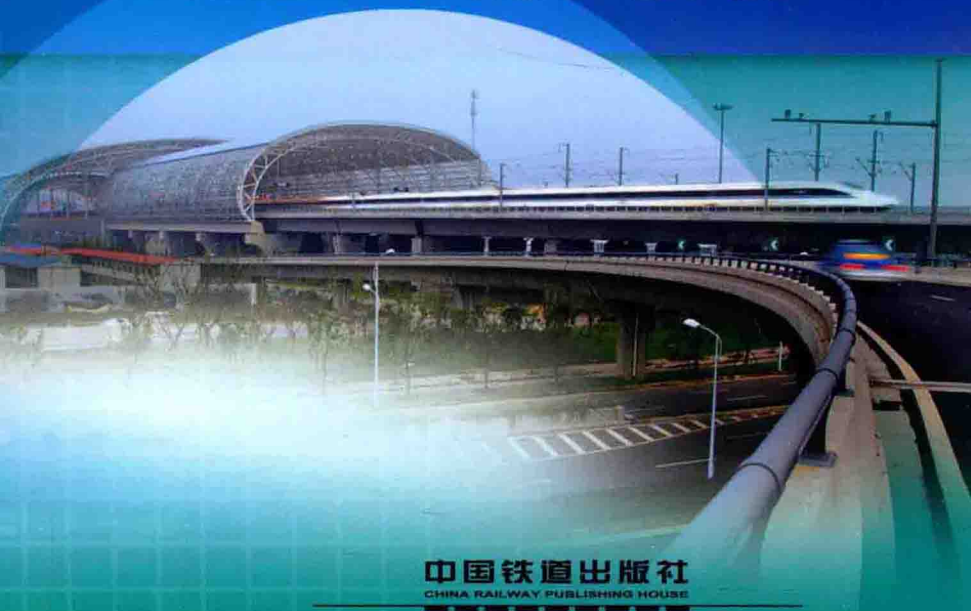


XINGLI BAOGUO YEWU YANLIAN

RENWU YU ZHIDAO

行李、包裹业务演练 任务与指导

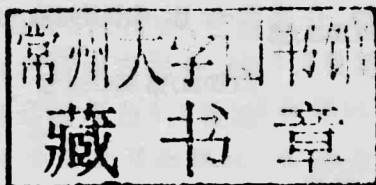
○ 裴瑞江 王妍雯 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

行李、包裹业务演练任务与指导

裴瑞江 王妍雯 编著



中国铁道出版社

2014年·北京

内 容 简 介

本书以《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》等为依据,系统地综合了铁路行李、包裹运输工作中遇到的各种业务问题,以职业教育教材的最新模式“项目任务实训模式”编写。全书根据行李、包裹运输工作业务分为七个项目:行李、包裹的承运,行李、包裹的运送,行李、包裹的到达交付,行李、包裹运输变更处理,线路中断行李、包裹的运输,行李、包裹违章运输的处理,行李、包裹运输安全业务处理。每个项目根据业务内容细化为若干个演练任务,每个演练任务包含“相关理论知识”和“任务指导”两部分,理论与实践紧密结合。

本书可供铁路企业从事行李、包裹运输及中铁快运生产工作的人员学习、培训、工作参考,也可作为职业技术学院铁路客运相关专业的专业课教学及实训用书。

图书在版编目(CIP)数据

行李、包裹业务演练任务与指导/裴瑞江,王妍雯编著. —北京:
中国铁道出版社,2014.12
ISBN 978-7-113-19777-3

I. ①行… II. ①裴… ②王… III. ①铁路运输—旅客运输—行李包裹
IV. ①U293.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 306280 号

书 名:行李、包裹业务演练任务与指导
作 者:裴瑞江 王妍雯 编著

责任编辑:于 秀 电话:路(021)73024 市(010)51873024

封面设计:郑春鹏

责任校对:龚长江

责任印制:陆 宁 高春晓

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷:中国铁道出版社印刷厂

次:2014年12月第1版 2014年12月第1次印刷

开 本:880 mm×1 230 mm 1/32 印张:3.25 字数:86 千

书 号:ISBN 978-7-113-19777-3

定 价:15.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。

电 话:(010)51873174(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)51873659,路电(021)73659,传真(010)63549480

