



**中铁行包快递**

China Railway Parcel Express Co., Ltd.

# 新流程营业部岗位说明书

XINLIUCHENG YINGYEBU GANGWEI SHUOMINGSHU

 **铁道出版社**  
RAILWAY PUBLISHING HOUSE



中铁行包快递有限责任公司

# 新流程营业部岗位说明书

中国铁道出版社

2005年·北京

**书 名:新流程营业部岗位说明书**

**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:1.25 字数:23千**

**版 本:2005年3月第1版 2005年3月第1次印刷**

**书 号:15113·2071**

**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

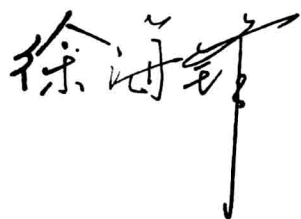
# 序

中铁行包快递有限责任公司于2003年12月正式成立，这是铁道部践行“三个代表”重要思想、落实铁路跨越式发展思路的重要举措，标志着铁道部开始对行包运输实行专业化管理。

为实现行包运输专业化管理，公司组织行包技术业务人员从研究行包运输作业流程入手，以简化办理环节、拉近与客户的距离、提高运输服务、树立新公司新形象为目的，以实现行包运输信息化管理为契机，对全公司行包承运、交付、装卸、理货、配送、赔付六大流程进行了统一；对公司生产运输中的表单证进行了统一；对新流程中的作业岗位进行了描述；并对行包代办网点、分拨中心、中铁快运等业务信息实现共享、统一管理。所有这些都为公司与市场接轨，适应市场需求，优质服务客户和公司的下一步发展打下了坚实基础，这是公司实现专业化管理的重要标志。为便于广大员工学习和运输生产的需要，公司特编制了《行包业务新流程手册》、《行包运输表单证样式及说明》、《新流程营业部岗位说明书》和《行包管理信息系统用户手册》。

为确保公司新流程和信息管理系统的不断完善和有序推进，公司将在济南进行新流程、安检称重一体机、代办点、配送和信息管理系统等五方面的试点，然后在公司各营业部全面推广。随着行包运输业务的扩展和业务服务的提升，行包运输业务流程也将随之不断调整、完善和提升。希望广大员工在生产实际中，认真学习落实新流程，对行包业

务流程的不断完善献技献策,为行包公司的发展做出更大贡献。

A handwritten signature in black ink, consisting of the characters '徐海峰' (Xu Haifeng) written in a cursive style. The signature is positioned above the date.

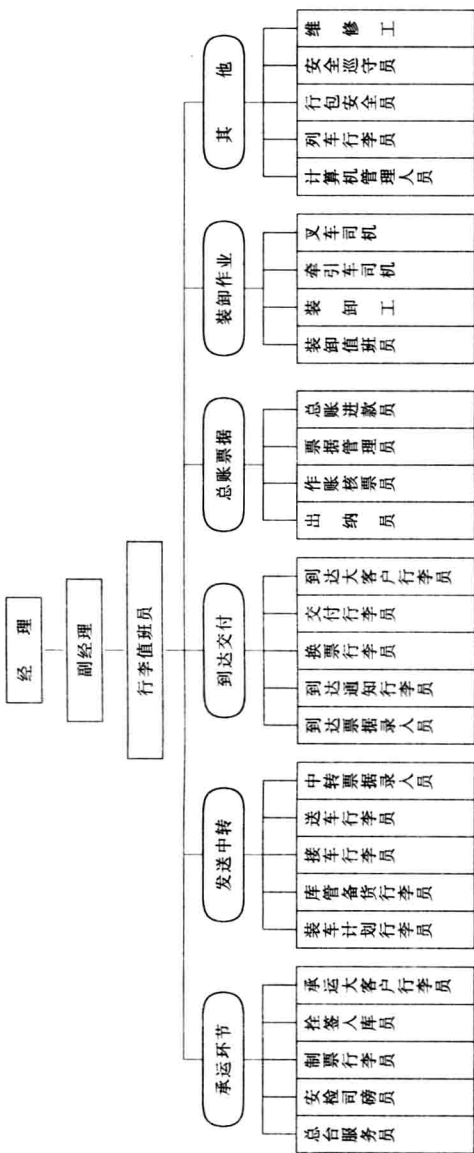
2004年9月30日

# 目 录

营业部岗位结构图	1
(营业部经理)岗位说明书	2
(营业部副经理)岗位说明书	3
(行李值班员)岗位说明书	4
(总台服务员)岗位说明书	5
(安检司磅员)岗位说明书	6
(制票行李员)岗位说明书	7
(拴签入库员)岗位说明书	8
(承运大客户行李员)岗位说明书	9
(装车计划行李员)岗位说明书	10
(库管备货行李员)岗位说明书	11
(接车行李员)岗位说明书	12
(送车行李员)岗位说明书	13
(中转票据录入员)岗位说明书	14
(到达票据录入员)岗位说明书	15
(到达通知行李员)岗位说明书	16
(换票行李员)岗位说明书	17
(交付行李员)岗位说明书	18
(到达大客户行李员)岗位说明书	19
(作账核票员)岗位说明书	20
(票据管理员)岗位说明书	21
(总账进款员)岗位说明书	22
(装卸值班员)岗位说明书	23

