

陇川森林公园风景区管理制度

目录

第一部分 陇川森林公园风景区管理架构	1
第一章 陇川森林公园风景区组织机构的设置	1
第一节 组织基本原则.....	1
第二节 组织结构设置及分工管理制度.....	3
第二章 陇川森林公园风景区管理组织岗位职责	4
第一节 董事长办公室岗位职责.....	4
第二节 总经理办公室岗位职责.....	5
第三节 副总经理办公室岗位职责.....	5
第四节 财务部岗位职责.....	6
第五节 营销部、经营部岗位职责.....	7
第六节 营销策划部岗位职责.....	7
第七节 绿化保洁部岗位职责.....	8
第八节 导游服务部岗位职责.....	8
第九节 安全保卫部岗位职责.....	9
第十节 医务室岗位职责.....	9
第二部分 陇川森林公园风景区各项管理制度	10
第一章 旅游交通	10
第一节 停车场管理制度.....	10
第二章 游览	10
第一节 游客接待管理制度.....	10
第二节 讲解服务管理制度.....	11
第三节 特殊人群服务管理制度.....	13
第三章 安全	14
第一节 设施设备安全管理制度.....	14
第二节 施工现场安全管理制度.....	16

第三节	治安管理制度.....	17
第四节	保安管理制度.....	18
第五节	消防安全管理制度.....	22
第六节	安全检查制度.....	25
第七节	安全隐患排查制度.....	25
第八节	危险化学品安全管理制度.....	27
第九节	特种旅游安全管理制度.....	28
第四章	卫生.....	28
第一节	景区环境卫生管理制度.....	28
第二节	服务从业人员个人卫生制度.....	30
第五章	旅游购物.....	31
第一节	商品经营者管理制度.....	31
第二节	铺面摊位位置管理规定.....	35
第三节	商店经营管理制度.....	36
第六章	综合管理.....	38
第一节	陇川森林公园风景区规章制度.....	38
第二节	游客解说系统管理制度.....	42
第三节	寄存服务管理制度.....	43
第四节	投诉处理管理制度.....	44
第五节	医务救护管理规范.....	48
第六节	旅游景区《游客意见书》处理管理制度.....	50
第七节	邮政服务管理制度.....	50
第八节	旅游景区票务管理制度.....	51
第九节	旅游景区网络管理制度.....	52
第十节	旅游景区游客信息发布管理制度.....	54
第十一节	旅游景区游客满意度测量统计管理制度.....	54
第十二节	旅游景区品牌管理制度.....	55
第十三节	培训管理制度.....	55
第七章	资源与环境.....	57
第一节	景区古树名木保护制度.....	57

第二节	景区古树名木防火安全保护制度.....	58
第三节	景区资源保护管理制度.....	59
第四节	景区水资源管理制度.....	60
第五节	景区固体废弃物管理制度.....	60
第六节	景区噪声污染防治管理制度.....	61
第七节	景区大气污染防治管理制度.....	62
第三部分	公司管理制度.....	64
第一章	员工管理守则.....	64
第二章	综合部管理制度.....	65
第三章	办公行为规范.....	66
第四章	保密制度.....	67
第五章	员工劳动合同的管理.....	67
第六章	考勤制度.....	68
第七章	员工加班管理制度.....	72
第一节	员工加班细则.....	72
第二节	员工加班的原则和程序.....	73
第八章	员工离职管理制度.....	77
第一节	总则.....	77
第二节	离职形式.....	77
第三节	离职手续办理.....	77
第四节	附则.....	79
第九章	印章管理制度.....	84
第一节	总则.....	84
第二节	印章的刻制.....	84
第三节	印章的保管.....	84
第四节	印章的使用及保管人权责.....	85
第五节	印章的废止、更换.....	87
第六节	责任.....	87
第七节	附则.....	88
第十章	文件管理制度.....	89

第十一章	重大事项报告请示制度.....	92
第十二章	会议召开制度.....	95
第十三章	督办工作制度.....	99
第十四章	督办工作流程.....	101
第十五章	档案管理制度.....	104
第十六章	合同管理制度.....	108
第十七章	证照、证明函管理制度.....	113
第四部分	财务部管理制度.....	114
第一章	总 则.....	114
第二章	会计机构和财务人员的管理.....	114
第一节	会计机构设置和财务人员配备.....	114
第二节	财务人员职业道德.....	115
第三节	会计工作交接.....	115
第三章	会计核算基础工作规定.....	117
第四章	流动资产核算与管理.....	119
第五章	长期资产核算与管理.....	123
第六章	固定资产核算与管理.....	124
第七章	长期待摊费用、无形资产核算与管理.....	128
第八章	流动负债核算与管理.....	129
第九章	长期负债核算与管理.....	131
第十章	所有者权益核算与管理.....	132
第十一章	成本和费用管理.....	133
第十二章	收入管理.....	134
第十三章	利润及其分配管理.....	136
第十四章	财会工作的检查与监督.....	136
第十五章	票据管理.....	137
第十六章	税务管理.....	139
第十七章	会计档案管理.....	140
第十八章	附 则.....	143
附件一	出纳岗位职责.....	143

附件二	会计岗位职责.....	144
附件三	财务审批权限和付款审批流程管理规定.....	145
附件四	网银管理办法.....	150
附件五	印章管理办法.....	152
附件六	暂借款管理办法.....	153
附件七	差旅费管理办法.....	155
附件八	160
第五部分	陇川森林公园风景区突发事件应急规范.....	164
第一章	应急管理.....	164
第一节	总则.....	164
第二节	组织体系.....	165
第三节	运行机制.....	167
第四节	预案管理.....	168
第二章	景区突发事件应急处理预案.....	168
第一节	国庆黄金周游客量高峰期应急预案.....	168
第二节	节日预防安全事故应急预案.....	169
第三节	景区游客超过最大承载力应急预案.....	170
第四节	景区森林防火应急预案.....	171
第五节	景区地质灾害应急预案.....	174
第六节	景区传染病疫情应急预案.....	176
第七节	景区医疗救护应急预案.....	178
第八节	景区地震应急预案.....	180
第九节	景区防震减灾应急预案.....	182
第十节	景区救援应急预案.....	185
第十一节	景区处置暴力恐怖事件应急预案.....	186
第十二节	景区预防食物中毒应急预案.....	187
第十三节	景区对水上娱乐安全事故应急预案.....	188
第十四节	景区突发事件应急预案.....	190
第十五节	景区对不稳定事件的应急处置预案.....	191
第十六节	景区对新冠病毒传染病的应急预案.....	192

第十七节 景区安全生产工作应急预案.....	193
------------------------	-----

第一部分 陇川森林公园风景区管理架构

第一章 陇川森林公园风景区组织机构的设置

第一节 组织基本原则

第一条 组织建立的基本方针

1. 确保本公司目标和战略的实现。
2. 简化流程,快速响应旅游县场的变化、政策环境的变化和游客的需求变化。
3. 提高协作效率,降低管理成本。
4. 培养员工队伍,提升管理水平,确保公司可持续发展。

第二条 组织结构建立的原则

1. 本公司始终是一个不可分割的整体,组织结构的增设和撤销,都不能破坏本公司的完整性和独立性。
2. 战略决定结构,具有基础功能的事务、具有战略意义的关键业务和旅游事业中新的增长点,应该在组织上形成明确的负责单位,这些部门是公司组织的基本构成元素。

第三条 职务设立原则

1. 管理职务设立的依据是对职能和业务流程的合理分工,并以实现组织目标为基础,因此,强化责任、明确目标、减少环节和提高任职的挑战性与成就感应当作为职务设计的基础原则。
2. 本公司职务权限设计强调“集中”,避免“多头管理”和“冗长管理”的弊病。
3. 在本公司整体事业的发展过程中,一些不适合发展需要的职务或者职能范围模糊的职务均应立即撤销。

第四条 管理者的职责

管理者是公司运营的核心,其职责是依据公司的宗旨积极主动的开展工作,使“公司有前途、工作有成效、员工有成就”,对于此三项的履行程度,决定了

管理者的权威、任免和被下属接受的程度。

第五条 组织的扩张

为适应旅游市场的变化，或面对新的商机，组织将不断成长或形成多元化经营，由此将要求组织形成扩张，组织扩张要抓住机遇，而能否抓住机遇和组织扩张的程度取决于公司干部队伍的素质与管理能力。当依靠组织扩张不能够有效提升公司效率和效益时，公司必须放缓扩张的步伐，甚至压缩组织结构，转而致力于提高公司组织的管理水平。

第六条 公司组织结构将是一种二维结构：依照经营性质，公司将由管理体系和经营体系两大部分构成，其中，管理体系是保证公司正常运转、承担各项常务基础工作的服务保障性组织；经营体系是维护公司所拥有的盈利主体正常运作，确保以景区为中心的经营平台通过提供旅游产品而获取利润的运行效益性组织。管理体系服务于经营体系，而经营体系承担公司发展的利润责任。

第七条 公司组织的非隶属性外部延伸：在确保公司组织架构完整性的前提下，为适应业务发展需求，公司可寻求外部的合作伙伴参与协助企业进行经营管理，并通过明确责任、权利与利益，形成长期紧密的合作。

第八条 组织层级

本公司强调组织的灵活与简洁，因此，在确保公司正常运转的前提下，尽可能减少部门的层级和职位的层级。

第九条 高层管理组织的设立原则

公司的高层管理组织是公司运转的核心，负责确定公司的使命、战略和目标，对公司重大问题进行决策，并确保公司的可持续发展。因此，高层管理组织设立尽量精简，以专业分工为原则，明确责任范围，同时也必须强调综合管理的责任与范围。高层管理职位对公司整体发展负共同责任，对个人分管业务负首要责任。

第十条 组织决策原则

遵循“民主决策、权威管理；广泛征询、集中定论”的原则。公司组织行为中的重大决策，依据公司的宗旨、目标和基本纲领，在广泛征求意见的同时，遵循“从贤不从众”的原则，采纳合理性意见，通过高层集中讨论后，由总经理行使最终决策权，一旦定论，组织内部必须维护决策的权威性，故意违反决策或拒不执行的部门和人员将承担严厉的处罚。

第十一条 组织结构正常运转的保障

本公司组织结构的核心是管理者形成的高、中层系统，该核心的健康来自于每一位管理者的努力，因此，必须遵守以下基本原则：

1. 能够时刻保持强烈的进取意识与忧患意识。
2. 正确决策，全力贯彻，共享成果，承担后果。
3. 时刻坚持公司利益高于部门利益，团队利益高于个人利益的原则。
4. 能够听取不同意见，明辨不同意见。
5. 团结一切可以团结的人，打击一切侵害公司利益的人。
6. 提高政治素质和道德修养，廉洁自律。
7. 不断学习进步，保持专业技能的领先水平，率先垂范。

第二节 组织结构设置及分工管理制度

第一条 为实现组织合理化，充分发挥经营效能，促进公司发展，特制定本章程。

第二条 公司设董事长一人，总经理一人，副总经理一人，组织结构职能部门包括总经理办公室、财务部、营销部、经营部、营销策划部、绿化保洁部、导游服务部、安全保安部、医务室等部门。

第三条 董事长办公室是景区最高管理机构，董事长是景区内部组织机构中的最高职务，全力负责景区投资、开发、建设、管理、运行及服务等环节的各项

第四条 董事长在组织机构中的位置

1. 董事长是本公司内部组织结构中的最高职务，对公司的经营管理工作具有最高权力和首要责任。
2. 董事长直接向上级主管景区的管理机构汇报工作。
3. 董事长直接管理总经理办公室，对公司下属的各部门具有监督权，在必要时期，具有直接管理的权力。

第五条 总经理办公室负责贯彻执行董事长办公会议决定管理景区投资、建设、管理及服务等方面决定，直接对景区负责。

第六条 总经理在组织机构中的位置

1. 总经理是本公司内部组织结构中的高层管理者，由董事长任免，并由董事

长负责日常考核与监督。

2. 总经理向董事长负责，直接向董事长汇报工作，非职务权限内的决策与事务以及重大事项，必须经由董事长审批同意后执行。

3. 总经理根据董事长的安排，分管各个职能部门，对权限内的部门工作具有审批权，但重大事项（如人事任免、工资待遇、重大奖惩、投资方案、制度修改等）的决议权归属于董事长。

第七条 副总经理受公司董事长和景区总经理委托，景区副总经理具体管理执行景区相关法律法规和管理部门工作要求，负责景区各项日常管理事务，对景区管理、经营、服务等具体工作负责。

第二章 陇川森林公园风景区管理组织岗位职责

第一节 董事长办公室岗位职责

第一条 贯彻执行党的方针、政策和国家法律、法规以及上级主管景区的要求、决定等工作，对景区的建设、管理全面负责。

第二条 对董事长的议案和公司各部门工作呈报提供咨询意见和建议，必要时咨询董事长的专业意见，为公司决策提供依据。

第三条 检查和监督公司各部门工作计划执行情况和协调各部门的工作关系。

第四条 检查和督促董事长的各项指示、会议决议的落实情况，并将检查情况及时向董事长汇报。

第五条 整理和传递行业信息和公司经营管理信息，做到信息的及时反馈，为董事长制定经营管理决策提供依据。

第六条 负责各部门向董事长工作呈报的递交及反馈。

第七条 做好董事长召开会议的筹备、组织、会务工作，形成会议纪要并下发、存档。

第八条 负责董事长文书的处理，做好文件的收发登记、传递、归档工作。

第九条 负责拟定由董事长签订的文件或报告。

第十条 负责修订、完善董事长办公室管理制度。

第十一条 负责对外联系及来访宾客的接待工作。

第十二条 协助董事长处理日常事务。

第十三条 负责董事长交办的其他事宜。

第二节 总经理办公室岗位职责

第一条 协助董事长办公室处理日常工作，负责公司重大决策和目标的落实、执行情况的反馈和督办工作。

第二条 负责制定景区长远计划，确定景区发展方向和管理目标，审批景区重大经费的开支，如景区的年度预决算、职工培训计划、工资调整方案、景区留成资金的使用分配方案等。

第三条 组织研究决定景区的经营活动；为景区人事管理、劳动用工和分工、分配绩效做决策。

第四条 积极协调景区与地方政府以及交通、环保、国土、文化、旅游、公安、工商、卫生等相关管理部门的关系，确保景区顺利开展各项工作。

第五条 负责按照景区民主管理制度，定期召集有关会议。听取职工的意见和建议，负责向董事长作出年度总结、年度工作计划和长远规划。

第六条 负责召集有关人员会议，讨论景区建设管理办法，下达各部门的工作任务及召集景区管理人员以上会议，提出修改或完善某些管理制度条款意见。

第七条 根据工作生产实际需要，负责按照景区组织管理制度定员、定责标准，设定工作岗位，组织安排各部门的工作。

第八条 负责景区基础设施建设；负责景区安全保卫及行政办公室工作。参与景区建设管理，对年度工作计划、财务收支预、决算及重大项目的经费开支、经营活动等负责审核。

第九条 完成董事长办公室交办的各项任务。

第三节 副总经理办公室岗位职责

第一条 围绕景区全局工作目标的实施，充分发挥其参谋、助手作用，高效、优质的为领导和各部门提供周到的服务。

第二条 做好上下、内外“三个协调”工作（即公司与上级、公司与当地村、

组、公司与内部各部门)，认真做好上情下达，下情上报的工作，确保信息的及时贯通和反馈。

第三条 按公司领导的工作安排及时地对各部门的工作进行必要的督查、促办、考核、记录、统计、上报和公布等，确保上级指示，领导决策和全局工作得以及时有效地贯彻落实。

第四条 加强调研和信息的综合处理工作，负责对涉及全局性文件材料的起草、印刷、传阅、建档、归档日志填写等工作。

第五条 及时做好公司领导层、中层干部及其他有关会议的组织，做好会议记录，确保公司各阶段的工作在各部门的贯彻落实。

第六条 做好上级领导、兄弟单位来客、来访人员的接待、食宿安排、陪同参观、调研等各项工作。

第七条 负责组织业务学习、人员培训，开展丰富多彩的文娱体育活动。

第八条 抓好人员的考勤、考核，会同各职能部门抓好卫生、车辆、安全和后勤供应等各项工作。

第九条 做好对外的宣传、推介、联络工作，完成上级领导临时交办的其他各项工作任务。

第四节 财务部岗位职责

第一条 参与制定本公司财务制度及相应的实施细则。

第二条 负责资金管理、调度。编制月、季、年度财务情况说明分析，向公司领导报告公司经营情况。

第三条 负责公司总账及所有明细分类账的记账、结账、核对，完成会计报表的编制，并及时清理应收、应付款项。

第四条 负责公司全年的会计报表、账簿装订及会计资料保管工作。

第五条 负责银行财务管理，负责支票等有关结算凭证的购买、领用及保管，办理银行收付业务。

第六条 负责公司员工工资的发放工作，现金收付工作。

第五节 营销部、经营部岗位职责

第一条 依照《市场管理制度》的要求，结合景区实际开展创建文明景区、文明经商、文明管理活动。

第二条 合理布局，规范定点，挂牌亮证，优质服务，创建市场经营设施标准化，服务规范化，管理制度化的“三化”治理模式。

第三条 做好景区市场门面、摊位的合理招标出租工作，加强对从业营销人员的技能培训及职业道德教育，确保景区市场经营有序。

第四条 结合工商、税务、物价和技术监督部门对商户进行质量、价格、计量、位置、售后服务管理，严厉查处欺客、宰客、缺斤少两、哄抬市价、强买强卖的不正之风，对查处的违规现象依照《市场处罚条例》，公开、公正地就地予以重罚。

第五条 负责落实景区市场内所有摊位、门店的卫生管理，保持市场店面整洁，环境优美，秩序井然，并按有关法规收取商户的摊位费和卫生费。

第六条 负责市场外部环境的综合治理工作，对购物进行集中管理，保持市场环境整洁、秩序良好、无围追兜售、强买强卖。

第七条 负责景区公共场所、游览区、生活区、道路、停车场、卫生间、餐饮区的环境卫生管理与监督工作。

第八条 负责本部门职工的管理、培训和考核评定工作。

第九条 完成副总经理办公室交办的其他工作。

第六节 营销策划部岗位职责

第一条 主持景区市场营销工作。

第二条 根据景区年度经营目标，制定景区市场营销计划，并带领团队完成目标。

第三条 建立和拓展营销渠道，与旅行社及各种社会团体建立互惠互利的合作伙伴关系，不断提升景区市场影响力和占有率。

第四条 组建营销队伍，加强培训和指导，不断提升部门职工业务技能。

第五条 深入调研本地区旅游市场及产品，有效整合市场资源，开发新的产

品和线路。

第六条 与陇川县文旅局、渠道商及本地区同业单位建立广泛联系，大力开展联合营销。

第七条 做好销售数据的统计和分析，根据市场变化，及时调整营销策略。

第八条 指导做好游客中心客服工作，协调处理游客投诉。

第九条 收集游客意见，分析游客需求，了解国内外优秀景区动态，对景区内部建设和产品改善等提出建议。

第十条 参与制定公司年度经营目标。

第十一条 负责本部门职工的管理、培训和考核评定工作。

第十二条 完成副总经理办公室交办的其他工作。

第七节 绿化保洁部岗位职责

第一条 负责景区卫生保洁，包含但不限于道路、草坪、广场、水面、厕所、景区标识牌、导览图、全景图、垃圾桶等。

第二条 负责景区垃圾的收集与清运工作。

第三条 收集景区环境卫生质量及环境管理记录，做好统计、分析、改进、创新等工作。

第四条 负责本部门职工的管理、培训和考核评定工作。

第五条 完成副总经理办公室交办的其他工作。

第八节 导游服务部岗位职责

第一条 负责接待来景区观光旅游的各旅游团体、零星散客。

第二条 负责景区内各景点讲解词的搜集与整理。

第三条 负责提供景区内各景点讲解服务。

第四条 负责收集和整理游客反馈信息及问题。

第五条 协助游客处理涉及景区管理服务方面的诉求事项。

第六条 负责本部门职工的管理、培训和考核评定工作。

第七条 完成总经理和副总经理办公室交办的其他工作。

第九节 安全保卫部岗位职责

第一条 全面负责景区安全保卫工作，协调、督导有关部门及时排查和消除安全隐患，确保游客和公司工作人员、服务人员人身和财产安全。

第二条 负责景区内火灾、交通、踩踏、跌伤等突发事件的应急预案的制定、演练及应对处理。

第三条 负责公司领导、机关工作人员及游客的安全保卫工作。

第四条 及时查处景区内一切违法违纪行为，对扰乱公共秩序，破坏公共环境行为，要从严、从重、从快处理。

第五条 负责保护好景区景观和动、植物及旅游资源不受损害，及时查处乱采乱挖、乱砍滥伐、乱搭乱建、违规建筑等违法现象，对责任人严厉处罚。

第六条 坚持每日值班、执岗、巡逻，不脱岗、串岗和漏岗。

第七条 负责本部门职工的管理、培训和考核评定工作。

第八条 完成副总经理办公室交办的其他工作。

第十节 医务室岗位职责

第一条 负责制定景区医疗卫生工作方案，并组织实施。

第二条 负责景区节庆活动期间的医疗救护、食品安全、卫生监督、疾病预防控制等各项医疗卫生保障工作。

第三条 负责景区食品、饮用水、公共场所的卫生监督和传染病控制工作。

第二部分 陇川森林公园风景区各项管理制度

第一章 旅游交通

第一节 停车场管理制度

第一条 车辆停放管理

1. 进入停车场的车辆，必须服从景区停车管理制度，若无理取闹，管理者有权劝其离开景区停车场。

2. 进场车辆和司机要保持场内清洁，禁止在场内乱丢垃圾与弃置废杂物。

第二条 停车场场地管理

1. 停车场只作机动车保管之用，车场内不得进行车辆维修、装卸货物、拉客营运、摆卖等经营活动。

2. 停车场内不准搭棚住人，不准闲杂人员进入或滞留。场内须设置若干垃圾箱，并定期清洁打扫，在必要的位置设置路障和防护栏。

第二章 游览

第一节 游客接待管理制度

第一条 游客接待管理坚持“全心全意服务游客，竭尽所能方便游客”的原则。

第二条 游客接待管理和游客中心的管理工作，由导游服务部负责。

第三条 景区入口导入服务、咨询服务以及咨询台的管理工作，由游客中心负责。

第四条 景区宣传资料的设计、印制，由营销部、经营部负责。

第五条 游客中心要配备相应的入口导入服务人员和咨询员，入口导入服务人员要随时与安全保卫部联系，突发事件发生时，及时向安全保卫部汇报并协助处理。

第六条 入口导入管理

1. 保持景区入口处环境整洁、秩序优良，场所安置合理有序，符合景区特点。
2. 配备游客须知、导游全景图，对游客及时发放宣传品并讲解说明。

第七条 咨询服务管理

1. 保持咨询台周围的环境卫生，备好景区宣传资料。
2. 随时了解景区的最新动态信息，包括景区内开展活动的内容、时间、参加办法等，向游客提供游览景点的路线、购物和休息等相关信息。
3. 咨询台电话旁应备好记录用的办公用品，确保及时记录咨询信息。

第八条 游客须知

为了维护景区正常的游览秩序，特制定以下游览须知：

1. 本景区为开放式免费景区，只从部分经营性项目中收取费用。
2. 景区提倡文明行为，请勿随地吐痰、乱扔垃圾；禁止毁坏财物、打架斗殴、寻衅滋事、偷窃等违法犯罪行为。
3. 请您照顾同行的老人、小孩和孕妇。
4. 请您在游玩过程中，照看并保管好自己随身携带物品，不便携带的非贵重物品可到寄存处寄存。
5. 请您注意安全警示，遵守游览秩序，请勿攀爬、翻越安全防护栏；请勿进入未开放的景点游玩；请勿拥挤打闹，上下台阶时，要小心谨慎。
6. 请勿携带易燃易爆等危险物品进入景区。景区内禁止吸烟，只允许在吸烟区内吸烟。
7. 该景区为章凤国家级森林公园的一部分，请您保护景区珍稀的动植物资源，严禁攀折花木，严禁伤害、捕捉水生动物。
8. 请爱护景区内公共服务设施，严禁破坏。
9. 进入景区的车辆请按规定的路线行驶，请自觉遵守景区停车管理规定和遵循景区工作人员的调度指挥。
10. 对景区的旅游服务有意见和建议，欢迎您提出。

第二节 讲解服务管理制度

第一条 为规范景区讲解服务管理，根据《云南省旅游条例》（2014年修订）、《云南省导游人员管理规定》等相关规定，制定本制度。

第二条 游客服务中心要配备讲解人员，并对其进行管理与调配。

第三条 讲解人员的招聘、薪酬、福利、培训等，由导游服务部负责；讲解人员工资的发放，由财务部负责。

第四条 讲解人员管理制度

1. 按照规定语种提供讲解服务，努力学习，提高自身素质和业务技能。
2. 讲解期间，做到站姿标准，讲解生动，语言规范，仪表整洁，举止端庄。
3. 及时有效地讲解景区线路中有关注意事项和旅游知识，随时解答游客提问，不得敷衍。
4. 带领游客游览应善始善终，尽职尽责，不得“丢客”、“甩客”。
5. 结合景点自然景观结构、传播科普知识。
6. 在不影响正常讲解的情况下，为老、弱、病、残的游客提供热情的搀扶服务。
7. 不得以任何理由与游客发生争吵。
8. 不得向游客索取小费及提出其它要求。
9. 以上规定若有违反、视其情节轻重，给予批评教育，停班整顿，直至停职处理。

第五条 讲解人员职责

1. 熟练掌握导游基础知识，导游业务知识，熟悉景区景点知识。
2. 服从管理人员的工作安排，按讲解要求完成好每一次接待任务。
3. 接到任务后，要主动问候游客，对游客要礼貌，热情、大方，态度端正，一视同仁。
4. 负责向游客介绍景区概况，景点讲解，介绍地方文化和旅游资源。
5. 乐意并耐心解答游客的问询，协助处理好游览过程中游客遇到的困难和能够帮助解决的问题。
6. 维护游客在游览过程中的人身和财物安全，加强安全意识，做好事故防范和安全提示工作。
7. 及时向上级反映游客的意见和要求。
8. 工作要善始善终，对游客要表示惜别，感谢合作，征询意见，期待相逢。
9. 讲解人员必须严格按照《云南省导游人员管理规定》的要求进行讲解服务活动。

第六条 讲解人员安全责任书

1. 进入景区时，讲解人员应提示游客严禁吸烟，不要携带易燃易爆物品。
2. 登台阶时讲解人员应提示游客慢行。
3. 讲解人员出发时应提示游客带好随身携带物品，
4. 讲解人员应及时提醒游客注意安全事故发生。
5. 讲解人员发现重大险情和意外突发事件，立即拨打副总经理办公室电话，并报领导启动应急预案。
6. 讲解人员在讲解服务过程中，不得欺诈游客
7. 讲解人员接待游客时，应进行医疗安全提示，对需要帮助的病人、老人、儿童应给予热心帮助。
8. 如讲解人员违反上述规定，未能及时提醒游客注意相关安全事项，给景区和游客造成利益损失，将视情节轻重予以警告记过、记大过、罚款、开除等处罚。

第七条 讲解人员安全责任目标

1. 认真学习安全生产法，接受安全技术培训，提高工作技能。
2. 时刻提醒游客慢行，尤其是在危险地段，防止事故发生。
3. 提醒游客携带好随身物品，不得携带易燃易爆物品。
4. 进入景区时应提示游客景区内严禁吸烟。
5. 必须提示游客医疗救护站地点。
6. 发生重大事故和突发事件时应急时上报并对外求援。

第三节 特殊人群服务管理制度

第一条 为了加强景点工作人员为老年、儿童、残疾游客周到服务。根据《特殊服务规范》制定本制度。

第二条 服务工作制度

1. 对老年、儿童、残疾游客要以诚相待，热心服务，不准冷脸、硬态度接待。
2. 设为老年、儿童、残疾游客提供特殊服务，陪导游、陪聊天，营造文明旅游氛围。
3. 随叫随到不得随意脱岗。
4. 如有老年、儿童、残疾游客向景区投诉，按次处以扣发工资的 3%。

5. 收到老年、儿童、残疾游客的表扬信，按件奖励工资的 3%。

第三条 特殊服务工作规范

为营造优质接待环境，提高景区工作人员文明服务水平，特制定本特殊服务规范。

1. 对老年游客接待工作，要认真做到一张笑脸相迎，一人上前搀扶，一把椅子让座，一人陪着聊天。

2. 协助老年游客家人，提示注意安全事项，以免发生意外。

3. 对幼儿游客，要专人主动上前帮助家长看护，提供相应玩具，解决大人游览事宜。

4. 对儿童游客要同校、班负责人游客游览路线，安全事项，并提供帮助，游览结束要协助校、班组负责人清点人数。

5. 对肢残游客要提供一切方便，并配用拐杖、轮椅软椅等设施；方便时，要安排同性人员帮助解决。

第三章 安全

第一节 设施设备安全管理制度

第一条 景区特种设备管理制度

1. 选购特种设备（含游艺机械和游乐设施），要注意其安全设计的先进性，安全装置齐全、性能可靠，防护标准符合国家相关技术标准，具有制造单位和质检部门核发的产品合格证、出厂证。

2. 特种设备的安装要由专业技术人员进行，经由具备检验检测资质的机构检验后方可运营。检验检测合格证书的复印件要报景区安全保卫部备案。

3. 运输、保管过程中要采取安全保障措施，防止特种机械设备受到损伤、产生故障；防止特种机械设备配件、附属装置和油料损坏或变质。

4. 特种设备投入运营后，要定期进行检查；安全检验合格标志要固定安装在特种设备的显要位置。

5. 特种设备实行专业化管理，景区各项目工地、各施工处要建立机械管理网络，明确职责，责任到人。

6. 严格遵守安全操作规程，不得超载、超重、超压、超速使用机械设备；不得擅离工作岗位；保持机械、工具和工作场所的整齐清洁；从事危险作业的区域，应有明显标志和安全措施。

7. 对各种特种设备的操作人员，要进行专业技术训练及安全操作规程的学习，并经考试合格取得操作证书后方可独立操作。在景区的安全生产教育中，应有特种设备的安全教育内容。

8. 加强对特种设备正确使用、安全运行的监督、管理。操作人员要严格按本机安全操作规程作业，保证机械本身及机械化施工的安全。要特别重视安全装置的检查与使用。

9. 对机械化施工中的重大吊装方案，重要机械拆装方案，大型机械的转运、改造方案，特大、特重物件的运输，危险地段的施工及季节气候变化对机械安全运行的影响等，都要编制安全施工、安全运行的技术措施，以确保施工、机械的安全。对机械设备应按要求使用安全保护装置，以加强和提高机械的安全防护能力。在机械修理、保养过程中，要制定安全作业技术措施，保障人身和机械安全。

10. 保养和修理时，要消除机械故障、恢复机械性能，保证机械使用安全。保养过程中要严格遵守操作规程，防止保养和修理作业中的安全隐患。

11. 贯彻执行机械安全监督检查制度，坚持定期检查和临时抽查相结合的监督检查制度。定期检查机械设备及安全装置，及时消除机械故障隐患，确保安全装置灵敏可靠。检查信息反馈、隐患消除、质量认可等工作要有书面记录，形成闭环管理。

12. 严格电气设备的使用。非本机人员不得启动开关，不使用不合要求的熔丝，离开岗位要切断电源，发生故障，要由电工处理。

13. 锅炉压力容器、仪器仪表等其他特种设备的安全管理，按国家技术监督局颁发的有关规程、制度执行。

14. 严格执行安全防护制度，发生特种机械设备事故，做到“三不放过”，即：事故原因分析不清不放过、事故责任者及群众没有受到教育不放过、没有防范措施不放过；对在事故预防、机械设备保护方面做出突出成绩的单位和个人予以重奖，做到赏罚分明，安全责任与经济收益挂钩。

第二条 设施设备的检修

1. 严格执行《特种设备安全监察条例》的相关规定，各部门必须明确检修内

容、检修时间和检修标准。

2. 检修项目安全负责人和安全监督员必须掌握检修人员的工种持证情况，技术素质状况及身体、精神状况，进行科学安排。

3. 所有参加检修作业的人员必须熟悉检修现场环境和安全作业条件，并拟定好安全防范措施。

4. 重大检修项目必须制定好安全预案，特别是对高空作业，悬空作业，平行交叉作业，停（供）电作业，运转设备检修起重作业及易燃易爆、易中毒、易腐蚀、易窒息部位的作业，必须采取切实可靠的防范措施。

5. 设备设施检修的安全用具和检修工具、器具应进行严格检验，确保安全可靠。

6. 必须坚持班前派班制度，明确工作内容、注意事项、安全防范措施，加强对班前检修人员的安全思想和防范意识教育，做到检修项目安全措施到位，项目负责人不盲目指挥，检修人员不违章冒险作业。

7. 进入检修岗位必须做好安全确认，确保无危险因素后方可作业。

8. 特殊工种岗位的检修作业，必须配备相应持证的作业人员。严格按照安全要求作业。

9. 检修项目安全负责人和安全监督员必须做好安全防范措施的检查工作，对检修人员的安全作业状态进行监督，及时制止违章作业行为，发现险情应及时停止检修作业，撤离人员，采取紧急处置措施，并及时向相关部门汇报。

10. 严格穿戴好劳动保护用品，杜绝酒后作业等行为。

11. 检修结束后，拆除检修临时设施，确保设备设施试运行的安全条件，保证安全通道畅通。

第二节 施工现场安全管理制度

第一条 景区内新建、改建、扩建的工程项目，要符合景区整体规划，严格报批手续；建设单位和施工单位手续齐全，符合国家和有关施工规范的要求。

第二条 施工单位进行现场施工前，要制定施工现场安全施工实施方案（以下简称实施方案）；实施方案要有详细的施工平面布置图、现场指挥机构的位置、现场安全人员的岗位、建筑材料存放地、运输道路、安全通道、临时用电线路的

铺设、消防器材的摆放位置等内容；制定突发事件应急预案。

第三条 建立易燃、易爆等危险品使用的安全管理责任制，使用易爆物品的人员，要严格履行领料登记手续，严格遵守操作程序。建立施工现场安全监督员责任制，配备专人负责施工现场安全工作，履行安全监督职责；现场安全人员在施工期间 24 小时轮流值班。

第四条 进入施工现场的工作人员，要佩戴安全帽，着统一工装。生产施工中，配备必要的劳动防护用品。其他非工作人员，一般不得进入施工现场；必须进入的，要按照要求佩戴安全帽和其他必需的劳动防护用品。

第五条 施工现场四周应有与外界隔离的围护设置，入口处应设置施工现场平面布置图、安全生产记录牌、工程概况牌等有关设备。

第六条 现场内，建筑材料按照实施方案规定的地点存放，堆放分类合理、整齐稳固，符合安全要求；施工中，作业现场留置的木材、钢管等剩余材料要及时清理。

第七条 施工现场的安全设施，例如安全网、护杆、各种限制保险装置等必须齐全有效，不得擅自拆除或移动。

第八条 施工现场的配电装置、避雷保护、用电安全措施等要严格按照规定进行设计安装，保证有效使用。

第九条 施工现场临时搭设的仓库、宿舍、食堂、工棚等，要符合安全、防火的要求，施工结束后要及时拆除。

第十条 施工单位的用工要符合相关规定，外来人员要持有身份证件和暂住证件，行为规范，举止文明。

第十一条 施工单位要主动接受建设单位、安全保卫部门、公安部门和消防部门的例行检查。对检查单位提出的不安全因素要无条件地接受，认真整改。

第三节 治安管理制度

第一条 为加强景区治安管理，维护景区治安秩序，保障景区公共安全，保护景区经营者、游客及景区人员的合法权益，根据《中华人民共和国治安管理处罚法》等法律、法规的规定，制定本制度。

第二条 贯彻落实“预防为主、部门负责、突出重点、保障安全”的方针，

必须将治安保卫工作纳入景区管理范围。

第三条 开展治安防范宣传教育，并落实内部治安保卫制度和治安防范措施。根据内部治安保卫工作需要，配备专职、兼职治安保卫人员。

第四条 在容易发生问题的部位和重要部位，要装置安全防护设施和自动报警设备。

第五条 在景区范围内进行治安防范巡逻和检查，建立巡逻、检查和治安隐患整改记录。治安巡查必须经常化、制度化，特别是重大节假日期间的巡查守护。

第六条 维护景区内部的治安秩序，制止景区内的违法行为，对难以制止的违法行为、发生的治安案件以及涉嫌刑事犯罪案件应当立即报警，并采取措施保护现场，配合公安机关的侦查、处置工作。

第七条 实行治安巡查的奖惩制度，治安巡查效果与工资奖金等挂钩；对不坚守岗位，不履行职责，对各种事故或隐患处理不及时，而造成国家、集体和个人财产损失的，将根据情节轻重追究当事人的有关责任，并赔偿经济损失。

第四节 保安管理制度

第一条 保安管理手册

1. 为了规范景区保安队伍的日常管理，达到“政治合格、素质过硬、纪律严明、服务规范”的保安管理总要求，不断加强保安队伍的规范化、标准化建设，按照相关要求，制定本手册。

2. 本手册适用于景区全体保安队员。

3. 本手册为景区保安队伍的日常管理标准。

4. 景区内所有保安人员必须严格执行本手册的规定。保安主管对贯彻执行本手册负有直接责任，必须严格要求，检查、监督所属人员认真贯彻落实。

5. 副总经理办公室定期检查本手册在保安部的落实情况，本手册作为对保安部的月度考核标准之一。

6. 保安员入职条件：

(1) 历史清白，没有从事过非法活动，没有参加过黑社会组织，无纹身，作风正派，组织纪律性较强，能吃苦耐劳。

(2) 文化程度初中以上，身体健康，相貌端正，无深度近视，接受过有关

保安专业基本培训，具备治安、消防和车辆管理等有关专业知识和业务技能。

(3) 男性身高 1.68 米至 1.85 米，**年龄 18 岁至 28 岁**。女性身高 1.6 米至 1.75 米，**年龄 18 岁至 25 岁**。特殊情况经安全保卫部申请，董事长办公室审批后，可适当放宽年龄上限。

(4) 入职者需提供个人有效身份证复印件。

(5) 复退军人、党员、有三年以上同行业工作经验者优先。

7. 入职程序：

(1) 申请入职的保安员填写入职申请表，由安全保卫部初审。

(2) 安全保卫部初审后副总经理办公室复审入职者的入职资料，并上报董事长审批。

(3) 董事长审批后，由副总经理办公室将入职者的个人资料整理、存档。

8. 保安员来源以景区统一招聘为主。

9. 保安员离职需提前 30 天向所在安全保卫部提出申请，安全保卫部收到保安员离职申请后在 3 个工作日内上报副总经理办公室，副总经理办公室收到保安员离职申请后在 5 个工作日内作出批示。

10. 公司批准离职申请后，离职人员在结算完服装折旧、并交回胸卡、服装肩章、臂章、帽徽等后，并退回个人证件复印件，结算工资。

11. 特殊情况，可由安全保卫部主管决定先离职再补办手续，**但应做好服装费等结算，并应收回胸卡、肩章、臂章、帽徽等回收物品。**

12. 着装要求

(1) **保安员上岗值勤时必须穿着景区统一发放的全套着装，佩戴臂章、肩章（队衔）、帽徽，系领带、佩带胸卡。**

(2) **保安员值勤时，应当戴保安帽。戴大檐帽时，男保安员帽檐前缘与眉同高，女保安员帽稍向后倾。戴贝雷帽时，帽徽位于左眼上方，帽口下缘距眉一指，帽顶向右下倾斜。大檐帽松紧带不使用时，不得露于帽外。**

(3) 保安服应当保持整洁，衣钮齐全扣紧，配套穿着，不得混穿。不得在保安服外罩便服。不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿，扣好衣扣。着长袖衬衣（或内衣）时，下摆扎于裤内。保安服内着毛衣、绒衣、棉衣等内衣时，下摆不得外露，并系配发的领带。着冬装时，内衣领不得高于外衣领，女保安员内衣领外露部分颜色应当与保安服颜色相近。长、短袖制式衬衣与夏裤、裙配套穿着时，通

常戴贝雷帽，不系领带，不扣第一个钮扣；各种正规场合戴大檐帽或贝雷帽，系领带。

(4) 训练、值班和集体活动时通常着黑色皮鞋。鞋跟高度男保安员不超过三厘米，女保安员不超过四厘米。除工作需要外，不得在公共场合着拖鞋、赤脚。

(5) 训练、值班和集体活动时通常着工作服。

(6) 参加大型活动执勤时，除按正常要求穿戴外，还应扎外腰带、戴白手套。

(7) 每年4月1日、10月1日为冬、夏装换装时间，特殊情况由景区副总经理办公室另行通知。

(8) 保安员因私外出，应着便装。

(9) 保安服及配套帽徽、肩章和领花等专用标志不得变卖，不得擅自拆改或者借（送）给他人。保安员离职时，服装按折旧归个人所有，各类专用标志一律上交。

13. 仪容要求：

(1) 保安员头发应当整洁。男保安员不得留长发、大鬓角和胡须，蓄发不得露于帽外，帽墙下发长不得超过一点五厘米；女保安员不得披头散发。

(2) 保安员不得在外露的腰带上系挂饰物，不得戴耳环、项链、领饰、戒指等首饰。女保安员着工作服时，不得化浓妆，不得留长指甲和染指甲，不得围围巾。

(3) 保安员着工作服时，应当按照规定佩带景区统一制发的胸卡，不得佩带其他徽章。

14. 举止要求：

(1) 保安员必须举止端正，谈吐文明，精神振作，姿态良好。不得袖手、背手和将手插入衣袋，不得边走边吸烟、吃东西、扇扇子，不得搭肩挽臂。

(2) 保安员参加例会、培训、汇操等大型活动时，必须按照规定的时间和顺序入场，按照指定的位置就座，遵守会场秩序，不得迟到早退。散会时，依次退场。

(3) 保安员着保安服进入室内通常脱帽。脱帽后，无衣帽钩时，立姿可以将大檐帽夹于左腋下（帽顶朝外，帽徽朝前）；坐姿置于桌（台）前沿左侧或者膝上（帽顶向上，帽徽朝前），也可以置于桌斗内。宿舍内保安帽可以统一放在

床铺上。戴贝雷帽脱帽不便放置时，将帽左右向内折叠，置于左肩下（帽顶向上，帽徽朝前）。因特殊情况不适宜脱帽时，由在场最高领导临时规定。

（4）保安员外出，必须遵守公共秩序和交通规则，遵守社会公德，自觉维护公司的声誉。不得聚集街头、嬉笑打闹和喧哗，不得携带违禁物品。乘坐公共汽（电）车、火车时，主动给老人、幼童、孕妇和伤、病、残人员让座。

（5）保安员不得酗酒、赌博和打架斗殴，不得参加各类迷信、传销等非法活动。

（6）保安员在公共场所和其他禁止吸烟的场所不得吸烟。

15. 队容风纪检查

（1）队容风纪是保安队和保安员的仪表和风貌，是保安队伍作风纪律和战斗力的表现。安全保卫部在经常进行队容风纪教育的同时，必须建立健全检查制度。安全保卫部进行保安员月度考核时必须进行一次队容风纪检查，及时纠正问题并讲评。

（2）景区不定期对保安部保安员的队容风纪进行检查，每年进行会操时队容风纪作为一项评比内容。

（3）对违反队容风纪的队员，应当令其立即改正，对不服从管理可以给予批评教育、责令写书面检查等措施，情节特别严重的可以采取立即停职反省的措施。

16. 时间分配

在工作日内，保安员在保持八小时工作以外，还应至少保证不少于八小时的睡眠，并按规定参加安全保卫部组织的日常训练、培训活动。

17. 值班安排表

由安全保卫部主管按照本手册的规定，依据保安岗位的不同特点和人员编制情况制定。

18. 休息时间管理

保安队员在非上班时间，不得影响他人休息，有电视机的宿舍由队长制定电视开放时间，上晚班的队员必须保证在上班前有不少于 8 小时的睡眠时间，上白班的队员在夜间必须保证 8 小时的睡眠时间。

