育制度执行情况进行检查，检查主要内容：会前有否安排，参加有否签到，发言有否记录，缺席有否补课，会后有否汇报。

肥城市城市热力有限公司

2011年4月

肥城市城市热力有限公司

上门服务制度

为不断提高供热服务质量，规范供热服务行为，提高供热服务水平，更好地为热用户服务，全方位接受社会监督，特制订本

制度。

一、上门服务要求

1、严格遵守国家和地方法律、法规、标准，企业规章、制度。

2、以用户为中心，满足用户的合理要求。

3、服务人员上岗应佩戴岗位标志，举止文明。

4、为用户提供服务时，应主动、热情、谦和、礼貌。

二、测温服务

1、在供热期间，供热单位应按有关规定设置室温监测点，定期、定点监测用户室温。

2、测温结果必须由测温员和用户签字，不得随意填写或改写，并在规定时间内上报测温纪录。

3、登门测温后，对用户的配合应当面致谢，礼貌道别。

4、经测定，确认被测房间供热温度不达标，属于热力公司原因的，应当采取必要措施，尽快使供热温度达到规定标准；属于用户围护不佳或采暖设施存在缺陷的，应对用户做好解释工作，并指导或建议用户进行改进。

三、检修、维护服务

1、供热期间，做到 24 小时值班服务。对供热报修请求做到快速反应、马上行动，有效处理。

2、供热设施发生故障不能正常供热或者停热八小时以上的，供热公司应通知用户或进行公告，并立即组织抢修，及时恢复供热。

3、对产权不属于供热公司的用热设施进行维护和抢修实行有偿服务的原则。接用户抢修时，应详细询问故障的情况并记录，同时应向用户说明该项服务是否有偿服务。

4、接到报修电话后，故障抢修人员应 30 分钟之内到达故障现场，特殊地区、特殊情况根据实际情况合理确定。

5、因用户责任引起的供热设施损坏，应礼貌地与用户说明损坏原因，由用户确认，并在确认单上签字。

6、应用户要求进行有偿服务的，热力修复或更换供热材料的费用，执行市物价管理部门核定的收费标准。

7、进行有偿服务时，应向用户逐一系列出修复项目、收费标准、消耗材料、单价等清单，并经用户确认、签字。交费后，应开具有效发票。

8、维修、抢修工作完毕后，应留下联系电话，并主动回访用户，征求意见。

四、考评考核

1、对违反服务要求者，每次处以 10-20 元罚款，态度恶劣，甚至因个人原因与热用户发生冲突的，加重处罚，并视情况给予进一步处理。

2、伪造测温结果的，每次处以 50-100 元罚款，因此而误导运行调整的，加重处罚。

3、无故未按时到达抢修现场的，每次处以 30-50 元罚款。

4、私自收取热用户费用的，责令退回，并处所收取金额的双倍罚款。

5、服务热情，态度积极，受到热用户好评的，每次奖励 30-50 元。多次好评的，除按规定奖励外，全公司通报表扬。

本制度自下发之日起执行。

肥城市城市热力有限公司

2011 年 10 月

设备维护保养管理制度

为加强设备的维护与保养贯彻“预防为主”和“维护与计划检修相结合”的原则，做到正确使用、精心维护，使设备经常处于良好状态，以保证设备的长周期、安全稳定运转，特制定本制度。

1、公司应大力开展“完好设备”及“无泄漏”等活动，实行专机专责制或包机制，做到台台设备、条条管线、个个阀门、块块仪表有人负责；

2、操作人员必须用严肃的态度和科学的方法正确使用和维护好设备；

3、操作人员通过岗位练兵和培训，对所使用的设备，经过考试合格，发给证书才能持证单独操作设备；

4、操作人员，必须做好下列主要工作：

(1) 严格按操作规程进行设备的启动运行与停车；

(2) 必须坚守岗位，严格执行巡回检查制度，认真填写运行记录；

(3) 认真做好设备润滑工作；

(4) 严格执行交接班制度；

(5) 保持设备整洁，及时消除跑冒滴漏。

5、操作人员发现设备有不正常情况，应立即检查原因，及时反映。在紧急情况下，应采取果断措施或立即停车，并上报和通知值班长及有关岗位，不弄清原因、不排除故障不得盲目开车。未处理的缺陷须记于运行记录上，并向下一班交待清楚。

