**四川省鸿泰燃气有限公司（修订）**

**营运管理安全作业制度**

**第一章 燃气稽查**第一条 为加强用气管理，规范用气行为，维护使用者和经营者的合法权益，促进燃气事业发展。打击偷窃燃气等违章行为，强化稽查管理，保证燃气企业安全平稳供气，制定本规程。

第二条 落实好“一表一卡”的管理工作。在售气软件系统中将逾期3个月未购气用户设为黑名单，组织安检人员对列入黑名单的用户逐一进行落实。

第三条 对直通、倒拔表字等窃气行为按照相关法律法规进行处理。同时，应做到：

1、对利用各种手段偷盗气的，由安检人员责令其立即终止盗气行为，并停止供气，并要求其赔偿经济损失。

2、对盗用燃气情节严重的，申请司法机关追究刑事责任。

3、对刁蛮用户、拒不整改用户及时上报有关部门进行处罚，防止燃气费的流失。

第四条 对未加装防盗封的用户，利用安检期间进行加装。

1、如发现表封有被损坏现象，及时向公司有关领导反映，并安排人员进行入户检查，以确定该用户是否存在盗气行为。

2、重点对无改管手续，擅自将燃气管线进行改动的燃气用户，尤其是针对那些将燃气管线进行改动的燃气用户，一经发现严肃查处并责令改正。

3、加大对私接热水器、采暖炉用户的查处力度，对拒不整改的用户报有关部门进行查处，坚决杜绝安全隐患。

第五条 对违章占压燃气管线的用户及单位，向其讲明占压燃气管线的危害性，并通过法律宣传做通违占户的思想工作，争取其主动自行拆除占压建筑物，确保燃气管线安全输气。

第六条 注重对公服及工业用户的稽查检查，对重点用户的燃气使用情况做到及时掌握。

第七条 本制度由运营部负责解释。

第八条 本制度自颁布之日起实施。

**第二章 入户安全检查规程**

第一条 对民用户每年进行至少两次的入户安全检查，检查时员工要统一着装，佩戴公司工作牌。

第二条 确认燃气用户设备有无人为碰撞、损坏。如发现人为或故意损坏情况，应礼貌提醒用户，注意保护有关设备，同时耐心地对用户进行相关国家法律法规宣传，并将有关情况上报公司有关部门进行处理。

第三条 检查管道是否被私自改动，是否被作为其它电器设备的接地线使用，有无锈蚀，重物搭挂，胶管是否超长及完好。对存在的问题向用户提出整改意见并帮助和监督其整改完善。

第四条 检查用气设备是否符合安装要求，设备性能是否满足使用要求，对不能满足安装和使用要求的设备，必须向用户讲明原因，提出建议。

第五条 检查有无燃气泄漏、灶前压力和气表运行是否正常。

第六条 对用户提出的相关要求和帮助，应提供相应帮助。

第七条 检查合格后，请用户签字确认，当次未能入户检查的用户要详细说明原因。

第八条 凡是进行年检和日常维修结束后，应随时填写“用户使用证”的相关内容及检查记录。

第九条 妥善保管各种检查记录，以备公司组织人员进行查验。

第十条 本制度由运营部负责解释。

第十一条 本制度自颁布之日起实施。

**第三章 入户工作人员操作规程**

第一条 为加强公司运营人员的服务质量，提高公司的整体形象，特制定本制度。

第二条 工作人员上岗必须佩戴工作卡。

第三条 对待用户要主动热情、文明礼貌。

第四条 工作应遵循“安全第一，质量第一”的宗旨。

第五条 工作应坚持利民、便民原则。

第六条 不准擅自向用户收取额外费用。

第七条 不准向用户暗示或提出不合理要求，不准利用工作之便谋取私利，不准向用户索取或非法收授财物。

第八条 未经审批不得私自为用户安装和改装燃气设施。

第九条 不准要求用户为其提供劳力、运输工具及其它形式的便利。

第十条 对待用户的询问要耐心解答，不准用粗暴的语言对待用户，不得与用户发生争吵，要主动向用户讲解燃气设施的操作及使用方法。

第十一条 安装期间严格遵守施工纪律，不能接受用户饮料、水果、食品、烟酒等各种招待；禁止擅自动用用户物品，损坏用户物品照价赔偿；尊重用户，尽量避免影响用户的日常生活；安装期间，除安装地点外禁止在其他地方逗留。

第十二条 安装完毕将污染的墙面、地面打扫干净，恢复原貌。

第十三条 本制度由运营部负责解释。

第十四条 本制度自发布之日起实施。

**第四章 管线巡检规程**

第一条 为加强燃气管线安全管理，强化管道巡视检查，结合公司实际，制定本制度。

第二条 凡从事此项工作的员工必须经过相关专业和操作技能培训考核合格后，还必须经过必要的相关实践，才能持证上岗。

第三条 必须熟悉公司所使用燃气的一般物理化学特性、工艺流程，熟悉有关检测设备的使用和保养，熟悉相关安全操作规程。

第四条 必须熟悉燃气管网简图和区域内阀门、调压站（箱）的位置，熟悉管道地域、走向、管径及埋深和周围地形道路、工厂等基本情况。

第五条 对站内设备的岗位巡查每4小时至少进行一次（专人负责，重点部位应适当增加巡查次数），并按要求做好巡查记录。组织专人每月至少对所辖区域内的阀门、调压设施等轮流检测一次，按要求做好检查记录。

