

铁路职工培训系列教材

TIELU ZHIGONG PEIXUN XILIE JIAOCAI

铁路行包业务培训 及技能实训教材

TIELU XINGBAO YEWU PEIXUN

JI JINENG SHIXUN JIAOCAI

《铁路行包业务培训及技能实训教材》编委会 编

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路职工培训系列教材

铁路行包业务培训及技能实训教材

《铁路行包业务培训及技能实训教材》编委会 编



中国铁道出版社

2015年·北京

内 容 简 介

本书为铁路职工培训系列教材之一。本书共分为七章,主要包括承运、行包运输、支付、行包运输非正常情况处理、行包商务理赔处理、列车行李车乘务作业、铁路行包信息系统等内容。

本书可供从事铁路行包运输业务的人员学习、参考。

图书在版编目(CIP)数据

铁路行包业务培训及技能实训教材/《铁路行包业务培训及技能实训教材》编委会编. —北京:中国铁道出版社,2014.12

铁路职工培训系列教材
ISBN 978-7-113-19384-3

I. ①铁… II. ①铁… III. ①铁路运输—行李运输—职工培训—教材 IV. ①U298.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 234272 号

书 名: 铁路职工培训系列教材
铁路行包业务培训及技能实训教材
作 者:《铁路行包业务培训及技能实训教材》编委会

责任编辑:薛丽娜 编辑部电话:010-51873055 电子信箱:tdxuelina@163.com
编辑助理:曹旭
封面设计:崔丽芳
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:北京市新魏印刷厂
版 次:2015年1月第1版 2015年1月第1次印刷
开 本:880 mm×1 230 mm 1/32 印张:6.5 字数:163 千
书 号:ISBN 978-7-113-19384-3
定 价:23.00 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

编委会

主 任：李学章

副 主 任：王 国 安 任保国 马锡忠 宋文朝
 王汉兵 李保成 杨泽举 石建伟
 马长乐 陈文兴 潘 伟 李何伟

主 编：王 国 安 马 长 乐

副 主 编：杨明卿 柴玉忠 干清江 董卫忠
 刘 东

编 委：张 小 强 崔小喜 夏小舫 程 建
 李 玉 梅 王旭峰 范国璐 高小黄
 介明林 李亚军 朱卫东 宋明昕
 陈爱国 魏 恒 王晓君 王 伟
 孙 昊 刘 哲 林爱平 马 婧
 房世武 田蓓蕾

编 写 人：介明林 高小黄 沈 懿 李振有
 黄相远 李跃先 王 慧 马家戌
 苏光明 王 森 郑 伟 李秀丽
 姜金平

审 稿 人：介明林 李振有

前言

PREFACE

行包运输组织优化调整以后,行包业务主要岗位及人员移交铁路局经营、管理,铁路行包信息系统也在全局各站建设、推广和应用,加快铁路行李员的培训,加强行包业务信息化应用的教育成为当务之急。

本书涵盖行李运输业务的承运、装车、运输、交付、商务事故、两无行包及行包管理信息系统应用等所有环节和内容。编写时秉承科学性、规范性和前瞻性,体现近几年来行包管理信息系统中新技术、新设备的大量运用和行包货物追踪系统的发展趋势和条件。本书从现场作业出发,以实际应用为主,运用大量业务操作实例,说明行包业务运输组织的发展和变化,努力做到便于现场职工的培训和自学。本书适用于工人新职、转职(岗)、晋升等岗位资格性培训,也适用于站车行李员各岗位的适应性培训和训练。

本书由郑州铁路局教材编审委员会组织编写,郑州铁路局客运处主编,相关站段行包专业优秀管理人员及行包规章人员共同参编和审查。本书在编写审定过程中得到了有关单位的大力支持,在此一并感谢。

编 者

2014年11月

目录

CONTENTS

第一章 承 运	1
第一节 行李、包裹承运作业流程	1
第二节 特殊运输	8
第三节 典型案例	15
第二章 行包运输	18
第一节 运输组织原则	18
第二节 装车准备	19
第三节 装 车	20
第四节 卸 车	21
第五节 中 转	22
第六节 电报拍发示例	22
第七节 客运记录编制	34
第三章 交 付	44
第一节 到达保管	44
第二节 窗口交付	46
第三节 到达转场	52
第四节 快运包裹到达配送	53
第四章 行包运输非正常情况处理	58
第一节 无票运输及变更运输	58
第二节 线路中断	62

