

## 第一章 党建制度

### 入党誓词

我志愿加入中国共产党，拥护党的纲领，遵守党的章程，履行党员义务，执行党的决定，严守党的纪律，保守党的秘密，对党忠诚，积极工作，为共产主义奋斗终身，随时准备为党和人民牺牲一切，永不叛党。

### 党支部的主要职责

第一条 宣传和执行党的路线、方针、政策，宣传和执行党中央、上级组织和本组织的决议，充分发挥党员的先锋模范作用，团结、组织党内的干部和群众，努力完成本单位所承担的各项工作任务。

第二条 组织党员认真学习马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、党的路线、方针、政策，突出的是党的十八大以来所制定的各项决议。

第三条 学习党的基本知识，学习科学、文化和业务知识，提高党员素质，增强党性观念，严格党的组织生活，开展批评与自我批评，维护和执行党的纪律，监督党员切实履行义务，保障党员的权利不受侵犯。

第四条 密切联系群众，经常了解群众对党员、党的工作的批评和意见，维护群众的正当权利和利益，做好群众的思想政治工作。

第五条 培树典型，发挥典型的带头和引领作用，激发党员的积极性创造性，使之成为一支强有力的战斗集体。

第六条 对要求入党的积极分子进行教育和培养，做好经常性的发展党员工作，重点吸收工作在第一线的优秀积极分子加入到党员队伍。

第七条 教育党员廉洁自律，严格以党员的标准要求自己，自觉抵制不良倾向，敢于同各种违法犯罪行为作斗争。

### **党支部年度目标**

第一条 认真抓好党员教育管理，坚持“三会一课”、党员学习、民主生活会等党内工作制度。

第二条 经常性地抓好入党积极分子的培养教育和考察，做好发展党员工作，提高党员素质，壮大党员队伍。

第三条 按时交纳党费，增强组织观念。

第四条 认真完成上级党组织安排的各项任务和其他党务工作。

第五条 认真搞好制度的自身建设、不断增强党支部的凝聚力、战斗力。

第六条 帮助工会、团支部、妇联做好各项工作。

第七条 认真完成园区党委交办的其他工作任务。

### **党支部书记职责**

第一条 负责党支部的全面工作。

第二条 做好党员的思想政治工作。

第三条 做好党支部的工作计划、总结、决议的执行工作，做好党建目标管理工作；

第四条 密切联系支部委员，互相配合，加强团结，开好民主生

活会，搞好党员评议工作。

第五条 做好入党积极分子的培养和吸收工作；

第六条 做好支部党风廉政建设工作。

### **组织委员职责**

第一条 组织召开民主生活会，准备充分，提高民主生活会的质量。

第二条 负责入党积极分子的培养，预备党员的转正工作。

第三条 做好接转党员组织关系，党员档案登记及材料的整理归档工作。

第四条 做好党费收缴上交工作。

### **宣传委员职责**

第一条 组织党员政治理论学习。

第二条 围绕景区的重点工作，开展各种形式宣传教育活动。

第三条 培树宣传典型，表彰先进，敦促后进；

第四条 做好法律法规的宣传工作。

### **党员学习制度**

为了加强党支部自身建设，不断提高全体党员的思想政治素质，制定本学习制度。

第一条 党支部成立学习领导小组，由支部成员组成，支部书记任组长，宣传委员负责学习的具体安排。

第二条 建立学习例会制度。每月安排两次学习，其中一次集中学习、讨论，一次个人自学。集中学习时，全体党员要自觉遵守学习

制度，务必准时参加，如有特殊情况，应事先请假。个人自学时，要保证学习时间，记录好学习笔记。

第三条 精心组织，将求实效。党支部每次学习都要精心组织，有的放矢，做到有计划，有安排，有组织，有内容。要认真学习党的路线、方针、政策，学习马列著作、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，落实科学发展观。学习教育法律，法规和教育理论，不断提高理论水平和思想政治素质。

第四条 发挥理论联系实际的学风。每位党员要通过学习领会党中央精神，不断地提高自己的思想政治素质。要结合各自工作，坚持理论联系实际。认真撰写学习心得体会或调查报告，定期参加民主生活会，交流学习心得。

第五条 认真做好党员学习考勤。

### **“三会一课”制度**

第一条 认真制定“三会一课”年度计划，每月上旬安排半天开展活动。

第二条 支部党员大会每半年召开一次，会议由支部书记主持，主要学习党的路线、方针、政策，传达上级党组织的决议和指示，制定贯彻落实的计划和措施；听取、讨论、支部委员会的报告，对支部委员会的工作进行审查和监督；讨论、接受新党员和预备党员转正；讨论决定支部工作中的其他重大问题。

第三条 支部委员会每两个月开展一次，主要研究贯彻执行上级党员组织和支部党员大会的指示、决定、支部工作计划、检查和总结

等，讨论决定对党员的表彰和处分。

第四条 党课每季度组织一次，主要内容是学习党章、邓小平理论及党的基本知识和党的路线、方针、政策。同时还要从单位实际出发确定党课内容，不断增强全部党员的党性修养，可结合有关主题聘请相关人员讲授。

第五条 每个党员要置身于组织和群众的监督之中，自觉参加“三会一课”活动，无故不参加者，支部给予批评教育，直至党纪处分。

### 交纳党费制度

第一条 党员应明确交纳党费是一名党员应尽的义务。凡有工资收入的党员，每月以国家规定的工资总额中相对固定的、经常性的工资收入为计算基数，按规定比例交纳党费。

第二条 党员交纳党费每个月缴纳一次。缴纳后及时上交到园区党委会。

第三条 党员交纳党费必须按规定足额交纳。

第四条 党员连续六个月无故不交党费的，按自行退党处理。

第五条 收缴党费必须做到账目清楚并妥善保管。

### 民主评议党员制度

第一条 党员领导干部要以普通党员的身份带头参加民主评议，认真听取党外群众对党员的意见，努力提高民主评议党员工作的质量。

第二条 明确评议内容，开展积极的思想斗争，认真进行批评和

自我批评，防止搞形式主义，评议的主要内容是：

（一）是否具有坚定地共产主义理想和特色社会主义信念，能否坚持四项基本原则，能否坚持改革开放。

（二）是否坚持贯彻执行党的基本路线和各项方针、政策，在政治上能否和党中央保持一致。

（三）能否正确处理国家、集体、个人利益之间的关系，做到个人利益服从党和人民的利益，局部利益服从整体利益。

（四）是否坚持执行党的决议，严守党纪、政纪、国法，坚持做到令行禁止。

（五）是否密切联系群众，关心群众疾苦，艰苦奋斗，廉洁奉公，自觉维护人民群众的利益。

第三条 评议采取党员自己述职，其他党员评议的方式进行。

第四条 党员评议结果分为合格和不合格两种。

第五条 党员评议要做到评议标准面前人人平等，不论党员还是支部成员，都要一视同仁，严格要求。

### 发展党员工作基本流程

发展党员以“坚持标准，保证质量，改善结构，慎重发展”为方针，坚持个别吸收原则，分为以下几个阶段：

第一阶段 申请人递交入党申请书。

申请入党的人员要向党支部递交入党申请书后，经党支部组织党员和群众代表投票推荐，征求党内外群众意见，经支部讨论确定为入党积极分子，并公示 7 天。

## 第二阶段 确定入党积极分子阶段

1、征求党内外群众意见。2、全体党员推荐，支部研究讨论确定入党积极分子。3、公示7天。4、确定2名正式党员为培养联系人。5、填写《入党积极分子考察表》。6、支部每半年考察一次，培养1年以上。

## 第三阶段 确定为培养对象阶段

1、征求党内外群众意见。2、经全体党员大会表决，支部讨论确定发展对象。3、公示7天。4、培训考试（参加县委组织部的培训和考试。5、园区党委和支部共同进行考察。6、政治审查（外调形成综合政审材料）。7、支部研究讨论接受为预备党员事宜。8、确定两名正式党员为入党介绍人。9、上报园区党委同意后填写入党志愿书。

## 第四阶段 接受预备党员阶段

1、召开党员大会，会议由支部书记主持。2、发展对象宣读入党申请书。3、入党介绍人介绍发展对象情况，并对其能否入党表明态度。4、组织委员汇报发展对象培训、考察和政审及征求党内外群众意见的情况。5、与会党员对发展对象是否符合条件发表意见。6、与会党员采取无记名投票或举手方式表决。7、申请人发言。8、支部填写入党申请书相关内容，并连同其他材料报党委审批。9、党委审查材料，派人同发展对象谈话。10、召开党委会，党支部书记主持会议。11、组织委员逐一介绍预备党员情况。12、党委委员采取无记名投票或举手方式逐一进行表决。13、填写入党申请书相关内容并批复。14、支部填写《预备党员考察表》15、召开党员大会宣读批复。16、党委

派人参加支部全体党员大会，组织预备党员入党宣誓。17、对预备党员教育考察1年，期间每三个月以书面形式向党支部汇报一次思想、工作等情况。18、预备党员提交转正申请。

#### 第五阶段 预备党员转正阶段

1、征求党内外群众意见。2、支部会研究预备党员转正事宜。3、公示7天。4、召开支部会议，审查预备党员转正材料。5、召开党员大会，对预备党员能否按期转正进行表决，尔后上报党委审批。6、园区党委逐个表决审批。并将审批结果通知支部。7、党支部书记与本人谈话。8、召开党员大会，宣布审批结果。9、党员档案资料及时收存。

### 预备党员培养考察制度

第一条 按期布置学习任务，并检查学习情况。

第二条 入党介绍人要协同党支部每季度找预备党员谈话一次，肯定成绩，指出不足，提出要求。

第三条 预备党员要每季度向党支部汇报学习、思想、工作情况，党支部每半年进行一次民主评议。

第四条 预备期满，支部要及时召开党员大会进行讨论，作出预备党员转正、延期转正或取消预备党员资格的决定。

第五条 凡符合条件通知转正的，要及时办理相关手续，其他情况的，要做好思想政治工作。

### 民主生活会制度

第一条 每半年召开一次全体党员民主生活会。



第二条 民主生活会要求会议议题明确，准备充分，把民主生活会的议题提前半个月通知全体党员，不走过场，切实解决问题，注重实际效果。

第三条 民主生活会应坚持实事求是，理论联系实际，结合景区的实际，坚持民主集中制原则。与会人员要畅所欲言，大胆开展批评和自我批评。

第四条 针对民主生活会提出的问题，进行整理，归纳，制定出切实可行的整改方案。在一定时间内狠抓落实。

### 组织生活会制度

第一条 组织生活会由全体党员参加，每半年召开一次。

第二条 组织生活会上，应检查党员贯彻执行党的路线、方针、政策和上级党组织的决议情况，完成党组织交给的任务、履行党员义务情况；在处理国家、集体、个人三者利益关系，服务党和人民利益、服务整体利益的情况；学习马列主义毛泽东思想和“三个代表”重要思想，党风廉政的有关文件，十八大以来党中央制定的各项政策，不断进行思想修养和思想改造的情况；对落实科学发展观的认知情况；以及遵守党的纪律、遵纪守法的情况；深入实际，联系群众，做群众思想工作的情况；艰苦奋斗，廉洁奉公，全心全意为人民服务的情况；积极开展思想斗争，开展批评和自我批评，同错误思想和行为作斗争情况。

第三条 做好记录上报。

第四条 党员不论职务高低，都要按时参加党组织生活会，支部

班子成员既要带头参加党支部领导班子民主生活会，又要带头参加党的组织生活，过好“双重”组织生活，切实起到表率作用。

### **党风廉政制度**

第一条 党支部要坚持把党内廉政建设和惩治腐败工作摆上重要议事日程。要结合党员学习，每半年安排一次有关廉政建设方面的会议或活动，增强反腐倡廉、为人民服务的意识。

第二条 党员领导干部要廉洁自律、以身作则、率先垂范，在日常工作和生活中严格管好自己，管好身边的工作人员。

第三条 端正日常工作中的指导思想，自觉抵制不正之风，党员要以身作则，严于律己。

第四条 对党员进行思想和宗旨教育，提高党员的党性观念，进行法纪教育，增强党员遵纪守法的自觉性。进行反腐败教育，坚持党员清正廉洁，拒腐防变的决心。

第五条 加强党员精神文明建设，树立良好的社会风尚。

第六条 坚持纪律面前人人平等，对违反廉政制度的，除按有关规定处理外，情节轻微者责成检查，通报批评；性质严重者给予党纪、政纪处分。

### **工会委员会工作制度**

为了贯彻执行《工会法》，充分行使工会组织在维权、参与、建设、教育等方面的职能，促进金山岭长城管理处中心工作及工会自身发展，特制定本工作制度。

第一条 工会委员会实行集体领导和分工负责相结合的工作制

度，重大问题集体讨论决定。

第二条 认真贯彻执行上级工会的决定，负责主持工会的日常工作。

第三条 制定工会的各项工作计划，及各类学习的安排，做到有布置、有检查、有落实、有总结。

第四条 每年度召开一次工会会员会议，对涉及自身建设、维权、开展工作等方面的重大问题，经民主讨论作出决定。

第五条 工会会员要增强自身素质，积极参加学习和培训，努力学习党的方针、政策、有关法律法规和《工会法》。学习形式采取集中与自学相结合。集中学习每两月一次，学习内容有针对性，自学与集中学习要记好学习笔记。

第六条 建设好职工之家，定期开展活动。

第七条 增强自身建设，做好换届选举工作和日常会员发展工作。

第八条 工会委员会会议制度。我处工会委员会实行民主集中制原则。坚持群众路线，凡属重大问题需经全体会员会议讨论作出决定，或经会员代表讨论作出决定。

第九条 工作计划、总结制度。除了年度、季度工作计划和总结外，对中心工作也应当制订专项规划，作出专题决策。

第十条 工会工作活动中形成的文件材料。包括会议记录、工作计划、总结和统计报表等，凡办理完毕，又具有保存价值的，都应随时归卷保存。

第十一条 信访接待制度。工会委员会要认真处理职工群众的来信来访。工会主席要亲自处理来信来访，听取来访者呼声，关心职工疾苦，密切同群众的联系。

## 第二章 文物保护

### 文物保护管理规定

第一条 金山岭长城为全国重点文物保护单位。为加强金山岭长城文物的保护和管理，根据《中华人民共和国文物保护法》、《长城保护条例》等有关法律、法规，制定本规定。

第二条 本规定适用于金山岭长城保护范围和建设控制地带。金山岭长城保护范围于 1992 年 3 月 10 日，河北省人民政府批准，保护范围：以长城基础两侧边线为基线，分别向两侧外扩水平距离 300 米。建设控制地带：以保护范围边线为基线，再分别向两侧外扩 300 米。

第三条 文物保护对象包括金山岭长城保护范围内的古建筑物、构筑物、附属建筑物及遗址；金山岭长城保护范围内的地下文物；构成金山岭长城整体的历史风貌和自然环境；出土、发掘的长城文物；其他依法应当保护的人文遗迹。

第四条 金山岭长城保护范围内，除古建筑物、附属建筑物保养维护、抢险加固、修缮、保护性设施建设、保护工程和复原工程外，不得进行任何工程建设。

第五条 金山岭长城保护一般保护区内，因特殊需要进行工程建设或者爆破、钻探、挖掘等工作的，应当征得国家文物行政部门的同意并经省人民政府批准。

第六条 建设控制地带内新建、改建、扩建建筑物或者构筑物，其形式、高度、体量、色调、建筑风格等应当与金山岭长城本体、历史风貌相协调。设计方案应当经省人民政府文物行政部门同意后，报

省人民规划行政部门批准。

第七条 对文物保护单位进行修缮，需上报国家文物行政部门批准；文物保护单位的修缮、重建，由取得文物保护工程资质证书的单位承担；对不可移动文物进行修缮、保养、必须遵守不改变文物原状的原则。

第八条 文物已经全部损毁的，应当实施遗址保护，不得在原址重建。但是，因特殊情况需要在原址重建，由河北省人民政府报国务院批准。

第九条 国有不可移动文物不得转让、抵押。建立博物馆、保管所或者辟为参观游览场所的国有文物保护单位，不得作为企业资产经营。

第十条 使用不可移动文物过程中，必须遵守不可改变文物原状的原则，负责保护建筑物及其附属文物的安全，不得损毁、改建、添建或者拆除不可移动文物。

第十一条 金山岭长城保护范围内的植物应当依法保护。

第十二条 金山岭长城保护范围内禁止下列活动的行为：

- （一）取土、取砖（石）或者种植作物；
- （二）涂污、刻画；
- （三）架设、安装与长城保护无关的设施、设备；
- （四）驾驶交通工具，或者利用交通工具等跨越长城；
- （五）展示可能损坏长城的器具；
- （六）有组织的在未辟为参观游览区的长城段落举行活动；

(七) 文物保护法禁止的其他活动。

第十三条 在金山岭长城保护范围内拍摄电影、电视剧(片)、广告、宣传片、专业录像或专业摄影涉及文物的,应依法取得批准文件,并在文物管理人员的监督下进行。

第十四条 在金山岭长城保护范围内进行文物调查、勘探和考古发掘工作以及相关科学研究项目,应按照《文物保护法》《长城保护条例》的规定履行报批手续,并向金山岭长城管理处文保部门备案。未经批准,任何单位或个人不得擅自在金山岭长城保护范围内从事文物调查、勘探和考古发掘以及科学研究活动。

第十五条 在金山岭长城保护范围内从事文物考古调查、勘探、发掘、科研工作的单位在工作结束后,应及时向金山岭长城管理处文保部门通报情况,提供出土文物清单,成果报告和保护意见。

第十六条 公民、法人和其他组织有依法保护长城的义务。

### 文物档案资料管理规定

第一条 为加强文物档案资料管理,特制定本规定。

第二条 本规定所称的文物档案资料是指过去和现在的金山岭长城文物保护部门在从事文物保护工作中直接形成的,对单位有保存价值的各种文字、图纸、拓片、账册、电脑盘片、音像、胶卷、照片、标本等不同形式的历史记录,包括:

- (一) 文物“四有”档案;
- (二) 历次文物普查获取的资料;
- (三) 保护范围内历次变化情况的记录资料;

- (四) 金山岭长城历次维修、新建、拆迁的记录资料;
- (五) 历次现场调查中获取的标本、拓片等实物资料;
- (六) 其他相关重要文物资料。

第三条 文物档案资料由文保科统一保管, 仅限科室内部使用, 制定专人负责档案资料管理工作, 确保安全和方便利用。

第四条 文物档案资料应登记建账, 并记录资料归档时间、借出借阅记录等。

第五条 文物档案资料以随时产生随时录入为原则, 不断续补, 按年成卷。

第六条 管理处或相关单位人员借出文物档案资料, 须经文物主管领导同意签批后, 填写“文物档案资料借出申请单”, 并在期限内归还。借阅档案的阅档人所借档案资料必须妥善保管, 不得私自复制、调换、涂改、污损、划线等。

第七条 资料管理员必须做好资料的安全保护工作, 进行严格的防火、防潮、防鼠工作, 保证资料的安全性和完整性。

第八条 所有有价值的文物档案资料必须备份, 分纸质和电子档两种。备份盘、备份资料与原盘、原资料分开存放。

### 文物监测规定

第一条 为严格文保科文物保护, 加强文化遗产监测巡视工作, 特制定本规定。

第二条 按照上级对文物监测的要求, 由文保科负责对金山岭长城及建设控制地带内的文物现状进行监测, 设专门的文物监测人员。



第三条 文物监测工作分为日常监测与反应性监测两种，具体办法：

（一）日常监测。文保科工作人员每日对辖区巡视一次，对各种变化进行记录。

（二）反应性监测检查。对于威胁到遗产保护的异常情况和危险因素，应进行反应性监测，并及时填写《反应性监测表》，力争及时、准确，并与应急处理相结合。

（三）对于人为或自然引起的突发事件，例如火灾、盗窃、雷击、人为破坏和地震、风霜雨雪等自然灾害引发的破坏性事件，一有发生，应及时上报上一级相关部门。

第四条 文保科工作人员在文物监测工作中，应恪尽职守，尽职尽责履行岗位职责。

第五条 文保科工作人员应保证监测记录的真实性、完整性，尽可能如实反映文物本体、保存状况、核心区和缓冲区内的自然、人为变化、周边地区开发对文物本体的影响等，做到记录详实。

