

重庆网通信息港宽带网络有限公司

管理制度汇编

（修正版）

目 录

目 录.....	2
第一编.....	4
行政管理制度.....	4
第一章 文件管理制度.....	5
第二章 档案管理制度.....	7
第三章 印章使用管理规定.....	11
第四章 证照管理制度.....	13
第五章 证明函管理制度.....	13
第六章 会议管理制度.....	13
第七章 物资管理规定.....	14
第八章 公司车辆管理规定.....	15
第九章 考勤管理制度.....	16
第十章 出差管理制度.....	16
第十一章 通讯费用管理制度.....	17
第十二章 非工程采购及收货管理制度.....	18
第十三章 库房管理办法.....	18
第二编.....	22
人力资源管理制度.....	22
第一章 总则.....	23
第二章 录用.....	23
第三章 员工管理.....	28
第四章 薪酬及福利.....	28
第五章 休假.....	29
第六章 保密管理规定.....	33
第七章 员工培训.....	33
第八章 奖励.....	34
第九章 处分.....	34
第十章 附则.....	35
附：培训制度.....	36
第一章 总则.....	36
第二章 培训管理功能.....	36
第三章 培训工作流程.....	38
第四章 部门培训.....	39
第五章 晋职培训.....	39
第六章 专题培训.....	40
第七章 层级培训.....	40
第八章 培训管理.....	41
第九章 培训档案管理.....	41
第十章 培训评价.....	41
第十一章 培训纪律.....	41
第三编.....	43

财务管理制度.....	43
第一章 物资管理办法.....	44
第二章 借款、报销流程及办法.....	47
第四编.....	49
合同管理办法.....	49
附件 1： 业务类合同管理办法.....	54
第一章 总则.....	54
第二章 业务类合同（或协议）类别.....	54
第三章 标准合同.....	54
第四章 合同审批权限.....	54
第五章 业务合同（或协议）签订流程.....	55
第六章 业务类合同档案管理.....	56
附件二： 工程合同管理办法.....	57
第一章 总则.....	57
第二章 合同的签订、变更、解除和履行.....	57
第三章 合同档案管理.....	60
第五编.....	61
网络运行维护管理办法.....	61
第一章 总则.....	62
第二章 管理运行维护工作基本制度.....	63
第三章 设备管理.....	69
第四章 机房管理.....	71
第五章 网管维护管理.....	81
第六章 质量管理.....	83
附件一 网络设备维护管理记录.....	85
附件二： IP 故障处理流程.....	91

第一编

行政管理制度

第一章 文件管理制度

第一节 总则

- 一、为适应公司全方位规范化科学管理，做好公司文件管理工作，使之规范化和制度化，特制定本制度。
- 二、公司文件是传达方针政策，发布公司行政规章制度、指示、请示和答复问题、指导商洽工作、报告情况、交流信息的重要工具。因此，必须认真做好文件的管理工作，有效地为公司发展服务。
- 三、公司全体员工都应发扬深入调查、联系群众、结合实际、实事求是和认真负责的工作作风，努力提高文件质量和处理效率。
- 四、文件处理必须做到准确、及时、安全，严格按照规定的时限和要求完成。公司文件由总经办统一发放、传递、用印、保管和立卷归档。

第二节 文件分类

- 一、规定。发布重要的行政规章制度，采取重大的强制性行政措施，用“规定”。
- 二、决定、决议。对重要事项或重大行动做出安排，用“决定”。经会议讨论通过并要求贯彻的事项，用“决议”。
- 三、通知。转发上级机关文件，批转下级文件，要求下级办理和需要共同执行的事项，用“通知”。
- 四、通报。表彰先进，批评错误，传达重要信息，用“通报”。
- 五、请示、报告。向上级请求批示与批准，用“请示”。向上级汇报工作、反映情况、提出建议，用“报告”。
- 六、批复。答复请示事项用“批复”。
- 七、函。商洽工作、询问问题、向有关主管部门请求批准等，用“函”。
- 八、会议纪要。传达会议议定事项和主要精神，要求与会者共同遵守的，用“会议纪要”。

第三节 文件格式

- 一、文件一般由标题、发文字号、签发人、密级、紧急程度、正文、附件、发文时间、印章、主题词、主送单位（部门）、抄报（送）单位（部门）等部份组成。
- 二、文件标题应准确简要概括文件的主要内容。
- 三、发文字号包括代号、年号、顺序号。
- 四、公司发文代号分为四种：①“xxx 发”、②“xxx 人发”、③“xxx 客发”。冠以上述发文代号的内发文件应对全公司具有效力，对外发文应代表公司的整体意志。
发文一般应该是对公司各方面事务具有一定指导性或约束力的事项的宣告，日常的程序性、流程性文件则应以工单、请示、报告、简报等形式流转。力避随意发文。

“xxx 发”用于公司及各部门的对内对外发文，由总经办统一编号；“xxx 人发”、“xxx 客发”分别用于人力资源部的对内对外发文及客户服务中心的对外发文，文件由发文部门自行编号，总经办统一认定。（公司其他部门均以“xxx 发”的代号发文，以②、③代号发文，须在发文权限范围内。）

五、文件必须盖章或签字。

六、密级分为“绝密”、“机密”、“秘密”。

七、紧急程度分为“特急”、“急”、“平”。

八、文件内容要求事实清楚、观点鲜明、条理清晰、文字精炼、用语准确。

九、发文单位必须注明全称。

十、多页文件应标明页码。

十一、文字从左至右横写、横排，左侧留装订位。

十二、文件纸一般使用 A4 型。

第四节 收文

一、收文一律使用《xxx 信息港宽带网络有限公司收文簿》。

二、外单位来文均由行政部指定专人收文，由总经办统一拆封、登记，根据文件属性及时分送相关部门。

第五节 办文

一、办文包括文件的分送、传递、承办、催办等程序。

二、办文由总经办统一安排，包括文件的分送、传递和催办。

三、协办部门必须积极配合主办部门完成文件处理。

四、文件的催办由总经办负责，防止漏办或延误。

五、严格按照时限要求完成。

六、文件传递必须保证安全，完善签收手续，防止文件遗失。

七、文件办理完毕后，统一交由总经办指定专人保管、立卷归档。

第六节 发文

一、发文一律使用《xxx 信息港宽带网络有限公司发文稿纸》。

二、发文程序如下：

公司内部发文：

拟稿人→部门经理核准→主管副总经理→总经办统一编号→打印→盖章（签字）→发文→备案

对外发文：

拟稿人→部门经理审核→主管副总经理→总经理核准→总经办统一编号→打印→盖章（签字）→发文→备案

第七节 其他

一、时限要求：

- 1、特急：限 4 个工作日内完成。
- 2、急：限 8 个工作日内完成。
- 3、平：限 16 个工作日内完成。

二、文件的保密要求：

- 1、绝密文件：阅后应立即退回发文部门，并由发文部门保存在保险柜内。
- 2、机密文件：阅后应立即保存在保险柜内。
- 3、秘密文件：阅后立即保存在文件柜内。

三、文件立卷归档按照《档案管理制度》执行。

第二章 档案管理制度

档案是全面反映公司经营管理各项活动的历史记录，是实现今后决策科学化的重要依据。特制定本方法，各部门必须按本制度认真做好档案管理工作。

第一节 档案范围

公司各种具有保存价值的文件、图纸、方案、软件、图片、音像、实物等都必须立卷、归档。

其中，文件包括：规划、计划、技术资料、工程资料、财务资料、人事资料、会议纪要、项目方案、合同协议、内外行文等。

第二节 档案分类及编号

一、档案按其内容及关联部门可分为六大类：

- 1、行政类
- 2、财务类
- 3、人事类
- 4、业务类
- 5、工程类
- 6、拓展类

二、机要档案须在档案编号后注明：绝密、机密、秘密。具体划分规则见本制度第三节第二条。

三、档案编号以“一案一号”为原则，遇有一案归入多类者，应先确定其主要类别进行编号。

四、归档后须填写《档案管理登记表》（附表 1）。

第三节 机要档案

- 一、机要档案按其内容分为“绝密”、“机密”、“秘密”三级。其中：
- 二、划分标准：
 - 绝密档案包括：
公司经营发展中的经营战略、经营方向、经营规划、经营项目及经营决策、战略性的合作协议及金额在 100 万元以上的重大合同。
 - 机密档案包括：
 - 1、财务资料；
 - 2、公司重要会议纪要；
 - 3、公司经营情况；
 - 4、人事档案、薪资性档案、劳动合同；
 - 5、技术资料；
 - 6、金额在 10 万-100 万元的合同。
 - 秘密档案包括：
 - 1、重要项目资料；
 - 2、项目合同协议。

第四节 档案装订

- 一、以左方装订为原则，右上角标明档案号。
- 二、文件如有皱折、破损、参差不齐等情况，应先整补，裁切折叠，使其整齐，再装订。

第五节 保存期限

档案保存期限除政府有关法令或本公司其他规章制度特定者外，一律按照下列规定办理：

- 一、永久保存：1、公司章程；2、股东名簿；3、股东会、董事会、监事会会议纪要；4、公司证照；5、各级批文；6、印鉴；7、公司年度经营计划；8、公司年度经营总结；9、年度财务报表；10、技术资料；11、不动产所有权状及其他债权凭证；12、人事资料；13、大型活动图片、音像资料；14、其他核定须永久保存的文书。
- 二、十五年保存：1、会计凭证；2、其他经核定须十五年保存的文书。（其它财务档案的保存期限按国家相关规定执行）
- 三、五年保存：1、期满或解除的合同协议；2、完结后的项目方案；3、其他经核定须保存五年的文书。
- 四、一年保存：1、部门工作计划及工作总结；2、完结后的部门请求报告；3、完结后无长期保存必要文书。
- 五、公司规章制度由总经理办公室永久保存，使用部门视其有效期限予以保存。

第六节 保管部门

- 一、财务专项机要档案由财务会计部负责保管。
- 二、人事专项机要档案由人力资源部负责保管。
- 三、股东会、董事会、监事会资料由董事会秘书保管。
- 四、其他档案均由总经办指派专人保管。

第七节 档案移交

- 一、公司各类证照、批文在颁发之日起移交总经办。
- 二、公司章程，股东会、董事会、监事会会议纪要、决议，应自签发之日起三日内移交总经办。
- 三、合同协议应在签订之日移交总经办。
- 四、财务档案、人事档案由部门自行立卷、归档、管理。
- 五、其余档案半年移交一次，时间为每年的1月和7月。
- 六、档案移交须填写《档案移交清册》（附表2）。
- 七、《档案移交清册》一式三份，移交双方各一份，总经办留存一份。

第八节 档案调阅

- 一、因工作需要需调阅档案时，须填写《档案调阅申请单》（附表3），并经相应核准人核准后方可调阅。
- 二、行政类档案、财务类档案、人事类档案、业务类档案、工程类档案、拓展类档案的调阅须部门经理核准，跨部门档案调阅须总经办主任核准，但仅限于档案的查阅、复印，使用原件或调阅机要档案资料须总经理核准。（保密性档案的范围见《机要档案管理制度》）。
- 三、档案管理人员必须严格按照《档案调阅申请单》的内容，将档案调出，供调档人查阅。
- 四、调档人必须是《档案调阅申请单》里注明的查阅人。
- 五、《档案调阅申请单》由档案管理人员留存备查。
- 六、档案借阅时间最长不超过8个工作时。
- 七、如调档内容更改、调档时间延长，应按调档程序重新办理。

第九节 档案销毁

- 一、超过保存期，且无保存价值的档案应销毁。
- 二、需销毁的档案由保管部门填报《档案销毁申请表》（附表4），经相应核准人核准后方可销毁。
- 三、部门内部档案由部门经理核准销毁；机要档案由总经理核准销毁；其余档案由主管副总经理核准销毁。
- 四、销毁档案须两人以上人员共同完成，总经办指定专人监督销毁，并填写《档

案销毁登记表》（附表 5）。

五、档案销毁每半年进行一次，即每年的 1 月和 7 月。

六、《档案销毁申请表》、《档案销毁登记表》各一式二份，申请部门一份，总经办一份。

第十节 其他

一、档案管理人员应妥善保管，防虫蛀、防霉、防丢失，保证档案安全。

二、所有档案应有专柜存放、加锁，定期清理通风，防湿。

三、所有档案不得随意查阅、复印，不得置于公共场所。

四、本制度附件包括：《机要档案管理制度》。

五、以上表格均由总经办统一编号。

六、各部门必须严格按照本制度相关规定保管档案。

第三章 印章使用管理规定

- 一、根据公司不同业务的工作需要，公司印章有不同的使用范围。为保证公司的合法权益不受损害，杜绝失误发生，特规定如下印章使用办法。
- 二、印章刻制按公司业务需要由部门提出申请，公司领导批准后，由总经办统一办理。印章刻好后由总经办办理印章登记手续，填写《印章管理登记表》（附表1），备案并留好印章样图。
- 三、总经理通过授权赋予一些部门对其部门（专业）印章的保管权和使用权。由被授权人在总经办签字领取印章，指定专人保管。
各部门在使用印章时应严格遵守印章授权使用范围、期限等规定。
- 四、公司印章使用范围、保管人、使用印章审批人等规定见下表：

序号	印章名称	使用范围	保管部门	使用审批人	使用规定	备注
1	公章	公司对外所有正式文件，对内通知等正式行文	总经办	总经理或授权人		
2	财务专用章	公司正式财务文件、报告、证明、票据等	财务会计部	财务会计部经理		财务报表使用时，由财务会计部经理审批，除支票用印按照《财务管理制度》相关规定外，其余均由主管副总经理核准
3	合同专用章	公司各类合同	总经办	参见《合同管理规定》	参见《合同管理规定》	财务合同需总经理核准
4	法定代表人印（支票）	支票	财务会计部	见《财务制度》有关规定	见《财务制度》有关规定	
5	法定代表人印（除支票外）	公司正式的合同，财务报表文件、票据	总经办	总经理或授权人	《合同管理规定》	
6	行政部章	公司物品进出证明	行政管理部	行政部经理		
7	人力资源部章	➤ 公司人事证明 ➤ 员工聘用、解聘等各	人力资源部	人力资源部经理		重大事项与外单位人员出具证明，需总经理审批

		类通知 ➤ 工资发放, 调整通知 ➤ 对 口 单 位 函件往来				
8	工程专用印章	➤ 工 程 施 工 告示 ➤ 工 程 建 设 中 与 相 关 单 位 的 非 正 式 函 件 往来	工 程 建 设 维 护 中心	工程建设维护中心负责人		
9	客服中心印章	➤ 用户通知、告示 ➤ 客 户 申 述 处 理 的 回 复	客服中心	客服中心经理		

五、印章由指定保管人专人妥善保管。保管人对所负责的印章丢失或盗用，所引起的经济损失和法律责任等负全部责任。

六、当印章管理人变动或印章在经公司领导审批同意调走时，应及时办理交接手续，填写“印章管理登记表”。

七、印章的使用

- 1、每枚印章使用前要由经办人填写《印章使用审批单》（附表2），并经指定的审批负责人进行审核。审批人要按公司有关规定审查要加盖公章的文本内容是否在授权的范围内，审批通过后通知印章保管人员后，方可使用印章。审批人对文本加盖印证后的一切经济损失和法律责任负主要责任。印章保管人须将加盖公章的文本连同《印章使用审批单》归档保存。
- 2、公司印章原则不允许携带外出，如确系特殊需要须经部门经理提出书面借用申请，并经总经理批准签字后方可借走，借用时须填写《印章借用申请表》（见附表3），并必须两人以上一起办理借用手续，在借用登记表上签字。原则上借出的印章当天归还，不得延误。印章外借期间的使用由部门负责人全权负责。
- 3、员工如需要公司出具有关证明，本人应先提出书面申请，部门负责人审核，总经办签字后方可盖章。

八、责任

- 1、印章使用责任人（签字人）对印章负有经济、行政、法律责任。监印人员对违反规定的签印有权拒绝用章，印章保管人员不得私自动用印章。若非法使用印章，一经查出根据事件的严重程度给予严厉的行政处分或追究其经济、法律责任。
- 2、若印章在使用、保管过程中不慎遗失，则追究责任人相应的行政、经济责任，给予严厉的处分，并赔偿所发生的一切费用。

第四章 证照管理制度

- 一、公司证照由总经办指定专人统一管理。
- 二、证照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、税务登记证、ISP经营许可证等等。
- 三、证照的使用包括借用、复印等。
- 四、证照使用必须填写《证照使用申请单》。
- 五、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。
- 六、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。
- 七、如需使用原件，则须总经理核准。
- 八、证照复印件必须加盖“再复印无效章”。
- 九、证照保管人必须做出登记，认真填写《证照使用登记表》。

第五章 证明函管理制度

- 一、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。
- 二、公司证明函由总经办指定专人统一管理。
- 三、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。
- 四、法定代表人证明书、授权委托书须经主管副总经理核准。
- 五、使用证明函必须做好登记，填写《证明函使用登记表》。
- 六、严禁开出空白证明函或外借证明函。
- 七、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，应立即退还总经办。
- 八、总经办应妥善保管证明函存根。

第六章 会议管理制度

- 一、总经理办公例会
 - 1、总经理办公例会分工作例会和专题会议。
 - 2、工作例会于每周定期召开，由总经理主持。会议由总经办召集。
 - 3、专题会议必须由主管副总经理提议，总经理同意后方可召开。
 - 4、总经理会议都应做好会议记录，必要时应形成会议决议。
- 二、部门主管工作例会
 - 1、部门主管工作例会于每周定期召开。
 - 2、公司经营班领导至少应有一人出席，由总经理召集、总经理或副总经理主持。

三、重大事项专题会议

- 1、需由部门经理提议，由总经办统一安排。
- 2、会议由部门经理召集、主持，由主管副总经理核准。

四、部门内工作例会

- 1、部门内工作例会召开时间由部门自定。
- 2、部门经理主持。

五、以上会议共同事项：

- 1、专题会议的召开应填写《会议提案表》。
- 2、会议经核准召开后，由总经办发《会议通知单》。
- 3、所有会议应做好会议记录。
- 4、会后形成会议纪要，及时传达会议精神。
- 5、以上第一、二、三项会议的会务工作由行政部统一安排。
- 6、与会者应做好会议准备，准时出席。
- 7、因故无法出席或无法准时出席者，应以书面形式请假，报上级领导批准，否则作无故缺席处理。
- 8、由会议主持人负责会议考勤工作。
- 9、会间应关闭通讯工具，或将其消音。

第七章 物资管理规定

为使办公用品管理合理、有效，进一步做到规范、标准，结合公司的具体情况，特制定本规定。

一、本规定将办公用品分为消耗品、管理消耗品及管理品三种。

- 1、消耗品：铅笔、胶水、透明胶、大头针、图钉、回形针、笔记本、复写纸、卷宗、标签、告示贴、便条纸、信纸、橡皮、夹子、圆珠笔、钉书钉等。
- 2、管理消耗品：钢笔、签字笔、白板笔、修正液、打（复）印纸等。
- 3、管理品：剪刀、美工刀、钉书机、打孔机、计算器、印泥、笔筒等。

二、办公用品分为个人领用与部门领用两种。“个人领用”系个人使用保管用品，如圆珠笔、签字笔、直尺等。“部门领用”系部门共同使用用品，如打孔机、大型钉书机等。

三、消耗品及管理消耗品每月 25 日申请一次，管理品每季度末的十日内申请一次，原则上不再另行申请。

四、各部门于每年的 1 月 25 日填报《部门年度固定资产申购单》，交行政部汇总，并会同财务会计部共同拟定《公司年度固定资产购置计划》。

五、原则上，每人每月发放圆珠笔芯或签字笔芯一支，便条纸及信纸各一本。每人每季发胶水一瓶、大头针、回形针、钉书钉各一盒、笔记本一本。不够用者，可经部门主管批准后另行申请。