第六条 凡遇施工、过重车等可能造成管道漏气的重点部位，必须重点监测（必要部位要24小时现场监控）。

第七条 妥善保管各种巡视检查记录，以备查验。

第八条 维修检查人员必须认真做好维修检查工作，并对自己的工作负责，如出现工作不负责或因自己工作疏忽大意而造成的有关事故的，则应按照公司相应规定进行处理。

第九条 每月必须用一周时间巡视和维护主管线路，不能处理的

及时报告公司，汇同公司管理人员处理。

第十条 本制度由运营部负责解释。

第十一条 本制度自颁布之日起实施。

**第五章 运营人员服务规范**

第一条 为保持良好的工作环境，提高优质服务水平，确保安全平稳供气，树立公司良好形象，特制定以下管理规定。

第二条 上班严格执行公司制定的上下班作息时间表。员工要按时上下班，不得迟到、早退或旷工，有事必须请假，经相关领导批准后方可离开，并且所有请假都要到综合办写请假条备案。（注：迟到、早退、旷工按公司相关处罚规定执行）。

第三条 外勤人员手机24小时开机，对讲机天天开机，下发的充值试用平板随身携带。（如一天都无法联系上人的将进行处罚。）

第四条 出库材料的登记，使用去向登记以及安装工具管理工作，如果造成材料丢失和损毁，或者作为它用，根据材料市场价格，损失折款在乙方工资中扣除。

第五条 外勤人员不准私下用公司名义向用户收取费用。

第六条 区域负责人管理好自己的区域运营问题，如无法解决的事向公司汇报。

第七条 接电话必须用礼貌用语。通话用语力求简明扼要，禁止用电话聊天或长时间占用电话，保证通讯畅通，接到投诉报修电话，要及时填写记录。

第八条 禁止人员在岗期间在办公场所内吸烟、酗酒，晚上不得私自外出，如因私自外出而发生的一切意外事故，后果自行承担。

第九条 夜间值班中如遇到非紧急状况，又不能及时处理的，应在次日及时向相关领导报告。

第十条 公司领导应不定期对各安全值班情况进行巡查，对不按要求值班的人员要坚决追究责任。

第十一条 对用户反映的信息必须记录详细，填写工整，字迹清晰，不准随意涂抹。

第十二条 坚持勤俭办事，节约办公用品，节约用电，不得损坏任何办公设施。

第十三条 严守公司机密。

第十七条 违反以上规章制度2次者，做待岗处理（注：一次警告，二次根据公司相关处罚条例执行）。

第十八条 员工应遵守公司的各项规章制度。

第十九条 本制度由运营部负责解释。

第二十条 本制度自颁布之日起实施。

**第六章 入户安全检查规程**

为保证燃气用户安全用气，保障居民、工业、公服用户的生命和财产安全，应定期或不定期对燃气用户进行安全检查。

一、民用户

1、对民用户每年进行至少一次的入户安全检查，检查时员工要统一着装，佩戴公司工作牌。

2、确认燃气用户设备有无人为碰撞、损坏，燃气设施是否符合安全要求，提醒用户按时对燃具进行维修保养。。如发现人为或故意损坏情况，应礼貌提醒用户，注意保护有关设备，同时耐心地对用户进行相关国家法律法规宣传，并将有关情况上报公司有关部门进行处理。

3、检查管道是否被私自改动、是否有私拉乱接，私增设备、私取铅封、私自点火等违章用气现象；燃气管道有无锈蚀，重物搭挂，胶管是否超长及完好；是否因改变用气环境而达不到安全及防火要求。对存在的问题要向用户提出整改意见并帮助和监督其整改完善。

4、检查用气设备是否符合安装要求，设备性能是否满足使用要求，对不能满足安装和使用要求的设备，必须向用户讲明原因，提出建议。

5、检查有无燃气泄漏、灶前压力和气表运行是否正常。

6、在对用户安全检查中，发现的问题或事故隐患，要逐项进行登记、研究，认真整改，并发整改通知，要求其限期整改。在整改期限到达后，组织人员对整改后的情况进行检查，对达不到要求通知燃气监察有关部门，采取有效措施及时处理。对暂时不能整改的项目，除采取临时性防护措施外，应分别纳入整改计划。