第六条 有关监测结果的报告具有时效性，应每月按时上报，便于及时发现问题，解决隐患。

### **第三章 安全保卫**

#### **安全生产责任制度**

第一条 贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产工作方针，坚持“谁主管、谁负责、谁在岗、谁负责”的原则，一级抓一级，层层抓落实。营造安全生产工作真正做到事事有人管、层层有责任的良好氛围，确保安全生产工作顺利开展。

第二条 管理处主任对金山岭长城管理处的安全生产工作负全责。负责建立健全管理处的安全生产责任制，组织制定安全生产工作规章制度及安全操作规程，确保安全工作有效实施。组织安全检查并督促隐患整改，按“四不放过”原则，组织事故的调查、处理，并按照规定上报，组织制定并实施应急救援预案。

第三条 分管安全工作的责任人协助主任完成安全生产工作，督促分管部门根据管理处的统一安排，监督安全隐患的整改落实。及时上报各类事故及安全生产信息，组织分管部门对事故进行调查处理。

第四条 科室负责人对本部门的安全生产工作全面负责，组织制定本科室的安全生产责任制，安全操作规程，组织本科室的安全检查，及时整改安全隐患，加强对本部门人员的安全教育，提高安全意识。本部门发生的事故要及时上报，注意保护现场，做好记录，配合事故的调查处理。

#### **安全生产投入保障制度**

为确保管理处各项安全（生产）工作正常开展，必须保证安全工作资金投入。安全资金投入是确保安全工作正常开展的根本保证。结

合管理处安全生产工作实际需要，特制定以下制度。

第一条 管理处各部门要根据自身安全工作职责，制定年度安全工作投入计划，上报金山岭长城管理处主任批准。

第二条 经上级部门拨付的安全专项资金，要经主任批准后方可投入使用。

第三条 管理处要按照国家劳动保护用品发放规定，按时发放配备劳动保护用品，并按规定使用期限更新。

第四条 要保证所需的安全消防教育培训经费和其他安全经费收入。确保管理处安全工作正常有序开展。

第五条 专项资金投入范围

（一）对安全设备、设施维护、保养、完善、改造的费用。安全设备、设施主要是指防汛、报警、防火、灭火、避雷等设备、设施。

（二）配备必要的应急救援器材，设备和安全防护物品的支出。

（三）组织职工进行安全生产知识培训的支出。

（四）安全生产检查与评比的支出。

（五）重大事故隐患评估、整改的支出。

（六）消防安全演练及进行应急救援演练的支出。

（七）其它与安全经营直接相关的支出。

## 消防安全管理制度

### 一、消防安全教育培训制度

第一条 每年的春季和冬季组织开展消防宣传活动，通过制作消防知识宣传展板、发放消防知识宣传单、消防知识咨询等多种形式，

提高职工、游客、村民的消防安全意识。

第二条 在每年的旅游淡季和春训期间，组织职工学习消防法律法规和相关规章制度，邀请消防部门专业人员为全体职工进行消防常识培训。

第三条 定期组织全体工作人员进行实地灭火演练，提高员工对初期火灾的扑救能力。

第四条 由安全保卫科安排培训的时间、地点和内容，由专人记录存档。

第五条 消防宣传教育培训的内容

（一）相关的消防法律法规、消防安全制度和保障安全的操作规程。

（二）所属景区内重点部位的火灾危险性和防火措施。

（三）消防设施和灭火器材的使用操作方法。

（四）消防安全“四个能力”即检查火灾隐患能力、扑救初期火灾能力，组织疏散逃生能力和消防宣传教育能力。

## 二、防火工作岗位职责

第六条 安全科负责景区防火戒严期内防火工作的安排部署，人员调配，制定岗位职责。

第七条 由安全科牵头成立防火督查小组，每天在景区内巡逻检查，发现问题及时处理，不留任何安全隐患。

第八条 防火戒严期来临之际要提早安排部署，做好景区的五清工作，做好防止火灾的隐患排查工作。

第九条 安全科要做好安全防火预案，每年安排一次演练。

第十条 每月、每季度要定期组织管理处范围内全面的安全大检查，检查人员应认真填写检查记录。

第十一条 对履行岗位职责。不听从分配，擅离职守者提出处理意见，上报分管负责人。

第十二条 设立防火检查站，设立专人负责。

第十三条 安全科负责防火的宣传和培训。

第十四条 对每次的防火检查和巡查，做好检查记录并设专人建立防火检查档案。

### 三、消防安全设施设备管理制度

第十五条 消防器材和设施的管理制度

（一）消防器材和设施是扑救初期火灾的有效工具，只限于灭火和消防训练使用。任何单位和个人未经管理处领导和安全科批准，不得擅自挪用，违者按情节予以经济处罚。

（二）安全科负责消防器材和设施的配备、检修、维修和保养。设专人建立消防器材设施档案，记明配置的类型、数量、位置、检查维修人员、检查情况、购买时间等有关情况。

（三）各种消防器材和设备，按配备的位置，由所在部门设专人负责。如出现损坏、丢失、要追究部门负责人责任，并按损坏程度予以经济处罚。

（四）安全科与各部门负责人每月要组织联合检查，落实消防设施管理规定，确保消防设施和器材处于良好工作状态。

#### 四、消防安全设备设施检修维修管理

##### 第十六条 消防器材和设施的检修维修

(一) 每年一次对灭火器进行普查。需更新或换药的要及时更新换药。

(二) 安全科定期检查消防器材和设施管理情况，确保完好有效。发现丢失、损坏及时查清原因并补充、维修。

#### 五、用火、用电安全管理

第十七条 严禁随意私接电线和私设火点，严禁超负荷用电。新增用电设备，需按照有关规定上报办公室，经主管主任批准后由专职电工进行安装。

第十八条 禁止使用电暖气、电加热棒、电炉子等大功率违章电热器具。私自使用者一经发现予以没收，按情节轻重予以经济处罚。

第十九条 严格执行用火、用电审批制度，需要临时用火、用电设施时，施工单位应提前向办公室提出申请，经批准使用后方可使用。

第二十条 在敌楼或接近长城本体内施工期间，用火用电，应经管理处主管领导批准，配备足够的消防器材，由施工单位设专人进行现场监护，安全科会同文物科派专人监督管理。

#### 六、灭火和疏散应急预案演练制度

第二十一条 组织全体职工学习，熟悉灭火和疏散预案。

第二十二条 召开专题会议，制定演练流程，明确分工和职责。

第二十三条 演练结束后，总结演练情况，结合实际情况及时修

改、完善预案。

第二十四条 每年不少于两次预案演练。

## 七、消防安全责任制度

第二十五条 金山岭长城管理处全体干部、职工，要严格遵守管理处的消防安全管理制度，对所辖区域负有消防安全责任。

第二十六条 违反消防安全制度者，根据情节给予经济处罚和通报批评。对造成火险事故的责任人，视其情节轻重给予相应的处理，相关领导者，负有领导责任者。造成严重后果者，根据《中华人民共和国消防法》追究刑事责任。

## 防火人员岗位管理规定

为切实做好防火工作，加强各岗位防火人员管理，确保金山岭长城景区安全，依照管理处防火工作要求，特制定此管理规定。

第一条 所有参加防火的干部、职工，要从思想上牢固树立消防安全意识，明确火灾的危害性，明确自己所在岗位的职责范围，时刻保持高度的警惕性，确保金山岭长城本体，自然景观不受到火灾造成的损害。

第二条 各岗位防火人员要服从负责人员的管理，认真坚守所负责的防火工作岗位，做到忠于职守、尽职尽责。严格按照规定的时间上、下班，交接班要在岗位上交接，不得替岗、迟到、早退或串岗扎堆聊天。工作期间要精力集中，发现情况要及时向管理处负责人员或安全科报告。

第三条 上岗时要着防火服或佩戴执勤袖标，要爱护对讲机，不

得使用对讲机说与工作无关的事情。岗位上严禁看书、听收音机、玩手机及游戏，严禁上岗前或岗位上酗酒。严禁在防火岗位上吸烟或野外用火。

第四条 设立防火检查站。检查站的职责为

（一）利用广播、散发宣传单等形式对进入景区的游客、参观的各级领导等进行防火宣传。

（二）将进入景区游人的火种寄存在火种检查站，游客返回后，到火种寄存处交领取火种。

第五条 防火人员如违反以下规定，经检查人员检查确认存在的，按以下规定执行：

（一）迟到、早退按管理处的考勤制度执行。

（二）串岗、聊天，第一次警告，累计两次扣发当月工资 50 元。

（三）因工作不负责造成火情、火灾将视损失程度追究相关责任人行政或刑事责任。

（四）防火岗位上吸烟、饮酒、睡觉、不服从负责人员正当管理者，一次扣发当月工资 100 元，每月累计计算。情节严重者事业编制人员待岗，合同制人员不在续签合同，临时工辞退。

（五）事假、病假必须提前向主管领导请假，事假要由主管领导批准，病假出具由县级医院开具的病假证明，并按管理处考勤制度执行。

## 安全生产隐患排查整改制度

### 一、排查内容



第一条 排查各科室对安全工作的重视程度，全体职工对安全工作的思想认识情况，有无麻痹思想。

第二条 排查各种安全规章制度是否健全完善，重点检查安全责任制、安全规章制度和安全操作规程的执行情况，责任是否明确，执行是否到位。

第三条 排查有无安全消防隐患和不安全的因素。

第四条 排查安全设施、设备是否处于正常的安全运行状态。

第五条 排查特种作业人员是否持证上岗，是否正确使用劳动防护用品。

第六条 排查各部门是否按照金山岭长城管理处培训制度开展安全教育培训，档案是否完整。

第七条 排查各部门是否与职工签订了《安全生产责任书》和《安全生产承诺书》。

第八条 排查各项安全防范措施是否职责明确、落实到人。

## 二、排查形式

第九条 实行三级检查制度。

第十条 一线及重点岗位工作人员自检自查。

第十一条 各部门定期组织检查。

第十二条 管理处安全科组织相关科室联查。

## 三、排查频次

第十三条 各岗位工作人员要做到每天检查一次，排查本岗位的安全隐患，认真填写隐患自查记录。

第十四条 各部门每月对本部门进行三次安全隐患全面排查，填写排查月报表。

第十五条 由管理处主管领导每月一次组织安全科、旅游管理、后勤维修等相关科室对各部门进行全面的安全排查，设专人记录存档。

#### 四、事故隐患整改

第十六条 对每次的排查情况要做好记录，对查出的安全隐患及时上报、落实整改。

第十七条 对于无法进行及时整改的安全隐患，要提出整改方案，由管理处主管领导安排相关科室进行限时整改。

第十八条 发现重大问题和本部门无法解决的问题要及时上报管理处主管领导。

第十九条 发现短时间内即可引发重大事故隐患，应立即向上级领导汇报，进行即刻整改。整改后及时报请管理处安全科检查验收。

第二十条 对隐瞒事故隐患，对重大事故隐患不采取整改和防范措施，导致事故造成危害的，视情节轻重，给予科室负责人或个人批评教育、经济处罚或者行政处分，严重者依法追究刑事责任。

#### 安全生产奖惩及责任追究制度

第一条 为达到伤亡事故为零的管理目标，凡在安全生产工作中做出贡献的部门、个人，在年终评比中给予评先奖励，有突出表现的可向上级主管部门请功：

（一）安全责任制、规章制度和操作规程得到有效落实，安全教

育培训工作突出的。

（二）安全生产工作年度内无任何安全事故，各种隐患较少并能及时整改的。

（三）及时发现并及时消除事故隐患，避免发生安全事故的。

（四）及时发现安全事故，果断采取措施消灭事故，避免重大损失的。

（五）在事故救援抢险中有重大突出表现的。

第二条 安全生产工作实行“一票否决制”，凡违反国家劳动保护法和金山岭长城管理处安全生产管理规定，造成安全事故致使人员伤亡和国家财产遭受损失的，一律取消当年评先资格，并视情节轻重分别给予批评教育、扣发工资、撤职、开除留用、开除等处分，触犯刑律的由司法机构追究其刑事责任：

（一）不认真履行安全生产职责、不落实安全生产规章制度、教育管理力度不够，造成不良后果的。

（二）擅自挪用、损坏安全设施、设备或改为他用，擅自使用易燃、易爆物品造成不良后果的。

（三）不落实安全隐患排查制度致使事故隐患引发安全事故的。

（四）未经允许擅自在景区内拉设电线、使用电气焊和在室内违规使用电器设备造成不良后果的。

（五）各岗位工作人员违反安全管理制度和操作规程、擅离职守造成安全事故的。

（六）管理人员强迫其他工作人员违规操作造成安全事故的。

(七)对金山岭长城管理处安全职能部门下达的安全隐患整改通知, 未及时整改引发安全事故的。

(八) 阻塞消防安全通道、遮挡安全指示标志造成严重后果的。

(九) 对发生的安全事故隐瞒不报、不处理、不追究、提供虚假信息造成严重后果的。

### **安全生产会议管理制度**

第一条 金山岭长城管理处每月召开一次安全生产例会, 由管理处负责人组织, 安全小组全体成员参加, 总结上月安全工作, 并对下月安全工作进行部署。对检查中发现的隐患问题进行研究并制定解决办法。

第二条 遇特殊情况应及时开会研究处理。

第三条 根据上级要求及时召开专题安全会议, 由各部门安全工作责任人参加, 传达贯彻上级安全生产工作要求, 研究制定安全措施、计划, 各部门汇报分管范围内的安全生产工作情况, 提出存在的安全隐患和处理解决的办法。

第四条 每月召开一次安全隐患排查会议, 由管理处分管领导组织召开, 相关职能科室负责人参加, 对重点部位和隐患问题进行监督、分析、处理。

第五条 各级安全例会必须专备会议记录簿, 记录会议时间、参加人员和会议内容。

### **安全事故报告和调查处理制度**

第一条 工伤事故范围: 凡金山岭长城管理处工作人员在工作期

间、上岗时间内发生的与工作有关的人身伤害事故。

## 第二条 伤害程度划分

（一）微伤：因工负伤，工作中断不足 1 个工作日的事故。

（二）轻伤：因工负伤，工作中断满 1 个工作日（包括 1 个工作日）以上的事故。

（三）重伤：因工负伤，对人身机能伤害较严重，造成部分劳动能力丧失者。（拇指 1 节以上，其他手指 2 节以上）

（四）多人事故：因工负伤，一次伤三人及三人以上者。

第三条 一般事故发生后，由管理处分管案发前负责人组织安全科等相关部门组成联合调查组进行情况调查，并将调查情况报管理处第一负责人和管理处主管部门，事故调查报告内容包括：

（一）事故概况：时间、地点、单位、类别、性质、责任者。

（二）事故主要原因及简单经过。

（三）事故损失。（包括直接、间接经济损失，处理费用，影响等）

（四）主要教训。

（五）采取的补救和改进措施。

（六）部门处理意见。

（七）金山岭长城管理处处理意见。

第四条 发生重大伤亡事故时，负伤者或事故现场工作人员应及时将情况报告上级领导，并保护现场，由管理处向园区管委会上报。管理处须在 10 日内将《员工重伤或伤亡事故调查报告书》报县和上

级主管部门，并按上级要求组织调查处理。

第五条 事故发生后，要及时采取措施，尽量减少和消除事故的危害和影响，防止事故扩大。

第六条 事故调查和处理要坚持“四不放过”的原则，即事故原因未查清不放过，事故责任人未收到处理不放过，员工未到受教育不放过，未采取防范措施不放过。

第七条 事故发生后，对隐瞒不报、谎报，故意拖延不报、故意破坏现场、拒绝提供有关情况和资料者，给予有关责任人经济处罚或追究刑事责任。

第八条 对违反案发前管理制度导致事故发生（损失轻微的），但主动坦白并积极协助派出所、安全科处理事故、挽回损失的肇事者或责任人可视情况减轻处罚。

第九条 存在下列情况之一，要追究肇事者和有关人员的责任：

（一）因玩忽职守、违反安全生产责任制和操作规程造成的职工伤害的。

（二）因违章指挥、违章操作、违反劳动纪律造成的职工伤害的。

（三）因擅自开动他人设备造成的职工伤害的。

（四）因随意拆除或破坏安全装置、安全标准造成的职工伤害的。

（五）因不负责任、不积极组织抢救或抢救不利，造成更大的职工伤害的。

第十条 存在下列情况之一，要追究有关领导责任：

（一）下发的指令、决定违反安全生产法规，纵容迫使他人违章

或冒险作业造成职工伤害的。

（二）不建立健全本单位安全生产责任制、操作规程和应急措施等规章制度，职工无章可循以致发生伤害事故。

（三）不对职工进行安全教育和技术训练，即令职工上岗操作。由于职工不懂操作，以致发生职工伤害的。

（四）对安全部门提出需要排除的安全隐患和应采取的安全措施，采取不负责的态度，不研究，不整改，以致发生职工伤害的。

第十一条 职工负伤后，凭医院的诊断证明，经各级主管部门审批后，按工伤处理。

### **安全生产举报制度**

为认真贯彻《安全生产法》，加强安全生产管理，充分发挥职工监督作用，实现安全生产工作群防群治，及时制止不安全行为，控制各类事故的发生，金山岭长城管理处特制定安全生产举报制度。

#### **一、举报范围**

第一条 管理处所属科室、所有职工和临时工作人员，均有权针对安全生产工作问题向管理处各级领导和负责安全生产的管理人员举报。

#### **二、举报内容**

第二条 安全生产各类违法行为。及各科室及工作人员，违反有关安全生产的法律、法规、国家标准、行业标准以及管理处各项安全生产规章制度、操作规程的行为。

第三条 各科室存在的安全隐患。

第四条 负责安全生产的管理部门和管理人员在履行职责的过程中失职、违规行为。

第五条 对存在的安全隐患或发生的安全事故瞒报、推迟上报的。

第六条 违反管理处《安全生产责任制度》和《安全生产职责》的。

### 三、举报要求

第七条 举报情况要真实，不得虚报、假报。举报事项一经查实，管理处将根据实际情况对举报人员进行适当奖励。

第八条 任何接到举报的各级领导和安全生产管理人员应将举报信息及时上报管理处主管安全负责人和第一责任人。遇紧急情况应先行整改处理，解除紧急情况后，再进行信息上报。

第九条 任何人接到举报后，不得以任何理由拒绝、推脱。

第十条 信息汇总后，要及时做好举报信息的记录工作。

第十一条 举报电话：8830555

### 科室安全管理制度

第一条 管理处各科室必须贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理方针，认真执行管理处安全管理制度，自觉服从管理处管理。

第二条 严格遵守与管理处签订的安全生产责任书要求，各科室的签约责任人即为各部门的安全责任人，对本部门的安全生产工作负责。结合部门的实际情况，对本部门的员工进行安全教育。



第三条 做好本部门安全防范工作，确保无安全隐患、无安全事故、无火灾事故。自觉做到不挤占消防通道，灭火器材由专人维护、管理。工作人员掌握防火、灭火的基本常识，人人会使用消防器材。

第四条 严禁在禁烟区吸烟，不得乱拉乱接电源，不得擅自增加使用电热器具，禁止超负荷用电。

第五条 定期进行部门自查自纠，发现安全隐患及时整改，本部门整改不了的，要及时上报，并采取临时防范措施。对管理处安全科下达的安全隐患整改通知单，认真对待并如期整改，确保万无一失。

### 特种作业人员管理制度

第一条 本制度所称特种作业人员指在金山岭长城管理处管辖范围内的电工、锅炉工。

第二条 特种作业人员必须具备以下条件。

- (一) 年满 18 周岁。
- (二) 初中以上文化程度。
- (三) 通过县级安全监督管理部门实际操作的培训考核。
- (四) 必须取得特种作业操作资格证书。