第二条 安全保卫部工作制度

1. 为了加强劳动纪律，完善各项规章制度，提高自身业务技能，增强安全防

范意识，更好地执行安全保卫工作，特拟定本制度。

2. 加强请示报告制度。对在工作中出现的新问题或突发事件，在自己职权范围内无法解决的须立即上报，擅自主张处理或隐瞒不报而造成后果的，将按照景区有关规定严肃处理

3. 实行请销假制度，鉴于安全保卫部实际工作情况，原则上不准请假，确因生病、有急事需请假的，必须提前一天或请假前出具书面假条。

4. 上班时间不得聚众闲聊、打牌、下棋、串岗、脱岗，如有违反者一次扣工资 20 元。严禁酒后上岗，违反者一次扣工资 50 元。工作时间酗酒、赌博、打架斗殴等，扣发半年绩效工资，并由当事人作出书面检查。

5. 服从安全保卫部领导安排，不得无故推脱工作或逃避职责。对领导安排的工作不保质保量完成而造成轻微后果的，作旷工处理；造成严重后果的，严格由景区有关规定进行惩罚。

6. 接受各级领导的监督、检查，服从安排并完成公司领导交办的其他工作。

第三条 保安员管理制度

1. 为维护景区形象，加强保安队伍制度化管理，确保公司人员、财产安全，特制定本制度。

2. 严禁上班时间喝酒，凡下班后因喝酒引起打架、闹事者一律停班。

3. 下班必须向主管或领班请示后方可离开；非特殊情况，每周不得超过 1 次。

4. 有事外出必须两人以上同行，并向主管领班请假、需说明去向及回来时间。

5. 严禁借用商户或村民的汽车、摩托车、办事、玩耍。

6. 严禁在宿舍内从事非法活动或留人住宿。

7. 严禁做其它有损公司形象的事。

第五节 消防安全管理制度

第一条 消防装备的配备与更新

1. 根据《中华人民共和国消防法》，按照国家有关规定配置消防设施和器材、设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保消防设施和器材完好、有效。

2. 保障疏散通道、安全出口畅通，并设置符合国家规定的消防安全疏散标志。

3. 景区应配备必要的指挥车、工具车、摩托车、对讲机及其他消防工具和器

材

4. 在景区重要部位设立瞭望哨, 架设高倍望远镜和通信电台等快速反应设备和现代化通信手段。

5. 公共消防设施、消防装备不足或者不适应实际需要的应当增建、改建、配置或者进行技术改造。

第二条 防火安全管理

1. 景区防火安全管理坚持“无火要先防, 有火不成灾”的原则。

2. 火警通信设备和器材及时维修保养, 确保通信畅通。

3. 严禁在景区内燃放鞭炮、烟火; 禁止燃烧树叶、荒草、垃圾, 在禁区内吸烟、焚香、生火、弄火; 不得擅自设置易燃易爆、有毒物品的仓库。

4. 在防火戒严期, 有关领导和消防队员应坚持在岗, 不得擅自离岗, 一旦发生火情, 立即出击, 在巧分钟之内到达现场, 及时扑救火险。

5. 实行奖惩制度, 防火工作与工资奖金挂钩, 签订工作目标责任状。擅自做出违规行为者, 责令改正; 未引发火灾的, 予以一定的罚款处理, 已引发火灾的, 责令赔偿经济损失, 并处以更重的罚款, 情节严重者追究其法律责任。

第三条 用电安全管理

1. 为保证用电安全、维护用电秩序, 根据《中华人民共和国电力法》, 对景区用电安全进行管理, 坚持“安全用电、节约用电、计划用电”的管理原则。

2. 景区用电装置和材料应当符合国家规定, 配电装置的清扫和检修按照相关规定执行。

3. 安装或者移动电器设备, 须由专门技术人员操作, 并严格遵守安全操作规程; 景区内重点用电设备应当安装漏电保护装置, 对该类装置的拆卸和移动应当按照相关规定执行。

第四条 用火安全管理

1. 为加强与规范景区动用火源的安全管理, 严防火灾事故的发生; 根据消防法规的有关要求, 景区应制定用火安全管理规定。

2. 景区内用火的安全监督、检查与审批, 查处违章用火等工作由安全保卫部负责。

3. 景区对用火安全负全责, 应当制定用火管理制度, 采取必要的预防措施。

4. 用火单位确需在生产、工作中动用火源时, 应提出书面申请, 经景区安全

保卫部批准，办理准用证，方可使用。准用证应当注明用火地点、时间、用火人、现场监护人、批准人和防火措施等内容。

5. 火炉、火炕要有安全挡火措施，定期检查维修，清除积灰，以防倒烟反火和炕面漏火，引起火灾和煤气中毒，火源要做到“人走，火灭”；取暖炉要经常进行安全检查，防止煤气中毒。

6. 景区餐饮场所内消防器材配置点的间距应当符合国家有关规定；在厨房操作间、燃气调压室等重点部位应当设置可燃气体报警探测器，及时消除火灾隐患。

7. 对于未经审查批准、私自动用火源者，应当依照消防法规和景区有关规定予以处理。

8. 对于违反本规定造成火灾事故的直接责任者和部门有关负责人将视情节轻重，给予处分直至追究其法律责任。

第五条 森林消防安全管理制度

1. 加强对景区村民、商户、公司职工、进山游客进行森林防火宣传教育。

2. 对景区景点游道等重要部位设置防火宣传牌，防火标志，设立防火检查站，火种收存点，杜绝火种带入景区。

3. 安全保卫人员每天巡逻必须到责任区巡视，重点区域反复巡逻，不得脱岗，巡逻中发现有游客吸烟等火灾隐患，应当场予以纠正，发现违章用火等行为，除当场纠正外，及时上报指挥部处理。

4. 巡逻中一旦发现火情，或接到上级下达的扑火命令，应立即组织强壮人员投入扑救。

5. 在森林防火警戒期内，防火队员必须集中食宿，随时待命，接到扑火命令后，必须无条件立即投入扑火，不得以任何理由拒绝参加扑火战斗。

6. 参加扑救火灾时，要无条件服从火场指挥员的指挥，以便统一调度，保证队员扑火安全。

7. 扑火后，要组织人员清理余火，留守人员要看守火场，72小时后经验收确认无死灰复燃可能时方可撤离火场。

8. 爱护公物，对领用的各类扑火器材装备，要按要求操作，无故丢失或损坏的照价赔偿。

9. 每年森林防火期前，必须对防火队员进行一次训练和培训，以便提高防火队员的思想作风、自身体能、扑火技能和自我防护能力，达到召之即来，来之能

战，战之能胜。

10. 严禁动员、老、弱、病、妇和未成年人参加扑火。

第六节 安全检查制度

第一条 景区工作人员每天要结合服务工作对所负责的区域进行检查巡视，发现不安全因素及时处理和报告。

第二条 每月由安全保卫部组织专门人员，对景区各部位进行一次全面的安全检查。

第三条 重要节日前夕或有重大活动时，景区组织全面检查。

第四条 安全保卫部主管对各部门、各区域的安全情况随时可进行监督检查，各部门领导要予以支持和合作。

第五条 公安机关、消防监督机关等来景区进行安全检查时，各部门要如实汇报情况，予以协作。

第六条 每次安全检查情况，安全保卫部要认真记录登记，建立安全检查档案。对经查发现的安全隐患，要及时通知有关部门或由安全保卫部发出隐患通知书，限期整改。

第七条 各部门对存在的安全隐患，要按要求的期限认真整改，一时解决不了的，要及时报告副总经理办公室并抄报安全保卫部，同时必须采取临时安全措施，保证安全。

第八条 公司对安全检查依据国务院《企业事业单位内部治安保卫条例》、《消防安全奖惩条例》和景区的实际情况实行奖优罚劣，促进安全保卫工作的开展。

第七节 安全隐患排查制度

第一条 为了建立安全事故隐患排查治理长效机制，推进景区安全隐患排查治理工作，彻底消除事故隐患，有效防止和减少各类事故的发生，特制定本制度。

第二条 事故隐患分为一般事故隐患和重大事故隐患。一般事故隐患是指危害和整改难度较小，发现后能够立即整改排除的隐患。重大事故隐患是指危害和整改难度较大，应当全部或者局部停产停业，并经过一定时间整改治理方能排除

的隐患，或者因外部因素影响致使生产经营单位自身难以排除的隐患。

第三条 对于一般性事故隐患，要求具体部门限期排除。

第四条 对于重大事故隐患，应联系相关部门技术人员做出暂时局部、全部停产停业的强制措施决定，并督促责任部门进行限期彻底整改。

第五条 事故隐患的范围

1. 危及安全经营的不安全因素或重大险情。
2. 可能导致事故发生和危害扩大的景区设计缺陷、工艺缺陷、设备缺陷等。
3. 建设、施工、检修过程中可能发生的各种能量伤害。
4. 可能发生的泄漏、火灾、爆炸、中毒等隐患。
5. 可能造成职业病、职业中毒的劳动环境和作业条件。
6. 在景区危险地区进行作业活动可能导致的重大污染。
7. 丢弃、废弃、拆除与处理活动（包括停用报废装置设备的拆除，废弃危险化学品等的处理等）。
8. 可能造成环境污染和生态破坏的活动、过程、产品和服务。
9. 以往生产经营活动遗留下来的潜在危害和影响。

第六条 对所排查的安全隐患，由安全保卫部编制整改措施，并下发《事故隐患整改通知书》，由具体部门负责人负责落实整改。

第七条 对难以立即整改的重特大事故隐患，制定整改方案，方案包括：治理的目标和任务、采取的方法和措施、经费和物资的落实、负责治理的机构和人员、治理的时限和要求、安全措施和应急预案。

第八条 在隐患治理过程中，负责整改的部门采取相应的安全防护措施，防止事故发生，事故隐患在排除前或排除过程中无法保证安全的，应当从危险区域内撤出作业人员，并疏散可能危及的其他人员，设置警戒标志，暂时停止使用，对难以停止使用的建筑、设施、设备，加强维护和保养，防止事故发生。

第九条 对于重大事故隐患，各部门负责人应及时向安全检查部门及安全监管监察部门等有关部门报告，报告包括：隐患的现状及其产生原因、隐患的危害程度和整改难以程度分析、隐患的治理方案。

第十条 事故隐患坚持“谁存在事故隐患，谁负责监控整改”的原则，由存在事故隐患的部门组织整改，整改责任人为各具体部门主要负责人。

第十一条 各部门和相关人员，对查出的隐患都要逐项分析研究，并提出整

改措施。定措施、定负责人、定资金来源、定完成期限，凡当班组能整改地不准推向部门，凡部门能整改地不准推向景区的原则按期完成整改任务。

第十二条 整改责任单位要按照《事故隐患整改通知书》要求，对事故隐患认真整改，并于规定的时限内，向副总经理办公室报告整改情况。整改期限内，要采取有效的防范措施，进行专人监控，明确责任，坚决杜绝各类事故的发生。

第十三条 整改工作结束后，整改部门要按要求写出隐患整改回复报告，由副总经理办公室组织检查验收。

第十四条 对整改措施不到位，检查验收不合格，事故隐患未消除的应停止其相关设施、设备的运行和操作使用。直到检查验收合格后方可恢复运行。

第十五条 处罚

对不及时报告、隐报、瞒报重大安全隐患；在整改过程中不制定治理方案的；不及时进行整改治理的主要责任人，依据国务院《企业事业单位内部治安保卫条例》、《消防安全奖惩条例》和景区制定的《公司员工安全工作考核奖惩办法》奖优罚劣，促进安全隐患排查治理工作的开展。

第八节 危险化学品安全管理制度

第一条 为了加强景区内危险化学品的安全管理，保证安全稳定生产经营和员工的人身安全，特制定本制度。

第二条 危险化学品包括爆炸品、压缩气体和液化气体、易燃气体、自燃物品和遇湿易燃物品、氧化剂和有机过氧化物、有毒品和腐蚀品等。

第三条 搬运危险化学品时，必须轻拿轻放，严禁震动、撞击、磨擦、重压和倾倒。

第四条 严禁将接触后容易引起燃烧、爆炸等反应的化学物品混合装载。对怕热、怕潮的危险化学品应采取隔热和防潮措施。

第六条 处罚

对违反规定，在危化品库房或附近进行焊接和其它可能引起火灾的操作人员，随意丢弃、出售危险化学品的责任人，按照景区规定进行处罚，直至移交有关部门追究其法律责任，以促进和保障景区的安全工作。

第九节 特种旅游安全管理制度

第一条 人身意外伤害保险购买

1. 景区每年购买平安公众责任保险。平安公众责任保险内容为在景区内因疏忽或意外事故造成他人人身伤亡或财产损失，依照法律须承担一定的经济赔偿责任。

第二条 丛林穿越项目及水上娱乐的安全管理

1 各项目经营区域内有危险的地段必须设置安全警示标志，警示设施必须醒目规范，设置区域合理，语言中英文对照。对特别危险的地段还要安装防护栏、网。提醒游客注意旅游安全。

2. 在项目区入口处的醒目位置，设置《游客须知》、《操作规程》。

3. 市场部要指派专人对各游乐项目进行监督管理，发现问题认真解决。对存在安全隐患的，要及时上报公司领导，责令项目经营人停止营业，限期整改。

4. 各游乐项目区的经营法人为第一责任人，一旦发生安全事故首先追究经营法人的责任。

5. 各游乐项目区的操作人员要严格遵守操作规程，不得违章作业。工作人员应随时提醒游客注意旅游安全，避免因得意忘形而引发不安全事故发生。

第四章 卫生

第一节 景区环境卫生管理制度

第一条 为确保景区设备设施、公共场所、卫生场所和路面的清洁，创造良好的自然环境，合理保护自然资源，制定本制度。

第二条 本制度适用于景区所有场合的清洁和绿化种植活动。

第三条 厕所必须每天冲洗，粪便及时清运，做到“四无”（无臭味、无蚊蝇、无蛆虫、无随地便溺）。

第四条 景区环卫工人要确保旅游道路沿线、停车场和主要景点随脏随扫，全日保洁。严禁在景区内抽烟，景区工作人员见到抽烟等不文明行为时应予以制

止，并将垃圾或烟头熄灭后放到垃圾箱内。

第五条 所有在景区内从事服务行业的单位和个人，必须保持责任区域内环境卫生整洁，严禁养猪、养狗，乱排污水、乱倒垃圾。

第六条 景区内的道路和公共场地上，不准违章堆物、私搭乱建。施工场地要围栏作业，工完场清。

第七条 禁止在景区内出现乱摔玻璃酒瓶，准乱扔果皮、纸屑、食品袋、饮料瓶等废弃物的现象，严禁随地大小便。

第九条 环卫工操作规范

1. 环卫人员要着装整齐、佩证规范，上岗前要做好各项准备工作。

2. 按时到达各自的责任段，对可视范围内的路面、水面等进行不间断巡视跟踪清扫，做好休息设施的卫生保洁工作，及时清除公共场所、水面、道路的垃圾。

3. 提醒游客爱护景区内的设备设施，不要在石壁、标识及厕所墙壁乱刻乱画，预防对景区景观的破坏。

4. 对已发现的乱刻乱画痕迹，可以清除的，要及时采取措施进行清除，暂时不能消除的，要及时上报部门负责人，采取相应措施在较短时间内进行清除。

5. 发现游客在景区乱扔杂物、乱刻乱画和抽烟等不文明行为时，环卫人员要立即上前制止，但态度要和蔼礼貌。

6. 对责任段内所有设施每天进行巡查，如有损坏现象及时上报部门负责人，部门负责人每周要对所管地段进行一次检查，发现问题及时解决。

7. 对景区内垃圾要按可回收、不可回收、有毒垃圾分别设箱处理。当日工作结束后，环卫工应将责任段内产生的垃圾清运到指定的位置，在清运中要防止垃圾抛洒于地面，对于可回收的垃圾应及时回收，避免资源浪费。

8. 景区内当日产生的垃圾及污水必须于当晚运出景区，做到日产日清。无乱堆放、无就地焚烧或掩埋现象。

9. 清理干净各卫生区域、路段路间杂草，保障路肩平整无杂草、无坑凹，边沟畅通。

第十一条 景区厕所服务规范

1. 景区厕所管理人员要有责任感、事业心，随时打开窗户，通风换气。

2. 确保厕所空气清新。

3. 大、小便器全天保持清洁，及时冲刷无污垢。

4. 厕所内所有墙壁及地面地板，全天保持无浮尘、污物、污水、污迹无蜘蛛网。

5. 认真清洁洗手台、洗手池、镜子等，全天保持台面及镜面整洁。

6. 检查厕所内所有设施，如发现设施出现故障，及时向主管领导反映，确保当天整修完毕，保证游客使用。要把清扫厕所用具整齐摆放到指定位置，严禁乱堆乱放。

7. 全天不间断地清扫厕所，保证随脏随扫，全日保洁，禁止在厕所内堆放其它物品和脏物。

8. 纸篓卫生袋每天一换，不堆留陈旧垃圾，要日产日清，并保证厕所周围卫生环境良好。

第二节 服务从业人员个人卫生制度

第一条 凡患有痢疾，伤寒，病毒性肝炎等消化道传染病(包括病毒携带者)，活动性肺结核，化脓性、渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病(腹泻、咳嗽、发热、呕吐、手外伤等)不准上岗。

第二条 食品从业人员凡患病、有疾病先兆必须向公司报告，患者本人与其他知情健康从业人员均不得隐瞒。

第三条 保持个人卫生，做到勤理发、勤洗澡、勤换洗衣帽。不得留长指甲、涂指甲油以及戴戒指等手饰加工食品。严禁在食品加工和销售场所内吸烟、随地吐痰、揪鼻涕、搔痒、掏耳朵、剔牙和嬉戏打闹。

第四条 事面点、拌菜、配菜等加工人员应用小毛刷刷手，做到指甲无污垢，洗后用清水冲洗消毒方可上岗操作。

第五条 售饭前和接触直接入口食品之前应洗手、消毒。售饭菜、拌菜、送食品等不准对食品前说话、打喷嚏、咳嗽和其他易污染食品的不卫生行为。取糕点面食必须使用食品夹。

第五章 旅游购物

第一节 商品经营者管理制度

第一条 为加强景区商品经营者的管理，营造安全放心的景区消费环境，切实维护消费者的合法权益，保障人民群众的身体健康和生命财产安全，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等法律法规的规定，制定本制度。

第二条 在景区内销售商品的经营者，必须遵守法律、法规和规章的规定，信守与消费者的约定、承诺，保证所销售的商品质量安全。

第三条 经营者应当建立并严格执行进货检查验收制度，依法查验商品供货方、生产者的资格证明、产品质量检验合格证明及商品标识的真实性、合法性。

第四条 商品经营者应自律守法，规范经营、文明经商，并在经营场所明显处悬挂营业执照。不得擅自改变经营场所和经营范围。不得转借、出租、出卖、涂改经营执照。严禁无照经营。

第五条 商户管理规范

1. 依法经营、文明经商、服从管理

(1) 商家必须遵守国家的相关法律法规及本景区的各项规章制度，服从景区管理，维护景区信誉。如有违反，景区有权采取相应措施严肃处理，直至解除合同。

(2) 商家须按工商、税务等行政管理部门的规定要求办理证照，自觉缴纳相关费用。

(3) 商家须按合同规定按时足额缴纳各项费用，如若逾期，景区有权依照合同约定，采取相应的措施严肃处理，直至解除合同。

(4) 为保护广大消费者的利益，景区商家必须严格遵守国家关于不准销售假冒伪劣商品、三无产品、塑化超标、有毒有害产品的各项规定。凡发现销售以上商品者，除按有关规定处理外，景区有权解除其合同。

(5) 根据国家专利法有关条款规定，对已申请专利的产品，不得仿冒，仿制。

(6) 严禁商家违法经营，一经查实，没收履约保证金。情节严重者，终止

合同，并交由司法机关追究其法律责任。

(7) 为维护景区的经营秩序，切实维护广大消费者及商家的切身利益，景区销售的商品一律实行明码标价，公开透明。不得强买强卖、恶性竞争、欺行霸市、如有发现扰乱景区经营秩序者，没收履约保证金，屡教不改达三次及以上者解除合同。

(8) 为了保护广大商家的共同利益，对于相同或相近的商品，商家之间应互相协商，定出共同遵守的底价。如果商家认为有必要，可以将有关达成的协议递交给景区，景区作为公证人为商家公正。一旦出现互相竞价的现象，景区有权采取相应措施予以干预。

(9) 景区内各商家必须自觉维护广大消费者的正当利益，确保销售商品的品质优良。如确属商品质量不良而出现顾客退货的情况，商家有责任退换或赔偿，严禁因顾客退换而辱骂、殴打顾客，如有发生，景区除责令当事人赔理道歉、赔偿损失外，视情节轻重，影响大小，给予当事人警告、罚款、停业整顿直至解除合同等处分。

(10) 商家应在贵重易损产品上或商铺内显眼处贴出警示语，以免引起不必要的纠纷，避免造成不必要的损失。

(11) 商家之间或商家与顾客间如遇问题或纠纷，应积极协商解决，如协商不成，应告知景区工作人员协助解决，不可采取积怨报复等伤害手段。

2. 消防安全管理

(1) 商家为防火第一责任人。各商家必须遵守国家关于安全防火的各项规定，做到万无一失，保证经营场所的消防安全。

(2) 严禁在商铺内乱拉、乱接电线及插座，电源插座旁禁止堆放纸盒、塑料、泡沫等易燃物品。

(3) 严禁将易燃易爆危险物品带入景区。

(4) 各商家严禁擅自搭建临时建筑，不得破坏建筑外貌，违者将视情节轻重给予相应处罚。

(5) 各通道严禁堆放货物、纸箱等，保证景区各通道畅通无障碍。

(6) 各商家及从业人员必须爱护景区内的消防设施，如消防箱、灭火器等，必须掌握消防知识及防护措施，学会正确使用消防器械，杜绝火灾隐患。

(7) 商铺内必须按有关规定配备有效的灭火器具（ABC 干粉灭火器）。

(8) 各商家必须遵守各项消防安全规定，如有违反，景区有权要求商家限期整改，并视情节轻重予以警告、停业整顿、解除合同等处分。如造成重大财产损失和人身安全事故，其责任和损失由商家全部承担。

(9) 商铺内除厨房外严禁使用明火，景区内不得燃放烟花爆竹。

(10) 木结构房屋严禁使用烤火炉。

(11) 各商家每天离开商铺前确认已关好房门、水、电、气，一旦发生事故由商家自负。

3. 卫生管理

(1) 商铺内的清洁卫生工作由商家自行负责。景区管理人员有责任监督管理。

(2) 各商家要保持其铺位内和铺位附近公共区域的卫生整洁，遵守景区的卫生管理规定，服从景区管理人员的监督管理，配合清洁人员共同搞好景区卫生，做到不乱吐痰、乱扔杂物等，自觉把垃圾放到指定地点，以便统一清扫。

(3) 各商家必须负责商铺门前面区域的卫生，保持整洁干净。须在每天关铺前清扫卫生，并把垃圾放在指定地点，以便统一清扫。严禁在正常营业时间内把铺位垃圾堆放在通道内或其他公共场地上。

(4) 商家因进货或装修形成的包装物等垃圾应及时自行清理，若需景区清洁部门配合的，由双方自行协商解决。

(5) 各商家有责任提醒游客在景区内不乱吐乱扔，遵守景区的卫生规定。

(6) 对于违反卫生规定的行为，景区管理人员、景区清洁人员有权制止、指正。

(7) 商家若发现卫生不合要求，应及时向景区反映，有权要求景区清洁部门改正。

(8) 各商家应自觉遵守卫生管理的相关规定，如有违反，景区管理人员有权采取责令清洁、书面警告、罚款等措施进行处罚，情节严重的，景区将解除合同。

4. 装饰、装修管理规范

(1) 严禁遮挡和私移消防设施。

(2) 严禁堵塞原有消防疏散通道。

(3) 严禁在配电箱开关箱处摆放、堆放物品。

- (4) 严禁私自钻顶棚，在主副龙骨上悬挂重物。
- (5) 严禁玻璃货柜、货架未打磨圆角而交付使用，遗留安全隐患。
- (6) 严禁在营业时间进行产生有毒、有害、刺鼻气体的操作。
- (7) 严禁私自张贴广告。
- (8) 严禁采用易燃材料装潢，货柜用不易燃烧的材料来制作，如不能满足要求时，应刷防火涂料。
- (9) 倡导使用绿色、环保、节能、低耗材料进行装饰装修。
- (10) 各商家应不断提升商铺档次，使之与景区档次匹配。

5. 重大事故预防及应急措施

- (1) 景区管理人员、经营人员及顾客都应严格遵守景区的各项管理规定，增强安全消防意识，防患于未然。
- (2) 按规定配置消防器材、设施，保持消防设施齐全、正常。
- (3) 电器不用时应及时关掉电源或拔掉插头；发现电源线破皮、接口脱线或电源板破裂等情况时应及时检修。
- (4) 紧急情况或突发事故时，应及时报告有关部门，并在现场积极组织抢救。经营人员和顾客要沉着冷静，不要围观，听从景区管理人员的指挥和疏导，从最近的出口离开事故现场。

6. 景区管理处罚规定

(1) 凡有下列情形之一者，予以口头劝说警告、罚款人民币 100—500 元、停业整顿直至解除合同等处罚：

①不按工商税务卫生部门要求办理《营业执照》、《税务登记》等国家相关营业手续者。

②违反消防规定，破坏消防设施者。除景区处罚外，情节严重者，移交司法部门处理，并赔偿一切损失。

③销售假冒伪劣产品，损害消费者利益，被消费者投诉至相关部门，严重破坏景区形象者。除景区处罚外，还应赔偿消费者的损失。

④在景区内打架斗殴，聚众闹事，或从事与经营活动无关的其他违法行为。除景区处罚外，情节严重者，移交公安部门处理。

⑤在销售商品过程中，服务态度差，辱骂顾客或使用不文明用语，使顾客自尊心受到伤害，被顾客投诉者。

⑥违反景区有关规定，不服从景区管理，甚至侮辱、打骂工作人员及围观起哄、扩大事态者。

⑦采用强卖、欺行霸市、恶性压价等不正当手段，严重扰乱景区经营秩序，引起顾客或周边商家共愤的。

⑧所售商品有质量问题，被顾客投诉，且态度恶劣，拒不听从工作人员调解的。

⑨凡在景区内张贴有损景区和其他商家利益的标识，影响景区正常经营的。

(2) 凡有下列情形之一者，给予书面警告：

①在景区内大声喧哗，追客叫卖，制造噪音，影响他人营业的，经劝说不改正者。

②在景区内乱扔垃圾，妨碍公共清洁卫生的，经劝说不改正者。

③未经允许或未按照要求张贴广告、商品标识或悬挂招牌的，经劝说不改正者。

④在景区内占道经营，越线摆卖，堆放杂物，堵塞通道的，经劝说不改正者。私自占用公共场所的，将按景区管理规定进行处罚。

⑤凡被处以罚款、停业整顿的商家，本公司将记录在案，被处以罚款年度累计达三次者或被处以停业整顿者，将取消其续签合同的资格，被处以罚款年度累计达五次者或被处以停业整顿年度累计三次者，景区将解除合同。

第十条 价格工作人员对价格举报未及时调查核实，或者对查实的价格违法行为未依法予以处罚的，依照有关规定予以问责。

第十一条 违反旅游价格管理规定，受到行政处罚的，景区有权依照规定将处罚信息向社会公布，并列入其价格诚信记录。

第二节 铺面摊位位置管理规定

第一条 为了规范景区摊位铺面的设置，实现景区环境和质量的全面提升，结合景区实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于景区内所有经营性摊位、铺面（包含临时摊位与铺面）。

第三条 景区内摊位铺面的设置，由市场部根据实际需要，在不影响景区整

体环境秩序的前提下规划设置。

第四条 景区摊位铺面的设置原则是布局合理，规范定点，设施标准，秩序井然。

第五条 景区内摊位铺面实行统一管理。由市场部进行规划、管理。

第六条 景区摊位铺面不得设置在以下场所：

1. 景区绿化带或可能影响绿化景观的。
2. 景区停车场。
3. 违法违章建筑物、构筑物内。
4. 其他不宜设置摊位铺面的。
5. 国家法律法规规定不得设置的。

第七条 未经景区批准、登记的任何临时摊点，景区有权利取缔。

第八条 凡在景区内经营的铺面摊位必须遵守以下规定：

1. 遵守国家法规，遵守职业道德，遵守景区经营范围的规定，严禁销售伪劣商品和对人体健康有害的商品，严禁销售过期或霉腐变质食品，保证食品卫生、安全。
2. 禁止向游客出售赌博器具和有毒有害商品。
3. 禁止在店铺内或摊位上播放音乐，高声喧哗，经营场所不得乱扔废弃物，随时保持清洁卫生。
4. 所有商业店铺不允许出摊设点，临时摊点不得占道经营。
5. 按照“谁主管、谁负责”的原则，各商业店铺必须做好防火、防盗等安全防范措施，按规定配备灭火器材，不留大宗（500元以上）现金在店内过夜，每天关门前必须进行防火、防盗的检查、确保店铺安全。

第九条 对违反上述规定，不听劝阻的，景区有权采取相应措施予以处置。

第十条 本规定自发布之日起施行。

第三节 商店经营管理制度

为切实做好景区内旅游商品经营从业人员的管理工作，规范购物质量、价格、计量、位置、税收、售后服务等商品管理工作，做到规范化管理、文明化管理，结合实际情况，特制定本制度。

一、质量管理

1、旅游商品经营从业人员要亮照经营、文明经营、热情服务、坚决杜绝围追兜售、强买强卖、欺诈游客现象。

2、保证商品质量，不准出售假冒伪劣商品，不准出售过期、变质商品，违者视情节轻重给予处罚。

3、实行环境卫生“门前三包”制度，各商品经营摊点必须保持环境整洁。

4、严禁经销违禁物品，扰乱旅游市场秩序。

二、价格管理

1、各经营户要规范商品价格，服从工商、物价部门管理，一律做到明码标价，价格透明，质价相符。

2、不准蛮横无礼、漫天要价、欺行霸市、欺诈游客。

3、不准哄抬价格、暴力经营。

三、计量管理

1、经营户使用的计量工具，必须符合国家规定标准。

2、各经营户出售的商品不能短斤缺两，坑害游客、损害游客的利益。

3、凡有违规经营者，一经查实，将按有关规定给予处理。

四、位置管理

1、划定旅游购物商品经营区域，切实做到有序经营，规范经营。

2、经营者不得争抢摊位，随意摆摊经营。

3、各经营摊点业户必须按指定地点、位置合理摆放物品，以便对购物场所进行集中管理、统一安排。

五、税收管理

各经营户要严格遵守有关税收法律法规，做到自觉、按时缴纳税费，不准偷税、漏税。

六、售后服务管理

1、各经营户必须保证售后产品实行质量三包，严格遵守有关法律法规，做好产品的售后服务工作。

2、对确因销售商品质量造成的损失，经营者必须承担相应责任。

3、售后服务工作要规范、耐心、热情，不能应付了之，或拖而不办。

4、如有违反上述规定的，按有关法律和规定严肃处理。

第六章 综合管理

第一节 陇川森林公园风景区规章制度

第一条 为了加强管理，提高工作效率，更好地做好景区各项工作，完成县委、县政府布置的各项工作任务，特制定本制度。

第二条 考勤制度

1. 景区员工统一实行考勤请假制。

2. 员工考勤表由总经理办公室指定考勤员填写，考勤员要认真如实填清员工上班、请假、旷工、迟到、早退情况。如发现表内有故意造假行为应立即撤换并报请公司处理。

3. 员工因事或因病请假必须填写请假条。两天以内的（包括两天）由该职能部门负责人准批；两天以上五天以内（包括五天）由部门负责人提出意见报请主管副总经理批准。各部门负责人和副总经理请假和员工请假五天以上的均由总经理批准并通知总经理办公室注册。请假回来各到准假领导处和办公室办销假手续。擅自超过准假时限者均按旷工论处。

4. 各部门负责人在保证不误工作和人员出勤天数不少于规定的情况下，可合理安排员工轮休。对不能出满勤者，扣除缺勤时间的工资。

5. 满勤天数为每月扣除双休日天数。公假日照常上班。月勤超出满勤时数，应视为加班时间。

6. 迟到、早退者（晚上班 3-15 分钟为迟到，超过 15 分钟按旷工半日；早下班 3-15 分钟为早退，超过 15 分钟按旷工半日）第一次扣工资 5 元，第二次扣工资 10 元，第三次扣 15 元，依次推算，月底汇总，直接从当月工资中扣除。

7. 员工不请假离岗或超假的视为旷工。旷工一天扣当月工资总额 5%，两天扣当月工资总额的 10%，一月内累计旷工 4 天以内者待岗两个月。连续旷工两天或累计旷工 5 天的公司将予以除名。

8. 员工一月内迟到、早退累计 6 次以上者待岗一个月。

9. 上班期间因公、私事外出，须经该部门负责人批准并须按时返岗。不经批

准私自外出视为脱岗按旷工处理，贻误工作造成损失的将追究其责任。

10. 员工若遇突发性私事无法事先请假的，须用电讯工具或书信、口信形式请假，若假期已满而事未完时，须事前与主管联系，办理续假手续。

11. 员工因公出差，须到办公室填写公差单，并由该部门负责人批准签字后，方许离岗。

12. 婚、丧、产假、节育、探亲假等均按国家有关规定执行。须事先办理请假手续，事后销假。假期中工资照发。

13. 考勤表月底由总办公室汇总由总经理审核签字后交财务部门作为当月计发工资的依据。并应在本部门全体工作人员会议上宣布，并通报全公司。

第三条 公休管理规定

1. 按国务院第 514 号《职工带薪年休假条例》文件规定：职工累计工作已满 1 年不满 10 年的，年休假 5 天；已满 10 年不满 20 年的，年休假 10 天；已满 20 年的，年休假 15 天。一般不得跨年使用。

2. 病事假天数本人申请，经领导同意，方可冲抵公休假天数。

3. 其他休假如探亲、婚、丧、产假和计划生育假等，按国家的有关规定执行，原则上要一次休完。

4. 职工不公休的，逾期不补，也不加发任何补贴，但可冲抵本年度病、事假。

5. 国家法定节假日、休息日不计入年休假假期。

6. 申请年休假，必须事先申请，经部门主管、分管领导附意见后，报主要领导批准同意，方可年休。手续齐全的请假条交副总经理办公室备案。

第四条 学习制度

1. 各部门每周必须举办一次学习活动，具体时间根据实际情况自定。

2. 政治学习内容为党的路线方针和政策，国家、省、市、县等上级部门的有关文件和会议精神，公司的各项指示和规章制度。

3. 业务学习为景区知识、旅游知识、专业技术知识、工作技能等。

4. 各部门要结合工作实际，制定出详细的学习计划，讲究实效。

5. 利用旅游淡季，办公室负责组织全公司的业务学习。

第五条 办公室卫生管理规定

景区所有办公室办公用具、用品要摆放整齐、有序，随时保持室内卫生清洁。

第六条 值班及安全保卫制度

景区分管领导、公司主要领导与全体职工分批组成值班组，每组值班由带班领导总负责、值班室领导具体负责。值班期间，值班人员必须在岗在位，保持通讯畅通，随叫随到。值班人员负责处理突发或重大事件，值班领导负责督促值班室工作人员做好值班记录。

第七条 办公设施、物品管理使用制度

1. 景区的各种办公室设备及贵重物品属公共财产，由副总经理办公室负责登记造册，集中管理。

2. 因工作需要使用公共设施或设备的，须在副总经理办公室履行登记办理借用手续后方可使用，并在规定时限内及时归还；因私借用的设施和物品，如有损坏或遗失，必须修复或照价赔偿。

3. 爱护办公桌、文件柜、室内装饰、各种配套设施、设备。各种设施、电脑、照相机、音响及配套用品等由专人（即使用人）保管、操作和维护，因管理不善造成损坏的，由保管人员负责赔偿。

4. 个人工作调动的，应及时交回所使用的各种办公物品并办理移交手续。

5. 景区所有设施、设备的使用由副总经理办公室统一统筹安排。各部门办公设施（备）、办公用品购置实行统一采购领用制，办公用品由副总经理办公室组织采购，需要购置办公设施（备）的由部门填报计划单，经分管和主管领导审批后，由副总经理办公室统一采购。

第八条 印鉴管理制度

1. 景区印章由副总经理办公室统一保管，以保证印章的绝对安全和正常使用。

2. 送发文件须经主要领导审定签发后，方可用印。

3. 对外工作联系，部门审批公文、函件等由分管领导审定后用印，副总经理办公室对用印情况进行登记。

4. 如遇重大事项或特殊情况需要带印章外出使用的，必须请示分管领导批准，并做好使用登记，在规定时限内归还。

5. 印章使用必须严格坚持检查把关和登记制度，印章保管人员须对用印文书内容、手续、格式进行把关检查，并进行详细登记，且严格遵守保密制度。严禁无任何手续或违规私自非法用印，否则，应追究和承担相应责任。

第九条 景区职工守则

1. 遵法制。学习理解并模范遵守国家政策法令和本公司的各项规章制度，争当一名好员工。

2. 爱集体。和本企业荣誉与共，关心公司的经营管理情况和经济情况，努力钻研业务知识，不断提高工作能力，牢固树立“团队”、“竞创”、“协作”、“责任”的企业精神。

3. 听指挥。服从领导指挥，不折不扣完成本职工作和领导交办的一切任务。要依照民主集中制原则，坚决支持、热情帮助领导开展工作。

4. 守纪律。不迟到，不早退，出满勤，干满点。上班时间不串岗，不办私事，不饮酒，不在禁烟区吸烟，不私拿或损坏公物。不私设灶具自制饮食，不做有损团结的事。

5. 重仪表。保持衣冠、头发整洁。严禁酒后上岗，上岗按规定着装、佩标。男不留长发，不留胡须，女打扮适度，淡妆上岗。

6. 讲礼貌。处处做到文明用语，礼貌待客，不以肤色、服饰、种族、信仰取人。与客人相逢要主动谦让，与客人同行，礼让客人先行，同乘车辆，主动让座让客人先上先下。

7. 讲卫生。常洗换衣服，常理发，常剪指甲。身上无汗味、无异味。戒烟酒，勿食生葱生蒜，保持口腔清洁。

8. 讲站姿。

(1) 站要直。挺胸、收腹，沉肩。

(2) 双脚着地，双膝开分约 15 公分。

(3) 双臂自然下垂于身体两侧或放于背后。放于后时，左手放在右手的手背上。

(4) 头部端正，目视前方。面部表情自然，略带微笑。不得前俯后靠，不得两手插兜或叉腰抱肩，不得前后踢腿或单腿打点，不得东张西望或摇头晃脑，不得与别人长时聊天。

9. 敬客户。

(1) 接待客人时要尊重其人格。与客人交谈时要站立端正，面带微笑，态度诚恳、谦和，语言文明有分寸。听取客人意见时要耐心，不抢话，不插话，不争辩，必要解释时，不起高腔，冷静面对并及时上报。

(2) 尊重客人风俗习惯，不指点，不讥笑，不议论。对生理有缺陷的客人

或小孩不歧视、不嬉戏。不得收受客人所赠礼品。

(3) 对待客人咨询，做到有问必答，不得以“不”、“不知道”、“不会”、“不管”、“不行”等生硬、冷淡的语气和态度回应客人。

(4) 接电话要及时，铃响不得超过三声，接话时要先说“您好”，然后细心聆听对方说话，回话时声调温和，注意使用本岗位文明用语。重要内容的电话要做出电话记录并及时向领导报告。

(5) 会见客人时，不必主动伸手，必要握手时要面呈笑容，姿势端正，用力适度，注意不用左手，握手时另一手不得插入兜内。

(6) 面对客人不得有化妆、修指、剔牙、挖耳、打饱嗝、伸懒腰、打响指、哼小调等举动。

10. 守机密。在与客户和外人交谈中，不谈论本公司的一切是非，不议论客户长短，不透露内部文件、资料、报表、总结中的任何内容，下班时先对以上资料收锁后再离开，保证无泄密。

11. 保廉洁。不图私利。馈赠品如数交公，不得私留。不贪污，不受贿，不挪用公款，不以权谋私，勇于揭发不法行为，敢于同不良现象作斗争，树立正人正气，打击歪风邪气。

12. 勤节俭。克服“家大业大，浪费难免”论，消灭“长明灯”、“长流水”，珍惜设施设备，节约器具器材，做到物尽其用，精打细算紧缩开支，切忌铺张，发扬勤俭兴业的优良传统。

第十条 附则

1. 本内部管理制度自印发之日起执行。
2. 本内部管理制度由陇川森林公园风景区负责解释。

第二节 游客解说系统管理制度

第一条 为规范游客解说系统管理，根据相关标准、规定，制定本制度。

第二条 游客解说系统的管理工作，由导游服务部负责。

第三条 游客解说系统的日常管理与运营，由游客中心负责，包括对宣传资料和电子解说设施的管理。

第四条 咨询台负责宣传资料的发放。

第五条 景区宣传资料分为静态和动态宣传资料。静态宣传资料包括：导游图、宣传册、景区服务指南、风光图片、书籍画册，及新开发的旅游产品、专项旅游活动的宣传品、招贴画和纪念品等；动态宣传资料包括：宣传片、光盘、广播等音像制品。

第六条 景区宣传资料的制作要准确、生动、详尽而没有错误虚假信息。

第七条 解说器的租用与收费管理

1. 解说器的租用与收费管理，由咨询台负责，工作人员要确保解说器设备使用正常，电力充足。

2. 在出租口应贴有详细、明确的电子解说设备的租赁、使用须知，内容包括租赁押金、租金、操作指南以及损坏赔偿等规定。

3. 工作人员要向租赁解说器的游客详细介绍设备使用方法、收费标准、归还方法和地点，确保游客会正确使用解说器。

4. 在回收解说器时要检查是否运转正常、完好无损，对于损坏的设备按照相关规定进行索赔，并做好记录。

第八条 解说器的维修与保养管理

1. 定期检查解说器的性能，并对其进行保养。

2. 如解说器损坏，及时上报进行维修。

第三节 寄存服务管理制度

第一条 做好行李柜及周边环境卫生，保持环境干净、整洁有序。

第二条 对游客寄存的行李财物应实行统一保管，并应建立验证、登记、领取和交接班制度，严防错领、冒领、丢失、损坏、被盗等现象发生。

第三条 规定一个游客可以寄存的行李件数、行李大小、寄存时限等。

第四条 在行李寄存时，工作人员应检查行李外观，提醒游客对行李上锁，对于危险违禁品不予寄存，并向游客做出解释。

第五条 认真填写行李寄存单，寄存单分上下联，上联系在行李上，下联工作人员签名后给游客保留，作为领取寄存行李凭证。

第六条 工作人员办完寄存手续后，应认真填写工作日志，注明行李寄存位置、时间、件数等情况，并签字。

第七条 当游客持行李寄存单下联领取行李时，工作人员必须认真核对上、下联，看是否相符，确保准确领取。

第八条 通常不允许游客委托他人代领行李。当有特殊情况时，领取人须持行李寄存人的身份证、本人身份证以及行李下联领取。工作人员应认真核对上、下联，准确无误的请代领人出具凭证，确认需要领取的行李并签字；工作人员将此凭证和行李寄存单一并存档，在工作日志上详细记录。

第九条 如果游客遗失行李寄存单，请游客出示本人身份证，并报出所寄存行李的件数和特征，确认为游客行李后，请游客出具行李领取签名凭证，证明行李已经被领取。凭证和行李上联一起存档，并在工作日志中记录。