六、每人及每部门设立“办公用品领用登记卡”一张，由行政部统一保管，并控制办公用品的领用状况。

七、行政部可向文具批发商采购，其必需品、采购不易或耗用量大者，应酌量存库。

八、新进人员到职时按“新员工办公用品领用标准”在行政部部门领用，离职时，应将剩余办公用品一并退还行政部。

九、印刷品（如信纸、信封、表格等），除各部门特殊表单外，其印刷、保管均

由行政部统一管理。

- 十、固定资产、办公用品丢失或被盗、损坏，公司将根据具体原因追究当事人相关物品净残值予以赔偿（保险公司赔付部分除外）。对于重大责任者，除追究经济责任外，还将视情节给予相应的行政处罚，甚至追究法律责任。

第八章 公司车辆管理规定

- 一、为加强公司车辆的保管及有效运用，特制订本制度。
- 二、本制度适用于公司所有车辆的使用、申请及开车前后应办的手续，如检查、保养、修理及使用中交通法规的违规和车辆损害处理等。
- 三、本公司的所有车辆统一由行政部管理，并指派专职司机驾驶并负责保养。
- 四、各部门需要使用车辆时，应事先填写《派车单》，经本部门经理核准后交行政部统一调派。行政部经理签字同意后交专职司机，司机必须按单行车，用车人不按派车单行驶，司机有权拒绝，如有特殊情况，应及时通知行政部。
- 五、用车原则：
- 1、部门经理级以上人员因工作需要可申请用车；
 - 2、公司其他员工因工作急需用车者，需由部门经理核准，方可申请用车。
- 六、公司非公用派车：
- 1、部门经理级以上员工因私人性事务用车，需填写申请单后，经报总经理审批同意，行政部可根据公司用车情况进行调派。
经呈准的私人性事务用车，申请人应该负担使用里程的油资及过路桥费停车费及专职司机的误餐补助等其它相关费用。
原则上，公司私人性事务用车应由公司指定的专职司机或者有驾驶执照的公司员工（需经行政部及总经理同意）驾驶，非公司员工不得驾驶本公司车辆。
- 七、车辆的维修及保养
- 1、车辆需随时保持整洁，保证性能良好。车辆专任司机应每周实施定期检查及保养，以维持机件的寿命，确保行车安全；
 - 2、车辆的有关证照及保险资料统一由行政部保管，行政部统一建立汽车档案，并负责按时进行车辆的保养、年检及过桥费、养路费等定期费用的缴纳。
 - 3、车辆的保养和维修原则上在公司指定厂家进行。如需大修要与厂家签定协议，车辆维修完毕需当场进行验车，确保维修质量，要求厂家出具修车费用决算单交回公司以便与厂方结算时的对帐。
- 八、车辆安全
- 1、为保障行车安全，司机在行车前应注意休息并不得饮酒；
 - 2、每次出车前应检查车况，如车灯、水箱、刹车系统、轮胎等，如发现损坏或其它问题应及时报告行政部。
 - 3、节假日或夜间，公司车辆原则上应停放在公司指定的停车场。如遇特殊情况需停放在外，驾驶人应报告行政部。驾驶人应保障车辆的安全并承担相应的责任。
- 九、违规和事故的处理：
- 1、超速、超载、任意停放及违反交通规则之一切罚款由驾驶人自行负责。
指定驾驶人如把车随便交由其他人驾驶而发生违规，车损等之罚款或损修全由指定驾驶人负责赔偿；
 - 2、无照驾驶发生车祸全部赔偿由驾驶人自行负责；有照驾驶如系本身操作

不当发生车祸全部由驾驶人自行负责。

第九章 考勤管理制度

为维护公司正常工作秩序，加强公司员工考勤管理，特制定下列规定：

一、考勤时间：上午 9:00-12:00 下午 13:00-5:30

（如有调整，以行政部发文通知为准）。

二、每周工作日为五天，星期六、星期日为法定休息日。

三、具体规定

- 1、公司员工考勤分为任务目标考勤和作息时间考勤两类，业务部、工程建设维护中心员工将根据其工作实际情况化分出任务目标考勤类员工，其他员工将同公司其他部门员工纳入作息时间考勤类。作息时间考勤类员工每天上班时间必须准时到公司签到。
- 2、公出：如因特殊情况第二天需直接外出办公而不能打考勤者，必须提前填写外出申请单，由部门经理签字同意后交行政部备案。
- 3、迟到：考虑到市内交通堵塞问题，两次迟到不扣罚工资，但取消全勤奖，从第三次起，根据迟到次数每次扣罚工资 10 元。迟到超过一小时及早退若无适当的理由按旷工处理。
- 4、旷工：员工无故不上班，且没有向有关部门请假或无法出具有关的证明以旷工处理。旷工半天，扣罚当月工资额的 20%；旷工一天，扣罚当月工资额的 50%；旷工两天以上（含两天），扣罚当月工资并视情节轻重予以相应的行政处罚处理。
- 5、因病、事假不能坚持上班者，需书面申请，经部门经理或主管副总经理批准后方可安排休息。若病假超过二天者，应持医院有效证明补假。并填写“请假申请表”，以便行政部作考勤依据。
- 6、员工在登记考勤时，不能弄虚作假。否则，作假的时间部份作为旷工处理，最后考勤的结果统计，由行政部确定后交人力资源部。
- 7、除公司表扬公布外，对当月全勤的员工，应该由总经理在当月分配（上月的）奖金时考虑奖励，或由公司颁发 50 元奖金；对全年全勤的员工，年底将由公司颁发 500 元奖金。
- 8、行政部经理负责处理日常的考勤工作方面的争议问题，重大问题向总经理申报处理。

第十章 出差管理制度

为了公司员工出差管理有序，严格控制费用开支，根据国家财政部有关规定及公司具体情况，特制定本规定。

第一节 出差

一、本公司员工出差分为：

- 1、市内出差：出差当日可能返回者。

- 2、远途出差：出差必须在外住宿者。
- 二、出差前应填写出差申请表，并到有关部门办理出差借款等手续。
- 三、出差借款金额：出差人员必须提交出差事由及经费使用申请报告，由所在部门负责人签字后报主管副总经理审批。原则上每人每日不超过本人出差补助标准的总计。返回后三个工作日之内完成报销手续，并结清余款。未按时报销者，财务可于当月工资中先予扣回，等报销时再行核付。
- 四、出差的审核决定权限如下：
 - 1、员工当日出差时由部门经理核准。
 - 2、长途出差：4日内由部门经理核准，4日以上由主管副总经理核准，部门经理以上人员由主管副总经理核准。

第二节 补助标准

- 一、出差不得报支加班费，但假日出差另计。
- 二、出差途中除因病或遇意外灾害，或因工作实际，需要延时外，应电话请示，不得因私事或借故延长出差时间，否则其差旅费不予报销。
- 三、员工出差旅费，应据实提出收据，不得虚报。如有虚报除将其虚报款项追回外，并视其情节轻重，酌予惩处。
- 四、市区内差旅费按以下标准包干使用(详见人力资源部相关规定)，在发放工资时一并发给，不再另行报销：
- 五、远途出差差旅支付。(市外差旅费标准参见附表 1)
 - 1、出差住宿、交通及餐费补助标准(单位：元/天)超标自付，欠标不补。
 - 2、远途出差需搭乘飞机的，需报经主管副总经理审批，原则上由公司行政部统一购买机票。
 - 3、乘坐汽车、轮船的按实际长途出差需搭乘长途汽车的以实际票面价报销，火车以硬座、硬卧价报销，轮船按三等舱报销。

第十一章 通讯费用管理制度

- 一、本规定所指的通讯费是指公司员工因公司的业务或工作需要，使用自己购买的或公司所有的通讯工具(手机、传呼机)而产生的通讯费用。(通讯费用报销标准参见附表 2)
- 二、除特殊情况外，公司不为员工购买通讯工具(手机、传呼机)和手机卡等，也不承担因维修通讯工具所产生的费用。
- 三、如员工使用的通讯工具为公司所有，其产生的费用应由使用该通讯工具的员工负担并按规定报销。
- 四、员工应将自己手机及呼机号码在行政部登记备案，没有登记的不予以报销。
- 五、员工应保证在工作时间内开启登记报销的通讯工具，以保证联络的畅通。如无特殊原因在工作时间内关闭通讯工具而影响到公司正常工作的，公司将视情节轻重予以处罚，严重的将取消其报销资格。

第十二章 非工程采购及收货管理制度

- 一、所有部门的非工程采购需经过行政部，申请人需在实际采购前向行政部提交由申请人部门经理批准的非工程采购申请单。申请人可提出对供货商的建议，由行政部统一采购。
- 二、经行政部采购的项目包括（不仅限于）下列采购项目：
 - 1、公用事业及电话服务。
 - 2、办公用品、办公设施、房屋、仓库、车辆的租用。
 - 3、机票、酒店代理。
 - 4、货物运输、邮政、邮电服务。
 - 5、广告、印刷服务。
 - 6、办公保险。
 - 7、与信息系统相关的软硬件设备及服务。这里的软硬件设备包括各种电脑、服务器及周边设备，如打印机、扫描仪、调制解调器、磁带机等，网络设备包括交换机、路由器、布线系统、布线设备等，以及在上述设备上运行的系统软件，各种应用软件，各种为建设信息系统而需进行外包的服务项目。此类用品的采购需先申报管理信息部提出采购建议，由行政部按建议具体实施采购。
- 三、当行政部所获报价高于采购申请单上申请人所要求价格的 5%，或大于人民币 100 元，需在申请人部门主管重新加签后，方可向供货商签发采购订单。
- 四、所有采购订单需由行政部发出，采购订单应由行政部授权签发。
- 五、采购订单应依据采购申请，发给经审核的供应商。无采购申请，行政部不能发出订单，采购订单发出前，不得支付任何采购预付款。
- 六、所有收货必须由独立于采购人的收货人完成。收货必须在订单完成之后，否则收货人员有权拒绝收货。
- 七、库管人员负责核实发票上的数量、金额是否和订单一致，据此填写收货报告。收货人员立即通知申请人取走货物，申请人须在收货单上签字。签字的收货报告、采购申请单、发票交给财务财务会计部作为付款凭证。
- 八、行政部每十天对未完成订单进行跟踪。对滞期 30 天的订单将在跟踪后，决定订单有效性。

第十三章 库房管理办法

第一节 总则

- 1、为加强库房管理，提高库房管理质量，特制定本办法。
- 2、本办法中所指的库房管理包括：物资的验收、保管、发放、回收、登记造册等工作。
- 3、本公司的库房管理依本办法执行。

第二节 物资运行流程

- 1、入库程序：
采购员采购→供货商供货→采购员检验物资质量→采购员填写《入库单》，并签字→库管员清点物质数量，并在《入库单》上签字→登账或录入数据库→财务稽核
- 2、领料程序：
需求单位需求部门填报物资需求计划单→项目工程师公司领导审核、并签字→领料单位专人领料人填写《领料单》，并签字→库管人员发料，并签字→登账或录入数据库→财务稽核
- 3、退库程序：
领料人填写《退料单》，并签字→项目工程师领料人部门经理审核，并签字→库管人员验收，并签字→登账或录入数据库→财务稽核
- 4、库管人员在入库单、领料单或退料单签字后，应在 24 小时内及时登账或录入数据库，并在登账或录入数据库后 24 小时内将单据或数据资料交财务稽核

第三节 物资的验收

- 1、物资的验收由采购员和库管员共同完成。
采购员对物资的质量负责。
库管员对物资的数量负责。
- 2、验收时应核对供方“送货单”内容填写是否详细，是否已填写了物资的品名、编号、型号、规格、数量等内容；核对实物；物资及包装上是否贴有标签。
- 3、严格做到五不点收：凭证手续不全不收；品种规格不符不收；品质不符合要求不收；无计划不收；逾期不收。
- 4、对于不合格品，采购员要催促供方及时换货。
- 5、采购员在送货单上注明到货时间。
- 6、采购员填写《入库单》，在库管员处办理入库。
- 7、验收合格后，采购员和库管员均应在《入库单》上签字确认。
- 8、物资入库后，库管员应及时编写货号，编制入库档案。

第四节 物资的发放

- 1、物资的发放应依次进行。
- 2、为防止错发、重发和漏发，要求做到：“三核对”、“五不发”，“三核对”：领料单与实物相核对、领料单与物卡相核对、物卡与实物想核对。“五不发”：无计划不发、手续不齐不发、涂改不清不发、规格型号不对不发、未验收入库不发。
- 3、物资发放出库时，必须严格检查《领料单》和审批手续；物资发放后，应即时登记入帐，并整理有关凭证资料。
- 4、库管员接到《领料单》时，应检查其内容是否填写齐全以及是否有其部门经理或指定专人的签单，手续不全不予发放。

- 5、库管员接手续齐全的《领料单》后，应按所列项目和数量准备货品，等待发放。
- 6、物资发放时间为：周一至周五（节假日除外）
上午 9：00-11：40 下午 16：00-17：10
此时段外，原则上不进行物资发放（非常紧急事件除外）。
- 7、部门因特殊原因经公司领导批准后可领取备用物品。领用时间为每周五下午或节假日前一天的下午。
- 8、必须将前一次的剩余备用物品退库后方可再次领取备用物品。

第五节 物资的回收

- 1、领料人对所领物资应做到专物专用，不得随意挪作他用，若有剩余应及时办理退库。
- 2、办理退库手续，应填写《退料单》，并由工程项目经理或部门经理审核，再交库管员。
- 3、退料单上应注明退料原因，物资详细情况。
- 4、退库时，工程项目经理应到场核对物资品质，确认后在库管员处办理退库手续。
- 5、库管员应按入库验收标准对所退物资进行验收、清点。
- 6、物资的回收时间为：周一至周五（节假日除外）
上午 9：00-11：40 下午 16：00-17：10
此时段外，原则上不进行物资回收。

第六节 物资的盘点

- 1、物资盘点分定期盘点与不定期盘点。定期盘点即指每月月底进行一次全面的盘点；不定期盘点即指监管部门对库房进行不定期的抽查。
- 2、物资盘点的主要内容：检查物资的帐面数量与实存数量是否相符；检查物资的收发情况；检查物资的堆放及维护情况；检查各种物资有无超储积压及损坏；检查安全消防设施。
- 3、对物资的盘点一般采用实地盘点法。
- 4、盘点时相关人员（财务、库管人员）必须在场。
- 5、按盘点计划有步骤进行，防止重复复点或漏盘。
- 6、盘点后，盘点人员均应在盘点报告上签字，并报公司领导审阅。
- 7、库管员应随时与采购部门沟通库存情况，并定期向其递交盘点报告。
- 8、库管员应于当日将前日的领存报表整理，每周末交部门主管。
- 9、非人为原因造成的物品报废，如：质量不合格、受潮、因堆放挤压造成变形损坏等，应办理报损手续。

第七节 物资的搬运

- 1、按类搬运，以便于堆放，装卸和清点。

- 2、搬运时要注意人员和物资的安全，避免人员伤亡和物资损坏。
- 3、放置物件时，要小心轻放，不能猛撞，以防损坏物价。
- 4、库房内的所有物资必须按类堆放，并标贴物卡。

第八节 物资的安全

- 1、库房钥匙仅限于库管人员保管。
- 2、做好消防工作，提高对消防安全工作的认识，落实各项消防措施。
- 3、库房中应配备相应数量的灭火器等消防设备。
- 4、做到每月防火检查，消除隐患，一旦发生火灾，应沉着，冷静，及时拨打“119”火警台，并正确使用灭火器，尽力控制火势。
- 5、库房内不得存放炸药、剧毒、放射性物品。
- 6、应经常检查电线是否有破损现象。
- 7、严禁用纸、布或其他可燃物遮挡灯具。
- 8、库房内不准使用电炉等电热器具，不准私拉乱接。
- 9、库房内严禁吸烟，使用明火。
- 10、人员离开库房时，必须关闭所有电源，锁好所有门窗。
- 11、保安人员每 30 分钟巡视库房及周边环境一次。
- 12、保安人员 24 小时值班，一旦发生险情，应及时联络库管人员并采取补救措施，严重时应拨打“110”。
- 13、除工作人员外，其他人员一律不得擅入库房。
- 14、每日下班前，库管人员与保安做好交接班登记。

第九节 库房的清洁

- 1、库房内配备常规洁具，当每日进行清扫。
- 2、每周做一次大扫除，由公司清洁工配合库管员完成。
- 3、空置的包装箱、袋、纸应及时处理，严禁堆放在库房内。

第十节 考勤制度

- 1、库管员是必须严格按公司制度进行上、下班打卡制度。
- 2、上午上班，库管员必须在公司前台处打卡，9：00 前到达库房，准备发料。
- 3、24 小时保持通讯畅通。
- 4、若离开库房，应告之公司前台或库房保安去向及返回时间。
- 5、若请假，需提前一天提出申请，经批准后方可休假。

附表:差旅费报销标准(单位:元/天)

职务	地区	住宿	市内交通费	餐费
总经理或主 管副总经理	经济特区、直辖市、省会城市	实报实销		
	市外其他城市			
	市内			

部门经理级	经济特区、直辖市、省会城市	400	100	80
	市外其他城市	350	80	60
	市内	300	50	40
高级专业人员	经济特区、直辖市、省会城市	350	90	70
	市外其他城市	300	70	50
	市内	250	50	30
专业人员	经济特区、直辖市、省会城市	200	60	60
	市外其他城市	150	50	40
	市内	100	30	30
普通员工	经济特区、直辖市、省会城市	150	50	50
	市外其他城市	100	40	40
	市内	100	30	30

注：凭票报销,超标自付,欠标不补。

第二编

人力资源管理制度

第一章 总则

一、目的：为了提高员工劳动效率、增强公司凝聚力、调动员工积极性、使日常管理有制度依据，特制定本制度。

二、适用范围：

1、本公司员工的管理除根据《劳动法》外，均依据本管理制度。

2、本制度所称员工指公司所有正式及试用员工（包括临时工）。

三、为了不断完善管理制度和薪酬福利制度，本公司将进一步修订本制度。

第二章 录用

一、因工作需要，用人部门需增加员工时，应向人力资源部提交书面申请并提供详细岗位描述，经主管副总经理批准后由人力资源部会同用人部门执行招聘程序。

二、录用人员由人力资源部通知办理试用手续，入职时间以人力资源部核准时间为最后依据；原则上员工的试用期为三个月，如员工在试用期间表现突出，经部门经理申请人力资源部审核后由主管副总经理批准可缩短试用时间。员工试用期满后应于人力资源部领取转正申请表后送交人力资源部提出转正申请。

三、试用期表现不合格者，公司可随时终止试用期，予以辞退。

四、试用人员报道时，必须向人力资源部送交以下材料：

- 1、身份证原件、复印件
- 2、毕业证、职称证书原件、复印件
- 3、公司员工登记表（如实填写）
- 4、体检合格表（市级医院）
- 5、一寸彩色登记照两张
- 6、其它必要文件