7、对用户提出的相关要求和帮助，应提供相应帮助。

8、检查合格后，请用户签字确认，当次未能入户检查的用户要详细说明原因。

9、凡是进行年检和日常维修结束后，应随时填写“用户使用证”的相关内容及检查记录。

10、妥善保管各种检查记录，以备公司组织人员进行查验。

二、工业、公服用户

1、对工业、公服用户每月进行一次安全检查，查天然气管道、用户设备、用气环境是否符合安全要求；庭院管道是否有被占压现象；使用的天然气压力是否符合规范要求等。

2、针对各种流量计的检测周期进行检测，涡轮表每季度必须清洗过滤网，变色和过脏应进行更换，油位不够应加油。

3、工业用气设备是否有私接乱用现象。

4、对检查中发现的问题应开具《隐患整改通知单》，制定整改期限及整改方案，落实整改人员，并将整改结果上报。在检查中发现隐患，检查人员应发隐患整改通知书，限期整改。对隐患严重的要按国家有关法规处理，防止事故的发生。

三、其它

1、本制度由运营部负责解释。

2、本制度自下发之日起实施。

**第七章 安全事故处理规程**

为了及时了解和研究事故原因，掌握事故规律，认真吸取教训，以便有效地采取消除事故的措施，保证安全生产，特制定本制度。

一、事故分类

（一）在生产操作中，因违反工艺规程、岗位操作法或由于误操作等造成原料、半成品或成品的损失，为生产事故。

（二）生产装置、动力机械、电气仪表、输送设备、管道、建筑物、构筑物等发生故障损坏，造成损失或减产，为设备事故。

（三）产品或半成品不符合质量标准，基建工程质量不符合设计要求，机电设备检修不符合要求，原材料或成品因保管、包装不良等造成经济损失为质量事故。

（四）发生着火造成生命财产损失，为火灾事故。

（五）发生化学或物理爆炸，造成生命财产损失，为爆炸事故。

（六）违反交通运输规则，造成车辆损坏，财产损失或人员伤亡为交通事故。

（七）在生产活动所涉及的区域内，由于生产过程中存在的危险因素的影响，突然使人体组织受损伤或使某些器官失去正常机能，以致负伤人员立即中断工作，为工作事故。

（八）各级管理工作人员，在工作中发生错误，造成恶果的事故为管理工作事故。

二、事故等级和损失计算

（一）重大事故：

造成气量损失费达一万元以上；或直接损失费达5000元以上事故；或经济损失虽未达到上述金额，但性质严重，情节恶劣的事故（火灾、爆炸等），造成人身肢体残废等事故，均属重大事故。

（二）一般事故：

造成损失费达1000元以上的事故；因工负伤休三个月以内的事故，属于一般事故。

（三）微小事故：

直接损失费在1000元以下的事故，属于微小事故。

（四）职工的伤亡事故划分按国家或劳动部门的有关规定执行。

（五）火灾事故等级划分按公安部的有关规定执行。

（六）事故损失计算按公司有关规定标准计算。

三、事故的报告、调查和处理

（一）各类事故的管理，由公司分管安全领导主管并做出处理意见上报，而各部门负责在各自的职责范围内的事故的报告、调查分析。运营生产、处理设备事故，由运营部负责；

火灾、交通事故，由综合办公室、安检部负责；

技术质量事故由工程部负责；

事故的赔偿罚款工作，由财务部负责；

重大事故责任者的处分，由公司决定，由运营部负责执行。

（二）凡发生事故，应立即向所在部门的领导报告，采取安全措施，重大事故就立即向公司领导报告。

（三）发生事故的部门，应认真填写“事故报告单”，按规定的时间上报有关部室和分管安全领导。报告上交时间：一般事故不超过两天，重大事故不超过五天。

（四）发生重大事故，由生产部写出“重大事故调查报告书”按规定逐级上报。

（五）不论事故大小，事故单位负责人应在事故发生后，立即召开事故分析讨论会，本着“四不放过”原则，对事故调查分析，一定要查明原因，分清责任进行教育，吸取教训，制定出防范措施，对事故的责任者，提出处理意见。重大事故由调查组提出处理意见，经公司签署意见后，上报有关部门。一般事故由综合办提出处理意见，报公司批准。微小事故由各部门处理备案。

（六）事故发生后查不出责任人时，由事故单位专责人担负一半责任。无专责人时，由单位领导负担一半责任。

（七）发生事故后，视事故责任人对错误的认识态度及表现予以不同处理。对能主动承认错误，虚心检讨，领导批准，可以从轻处理，对隐蔽事故情节，推卸责任，嫁祸于人者，加重处分。

（八）对事故责任者给予制裁，对防止或抢修事故有功的部门和个人给予表彰或奖励。

（九）公司建立事故档案，对所有事故调查分析的资料，如现场检查记录、照片、技术鉴定、化验分析、会议记录、旁证材料、综合调查材料及登记表、报告书等，应妥善保管。

（十）发生事故，各部门负责人不得隐瞒，并对事故调查报告的真实性和及时性负责。

（十一）各部门负责人要及时解决和向上反映各类事故的隐患和苗头，若不予解决，或拖拉、迁就，有关人员将对后果负责。

四、其它

（一）本制度由运营部负责解释。

（二）本制度自下发之日起实施。

**四川省鸿泰燃气有限公司**

**2023年2月17日星期日**