第四节 投诉处理管理制度

第一条 投诉均由景区游客中心负责受理，各相关部门要积极配合，协同处理。接待要热情耐心，仔细询问投诉事由，认真做好记录，及时向副总经理办公室报告情况，并记录归档。

第二条 工作职责

1. 景区任何一级员工接到游客投诉（电话、口头或书面）必须认真对待，员工无法处理的应及时报告（或逐级报告）部门上级。

2. 日间游客投诉由游客中心投诉客服负责处理，并做记录，及时填写《游客投诉记录表》，于次日上报景区相关部门；如果游客未接受景区的处理意见，景区要将情况及时上报相关部门，由相关部门协同负责处理。

3. 夜间、周日和节假日游客投诉，景区当值最高负责人处理不了的，应及时与相关部门负责人联系，直至问题解决。夜间投诉原则上由值班员负责处理，并填写《游客投诉记录表》，于次日上报景区总经理。

4. 相关部门应根据《游客投诉记录表》反映的情况以及需要解决的问题及时反馈给景区总经理直至问题解决，并在投诉记录表上注明投诉最终的处理情况。

5. 对景区信誉或经济利益有重大影响的游客投诉，由景区总经理及分管的部门组长亲自主持处理。

6. 《游客投诉记录表》由景区游客中心投诉部存档，并按照景区档案制度，于年末统一归档。

第三条 管理内容

1. 目的：在处理各种游客投诉时，保持冷静、耐心、微笑，采取果断、灵活而又令游客乐意接受的方式，妥善、及时的解决游客投诉，在不损害景区利益的前提下，既让游客感觉到景区的真诚，也让游客觉得在景区内受到重视，变不满意的为满意，从而争取更多的回头客，带来更多的社会效益和经济效益。

2. 游客投诉各类内容处理

(1) 对服务态度的投诉：游客对景区员工服务态度的投诉主要包括：粗鲁的语言、不负责任的答复或行为，冷冰冰的态度，若无其事、爱理不理的接待方式，过分的热情，待客不主动，不热情，不注意语言修养，冲撞客人，挖苦、辱骂游客。

(2) 对服务质量的投诉：游客对服务质量的投诉一般包括没有按客人要求提供服务，不尊重客人的风俗习惯，忘记或搞错了游客交代办理的事情，损坏、遗失游客的物品等。

(3) 对异常事件的投诉：游客游览过程中的治安、火灾、食品安全、人身意外、物品丢失损毁等情况引起的投诉，要求景区员工尽量在力所能及地范围内帮助解决，作好解释工作、协调工作、善后处理工作。

3. 投诉的分类

(1) 有效投诉：指经过认真调查核实，游客投诉的问题是由于景区内违反相关的标准、规定或程序，即属景区责任的投诉。

(2) 无效投诉：指经过查证最后核实，非景区责任的投诉。

(3) 重大投诉：①经济纠纷在 2000 元以上的投诉案件；②由于景区员工的态度、部门间的协调、条例等引起的强烈不满；③游客向景区的上级主管部门、旅游质监、消协、媒体等部门提出申诉、索赔的投诉；④由于游客强烈不满的投诉，影响景区的声誉，导致日后工作的困难，或反映出景区管理和服务质量存在重大问题。

4. 游客投诉类型分析

(1) 处理客人口头投诉

①对待任何一位游客的投诉都要认真、耐心听取，表现出高度的负责态度，代表景区向客人表示歉意与感谢。

②注意倾听游客的投诉（发生的时间、地点、经过、涉及人员等），并及时

填写游客意见表。

③在听取游客的意见时，避免怀有敌视情绪或与游客争论，对游客的遭遇应适时地表示理解并不失时机地表示歉意，让游客感到景区是重视、理解其意见并且尽力帮助他解决问题的。

④在听取游客投诉时，要保持头脑冷静，在没有查明事件原因及经过的情况下，不可随便代表景区承担责任，待弄清事情原委后，再做出判断。

⑤与有关部门联系，对游客所投诉的事件进行调查处理，把将要采取的措施及所需要的时间告知游客并征求游客的同意。

⑥恰到好处地回答游客的疑问，如有可能，给游客提供几种选择的机会。

⑦对超过权限或解决不了的问题，要及时与景区经理联系以得到指令，不能无把握、无根据地向游客提出任何保证，以免妨碍事务的进一步处理。

⑧将游客的投诉意见及时通知有关部门，使问题得到及时妥善的解决。

⑨及时采取补救措施，如物质补偿、致歉信等，给投诉者礼貌性的致歉，使游客感到景区的诚意，变不满意为满意。

⑩将游客的投诉及处理经过详细记录在案，加强培训，避免类似的情况重复出现。

(2) 处理游客书面投诉

①认真阅读游客投诉信件，了解客人不满之处。

②查阅客史档案，掌握有关情况。

③约见被投诉人，了解事情具体情况。

5. 顾客投诉处理的原则

(1) 语言要礼貌

游客向景区员工询问或投诉时，绝不能说：“不、不懂、不行、不对、不会、不知道、不是我管的”，而要实行“一次到位法”，即游客的问题在你这里一次获得解决，绝不能以不是自己部门的事为由往外推诿。如遇自己解决不了的事，应婉转地请游客稍等，同时立即向上级部门询问，从而给游客以满意的答复。

(2) 承认投诉的事实，认真听取意见

为了很好的了解游客所提出的问题，必须认真的听取游客的叙述，使客人感到管理者十分重视他的问题。倾听者要注视着客人，不时的点头示意，让游客明白我们在认真听取他的意见，并且听取游客意见的代表要不时地说：我理解，我

明白，我们一定认真处理这件事情！为了使游客能逐渐消气息怒，部门组长或经理可以用自己的语言重复游客的投诉或抱怨内容，若遇上的是认真的投诉者，在听取游客意见时，还应做一些听取意见的记录，以示对游客的尊重及对反映问题的重视。

（3）保持冷静

在投诉时，游客总是有理的。不要反驳游客的意见，不要与游客争辩，为了不影响其他游客，最好分别听取客人的投诉，私下交谈容易使游客平静。

（4）表示同情和歉意

首先要让游客理解，你是非常关心对方的休闲环境以及所受服务是否令人满意，要不时地表示对游客的同情，如：“我们非常遗憾”“非常抱歉听到此事”“我们理解你现在的心情！”“谢谢您告诉我们这件事！”“发生这类事件，我们感到很遗憾！”“我完全理解您的心情！”等等。如果游客投诉的事情属实，要对此负责并要给予一定的补偿，这时就要向客人表示歉意并说：“我们非常抱歉，先生（女士），我们将对此事负责，感谢你给我们提出的宝贵意见！”

（5）同意游客要求，决定采取措施，给予足够的关心

当游客的抱怨和投诉属实，要表示同情和理解，同时当决定采取行动纠正错误时，一定要让游客知道并同意。

（6）如果游客不知道或不同意处理决定，就不要盲目采取行动

首先，要十分有礼貌地通知游客景区将要采取的措施，并尽可能让游客同意景区的行动计划；这样景区才会有机会使游客的抱怨变为满意，并使游客产生感激的心情。

（7）不转移目标

把注意力集中在游客提出的问题上，不随便引申，不嫁罪于人，不推卸责任，绝不能怪罪游客。

（8）记录要点

把游客投诉的要点记录下来，这样不但可以使游客讲话的速度放慢，缓和游客的情绪，还可以使游客确信公司对他所反映的问题是重视的。此外，记录的资料可以作为解决问题的根据。

（9）快速采取行动，补偿游客投诉损失

当游客完全同意景区所采取的改进措施时，就要立即行动，一定不要拖延时

间。耽误时间只能进一步引起游客不满，此时，时间和效率就是对游客的最大尊重，也是游客此时的最大需求，否则就是对游客的漠视。

(10) 要落实、监督、检查补偿游客投诉的具体措施

首先，要确保改进措施的进展情况；其次，要使服务水准处在最佳状态；再次，用电话或当面拜访游客询问其满意程度。

第五节 医务救护管理规范

第一条 为更好地保障游客及景区工作人员的健康，加强本景区医疗卫生保健及救护管理工作，根据《医疗机构管理条例》的要求，结合景区实际，制定本规范。

第二条 景区医疗救护管理工作坚持面向广大游客和景区工作人员服务，本着预防为主，治疗、保健相结合的工作方针，以提高游客和景区工作人员的健康水平为宗旨，促进景区全面发展，进一步提高医疗卫生和救护工作水平。

第三条 应充分利用景区现有的医疗资源，为游客和工作人员提供有效、经济、方便、快捷的医疗及救护服务。

第四条 医务室由景区直接管理，业务上接受当地卫生行政部门的监督和指导。

第五条 医务室的设备费、经常性经费、预防经费、健康教育经费，纳入景区年度预算。

第六条 医疗救护工作围绕医疗救护管理制度展开，对于各类病情，根据严重程度酌情处理。

第七条 游客和工作人员的日常简单医疗工作由医务室承担。医务室应不断提高对常见病、多发病的诊断和治疗水平，加强对危急重症进行处理和抢救的技能。

第八条 日常情况下做好与景区周边医院的合作。对景区内出现的危重病例及时实施抢救。不能处理的危重及疑难病例，及时进行转院诊治，以免耽误病情。

第九条 根据需要配备站点保健箱，培训不脱产的医务员，处理常见病症。医务室应对医务人员加强业务培训，对药物加强管理。

第十条 在旅游旺季和疫情、传染病的高发季节，做好疫情报告，建立传染

病防治卡片，指导景区做好各项消毒和计划免疫实施工作。

第十一条 贯彻执行传染病防治法规，制定重大传染病、突发公共卫生事件的防控预案。

第十二条 医疗救护医师管理制度

1. 医务人员应遵守国家的法律、法规以及森林公园景区的各项规章制度。
2. 医务人员应本着“救死扶伤，治病救人”的精神，保证患者能够得到及时、有效的治疗。
3. 医务人员在接到医疗救护电话后，应积极准备药品、器械迅速赶赴现场进行救护，积极做好病人入院前急救准备工作。
4. 医务人员要同心同德、互相支持、坚守岗位，尽职尽责，保证医疗救护工作顺利进行。
5. 医务人员应定期到定点医疗救护医院接受医疗、护理知识培训，不断学习专业知识及技能，提高业务水平。

第十三条 医疗救护点岗位责任制

1. 救护点医务人员应由具有一定临床医疗护理经验，工作责任心强的人员担任。
2. 凡救护的病人应严格执行首诊负责制，医务人员做好登记，详细记录救治过程。
3. 救护点的医务人员应不断学习救治知识，反复练习基本功，熟练掌握各种救治技术。
4. 医务人员应及时处理来诊病人，诊断明确，如有特殊需要，应及时赶到现场进行救治。
5. 危重病人除积极现场救治外，应向家属交待病情，并与县医院联系。如本人及家属不愿意去医院，经耐心说服后无效果，家属签字后方可离去。
6. 经常做好救治病人的准备，药品、器械放置固定位置，专人管理，并及时更换、补充、消毒。
7. 一切技术操作，严字当关，操作规范，认真核对，防止医疗差错事故发生。
8. 发现传染病人及时向有关部门报告。
9. 救护点的医务人员应严守工作岗位，不得擅自离岗。如有特殊情况，必须经领导同意。

第十四条 救援电话服务人员管理制度

1. 要热爱本职工作，遵守森林公园景区的各项规章制度。
2. 树立全心全意为游客服务的思想，礼貌待人、耐心服务，讲究职业道德。
3. 坚守岗位，遵守作息时间。
4. 应详细记录来电求助内容，做好登记、联系，采取救援措施。
5. 要认真负责，出现重大事件应向领导汇报，如果出现因延误救援而造成的影响或后果，由本人负责并受处罚。

第六节 旅游景区《游客意见书》处理管理制度

第一条 《游客意见书》的设计和保管，由游客中心负责。

第二条 咨询台负责向游客提供《游客意见书》，并指导其填写。

第三条 如果游客在意见书上填写“欠佳”一栏后，可视为投诉范畴，并在意见书上填写投诉理由。

第四条 及时将视为投诉范畴的游客意见反馈至游客中心，迅速进行处理。

第五条 定期对《游客意见书》的内容进行总结、分析，经主管领导审批后，将分析结果发至各部门。

第六条 如遇到无法解决的问题，及时报咨询投诉负责人，并及时上报。

第七节 邮政服务管理制度

第一条 景区针对游客的邮政服务管理工作，由游客中心负责。

第二条 主管领导应加强与邮政部门、快递公司等的联系，协商解决景区邮政业务工作，努力完成各项邮政保障工作。

第三条 景区风光明信片、信封、信纸、贺卡等的设计制作由专人负责，营销部、经营部协助产品设计。邮政产品的销售由景区游客中心负责。

第四条 邮政服务人员应认真学习《邮政法》等相关政策法规，高度重视保密工作，确保邮政工作保密安全。

第五条 工作人员应统一着装，佩戴工作牌，热情服务、细心周到，不得与游客发生纠纷，及时清点票款并与游客确认。自觉维护景区形象，发现问题及时上报主管。

第六条 做好账目记录，每天下班前及时将当日账款上交主管报财务部。

第七条 注重服务窗口形象，保持工作间清洁整齐，严格执行服务公约。

第八条 严格遵守劳动纪律，保证在岗时间，提高工作效率。

第九条 不得空班、空岗及串岗，严格请假制度。

第十条 牢固树立安全、消防常识，落实安全责任制。

第八节 旅游景区票务管理制度

第一条 为规范票务管理，根据相关法规、规章，制定本制度。

第二条 票务管理坚持“票、款分开，管、用分离”、“各负其责、相互监督、方便使用”的原则。

第三条 景区的票务管理和票券的审批工作由票务部负责。

第四条 景区的经营项目票券的设计、制作由营销部、经营部负责。

第五条 景区优惠套票、团体券的销售和验票由票务部负责；景点的单项售票和验票由景区内景点负责。

第六条 各售票处要配备相应的售票员与验票员，售票员和验票员分设岗位，实行售、验分开。

第七条 票券的保管与发放管理

1. 设立票券存放专库，库房要具备防火、防盗、防腐、防潮功能。
2. 票券要分类存放，码放整齐。
3. 票券要按明细类别建立总账、分类账、明细账，使用人、出库单据及交款账单账实相符、手续健全。
4. 票券的使用、停用要登记造册，经董事长办公室签字批准方可生效。

第九条 售票与验票管理

1. 严格遵守价格法律、法规，各售票窗口明码标价，严格按照票面金额售票。
2. 销售票券时要唱收唱付，票款当面点清。
3. 出现长短款要报告主管部门及主管领导，查明原因、据实登记，长款上交、短款自补；大额错款要立即报告主管部门及主管领导，并按财务制度处理。

第十条 票务员工作规范

1. 工作人员上岗必须统一着装，佩戴工作证，端庄大方，热情待人以礼待客。

2. 工作时间不准脱岗、串岗和酒后上岗，不准会亲友，带小孩，不准办与工作无关的事。

3. 工作中必须使用普通话和文明用语，细致，耐心地回答游客的提问。

4. 游客购票时，售票员要主动讲明票价，提高收款速度，点钞、点票快捷，准确，减少顾客等待时间。

5. 售票员下班后，清点当天所有票款，确保票款安全无误上交财务，短款自赔，长款归公。

第九节 旅游景区网络管理制度

第一条 景区网络系统是旅游景区重要的信息化基础设施，是为游客提供方便、快捷的信息查询，为景区工作人员提供先进、可靠、安全的计算机网络环境，提升景区管理能力的载体。

第二条 为保障景区网络系统安全、良好地运行与发展，根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定》、《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》、《互联网信息服务管理办法》和《云南省网络与信息系统安全监察管理规定》等其他相关规定，制定本制度。

第三条 景区网络系统管理实行分工合作制度，由副总经理办公室统一协调管理，其他各部门各负其责，共同合作。

景区营销部、经营部主管负责网络各项业务的协调工作，副总经理办公室全面负责网站的建设、日常管理和维护工作，网站的技术支持，维护网站的稳定和安全等。

其他各部门根据栏目设置和编辑需求，提供与本部门业务有关的文件、法规及相关资料的电子文档，对所提供的材料要确保及时性、准确性、权威性。

第四条 工作人员严禁使用计算机玩游戏，浏览黄色网站，登录危害国家安全的网站和接收不明邮件等。

第五条 景区员工如发现本地设备或软件出现问题，一般由本部门管理人员及时处理，若不能解决，可告知副总经理办公室，予以协助处理。

第六条 游客中心及景区各用户在网络的使用中，对所发现或发生的违反有

关法律、法规和规章制度的人或事应该予以制止或向行政办公室反映、举报；协助有关部门或管理人员进行调查、取证、处理，如实提供所需证据。

第七条 景区网站用户在网上活动中应该遵守网络礼仪和道德规范，不得使用景区网络或通过使用景区网络制作、复制、查阅和传播下列信息：

1. 违反宪法所确定的基本原则的。
2. 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
3. 损害国家荣誉和利益的。
4. 煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的。
5. 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
6. 捏造或歪曲事实，散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
7. 宣传散布封建迷信、淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
8. 侮辱或捏造事实诽谤他人，侵害他人合法权益的。
9. 损害国家机关或景区形象的。
10. 其他违反宪法和法律、行政法规规定的。

第八条 网站的规划应由网站的更新和维护人员提出在应用中的问题，然后由网络管理员提出修改方案，交主管领导审核通过后，方可进行修改。

第九条 改版方案应以更新和维护人员的意见为主体，网络管理员对意见进行汇总，提出自己的意见。

第十条 域名的绑定和变更绑定，应由网站管理员向主管领导提出绑定与变更绑定方案，经主管领导审核后，方可进行操作。

第十一条 域名的续费，由网站管理员向主管领导申请，主管领导签字，由网站管理员联系域名服务商进行续费。

第十二条 如果服务器无法正常启动，应马上联系网站服务商检查服务器问题，并进行维修，维修完毕后网站管理员做好备案工作。

第十三条 服务器的日常维护应实行备案制度，主要包括：

1. 出现问题时应详细记录出现问题的时间、原因、处理方法等内容，定期进行分析。
2. 因系统运行原因而重启系统，应留有备案。
3. 网站出现严重漏洞时，应详细记录，包括漏洞类型、发现时间、处理用时以及处理结果。

第十节 旅游景区游客信息发布管理制度

第一条 发布信息，须坚持服务为主的工作方针，确保正确、积极、健康的舆论导向，力求信息的准确、简明和有效。

第二条 当游客在景区游览过程中因找人、寻物或者出现其他需要发布信息情况时，游客可以向游客中心提出申请。

第三条 游客中心收到游客需要发布信息申请之后，请游客填写信息发布申请表，记录需要发布的详细信息。

第四条 信息发布申请表由游客中心视情况初步审查之后立即送往副总经理办公室，副总经理办公室审核通过后即可发布。

第五条 游客信息发布申请表及所发布信息内容，由副总经理办公室存档。

第十一节 旅游景区游客满意度测量统计管理制度

第一条 景区调研人员对前来游览的客人信息及意见进行收集处理，以便及时发现景区业已存在的问题，及时加以改进，并将调查、统计、分析形成报告送交管理层，作为公司制定新策略的依据和参考。

第二条 主要调研内容

1. 调查频次：景区每年度做1次游客满意度调查。
2. 调查方式：对游客随机采取发放问卷、电话访问等方式。
3. 调查地点：景区内随机发放并回收问卷。
4. 调查对象：前来游览及游览过的游客。
5. 调查内容：问卷内容包括外部交通、内部游览线路、景观设施、路标指示、景物介绍牌、宣传资料、导游讲解、服务质量、安全保障、环境卫生、厕所、邮电服务、商品购物、餐饮住宿或食品、旅游秩序、景物保护、总体印象共17项。
6. 统计方法：每次调查问卷的数量不少于30份，统计方法参照旅游景区评定细则三进行。经公司领导查阅存档，作为各职能部门评比和新政策制定的依据之一。

第四条 游客填写的调查问卷由游客中心负责保管，保管期限为一年。

第十二节 旅游景区品牌管理制度

第一条 景区品牌规划与管理工作的营销部、经营部负责，经营部主管负责景区品牌的日常业务管理。

第二条 营销部、经营部根据景区品牌战略制定年度工作计划及经费预算，管理景区的广告、促销、维护景区品牌形象。

第三条 营销部、经营部主管负责售前、售中、售后服务工作的策划、组织、监督等工作，游客中心咨询投诉处负责接受处理游客投诉，及时将影响景区品牌形象的情况呈报营销部、经营部主管。

第四条 营销部、经营部主管负责与相关部门进行沟通协调工作，统一领导景区的品牌推广与维护工作。

第五条 景区全体员工须树立品牌意识，坚持顾客第一，注重规范言谈举止和仪容。

第六条 景区员工须全力维护景区商标、产品、广宣品、各种策划方案，景区商标如出现在策划方案和广宣品设计中，须报经营科备案，呈景区领导批准方可使用。

第七条 景区员工须全力支持和执行已批准的策划活动，积极提出有关品牌策划的建议。

第八条 本制度未涉及的内容，参照景区其他相关制度执行。

第十三节 培训管理制度

第一条 为提高景区在职人员的素质、更新知识信息和改进技能，提高景区整体管理服务水平和运营效率，特制定本制度。

第二条 本制度对本景区所有在职人员的教育培训及相关事宜均具有约束力。

第三条 由副总经理办公室主持、景区各部门参与，做好景区人员培训工作，及时完成规定的培训任务。

第四条 副总经理办公室培训权责：

1. 根据实际需求，统筹景区全局，进行业务培训工作的组织、协调、筹备和

落实。

2. 拟定、修订和施行景区年度、季、月培训制度和培训计划，确定培训目标。
3. 检查、核实和通过培训方案及其经费预算，申请培训资金及其他必备物资等。
4. 接受并落实上级指导工作，接受监督。

第五条 景区各部门权责：

1. 汇总呈报本部门工作人员个人年度表现情况。
2. 参与副总经理办公室制定、修改专业培训计划。
3. 向副总经理办公室提交派本部门参与培训的人员。
4. 监督本部门人员培训情况。
5. 检查本部门专业培训成果。

第六条 各部门组织机构、职能改变后导致景区运营过程发生变化时，副总经理办公室应根据实际需要对培训计划进行修改调整。

第七条 副总经理办公室将各部门的培训计划汇编成年度计划汇总表，上报总经理及董事长审核。

第八条 副总经理办公室应在规定期限内，填写培训实施计划表，上报审核后，通知有关部门和人员。

第九条 临时性的培训课程，需填写培训实施计划表，经上报审核后实施。

第十条 副总经理办公室应依据培训实施计划表按时实施培训，并负责该培训的全部事宜，如培训场地的选择、教材分发、考核等。

第十一条 培训与考核制度

为确保管理景区各项工作的质量，使员工的各方面素质达到规定的要求，使员工培训工作达到制度化。

1. 干部培训。景区内各级管理员按上级机关要求分期分批轮训或集中培训学习，有关人员应安排好工作，认真参加培训。

2. 岗前培训。凡景区员工，必须参加岗前培训后方可上岗。并由办公室组织进行培训。

3. 考核。员工根据国家规定需要持证上岗的，必须参加岗位培训和复训，经考核合格方能上岗，并与工作挂钩。

4. 培训方法。员工除由公司组织指定参加有关培训外，员工自行报名参加的

培训，原则上不占用工作时间。

5. 在管理有关部门的主持下，制定一系列有关培训管理人员的制度，明确培训经费，落实培训人员，副总经理办公室主持制定年度培训计划，并对相关管理人员进行培训。

6. 副总经理办公室主持对营销、安全、导游、环保等相关部门分别进行培训。其中讲解员通过培训后重新编写有针对性的景区解说词。质量管理部门通过培训后对景区全面质量管理进行检查。

第十二条 各项培训结束后，应有相应的考核，由总经理或讲师负责考核。

第十三条 培训考核的结论报告，作为考绩和升职的参考。

第十四条 每期培训结束后，副总经理办公室应将考核结论报告作为员工个人完整的培训资料保存。

第十五条 为评估各部门培训成效，各部门负责人应填写培训成效调查表，由副总经理办公室汇总，并参考绩效的变动，分析、评估培训成效，之后做成书面报告，经上报审核后分送各部门及有关人员，为下一次培训提供参考。

第十六条 各部门为适应工作、升职等需要，推荐有关人员到外接受培训，须送副总经理办公室审议并上报董事长核准后，依相关规章办理出差手续。

第十七条 副总经理办公室进行年度考核、晋升等活动时应参考受训人员的培训成绩、资历等。

第七章 资源与环境

第一节 景区古树名木保护制度

第一条 为加强景区古树名木保护，根据国务院《城市绿化条例》（2017年修订）等有关法律、法规和规章，结合本景区实际情况，制定本制度。

第二条 古树名木范围：百年以上树龄的树木，稀有、珍贵树木，具有历史价值或者重要纪念意义的树木。

第三条 景区古树名木实行统一管理，专人养护。

第四条 禁止砍伐或迁移古树名木。如因特殊需要迁移古树名木，必须经相关部门审查同意，并报同级或者上级人民政府批准。

第七条 古树名木养护管理措施：

1. 保持、优化其生态环境。不随意搬迁古树名木，不在其周围修建房屋、挖土、倾倒污水垃圾等，尽量保持其正常的生态环境。

2. 加强肥水管理。应采取“薄肥勤施”的施肥原则；对地势低洼或地下水位过高，应注意排水；土壤干旱时，应注意适量补充水分。

3. 补充微量元素。通过化验古树生长使用的土壤，对于缺少的微量元素，应加以补充；对于过量的剩余的微量元素应当加以控制。

4. 及时防治病虫害。

5. 针对伤疤和树洞进行外科手术治伤、补洞。

第八条 禁止下列损害古树名木的行为：

1. 爬树、摇树、攀枝、断枝、断杆、断根、采花、摘果、摘叶、刻划树皮、剥皮；

2. 在树上钉钉、架线、挂物、拴系物品、悬挂广告或指示牌、搭棚；

3. 擅自修剪、嫁接、采集标本；

4. 其他损害古树名木和古树后续资源的行为。

禁止擅自移动和破坏古树名木的支撑、围栏、保护牌或者排水沟等相关附属保护设施。

第九条 在古树名木保护范围内，应当采取措施保持土壤的透水、透气性，不得从事下列危害树木正常生长的行为：

1. 倾倒垃圾污水、取土、挖沙、铲草、生火、堆放物料、封砌地面；

2. 停放车辆、设置广告牌、埋设管线；

3. 修建构筑物；

4. 其他影响古树名木和古树后续资源正常生长的行为。

第十条 古树名木死亡的，应当及时报告相关部门，查明原因、责任，方可处理。

第二节 景区古树名木防火安全保护制度

第一条 在古树名木保护范围内，禁止堆存柴草、木料等易燃可燃物品，并严禁燃放鞭炮、焚烧树叶垃圾等。

第二条 严禁用古树名木做依托，乱搭乱建房屋等。

第三条 在重点保护的古树名木上，一般不准安装电灯和其他电器设备，如必须安装使用，须经当地行政管理和公安消防部门批准，并严格执行电源设备安装使用规程。

第四条 加强日常的消防监督检查，对检查中存在的消防安全隐患要及时下达整改通知书，并进行督办整改。

第五条 古树名木的管理部门，要建立健全防火责任制，认真履行各自的职责，切实做好消防安全工作。

第六条 要配置相应的消防器材和报警设备，设置足够的消防用水，灭火器应按期更新。

第三节 景区资源保护管理制度

第一条 凡在景区内的住户、单位和个人都要服从公司的管理，爱护景区内的各种旅游资源、旅游基础设施和服务设施。

第二条 严禁随意排放污水和乱倒垃圾。严禁在景区内的河、湖、溪、潭等水域内游泳，严禁在景区内吸烟、野炊、玩火、放牧、烧荒。

第三条 严格保护花草树木和自然植被。严禁破坏植被、砍伐林木，毁坏古树名木，禁止滥挖野生植物。对古树名木要挂牌立标，建立档案，加强抚育管理，严禁砍伐。

第四条 维护景区内野生动物的栖息生存环境。严禁伤害和捕杀珍稀野生动物。

第五条 不得在自然和人文景观上乱画、乱写、乱贴、乱刻和任意钉凿。

第六条 禁止在景区内开山采石，挖沙取土，采挖矿产。

第七条 景区内各项建设在施工过程必须采取有效措施，保护景物及周围林木、植被、水体、土貌。施工结束后必须清理场地，进行绿化，恢复周围环境原貌，不得造成污染和破坏。

第八条 凡违犯上述规定者，视情节轻重处以 50—300 元的罚款。对情节严重构成犯罪的，交司法机关依法追究刑事责任。

第四节 景区水资源管理制度

第一条 为保护景区水资源，保护和改善环境，根据《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》及相关规定，制定本制度。

第二条 本制度所指的水资源包括景区内供饮用和观赏的湖水。

第三条 本制度适用于景区内所有水体资源的保护管理和污染防治工作。

第四条 景区开发利用水资源应符合国家相关法规，兼顾各方利益，充分发挥水资源的综合效益。水资源管理贯彻统一规划、合理开发、综合利用、有效保护、节约用水、讲求效益的原则，发挥景区水资源的多种功能。

第五条 开发、利用水资源，应按照地表水与地下水统一开发调度、开源与节流相结合、节流优先和污水处理再利用的原则。

第六条 建取水工程，须根据当地水资源管理规定，按照管辖权限向相关政府主管部门申报领取取水许可证，并接受监督。

第七条 景区根据不同的水质标准和防护要求对本景区内饮用水和观赏用水进行划分，明确各类水体，设置明确的地理界限。

第八条 观赏用水、湖面保持清洁卫生，保证水体表面无杂物。定期清除水底垃圾。

第九条 禁止向水域倾倒废渣、垃圾、粪便、污水及其他废弃物。

第十条 景区内禁止一切破坏水环境生态平衡的活动及破坏护岸林、与水源保护相关植被的活动。

第十一条 禁止新建、扩建与供水设施和保护水资源无关的建设项目，改建项目须削减污染物排放量。

第十二条 运输有毒有害物质、油类、粪便的船舶和车辆须事先申请并经有关部门批准、登记，设置防渗、防溢、防漏设施，方可进入景区水体保护区。

第十三条 禁止使用剧毒和高残留农药，不得滥用化肥，不得使用炸药、毒品捕杀鱼类。

第五节 景区固体废弃物管理制度

第一条 为对景区的固体废弃物进行管理与控制，减少固体废弃物对环境的

污染，维护景区生态安全，根据《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及相关法律、法规的规定，制定本制度。

第二条 本制度所指的固体废弃物包括景区内的生活垃圾和建筑垃圾。生活垃圾分为“可回收利用”（纸张、纸箱、木材、塑料瓶、易拉罐、金属制品等）、“不可回收利用”（一次性餐具、落叶、果皮、烟头、塑料袋等）及“有毒、有害废物”（废旧电池、废旧电瓶、废弃农药包装容器、旧灯管等）三类。建筑垃圾主要指由于景区内工程施工等带来的各类垃圾。

第三条 本制度适用于景区内的固体废弃物污染防治管理工作。

第四条 统筹安排建设景区生活垃圾收集、运输、处置设施，提高生活垃圾的利用率和无害化处置率。

第五条 对景区的垃圾应当及时清运，逐步做到分类收集和运输，并积极开展合理利用和实施无害化处置。

第六条 景区生活垃圾应当按照当地环境卫生行政主管部门的规定，在指定的地点放置，不得随意倾倒、抛洒或者堆放。

第七条 景区各部门必须在其管辖的范围内，适当设置分类垃圾箱（桶）。

第八条 清洁工每天负责及时清扫景区范围内的各种固体废弃物，并分类投放于垃圾箱（桶）内。清洁工应将清扫的枯枝落叶集中，不得焚烧。

第九条 清运工负责将垃圾箱内不可回收的固体废弃物运至临时集中点，由垃圾清运处理部门予以清运、处理。

第十条 景区内的建筑工地应文明、封闭施工，不得抛洒建筑垃圾。

第十一条 施工单位负责建筑垃圾的清运，且一律在夜间进行；运输建筑垃圾的车辆驶出施工现场不得带泥上路；车辆在运输过程中不得沿途洒漏。

第十二条 建筑垃圾在指定的地方处理，不得在其他地点随意倾倒。

第十三条 工程竣工后，施工单位要清理现场，平整场地。

第十四条 景区卫生管理部门定期、不定期对建筑垃圾处理情况进行检查。

第十五条 本制度自公布之日起施行。

第六节 景区噪声污染防治管理制度

第一条 为防治景区噪声污染，防止噪声污染对景区游客游览、工作人员工

作以及其他相关人员造成影响，保护景区环境，根据《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》及其他相关法律、法规规定，制定本制度。

第二条 本制度所指的噪声包括景区内机械使用造成的机械噪声和生活噪声。

第三条 本制度适用于本景区的噪声污染防治和管理工作。

第四条 景区的锅炉、发电机、鼓风机发出的噪声，凡未达到区域环境噪声标准的，责任单位应制定噪声防治规划方案与措施，并予以实施。

第五条 景区施工单位不得在夜间（22:00—次日6:00）使用打桩机、打夯机等高噪声施工机械进行作业。因抢修、抢险作业，生产工艺上要求或者有特殊需要必须连续作业的，报工程部同意后，方能施工。

第六条 景区属休闲娱乐场所，应当采取控制音量、隔声等措施，减少噪声对环境的污染。

第七条 严禁景区各部门使用高音广播喇叭进行宣传；严禁在景区内使用手持小喇叭、麦克风等扩音器材进行导游和讲解服务。

第八条 与景区相关的各方在工作期间产生噪声时，责任单位应责成相关方采取防噪、降噪措施以减少噪声污染。

第九条 景区管理部门定期对噪声防治情况和效果予以监测和检查，对未达标者下发《环境卫生不达标处理单》，要求其及时整改。

第十条 对造成景区内噪声污染的单位和个人，景区管理部门可根据污染的程度，予以处理。

1. 通知整改或停业整顿；
2. 扣发责任人当月工资总额的15%或当月全部绩效工资；
3. 扣发当事人当月工资及全年奖金及补贴；
4. 取消经营、工作岗位资格或调离工作岗位，调整人员。

第十一条 本制度自公布之日起施行。

第七节 景区大气污染防治管理制度

第一条 为减少大气污染，保护、改善景区的生活环境和生态环境，逐步提

高景区的环境空气质量，为游客和工作人员提供良好的环境，根据《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》及相关法律、法规的规定，制订本管理制度。

第二条 本制度适用于本景区内的大气污染防治管理工作。

第三条 本制度的大气污染主要指灰尘（烟尘、粉尘），有毒、有害气体和车船尾气污染。

第四条 对于向大气排放烟尘、粉尘的设备设施，相关部门必须采取除尘措施。严格限制向大气排放含有毒物质的粉尘；确需排放的，必须经过净化处理，不超过规定的排放标准。

第五条 景区各部门应选择使用优质燃料，锅炉烟尘的排放应达到国家规定的标准。

第六条 向大气排放的可燃性气体应当回收利用，不具备回收利用条件而向大气排放的，应当进行防治污染处理。向大气排放恶臭气体，必须采取措施防止景区受到污染。

第七条 工程部在使用农药时，应尽量选择游客稀少的时候，避免对游客造成影响。

第八条 禁止在景区露天焚烧秸秆、落叶等产生烟尘污染的物质；禁止焚烧沥青、油毡、橡胶、塑料、皮革、垃圾以及其他产生有毒有害烟尘和恶臭气体的物质。

第九条 运输、装卸、贮存能够散发有毒有害气体或者粉尘物质的，必须采取密闭措施或者其他防护措施。

第十条 环湖路面应经常洒水降尘以保持空气质量；加强景区绿化工作，减少景区裸露地面和地面尘土，防治扬尘污染，净化空气。

第三部分 公司管理制度

第一章 员工管理守则

为加强公司的规范化管理，完善各项工作制度，促进公司发展壮大，提高经济效益，根据国家有关法律、法规及公司章程的规定，特制订本员工管理守则。

一、员工管理

全体员工必须遵守公司章程，遵守公司的各项规章制度和决定。

倡导树立“一盘棋”思想，禁止任何员工做有损公司利益、形象、声誉或破坏公司发展的事情。

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

提倡全体员工刻苦学习科学技术和文化知识，为员工提供学习、深造的条件和机会，努力提高员工的整体素质和水平，造就一支思想新、作风硬、业务强、技术精的员工队伍。

鼓励员工积极参与公司的决策和管理，鼓励员工发挥才智，提出合理化建议。

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

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

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

二、员工守则

1、遵纪守法，忠于职守，爱岗敬业。

2、维护公司声誉，保护公司利益。

- 3、服从领导，关心下属，团结互助。
- 4、爱护公物，勤俭节约，杜绝浪费。
- 5、不断学习，提高水平，精通业务。
- 6、积极进取，勇于开拓，求实创新。

以上员工管理守则需公司全体员工共同遵守。

第二章 综合部管理制度

- 一、 负责内部文件和外部文件的收取、编号、传递、催办、归档。
- 二、 负责公司文件打印、复印、传真函件的收发、各种会议的通知、安排、记录及纪要的制发，跟踪检查实施情况及时向总经理或分管领导作出汇报。
- 三、 负责公司董事会、监事会、总经理办公会、例会等所有会议的会前会务工作及会后文件的处置工作，做好总经理外出接送以及公司的对外接待工作。
- 四、 负责拟写公司有关文字材料及各种报告。
- 五、 负责公司印鉴及使用管理，开具公司对外证明及介绍信。
- 六、 协助总经理工作布置记录，做好各部门之间的沟通及工作协调。
- 七、 负责各部门对公司下达工作安排执行情况的检查，督办。
- 八、 负责处理本公司纠纷的诉讼及相关法律事务。
- 九、 负责调查和处理本公司员工各种投诉意见和检举信。
- 十、 分析公司管理活动状况，对各种管理隐患和漏洞并提出整改方案。
- 十一、 负责填报、转发政府有关部门下发的各种文件、报表及公司章程，营业执照变更等工作。
- 十二、 负责公司的经营情况统计及对外报表的接报工作。
- 十三、 检查和监督公司规章制度是否得到执行。
- 十四、 负责与相关政府机构协调与沟通及文件要求的执行。
- 十五、 负责公司的档案管理、规范督促检查。
- 十六、 负责公司对外宣传工作。
- 十七、 完成总经理交办的各项工作。

第三章 办公行为规范

第一条 为加强公司管理，维护公司良好形象，特制定本规范，明确要求，规范行为，创造良好的企业文化氛围。

第二条 服务规范：

1. 仪表：公司职员工应仪表整洁、大方。
2. 微笑服务：在接待公司内外人员的垂询、要求等任何场合，应注释对方，微笑应答，切不可冒犯对方。
3. 用语：在任何场合应用语规范，语气温和，音量适中，严禁大声喧哗。
4. 现场接待：遇有客人进入工作场地应礼貌劝阻，上班时间办公室内应保证有人接待。
5. 电话接听：接听电话应及时，一般铃响不应超过三声，如受话人不能接听，离之最近的职员应主动接听，重要电话作好接听记录，严禁占用公司电话时间太长。

第三条 办公秩序

1. 工作时间内不应无故离岗、串岗，不得闲聊、吃零食、大声喧哗，确保办公环境的安静有序。
2. 职员间的工作交流应在规定的区域内进行（大厅、会议室、接待室、总经理室），如需在个人工作区域内进行谈话的，时间一般不应超过三分钟（特殊情况除外）。
3. 职员应在每天的工作时间开始前和工作时间结束后做好个人工作区内的卫生保洁工作，保持物品整齐，桌面清洁。
4. 部、室专用的设备由部、室指定专人定期清洁，公司公共设施则由办公室负责定期的清洁保养工作。
5. 发现办公设备（包括通讯、照明、影音、电脑、建筑等）损坏或发生故障时，员工应立即向办公室报修，以便及时解决问题。

本制度由综合部及分管经理共同执行，违反此规定的人员，将给予警告处理。本制度的最终解释权在公司。

第四章 保密制度

第一条 为了维护公司利益，特制订本规定，公司全体员工必须严格遵守。

第二条 秘密分为三等级：绝密、机密、密。

第三条 严守秘密，不得以任何方式向公司内外无关人员散布、泄漏公司机密或涉及公司机密。

第四条 不得向其他公司员工窥探、过问非本人工作职责内的公司机密。

第五条 严格遵守文件（包括传真、计算机盘片）登记和保密制度。秘密文件存放在有保密设施的文件柜内，计算机中的秘密文件必须设置口令，并将口令报告公司总经理。不准带机密文件到与工作无关的场所。不得在公共场所谈论秘密事项和交接秘密文件。

第六条 严格遵守秘密文件、资料、档案的借用管理制度。如需借用秘密文件、资料、档案，须经总经理批准。并按规定办理借用登记手续。

第七条 秘密文件、资料不准私自翻印、复印、摘录和外传。因工作需要翻印、复制时，应按有关规定经办公室批准后办理。复制件应按照文件、资料的密级规定管理。不得在公开发表的文章中引用秘密文件和资料。

第八条 会议工作人员不得随意传播会议内容，特别是涉及人事、机构以及有争议的问题。会议记录（或录音）要集中管理，未经办公室批准不得外借。

第九条 调职、离职时，必须将自己经管的秘密文件或其他东西，交至公司总经理，切不可随意移交给其他人员。

第十条 公司员工离开办公室时，必须将文件放入抽屉和文件柜中。

第十一条 发现失密、泄密现象，要及时报告，认真处理。对失密、泄密者，给予 50-100 元扣薪；视情节轻重，给予一定行政处分；造成公司严重损失的，送有关机关处理。

第五章 员工劳动合同的管理

第一条：公司依法与员工签订劳动合同以确立双方的劳动关系；基于管理及留才的需要，公司与员工签订其他补充协议、条款作为劳动合同的补充，员工应配合执行。

第二条：劳动合同签约方规定如下：

甲方：员工薪资单位所属法人公司之全称

代表人：授权代表签署或加盖法定代表人印鉴

乙方：员工本人(严禁他人代签)

第三条：劳动合同必须依规范填写并由员工亲笔签名。

第四条：劳动合同一式三份，综合部、财务部、员工本人各执一份。

第五条：合同期内公司可调整其工作岗位。新进人员不愿意签劳动合同的，不给予办理入职手续。

第六条：公司因发展及生产经营的需要，经过征求员工意见后可以调整员工的工作岗位、工作内容、跨地区变更工作地点(或多个地点)，不视为公司违反合同。

第七条：合同约定双方均有权依法解除劳动合同，劳动合同期满，员工本人不愿续签劳动合同的，应当于合同期满前向公司提出书面终止意向。

第八条：公司员工不能胜任当前的工作，经过培训或者调整工作岗位后，仍不能胜任工作的。公司可以提前三十日以书面形式通知劳动者本人解除劳动合同。

第九条：合同期满后，如果员工考核不合格；工作表现不能适应公司的发展；或因人员调整；或因个人的意愿离开公司的，公司给予终止双方的劳动合同。

试用管理

第十条：凡入职公司者，需先行试用。经试用合格者，方得正式任用。

第十一条：新员工的试用期为3个月，表现优秀者可向总经理提交提前转正申请书。

第十二条：员工试用期只能约定一次，且不得延长试用期。

第十三条：试用期内被证明不符合录用条件，公司可以解除劳动合同，同时向员工说明理由。

第六章 考勤制度

为了加强公司内部管理。维护工作秩序，保证公司各项任务的正常运行，也为后续员工提拔、晋升、加薪、降职、降薪提供考核标准，特制定本制度。

第一条 本制度适用于公司内全体员工，包括临时聘用人员以及正式员工。

第二条 员工上班时间为上午 8:00—11:30，下午 14:30—17:30，每周 5 个工作日，各部门根据实际情况安排员工加班、调休，并将调休、加班在每月工资结算日前一周报于综合部备案。