五、员工一经正式录用，即办理用工手续（相关内容由人力资源部解释）并签订聘用合同及保密合同，办理相应社会保险、商业保险及其它手续。

六、如合同期未满公司须裁员，员工补偿费按《劳动法》有关规定执行。

七、聘用程序

1、目的：

完善招聘程序，使招聘工作更有计划性、时效性。

2、适用范围：

公司内部有用人需要的所有部门。

3、政策：

公司各部门经理有责任在制定年度计划的同时制定新增职位的计划。部门经理须填写职位说明书，经主管副总经理批准后交人力资源部按用人需求进行人员招聘、录用工作。

4、招募渠道：

人力资源部在接到主管副总经理批准的聘用申请表后，按计划通过下列渠道进行招募：

刊登招聘广告（报刊、网站）

参加人才招聘会

通过猎头公司

内部调动

员工推荐

5、筛选人才：

人力资源部从收到的简历中进行第一轮筛选工作，将符合基本条件的申请人简历转给相关部门经理进行再次筛选。

6、面试：

简历经相关部门经理筛选后，由预先确定的面试小组成员（最少两人）分别对职位申请人进行面试。面试完成后，面试小组成员须填写完整的面试报告，交人力资源部复核。最终，人力资源部与相关部门经理协商确定候选人是否被录用。根据具体情况，人力资源部会对职位申请人简历中描述的内容进行确认。

7、面试小组成员构成：

面试小组至少由职能部门经理（或由其指定代理人）和人力资源部招聘经理构成；部门经理（含）以上职位，面试小组须由人力资源部经理及总经理及所有副总经理组成。

8、选拔人才：

面试后，综合考虑面试小组成员的书面面试报告，确定职位的最终候选人。普通员工由用人部门和人力资源部确定，签发试用通知书，部门经理（含）职务以上员工，经总经理批准后由人力资源部签发录用通知书，经职位申请人签字后生效。原件由人力资源部保存，员工保留复印件。员工确定正式上班日期后，人力资源部为其办理相关人事手续。员工上班的第一个工作日，由人力资源部负责进行新员工培训。

八、临时工聘用

1、定义：

根据项目要求，每次在本公司服务 3 个月以下。

2、手续：

根据项目，各职能部门提交人员需求至人力资源部，经人力资源部审核后，由主管副总经理批准，交由人力资源部办理。

九、人事批准权限

1、目的：

为了提高效率，简化批准程序，缩短批准时限，特制定此权限。

2、适用范围：

所有与人力资源有关的申请。

3、政策：

员工或部门经理提出人力资源申请，填写有关表格，提交主管副总经理批准，交由人力资源部审查并办理。

（表格中○代表拥有参与审批权限）

项目	级别	总经理级	部门级	人力资源
年度计划		○	○	○
面试	非经理级		○	○
	经理级	○		○
休假			○	复核
自愿离职	非经理级		○	审查
	经理级	○		审查
非自愿离职	非经理级		○	○
	经理级	○		○
离职面试	非经理级		○	○
	经理级	○		○
内部调动	非经理级		○	○

	经理级	○		审查
升职	非经理级		○	审查
	经理级	○		审查
聘用临时工	用工时间 ≤3 个月		○	审查
	用工时间延 长或>3 个月	○		审查

十、内部通告

- 1、公司人力资源部在下列情况下对公司内部做出通告：
- 2、在职位出现空缺时
- 3、在录用新员工，处分、辞退老员工时
- 4、在奖励员工时
- 5、在组织员工活动时
- 6、在有关人事管理制度变动时（含薪资标准）
- 7、人力资源部利用公司网络系统向公司所有部门做出内部通告。

十一、内部调动

- 1、目的：
更好的使员工得到发展，充分调动员工的工作积极性。
- 2、适用范围：所有员工。
- 3、政策：
公司有需要公开招聘的职位时，公司鼓励内部员工申请（申请人须在原岗位上工作半年以上才具有内部调动的资格），公司会优先考虑内部员工的申请。
- 4、具体程序：
用人部门填写用人申请表并经批准。
- 5、人力资源部根据用人部门的申请，通过各种方式通告员工。
- 6、员工须提前与本部门经理讨论调动意向，并取得认可。
- 7、员工将申请通过电子邮件通知公司招聘经理。
- 8、招聘主管初步核对申请人情况与用人部门要求。
- 9、招聘主管安排用人部门经理对申请人进行面试。
- 10、如用人部门同意申请人的职位申请，须与申请人原主管部门经理协商其调入新职位的日期。

11、用人部门填写雇员职位变化表，交人力资源部人事、档案主管变更。

十二、内部推荐

1、公司鼓励员工将人才推荐至公司，既能节省公司开支，又有利于人力资源部工作。

2、对于将核心人才引入公司的员工，公司将视具体情况给予奖励。

十三、自愿离职

1、公司正式员工在任何情况下提出自愿离职必须提前一个月通知主管部门经理及人力资源部；高级管理人员（部门经理及以上员工）须提前两个月通知公司总经理。

2、在离开公司前，离职员工须将主管工作移交相关公司员工，将领用的公司物品（文件、电脑、电话、办公用品等）退回公司。

3、在离开公司前，公司主管部门经理及人力资源部将对离职员工进行离职面试，了解离职原因，总结经验，促进日后工作。

4、在所有手续办完后，离职人员方可离开公司。但离职人员不得透露公司内部情况，不得非法利用本公司的资源进行各种活动。对于违反并给本公司造成损失的，公司保留追究其法律责任的权利。

十四、非自愿离职

公司对有下列情况的员工予以辞退：

1、试用期内不合格的试用人员。

2、在工作中出现重大过错，给公司造成严重损失的员工；除给予经济处罚外经公司总经理批准予以辞退。

3、工作中不遵守公司规章屡教不改的员工。

4、有违法犯罪行为的。

5、有吸毒行为的，立即辞退并移交相关部门。

6、在离开公司前，离职员工须将主管工作移交相关公司员工，将领用的公司物品（文件、电脑、电话、办公用品等）退回公司。

7、在离开公司前，公司主管部门经理及人力资源部将对离职员工进行离职面谈。

8、在所有手续办完后，离职人员方可离开公司。但离职人员不得透露公司内部情况，不得非法利用本公司的资源进行各种活动。对于违反并

给本公司造成损失的，公司保留追究其法律责任的权利。

第三章 员工管理

- 一、员工必须遵守国家法律、法规、条例，并严格遵守公司各项规章制度。
- 二、上班时间员工必须保持仪容、仪表整洁大方，严禁衣冠不整、奇装异服。
- 三、员工相互商讨工作、接电话时应尽量低声以免影响他人工作。
- 四、员工上班时间不得擅自离职守、办理私人事务或长时间打私人电话。
- 五、维护公司良好声誉、保护公司资产、保守公司机密是员工的基本职业道德，严禁为了个人利益损害公司利益。
- 六、严禁携带违禁品、危险品进入公司办公区及机房；严禁任何人以任何理由带领公司外人员进入公司财务室、人力资源档案室、技术资料室、仓库等公司重地。
- 七、公司的办公设备、办公用品由行政部专人负责，员工因工作需要试用办公设备时，由专人负责登记使用。
- 八、员工应保持公共卫生，增强环保意识，保持个人办公区域内的整洁。
- 九、公司实行每周五天工作制，每天工作八小时，作息时间为：上午 9：00 — 下午 5：30
- 十、员工上、下班考勤由行政部专人负责。
- 十一、员工因公外出由部门经理批准。

第四章 薪酬及福利

- 一、工资的定级根据员工的职务、职称、学历、工作能力、技术程度等项目综合制定。每年度或每半年度或每季度的工资调幅可根据员工个人表现、公司效益、重庆市平均工资升降幅度调整。具体实施由人力资源部执行。

（附员工薪酬福利构成表）

二、薪酬福利构成

1、适用范围：

所有正式员工。

2、政策（公司的薪酬结构）

编号	项目	金额（人民币元）
A	年薪	
B	月薪	$= A \div 12 - C$
C	政府补贴	=
D	交通补贴	=
E	餐费补贴	=
F	增减款	
G	社会福利	养老保险 = 医疗保险 =
H	应纳税所得	$= B + C + D + E + F - G - 929$
I	个人所得税税率	
J	速扣数	
K	个人所得税	$= H \times I - J$
L	实发工资	$= H + 1000 - K$

说明：公司定于每月 25 日由基本帐户银行代发工资（以人民币支付）。

上个月的考勤情况作为工资计发的考核依据。

公司依照税法在发放工资前代扣员工个人所得税税金。

公司依照规定在发放工资前代扣员工个人福利基金。

每月工作日按 22 天计算。

调入、调出员工工作未满整月的，按实际工作日计发工资，餐费补贴及交通补贴按日计发。

公司每月向每位员工提供一份工资明细单，员工可于工资发放后一周内向人力资源部查询。

第五章 休假

一、公司为保证员工得到充分的休息特设立休假制度。

二、考勤与假期规定一年假

1、目的：

根据《中华人民共和国劳动法》第四章第四十五条的规定，劳动者连续工作一年以上的，享有带薪年假。

公司的目的是使员工能在工作之余有时间休息、娱乐、与家人团聚，处理私人事务。

2、适用范围：

所有正式员工。

3、政策：

凡在公司工作满一年的员工，均可依据工龄的年限享受带薪休假：

工龄 1~3 年，每年休假 9 天。

工龄在四年以上的，工龄每增加一年，休假增加一天，但总天数不超过 15 天。

年休假按工作日计算；此休假可分割使用，但不得超过三次使用完毕；如当年未使用完，可顺延至次年三月底。

员工在转正后有权申请年假，年假以每一自然年计算，如员工尚未为公司服务满整日历年的，其年假按比例计算。

已享受 / 未享受当年年假的员工，如未能为公司完成整年服务而离职，其多 / 未用的休假日按日工资扣除或补给。

- 4、员工在休假前一星期填写“休假申请单”，经部门经理批准后提交人力资源部审批，部门经理（含）以上员工申请年假须经公司总经理批准。

三、病假

- 1、正式员工每年有 10 天带薪病假。新员工自试用期满之日起至当年 12 月 31 日止，每月有一天全薪病假，自第二年起每年有 10 天带薪病假。带薪病假期间按本人基本工资的 70% 计发。
- 2、带薪病假只能当年使用，不得隔年使用。
- 3、公司执行国家关于医疗期的规定；其它病假日期计算采取医疗期累计法。
- 4、不超过 1 天的病假可不交医院证明，但需填写病假申请；超过 1 天的病假需交医院证明并需填写病假申请；超过 2 天的连续带薪病假的应用需经部门经理、人力资源经理签字。
- 5、新员工试工期满但公司工龄不满一年的，病假超过其可使用有薪病假日，工资按本市最低日工资标准的 80% 计发。
- 6、病假医疗期满仍不能从事原工作或调换的工作，按劳动法和公司有关规定解除劳动合同。
- 7、员工带薪病假用完后，在其医疗期内，依其公司工龄长短享受下表中不同比例的病假工资待遇

医疗期	1-3 个月
-----	--------

工龄 1-3 年	按本人基本工资 50%计发
工龄 4-7 年	按本人基本工资 60%计发
工龄 8 年以上	按本人基本工资 70%计发

注：员工请病假连续超过 3 个月，工资按重庆市市最低日工资标准的 80% 计发。

8、具体规定：

病假超过 1 个月的，其部门可另聘临时工补缺；

病假超过 6 个月的，其岗位不予保留，公司可另聘新人。

9、员工长期休病假须完成下列手续：

一周前提出申请并提出市级医院证明；

病假期间应与主管部门经理保持联系；

病愈后提交医院证明。

主管部门经理责任（在其下属员工长期休病假期间）：

总结该员工的工作表现报人力资源部存档；

做好该员工的工作交接；

应将员工的健康状况及时通知人力资源部。

各部门每月 20 日前将人员休假纪录提交人力资源部门。

四、婚假

符合国家规定结婚的正式员工，可以享有以下全薪婚假：

女员工	婚假	男员工	婚假
不满 23 岁	3 天	不满 25 岁	3 天
23 岁及以上	10 天	25 岁及以上	10 天

1、婚假一次休完

2、员工须提前两周通知部门及人力资源部并经批准

3、婚假按工作日计算

五、探亲假

1、骨干外地正式员工经人力资源部审核报公司总经理审批后每年享有 15 天的带薪探亲假（探视直系亲属）。

2、探亲假是指日历天。如遇星期休息日、公共假日与探亲假日重叠的，则

算作探亲假的一部分而不延长。探亲假期间工资为基本工资。

- 3、员工申请探亲假，必须提前一周提交休假申请表。
- 4、探亲假当年使用，未享受的天数自行作废。所享受探亲假不足年假天数，可继续享受年假。
- 5、员工经本公司正式录用才有资格申请探亲假。假期以自然日历年结算。如员工未能为公司服务满整日历年，则其假日按比例计算。已享受当年探亲假的员工如未能为公司完成整年服务而离职，则多用的假日按日工资扣回。
- 6、探亲费用（每年）：普通员工、专业人员报销一次往返硬卧火车票；高级专业人员报销一次往返飞机票；部门经理（含）以上至副总经理（含）报销三次往返机票；总经理报销五次往返机票。（乘坐飞机均限经济舱）
- 7、探亲期间工资为基本工资
- 8、享有此项待遇的骨干外地员工须人力资源部经理审核后报公司总经理审批确定。

六、丧假

- 1、公司正式员工如遇下述情况，均可享受时间不等的全薪丧假。

家 属 去 世	假 期
父母、岳父母、配偶、子女	3 天
祖父母、外祖父母、兄弟、姐妹	1 天

- 2、员工申请丧假需出示死亡证明或相应的有效证明。外地奔丧另加路程假，最多另享受 2 天假期。
- 3、丧假期间工资为全薪

七、产假/陪产假

- 1、员工请产假/陪产假，应提前两周通知，并提供有关证明报部门经理与人力资源部批准。
- 2、产假：
根据政府有关法令，已婚女员工享有 90 个日历天的产假，晚育的女员工（超过 24 岁）除享有国家规定的产假外，增加奖励假 15 天。
- 3、如遇难产或剖腹产，可增加 15 天休假。（须有相应证明）
- 4、产假为一次性休假，按日历天计算。女员工产假期间享受月基本工资的

60%。

5、陪产假：

男员工在配偶生产的第一个星期内可以享受 3 天全薪的陪产假。

6、人工流产假

此流产假仅适用于第一次流产的已婚女性员工，流产假期间享受基本工资。

女员工怀孕不满 4 个月流产根据医生证明可享受 20 天流产假。

女员工怀孕满 4 个月以上流产享受 40 天流产假。

7、哺乳假

子女周岁前女员工可享受每天一小时哺乳假，可合并使用。

第六章 保密管理规定

一、员工在与公司签订聘用合同的同时须与公司签署保密合同。

1、公司工作期间所获得的一切技术资料、软件、软盘、文件、图纸都属公司所有。

2、机密的技术资料只限在公司资料室内供相关员工查阅，特殊借阅须总经理批示。

3、机密资料未经总经理批准不得带出本公司。

4、无论任何理由员工辞去本公司职务时，员工必须交回公司所有的各种物品、软盘、文件和技术资料。

5、员工在本公司工作过程中的发明创造属公司所有。

6、员工主要利用公司的设备、资金、场地、材料、技术资料等条件的发明创造属公司所有。

7、员工须维护公司利益，不得侵犯、抄袭他人专利及知识产权。

二、员工不得透露本公司市场销售、财务状况、技术情况、设备运营状态、人力资源管理、法律事务、领导决定等事项。

第七章 员工培训

一、为提高公司员工综合素质，提高公司总体竞争力，公司将按计划进行各类培

训工作。（附培训制度）

第八章 奖励

一、公司将为优秀员工提供物质及精神奖励。包括表扬、奖金、升职等。

（附奖励规定）

二、奖励制度

公司为奖励优秀员工、鼓励创新工作、提倡以人为本的思想，特设立此项奖励制度。

1、总经理奖：奖励给对公司业务、项目或管理有特别贡献的员工。

设 500 元、1000 元、1500 元、2000 元、5000 元共五个档次，由总经理授予员工，并授予相应证书。

2、部门奖：奖励给对公司业务、项目或管理有特别贡献的团队。

设 2000 元、3000 元、5000 元三个档次，由总经理授予员工，并授予相应证书。

3、团队奖：由部门负责人带领本部门员工娱乐、野餐或聚会，费用由公司报销，但平均每人的最高消费不得超过 150 元。

4、嘉奖：每年奖励每个部门日常工作表现优秀的员工

包括 5 天带薪假期、奖励免费旅游等项目，

三、评奖办法：由部门负责人直接提名，交由主管副总经理及人力资源部审核报总经理批准后实施。为突出优秀员工，每年每个部门接受奖励的员工不得超过部门总人数的 30%。

第九章 处分

一、公司要求员工遵守国家法律、法规、条例及本公司各项规章、制度，如有违反将对其进行处分。

二、处分类别：

1、经济处罚：a：罚款 b：降工资

2、纪律处罚：a：警告 b：降职

3、行政处罚：a：解聘 b：除名

三、公司将综合考虑各种因素，保证处罚的合理性，只有通过部门经理—人力资

源经理—总经理的程序才能采取处罚行动。

四、严重违法、犯罪的员工本公司将不予通知立即除名，并交相关机关处理。

第十章 附则

一、本制度由人力资源部负责解释。

二、详细奖惩措施见各体系管理办法。

二、本制度由公司总经理批准后执行。

附：培训制度

第一章 总则

一、目的：为了形成更有凝聚力的企业文化，以高素质人员超过竞争对手、树立更好的企业形象和产生更好的经济效益，增强巩固培训效果，特订立本制度。

二、培训是公司活动的重要组成部分，主要包括以下几方面：

- 1、公司方针、精神、规章制度和行为规范；使员工掌握公司的共同语言，具有共同的价值观和与公司脉搏一致的步调。
- 2、员工岗位技术培训；通过技术和技能培训，让员工尽早掌握工作要领、工作程序与方法，尽快进入工作角色。
- 3、执行新任务之前进行所需要的知识和技术培训；通过培训使员工技能得以提高和充实，使其具备多方面的才干。减少工作失误，提高工作质量和工作效率进而提高我们企业的效率。
- 4、通过培训建立良好的工作环境和工作气氛，提高员工的工作满意感和成就感。
- 5、为未来的某一任务和目标进行专题培训。
- 6、进行职工素质提高培训；通过培训使团队更为团结、沟通更为有效，以具备更强的战斗力。并使员工理解、掌握企业新发布的命令、指示和制度。
- 7、进行管理培训；培养适合本企业需要的职业经理。

