



中铁行包快递
China Railway Parcel Express Co., Ltd.

营业部基础管理制度

YINGYEBU JICHU GUANLI ZHIDU



中国铁道出版社
RAILWAY PUBLISHING HOUSE



中铁行包快递
China Railway Parcel Express Co., Ltd.

中铁行包快递有限责任公司

营 业 部 基 础 管 理 制 度

中 国 铁 道 出 版 社

2005 年 · 北 京

书 名:营业部基础管理制度

作 者:中铁行包快递有限责任公司

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

责任编辑:黄 燕 吴 军

封面设计:薛小卉

印 刷:北京市彩桥印刷厂

开 本:787×1092 1/32 印张:1 字数:22 千

版 本:2005年3月第1版 2005年3月第1次印刷

书 号:15113·2073

定 价:4.50 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

编辑部电话:市电(010)51873044

发行部电话:市电(010)51873169

路电(021)73044

路电(021)73169

目 录

货件、票据、单证的传递与交接管理办法·····	2
行包仓库管理办法·····	4
行包装卸作业管理办法·····	6
行包票据管理办法·····	10
文件、电报收发及传递管理办法·····	12
行包规章制度管理办法·····	14
消防安全工作管理办法·····	16
携带式无线电话机管理办法·····	18
环境卫生管理办法·····	19
职工日常学习管理办法·····	20
员工仪容仪表、服务礼貌管理办法·····	22
员工服务用语管理办法·····	24
师徒合同管理办法·····	25
营业部工作竞赛考核标准·····	26
附件：营业部工作竞赛考核自评表·····	30

货件、票据、单证的传递与交接管理办法

1 范围

本办法规定了行包货件、票据、单证的管理内容与要求。

本办法适用于营业部行包运输中货件、票据、单证的使用管理。

2 票据、单证种类

行李票、包裹票、客运运价杂费收据、退款证明书、托运单、行包货签、行包装卸交接证、行包作业交接单、取货凭证、包裹接取送达票、客运记录。

以上票据、单证以交接班登记簿办理交接。

3 交接对象

班与班、制票与拴签、制票与计划、录入与计划、送车与列车、接车与列车、司磅与大客户、司磅与分拨中心、司磅与中铁快运、接车与库管、库管与中转、库管与换票、换票与分拨中心、换票与大客户、换票与中铁快运、库管与分拨中心、库管与大客户、库管与中铁快运。