第三条 特种作业人员必须持证上岗，不得无证操作。

第四条 特种作业操作资格证不得伪造、涂改和转借。

第五条 特种作业人员必须按照规定对所持证件每二年进行一次复审。

第六条 特种作业人员在实际操作中，必须严格遵守安全生产规章制度和操作规程。

第七条 由安全科建立特种作业人员管理档案。

### 电工安全管理制度

第一条 电工人员应具备必要的电工“应知”、“应会”技能，持证上岗

第二条 电气维修时，必须两人同时进行，一人操作，一人监护。

第三条 严禁口头约时进行停电、送电操作。

第四条 电工人员应确切掌握变配电系统的接线情况及主要设备的性能、技术数据和位置。

第五条 按照要求正确填写有关报表，将检修及事故处理结果填入运行记录表中。

第六条 电工人员上班时间内，要自觉遵守管理处各项规章制度。

第七条 在停电检修、电气安装时，应组织专业人员进行维修、安装，以保障人身、设备安全。

第八条 遇严重设备威胁人身安全的紧急情况，应立即切断有关设备的电源开关，再向上级汇报有关情况。

第九条 在发生事故、出现异常现象且不能判断原因时，应立即报告主管负责人。

第十条 熟练掌握触电急救方法。

### 锅炉工管理制度

第一条 锅炉工要持证上岗。

第二条 锅炉工要服从负责同志的领导，熟悉锅炉操作

的规程，按规程操作。

第三条 在岗位期间不饮酒，不离岗，不睡觉，坚守岗位。

第四条 做好机器养护，做好锅炉的隐患排查工作，发现问题，遇有故障及时上报，消除一切安全隐患。

第五条 工作期间要着装上岗，严防粉尘的污染，及时清运炉灰等垃圾，保持锅炉房整洁。

第六条 履行请销假制度，做好交接班，如遇特殊情况需调换工作岗位要事先请示负责人员，批准后方可换岗。

### **治安防范值班制度**

第一条 管理处制定夜间值班表，各科室人员按照值班表轮流值班，值班人员负责处理临时发生事件，做好值班记录。

第二条 夜间值班人员守则：

（一）必须具备胜任夜间值班的身体条件，一经发现问题要及时向带班领导汇报，服从带班领导的领导和指挥。

（二）按时上岗，按时填写值班人员记录表。

（三）坚守岗位，尽职尽责。做到“四不准”：不准脱岗、漏岗，不准办私事，不准扎堆聊天、打扑克等，不准岗前或上岗期间酗酒。

（四）注意防火、防盗、防破坏。一旦发现火情，要及时汇报，迅速报警，在带班领导的指挥下扑救，保护现场，维持现场秩序。

### **大型活动安全管理制度**

第一条 凡进入景区内举办活动的单位，必须经由县委宣传部、县公安局等部门审批，办理手续并经管理处认可同意后，将活动方案

及时提供给管理处有关部门进行协调确认。

第二条 施工过程和活动期间，必须维护金山岭长城的景观环境，不得损坏景区内文物、绿地及旅游服务设施，合理避让游人。由于主办方原因造成金山岭长城景区内景观、设施损坏、游人伤害等事故，由主办方承担相应责任。

第三条 主办方应对举办活动区域和施工现场，依照安全、消防、文物保护等有关法律法规要求，留有足够通道。临时搭建舞台时，搭建使用材料要符合治安消防要求。

第四条 施工期间注意附近花草、树木的保护。施工设备不得依附文物本体、树木，不得在文物本体上涂写、钉钉。不得在树木上缠绕绳索、攀枝折枝、剥损树皮或借用树干做支撑物。

第五条 主办方在景区内施工及运输器材、设备等物品时，应注意文物本体、植被、地面等安全，严禁出现破坏、刮蹭、私自破土动工。

第六条 禁止在活动区域内动用明火及燃放烟花，确保消防安全。

第七条 在活动现场地使用各种电源和电器设备，必须经管理处同意后，由主办方正式电工负责安装管理。

第八条 主办方工作人员和施工人员必须服从管理处的管理。

第九条 活动结束后按时撤展，清理现场垃圾

第十条 主办方的工作人员和施工人员要自觉佩戴临时标识牌或临时工作证，接受管理处工作人员的管理和检查。

第十一条 管理处不负责主办方和施工单位带入景区的设备、设施等物品的保管。

## 第四章 景区卫生

### 环境卫生管理标准

金山岭长城环境卫生的总体要求是干净、整洁、清新、优美，检查标准坚持“三不外露”（即生活用品不外露、卫生工具不外露、垃圾不外露），“五不见”（即景区内不见各种废弃物、不见随地吐痰及痰迹、不见暴露的垃圾、不见违章车辆、长城本体不见乱刻乱画），“八不乱”（即不乱搭建、不乱设摊点、不乱堆放杂物、不乱设标牌、不乱张贴通知广告、不乱拉绳挂物、不乱设各种不规格设施、不乱放工具用品），要求做到全日保洁，立体保洁，注意保洁工作的日差、时差和季节差，认真执行环境卫生管理标准。

- 1、在工作时间内按标准完成清洁工作。
- 2、清扫要彻底全面，不得将脏物扫入马路旁的花草池内、树坑内。
- 3、清扫标准达到地面上干净整洁，不得有纸屑、烟头、痰迹或废弃物。
- 4、保洁员不准扎堆聊天，坚持全日保洁，保洁不断线。
- 5、坚持立体保洁，视觉可见范围内无蛛网、无塔灰、无废弃物、树木上无悬挂物。
- 6、景区内不得出现卫生死角。。
- 7、景区垃圾不得外露、乱倒，做到日产日清。
- 8、路椅、石凳、廊凳无尘土、蜘蛛网。
- 9、果皮箱、垃圾箱外观保持清洁。及时清理，不出现垃圾积满、

外溢的现象。

10、重大检查、重大接待任务，检查人员视线范围内不得出现游客丢弃物。

11、厕所设专人全日保洁。

12、厕所卫生做到“十无”，即地面无痰迹、烟头、污物、小便池无尿碱、大便池无陈旧粪便、室内无蛛网、塔灰、无臭味、无蚊蝇蛆虫、无设施损坏不全、无卫生工具外露、无违章刻画、无粪便外溢。

13、厕所内各种设备齐全、完好，出现问题及时上报修理，不得漏报。

14、厕所要保持空气清新。

15、厕所关门前要关闭电源、水龙头、门窗。

16、雪中扫雪，雪中清堆，雪后及时清理，不留残雪，雨后及时清理积水、淤泥。

17、禁止在景区内焚烧各种树叶、垃圾和废弃物。

18、票房、办公楼内各室，无蛛网、塔灰，窗明几净、灯亮、地洁，墙上不乱挂，地上不乱丢，桌上不乱放，生活用品不外露。

19、门窗、房檐、座椅、回廊等保持干净，不得乱贴乱挂。

### **环境卫生检查管理规定**

为了金山岭长城环境卫生的干净整洁，给游客一个清新优美的旅游环境，确保《金山岭长城环境卫生量化管理标准》的顺利施行，特制定此管理规定。

#### **一、检查方式**

- 1、日查：
- 2、抽查：
- 3、定期检查：

## 二、检查人员

- 1、由环卫科抽调专人对景区内各担当区的卫生进行日查。
- 2、由环卫科负责人、环卫专职检查人员，不定时的对景区各担当区的卫生进行抽查。
- 3、每半个月，由管理处分管领导，抽调相关人员对各担当区的卫生进行定期检查。
- 4、督导检查人员针对重点地段进行不定时的抽查。

## 三、检查范围

范围包括景区内的道路、长城本体、广场、草坪、卫生等设施等。

## 四、检查结果处理

- 1、环卫科出台景区环卫工作量化考核评分表。
- 2、每一个月公布一次各责任区的成绩。
- 3、年末排名前两名的科室给予一定的物质奖励，在评优、评奖中给予名额上的倾斜。
- 4、对成绩排在末位的科室，在评优、评奖中削减名额。



## 第五章 景区管理

### 综合检查标准

#### 一、服务质量

第一条 认真履行本岗位工作职责。

第二条 着装、挂牌上岗，严禁酒后上岗，不做与工作无关的事情。

第三条 举止文明，耐心解答游客的咨询，热心帮助游客。

第四条 工作岗位上，使用文明用语，说普通话。

#### 二、设备设施

第五条 景区内各种标识牌、说明牌、指示牌等字迹清晰、用字规范，牌示完好无损。

第六条 未经管理部门同意，不得乱贴、乱放临时性纸制标识牌。

第七条 路椅、垃圾桶、标识牌、护栏、导览图、展览橱窗等服务设施破损及时维修。

第八条 确保厕所内休息座椅、空调、干手器、便器等设施的完好性，发生故障及时报修。

第九条 游客中心内电子触摸屏、影视播放器、儿童童车、残疾人轮椅、拐杖、擦鞋机、座椅、厨具等服务设施干净完好可用。

#### 三、车 辆

第十条 禁止三轮车、摩托车及一切机动车辆进入景区检票口。

第十一条 上级领导、职能部门工作人员、特殊客人进入景区检查、视察需乘车的，乘坐电瓶车。

第十二条 执法机关执行公务车辆需进入景区的，持执法证明，无紧急情况不得入内，已证实发生紧急情况的方可入内。

第十三条 送货用车进入景区，要限定时间，避开游客高峰期。施工车辆必须经管理处领导批示，按规定时间进入景区。

### **综合管理检查实施办法**

第一条 为了给游客创造一流、和谐的旅游环境，规范景区秩序，提高景区服务管理水平，特制定本办法。

第二条 综合管理检查的时间和地点由办公室负责组织。

第三条 检查方式。

（一）抽查。由办公室督查人员联合相关科室不定期对全员的服务质量、环境卫生、着装、挂牌、标识牌、垃圾箱、路椅、厕所、游客中心等服务设施、安全设备、设施、等方面进行抽查。

（二）联合检查。办公室组织相关科室及督查人员对以上各方面进行联查，有评分、有考核。

第四条 督查职责

（一）督查人员对涉及服务质量、环境卫生、旅游安全、后勤保障等方面的工作，依据各科室的职责，进行督导检查。

（二）督查人员对发现的问题，作好记录，及时上报到主管领导。主管领导在主任办公会议上及时的进行反馈。

第五条 督查组可根据实际情况制定综评估考核表，综合考核整改通知单，综合检查会议登记表。

### **景区投诉接待管理规定**

第一条 景区向游客公开旅游投诉电话：0314—8830078

第二条 接待工作人员要做到着装整齐，佩戴工作胸牌，态度和蔼、诚恳、耐心、热情、周到。

第三条 对每一位提出投诉、批评、建议的游客要如亲人、如故友，及时解决与解答他们合理问题。

第四条 对游客的投诉问题，工作人员要做到细致、礼貌、真诚的倾听游客的陈述，详细做好记录，对于游客的投诉能解决的要在最短的时间内予以解决。若需被投诉科室解决的立即通知被投诉科室的负责人，由当事人到场后及时协调解决，如遇重大投诉问题在做好情绪安抚工作的同时及时向领导汇报。

第五条 投诉问题发生后，要详细做好每一项记录并逐项填写游客投诉记录表，包括游人投诉时间、地点、内容与陈述经过，调查核实情况，处理结果，游人是否满意，投诉人还有什么要求，最后将投诉人的姓名、地址、单位、电话等记录清楚。并将投诉记录整理存档。

### 工作证管理规定

第一条 为加强监督、统一管理，做好服务工作，景区内一切直接为游人服务的工作人员，均须办理、佩戴统一制作的工作证。

第二条 工作证必须佩戴于胸前最明显处，佩戴端正，不遮挡，并保持整洁。

第三条 工作证为管理处工作人员上岗工作的有效证件，作为监督检查工作人员服务情况的有效依据。

第四条 在工作岗位上的服务人员必须佩戴工作证。

第五条 所有工作证的核发，由办公室负责。

第六条 人员如有调动，应及时更换工作证，以保证其内容与本人实际情况相符。

第七条 妥善保管工作证，严防遗失，如遗失，立即汇报，申明原因，可以补发。

第八条 严禁出借、转借工作证，发生问题，由出借人负责，并追究主管人员责任。

第九条 人员调离管理处或与管理处解除劳动关系时，需将工作证上交办公室。

第十条 工作证由办公室统一管理。各科室对领取的工作证要有详细记录。

### 景区拍摄管理制度

第一条 金山岭长城管理处是国家重点文物保护单位，已被联合国教科文组织列入世界文化遗产名录。为了更好地保护文物和利用长城景观，根据国家文物局《文物拍摄管理办法》的通知精神，现对在金山岭长城内、拍摄纪录片、宣传片、广告片、电影片、电视片等影视片作如下规定：

（一）应依法取得批准文件，必须手续齐全。

（二）拍摄单位须持有拍摄单位介绍信并经管理处同意。

（三）须与管理处签订《防火安全协议》、《文物保护措施协议》和《拍摄协议》。

(四) 拍摄单位需提供营业执照，机构代码证及拍摄文本介绍。

(五) 拍摄单位进入景区拍摄所发生费用按管理处规定缴纳。

(六) 涉外拍摄需有省级以上文物管理部门的拍摄批准。

**第二条** 凡在文物保护范围内进行拍摄影视的，需使用电、火，必须严格履行审批程序，具体程序如下：

(一) 摄制组于拍摄工作开始前十天向管理处安全科提出用电、用火的申请。申请要写明具体用电、火的部位、时间、范围以及用电设备的功率。

(二) 由摄制组持管理处批复及相关材料，向县公安消防部门提出拍摄用电、火的申请，待县公安消防部门批准后，方可开始拍摄工作。

**第三条** 拍摄单位在拍摄活动中，须遵守下列规定：

(一) 摄制组全体工作人员、演员必须严格遵守消防管理规定，除拍摄内容需要外，严禁在景区内吸烟、禁止携带火种及其他易燃易爆物品进入景区，保持地面卫生清洁。

(二) 电器设备须有专人看护，照明灯具应避开易燃物，易爆灯具具有防爆装置，工作人员离开现场时，应立即切断电源。

(三) 配备必要的消防，给水设备。

(四) 安装道具、布景和其他器械，不得碰、擦文物，用毕及时拆除。

(五) 不得已长城本体作为演员格斗、攀登、跳跃的道具。

**第四条** 拍摄工作人员要服从管理处现场工作人员的监督管理，

管理人员要协助拍摄单位做好拍摄工作。对违反本办法的行为，予以劝阻。对不听劝阻的，有权停止其拍摄，并向管理处报告。

第五条 对违反本办法的，视情节严重，分别给予下列处罚。

（一）不遵守本办法拍摄管理规定、不服从管理的，处以一百元以上一千元以下罚款。

（二）损坏文物按《文物保护法》《长城保护条例》的有关规定进行处罚。景区树木、草坪及各种设施，如损坏除照价赔偿外，按损坏程度追加罚款并追究当事人责任。

### 服务设施管理规定

第一条 为维护金山岭长城的服务设施，给游客参观游览提供方便，特制定本办法。

第二条 本规定适用于金山岭长城内所有服务设施的配备和维护。

第三条 金山岭长城服务设施管理职责：

（一）景区内服务设施（路椅、垃圾箱、标识牌、厕所、游客中心等）应根据景区的实际需要并按照 5A 级景区评分细则要求进行合理配备。各科室对所辖范围内的服务设施进行日常检查，发现问题及时上报维修。

（二）路椅、垃圾箱、标识牌、厕所、游客中心服务设施的配备由 5A 办公室进行统计，并作出设计方案。

（三）对以上服务设施的设计方案由管理处领导班子进行审定后，方可制作。

(四)遇到重大节日活动及临时性任务,需挂横幅及增设临时性标牌,由分管领导组织,在不影响景区环境,不妨碍游人正常游览的情况下进行统一部署。

#### 第四条 服务设施制作流程

策划→设计→制图→小样→评审→修改→审批→验证→实施

### 导游员服务标准

第一条 必须在上岗前做好各项准备工作,按照接到计划,安排和组织旅游者参观、游览。

第二条 严格遵守并执行旅游服务工作的各项规章制度和有关工作职责。

第三条 讲解时要层次分明,语言精练,形象生动,历史知识讲解准确,仪表端庄大方。

第四条 要努力学习历史知识和有关业务知识,丰富修养,为游客提供满意的服务。

第五条 认真解答游人提出合理的问题,做到百问不厌。

第六条 不准与游客发生争吵和不礼貌的行为。

第七条 不准向游客索要小费、纪念品等礼物。

### 电瓶车管理规定

第一条 管理处电瓶车只限于来管理处检查指导工作的领导、其他景区前来参观的客人、县委县政府接待办的来客。

第二条 使用电瓶车要有管理处班子成员的电话或批条。

第三条 按车辆规定人数承载,不得超载运营。

第四条 驾驶人员要持有效的驾驶证件。

第五条 驾驶人员要时刻把安全放到第一位，慢速行驶，不开英雄车、斗气车。

第六条 不得私自拉客，收取游人的钱物。

第七条 保持车辆外部干净整洁。

第八条 为确保安全，要定期对车辆进行检查和维护，一经发现问题，及时上报，及时修理。

第九条 专车、专人负责管理，不得将电瓶车让与他人驾驶。

### 雨雪天气时段工作安排

为了应对雨雪等特殊天气给景区环境带来的影响，确保游客人身安全和景区环境干净整洁，制定金山岭长城景区雨雪天气工作安排。

第一条 冬季如遇冰雪天气，各科室要按照管理处划分的担当区组织本科室人员扫除积雪。

第二条 如果担当区由两个或三个科室分担，科室负责人要相互协调，不推、不等、不靠、不扯皮，做到合作下的分工，保证把积雪按时清扫完毕。

第三条 遇有冰雪天气，职工不得休班，无极特殊情况不得请假，要求全员在岗，待清除积雪后，安排休班。

第四条 雪天，检票口处不允许任何车辆进入检票口（含有通行证的车辆）。

第五条 如果积雪过厚，管理处将安排部分人员对路面的积雪撒盐。抽调那个科室的人员将服从管理处的安排。



第六条 如果积雪过厚，要先清理出通行的路线，保证游人行走，在将积雪攒堆，再用车辆运至景区外。

第七条 雨天，雨水冲刷后的淤泥，由于环保人员人力有限，不能及时的进行清理，管理处环卫科要及时抽调部分人员参与清理，保证环境干净整洁。

第八条 城上人员在雪天要按照所划分的段落自行清理。如果积雪过厚，待城下清理完毕后，在对城上段落进行清扫。

第九条 冬季扫雪，夏季清理淤泥，春季搞好景区卫生是每一位员工应尽的职责，要求每一位员工要以主人翁的身份出现，积极的参加劳动，在劳动中服从领导，听从指挥，爱惜劳动工具。

第十条 在劳动中出工不出力，怪话连篇，不能按时完成所分配的任务，管理处将予以通报批评。

## 第六章 行政管理

### 公文管理办法

为促进公文管理规范、制度化，详实而全面地反映我处的工作情况，将上级的指示精神及时贯彻落实，特作此办法。

第一条 各科室、部门向上级报送的各种材料，属于行政范围的由办公室负责报送；凡属业务性材料，由业务科室负责报送。

第二条 管理处对外发文必须使用发文稿纸，并经主要领导签发，无领导签发或带签的文字材料，办公室有责任予以退回补办签发手续。

第三条 管理处办公室人员对发出的文件应及时予以登记归档，以备查找，避免遗漏。

第四条 对上级来文，管理处办公室文书管理人员应及时领取、登记，填制传阅单，根据阅批意见予以分送，文件精神落实后及时收回存档。各部门因特殊情况未经办公室收到的急件，应及时交归办公室补办登记手续，原则上交办公室负责运转处理，如有需要，须经有关领导批准后，存留复印件。

第五条 办公室文书管理人员对经办的各级各类文件，要严格按照公文运转程序处理，做好公文传阅工作。根据文件内容的缓急选择公文的传阅方式，力求缩短阅批时间，避免文件运转当中出现丢失、遗忘、错传、延误及无端终止现象，避免造成积压。