第二章 培训管理功能

一、根据公司的经营方针与人力资源部经理共同制定各不同时期的培训计划，并在各部门配合下实施。

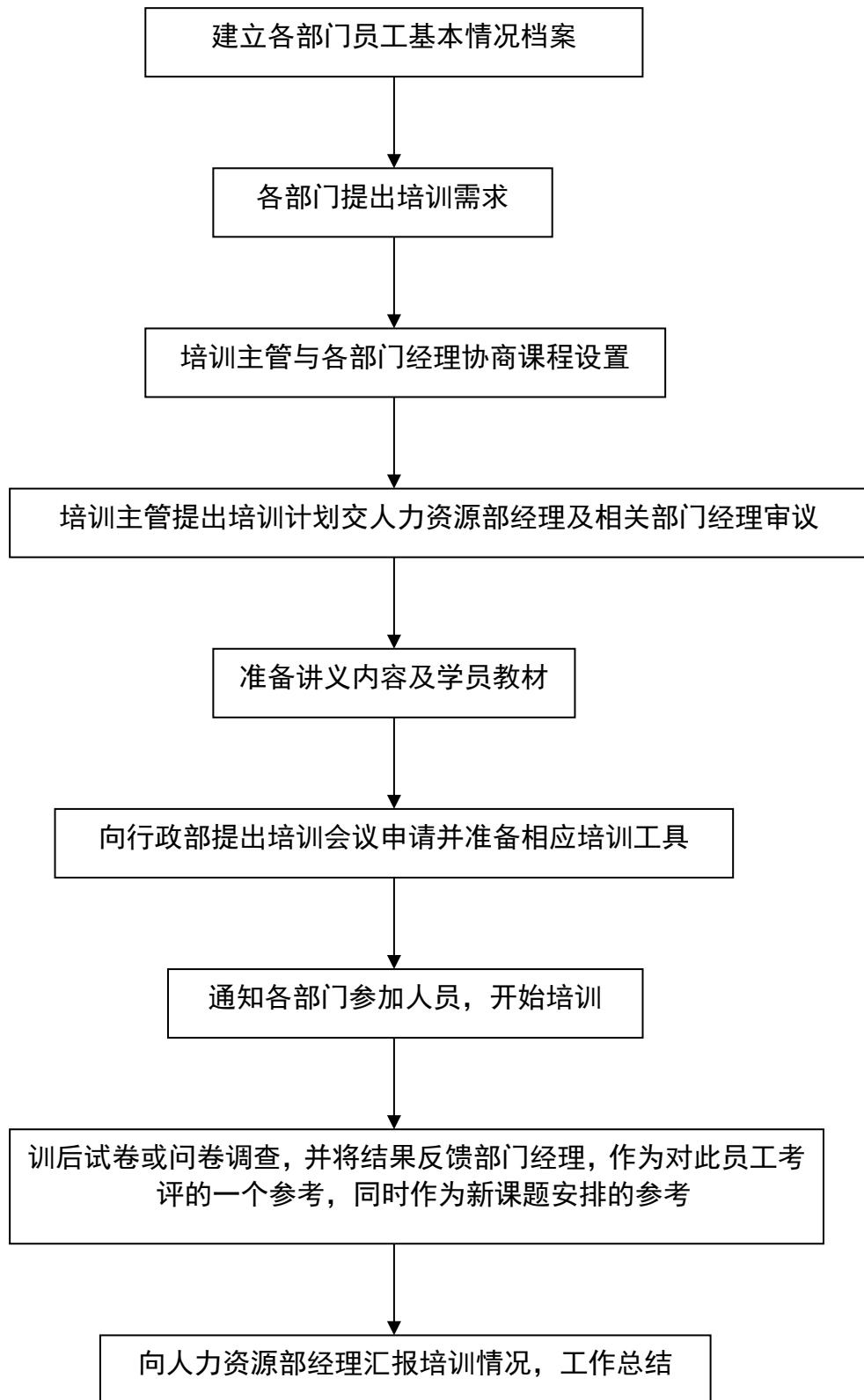
二、结合公司各部门存在的问题，分轻重缓急，协助各部门制定经常性的培训计划。

三、编写各项培训课程教材，并根据形势发展变化，不断修改、完善。

四、协助制定并督促各部门的员工考核，并作为员工培养、晋升、再培训的依据。

- 五、建立资料档案，将各类有实用性的资料编写、翻译、复制、印刷给有关部门参考使用。
- 六、录制、购买或转录培训教学录像带、录音带、幻灯片等，不定期组织员工观看学习。
- 七、如有外语培训需要，根据部门岗位的要求，组织员工进行听说训练，以适应公司业务发展需要。
- 八、根据需要计划、组织、安排外请培训讲师至公司授课，并负责提供相应参考资料及对员工进行训后考核。
- 九、各部门制定年度培训需求，于每年 12 月将下年度培训需求报至人力资源部经理批转培训部执行。
- 十、将各部门岗位工作制度、操作进规程进行备份，作为培训部制定培训计划、核查培训效果、建立培训档案的依据。

第三章 培训 work 程序



一、新员工进入公司，须先接受人力资源部主办的入职培训。通过入职培训，培养共同的价值观，明确公司的方针和发展方向；使新员工明白所从事工作的意义，明确自己工作的职责，程序，考核标准及其应当具备的素质，同时让其对公司概况有一个初步了解。

二、主要内容有：

- 1、介绍公司经营方针，现有规模和发展前景，激励新员工积极工作，为公司的繁荣作出努力。
- 2、介绍公司各部门组织结构，使新员工了解和熟悉各部门职能、动作，以便在今后工作中能准确与各部门取得联系。
- 3、介绍公司的产品及市场。
- 4、介绍公司的规章制度及岗位职责。使他们在工作中自觉遵守公司规章制度。
- 5、介绍公司的行为规范及对员工仪表、仪容和着装的要求。

第四章 部门培训

部门培训以本部门员工的岗位责任，操作规范及专业技能培训为主。

一、主要内容有：

- 1、入职后岗位职责及操作规程
- 2、本部门职务语言及行为规则
- 3、针对某一特定技术的专门培训
- 4、岗位外语培训
- 5、职业道德培训

第五章 晋职培训

各部门计划晋升的人员，经人力资源部同意，呈报总经理批准，由培训部举办晋职人员培训班。

一、主要内容有：

- 1、管理学基础

- 2、管理心理学
- 3、拟晋职务的职责和业务技能
- 4、团队建设和领导技巧

第六章 专题培训

结合各部门培训需求,针对管理或某方面技术技能安排某一专题的培训。如:

- 1、主管的管理
- 2、营销法律
- 3、工作评估
- 4、领导及激励
- 5、财务会计训练
- 6、文字表达训练
- 7、信息传播(包括演讲、谈判、咨询、主持会议等)
- 8、工作压力及时间管理
- 9、团队合作及沟通等

第七章 层级培训

一、层级培训是一种纵向培训,它根据整个公司的不同层次、不同需要展开,进行素质培训。

- 1、经理层级的培训
- 2、主管层级的培训
- 3、普通员工的培训
- 4、个别员工再培训

二、经部门经理认为不合格,需再培训者,由人力资源部安排进行再培训。

主要内容有:

- 1、职业道德
- 2、员工守则
- 3、针对本部门本职位应了解并掌握的知识和技能
- 4、针对性训练

第八章 培训管理

一、员工受训后跟踪制度

- 1、为确保培训质量的保持和延续,会在培训后对员工进行跟踪调查。
- 2、除对在职员工进行训后跟踪外,培训部会特别跟进新员工入职培训后的情况,督促其在礼仪礼貌、专业知识、工作态度和职业道德方面尽快达到公司要求水平。
- 3、各部门应积极配合监督、教育,并将情况及时反馈培训部,以便加强培训,保证员工素质。
- 4、在培训结束后一段时间内,培训部将会向相应部门主管发到《培训后员工表现情况调查表》,各部门需密切配合,将情况准确详细的填列,并于表上要求日期内交回培训部。此表将作为配合各部门对员工进行奖惩的依据。

第九章 培训档案管理

培训部根据工作需要,将公司全体员工职称、技术等级、接受过何种培训的资料进行分类整理、归档,建立培训档案,为公司人员的考核、晋升、考察、奖惩提供依据。

第十章 培训评价

- 一、培训评价是培训过程的必要组成部分,通过评价检验受训者学习情况;同时收集信息,获得有利的建议;与预定目标比较,检验完成程度;以这些作为改进课题的参考。
- 二、评价包括四个方面:计划、授课人、培训内容、结果

第十一章 培训纪律

- 一、员工必须按培训通知上注明的时间准时到场参加培训。如确需请假,需经部门经理同意,并最少提前半天,将有部门经理签字的请假单交至培训主

管处，否则按旷工处理。

二、参加培训期间，不得在现场接听电话或处理培训会课题以外的事情，须将手机或呼机设置为静音状态。违者将在全公司通告批评。

三、如未经请假没有听完全场培训的，一经发现即按旷工处理。

四、在两场培训间隔之后，或在一场培训中场休息之后没有准时进场参加者，按迟到处理。

五、两次以上未经请假不参加培训者除按培训纪律予以处罚外，将取消其参加培训的资格并按人力资源管理制度对其进行经济、纪律、行政处罚。

第三编

财务管理制度

第一章 物资管理办法

第一节 总则

第一条 为加强公司固定资产、材料、低值易耗品、办公用品的管理，保证物资及时供应、合理分配使用，满足生产、经营的需要，提高公司整体经济效益，根据国家有关规定，结合公司实际情况，特制定本办法。

第二节 物资分类

第二条 公司将物资分成四大类：固定资产、材料、低值易耗品及办公用品。

第三条 物资分类标准如下：

- （一）具备以下任何一个条件的物资为固定资产：
 - （1）使用年限超过一年且单位价值在 2000 元以上的房屋、建筑物、机器、运输工具及生产经营用的设备、器具、工具等；
 - （2）非生产经营用、单位价值在 2000 元以上且使用年限在二年以上的设备、器具、工具等。
- （二）低值易耗品主要是指单位价值低于 2000 元的各种为生产或办公服务且使用期限较长的设备、器具、工具等。
- （三）办公用品主要是指公司员工日常办公使用的价值较低的各类消耗性物品。
- （四）材料主要指为建造及日常维护固定资产而耗用的除上述分类以外的各类物资。

第三节 物资采购管理

第四条 公司的物资采购原则上由使用部门提出书面申请、行政部统一办理，对一些特殊物资必需由使用部门指定专人予以配合以保证物资的质量与性能；

第五条 公司的物资采购原则上实行集中、定点采购，大宗物资采购或批量采购应实行招投标制度，并做好采购立项报告。

第四节 物资入库管理

第六条 公司所有物资采购均应在行政部办理入库手续。行政部库管员应根据物资采购申请单或立项报告，会同相关部门对物资的数量、质量进行验收。

第七条 采购物资验收合格后由行政部签发一式三联入库单，入库单由库管员及验收部门的相关人员共同签字确认。

第八条 三联入库单一联为库管员做帐登凭证，一联作为报销的辅助凭证，第三联为会计核对库房账后做帐凭证。

有关库房管理见公司库房管理方法。

第五节 物资领用管理

- 第九条 任何物资的领用，领用人均应填写一式三联出库单(或领料单)并经相关部门领导批准。出库单一联存领用部门，一联用于财务部门的帐务处理，一联作为库管员记帐的依据。
- 第十条 固定资产类物资的领用应根据公司固定资产需求计划，经部门负责人审核，主管副总经理签字方可发放。
- 第十一条 原辅材料、备品备件等物资发放，应由领用部门负责人审核，主管副总经理签字方可发放。
- 第十二条 办公用品的领用应按公司办公用品标准定时定量发放(详见公司办公用品管理规定)。重要办公用品，应由部门负责人审核，主管副总经理签字方可发放。
- 第十三条 库管员发放固定资产类物资及重要办公用品，如网络设备、计算机、软件、通讯设备、交通器材、办公家具等，应设置部门或个人实物领用帐户(保管卡)，由使用部门负责人及使用个人签字共同签字，并由使用人承担物资使用保管责任；无法确定使用责任人的，由使用部门负责人承担物资使用保管责任。

第六节 物资使用管理

- 第十四条 物资领用(使用)者应根据物资特性，保管好物资，不致损坏或丢失，更不得浪费。领用后未用物资以及自然损坏、报废的物资应按规定程序及时退库或回收库房。退库时库管员应签发一式三份的退库单或废旧物品回收单。
- 第十五条 废旧物资(含包装物)回收后应尽量进行综合利用。确无用处并经相关领导批准的废旧物质由行政部负责处理，所得款项应全额上交公司财务部门。

第七节 物资盘存管理

- 第十六条 公司行政部和财务部门应随时对公司库存物资进行实地核对、盘点，以达到“帐帐、帐物、帐卡相符”。
- 第十七条 每年12月25日前公司行政部及财务部门应共同对公司所属物资进行一次年终盘存，对物资的使用、保管、损坏及帐目情况进行一次全面清查，并将相关情况据实呈报公司总经理，以作出相应的物资处理决定，并报财务作相应的帐务处理。

第八节 物资管理奖惩规定

- 第十八条 公司行政部和财务部门要严格对公司物资实行实物与价格管理，做

- 好物资计划、资金安排与审核、物资采购、库房管理、物资使用与盘存核实工作。
- 第十九条 因个人责任（使用和管理不善），对公司物资造成经济损失者应承担经济赔偿责任，并视其情节轻重，给予相应的行政处罚。
- 第二十条 对徇私舞弊的人员（包括私自收受回扣、擅自拿走公司财物等）和故意毁坏公司财物者，除了追究经济责任外，视其情节轻重同时给予相应的行政处罚，直至开除；对重大责任者，依法追究其法律责任。

第九节 附则

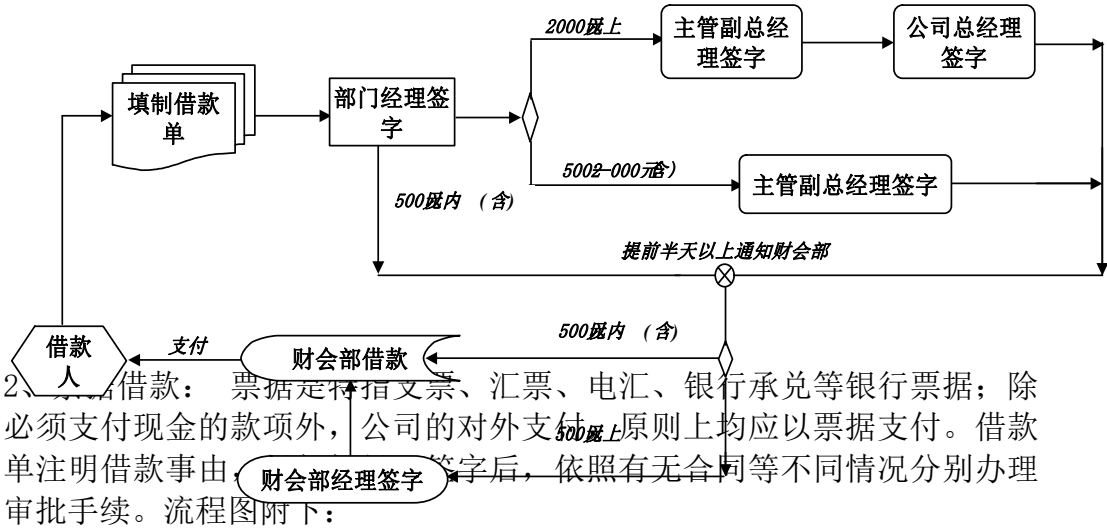
- 第二十一条 本办法由公司财务会计部负责解释。
- 第二十二条 本办法自颁布之日起施行。

第二章 借款、报销流程及办法

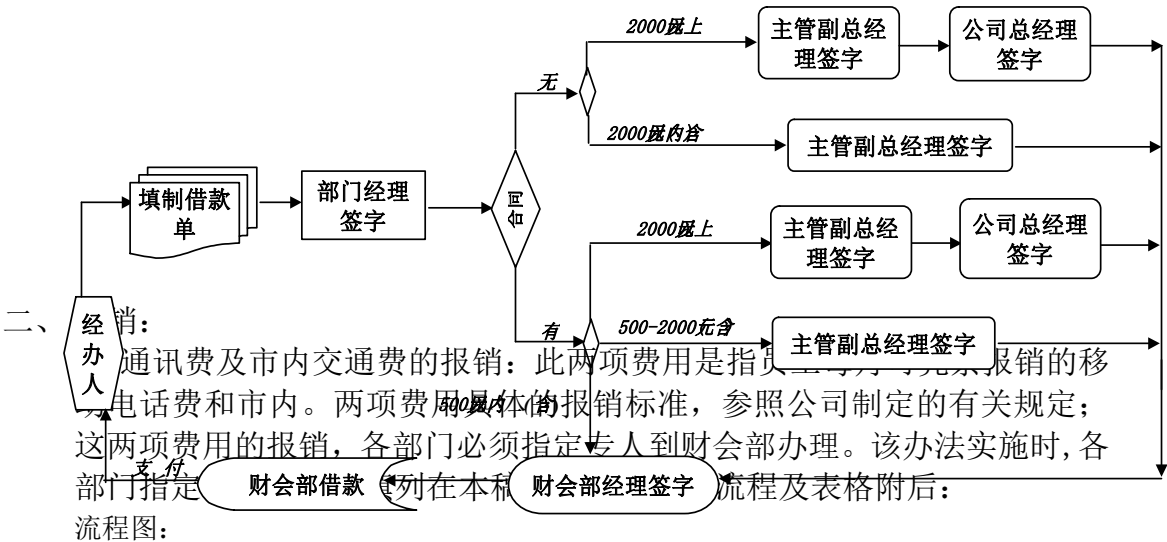
为加强企业财务管理，合理使用资金，提高办公效率，根据公司有关规章制度和实际情况，制定本办法。

一、借款：借款主指公司各部门为经营或管理需要，需垫支或对外支付的，尚无正规发票的款项，分为现金借款和票据借款。

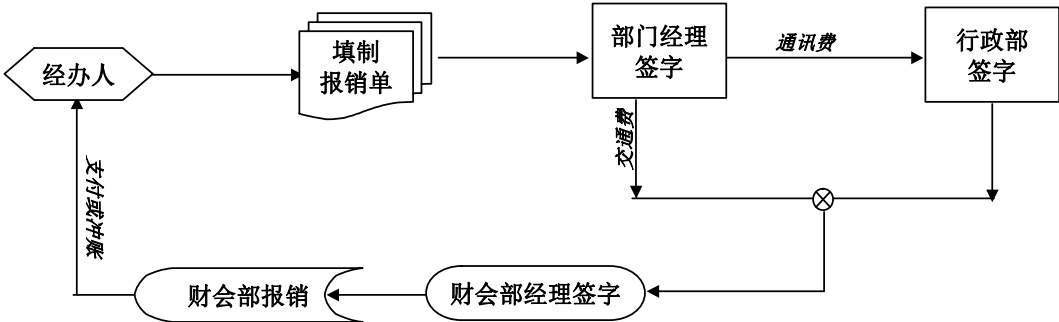
1、现金借款：借款人应提前半天通知财会部门，将借款单经部门经理签字后，根据金额大小分别签字。现金借款应严格按现金使用范围借支。流程图附下：



2、票据借款：票据是指支票、汇票、电汇、银行承兑等银行票据；除必须支付现金的款项外，公司的对外支付原则上均应以票据支付。借款单注明借款事由，经部门经理签字后，依照有无合同等不同情况分别办理审批手续。流程图附下：



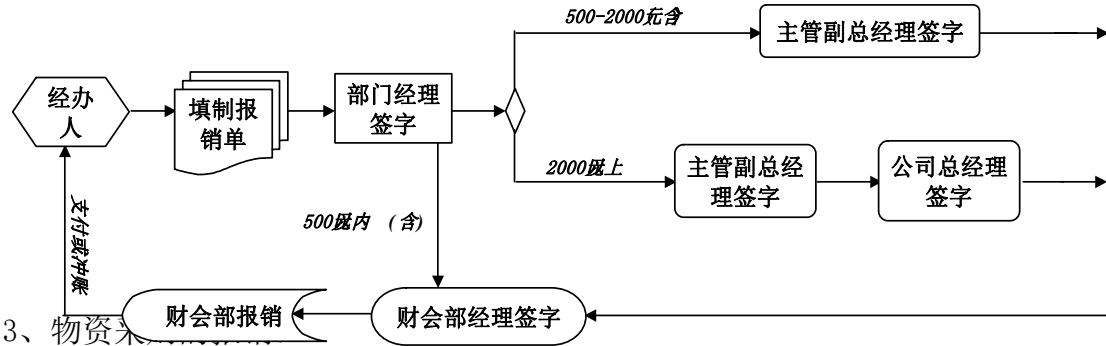
二、报销：通讯费及市内交通费的报销：此两项费用是指员工每月工资报销的移动电话费和市内。两项费用具体的报销标准，参照公司制定的有关规定；这两项费用的报销，各部门必须指定专人到财会部办理。该办法实施时，各部门指定专人到财会部办理。该办法实施时，各部门指定专人到财会部办理。该办法实施时，各部门指定专人到财会部办理。流程图附下：



