



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

营业部岗位标准

YINGYEBU GANGWEI BIAOZHUN

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 岗 位 标 准

中国铁道出版社

2005年·北京

书 名:营业部岗位标准

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:0.75 字数:14 千

版 本:2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

书 号:15113·2069

定 价:3.50 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

行李值班员岗位标准.....	1
计划行李员岗位标准.....	4
行李员岗位标准.....	6
列车行李员岗位标准	10
装卸值班员岗位标准	12
装卸工岗位标准	14
叉车司机岗位标准	16
牵引车司机岗位标准	18

行李值班员岗位标准

一、基本素质要求

1. 文化素质:高中、中专(技)毕业及以上。
2. 专业要求:铁道运输专业毕业或经专业培训合格。
3. 职业资格:行李值班员职业资格证书。
4. 工作经历:从事铁路行包工作4年及以上。
5. 身体要求:五官端正,无色盲,身体健康,能胜任本岗位工作。
6. 职业道德:遵章守纪、爱岗敬业、服从指挥、团结协作。

二、基本知识和技能要求

1. 熟知行李、包裹运输组织原则。
2. 熟知行李、包裹计划运输的有关规定,掌握运输能力,审核行李、包裹运输计划。
3. 熟知行包发送、中转、到达交付作业流程;熟知行包库房管理制度、库房管理分区原则。
4. 熟知各行包办理厅(点)的行包运输规律。
5. 熟知铁路信号的种类、视觉信号的基本颜色及显示作用。
6. 熟知行李、包裹运输中发现危险品和国家限制运输物品的处理规定,组织、指导特定危险品及科学尖端产品,国家保密物资的承运、装卸、搬运、保管业务。
7. 正确计算行包运到期限,计算并核收运费、杂费,填写行李、包裹票据,审核填报报表,熟知票据、现金管理和运输收

人管理的有关知识和规定,并能正确执行。

8. 熟知国际联运行包运输的有关规定。

9. 熟知办理租车、包车、自备车辆、整车运输的有关规定。

10. 组织办理整车行李、包裹运输。

11. 组织办理租车、包车、自备车辆的有关业务。

12. 了解邮件运输的有关规定。

13. 掌握行包停限办的规定、主要行包中转站的中转范围。

14. 处理班组行包运输的一般业务问题。

15. 熟知无法交付的行李、包裹的处理规定,并能正确处理。

16. 正确编制客(货)运记录,编发铁路电报。

17. 掌握行包事故处理的有关知识及规定,会处理行包事故。

18. 熟知线路中断后,对行李、包裹安排的有关规定,并正确处理。

19. 熟记本站各次旅客列车的到开时刻、停靠站台、运行区间、沿途停车站和行李车编挂位置、类型、标记、容积及载重量。

20. 熟知安全运输及客运职工安全的有关知识和规定。

21. 掌握发生火灾的报警方法和消防设施、设备的位置、性能,并会正确使用。

22. 熟知《铁路车站旅客运输作业标准》的有关规定,组织班组人员按标准进行作业。

23. 协调行、装关系,站、车关系。

24. 默画全国铁路客运运价里程接算站示意图。

25. 掌握全面质量管理和班组管理的有关知识。

三、工作质量要求

1. 严格执行铁路有关行包运输的各种规章制度、文电、命

令、指示。

2. 按规定着装,佩戴标志,用语规范,举止端庄。

3. 负责班组行李、包裹运输的组织领导工作,文明礼貌地为客户服务。

4. 按作业标准检查指导行包的承运、装卸、中转、保管、交接、交付,对重点物资运输亲自到位。做到文明装卸,确保行包安全。

5. 协调行、装关系,站、车与地方的关系。

6. 搞好班组基础管理,不断提高技术业务素质 and 班组管理水平,做到无责任事故、无服务质量问题。

计划行李员岗位标准

一、基本素质要求

1. 文化素质:高中、中专(技)毕业及以上。
2. 专业要求:铁道运输专业毕业或经专业培训合格。
3. 职业资格:计划行李员职业资格证书。
4. 工作经历:从事铁路行包工作 2 年及以上。
5. 身体要求:五官端正,无色盲,身体健康,能胜任本岗位工作。
6. 职业道德:遵章守纪、爱岗敬业、服从指挥、团结协作。