第六条 对外发出的文件，管理处办公室有责任对不规范的公文和文字疏漏提出修改意见。

第七条 因工作需要借阅文件，须经主要领导批准，填写借阅单，并要严格按照规定时间送回，以防流失。

## 机动车辆管理办法

为了加强全处机动车辆的管理，实行有效控制，特制定本规定。

### 第一条 机关车辆的调配

(一) 单位车辆出车，须经办公室主任批准，未经批准，驾驶员不得私自出车或将车辆外借。

(二) 领导工作用车，应提前向办公室主任提供出车时间、地点，以便根据情况合理安排、调配车辆。

### 第二条 车辆耗油和 ETC 卡管理

(一) 办公室设专人统一负责管理处车辆加油，ETC 充值，以及油料和油卡的保管。

(二) 长途出车，驾驶员到办公室负责加油的人员处领取加油卡，回来后，及时交还，并说明加油的数量。

(三) 每次油卡充值前，由油料管理人员对上次充值进行车辆公里数、油耗量统计后报办公室主任，以备检查。

### 第三条 车辆的维修。

(一) 车辆需要维修的，应将维修内容、原因和问题向办公室主任提出申请，主管主任批准后，到指定的修理厂维修。

(二) 主要部件更换需将旧部件交办公室。

### 第四条 车辆手续办理

驾驶员除年检和违章处理自行办理外，其他车辆保险、过户、报废及保洁卡、购置设施等均由办公室负责。

### 行政印章管理规定

第一条 为规范管理处印章管理，结合工作实际，特制定本管理规定。

第二条 管理处对外签发的文件。

第三条 管理处管理规定、准则、各项办法。

第四条 管理处出具的证明及有关材料。

第五条 管理处对外提供的财务报告。

第六条 管理处人事任免各类文件、会议纪要等。

第七条 管理处行政印章由办公室主任负责管理，并按审批程序规范使用。不得随意放置或转交他人，如因事离开岗位需移交他人的，可由办公室主任安排专人代替，同时办理移交手续，并填定移交登记表。

第八条 公章使用必须严格遵循印章使用程序，按照印章使用范围，对各种行政公文经分管领导签字后加盖印章，对各种重大工程合同须经主任审批后方可用章，职工因私事须加盖公章的须经主要领导批准。

第九条 未经批准不得私自使用公章，不得在空白文件上加盖公章。

第十条 公章使用要做好公章登记。

### 车辆进入景区管理规定

第一条 景区内除游览车及消防治安用车以外，禁止其它一切机动车辆、在景区内行驶。遇有极特殊情况，车辆进入景区，需经班子成员批准，方可进入。

第二条 施工、送货车辆按照规定时间限时进入景区。施工、送货车辆进入景区时间，旺季早 7:00 前和晚 18:00 以后；淡季早 9:00 前和晚 16:00 以后。

第三条 景区内车辆限速行驶，禁止鸣笛，时速不得超过 20 公里/小时。

第四条 职工车辆一律停放在内部职工停车场，禁止停放在其他区域。

第五条 遇有大中雨雪天气时，在积水、积雪未清理完前，任何车辆不得在景区内行驶。

第六条 检票车辆通道安全门的管理要严格执行车辆管理规定，严禁私自放车进入景区。

### 介绍信管理规定

介绍信是在对外联系等公务活动中，用以证明职工身份及有关情况的专用信件。为进一步规范和加强介绍信管理，制定本规定。

第一条 介绍信统一由管理处办公室印制、编号、发放和管理。按规定的使用范围、审批程序使用。

第二条 介绍信用于本单位工作人员到国家有关部门和上级主管部门汇报、请示工作，到兄弟单位或有关部门联系、商洽工作。

第三条 机关各部科室、处属各部门对外联系公务，需使用介绍信的，由科室负责人签批，方可到办公室办理介绍信使用事宜。

第四条 开具介绍信必须逐项填写被介绍人姓名、职务、到对方去的目的介绍信有效期限等，介绍信存根应存档备查。不得开具空白介绍信。

第五条 开具的介绍信只限本人使用，不得转借他人。开具后未使用的介绍信必须交回，不得擅自留存或销毁。遗失介绍信要及时报告本单位领导，并向对方单位声明，以防冒名顶替。

## **物资采购管理办法**

### **一、目的**

第一条 为了规范我处物资采购管理工作，完善物资采购监督机制，确保工作规范、廉洁、高效运作，特制定本办法。

### **二、范围**

第二条 管理处办公用品及后勤物资的采购。

### **三、职责和权限**

第三条 管理处所需采购的物品，由主任审批后，方可购买。

第四条 办公室抽调专人负责物品的采购工作。

第五条 管理处财务科负责采购物资资金的审核。

第五条 办公室采购的物品实行严格执行出入库手续。

### **四、物资采购的程序控制**

第六条 拟定计划：各科室、按实际需求由科室负责人填写购物申请，说明物品的名称、规格、数量、日期等（如有特殊要求需另加说明）经主管领导批准后，报办公室。

第七条 计划审批：办公室主任对各部门上报的购物申请进行合理控制，并按其实际需求填写《物品购置清单》，经主任审批。

第八条 物资采购：采购物资应通过市场调查，进行询价、比较、择优选购，增强透明度，做到价廉物美，保证质量，节约开支，以此确定符合要求的具有良好资历和信誉的供应方。

第九条 物资入库：仓管员根据《物品购置清单》对入库物资的数量、规格等进行核实，确保帐物相符，填写《入库单》入库。验证不合格本着“谁采购谁负责的原则进行退换或其他处理。

第十条 物资出库：各部门领取物资应指派专人负责，领取，办公室仓管员根据批准过的《物品购置清单》发放，填制《出库单》，部门领取物资时如发物品质量、数量等与计划要求不符时应当及时提出并要求更换。

第十一条 审核报销：对所采购物品，必须经既定审批程序，经主任批准后方可报销，做到帐实相符、账账相符，手续完备。

第十二条 办公室将根据采购的数额大小制定采购细则。

## 五、物资及消耗品的管理

第十三条 办公消耗品管理

（一）管理处各科室的办公用品、电脑、耗材、打印纸张等由办公室统一采购管理。

(二) 消耗较快的低值易耗品原则上采取“定额供应”的方法，如稿纸胶水、条帚、墩布等用品。

(三)对耐用的低值易耗品采用“定期供应，以旧换新”的办法，主要包括椅子、暖壶、大壶、手电筒、撮子等用品。

(四)管理处对所配备的物品，实行登记造册，要保管好所用物品，不得丢失、转赠、变卖。

(五)工作岗位调整时，原办公物品实行移交，不得物随人走，更不得据为己有。

(六)丢失的物品，要及时上报到办公室，办公室视丢失物品的价值，数额较大的及时上报派出所。如果没有及时上报物品丢失的，由使用人员按使用年限，折旧赔偿。

### **公务接待管理规定**

为进一步加强我处公务接待管理工作，提倡文明接待，杜绝工作中的浪费现象，切实提高公务接待透明度，根据管理处实际情况，特制定此规定。

**第一条** 凡管理处与各级文博、旅游单位及其他单位进行业务往来中的接待就餐、住宿费用，其接待规格、用餐标准要从严控制，严禁超标接待。

**第二条** 公务接待中原则上实行“对口接待、对等接待”控制陪餐人数。

**第三条** 切实加强接待用餐、住宿费用审批制度。

**第四条** 公务接待须事先填写公务接待单，报主任审批。



第五条 主任审批后，经办公室核实盖章后，由办公室安排，方可就餐、住宿。

第六条 根据《中央八项规定》，制定招待用餐标准，超出金额一律不予报销。

第七条 报销入账时，应单据齐全。定点接待的，凭公务接待单和与之内容相符的签单报销；非定点接待的，凭公务接待单和正式发票报销，否则一律不予报销。

第八条 财务科负责监督核查，严格执行上述规定。

### **财务管理规定**

第一条 金山岭长城管理处属于自收自支事业单位性质的文物保护单位，按照“收付实现制”的原则进行会计核算，由滦平县财政局实行“收支两条线”管理。

第二条 按照预算管理要求，核算收支，办理会计事务，报送有关财务报表并接受滦平县财政局监督，检查。

第三条 负责文物保护门票的收取，设置会计账簿，做好记账、结账、财务报表等工作，落实本单位的财务收支计划，实行计划管理。

### **财务管理职权范围和审批权限**

第一条 金山岭长城管理处年度收支计划、材料物资购置计划及专项资金计划，上报滦平县财政局审批。财政局按预算批复内的项目资金分月拨付公用经费和专项款。

第二条 所有的开支，必须经过协助分管副主任、主任、审核批准后，才能报销。对于专项拨款，专款专用不得挪用。

第三条 各项福利保险、夜班补助、加班费等方面的开支，必须经办公室人员核实后，上报协助分管副主任、主任审核批准后发放。

### 关于报销单据的要求

第一条 各项开支必须符合开支规定，必须是合法发票，签章完备、大小写相符，发票上的收款单位名称应与其开户银行的单位名称一致，并有验收人、经手人、协助分管副主任、主任签字方可报销。

第二条 工程款的支付，要手续完备，才能按照工程合同支付全额或部分工程款。手续包括：合同书原件、施工方开具的工程款发票、施工单位资质证明、工程预算书、结算书、工程审计报告、企业营业执照复印件、组织机构代码证复印件及设备使用产品合格证等相关证明材料。

第三条 交款单和票据结算收据的内容要填写详细，交款人、收款人必须签写个人姓名，不得以姓代名。

第四条 差旅费的核销。为节约成本，增加收益，加大财务管理力度，我单位严格执行主任两支笔制度，根据 2013 年 1 月 1 日实行的新文物事业单位的会计制度，旅游行业经营特点及我单位职工构成的实际情况，为避免不必要的浪费，各项经营性支出先经各部门的主管领导审核，再报郭主任签批，最后报殷主任签批方可支出，特规定如下：

（一）办公用品购置，除个别零星急需外，各部门不得自行采购和复印，各部门每月初根据实际需要将所需的办公用品报主管领导审批，由办公室采购人员统一购买，报销时由主管领导审核签字后报

两位主任审批，严禁先斩后奏。

（二）内部食堂购物，食堂专设管理员，负责购置并保管物品、粮食及蔬菜，师傅和管理员之间相互监督、制约。

（三）固定资产的购置，基建工程项目及大的修缮工程支出应由领导班子会议决定，由主任批准后方可支出。

（四）各部门在单位内部招待，应在招待单上填明招待人数、标准金额，各部门出差办事需要招待时，需请示主管领导批准后方可报销。

（五）单位正常支出，如税金、水电费、保险由财务人员根据资金情况，合理安排，保证单位正常经营，不交纳滞纳金。

（六）车辆耗油应按公里数核算，车辆修理到定点修理厂，根据资金情况周期性结款。

（七）北京办事处各项支出在核准的定额范围内列支。超支自付。特殊情况由主管领导批准。报销时需经主管领导审批后，报主任审批报销。

（八）报销差旅费时，先由会计核实附件金额后，由分管主任和主任签字报销。

第五条 关于差旅费的报销规定。为规范管理，节约资金，特对差旅费报销制度做如下规定：

（一）报销差旅需填制差旅费报销单，报销单后面附交通费、住宿费发票，其它费用不允许随差旅报销。

（二）交通费实报实销，出差不经领导批准不允许打车。

(三) 有关出差补助的规定:

- 1、本县境内不填差旅补助(包括古北口)。
- 2、承德境内一天补助 10 元。(包括密云)。
- 3、北京等地一天补助 20 元。

同时规定, 出差期间报销餐费, 不得再填报差旅补助。

**第六条 差旅费报销程序:**

(一) 时限要求: 出差回来后, 三日内填写差旅费报销单, 过期不予报销。

(二) 填写完报销单, 由财务审核, 重点审核发票与所填金额是否相符, 补助款是否按规定填写等项内容。

(三) 财务审核后由领导签字方可报销。

### **财务管理的补充规定**

**第一条** 严格收支两条线原则, 不允许以任何形式或借口私设帐外帐, 私设“小金库”。经营收入及其它收入, 必须及时全部上缴, 不得挪用和坐支, 一切开支必须符合规定的要求。凡是违反规定的开支和提成, 一律不予付款

**第二条** 属于固定资产类的报废、处置按有关规定执行, 经报废审批后所取得的残值收入, 全部上交财务部门。

**第三条** 经费支出购置的物品, 不许倒买倒卖, 严禁私分物品或现金。

**第四条** 不允许收受回扣、消费券和礼品等。

### **财务科安全管理规定**

第一条 根据金山岭长城管理处对各科室安全管理工作的要求，为了不断完善管理处财务科的各项安全管理工作，特制定本规定。

第二条 财务科需建立健全安全管理制度，财务人员要有高度的安全防范意识，做到安全保卫责任明确、责任到人、各司其职、各负其责。

第三条 财务科门窗需设有防火、防盗设施，室内设有报警器、摄像装置，做到技防设施齐全有效。配有公安部门认可的保险柜，保险柜锁好后必须把密码打乱。

第四条 严格执行国家及有关部门关于现金、票据管理的规定，每天核对库存现金，不得超标。库存现金按规定超出部分及时存入银行。

第五条 存、取现金由专人办理，派专车取、送，数额较大的有一名人员护送。

第六条 票证、印章分开存放，凭证的管理要坚持检验、复核，堵塞漏洞，防止被盗、受骗。

## 固定资产管理制度

### 一、总则

为了加强固定资产的管理，提高固定资产的使用效益，确保国有资产的完整性，依据《行政事业单位国有资产管理办法》、《事业单位会计制度》，结合我处实际情况，制定本办法。

### 二、固定资产的范围和分类

第一条 行政事业单位固定资产是指一般设备、专业设备单位价

值在 800 元以上，使用期限在一年以上，并在使用过程中基本保持原来物质形态的资产。

第二条 单位价值虽未达到规定标准，但耐用时间在一年以上的大批同类物资，按固定资产管理。

第三条 固定资产分为房屋及建筑物、专用设备、一般设备、文物及陈列品及其它固定资产。

第四条 房屋及建筑物。包括办公用房、生活用房、营业用房、仓库以及文化活动举办展览用房等。新建和造价清除的按造价入账，查不清原造价的按估价入账。

第五条 专用设备。指各种具有专门性能和专门用途的设备，包括各种仪器设备、机械设备、医疗器械、文体设施、监控设备、摄影器材等。

第六条 一般设备。指办公和公务用的通用性设备、交通运输工具、家具和服装等。

第七条 文物和陈列品指长城本体、敌楼、炮台、展室存放、陈列品、文物及展品项可不计价，但必须分级列入账册。

第八条 其它固定资产。指未能包括在上述各项内的固定资产。

### 三、固定资产的核算和管理

第九条 固定资产管理的主要任务是：建立健全各项管理制度，合理配备并有效使用固定资产，提高固定资产使用效率，保障固定资产的安全和完整。

第十条 会计部门只掌握固定资产的总值或总数量，在总账上设

置“固定资产和“固定基金”两个总账科目，按分类目录设置账户进行核算。设置固定资产明细账，按类分品种记载固定资产收入、发出、余存的数量和金额，并根据固定资产在用、在库的分布情况，按使用部门或个人建立一套必要的固定资产领用登记簿，领用登记簿上记实物的名称、数量、金额，并定期与使用部门或领用人核对。

第十一条 使用部门或个人负责固定资产的合理、有效使用和日常维护保管工作。使用人工做调动时，应在其办理所用财产交还手续后，方可办理调动手续。

第十二条 管理处各部门应明确本部门固定资产的管理人员，设专人负责本部门固定资产的统一管理工作。

第十三条 所有固定资产，不管资金来源渠道，均由管理处财务科统一核算管理。

#### 四、固定资产的日常管理

第十四条 固定资产购进、建造、自制、调入、调出、报废、报损等日常工作要严格手续，该入账的按时入账，该核销的按时核销。

第十五条 新建、购入和调入的固定资产分别按造价、购价和调拨价入账，运杂费、保险费、安装费、购置车辆附加税等计入购价内。购置固定资产过程中发生的差旅费，不计入固定资产价值。无偿调入的固定资产，不能查明原价的，按照同类固定资产市场估价入账。

第十六条 自制的固定资产，按实际所开支的工、料费入账。

第十七条 在原有固定资产基础上改建扩建的固定资产，按照固定资产的原价，加上改建、扩建发生的支出，减去改建、扩建过程中

发生的变价收入后的余额计价。

第十八条 已投入使用，但尚未办理移交手续的固定资产，可先按估价入账，待确定实际价值后，再进行调整。如：房屋及建筑物完工后，基建验收报告、工程造价定额、房屋面积提供给固定资产管理部门，财务部门凭此办理固定资产入账手续，待产权证登记证办理完毕后，凭产权证调整差价。

第十九条 接受捐赠的固定资产，按照同类固定资产的市场价值或有关凭证记账，接受捐赠固定资产时发生的相关费用应计入固定资产价值。

第二十条 各部门无偿调出、出售、报废和报损等须提出申请，并填写《固定资产处置申请表》，由固定资产管理部门会同财务部门提出意见，经单位领导核查后批准，未经批准，各部门不得随意处置固定资产。无偿调出、出售、报废和报损的固定资产，按账面原价注销。

第二十一条 各部门应定期或不定期对固定资产进行清查盘点，每年 12 月 31 日为固定资产清查盘点基准日，必须对本部门的固定资产进行一次全面清查盘点，查明固定资产的实有数与账面结存数是否相符，固定资产的保管、使用、维修等情况是否正常。对清查盘点中发现的问题要查明原因，编制有关固定资产盘盈盘亏表，按管理权限报批后，通知财务部门调整固定资产账目。

第二十二条 添置固定资产，要本着勤俭节约精神，做到物尽其用，不得盲目采购，造成积压。



## 现金管理规定

第一条 为加强管理处现金管理，保证国家财产和人身安全，特制定本规定。

第二条 为了加强现金的管理工作，出纳与会计人员必须分清责任，严格执行帐、钱、物分管的原则，实行相互制约，加强现金收支业务的控制，严格执行国务院颁发的《现金管理暂行条例》

第三条 严格库存现金限额管理，根据有关规定，管理处现金限额为 5000 元，超过限额的现金及时存入银行。财务人员应于当日将所收款项存入银行，现金收入不得坐支。

第四条 结算起点 1000 元以下的零星开支，超过 1000 元的转账付款。

第五条 一切现金收入都应开具收款凭证，即使有些现金收入已有对方付款凭证，也应开出收据交给付款人，以明确经济责任。

第六条 各岗位收入现金要做到随点随清，及时上交，台面不能摆放现金，不得在顾客前点款结账。

第七条 现金和现金支票，必须存放在保险柜内。保险柜号码要绝对保密，严禁泄露给无关人员。保险柜的钥匙由专人保管，随身携带。

第八条 一切现金支出都要有原始凭证，由经办人、验收人、主管领导审批后，出纳人员才能凭据付款。

第九条 在规定范围内借支现金（如差旅费等）要有主任签字，事后及时结算，不得拖欠。出纳人员对经办的收入、支出单据要进行

严格审核，对不符合规定的要拒绝办理。

第十条 库存现金必须日清月结，不准用“白条”抵库，不准以个人名义存储公款现金，更不准保留帐外现金。

第十一条 必须定期或不定期地对库存现金进行清查，及时发现或防止差错事故以及挪用、盗窃等不法行为的发生，确保现金的账实相符。如果出现现金的长款和短款，必须及时查明原因，按有关规定进行账务处理。

第十二条 支付款项所需的全部印章不得由一人保管。财务专用章由科长或记账会计保管，法人名章由出纳保管。

### **财务票据管理规定**

第一条 为加强管理处的票据管理，特制定本规定。

第二条 票据应由专职的票据管理人员管理，明确各种票据的购买、保管、领用、注销等环节的职责权限和程序，责任到人。

第三条 各部门使用财务收据时，必须按财务规定办理，收据的存根联必须保留在原册上，不得遗失；收据联可作为本部门业务收入核算凭证或对方单位交款凭证；交款单联作为财务记账凭证。

第四条 其它票据收款时，要以相同的金额填写缴款单上交财务科。交款后将交款单的收据联附在其它票据内。

第五条 所有票据的填写必须字迹清楚、项目齐全，按份数复写。作废票据各联必须完整，不得缺联、缺号。

第六条 领取票据部门定期向财务科缴纳票款，凭缴款单销账。核销时必须有交款人和收款人签字。票据管理人员应建立详细的记录

登记，并将相关手续归档。

第七条 未经批准不许擅自购买或印制财务收据。否则，由此而引发的一切财务事故由当事人负全部责任。

### 支票管理规定

第一条 为加强金山岭长城管理处的支票管理，特制定本规定。

第二条 空白支票和支票不得事先盖章备印鉴，必须设专人负责保管。支票必须随签发随盖章，严防支票遗失和被盗，严禁携带空白支票外出，或交付给外单位和个人。

第三条 转帐支票的使用，必须由我单位使用支票人员将支票填写完备后再付款，不许将空白支票直接交付给收款单位或个人，对任何单位都不许以空白支票作抵押。

第四条 托收托付款项，一律经财务部门同意方可办理。所有货款，一律见货、见发票并经验收无误后才能付款，违反规定的款项一概拒付。

第五条 签发支票时，支票用途项内容要填写真实、齐全，字迹要清晰，不得更改大小写金额，为避免签发空头支票，财务人员应准确地控制银行存款余额，及时正确地记载账目，应定期与银行对账单进行核对，发现问题及时解决。