第三节	逾期到达及品名、重量不符	66
第四节	无法交付行包处理	71
第五章	行包商务理赔处理	75
第一节	行包商务事故种类和等级	75
第二节	行包事故查询	76
第三节	行包事故勘察和报告	102
第四节	行包事故立案和事故记录编制	105
第五节	行包事故赔偿	109
第六节	行包事故定责	113
第七节	行包商务事故统计分析和案卷管理	115
第六章	列车行李车乘务作业	121
第一节	列车行李员作业标准	121
第二节	行李车乘务安全管理	127
第三节	行李车押运工作	130
第四节	行李车车载电话预报及巡检工作	132
第五节	行李车电报拍发与记录编制	134
第六节	列车电报、记录示例	139
第七章	铁路行包信息系统	160
第一节	行包信息系统概述	160
第二节	行包管理信息系统功能	162
第三节	数据上报系统	171
第四节	装卸作业系统	172
第五节	到达交付系统	183
第六节	营业网点核票	188
第七节	字典维护系统	191

第一章 承 运

行包运输,是介于铁路旅客运输和货物运输之间的一种运输方式,行李、包裹运输是铁路旅客运输的附属部分。行李、包裹品类繁多,到站分散,在办理客运业务的较大车站中,一般都有一定数量的行李、包裹的发送和到达。

第一节 行李、包裹承运作业流程

行李、包裹的承运作业流程一般包含托运受理、安检称重、制票收款、入库交接等作业环节。

一、上门取货

上门取货适用于快运包裹产品。顾客要求提供上门取货服务时,取货业务员(以下简称取货员)必须按规定着装,佩戴相关服务标志。并及时与客户约定上门取货时间。

1. 上门取货时要认真查验货物,请顾客仔细阅读托运单背面的客户须知和托运单各栏内容,指导顾客如实填写,并请顾客在托运单上签字;要根据托运单内容正确审核到站是否符合办理限制,验证货物是否与托运单填写内容相符,验证合格后,取货员在托运单上签章确认,并在货件上注明到站、件数(或用辅助小货签标识,也可在托运单右上角空白处和货物上标注流水号),以防贴错货签;如发现货物与托运单填写内容不符,应要求顾客修改托运单相关内容或重新填写托运单。

2. 按协议定期结款的顾客,取货员和顾客双方应在一式两份的托运单上签字,并将托运单乙联交顾客留存,作为结算原始凭证,定期结算。

3. 上门取货需要现场制票收款时,取货员按窗口办理的安检、称

重和制票收款等作业程序和规定办理;并按照快运包裹的标识规定粘贴货签和专用标志(也可带回行包房粘贴)。

4. 货物取回后,将货物和托运单与安检司磅员办理交接手续,确认无误后,安检司磅员要在托运单上签章确认。

二、窗口受理

(一)引导填单

1. 当顾客前来办理托运手续时,引导员要主动迎客,帮助顾客搬运货物,耐心介绍运输产品、服务方式和运输价格,认真解答顾客的询问,正确引导顾客办理业务。

2. 引导员应仔细询问顾客的运输服务需求和货物包装及内衬情况,向顾客发放托运单,请顾客认真阅读托运单上的“客户须知”,据实在托运单上填写相关内容,并在托运人记事栏内填写货物的特殊属性(如自行车、电器新旧程度等)。托运单填写完毕要提醒顾客在“托运人”处签字,随后引导顾客进行货物的安检(或改善包装)和称重。为便于核对,防止出现差错,可在发放托运单时在托运单右上角的空白处和货物上标注流水号(或用辅助小货签标识)。

3. 对需要改善包装的货物,或顾客要求提供包装服务时,应告之顾客所需价格,并带领顾客到包装服务处(包装处)进行包装。

4. 装卸员要协助引导员解答顾客咨询,主动帮助顾客搬运货物;根据需要在货物上粘贴“小心轻放”或“向上”等安全标志;对需要改善包装的货物或顾客要求提供包装服务的,本着顾客自愿的原则,按照相关规定为顾客提供包装服务,并将包装费金额填写在托运单的包装费栏内。

(二)包 装

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。

1. 单件重量在 50 kg 及其以下的货物包装按《铁路行李、包裹运输包装技术条件》(TB/T 2336—2007)和《铁路行李、包裹运输包装标

志》(TB 2337—1993)的规定办理。

2. 单件重量超过 50 kg 的超重货物包装技术条件应符合以下要求:

(1) 使用全木箱, 内装物 50~100 kg 时, 箱板厚度为不小于 12 mm, 箱板宽度不小于 30 mm, 箱挡宽度不小于 40 mm, 箱挡厚度不小于 12 mm。

(2) 使用全木箱, 内装物 101~200 kg 时, 箱板厚度不小于 18 mm, 宽度应大于 40 mm。

(3) 装运机械、仪器, 其重量超过 100 kg 的木箱, 应有底盘、底座或加厚底带, 保证搬运、装卸作业安全。

(4) 箱内货物必须采用螺栓与底盘底座固定牢靠, 不摇晃, 不滚动。

(5) 装运精密仪器等货物, 必须具有必要的防震装置。

(6) 使用纸箱时应使用双层或多层瓦楞纸箱, 内装物不应超过 40 kg。

3. 特殊货物包装规定:

(1) 纸箱包装的货物, 如箱内装有日用百货、磁带、光盘、针织品、服装、鞋帽、眼镜、羽绒制品、香烟、高档药品及易散落的物品时, 必须外加编织袋包装, 编织袋用缝包机缝口并用塑料打包带捆成“井”字形, 严禁用胶带粘贴封口。编织袋呈圆柱体时, 应绕圆周用打包带加固。

(2) 旧家用电器、计算机、复印机等, 原则上必须使用出厂原包装方能运输。如不是原包装, 应用木格箱或全封闭木箱包装, 内加衬垫、外观完好, 并要求顾客在托运单上品名前注明“旧”字, 方可运输。

(3) 怕震、怕压的物品装箱时, 必须采用缓冲材料衬垫, 空隙处用软质材料充满填实, 使货物不能在箱中晃动。易碎物品(如玻璃器皿、陶瓷制品、高档工艺品等)应妥善包装(不易采用专用箱包装), 货物内部衬垫必须充满填实, 保证货物不窜动, 外部粘贴安全标志。

(4) 皮革箱、旅行箱包装的物品须用打包带捆成“井”字形。

(5) 多件合一时, 必须另有完整的外包装, 内装货物须用打包带加固。

(6) 不能拆解的家具, 必须用木质材料进行包装, 易损部位不得暴露在包装外。

4. 适合用编织袋包装的物品, 应建议顾客选用中铁快运编码施封锁集装袋或专用箱。编码施封锁集装袋和专用箱的技术条件和使用方法按《中铁快运一次性编码施封锁集装袋使用办法》和《中铁快运专用箱使用管理办法》的规定执行。

5. 货物的几种主要包装加固方法及要求如下:

货物的主要加固方法如图 1-1~图 1-5 所示。

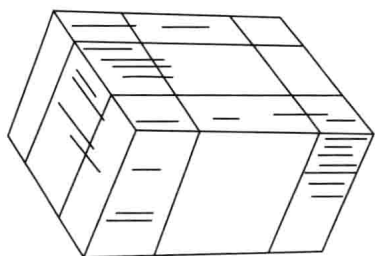


图 1-1 纸箱

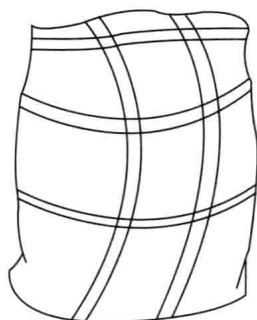


图 1-2 编织袋

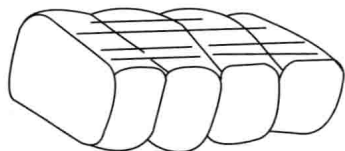


图 1-3 布袋

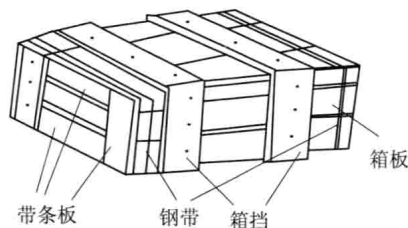


图 1-4 全木箱

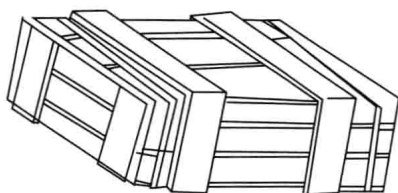


图 1-5 花格木箱

纸箱、编织袋、布袋等包装的物品封箱(口)后必须用打包带按下列要求加固。

(1) 5 kg 以下捆成“||”形或“十”字形。

(2) 6~10 kg 的捆成“十十”字形。

(3) 超过 10 kg 的捆成“井”字形。

不超重的货物用木箱包装时,货物重量超过 15 kg 的须用钢带或箱挡加固,钢带距端部的距离不超过 150 mm;也可用铁丝加固(铁丝粗细以保证木箱不散落为准);重量在 15 kg 以下箱体较小时可用塑料打包带或铁丝加固;花格木箱的间隔空隙应匀称、密实,货物不能露出箱外,并防止其他物品透过花格的间隔损坏货物。