6、维修工人要明确分工，对分工负责包干的设备，负有维修好的责任，并做到：

(1) 定时定点检查，并主动向操作工了解设备运行情况；

(2) 发现缺陷及时消除，不能立即消除的缺陷，要详细记录，及时上报，并结合设备检修予以消除；

(3) 按质按量完成维修任务。

7、所有备用设备应有专人负责定期检查维护，注意防尘、防潮、防冻、防腐蚀，对于传动设备还应定期进行盘车和切换，使所有备用设备处于良好状态；

8、设备管理人员应对设备维护保养制度贯彻执行情况进行监督检查，认真总结操作和维修工人的维护保养经验，改进设备管理工作；

肥城市城市热力有限公司

2013年11月

设计科岗位责任制

1. 坚守岗位、遵纪守法、履行岗位职责，认真执行公司的各项规章制度。

2. 根据公司下达的设计计划，制定设计项目的设计原则，技

术方案。

3. 根据计划组织安排好设计工作，搞好各设计阶段的衔接。
4. 根据变更情况及时填写设计变更单并及时绘制变更图纸。
5. 施工过程中配合监理全面负责有关工程的施工、检查验收，直至竣工验收交付使用。
6. 遵守国家的法律法规及有关造价的管理规定编制预决算书。
7. 认真学习并贯彻执行国家和建设建设行政管理部门制定的建筑法律、规定定额标准和费率。

肥城市城市热力有限公司

2013年10月

设计科考核奖惩办法

- 1、按计划完成各项设计任务，没能按照完成任务扣罚责任人100元。
- 2、供热工程图纸的设计要合理、实用，避免不性必要的设

计变更，确保施工顺利进行。因图纸设计不合理，影响工程按期施工或无法施工，扣罚责任人 100 元。

3、设计图纸要严格审核，审核人要签字。审核不严，出现明显失误，扣罚责任人 100 元。

4、加强工程设计资料的档案管理，保证各项工程设计资料齐全，确保归档及时，档案管理、工程设计资料混乱扣罚责任人 30 元。

5、加强内部管理，遵守单位的各项规章制度，内部管理制度不健全，管理混乱，扣罚责任人 50 元。

肥城市城市热力有限公司

2013 年 10 月

收费员岗位职责

为规范供暖收费，提高收费管理水平，维护广大热用户的合法权利，并提高企业经营效益，特制定本规定。

一、供热收费人员奉行“辛苦我一个，温暖千万家”的企业宗旨，增强服务意识，尊重业主，热忱为广大热用户提供优良服务。

二、熟悉热用户状况和收费业务，独立完成各项收费任务。

三、依据收费项目和收费标准及有关规定，提前做好各期各项收费准备工作。

四、按规定的资料和要求，认真准确地填制收费凭证和编制收费登记表，并加以仔细检查和核对，防止错项或漏项，确保凭证和登记表正确无误。

五、认真做好收费凭证的使用和保管工作，严防凭证误用、失落或破损。

六、严格遵守收费作业规范。收费时务必出具收费凭证，当场核对凭证和清点款项，杜绝误收、漏收等差错，并防止款项短损。应留意对假钞的识别和支票的查验，并按作业规定妥善处理。应逐笔做好收费登记和有关标注，发现收费差错或异常状况，应随即妥善处理并及时报告。