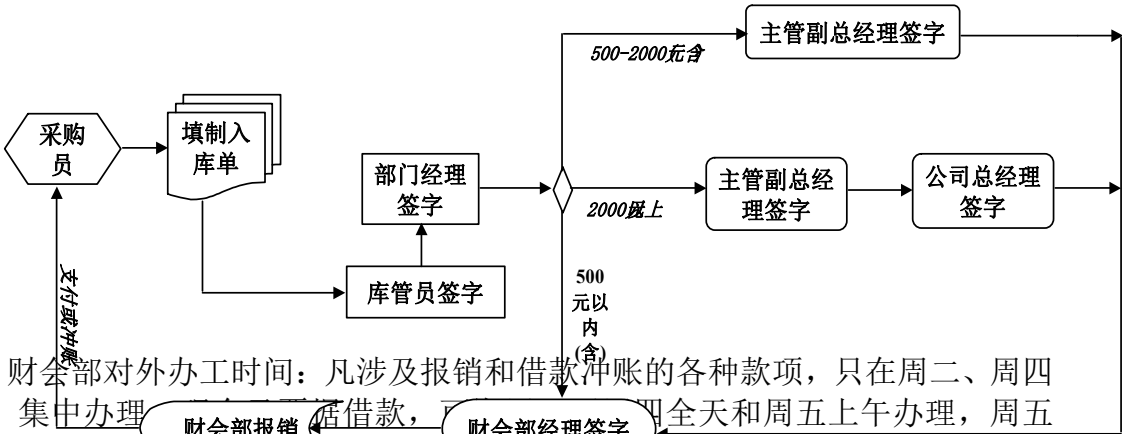
表格：

部门	指定人	部门	指定人	部门	指定人
行政部		市场部		VOIP 事业部	
人力资源部		宽带社区部		客户服务中心	
财务会计部		大客户部		管理信息部	
工程建设维护中心		网络规划管理部			

2、他费用的报销：公司各部门为经营或管理而取得正规单据后，需支付或应支付的各种款项，也包括借款冲账的款项。报销人应及时整理好各类单据，并进行分类，将同一事项的单据归集并编制报销单，经部门经理签字后，再按金额大小分情况分别签字报销。具体流程图如下：



3、物资采



三、财会部对外办公时间：凡涉及报销和借款冲账的各种款项，只在周二、周四集中办理。除借款，下月全天和周五上午办理，周五下午财会部原则上不对外办公。

对外办公时间： 周一至周四 AM9: 00-12: 00 PM1: 00-5: 30
周五 AM9: 00-12: 00
报销时间： 周二 AM9: 00-12: 00 PM1: 00-5: 30
周四 AM9: 00-12: 00 PM1: 00-5: 30

四、以上借款、报销流程及方法由财务会计部负责解释说明

第四编

合同管理办法

第一章 总则

- 第一条

为了加强公司合同管理，规范和完善公司各类合同的订立、履行程序，避免合同漏洞，防止合同陷阱及合同欺诈行为，给公司经营带来损失，特制定本办法。
- 第二条

公司以及各职能部门代表公司签订购销、网络接入及服务、财产租赁、房屋买卖、土地使用权转让、建筑工程、合资、合作、广告发布、技术开发、专利权及专利申请权的转让和许可、非专利技术转让、技术服务等以明确当事人之间民事权利义务关系为内容的各类合同，除必须遵守国家有关法律法规外，应遵照本办法。
- 第三条

本办法所称重大合同是指法律关系复杂或者标的额巨大，其签订和履行将对公司的生产经营活动产生重要影响的合同，包括（但不限于）：房屋买卖、土地使用权转让、技术开发、技术转让与许可、合作、合资、重大工程施工等合同以及合同标的额超过如下标准的合同：

非业务类：10 万元以上（非业务类合同指超出公司经营范围，与公司业务无直接关系的所有合同，以营业执照上核准的经营范围为准）

业务类：10 万元以上（业务类合同指属于公司经营范围内的所有合同，以公司营业执照核准的经营范围为准）

第二章 合同的签订、变更、解除和履行

- 第一条

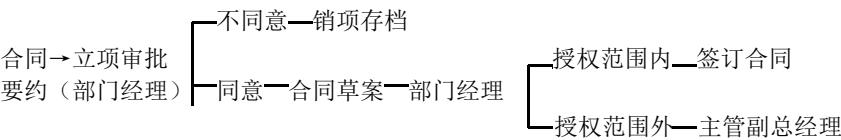
签订、变更、解除合同，均应采用书面形式。
- 第二条

公司的法定代表人以及由其授权的委托代理人有权对外签订合同，被授权人对外签订合同应办理《法定代表人授权委托书》。
- 第三条

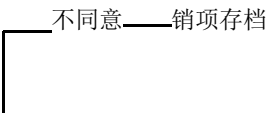
《法定代表人授权委托书》的办理机构为公司总经办。《法定代表人授权委托书》必须明确委托代理的权限和有效期，加盖公司公章，并由公司法定代表人签字或盖章。持有《法定代表人授权委托书》的人员应在授权委托书规定的权限的范围内从事业务活动。
- 第四条

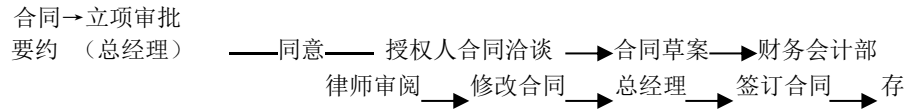
合同签订程序：

一般合同：特指包括在公司各部门年度计划内、合同标的额为 10 万元以下的合同。



重大合同：特指合同标的额属于重大合同范畴内的、在公司各部门年度计划外的合同。





档

第五条 对于单项购买合同标的为 10 万元以上的合同(包括所有合同), 必须采用招投标(或议标)的方式进行。合同的洽谈由招投标委员会全权负责。公司常设招投标委员会, 招投标委员会的职责为负责组织和监管各项招投标(议标)事宜, 招投标委员会将根据每次招投标项目的情况, 决定招投标的方式, 并委派专人组成招投标小组负责实施招投标事宜。招投标小组向招投标委员会汇报工作, 并接受招投标委员会的监管。招投标的结果由招投标委员会以多数通过方式决定。(具体事宜参见重宽发[2001]0804 号“关于实施招投标管理的通知”)

第六条 公司合同的审批权分为三级, 即: 总经理级、副总经理级及部门经理级。总经理为公司合同最高审查责任人, 由董事会授权; 总经理向副总经理授权, 副总经理向部门经理授权, 其授权如下:

总经理级	副总经理级	部门经理级
公司合同最高审查权	合同标的额 10 万元以下 (含)	由副总经理授权

注: 以上授权范围特指在公司各体系、各部门年度计划内之合同, 对于年度计划外所产生的所有合同均需提请总经理批准。

业务类合同及工程施工类合同 (指使用公司标准范本之业务类合同、工程施工合同) 的标的额很难量化, 因此, 其具体授权范围以业务类合同管理办法(附件 1)、工程类合同管理办法(附件 2)为准, 并作为本办法的附件。

第六条 签订合同应尽量使用国家有关机关公布的合同范本。

第七条 签订合同应使用公司合同专用章或公司公章, 部门印章及其它印章不得用于签订合同。合同专用章应用于业务合同 (以公司营业执照核准的经营范围为准); 公章应用于非业务合同。公司公章及合同专用章由总经办管理。

第八条 加盖合同专用章时应审查下列内容:

- (一) 合同经办人员是否超越权限;
- (二) 按公司的规定应当由有关部门审查的合同是否已获审查批准;
- (三) 按照国家法律规定应当经过政府有关部门批准或办理有关手续的合同是否已获批准或办理了有关手续;
- (四) 对方当事人是否具备签约资格和签约能力;
- (五) 合同是否具备法律规定的主要条款, 合同内容是否完备、合法;
- (六) 合同若有担保或抵押, 应审查担保人是否合格、具有担保能力或抵押手续是否完备、合法。

第九条 重大合同和其它需要加盖公司公章的合同必须经过法律顾问的审查, 其他合同各部门必须采用经律师审阅后的标准合同格式 (如:

	宽带业务标准合同、工程施工标准合同等), 如对标准合同的重要内容有所修改, 也必须经律师审阅后方可签订。
第十条	任何人不得在空白合同上加盖合同专用章或公司公章。
第十一条	合同必须经法定代表人或其授权人签字, 并加盖公章或合同专用章方可生效。
第十二条	合同经办人员在签订合同过程中必须注意以下问题: (一) 签订合同前应对对方的资金、技术、设备、产品质量和信誉等情况进行必要的调查了解, 并可要求对方出示或提供营业执照、税务登记证、银行帐号等有关证明文件或信息, 必要时可要求对方提供担保。 (二) 在签订合同时, 应查验对方签约人员的《法定代表人身份证明书》或《法定代表人授权委托书》。 (三) 合同中涉及知识产权的条款, 应遵守公司知识产权管理方面的有关规定。 (四) 在各类合同的“解决纠纷的方式”条款中, 应明确: “本合同签订地为重庆市 XX 区”、“如果在合同履行过程中发生纠纷应向重庆市仲裁委员会申请仲裁”或“向合同签订地法院或有管辖权的法院提起诉讼”。
第十三条	合同签订生效后, 我方应全面严格履行合同。合同履行过程中任何钱或物的交付、验收以及其他履行行为都必须取得相应的有效书面凭证。
第十四条	合同签订之后履行之前, 如果有证据证明对方完全没有履行能力或根本不准准备履行合同, 我方可在征求律师意见后, 提出解除合同或要求对方提供担保后再履行合同。
第十五条	合同履行过程中, 如果有证据证明对方实际未履行合同或没有完全履行合同, 我方应中止履行合同或及时解除合同, 合同经办人员应将前述情况及时报告主管领导, 并征求律师意见, 共同提出补救方案, 采取必要措施减少损失。
第十六条	合同签订后以及履行过程中, 根据需要按约定或法定条件可以提出变更或解除合同, 变更或解除合同须经主管领导批准, 并征求律师意见, 若原合同还有其他批准或审查机构, 则还应取得原批准或审查机构的同意。变更或解除合同应以书面形式通知对方, 说明变更、解除合同的原因及答复期限, 以达成变更或解除合同的协议。

第三章 合同档案管理

第一条	除劳动合同和财务合同外, 其他合同一律由总经办保管。
第二条	合同档案除包括合同的正文及附件外, 还包括与合同事宜有关的来往信函、电话记录、传真、票据、图表、音像资料以及合同双方变更或解除合同的协议等。
第三条	签订任何有款项往来的合同, 应保证公司至少有两份原件, 一份由总经办存档, 一份由财务会计部作付款凭据。其它合同由总经办保留原件, 签订合同部门均应保留一份复印件备查。
第四条	未经领导同意, 合同文本不得随意复印, 合同内容不得随意透露他

- 人。
- 第五条 合同档案应为永久保存。
- 第六条 各部门应建立本部门的合同档案，记录合同的签订、履行情况。

第四章 合同纠纷处理

- 第一条 合同履行中若产生纠纷，应及时向主管领导及律师汇报，采取必要的措施，并根据实际情况决定是否聘请律师，通过法律途径解决，其间的往来函件，必须经过律师的审阅。

第五章 奖惩及附则

- 第一条 在签订、履行和管理合同工作中成绩显著，避免和挽回重大经济损失的，由总经办报请公司领导根据有关规定予以奖励。
- 第二条 违反本办法有关规定，给公司造成损失的，总经办将依据损失大小报请公司领导批准，对直接责任人员追究相应的法律责任。
- 第三条 本办法如因情况变化而与国家有关法律法规的规定不相符合时，以国家有关法律规定为准。公司有关规定与本办法不符的，以本办法为准。
- 第四条 本办法自公布之日起施行，由总经办负责修改或解释。

附件 1：业务类合同管理办法

第一章 总则

业务类合同管理是在公司《合同管理办法》的大框架下，针对业务类合同的具体特点进行有效的监督和管理。

第二章 业务类合同（或协议）类别

公司的业务类合同（或协议）根据其不同的服务类型和客户性质主要分为以下几种：

- （1）宽带网络类合同（如住宅小区宽带网络接入合同、集团用户专线接入合同、线路租用合同等）
- （2）IDC 类合同（如主机托管合同、虚拟主机合同、空间租用合同等）
- （3）网站类合同（如主页制作合同等）
- （4）代理合同

第三章 标准合同

标准合同是指根据公司业务发展需要所拟订的，符合《合同法》、《电信管理条例》及有关行业法规的并经过公司律师审阅的业务类合同文本。业务员在与客户签订业务合同时，应根据业务类别选择相应的标准合同作为蓝本。
各类别的标准合同文本保存在本部门的商务秘书处。

第四章 合同审批权限

根据合同的不同类别及具体内容，业务类合同的审批权限如下：

部门	合同类别	合同签署原则	合同条款要求	审批人	合同签署人
宽带社区部	住宅小区宽带网络接入协议（含写字楼接入协议）	1、物业公司月租费提成：特类不超过 20%、A 类不超过 10%、B、C 类不超过 5%； 2、免费提供信息点	1、物业公司提成小于 5%（含 5%）； 2、免费提供信息点数小于 2 个（含 2 个）； 3、机房租金不超过 300 元/月。	宽带社区部社区发展主管	宽带社区部经理

		数：特类不低于 500 户每点、A 类不低于 1000 户每点、B 类不低于 2000 户每点、C 类类不低于 4000 户每点； 3、小区机房原则由物业无偿提供； 4、原则上不承诺免费提供电脑、打印机等设备。	1、物业公司提成大于 5% 小于 10%（含 10%）； 2、免费提供信息点数小于 4 个（含 4 个）； 3、机房租金不超过 500 元/月。	宽带社区部经理	宽带社区部经理
			1、物业公司提成大于 10% 小于 15%（含 15%）； 2、免费提供信息点数小于 6 个（含 6 个）； 3、机房租金不超过 1000 元/月。	业务副总经理	宽带社区部经理
			1、物业公司提成大于 15%； 2、免费提供信息点数大于 6 个； 3、机房租金超过 1000 元/月。	总经理	宽带社区部经理
大客 户 部	集团用户 专线接入 合同、 IDC 类合 同、网站 类合同等	客户经理必须按照公司公布的资费标准给客户报价，原则上不得低于标准资费的 80%。	合同标底总价不小于公司资费标准的 70%	大客户部 行业主管	大客户部 经理
			合同标底总价不小于公司资费标准的 40%	大客户部 经理	大客户部 经理
			合同标底总价不小于公司资费标准的 30%	业务副总经 理	大客户部 经理
			合同标底总价小于公司资费标准的 20%	总经理	大客户部 经理

第五章 业务合同（或协议）签订流程

业务合同的签订流程如下：

- 1、项目进入实质签约阶段后，业务员根据客户的不同需求，选择标准合同文本提交给客户；
- 2、根据客户的要求及实际情况，业务员对标准合同的有关条款加以适当的修改或补充；对于合同条款修改较多，内容改动较大的合同，需提交公司法律顾问进行审阅；

- 3、根据合同的具体内容以及合同审批权限，由相应的人员对合同进行审阅并填写《项目管理表》中相关的合同审批栏。
- 4、部门商务秘书对最终合同和《项目管理表》进行复审，确认是否按照权限签署，最后交总经理办公室加盖合同专用章。

第六章 业务类合同档案管理

第一节 合同存档

正式签署后的业务类合同文本，公司应保留原件两份（总经理办公室及财务部门各一份），本部门保留复印件一份。

第二节 合同调阅

业务类合同由部门商务秘书保管，若需调阅须由部门经理授权。

调阅人员未经许可不得泄漏合同条款或私自复印合同文本，否则将按有关规定予以处罚。商务秘书需对合同调阅情况进行登记备案。

附件二：工程合同管理办法

第一章 总则

- 第一条 为了加强公司工程合同管理，规范和完善公司各类工程合同的订立、履行程序，避免合同漏洞，防止合同陷阱及合同欺诈行为，给公司经营带来损失，特制定本办法。
- 第二条 工程合同是指公司在运营网络建设中所涉及的产品购买和工程施工合同。

第二章 合同的签订、变更、解除和履行

- 第一条 签订、变更、解除合同，均应采用书面形式。
- 第二条 公司的法定代表人以及由其授权的授权代理人有权对外签订同，被授权人对外签订合同应办理《法定代表人授权委托书》。
- 第三条 《法定代表人授权委托书》的办理机构为公司总经办。《法定代表人授权委托书》必须明确委托代理的权限和有效期，加盖公司公章，并由公司法定代表人签字或盖章。持有《法定代表人授权委托书》的人员应在授权委托书规定的权限的范围内从事业务活动。
- 第四条 合同签订程序：
- 一、 工程施工合同的签订程序
- 工程施工合同主要包括以下合同类型：
- 1、光缆施工合同
 - 2、综合布线施工合同
 - 3、网络系统集成合同
 - 4、其它合同(如机房装修等)
- 公司工程施工类合同标的金额的灵活性较大，如可以把所有综合布线工程作为一个工程标向相关单位发出投标邀请，也可以针对某一小区进行招投标。
- 对工程施工类项目采用不确定标的金额，招标目的为确定参与xxx信息港宽带网络有限公司工程施工的资格认定，由此确定两家以上的单位具备参与我公司相关工程施工的资格，针对具体的项目由具备资格的公司报价并按价格优先的原则确定施工单位。施工资格的有效期为一年，一年期满后重新招标确定。
- 工程施工单位按照招投标(或议标)方法选定并应遵循以下程序：
- 1、成立公司招标小组
- 招标小组负责整个招标活动并对招标结果负责。
- 招标小组负责人由公司总经理或其授权代表担任，财务会计部和工程建设维护中心派出人员参与，招标活动的发起人为工程建设维护中心总经理。

2、工程施工方施工资质的审核

所有参与施工的单位都应有相关部门或公司认可的相关施工资质：综合布线施工资质、系统集成商资质、光缆施工及熔接资质、综合布线认证工程师证书、网络产品和系统从业人员认证证书、其它相关证书、主要施工技术人员简介和公司主要工程业绩。

所有参与施工的单位都应出示以上相关证书原件并提供其复印件存档。

3、确定招标(议标)单位范围

对于所有愿意参与相关工程建设的单位，招标小组向其索取其相关资质并安排施工方与招标小组进行相应的技术交流，招标小组根据各单位所提供的资质、实际工程考察和相关资料进行评比，确定邀标范围。

4、发标

招标小组根据工程性质准备招标书并向施工方发出招标(议标)书。本标书为确定相关单位从事 xxx 信息港宽带网络有限公司工程施工的资格。

5、中标单位确定

所有投标单位应在规定时间内向招标小组递交投标书，招标小组对每一份标书根据邀标书条款确定其有效性，对于有效标书招标小组将根据邀标书所注明的评标原则确定相关中标单位。中标单位从中标之日起一年内将具有从事 xxx 信息港宽带网络有限公司工程施工的资格。