(三) 安检称重

1. 安检司磅员根据托运单填写内容认真查验货物和包装情况,验证货物是否与托运单填写内容相符、包装是否符合标准;验证合格后在承运人确认栏注明货物的实际件数和重量,并在托运单的安检员处签章。

2. 需凭运输证明运输的物品,应按规定查验相应的运输证明,无相关证明的货物禁止承运,对性质不明的化工产品不得承运。

3. 将托运单交顾客,请顾客去窗口办理制票交款手续;在货件上使用辅助标签注明到站及件数、包装等信息,以防止贴(或拴挂,以下同)错货签;将货物放在指定位置妥善保管。

4. 如果发现货物与托运单内容不符,应要求顾客修改或重新填写托运单,同时核对发货人身份证信息是否与托运单签字处一致。

5. 装备有安检设备的行包房,必须件件过安检仪;如托运人不同

意查验,可拒绝承运,并做好相应的解释工作;杜绝发生误运和夹带危险品、禁运品。

6. 货物安检完毕后进行称重,称重必须在货物包装完成后进行;承运的货物必须称重,不得估算重量。

7. 上门取货的快运包裹返回后,取货员将快运包裹和托运单一并与安检司磅员办理交接手续后,再由安检司磅员按上述规定进行检查,并签章确认。

(四)制票收款

1. 制票收款员依据托运单内容准确录入各项信息,不得漏项;确认到站有无营业办理限制,注意易混站名,准确输入到站;对同一城市有两个以上车站时,选择有终到或有停点车的到站。

2. 无明确收货人或收货单位的应问明情况,请顾客在托运单上填写清楚;遇到在计算机字库中无法找到的相关汉字时,应先打空格,待打印出单据后,用笔补填空格处汉字,严禁用同音字代替,防止到达交付时发生错误。

3. 托运的旧电器和各类旧日用品,制票时应在品名前加注“旧”字(应在指导顾客填写托运单时给予明确,并在品名中注明)。

4. 办理保价运输的,应正确录入声明价格的金额。

5. 对虽有收货人名称但无地址和电话的,或顾客要求自提的,必须在收货人单位(姓名)后注明“自提”字样。

6. 以现金方式付款时,应告知顾客应收费用,正确唱收。

7. 制票收款结束后,将票据甲联(报告联)和戊联(存根联)妥善保管,票据丙联(领货凭证)和丁联(报销凭证)交与顾客,将打印(或手工填制)好的货签和乙联(运输报单)放在一起,待入库拴签员领取。

(五)拴签入库

1. 拴签入库员从制票处取得货签后,找准货件,认真核对到站、件数、包装等信息,确认无误后,严格按照包装与标识相关规定,在货物上粘贴货签和专用标志。

2. 运费到收快运包裹的运单粘贴与标识规定按照《快运包裹运费

到收服务作业办法》的相关规定执行。

3. 货物拴签后、入库前,拴签入库员对货签上的条码进行扫描(适用于货物追踪扫描的车站,以下同);入库前,货物看管的安全责任由安检司磅员负责。

4. 将货物按到站、方向、车次或指定货位入库;货物的码放要做到大不压小,重不压轻,箭头向上,标签向外,保证票、货、签一致,杜绝因保管不当发生责任事故。

(六)代理网点上站

1. 代理网点所承运的货物,必须符合《铁路旅客运输规程》要求,货物包装必须符合有关货物包装的要求,货物检查和包装由代理人负责把关,货物品名、重量必须与票据填写一致。经过确认不符合规定的货物不予安排上站、装车和运输。