前言

Preface

为方便铁路企业客运工作人员及时掌握客运相关的新知识、新技术、新规定,提高办理各种旅客运输业务的实际操作技能,更好地做好铁路旅客运输工作,特将前版《铁路客运业务演练任务及指导》及《〈铁路客运业务演练任务及指导〉票例》重新进行了整合分类,分为《车站客运业务演练任务与指导》、《列车客运业务演练任务与指导》、《行李、包裹业务演练任务与指导》三册,并将票例放置到相应内容部分,便于对照查找。

本书以《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》等为依据,结合多年本专业教学及铁路站、车干部职工培训经验,将现场工作人员最需要的岗位业务问题进行归纳、分析、总结,对相关理论知识加以解读,内容涵盖车站和列车行李、包裹运输的相关知识,便于演练参考。近年来铁路企业各级技术比赛的恢复,激励了广大客运职工学习业务的积极性,促进了对业务演练指导类书籍的需求。本书系统地综合了铁路行李、包裹运输工作中遇到的各种类型业务问题,以职业教育教学的最新模式“项目任务实训模式”编写。全书根据行李、包裹运输工作业务分为七个项目,每个项目根据业务内容细化为若干个演练任务,每个演练任务包含“相关理论知识”和“任务指导”两部分,理论与实践紧密结合。

本书内容涉及铁路行李、包裹运输各环节相关业务知识。任务中设计了拓展练习部分,使用者可参照任务指导题例自行



设计自己工作岗位遇各种问题的处理办法和过程,切实做到个性化的业务演练,达到提高本岗位业务操作技能的目的。

本书可供铁路企业从事行李、包裹运输及中铁快运生产工作的人员学习、培训、工作参考,也可作为职业技术学院铁路客运相关专业的专业课教学及实训用书。

本书由河北轨道运输职业技术学院(原石家庄铁路运输学校)客运教研室裴瑞江负责全书的统编工作,天津站王妍雯参与全书的编写工作。编写过程中得到了河北轨道运输职业技术学院领导和有关教师的帮助,在此深表感谢。由于编者水平有限,书中不妥之处敬请批评指正。

2014年9月

目录

Contents

项目一 行李、包裹的承运	1
项目说明	1
相关理论知识	1
任务与指导	5
【任务 A】 办理超过规定重量的行李	5
【任务 B】 办理一张客票二次托运的行李	7
【任务 C】 办理到客票到站以远的行李	7
【任务 D】 旅客持远径路客票要求行李由近径路运送的办理	7
项目二 行李、包裹的运送	11
项目说明	11
相关理论知识	11
任务与指导	18
【任务 A】 办理行李、包裹的装卸交接	18
【任务 B】 列车行李、包裹运输	19
项目三 行李、包裹的到达交付	20
项目说明	20
相关理论知识	20
任务与指导	26
【任务 A】 行李、包裹逾期到达的处理	26
【任务 B】 旅客将逾期运到的行李运至新到站的办理	27
项目四 行李、包裹运输变更处理	33
项目说明	33



相关理论知识	33
任务与指导	35
【任务 A】 装运后运回发站取消托运	35
【任务 B】 装运后变更到站	38
【任务 C】 行李装运后停止旅行	38
【任务 D】 行李托运后中途站停止旅行	38
【任务 E】 装运后停止旅行,行李运至原到站	39
【任务 F】 误售、误购车票误运行李	39
【任务 G】 包裹装车前取消托运	40
【任务 H】 行李装车前取消托运	40
【任务 I】 包裹装运后变更到站	41
项目五 线路中断行李、包裹的运输	50
项目说明	50
相关理论知识	50
任务与指导	52
【任务 A】 包裹被阻站提取	52
【任务 B】 旅客终止旅行行李运至原到站	52
【任务 C】 包裹变更到站	52
【任务 D】 包裹被阻站变卖	53
【任务 E】 包裹绕道运输	57
项目六 行李、包裹违章运输的处理	58
项目说明	58
相关理论知识	58
任务与指导	60
【任务 A】 行李内夹带药品	60
【任务 B】 行李内夹带超范围物品	60
【任务 C】 伪报品名	61
【任务 D】 包裹中夹带危险品	61