七、按时（收费当天）结清款项，并按规定办理款项结清手续。

八、及时做好收费记录和管理台账。

九、收费经办人对所经手的款项负直接职责，并承担由于款项不清造成短收的损失赔偿，以及由于款项保管不妥或被窃等原因引发的损失赔偿。

十、收费经办人务必提高工作警惕，加强安全防范，确保款项安全。严禁将款项存放在办公室内过夜。

十一、收费经办人务必按章收费。不得无据收费或乱收滥收，不得延时办理款项结清，不得截留或挪用款项，否则，按严重违纪行为查处。

十二、收费经办人应坚持礼貌收费。收费时应按规定统一着装，佩戴上岗证，注意礼仪和规范用语，维护良好的企业形象、应改善收费服务态度，主动热情为业主服务，做到随叫随到，随交随收。

十三、收费经办人应认真及时做好收费凭证和收费记录的复核和整理工作，不断提高收费工作质量和收费工作效率。

十四、收费经办人务必加强欠费催收工作，千方百计提高收费率。对拒不缴费者，应查明缘由并上报处理，以维护企业合法权益。收费经办人不得擅自降低收费标准，不得以任何理由与热用户发生争吵。

十五、按时完成领导交办的其他工作任务。

十六、上述职责必须认真遵守实施，否则，按照公司相关制度和国家相关法律法规处罚。

肥城市城市热力有限公司

2013. 10. 08

肥城市城市热力有限公司 停暖事故处置流程表

应 急 启 动 核 实	信息接报		在《突发事件记录本》上重点记录事件内容，现场动态，已采取措施，亟需协调解决的问题，现场负责人、报告人姓名及联系方式等要素		
	信 息	相互印证	向公司调度室核实 3300110		
			向供热科核实 6338369		
	核 实	初步研判	级别	敏感、较大、重大、特大	
			衍生性	确定事故有无危害衍生性	

			敏感因素	时期：重大活动、重要节庆、节假日、纪念日 地点：学校、商场集市、政府机构 人群：军人、学生、少数民族、机关干部	
应急处置	电话报告	形成报告要点	停暖时间、影响范围、已采取措施等内容		
		报公司办公室	6338399 视情况根据领导要求通知值班补位人员到岗到位		
		报分管经理	孙会东 6338367		
		报总经理	荣启华 6332977		
		报住建局	3214473		
	协调领导赴现场	落实情况	与现场负责人联系，了解事故最新进展情况、赴现场路径、会和地点		
		报请公司领导赴现场	视情况报请孙会东（6338367）赴现场，必要时报请荣启华（6332977）赴现场，同时报告赴现场路径、会和地点及事件进展情况		
		通知部门赴现场	根据领导要求，通知相关负责人或救援队伍赴现场，告知赴现场路径、会和地点		
	传达指示	上传	将上级领导批示及时报公司领导		
			根据公司领导提出的要求，汇总各方面情况，及时向领导反馈		
		下达	及时将公司领导指示向相关部门传达		
	反复协调	供热科	及时向停暖范围居民做好解释工作		
			采取措施保障居民基本生活不受较大影响		
查明事故原因，组织抢修					
办公室		传真上报处置情况的书面材料			

	调 度	其他相关部门	按照部门职责，协助、配合做好处置工作
		调度中心	根据领导指示，通告相关情况
	跟 踪 报 告		根据公司领导指示或事件发展情况，反复做好情况跟踪和信息反馈，及时将新情况上报有关领导
	书 面 报 告	起草材料	起草书面上报材料
		报住建局	经公司领导审阅同意后报住建局，并做好续报和终报工作
		批示转办	及时向公司领导传达住建局领导批示，及时向有关部门传达公司领导批示
应 急 结 束	分 析 评 估		汇总整理应急处置工作情况，编写典型案例
	档 案 整 理		收集处置过程的电话记录、部门报送情况、上报住建局材料等，汇总整理存档