第六条 严禁出租、出借账户，搞不正当的经济活动。

### 财务档案、财务数据管理办法

第一条 为加强财务管理工作，结合管理处实际情况，制定本办法。

第二条 财务档案、财务资料包括会计凭证、会计账簿、会计报表、会计预决算、工资表、银行对账资料和其它各种会计核算资料。

第三条 会计档案立卷，会计凭证、会计账簿、会计报表应装订整齐，按年份月份统一编号。财务科由专人负责会计档案的整理、立卷、保管、调阅等工作。

第四条 保管会计档案应做到防盗、防火、防潮、防虫，磁性介质还要防尘防热、防磁，要有相应的安全保护措施。

第五条 调阅会计档案，不得拆散原卷册，不得在案卷中标涂画、不得抽换和拆封，不得携带出财务室。需抄录和复制的凭证，由会计机构负责人签署意见报经领导批准。

## 人事管理

### 考核与奖惩工作制度

#### 一、总 则

第一条 本制度适用范围：管理处各科室、站、办事处中除领导班子成员以外的所有人员。

第二条 本制度根据冀人〔1996〕35号文件《河北省事业单位工作人员考核施办法的通知》结合我处实际制定的。

#### 二、考核原则

第三条 客观公正、民主公开、注重工作实绩的原则，坚持德、能、勤、绩全面考核，确定优秀等次的工作人员，在本单位范围内进行公示。

#### 三、考核内容

第四条 考核内容包括德、能、勤、绩四个方面，重点考核工作实绩：

（一）德：主要考核政治、思想表现和职业道德表现

（二）能：主要考核业务技术水平、管理能力的运用发挥、业务技术提高、知识更新情况。

（三）勤：主要考核工作态度、勤奋敬业精神和遵守劳动纪律情况。

（四）绩：主要考核履行职责情况，完成工作任务的数量、质量、效率，取得成果的水平以及社会效率和经济效益。

#### 四、考核等次及标准

第五条 考核等次分为优秀、合格、不合格三个等次。

（一）优秀：正确贯彻执行党和国家的路线、方针、政策，模范遵守各项规章制度，精通业务、工作勤奋，有改革创新精神，政绩突出，并符合下列条件之一的，可评为优秀。

1、在本年工作中忠于职守、积极主动、任劳任怨、深入实际、调查研究、联系群众、完成本职工作，成绩特别突出者。

2、为维护国家财产和群众利益，见义勇为，敢于同坏人坏事做斗争，在抢险救灾等特定环境中奋不顾身，抢救或防止事故发生，使国家和人民生命财产免受损失有功者。

3、在工作中与时俱进，开拓进取，提出合理化建议为管理处取得经济效益和社会效益。

4、坚持原则、秉公办事、廉洁奉公、作风正派，敢于抵制不正

之风，起到模范作用者。

（二）合格：正确贯彻执行党的路线方针、政治方针、政策、自觉遵守各项规章制度，熟悉业务，工作积极，廉洁奉公，能完成本职工作，政绩较好者。

（三）不称职：政治、业务素质较低，组织纪律性差，缺乏工作责任心，不能按要求完成工作任务，工作中造成严重失误，并有下列列情况之一的，可评为不合格。

1、政治上、思想上不能与党中央保持一致，有抵制四项基本原则的言行，受到党内警告及以上处分者。

2、利用职权和工作之便，谋取私利，给单位造成影响，经教育不能认识错误者。

3、工作敷衍，责任心不强，工作效率低，质量差，不能完成本职工作任务或造成工作失误者。

4、政策水平低，业务技术能力差，不能适应本职工作要求者。

5、缺乏组织观念，无故不服从上级安排，延误工作者。

6、无视工作制度，经常迟到、早退（全年累计超过 50 次）或旷工及无正当理由逾期不归连续超过 7 天，或者一年累计超过 10—14 天者。

## 五、考核结果的使用

年度考核结果作为续签合同、调整工资、实施奖惩、辞退的依据。

第一条 工作人员在年度考核中被确定为合格等次的，按照有关规定增加工资。

第二条 工作人员在年度考核中被确定为优秀等次的，当年给予县级嘉奖。

第三条 工作人员在年度考核中被确定为不合格等次的。（事业编人员）

（一）本年度不计算为竞聘更高等级岗位的任职年限；

（二）一年内不得晋升职务；

（三）不增加薪级工资；

（四）对其诫勉谈话，限期改进；

（五）连续两年考核被确定为不合格等次的，根据不同情况，可予以降职、调整工作、低聘或解聘。

（六）连续两年考核被确定为不合格等次，又不服从组织安排或重新安排后年度考核仍不合格的，予以辞退。

第四条 年度内考核确定为不合格档次的合同制人员，不在续签合同。转为临时工人。若一年后表现突出，可再重新签订合同，以前的合同期限不计入在内。

第五条 考核奖励

职工奖最分为优秀工作者、优秀管理者、工作标兵、嘉奖、三等功。

### 金山岭长城管理处有关假期及考勤制度

第一条 工伤假：职工因工伤需要医治和休养者，按工伤假处理。

第二条 法定假及公休假

（一）新年放假1天（1月1日）

(二) 春节放假 3 天 (腊月三十、初一、初二)

(三) 清明节放假 1 天

(四) 劳动节放假 1 天 (5 月 1 日)

(五) 端午节放假 1 天

(六) 中秋节放假 1 天

(七) 国庆节放假 3 天 (10 月 1 日—10 月 3 日)

### 第三条 年休假

(一) 参加工作满 1 年且已与管理处签订劳动合同的人员及事业编制的人员, 均享受年休假待遇。

(二) 累计工作已满 1 年不满 10 年的, 每年休假 5 天; 已满 10 年不满 20 年的, 每年休假 10 天; 已满 20 年的, 每年休假 15 天。

(三) 因公致残并被评定为二等残废的; 获得省级以上劳动模范、先进工作者称号的; 有重大发明、创造和突出贡献受到省委省政府表彰的, 不论其工作年限长短, 均享受休假 14 天的待遇。

(四) 不能安排当年休假的, 再次年补休; 连续两年未休假的, 必须安排休假不能一次性休完的, 可在当年内分次休完。

(五) 符合休假条件的工作人员在休假期间工资、福利待遇不受影响:

(六) 有下列情况之一的, 不享受当年的年休假。

累计工作满 1 年不满 10 年的职工, 请病假 2 个月以上的。

累计工作满 10 年不满 20 年的职工, 请病假 3 个月以上的。

累计工作 20 年以上的职工, 请病假 4 个月以上的。



#### 第四条 婚丧假

(一) 职工本人结婚或直系亲属病故(双方父母、配偶和子女)时可根据具体情况,经本单位领导批准,给3天的婚丧假,实行晚婚的,奖励婚假15天。

(二) 职工结婚时双方不在一地工作的,职工在外地的直系亲属去世需要职工本人去外地料理丧事的,根据路程远近,可给予路程假期。

(三) 在批准的婚丧假和路程期间,职工工资照发,路费,车船费由职工本人自理。

#### 第五条 女职工的产假待遇

(一) 女职工产假为98天,其中产前休假15天,难产的增加产假15天,多胞胎生育的,每多生育一个婴儿,增加产假15天,实行晚育的奖励产假45天,在产假期间办理独生子女证的奖励产假30天,以上需持住院证明证件和独生子女证。

(二) 女职工怀孕不满4个月流产时,持住院证明,病历本及医务人员意见给予15天至30天产假,产假期间工资照发。

(三) 按规定时间,给周岁以内婴儿喂奶,每天上午可晚到一个小时,下午可提前一个小时离岗。

#### 第六条 病假与长期病假

(一) 职工请病假7天以内须凭县级以上医院证明、病历经分管领导签批意见后方可休假,7天以上分管领导签字后,报主任审批同意后,按病假处理。

(二) 工作人员病假超过六个月的,从第七个月起按照下列标准

发给病假期间工资,工作年限不满三十年的,发本人工资总额的70%;三十年以上的发80%;特殊情况的经领导批准,可提高工资比例,最高不能超过90%。

#### 第七条 准假权限

(一) 事假要写出请假条,详细说明请假理由:

(二) 请假一天以内的由科室负责人批准,二至三天上报分管领导批准,请假三天以上的由主任批准。

(三) 请事假、病假、时间较长的由本人写出申请,科室、部门负责人签字后,呈报主管领导、主任批准。

(四) 未请假或请假未批准擅自离岗者逾期不归者,以旷工论处,除经济处罚外,视情节轻重给予批评或处分。

第八条 旷工一周以上者,给予相应的纪律处分,连续旷工超过15天或一年内累计旷工超过30天的,报上级根据规定处理。

#### 金山岭长城管理处关于工作需要加班的计算方法

为了保证管理处各项工作落到实处,提升景区形象,打造景区良好的秩序和工作氛围,经管理处主任办公会研究,对工作加班的计算方法作如下规定:

第一条 每年的3月1日——10月31日,每月管理处合同制以上员工加班4天。每周六定为加班日,必须到岗。若周六不在岗视为未加班,扣除一天加班费。

第二条 若在一个月内因事因病,事病假超过4天,每超过一天扣除一天加班费,事病假超过8天,当月不在享有加班费。

第三条 却因工作需要，临时加班人员，以加班天数计算，但需有管理处班子成员出具的加班证明材料为准。

第四条 晚上值班人员，因事、因病可以互换加班时间，但是每周必须加班一天，签到要本人亲自签写，不许他人代签。因事公出一周视为加班。享受管理处特殊待遇人员，因白天不在工作岗位，不再享受晚上加班待遇。

第五条 法定假日的加班，凡法定假日期间上班人员，以上班时间计算加班待遇。因事公出参加会议、办事的人员享受加班待遇。不打卡的人员，要出具相关的证明。

第六条 凡享受岗位加班的费用，如不在岗位工作，取消岗位加班费用。

### 金山岭长城管理处奖惩制度

为了加强景区管理，更好地落实员工的道德规范和文明上岗行为，树立景区良好形象。经主任办公会研究，特制定本制度。

第一条 政治思想坚定，素质高，工作务实、积极肯干、业务能力强，有创新精神，团结同志，圆满的完成自己的本职工作，在科室中成绩突出，在年末给予以一定的物质奖励。

第二条 在服务态度上，对个别游客口气强硬、无理取闹、有辱骂等行为时，能够做到微笑耐心的讲清景区相关规章制度、不急不躁、讲话文明、骂不还口、打不还手，给予工作人员 200 元的奖励。

第三条 在工种严重失职，对景区利益造成重大损害，给景区形象造成极坏影响的人员，视其情节的轻重，给予当事人 300—1000 元

的罚款。

第四条 营私舞弊、损公肥私、中饱私囊、已经查证属实，按所得利益的5—10倍予以罚款，情节严重地交由司法机关处理。

第五条 对来景区参观游览的游客态度蛮横，说话口气强硬，遭到游客投诉的，一次罚款200元。情节严重的，在编人员年末考核为不合格，合同制人员解除劳动合同，临时工予以辞退。

第六条 对待管理处的财产，不经评估作价，私自据为己有的，经查证属实，在交回管理处财产后，根据财产的价值罚款300—500元。

第七条 凡科室人员有被处罚者、年末科室负责人不予评优、评奖。

### 科室人员工作规范

第一条 为全面推进机关建设，改进机关作风，勤政廉洁，提高工作质量和工作效率，强化机关公仆意识、服务意识，建设一支精准、高效、廉洁、务实的职工队伍，特制定本工作规范。

第二条 努力学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”的重要思想，坚持科学发展观，构建和谐社会。

第三条 坚定不移的贯彻执行党的路线、方针、政策，同党中央保持一致。

第四条 热爱祖国，爱家乡，维护国家安全、利益和荣誉，严守国家机密，同一切危害国家利益和集体利益的行为做斗争。

第五条 遵守国家法律、法规，遵守管理处各项管理制度，履行

各项工作职责。

第六条 依法行政，照章办事，不越权，不渎职，服从调配，自觉维护机关形象。

第七条 保守工作机密，同一切错误言行作斗争，做遵纪守法和执行管理制度、工作职责的模范。

第八条 忠于职守，恪尽职责，热爱本职工作，工作勤勉，钻研业务，精益求精，成果显著。

第九条 精神饱满，正装上岗，佩戴工作证，注重实效，工作严谨，细致周到。

第十条 工作热情，态度端正，使用文明工作用语，礼貌待客，工作要严谨细致，化解矛盾。

第十一条 要有大局意识，统筹考虑，工作意识超前，对上分忧，对下解难，做好参谋。

第十二条 解放思想实事求是与时俱进，勤于思考，创新进取。

第十三条 全面落实首问责任制，有问必答，态度端正，不能推诿，职责内要解答清楚，职责外要指明办理部门。

第十四条 坚持限时工作制，一般性工作当时办结，需要请示的工作3天之内办结，如需延长时间必须向来办事人员解释清楚，切忌不负责任，办事拖延，石沉大海，不了了之。

第十五条 使用服务用语，规范言行，热心接待，耐心解释。

第十六条 勤于思考，办事认真，敢于创新，创造性的开展各项工作。

第十七条 克己奉公，淡泊名利，坚持原则，秉公办事，遵守纪律，洁身自好。

第十八条 牢记宗旨，为民谋利，奖惩分明，不循私情，公平公正。

第十九条 艰苦奋斗，勤俭节约，杜绝浪费：

第二十条 工作上要团结一致，从大局出发，维护整体利益，齐抓共管，步调一致，相互配合。

第二十一条 要克服本位主义，集体利益高于一切，要互谅互让，相互补台：

第二十二条 端正工作态度，令行禁止，养成雷厉风行的工作作风，体现积极进取的个人风格。

第二十三条 要坚持真理，为人正派，言行一致，学习先进，勇于修正错误：

第二十四条 工作中要谦虚谨慎，不骄不躁，尊重同志，扶植正气，敢于抵制歪风邪气。

第二十五条 举止端庄，言行得当，仪表整洁，待人和气，用语文明。

## 第七章 岗位职责

### 班子成员带班期间工作职责

为了保证管理处工作昼夜有人负责，有人管理，做到管理的连续性，特制定管理处班子成员带班期间工作职责。

第一条 班子成员带班实行轮流带班制度，每人一周。

第二条 带班人员在带班期间内，要坚守岗位，无极特殊情况不得离开工作岗位，若因工作到外地开会，办事，或因家里有特殊情况要委托班子其他一名成员代替值班。

第三条 带班期间，在下班后要担负起管理处管理工作的各项职责，协调出现的各种情况，重大问题要及时向主任汇报。

第四条 负责对管理处夜间值班人员的管理，严格执行夜间值班人员签到制度。

第五条 及时填写值班日志，重大事项、活动要填写清楚，不能遗漏。

### 监控室人员岗位职责

第一条 监控室工作人员要以预防火灾、保护文物安全为本，充分发挥监控设备的实际作用，做到以认真负责的工作态度，做好技术防范工作。

第二条 明确职责，爱岗敬业，坚守岗位，尽职尽责，及时准确地发现处理各类突发情况。

第三条 认真学习钻研业务知识，熟练掌握科技防范技能和安防系统的防范区域，熟知安防系统的技术性能和设备器件的结构原理，

同时要具备排除设备常见故障的能力，定期对设备进行保养维护，确保系统正常运行。

第四条 掌握通讯设备的使用方法，了解各种通讯器材的性能，按时对设备进行检查，不得用无线通讯设备和对讲系统闲聊，确保通讯系统始终处于畅通状态。

第五条 执行系统预设的工作模式，不得随意撤销或擅自删除存储记录及视频资料严格按照管理权限进行规范化操作，不得打开或修改系统的程序文件。

第六条 熟知应急状态下的工作程序。发现紧急情况要及时确认，经确认后要立即使用有线或无线通讯系统向安全科和主管主任报告，为突发情况的处理提供准确的信息资料。

第七条 认真学习消防知识，做到“四懂、四会”，了解重点部位消防器具的配置情况，掌握消防器材的正确使用方法。

第八条 未经主管主任批准，严禁无关人员进入监控室内（包括本单位职工）保守监控机密，不得泄露安防系统结构，防范区域等技术资料。

第九条 雷雨天要提前关闭监控主机，防止雷电击毁监控设施。

### **导游员岗位职责**

第一条 导游员应遵守职业道德，着装、整洁、佩戴工作证，用语文明、礼貌待人、热情服务，自觉维护景区荣誉。

第二条 导游员应尊重旅游者的民族尊严、宗教信仰、民族风俗和生活习惯。



第三条 导游员向旅游者讲解时做到，讲解内容真实、丰富、语言标准、规范、准确、清晰、健康、文明；不得在讲解中掺杂庸俗下流及其他不健康内容。

第四条 导游员应对涉嫌欺诈经营的行为和可能危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者做出真实说明或明确警示。

第五条 导游员应当严格按照规定的游览线路和游览内容进行讲解服务，不得擅自减少服务项目或中途终止讲解活动。

第六条 导游员应充分照顾到每位游客，协调好游览速度，保证每位旅游者都能顺利进行游览，完整听到讲解。不得使游览速度过快，让旅游者无法清楚了解景区。

第七条 导游员不得以任何方式向旅游者兜售物品和索要小费、礼品，不得串通摊主、店主，欺骗、胁迫、敲诈旅游者消费。

第八条 导游员必须严格遵守景区景点旅游门票管理规定，严禁带客偷逃旅游门票。

第九条 导游员应严格服从领导的日常工作安排，遵守关于团队运行中的相关注意事项，自觉维护景区利益，积极以最优质的服务接待各方游客，严禁不服从工作安排。

### **卫生室医务人员岗位职责**

第一条 医务室人员着装，佩戴标志上岗，在岗期间要坚守岗位，认真研究业务，不做与工作无关的事情。

第二条 妥善保管药品，对员工所购买的药品按采购价格出售，对游客所用的酒精等临时处置的药品每月核销一次，做到账目清楚明

了。每月清点一次，对所需药品及时上报，及时选购。

第三条 加强药品的管理，严防药品过期，变质。

第四条 对待患者要热情，态度和蔼，对待游客的意外伤害，在闻讯后，要第一时间赶赴现场，尽自己的能力进行处置或临时性处置，并及时与巴克什营卫生院及县医院进行沟通，直至把伤着交送到上一级医院为止。