6、具体工程项目中标单位的确定

针对具体工程实施项目，工程建设维护中心向具备施工资格的单位发出报价邀请书，工程建设维护中心收集所有报价汇总后报交主管副总经理，由主管副总经理确定中标单位。

7、合同签订

根据工程项目中标结果，工程建设维护中心会同财务会计部和行政部确定合同的商务和技术条款，完成合同文书准备并按照印章使用条例完成合同盖章。

二、产品购销合同的签订程序

产品购销合同主要包括以下合同类型：

1、光缆购销合同

2、光缆配件(光跳线、光适配器、光配线架/柜)购销合同

3、网络设备(交换机、服务器、路由器、电源、电池)购销合同

4、综合布线产品(双绞线、模块、配线架、机柜等)购销合同

5、综合布线辅材(塑料子管、PVC 管、管卡、卡钉等)购销合同

6、其它产品(测试仪、打线工具等)购销合同

以上产品在采购时具有如下特点：分批采购、批量小、价格波动大、总金额大。

对工程类产品购销采用不确定标的金额，招标目的为确定参与 xxx 信息港宽带网络有限公司产品供货商的资格认定，由此确定两家以上的单位具备参与为我公司供货的资格，针对具体的项目由具备资格的公司报价并按价格优先的原则确定供货单位。供货商资格的有效期为一年，一年期满后重新招标确定。

产品供货商按照招投标(或议标)方法选定并应遵循以下程序：

1、成立公司招标小组

招标小组负责整个招标活动并对招标结果负责。

招标小组负责人由公司总经理或其授权代表担任，财务会计部和工程建设维护中心派出人员参与，招标活动的发起人为工程建设维护中心总经理。

2、供货商资质的审核

所有参与供货的单位都应有相关部门或公司认可的相关供货资质：产品代理证书、售后服务条款、技术支持条款、注策资金、银行资信证明、营业执照、信息产业部所颁发的产品入网许可证书。

所有参与供货的单位都应出示以上相关证书原件并提供其复印件存档。

3、确定招标(议标)单位范围

对于所有愿意参与产品供货的单位，招标小组向其索取其相关资质并安排供货方与招标小组进行相应的技术交流，招标小组根据各单位所提供的资质、实际工程考察和相关资料进行评比，确定邀标范围。

4、发标

招标小组根据产品性质准备招标书并向供货方发出招标(议标)书。本标书为确定相关单位从事 xxx 信息港宽带网络有限公司产品供货的资格。

5、中标单位确定

所有投标单位应在规定时间内向招标小组递交投标书，招标小组对每一份标书根据邀标书条款确定其有效性，对于有效标书招标小组将根据邀标书所注明的评标原则确定相关中标单位。中标单位从中标之日起一年内将具有为 xxx 信息港宽带网络有限公司工程供货的资格。

6、具体产品供货单位的确定

针对具体工程项目，工程建设维护中心向具备供货资格的单位发出报价邀请书，工程建设维护中心收集所有报价汇总后根据报价总额报交主管副总经理或总经理，由主管副总经理或总经理确定中标单位。

7、合同签订

根据中标结果，工程建设维护中心会同财务会计部和行政部确定合同的商务和技术条款，完成合同文书准备并按照公章使用条例完成合同盖章。

第五条 公司合同的审批权分为三级，即：总经理级、副总经理级及部门经理级。总经理为公司合同最高审查责任人，由董事会授权；总经理向副总经理授权，副总经理向部门经理授权，其授权如下：

总经理级	副总经理级	部门经理级
公司合同最高审查权	业务类合同标的额 10 万元以下（含）	由副总经理授权

第六条 签订合同应尽量使用国家有关机关公布的合同范本。

第七条 签订合同应使用公司合同专用章或公司公章，部门印章及其它印章不得用于签订合同。
合同专用章应用于业务合同（以公司营业执照核准的经营为准）；公章应用于非业务合同。
公司公章及合同专用章由公司总经办管理。

第八条 合同签订生效后，我方应全面严格履行合同。合同履行过程中任何钱或物的交付、验收以及其他履行行为都必须取得相应的有效书面凭证。

第九条 合同签订之后履行之前，如果有证据证明对方完全没有履行能力或根本不准备履行合同，我方可在征求律师意见后，提出解除合同或要求对方提供担保后再履行合同。

第十条 合同履行过程中，如果有证据证明对方实际未履行合同或没有完全履行合同，我方应中止履行合同或及时解除合同，合同经办人员应将前述情况及时报告主管领导，并征求律师意见，共同提出补救方案，采取必要措施减少损失。

第十一条 合同签订后以及履行过程中，根据需要按约定或法定条件可以提出变更或解除合同，变更或解除合同须经主管领导批准，并征求律师意见，若原合同还有其他批准或审查机构，则还应取得原批准或审查机构的同意。变更或解除合同应以书面形式通知对方，说明变更、解除合同的原因及答复期限，以达成变更或解除合同的协议。

第三章 合同档案管理

第一条 所有工程合同我方应持有至少两份合同原件，一份由总经办保管，一份交会计部，工程建设维护中心保留原件或复印件。

第二条 合同档案除包括合同的正文及附件外，还包括与合同事宜有关的来往信函、电话记录、传真、票据、图表、音像资料以及合同双方变更或解除合同的协议等。

第三条 签订任何有款项往来的合同，应保证公司至少有两份原件，一份由总经办存档，一份由会计部作付款凭据。其它合同由总经办保留原件，签订合同部门均应保留一份复印件备查。

第四条 未经领导同意，合同文本不得随意复印，合同内容不得随意透露他人。

第五编

网络运行维护管理办法

第一章 总则

本规程依据 xxx 信息港宽带网络系统的技术体制、维护技术指标体系的要求制定，适用于 xxx 信息港宽带网络的管理和运行维护。

第 1 条 网络管理运行维护工作的基本任务

- 1、保证全网优质、高效、安全可靠运行；保证提供给用户的 IP 服务如专线接入业务、PPPOE 服务、VPN 服务以及其他相关 IP 业务优质、高效、安全可靠。
- 2、强化 xxx 信息港宽带网络中的网络设备、主机系统、有关线路和辅助设备的运行维护管理，充分利用各种技术手段，实时监控，迅速准确地排除各种故障，压缩故障时间，提高 xxx 信息港宽带网络全网的接通率，网络设备、主机系统的可用率，故障修复及时率。
- 3、定期对网络、系统、线路和设备的运行情况进行统计分析，优化网络性能，保证网络安全，保证系统和设备运行正常、完好。
- 4、加强固定资产的管理，保证资产的数量和质量，合理调配，充分利用网络资源。

第2条 网络管理维护工作的基本原则

- 1、建立符合专业化发展要求的管理运行维护组织体系和技术支援保证体系。
- 2、面向网络，以用户满意为目标，以技术支援为保证，强化协调配合，全面提高网络运行维护质量和服务水平。
- 3、对安装在市内各机房的设备，定期巡视，逐步实现集中监控维护方式，最后向无人值守的目标过渡。
- 4、要把网络安全运行和软件、用户数据的管理作为维护工作的重要内容。

第3条 对网络管理和维护人员的基本要求

- 1、牢固树立服务质量意识。网络管理、维护人员要密切配合，协作处理出现的各种故障。下级要服从上级的领导，逐级汇报，认真负责的作好维护和管理工作的。
- 2、强化管理，标准明确，责任落实，管理到位，定期检查，严格考核。
- 3、熟悉维护工作对象（包括网络、系统、线路、设备），熟悉维护规程和维护技术指标，操作熟练，技术精通，保障有力。
- 4、认真作好本职工作，努力钻研技术和业务，不断提高维护技术水平和自身素质。

第4条 维护人员必须经过培训并考核合格后方可上岗。定期组织岗位培训和考核，考核的成绩纳入人事档案，作为晋级的依据。

第 5 条 制定并使用维护规程和操作手册，是贯彻 xxx 信息港高速互连网络技术维护指标的保证。本规程中的各项指标不作为设备制造、工程设计和验收的标准。

第6条 本规程是各级维护和管理工作的重要依据，各职能管理和维护组织人员应该加强理解，将维护规程落实到工作中去。

第7条 本规程一经公司批准，必须严格照章执行。本规程的解释和修改权属

于 xxx 信息港宽带网络有限公司。

第二章 管理运行维护工作基本制度

第一节 岗位责任制

第 8 条 网络管理运行维护的岗位设置

- 1、网络分析岗位——网络系统分析工程师
实施网络分析，制定网络优化方案。
- 2、网络配置维护岗位——网络工程师（配置和业务相结合的模式）
负责配置（及时按要求开放、关闭用户业务和用户数据修改）和日常维护。
- 3、运行监视岗位（网络管理工程师）
负责观察可见、可闻、告警信号，发现异常情况立即处理并按照规定汇报，同时详细准确的作好各项原始记录；

第 9 条 各岗位人员主要职责如下：

- 1、经理岗位职责：
 - 1) 全面负责网络运行维护的管理工作。
 - 2) 制定部门发展计划与工作目标。
 - 3) 本部门工作计划审批，工作总结。
 - 4) 定期召开部门工作会议，协调各方面工作。
 - 5) 负责部门的分工、职责调整。
 - 6) 预算审核。
 - 7) 下属员工的绩效考评。
 - 8) 管理网络资源和各级网络管理口令。
- 2、网络分析岗位职责——网络分析工程师
主要负责相关业务的技术方案的制定。
 - a) 根据网络构成，对所有的配置执行结果进行汇总确认、提供分析报告。
 - b) 在维护工程师的配合协作下，对所有收集的故障告警信息进行故障关联、故障定位分析，并制定故障处理的具体方案，必要时可同时制定备份方案。
 - c) 根据网络性能管理员受理的网络性能优化申请的要求进行网络系统分析，并制定网络性能优化配置方案。
 - d) 对优化后的网络测试结果进行认可。
 - e) 与经理一起，对已经掌握的网管系统运行瓶颈以及新的网管功能需求进行全面分析，并针对运行瓶颈做出优化处理方案，对新的网管功能需求做出可行性建议。
- 3、网络配置维护岗位职责——网络路由工程师（配置和业务相结合的模式）
 - a) 主要负责 xxx 信息港宽带网络的网络配置操作、xxx 信息港宽带网络各节点的设备维护。
 - b) 配置操作要经过经理、网络分析工程师的确认。

- c) 对已经确认过的所有配置子任务按照一定的顺序进行网络设备的配置生成操作，并对配置的执行结果进行监测。
 - d) 对负责的设备进行日常维护，检查指定设备的卫生、温度、外观、接口、连线等，并做设备管理日志记录。
 - e) 定期检查指定设备的运行性能，发现性能恶化时，及时向负责人报告，并听候调测指挥，协助进行设备调测，同时在设备机历本上做设备性能劣化记录。
 - f) 当所负责的设备发生故障时，应随时接受和执行来自上级的设备操作指示。
 - g) 积极提出相关设备维护的合理化建议，并在认可后负责实施。
 - h) 实时收集网络设备的故障告警信息，并上报相关的系统分析员。
 - i) 配合协助系统分析员，对所有收集的故障告警信息进行故障关联、故障定位分析，协助制定故障处理方案。
 - j) 在高级工程师制定的故障处理方案指导下进行所辖网络设备的故障处理与恢复操作，包括故障备份方案的配置操作（与网络配置管理配合）。
 - k) 故障处理完毕后，对所有故障处理过程备案，并将相关的故障处理结果反馈给故障申报部门或人员。
- 4、运行监视岗位（网络管理工程师）
- 主要负责网络的性能监测和处理。
- 1) 确定全网的性能监测点，并利用网络性能监测系统性能参数监测。
 - 2) 受理对网络性能优化管理的要求，并规则化后输出给后继流程。网络性能优化申请可以来自于网络日常检测、客户服务中心和新业务要求。
 - 3) 将系统分析员提出的网络性能优化配置方案提交给网络配置管理系统的相关人员，以便其进行网络优化配置。
 - 4) 对网络优化和管理系统优化配置后的网络进行性能测试认证。
 - 5) 对每一性能优化方案进行记录备案，以便于审计，并对来自客户服务中心的优化请求进行反馈。
- 5、维护工程师岗位职责：
- 1) 对设备进行日常维护，检查指定设备的卫生、温度、外观、接口、连线等，并做设备管理日志记录。
 - 2) 定期检查指定设备的运行性能，发现性能恶化时，及时报告，并听候调测指挥，协助设备调测，同时在设备机历本上做设备性能劣化记录。
 - 3) 当所负责的设备发生故障时，应随时接受和执行设备操作指示。
 - 4) 积极提出相关设备维护的合理化建议，并在认可后负责实施。
 - 5) 实时收集网络设备的故障告警信息，并上报相关的系统分析员。
 - 6) 配合协助系统分析员，对所有收集的故障告警信息进行故障

- 关联、故障定位分析，协助制定故障处理方案。
- 7) 在系统分析员制定的故障处理方案指导下进行所辖网络设备的故障处理与恢复操作，包括故障备份方案的配置操作（与网络配置管理配合）。
 - 8) 故障处理完毕后，对所有故障处理过程备案，并将相关的故障处理结果反馈给故障申报单位。
- 6、接入业务岗位设置及职责
- IP 接入设计工程师**
与业务体系衔接，研究客户需求，基于现有网络基础设施条件，对合理的接入需求形成技术可行性实施细节方案设计，并负责对整个方案实施项目管理督导。
- IP 接入配置工程师**
1) 保证六个中心机房端设备的小区出口链路、企业专线、企业互连专线的会聚接入优质、高效、畅通；
2) 负责相关的 BRAS 设备配置管理、故障维护处理等工作。具体设备主要涉及光纤收发器池、尾纤、BRAS 设备（5024 及其他 PPPOE 头端设备）、catalyst6509 用户接入模块，用户专网互连的交换机、MPLS VPN 的 PE，同时含上述设备的跳线和配线。
- IP 接入系统主机工程师**
1) 负责六个中心机房端接入生产系统主机的配置和故障处理维护、资料备份等工作。具体设备主要涉及 radius 验证服务器及用户数据库服务器、dhcp 服务器、BRAS 设备的管理监控服务器，同时含上述设备的跳线和配线。
- IP 接入质量分析工程师**
负责定期收集六个中心机房的基础业务资料、基础设备资料，进行故障维护统计，按月形成报表。同时对中心机房的接入设备端口容量、设备可用率、带宽利用率等等细致参数进行统计分析，便于公司管理层了解网络运行接入质量。

第二节 维护作业制度

第 10 条 网络安全制度

1. 网络升级、软件修改
在网络升级、软件修改前应做充分的准备，提出详细的升级（修改）目标、内容、方式、步骤和应急操作方案报上级审批核准。一经批准，要坚持双人操作，并在升级（修改）前后作好网络中心数据、用户数据和软件备份工作。
2. 非法攻击防范措施
定期查看运行系统的安全管理软件和网络日志，在发现网络遭到非法攻击和非法攻击尝试时，应利用系统提供的功能进行自我保护，并对非法攻击进行定位、跟踪、发出警告，同时向上级汇报。
3. 口令管理
系统管理人员统一管理，注意保密；定期修改口令并符合保密要求。

- 第 11 条 日常维护和定期维护的规定
- 1、日常维护应在业务空闲时进行，发现不正常情况应及时处理并详细记录，处理不了的问题，应立即向主管人员报告；
 - 2、定期维护一般分为半年检查和年检查等。设备的定期维护后，应有详细记录，并由主管负责人签字。

第三节 值班与交接班制度

- 第12条 机房值班制度
- 1、 机房必须实行24小时值班制，实时掌握机房内所有通信设备动态运行情况。
 - 2、 值班人员应按规定时间上下班，非经批准不得调换班次和离开岗位，值班时严禁做与维护工作无关的操作。
 - 3、 值班人员应坚守岗位、随时留意设备有无异常告警、异味和异声，若发现不正常情况，应急时处理，认真记录查找，并立即上报。
 - 4、 遵守障碍处理的规定，准确、迅速地处理障碍，及时上报、传报和校对，不得借故推迟障碍处理的时间。
 - 5、 及时、完整、准确地填写值班日志和各种规定的记录。
 - 6、 不得任意关闭告警，不得人为切断和私人占用业务电话和用户电话。
 - 7、 不得任意加、甩、倒换设备。
 - 8、 不得任意瞬间中断电路。
 - 9、不得任意变更路由。
 - 10、不得隐瞒和谎报故障。
- 第 13 条 对值班人员的基本要求：
- 1、应按时上下班，未经批准不得擅自调换班次或离开岗位。
 - 2、全面了解本机房内部的各种设备的工作原理、技术标准、应急处理办法。
 - 3、严格执行交接班制度，作到手续清楚，上下衔接。
- 第14条 机房值班人员职责：
- 1、值班人员必须参加上岗培训，要熟悉机房设备的性能，设备、电路的开放情况。
 - 2、掌握监控设备的一般操作技术，充分利用监控设备进行日常维护和故障处理。
 - 3、值班人员在值班时间内要坚守岗位，恪尽职守，保持设备和电路正常运行，配合相关维护站进行业务处理。
 - 4、值班时不得任意切断或清除告警，发现异常情况，应马上做相应记录和处理并及时通知有关人员。
 - 5、参加设备和电路的开通、停闭、调度和故障修复后的测试工作。
 - 6、及时、准确、完整地填写值班日志及各种规定的记录。
 - 7、严格遵守通信纪律、安全保密制度和其他各项规定制度。
 - 8、配合外来人员工作时，要填写入室登记本，注意安全操作，防止影响电路质量或造成障碍。
 - 9、巡视设备与环境安全，保持设备与环境清洁，在值班期间对设备与

环境负责。

第 15 条 交接班的主要内容

- 1、检查网络、设备、线路的使用、调度、通阻情况，发现问题尽快处理并记录故障的起止时间。
- 2、查看值班记录和系统维护终端的输出报告，了解电路、设备的运行情况。
- 3、检查机房电源、空调设备是否正常。温度、湿度是否符合要求；防火装置及灭火器是否齐全、良好，告警装置是否正常。
- 4、查阅上级新布置的通知和规定事项。

第 16 条 在交接班时所发现的问题均应记入交接班记录本内，并由交接双方签字。交接班时发生故障，或正在进行调度处理时，不得进行接班，接班人应协同处理至通信恢复或告一段落时再进行交接。
属于漏交造成通信中断的，由交班人负责。由于未认真进行接班而造成的问题，由接班人负责。

第四节 维护作业计划

第17条 维护作业计划应报上级，获批准后认真执行，所列项目和周期未经批准不得删减变动。

第18条 作业计划完成后，必须详细记录完成情况和测试前后和数据，并将发现的问题摘要记录，测试记录由包机人妥善保管。

第19条 公司相关领导可对维护人员执行作业计划情况，作业质量和记录进行现场检查，部门应对维护作业计划执行情况进行定期检查并汇总上报。

第五节 机房设备维护责任制

第20条 设备的维护实行设备维护责任制，以包机人、系统工程师和网管工程师责任制相结合的方式进行全程电路管理，确保系统运行质量。

第21条 包机制度

对机房的设备和工具、仪表和相关的技术资料等，应分配到人，实行包机责任制。包机人的主要任务是爱护设备，精心维护，使其经常保持良好状态，具体要求如下：

- 1、熟悉所包设备和系统的性能、质量和开放使用等情况。
- 2、要精心维护，定期检查，出现故障及时上报、记录（记录在故障登记本和机历卡内）。
- 3、包机人员所包设备变更时，应将全部有关技术档案、资料和原始记录交接清楚。