肥城市城市热力有限公司

2011年7月

肥城市城市热力有限公司物资管理制度

为了进一步规范物资采购工作，加强管理，降低采购及运行成本，简化操作流程，提高工作效率，结合公司目前实际情况，特制定本制度，以确保公司各项材料在价格公平合理的前提下，保质、保量、有序、及时的供应。

一、材料计划的审批程序

(一) 工程用料审批。在确定工程后，由设计科根据设计图纸并会同施工单位对工程现场进行实地勘察测量，从而确定相对较为详细的材料品种、用量，依据该数据填报《肥城市城市热力有限公司工程物资计划表》，施工部门、设计部门双方签字确认后，报分管经理、经理签字审批。

(二)月度检修用料审批。由各使用部门每月3日前根据实际需求填报《肥城市城市热力有限公司检修物资计划表》，使用部门签字确认后，报分管经理、经理签字审批。

实行最低限额控制的日常零星物资，由仓库保管员依据最低限额随时提报计划表补充库存，具体审批程序参照月度检修计划。批准后的各类《物资采购计划表》转入物资采购部门进行采购。

(三)物资采购计划表的填报应注明材料名称、规格型号、数量、工程名称、用料单位。材料数量要科学规划、据实填报，避免多报、漏报、错报等现象的发生而造成不必要的损失。

二、材料的采购

为确保材料的质量，降低材料采购成本，公司成立物资采购小组，由公司经理任组长，分管供应副经理、材料使用部门副经理任副组长，使用及相关部门负责人为成员，负责集体议价确定材料供应商。由党总支副书记或工会主席任监督负责人，负责整个采购过程的监督，确保各个采购环节按规定执行。必要时，邀请党支部委员、工会委员、职工代表参加。物资的采购本着公平、公正、公开、节约、透明、高效的原则，实行以下采购方式：

(一)公开招标方式。单项采购金额一次性达到招投标法规定限额的货物，采用公开招标方式采购。具体采购活动委托招标代理机构组织。

(二)招标限额标准之下单项采购金额较大且具备招标条件

的物资，由公司物资采购小组组织公开对外招标采购。

（三）单一来源方式采购。因生产及供热管理需要，必须保证原有采购项目一致性或服务配套要求只能从唯一供应商处采购的，采购部门应配合采购领导小组本着公开、公平、公正和诚实信用原则集体商议确定。

（四）对于公司常用的标准或通用物资且不具备招标条件的，采取物资采购领导小组组织实施集体议价采购，议价采购的具体方法和步骤：

1、初选入围材料厂家，材料厂家的来源可通过物资供应部门及物资采购领导小组推荐、材料厂家自荐等方式，首先由具备资质的材料厂家代表做企业产品介绍，而后由采购领导小组人员对厂家的资质进行审查，通过审查后的供应商即可入围，每种产品的入围厂家最低不少于3家，必要时可对入围厂家进行实地考察。

2、集体谈判议价，由采购小组共同参与逐一对入围的材料厂家进行价格谈判，每个厂家的最终报价要由材料厂方人员签字确认。

3、报价审核、确定厂家。将所有材料厂家的最终报价进行统一汇总、比较，本着同等质量比价格、同等价格比质量、同质同价比服务的原则，由采购领导小组集体研究讨论确定进货厂家，整个议价过程要手续完备，必要时留取音视频资料。所有参与人员要有签字认可，以备存档查阅。必要时，可将议价结果进行公示。

4、确定厂家后要与供货厂家签订购销合同，合同的签订要规范，签订内容要通过物资采购小组领导审阅，必要时要在公司法律顾问的协助下签订。签订好的合同要及时装订转档案室存档，妥善保管。

5、对常用的物资适当选定几家较为稳定、优惠的供应商，以确保材料、设备质量好，价格优、使用稳定。

6、要切实做好所购材料的定期询价和同厂家沟通工作，及时掌握市场行情变化，以备做好适时的价格调整，供货期间的价格调整要有厂家出具书面通知报采购领导小组同意后方可进行价格调整。