(装卸工)岗位说明书 .....	24
(牵引车司机)岗位说明书 .....	25
(叉车司机)岗位说明书 .....	26
(计算机管理人员)岗位说明书 .....	27
(列车行李员)岗位说明书 .....	28
(行包安全员)岗位说明书 .....	29
(安全巡守员)岗位说明书 .....	30
(维修工)岗位说明书 .....	31

# 营业部岗位结构图



注：营业部岗位可合并设置。合并后，岗位名称应作适当调整。例如：接车行李员、送车行李员、库存管理行李员可合并为接送车行李员；中转票据录入员、到达票据录入员可合并为票据录入员；承运大客户行李员、到达大客户行李员可合并为大客户行李员。



# (营业部经理)岗位说明书

部 门	营业部	岗位名称	营业部经理
<b>业务要求：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 负责建立本部门质量目标体系,并负责其测量、控制、测评、纠正、改进</li><li>2. 负责识别顾客要求,分析产品、服务的特性,以保证产品、服务达到顾客满意</li><li>3. 负责协助客户满意度调查,负责接受客户投诉、组织调查并反馈处理结果</li><li>4. 对相关信息及数据进行分析、评价、控制</li><li>5. 负责落实营业部各项安全管理要求,不断对职工进行安全意识和安全知识的培训教育,组织有关人员进行安全检查,消除安全隐患,落实安全管理逐级负责制及安全分析预测制度</li><li>6. 负责组织职工正确及时处理各种非正常情况(包括紧急情况)</li><li>7. 负责识别、汇总、分析主管范围内生产不合格的原因,确保不合格不再发生,验证其有效性,保持纪录</li></ol>			
<b>适任条件：</b> <p>学历要求:具有高中及以上学历</p> <p>年龄要求:50岁以下,身体健康,品行端正</p> <p>工作经验:从事客运工作4年以上、行李员工作经历4年以上</p> <p>培训要求:了解管理经营理论及《车站行车工作细则》相关规定</p> <p>技能要求:熟练掌握各种情况下指挥生产的办法</p>			
<b>岗位关系描述：</b> <p>上级岗位:分公司总经理和主管副总经理</p> <p>替代岗位:分公司总经理和主管副总经理指定的其他人选</p> <p>下级岗位:行李值班员</p>			

# (营业部副经理)岗位说明书

部 门	营业部	岗位名称	营业副部长
<b>业务要求：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 负责营业部计量器具使用管理,消耗材料计划的编制,设备设置计划的拟定和申请,每年底根据生产需求提出次年新设备需求计划</li><li>2. 负责具体工作方案的制定及“运输组织方案”的执行</li><li>3. 负责组织新老学生、新老兵行李运输</li><li>4. 负责对主要过程检查,计划考核。负责向检查组提供检查所需资料和满足其他检查相关要求,及时对不合格进行整改并报送整改报告。负责对本部门人员劳动纪律和作业纪律的检查、监督以及发生问题的上报</li><li>5. 进行日常生产“红线”考核的检查、监督和管理</li><li>6. 负责根据需求提出脱产培训需求,并组织实施日常学习</li><li>7. 负责安全案例的剖析和保管</li><li>8. 负责组织职工正确及时处理各种非正常情况(包括紧急情况)</li></ol>			
<b>适任条件：</b> <p>学历要求:具有高中及以上学历</p> <p>年龄要求:50 岁以下,身体健康,品行端正</p> <p>工作经验:从事客运工作 4 年以上、行李员工作经历 2 年以上</p> <p>培训要求:了解管理经营理论及《车站行车工作细则》相关规定</p> <p>技能要求:熟练掌握各种情况下指挥生产的办法</p>			
<b>岗位关系描述：</b> <p>上级岗位:分公司总经理和主管副总经理</p> <p>替代岗位:分公司总经理和主管副总经理指定的其他人选</p> <p>下级岗位:行李值班员</p>			