第六节 故障处理制度

第 22 条 建立日常维护工作汇报制度，如发现重大故障，应立即逐级向上级汇报。

- 第 23 条 定期召开质量分析会，遇到较大故障应及时召开质量分析会。经常组织技术业务学习，以提高维护人员的技术维护水平和工作能力。
- 第 24 条：故障处理的基本原则
- 1、先出口后网内；先高端后低端。
 - 2、先重点后一般；先调通后修理，故障消除后立即复原。
 - 3、故障处理流程图见附录。
- 第 25 条 对下述情况应及时发现并逐级向上汇报至公司总经理
- 1、机房总电源故障历时 6 小时以上；
 - 2、出口中断立即报告部门领导、30 分钟以上报告分管副总经理、1 小时以上报告总经理。
 - 3、小区、专线用户中断历时 6 小时以上；
 - 4、节点设备阻断达 6 小时以上。
- 第 26 条 重大障碍处理完毕后，三日内写出书面专题报告，将故障的现象、原因、处理过程、经验、教训等逐级报告到总经理。

第七节 技术档案和原始记录的管理制度

- 第27条 技术档案、资料和原始记录是进行维护管理的依据，必须建立健全制度，专人保管，及时修订，方便使用。
- 第 28 条 档案和资料项目如下：
- 1、系统设备的说明书、图纸、维护手册；
 - 2、机房布线系统图，包括各种布线系统图；
 - 3、机房内机架及设备所在位置图；
 - 4、工程技术设计、施工、竣工资料和验收记录等；
 - 5、电源、配线设备的接线记录；
 - 6、电路和用户资料；
 - 7、应急处理方案；
 - 8、系统重大故障报告和原始记录；
 - 9、年度检修测试记录；
 - 10、各种规章制度：技术规范和维护指标；技术文件和有关规定等。
- 第29条 机房的原始记录的项目如下：
- 1、 值班日志。
 - 2、 交接班本。
 - 3、 障碍记录和质量统计分析资料。
 - 4、 作业计划。
 - 5、 测试记录及电路电气特性记录。
 - 6、 配线资料。
 - 7、 设备搬迁、更新的有关资料和测试记录。
 - 8、 现有机器设备和主要测试仪器机历卡。
 - 9、 工作记录和其他原始记录。
- 第30条 机房在工作上必要的其他资料项目如下：
- 1、 设备的开机、停闭和调度时间表。
 - 2、 各种机线设备和电路发生故障时抢修处理顺序，调通办法。
 - 3、 电路路由表。

- 4、 有关技术人员联系方式表。
- 5、 各节点机房、链路提供商、链路经过的关键站点和有关领导的联系方式表。

第31条 技术档案和资料的管理规定如下：

- 1、 专柜存放，专人管理，定期检查清理。
- 2、 不得随意带出机房，如确因需要临时借出时，应经领导同意，由值班人员登记，按时归还。
- 3、 使用时应珍惜爱护，不得抽页、涂写，有破损时应立即修补。
- 4、 设备调动时，原随机的技术资料应随机转移，使用过程中建立的资料，可择其重要性予以复制，一并列出清单，随机转移。

第32条 凡公司规定的维护报表、定期测试记录、质量分析报表、值班记录和其他原始记录等，均应按季分月整理成册，集中存放，专人保管（或输入计算机保存），在经过适当长时期后如这些资料确已失去利用价值，经公司有关负责人批准后可以销毁或删除。

第八节 安全保密制度

第33条 安全规定：

联网设备必须采取必要的安全措施，以保障网络的设备安全及所承载业务的信息安全。

严禁将网管系统与公共互连网进行连接。

未经批准，严禁以拨号的形式接入网管系统。

维护人员应严格遵循相关的安全防火规定。

当机房的交流供电系统停止工作时，维护人员应立即向相关主管部门报告；在计算机UPS蓄电池的直流工作电压降至最低前，应即时关机。

雷雨季节应加强对机房内部安全设备、地线及防护电路的检修。

非电气人员不准安装电气设备和线路，不准带电工作。测试电气设备的电源是否正常应使用相应的测试工具，禁止用手触及电气设备的带电部分和使用短路的方法进行实验。

第34条 保密规定：

- 1、 未经批准不得将有关网络通信设备、网络组织、电路开放等机密资料抄录、复制和擅自带出机房，并不得对外泄密。
- 2、 凡外部人员进入机房必须有上级有关部门的批准证明，履行入室登记手续，并由相关人员陪同。厂方人员入室工作，应由本单位人员陪同，明确工作内容和工作范围。入室登记应详细记录进出机房的人员的姓名、时间、批准人及工作状况。

第三章 设备管理

第一节 通则

第 35 条 凡是已经开通投入运行的主备用设备和即将投入业务运行的设备，均

- 属于维护和管理范围。网络设备主要包括：高速核心路由器、业务接入路由器、局域网交换机、接入服务器、应用服务器、网管工作站和相应的连线等。
- 第 36 条 各类设备，在工程施工合格，技术指标良好，设计施工文件、图纸、技术资料完整准确，经公司验收合格后，经上级同意，即应开始执行本规程有关管理和维护规定。
- 第 37 条 网络设备管理应严格遵循下列原则：
- 1、所有网络设备严格执行专人负责制。
 - 2、未经相关领导同意，严禁设备维护人员拆卸、调试设备。
 - 3、有关人员应全面、及时地向主管领导反映设备运行情况。
 - 4、各有关人员应该相互配合协作，严格执行本规程规定的设备维护操作指示。
- 第 38 条 应按规定的考核标准加强管理，以确保设备的完好。设备完好的主要标准为：
- 1、各类设备的电气和 IP 性能应符合相应的技术指标要求。
 - 2、结构完整，部件、备品（备盘）及备份软件齐全，设备清洁。
 - 3、运行正常，使用良好。
 - 4、技术资料齐全、完整、图纸与设备相符。

第二节 设备的日常管理

- 第 39 条 设备的调拨、停用、报废、拆除、转让等应经公司批准方可进行。
- 第 40 条 待用设备及备用盘、附属器件、技术档案、资料和原始记录均应完整无缺。
- 第 41 条 配线架的改线和配线，原则上由配线架的包机人执行，并做详细记录，当包机人不在时，可由其他值班人员改接，改接后由包机人及时进行检查和资料核对。

第三节 设备的更新

- 第 42 条 设备更新的条件：
- 1、设备长期使用（已超过设计使用年限），性能严重下降，经常接触不良或多次故障难以修复的可以更新。
 - 2、设备的某些重要性能下降，多次调整修复仍不能达到指标的，可以更新。
 - 3、设备陈旧，电路开放不多，可由其他技术先进的设备代替的，可以停用。
- 第 43 条 设备更新前，应对设备现状进行详细调查，提出更新的理由，根据规定编制计划报上级审批。
- 第 44 条 设备更新后，应组织有关人员进行验收，并有详细的测试调整记录，各种资料归档保管。

第四章 机房管理

第一节 机房环境

第45条 机房环境要求

- 1、 机房工作人员应备有工作服和工作鞋，进入机房要更换。
- 2、 机房门窗要严密，室内要防尘和清洁。
- 3、 机房的温度一般保持在 $20\pm 5^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度一般保持在30~75%，有特殊要求的设备，以该设备说明书要求安排。

第46条 机房环境维护

- 1、例行维护
 - 每天进行机房及周边环境的卫生检查
 - 每两周进行机房及周边环境的卫生清洁
 - 每天对机房日常维护指标进行检查并记录
- 2、紧急维护
 - 及时进行相关的紧急自处理
 - 即时向救护部门申请救助：公司领导、火警-119、匪警-110
 - 通报公司相关领导并备案

第二节 机房日常运行维护管理

第47条 对机房设备维护的要求

- 1、 机房应备有防静电手镯，维护人员插拔设备模块时要带防静电手镯。
- 2、 维护终端使用的软盘要有严格的防病毒措施，严禁安装、使用未经批准的软件。
- 3、 各种通信设备外壳，应良好接地。使用220伏及其以上交流电源工作时，必须注意人身安全和设备安全。
- 4、 机房内严禁使用可能引起火灾的取暖设备。机房内要备灭火器，灭火器要放在固定位置，并指定专人管理，定期检查，保证良好。要求每一维护人员熟知其使用方法和火警电话号码。
- 5、室内所有设施要建立固定资产管理目录，并有专人负责。定期核对。

第48条 对机房操作人员的要求：

- 1、机房内严禁吸烟、饮食、睡觉、闲谈、娱乐。
- 2、除值班人员和维护人员外，其他部门和外单位人员，需经有关领导批准，方可进入机房。
- 3、值班人员对用户的电话讯问应作完事后记录。
- 4、值班人员应按规定的时间，对环境、湿度、温度、电源电压，设备运行等进行记录和监视。
- 5、值班人员只能按规定的权限作好系统运行和管理的工作，不得越权改动操作系统的硬软件。
- 6、系统出现异常情况时，值班人员需及时向有关技术人员和领导汇报。

- 报，不可自行处理。
- 7、人员应会熟练使用灭火器材。出现火警时应立即报告保卫部和火警台。

第三节 主机系统管理

第 49 条 “主机系统管理”的目的是保证 xxx 信息港宽带网络 网络内的主机正常运行和各种网络服务的高效运作，确保网络安全，提高 xxx 信息港宽带网络的服务质量。

主机系统的管理目标包括：

- 1、 外观状态
- 2、 Power 状态
- 3、 CPU 利用率
- 4、 硬盘空间
- 5、 进程状态
- 6、 日志检查
- 7、 网络接口状态
- 8、 TCP 端口使能状态
- 9、 UDP 端口使能状态
- 10、 安全状态

第 50 条 主机系统管理应遵循如下原则：

- 1、实行“主机管理员”负责制，应根据 UNIX 主机的服务功能，由特定的“主机管理员”负责整机的系统管理、主要服务进程的健康性检查以及日常的物理维护；
- 2、设立“安全管理员”，所有 UNIX 主机的超级用户口令由“安全管理员”掌握，所有主机的安全由“安全管理员”负责，具体负责该主机的管理员只能用“sudo”来管理主机。
- 3、为每台主机建立“机历本”，记录所有与该机器有关的信息。

第 51 条 用户账号管理

- 1、UNIX 主机上的用户账号（包括超级口令和用户口令）应由“安全管理员”掌握，其中超级用户的口令（“su”口令）以硬拷贝的形式在部门负责人处存档；“sudo”用户的账号在“安全管理员”处存档。
- 2、“主机管理员”需要在主机上增减“sudo”用户账号，需经“安全管理员”同意，并由“安全管理员”记录。
- 3、“主机管理员”有权在所管辖的机器上增减用户账号（除超级用户账号），但要在确保不影响系统安全的前提下进行。
- 4、主机账号的 Description 域不得为空，要写明账号所有者的身份、姓名。

第 52 条 软件包管理

- 1、“主机管理员”负责本机的软件包的管理和维护；应对本机所安装的软件有详细的清单，包括系统软件的名称、版本，所装应用软件的名称、版本、功能及安装时间
- 2、“主机管理员”在自己管辖的主机上增减软件，需经“安全管理员”

同意，并作好记录。

第 53 条 系统服务程序的管理

- 1、每天上午 10: 00、下午 2: 00、下午 4: 00 检查主要服务进程（如：SENDMAIL/POP3/radiusd）的资源占用率（CPU/MEMERY），并做记录。每周/每月统计当周的数据，分析“忙时”系统的资源利用情况；为系统是否需要增加容量提供依据。
- 2、每天下午 4: 30 检查应用服务的 log，对错误信息予以分析和记录，（以便及早发现安全隐患和系统不稳定的因素，及早处理）。
- 3、每天一次检查存储介质上的空间利用率，避免空间不够造成的数据丢失。
- 4、每天下午 5: 00 总结当天系统出现的问题并作记录。
- 5、“主机管理员”在修改配置数据后，应做记录，作为日后查询的依据。

（1）DNS 服务器：增减 DNS 内容后，需要做如下记录。

通过修改配置文件内的 serial_number 来确定最后修改时间；

通过修改配置文件备注中的管理员名称来确定文件最后由谁修改的。

最后在机房工作记录本上记录。

（2）Radius 服务器：增减 NAS 后，需要做如下记录。

通过修改配置文件备注中的修改时间来确定最后修改时间；

通过修改配置文件备注中的管理员名称来确定文件最后由谁修改的。

最后在机房工作记录本上记录。

（3）Email 服务器：

在修改配置文件后，在机房工作记录本上记录。

（4）Vhost 服务器：修改配置文件后，需要做如下记录。

通过修改配置文件备注中的修改时间来确定最后修改时间；

通过修改配置文件备注中的管理员名称来确定文件最后由谁修改的。

最后在机房工作记录本上记录。

第 54 条 系统备份管理

1、Email/Vhost/DNS 服务器：

每天做一次增量备份；每周做一次全备份。（若是磁带库做自动备份，则由负责 Email 的“主机管理员”向负责带库的“主机管理员”确认备份是否成功）；备份数据保存 6 个月以上。

2、Radius 服务器：

每次修改配置文件后，做一次全备份。备份数据保存 6 个月以上。

第 55 条 系统安全管理

1、UNIX 主机用户密码制定和维护规则

（1）任何账号生成后，禁止使用缺省密码作为密码使用；

（2）长度应大于 6 位，且应该是字母（大小写）、符号、数字混合使用；

- (3) 避免使用自己（或亲属、朋友）的姓名、生日等易被人猜到的信息作为密码；避免使用与自己的用户名相关的信息作为密码；
- (4) 用户要妥善管理自己的账号/密码，用户的密码严禁被他人使用（若有需求，可以在“主机管理员”的同意下开临时账号）。
- (5) 由于主机用户自己的账号/密码管理不善，造成系统安全性问题（如，口令过于简单，被黑客猜到，进入系统），由该密码的所有者负相应的责任。
- (6) 当用户登录主机（输入密码）的时候，应让他人回避，以避免密码泄露。
- (7) 主机用户最少每月修改一次自己的密码；超级用户口令最少每月检查一次，最少 2 个月修改一次；

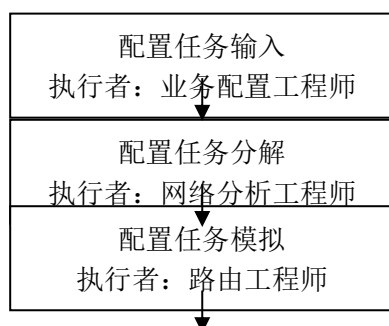
2、责任分工

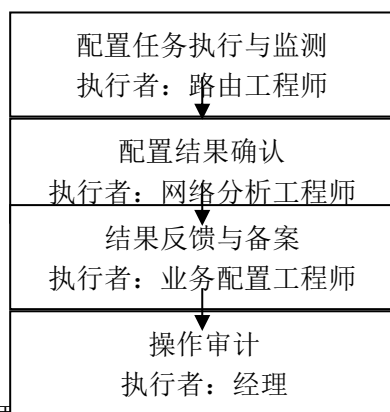
- (1) “主机管理员”对所管辖主机的安全直接负责；“安全管理员”负责所有主机的安全管理。
- (2) “主机管理员”应在每天上班后前两个小时内检查系统的 log 文件，发现任何可疑的问题，都要与“安全管理员”联系，共同解决，并且要对事件的“现象描述”和“解决过程”以及“结果”做详细的记录。
- (3) “安全管理员”对所有的主机进行不定期的安全检查，发现问题后，与“主机管理员”联系，共同解决，并有“主机管理员”做详细的记录。

第四节 网络系统管理

第 56 条 网络配置管理

- 1、“网络配置管理”的目的是：为业务生成、故障处理、性能调整等网络行为提供统一、高效和安全的网络设备配置功能。
- 2、网络配置管理的主要目标包括：
 - 配置时间
 - 可靠性：误配率
 - 完整性
 - 安全性
 - 可管理性
- 3、工作流程
网络配置管理的基本工作流程如下：





■ 配置任务输入

- 功能描述：接收来自外部系统的网络配置要求。具有配置要求的外部系统包括业务运营系统、故障处理系统和性能监控系统等
- 该功能可在业务管理员的指导（认可）下由相关的软件系统辅助完成。

■ 配置任务分解

- 功能描述：对输入的配置任务按照技术要求分解为可操作的功能子任务。根据网络构成，任务分解可按照：

■ 管理域：高速互联网、城域网、接入网等

■ 技术类型：IP、DWDM、业务系统等

- 该功能可在系统分析员的指导（认可）下由相关的软件系统辅助完成。

■ 配置任务模拟

- 功能描述：对每一个功能子任务进行模拟确认。
- 该功能可在配置工程师的指导（认可）下由相关的软件系统辅助完成。

■ 配置任务执行与监测

- 功能描述：对已确认过的所有配置子任务按照一定的顺序进行网络设备的配置生成操作，并对配置的执行结果进行监测。
- 该功能可在配置工程师的指导（认可）下由相关的软件系统辅助完成。

■ 配置结果确认

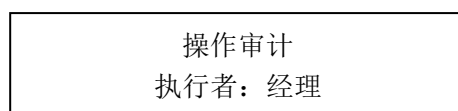
- 功能描述：对所有的配置执行结果进行汇总确认。

■ 结果反馈与备案

- 功能描述：将经确认后的配置结果反馈给相关的外部系统，并进行配置备案。
- 该功能可在业务管理员的指导（认可）下由相关的软件系统辅助完成。

■ 操作审计

- 功能描述：网络配置管理系统提供对网络设备所有配置操作的记录和审计功能。
- 该功能可在系统分析员的指导（认可）下由相关的软件



系统辅助完成。

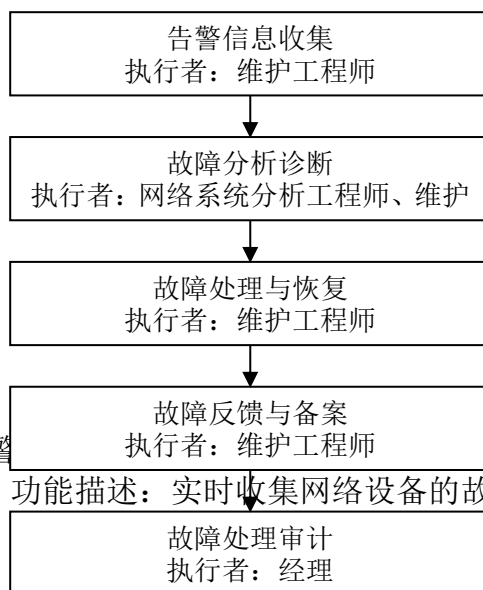
4、网络配置管理应遵循以下原则：

- 严禁违反作业流程进行网络配置操作；
- 业务管理员受理的配置业务必需具有相关外部部门主管的签字认可；
- 配置工程师只能受理由系统分析员签字认可的网络配置操作，严禁私自受理网络配置操作。
- 业务管理员的配置反馈必需具有系统分析员的签字认可；
- 系统分析员有权对配置工程师的配置作业进行审计。

第 57 条

网络故障管理

- 1、网络故障管理的目的是全面、即时地收集网络系统的故障告警，并进行高效、规范的处理，以保证网络系统承诺的服务质量。
- 2、网络故障处理的主要管理目标有：
 - 故障发现时间
 - 故障处理时间：MTTR
 - MTTA：系统平均无故障时间
- 3、网络故障管理的基本工作流程如下：