第五条 员工患病需输液、打针要按要求，按时为患病者打针，输液。

第六条 保持卫生室内干净整洁，文明、礼貌待人。

## 办公室岗位职责

### 一、办公室主任岗位职责

第一条 负责办公室行政、后勤的全面工作；

第二条 负责管理处各项管理规章制度的制订、修订、执行和落实情况的监督；

第三条 负责公章管理和使用工作。

第四条 负责相关工作的公务接待，根据管理处领导安排，做好上级主管部门和其他重要业务关系单位业务接待和会宿安排工作。

第五条 协助领导处理政务和事务工作，了解全处各项工作情况，综合协调处理各科室之间的关系。

第六条 围绕管理处中心工作，及时准确、迅速地为领导提供有价值的信息和建设性意见，发挥参谋助手作用。

第七条 督导各项工作的落实情况，跟踪问效，及时反馈督导情况，推动各项工作顺利开展；

第八条 负责景区建设中需要与周边村民协调的各项工作；

第九条 制定本科室人员岗位职责和操作规程，完成领导交办的临时性任务。

第十条 实行“一岗多责”制度，不仅承担本科室业务责任，还负有安全、防火、卫生等多重责任。

## 二、办公室职员岗位职责

第一条 负责各科室日常督导、检查工作。

第二条 负责接听电话，做到上级指示记录清楚，传达准确；对游客的咨询要告知，涉及到本科室的职责要耐心细致的解答，涉及到相关科室的要告知负责人和联系电话。

第三条 负责来访人员的接待工作。

第四条 负责文件的收发，涉及全局性综合材料的起草、信息上报、档案收集和整理，并做好保密工作。

第五条 协助做好项目申报工作。

第六条 负责做好各种会议的记录工作；

第七条 负责会议室、贵宾接待室、主任办公室的清洁整理工作；

第八条 负责管理处信件、邮件、报刊杂志等分发工作；

第九条 负责办公室仓库的保管工作，做好物品出入库的登记；

第十条 负责建立、完善员工人事档案的管理及社会保险的投保、申领工作；

第十一条 负责做好员工考勤工作；

第十二条 负责开具领导批示的免费游览券；

第十三条 负责日常采购工作；

第十四条 负责领导交办的临时性工作。

第十五条 负责做好单位食堂费用支出、流水帐登记、餐费补助等统计工作；

第十六条 负责每日就餐人数统计及相应主食、蔬菜等食料的采购；

第十七条 负责景区水电暖的供给及维修；

第十八条 负责管理处公务、接待用车的驾驶操作，日常保养等工作。

第十九条 负责领导交办的临时性工作。

### **督查岗位职责**

为了强化管理，把管理处各项制度，岗位职责落到实处，特制订督查岗位职责。

第一条 熟知管理处的各项规章制度，各科室的岗位职责。

第二条 采取定时与不定时相结合的方法，对各科室的工作进行有目的的巡查。

第三条 重点督查管理处一年内的重点工作，时段性的重点工作。

第四条 督查要依据岗位职责的落实情况进行评估，随时记录优秀的事迹，发现的问题，及时反馈到主任办公会或分管领导。

第五条 对重点问题要随时督查，或抽调相关科室人员进行联合督查。

附：督查领导小组

组 长：高兴旺

副组长：王晓明

成 员：王海波 谭树义 丁猛 贾海林 周沥洪 张建平 程瑶

## 财务科岗位职责

### 一、财务科长岗位职责

第一条 认真贯彻执行《会计法》《财政法律法规》及《事业单位会计制度》。

第二条 履行会计监督职能，做好日常监督、检查工作。

第三条 负责做好各项收支的会计核算工作，及时准确向领导和相关科室提供、反馈财务数据信息。

第四条 做好年初管理处财务的预算及年末的决算，为领导当好参谋，把资金用在刀刃上。

第五条 严格审查原始报销凭证，严格执行单位主管领导“两支笔”审批签字制度。

第六条 严格票证管理，杜绝白条入账、充账，认真做好票证的发放、使用、核销和票款入库工作，及时购置票证，保证正常业务供应。

第七条 负责协调与财政、审计、地税、银行等有关部门的对账联系等工作。

第八条 负责财务会计报表审核、编制、汇总上报工作。

第九条 负责门票印制、收据、发票领购、保管、使用情况的检查。

第十条 严守单位保密制度，按规定整理、保存好会计档案资料。

第十一条 制定本科室人员岗位职责和操作规程。

第十二条 实行“一岗多责”制度，不仅承担本科室管理和业务

责任，还肩负安全、防火、等多重责任。

第十三条 完成处领导交办的其他临时性工作。

## 二、财务出纳员职责

第一条 认真贯彻执行《会计法》《财政法律法规》及《事业单位会计制度》。

第二条 负责现金及银行存款的收支工作，每日收缴门票款及其他款项，及时送存银行，下班前盘点库存现金，做到日清日结。

第三条 做好报销单据的核实工作，需手续齐全，有经手人签字，经领导签批后，方可办理款项支付手续。万元以上的款项必须用转账或电汇，单笔 5000 元以下的零星支出使用现金方式支付。

第四条 日常库存周转金不得超过 5000 元，如有超出，需缴存银行。不允许私自坐支收到的现金及支票。不得以“白条”抵充现金，更不得任意挪用现金。如发现库存现金有短缺或盈余，应查明原因，不得私自取走或补足。

第五条 办理银行结算，规范保管使用支票。严格按照银行结算制度规定执行，收到支票需及时填写支票进账单送银行，不可延期送票。

第六条 认真登记现金和银行存款流水账，保证日清月结。

第七条 每天缴来的签单，要及时整理收纳，保存好，月末做报表，年终统一结算。

第八条 要保证售票人员领票，及时出库，登记准确，做到手续齐全，有据可查。

第九条 完成领导交办的其他临时性工作。

## 营销办岗位职责

### 一、主任岗位职责

第一条 负责营销办全面工作。

第二条 不断加强学习，提高自身工作水平。

第三条 负责景区旅游市场开发、宣传、促销工作。

第四条 负责景区活动策划、组织、实施工作。

第五条 负责景区网站建设、官方微博、官方微信、更新、推广工作。

第六条 负责与媒体对接，做好景区整体广告宣传，把握旅游导向。

第七条 认真遵守管理处各项规章制度，严格履行岗位职责。

第八条 A级景区人数统计上报。

第九条 制定本科室人员岗位职责和操作规程，完成管理处领导交办的其他临时性工作。

## 二、营销办职员岗位职责

第一条 不断加强学习，提高自身业务水平。

第二条 负责旅游考察踩点工作，要把景区详细的信息，亮点，全面准确的传达给踩点人员，给踩点人员留下一个美好的印象，并做好接待记录。

第三条 熟悉掌握管理处各项政策、景区动态、旅游路线、景区设施和报价，认真负责游客电话咨询的首接工作，准确回答游客咨询。

第四条 负责与旅行社对接、协议签订。与旅行社保持不间断的联系，通过与一家旅行社建立合作关系，而与多家旅行社建立联系，从而使促销市场的路子越走越宽，以滚雪球的方式，拓宽营销市场。

第五条 协助营销办主任做好景区网站、官方微博、官方微信更新和推广工作。

第六条 认真遵守管理处各种规章制度，严格履行岗位职责。

## 北京办事处主任岗位职责

为了挖潜北京市场资源，提高金山岭长城在北京市场的知名度，特制订北京办事处主任岗位职责。

第一条 负责北京办事处的全面工作。

第二条 负责制定北京办事处营销计划。

第三条 根据市场变化，不断研究市场营销策略，更新营销的手段和方法。

第四条 继续做好八方达公司与景区直通客车的运营工作。

第五条 做好八方公司直通客车的售检票工作。

第六条 负责管理处交办的临时性工作。

## 5A 办公室岗位职责

第一条 严格按照国家 5A 级旅游景区质量等级评定标准及细则，做好资料收集整理，包括档案、文字资料、照片的收集、整理等相关工作。

第二条 负责 5A 创建工作的日常督导、检查和上报工作。定期总结，及时汇报创建进度，整理创建档案，提出创建意见和建议。按照国家《旅游质量等级的划分与评定》标准对景区进行自查自检，查漏补缺，及时向领导提出整改的建设性意见和建议。

第三条 及时向北京江山多娇规划院提供 5A 创建所需资料，进行信息沟通，做好工作对接，反馈创建意见和建议，按照规划院制定景区创建方案和创建规划，督促景区创建进度。



第四条 协助做好相关部门和领导对景区 5A 创建工作的检查和指导，做好备案。协助主管领导联系各级旅游部门做好申报验收的一切相关工作。

第五条 负责景区内所有标识系统、休闲设施、环保设施的设计、制作和安装工作。

第六条 负责 5A 级景区所需各类材料的收集、整理、上报工作。

第七条 负责景区所有标识系统和旅游设施的中英文规范用语。

第八条 做好与 5A 创建工作相关的其他临时性工作。

第九条 认真完成主管领导交办的其他工作。

## 文博科岗位职责

### 一、文博科科长岗位职责

第一条 负责文物科全面工作。

第二条 贯彻、落实《文物法》、《长城保护条例》等有关国家、省、市、县制定的有关文物保护的法律、法规、条例、章程、规定、办法等。

第三条 做好文物宣传、营造保护氛围、保障文物安全。

第四条 做好本科室工作人员工作岗位职责的确定、保护段落的分工。

第五条 对本科工作人员所分担的工作进行督促检查，发现问题

及时解决，把安全隐患消灭在萌芽状态。

第六条 及时完成上级主管部门安排的各项工作。

第七条 做好文物保护项目的规划、上报、审批和项目实施工作。

第八条 负责金山岭长城，涝洼长城的监测工作。

第九条 负责文物档案的整理与保管。

第十条 完成管理处领导交办的临时工作。

## 二、文保科副科长岗位职责

第一条 协助科长做好全面工作。

第二条 协助做好文物宣传工作，保障文物安全。

第三条 督导工作人员做好本体保护、城上及两侧 30 米可视范围内垃圾的清理及城上的防火和游客疏导等工作。

第四条 依据《长城保护条例》，与保护人员一道制止文物保护范围内一切违规行为。

第五条 完成领导交办的临时性工作。

## 三、工作人员（护城员）岗位职责

第一条 文物保护

（一）依据《长城保护条例》的有关规定，禁止在长城上从事下列活动：

- 1、取土、取砖（石）或者种植作物；
- 2、刻划、涂污长城本体；
- 3、架设、安装与长城保护无关的设施、设备；
- 4、驾驶交通工具，或者利用交通工具等跨越长城；

- 5、展示可能损坏长城的器具；
- 6、有组织地在未辟为参观游览区的长城段落举行活动；
- 7、文物保护法禁止的其他活动。

（二）掌握《文物保护法》《长城保护条例》的有关法律法规，做好文物宣传，增强游人的文物保护意识。

（三）解答游客对有关长城保护知识的咨询。

## 第二条 环境卫生

（一）及时清理城上及长城两侧 30 米内的垃圾。及时运送至城下垃圾点，做到日产日清。

（二）保持城上干净、整洁。

（三）及时清理所辖段落的积水和积雪，保障游人游览畅通。

## 第三条 防火安全

（一）制止游客、城上活动工作人员在城上吸烟，使用明火。

（二）发现火情、火警第一时间上报到主管科长。

## 第四条 服务游客

（一）耐心细致解答游客在游览过程中提出的问题。

（二）主动向游客提供力所能及的帮助。

（三）对游客可能发生的危险要及时提醒。

（四）重大活动和节假日人流密集时要及时进行疏散。

## 安全科岗位职责

### 一、安全科科长岗位职责

第一条 落实和执行《金山岭长城管理处安全管理规定》、《金山

岭长城管理处安全检查和隐患排查制度》及管理处出台的相关安全工作安排、部署。圆满完成年度安全责任状的一切职责。

第二条 负责制定金山岭长城管理处防火、防盗、防汛、防突发事件、重大活动等安全工作应急预案。

第三条 组织进行消防安全检查、隐患排查、督促落实安全隐患整改落实。及时处理涉及景区安全的各类问题，重大安全问题及时向主管领导汇报。

第四条 组织实施对本单位消防设施、灭火器材的配备和消防安全标志的维护保养，定期检查确保其完好无损。

第五条 拟定景区年度安全工作计划，按照计划组织安排景区的一切安全工作。

第六条 组织安全知识宣传教育及职工和外来务工人员的安全知识培训，开展全处安全应急预案和消防常识的实战演练工作。

第七条 负责对各科室安全工作进行督促检查，做好相应记录，对梳理出的安全隐患及时上报，限时整改。

第八条 负责检查各科室、各岗位消防器材的配备和使用情况，按规定对消防器材定时检验，对超时使用的器材及时进行更换。

第九条 负责检查所属办公室、库房，门、窗、锁、插销、拉手等设施是否完好，检查照明线路、开关、插座、灯泡等设施时否损坏，电脑等办公设备是否安全使用，对查出的安全隐患要及时整改。协同办公室对私拉电线、私自安装插座、使用大功率电热器等违规情况进行检查和处理。

第十条 负责按照《金山岭长城建设施工现场安全管理规定》对施工现场进行安全检查。

第十一条 对排查出的安全隐患，要做详细的登记记录，建立隐患整改台账。

第十二条 负责对法轮功等邪教组织散发传单等违法宣传品进行清理，制止在景区内非法活动。

第十三条 制定本科室人员工作规程。

## 二、科员岗位职责

第一条 负责景区安全工作的文字撰写，材料的上报，档案的整理和归档工作。

第二条 协助科长对景区内安全工作进行检查，发现问题及时上报。

第三条 加强节假日综合安全治理，现场维护。

第四条 负责对单位配备的干粉灭火器、压力表的检查，并做好检查记录。

第五条 负责每周对景区内的消防栓进行试开截门、查看水流量工作。

第六条 做好管理处交办的其他临时性工作。

## 游客中心岗位职责

### 一、游客中心科长岗位职责

第一条 负责游客中心的全面工作。

第二条 负责旅游投诉接待和处理工作，并对权限范围内的投诉

做出快速处理。

第三条 负责旅游工作相关公务的接待。

第四条 负责指挥中心的全面工作。

第五条 负责展室讲解员和导游的培训组织。

第六条 负责导游词、讲解词的编写修订工作。

第七条 与安全科一道对游客的意外伤害进行组织、救援。

第八条 负责制定游客中心工作人员的操作规程。

第九条 按时完成上级旅游部门所安排的相关工作，完成管理处领导交办的其他临时性工作。

## 二、游客中心科员职责

第一条 熟悉掌握管理处各项政策、景区动态、旅游路线、景区设施和报价，认真解答游客咨询工作。

第二条 负责展室的讲解，及团队、个人所需的导游讲解。

第三条 餐厅、宾馆团队预定工作，定时与餐厅宾馆进行对接，要信息准确，并做好接待记录。

第四条 负责游客物品存放、失物招领和信息反馈工作，认真做好记录。

第五条 负责医务室管理，做到药品摆放整齐、明确标价，药品按时更新，做好首诊接待，并做好与巴克什营医院和县医院的联络工作。

第六条 负责游客中心设备管理与维护，卫生保洁等工作。

第七条 讲解员在讲解中要语速适中，耐心、详细、准确地回答

游客的询问，并及时提醒游客注意安全，不得向游客索要小费、物品等。

第八条 完成管理处领导交办的其他临时性工作。

### 风景科岗位职责

第一条 认真贯彻落实国务院、《两条例》和国家、省、市住建部门的各相关规定。

第二条 保护好景区景观和动、植物及旅游资源不受损害。

第三条 严禁破坏自然植被、砍伐树木、毁坏古树名木、割柴放牧、毁林开荒、滥挖野生植物、捕杀鸟兽等不法行为。

第四条 禁止在景区建设控制地带内开山取石、挖沙取土、采挖矿产、私搭乱建、违规建筑等不法现象。

第五条 每年对景区内常住居民房屋进行统计，发现私搭乱建要及时上报管理处和相关部门。

第六条 加强景区内古树名木、奇花异草的保护登记工作，并采取相应的保护措施。对一百年以上的古树挂牌立标、加设围栏，加强抚育管理，严禁砍伐。

第七条 认真做好景区内枯死树木砍伐、补栽、绿化及花草树木的日常管理工作。

第八条 环卫保洁人员要确保旅游道路沿线、停车场及主要路段、广场随脏随扫，全日保洁。对吸烟者及时制止，并将烟熄灭后放入垃圾箱内。

第九条 划分责任区，分段包干，责任到人。责任人要每日对垃

圾清理打扫，做到卫生不留死角，无脏、乱、差现象，确保景区环境干净整洁。

第十条 保洁车驾驶员和装运工必须在规定的时间内将垃圾清运到专用垃圾场，垃圾清运过程中不得随意抛扔垃圾。

第十一条 驾驶员要确保车辆安全运输，加强保养保洁，定期保修，发现问题报相关部门批准后进行修理。爱护车辆，节约用油。下班时按指定区域停放，不得将车辆私自转借他人使用。