7、所有材料的议价采购方式每年实施一次，必要时可一年进行两次。

8、为确保廉洁采购，实行材料价格通报公示制度。每月（或每季）由采购部门负责编制当期材料价格通报公示单，由采购领导小组两位副组长签字认可后予以通报公示。通报范围为班子成员及采购小组成员，同时进行公示。

（五）对于非常用或非标准不通用物资由采购小组集体协商确定，采购结束后在每月（或每季）通报公示。

（六）生产和工程突发性急需物资，特事特办，采购小组召集临时会议协商确定，采购结束后在每月（或每季）通报公示。

三、材料的验收入库

（一）物资入库时，仓库保管员要逐项清点物资名称、规格、数量、质量是否与计划合同及购货发票（未来发票的要与随货

同行单)相符,封装是否完好、数量、质量、是否准确,计量物资要按照净重验收,计件物资要按照数量验收,并同时查验供货商资质证明,质检报告、合格证等证件是否齐全。对不符合要求的物资严禁入库,并及时做好退换货,造成损失的,是供货商责任要依照合同追究其责任并进行损失赔偿。

(二)对经采购领导小组集体议价确定为相对固定的物资供应单位材料品种要实行最低限额库存,随时需要,随时送货,保证资金的使用效率。

(三)物资验收合格后,仓库保管员要按照材料的完全成本填制《入库单》入库,采购人员持购物发票(附《入库单》),经相关人员签字后方可入账报销。

四、物资的存放管理

(一)物资存放管理要由仓库保管员对物资的规格、型号、质量、品种、购进日期等情况建账立卡,必要时实行计算机管理。

(二)各类物资要进行分类管理,安全、整齐、牢固、合理的存放,做到排放有序,发放快捷、安全管理。

(三)仓库保管员要做到日清月结,定期盘点(每6个月盘点一次),以确保账卡相符、账物相符、账账相符。对盘点中发现的物资盈余、短库、残损、变质等问题,必须查明原因,写出书面报告,提出处理意见,报公司领导处理。

(四)保管员要熟悉业务,对所保管的物资要清楚明了,真正做到业务精、收发快、服务好。

(五)对实行最低限额的物资,仓库管理人员应及时对低于限额的材料提报补充采购计划表。

五、物资的发放领用

(一)物资的领用、发放,须按“先进先出,计划供应,节约用料”的原则进行发料,发料时要坚持一核对、二签字、三记账、四盘点的程序,对违反发料原则造成物资失效、大料小用、优材劣用以及差错等损失,保管员承担相应经济责任。

(二)各部门领用材料,必须执行《领料单》制度。《领料单》的填写应注明领用材料的用途、所用部位、规格、型号、数量等,填写内容要认真,书写要端正,内容填错要重新填写,不得随意涂改。《领料单》必须要有用料部门负责人、分管经理及领料人员签字。仓库保管员依据健全的《领料单》方可发货,否则不得发货。