二、基本知识和技能要求

1. 了解行包运输设备的技术性能及相关知识,正确使用和维护微机等现代化办公设备。
2. 熟知行包计划运输的有关规定,行包计划运输方案的编制依据和要求。编制行李、包裹装车计划,并能组织实施,充分利用运输能力。
3. 掌握客运运价里程和行包运费、杂费的计算。
4. 了解隔离行李车办理行包业务的规定。
5. 熟悉行包整车运输的有关规定。
6. 熟知行包房的现代化管理;熟知库房货位区划、查询和基本管理制度。
7. 能进行行包信息的录入、查询等操作。
8. 正确办理包车、租车、自备车辆及整车运输的有关业务。
9. 正确统计有关数据,绘制有关图表,填制行李、包裹旬

(月)报告,积累资料。

10. 进行货源调查,掌握吸引区内包裹流量、流向及其变化规律。

11. 掌握行包停限办的规定、行包中转站的中转范围,正确接收、布置调度命令。

12. 熟知铁路快运包裹运输的规定。

13. 熟知本站旅客列车的运行区间、到开时刻、停靠站台、沿途停车站和行李车编挂位置、类型、标记、容积及载重量。

14. 熟知铁路信号的种类、视觉信号的基本颜色及显示作用。

15. 熟知安全运输的有关规定。

16. 熟知行包事故处理的相关规定。

17. 熟知线路中断后对行李、包裹安排的有关规定,并正确处理。

18. 掌握发生火灾的报警方法和消防设施、设备的位置、性能,并会正确使用。

19. 默画全国铁路客运运价里程接算站示意图。

三、工作质量要求

1. 严格执行铁路有关行包运输的各项规章制度、文电、命令、指示。

2. 按规定着装,佩戴标志,用语规范,举止端庄。

3. 准确编制计划,积极组织货源,组织行包合理运输和均衡运输。

4. 对抢险救灾物资、急救药品、零星支农物资应优先安排,及时运输。对承诺的货件,按要求及时装运。

5. 组织落实日班计划,提高计划质量。

6. 无责任事故,无路风事件。

行李员岗位标准

一、基本素质要求

1. 文化素质:高中、中专(技)毕业及以上。
2. 专业要求:铁道运输专业毕业或经专业培训合格。
3. 职业资格:铁路行李员职业资格证书。
4. 工作经历:有2年及以上工作经历。
5. 身体要求:五官端正,无色盲,身体健康,能胜任本岗位工作。
6. 职业道德:遵章守纪、爱岗敬业、服从指挥、团结协作。

二、基本知识和技能要求

1. 熟练操作行包运输有关设备;正确使用微机等现代化办公设备。
2. 熟知行李、包裹运输组织原则。
3. 熟知铁路信号的种类、视觉信号的基本颜色及显示作用。
4. 熟知行李、包裹的范围及包装的规定。
5. 熟知行李、包裹运输收入及保价、保险运输的有关规定。
6. 正确计算并核收运费、杂费,填写票据,熟知票据、现金管理和运输收入管理的有关知识和规定,并能正确执行。
7. 正确计算行李、包裹运到期限和对逾期到达的处理。
8. 熟知包车、租车、整车运输、特定运输、限制运输、军事运输、国际联运行包运输和包裹押运、带运的规定。