第十二条 驾驶员外运垃圾时要避开游客高峰期，景区内要小心谨慎安全驾驶，确保游客和自身安全，违规驾驶等人为造成的一切不良后果均由驾驶员负责。

第十三条 完成领导交办的其他临时性工作。

## 售票科岗位职责

### 一、售票科科长岗位职责

第一条 做好本科室人员调度工作。

第二条 负责工作人员的日常管理。

第三条 熟悉票价的各项规定，具备处理突发事件的能力。

第四条 严格执行管理处的各项规定。具有安全防范意识，禁止非售票人员进入售票室。

第五条 经常对员工进行政治思想教育，培养树立科室员工坚持原则、秉公办事，不徇私情、履职尽责的工作作风。杜绝违规操作，优亲厚友的现象发生。

第六条 严禁搭车销售管理处规定以外的商品。



第七条 严禁挪用票款。妥善保管好备用现金。

第八条 安排保管好岗位售票人员的门票及售票款。

第九条 完成领导交办的其他临时性工作。

## 二、售票员岗位职责

第一条 认真执行管理处的各项规定，服从售票科长的领导，听从其安排。

第二条 上班时，首先要搞好售票室及担当区的环境卫生，室内物品摆放整齐，不乱堆乱放。

第三条 上班时间，要着装整洁，仪态大方，做到礼貌待客，热情周到，精神饱满，站姿稳重，微笑服务，语言标准，言辞得当。

第四条 主动解答游客的提问，做到百忙不厌，杜绝与游客发生口角。掌握基本的英文售票用语。

第五条 熟悉门票优惠政策，主动向游客解释优惠票的享受条件，售票时做到热情礼貌，唱收唱付。对游客提出的问题，要在第一时间按政策予以解决。

第六条 游客购错票或多购票，在售票处办理退票手续时，售票员应按管理处的有关规定办理，如确不能办理退票的，应耐心向游客解释。

第七条 热情待客，耐心回答游客的提问，游客出现冲动或失礼时，应保持克制的态度，不能恶语相向。

第八条 按时上岗，严格交接班手续，不在上班时间内串岗，走出售票室，不做与工作无关的事情。

第九条 使用验钞机收费，防止出现收取假币，如出现收取假币的现象，由收费人自行负责。

第十条 杜绝一切非售票人员进入售票室，进、出售票室要及时关好门窗，发现存有安全隐患时要及时汇报。

第十一条 严禁推销与门票无关的一切商品，严禁与提成的旅行社团等团队多报人数。

第十二条 严禁酒后上岗。

## 检票科岗位职责

### 一、检票科科长岗位职责

第一条 负责检票科的全面工作。

第二条 严格按照管理处关于检票的有关规定执行。遵规守纪，履职尽责。

第三条 做好工作人员白班与夜班的岗位调配工作，

第四条 对闸机要定时维护，保证正常使用。

第五条 经常对员工进行政治思想教育，培养树立科室员工坚持原则、秉公办事，不徇私情、履职尽责的工作作风。

第六条 杜绝无票，无游览券，无领导通知的“三无”人员进入检票口。

第七条 对无故寻衅滋事，无理取闹，强行进入检票口的人员要有应急处理的能力。

第八条 保持检票口闸机干净，地面清洁。

第九条 进入检票口的一切机动车辆依据管理处的相关规定放行。

第十条 完成领导交办的其他临时性工作。

## 二、检票员岗位职责

第一条 检票人员在上班后,要搞好闸机、地面及担当区的卫生,在工作期间保持干净、整洁。做到闸机等设施表面无尘土,地面无游客滞留的垃圾。

第二条 衣着干净整洁,着装上岗,在岗期间严禁光脚、穿拖鞋。

第三条 文明服务、态度和蔼、微笑服务、礼貌待客,用文明行为制止游客不文明行为,打不还手,骂不还口,严禁与游客发生冲突。

第四条 检票人员站立在闸机旁,站姿规范,协调、帮助游客顺利的通过闸机,不出现拥堵的现象。

第五条 检票人员在岗位期间,严禁吃东西、吸烟、长时间打电话,与无关人员接触,严禁空岗。

第六条 检票人员在岗位期间,不做与工作无关的事情,严禁私自离岗。

第七条 检票人员服从检票科长的领导,所安排的工作要保质保量完成。

第八条 熟悉长城的游览路线,为游客提供必要的旅游服务。

第九条 严禁酒后上岗。

第十条 上岗期间,如遇特殊情况必须外出时,须经科长批准后方可外出。

第十一条 熟悉各种证件，严格执行门票政策，对游客提出的问题要在第一时间按政策予以解决。

第十二条 规范服务，文明用语，礼貌待客，保证检票口秩序良好，树立窗口形象。

第十三条 认真遵守管理处的规章制度，执行票务管理的相关规定，做好交接班工作。

第十四条 值班期间，坚守岗位，不因离岗、休息致使游客无票进入检票口。

第十五条 爱岗敬业、文明服务。

## 东门管理站岗位职责

### 一、管理站站长岗位职责

第一条 负责东门管理站全面工作。

第二条 负责人员调配。

第三条 严格执行管理处的各项规章制度，履职尽责。

第四条 经常对员工进行政治思想教育，培养树立科室员工坚持原则、秉公办事，不徇私情、履职尽责的工作作风。

第五条 严肃工作纪律，做好考勤工作。

第六条 保持辖区内环境干净、整洁。

第七条 强化管理，堵塞漏洞，杜绝或减少游客在早晨或晚上无票登城的现象。

第八条 强化岗位人员的安全防范意识，做到目标明确、责任到人。

第九条 雨雪天气，在没有清理积雪、积水时，停止售票，谢绝游客登城。

第十条 完成领导交办的临时性工作。

## 二、管理站副站长岗位职责

第一条 协助站长做好管理站的全面工作。

第二条 站长休班、开会或有事外出时，行使站长职责，负责全面工作。

第三条 深入实际，了解下情，为站长当好参谋。

第四条 做好自己的本职工作外，完成领导交办的其他临时性工作。

## 文研站岗位职责

第一条 开展以金山岭长城管理处保护范围内的长城进行保护技术研究。

第二条 对金山岭长城保护范围内的长城进行保存状况调查。

第三条 对金山岭长城保护工程进行技术研究。

第四条 制定文物研究站的工作计划。

第五条 宣传《文物法》、《长城保护条例》等法律法规。

第六条 积极同上级文物研究部门取得联系，争取对金山岭长城研究工作的支持。

第七条 对金山岭长城主体周围附属建筑进行调查。

第八条 积极学习掌握文物、长城等方面的专业知识。

第九条 完成管理处领导交办的其他临时性工作。

## 第八章 岗位操作规程

### 办公室工作操作规程

#### 一、文字材料起草操作规程

第一条 办公室在撰写全局性文字材料，如工作汇报、工作总结、工作计划等材料时，要做到底码清楚，对领导的意图吃得透，对各科室的工作摸得清，把握住重点。

第二条 材料中涉及到各科室内容时，各科室要在规定时间提供基础性资料。

第三条 各科室以管理处名义出具请示报告时需按管理处文号排列顺序排号，上报的请示报告交办公室一份存档。

第四条 各科室年初上报工作计划，要详实，重点突出，可操作性强，不搞花架子，不利于形式。

第五条 年末提交工作总结。要把本科室一年来的工作进行全方位的总结，突出亮点，找出不足，提出下一年应努力的方向。

#### 二、信息、新闻上报操作规程

第一条 办公室撰写新闻稿件的人员对景区内重要事件或有新闻价值的事情，要及时与科室负责同志进行沟通，避免错过新闻和信息时效性。

第二条 所有撰写信息和新闻内容经分管领导审核后方可上报。

第三条 及时了解景区动态，及时撰写、及时上报，保证不漏报，不迟报。

第四条 完成县里交办的信息任务。

### 三、物品采购操作规程

第一条 各科室需购买物品由科长填写统一采购单，要详细注明品名、数量和用途等，经分管领导签字后，交到办公室，经主管办公室领导签字后，上报主任签字，由办公室统一购买。

第二条 需要购买物品的科室，科长需在月初拿出一个月所需物品计划，履行购买审批手续，5号之前交到办公室，由办公室定期统一购买，特殊情况急需购买的，履行审批手续后，由办公室统一购买。

第三条 采购回来物品，统一入库，填写入库登记表。

第四条 采购物品 5000 元以下的由办公室统一采购，采购物品 5000 至 100000 元需主管领导随从采购，100000 元以上需上报政府采购中心，由政府采购。

第五条 所需物品涉及技术含量较高的，所需物品技术人员协助采购。

第六条 办公自动化设备必须到政府采购办指定的供货商家购买。

### 四、项目跑办操作规程

第一条 接到省、国家级旅游争取专项资金文件后，立即向领导汇报，确定申请项目名称、规模、内容、资金等情况。

第二条 组织前期跑办的请示、可研等基础性材料。

第三条 持相关手续到县直相关部门办理项目手续。

第四条 在规定时间内上报到县、市旅游局、财政局等部门。

第五条 做好项目进度及专项资金使用情况上报工作。

## 五、会议组织操作规程

第一条 按会议内容撰写会议议程、主持词、讲话等相关材料。

第二条 确定会议时间、地点、参加人员并通知按时到会，如不能到会人员，要向组织会议的领导请假。

第三条 根据会议内容，做好会场布置（条形桌、圆形桌），如有特殊安排的，需按要求布置，如需悬挂条幅的需安排悬挂，确保会议按时召开。

第四条 准备好签到簿，由专人负责会议签到工作。

第五条 安排专人做好会议记录，如需出具会议纪要的要及时出具，并按要求让与会同志签字。

第六条 办公室人员每个星期提醒相关领导，组织召开中层干部会议，做好记录。

## 六、公章使用操作规程

第一条 公章使用须有主管办公室领导批准后，方可使用，并做好使用记录，注明公章使用用途，使用人签字。

第二条 若因工作需要，确需将公章带出使用，需经主管办公室领导同意，做好相关记录，方可带出。

第三条 公章带出使用期间，借用人只可将公章用于申请事由，并对公章的使用后果承担一切责任。

## 七、库房管理员操作规程

第一条 对购买回来的物品及时进行清点、核实无误后，填写入库单。



第二条 各个科室所需物品领取，由科长签字领取，并填写出库单。

第三条 对库存物品及时清点，如有短缺，及时上报领导，保证日常所需物品满足需求。

第四条 库管对库房所有物品登记造册，做到库房物品数量及去向清楚明白。

第五条 建立固定物品登记册，要详细、准确地掌握各科室内所有固定物品名称及件数，登记完毕后，由科长签字。如有丢失等一切后果由科室长负责。对随时购买回来的固定物品，及时填入固定物品册中，由科长或者领用人签字。

## 八、考勤操作规程

第一条 严格遵守管理处考勤制度，每月对考勤系统进行查询记录，并核对休班、请假与出勤情况。

第二条 对新进、调动、离职人员及时在考勤系统中进行新增、变更、删除。

第三条 如有休班、请假等情况，提前填写休班条、请假条由主管领导签字交由办公室考勤人员，一律不后补。

第四条 严格执行公出派遣制度，公出人员需提前填写公出单，由分管领导批准报办公室，以备考勤。

第五条 如有特殊情况没有打上卡的人员，及时上报主管领导，并由主管领导签字说明事由，交到办公室考勤人员。

第六条 各科室如有人员变动，各科长及时上报办公室考勤人员

处，及时办理相应手续。

### 九、开具游览券操作规程（暂行）

第一条 对县内相关单位及上级业务往来单位，因公务接待来景区游览参观的客人，需持由单位一把手签字盖章的介绍信，经我单位领导批准签字后，方可开具游览券。

第二条 开具的游览券需有班子成员签字，方可持游览券进入景区。

第三条 景区内部员工开具游览券均由办公室主任统一批准签字，开票人员做好记录，凡超过管理处规定人数，及时通知主任不在开具游览券。

第四条 县内相关单位及上级业务往来单位来景区参观所持的介绍信，粘贴到游览券存根处，并在存根处注明我处批准人，按时间顺序保存好，统一封存存档。

第五条 在开具游览券时，要请示有关班子成员，批准后方可开具。

### 十、接听电话操作规程

第一条 建立电话登记簿，所有电话要及时记录（游客咨询除外），并按照电话要求，涉及到本科室事情要及时汇报、请示、落实，涉及其他科室事情要告知对方我处负责人电话。

第二条 接听电话中，涉及上报、请示领导的事情，要及时准确，简明扼要的上报，涉及传达其他科室的事情，要准确无误的告知。

第三条 对没有接听的电话，要及时回复。

## 十一、后勤工作操作规程

第一条 定期对高低压线路、供电设备、水暖管道等进行检查、保养和维修，发现问题及时汇报，保证供电、供水、供暖设施处于良好状态。

第二条 遇有举办活动时，要提前安装准备，保证活动期间供电和用水设备的正常使用。

第三条 电工、水暖工所用工具损坏时，及时上报，及时购置。

第四条 使用工具在更新时要采取以旧换新的方法。

第五条 对所用工具要妥善保管、严禁外借，造成丢失的，由丢失者按价赔偿。

第六条 每月的用电量应与所发生的费用相符，如电费突然增高，要查清原因，与电力部门及时联系进行核查。

第七条 对各科室用电进行不定期检查，严禁出现私接电源和随意使用电器的现象发生。

第八条 安排专人负责抽水工作，做到不浪费，满足供应。

第九条 加强对锅炉房锅炉零部件的检修，保持环境的整洁。

第十条 负责化粪池抽运联络，记录化粪池抽运时间及车辆数。

## 十二、食堂管理员操作规程

第一条 定时对食堂内部卫生、防火、防盗、防毒等安全事故进行检查。保证餐厅、工作间、储物室、售饭台、工作服、灶具、厨具、餐具干净整洁。

第二条 深入了解员工对餐饮工作的意见和建议，不断改进餐饮

服务工作，让大多数人满意。

第三条 对每周食谱有一个合理调配，对每日的食谱要尽量调整饮食结构，增加饭菜品种，不单调、少重复。

第四条 在每天购买当日食材时，要严把食材质量，禁止不新鲜蔬菜及其他变质食物进入食堂。把好价格关，在定点的基础上，要做到货比三家，选用物美价廉的商家商品。

第五条 对每日进货的物品进行食用和消耗登记，每月进行一次成本核算。

第六条 对食堂内桌椅、厨具、餐具及室内设施进行管护，遇有损坏及时进行维修或更换。

第七条 月末，对职工食堂伙食账目进行小结，经主管主任签字，到主管财务主任、主任签字后，到财务科核准，领取管理处的伙食补助。

### 十三、食堂厨师操作规程

第一条 坚持每日搞好食堂卫生，做到窗明几净，一尘不染，餐具清洁，按期消毒，生熟分开，放置整齐。

第二条 讲究个人卫生，做到上班时穿工作服、常修指甲，食品一律用饭夹子等。

第三条 按照管理员的安排的食谱操作，掌握主、副食品的数量、质量及品种。在加工过程中检查原料有无腐变，将食用的蔬菜、米清洗干净。

第四条 食品严格分类摆放。保证饭（菜）质量，做到主食不夹

生，花样多，菜肴色、香、味俱佳，主（副）食要热（凉食成品除外）。

第五条 了解每天三餐的成本核算情况及人员就餐情况，杜绝原材料浪费。

第六条 在使用电、煤气时要检查有无漏电、漏气的现象，出现问题及时修理，消除安全隐患。

第七条 每日用餐时按规定时间就餐，不得随意修改就餐时间。

第八条 午餐分发副食时，要一视同仁，不优亲厚友。关闭厨房门窗，禁止职工进入厨房。

第九条 增强服务意识，提高服务水平。

#### 十四、司机操作规程

第一条 服从派车调度人员安排，持派车单出车，完成管理处的派车任务要求。

第二条 坚持行车安全检查，每次行车前检查车辆，发现问题及时排除，确保车辆运行。

第三条 安全驾驶，正确执行驾驶操作规程，听从交通管理人员的指挥，行车时集中精力驾驶，严禁酒后开车，不开“英雄车、斗气车”。

第四条 随时检查公车各种设施设备，如出现故障及时上报主管领导维修，按行车里程对车辆进行保养。

第五条 每次出车回来后到办公室填写出车记录单，包括行车路线，车辆耗油情况。

第六条 长途出车，要将途中加油情况填写清楚。

第七条 车辆用毕后，车辆停泊在指定位置，锁好方向盘、门窗等。

第八条 做好车辆的维护、保养工作，保持车辆常年整洁和车况良好。

第九条 认真填写车辆档案，对车辆事故、违章、损坏等异常情况及时汇报。

第十条 不私自驾车为同事、亲朋等办事，对公车私用的情况拒绝驾驶。

## 十五、保洁工的操作规程

第一条 每日对办公楼内楼道、楼梯、洗手间进行清扫，保持地面清洁，无水迹、无脏物，洗手池和便池无污垢、无异味。

第二条 及时对办公楼前场地进行清扫，保证地面无污物、纸屑、油渍、砖瓦石块、及白色垃圾，保持干净整洁。

第三条 对浴室进行清扫，保持浴室内地面无水渍、无异味，无生活垃圾。

第四条 对所清扫范围内的设施设备随时进行检查，如发现故障或损坏，及时上报办公室进行维修。

## 十六、夜间值班制度

第一条 夜间值班人员女同志在办公室值班负责接听电话；男同志上山负责巡城，清理城上露营人员。

第二条 晚上 8 点到值班领导处亲自签到，不得由他人代签。

第三条 值班人员如遇不能如期值班，可与其他同事调换。

第四条 公出人员不能值班的，可与其他人员进行调换。公出一周以上，不在进行调换，视为加班，需向办公室提供公出证明材料。

### 财务会计岗位操作规程

第一条 会计核算。每月月初把所有的原始凭证逐一审核，准确无误后汇总，登记帐簿，编制会计报表，把各种数据报送到内部单位领导和外部相应的税务、财政等管理职能部门。要求严格遵守国家会计法律法规，事业财务规则，文物事业会计制度，如实地反映经济业务、财务状况和经营成果，做到内容真实、数字准确、资料可靠。

第二条 会计监督。对违反国家法律法规的不合理支出坚决予以杜绝，对弄虚作假的票据认真审核，发现后不予报销。

（一）由出纳审核原始单据。

（二）会计复核。主要是对单位经济活动全过程的合法性，合理性，有效性进行监督。 1、对经济活动全过程进行监督； 2、主要利用货币计量进行监督； 3、进行实物监督。

第三条 领取门票、发票。我单位所用门票为冠名发票，我处根据销售情况定期从滦平地税局领取，保存于管理处专属库房内，售票处人员领取门票，会计人员随时掌握库存门票的数量，定期到地税局领取。领票时需携带税务登记卡，申领数量表。

第四条 税务局报税。每月初结完帐，要计提出当月营业收入税金，及时到滦平税务局申报。

第五条 银行年检、对账。银行基本存款账户每年都要进行一次性年检才能正常使用，年检时要带上公章，财务印鉴和各类证件的复

印件去银行审核。及时对账，带上财务印鉴和本单位帐面余额数，去银行专用营业室核准。

第六条 年初做好事业法人证、机构代码证、收费许可证等各类证件年检工作。

第七条 编制各类报表。年终根据全年发生的汇总数据编制各类报表：

（一）企业所得税报表，经会计师事务所审核后报税务机关。

（二）财政决算表、经建表、预算表、固定资产管理表，按相应的软件系统，一一填制，一一核对，完整无误后报送财政局有关科室。

（三）编制旅游统计表，对比往年数据，填报本年数据，审核后上报市县旅游局。

第八条 组织印制门票。

（一）写申请报告。

（二）到巴克什营镇地税分局审核。

（三）交送到县邮政局。

（四）到滦平县地税局办理相关手续。

（五）到承德市地税局报批。

（六）联系省地税局票证印制中心印制。

（七）单位会计到县地税局领取。

第九条 财政局拨款。

（一）做好资金请示报告、上月报表、上月支出明细及待支出各大项目协议（如有发票带上复印件）。



(二)经财政收费管理局审核——收费局局长审核——财政局分管副局长审核——收费管理局经办人员开拨款审批单。

(三)收费管理局局长签字——局分管副局长签字——局长签字——局分管国库的副局长签字——国库股股长签字——审批单送到国库经办人员。

**第十条 其它各种财会工作。**

(一) 按时参加财政部门、税务部门、物价等部门每年不定期召开各种会议及培训会。

(二) 接待审计部门、财政部门、稽查部门来我单位检查。

### **财务出纳岗位操作规程**

**第一条 现金收付：**

(一) 每日负责收取门票款，根据缴款门票种类、数量，核定金额，开具收款收据，双方签字，加盖上财务印章。票款清点无误后、票据第二联由缴款人领取，第三联入账。

(二) 旅行社和社会团体需要发票的，开具时写明单位名称，人数金额，做到字迹清晰，加盖发票专用章，严禁多开虚开发票。

(三) 已经在售票处买取门票的不得再开具发票。

(四) 要求现金收付的，一定当面点清金额，注意票面真伪，收到假币的，给予没收，未能辨明真伪的假币由经办人负责。

**第二条 银行存取款。**每天收到的现金，经核对准确，开具银行缴款书，送存银行。出纳人员每日都要做好库存盘点，做到账实相符，除按规定留存的五千元零星开支，不得存留大量现金过夜，严禁坐支

现金，禁止白条抵账。

第三条 负责审核经办人员票据报销应做到：

（一）票据内容是否合理，有无违纪违法支出，发票是否过期作废及假发票等。

（二）大小金额是否相符，支付凭证上单位领导是否签字，有无经手人签字。

（三）另外明细合同等附件是否齐全。

（四）支付超过两千元以上不得支付现金，须开具银行支票支付。

第四条 发放工资：

（一）每月 5 日前，出纳根据办公室报来有领导签字的考勤，做工资表。

（二）合同制人员按签定的合同工资做表，在编人员按劳动人事局下发的工资标准做表，临时人员按雇工约定做表。

（三）工资表完成后，由分管主任审核签字，主任审核签字后，发放工资。

第五条 按规定每月工资不能发放现金，一律从银行转账。出纳员要仔细核对，不多做，不少做。

第六条 登记日记账。出纳人员要做到日清日结，及时清点，做到账目准确无误。每天把发生的各项业务，审核无误，用原始单据制记账凭证，一一粘贴，编出号码，登记相应的现金日记账和银行存款日记账。

第七条 要求出纳员要严格遵守财经纪律，把真实的数据记录在

日记账上。

## 财务保管岗位操作规程

### 第一条 门票保管：

（一）财务库房干净、整洁，门票摆放整齐，按编码存放，并登记保管账簿。

（二）当售票人员领取时候，开具出库单，经办人签字确认，保管订制门票领取簿，发放门票时一定要让经办人员在领取簿上签字，注明领取数量金额种类。

（三）售票人员上缴门票时也要注销登记，写清剩余门票种类数量。

### 第二条 签单保管：

（一）检票人员把当日签单交到财务后，保管要一一整理，分门别类，登记报表。

（二）月末统计后报给会计，作为年终核算，联系各旅行社结账的依据。

### 第三条 人员统计：

（一）保管根据检票员当天提供的数据，填制报表，月终归类汇总，比较同期增减变化，报给相应的领导。

（二）不论是我处免费的签单，还是各旅行社人数，售票口买票人数都登记清楚，核准无误。

第四条 录制凭证。每天出纳做完记账凭证，由保管及时录制到电脑财务软件，便于会计复核。

## 营销办操作规程

### 第一条 市场宣传

（一）市场调查。市场调查要根据我景区所处的地理位置，采取有针对性的调查。调查首先做到目的明确，其次要抓住京津冀这个大的市场，以问卷等多种形式进行深入细致的调查研究，掌握游客的需求，撰写市场调查报告，上报主管领导。

（二）广告投放。广告投放是景区对外宣传的一个重要载体，要求在市场调研的基础上，以最小的成本获取最大的收益。在广告投放前，1、要做好可研报告。2、投放期间要和相关部门紧密沟通，收集整理景区相关图片、文字，洽谈广告设计方案。3、根据不同需求制定广告版面，要突显景区的美景、特色。

（三）网络营销。网站要保持经常性的更新，文字与图片能够有机的结合，文字做到内容简洁、凝练，图片做到特色鲜明。体现金山岭长城一年四季，季季不同，一季景色，月月迥异，一月美景，日日有别的特点。做好日常维护，后台信息管理，信息查阅，过滤有效信息转交相关部门。与服务商沟通服务内容并做好合同的签订。

（四）微博营销。每日微博要做好早安金山岭、每日金山岭、最美金山岭等相关主题的博客发布。对粉丝的咨询要耐心，详细、准确的给予解答。在做好微博日常维护的基础上，举办相关微活动，吸引粉丝的关注。与相关媒体微博互动，提高互动率。