【任务 E】行李中夹带危险品	62
【任务 F】重量不符的处理	62
【任务 G】无票运输的处理	62
项目七 行李、包裹运输安全业务处理	64
项目说明	64
相关理论知识	64
任务与指导	71
【任务 A】行李、包裹全部损坏的处理	71
【任务 B】行李、包裹部分损坏的处理	71
【任务 C】行李、包裹丢失的处理	72
【任务 D】票货分离的处理	87
【任务 E】行李、包裹污损的处理	87
【任务 F】票货不符的处理	87

项目一 行李、包裹的承运

项目说明:

1. 本项目主要学习车站行李、包裹承运业务的办理,列举了若干种情况的处理,主要包括一张客票两次托运行李的办理,到客票到站以远的行李的办理,远径路客票要求近径路运送行李的办理,将逾期到达的行李转运至新到站的办理等。

2. 依据《铁路客运运价规则》,本项目所涉及运价:国家铁路的行李、包裹运价,客运杂费等的尾数保留至角。

相关理论知识

一、行李、包裹的承运

1. 车站办理承运行李、包裹时,应确认品名、件数、包装并进行检查核对,正确检斤。承运加水、加冰的物品或途中喂养动物的饲料应单独检斤,作为到站因此产生减量或重量消失的依据。

2. 承运的行李、包裹的每件重量和体积应符合规定要求。

每件行李、包裹的体积应“适于装入行李车”,应以不影响行李车的装卸作业和行包码放为限,一般情况每件行李、包裹最大长度不超过 2.5 米,高不超过 1.7 米。

3. 车站在办理承运手续时应填写行李、包裹票,填写时应逐项填写,字迹清楚,使用规范文字,加盖规定印章。承运行李时,应在客票背面加盖①字戳记。

4. 行李票、包裹票填写方法。

(1)行李票、包裹票各栏均应按托运单填记情况详细填写。

(2)行李票的车次和经由栏按车票实际径路填写,旅客指定径路时,



按指定径路填写,并计算运价里程和运费。计费重量栏,将按行李运价计费的重量写在“规重”栏内,加倍计费的重量写在“超重”栏内。

(3)包裹票的经由栏,一般按最短径路,指定径路时,按指定径路填写,押运包裹时按实际径路填写,并计算运价里程和运费。

(4)分件声明价格时,应按顺号逐栏填写声明价格。

(5)行李票、包裹票乙页运送情况栏的装运由列车填写,到达由中转站填写。

(6)下列情况应在行李、包裹票记事栏内填记有关内容:

①承运自行车、助力机动车、摩托车时,应注明车牌名、车牌号码、车型、新或旧等车况。

②承运加冰、加水物品或喂养饲料时注明“加冰”“加水”或“附饲料”等。

③承运经客调或部令批准的超重、超大物品时,在包裹票记事栏内填记“×月×日经部令×号(客调×号命令)批准”。

④承运需要提出运输证明文件的物品时,应将运输证明文件附在包裹票运输报单上以便途中和到站查验,并在包裹票记事栏内注明“附×(机关)×月×日发×号文件”。

⑤承运的包裹有人押运时在包裹票记事栏内注明“押运人×名”。

⑥承运凭书面证明免费托运的铁路砵码和衡器配件时,应在包裹票记事栏内注明“衡器检修,免费”字样,收回书面证明报铁路局。

⑦承运中国铁路文工团和中国铁道建筑总公司文工团开具的证明办理免费运送的演出服装、道具、布景时,在包裹票记事栏内注明“免费”字样,同时将证明文件收回,随同包裹票报告页一并报送铁路局。

⑧旅客指定径路时,注明“旅客指定经由×站”;托运行李至客票到站以远时,注明“客票到×站”。

⑨其他需记载的事项。

二、行李、包裹运费的核收规定

1. 运价里程。

行李、包裹的运价里程,按《铁路客运运价里程表》为计算依据。行李



运价里程,按实际运送径路计算,即按旅客旅行的客票指定的径路运输。但旅客持远径路的客票,要求行李由近径路运送时,如近径路有直达列车,也可以接近径路计算。

包裹运价里程,按最短径路计算,有指定径路时,按指定径路计算。押运包裹的运价里程,按实际运送径路计算。

2. 计费重量。

行李、包裹均按重量计算运价,但有规定计价重量的物品(表 1-1),按规定重量计价,起码计费重量为 5 千克;超过 5 千克时,不足 1 千克的尾数进为 1 千克。