9. 熟知行李、包裹事故处理的规定和处理程序。
10. 正确办理行包承运、交接、装卸、中转、保管、交付业务。
11. 办理变更运输和线路中断后,对行李、包裹的安排。
12. 识别常见危险品并按章处理,正确指导准予按包裹运输的危险品的保管、装卸。
13. 办理路用品的运送。
14. 按规定处理无法交付的物品,品名、重量不符及无票运输的行包。
15. 编写客运记录和编发铁路电报。
16. 办理行李、包裹查询业务,能够处理行李、包裹事故。
17. 熟知安全运输和客运职工安全的有关知识和规定。
18. 熟记本站各次旅客列车的运行区间、到开时刻、停靠站台、沿途停车站和行李车编挂位置、类型、标记、容积及载重量。
19. 熟知主要行包中转站的中转范围,掌握行包停限办的规定。
20. 掌握发生火灾的报警方法和消防设施、设备的位置、性能,并会正确使用。
21. 熟知《铁路车站旅客运输作业标准》的有关规定,并按标准进行作业。
22. 默画全国铁路客运运价里程接算站示意图。

三、工作质量要求

1. 严格执行铁路有关行包运输的各项规章制度、文电、命令。
2. 按规定着装,佩戴标志,用语规范,举止端庄。
3. 认真检查行包的品名、包装,严格执行《铁路行李、包裹

运输包装技术条件及标志》和行包运输条件,防止国家禁止和限制运输的物品及危险品夹带托运。

4. 正确检斤、计费,按规定填写票据,消灭溢赔款。

5. 认真监装监卸,正确办理站、车交接,保证列车正点运行。

6. 严格入库交接手续,货件堆码符合标准。做好防火、防爆、防湿、防盗工作。

7. 催领及时,交付正确,严禁客户进入库房自搬自取。

8. 库存货件与未交票据相符,账款相符,无溢赔,票据无丢失。各种资料、备品齐全定位,卫生符合标准。

9. 及时并正确修改规章,妥善保管票据、现金,正确结算账目,按时填报有关表报,收入管理符合有关规定。

10. 无责任事故,无服务质量问题。

11. 对旅客、货主托运的行包进行安全和包装检查,提供填写托运单、标签和整理行包包装的必要用具。

12. 做到品名相符,正确检斤、制票;核收运杂费,做到唱收唱付。

13. 装卸、搬运行包做到轻搬轻放,大不压小,重不压轻,尖头向上,标签向外,堆码整齐。

14. 对到达的行包核对票据,妥善保管,及时通知,准确验货,正确交付。对无法交付的行包按规定公告、处理。

15. 正确处理行包差错。发生行包事故,按规定及时办理理赔手续。

16. 仓库内无闲杂人员出入,严禁非行装人员查找、搬运行包。

17. 承运限制运输的物品时,按规定查验相关的运输证明。

列车行李员岗位标准

一、基本素质要求

1. 文化素质:高中、中专(技)毕业及以上。
2. 专业要求:铁道运输专业毕业或经专业培训合格。
3. 职业资格:铁路行李员职业资格证书。
4. 工作经历:从事客运乘务工作或相关工作 2 年及以上。
5. 身体要求:五官端正,无色盲,身体健康,能胜任本岗位工作。
6. 职业道德:遵章守纪、爱岗敬业、服从指挥、团结协作。

二、基本知识和技能要求

1. 熟知本岗位作业程序和技术要求。
2. 熟练使用和管理客车给水、照明、防暑、取暖等服务设施及备品。
3. 熟知值乘列车的编组和各停车站到开时刻及停靠站台,行李车的车型、标记、容积、载重量。
4. 熟知客运职工礼仪规范,主动热情做好行包运输工作。
5. 熟知值乘列车的行包运输方案、军运、中铁快运包裹运输等有关规定,隔离行李车办理行包业务的有关规定。
6. 熟知行包运输组织原则、范围、运到期限、中转和包裹的押运、路用物品运输的有关规定,妥善保管行包、公文、信件的要求。
7. 了解特定运输和限制运输的有关规定。
8. 熟知行包运输包装的规定。

