



中铁行包快递

China Railway Parcel Express Co., Ltd.

新流程岗位作业指导书

XINLIUCHENG GANGWEI ZUOYE ZHIDAOSHU



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

行 包 业 务 新 流 程 岗 位 作 业 指 导 书

中 国 铁 道 出 版 社

2005 年 · 北京

书 名:行包业务新流程岗位作业指导书

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:**1.625 **字数:**35 千

版 本:2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

书 号:15113·2076

定 价:5.50 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

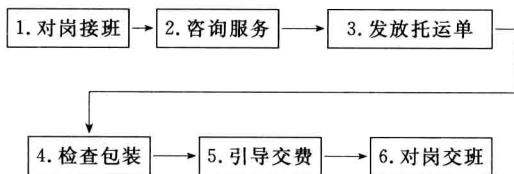
总台服务岗位.....	1
安检司磅岗位.....	3
制票岗位.....	5
拴签入库岗位.....	8
承运大客户岗位	10
库管备货岗位	12
计划岗位	14
送车岗位	17
接车岗位	19
中转票据录入岗位	21
列车行李员岗位	23
作账核票岗位	25
票据管理岗位	27
行包安全岗位	30
行李值班员岗位	33
到达库管岗位	35
到达票据录入岗位	37
到达通知岗位	39
到达换票岗位	41
到达大客户岗位	44
到达交付岗位	47

总台服务岗位

1 岗位职责

负责解答客户提出的有关问询,确保行包包装符合运输条件。

2 作业流程图



3 作业事项

- 3.1 为客户提供行包运输相关内容的咨询服务。
- 3.2 发放托运单(一式两份),指导客户正确填写。
- 3.3 检查行包包装,不符合要求时,及时让客户改进。
- 3.4 协助客户将行包放置到安检仪上,将托运单交安检司磅行李员。
- 3.5 引导客户到制票窗口交费。

4 作业标准

- 4.1 解答客户问询及时、准确。
- 4.2 指导客户填写的托运单事项完整。
- 4.3 行包包装符合包装标准。
- 4.4 放置在安检仪上的货物平稳,按顺序摆放,禁止并排。

5 本岗位表单证

托运单。

6 应处理信息项

无。

7 为下一工序应做的准备

7.1 指导客户正确填写托运单。

7.2 货物放置在安检称重仪上。

8 特别提示

8.1 行包包装完整牢固,适合运输。

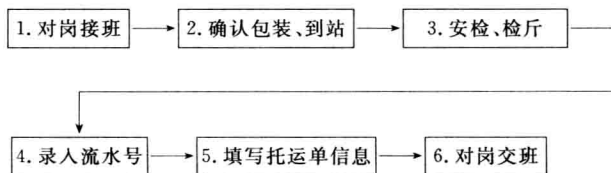
8.2 发现危险品、国家禁止或限制运输的物品时,及时、正确地处理。

安检司磅岗位

1 岗位职责

确认行包包装、品名、到站限制,正确安检、检斤,准确填写托运单“承运人确认事项”栏内相关内容。

2 作业流程图



3 作业事项

3.1 确认行包包装、品名、到站符合行包办理限制。

3.2 启动安检称重仪安检、检斤。

3.3 填写托运单流水号、货物的实际件数、重量、行李或包裹类别确认信息和承运人记载事项内容。

3.4 将托运单甲联加盖名章交客户,乙联夹在货物上入库。

4 作业标准

4.1 接清电报、业务资料和停限办电报,双方确认后在交接登记簿上盖章。

4.2 正确安检、检斤并将件数、重量填记在托运单上,标注行李或包裹选项。

4.3 正确填写、录入流水号。

5 本岗位表单证

托运单。

6 应处理信息项

货物扫描图片。

7 为下一工序应做的准备

7.1 整理好工作业务资料和停限办等资料。

7.2 做好微机维护工作。

7.3 将应交接的注意事项填写在交接登记簿上。

7.4 双方确认,盖章交接。

8 特别提示

8.1 坚持货动、票动有交接,交接有手续,严禁信用交接或不办理交接。

8.2 正确识别危险品,按章处理。

8.3 同一品名的货物必须一起过磅。

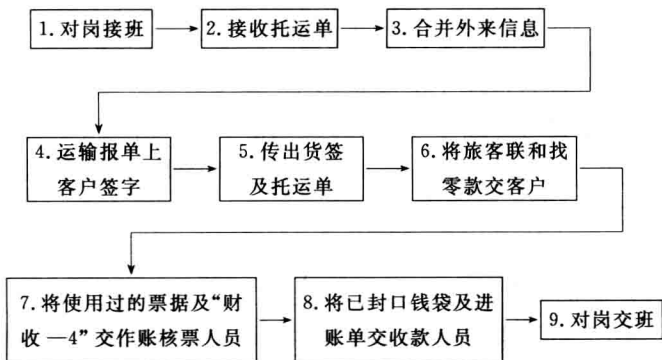
8.4 超重货物须单独过磅,单件货物重量超过 50 kg (不包括 50 kg),而不超过 200 kg(包括 200 kg)时,如果到站属于公司所辖营业部,不产生中转时,营业部应向分公司请求命令后方可办理承运手续,如果到站属于非公司所辖营业部或需产生中转时,需请求调度命令后办理。