在运能不能满足运量要求的情况下,为了保证旅客必须的行李运输,对按行李、包裹托运的物品,除在品名上作了规定以外,在重量上也作了一定的限制。旅客托运的行李重量在 50 千克以内,按行李运价计算,超过 50 千克时(行李中有残疾人用车时为 75 千克),对超过部分按行李运价加倍计算。

表 1-1 行李、包裹规定计价重量

物品名称	计价单位	规定计价重量(千克)	备 注
残疾人用车	辆	25	以包裹托运时,按实际重量计算
自行车	辆	25	
助力自行车	辆	40	
两轮轻便摩托车	辆	50	(1)含轻骑; (2)气缸容量 50 立方厘米以下时
两轮重型摩托车	辆	按气缸容量每 1 立方厘米折合 1 千克计算	气缸容量超过 50 立方厘米时
警犬、猎犬	头	20	超重时,按实际重量计算

3. 运费计算。

行李、包裹的运费按《行李、包裹运价表》计算。如旅客凭 1 张客票第二次托运行李时,不论第一次托运重量多少,都按包裹运价计算。为照顾残疾人的旅行,残疾人代步用的残疾人车不限托运次数,也不受第二次托



运按包裹运价计算的限制,都按行李运价计费。

旅客托运行李至客票到站以远的车站时,应分别按行李和包裹运价计算,加总核收。不足起码里程时,分别按起码里程计算,不足起码运费时,还应核收起码运费。

类别不同的包裹混装为1件时,按其中运价高的计算。

行李、包裹运费按每张票据计算,起码运费为1.00元,运费除另有规定外,都按现付办理。

三、《铁路旅客运输规程》有关条文

第六十八条 旅客在乘车区间内凭有效客票每张可托运一次行李,残疾人车不限次数。

第六十九条 托运下列物品时,托运人应提供规定部门签发的运输证明:

1. 金银珠宝、珍贵文物、货币、证券、枪支;
2. 警犬和国家法律保护的动物;
3. 省级以上政府宣传用非卖品;
4. 国家有关部门规定的免检物品;
5. 国家限制运输的物品;
6. 承运人认为应提供证明的其他物品。

托运动、植物时应有动、植物检疫部门的检疫证明。

托运放射性物品、油样箱时,应按照国务院铁路主管部门的规定提出剂量证明书、油样箱使用证。

第七十条 行李、包裹分为保价运输和不保价运输,托运人可选择其中一种运输方式。

第七十一条 按保价运输时,可分件声明价格,也可按一批全部件数声明价格。按一批办理时,不得只保其中一部分。

第七十二条 按保价运输的行李、包裹核收保价费。一段按行李、一段按包裹托运时,全程按行李核收保价费。保价的行李、包裹发生运输变更时,保价费不补不退。因承运人责任造成的取消托运时,保价费全部



退还。

第七十三条 承运人对按保价运输的行李、包裹可以检查其声明价格与实际价格是否相符；如拒绝检查，承运人可以拒绝按保价运输承运。

第七十四条 行李、包裹的包装必须完整牢固，适合运输。其包装的材料和方法应符合国家或运输行业规定的包装标准。

第七十五条 承运后、交付前包装破损、松散时，承运人应负责及时整修并承担整修费用。

第七十六条 行李、包裹每件的两端应各有一个铁路货签。货签上的内容应清楚、准确并与托运单上相应的内容一致。

第七十七条 托运易碎品、流质物品或一级运输包装的放射性同位素时，应在包装表面明显处贴上“小心轻放”“向上”“一级放射性物品”等相应的安全标志。



任务与指导

【任务 A】 办理超过规定重量的行李

201×年7月2日，石家庄站。1名旅客持K×次石家庄—郑州车票1张，票号：A02365，托运行李2件，69千克，（木箱1件，30千克，声明价格300.00元；行李卷1件，39千克，声明价格500元），保价运输。应如何办理？

【指导】 石家庄—郑州 408千米

50千克行李运费：11.60元

19千克行李运费加倍： $4.40 \times 2 = 8.80$ （元）

计： $11.60 + 8.80 = 20.40$ （元）

保价费： $800.00 \times 0.5\% = 4.00$ （元）

合计： $20.40 + 4.00 = 24.40$ （元）

装卸费：8.00元（装卸费收据）

填写行李票见票例1-1。



行李、包裹业务演练任务与指导



北京铁路局

行李票

丙

(领取行李用)