# (行李值班员)岗位说明书

部 门	营业部	岗位名称	行李值班员
<b>业务要求:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 日常管理:<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 编制、下达本班生产计划</li><li>(2) 主持班前点名会、班后交班会</li><li>(3) 检查作业执行情况</li><li>(4) 监控班组生产指标完成情况</li></ol></li><li>2. 受理客户投诉</li><li>3. 负责传达文电、命令、指示</li><li>4. 系统维护:增加非三类品名、维护基础数据</li></ol>			
<b>适任条件:</b> <p>学历要求:35周岁以下高中以上学历,35周岁以上初中以上学历</p> <p>年龄要求:年满20周岁,身体健康,品行端正</p> <p>工作经验:从事客运工作4年以上、行李员工作经历2年以上</p> <p>培训要求:由分公司指定职教部门针对岗位要求进行3个月的培训,经考试合格后方可上岗</p> <p>技能要求:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 了解各种岗位技能,熟悉作业总体工作环节</li><li>2. 掌握班组管理知识</li></ol>			
<b>岗位关系描述:</b> <p>上级岗位:营业部经理、副经理</p> <p>替代岗位:其他行李值班员</p> <p>下级岗位:本班各岗位员工</p>			

# (总台服务员)岗位说明书

部 门	营业部	岗位名称	总台服务员
<b>业务要求：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 咨询服务：负责解答客户提出的有关问题</li><li>2. 检查包装：确保行包包装符合运输条件</li><li>3. 协助服务和引导服务</li></ol>			
<b>适任条件：</b> <p>学历要求：35 周岁以下高中以上学历，35 周岁以上初中以上学历</p> <p>年龄要求：年满 20 周岁，身体健康，品行端正</p> <p>工作经验：行李员工作经历 2 年以上</p> <p>培训要求：由分公司指定职教部门针对岗位要求进行 3 个月的培训，经考试合格后方可上岗</p> <b>技能要求：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟知行李、包裹的范围及包装的规定</li><li>2. 熟知包裹押运、带运的规定</li><li>3. 熟记本站各次旅客列车的运行区间、到开时刻、停靠站台、沿途车站或营业部和行李车编挂位置、类型、标记、容积及载重量</li><li>4. 熟知主要行包中转站的中转范围，掌握行包停限办的规定</li><li>5. 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</li></ol>			
<b>岗位关系描述：</b> <p>上级岗位：行李值班员</p> <p>替代岗位：其他总台服务员</p> <p>下级岗位：</p>			

# (安检司磅员)岗位说明书

部 门	营业部	岗位名称	安检司磅员
<b>业务要求:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 包装到站确认:行包包装、到站符合办理规定</li><li>2. 发流水号:在托运单上标注流水号,并录入流水号</li><li>3. 安检过磅:<ol style="list-style-type: none"><li>(1)正确识别危险品,按章处理</li><li>(2)监视安检仪,确保货物符合品名、单件重量等限制,必要时申请超重命令</li><li>(3)货物过磅,填写货物重量、件数,勾注行李或包裹选项以及“承运人记事”栏内容</li><li>(4)扫描托运单,将托运单交费联加盖人名章后交给客户</li></ol></li></ol>			
<b>适任条件:</b> <p>学历要求:35周岁以下高中以上学历,35周岁以上初中以上学历</p> <p>年龄要求:年满18周岁,身体健康,品行端正</p> <p>工作经验:行李员工作经历1年以上</p> <p>培训要求:由分公司指定职教部门针对岗位要求进行3个月的培训,经考试合格后方可上岗</p> <p>技能要求:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟知行李、包裹的范围以及行包停、限办和品名限制等规定</li><li>2. 识别常见危险品并按章处理</li><li>3. 能熟练操作安检称重一体机、流水号,正确将信息输入到计算机中</li><li>4. 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</li></ol>			
<b>岗位关系描述:</b> <p>上级岗位:行李值班员</p> <p>替代岗位:其他安检司磅员</p> <p>下级岗位:</p>			