第三条 员工实行上下班打卡登记制。

第四条 所有员工须先到公司打卡报到后方能外出办理各项业务，如遇特殊情况需补交情况说明到综合部，未补交者按照迟到论处。

第五条 员工按照规定时间打卡，漏打卡者，可在漏打卡当天补交忘记打卡说明，否则均按照迟到或者早退论。

1. 员工按照规定时间到班。迟到年终考评扣 3 分。

(1) 30 分钟内视为迟到。（迟到每分钟扣 2 元）

(2) 迟到超过 30 分-120 分钟视为旷工半日。（扣除当天工资的 100%）

(3) 迟到超过两个小时以上视为旷工一天。（扣除当天工资的 200%）

2. 员工未到规定时间下班。早退年终考评扣 3 分。

(1) 提前 30 分钟内下班可视为早退。（早退每分钟扣 2 元）

(2) 早退 30 分钟-120 分钟视为旷工半日。（扣除当天工资的 100%）

(3) 早退两个小时以上视为旷工一天。（扣除当天工资的 200%）

第六条 请休假制度内容

1、病假：请假制度

(1) 员工病假，超过 1 天要出具医院开具的假条。

(2) 员工病假的时限，应以假条上的时间为准，遇节假日不顺延。

(3) 员工如果因病仍不能上班，则应申请进入医疗期，公司将根据病情决定是否批准其进入医疗期，员工只有在患难以治愈的病或非常严重的慢性病时方可进入医疗期，进入医疗期的，其待遇按公司医疗期制度执行。不批准进入医疗期的，员工又确实不能上班，按无薪病假待遇，经公司批准员工连续休无薪病假超过十五天以上的，公司按照国家有关规定，每月发给员工最低生活保障费、按其基本生活费的标准缴纳养老保险。并按规定报销医药费，其他待遇不再享受。

(4) 员工无论休何种病假，必须按时递交有效的医生诊断证明，三天内须经部门负责人批准，一个星期内须经副总经理批准，一个星期以上须经总经理批准。否则按旷工处理。

2、休假制度

(1) 从员工转正开始，员工每满一年可享受 5 天带薪年假。

(2) 年假遇节假日顺延。

(3) 员工休年假必须考虑所在部门的工作安排，休年假必须提前两周申请，并经总经理同意。

(4) 公司希望员工利用年假的机会使身心得到调整。办公室将在每个自然年度开始时，通知每位员工应享受的年假。该年假的有效期为一年时终止，不再累计。

3、工伤假

(1) 员工在工作期间发生工伤事故，综合部应立即到现场调查受伤情况，并及时处理，将事情进展报至总经理。

(2) 公司将根据医生的诊断结果，确定是否给予受伤员工工伤假。

(3) 员工休工伤期间享受全薪。

(4) 员工休工伤假期间，应按照公司的要求定期到指定医院进行检查。

4、婚假

(1) 女职工年满 23 岁前结婚有薪婚假 3 天（不含节假日、周末）。

(2) 女职工年满 23 岁后结婚有薪婚假 15 天（不含节假日、周末）。

(3) 男职工年满 25 岁前结婚有薪婚假 3 天（不含节假日、周末）。

(4) 男职工年满 25 岁后结婚有薪婚假 15 天（不含节假日、周末）

(5) 男、女职工婚前体检可享受半天全薪假。

5、产假

(1) 产假期间，遇节假日不顺延。

(2) 女性员工妊娠期间每月可享受半天全薪假以供月检。

(3) 女性员工生育可享受 158 天全薪产假，男方给予 30 天带薪护理假。

(4) 如遇难产，可凭医院证明增加女性员工有薪产假 15 天。

(5) 多胞胎生育的，每多生一个婴儿，女性员工增加产假 15 天。

(6) 女员工的第一次流产，公司将依据医生的诊断证明给予 15 天带薪假，以后的流产全部按无薪病假计算。

6、丧假

(1) 父母、养父母、继父母、配偶父母、配偶或子女死亡：8 天（不含节

假日、周末)根据路程远近适当给予路程假。

(2) 祖父母、兄弟姊妹死亡: 4天(不含节假日、周末), 根据路程远近适当给予路程假。

7、调休假

(1) 员工在休息日加班后, 经总经理批准, 可以享受因休息日加班产生的调休假。

(2) 员工休倒休假时, 须考虑工作的安排, 并提前一周申请, 经总经理同意方可调休, 否则按旷工处理。

(3) 员工请调休假时, 应在调休假单上附上带有总经理签字的员工加班申请单, 并到综合部进行报备。

(4) 调休假期限为所在加班申请时间顺延两个月, 超过时限将不再准予调休申请。

8、公共假日(遇周六、周日不顺延)

(1) 元旦: 三天

(2) 春节: 七天

(3) 清明节: 三天

(4) 劳动节: 一天

(5) 端午节: 三天

(6) 中秋节: 三天

(7) 国庆节: 七天

(8) 女员工可在妇女节享有半天公休(遇休息日不顺延)

如国家政策有调整, 则遵循国家政策。以上假日为实际放假天数, 若在公休假期间加班, 按照国家法定规定有三倍工资的分别为元旦当天、春节三天、清明节当天、劳动节当天、端午节当天、中秋节当天、国庆节三天, 其他日期加班按照国家法律规定给予当天二倍工资。如若没有加班则为带薪休假。

9、事假

事假系无薪假, 公司根据工作安排决定是否给予员工休无薪休假, 事假最长不超过二周。

10、请假程序

员工填写请假单, 报综合部、总经理批准后, 送至综合部, 假期结束后, 需

要到综合部进行销假处理。

第七章 员工加班管理制度

第一节 员工加班细则

第一条目的

本公司为明确加班审批程序及有关费用的计算，特制定本制度。

第二条试用对象

本制度适用于本公司全体员工，包括实习和试用人员。

第三条执行责任人

各部门主管、经理

第四条审批程序

公司提倡高效率工作，鼓励员工在工作时间内完成工作任务，但因工作需要，经相关责任人申报审批后，可以加班，公司支付相应（工作日）加班补贴或者（假日）加班费。

第五条加班申请及记录

1.工作日加班

员工需在实际加班前一天下班前把经过批准的加班申请表交到综合部，收到加班申请表的负责人需在上面签写时间，包括日期和钟点。

2.周末加班

本公司员工须在实际加班前的最后一个星期五下午前把经过批准的加班申请交到总部的综合部，收到加班申请表的负责人应在上面签写时间、日期和钟点。

3.假期加班

员工须在实际加班前最后一个工作日下午五点钟前，把经过批准的加班申请交到综合部，收到加班申请表的负责人需要在上面签写时间，包括日期和钟点。

4.严格执行

为了强调工作的计划性，公司强制执行加班需要申请的做法。如果遇到临时性通知加班，补交申请即可，申请上需要注明加班时间。（需在三个工作日内完

成补交工作，最晚不能超过五个工作日，否则将视为无效加班。)

5.加班小时数

周末和假日的加班申请表需要注明工作时长（实际上下班时间点）。

6.不视为加班情况

公司人员自愿加班，未得到领导审批，或领导未要求等情形。

在加班期间无故离开工作岗位人员，或在加班时间内未得到领导批准离开等情形。

7.加班工资计算

(1) 平时晚上的加班费是本人工资的 150%，双休日是 200%，国家法定休假日是 300%。加班费发放额以工资基数为准。

(2) 加班补贴和加班工资结算发放每月一次，由综合部核实后于每月 10 号随工资一起发放。

第二节 员工加班的原则和程序

第一条 加班指因工作需要必须在规定时间内继续工作（电话值班不算加班，周末坐班算作加班）。加班分为计划加班和应急加班两种。在周末或国家法定节假日继续工作称为计划加班；正常工作日内因工作繁忙，需要在规定时间内继续加班，称为应急加班。

第二条 员工加班需要填写“加班申请单”，经部门主管同意签字后，送交综合部进行备案，由综合部统一上报总经理。

第三条 加班请假

本公司人员因特殊原因不能参加加班时，应事先向主管说明，否则一经派定必须到岗。

第四条 加班后调休条款

员工可以视个人情况，也可申请加班后补休，但加班当天工资将不按照法律规定的比例给予加班费，而是按照加班天数予以加班过后调休，但需要提前一周申请，且申请日期不能超过当月工资结算日，若超过当月工资申请日，将会将上个月多发工资在下个月时候予以扣缴。申请人员需填写加班调休申请单，并获得

所在部门主管及分管经理同意，方可调休，并报备综合部。

第四条本细则经各部门经理办公室审议通过，呈报总经理核实后实施。

附录

附 1：加班工资算法

附 2：加班申请表

附 3：加班调休申请单

附 1：加班工资算法

为准确计算加班工资，特制定本条例。

第一条加班工资按照个人实际工资为基数，如果劳动合同有明确约定工资数额的，将以劳动合同约定的工资作为加班费计算基准。如果劳动合同的工资项目分为“基本工资”、“岗位工资”、“职务工资”等，将以各项工资的总和作为基数计发加班费，不会以“基本工资”、“岗位工资”或“职务工资”单独一项作为计算基数。

第二条加班费将以每月工作时间为 21.75 天和 174 小时进行折算。

计算方法为：

工作日加班费的计算方式：月工资基数÷21.75÷6×加班小时数×1.5 倍

法定节假日加班工资=月工资基数÷21.75 天×300%×加班天数

休息日加班工资=月工资基数÷21.75 天×200%×加班天数

第三条因加班工资不属于国家统一规定发给的补贴、津贴，将按照相关法律规定并入工薪收入依法征税。（即超出国家法律规定部分将会产生税费）

第四条平时晚上的加班费是本人工资的 150%，双休日是 200%，法定节假日是 300%。加班费发放额将取决于工资基数。

第五条本公司将按照《中华人民共和国劳动法》，第 44 第 1 款的规定支付工资报酬，其中法定休假日安排劳动者工作的，按《中华人民共和国劳动法》第 44 第 3 款的规定支付工资报酬。而且，延长工作时间的小时数平均每月不得超过 36 小时。

附 2:

云南恒麓文化旅游发展有限公司加班申请单

申请人		日期	
加班事由		加班人员	
加班时间		共计	
部门负责人意见:			
总经理意见:			
备注:			

注：填写加班申请应详细说明加班原因

附 3:

云南恒麓文化旅游发展有限公司加班调休表

员工姓名:		部门:		申请日期:	
加班时间: 年 月 日 时至 年 月 日 时止, 共计 (天) 时。 调休时间: 年 月 日 时至 年 月 日 时止, 共 (天) 时。					
加班工资核发	<input type="checkbox"/> 已发 元 <input type="checkbox"/> 未发				
部门主管					
是否同意调休	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				

第八章 员工离职管理制度

第一节 总则

第一条为规范公司员工离职管理工作，确保公司和离职员工的合法权益，特制定本管理制度。

第二条公司员工除董事长外均适用本制度；总经理离职除按本制度执行外，还须经公司董事会作出准予离职的决议方可离职。

第二节 离职形式

第三条 合同离职

员工与公司合同期满，双方不再续签合同而离职。

第四条 员工辞职

合同期未满，员工因个人原因申请辞去工作。

第五条 自动离职

员工因个人原因离开公司，包括不辞而别或申请辞职但未获得公司同意而离职。

第六条 公司辞退、解聘

1. 员工因各种原因不能胜任其工作岗位，公司予以辞退。
2. 公司因不可抗力因素，可与员工解除劳动关系，会提前发布辞退通告。

第七条 公司开除

违反国家相关法律、法规及公司制度，且情节严重者予以开除。

第三节 离职手续办理

第八条离职员工不论何种方式离职都要填写《员工离职申请书》，经部门经理、综合部主管、总经理逐级批准后方可办理离职手续。

第九条员工离职应提前 30 天提出申请。

第十条经总经理批准可以离职的员工，应到综合部领取《员工离职审批表》，认真、如实填写各项内容。

第十一条移交

员工离职应办理以下交接手续。

1.工作移交

将本人经办的各项工作、保管的各类工作性资料等移交至部门主管所指定的人员。其主要内容包括以下几个方面。

(1) 公司的各内部文件。

(2) 经办工作详细说明（书面形式）

(3) 往来客户、业务单位的信息，包括姓名、单位名称、联系方式、地址及业务进展情况等。

(4) 培训资料原件

(5) 企业的技术资料，包括书面文档、电子文档。

(6) 经办项目的工作情况说明，包括项目计划书、项目实施进度说明、项目相关技术资料等。

(7) 上级认为应移交的工作。

2.事务移交

员工任职期间所领用的物品的移交，主要包括领用的办公用品，办公室、办公桌钥匙，借阅的资料、各类工具（如维修工具、移动存储器、所保管工具）及仪器等。

3.款项移交

离职员工将经办的各类项目、业务、个人借款等款项事宜移交至财务部门。

4.公司认为应移交的其他事项

上述各项交接工作完毕，接收人应在《员工离职审批表》上签字确认，并经综合部及所在部门负责人审核后方可认定交接工作完成。

第十二条 当交接事物全部完成，并经部门经理、综合部主管、总经理分别签字后，方可对离职员工进行相关结算。

第十三条 离职员工的工资等款项的结算由财务部、综合部共同进行。

第十四条 结算款目包括以下几个方面。

1.赔偿金

违约性离职对公司造成的损失，由综合部、财务部进行核算。

(1) 物品损失赔偿金。公司为方便工作为员工所配置的物品不能完好归还。

(2) 培训损失赔偿金。员工接受公司外派培训，未能在公司工作满相应年限，应退赔全部培训费用。

2. 工资

工资的结算参照《公司薪酬管理制度》执行，由财务部进行核算。

第十五条公司内部建立的个人档案资料不归还离职员工本人，由综合部分类存档。

第四节 附则

第十六条本制度由综合部拟定、解释、执行。

第十七条本制度自总经理批准之日起执行。

员工解聘与辞职制度

为了规范企业内部员工解聘与辞职工作，完善企业内部管理机制，特制定本员工解聘与辞职制度。

第一条 解聘

员工有下列情形之一者，公司可与其解除劳动合同。

- 1.试用期内不能胜任所应聘职位岗位工作者。
- 2.严重违反劳动纪律或公司规章制度者。
- 3.严重失职，徇私舞弊，对公司利益造成重大损失者。
- 4.泄露公司经营、业务秘密，造成重大损失者。
- 5.利用公司的资源、设备为个人牟取私利者。
- 6.不服从上级指挥，无故推诿拒绝完成本职工作，影响团队集体合作者。
- 7.被依法追究刑事责任者。
- 8.其他符合解聘条件者。

第二条 辞职程序

1. 员工应辞职前至少 30 天向其部门经理及综合部提出辞职请求。
2. 员工所在部门的经理同意辞职员工积极沟通，努力挽留绩效良好的员工，探讨改善其工作环境、条件和待遇的可能性。
3. 辞职员工填写辞职申请表，经各级领导签署意见审批。
4. 员工辞职申请获准，则办理离职移交手续。公司应安排其他人员接替其工

作和职责。

5. 在所有必须的离职手续办妥后，填写员工离职审批表、结薪单，到财务部领取工资。

第三条 辞职手续

1. 辞职员工应移交的工作及物品：

- (1) 公司的文件资料、电脑磁片；
- (2) 公司的项目资料；
- (3) 公司价值在 40 元以上的办公用品；
- (4) 公司工作证、名片、识别证、钥匙；
- (5) 公司分配使用的车辆、住房；
- (6) 其他属于公司的财物。

2. 清算财务部门的领借款手续。

3. 转调人事关系、档案、党团关系、保险关系。

4. 辞职人员若到竞争对手公司就职，应迅速要求其交出使用、掌握的公司专有资料。

5. 辞职人员不能亲自办理离职手续时，应寄回有关公司物品，或请人代理交接工作。

第四条 工资福利结算

1. 辞职员工领取工资，享受福利待遇的截止日为正式离职日期。

2. 辞职员工结算款项：

- (1) 结算工资。
- (2) 应得到但尚未使用的年休假时间。
- (3) 应付未付的奖金、佣金。
- (4) 辞职补偿金。按国家规定，每年公司工龄补贴 1 个月，最多不超过 24 个月的本人工资。
- (5) 公司拖欠员工的其他款项。

须扣除以下项目：

- (1) 员工拖欠未付的公司借款、罚金；
- (2) 员工对公司未交接手续的赔偿金、抵押金；
- (3) 原承诺培训服务期未了的补偿费用。

如应扣除费用大于支付给员工的费用，则应在收回全部费用后才予办理手续。

第五条 附 则

1. 公司辞职工作以保密方式处理，并保持工作连贯、顺利进行。
2. 辞职手续办理完毕后，辞职者即与公司脱离劳动关系，公司亦不受理在 3 个月内提出的复职要求。

附录：

附 1：云南恒麓文化旅游发展有限公司员工离职申请书

附 2：云南恒麓文化旅游发展有限公司员工离职交接表

云南恒麓文化旅游发展有限公司员工离职申请书

填表日期：

姓名			部门		
入职日期		合同有效期至		职务	
申请日期			离职日期		
离职类型	<input type="checkbox"/> 辞职	<input type="checkbox"/> 辞退	<input type="checkbox"/> 自离	<input type="checkbox"/> 开除	<input type="checkbox"/> 其他
离职原因详述：（若辞职，由申请离职员工填写，其他情况由部门主管填写）					
离职员工对公司的建议：					
综合部意见					
部门分管领导					
副总经理意见					
总经理意见					

备注：

1. 试用期员工必须提前 6 天，已转正员工必须提前 30 天提出离职申请，并在审批后及时交给综合部。
2. 离职当日请按《员工离职交接表》进行交接工作，审批后交由综合部保管。

云南恒麓文化旅游发展有限公司员工离职交接表

姓名： 部门： 正式离职日期： 年 月 日		
所属部门意见	<input type="checkbox"/> 无需交接 <input type="checkbox"/> 交接_____的工作，（包括工作内容、工作文档、工作进度情况），请立即进行交接。	
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:50%; padding: 5px;">移交人（签）/日期： 部门主管：</td> <td style="width:50%; padding: 5px;">接收人（签）/日期：</td> </tr> </table>	移交人（签）/日期： 部门主管：
移交人（签）/日期： 部门主管：	接收人（签）/日期：	
办公用品	办公用品交接： <input type="checkbox"/> 电脑型号及价值（ ） <input type="checkbox"/> 项目资料 <input type="checkbox"/> 价值 40 元以上办公用品（物品名称及个数： ） <input type="checkbox"/> 办公室钥匙 <input type="checkbox"/> 公司分配使用的车辆及钥匙 <input type="checkbox"/> 以上物品损坏或遗失 应赔偿 _____ 元 <div style="text-align: right;"> 办理人签名： 日期： </div>	
财务部	借款情况： <input type="checkbox"/> 无借款 <input type="checkbox"/> 已归还 <input type="checkbox"/> 未归还，尚欠 _____ 元 报账情况： <input type="checkbox"/> 无报账 <input type="checkbox"/> 已报账 <input type="checkbox"/> 未报账，尚欠 _____ 元 办公室（桌）钥匙： <input type="checkbox"/> 无领用 <input type="checkbox"/> 已归还 <input type="checkbox"/> 未归还，扣 _____ 元 <div style="text-align: right;"> 财务办理人： 日期： </div>	
综合部意见		
副总经理意见		

第九章 印章管理制度

第一节 总 则

第一条 印章是公司经营管理活动中行使职权，明确公司各种权利和义务的重要凭证和工具。印章的管理，关系到公司正常的经营管理活动的开展，甚至影响到公司的生存和发展，应做到分散管理、相互制约。为防止不必要事件的发生，明确使用人与管理人员的责权，维护公司的利益，制定本制度。

第二条 公司总经理授权由综合部全面负责公司的印章管理工作，发放、回收印章，监督印章的保管和使用。

第二节 印章的刻制

第一条 刻制按公司业务需要由部门提出申请，公司领导批准后由综合部统一办理。刻制好的印章由综合部办理登记手续，填写《印章管理登记表》备案并留好印章图样。

第二条 新公司成立，基本印章（公章、合同章、法人私章、财务章）的刻制，应由综合部指定的印章管理人负责刻制后交由综合部备案，并从刻制之日起执行相关使用规定。

第三节 印章的保管

第一条 公司各类印章由各级和各岗位专人依职权领取并保管。通过总经理授权赋予一些部门对其部门（专业）印章的保管权和使用权。由被授权人在综合部签字领取印章，指定专人保管。

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

（1）职能部门印章对印章具有独立使用权力，同时负全部使用责任。

（2）公司严禁公章、合同章、法人私章独立带离公司使用，因此保管人如遇需带公章、合同章外出办事使用时，需与办事人一同前往或指派代表一同前往。

(3) 公司高、中层领导，因异地执行重大项目或完成重要业务，需要携带公司印章出差的，须经公司总经理审批并及时归还。

(4) 如遇个人需开具个人相关证明，需由部门负责人以上担保签批后方可使用，但如涉及到个人经济担保与证明时，原则上一律不予证明，其不良结果由签批人与保管人按情节共同负责。

(5) 公司印章只适用于与公司相关业务，不得从事有损公司利益之行为。

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

第二条 印章必须由各保管人妥善保管，装柜上锁保管。绝不允许转借他人。

1、印章管理不规范者，检查发现不符合管理制度的，每次处罚 100—200 元。

2、私自用章，不论情节轻重均交由公司经营层裁定处理。

第三条 公司建立印章管理登记表，专人领取和归还印章情况在表上予以记录。

第四条 印章持有情况纳入员工离职时移交工作的一部分，如员工持有公司印章地，须办理归还印章手续后方可办理离职手续。

第四节 印章的使用及保管人权责

第一条 公司各级人员需使用印章须按要求填写印章使用登记表，将其与所需印的文件一并逐级上报，经公司有关人员审核。

第二条 经有关人员审核，并最终由具有该印章使用决定权的人员批准后方可交印章保管人盖章。

第三条 印章保管人应对文件内容和印章使用上载明的签署情况予以核对，经核对无误的方可盖章。

(1) 公章：公章由公司综合部指定专人保管。各部门有需盖公章的文件、通知等，须先到综合办公室处填写《公章使用登记簿》，经由公司总经理核准后并在《公章使用登记簿》中签批，盖章后经手人需将签批手续交由综合部办公室，

并在《公章使用登记簿》签字。档案管理室需将年度《公章使用登记簿》同期留档。

权责：公章的保管人无独立使用权力，但具有监督及允许使用权力，因此公章的保管人对公章的使用结果负主要责任，经手人则负部分责任，而对未经由负责人或保管人（公司经理）签批的公章使用经手人负主要责任，保管人负部分责任。印章保管人的责权范畴：

（2）合同章：合同章由财务部保管。主要用于公司签订各类合同使用专用章，盖章前须填写《合同章使用登记簿》，经由公司总经理审批，财务经理审核并在《合同章使用登记簿》中签字。档案管理室需将年度《合同章使用登记簿》同期留档。

权责：合同章的使用只能是公司法人或总经理签批才可使用。保管人无权在任何合同文本上使用。

（3）法人私章：法人私章由公司综合部主管负责保管，主要用于银行汇票、现金支票、招投标文件及资料等业务，使用时凭审批的支付申请或取汇款凭证方可盖章。

权责：法人私章的保管者是综合部主管，即是保管者又是使用者，但其无独立使用权力，需依据业务负责人审批的支付申请或取汇款凭证方可使用，否则负全部责任。

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

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

（5）其他职能部门章：其他职能部门章，主要适用于各部门内部使用，已经刻制的职能部门章，需由部门负责人进行保管并严格该章的使用办法。

第四条 在逐级审核过程中被否决的，该文件予以退回。

第五条 公司总经理对公司所有的印章的使用拥有绝对的决定权。

第六条 涉及法律等重要事项需使用印章的，须依有关规定经法律顾问或内审监察部审核签字。

第七条 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无须经上述程序。

第八条 用印后该《印章使用登记簿》作为用印凭据由印章保管人留存，定期这个整理后交档案室归档。

第九条 印章原则上不许带出公司，确因工作需要将印章带出使用的，应事先填写《携带印章外出使用审批表》，载明事项，经公司总经理批准后由两人以上共同携带使用。

第十条 公章的使用决定权归公司总经理，其他各印章的使用决定权由公司总经理根据实际工作需要授权。

第五节 印章的废止、更换

第一条 废止或缴销的印章应由保管人员填写《印章废止申请单》，并呈公司总经理核准后交由公司综合部统一废止或缴销。

第二条 遗失印章时应由印章保管人员填写《印章废止申请单》，并呈公司总经理核准后，签批遗失处理及处罚办法后，交由综合部按批示处理，如是遗失公司基本印章时必需登报申明。

第三条 更换印章时应由印章保管人员依公司文件填写《印章废止申请单》，并呈公司总经理核准后，交由综合部按批示处理。如有需要须填写《印章制发申请表》申请新的印章。

第六节 责任

第一条 印章保管人必须妥善保管印章，如有遗失，必须及时向公司综合部报告。

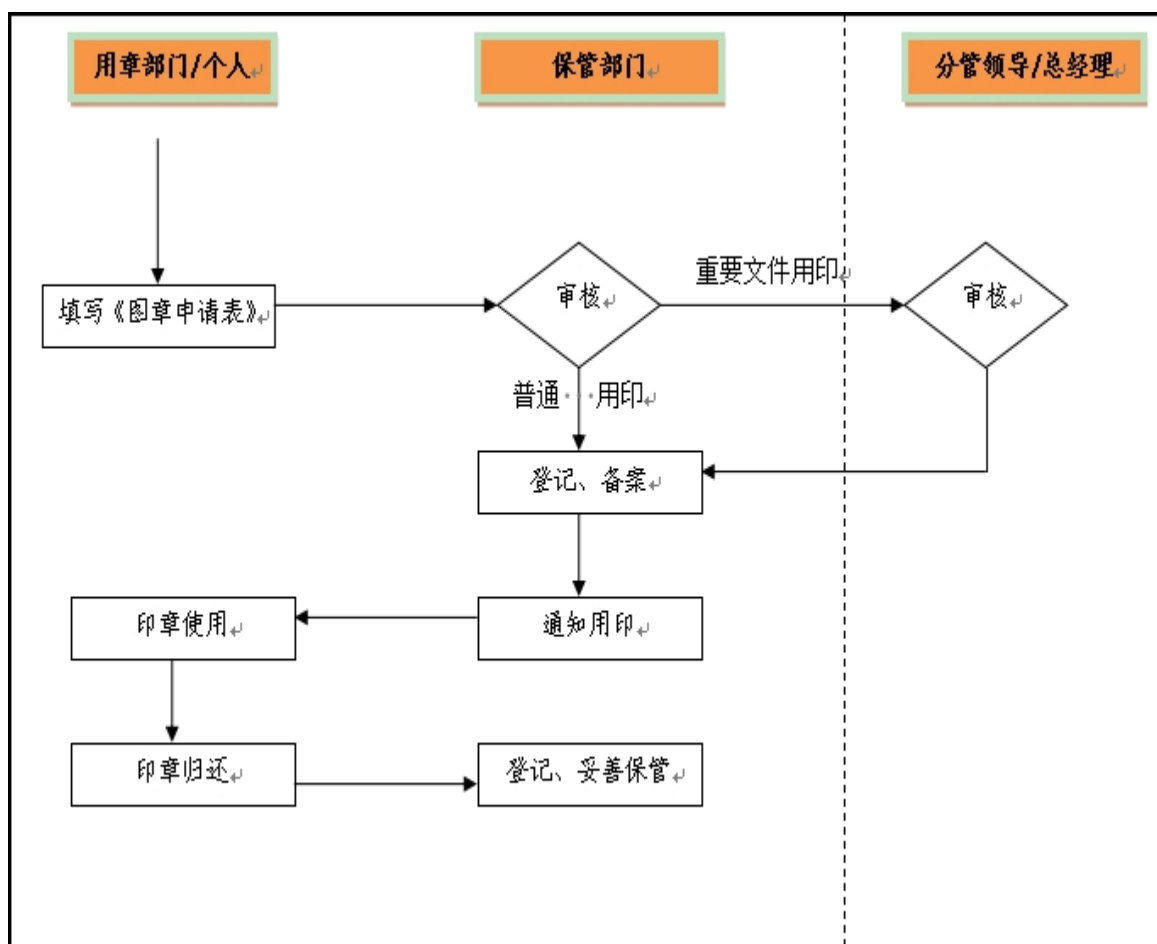
第二条 任何人员必须严格依照本制度规定程序使用印章，未经本办法规定的程序，不得擅自使用。

第三条 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。

第七节 附则

第一条 本办法解释权归公司总经理办公室或综合部。

印章使用管理流程



流程说明

1. 用章部门填写《图章申请表》，经相关领导审批、核实后交至印章保管人处登记《公司用章申请、审批、登记表》备案。
2. 用章人在保管人的监督下使用印章，使用完毕即时归还。
3. 保管印章处应做好用章登记存档，以备查档。
4. 所有加盖公章、合同章，且公司不能留存原件的文件，需复印后交给图章管理人一起存档；图纸类文件需在用章申请表上详细注明所出图纸版本。
5. 附件：《（ADM-05-1）公司用章申请、审批、登记表》《（ADM-05-2）图章

申请表》。

第十章 文件管理制度

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

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

二、收文的管理 公文的签收

1、凡来公司公启文件（除公司领导订启的外）均由办公室登记签。

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

3、公文的编号保管

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

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

4、公文的阅批与分转

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

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

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

5、文件的传阅与催办

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

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

(3) 文件阅完后，应送交办公室秘书，切忌横传。

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

收文处理流程示意图

序号	工作流程	说明
1	收文登记	所有来文(含传真、电话)都要登记，并提交综合部负责人拟办
2	拟办意见	综合部负责人根据领导分工提出拟办意见（重要来文送主要领导阅批，一般来文送分管领导阅批）。
3	领导阅批	若急需办理而相关领导因故不能阅批时，应由综合部负责人电话请示相关领导后签署领导阅批意见，交相关部门办理。
4	公文阅办	根据领导阅批意见传相关部门(人员)阅办。（说明：“各部门阅”指各部门负责人<含副职及助理>阅，“传阅”指全体员工阅。）
5	督办	公文流转过程中，综合办文书要跟踪督办（紧急公文要立即跟踪催办、重要公文要及时重点催办、一般公文要定期催办）
6	归档	综合部办文书在检查核对公文确已流转完毕且无异议后，方可送档案管理人员立卷归档。

说明：1、收文由综合部归口管理，其他部门不能擅自收文和留存文件，以免文件遗失或造成管理混乱；

2、文件办理完毕后由综合部档案室存档，其他部门可根据需要按档案管理相关规定查阅或复印文件。

发文处理工作流程表

序号	工作流程	说 明
1	拟稿	拟稿要求：①内容要情况属实、观点明确、条理清楚、文字精练、直述不曲，标点、结构层次、序号要正确规范，人名、地名、数字、引文要准确无误；②发文处理笺填写要清楚完整、签署日期。（注：领导签发后，若有修改，拟稿人要仔细校对）
2	会核	发文凡涉及其他部门业务，应由起草部门事先进行会签；会签完毕后，将会签部门意见吸收进文件中再提交会签部门负责人核稿；会签时按从下至上的顺序在会签栏内填写。
3	核稿	由起草部门负责人核稿。核稿要注意：①是否需行文，行文方式是否妥当；②有关部门是否已协商、会签，会签内容是否已汇总吸纳；③文种、主送、抄送单位是否准确；④内容表述、结构层次、格式等是否正确。
4	复核	由综合部负责人进行复核。复核要注意：①是否已协商、会签；②文种、公文格式等是否正确；③主送、抄送、主题词、文号等是否正确。
5	签发	①重要请示、报告及制度、办法等先送分管领导会核，再送主要领导签发；②一般发文送分管领导签发。
6	校对	公文校对由拟稿人负责。要重点校对文字内容、格式、附件等是否正确无误；校对时要尊重签发人的权威，不得擅自更改内容；重要内容修改必须经领导重新确认、签发。
7	印制	印制前，文书要审核文件的签发程序等是否完善、内容、格式、附件等是否正确无误；用印时，要对应使用相关印章。
8	分发	严格按文件的主送、抄送单位分发（含网上发文），并做好发文登记。
9	归档	送综合办档案管理人员立卷归档（含电子文件与对应纸质文件一并归档）。

说明：1、发文由综合部归口管理，其他部门不能擅自发文，以免文件遗失或造成管理混乱；

2、综合部可以把发文电子版（保密文件除外）共享出来，或发到每个人的邮箱，方便大家查阅。

第十一章 重大事项报告请示制度

为了进一步加强和规范紧急重大事项的管理工作，确保主管领导及时准确地掌握并妥善处置紧急重大事项，避免工作失误，明确责任，保证公司安全、和谐、全面地发展，特建立重大事项报告制度。

一、日常报告内容

- 1、公司出资人、董事会交办的重要事项及完成情况。
- 2、总经理、副总经理交办的重要工作任务完成情况。
- 3、总公司各职能部门请示、报告的重要事项。
- 4、突发性事件、安全事故。
- 5、每月主要工作安排及完成情况。
- 6、领导干部发生违法违纪行为或工作中出现重大失误情况。
- 7、需要报告的其他重大事项。

二、重大事项报告程序和要求

1、全体员工要执行每项工作报告回音制度。做到事前有请示，事中有记录、事后有报告，保证领导对工作进展情况做到心中有数。

2、实行逐级报告制度。请示报告要坚持分级负责，逐级报告的原则。凡属职权范围的工作，要各负其责，认真落实，凡重大问题本级无权决定的，要逐级报告，不得超越权限。

3、凡需要报告的重大事项需由报告部门或个人用书面形式报告，能事前报告的事宜要事前报告，事前来不及书面报告的，事后应提交书面报告。

4、发生重大突发事件或安全事故实行紧急报告，无论什么时间，必须在第一时间(30分钟内)报告主管领导。一般事故要及时(2小时内)报告，可先用电话报告，然后再补报文字报告，来不及报送详细情况的，可先进行初报，然后根据事态进展和处理情况，随时进行续报。

5、凡领导交办的事情，都必须坚决执行，认真落实，不打折扣，

确实遇到困难应及时报告，不能有抵触和敷衍了事行为。

6、报告事项由受理人审批或请示主管领导后审批。急事及时批复，其它事项两个工作日内批复。特殊情况或按规定需要上报事项由总经理会议研究确定。

三、纪律与监督

1、各级负责人对下级报告的重要事项，属职责范围的要及时答复或处理，自身难以决断的，要及时上报，因自身答复不及时或处理不当或应上报而没上报的，造成后果必须追究当事人责任。

2、报告对象必须及时按要求如实报告，并严格按批复意见办理，办结后将办理情况向受理人写出书面汇报或口头汇报。未按要求报告或未按批复意见办理的，视情节轻重给予纪律处分。

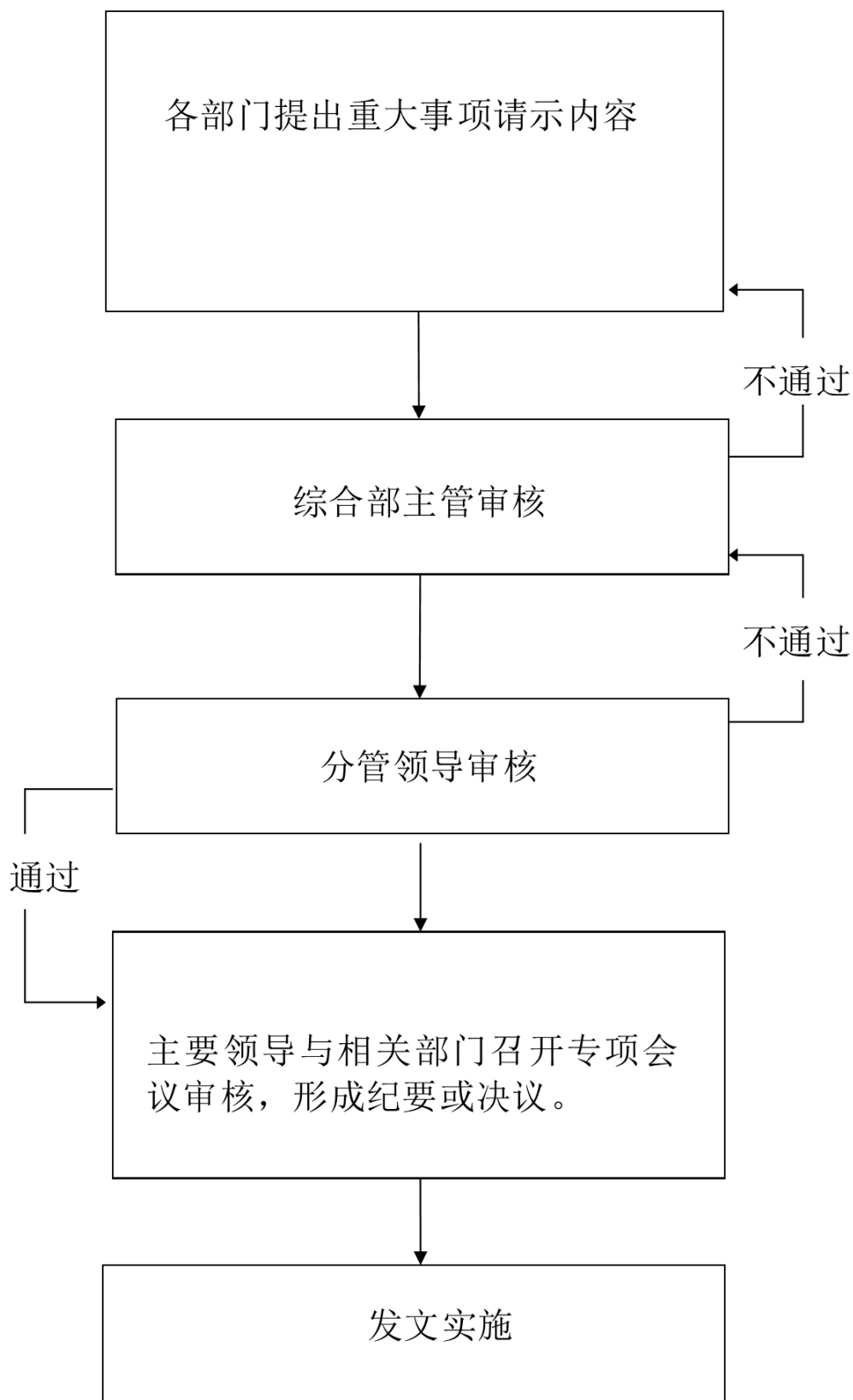
3、对一些影响全局的突发事件，本部门或当事人无论什么原因，没有及时上报而造成严重后果的，必须追究当事人和部门负责人的责任。

4、重大事项报告情况，由综合管理部负责督办（必要时可发《督办通知》书，并按相关制度办理。）。该上报的要及时上报。每半年检查一次执行情况，并写出书面报告。

四、其他

本制度自下发之日起执行。

向上级报告、请示的重大事项流程图



第十二章 会议召开制度

为了统一公司各种会议时间，特制定有关制度如下：

一、总经理办公会

时 间：随时依据工作需要召开。

地 点：会议室。

召集人：总经理

要 求：各职能部门负责人以上管理人员参加。综合管理部负责记录。

总经理办公会议讨论（或不限于讨论）以下事宜：

- 1、年度、季度重要经营事项或月、周工作计划的落实检查。
- 2、研究、布置近期经营、管理工作计划、任务。
- 3、财务收、支等重要事项的研究、布置。
- 4、研究讨论人事工作。
- 5、公司其他重要工作事宜。

以上工作要形成《总经理办公会议纪要》，并按纪要处理流程办结。

6、会议要求：（1）、凡提交总经理办公会议研究解决的问题和事项，各部门须以书面形式上报综合部办公室，经综合部办公室呈分管领导审阅认可，由总经理审定是否为会议议题。

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

7、会后工作：（1）综合部办公室应根据办公会议形成的决定，三天内下达“总经理办公会议决定事项通知单”或“总经理办公会议纪要”。

（2）总经理办公会议决定的事项，其主办部门和协办部门必须以“决定事项通知”或“会议纪要”为依据，在限期内认真执行落实。如有特殊情况，难以执行时，应提前将具体原因和情况反馈到相关部门或公司分管领导。

（3）无特殊情况，对总经理办公会议决定拒不执行，拖延不办或不按原则执行的，公司将追究有关部门负责人的责任。（根据实际工作情况第一次：200

元至 2000 元的经济处罚，第二次：给予年终奖 20%—50%处罚，第三次：降职使用或劝其自动离职）

(4) 总经理办公会议下达的决定内容由综合部负责解释。

(5) 有关部门必须将决定的执行情况于下达决议之日起限期内反馈到综合管理部。综合部办公室应对总经理办公会决议的贯彻执行情况及时跟踪调查、并督促办理，以确保公司政令的畅通。

二、专题工作会议

时 间：依据需专题讨论事项的时限性择时召开。

地 点：会议室。

召集人：总经理 副总经理。

要 求：总经理，副总经理，会议主题内容涉及的职能部门经理、副经理、主要工作人员参加。专题工作会要求：

1、 职能部门必须提交需专题会议讨论事项的内容、基本资料、意见、建议、解决方案等的书面报告（要求主题清晰、事件叙述明了、文字规范简洁）。

2、 由提出召开专题会议的职能部门负责形成会议记录，并按照记录内容分发涉及事项的相关部门。

3、 需形成专题会议通知、决定、纪要、决议的，综合部依据会议记录整理行文，按照相关文档处理规定办理。

三、 公司例会制度

1、 经营班子例会参加人员：公司领导、各部门、子公司负责人参加；周例会全体员工参加。综合部办公室秘书负责做好会议记录。

2、 开会时间：遇工作需要时，总经理可提议随时召开。

3、 会议主持：例会均由总经理主持或由总经理委派人员主持。

4、 会议要求：

(1)、 汇报交流公司各部门、人事工作、后勤保障、安全生产、员工的工作和思想状况以及下工作计划落实等方面的重要问题。

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

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

5、 会后工作：

(1)、综合部办公室文秘应根据会议记录，整理并归档，以备各阶段性工作稳步推进。

(2)、无特殊情况，对总经理在会议上提出的重点工作拒不落实的或执行不力的，公司将追究相关部门负责人的责任。（根据实际工作情况第一次：给予200元至2000元的经济处罚、第二次：给予年终奖20%—50%处罚、第三次：降职使用或劝其自动离职）。