制票岗位

1 岗位职责

对托运单的内容进行确认,正确计算行李、包裹的运费,制作和打印票据和货签,准确核对费用。

2 作业流程图



3 作业事项

- 3.1 正确登录网络。
- 3.2 接收托运单甲联。
- 3.3 分配票号。
- 3.4 准确录入托运单记载的信息。
- 3.5 打印货签、票据。
- 3.6 向托运人核收费用。
- 3.7 让客户在运输报单左下角签字确认。
- 3.8 将打印好的货签和托运单甲联夹在一起,待拴签人

库人员领取。

3.9 办理行李、包裹运输报单交接。

3.10 结账,退出计算机制票程序。

3.11 将整理好的“财收—4”连同票据与作账核票人员办理交接。

3.12 将已封存好的钱袋连同进款单交收款人员。

4 作业标准

4.1 坚持票动有交接,交接有手续。

4.2 接班时应核对账表,清点备用金、未用票据,接清电报、命令、业务资料等有关备品,双方确认后在交接班登记簿上盖章生效。

4.3 制票前应正确登录网络,选择正确的班次,输入工号、密码后进入程序。

4.4 制票时应根据托运单上载明的信息,准确录入微机进行制票。客户签字齐全。

4.5 合并外来数据信息时,严格作业程序。确认完全正确时方能正确合并。

4.6 收款时应唱报单位(姓名),核对到站、件数,确认运价类别和应收运费,将客户票据和找零款递至客户手中。

4.7 使用支票结算时,对支票的单位、日期、印章要严格确认。

4.8 要利用工作间隙自检本班票据,同时夜班必须复检当日白班票据。

4.9 坚持先封包,后结账,严禁班中自行结账。

4.10 下班前将“财收—4”及已使用过的报告联、存根联一并交作账检票人员,将已封口的钱袋及进账单交收款人员。

4.11 整理好未使用票据及各类资料、备品,填写好交接班登记簿,将微机退出制票系统。

5 本岗位表单证

- 5.1 行李票。
- 5.2 包裹票。
- 5.3 客运运价杂费收据。

6 应处理信息项

6.1 根据客户所持的托运单甲联分配票号,并在托运单上记录票号。

6.2 录入托运人、收货人、地址、联系电话、到站、品名、件数、重量。

7 为下一工序应做的准备

- 7.1 整理好未使用的票据和各种业务资料。
- 7.2 将计算机程序退到登录界面,做好微机维护工作。
- 7.3 将应交接的及注意事项填写在交接班登记簿上。
- 7.4 双方确认,盖章交接。