4 管理内容与要求

4.1 班与班交接

4.1.1 内勤交班时，交班人应将各种已使用过的票据、未使用过的票据，按起、止号的要求逐项填记在交接班登记簿上。

4.1.2 内勤接班时，接班人应按交接班登记簿上记载的起、止号逐项核对，并点清已使用过的票据张数和未使用过的票据张数。

4.1.3 经双方核对准确无误后,在交接班登记簿上签章确认。

4.1.4 外勤交班时,交班人应将未装运、未中转、未落地、未交付的货件,按票核货,票货相符,按批、件、总批、总件、到站(去向)详细登记在交接班登记簿上。

4.1.5 外勤接班时,接班人应根据交接班登记簿上记载的批、件、总批、总件、到站(去向)逐项核对,尤其是已装上拖车的货件和尚未落地的货件。

4.1.6 经双方核对后,确认票货相符,在交接班登记簿上签字确认。

4.2 岗位与岗位交接

4.2.1 岗位关系为“交接对象”中所明确的交接关系。

4.2.2 坚持货动、票动有交接,交接有手续的制度,严禁信用交接或不办理交接。

4.2.3 交接手续为本办法 4.1.1~4.1.6 规定的内容。

4.2.4 发生非正常情况时,应编制“客运记录”说明。

4.2.5 交接时一律使用“万次印章”签认。

5 检查与考核

5.1 检查内容:按本办法第 4 项内容进行检查。

5.2 考核办法:按公司、分公司有关规定进行考核。

行包仓库管理办法

1 范围

本办法规定了库区的设施配置、行包堆码、保管、出入库及安全管理的内容。

本办法适用于行包仓库的设施配置、行包堆码、保管、出入库及安全的管理。

2 仓库设施

2.1 根据行包业务量的需要,利用好仓库面积,服务于行包运输生产。

2.2 根据消防工作的有关规定,仓库内必须配置消防设施和器材。

2.3 保证仓库照明设施良好。配备搬运用的生产工具。

2.4 仓库管理,使用白线划分货位和车位,并有相应揭示牌。用黄线标识车辆通道,用红线标识消防通道。

3 管理内容与要求

3.1 营业部主管生产的副经理对仓库管理负有全面管理责任,并加强日常检查和考核。

3.2 建立仓库值班和巡视制度,采取必要的防盗防范措施,做好治安保卫工作。

3.3 设有门卫专人管理,严禁客户入库自找自拿。

3.4 提高消防意识,加强消防检查。每年对职工进行一次消防知识教育和消防演练。

3.5 按消防规定对消防措施和器材进行定期检查,确保其性能良好。

3.6 仓库内必须留有消防通道,通道前不准停车、堆放物品。

3.7 加强危险品检查,防止危险品进入仓库。

3.8 仓库内严禁吸烟,并有明显的揭示标记。

3.9 发送仓库货位设置:

3.9.1 始发的货件可按到站、去向堆放,也可按车次堆放。

3.9.2 对贵重品、易碎品、放射性物品、鲜活物品、大客户物品、限时运输的物品必须单独设区堆放。

3.9.3 入库的行包根据货位揭示牌,堆码整齐,符合仓库堆码标准。

3.10 到达仓库货位设置:

3.10.1 到达货件货区的划分可按件数确定,也可按其票号的尾号确定。

3.10.2 贵重品、易碎品、放射性物品、鲜活物品、超重物品、超大物品、大客户物品必须单独设区堆放。

3.11 保持仓库整洁卫生,做到窗明地净,消灭四害。

4 检查与考核

4.1 检查内容:按本办法第3项内容进行检查。

4.2 考核办法:按公司、分公司有关规定进行考核。

行包装卸作业管理办法

1 范围

本办法规定了行包装卸一次作业程序和岗位作业标准。

本办法适用于行李、包裹装卸和搬运堆码工作。

2 作业内容与要求

在营业部经理的领导下,配合好行李员质量良好地完成各项装卸、搬运任务。

3 承运前搬运

3.1 行李、包裹搬至危险品检查仪上进行检查,检查率达到 100%,杜绝危险品、违禁品夹带托运。

3.2 检查包装是否完整牢固、适合运输。

3.3 经安全检查后,将行李、包裹搬至磅秤上由司磅员司磅。

3.4 使用安检称重一体机的按本办法 3.1 办理。

4 承运库搬运

4.1 承运的行李、包裹,按到站、方向、车次或指定货位,入库整齐堆码,符合堆码标准。

4.2 根据装车计划,分车次,逐票逐件唱号对货,按照站顺装上拖车,做到便于清点,符合拖车装载标准。

4.3 货票核对正确后,分站顺点清件数与行李员核对准确后绑好安全网(绳),严禁盲目加装,防止发生票货分离。

5 站台装卸

5.1 接送车作业提前 10 min 到达作业地点,站台就地清点件数。行驶途中必须护送,防止行包跌落造成破损。

5.2 护送时应站稳扶牢,严禁骑跨两车或站立在两车连结处,不准坐卧在货件上。护送过程中最后一辆无论空重,必须有人护送。

5.3 不准骑驶托运的自行车、轻便摩托车。

5.4 行包作业车辆过平过道时要认真执行“一停、二看、三引导、四通过”的制度,并设平过道专职安全引导员,无专职安全引导员引导禁止通过。

5.5 有专用行包通道的车站,必须有专人看护。严禁闲杂人员入内,专用通道内不准停放车辆和堆放货件,保证通道畅通和安全。

5.6 装卸作业时应先卸后装,车门唱数,按列车行李员或运输方案指定的货位整齐堆码,符合行李车装载技术要求。

5.7 装卸行李、包裹时,做到不摔、不抛、不翻、不滚,有序装卸,轻拿稳放,弯腰拿,双手放。

5.8 发现异状及时与行李员联系,如实批注,并与行李员核对件数。

5.9 列车停稳后开始作业,车动前停止作业,严禁飞乘飞降和背面作业。

5.10 装卸作业结束后用对讲机通知运转人员“作业完毕”,并及时把车辆拖离至安全处所,检查作业地点有无跌落行包,绑好安全网(绳),护送入库,作业人员同车出同车回。

6 到达库搬运

6.1 到达行李、包裹及时入库,逐件唱报签号,按行李员指定的货位分批堆码。

6.2 做到“三清”(车车清、票票清、件件清),不放错货位,不混堆,符合堆码标准。

6.3 发现破损、松散行包及时修补、捆扎,通知行李员记入台账。

6.4 按行李、包裹票记载的货位,准确查找货件。票货核对做到“一找,二撕,三核对,四确认”(一找:货件找准,二撕:货签不漏撕,三核对:票、签、货核对,四确认:交付行李员确认),搬至交付地点,核对领货凭证,无误后交客户。