(3)、会议提出的决定事项，其主办部门必须在规定时间内完成，并由行政办公室负责跟踪、检查、督促以确保政令畅通。

四、要求

1、会议必须要有记录、纪要，重要会议必须会签确认。

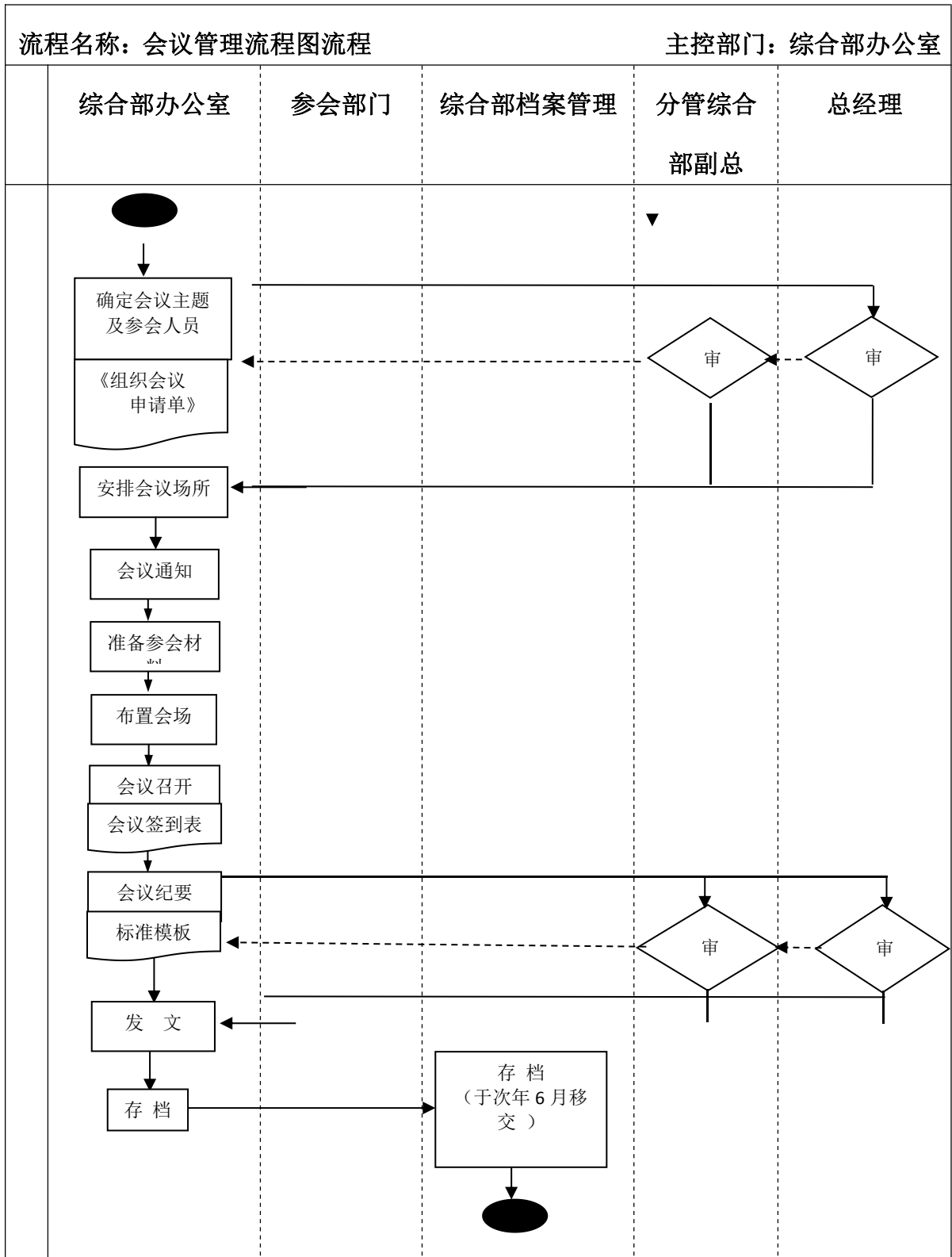
2、会议纪要应编号、及时、规范，按分级管理要求分发、存档、上报。

3、与会者到会必须有准备，发言坦诚、有序、严肃、精炼。

4、与会者必须对会议内容贯彻执行，做到有布置、有落实、有检查。

5、各种会议接通知参会者不得无故缺席、迟到。迟到每次50元，无故缺席每次100元。

公司会议管理制度流程图



第十三章 督办工作制度

一、督办内容：

公司领导重要批示的落实情况；公司重要工作部署，重要决定事项、会议决定、决议和紧急通知等落实情况；基础工作部署、经营分析会、例会、经理办公会议决定等落实情况；文件的处理、办结情况；公司下达的督办事项；公司领导交办的事项等。

二、督办工作原则：

领导负责的原则。督办工作要置于公司领导有效控制之下，坚持公司领导，综合部负责的原则。督办事项（报请上级签批文件办理除外）要经有关领导审批后才能发出。督办过程中的进展情况综合部要及时报告公司领导，遇有重大问题请主管领导出面协调。

1、分流承办的原则。综合部主要是根据公司领导的指示、要求和意图开展工作，既不能直接处理问题，也不能代替职能部门、子公司的工作，必须坚持分流承办的原则，对督办事项及时选行任务分解，下达有关单位具体承办。对于涉及几个部门的督办事项，要明确牵头负责的单位和领导，做好协调工作。

3、实事求是的原则。督办工作中必须坚持实事求是，较全面地了解和反映各项工作在实施过程中的情况，避免形式主义，要及时发现和反映问题。

三、督办工作的落实：

督办事项确定后，要明确责任，明确时限，按照领导负责、分流承办的原则，将任务落实到具体单位和人，做到件件有人负责，事事有部门承办。

1、对领导重要指示，重要决议、工作部署的落实、要制定督促检查工作方案。根据实施的进度，分阶段、有侧重地检查。正在落实的查进度；已经落实的查效果；没有落实的查原因。对于难以把握的重大问题应提出意见和建议，并及时向领导报告。

2、各单位对公司下达的督办事项要在规定的时限内报告落实情况，并根据要求写出专题报告。综合部要及时检查并向公司主管领导报告情

况。

3、对各单位落实重大决策、重要部署及重要指示的办理情况，公司将进行通报。对贯彻落实好的，要总结经验，及时推广。贯彻落实不好的，要查明原因，通报批评。对造成严重后果的，要追究有关单位领导者的责任，严肃处理。

4、督办事项要本着事事有着落，件件有答复的原则，做好情况反馈工作，使领导及时掌握整个工作进程。

5、督办工作由综合部负责。

四、督办工作程序：

1、拟办：综合部应提出督办事项拟办计划和意见。计划一般应包括督办事项、承办单位、责任人、时限和要求等。

2、交办：交办采取发《云南恒麓文化旅游发展有限公司督(催)办单》的形式，交有关单位办理。交办应努力做到任务量化、时限具体化、责任明确化。

3、催办：《云南恒麓文化旅游发展有限公司督(催)办单》发出后，要及时了解督办件的运行和办理情况，并适时加以催办。公司所属各单位在接到《云南恒麓文化旅游发展有限公司督(催)办单》后，应明确主管领导，并指定专人承办，在规定时限内将落实情况报综合管理部。

4、总结：综合部对承办单位报来的落实情况。要认真进行审查，整理后送领导审阅。同时做好材料归档工作。

五、考核奖惩：

1、公司将督办工作列入责任制考核内容。考核内容分两个方面：一是督办工作运行情况，包括部门领导重视、专人负责、工作程序规范等；二是督办工作质量，即督办事项办理落实的时效性、落实内容的全面性以及督办报告质量。

2、公司按季采取《督办通报》的形式，对督办事项的办理落实情况进行通报。

3、对在考核中成绩显著的，或上报督办材料及时，反映带有普遍性的问题且有较高的参考价值，在责任制考核中给予负责人奖励 1 分，承办人奖励 2 分。

4、对未按时办结的、被退回过一次及以上的、办理质量不高的，在责任制考核中给予负责人 5 分，承办人 3 分的处罚。

5、对督办事项不理采、不办理的，在责任制考核中给予负责人 10 分，承办人 8 分的处罚。

六、附则：

本制度由综合部负责解释，自下发之日起执行。

第十四章 督办工作流程

1、目的

强化执行力，提高工作效率，确保重大决策和重点工作的落实。

2、范围

适用于公司会议决议，重大决策、重点工作的督办工作管理。

3、术语

督办：对工作任务执行情况进行监督检查，并督促执行，提高完成质量。

4、职责

4.1 公司领导

4.1.1 负责对督办事项拟办意见的审批。

4.2 办公室

4.2.1 根据上级、公司重大决策、指示及领导交办事项，提出拟办意见。

4.2.2 负责督办事项的立项、交办、催办、反馈及资料存档。

4.2.3 负责督办事项实施过程的协调、沟通。

4.3 承办单位

4.3.1 根据办公室督办通知，对督办事项组织实施并反馈结果。

5、程序

5.1 督办工作流程

督办工作流程						
单位名称	云南恒麓文化旅游发展有限公司综合部		流程名称	督办工作流程		
流程图				说明		
单位	公司	综合部	承办单位	节点说明	相关标准	备注
担当	领导	负责人	负责人			
节点	A	B	C			
1		开				
2		拟办		根据上级、公司重大决策、领导指示、交办事项，办公室提出拟办意见。	拟办意见包括：承办单位、时限、要求。	
3		审		办公室将拟办意见报领导审定		
4		立项		办理意见确定后，填写《督查登记表》，以备存查		
5		交办		办公室采用《督办通知书》形式，将督办事项交有关单位办理。	交办要做到任务量化、问题具体化，责任明确化	
6			承办	承办单位按照《督办通知书》要求办理		
7		催办		办公室采用电话或直接到承办单位等形式，适时加以催办、查办，或协助解决问题。		

8				承办单位完结后，及时向办公室回复办理情况，办公室对回复情况进行检查。		
9				督办事项办理完成后，综合部及时向领导报告结果。		
10				按档案管理要求将督办相关资料归档。	材料包括：各种有关的文字资料，领导批示，办结报告，检查反馈等资料。	
11						

6、相关文件

6.1 《云南恒麓文化旅游发展有限公司督办工作管理度》

7、相关记录

7.1 《督办通知书》

7.2 《督办登记表》

第十五章 档案管理制度

第一节 总则

第一条 为加公司档案管理工作，有效地保护和利用档案，维护公司合法权益，特制订本规定。

第二条 本规定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办存价值的各种文字、图表、账册、凭证、报表、技术资料、电脑盘片、声像、胶卷、荣誉实物、证件等不同形式的历史记录。

第三条 公司及各部门、员工有保护档案的义务。严格执行公司的保密、安全制度，确保档案盒案卷机密安全。

第四条 档案工作实行统一领导，分级保管、分级查阅的原则，进行集中化管理。

第二节 档案机构及其职责

第五条 档案工作由公司总经理统一领导。综合部档案管理员负责接收，收集、整理、立卷、保管和提供，并监督各部门、各下属子公司、各参股公司、各控股公司的档案工作。

第六条 各类公司、各部门指定专人负责档案管理工作（即档案员），对本部门档案的收集、归类、保管、借阅和利用负全责。

第七条 各部室应在每季度末向公司档案管理员移交上季度文书档案并履行清缴手续。

第三节 档案的管理

第八条 整理办法：

1. 方法：以问题特征为主，立小卷，一事一卷。

2. 步骤：

A. 收集

文书档案：当年立前一年的卷，并预立当年的卷。

企业技术档案类：立竣工工程卷，未竣工工程资料整理成册。

B. 整理 根据分类和成立时间整理。

C. 分类 根据下述分类方法分类

(1) 各类规章制度、管理办法、会议记录、会议纪要、简报、重要电话记录、接待来访记录、上级来文、公司发文、工作计划和工作总结、财产产权资料由综合部归档管理。

(2) 涉及人事变更、招聘、劳动合同、员工考核、奖惩资料、工资资料由人事归档管理。

(3) 涉及设备、办公用品采购、保管、领用, 车辆管理由综合部归档管理。涉及固定资产资料由财务部按照原则管理。

(4) 各类工程立项、国土、规划、涉及、监理、质监及技术等图纸文字技术资料、质量资料由工程部归档管理。

(5) 各类承包合同、商务合同、协议的正本由财务部归档管理; 副本原件、复印件由综合部归档管理。

(6) 各招商引资、贷款项目申报材料、征地拆迁批复、国土规划、城建批复、环保报告、林勘资料等技术、图纸分别由综合部、工程部等业务部门按业务分工负责归档管理。

D. 档案管理员对归档资料必须符合下列要求:

1 文件齐全完整。

2、根据档案内容合并整理、立卷。

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

4、加强档案保管工作, 做好防盗、防火、防虫、防鼠、防潮、防高温。综合部要定期检查档案保管工作。

E. 立卷 区分不同价值确定保管期限: 永久、长期、短期。

第九条 过程管理:

1. 属于公司保管的档案: 公司及各下属子公司的各部门的资料员做好平时文件的预立卷工作, 并在事件结束后或在每季头一个月的十日前将上季需归档的预立卷的文件整理成册移交办公室保管, 任何人不得据为己有。

2. 属部门保管的档案: 在每季头一个月十日前汇编成册上报档案管理员, 各分级保管者在每年的二月十日前将档案总目录、预立卷材料的目录交档案管理员。

第十条 监督: 档案管理员根据各部门和各部门上报的档案总目录、预立卷

材料的目录,进行定期或不定期的检查,来监督各部门及各部门档案的管理工作。

第十一条 销毁:须报总经理批准,销毁时应有两人以上负责监销,并在清单上签字。

第十二条 公司档案的分类及编号:指定资料员经办公室培训后,按有关档案分类及编号要求操作。

第十三条 在业务中对外签署的各种经济合同按《合同管理规定》处理。

第十四条 借阅:因公司需要借阅文档的,应填好档案查阅单,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。阅档人对所借阅档案必须妥善保管,不得私自复制、调换、涂改、污损、划线等,更不能随意乱放,以免遗失。

第十五条 分级查阅:具体的查阅分档,公司拥有绝对的制定权。

第四节 档案备份制度

第十六条 公司所有有价值的文件、报表、业务记录等必须备份。

第十七条 各部门应尽量采用电脑管理和工作,便于业务资料的数字化处理和保存。对存入电脑的资料、档案,按《计算机管理办法》管理。

第十八条 备份盘与源盘应分开存放,公司的备份盘应在公司外保存。

第五节 处理条例

第十九条 有下列行为之一,据情节轻重,给予 50-500 元扣薪处理,若构成犯罪依法追究刑事责任:

1. 毁损、丢失或擅自销毁企业档案
2. 擅自向外界提供、抄摘企业档案
3. 涂改、伪造档案
4. 未及时上报归档或管理不善的档案管理者
5. 未按手续就借阅、外带者或越级查阅者(档案管理者同罚)

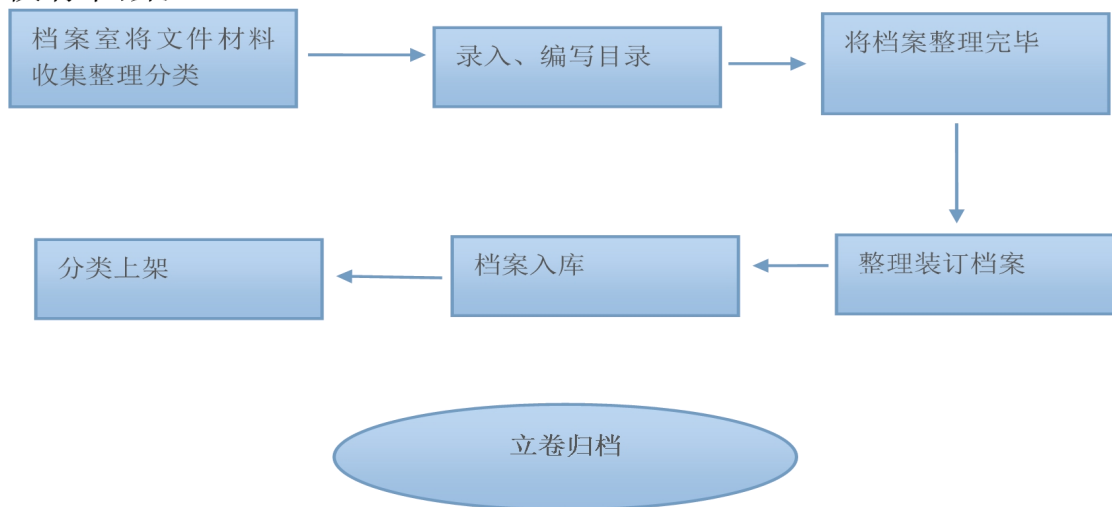
第六节 责任

第二十一条 本制度适用云南恒麓文化旅游发展有限公司各员工各部门。

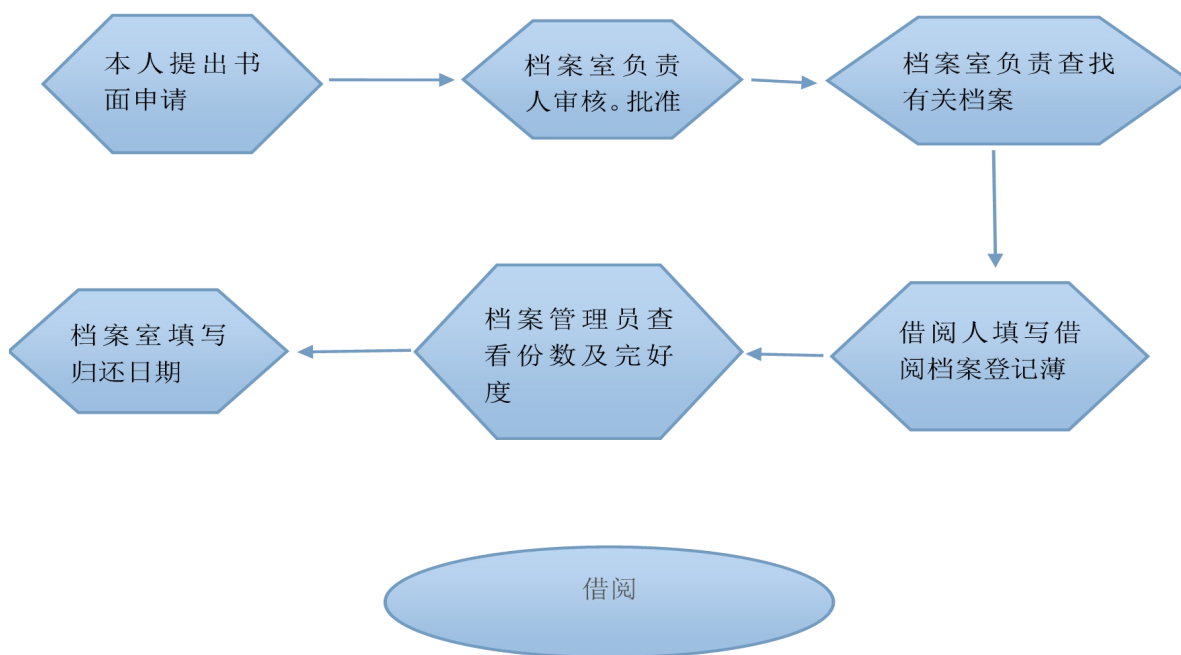
第二十二条 本制度监督责任部门为公司综合部,第一责任人为各部门指定的资料员;第二责任人为资料员所在部门的部门经理。

档案管理流程图

收存档案：



借阅档案：



第十六章 合同管理制度

一、总则：为加强合同管理，避免失误，提高合同管理效能，根据《合同法》及其他有关法规的规定，结合公司的实际情况，制订本制度。

1、公司对外签订的各项合同一律适用本制度。

2、合同管理是企业管理的一项重要内容，搞好合同管理，对于公司经济活动的开展和经济利益的取得，都有积极的意义。各级领导干部、法人委托人以及其他有关人员，都必须严格遵守、切实执行本制度。各有关部门必须互相配合，共同努力，搞好公司以“重合同、守信誉”为核心的合同管理工作。

二、合同的签订

1、合同谈判须由总经理或副总经理与相关部门负责人共同参加，不得一个人直接与对方谈判合同。

2、签订合同必须遵守国家的法律、政策及有关规定。对外签订合同，除法定代表人外，必须是持有法人委托书的法人委托人，法人委托人必须对本企业负责。

3、签约人在签订合同之前，必须认真了解对方当事人的情况。

4、签订合同必须贯彻“平等互利、协商一致、等价有偿”的原则和“价廉物美、择优签约”的原则。

5、合同除即时清结者外，一律采用书面格式，并必须采用统一合同文本。

6、合同对各方当事人权利、义务的规定必须明确、具体，文字表达要清楚、准确。

合同内容应注意的主要问题是：

(1) 部首部分，要注意写明双方的全称、签约时间和签约地点；

(2) 正文部分：工程合同类的合同内容包括工程范围、建设工期，中间交工工程的开工和竣工时间，工程质量、工程造价、技术资料交付期间、材料和设备供应责任，拨款和结算、竣工验收、质量保修范围和质量保证期、双方相互协作等条款；采购合同类应注明产品名称、技术标准和质量、数量、包装、运输方式及运费负担、交货期限、地点及验收方法、价格、违约责任等；

(3) 结尾部分：合同份数、签约地点、签约日期。注意双方都必须使用合同专用章，原则上不使用公章，严禁使用财务章或业务章，注明合同有效期限。

7、签订合同：除合同履行地在我方所在地外，签约时应力争协议合同由我方所在市人民法院管辖。

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

三、合同的审查批准

1、合同在正式签订前，必须按规定上报领导审查批准后在律师确审核认之后方能正式签订。

2、合同审批权限如下：

(1) 一般情况下合同由律师审核确认无误后由部门负责人核，副总经理审核，总经理审批。

(2) 下列合同由律师审核确认后经总经理审核，报董事会审批：

标的超过 100 万元的；投资 50 万元以上的联营、合资、合作、涉外合同。

(3) 标的超过公司资产 1/3 以上的合同由全体股东审批。

3、合同原则上由部门负责人具体经办，拟订初稿后必须经分管副总经理审阅后按合同审批权限审批。重要合同必须经法律顾问审查。合同审查的要点是：

(1) 合同的合法性。包括：当事人有无签订、履行该合同的权利能力和行为能力；合同内容是否符合国家法律、政策和本制度规定。

(2) 合同的严密性。包括：合同应具备的条款是否齐全；当事人双方的权利、义务是否具体、明确；文字表述是否确切无误。

(3) 合同的可行性。包括：当事人双方特别对方是否具备履行合同的能力、条件；预计取得的经济效益和可能承担的风险；合同非正常履行时可能受到的经济损失。

4 根据法律规定或实际需要，合同还应当或可以呈报上级主管机关鉴证、批准，或报工商行政管理部门鉴证，或请公证处公证。

四、合同的履行

1、合同依法成立，既具有法律约束力。一切与合同有关的部门、人员都必须本着“重合同、守信誉”的原则。严格执行合同所规定的义务，确保 十六、合同履行完毕的标准，应以合同条款或法律规定为准。没有合同条款或法律规定的，一般应以物资交清，工程竣工并验收合格、价款结清、无遗留交涉手续为准。

2、总经理、副总经理、财务部及有关部门负责人应随时了解、掌握合同的履行情况，发现问题及时处理或汇报。否则，造成合同不能履行、不能完全履行的，要追究有关人员的责任。

五、合同的变更、解除

1、在合同履行过程中，碰到困难的，首先应尽一切努力克服困难，尽力保障合同的履行。如实际履行或适当履行确有人力不可克服的困难而需变更，解除合同时，应在法律规定或合理期限内与对方当事人进行协商。

2、对方当事人提出变更、解除合同的，应从维护本公司合法权益出发，从严控制。

3、变更、解除合同，必须符合《合同法》的规定，并应在公司内办理有关的手续。

4、变更、解除合同的手续，应按本制度规定的审批权限和程序执行。

5、变更、解除合同，一律必需采用书面形式(包括当事人双方的信件、函电、电传等)，口头形式一律无效。

6、变更、解除合同的协议在未达成或未批准之前，原合同仍有效，仍应履行。但特殊情况经双方一致同意的例外。

7、因变更、解除合同而使当事人的利益遭受损失的，除法律允许免责任的以外，均应承担相应的责任，并在变更、解除合同的协议书中明确规定。

8、以变更、解除合同为名，行以权谋私、假公济私之实，损公肥私的，一经发现，从严惩处。

六、合同纠纷的处理

1、合同在履行过程中如与对方当事人发生纠纷的，应按《合同法》等有关法规和本《制度》规定妥善处理。

2、合同纠纷由有关业务部门与法律顾问负责处理，经办人对纠纷的处理必须具体负责到底。

3、处理合同纠纷的原则是：

(1) 坚持以事实为依据、以法律为准绳，法律没规定的，以国家政策或合同条款为准。

(2) 以双方协商解决为基本办法。纠纷发生后,应及时与对方当事人友好协商,在既维护本公司合法权益,又不侵犯对方合法权益的基础上,互谅互让,达成协议,解决纠纷。

(3) 因对方责任引起的纠纷,应坚持原则,保障我方合法权益不受侵犯;因我方责任引起的纠纷,应尊重对方的合法权益,主动承担责任,并尽量采取补救措施,减少我方损失;因双方责任引起的纠纷,应实事求是,分清主次,合情合理解决。

4、在处理纠纷时,应加强联系,及时通气,积极主动地做好应做的工作,不互相推诿、指责、埋怨,统一意见,统一行动,一致对外。

5、合同纠纷的提出,加上由我方与当事人协商处理纠纷的时间,应在法律规定的时效内进行,并必须考虑有申请仲裁或起诉的足够的时间。

6、凡由法律顾问处理的合同纠纷,有关部门必须主动提供下列证据材料。

(1) 合同的文本(包括变更、解除合同的协议),以及与合同有关的附件、文书、传真、图表等;

(2) 送货、提货、托运、验收、发票等有关凭证;

(3) 货款的承付、托收凭证,有关财务账目;

(4) 产品的质量标准、封样、样品或鉴定报告;

(5) 有关方违约的证据材料;

(6) 其他与处理纠纷有关的材料。

7、对于合同纠纷经双方协商达成一致意见的,应签订书面协议,由双方代表签字并加盖双方单位公章或合同专用章。

8、对双方已经签署的解决合同纠纷的协议书,上级主管机关或仲裁机关的调解书、仲裁书,在正式生效后,应复印若干份,分别送与对该纠纷处理及履行有关的部门收执,各部门应由专人负责该文书执行的了解或履行。

9、对于当事人在规定的期限届满时没有执行上述文书中有关规定的,承办人应及时向主管领导汇报。

10、对方当事人逾期不履行已经发生法律效力的调解书、仲裁决定书或判决书的,可向人民法院申请执行。

11、在向人民法院提交申请执行书之前,有关部门应认真检查对方的执行情况,防止差错。执行中若达成和解协议的,应制作协议书并按协议书规定办理。

12、合同纠纷处理或执行完毕的，应及时通知有关单位，并将有关资料汇总、归档，以备考。

七、合同的管理

1、公司对合同实行一级法人签署，授权或委托书制度，二级管理、专业归口制度，基础管理制度。

2、公司合同管理具体是：

一级合同管理：公司由总经理负责，归管理部门为财务部、办公室；副总经理管理；各部门具体负责各自授权范围内的合同谈判、拟稿及履行工作。

3、公司所有合同均由办公室统一登记编号、经办人签名后，按审批权限分别由总经理或其他书面授权人签署。

4 办公室会同有关部门认真做好合同管理的基础工作。具体如下：

- (1) 建立合同档案；
- (2) 建立合同管理台账；
- (3) 填写“合同情况月报表”。

关于合同签署的规范性要求

一份完整的合同应当具备以下几点：

- 一、合同抬头填写完整，客户或公司名称填写全称；
- 二、合同体现的服务项目说明准确、完整无误；
- 三、合同体现的服务时间准确无误；
- 四、合同体现的服务金额准确无误，金额构成必须在合同上体现清楚；
- 五、合同金额的付款方式表述清楚，包括具体时间、具体比例或者具体金额；
- 六、合同签订，客户须提供本人签名或者相应合格印章；
- 七、合同签订业务人员须提供本人签名和相应合格印章，二者缺一不可。

第十七章 证照、证明函管理制度

一、证照管理制度

是指由上级主管部门颁发的各类证书、批文等。如：营业执照、法人代码证、法定代表人证书、各类特许、经营许可证件、所有权证等等。

1、公司证照由总经办指定专人统一管理。

2、证照的使用包括借用、复印等。

3、证照使用必须填写《证照使用申请单》。

4、证照借用程序：借用人申请→部门负责人复核→主管副总经理审核→总经理核准→办理借用手续→归还借用完毕后，应在时限内归还证照保管人。

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

6、如需使用原件，则须总经理核准。

7、证照复印件必须加盖“再复印无效章”。证照保管人必须做出登记，认真填写《证照使用登记表》

二、证明函管理制度

证明函的范围包括：介绍信、法定代表人证明书、授权委托书等。

1、公司证明函由总经理指定综合部专人统一管理。

2、使用证明函必须填写《证明函使用申请单》，经部门经理核准后方可。

3、法定代表人证明书、授权委托书须经主管副总经理或总经理核准。

4、使用证明函必须做好登记，填写《证明函使用登记表》。

5、严禁开出空白证明函或外借证明函。

6、证明函开出后，使用人应妥善保管。如发生遗失或被盗，应立即向主管领导汇报，并迅速采取相应措施，避免造成损失；如证明函未使用，应立即退还综合部销毁。综合部证明函转交人员应妥善保管证明函存根。

第四部分 财务部管理制度

第一章 总 则

第一条 为了规范企业的会计核算，优化企业的资产质量，保障企业的资产安全，充分发挥财务管理在改善经营管理、提高经济效益中的作用，促进公司财务管理的科学化、系统化、规范化，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国会计法》、《企业会计制度》、《企业会计准则》等有关法律、法规，特制定本规定。

第二条 公司的财务管理目标是：财务人员遵守法律、法规，依法办理会计事务，进行会计核算，实行会计监督，保证会计资料的真实、完整，做好企业财务收支的核算、控制和分析，实现企业利润和企业价值的最大化。

第三条 本规定所称的公司，是指云南恒麓文化旅游发展有限公司。

第二章 会计机构和财务人员的管理

第一节 会计机构设置和财务人员配备

第四条 公司设立财务部，按部门岗位职责开展日常工作。财务人员岗位职责详见《出纳岗位职责》、《会计岗位职责》

第五条 财务人员实行持证上岗制度。会计证和初级会计师证是财务工作人员的资格证书，只有取得财政部门颁发或认可的会计证书，方可从事会计工作。公司严禁聘用因有提供虚假财务会计报告，作假帐、隐匿或者故意销毁会计凭证、会计账簿，贪污、挪用公款、职务侵占等与会计职务有关的违法行为被依法追究刑事责任的人员。

第六条 公司财务部应加强对公司财务人员的学习和培训工作，每年至少组织一、二次财务人员的后续教育培训。

第二节 财务人员职业道德

第七条 财务人员在会计工作中应当遵守职业道德，树立良好的职业品质、严谨的工作作风，严守工作纪律，努力提高工作效率和工作质量。

第八条 财务人员应当热爱本职工作，努力钻研业务，使自己的专业知识和技能适应所从事工作的要求。

第九条 财务人员应当熟悉财经法律、法规和国家统一会计制度，并结合实际工作进行广泛宣传。

第十条 财务人员应当按照会计制度、法规和国家统一会计制度的规定和要求进行工作，保证所提供的会计信息合法、真实、准确、及时、完整。

第十一条 财务人员办理会计事务应当实事求是、客观公正。

第十二条 财务人员应当熟悉本单位的生产经营和业务管理情况，运用掌握的会计信息和会计方法，为改善单位内部管理、提高经济效益服务。

第十三条 财务人员应当保守本单位的商业秘密。除法律规定和单位领导人同意外，不得私自向外界提供或者泄露单位的会计信息。

第十四条 公司应当定期检查财务人员遵守职业道德的情况，并作为会计财务人员晋升、晋级、聘任专业职务、表彰奖励的重要考核依据。

第三节 会计工作交接

第十五条 财务人员工作调动或者因故离职，必须将本人所经管的会计工作全部移交给接替人员。没有办清交接手续的，不得调动或者离职。

第十六条 移交人对移交会计资料的合法性、真实性承担法律责任。如因未办妥会计资料、凭证档案的移交和未了事项的说明而造成手续不清、帐务混乱，甚至经济损失，监交人和接交人均应承担相应责任。

第十七条 接替人员应当认真接管移交工作，并继续办理移交的未了事项。

第十八条 财务人员办理移交手续前，必须及时做好以下工作：

(一) 整理应该移交的各项资料，对未了事项写出书面材料。

(二) 编制移交清册，列明应当移交的会计凭证、会计账簿、会计报表、印章、现金、有价证券、支票簿、发票、文件、其他会计资料和物品等内容；在

移交清册中列明会计软件及密码、会计软件数据磁盘等有关资料、实物的内容。

第十九条 财务人员办理交接手续，必须有监交人负责监交。一般财务人员交接，由会计机构负责人监交；公司会计机构负责人交接，由财务分管领导负责监交。

第二十条 移交人员在办理移交时，要按移交清册逐项移交，接替人员要逐项核对点收。

（一） 现金、有价证券要根据会计账簿有关记录进行点交。库存现金、有价证券必须与会计账簿记录保持一致。不一致时，移交人员必须限期查清。

（二） 会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料必须完整无缺。如有短缺，必须查明原因，并在移交清册中注明由移交人员负责。

（三） 银行存款账户余额要与银行对账单核对，如不一致，应当编制银行存款余额调节表调节相符；各种财产物资和债权债务的明细账户余额要与总账有关账户余额核对相符。

（四） 移交人员经管的票据、印章和其他实物等，必须交接清楚；移交人员对会计电算化有关电子数据在实际操作状态下进行交接。

第二十一条 会计机构负责人移交时，还必须将全部财务会计工作、重大财务收支和财务人员的情况等，向接替人员详细介绍。对需要移交的遗留问题，应当写出书面材料。

第二十二条 交接完毕后，交接双方和监交人员要在移交清册上签名或者盖章。

第二十三条 移交清册一般应当填制一式数份，交接双方各执一份，监交人一份，本公司财务档案保管人存一份。

第二十四条 接替人员应当继续使用移交的会计账簿，不得自行另立新帐，以保持会计记录的连续性。

第二十五条 财务人员临时离职或者因病不能工作且需要接替或者代理的，会计机构负责人或单位领导人必须指定有关人员接替或代理，并办理交接手续。

第二十六条 单位撤销时，必须留有必要的财务人员，会同有关人员办理清理工作，编制决算。未移交前，不得离职。单位合并、分立的，其会计工作交接手续依此规定办理。

第三章 会计核算基础工作规定

第二十七条 按照《中华人民共和国会计法》和国家统一会计制度的规定建立会计账册，设置会计科目及编码，进行会计核算，及时提供合法、真实、准确、完整的会计信息。

第二十八条 企业发生的下列事项，应当及时办理会计手续，进行会计核算：

- (一) 款项和有价证券的收付；
- (二) 财物的收发、增减和使用；
- (三) 债权债务的发生和结算；
- (四) 资本、基金的增减；
- (五) 收入、支出、费用、成本的计算；
- (六) 财务成果的计算和处理；
- (七) 其他需要办理会计手续、进行会计核算的事项。

第二十九条 会计核算应当以实际发生的经济业务为依据，按照规定的会计处理方法进行，保证会计指标的口径一致、相互可比和会计处理的前后各期相一致。

第三十条 会计年度自公历一月一日起至十二月三十一日止。

第三十一条 会计核算以人民币为记账本位币。会计记录的文字使用中文。非人民币经济业务，在登记原币的同时按规定的记账汇率折算为人民币进行反映。汇率以年初国家公布的汇率为基准，经公司董事长批准后，年内基本保持不变，若有重大变化，视具体情况经公司董事长批准后可进行调整。

第三十二条 会计核算采用权责发生制的原则。

第三十三条 公司会计记账采用借贷复式记账法。

第三十四条 会计科目的运用及账户的设置，按国家《企业会计准则》、行业会计制度和云南省有关财务规定执行，不得任意更改。

第三十五条 会计凭证、报表、账簿一律按当地财政部门要求统一格式。

第三十六条 会计核算组织程序：

(一) 根据审核后的原始凭证编制记账凭证，经审核生成明细分类帐及总分分类帐。

(二) 月末，根据总分分类帐和各明细分类帐编制会计报表；

第三十七条 记账规则：

（一）记账必须根据审核过的会计凭证。记账凭证都必须附上合法的原始凭证。且每张记账凭证必须由制单、复核、记账、会计主管分别签名，不得省略。

（二）记账凭证和账簿上的会计科目以及子科目用全称，不得随意简化或使用代号。会计科目的设置，公司应有一个统一的标准，如科目的代码、层次等，对常规科目要求上下一致，对因行业不同而可能存在的科目差异，应有预见性，留出足够的空间供添加。

（三）月、季、年度末，记完帐后应办理结帐。

（四）编制会计报表前，必须试算平衡，每个科目的明细账各账户的数额相加应和该科目的总账数额核对相符。

第三十八条 对帐：

（一）帐证核对：是指各种账簿（总账、明细分类帐、现金和银行日记账等）的记录与会计凭证（记账凭证及其所附的原始凭证）相核对。

（二）帐帐核对：是指总分类帐各账户期末余额与各明细分类帐账面余额相核对，现金、银行存款二级帐与出纳的现金、银行存款日记账相核对。各种往来帐款明细账账面余额与有关债权债务单位的帐目相核对等，要求每月核对一次。

（三）帐实核对：第一类是现金日记账账面余额与现金实际库存数额相核对，银行存款日记账账面余额与开户银行对帐单相核对，要求每月核对一次；第二类是各种财产物资明细分类帐账面余额与财产物资实有数额相核对，要求每年核对一次。

第三十九条 按照国家有关统一会计制度的规定，定期编制财务报告。财务报告包括会计报表、会计报表附注和财务情况说明。会计报表包括资产负债表、利润表、现金流量表。

（一）会计报表应当做到数字真实、计算准确、内容完整、说明清楚。

（二）公司在每个季度结束后二十日内编制财务季度报告；在每一会计年度前六个月结束后三十日以内编制中期财务报告，在每一会计年度结束后六十日内编制年度财务报告；以上财务报告均要按时提交给董事长、监事会主席、经营层副总经理以上领导。

（三）财务报告应报送公司股东及董事会、有关政府部门和其他与公司有关的报表使用者。

（四）财务情况说明书主要说明公司经营情况、利润实现和分配、资金增减和周转、财务收支、税金缴纳、各项财产物资变动、对本期或下期财务状况发生重大影响的事项以及需要说明的其他事项。公司应对财务状况和经营成果进行总结和评价。

第四十条 正确使用会计软件，使其生成的会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料符合财政部有关规定。

第四十一条 会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料，应当建立档案，妥善保管。会计档案建档要求、保管期限、销毁办法等依据财政部《会计档案管理办法》的规定进行。会计电算化的有关电子数据、会计软件资料等应当作为会计档案进行管理。

第四章 流动资产核算与管理

第四十二条 流动资产是指可以在一年或者超过一年的一个营业周期内变现或耗用的资产，主要包括现金、银行存款、短期投资、应收及预付款项、待摊费用、存货等。

第四十三条 货币资金的管理：

（一）现金的收支要严格按照国务院颁发的《现金管理暂行条例》中的有关规定执行。

（二）现金应按不同的货币设置日记账，做到日清月结。

（三）现金收入应及时存入银行，不得用于直接支付各项支出，如因特殊业务需坐支现金的，应报公司领导审查批准，并在核定的范围和限额内办理。

（四）库存现金要定期或不定期地由公司财务负责人或内部审计人员查核，确保现金账面余额与实际库存相符。

第四十四条 银行存款的核算与管理：

（一）银行存款应按不同的银行账号设置日记账逐笔登记。外币存款除应登记实际收付的外币金额外，还应根据公司设定汇率折算为人民币记账。

（二）加强对银行存款收付业务的核算与监督。在经营活动中，除了按现金管理规定使用现金外，其他付款都必须通过银行办理转账结算。

（三）财务部应及时正确地反映银行存款的收入、付出和结存情况，并定期

与银行对帐单进行核对、调整，作到余额相符。

（四）加强银行账户的管理，严格按照规定开立账户，办理存款、取款和结算业务。公司应当定期和不定期地检查、清理银行账户的开立及预留印鉴的使用更换情况，发现问题及时处理。公司取得的货币资金收入必须及时全额入帐，不得私设“小金库”，不得设帐外帐，严禁资金体外循环。

第四十五条 应收及预付款核算与管理：

（一）应收票据的核算与管理：

1、应收票据是一种债权凭证，它通常写明一定的付款日期、付款人、付款地点和付款金额，是一种无条件支付的书面承诺，是企业持有尚未兑现的票据。包括银行汇票、商业汇票等。

2、应收票据应按不同的票据种类分别设置明细账进行核算。

3、应收票据应按收到或开出的票面金额入帐。

4、带息票据的利息收入，一般在实际收款时确认，并冲减财务费用，金额较大时，按权责发生制在期末确认。

5、无息票据向银行办理贴现，应按贴现净额借记“银行存款”科目，按贴现息借记“财务费用”科目，按票面金额贷记“应收票据”科目；有息票据则按贴现净额借记“银行存款”科目，贷记“应收票据”科目，按其差额部分借记或贷记“财务费用”科目。

6、经办人员要认真遵守商业汇票的管理规定。

7、正确计算应收票据的到期价值、贴现息和贴现净值，反映和监督票据贴现的情况。

8、财务人员应设置“应收票据备查簿”，逐笔登记每一笔应收票据的种类、号数、出票日期、交易合同号、付款人、承兑人、背书人的姓名或单位名称、到期日和利率、贴现日期、贴现率和贴现净额，以及收款日期和收回金额等资料。应收票据到期结清票款后，应在备查簿内逐笔注销。

（二）应收账款的核算与管理：

1、应收账款是指因销售商品、提供劳务而形成的债权，指本企业应收客户的款项。

2、应收账款应按不同的债务人设二级明细账，按币种设三级明细账分别登录。

3、应收账款的计价：按买卖双方在成交时的交易价格计算，但若有折扣，还要考虑折扣因素。实行现金折扣的应使用总价法。即以未扣减现金折扣的价额作为实际售价记作应收账款，收款时，折扣额通过借记“财务费用”反映。发生销售退回及折让时，应减少相应的应收账款。

4、控制应收账款的限额和收回时间，及时催收到期款项，定期与对方单位核对清楚。

5、建立应收款台账管理及催收责任制度：公司各业务部门设立应收款项台账，详细反映内部各业务部门以及各个客户应收款项的发生、增减变动、余额及每笔帐龄等业务信息，同时加强合同管理，对债务人执行合同情况进行跟踪分析，防止坏帐风险的发生；财务部每季编制应收款项明细表及应收款项催回收情况明细表，与各相关业务部门核对应收款项的余额和帐龄等信息，及时分析应收款项管理情况，提请有关责任部门采取相应的措施；每年年终时财务部组织专人全面清查各项应收款项，并与债务人核对清楚，由各相关业务部门负责进行询证，做到债权明确，账实相符，帐帐相符；根据谁经办谁跟踪的原则，各相关业务部门负责对应收款项的催收，财务部负责督促；公司与子公司、关联公司之间相互拖欠的款项，由财务部负责每季度催收。

（三）坏帐准备的核算与管理：

1、“坏帐准备”科目是“应收账款”科目的备抵科目，在年末按应收账款余额的3%提取坏帐准备金，计入管理费用。若发生坏帐损失，冲减坏帐准备金。当年发生的坏帐损失超过上一年计提的坏帐准备金部分，计入管理费用；少于上一年计提的坏帐准备金部分，冲减管理费用。收到已核销的坏帐，增加坏帐准备金。