# (制票行李员)岗位说明书

部 门	营业部	岗位名称	制票行李员
<b>业务要求：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>录票制票：<ol style="list-style-type: none"><li>确认托运单上安检司磅员的签章</li><li>录入行李、包裹票各项信息，不漏项，不错项</li><li>输入流水号</li><li>打印行李票或包裹票及货签</li></ol></li><li>收费签字：<ol style="list-style-type: none"><li>向客户唱票收款</li><li>要求客户在行包票的戊联上签字，行包票丙、乙联交客户</li></ol></li><li>将货签、托运单一并交拴签入库员</li><li>统计窗口财收—4 和交班统计表</li><li>正确使用和维护计算机设备</li></ol>			
<b>适任条件：</b> <p>学历要求：35 周岁以下高中以上学历，35 周岁以上初中以上学历</p> <p>年龄要求：年满 18 周岁，身体健康，品行端正</p> <p>培训要求：由分公司指定职教部门针对岗位要求进行 3 个月的培训，经考试合格后方可上岗</p> <p>技能要求：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>熟练操作行包运输有关设备</li><li>熟知行李、包裹运输收入及保价保险运输的有关规定</li><li>熟知包裹押运、带运的规定</li></ol>			
<b>岗位关系描述：</b> <p>上级岗位：行李值班员</p> <p>替代岗位：其他制票行李员</p> <p>下级岗位：</p>			

# (拴签入库员)岗位说明书

部 门	营业部	岗位名称	拴签入库员
<b>业务要求：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>取签拴签：<ol style="list-style-type: none"><li>负责从制票窗口取货签、托运单</li><li>货签一拴一贴或两拴，拴贴牢固</li><li>负责请领和粘贴安全标志</li><li>选择在拴签处制签模式的，负责制签工作</li></ol></li><li>扫描入库：逐件扫描货签，指导装卸工搬运入库</li><li>交票交夹：<ol style="list-style-type: none"><li>① 托运单两联交作账核票员</li><li>② 流水号夹交安检司磅员</li></ol></li></ol>			
<b>适任条件：</b> <p>学历要求：35 周岁以下高中以上学历，35 周岁以上初中以上学历</p> <p>年龄要求：年满 18 周岁，身体健康，品行端正</p> <p>培训要求：由分公司指定职教部门针对岗位要求进行 3 个月的培训，经考试合格后方可上岗</p> <p>技能要求：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>熟练操作行包运输有关设备</li><li>熟知货签特性，掌握具体的操作方法</li><li>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</li></ol>			
<b>岗位关系描述：</b> <p>上级岗位：行李值班员</p> <p>替代岗位：其他拴签入库员</p> <p>下级岗位：</p>			

# (承运大客户行李员)岗位说明书

部 门	营业部	岗位名称	承运大客户行李员
<b>业务要求:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 货物交接:与大客户(合同单位、代办点、中铁快运)办理承运货物交接手续,执行逐件检查现货、逐件清点件数的作业标准</li><li>2. 入库:货物按货区分工不错码,堆码符合标准</li><li>3. 交票:运输报单交装车计划行李员</li></ol>			
<b>适任条件:</b> <p>学历要求:35周岁以下高中以上学历,35周岁以上初中以上学历</p> <p>年龄要求:年满18周岁,身体健康,品行端正</p> <p>培训要求:由分公司指定职教部门针对岗位要求进行3个月的培训,经考试合格后方可上岗</p> <p>技能要求:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟练操作行包运输有关设备</li><li>2. 熟知行李、包裹的范围及包装的规定</li><li>3. 熟知安全运输等有关知识和规定</li><li>4. 熟悉各交接单位的交接时间和交接要求</li><li>5. 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</li></ol>			
<b>岗位关系描述:</b> <p>上级岗位:行李值班员</p> <p>替代岗位:其他承运大客户行李员</p> <p>下级岗位:</p>			



## (装车计划行李员)岗位说明书

部 门	营业部	岗位名称	装车计划行李员
<b>业务要求：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 整理票证：<ol style="list-style-type: none"><li>(1)收集并整理待装货物的运输报单</li><li>(2)收集站车交接后的装车交接证以及中卸货物的卸车交接证</li></ol></li><li>2. 装车计划：<ol style="list-style-type: none"><li>(1)根据运输方案编制装车计划</li><li>(2)打印装车计划</li></ol></li><li>3. 装车确认：根据装车实际情况，修改装车计划交接证并网上确认装车情况</li></ol>			
<b>适任条件：</b> <p>学历要求：35 周岁以下高中以上学历，35 周岁以上初中以上学历</p> <p>年龄要求：年满 18 周岁，身体健康，品行端正</p> <p>工作经验：行李员工作经历 4 年以上</p> <p>培训要求：由分公司指定职教部门针对岗位要求进行 3 个月的培训，经考试合格后方可上岗</p> <b>技能要求：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟知行李、包裹运输组织原则</li><li>2. 熟知包裹押运、带运的规定</li><li>3. 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</li><li>4. 熟知主要行包中转站的中转范围，掌握行包停限办的规定</li><li>5. 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</li></ol>			
<b>岗位关系描述：</b> <p>上级岗位：行李值班员</p> <p>替代岗位：其他装车计划行李员</p> <p>下级岗位：</p>			