7 仓库理货

7.1 根据仓库货位揭示,按时整理货件,随时保持仓库堆码符合标准。

7.2 每天按票核对库存货件,做到库存货件票货相符。

8 行包堆码标准

8.1 库区堆码:承运(中转)按到站方向、车次定位入库,到达按件数或尾数分批入库。

8.2 做到堆码整齐,留有通道,大不压小,重不压轻,票签向外,箭头朝上,横成行,竖成线,轻拿稳放,便于核对,留有消防通道。

9 拖车装载要求

9.1 按车次、站顺整齐堆放上拖车。

9.2 装载高度从车底板起向上不超过 1 500 mm,装载宽度每侧不超出车底 150 mm。

9.3 做到不超载、不偏载、不超重、不超宽,鲜活包裹隔离装载。

9.4 行驶时绑好安全网(绳),拖挂车辆原则上重车 4 辆、空车 5 辆。

10 牵引车、拖车行驶要求

10.1 行包牵引车站台行驶时,行驶速度不得超过 10 km/h。

10.2 列车进出车站时,严禁牵引车与其同时行驶。

10.3 Z、T 字头列车通过前 10 min,邻近线路的站台严禁牵引车行驶或移动。

10.4 旅客列车停妥后,方准作业车辆靠近行李车进行作业。车轮与站台边缘不得少于 150 mm。

10.5 在高站台作业时,牵引车、拖车必须在列车停稳后,方准在该站台行驶。

11 牵引车、拖车、小推车停放要求

11.1 牵引车、拖车、小推车统一编号,定置管理。

11.2 按指定停车位置整齐停放,库区停车与货位分开,站台停放牵引车必须顺向停放并有人看护,做到有车必有人。

11.3 牵引车静态时,必须熄火、制动,并采取防滑、防溜措施。

12 检查与考核

12.1 检查内容:按本办法第 3~11 项内容进行检查。

12.2 考核办法:按公司、分公司的有关规定进行考核。

行包票据管理办法

1 范围

本办法规定了行包票据的使用管理内容与要求。

本办法适用于行包票据的使用管理。

2 票据种类

行包运输使用的行李票、包裹票、客运运价杂费收据、配送票据、有价表格及有关生产用的各种表、单、证等统称为行包票据。

3 管理内容与要求

3.1 行包票据的请领

3.1.1 行包票据的订印由公司统一安排。

3.1.2 行包票据的请领由分公司负责组织。

3.1.3 营业部按计划向分公司请领行包票据,请领单必须填写完整、正确、清晰,印章齐全。

3.1.4 行包票据到达后,营业部必须在规定时间内清点登记并签返回单。

3.2 行包票据的保管和使用

3.2.1 行包票据应有 4~6 个月的储备量,做到不脱档、不脱售、不积压。

3.2.2 行包票据应定期组织清查,做到账账、账实相符,用完的行包票据要按月装订。

3.2.3 各种行包票据都要专档使用,不能任意多头和跳号使用,未经分公司批准,营业窗口不得随意相互调拨,调拨手续按规定办理。

3.2.4 使用完了的票据、账表要严格按照规定年限妥善保管,期满销毁应报分公司批准,不得擅自处理,严防外流和散失。

3.2.5 票据请领单、缴销清单、调拨单根据编号顺序装订,保证完整。

3.3 行包票据填写质量

3.3.1 原则上必须机打。需手工填写时,按规定格式逐项填写齐全,应填项目必须填写,不得任意省略和简化。

3.3.2 不用错别字,不用非规定的简化字和自造字,不写无法辨认的潦草字。不出格、不串格,复写时防止模糊不清。

3.3.3 正确确定里程、经由、品名、重量、人数、运价,正确计算运费和杂费。

3.3.4 戳记端正、位置适当、清楚,能辨认戳记内容。

4 检查与考核

4.1 检查内容:按本办法第3项内容进行检查。

4.2 考核办法:按公司、分公司有关规定进行考核。

文件、电报收发及传递管理办法

1 范围

本办法规定了营业部内文件、电报收发及传递事项。

本办法适用于营业部内文件、电报收发及传递管理。

2 管理内容与要求

2.1 文件、电报集中管理,建立收文登记簿和发文登记簿。营业部调度室的业务文件、电报要保存齐全、完善。

2.2 凡收到文件、电报后一律按自编号、日期、文件号、电报号、简要内容,逐项登记。

2.3 需要传递的文件、电报应及时传递,并认真做好交接签收手续。班组负责人应亲自到调度室摘录命令及文电内容,相关内容记录在班组基础管理台账中。

2.4 收到停、限办类电报后,还应及时通知有关人员修改对外揭示及微机程序,确保业务质量。

2.5 收到往来查询类电报后,应在规定的时效内及时答复,并将答复电报与查询电报粘贴起来,便于查找和责任划分。

2.6 营业部经理和有关人员开会带回来的文件,3日内必须登记,统一管理,以免遗漏。

2.7 需要记名式传达的文件、电报经签名后统一归档。

2.8 拍发加急电报时,需征得营业部经理同意。必要时,应请示分公司领导,批准后方可实施。

2.9 因工作需要,业务类文件、电报可以摘抄、复印。

2.10 所有文件、电报应按其等级、性质,分类登记、装

订、保管。

2.11 电子文件管理办法按上述规定办理。

3 检查与考核

3.1 检查内容:按本办法第2项内容逐项进行检查。

3.2 考核办法:按公司、分公司有关规定进行考核。

行包规章制度管理办法

1 范围

本办法规定了行包规章制度管理的内容与要求。

本办法适用于营业部规章管理。

2 管理职能

2.1 按照上级要求做好营业部的规章修改及对外揭示工作的组织和实施。

2.2 针对生产需要,配备各种规章,修改对外揭示。

2.3 对营业部规章资料完整负责。

3 管理内容和要求

3.1 营业部的规章应定位管理。客户服务中心、调度室的规章应齐全,完善。营业部指定专人负责营业部的规章管理、补充、修改工作,班组的规章由专人管理,定时修改。班组规章的修改、补充内容由营业部统一组织。做到修改有登记,检查有记录,交接有手续。

3.2 各营业部的资料统一按公司标准要求配备,各班组岗点资料应指定人员负责,做到齐全整洁,修改及时、正确。

3.3 遇到发放、更换规章业务资料时,以营业部为单位签章一次领取,新增人员应尽快配备。

3.4 营业部领取的材料、资料要及时按要求发放到班组、岗位。

3.5 规章资料的修改项目要齐全,字迹要工整、清楚,数字要准确,规格要统一,资料要整齐。各营业部要定期组织对规,有关修改内容到达营业部后,最迟不超过 10 天修改完毕,