■ 告警

- 功能描述：实时收集网络设备的故障告警信息，并上报关设备故障信息的第于：

- 网络设备本身
- 客户
- 客户服务中心

- 该功能可在维护工程师的指导（认可）下由相关的软件系统辅助完成。

■ 故障分析诊断

- 功能描述：在维护工程师的配合协助下，系统分析员对所有收集的故障告警信息进行故障关联、故障定位分析，并得出故障处理方案。必要时同时包括故障备份方案。
- 该功能可在系统分析员的指导（认可）下由相关的软件系统辅助完成。

■ 故障处理与恢复

- 功能描述：维护工程师在系统分析员的故障处理方案指导下进行所辖网络设备的故障处理与恢复操作，包括故障备份方案的配置操作（与网络配置管理配合）。不同维护工程师的管理范围可为：
 - 本地
 - 本地域
 - 全网
 - 不同的设备类型
- 该功能可在维护工程师的指导（认可）下由相关的软件系统辅助完成。
- 故障反馈与备案
 - 功能描述：故障处理完毕后，维护工程师对所有的故障处理流程备案，并对相关的故障处理结果反馈给故障申告部门。
- 故障处理审计
 - 功能描述：网络故障管理系统提供对网络故障处理流程的审计功能，必要时 NMC Supervisor 可对相关维护工程师和系统分析员的故障操作流程进行审计。

- 4、网络故障管理应遵循以下原则：：
- 维护工程师的故障处理操作必须有相关系统分析员的方案认可；
 - 维护工程师有义务配合系统分析员进行故障的分析处理工作；
 - 维护工程师不可越权进行故障处理。

第 58 条 网络性能管理

- 1、网络性能管理的目的是： 通过规范、全面的性能管理流程，为网络的高效、健康运行和业务提供保证。
- 2、网络性能管理的目标主要包括：
 - 设备可用性
 - POP 节点可用性
 - 链路可用性
 - 网络端到端时延
 - 时延抖动
 - Load Balance 能力（带宽）
 - Traffic Caching 能力
- 3、网络性能管理的基本工作流程如下：



- ↓
- 审计
执行者：经理
- 日
 - 功能描述：确定全网的性能监测点，并在网络性能监测系统的辅助下对其进行性能参数监测。
 - 优化申请受理
 - 功能描述：受理对网络性能优化管理的要求，并规则化后输出给后继流程。网络性能优化申请可以来自于：
 - 网络日常监测
 - 客户服务中心
 - 新业务要求
 - 优化配置方案生成
 - 功能描述：根据性能管理员受理的网络性能优化申请要求进行网络系统分析，并形成网络性能优化配置方案。
 - 配置方案提交
 - 功能描述：将系统分析员提出的网络性能优化配置方案提交给网络配置管理系统的相关人员，以便其进行网络优化配置。
 - 优化配置测试
 - 功能描述：对网络配置管理系统优化配置后的网络进行性能测试认证。
 - 优化配置认可
 - 功能描述：对优化后的网络测试结果进行认可。
 - 反馈与备案
 - 功能描述：对每一性能优化任务进行记录备案，以便于审计。并对来自客户服务中心的优化请求进行反馈。
 - 审计
 - 功能描述：NMC Supervisor 对性能管理员和系统分析员的网络性能优化行为进行审计。

4、网络性能管理应遵循以下原则：

- 严禁性能管理员私自下单进行性能优化操作
- 配置申请必须具有系统分析员的签字认可
- 性能优化流程必须进行备案以便审计

第 59 条 网络安全管理

网络安全管理的目的是保证 xxx 信息港宽带网络作为电信级运营网络的安全性和其核心系统信息的高度保密性。保证网络的安全和确保核心机密不泄露是每个系统管理员基本义务，同时也是考核管理员工作情况的前提条件。

1. 网络上主机系统的安全管理

- (1) 实行两极安全管理制度，设置“主机管理员”和“安全管理员”。
- (2) 列在“/etc/sudoers”文件中的用户名均为“主机管理员”；
- (3) 掌握“su”账号的用户为“安全管理员”。
- (4) “主机管理员”对所管辖主机的安全直接负责；
- (5) “安全管理员”对所有主机的安全负责。
- (6) “主机管理员”应在每天上班后前两个小时内检查系统的log文件：
 - 检查由TCP_WRAPPER产生的LOG，对于连续的恶意攻击要做详细的记录，通知“安全管理员”处理。
 - 检查系统产生的“messages”以及应用程序产生的LOG文件，发现可疑现象要通知“安全管理员”处理。
- (7) “安全管理员”对所有的主机进行不定期的安全检查，发现问题后，与“主机管理员”联系，共同解决，并由“主机管理员”做详细的记录。

2. 主机用户密码制定和维护规则

- (1) 任何账号生成后，禁止使用缺省密码作为密码使用；
- (2) 长度应大于6位，且应该是字母（大小写）、符号、数字混合使用；
- (3) 避免使用自己（或亲属、朋友）的姓名、生日等易被人猜到的信息作为密码；避免使用与自己的用户名相关的信息作为密码；
- (4) 用户要妥善管理自己的账号/密码，用户的密码严禁被他人使用（若有需求，可以在“主机管理员”的同意下开临时账号）。
- (5) 若是由于主机用户自己的账号/密码管理不善，造成系统安全性问题（如，口令过于简单，被黑客猜到，进入系统），由该密码的所有者负全部责任。
- (6) 当用户登录主机（输入密码）的时候，他人不得在旁边观看；用户有权让他人回避，以避免密码泄露。
- (7) 主机用户最少每月修改一次自己的密码；超级用户口令最少每月检查一次；最少2个月修改一次；

3. 用户账号管理

- (1) 主机上的用户账号（包括超级口令和用户口令）应由“安全管理员”和“其中超级用户的口令（“su”口令）以硬拷贝的形式在部门负责人处存档；“sudo”用户的账号在“安全管理员”处存档。
- (2) “主机管理员”需要在主机上增减“sudo”用户账号，需经“安全管理员”同意，并由“安全管理员”记录。
- (3) “主机管理员”有权在所管辖的机器上增减用户账号（除超级用户账号），但要在确保不影响系统安全的前提下进行。

- (4) 主机账号的 Description 域不得为空,要写明账号所有者的身份、姓名。

4. 主机操作规程

- (1) 每次登录主机要用自己的账号;完成工作要退出系统。
- (2) 操作人员离开机器 10 分钟以上,应在退出系统后离开;不得锁屏。
- (3) 操作过程中若有事离开 10 分钟之内,应锁屏幕后离开;办完事情及时返回,并打开屏幕。
- (4) 若需要用超级用户的权限,应尽量用“sudo command”的形式,而不是在“#”的状态下完成操作。
- (5) 用户在输入口令的时候,在场的其他人应回避,(用户有权要求其他人回避)。
- (6) 在做“系统升级”、“给系统加 PATCH”等对系统核心的操作时,应有两个管理员在场才能操作。

5. 路由器口令安全管理规则

- (1) 路由器“ENABLE”口令应由负责该路由器的运营维护工程师和部门负责人同时掌握。
- (2) 路由器“ENABLE”口令应在部门相关领导处存档(硬拷贝)。
- (3) 只有经理有权或授权修改“ENABLE”口令。

6. 路由器安全操作规则

- (1) 任何管理员不得擅自修改路由器配置,须经部门负责人同意后方可进行。
- (2) 对路由器做任何配置的修改之前要对配置做备份,抄送经理。
- (3) 对路由器做任何配置的修改之后,只有确认正确之后方可“write memory”。
- (4) 修改路由器的任何设置需在值班日志上详细记录,交接班时做必要说明。
- (5) 修改路由关键配置需有两个管理员同时在场的情况下才能操作。
- (6) 在路由器有业务承载的情况下,路由器的重新启动,需经过部门负责人批准方可执行。

7. 网络操作人员保密规则

- (1) xxx 信息港宽带网络系统管理员不得在任何时间、地点、以任何的形式向除 xxx 信息港宽带网络管理员之外的任何人泄露关于 xxx 信息港宽带网络的内部结构、网络设备的端口配置的情况。
- (2) xxx 信息港宽带网络系统管理员不得在任何时间、地点、以任何的形式向除 xxx 信息港宽带网络管理员之外的任何人泄露关于 xxx 信息港宽带网络内部的 IP 地址分配的情况和设备域名的设置规则。
- (3) xxx 信息港宽带网络系统管理员不得在任何时间、地点、以任何的形式向除 xxx 信息港宽带网络管理员之外的任何人泄露关于 xxx 信息港宽带网络内部主机的应用服务器的

- 具体的端口（TCP/UDP）的配置情况（包括防火墙的设置）。
- (4) xxx 信息港宽带网络系统管理员不得在任何时间、地点、以任何的形式向除 xxx 信息港宽带网络管理员之外的任何人泄露关于 xxx 信息港宽带网络管理员远程工作所使用的连接方法。
- (5) xxx 信息港宽带网络系统管理员不得在任何时间、地点、以任何的形式向除 xxx 信息港宽带网络管理员之外的任何人泄露关于 xxx 信息港宽带网络曾出现的网络故障（包括曾被黑客攻击或系统瘫痪）。避免造成不良影响。

第五章 网管维护管理

第一节 通则

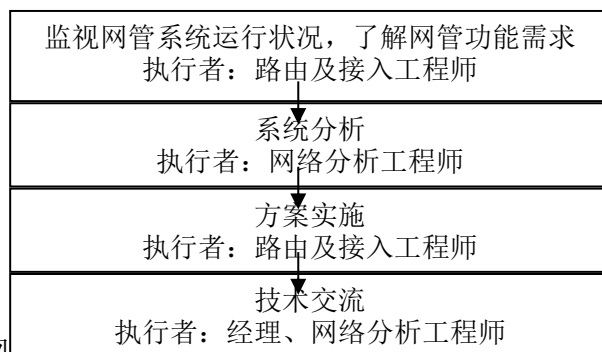
第60条 网络管理维护的目的是监测网管系统本身的运行状况，并按实际情况对相关管理系统进行优化升级，以确保网管系统高效、安全、稳定地为高速互联网客户服务。

第61条 网管系统的管理目标包括：

- 网管应用系统的运行性能统计
- 网管系统应用功能开发
- 网管系统运行效率

第二节 网管系统管理的基本要求

第62条 网管系统业务管理的基本工作流程如下：



- 1、监视网管系统运行状况，了解网管功能需求。
- 功能描述：随时监视网管平台及其应用系统的运行性能，掌握网管系统的运行瓶颈，并从网管系统应用人员处了解新的网管需求信息。
- 2、系统分析
- 功能描述：对已经掌握的网管系统运行瓶颈以及新的网管功能需求进行全面分析，并针对运行瓶颈做出优化处理方案，对新的网管功能需求做出可行性建议。
- 3、方案实施

- 功能描述：对经过系统分析得出的网管系统优化方案和可行性建议进行组织实施。
- 4、技术交流
 - 功能描述：跟踪当前网管技术动态，根据方案实施的具体情况，组织网管技术交流。
- 第63条 网管系统的电源必须通过不间断净化电源（UPS）引出，不得任意中断UPS电源。
- 第64条 网管系统的工作人员应执行以下基本操作纪律，：
 - 1 严禁擅自增减网管系统中的硬件设施。
 - 2 严禁在网管系统终端设备上运行其它软件和做与网管系统维护无关的事情。
 - 3 严禁擅自修改、删除网管操作系统文件。
 - 4 严禁擅自修改配置、数据及清除各类告警。
- 第65条 网络参数管理要做到：
 - 1 作好网管参数、网元参数的数据及数据库备份工作，应由专人负责，定期核对，妥善保管。
 - 2 凡涉及参数的修改，必须上报主管部门。参数修改时需要两名技术人员共同参与，作好记录，通知相关区域。涉及可能影响电路运用的操作，必须申请时间，经同意后方可进行。
- 第66条 网管系统出现告警时，要迅速查明原因，协助重大抢修任务，及时恢复通信，同时必须立即向主管部门上报。
- 第67条 严格执行网管系统口令管理办法，遵守“不扩散、不乱改、不隐瞒”的操作纪律。

第三节 网管系统的日常管理

- 第68条 网管中心的业务人员必须掌握网管系统的配置，使用权限及管理范围的详细情况。
- 第69条 网管系统平时放至监视状态。
- 第70条 为提高网管系统的真实性和可靠性，对无效告警予以确认，并有效控制。一旦发生告警，应在本班次内予以处理，解决。不得以任何方式拖延故障处理时间。
- 第71条 要求每班次认真填写《网管维护记录本》。
- 第72条 每日应统计所发生的告警，并加以分析，作到三清，即“原因清、时间清、地点清”。每月底对发生的故障进行全面分析，完成故障统计分析报表，提出整改意见。
- 第73条 网管系统故障的考核办法：
 - 1、网管系统出现影响系统不能工作的故障为一类故障。
 - 2、其它为二类故障。
- 第74条 厂家需对各级网管系统进行操作时，必须经主管部门批准方可进行。
- 第75条 每日进行除尘清扫，每季应全面、彻底清扫。

第六章 质量管理

第一节 通则

- 第76条 质量管理以保证全网运行质量良好为目标。质量管理的内容是对系统运行的各个环节进行质量控制、监督检查日常维护和定期检修的质量、设备运行质量和系统综合维护质量、发现质量隐患、采取预防措施，不断提高系统运行质量和服务质量。
- 第77条 质量管理的主要内容如下：
对系统运行的各个环节进行质量控制，监督检查日常维护和定期检修的质量、设备运行质量和系统综合维护质量，发现质量隐患，采取预防措施，不断提高系统运行质量和服务质量。
- 第78条 按照统一领导、分级管理和分工负责的原则，加强统计分析和质量监督检查工作，形成从下到上逐级负责、从上到下逐级监督检查的质量管理体系，质量检查结果应与考核挂钩，奖优罚劣。

第二节 质量统计与分析

- 第79条 质量统计必须做到真实、准确、及时。
- 第80条 定期进行质量分析，找出故障和异常现象的原因，提出并采取预防质量下降或改善运行质量的相应解决措施。
- 第81条 按规定定期汇总质量统计报表，上报主管部门。
- 第82条 网管系统运行质量的主要统计项目：
1、整个网管系统的障碍次数及障碍历时。
2、网管数据采集的完好率：
$$\text{完好率} = (\text{统计期内的总周期数} - \text{非正常周期数}) / \text{统计期间的总周期数} \times 100\%$$

3、服务器等主要设备的故障停机次数及历时。
5、网管软件系统的故障中断及历时等。
- 第83条 系统的运行质量统计的主要内容包括障碍次数、障碍历时、通信重大阻断及质量分析。
1、 障碍和重大阻断
(1) 凡电路在承担任务期间不论何种原因造成电路中断或质量降低至用户反映无法使用时称电路障碍。
(2) 凡投入通信业务的主用和备用设备在规定运行时间内不能正常运行者称设备障碍。
(3) 发生在网络规划管理部责任范围以内的故障称管部门内障碍，以外者称管部门外障碍。
(4) 凡发生在出口链路上的障碍称出口链路障碍。
(5) 凡因工作责任心不强，违反操作规程或其他人为原因造成的电路及设备障碍、出口中断均为人为障碍（包括重大阻断）。

第三节 质量监督检查

- 第84条 质量监督检查，应按照统一领导、分级管理的原则，按每人所辖范围内的质量统计分析和质量监督检查。质量监督检查小组由公司领导、人力资源部经理、客户服务经理及本部门负责人组成。
- 第85条 质量检查工作内容：
- 1、 检查各项规章制度的执行情况，加强系统运行的严格管理。
 - (1) 检查设备操作及维护管理制度、机房管理制度、安全保密管理制度和统计分析制度的执行情况，以及软件修改制度的执行情况。
 - (2) 检查各岗位责任制是否符合各岗位的职责要求，发现岗位设置与实际情况不符，及时做出调整。
 - 2、 检查各项维护作业的完成情况，监督有关部门按规定的质量要求搞好管理维护工作。
 - (1) 按规定的项目、周期、数量和方法，检查相关的管理维护工作。
 - (2) 检查作业项目的执行情况和质量验收情况。
 - (3) 检查系统的各项检修测试数据是否达到了规定的技术要求，检查运行中的设备、系统、线路的质量，重点是设备完好率和线路可用率。
 - 3、 检查各项原始记录的填写情况和各项技术资料的建立及保管情况。
 - (1) 检查日常维护记录。
 - (2) 各项原始记录的填写是否认真、准确、完整。
 - (3) 检查各类技术资料的管理情况。
 - 4、 对工程质量进行检查，严把质量关，做好工程建设与维护的衔接工作。
- 第86条 部门负责人和维护管理人员应认真履行各自的职责，凡由于人为原因而造成损失的，应按各级职责范围做出检查，并追究其责任。

第四节 质量考核评定

- 第87条 质量考核评定主要包括以下内容：
- 1、 维护项目的执行情况
 - 2、 障碍处理和历时
 - 3、 各项规章制度的执行情况
 - 4、 机房环境与安全保密
 - 5、 严重故障、系统瘫痪情况
- 第88条 质量考核评定具体办法及标准由人力资源部确定，作为奖优罚劣的重要依据，以不断提高系统的维护水平，进一步提高和改进xxx信息港宽带网络运营的效率和质量。

附件一 网络设备维护管理记录

1、值班日志

2、设备机历本

值班日志

值班日志

网络规划管理部

年 月 日

网管日志

____年__月__日

星期__

天气： .

接班时间				交班时间			
值班人				接班人			
大事记	上午：						
	下午：						
各设备单元情况							
故障记录							

值班记录

	设备	温度	链路	CPU%				MEM%				流量 Mb/s			
				x%	x%	x%	x%	xx%	xx%	xx%	xx%	xxM	xxM	xxM	xxM
出口路由 器	xx155M-1														
	xx155M-2														
	xx 卫星														
	世纪互联														
核心路由 GSR	石桥铺														
	两路口														
	沙坪坝														
	江 北														
汇聚层 6509	SQP6509														
	LJM6509														
	SSQ6509														
	SPB6509														
	NP6509														
	YJP6509														
接入层	Sqp5024-1														
	Sqp5024-2														
	Yjp5024														
	Ljm5024-1														
	Ljm5-24-2														
	Np5024														
	Ssq5024														
	Spb5024														
	LJM-MA5200														
采集时间				10 点	16 点	22 点	2 点	10 点	16 点	22 点	2 点	10 点	16 点	22 点	2 点
	主机	域名/IP						服务				状况			
服务器情况	主 DNS	NS1.CQNET.COM.CN						DNS							
	辅 DNS	NS2.CQNET.COM.CN						DNS							
	WWW	WWW.CQNET.COM.CN						WWW							
	WWW	WWW.CQI.COM.CN						WWW							
	MAIL	211.158.2.43						MAIL							
	WEBMAIL	211.158.2.47						MAIL/WWW							
	虚拟主机	211.158.6.19						WWW							
	托管主机	www.xinstar.net						WWW							
	托管主机	www.cqss.com.cn						WWW							
	托管主机	www.cqzyair.com.cn						WWW							

（注：GSR、6509、7505 报警温度 48 度，采集时间：10:00、16:00、22:00、2:00）

设备机历本

重庆网通信息港宽带网络 设备机历本

设备名称: _____

安装时间: _____

负 责 人: _____

网络规划管理部

填写人姓名			年	月	日
故障 记录					
插板 更换 记录					
系统 升级 记录					
备注					

附件二：IP 故障处理流程

遵照经过讨论并形成制度的公司流程执行。