(三)保管人员应严格遵守先办理领料手续后出库的原则,严禁先出库后补办手续和白条发货。特殊情况未报计划急需用的材料,可先借用,一周内补齐手续。

(四)所有发料凭证、原始单据要妥善保管,发料凭证、原始单据要按保管时间和销毁程序办理,不可丢失,否则,应承担相应经济责任。

(五)除新增材料外,实行以旧换新领料制度。

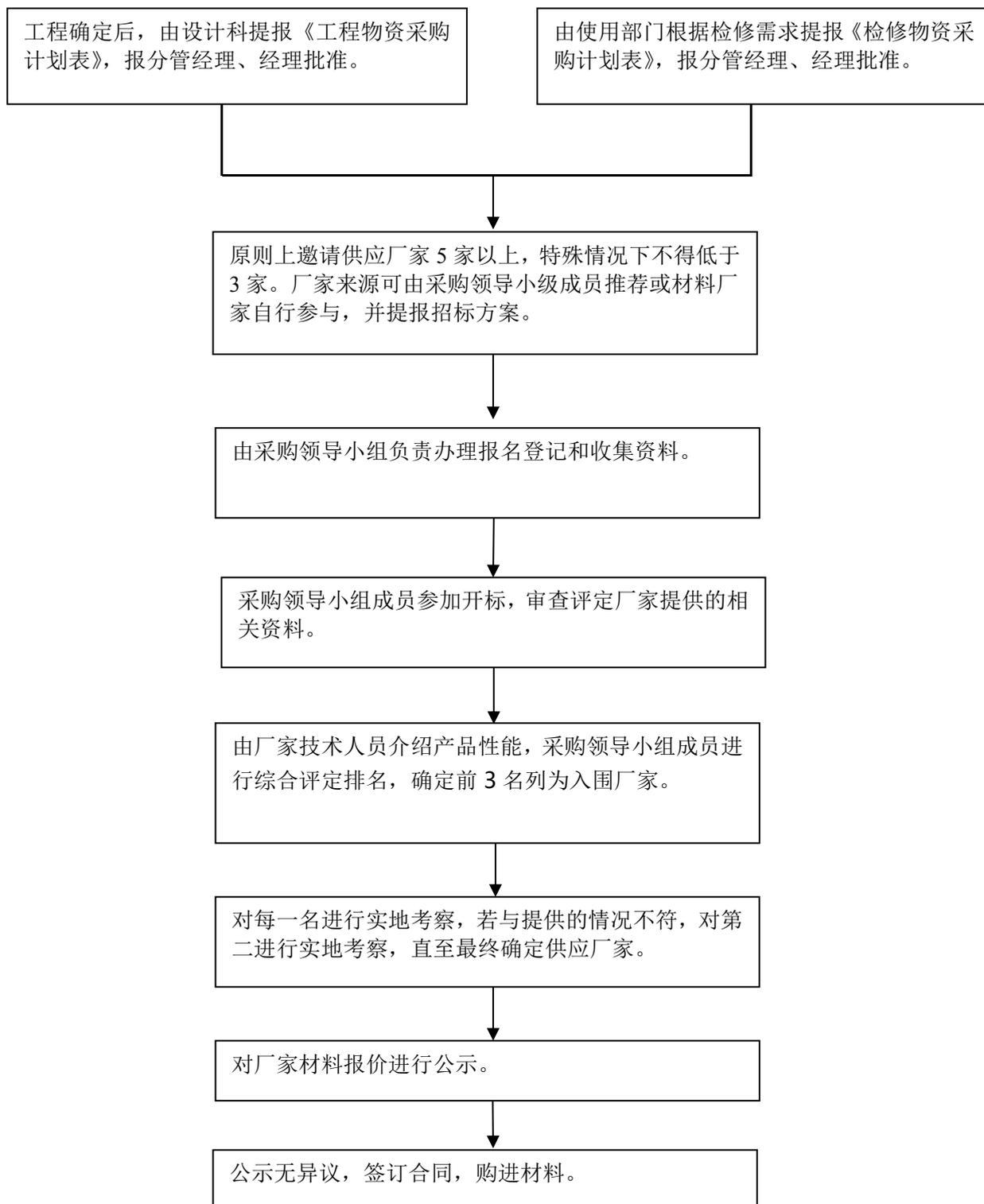
六、废旧材料回收管理

各项工程施工及维修等发生的废旧余料,应由使用部门及时回收并交至物资库存部门,并附废旧余料回收明细单,明细

单上要有使用部门负责人签字，任何使用部门不得自行处理，违者依照公司相关规定追究有关部门负责人及当事人责任，并责令责任人赔偿损失。所回收废旧物资经公司批准，由物资供应部门统一参照采购程序处理。