2、已确认为坏帐的应收账款，一旦重新收回，应及时入帐。

3、公司应在期末（年末）分析各项应收款的可收回性，对预计可能发生的坏帐损失，计提坏帐准备。

4、坏帐准备按帐龄分析法计提，计提比率为满一年（含一年）的按3%，一至二年（含二年）按10%，二至三年（含三年）按30%。

5、坏帐准备计提方法一经确定，不得随意变更，如需变更，应按规定的程序报批。

6、坏帐的核销，由相关资产管理部门、业务经办部门提出报告，经公司财

务部、法律室审核，出具处理意见，形成坏帐核销报告后按规定的程序报批后实施。

7、坏帐核销后，对已核销的应收款项损失项目应另行造册登记备查；财务部和业务归口部门仍须实行帐销案存，根据实际情况继续追收处理，一旦重新收回，应及时入帐。

（四）预付帐款的核算与管理：

1、预付帐款是企业按照购货合同的约定，预付给供应单位的货款。

2、预付帐款按实际支付的金额入帐。

3、按供应单位的名称设置明细科目，进行明细分类核算。

4、如有确凿证据表明，预付帐款属于无法履行的交易，则应将原计入预付款的金额转入其他应收款，并按规定计提坏帐准备。

（五）其他应收款的核算与管理：

1、其他应收款是指除应收票据、应收账款、预付帐款以外，企业应收、暂付其他单位和个人的各种款项。包括预付给内部单位或个人的备用金；应收其他单位和个人的往来帐款。

2、其他应收款先按类别设置二级科目，而后按债务人设置三级科目。

3、公司各部门或员工的预支款（无论现金还是支票均需及时到财务部办理结算冲帐，借款时限一个月，逾期未办理的，将从经办员工工资里扣款处理。

4、建立定期对帐制度，及时清理往来款项，及时催收各项债权，准时办理各项结算。

第四十六条 待摊费用的核算与管理：

（一）待摊费用是指企业已经支付，但应由本期和以后各期分别负担的分摊期在一年以内的各项费用。如低值易耗品摊销、包装物摊销、保险费用、固定资产修理费用等。

（二）待摊费用按费用项目设置明细账。

（三）待摊费用分别按项目的收益期限规定摊销期限，最长为 12 个月。

第四十七条 存货的核算与管理：

（一）存货是指企业在生产经营中为销售或耗用的资产。主要包括：

1、商品：即可对外直接出售的各种商品。

2、原材料：指企业库存的各种材料。主要有原料及主要材料、辅助材料、

外购半成品、修理用备件、包装材料、燃料等。

3、库存设备：指企业购入用于开发工程的各种设备，不包括企业作为固定资产的设备和企业自身生产经营使用的设备。如暖卫设备、通风设备、照明设备等。

4、低值易耗品：不作为固定资产核算的各种用具物品。

5、在产品：指正在进行生产加工的产品或已生产完毕但尚未验收的产品。

6、周转房：指开发企业用于安置拆迁居民周转使用的房屋。

7、物料用品：包括日常用品、办公用品、包装用品及其它物品。

(二)凡在盘存日期内，法定产权属于企业的一切为销售或耗用的流动资产，不论其存放地点如何，企业均应视为存货。

(三)存货应视其类别可采用实际成本计价。存货若以售价计价，则进销差价应通过“商品进销差价”科目进行核算。

(四)存货的发出以加权平均法计价。

(五)存货应当定期盘点，每年至少一次，每年末必须进行盘点。盘点时，财务部负责监盘，出现盘盈盘亏的应查明原因，报公司领导批准后在期末财务结账前处理完毕。

(六)低值易耗品和周转使用的包装物、周转材料等在领用时一次性摊销。

(七)年末，存货应按成本与可变现净值孰低计量，对可变现净值低于存货成本的差额，计提存货跌价准备。

(八)存货应按品种和规格设置一套既有数量又有金额的明细分类帐。

(九)存货的盘盈盘亏经批准后作如下账务处理：盘盈冲减管理费用；盘亏及毁损属收发差错和管理不善等原因，在扣除过失人及保险公司赔款、残值后，增加经营费用；属非常性损失，扣除保险公司赔款和残值后，作营业外支出处理。

第五章 长期资产核算与管理

第四十八条 长期投资是指持有时间准备超过一年（不含一年）的各种股权性质的投资，不能变现或不准备随时变现的债券、其他债权投资和其他长期投资。包括长期股权投资和长期债权投资等。

第四十九条 长期股权投资的核算与管理：

(一)长期股权投资在取得时,应当按取得时的实际成本作为初始投资成本。(二)长期股权投资应按被投资单位设二级明细账核算。

(三)长期股权投资根据不同情况,分别采用成本法或权益法核算。公司对其他单位的投资占该单位有表决权资本总额 20%或 20%以上,或虽投资不足 20%但具有重大影响的,采用权益法核算;公司对其他单位的投资占该单位有表决权资本总额 20%以下,或对其他单位的投资虽占该单位有表决权资本总额 20%或 20%以上,但不具有重大影响的,采用成本法核算,股权投资差额按 10 年摊销。

(四)公司对外投资分得的利润和股利,计入公司的税后利润,由公司统一进行分配。

(五)为加强投资计划管理,经批准的项目由项目承办部门编制用款进度计划,报公司财务部审查,经副总经理、总经理批准后方可用款。重大投资项目需报批出资人。

第五十条 长期债权投资的核算与管理:

(一)长期债权投资在取得时,应当按取得时的实际成本作为初始投资成本。

(二)长期债权投资应当设置“债券投资”和“其他债权投资”明细科目核算。

(三)长期债权投资应当按照票面价值与票面利率计算确认利息收入。长期债券投资的初始投资成本与债券面值之间的差额,应当在债券存续期间,按照直线法于确认相关债券利息收入时予以确认。

(四)处置长期债权投资时,应当将实际取得价款与投资账面价值的差额确认为当期投资损益。

第五十一条 公司应在期末对长期投资进行检查,如果长期投资的市价持续下跌或被投资单位经营状况恶化等原因导致其可收回金额低于投资的账面价值,则对可收回金额低于投资账面价值的部分计提长期投资减值准备。

第六章 固定资产核算与管理

第五十二条 固定资产是指使用期限在一年以上的房屋、建筑物、机器以及其他与生产经营有关的设备、器具、工具等资产;单位价值在 2000 元以上,不属于生产经营主要设备,且使用期限超过两年的物品也作为固定资产。

第五十三条 固定资产分为房屋建筑物，机器设备，电子设备，火车、轮船以外的运输设备，

与生产经营活动有关的器具、工具、家具办公设备，其他设备六类。融资租入的固定资产，在未取得所有权前也按上述分类另行核算。

第五十四条 固定资产原值按其不同来源分别确定：

（一）购入的固定资产，按实际支付的买价（或售出单位的账面原值扣除原安装成本）、包装费、运杂费、安装成本、税金等记账。

（二）自制自建的固定资产，按建造过程中实际发生的全部支出记账。用借款购建的固定资产，在购建期内发生的借款利息支出，外币折合差额等计入固定资产价值。

（三）其他单位投资转入的固定资产，按评估确认或合同协议约定的价格记账。

（四）融资租入的固定资产，按当日租赁资产的原账面价值与最低租赁付款额的现值两者中较低者作为入帐价值。

（五）在原有固定资产基础上进行改建、扩建的固定资产，按原有固定资产账面原值，减去改建、扩建过程中发生的变价收入、加上由于改建、扩建而增加的支出记账。

（六）接受捐赠的固定资产应按同类资产的市场价格或有关凭据确定固定资产价值。接受捐赠时发生的各项税费应计入固定资产价值。

（七）盘盈的固定资产按重置完全价值记账。

第五十五条 固定资产按类别、使用部门设置明细分类帐进行核算。

第五十六条 固定资产应按原值或重置完全价值入帐，入帐后除发生下列情况外，不得任意变动其账面价值：

（一）根据国家规定对固定价值重新估价；

（二）增加补充设备或改良装置；

（三）将固定资产的一部分拆除；

（四）根据实际价值调整原来的暂估价值；

（五）发现原记固定资产价值有误。

第五十七条 固定资产折旧指固定资产在生产经营过程中，逐渐损耗而转移到产品成本中的那部分价值。除下列固定资产外，公司其他固定资产都应计提折

旧，固定资产提取的折旧，计入成本费用，不得冲减股本等资本类项目。

(一) 已提足折旧仍继续使用的固定资产；

(二) 按规定单独估价作为固定资产入帐的土地。

第五十八条 固定资产折旧应根据各类固定资产使用年限采用直线法计提，固定资产计提折旧额应按原价扣除该项固定资产原值 5 % 的残值确定，本公司各类固定资产的预计使用年限和年折旧率为：

固定资产类别	预计使用年限	年折旧率 %
房屋及建筑物	20-30 年	3.17%
机器设备	10-20 年	4.75%
运输设备	4-10 年	9.5%
电子设备	3-5 年	19%
办公设备	5 年	19%
其它设备	5 年	19%

第五十九条 固定资产月折旧额应根据月初固定资产账面原值和月折旧率来计算。月份内使用的固定资产，当月不计提折旧，从次月起计提折旧；月份内减少或停用的固定资产，当月仍计提折旧，从次月起停止计提折旧；提足折旧的适龄固定资产不再计提折旧；提前报废的固定资产，其净损失计入企业营业外支出，不得补提折旧。

第六十条 固定资产折旧通过“累计折旧”科目进行核算。

第六十一条 发生的日常修理费用，可以直接计入当月成本费用。发生不均衡的可采用分摊方式。

第六十二条 固定资产清理和报废

(一) 固定资产清理和报废通过“固定资产清理”科目进行核算。本科目核算因出售、报废和毁损等原因转入清理的固定资产净值，及其在清理过程中所发生的清理费用和清理收入。

(二) 固定资产清理按被清理的固定资产项目设置明细账。

第六十三条 固定资产的调出。由于技术更新、企业变动等出现多余和不需用固定资产，经公司领导批准后，应按固定资产净值和市场情况进行转让、处理。转让价格与固定资产账面净值的差额，作营业外收支处理。

第六十四条 财务部与固定资产管理部门应定期进行固定资产盘点，每年年

末必须进行实地盘点。出现盘盈盘亏的，应于期末前查明原因，报公司领导批准后在期末财务结账前处理完毕，差额计入当期营业外收支。

第六十五条 固定资产在期末按账面价值与可收回余额孰低计量，对

由于市价持续下跌，或技术陈旧、损坏、长期闲置等原因导致固定资产可收回金额低于账面价值的，按单项固定资产可收回金额低于账面价值的差额计提固定资产减值准备。

在建工程是指企业处于施工前期准备、正在施工中和虽已完工但尚未交付使用的建筑工程和安装工程。

第六十六条

（一）在建工程的计价：

- 1、工程用材料：按实际成本计价；
- 2、待安装设备：比照固定资产的计价方法计价；
- 3、预付工程款：按实际支付的工程款项计价；
- 4、工程管理费用：按实际发生的各项管理费用计价；
- 5、自营工程：按直接材料、直接工资、直接机械施工费以及所分摊的工程管理费等计价；
- 6、出包工程：按应当支付的工程价款以及所分摊的工程管理费等计价；
- 7、设备安装工程：按所安装设备的原价、工程安装费用、工程试运转支出以及所分摊的工程管理费等计价；
- 8、在建工程在达到预定可使用状态前所发生的借款利息、汇兑损益等费用应予资本化，在建工程达到预定可使用状态时，应停止费用资本化，并确认为固定资产。

（二）“在建工程”科目下设“自营工程”、“出包工程”、“工程物资”三个二级科目，并按承包单位或工程项目设三级科目进行核算。

（三）公司应于年度终了时，对长期停建并预计在3年内不会重新开工或其他足以证明发生减值情形的在建工程，按预计可收回金额低于账面价值的差额计提在建工程减值准备。

第六十七条 出包工程的竣工验收及决算：

（一）工程完工前，工程部门和使用部门应派专人对工程质量和进度进行跟踪和监督，保证工程按质按量完成。

(二) 工程完工后, 应按批准的设计方案和规定的内容进行检查验收, 工程部、使用单位负责人及施工单位均应在验收合格单上签字, 财务部门依据验收合格证书及工程合同支付工程款。

(三) 所付工程款按工程造价的5%扣质保金, 特殊行业如返修率较高的防水工程等, 按10%扣质保金。质保金时间为半年至壹年, 到期后财务部门依据工程部和使用单位出具的质量合格证明支付质保金。

第七章 长期待摊费用、无形资产核算与管理

第六十八条 长期待摊费用的核算与管理:

(一) 长期待摊费用是企业发生的不能全部计入当年损益, 应当在以后年度内分期摊销的各项费用, 包括固定资产大修理支出、筹建期发生的费用及摊销期在一年以上的其它摊销费用。

(二) 除购置和建造固定资产以外, 所有筹建期间发生的费用, 应先在长期待摊费用归集, 待企业开始生产经营起一次计入当期损益。

(三) 当固定资产大修理支出金额较大、受益期超过一年时, 应作为长期待摊费用进行核算。

(四) “长期待摊费用”科目应按长期待摊费用的种类设置明细账, 进行明细分类核算。

(五) 如果长期待摊费用项目不能使以后会计期间受益的, 应将尚未摊销的该项目摊余价值全部转入当期损益。

第六十九条 无形资产的核算与管理:

(一) 不具有实物形态的, 能在较长时期为企业提供收益的资产, 包括专利权、商标权、著作权、土地使用权、经营特许权、专有技术等统称无形资产。

(二) 无形资产应按企业取得的实际成本入帐。

(三) 无形资产按项目设置明细账, 进行明细分类核算。

(四) 无形资产应当自取得当月起在预计使用年限内分期平均摊销。无形资产的摊销年限, 按合同的受益年限或法律规定的有效年限确定, 如果合同没有规定受益年限, 法律也没有规定有效年限的, 摊销年限不应超过 10 年。

(五) 购入或以支付土地出让金方式取得的土地使用权, 在尚未开发前,

作为无形资产核算，按规定的期限分期摊销；开发时，将土地使用权的账面价值全部转入在建工程或开发成本。

（六）出售无形资产，应将所得价款与该项无形资产的账面价值之间差额，计入当期损益。

（七）定期对无形资产的价值进行检查，无形资产应当按照账面价值与可收回余额孰低计量，年末对可收回金额低于账面价值的差额，计提无形资产减值准备。

第八章 流动负债核算与管理

第七十条 短期借款的核算与管理：

（一）短期借款指企业借入的期限在一年以下的各种借款。

（二）短期借款应按债权人设置明细账，并按借款种类进行明细核算。

第七十一条 应付票据的核算与管理：

（一）应付票据是由出票人出票，由承兑人允诺在一定时期内支付一定款项的书面证明。

（二）财务经办人在应付票据到期前，及时将款项足额交存开户银行，维护公司商业信用。

（三）应设置“应付票据备查簿”，详细登记每一应付票据的种类、号数、签发日期、到期日、票面金额、合同交易号、收款人姓名或单位名称以及付款日期和金额等详细资料，到期清付时，应在备查簿内逐笔注销。

第七十一条 应付账款的核算与管理：

（一）应付账款指购买材料、商品或接受劳务供应等而发生的债务，是买卖双方在购销活动中由于取得物资与支付货款在时间上不一致而产生的负债。

（二）应付账款入帐时间以所购买物资的所有权转移、或接受劳务已发生为标志。

（三）应付账款按实际应付金额的总值，即价税合计数入帐。

（四）应收账款按供应单位的名称设置明细账进行明细核算。

（五）加强与供应单位的对帐制度，及时清算帐款，保证公司商品、材料采购的良性循环，维护公司商业信用。

(六) 对于债权单位撤消或其他原因无法支付, 或将应付账款划转给关联方等其他企业的无法支付或无需支付的应付款项计入资本公积。

第七十二条 其他应付款的核算与管理:

(一) 其他应付款为应付其他单位或个人的零星款项。

(二) 其他应付款按“存入保证金”、“应付租金”、“其他应付、暂收款”等类别以及单位或个人设置明细科目进行明细核算。

第七十三条 应付工资、应付福利费的核算与管理:

(一) 应付工资和应付福利费是企业使用了职工的劳动而应给予职工的劳动报酬和补偿。

(二) 根据国家统计局 1989 年第 1 号令发布的《关于职工工资总额组成的规定》及其他有关补充规定制定职工工资总额的组成内容。

(三) 应付福利费按职工工资总额的 14% 计提。其工资总额的构成与统计上的口径一致, 不作任何扣除。

(四) 职工福利费主要用于职工医药费、职工的生活困难补助、职工及其供养直系亲属的死亡待遇、集体福利的补贴、其他福利待遇等。

(五) 应付工资明细账根据公司及子公司的具体情况, 按职工类别、工资总额的组成内容等进行明细核算。

第七十四条 应付股利的核算与管理:

(一) 应付利润是独立核算的经济实体, 对其实现的经营成果除了按照税法规定交税外, 还必须对投资者给予一定的回报, 作为投资者应该分享的税后利润。

(二) 按公司规定的利润分配顺序、分配方案分配利润, 正确计算应支付给投资者的利润。

第七十五条 预收账款的核算与管理:

(一) 预收账款是买卖双方协议商定, 由购货方预先支付一部分货款给供应方而发生的一项负债。

(二) 预收账款的核算, 可根据公司的具体情况而定。若预收货款较多的, 可以独立设置“预收账款”科目; 若不多的, 则可直接记入“应收账款”科目的贷方。

(三) 本科目按付款单位设置明细账, 进行明细分类核

第七十六条 应交税费的核算与管理:

(一) 应交税费是企业生产经营活动所取得的收入或所得等依法缴纳的税费。包括增值税、房产税、资源税、土地使用税、印花税、个人所得税、企业所得税等。

(二) 增值税应在“应交税费——应交增值税”科目下设置“进项税额”、“已交税费”、“销项税额”、“进项税额转出”“转出未交增值税”、“转出多交增值税”等明细科目进行核算。

(三) 消费税实行价内征收，已缴纳的消费税计入销售税金抵减产品销售收入，在“应交税费——应交消费税”科目进行核算。

(四) 企业所得税，按规定计算出应交的所得税额在“应交税费——应交所得税”科目进行核算，所得税税率视当地税务机关有关规定计缴。

(五) 个人所得税按规定税率由单位统一代扣代缴。

(六) 印花税，是由纳税人根据规定自行计算应纳税额，以购买并一次贴足印花税票等方式缴纳的税款。业务发生时直接借记“管理费用”或“待摊费用”科目，不需通过“应交税金”科目进行核算。

(七) 按照税法规定正确计算各种应纳的税费，按照规定的列支渠道计入有关科目，正确反映各种应缴纳的税费，并按有关规定的纳税时间纳税。

第七十七条 其他应交税费是企业除了上述应交各种税费以外的其他各种应上交国家的税费，包括应交城市维护建设税、应交教育费附加等。城建税与教育费附加按照企业交纳流转税的一定比例计算（城建税为 5%，教育费附加为 3%），并与流转税一并交纳。

第九章 长期负债核算与管理

第七十八条 长期负债是指偿还期限在一年或者一年以上的债务。包括长期借款、应付债券、长期应付款。

第七十九条 长期借款的核算与管理：

(一) 及时反映和监督长期借款的借入、借款利息的结算和借款本息归还情况，遵守信贷纪律。

(二) 因长期借款而发生的借款费用（利息、汇兑损益等）的处理方法：

1、为购建固定资产而发生的长期借款费用，在购建的固定资产完工交付使

用，并办理竣工决算手续前所发生的，予以资本化，计入固定资产价值。

2、为购建固定资产而发生的长期借款费用，在固定资产办理竣工决算后所发生的，直接计入当期财务费用。

3、属于流动负债性质的借款费用，直接计入当期损益。

(三)长期借款应以实际发生的数额入帐。

(四)长期借款按债权人设置明细账，并按借款种类进行明细核算。

第八十条 长期应付款的核算与管理：

(一)长期应付款是指除了长期借款、应付债券、专项应付款等以外的长期负债。包括采用补偿贸易方式引进设备形成的长期负债、融资租入固定资产形成的长期负债等。

(二)及时反映引进设备价款和租赁费的发生、设备投入生产使用后设备价款和租赁费的归还；正确计算资产的价值；按合同规定的期限支付应付款项，恪守信用。

(三)长期应付款按其种类设置明细账，进行明细核

算。**第八十一条** 专项应付款的核算与管理：

(一)专项应付款是指有关部门拨给企业，具有专门用途，可以长期使用的资金，主要包括国家拨入的各种专项拨款。

(二)专项应付款应按照实际取得的金额入帐。

(三)按拨入资金的种类设置明细科目，进行明细核算。

(四)按拨款的规定用途使用资金，保证拨入资金的完整性。

第十章 所有者权益核算与管理

第八十二条 所有者权益是指企业投资者对企业净资产的所有权，它表明企业的资产总额在抵偿了一切现存义务后的差额部分，主要包括实收资本、资本公积、盈余公积、未分配利润。

第八十三条 实收资本的核算与管理：

(一)实收资本按投资人设置明细科目进行明细核算。

(二)及时反映和监督投资者投入企业资本的增减变动情况，保证投资者投入资本的正确及完整。

第八十四条 资本公积的核算与管理：

（一）资本公积指由所有投资者共同享有的资金。

（二）资本公积的主要来源：

- 1、资本（或股本）溢价；
- 2、外币资本折算差额；
- 3、接受捐赠的资产价值；
- 4、法定资产重估增值。

（三）正确反映和监督各项资本公积的增减变动情况，按照规定用途正确使用资本公积，保护所有者权益。

第八十五条 盈余公积的核算与管理：

（一）盈余公积是指企业按照规定从税后利润提取的积累资金。分为公益金和一般盈余公积。

（二）“盈余公积”科目设置“法定盈余公积”、“任意盈余公积”两个明细科目进行核算。

（三）盈余公积的提取方法：

1、法定盈余公积按《公司法》有关规定，公司制企业应按照净利润的 10% 提取，但此项公积金达到注册资本的 50% 时可不再提取。

2、任意盈余公积按股东会决议提取，按税后利润的 5% 提取。

第八十六条 未分配利润的核算与管理：

（一）未分配利润是指留存于企业尚未指定用途的净利润。

（二）正确反映和监督未分配利润的增减变动情况。

（三）正确反映投资者投入资本的积累情况，真实反映企业的净资产。

第十一章 成本和费用管理

第八十七条 费用是指企业为销售商品、提供劳务等日常活动所发生的经济利益的流出。成本是指企业为生产产品、提供劳务而发生的各种耗费。

第八十八条 成本费用核算资料，必须正确、完整，如实地反映生产经营过程中的各种消耗。有关成本、费用核算的原始记录、凭证账簿、费用汇总和分配表、统计资料等，内容必须完整、真实，编制和记载必须及时。

第八十九条 采用实际成本法核算成本，在产品生产过程及工程施工过程中实际消耗的直接材料费、直接人工费、其他直接支出和其他相关间接费用，计入成本。原材料的消耗按加权平均法核算，周转材料的摊销按周转次数分期摊销。

第九十条 期间费用包括管理费用、财务费用、营业费用。期间费用不计入生产成本，直接计入当期损益。

第九十一条 成本的控制实行预算管理体制，将实际情况与预算相对比，分析成本增减变动的原因。

第九十二条 费用的控制实行预算管理、一支笔审批制度。凡属费用性支出，各部门均应于每年年初提出预算，经财务部汇总、报总经理办公会讨论通过后方可实施，各部门按预算进行报销。费用的报销程序如下：

费用发生后，经办人必须取得合法、有效的原始凭证，并按以下程序报销：

（一）、经办人应在原始凭证背面签字并填制费用报销凭证，在经办人栏签名，注明费用应归集的部门或项目。如有实物还需验收人签字，有进仓的还应附有效的进仓单。物资采购应附经批准的有效采购合同。

（二）、交部门或项目主管领导审核签字。

（三）、交财务经理审核原始凭证是否合法有效、是否超出开支范围。无效凭证及超出开支范围的不予报销。

（四）、交总经理或总经理授权审批人签批。

（五）、审批手续完成后，到出纳处领款。出纳付款前应认真复核手续是否齐全、金额是否正确、原始凭证是否合法，出纳付款后应在原始凭证及报销凭证上加盖“现金付讫”章，并按原始凭证及报销凭证及时登记日记账。

（六）、出纳登完日记账，应将原始凭证及报销凭证交主管会计填制记账凭证。会计填制凭证时应复核手续是否齐全、金额是否正确、原始凭证是否合法、是否超出开支范围。

第十二章 收入管理

第九十三条 收入是指企业在销售商品、提供劳务及让渡资产使用权等日常

活动中所形成的经济利益的总流入。包括主营业务收入和其他业务收入，不包括为第三方或者客户代收的款项。

第九十四条 销售收入的确认，以《企业会计准则》为准，并根据其行业特点在其管理制度中规范。

第九十五条 销售商品的收入，应在下列条件均能满足时予以确认：

- （一）已将商品所有权上的主要风险和报酬转移给购货方；
- （二）既没有保留通常与所有权相联系的继续管理权，也没有对已售出的商品实施控制；
- （三）与交易相关的经济利益能够流入本企业；
- （四）相关的收入和成本能够可靠地计量。

第九十六条 在同一会计年度内开始并完成的劳务，应当在完成劳务时确认收入。

如劳务的开始和完成分属不同的会计年度，在提供劳务交易的结果能够可靠估计的情况下，应当在资产负债表日按完工百分比法确认相关的劳务收入。

在提供劳务交易的结果不能可靠估计的情况下，应当在资产负债表日对收入按以下情况予以确认和计量：

- 1、如果已经发生的劳务成本预计能够得到补偿，应按已经发生的劳务成本金额确认收入，并按相同金额结转成本；
- 2、如果已经发生的劳务成本预计不能全部得到补偿，应按能够得到补偿的劳务成本金额确认收入，并按已经发生的劳务成本，作为当期费用，确认的金额小于已经发生的劳务成本的差额，作为当期损失；
- 3、如果已经发生的劳务成本全部不能得到补偿，应按已经发生的劳务成本作为当期费用，不确认收入。

第九十七条 销售商品的收入按企业与购货方签订的合同或协议金额或双方接受的金额确定。

第九十八条 建立收入的预测、分析制度。每月月底由销售部门或经营部门等对下月收入情况进行预测，并报财务部，纳入公司预算。

第十三章 利润及其分配管理

第九十九条 利润是指企业在一定会计期间的经营成果，包括营业利润、利润总额和净利润。

第一百条 营业利润是指主营业务利润和其他业务利润之和减去资产损失、营业费用、管理费用、财务费用后的净额。

第一百零一条 净利润是指利润总额减去所得税后的余额。

第一百零二条 缴纳所得税后的净利润，按下列顺序分配：

- (一) 弥补以前年度亏损；
- (二) 提取法定盈余公积 10%
- (三) 提取任意盈余公积 5%
- (四) 向投资者分配利润，剩余部分留作公司发展基金。
- (五) 公司绩效薪酬按公司发展基金提取 30%。

第十四章 财会工作的检查与监督

第一百零三条 财务部及财务人员应对本单位的经济活动进行会计监督。

第一百零四条 进行会计监督的依据：

- (一) 国家及地方政府规定的法律、法规、财务制度；
- (二) 企业的财务制度和企业的财务预算。

第一百零五条 财务部和财务人员应当对原始凭证进行审核和监督。

- (一) 对不真实、不合法的原始凭证不予受理。
- (二) 对弄虚作假、严重违法的原始凭证，在不予受理的同时应予以扣留，并及时向公司领导报告，请求查明原因，追究当事人的责任；
- (三) 对记载不准确、不完整的原始凭证予以退回，要求经办人员更正、补充。

第一百零六条 财务部和财务人员对伪造、变造、故意毁损会计账簿的行为，应当制止和纠正；制止和纠正无效的，应向公司领导报告，请求作出处理。

第一百零七条 财务部和财务人员应当对实物、款项进行监督，督促建立并

严格执行财产清查制度。发现账簿记录与实物、款项不符时，应当按照国家有关规定进行处理。超出财务部、财务人员职权范围的，应当立即向公司领导报告，请求查明原因，作出处理。

第一百零八条 财务部、财务人员应当对公司财务收支进行监督：

（一）对审批手续不全的财务收支，应当退回，要求补充、更正；

（二）对违反国家统一的财政、财务、会计制度规定的财务收支，应当制止和纠正；制止和纠正无效的，应当向公司领导提出意见请求处理。

（三）对违反国家统一的财政、财务、会计制度规定的财务收支，不予受理。

（四）对违反国家统一的财政、财务、会计制度的财务收支，不予制止和纠正，又不向公司领导提出意见的应当承担赔偿责任。

第一百零九条 财务部、财务人员违反公司内部财务管理制度的经济活动，应当制止和纠正，制止和纠正无效的，向公司领导报告，请求处理。

第一百一十条 财务部、财务人员应当对公司制定的预算、财务计划、经营计划的执行情况进行监督。

第一百一十一条 公司财务部应定期进行财务检查，并写出检查报告。对认真执行财务管理制度、降低成本费用开支、提高经营管理和经济效益等方面成绩显著的，提请公司给予表扬和奖励；对管理混乱、玩忽职守、违反财经纪律的，应及时制止和纠正，并根据情况提请公司给予通报批评、追究会计机构负责人的责任。

第一百一十二条 公司财务部对公司的各项经济指标的执行和完成情况，要定期进行检查和考核，做到事前有计划、事中有控制、事后有考核。

第十五章 票据管理

第一百一十三条 票据管理原则

（一）公司各种发票由财务部指定专人按有关规定登记领购、填制、保管、回收、缴销。

（二）银行结算有关票据由财务部出纳负责按有关规定登记、领购、填制、保管、回收，建立支票领用登记本。对填写错误的银行支票，必须加盖“作废”戳记与存根一并保存并按银行有关规定缴销。

(三) 各种发票填制必须按税务等有关部门规定及发票内容详细填列，入填写错误应将发票一式几联同时作废，以便审查。

(四) 加强票据管理，杜绝单据遗失，谁领用谁负责，因票据遗失造成的经济损失由责任人赔偿。

(五) 票据使用完毕或更改票据时，应将原领用的票据交管理人员缴销，票据管理人员不能擅自销毁缴销的票据，否则追究其责任。每年年底要统一整理已用发票等票据并装订成册。

第一百一十四条 开具发票的要求：

(一) 字迹清楚；

(二) 不得涂改；

(三) 项目填写齐全；

(四) 票物相符，票面金额与实际收取金额相符，其他的必须依据有效合同的约定方可开具发票；

(五) 各项目内容必须真实、准确、完整；

(六) 全部联次一次填开，上、下联的内容和金额应一致；

(七) 不得开具伪造的发票；

(八) 发票必须加盖发票专用章；

(九) 经办人必须准确提供开票单位信息资料：包括企业名称、税号、注册地址、银行账号、开户银行、通讯地址、联系方式等；

(十) 财务部开票人员将已开具的发票加盖发票专用章后交经办人。

第一百一十五条 收取发票注意事项

(一) 审核发票的抬头和出具发票的单位名称。一是看与本单位有无经济业务关系；

(二) 看发票名称与经济内容是否相符；

(三) 发票内容与公司的经营范围是否吻合。各类发票只能在其适应的业务范围内开具，超出范围无效。

(四) 审核发票的票面，发票内容必须填写齐全，不得有任何涂改。

(五) 审核发票开出的时间。发票上标明有效使用期限的，应在有效期内，过期作废。

(六) 看是否有同一经济内容、同一金额的发票在相近时间内出现，防止重

复报账；二看发票之间在时间和内容上的内在联系。

（七）审核发票的数字。看数字乘以单价是否等于总金额；看大小写是否一致；看小写金额前面是否有“¥”字样，大写金额前面是否顶格。如有差错，一定要查清缘由。

（八）审核发票盖章是否合格。加盖的印章应与票据的种类相符合，加盖的印章与票据的种类不相符，也是违规票据。加盖的印章是否合规、清晰。

（九）不符合以上规定的发票，财务部有权拒收，由此造成的经济损失由经办人承担。

第一百一十六条 凡退票，必须按税收征管法的规定办理，发票如有填错，应整套（存根联、发票联、记账联）保存，并注明“作废”字样，以备查验。

第一百一十七条 公司财务部使用的发票、收据和其他票据，由专人负责管理。

第十六章 税务管理

第一百一十八条 税务管理依据《中华人民共和国税收征收管理法》及其实施细则和《发票管理办法》的有关规定执行。

第一百一十九条 公司自领取营业执照之日起三十日内，持有关证件，向税务机关申报办理税务登记，领取税务登记证；税务登记内容发生变化的，自工商行政管理机关办理变更之日起三十日或者在向工商行政管理机关办理注销登记之前，持有关证件向税务机关申报办理变更或者注销税务登记。

税务登记证不得转借、涂改、损毁、买卖或者伪造。

第一百二十条 公司按国家税法规定，由财务部计算、申报缴纳各项税，不偷税、漏税、逃税、欠税，依法履行纳税人义务。同时，公司负责人及财务部门工作人员也应熟悉法规，明确纳税人权利，依照国家规定的核算方法和政策超前地、全局性地做好企业纳税筹划工作。

第一百二十一条 未经税务主管部门同意，不得印制发票。

第一百二十二条 公司的账簿、记账凭证、完税凭证及其他有关资料必须按照国务院财政、税务主管部门规定保管，不得伪造、变造或者擅自损毁。

第一百二十三条 财务部应按国家有关规定，办理减免税及各项税收优惠事

项，履行代扣代缴等税收扣缴义务。

第一百二十四条 公司的一切支出都必须取得合法的发票。公司采购事项，必须向供货方索取增值税专用发票。

第一百二十五条 增值税专用发票的管理：

（一）公司严格按《增值税专用发票使用规定》保管使用专用发票，严禁代、虚开增值税专用发票。对违规责任人，按法律规定处理，由其承担全部责任。

（二）公司增值税专用发票丢失，应立即按规定程序向当地主管税务机关、公安机关报失，并在《中国税务报》上刊登“遗失声明”。

第十七章 会计档案管理

第一百二十六条 会计档案管理依据《中华人民共和国会计法》、《中华人民共和国档案法》及财政部《会计档案管理办法》的有关规定进行管理。

第一百二十七条 公司的会计档案指会计凭证、会计账簿、财务报告、存储会计信息的磁盘和其他会计核算专业资料，是记录和反映经济业务的重要史料。具体包括：

- （一）会计凭证（原始单据、记账凭证）；
- （二）会计账簿（日记账、总账、明细账、辅助备查帐）；
- （三）财务报告（会计报表、会计报表附注、财务情况说明书）；
- （四）审计报告；
- （五）电算化会计档案（包括备份资料）；
- （六）验资报告、评估报告等由社会中介机构出具的有关财务方面的报告；
- （七）重大经济合同、协议、借款合同、担保书、董事会决议；
- （八）其他会计资料（如银行存款余额调节表、财务计划、财产交接清册等）。

第一百二十八条 会计档案的管理由财务部专人负责，并设立固定的档案管理专柜管理，严防毁损、散失和泄密。

会计档案资料在年度终了后，在册数、张数齐全的基础上装订整齐，加上封面并检查账簿启用表是否填写清楚，记账凭证和会计凭证是否连续编号、编页，各种签章是否齐全，装订是否结实，方能予以归档。

第一百二十九条 会计档案管理的程序和要求：

(一) 财务人员按期将会计资料装订成册；

(二) 会计凭证按照编号顺序折叠整齐，装订成册，并加具封面，由装订人签章；

(三) 会计账簿定期装订成册，编定页码，另加目录；

(四) 整理装订其他会计资料。

所有会计资料应由会计档案管理人员编制目录，分类存放归档；有关人员需借阅时，按规定办理借阅或复印手续；会计档案保管期满后，按规定办理销毁审批手续后销毁。

第一百三十三条 会计档案的保管期限：

序号	档案名称	保管期限 (年)	备注
一	会计凭证		
1	原始凭证	30	
2	记账凭证	30	
二	会计账簿		
3	总账	30	
4	明细账	30	
5	日记账	30	
6	固定资产卡片		固定资产报废清理后保管5年
7	其他辅助性账簿	30	
三	财务会计报告		
8	月度、季度、半年度财务会计报告	10	
9	年度财务会计报告	永久	
四	其他会计资料		
10	银行存款余额调节表	10	
11	银行对账单	10	
12	纳税申报表	10	
13	会计档案移交清册	30	
14	会计档案保管清册	永久	
15	会计档案销毁清册	永久	
16	会计档案鉴定意见书	永久	

第一百三十一条 会计档案的借用：

（一）财务人员因工作需要查阅会计档案时，必须经财务经理批准，经财务主管领导同意，方能由档案管理人员接待查阅。

（二）外单位人员因公需要查阅会计档案时，应持有单位介绍信，经财务经理同意，报财务主管领导批准后方能由档案管理人员接待查阅，并由档案管理人员详细登记查阅会计档案人的工作单位、查阅日期、会计档案名称及查阅理由。

（三）会计档案一般不得带出室外，如有特殊情况，需带出室外或复印时，必须经财务经理同意，报财务主管领导批准，并限期归还。

第一百三十二条 会计人员的变动或会计机构的改变等，会计档案需要移交时，须办理交接手续，并由移交人、接收人、监交人签字或盖章。

第一百三十三条 会计档案的销毁：

（一）单位档案管理机构编制会计档案销毁清册，列明拟销毁会计档案的名称、卷号、册数、起止年度、档案编号、应保管期限、已保管期限和销毁时间等内容。

（二）单位负责人、档案管理机构负责人、会计管理机构负责人、档案管理机构经办人、会计管理机构经办人在会计档案销毁清册上签署意见。

（三）单位档案管理机构负责组织会计档案销毁工作，并与会计管理机构共同派员监销。监销人在会计档案销毁前，应当按照会计档案销毁清册所列内容进行清点核对；在会计档案销毁后，应当在会计档案销毁清册上签名或盖章。

（四）保管期满但未结清的债权债务原始凭证和涉及其他未了事项的原始凭证，不得销毁，应当单独抽出立卷，保管到未了事项完结时为止。单独抽出立卷的会计档案，应当在会计档案销毁清册和会计档案保管清册中列明。

（五）单位电子会计档案的销毁，还应当符合国家有关电子档案的规定，并由单位档案管理机构、会计管理机构和信息系统管理机构共同派员监销。

（六）单位因撤销、解散、破产或其他原因而终止的，在终止或办理注销登记手续之前形成的会计档案，按照国家档案管理的有关规定处置。

第十八章 附 则

第一百三十四条 本规定未尽事宜，或与国家财政法规有抵触者，按国家有关规定执行。

第一百三十五条 本规定由公司财务部负责解释。

第一百三十六条 本规定自下发之日起执行。

附件一 出纳岗位职责

1、认真学习理论，掌握会计业务基础知识，严格履行财务管理制度，廉洁奉公；

2、根据有关制度，及时认真做好经费、存款及其他各项费用的现金和转账收付工作；

3、遵守现金管理规定，负责审核报销单据，对手续不完备，凭证不符合规定者，不予报销；

4、根据每天发生的收付凭证，及时登记现金日记账、银行存款日记账、核对库存现金和银行存款金额。现金日记账做到账目日清月结，月末与会计和银行核对，保证出纳，会计、银行三方账目完全一致；

5、按时发放工资，代扣代缴员工个人按有关规定必须支付的费用，按照《现金管理暂行条例的规定》，做好现金管理工作，库存现金不得超过银行规定的限额；

6、经常注意各项单据凭证使用的结存情况，并及时办好添印；

7、分类管理好公司所有现金、转账账目，按时填好各种报表、并认真做好每年的财务、税收、物价、审计检查的准备工作和整改工作。

8、严格执行公司借款管理制度和支票及印章管理制度，不符合手续不得发放支票和借款；

9、认真保管好各项单据凭证、印章和钥匙，严守各项公司机密；

10、完成领导临时分配的其他工作。

附件二 会计岗位职责

1、认真执行各项财经纪律、方针、政策、法规、制度和各项开支标准，对违反制度的业务事项有权拒付，并向领导汇报。

2、按照《会计基础工作规范》的要求正确设置会计科目和会计账簿，数字必须真实，严禁弄虚作假，伪造账目，按规定认真做好决算记账工作，保证做到账表准确相符，情况真实可靠。

3、认真审查原始凭证，对于不正确、不完整的原始凭证，退回更正补充，对于不合法的原始凭证坚决拒绝受理，保证一切会计凭证、账簿、报表及其他资料的真实、准确和完整。并及时做好整理归档工作。

4、规范费用业务的账务处理，正确填制记账凭证，及时编制会计报表，并上报公司负责人。

5、《根据会计档案管理办法》的规定建立健全会计档案，妥善保管好会计档案，防止丢失损坏，以备核查。

6、依法进行税务事项的会计处理和纳税申报工作，并缴纳公司各项税费，遵守税收的法律法规，提出合理避税方案，为公司争取税收优惠政策。负责配合审计、税务、银行等外部单位对公司的财务检查工作。

7、月末与出纳核对库存现金及银行存款余额，做到账账相符。不定期对出纳进行库存现金核查，做到账实相符，出现差异及时汇报，并作出处理。

8、与出纳团结协作，密切配合各部门开展业务工作，确保财务和业务工作的对接。

9、负责对公司的财务状况和经营成果进行分析，为公司领导作出决策提供依据。

10、做好保密工作，保守公司商业机密。遵守财务人员的道德规范。

11、完成公司安排的各项其他任务。

附件三 财务审批权限和付款审批流程管理规定

1、目的

进一步明确财务审批权限，规范管理，分清职责，明确经济责任，做到工作环节有序，稽核层次分明，资金流向清晰，确保国有资产的安全与增值，根据国家有关法律法规和企业会计准则及企业会计制度的规定，结合公司实际情况，制定本程序。

2、适用范围

公司对外投资、收购及兼并、工程建设及劳务合同、物资采购、费用报销等经济事项的财务审批权限和付款管理。所属全资或控股企业参照执行。

3、职责

3.1 总经理：

董事会授权总经理审批，负责对业务付款进行最终审批。

3.2 分管领导：

负责对业务的真实性、合法性进行审核。

3.3 业务部（工程部、综合部、财务部等）：

负责审核业务的真实性，审核合同及协议的完成质量及进度。

3.4 财务部：

负责审核原始单据的完整性、合法性、合规性和有效性、

4、报销原则

4.1 加强报销管理，当月帐，当月了，特殊情况报领导批准，否则，超过时间期限财务有权拒绝报账处理。

4.2 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。

4.3 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。

4.4 财务部门对所有报销票据，依据相关财经法规及内部财务制度对其合法性进行审核。

5、内容

5.1 对外投资、收购及兼并的审批权限和付款程序

5.2 工程建设款项的审批权限和付款程序

5.2.1 工程款支付由经报人填写“付款申请单”，附工程款支付申请表、监理方提供的支付证书、工程造价公司咨询公司提供的支付申请审核表、施工合同相关资料；由工程部负责人和分管领导审签后，送财务部会计和分管领导审签，报总经理审批付款。

5.2.2 按照《会计法》和《会计基础工作规范》要求，财务部每次付款必须将合同作为附件附在付款凭证上，以便审查。除合同另有规定外，每次付款财务部门必须取得收款方出具的发票或收款证明。财务部负责审查发票的合法性、合规性。

5.3 物资采购的审批权限和付款程序

5.3.1 物资采购包含办公用品、低值易耗品、固定资产等采购。

5.3.2 办公用品、低值易耗品由后勤部负责统一采购，由经报人填写“付款申请单”，综合部负责人和分管领导审签后，送财务部会计和分管领导审签，报总经理审批付款。

5.3.3 固定资产采购付款，由经报人填写“付款申请单”，附合同正本、发票、营业执照和法人身份证复印件、固定资产入库验收单等有关资料经后勤部负责人和分管领导审签后，送财务部会计和分管领导审签，报总经理审批付款。

5.4 费用的审批权限和付款程序

5.4.1 差旅费、业务招待费、交通费由经办人填写“付款申请单”，经报部负责人和分管领导审签后，送财务部会计和分管领导审签，报总经理审批付款。

5.4.2 办公费和低值易耗品的审批权限按 5.3 条“物资采购的审批权限和付款程序”执行。

5.4.3 包干额度内的业务交通费，由业务部门负责人和财务部审核后送分管领导审批付款。

5.4.3 除 5.4.1 和 5.4.2 条之外的其他管理费用报销，由经报人填写“付款申请单”，经报部负责人和分管领导审签后，送财务部会计和分管领导审签，报总经理审批付款。