X000011

201 × 年 7 月 2 日

到 郑州 站 经由 站

旅客乘坐 4 月 2 日 K× 次车 客票号 A02365

旅客姓名	xxx	共 1 人	电 话: xxxxxx			
地 址	xxxxxx	邮政编码: xxxxxx				
顺号	包装种类	件数	实际重量	声明价格	运价里程	408 千米
					运到期限	3 日
2-1	木箱	1	30	300	计费重量	规重 50 千克
2-2	行李卷	1	39	500		超重 19 千克
					运 费	20.40 元
					保价费	4.00 元
						元
					合 计	24.40 元
					月 日 次列车到达	
					月 日 交 付	
合 计		2	69	800		

记
事

石家庄 站行李员 印 (印)



X0000000000011

行李票号码: X000011

票例 1-1



【任务B】 办理一张客票二次托运的行李

201×年7月3日,石家庄站。1名旅客持石家庄站—广州T×次车票1张(背面盖有①字戳记),票号:B01657,托运至广州站行李1件,21千克。应如何办理?

【指导】 石家庄—广州 2 013 千米

21 千克三类包裹运费:49.60 元

装卸费:4.00 元(装卸费收据)

填写包裹票见票例 1-2。

【任务C】 办理到客票到站以远的行李

201×年8月7日,石家庄站。1名旅客持×次列车石家庄—邯郸车票1张,票号:C02203,托运至郑州站行李卷1件,23 千克。应如何办理?

【指导】 石家庄—邯郸 161 千米

23 千克行李运费:2.20 元

邯郸—郑州 247 千米

23 千克三类包裹运费:8.60 元

合计:2.20+8.60=10.80(元)

装卸费:4.00 元(装卸费收据)

填写行李票见票例 1-3,记事栏中注明:客票邯郸止。

【任务D】 旅客持远径路客票要求行李由近径路运送的办理

201×年7月6日,北京西站。1名旅客持T×次北京西^郑南昌车票1张,票号:B02318,托运至南昌站行李卷1件,31 千克。旅客要求行李经衡水运至南昌(北京西^衡南昌有T×次直达)。应如何办理?

【指导】 北京西—衡水—南昌 1 449 千米

31 千克行李运费:21.20 元

装卸费:4.00 元(装卸费收据)

填写行李票见票例 1-4,记事栏中注明:旅客指定经由衡水站。



行李、包裹业务演练任务与指导



北京铁路局

包 裹 票

甲
(报 告)

D000021

201×年 7月 3日

到 广州 站 经由 站

托运人	单位姓名: ××××××				电 话: ××××××			
	详细地址: ××××××				邮政编码: ××××××			
收货人	单位姓名: ××××××				电 话: ××××××			
	详细地址: ××××××				邮政编码: ××××××			
顺号	品 名	包装 种类	件数	实 际 重 量	声 明 价 格	运价里程	2 017 千米	
						运到期限	8 日	
	无客票行李	行李卷	1	21		计价重量	21 千克	
						运 费	49.60 元	
						保 价 费	元	
							元	
						合 计	49.60 元	
						月 日 次列车到达		
						月 日 时 通知		
	合 计		1	21		月 日 交 付		
记 事 石家庄 站行李员 印 (印)								



B0000000000021

包裹票号码: D000021

票例 1-2



北京铁路局

行李票

内
(领取行李用)

B000012

201×年8月7日

到_____站 经由_____站

旅客乘坐 8月7日 ×次车 客票号 C02203

旅客姓名	xxx		共 1 人电	话: xxxxxx
地 址	xxxxxx		邮政编码: xxxxxx	
顺号	包装种类	件数	实际重量	声明 价格
				运价里程 161/247千米
				运到期限 3 日
1月1日	行李卷	1	23	
				计费 重量
				规重 23 千克
				超重 千克
				运 费 元
				保价费 元
				元
				合 计 10.80 元
				月 日 次列车到达
				月 日 交 付
合 计		1	23	
记 事	客票邯郸止, 装卸费4.00元。			
	石家庄 站行李员 印 (印)			



X0000000000012

行李票号码: B000012