肥城市城市热力有限公司材料采购流程

根据《肥城市城市热力有限公司物资管理制度》，为确保物资材料质优价廉，公平、公正、公开、透明，经公司办公会研究确定，制订以下采购（招标）流程。



一、公布中标公告，参评人员在中标公告上签字。

二、两家报价雷同的单位一律废标。

三、招标责任科室必须把所有的资料整理后存档（预算、发布的公告、所有的证件、评标现场详细过程记录、所有的标书、中标公告）。

四、本流程与公布之日起执行。

招标公告（样本）

一、招 标 人：肥城市城市热力有限公司

地 址：肥城市高新开发区创业路东首

联系方式：0538-3397596

传 真：0538-3397596

邮 箱：hmr2752@126.com

二、项目名称：

三、采购内容：

四、投标人资格要求：

1、投标人须是在中华人民共和国境内注册的独立法人，具备所提供货物的相应经营范围及能力的生产厂商或经销商，若为经销商，须提供生产厂商针对本项目的授权书。

2、投标人须具有本次采购货物的省级及以上法定质检部门出具的质量检验报告。

3、投标人须具有 ISO9000 系列质量管理体系认证。

4、本项目不接受联合体投标。

5、根据采购物资特殊质量要求的其他资格。

注：本项目采用资格后审方式，审查方式详见招标文件要求。

五、需提交的资料

(1) 企业法人、营业执照副本（复印件一份）；

(2) 税务登记证副本（复印件一份）；

(3) 企业资质证书副本（复印件一份）；

(4) 相应的资质证书或相关证明。

注：复印件必须加盖公章。

六、评标办法：综合评分法

七、报名

领取招标文件及回标的时间地点，对符合上述要求合格的单位，请于 年 月 日 时带保证金到肥城市城市热力有限公司报名，并领取招标文件，届时组织现场踏勘和答疑，回标时间为 年 月 日上午 时整，相关要求详见文件。

获取方式：凡有意参加投标者，请持本单位营业执照副本、税务登记证副本、组织机构代码证、产品质量检验报告、质量管理体系认证证书、法定代表人授权委托书、被授权人身份证等证件原件及加盖公章的复印件一份，到肥城市城市热力有限公司报名并领取招标文件。

肥城市城市热力有限公司零星物资采购询价结果

物资采购活动中体现公开、公平、公正和诚实信用的原则，加强监督，现将下列项目结果予以公示，公示 3 天，如对该结果有异议者，可在 3 天内以电话形式进行反映，3 日期满无异议，采购单位将按程序确定成交供应商并签订合同。

采购部门		询价人	
物资名称	型号规格	申购数量	
商家名称	联系电话	询价结果	备注
预成交供应商			
物资采购领导小组意见：			

年 月 日

物资采购招标、评标、议标、议价采购纪律规定

为严肃认真，客观、公平、公正的做好物资采购及工程招标工作，公司办公会研究决定，制定以下评标纪律。

1、评委必须按时参加评标会，不得迟到、早退，在评标中，未经许可不得中途离开评标现场。

2、评标必须公平、公正，不得以权谋私。

3、评委在评标开始前，应关闭随身携带的各种通信工具。

4、评委遇有本人或亲属参加投标时，评委与投标人有利害关系，可能影响公正评审的，应主动申请回避。

5、评委不得更改招、投标文件，不得袒护投标单位的任何一方。

6、评委在评标过程中不得将自己的观点强加给其他评委，评委应依据法律法规及招标文件的有关规定自主发表见解。

7、评标委员会完成评标后，应认真负责的完成评标报告，并由评标委员会签字认可。

8、发现有干预正常的评标活动的现象，应及时向公司反映。

9、评标结束后，评委和工作人员不得透露评标过程中的讨论情况和评标结果。

10、评委会成员违犯以上纪律规定，给予通报批评、取消评委资格，视情况给予经济处罚。

11、本规定由物资采购招标领导小组负责解释，自公布之日起执行。