8 特别提示

8.1 严格交接制度,坚持票动有交接,严禁信用交接和不办理交接。

8.2 登录网络时,应确认班次、工号、密码,注意密码保密。

8.3 合并外来数据时,应根据外来票据、“财收—4”与电子数据核对,确认完全正确,方可合并。

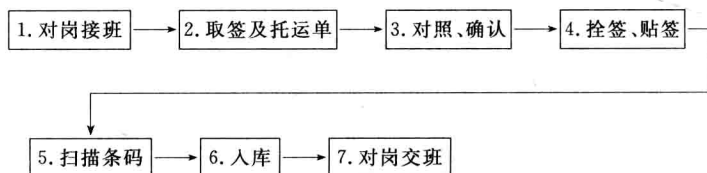
8.4 坚持先封包,后结账,严禁班中自行结账。

拴签入库岗位

1 岗位职责

安全标志的请领;拴签、贴签,扫描货签条码及入库。选择在拴签处制签模式的,负责制签。

2 作业流程图



3 作业事项

3.1 从制票处取得货签、托运单甲联。

3.2 找准货件,核对无误后,拴签、贴签,需粘贴安全标志的行包,按规定粘贴。

3.3 逐件扫描货签,并搬至指定货位。

3.4 托运单两联按班整理分别交相应窗口的制票行李员。

3.5 流水号夹交安检司磅行李员。

4 作业标准

4.1 核对货签、托运单与货物一致,保证正确无误。

4.2 货签一拴一挂或两拴,拴贴牢固。

4.3 扫描后的行包按到站、方向、车次或指定货位入库。

4.4 货物搬动轻拿稳放,摆放时大不压小,重不压轻,货签向外,箭头向上,整齐稳固,留有通道,分批堆码,码放高度

符合标准。

5 本岗位表单证

5.1 托运单两联。

5.2 货签。

5.3 安全标志。

6 应处理信息项

扫描货签信息。

7 为下一工序应做的准备

7.1 保养好扫描仪。

7.2 将应交接的及注意事项填写在交接班登记簿上。

7.3 双方确认，盖章交接。

8 特别提示

8.1 严格交接制度，坚持货动、票动有交接，严禁信用交接和不办理交接。

8.2 货、签、托运单应正确核对，准确无误。

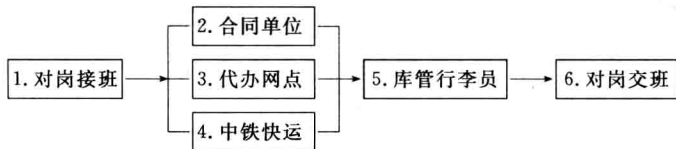
8.3 逐件扫描货签。

承运大客户岗位

1 岗位职责

与大客户(合同单位、代办网点、中铁快运)办理承运货物交接手续,逐件安检、检斤、验货入库。

2 作业流程图



3 作业事项

3.1 确认大客户承运的包裹到站、品名、件数、重量与包裹票记载的内容一致。

3.2 入库前必须对承运的包裹进行安全检查,发现夹带危险品或不能判明的化工产品应取消托运手续。

3.3 入库前必须对承运的包裹进行检斤,发现重量不符时,应按规定补收运费。

3.4 与大客户办理交接手续时,使用营业部行包作业交接单。

3.5 与库管行李员办理交接手续。

3.6 根据客户需求,可到客户指定地点按上述规定办理承运手续。

4 作业标准

4.1 承运的包裹到站、品名、件数、重量必须与包裹票记载的内容一致。

4.2 入库前必须对承运的包裹进行 100% 的安全检查。

4.3 入库前必须对承运的包裹重量进行复磅确认。

4.4 发现夹带危险品、国家禁止运输物品、不能判明性质的化工产品时应取消托运手续,必要时交有关部门处理。

4.5 发现重量不符时,应按规定补收运费并编制客运记录(注明补收金额及客运运价杂费收据的号码),附在该批货物的运输报单上。

4.6 与大客户办理交接手续,使用营业部行包作业交接单,双方签字确认。

4.7 与库管行李员办理交接手续,使用营业部行包作业交接单,双方签字确认。

5 本岗位表单证

营业部行包作业交接单。

6 应处理信息项

扫描货签信息。

7 为下一工序应做的准备

7.1 保养好扫描仪。

7.2 将应交待及注意事项填写在交接班登记簿上。

7.3 双方确认,盖章交接。

8 特别提示

8.1 严格交接制度,坚持票动、货动有交接,严禁信用交接和不办理交接。

8.2 到站、品名、件数、重量应核对无误。

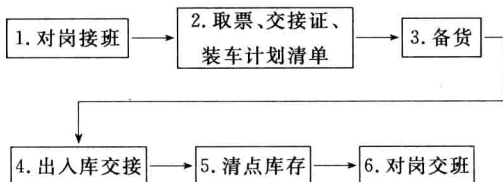
8.3 逐件扫描货签。

库管备货岗位

1 岗位职责

准备各车次的待装货物；办理出、入库行包交接手续；核对库存，确保库内行包的安全有序。

2 作业流程图



3 作业事项

3.1 从计划行李员处取行包运输报单、装卸交接证、装车计划清单。

3.2 准备各次列车待装货物。

3.3 与接、送车行李员当面办理交接手续。

3.4 打印库存清单，核对、清点所辖库区的货物。

3.5 发现问题时，货物转残货区，并在库存清单上注明，机打客运记录，转安全人员处理。

4 作业标准

4.1 票动、货动有交接，交接有手续。

4.2 入库的货物应按线别、去向或车次进入货位。

4.3 货物搬动轻拿稳放，备货装车及货物入库时，摆放符合要求，码放高度符合标准。

4.4 接班时，按库存清单清点所辖库区货物，双方确认

后在交接班登记簿上盖章生效。

4.5 接收甩货入库及与送车行李员办理出库交接时,双方确认后,均在营业部行包作业交接单上盖章交接。

4.6 定时核对所辖库区存货,做到库存清单内容与库存行包相符。

5 本岗位表单证

5.1 营业部行包作业交接单。

5.2 库存清单。

5.3 客运记录。

5.4 运输报单。

5.5 装卸交接证。

6 应处理信息项

库存行包件数及时调整。

7 为下一工序应做的准备

7.1 将计算机程序退到登录界面,做好微机维护工作。

7.2 将应交接的注意事项填写在交接班登记簿上。

7.3 双方确认,盖章生效。

8 特别提示

8.1 严格交接制度,坚持货动有交接,严禁信用交接和不办理交接。

8.2 接收行包入库,放入货位后,核对行包到站是否与货位的线别、站名相符。

8.3 及时巡视,禁止闲杂人员出入所辖库区。