9. 按规定办理站、车交接和预确报。
10. 按规定正确编写客(货)运记录,及时编发铁路电报,正确统计行包数量、重量,正确填写行包密度表。
11. 熟知行李、包裹运价里程的计算及运杂费的核收规定,默画全国铁路客运运价里程接算站示意图。
12. 熟知危险货物运输的有关规定,能识别常见危险品并按章处理。
13. 熟知铁路信号的种类、有关信号的显示方式和机车鸣笛鸣示方式及作用。
14. 熟知安全运输、客运职工安全、电气化区段安全作业的有关规定,会正确使用消防设备、紧急制动阀和手制动机。

三、工作质量要求

1. 严格执行铁路有关行包运输的各项规章制度、文电、命令。
2. 认真办理交接、核对票货,无误装、误卸,杜绝丢失、被盗、短缺等责任事故,安全、迅速、准确地输送行包。
3. 正确使用站名牌、隔离带准确预报,确保行包快装快卸。
4. 按规定堆码整齐、巧装满载,易碎、易污、放射性物品分别隔离,贵重品、精密仪器、尖端保密产品要妥善保管。
5. 行李车内无闲杂人员,货舱内要有明显禁烟标志,严禁在货舱内吸烟。
6. 严格执行车门管理制度,无漏锁、无漏检。
7. 及时并正确修改规章,各种资料、台账填写认真、统计正确,备品、设施完整齐全。
8. 按规定着装,佩戴标志,举止端庄,用语规范。
9. 无责任事故。

装卸值班员岗位标准

一、基本素质要求

1. 文化素质:初中毕业及以上。
2. 专业要求:经专业培训合格。
3. 职业资格:装卸值班员职业资格证书。
4. 工作经历:从事行李装卸工作2年及以上。
5. 身体要求:无色盲,身体健康,能胜任本岗位工作。
6. 职业道德:遵章守纪、爱岗敬业、服从指挥、团结协作。

二、基本知识和技能要求

1. 熟知行李、包裹运输组织原则。
2. 熟知行李、包裹计划运输的有关规定,掌握运输能力,审核行李、包裹运输计划。
3. 熟知铁路信号的种类、视觉信号的基本颜色及显示作用。
4. 熟知行李、包裹运输中发现危险品和国家限制运输物品的处理规定,组织、指导特定危险品及科学尖端产品,国家保密物资的承运、装卸、搬运、保管业务。
5. 了解办理租车、包车、整车运输的有关规定。
6. 了解邮件运输的有关规定。
7. 掌握行包停限办的规定,主要行包中转站的中转范围。
8. 熟知无法交付的行李、包裹的处理规定,并能正确处理。
9. 掌握行包事故处理的有关知识及规定。能处理行包事

故。

10. 熟记本站各次旅客列车的到开时刻、停靠站台、运行区间、沿途停车站和行李车编挂位置、类型、标记、容积及载重量。

11. 熟知安全运输及客运职工安全的有关知识和规定。

12. 掌握发生火灾的报警方法和消防设施、设备的位置、性能，并会正确使用。

13. 熟知《铁路车站旅客运输作业标准》的有关规定，组织班组人员按标准进行作业。

14. 协调行、装关系，站、车关系。

15. 熟知全国铁路客运运价里程接算站示意图。

三、工作质量要求

1. 严格执行铁路有关行包运输的各项规章制度、文电、命令。

2. 按规定着装，佩戴标志，用语规范，举止端庄。

3. 负责班组行李、包裹装卸的组织领导。

4. 认真执行行包运输组织原则和行包运输方案，掌握行包流量、流向。

5. 文明装卸，对重点物资运输亲自到位，确保安全。

6. 按作业标准检查指导行包的承运、装卸、中转、保管、交接、交付，协调行、装和站、车关系，安全优质地完成各项任务。

7. 搞好班组基础管理，不断提高技术业务素质 and 班组管理水平。

8. 无责任事故。