5.5 税金的审批权限和付款程序

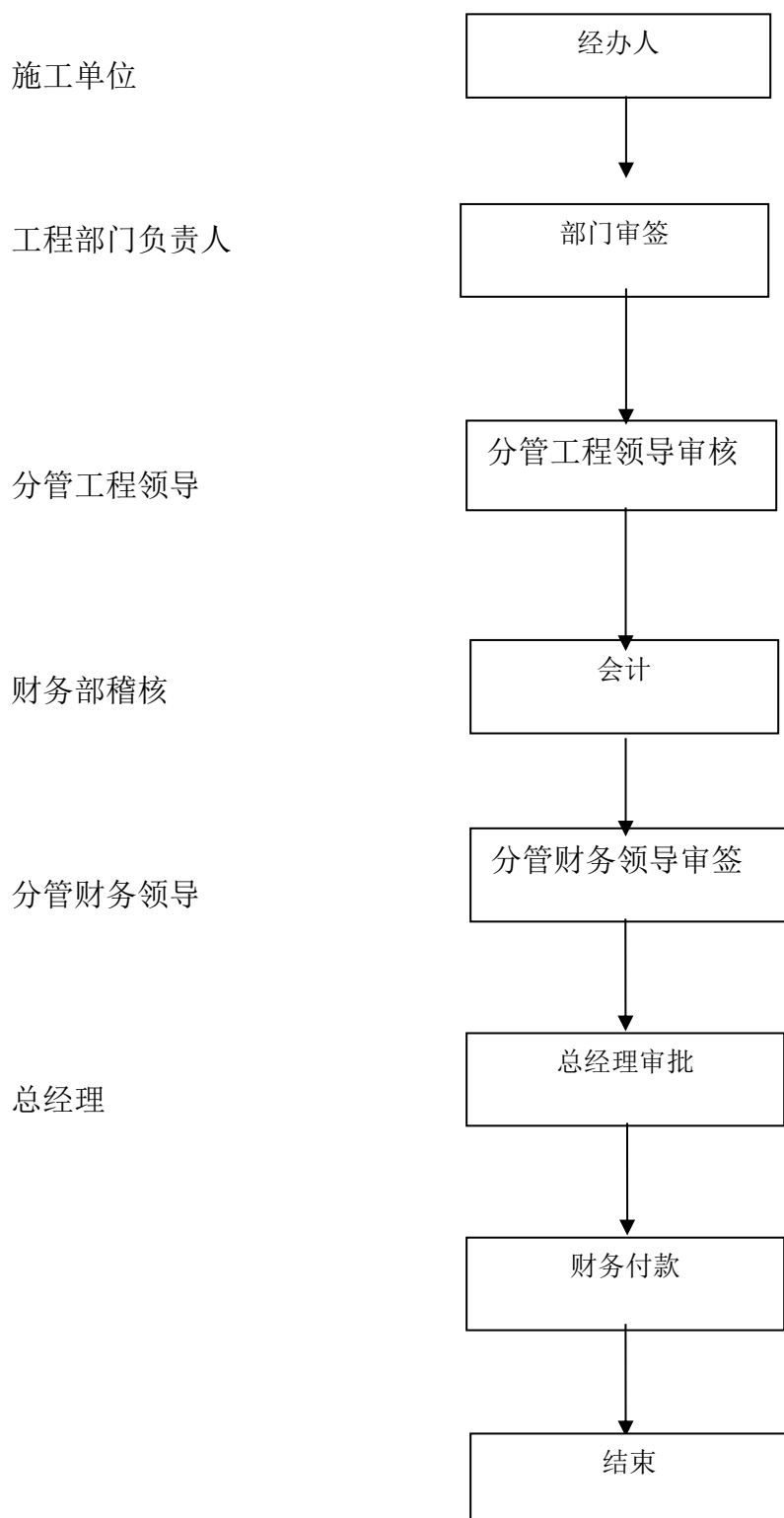
5.5.1 各项税款的支付由财务人员按税法规定计提并按时申报，纳税申报表由财务部负责人审核报总经理签批，税务局从公司银行账户上自动扣除公司申报的税款。

5.5.2 银行贷款的利息，由投融资部根据贷款合同审核后交财务部入账；对于其他非银行借款及往来资金占用的计息，应由投融资部根据协议或合同正确计算利息，报财务部审核后入账；银行手续费由财务部审核后入账。

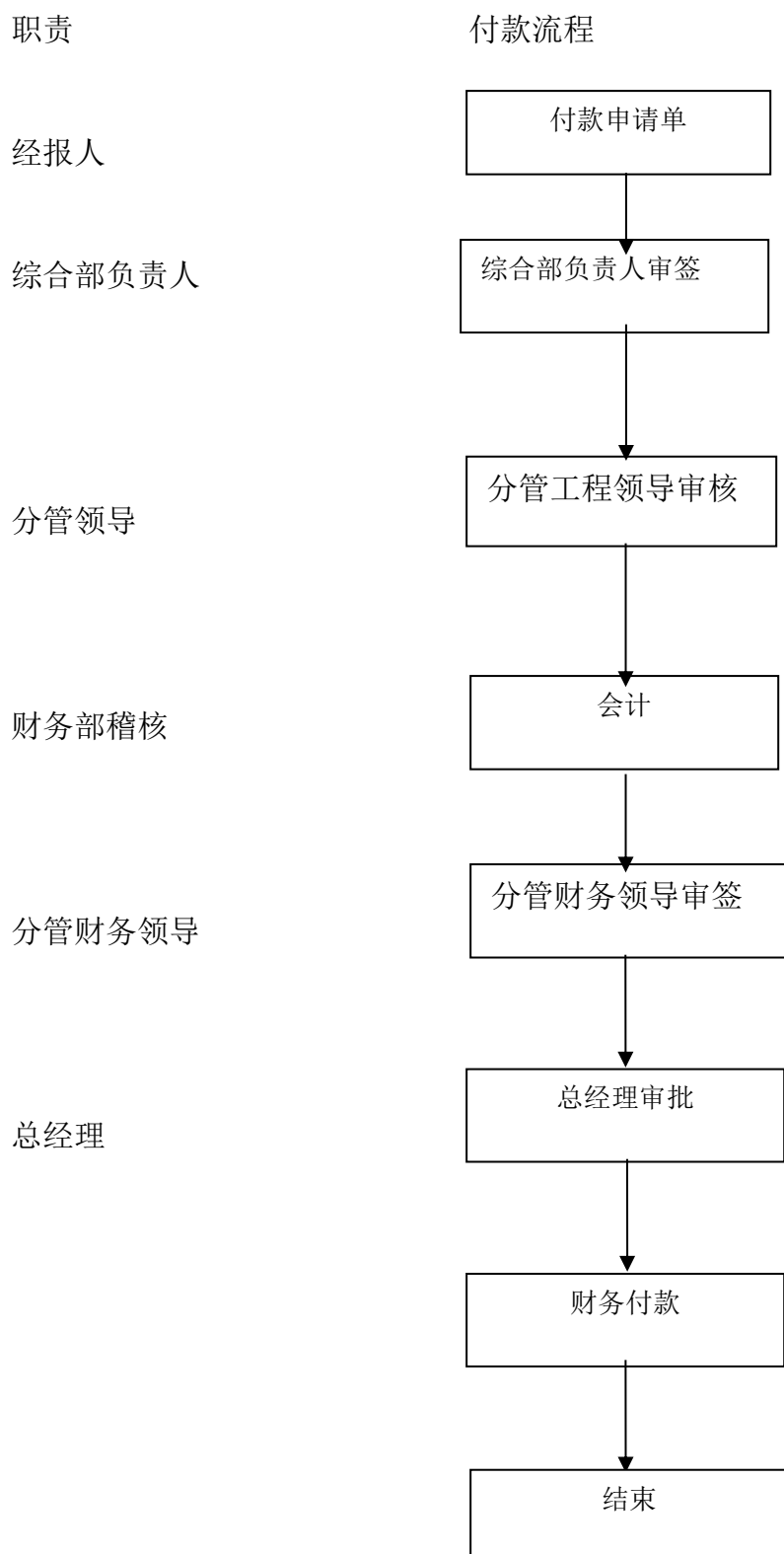
5.2 工程建设付款流程

职责

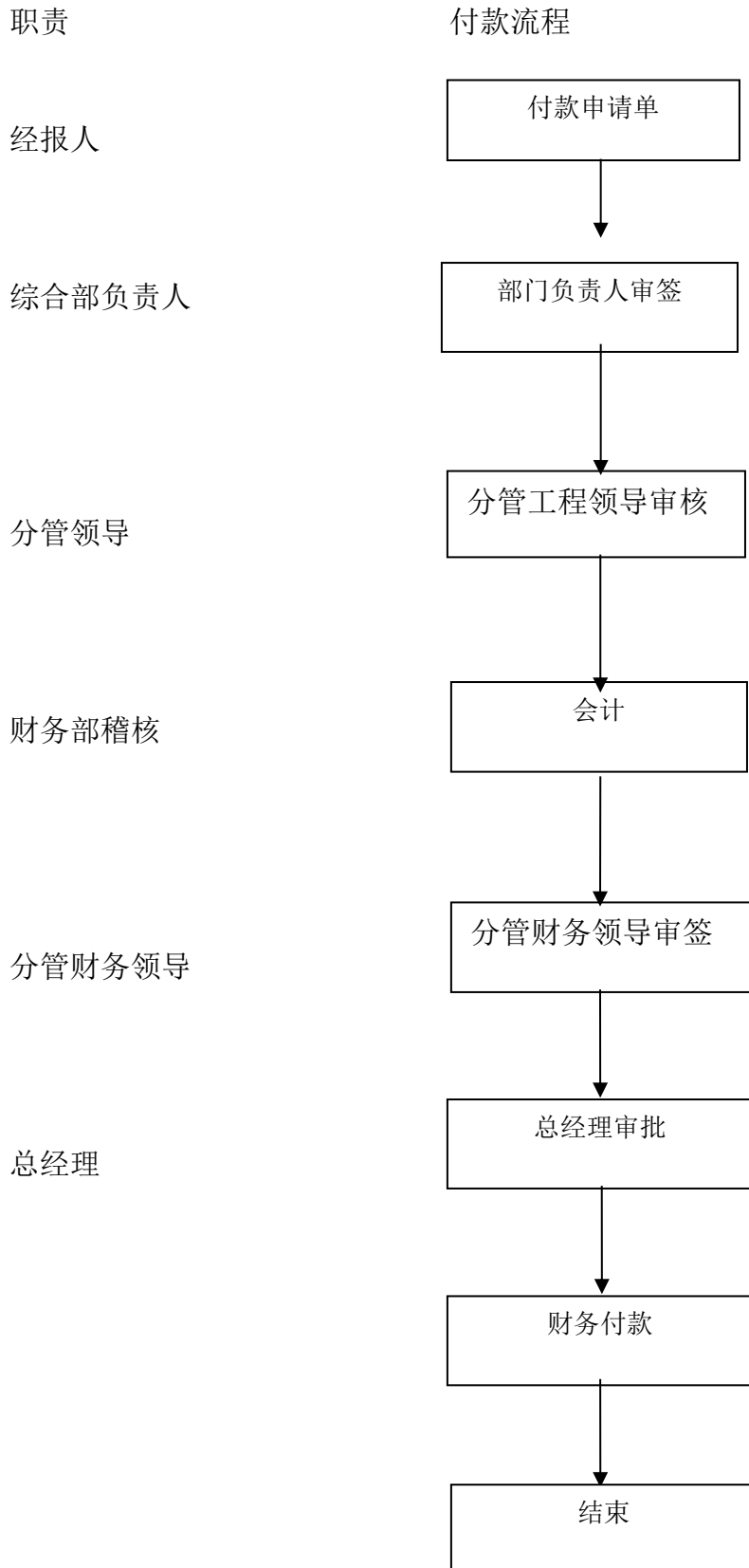
付款流程



5.3 物资采购包含办公用品、低值易耗品、固定资产等付款流程



5.4 费用付款流程
职责



附件四 网银管理办法

为促进网上银行业务的有序发展，确保公司资金使用的安全和高效运作。结合本公司的要求，特制订本规定。

一、主题内容与使用范围

本标准规定了网上银行的开通、网上银行的业务范围、网银密匙的权限、网银银行付款业务管理、网银的日常管理。

二、网上银行的开通

公司因开展业务需要开通银行账户网络查询、支付功能，由公司财务部提出书面申请，经公司财务分管领导核准，公司总经理批准后，由公司财务部指派专人在公司总经理指定的银行结算账户进行办理。

三、网上银行的业务范围

（一）根据业务需求，网上银行目前仅限于以下业务：账户查询：账户状态及其余额的查询、历史交易的明细查询；

（二）银行支付结算：内部转账、支付结算。账户状态管理；

（三）网上银行对账业务、修改账户密码。

四、网银密匙的权限

（一）网银密匙是公司开通网银业务后，银行用来进行身份确认的（软银件）工具（即 USBKEY 简称 U 盾）。

（二）开通了网上银行支付功能后，公司必须按二级权限进行管理，即出纳制单、会计复核并审核的模式。

（三）银行出纳（一级）：配备具有基本权限的网银密匙（设置密码）。持有此网银密匙可随时上网查询账户状况，包括当日及历史交易明细、时点余额等详细信息，并且可以提交办理银行支付结算制单指令。

（四）会计审核（二级）：配备具有复核权限的网银密匙（设置密码）。复核员必须对网上银行支付结算单据指令进行复核，查询网上银行收付记录。并对网上银行的所有支付单据指令进行审批后才生效。

五、网上银行付款业务管理

（一）出纳会计利用网银办理资金支付业务，一律须按公司资金审批程序规定，

由经办人办妥付款相关申请手续（比如：费报销清单、资金申请单、内部账户转款通知单等），方可办理网上银行结算操作。

（二）会计依据付款相关申请手续（比如：费报销清单、资金申请单、内部账户转款通知单等）对出纳网银指令进行复核。复核无误后，完成整个网银结算程序。

（三）账户网银交易：为控制财务风险对网银使用的规定调整为：每天单笔超 200 万元、日累计超 600 万元到柜台办理。

六、网银的日常管理

（一）公司指定出纳、会计的计算机为办理网银业务的专用机器，除处理日常工作外，严禁登录不良网站，即下载与工作无关的网络资源存储于本机。

（二）网络操作人员离开岗位时必须退出网上银行系统，并将网银密匙取出，妥善保管。

（三）出纳会计所持有网络密匙，应视作财务印章进行管理，各人设置的网银密码严格保密，无论日常临时工作交接还是岗位轮换，其密码必须及时修改。每日下班前，必须将网银密匙放入保险柜内或锁入抽屉存。

（四）每月终了后、次月 3 日前出纳将《银行对账单》，交会计作为会计档案保存。

七、保密

经单位负责人授权的管理人员，必须严格遵守公司保密条例，造成的经济损失依情节轻重进行相关处理。

附件五 印章管理办法

第一条 为规范公司财务印章的管理，加强对财务事项的监控力度，防范财务管理风险，结合公司实际情况，特制订本办法。

第二条 公司财务印章管理遵循“明确责任、严格审批、合理使用、妥善保管”原则。

第三条 财务印章的分类：

1. 对外专用财务印章：对外具有法律效力，并在相关部门备案的印章。包括财务专用章、法人章、发票专用章；

2. 对内专用财务印章：仅供公司内部管理需要的印章。包括现金收、付讫章，银行收、付讫章、个人人名章、作废章等。

第四条 本办法适用于公司财务部。

第一节 财务印章的管理

第一条 各公司财务部设专人负责保管财务印章。

1. 财务印章必须由责任心强、能坚持原则、秉公办事、作风正派的人员负责保管；
2. 银行预留印鉴必须分别保管。
3. 对外专用财务印章必须存放在保险柜中保存；对内专用财务印章由保管人自行妥善保管；
4. 财务印章保管人员因请假等原因，需由他人临时保管时，应履行代保管手续，并注明代保管时间、代保管人及监交人，在原保管人回来后，应立即将印章交还原保管人；
5. 财务印章保管人离职或异动时，须办理印章交接手续，由财务负责人进行监交或收回，交接手续应记录印章交接的时间、枚数、名称；
6. 企业名称变更或印章受损，需要更换相应印章时，应提前做好有关准备工作，确保及时更换银行预留印鉴和通知各有关单位。
7. 财务印章如有丢失、毁损、被盗、误用情况，应立即书面逐级上报详细情况，并迅速采取应急措施防范风险。

8. 停用、废旧的印章应及时送交综合部封存或销毁，个人不得擅自处理。

第二条 各公司应随时将财务印章刻制、变更、注销及保管等信息上报公司领导。

第二节 财务印章的使用

第一条 财务印章使用必须基于真实、合法、手续完备的经营活动。

第二条 使用财务印章应办理批准手续，严格登记。

1. 日常财务活动使用财务印章，由相关人员严格按照印章管理要求使用：

(1) 银行预留印鉴除用于日常结算票据的支付、收款外均应审批、登记；

(2) 发票专用章除用于已开普通发票、增值税票等税票的盖章外均应审批、登记；

(3) 其他对内专用章严格按照要求使用。

2. 非日常财务活动使用财务印章，实行审批制，由使用人填写《用印申请表》经财务负责人批准，方可使用；

3. 加盖财务印章时，应加盖于规定位置；

4. 严禁为空白支票、发票、信函、表格、合同等加盖公司财务印章；

5. 财务印章由专人保管，不得一章多人保管；

6. 严禁将对外专用财务印章携带外出使用。若属特殊情况，经财务负责人批准后，到财务部门办理财务印章领用手续，携带外出使用。使用后应立即归还印章，不得贻误。

附件六 暂借款管理办法

一、管理原则

1. 审批原则：所有的借款必须按照公司规定，经办人填写《借款单》，财务审核和总经理审批后方可借款。

2. 借款原则：各项费用支出性借款须执行“上款不清、下款不借”管控原则，特殊情况需经总经理特批方可借款。

3. 清偿原则：所借款项需在拿到付款票据后一个星期内到财务办理核销手续，长期拖延挂账不还的，下月将从经办员工工资里扣款处理。

二、管理制度

2.1 借款用途分类

借款是指为公司开展经济业务而发生的借款，按其具体用途分为：日常备用金

借款、公务借款及其他特殊用途借款等。

2.2 借款适用条件

1. 符合上述借款用途的，需通过先预支资金再核销的方式。

2. 借款人必须为公司在职员工。

2.3 借款一般规定

1. 借款人只能在其所属职责相关范围内进行借款。

2. 在发生各类借款时必须填写《借款单》。

3. 借款单需公司领导审批方可进行，对借款单内容填列不完整，或未经公司领导审批的，财务人员有权拒绝借款。

4. 借款项目金额必须在预算及资金计划的范围内，对于预算外或超额度的借款，在没有特殊审批的前提下，不得借款。

5. 借款可通过偿还货币资金和发票报销的形式进行核销。

6. 员工在离职时，综合部必须提交员工离职单到财务部，由会计在离职单上签字，以确认是否存在借款。

7. 借款的清偿原则会计按月统计员工借款情况，挂账超过1个月未核销的，按照云南恒麓文化旅游发展有限公司财务管理制度规定，将从经办员工工资中扣除，当月不足以抵扣的，次月扣除，以此类推。

8. 借款时，有具体开支清单的，还需提供打印版申请金额明细。

三、借款流程

1、经办人填写借款单 → 出纳审核 → 总经理审批签字 → 出纳付款

附件七 差旅费管理办法

第一节 总则

第一条 为加强和规范公司县、州、省、国内差旅费管理，推进厉行节约反对浪费，完善公务活动管理制度，参考《党政机关厉行节约反对浪费条例》和《德宏州州级机关差旅费管理办法》，结合我公司实际制定本办法。

第二条 本办法适用于全体在册人员。

第三条 本办法所指差旅费是指公司工作人员临时到常驻地区以外地区公务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。

第四条 建立健全公务差旅审批制度，出差必须经单位领导批准，从严控制出差人数和天数，严格差旅费预算管理，控制差旅费规模。差旅费应纳入公司和部门预算的包干经费中开支，并单独列示。严禁无实质内容、无明确公务目的的差旅活动，严禁以出差名义变相旅游，严禁异地部门间无实质内容的学习交流和考察调研。

第二节 城市间交通费

第五条 城市间交通费是指公司工作人员因公到常驻地区以外地区出差发生的城市间的交通往返费用。

第六条 出差人员应当按规定等级乘坐交通工具。出差人员乘坐交通工具的等级见下表：

交通工具 级 别	火车（含高铁、 动车、全列软席列 车）	轮船（不 包括旅游 船）	飞机	其他交 通工具（不 包括出租 小汽车）
总经理副总经理及 相当职务人员	硬席（硬座、硬 卧），高铁/动车一 等座，全列软席列车 一等软座	二等舱	经济舱	凭据报销
其余人员	硬席（硬座、硬 卧），高铁/动车二 等座、全列软席列车 二等软座	二等舱	经济舱	凭据报销

总经理、副总经理及相当职务的人员出差，因工作需要，随行一人可乘坐同等级交通工具。未按规定等级乘坐交通工具的，超支部分由个人自理。

第七条 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，应当选乘相对经济便捷的交通工具。

第八条 乘坐飞机的，民航发展基金、燃油附加费可以凭据报销。不得报销出差人员使用机场贵宾休息室等有偿服务产生的费用。

第九条 乘坐飞机、火车、轮船等交通工具的，每人可购买交通意外保险一份。所在单位统一购买交通意外保险的，不再重复购买。

第三节 住宿费

第十条 住宿费是指公司工作人员因公出差期间入住宾馆（包括饭店、招待所，下同）发生的房租费用。

第十一条 出差住宿费在出差目的地限额标准以内据实开支。

赴省外出差的，按照公司工作人员出差的住宿费限额标准执行（详细见附表）。

赴省内出差的，参照省财政厅公布的省级单位工作人员出差的住宿费限额标准执行，即：总经理、副总经理及相当职务的人员每人每天 300 元，部门负责人及相当职务的人员每人每天 250 元，其他人员每人每天 200 元。

赴县外州内出差的，参照省财政厅公布的省级单位工作人员出差的住宿费限额标准执行，即：总经理、副总经理及相当职务的人员每人每天 250 元，部门负责人及相当职务的人员每人每天 200 元，其他人员每人每天 150 元。

第十二条 出差人员在规定限额内住单间或标准间。

第十三条 出差人员应当在职务级别对应的出差目的地住宿费限额标准内，选择安全、经济、便捷的宾馆住宿。

住宿费限额标准为出差人员对应职务级别最高可以开支和报销的住宿费标准，不得作为包干或必须开支和报销的标准。

第十四条 出差人员应当自行住宿。由接待单位统一安排住宿的，出差人员应当向住宿宾馆交纳住宿费。接待单位与住宿宾馆签订的协议价低于住宿费限额标准的，应当按协议价向住宿宾馆交纳住宿费。超出住宿费限额标准部分，由个人自理。

第四节 伙食补助费

第十五条 伙食补助费是指对公司工作人员因公出差期间给予的伙食补助费用。

第十六条 伙食补助费按出差自然（日历）天数计算。

赴省外出差的，按照财政部公布的中央单位工作人员出差伙食补助费标准包干使用（详细见附表）。

赴省内出差的，每人每天 100 元包干使用。

第十七条 出差人员应当自行用餐。凡由接待单位统一安排用餐的，出差人员不得再报销伙食费。

第五节 市内交通费

第十八条 市内交通费是指对公司工作人员因公出差期间发生的市内交通费用。

第十九条 出差人员的市内交通费按出差自然（日历）天数计算，每人每天 80 元包干使用。

第二十条 出差人员由接待单位或其他单位提供交通工具的，应向接待单位或其他单位交纳有关费用。

第六节 报销管理

第二十一条 出差人员应当严格按照规定开支差旅费，费用由所在单位承担，不得向下级单位、企业或其他单位转嫁。

第二十二条 城市间交通费按乘坐交通工具等级及相应的车票、船票、机票等凭据报销，订票费、经批准发生的签转或退票费、乘坐交通工具的交通意外保险费凭据报销。

住宿费在标准限额之内凭发票报销。

在途期间的伙食补助费按当天最后到达目的地规定标准报销。

市内交通费按规定标准报销。由单位提供交通工具的，不得报销市内交通费。

非客观原因在出差期间绕道等发生的差旅费，以及未按规定标准开支差旅费的超支部分，由个人自理。

第二十三条 出差人员差旅活动结束后应当及时办理报销手续。差旅费报销时应当提供出差审批单、机票、车票、船票、住宿费发票等凭证。

第二十四条 公司各部门人员应当严格按照规定审核差旅费开支。对未经批准的出差，以及超范围、超标准开支的费用不予报销。

出差当天往返的，按规定报销城市间交通费、伙食补助费和市内交通费。

实际发生住宿而无住宿费发票的，不得报销住宿费以及城市间交通费、伙食补助费和市内交通费。执行本办法后，不得再报销途中餐费。

第二十五条 工作人员外出参加会议、培训，举办单位统一安排食宿的，会议、培训期间的食宿费和市内交通费用由会议、培训举办单位按规定统一开支，参会（训）人员不得报销会议、培训期间的食宿费和市内交通费；会议、培训期间发生的城市间交通费以及往返会议、培训地点途中住宿费、伙食补助费、市内交通费由所在公司按照规定标准报销。

第二十六条 公司工作人员、退休人员因病住院确需转院至外地治疗，经医院出具转院证明及本单位主要领导同意的，由所在单位按照本办法规定标准报销本人往返途中差旅费；病情较严重且生活不能自理的，公司可安排一人或一名家属护送，所在公司按照规定标准报销其往返途中差旅费，所需经费由所在公司自行解决。

第七节 监督问责

第二十七条 公司各部门人员应加强对本部门人员差旅活动和经费报销的内控管理，对本公司差旅审批制度、差旅费预算及规模控制负责；有关领导、财务人员要对差旅票据来源合法性，内容真实性、完整规范性等进行审核把关。

综合部要强化对所属预算单位的监督检查，发现问题及时处理，重大问题的处理情况应当向公司领导报告。

各部门应当自觉接受审计部门对出差活动及有关经费支出的审计监督。

第二十八条 公司综合部和财务部应当在日常财务监督和审计监督工作中，对公司差旅费管理和使用情况进行监督检查。主要包括：

- （一）公司差旅审批制度是否健全，差旅活动是否按规定履行审批手续；
- （二）差旅费开支范围和开支标准是否符合规定；
- （三）差旅费报销是否符合规定；
- （四）是否向下级单位、企业或其他单位转嫁差旅费；
- （五）差旅费管理和使用的其他情况。

第二十九条 出差人员不得向接待单位提出正常公务活动以外的要求，不得在出差期间接受违反规定用公款支付的宴请、娱乐和非工作需要的参观游览，不得接受礼品、礼金和土特产品等。

第三十条 违反本办法规定，有下列行为之一的，依法依规追究部门和人员的责任：

- （一）公司无差旅审批制度或差旅审批控制不严的；
- （二）假公济私，弄虚作假，虚报冒领差旅费的；
- （三）违规扩大差旅费开支范围，擅自提高开支标准的；
- （四）不按规定报销差旅费的；
- （五）转嫁差旅费的；
- （六）其他违反本办法行为的。

有上述所列行为之一的，由公司领导会同有关部门责令改正，涉及资金违规的，予以追回并通报。对违反本办法的直接责任人和有关负责人，公司将给予通报批评。数额达一万元以上的，可报请纪检监察机关给予党纪政务处分，涉嫌犯罪的，移交司法机关处理。

第八节 附则

第三十一条 本办法于 2018 年 1 月起施行。

第三十二条 本办法由综合部和财务部负责解释。

附件八

(公司人员赴省外出差住宿费和伙食补助费标准表)

省份	住宿费标准			伙食补助费标准
	总经理	副总经理级人员	其他人员	
北京	800	500	350	100
天津	800	450	320	100
河北	800	450	310	100
山西	800	480	310	100
内蒙古	800	460	320	100
辽宁	800	480	330	100
大连	800	490	340	100
吉林	800	450	310	100
黑龙江	800	450	310	100
上海	800	500	350	100
江苏	800	490	340	100
浙江	800	490	340	100
宁波	800	450	330	100
安徽	800	460	310	100
福建	800	480	330	100
厦门	800	490	340	100
江西	800	470	320	100
山东	800	480	330	100
青岛	800	490	340	100
河南	800	480	330	100
湖北	800	480	320	100
湖南	800	450	330	100
广东	800	490	340	100
深圳	800	500	350	100
广西	800	470	330	100
海南	800	500	350	100
重庆	800	480	330	100
四川	800	470	320	100

贵州	800	470	320	100
西藏	800	500	350	120
陕西	800	460	320	100
甘肃	800	470	330	100
青海	800	500	350	120
宁夏	800	470	330	100
新疆	800	480	340	120

附件九

陇川县县内出差差旅费管理办法

第一条 为加强和规范公司差旅费管理，推进厉行节约反对浪费，完善公司活动管理制度，根据《云南恒麓文化旅游发展有限公司差旅费管理办法》，结合我公司实际对本公司范围内的在职人员在县内出差制定本办法。

第二条 公司应当建立健全公务出差审批制度。出差必须按规定报经公司主管领导批准，从严控制出差人数和天数，无出差派差单的一律不得报销差旅费。

第三条 在县内出差不分职务级别，住宿费按每人每天 100 元标准限额内自行选择安全、经济、便捷的宾馆住宿。该限额标准为出差人员最高可以开支和报销标准，不得作为包干或必须开支和报销的标准。

出差人员家住县内出差住宿所在地不得报销住宿费。

第四条 工作人员出差按每人每天 80 元标准限额自行用餐，超支部分由个人自理，由出差所在单位接待的个人应主动按补助标准交纳伙食费。

第五条 县内出差交通费实行综合定额补助：

一、县城至各乡镇政府所在地和乡镇与乡镇政府所在地之间，按照物价部门标准的区间公共交通票价的标准，实行限额报销制度。（具体限额标准见附表）

二、各乡镇区域内执行综合定额交通补助，包干使用（不含县城区域和乡镇政府所在地区域），具体定额标准为：

王子树、护国乡、勐约乡、清平乡 60 元/天

户撒乡、城子镇、陇把镇、景罕镇 40 元/天

章凤镇 20 元/天

县内出差由本公司、接待单位或其他单位提供交通工具的不得保险综合定额补

助交通费

第六条 公司出差人员应在出差归来后一周内报销差旅费。差旅费报销时应当提供派差单（或出差函）、住宿费发票、相关证明材料等凭证。财务要严格按照规定审核差旅费开支，对未经批准出差以及超范围、超标准开支的费用不予报销。

第七条 属于各个部门共同在县内出差的，由牵头单位发函通知参与单位，应注明参加人员、出差地点、是否统一安排乘车等事项，统一安排乘车人员不得再到本单位报销综合定额补助交通费。

第八条 各单位应加强对单位工作人员出差经费报销的内控管理，加强对所属预算单位的监督检查，自觉接受审计监督。对违反办法规定的行为，依法依规追究相关单位和人员的责任。

第九条 本办法仅适用于公司各部门下乡、到村出差人员，属于实（见）习、基层锻炼、支援工作、工作队、工程建设驻场人员等、脱产学习（长期、短期、是否取得文凭），不执行本办法，按照有关规定执行。

第十条 本办法随《云南恒麓文化旅游发展有限公司差旅费管理办法》同时执行，由财务部负责解释。

陇川县乡镇区间交通费定额标准

单位：元

起点 标准 终点 重点	章凤镇	陇把镇	景罕镇	城子镇	户撒乡	清平乡	护国乡	王子树乡	勐约乡
章凤镇		5	5	10	15	20	25	25	20
陇把镇	5		5	5	10	10	25	25	20
景罕镇	5	5		5	15	15	20	20	15
城子镇	10	5	5		20	10	15	15	20
户撒乡	15	10	15	20		25	35	35	30
清平乡	20	10	15	10	25		10	10	25
护国乡	25	25	20	15	35	10		20	35
王子树乡	25	25	20	15	35	10	20		35
勐约乡	20	20	15	20	30	25	35	35	

注：该标准为两地之间的单程定额标准

第五部分 陇川森林公园风景区突发事件应急规范

第一章 应急管理

第一节 总则

第一条 编制目的

为了提高陇川森林公园风景区安全管理工作水平,有效预防和及时处置旅游突发事件的应急能力,最大限度地保障广大游客和景区经营者的生命、财产安全,增强整体防范水平和抗风险能力,促进景区安全、有序、可持续发展,制定《陇川森林公园风景区突发事件应急规范》。

第二条 编制依据

《中华人民共和国突发事件应对法》
《中华人民共和国安全生产法》（2014 修正）
《中华人民共和国食品安全法》（2018 修正）
《突发公共卫生事件应急条例》
《生产安全事故报告和调查处理条例》
《国家突发公共事件总体应急预案》
《旅游突发公共事件应急预案》
《国家自然灾害救助应急预案》
《云南省旅游条例》

第三条 工作原则

对于旅游突发事件的处置,坚持“统一指挥,综合协调”、“以人为本,救援第一”、“及时报告,信息畅通”的原则。

第四条 预案体系

景区应急处置预案体系包括:

1. 自然灾害应急处置预案:针对自然灾害导致的游客伤亡及财产损失事件制定应急处置预案。包括:雷电灾害应急处置预案、冰雹(冰雪、强降雨/雪、浓雾等)灾害应急处置预案、大风应急处置预案、地震灾害应急处置预案、生物灾

害应急处置预案等。

2. 事故灾难应急处置预案：针对事故灾难导致的游客伤亡及财产损失事件制定应急处置预案。包括：火灾事故应急处置预案、施工现场事故应急处置预案、景区内交通事故应急处置预案。

3. 公共卫生事件应急处置预案：针对公共卫生事件导致的游客伤亡事件制定应急处置预案。主要为食物中毒应急处置预案。

4. 高峰期游客安全处置预案：针对景区高峰期可能造成的游客伤亡事件制定应急处置预案。

5. 社会安全事件应急处置预案：针对社会安全事件导致的游客伤亡及财产损失事件制定应急处置预案。包括：刑事治安案件应急处置预案、恐怖袭击应急处置预案、非法活动应急处置预案、游客失踪应急处置预案、游客个人极端行为应急处置预案等。

第二节 组织体系

第一条 指挥机构及其职责

1. 指挥机构

景区设立突发事件应急领导小组，张朝阳总经理担任组长，排新云副总经理担任副组长，景区各部门负责人担任组员。

2. 工作职责

- (1) 负责景区突发事件的应急领导和决策工作。
- (2) 审定景区应急管理规划和应急预案；决定应急预案的启动与终止。
- (3) 统一协调、调配应急状态下的各种资源；指派景区有关部门提供救援人员和设备，协调相关部门提供大规模应急服务和互援。
- (4) 确定突发事件应急处置的指导方案。
- (5) 带领、指挥应急救援人员，赶赴现场处置突发事件。
- (6) 突发事件发生时接受报告和信息报送，组织联络应急状态下各职能部门的沟通协调；协助上级机关展开应急计划。
- (7) 研究分析事故信息、灾害情况的演变和抢救技术措施。
- (8) 监控应急反应的有效性，并及时提出相应的修改意见。

(9) 应急指挥结束后总结经验教训，撰写事故调查报告。

第二条 工作机构及其职责

1. 工作机构

景区成立突发事件应急领导小组办公室。应急领导小组办公室设在景区内，由副总经理任办公室主任。突发事件发生后，事故发生部门、副总经理及其他相关部门参与应急工作，在突发事件应急领导小组的指挥下，具体负责实施应急处置预案。

2. 工作职责

(1) 应急领导小组办公室负责组织落实景区突发事件应急领导小组的决定，协助做好景区突发事件的应对工作，具体协调、督促事故发生部门、综合部及其他相关部门实施应急处置工作；了解、提供相关信息，督促各相关部门落实任务；协调组织应急处置预案的演练；承担突发事件应急领导小组办公室的日常工作；完成突发事件应急领导小组交办的其他事项。

(2) 事故发生部门负责提供相关应急处置所需相关资料；及时掌握相关信息，并报应急领导小组办公室；维护现场指挥，确保紧急状态下秩序的稳定；在上级应急指挥者到达现场后，全面、准确移交现场指挥权，并积极协助其工作。

(3) 综合管理部门负责现场应急指挥，在应急领导小组的授权下，行使现场应急指挥、协调、处置等，并维护现场秩序，疏散游客；能够立即赶赴事故现场，按照抢救程序组织、协调抢救，协助做好恢复重建工作。

(4) 负责日常应急物资器材的储备和管理；受应急领导小组办公室的指挥，负责应急状态下协调、组织人员和调配、购买物资器材及所需应急保障资源、设备等；负责应急时景区水、电、气、暖的管理和控制；确保事故现场和应急指挥者之间的通信联络畅通。

(5) 其他相关部门在应急情况下，接受应急领导小组办公室的指挥和协调；医务室负责备足应急抢救所需的医疗器材、救护器材、急救药品，确保应急状态下有效地组织对伤员的初步救治工作；保卫科负责应急状态下，组织指挥部门人员控制好景区出入口，并根据应急领导小组办公室的安排，及时疏散游客。

第三节 运行机制

第一条 预警

1. 预警级别由低到高划分为四个预警级别，即一般、较重、严重和特别严重，并依次采用蓝色（提供相关信息）、黄色（提示注意事项）、橙色（劝告不要前往）和红色（警告不要前往）加以表示。按照其级别，随时启动预警响应。
2. 结合本景区区域环境、气候、地理特点开展风险识别和风险评估工作。
3. 及时收集整理有关危及游客安全的信息，适时向景区员工和游客发出旅游警告或警示。
4. 密切关注上级机关发布的突发事件预警信息，及时告知游客预警内容。
5. 根据预警级别，决定采取应对措施。

第二条 信息报告

1. 景区各部门、区域发生突发事件，发现人应当立即向应急领导小组办公室报告。报告人要说清突发事件的性质、地点位置、是否有人员伤亡、事件涉及范围。
2. 接报后应急领导小组办公室应当立即派人到场处置，并将现场情况向景区应急领导小组报告。
3. 应急领导小组应当视突发事件级别启动应急预案；及时向有关部门求助；向县政府、县文旅局报告相关信息，并保持通信畅通，随时报告突发事件进展情况。

第三条 应急处置

1. 符合预案启动条件时，应急领导小组立即发出启动预案的指令。
2. 根据应急领导小组的决定，接到突发事件报告的部门、区域启动相应的应急预案，并通知各相关部门按照预案要求和分工开展应急响应。
3. 应急领导小组办公室应当确保应急资源到位，实施应急响应，迅速组织各相关部门进行应急抢险，并且要与参加应急救援行动的部门保持通信畅通。
4. 如遇特殊状况，应当依法及时采取应急处置措施，保护现场，对危险区域周边进行警戒封闭。

第四条 善后处理

1. 经应急处置后，应急领导小组确认满足专项预案终止条件时，可下达电急

终止指令，并指挥清理现场，解除警戒。

2. 记录整理突发事件及其处理的全过程。

3. 应急结束后，将相关情况上报上级机关，并向事故调查处理小组移交所需情况及文件。

4. 积极配合本地政府或相关部门、相关单位对突发事件的起因、性质、影响、责任等进行调查评估，写出事故调查报告。

5. 事故调查报告批复后，根据事故调查报告对事故责任人的处理和事故防范措施积极落实，立即进行秩序恢复前的处理、必要设备设施的抢修、人员情绪的安抚等，及时恢复正常经营秩序。

6. 依照有关法律法规确定赔偿事宜。

7. 进行抢险应急能力评估，总结经验教训，并提出改进措施和建议。

8. 根据灾后恢复重建计划，协调相关部门组织实施恢复重建工作。

第四节 预案管理

第一条 预案制定

各项应急预案由本景区应急领导小组办公室结合景区实际情况制定并解释，报上级有关部门备案。

第二条 预案审核

各项应急预案由景区突发事件应急领导小组审核并组织实施。

第三条 预案修订

根据实际情况的变化，景区突发事件应急领导小组应当随时修订完善各项应急预案。

第二章 景区突发事件应急处理预案

第一节 国庆黄金周游客量高峰期应急预案

为做好旅游高峰期的客流疏导工作，维护旅游秩序，确保安全、有序、畅通，结合景区实际，制定旅游高峰期游客疏导分流方案，在黄金周、节假日期间特定时期，对游客统计数据进行汇总，判断景区游客接待量是否达到高峰。当达到高

峰启动游客高峰疏导分流方案，实行客流分流，妥善安置游客。

第一条 成立应急工作小组

组长：张朝阳

副组长：排新云、速永菊、各部门主管

第二条 景区游乐设施安全管理

1. 旅游高峰期客流量大，根据上下客流情况，由工作人员文明引导乘客有序进入，增派保安人员维持现场秩序。

2. 旅游高峰期，景区将在主要路口设置旅游咨询服务点、随时告知游客景区内游客动态，并随时通过电话、简讯方式告知旅行社景区客流量信息以及通过德宏州旅游信息平台随时对外发布景区内游客量信息、尽量避免排队拥挤现场发生。

3. 景区同一时间游客容量设定在 10000 人、在游客量同一时间达到 9000 人次左右、景区将启用应急预案，采取相应措施，避免发生安全事故。

第三条 景区内游客疏导分流措施

1. 在黄金周、小长假、节假日期间以及大型活动前制定值班表，实行领导带班，保持通讯联络畅通。

2. 售验票口、游乐设施、游客服务中心等关键岗位密切关注客流情况，及时统计进入游客和车辆数量。

3. 在旅游高峰期，各部门加强联络，定时报告有关数据。在主要路口、地段，增派人员维持秩序和疏导游客。为做好旅游高峰期的客流疏导工作，维护旅游秩序，确保安全、有序、畅通。

第二节 节日预防安全事故应急预案

第一条 为了加强景区交通事故的预防工作，最大限度的减少交通事故造成的负面影响，特制定以下预案和措施。

第二条 成立景区交通事故预案和措施领导小组

组长：排新云

副组长：速永菊

组员：各部门负责人

第三条 保障措施

1. 安全保卫人员应加强管理和监督，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，保持高度警惕，时刻做好准备事故发生的处理工作。

2. 一旦发生重大交通事故，预案和措施领导小组同志需亲临现场，负责全面统一指挥和协调工作。组长排新云负责后勤保障、医院协调、接待工作。副组长速永菊负责现场保护、物质清点、值班电话、资料收集整理工作。各组员负责协调景区工作人员现场抢救、善后处理等工作。

第四条 情况外置措施

1. 一旦事故发生，迅速向事故发生地的公安、交警、保险公司报案（若有人员伤亡，立即通知120）。迅速通知保险公司赶赴现场，向上级主管部门报告。

2. 组织人员赶赴现场、抢救伤员、保护现场、协助处理现场善后工作。

3. 坚持“四不放过”原则。查清事故原因，总结教训，协助公安交警处理事故责任人，制定防范措施，最大限度的减少交通事故造成的负面影响，协助进行事故结案工作。

4. 各组组长需做好事故处理记录。

第三节 景区游客超过最大承载力应急预案

第一条 适用范围

1. 本预案适用于旅游旺季、小长假、黄金周等重要节日和重大活动期间客流应急控制。

2. 本预案所指高峰期是指大批游客进入景区，超过日最佳接待量或瞬时最大接待量，有可能影响景区旅游秩序或存在安全隐患。

第二条 基本原则

按照“统一领导、分工协作、相互配合、合力应急”的原则，周密安排，落实责任，加强协调，认真做好旅游高峰期游客接待工作，确保旅游高峰期实现“安全、秩序、质量、效益”的目标。

第三条 组织领导及职责

1. 加强领导，统筹协调。成立陇川森林公园风景区旅游高峰期游客流量控制应急管理指挥部，全面负责旅游高峰期游客流量控制应急管理工作。

组长：排新云

副组长：速永菊

组员：各部门负责人

2. 工作职责：在指挥部领导下，负责各项工作的组织协调、数据信息统计、预警信息发布、假日信息上报等工作。

景区副总经理办公室负责各项工作的组织协调和预案启动上报。达到预警级别立即上报指挥部办公室，经指挥部会商同意，根据指挥长指示，统一发布预警信息。

第四条 分析总结

应急预案启动后，应及时进行工作总结，不断修订完善应急预案，提高景区高峰期应急反应能力和应急处置水平，确保游客安全和旅游秩序稳定，提升景区游客满意度和美誉度，实现景区旅游经济持续健康发展。

第五条 工作要求

1. 统一思想、提高认识。旅游高峰期客流控制应急管理工作是贯彻实施《旅游法》的重要任务，是保护旅游者合法权益的实际行动，是提升景区管理水平的重要举措，各部门要进一步强化对旅游高峰期客流控制应急管理工作的认识。