（五）微信营销。每天以不同主题发布景区美图、美文。并做好微信粉丝的咨询工作，对每个咨询要做出最快速、最及时、最准确的

解答。

（六）景区活动。协调相关科室做好活动前准备工作，大型活动要制定活动方案，相应的应急预案等。活动中的组织工作要求做到安排缜密，分工明确，无疏漏，活动达到最佳效果。安排专人搞好活动后的宣传工作。

（七）档案整理。对市场调查的资料及广告投放后的资料分类整理，存档留存。

## 第二条 景区销售工作流程：

（一）协议签订。每年5月1日之前，与合作的旅行社签订新一年的景区协议。并适当开发一些周边旅行社与景区合作，以扩大市场，增加销售。

（二）电话咨询。电话响起两声内务必接听电话，先说“您好，金山岭长城”，要热情、耐心、详细、准确地解答每位咨询者提出的问题，做好电话咨询的首接工作。

（三）订单处理。

1、对游客在网上进行订票的要及时的将订单转给售票处，由财务负责对账。

2、对于英派瑞等关于城上用餐的订单要及时送予餐厅、检票、财务。如有变更，检票不可放人进入，待核实后方可进入，以便财务对账。

（四）广告拍摄。对踩点单位给予接待，拍摄单位要出示上级部门拍摄批文、单位营业执照、企业机构代码证、拍摄文本介绍，签订

与景区的拍摄协议方可拍摄，并将拍摄的相关资料内容形成文字转达给财务、文物、检票。

（五）档案整理。对每日订单进行分月整理，客户档案整理，游客踩点做好登记，存档留存。

## 安全科各项工作操作规程

### 一、安全宣传工作操作规程

第一条 根据景区实际，在防火戒严期内，宣传工作做到：

（一）在景区主要路段粘贴防火标语、悬挂条幅，在城上重要地段设立防火警示牌。

（二）在门票和免费游览卷显要位置加盖防火公章。

（三）利用索道站广播，不间断地进行安全、防火方面的宣传。

（四）在游客聚集的段落向游客发放安全、防火明白纸，张贴防火公告。

（五）在检票口设立防火检查站，利用防火车在景区进行防火宣传。

（六）在每年进入防火戒严期内和在景区向导服务队人员签订景区防火责任书。

（七）与景区内临近的农家院签订防火宣传责任书。

（八）与管理处相关科室负责人签订安全防火责任书。

第二条 在节假日期间做到：

（一）会同游客中心精心排查，在易堵塞、易滑到的城上地段设立安全警示标志，派专人疏导。

(二) 制定禁止车辆在景区行驶速度、车辆进入景区的批准的依据，摆渡车、电瓶车在景区行驶注意事项，严防交通事故的发生。

(三) 制定节假日安全应急预案。

第三条 常规性的安全宣传做到：

(一) 让各个科室的负责同志能够清楚、明白本科室的安全工作。

(二) 通过会议，落实上级安全会议要求等形式对员工进行安全生产教育，使每一名员工心中长存安全工作重于泰山，安全工作是景区发展的一项重中之重的工作。

## 二、安全演习工作操作规程

第一条 根据景区实际制定安全应急救援组织机构和景区防火组织机构。

(一) 以管理处文件的形式下发到各个科室，让每一名成员清楚明白自己的工作职责，任务，

(二) 邀请县安监等部门，到景区指导应急救援的操作程序。

(三) 每年进行一次应急救援演练。演练做到有目的性、有针对性。不走过场，不摆花架子。

第二条 定期对职工进行应急逃生、灭火器材的使用等演练。让每一位成员熟练掌握灭火器材的使用，现场救援应注意的事项，服从指挥，不忙干，有自我保护意识。

## 三、安全培训工作操作规程

第一条 按上级主管部门要求每年初制定一套施之可行的安全生产教育培训计划。

第二条 组织实施对每位职工进行三级安全培训教育，做好相应记录。

第三条 培训对象：

（一）新招用从业人员安全培训，合格后上岗的实现率达到 100%；

（二）分批分期的对全体职工进行安全教育培训，培训率达到 100%；

（三）定期组织安全管理人员进修和参加安全培训，培训率达到 100%；

（四）生产经营单位主要负责人安全培训率达到 100%；

（五）特种作业人员培训率达到 90%以上，复培复审完成率 100%。

第四条 培训内容：

（一）基本知识：安全生产的概念、方针，安全生产的法律法规，《安全生产法》、《消防安全管理制度》、及上级有关安全工作文件精神。

（二）专业知识：各项应急预案，特种作业人员专业知识、安全达标规范等专业知识和操作技能。要根据员工的岗位，有针对性的进行培训，不搞一刀切。

第五条 年末整理培训档案，撰写培训总结，总结经验，查找不足，提出下一年培训工作的思路。

#### 四、安全隐患排查工作操作规程

第一条 以落实岗位安全生产责任制为重点，对景区的重点部位，要每月进行一次排查。



第二条 科室、安全科要及时做好隐患排查记录。

第三条 将重点隐患部位、排查情况、相关台账进行存档。

第四条 各个科室要明确一名员工，专门负责本科室的安全排查工作。

第五条 安全隐患排查主要内容：员工的安全意识、设备、电器、防火灭火系统及消防器材、排水系统、防汛器材及城上危险地段安全警示等。

## 五、安全隐患整改工作操作规程

第一条 发现安全隐患后，能解决的及时处理，不能解决的及时填写《安全隐患整改报告单》，报送主管领导。

第二条 主管领导接到报告后，能协调解决的立即解决，不能解决的签署意见后上报主要领导。

第三条 按照领导批示进行整改，整改完成后，由隐患责任区相关部门在《安全隐患整改报告单》上签字，交安全科登记台账存档。

## 六、安全制度及各项预案制定规程

根据景区实际情况年初制定如下安全工作制度及预案。

第一条 制定安全工作总则。

第二条 制定应急组织机构及职责。

第三条 制定预警及信息报告制度。

第四条 制定应急响应制度。

第五条 制定信息发布规定。

第六条 制定后期处置办法。

第七条 制定安全保障措施

第八条 制定应急预案管理

第九条 制定隐患排查规定。

第十条 制定预案演练的方法步骤。

第十一条 制定安全培训，考核的相关规定。

第十二条 制定安全器材管理、养护的规定。

第十三条 制定相关的一切应急预案。

## 七、安全档案归档工作操作规程

第一条 根据景区实际情况及需求，建立安全档案。

第二条 安全档案包括各类安全管理制度、安全检查记录、安全会议记录、安全宣传记录、安全培训记录、安全投入情况、隐患整改记录、预案演练等。

第三条 每年末对一年来各项安全档案进行整理、存档。

第四条 档案的管理要求做到防潮、防蛀、防丢失。

## 八、安全事故处理工作操作规程

第一条 撰写事故报告：

- (一) 事故发生的时间、地点。
- (二) 事故的發生的原因、经过。
- (三) 事故发生后采取的措施及事故控制情况。
- (四) 事故报告单位。

第二条 做好事故调查：

- (一) 查明事故发生的原因、性质、责任。

(二) 提出事故处理及防止再次发生的建议。

(三) 提出对事故责任者处理的建议。

(四) 写出事故调查报告。

第三条 做好事故的善后处理：

(一) 对事故调查中提出的建议进行处理。

(二) 对在事故中违反景区相关条例的工作人员由其领导部门进行处理。

(三) 对在事故中触犯法律的交由公安部门进行处理。

(四) 在事故处理结束后应及时公开处理结果。

## 九、火灾事故处理工作操作规程

第一条 接到火情、火警报告后，立即核实起火地点、起火时间、火场范围、天气形势及扑救组织情况，并向上级报告森林火灾基本情况，提出启动预案建议。

第二条 经上级批准启动应急预案。

第三条 预案启动后森林防火工作人员立即上岗到位进入紧急工作状态。

第四条 按预案全力组织扑救，请示增援补充扑火物资和机具。

第五条 当森林火灾得到有效控制，明火完全熄灭，火场清理完毕，达到“无火、无烟”后，向上级报告情况，请求结束应急处置工作，经上级批准，宣布结束现场应急处置工作，同时，上报上级森林防火指挥部。

第六条 灾后协助有关部门查明火因。

## 十、踩踏事故处理工作操作规程

第一条 启动应急预案：踩踏事故发生后，要立即启动应急预案。迅速拨打 120、110 电话呼救，抢救受伤人员。在规定时间内向上级有关部门报告。

第二条 快速疏导现场人员：要利用一切有效手段快速疏导现场人员，让游客尽快疏散到安全地点，禁止无关人员滞留现场，防止有人故意制造恐慌气氛，避免再次发生事故。

第三条 紧急救护伤者：在专业医务人员到达之前，抓紧时间用科学的方法进行自救和互救。

第四条 踩踏事故各项善后处理工作：

（一）及时向上级行政管理部门报告事故的最新情况。

（二）组织人员到医院看望受伤游客，协助有关部门处理好治疗、康复和医疗费等敏感问题。

（三）配合相关部门做好事故调查和善后处理工作。

（四）对伤者进行心理辅导，消除事件对他们心理的影响。

## 十一、交通安全操作规程

第一条 制定景区交通安全制度。

第二条 严格控制进入景区车辆的准入手续。

第三条 做好车辆进入景区的登记，对持通行证进入景区的车辆，只限二人一车（含司机），禁止游客随车进入景区。

第四条 凡进入景区的车辆，要告知司机进入景区注意的事项。

第五条 一切机动车辆，没有批准手续不得进入景区。

第六条 杜绝在景区内出现拉客车辆。

## 十二、施工安全操作规程

第一条 制定景区施工安全保障制度。

第二条 凡在景区内的施工单位要遵守管理处的安全保障制度。有安全防范措施。

第三条 安全人员要经常深入工地，检查施工单位落实安全保障制度情况。发现问题及时提出，限时改正。推脱不办者要采取停止工作，进行劳动安全培训。

## 游客中心操作规程

着装佩戴胸牌上岗后，搞好所辖担当区的地面卫生及每个人办公室走廊内的卫生。将服务设施擦拭干净，所用物品有序、整齐摆放。

第一条 咨询人员

（一）咨询人员要以愉悦的表情、热情的态度接待游客所提出的问题，认真而详细的对游客所提出问题进行一一解答。

（二）接受游客咨询时，做到端庄，大方，站姿标准。回答问题言简意赅，条理清晰，明了，语速适中。

（三）咨询人员要掌握景区的门票种类、价格，索道、餐厅、宾馆、农家院餐饮标准和住宿标准，景区内的游览路线，北京、承德、围场等与景区相连接的国道和高速路行车时间。掌握景区摆渡车辆一天往返的行程。

（四）游客在寄存物品的时候，讲清寄存物品的规定，提醒游客把贵重的物品随身携带。填写好物品寄存单，将物品存放在物品储存

间，锁好门窗，严禁其他人员进入。游客将物品取回时提醒游客清点好自己的物品数量，签字确认。

（五）失物招领：当收到游客丢失的物品时，要及时的通过广播等宣传手段让游客得知。在游客来领取丢失的物品时要认真核对物品信息，确认失主，做好登记后，方可将物品归还给失主，照相机、摄像机要核对品牌、型号。

## 第二条 投诉处理

（一）负责投诉接待的工作人员对前来投诉的游客，要做到热情接待，耐心细致的听取游客诉求的全部内容，及时做好记录，在了解投诉的内容后，立即与相关责任部门负责人联系，反馈投诉内容。

（二）对待投诉游客的过激言辞，要保持冷静的头脑，安抚游客，不出现躲避、找不到人，我们管不了、与投诉游客发生争执等现象发生。

（三）每个月将投诉的内容、处理结果进行小结，上报到主管领导。

## 第三条 导游

（一）导游人员在带团期间要保持良好的仪容仪表，严禁不着工服，穿高跟鞋，奇装异服，浓妆艳抹，禁吃大葱等气味浓的食品。

（二）导游人员要熟知长城有关的历史知识，突出明长城的知识，了解市、县、园区、景区的概况和风土人情，地域文化。

（三）接团后，出发时致欢迎词，在行程讲述时，要使用普通话，语速适中，咬字吐词清楚，语音能够让游客听得清楚，能够尽量多的

把景区的知识亮点传递给游客，回答游客的提问要做到准确，明了，让游客满意，结束时要致欢送词。禁止以杜撰的新闻、文物知识来取悦游客。

（四）导游期间，做到认真负责，细心周到，体贴入微，对老年人要多帮助。在游客照相期间，要帮助游客照看好随身物品，（懂得简单的摄影常识）能过帮助游客拍照。

（五）导游人员不得擅自更改游览路线，不得与游客发生争执，不得兜售商品，不得向游客索要小费，不得接受游客的馈赠，不得与商铺联谊向游客推荐某个商铺的商品，不得在途中终止导游活动。

（六）在导游期间，遇有突发事件，要第一时间上报主管领导，并采取应急措施，做好应急处置。

（七）按照管理处的规定收费，及时把收费票据交到游客手中。

#### 第四条 电瓶车司机

（一）电瓶车司机，每天要保证车上座位干净整洁，定期维护，发现问题要及时上报，及时修理，保证运营。

（二）在景区行驶时，慢速行驶，不开英雄车，斗气车。尽量避开游客高峰期。

（三）电瓶车司机要服从领导，做好公务接待工作。及时做好行车记录。在没有接到班子成员或主管领导的电话或批条时，不得私自开车，不得私拉游客，收取费用。

（四）上班时间把电瓶车停放在指定地点，下班后停放在指定地点。上班期间不得驻留在宿舍，远离车辆。保证随叫随到。

## 第五条 医务室

（一）景区医务室人员做到清楚药品的库存，药品的有效期等，对常用的药品消耗后及时上报，即时购买。

（二）药品摆放整齐，价码标注明了，做好药品进出明细账目。

（三）对待受伤游客，要及时赶赴现场，进行临时性处理，并与巴克什营医院及县医院做好联系，做好与医院的对接工作。并对处理用的纱布，消毒药水，创可贴等及时记录。

（四）对待员工所需药物，做到及时记录，按采买价格收取费用。每月进行一次统计，上报到主管领导

（五）对员工需要打针，输液的人员要保证按时打针输液，不延误。

（六）下班后把橱柜锁好，严防药品丢失。

## 环卫工操作规程

第一条 环卫人员要着装整齐、佩证规范，上岗前做好各项准备工作。

第二条 按时到达各自的责任区，对可视范围内的路面进行不间断巡视跟踪清扫，保持所辖段落干净整洁，无死角。

第三条 提醒游客爱护景区内的花草树木、设备设施，不要随意采花折枝、乱踏花草。在石壁、标识、厕所墙壁上乱刻乱画，预防对景区景观的破坏。

第四条 发现游客在景区内乱刻乱画、乱扔杂物和吸烟等不文明行为时，环卫人员要及时上前制止，态度要和蔼礼貌。



第五条 发现自己责任内的设施遭有破坏和损坏，要及时上报部门负责人，予以维修和更换，以保证设施的正常使用。

第六条 清扫的垃圾装运到垃圾箱内，不得将垃圾扫入花池。

第七条 清理马路砖缝内的杂草、碎石、碎砖瓦、碎土块、沙粒、尘土等。

第八条 垃圾箱内的垃圾及时清理，保持垃圾箱外部干净，摆放在固定位置。

第九条 雨雪天气要及时清扫积雪和洪水后的淤泥。

第十条 对建筑垃圾要及时督促建筑工地及时清理。

第十一条 在清扫垃圾时，不影响游客行走，清扫完毕后，把扫帚存放在固定地点。

第十二条 保护好劳动工具，做到以旧换新。

### **清洁运输工操作规程**

第一条 运输员工要着装上岗。

第二条 运输时要避开人流高峰期，不在景区内鸣笛，车速不得超过每小时 20 公里。

第三条 保持车辆外观干净整洁，经常进行保养，维修，不带病行车，雨雪天气要注意安全。

第四条 装运工对景区内垃圾要按可回收、不可回收、有毒垃圾分别处理。

第五条 景区内当日产生垃圾及污水必须于当晚运出景区外的专用垃圾场，做到日产日清。做到无乱堆放，无就地焚烧掩埋等现象，

清运过程中要将抛洒于路面垃圾及时清理。

第六条 向车上装运垃圾时，要将抛洒于路面上的垃圾清理干净。

第七条 在垃圾场倾到垃圾时要及时清理，不造成堆积。

### 售票科操作规程

第一条 上岗后打扫售票室卫生，做到窗明几净，物品摆放整齐、有序。

第二条 值班室内被褥叠放整齐，物品有序摆放，达到干净齐整。

第三条 着装上岗，佩戴胸牌。

第四条 准备好当日所需的门票及售票时所需小额人民币。

第五条 售票时坐姿端正，讲话和蔼，耐心解答游客的咨询。

第六条 售票时要使用文明用语，如：您好，您买几张票等。

第七条 掌握所售票务的种类，对购票有两种以上的游客要说清各种所购票数，所收现金数，退回现金数，做到当面点清。

第八条 售票期间严格按照管理处的规定进行售票，不得徇私舞弊，优亲厚友。

第九条 每日 14:30——15:00 核对票款，按时上交财务，不得私自截留，挪用。

第十条 下班时做好所余票，现金的交接。

第十一条 值班人员要坚守岗位，不因脱岗、离岗而影响游客买票。

第十二条 值班人员着装售票，杜绝穿睡衣，拖鞋售票。

第十三条 售票期间不接打电话，杜绝在岗期间做与工作无关的其他一切事务。

### 检票人员操作规程

第一条 上岗后，搞好闸箱通道地面、闸箱卫生，把打扫卫生工具放置在屋内，不在室外摆放。

第二条 着装，挂牌上岗。

第三条 在岗位上，要站立服务，微笑服务，对游客堵塞时要以温馨的语调协调堵塞现场。对游客的提出的问题，要耐心细致的予以解答。

第四条 不在检票通道吸烟、打闹、接打手机。劝阻游客或非检票工作人员滞留于检票通道。

第五条 对游客强行进入者要说明管理处的检票制度，规劝其买票或开具游览券。

第六条 不徇私情，不接受馈赠，不将没有门票或游览券的亲友或同事的亲友，使其通过检票通道。

第七条 对进入检票大门的车辆，在接到领导电话后，要核实车牌、人员后放行，及时填写进入景区车辆记录单。对有通行证的车辆，只限于一车一人，其他人员要有游览券或门票方可放车进入。

第八条 夜间值班不卧床睡觉，要时时观察进入检票通道的每一位人员，不使一名无票者通过检票通道。

第九条 对待特殊天气时，来景区游览的游客，不采取抵押身份证进入检票通道的办法，一定要有门票才可进入。

第十条 在防火戒严期内，对早晚进入景区的游客要及时提醒景区内不许吸烟和使用明火。

第十一条 对待酒后的游客，在讲明政策的同时要及时向主管领导汇报，化解矛盾，不与游客发生争执。

第十二条 讲话文明，说理清楚，执行政策严格。

### **5A 办公室操作规程**

第一条 在景区材料的整理中，要依据国家 5A 级旅游景区质量等级评定标准及细则，把一切相关材料进行收集、分类、不漏项、不缺项、突出亮点。

第二条 制定创建制度，督促检查日常的创建工作。定期总结，上报创建进度，提出创建意见和建议。

第三条 查漏补缺，不断完善。

第四条 及时向北京江山多娇规划院提供 5A 创建所需资料，沟通信息，反馈规划院提出的意见和建议。

第五条 对景区创建做到底码清楚，在接待相关部门和领导时能够说得清，讲的明，对领导指示、要求要及时记录。

第六条 协助主管领导联系各级旅游部门做好申报验收的一切相关工作中，要积极主动，当好参谋，谋划细致、时间观念强。

第七条 配合设计制作单位对景区内、外标识系统的信息分布和文字进行校对，整理中，做到准确、及时、无误。

第八条 在安装各类标识牌、匾过程中，要亲力亲为，保证质量、效果。

第九条 对景区的标识牌、指示牌、警示牌等，凡用文字说明的地方要规范用字，当收到定做的各类牌后，要仔细检查，有无错字别字，有无不规范用字，无误后方可安装。