2. 齐抓共管、密切配合。旅游高峰期客流控制应急管理工作是一项综合系统性工程，各部门要认真履职，齐抓共管，密切配合，确保各环节通畅，形成强大合力。

3. 严格程序、规范实施。旅游高峰期客流控制应急管理工作，牵涉面广、群众性强，各部门要严肃工作纪律，严守工作程序，严格按规则制度操作实施。

4. 细化方案、狠抓落实。各部门和各值班点要进一步细化完善操作性强的具体工作方案，报指挥部办公室备案，并根据指挥部发布的信息，认真落实调控措施，及时启动相应等级预案，并及时向指挥部办公室反馈。

第四节 景区森林防火应急预案

第一条 按照“预防为主、积极扑救”的森林防火工作方针，正确有效的预防和控制景区森林火灾及森林火灾引发的紧急事件，将森林火灾造成的损失降到

最低限度，确保景区生态资源和游客生命财产安全，特制定本预案。

第二条 应急组织机构

成立景区森林防火工作机构

组 长：排新云

副组长：速永菊

成 员：景区各部门负责人。

机构设办公室于景区内，速永菊任办公室主任，负责处理森林防火工作日常事务。

第三条 工作原则

1. 以人为本。坚持以保护森林火灾景区游客及职工的生命财产安全为最基本的工作原则，切实保护景区财产、公共设施及森林资源的安全，把森林火灾造成的损失降到最低限度。

2. 统一指挥。扑救森林火灾时，由森林防火机构统一组织指挥。在火场一线设立的前线指挥部，参加扑火的所有单位和个人必须服从前线总指挥部的统一指挥。

3. 分级管理。按照“分级响应、条块结合、以块为主、基层先行、逐级抬升”的处置模式，建立景区两级森林火灾管理组织体系。

4. 分片扑火。火场范围较大且分散的情况下，可将火场划分区域，分片、分段落实扑火任务，在扑火前线指挥部的统一领导下，各分区负责本区域的组织指挥。

5. 以专为主，专群结合。在森林防火扑救工作中，以专业森林消防队伍为主，景区半专业和群众义务扑火队伍为辅。

第四条 灾害分级

按照受害森林面积和伤亡人数，森林火灾分为一般森林火灾、较大森林火灾、重大森林火灾和特别重大森林火灾。灾害分级具体标准：

1. 一般森林火灾：受害森林面积在 1 公顷以下或者其他林地起火的，或者死亡 1 人以上 3 人以下的，或者重伤 1 人以上 10 人以下的。

2. 较大森林火灾：受害森林面积在 1 公顷以上 100 公顷以下的，或者死亡 3 人以上 10 人以下的，或者重伤 10 人以上 50 人以下的。

3. 重大森林火灾：受害面积在 100 公顷以上 1000 公顷以下的，或者死亡 10 人以上 30 人以下的，或者重伤 50 人以上 100 人以下的。

4. 特大森林火灾：受害面积在 1000 公顷以上的，或者死亡 30 人以上的，火灾重伤 100 人以上的。

本预案所称以上、以内包括本数，以下不包括本数。

第五条 景区森林防火工作职责

1. 负责森林防火办公室日常工作，编制森林防火安全制度。

2. 做好值班调度、统计上报等工作。

3. 负责组织开展森林防火科研，推广森林防火先进技术；负责加强森林消防专业队伍、护林员培训管理，认真开展森林防火安全检查和宣传教育，积极消除火灾隐患。

4. 负责牵头组织森林火灾扑救，开展火烧迹地植被恢复，会同有关部门侦破、查处森林火灾案件。

5. 保障森林火灾预防、扑救经费，将森林防火设施建设经费纳入景区常规经费支出。

6. 负责配合森林防火部门制定防火设施建设规划，认真开展环境影响评价；负责加强建筑施工现场管理，督促项目单位严格落实非常时期“禁火令”，禁止一切野外用火。

7. 负责加强消防部队火灾扑救训练，完善部队扑火装备建设，提高灭火作战能力；积极参与火灾起因调查，协助有关部门做好森林火灾预防和扑救工作。

8. 负责加强景区森林防火安全工作，积极开展防火宣传，协助发放防火宣传单。禁烟标志、明确告知游客核心景区各景点、线路禁止吸烟。

第六条 森林防火处置程序

1. 接到森林火灾事故的报告后，应启动扑火小组组织扑救，参加扑火的所有单位和个人必须服从景区统一指挥。

2. 景区森林防火小组办公室接到森林火情报告后，应综合起火地点、时间、原因及火场范围、天气形势、扑救组织等情况，启动响应的扑火应急预案。

3. 扑救森林火灾应以当地专业森林消防队为主，必要时组织协调公安消防队、武警部队等救援力量参与扑救。

4. 妥善做好转移游客和安置工作，确保游客有饭吃、有水喝、有衣穿、有住处和必要医疗保障。

5. 迅速将受伤游客送医院治疗，必要时对重伤员实施异地救治。

6. 做好遇难人员的善后工作，抚慰遇难者家属。对因扑救森林火灾负伤、致残或者死亡的人员，按照国家有关规定给予医疗、抚恤。

7. 在森林火灾全部扑灭、火场清理验收合格、次生灾害后果基本消除后，由启动应急响应的原机构决定终止应急响应。

第七条 保障措施

1. 高度重视，加强领导，景区各部门将其纳入目标责任管理，并根据本预案，结合工作实际，制订、修改和完善本景区森林防火应急处理预案，并组织培训和演练。

2. 明确责任，加强协作各部门要按照各自的职责分工，加强协作。

3. 加强森林防火应急处理工作的指导和督导，积极邀请森林防火部门加强对景区进行指导和检查督导，采取有效措施，确保景区森林防火工作落到实处。

第五节 景区地质灾害应急预案

第一条 为提高突发性地质灾害应急能力，高效有序地做好突发性地质灾害应急防治工作，避免或最大程度地减轻灾害造成的损失，维护中外旅游者生命、财产安全和社会稳定，根据《地质灾害防治条例》、《陇川县突发地质灾害防治方案》等有关规定，结合景区实际，制定本应急预案。

第二条 总则

1. 总则：预防为主，以人为本。建立健全群测群防机制，最大程度地减少突发性地质灾害造成的损失，保障旅游者生命财产安全作为应急工作的出发点。

2. 适用范围：本预案适用于发生在陇川森林公园风景区突发性地质灾害应急防治和抢险救灾工作。

第三条 地质灾害等级划分

地质灾害按照人员伤亡、经济损失的大小，分为四个等级：

1. 特大型地质灾害和灾情（Ⅰ级）

（1）受灾害威胁，需搬迁转移人数在 1000 人以上或潜在可能造成的经济损

失 1 亿元以上的地质灾害险情。

(2) 因灾死亡 30 人以上或因灾造成直接经济损失 1000 万元以上的地质灾害灾情。

2. 大型地质灾害险情和灾情 (II 级)

(1) 受灾害威胁, 需搬迁转移人数在 500 人以上 1000 人以下, 或潜在经济损失 5000 万元以上 1 亿元以下的地质灾害险情。

(2) 因灾死亡 10 人以上 30 人以下, 或因灾造成直接经济损失 500 万元以上 1000 万元以下的地质灾害灾情。

3. 中型地质灾害险情和灾情 (III 级)

(1) 受灾害威胁, 需搬迁转移人数在 100 人以上 500 人以下, 或潜在经济损失 500 万元以上 5000 万元以下的地质灾害险情。

(2) 因灾死亡 3 人以上 10 人以下, 或因灾造成直接经济损失 100 万元以上 500 万元以下的地质灾害灾情。

4. 小型地质灾害险情和灾情 (IV 级)

(1) 受灾害威胁, 需搬迁转移人数在 100 人以下, 或潜在经济损失 500 万元以下的地质灾害险情。

(2) 因灾死亡 3 人以下, 或因灾造成直接经济损失 100 万元以下的地质灾害灾情。

本预案适用于以上四个等级的地质灾害, 同时对减轻一般性地质灾害的行动具有指导作用。

第四条 组织领导和职责任务

1. 组织领导

成立应急预案领导小组。

组 长: 排新云

副组长: 速永菊

成 员: 景区所有员工

领导小组下设办公室, 办公室设在景区办公室, 由森林公园景区经理排新云管理, 主要开展对整个景区地质灾害的安全管理, 上传下达, 协调服务工作。

2. 职责任务

应急领导小组：宣布景区地质灾害预案的启动，组织力量对地质灾害事件进行处置；向县人民政府报告事件及应急处置有关情况等。

领导小组办公室：协调处理应急处置有关事宜；召集领导小组会议；向有关领导汇报情况；通报应急处置情况；筹集、调拨应急处置人力、物力、财力等。

第五条 救灾力量组成和调派

在景区内发生灾情时首先由景区的工作人员在上报灾情的同时，协调当地乡、村干部迅速组织就近乡、村民兵开展救援工作；由陇川森林公园风景区地质灾害领导小组接通知后，立即调派有救灾能力的所有干部职工赶赴现场并协调县有关部门开展紧急救援工作。景区应急小组和景区工作人员在一把手的统一领导下开展救援工作。

第六条 速报制度

1. 速报时限要求：景区管理所发现景区灾情后，应于第一时间速报领导组、通报辖区乡镇人民政府，并由领导组于第一时间内速报县人民政府和县地质灾害指挥部。

2. 速报内容：灾情发生的时间、地点、情况、灾情现场救援情况、事故报告单位和初步原因分析等。

第七条 陇川森林公园风景区地质灾害指挥领导小组应急措施

陇川森林公园风景区地质灾害指挥领导小组在防汛期要坚决执行昼夜值班制度；所有人员保持通讯畅通；如接到灾情报告，值班人员要立即与领导取得联系(领导及时向县地质灾害指挥部汇报灾情)并及时与灾情乡镇和现场取得联系，做好灾情动态记录，迅速调集相关人员和物资，及时赶往现场。

第六节 景区传染病疫情应急预案

第一条 为有效预防、及时控制和妥善处理景区传染病疫情，提高快速反应和应急处理能力，建立健全应急机制，最大限度地减少景区传染病疫情的危害，保证游客的生命与财产安全，保证正常的生活秩序，维护景区和社会稳定，特制定本预案。

第二条 指导思想

遵循“依靠科学、依法防治、高度敏感、果断处置”的指导思想，坚持“部

门配合，分级响应”的处置原则，全面落实“早预防，早发现、早报告、早隔离、早治疗”的工作要求，严格控制传染源，迅速切断传播途径，减少发病人数，积极救治病人，迅速控制疫情，防止疫情扩散。

第三条 工作依据

根据《中华人民共和国传染病防治法》、国务院《突发公共卫生事件应急条例》、《中华人民共和国传染病防治法实施办法》、陇川县《突发公共卫生事件应急条例》等法律法规和文件。

第四条 疫情报告

景区所有员工为疫情的责任报告人，景区内居民等其他人员为疫情的义务报告人。景区一旦发生传染病疑似疫情时，责任报告人应立即报告景区办公室，再由景区办公室转报县疾控部门。

第五条 疫情响应

1. 景区发生 1 例或散发的传染病或疑似传染病病例时，立即报县疾控中心，县疾控中心接报后，迅速派专业人员进行调查核实处理，必要时县疾控中心通知县卫生执法监督所参与现场处理。

2. 景区有多例相同症状的传染病病例发生时，县疾控中心在接报后除迅速采取三级响应的措施外，应立即上报县卫生局，并通报县卫生执法监督所。疾控中心接报后应立即派专业人员指导处理，县卫生执法监督所参与现场处理。县卫生、旅游行政部门应到现场组织领导疫情处理。

3. 景区发生传染病暴发、流行或发生甲类传染病疑似或确诊病例时，县疾控中心在接报后除迅速采取二级响应的措施外，县疾控中心应迅速派专业人员赶赴现场调查处理，并立即通报县卫生执法监督所参与现场处理，并将初步调查结果迅速报旅游部门和县卫生局。

第六条 处置程序

一旦发生疑似疫情和疫情时，应立即启动景区传染病疫情应急预案，按规定报告疫情并做好以下工作：

1. 立即隔离病人及密切接触者。
2. 及时护送病人到指定的医院进行治疗；医务室应询问病史、做好记录。
3. 认真落实卫生部门提出的卫生管理、隔离、消毒等措施，协助疾控中心完

成疫情调查、应急接种等工作。

4. 疫情期间，实行“日报告”和“零报告”制度。
5. 要稳定游客情绪，做好游客的思想工作，维持正常的游览秩序。
6. 不得擅自向社会公布疫情。

第七条 保障措施

1. 高度重视，加强领导：景区各部门将其纳入目标责任管理，并根据本预案，结合工作实际，制定、修改和完善本景区传染病疫情应急处理预案，并组织培训和演练。

2. 明确责任，加强协作各部门要按照各自的职责分工，加强协作。

3. 加强传染病疫情应急处理工作的指导和督导积极邀请卫生部门加强对景区传染病疫情应急工作的技术指导和检查督导，采取有效措施，确保景区传染病疫情应急处理工作落到实处。

第七节 景区医疗救护应急预案

第一条 为及时和有效应对由于自然灾害、人为因素、突发疾病等引发的急救事件，切实维护广大游客和景区职工生命财产安全，树立平安景区的良好形象，结合景区实际，特制定本应急预案。

第二条 组建景区医疗救援机构

组 长：排新云

副组长：速永菊

组 员：医疗救护站负责人及其他各部门工作人员

景区内设立医务室，速永菊兼任办公室主任，救护站负责人为副主任，成员包括救护站医务人员及其他工作人员。

第三条 报告程序

一旦发生因意外事件或自然灾害原因发生游客伤亡事件，景区员工应第一时间通知保卫部和救援办公室，讲明地点、人物特征，发病原因并说出自己的姓名、部组、在原地等待救护人员到来，并提供情况和必要的救援帮助。

第四条 处理程序

1. 如顾客经常性突发病，意外受伤（无人伤性）应立即进行医疗救护。

2. 如景区内游客被殴打，扎伤等人为性受伤，保卫部立即对打（扎）人者进行抓捕，并通知公安机关，对伤者第一时间内进行基本医疗。

第五条 医疗救护

1. 突然晕倒，意外受伤

（1）景区内发现顾客突然晕倒或意外受伤时，立即通知保卫部并及时拨打景区医疗救护站救护电话。

（2）游客突然晕倒或休克时，不要去搀扶，触动，防止突发性死亡，应及时用手按住鼻下方“人中穴”或用冷水浸湿毛巾擦拭面部刺激病人的反应神经，合病人苏醒，再将病人安置到舒适位置，等顾客慢慢缓和过来后，可以给病人适当的喝点冷水。让病人保持清醒，缓解紧张。

（3）顾客在景区内，因个人行为意外受伤，伤害到某个部位时，不要突然性的触动顾客，应将顾客慢慢搀起，安置到舒适位置，及时查看伤势，让顾客试着活动受伤的部位，看是否可以慢慢的活动。如可以正常活动，证明伤势不严重，应立即通知家人及医院，及时进行治疗，看外伤出血时，及时用消毒纸巾擦拭伤口，用布条敷住送往医院缝合。

（4）顾客在景区内被殴打，刺伤时，立即对伤口进行消毒再敷好布条送往景区医疗救护站或者转送附近医院进行治疗，及时通知其家人或根据游客要求及时报警。

（5）及时提供伤者所需要物品，如：湿毛巾、消毒水、布条、冷水等，使伤者第一时间内得到救护。

（6）及时驱散伤者周围的围观人员，消除伤者内心的紧张气氛，有充足空间进行呼吸和治疗。

2. 对垂死者进行抢救

（1）立即拨打救护站和医院 120 救护电话。

（2）对衰竭者进行人工呼吸。

（3）对心跳停止者进行心脏按摩术。

（4）救护车到来后积极协助救护工作。

3. 意外烧伤或当烫伤

（1）如果烧伤面积比较小，尽可能在伤处肿起之前除下戒指、手表、及紧身

衣物。

(2) 伤处疼痛可能是烧伤表皮，用流动的缓慢的冷水冲洗伤处 10 分钟，然后用消毒敷料也可用消毒手帕敷好再用布条包好。

(3) 伤处皮肤有没有脱落或烧伤，倘若皮肤呈红色并剥落或烧伤，伤处又不疼，那么伤势可能很严重，把伤处盖住，立即送往医院。

(4) 切勿敷上膏药，也不要涂油剂乳膏或洗液，皮肤起疤切勿将之刺破，也不要触摸伤处。

(5) 如果烧伤面积大，让伤者躺下，最好是卧在毯子上或床单上，以免伤处接触地面。

(6) 物品粘附在伤切勿除去。

(7) 用无绒毛的清洁布块盖住伤口，再用毛巾或布条扎紧。

(8) 假如伤者仍然神志清醒，可以频频给他喝几口冷水。以补充因烧伤而失去的水分。

第六条 救护要求

1. 唯有受过急救训练者可救伤者。
2. 尽量将伤者或发病者与围观人员隔离。
3. 将详细情况记录交由上级保管。
4. 妥善保管好伤者或病者的财务及时交由家人或警方处理。
5. 保障突然发病者意外受伤者第一时间得到救护。

第八节 景区地震应急预案

第一条 为贯彻落实《中华人民共和国防震减灾法》、《云南省防震减灾条例》，加强景区防震减灾工作，提高地震应急能力，结合景区实际，特制定本预案。在有关本地区的破坏性地震发生后，或涉及本地区的破坏性地震临震预报发布后，景区应按照本应急预案采取紧急措施。

第二条 应急组织机构

1. 成立景区防震减灾综合游客疏散组、通信综合、医疗三个小组。

总指挥：张朝阳

副总指挥：排新云

游客疏散组组长：速永菊

通讯综合组组长：王怡

医疗：景区救护站站长

2. 防震减灾综合保障中队的主要职责：

(1) 接受并落实抗震救灾指挥部的指示和命令。

(2) 在临震应急期间，组织、检查、落实临震应急；准备工作。

(3) 破坏性地震发生后，迅速部署抢险救灾工作，并及时将灾情和救灾工作进展情况报告抗震救灾指挥部。

4. 地震灾情严重时，请求人民政府救援。

3. 各组的组成及主要职责

(1) 游客疏散组

组长：陈振华

组员：景区环境保卫组全体员工

主要职责：在景区总指挥的统一指挥下，负责游客安全、有序进行疏散工作

(2) 通讯综合组

组长：速永菊

组员：票务部全体员工

主要职责：在景区总指挥的统一指挥下，负责对地震灾情向上级政府进行详细汇报，并随时保持电联。通讯综合组要认真检修对讲机和消防器材，确保完好。

(3) 医疗防疫组

组长：景区救护站站长

组员：相关职员

主要职责：在景区总指挥的统一指挥下，负责对伤病员的抢救和医治，开展消毒防疫工作。并协助 120 的工作。储备必要的抗震救灾物资。

第三条 临震应急方案

景区在接到抗震救灾指挥部发布的破坏性地震临震警报后，景区应急组织机构迅速起动，进入临震紧急状态。

1. 召开防震减灾综合保障会议，传达抗震救灾指挥部的指示，部署防震抢险救灾工作。

2. 根据震情预报和建筑物抗震能力以及周围工程设施情况。

(1) 游客疏散组组织人员对游客进行疏散。

(2) 通讯综合组第一时间向上级政府主管部门汇报，并协助其他组

(3) 医疗组准备设备仪器，对伤员进行抢救和医治。

第四条 震后应急行动方案

破坏性地震发生后、公司应急组织机构迅速启动，立即分头行动。

1. 游客疏散和工程抢险。游客疏散组根据景区指挥命令，进行游客疏散并派出人员赶赴灾害现场扒救被埋压人员，进行工程抢险和消防灭火。

2. 医疗救护。医疗防疫组迅速建立临时医疗点。抢救伤员；采取消毒和保证饮用水、食品卫生等措施防止和控制传染病的暴发流行。

3. 通信保障。办公室要尽快恢复被破坏的通信设施。如果通信设施遭破坏尚未正常工作、安保部要为指挥领导和各组长配备对讲机。办公室要建立指挥临时办公地点(指挥所)，安排人员 24 小时不间断值班，对抗震救灾指挥部的指示和本景区地域内的震情灾情及时上传下达。

4. 职工生活和治安保卫。职工宿舍要组织生活服务队，为本景区地域的灾民提供食品、饮用水和必要的生活用品；保管和分配政府提供的救灾物资；组织治安队，保护集体财产和人民生命财产安全，维护治安秩序；组织队伍搭建临时帐篷。

5. 水电抢修。水电区队尽快架设临时电路、管路，提供生活、抗震救灾所需电力和饮用水。

6. 听从抗震救灾指挥部的统一指挥，对非本景区地域内的重灾区提供力所能及的支援。

第九节 景区防震减灾应急预案

第一条 为提高防震应急工作能力，保证防震应急工作高效、有序的进行，最大限度地减轻可能出现的地震灾害造成的损失，根据《破坏性地震应急条例》、《国家破坏性地震应急预案》，结合景区工作实际，特制定本预案。

第二条 工作机构

组 长：张朝阳

副组长：速永菊

成 员：景区各部门工作人员

景区设立办公室于景区内，办公室主任为速永菊，成员为景区所有工作人员。

第三条 主要工作职责

组长：全面负责本景区防震减灾工作。

副组长：负责落实本景区防震减灾各项工作任务，做好景区防震减灾培训、学习、教育等工作事项。

办公室主任：负责建立和完善防震减灾各项工作制度和措施，负责景区工作人员关于防震减灾的经常性培训工作；负责对景物通道、设施、设备的维护检修等工作事项，负责组织员工和游客及时应对地震突发事件。

第四条 工作分工

1. 游客营救组

组长：排新云

成员：景区环卫组所有员工

2. 后勤保障组

组长：王怡

成员：营销部、经营部

3. 医疗救护组

救护站： 救护站站长

成员单位：相关人员

第五条 应急程序

预防和处置景区突发性地震工作要坚持“谁主管、谁负责”的原则，不麻痹大意，不掉以轻心，做到及时发现、及时布置、及时处理。预防和处置景区突发性地震事件要抓好三个环节：一是地震发生前，要立足防范，掌握主动；二是地震发生后，要迅速判明性质，并报告当地抗震救灾办公室和上级主管部门，同时，依法办事，注意方法，及时果断处置；三是地震平息后，要好善后工作。

第六条 临震应急行动

1. 接到上级地震、临震预（警）报后，指挥部立即进入应急状态，并随时汇报工作情况。

2. 立即组织有关人员对所属建筑进行全面检查，封堵、关闭危险场所，停止各项室内大型活动。

3. 加强对易燃易爆物品、有毒有害化学品的管理，加强对重要设备、场所的防护，保证防震减灾顺利进行。

4. 加强广大员工宣传教育，做好游客思想工作。

第七条 震后应急行动

1. 迅速发出紧急警报，组织仍滞留在各种建筑内的所有人员及游客撤离。

2. 迅速关闭、切断输电、燃气、供水系统（应急照明系统除外）和各种明火，防止震后滋生其它灾害。

3. 迅速开展以抢救人员为主要内容的现场救护工作，及时将伤员转移并送至附近救护站抢救。

4. 加强对重要设备、重要物品和历史文物的救护和保护，加强景区值班值勤和巡逻，防止各类犯罪活动。

5. 积极做好广大员工和游客的宣教工作，迅速恢复正常秩序，全力维护景区秩序。

6. 迅速了解和掌握受灾情况，及时汇总上报。

第八条 工作要求

1. 本预案启动后，指挥部成员 24 小时在岗值班；各职能部门领导带班，工作人员 24 小时轮流值班，并不得请假外出。指挥部各组成员负责落实所在部门值班。值班人员应保持通讯畅通。

2. 发生紧急情况时，以景区各部门为单位，在第一时间赶至游客所在地点，组织游客疏散撤离；当游客撤至指定区域后，管理员及时组织导游或团队负责人清点游客人数，稳定游客情绪，避免发生踩踏等意外事故，预案启动期间，要随时掌握游客思想动态、提供生活救助、避免恐慌情绪。

3. 本预案启动后，景区办公室及时与上级管理部门保持联系，组织专家检测建筑安全性能、对有可能存在安全隐患的建筑，每日由专人观测。

4. 做好物资储备，确保食品、饮水、药品、手电、应急灯、对讲机、话筒等应急物资及设备充足；发生紧急情况时，延长餐厅、购物点营业时间，确保食品、饮水供应。

5. 本预案启动后，及时排查并消除安全隐患，确保游客中心、购物中心、餐厅、茶楼、公共厕所等公共区域所有安全通道畅通。严格门禁制度，内部工作出入景区应查证、验证、登记，严禁外来人员及车辆进入景区。加强巡逻和安全保卫。做好应对突发事件的各项准备。

第十节 景区救援应急预案

第一条 所指意外事件包括：

1. 交通事故。
2. 人身伤害事件。
3. 客人突患重病。
4. 火灾事件
5. 客人失窃，失踪事件
6. 食物中毒事件。
7. 其它意外事件。

第二条 指挥组织机构：

1. 公司应急指挥小组由公司总经理和部门经理组成。
2. 总经理负责应急指挥小组的领导工作。
3. 处理意外事件的原则和分工：
 - (1) 及时发现，及时报告。
 - (2) 冷静应对，措施得当。
 - (3) 在保护生命财产安全的前提下，尽量减少财产损失。
 - (4) 应急小组组长负责应急处理决策和全面指挥。
 - (5) 组员协助组长工作，担任现场指挥，协调具体行动，调集人员，实施决策。
 - (6) 对发生的意外事件应在第一时间作出应急处理，并及时报告。意外事件（险情）报告应包括以下内容：事件发生时间、地点、事件的简要经过；伤亡人数；性质的初步判断；事件处理的进展情况和采取措施。
 - (7) 针对上述报告程序，根据突发事件的具体情况，除交通事件，人身伤害事件，火灾事件三种特殊情况可同时向社会安全部门和公司逐级报告外，其他

相关突发事件应先向公司逐级报告，待查清具体情况后再由公司统一上报。

(8) 确保及时有效的处理突发事件，应急小组每位成员的手机应保持 24 小时开机状态，避免发生联络障碍。

第十一节 景区处置暴力恐怖事件应急预案

第一条 为提高对暴力恐怖事件的应急处理能力，维护景区正常的旅游秩序和工作环境，确保游客及员工的生命和财产安全，特制定本预案。

第二条 成立景区处置暴力恐怖事件的应急领导小组

组 长：排新云

副组长：速永菊

成 员：景区所有员工

领导小组下设应急管理办公室，办公室主任由速永菊兼任，副主任由王怡兼任。办公室电话：7107288。

第三条 旅游暴力恐怖事件防控范围

景区范围内的主要游道、游客中心等人员密集区域。

第四条 采取必要的措施

加强员工安全防范意识的培训工作，建立安全防范工作的专业队伍，对景区实行常规化巡视。跟公安机关及相关的反恐机关建立必要的沟通。

第五条 处置暴力恐怖事件的基本原则

1. 以人为本，减少危害。把保障游客健康和生命财产安全作为首要任务，最大程度地减少暴力恐怖事件突发事件及其造成的人员伤亡和危害。

2. 居安思危，预防为主。高度重视景区安全工作，常抓不懈，防患于未然。增强忧患意识，坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，做好应对暴力恐怖事件突发事件的各项准备工作。

3. 统一领导，分级负责。成立处置暴力恐怖事件的应急小组，各成员在组长、副组长的统一安排下，实行分级负责制。保安部要重点加强安全保卫工作，制定严格的值班巡逻制度。后勤部做好日常水电设施的安全管理，防止有人潜入破坏。餐饮部做好库房管理工作，负责人加强检查次数，严防有人投毒破坏。各部门做好游客集散区管理，发现有人员异常聚集，立即上报。

4. 严格遵循平息事态、防止事态蔓延，减少损失为主的原则。针对不同性质的事件采取制止、宣传、保护、求援、疏散、等方法，确保迅速控制局面，保护游客和职工生命财产安全，有条不紊地开展各项应急工作。

第六条 应急处置方法

1. 首先要迅速报告信息。在发生暴力恐怖事件时，要迅速报告处置暴力恐怖事件的应急小组组长，在没有伤及人员的情况下，以宣传教育为主稳定当事人情绪，并组织周围人员疏散防止事态的扩大蔓延。如有人员受伤，应急小组人员要立即组织实施救援。

2. 处置暴力恐怖事件时的同时，应急小组人员要迅速报告办公室主任，并注意观察事态的特征准确判断事件的严重性，甄别情况并立即报警请求支援。

3. 景区领导到场后，迅速报告上级政府机关相关领导，并请示指示，以现场警务人员为主配合警务人员进行处置。保护好人员安全和现场，并积极协助公安部门组织安保力量保护现场、疏散群众、维护景区安全。

第七条 总结报告

以详细报告形式，书面报告上级部门，报告内容如下：

1. 当日值班人员姓名。
2. 发生攻击的时间，事件的起因、经过、结果。
3. 处置的过程，处置的时间，电话上报的内容，接电话的人员的姓名。
4. 是否造成负面影响，应急处置是否得当。

第十二节 景区预防食物中毒应急预案

第一条 为预防食物中毒事件发生，保障广大游客及职工身体健康及生命安全，特制定本预案。

第二条 成立防治食物中毒工作领导小组

组 长：排新云

副组长：速永菊

组 员：各部门负责人

第三条 食物中毒是指食用了被生物性、化学性、有毒有害物质污染的食品或者食用了含有毒、有害物质的食品后出现的急性、亚急性食源性疾患。

第四条 发生食物中毒事故处理工作程序如下：

1. 景区一旦发生食物中毒或疑似食物中毒，景区餐饮等应立即停止伙食供应，并封存导致食物中毒或可疑导致食物中毒的食品，保护好现场，绝不故意破坏现场，掩盖事实真相。

2. 服务人员应立即向景区经理报告，景区领导接到报告后应在第一时间向上级主管部门汇报，同时应立即拨打 120，请求急救中心进行救援。

3. 动员一切可动员的力量，及时进行救治，妥善安置处理患者，解除其痛苦。

4. 景区在接到报告后，应立即组织人力到现场处理事故。查清食物中毒的性质，按照卫生部《食物中毒处理办法》向上级主管部门报告。

5. 中毒事故向上级主管部门报告后，由上级主管部门及卫生行政部门进行调查处理，在调查处理的过程中，景区内有关部门应积极配合，尽快查清食物中毒的食品源，避免食物中毒的再次发生。

第十三节 景区对水上娱乐安全事故应急预案

第一条 预测问题。我中心在陇川森林公园主要从事水上和森林娱乐活动，根据行业特征，可能出现以如下问题：

- 1、游船失控问题（如船桨掉落、电瓶无电、方向失灵、滚球漏气等）；
- 2、游船渗水、进水问题；
- 3、人员落水问题；
- 4、人员从高处跌落问题；
- 5、安全防护设施失效问题；
- 6、由于惯性导致受伤问题。

第二条 设立快速响应的应急抢险救援机构，明确岗位责任。

森林公园经营管理中心成立水上娱乐安全应急抢险工作组。组长在应急过程中进行统一决策和指挥，组员必须在事故第一时间做出响应。安全救护员负责抢救、救护受伤或落水人员；设施维护员准备救生圈、救生绳等负责接应；其余工作人员必须积极配合，协助抢救生命财产，降低直接危害，控制、保护好现场秩序，务必使落水或受伤人员第一时间得到救治，确保人身安全。

第三条 与外部的应急联系

所有应急抢险救援小组成员，必须 24 小时保持通讯装置畅通，严格服从指挥。小组成员的联系方式如有变动，应提前通知应急小组更换记录，确保随传随到。一旦发生人员落水、受伤甚至死亡的情况，工作组应在第一时间内向所在地公安机关（如 110 指挥中心）、120 救助中心等联系，并向保险公司进行通报。若事态严重，同时还应及时向县政府进行汇报，以便在紧急情况下可以最快地得到政府部门的应急救援，应急抢险工作小组成员在日常训练时，应掌握必要的遇险应急措施和救护方法以及应急救援电话。遇险求救电话：公安：110、119 医疗：120

第四条 水上娱乐安全须知

- 1、不按规定穿好救生衣的禁止登上码头和水上游乐设备。
- 2、服从工作人员调度，按顺序依次上船。
- 3、严禁未成年人在码头和水上游乐设施上嬉闹、打架；严
- 4、禁未成年人划浆。
- 5、游玩时游客首先出示购买的船票，经过检票员验证无误后，方可上船，每张船票只能使用一次。
- 6、上船前，将自己的贵重物品妥善保管，避免因不慎落入水中，由此给您带来经济损失，景区概不负责。
- 7、无人监护的未成年人、老弱病残人员和精神障碍者、喝酒、吸毒人员不得进入码头和水上游乐设施。
- 8、在水上设施游乐时严禁打闹、摇摆船只，严禁脱鞋、光脚的游客乘坐船只，以避免水内杂物将脚划伤。
- 9、在水上设施游乐时，要听从园区安全员的指挥，认真遵守水上娱乐的有关规定。
- 10、湖面禁止垂钓，禁止游泳、禁止捕捞。
- 11、请广大游客自觉遵守社会公德，维护公共秩序，以免给您的游玩带来不便。

第十四节 景区突发事件应急预案

第一条 为全面落实“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，切实搞好景区安全工作，认真做好各种突发事件应对工作，将可能发生的事故降到最低限度，根据《安全生产法》、《旅游安全管理办法》和上级有关部门要求，结合景区实际情况，特制定本应急预案。

第二条 组织机构

成立景区成立突发事件应急工作机构

组 长：排新云

副组长：速永菊

成 员：各部门负责人及所有员工

第三条 突发事件应急机构工作职责

1. 在第一时间发布突发事件的相关情况，第一时间组织员工疏散，第一时间组织员工自救，保证员工人身安全，第一时间保证公司财产和员工财产安全，第一时间组织协调各项工作有序进行。

2. 由应急预案小组在保证自身安全的前提下完成任务，切实保证突发事件工作所需。

第四条 突发事件应急救援预案措施

1. 发生一般火警、火灾事故、设备事故、人身伤害事故及其他突发事件，当班值班人员应立即逐级上报。火警火灾拨打 119 请求救援。人身伤亡事故应立即送医院治疗，或拨打 120 请求救援，但不管是哪类事故，抢险救护时都要先切断电源或采取防护措施后再组织救护，防止事态扩大。

2. 发生重大火灾事故，应立即切断电源，迅速向景区负责人汇报，景区负责人逐级向上反映。岗位人员拨打 119 救援电话请求援后，首先组织自救，使用现场的灭火器进行灭火，根据着火部位、性质也可用现场备用的防火沙、土、水进行灭火，电气火灾要用干粉灭火器，变压器、油罐等用水冷却时，人要远离，严防爆炸伤人，待消防专业人员赶到后，在专业人员指挥下配合灭火。

3. 发生人身伤亡事故，发现人员要立即向各组长逐级上报后，还要通知医院工伤抢救小组，立即赶赴现场组织救援。若伤部位属擦伤、碰伤、压伤等要及时用消炎止痛药物擦洗患处，若为出血严重，要用干净布料进行包扎止血。若伤者

发生骨折要保持静卧。若发生严重烧伤、烫伤，要立即用冷水冲洗 30 分钟以上，若伤者已昏迷、休克，要立即抬至通风良好的地方，进行人工呼吸或按摩心脏，待医生到达后立即送医院抢救。

4. 若发生食物中毒事故，救援人员在救援时要了解中毒原因，迅速把中毒人员抬至通风良好处进行一般性抢救，并立刻送往医院抢救。

5. 发生重大设备事故，要立即报告，同时停止设备运转，处理事故时，要有专业人监护。严格执行检修程序和停送电确认制度，防止打乱仗，冒险作业。

6. 发生爆炸事故，要立即关闭爆炸源，若有人员伤亡，按人员伤亡预案救援。

7. 发生各类事故都要保护好现场，待事故调查分析处理。

第五条 突发事件应急工作要求

1. 突发事件应急预案工作领导小组成员要保证 24 小时开机，认真做好各项预防工作，随时准备应付各类突发事件发生。

2. 突发事件应急预案工作要听从指挥，服从安排，要切实做到安全第一、预防为主、综合治理。

3. 本预案可根据实际情况进行修改完善。

第十五节 景区对不稳定事件的应急处置预案

第一条 为维护社会的安定稳定、防止敌对、邪恶势力顽固分子的破坏活动。现根据“610”办的有关要求和精神、特制定本预案。

第二条 基本原则

1. 统一领导原则，景区内一旦发现有“邪教”行为，将在第一时间内上报“610”或公安机关，坚决执行有效的处置方法和措施，不得敷衍推诿，延误时机。

2. 标本兼治、注重实效原则。通过对反邪教危害性的宣传，让不明真相的受害人群从思想上认识到邪教的危害性、从而彻底与邪教脱离。

3. 快速反应、各负其责原则。根据“邪教”的性质、参与人数、事发地点等情况，在景区负责人的统一指挥下，迅速行动，各负其责，确保在最短的时间内进行打击并控制局势。

第三条 处置程序

1. 加强信息交流，成立信息员队伍，及时汇报情况；在景区内进行全面排查，

密切注视景区内公众场所的动态；通过各渠道收集涉及邪教方面工作的相关信息，并进行稳控，并及时向陇川县宗治科报送。

2. 及时联系辖区派出所，并协助相关人员进行录像和拍摄，收集证据，实施警戒，疏散无关人员，依法采取相应的强制措施，尽快平息事态，恢复正常秩序。

3. 举报电话：7107288；110。

第十六节 景区对新冠病毒传染病的应急预案

第一条 为有效处置景区内可能发生的冠状病毒肺炎疫情事件，做到反应迅速，组织有序，措施得当，切实保障广大游客、员工的身体健康和生命安全，维护景区和社会稳定大局，根据《中华人民共和国传染病防治法》、《突发公共卫生事件应急条例》以及市、县等防控工作会议的部署精神，在我景区疫情防控预案工作方案基础上，特制订本应急处置预案。

第二条 工作目标

重点做好协助疾控等其他相关部门共同参与防疫自控，通过本预案的实施，加强领导，协调各部门的工作，完善管理，建立健全有关制度，努力做到早发现、早报告、早隔离、早治疗，防止新冠病毒在景区人群中发生与传播。

第三条 工作原则

1. 加强领导，群防群控

各部门要求有专人负责，并服从景区防治新冠病毒应急工作小组的统一部署与安排，做到相互协调配合，群防群控。

2. 依法管理，科学防治

严格执行国家有关法律法规，对新冠病毒的防预、疫情报告、控制和救治工作实行依法管理。

第四条 疫情防控措施

1. 景区每日开业前，做好员工体温登记工作。发现有体温过高者或者干咳、乏力等症状，联系后柳镇医院做初步疫情排查工作，并向上级主管部门汇报。

2. 加强对重点区域的消杀防疫工作，每日做到两次喷洒消毒工作。实行谁消毒，谁登记谁负责的管理制度。

3. 加强个人防护用品、消杀药品等应急物资储备，同时做到工作人员联络畅

通、反应迅速，一旦发现疫情，确保及时有效处置。

4. 创建良好的卫生环境，加强办公区域、厕所等职工及游客通行场所的卫生与通风，保持空气流通。对人员密集区域进行必要的、经常性的消毒处置，防止交叉感染。做好各公共区域的清扫保洁工作，消除卫生死角、消除传播隐患。

5、做好游客的疫情日常登记工作，做到每人要登记，测量体温，扫描二维码等工作。要求游客必须佩戴口罩，与人距离保持 1 米以上，游客一切正常后方给予通行。

第五条 处置流程

1、发现体温过高、干咳、乏力等症状游客或员工。首先要求其佩戴好口罩，单独带往景区隔离室隔离观察。联系当地防疫部门进行确认病情。

2、设置隔离区，禁止任何人员进入。工作人员做好防护工作后，针对发现症状人员所待区域进行消杀工作。

3、确定为疑似或者确诊病例后，做好疫情报告工作。对隔离人员进行详细登记，找到和患者密切接触者，告知其有密切接触情况，然后单独隔离，等待上级部门和防疫部门处理后续工作。

4、做好游客和员工的安抚工作。利用 LED 屏等方式做好防疫的宣传工作。做到不信谣、不传谣，消除游客和员工的忧虑和恐怖心里。

5、 做好与县文旅和旅游局、县政府等相关部门的沟通与协调工作，建立疫情信息共建共享平台，并开展疫情联防联控。

第十七节 景区安全生产工作应急预案

第一条 依照国家法律法规、云南省安全生产安全条例等相关规定，加强并提高景区各部门预防和控制各类突发事件的快速反应能力，有效预防、及时控制和妥善处理突发事件，建立统一指挥、职责明确、反应迅速、处置有力的应急处臵体系，切实维护广大游客生命财产安全，确保景区各项工作正常进行，结合景区工作实际，特制定本预案。

第二条 工作原则

1. 以人为本。以确保景区和广大游客的安全为处置突发事件的出发点和落脚

点，最大限度减少突发事件造成的人员伤亡和财产损失，发挥社会各方面力量在应急处置中的作用。

2. 合法有序。增强法制观念，依据法定权限、程序和分工实施应急工作，采取的措施应与突发事件的紧急和危害程度相适应，实行严格的责任制，确保应急工作协调有序。

第三条 使用范围

本预案适用景区范围内突发性灾害、重大安全事故的预防和应急处置。

第四条 危险性分析

1. 企业概况

陇川县森林公园景区是章凤国家森林公园的一部分，处于陇川县城中心区。公园面积 956 亩，由金湖银湖金山银山构成，重视对景观、环境、生态、生物等方面的保护，保留有大片自然林地。为进一步保留森林公园原始氛围，改善市民生活环境，更好地为游客群众提供优质的服务，云南恒麓文化旅游发展有限公司通过投入资金、改善管理、加强监管、部署人员等多方面措施，力争将公园打造成为保护措施完善、游览效果良好、游客反馈积极的优质旅游景区。

2. 危险源与风险分析

森林公园景区是章凤国家森林公园的一部分，处于陇川县城中心区，对景区的危险分析如下：

（1）景区游道错综交织，且景区出入口繁多，游客高峰期主要集中在黄金周、节庆日等时期。这个时期游客流量剧增，人员密集，一旦发生突发事件，容易导致人员拥挤，产生安全隐患。

（2）景区是章凤国家森林公园的一部分，景区森林覆盖率达 81%以上，景又处于陇川县城中心区，易发生森林火灾，树木茂密，生产活动频繁极易发生森林火灾；景区内湿气较大，游道湿滑，在遭遇恶劣天气时（如暴雨及其他影响运营的特殊天气），容易导致游客惊慌，景区对这种情况采取有效的控制措施，及时疏导、合理安置游客，避免危害及其他影响。

（3）常规性安全预防措施不可少。景区由于游客密集、混杂，也应采取措施预防和避免治安事件以及景区其他各类危险事件的发生

第五条 组织机构及职责

1. 景区应急救援指挥中心

总指挥：张朝阳

主要职责：对突发性事件迅速做出判断，并立即下达启动应急预案命令、协调各安全应急小组，赶赴现场做好指挥督促工作。

副总指挥：排新云

主要职责：对突发性事件迅速做出判断，第一时间上报总指挥、协调各安全应急小组，赶赴现场组织抢险救援工作。

2. 景区应急救援小组

队长：速永菊

成员：各部门负责人

主要职责：

(1) 在景区安全工作领导小组统一指挥下开展工作。

(2) 加强防范意识，提高综合应对和自我保护能力，险情来临时，一声令下立即集合到位，开展先期处置，并将处置情况如实上报。

(3) 严明纪律、遵守法律法规，依法处置突发事件。

(4) 按照一对多用，一专多能的原则，服从调度。

(5) 及时向景区安全领导小组上报发现的安全隐患，采取措施尽快整改。

第六条 后期处置

事故现场得到有效控制，并充分做到现场保护措施，所有游客疏散完毕，无关工作人员撤离现场，应急工作结束。相关部门通知自己部门的相关员工，恢复正常工作，及时做好事后总结工作，部门领导对事故发生的原因提交分析报告并做好相关的讨论工作。