2. 代理网点对承运的货物,必须严格把好安全检查关,严禁承运易燃、易爆、腐蚀性和放射性等危险品;严禁承运易腐蚀、易污染物品;严禁承运性质不明的化工产品。对国家限制运输的各类禁运品,如麻醉药品、烟草专卖品、动物及动物产品、植物及植物产品,严格按国家限制运输的有关规定和防疫、检疫的有关法规办理,并承担违反规定产生的一切社会经济损失与法律责任。

3. 代理网点当天受理的货物必须按计划时间安排上站、转运,并按规定进行核对、交接、签字。

4. 代理网点的货物上站时必须按照窗口受理程序进行货物安检。

5. 承运库的库管员根据代理网点上站司机提供的货物、票据和“承运网点上站交接证”核对货票,清点件数,确认无误后,在“承运网点上站交接证”上盖章签认,交还司机1份,留存1份,指挥装卸员依次按照到站、方向的顺序将货物码放到相应货位。

6. 要求:由于各行包房的营业环境和作业场地不尽相同,包装设备(包装处)、安检称重设备的型号和安装位置存在差异,造成承运作业区的岗位设置和作业流程有所区别。各站段可比照本书的基本流程和标准,结合各自作业实际,在确保作业效率不减,作业标准不降低

的前提下,因地制宜地做适当调整。

第二节 特殊运输

一、保价运输

各级行李包裹保价机构要做好保价运输的宣传工作,积极开展保价运输业务。使大家充分认识到保价运输工作在和谐铁路建设中的重要地位和积极作用,认识到保价运输工作面临的有利环境和发展机遇,认识到保价运输工作把握的正确方向和工作重点,增强做好保价运输工作的责任感和紧迫感,实现保价运输工作新的发展。

(一)保价运输基础知识

保价运输均按《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输管理规则》等有关规定办理。

1. 托运人托运行李包裹时,根据自愿的原则,可向车站要求办理保价运输,并支付保价费。

2. 按保价运输的行李包裹,托运人应以全批行李包裹的实际价格保价。行李包裹的实际价格包括本身价格、包装费用、已发生的运输费及其税款。

3. 托运人要求按保价运输行李包裹时,应在“行李包裹托运单声明价格”栏内填记保价金额。保价金额以元为单位。

4. 按保价运输办理的行李包裹,应全批保价,不得只保其中一部分。保价运输的行李包裹发生损失时,按实际损失赔偿,但最高不超过保价金额;部分损失时,则按损失部分所占全批的比例赔偿。

5. 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。

(二)如何提高保价份额

1. 做好宣传。在做好内部策略性营销宣传的同时,做好保价大客户的营销宣传工作。行包保价,一是抓住重点保价大客户,进一步扩展保价大客户群,稳定保价大客户。二是掌握重点货物品类,对重点

物品保价情况及时掌握分析,不断增加保价收入。

2. 足额保价。不足额保价不但减少保价收入,也直接影响理赔质量。做好足额保价各级要加大保价任务压力,承运人员将工作做深做细,向托运人讲明为减少成本支出不足额保价的利害关系。

3. 提高素质。承运人员加强保价理赔和行包事故处理的业务学习,掌握现代化设备应用常识,提高发现事故后应急处理能力。发生事故要压缩处理时间,加快赔偿速度,简化事故处理程序,应体现“实事求是、重合同、守信誉、先赔付、后定责”的原则,及时、主动地办理赔偿,以维护客户的正当权益和铁路行包运输信誉。

4. 注意事项:

(1)保价运输是一种运输制度,也是一种赔偿方式。铁路运输行业运输的物资所收取的运费,是按照重量和运输距离来收取,如果在运输途中发生损失,则不能按物资的价值来赔偿,因此铁路实行了限额赔偿制度:未按保价运输的物品按实际损失赔偿,但最高连同包装重量每千克不超过 15 元,为了使价值在限额以上的运输物资发生损失能够按实际价值得到补偿,可办理保价运输,这样就能够在保价运输内得到相应的赔偿。

(2)发生行李包裹事故时,由有关人员编制行李、包裹事故记录交收货人作为请求赔偿的依据。事故赔偿一般应在到站办理。

(3)发生事故收货人要求赔偿时,应在规定期限内提出并应附下列文字材料:

- ①行李票或包裹票(丙联原件),运单(复印件);
- ②行李、包裹事故记录;
- ③证明物品内容和价格的凭证。

(4)丢失的行李、包裹找到后,承运人应迅速通知托运人或收货人领取,撤销一切赔偿手续,收回全部赔款。如托运人或收货人不同意领取时,按无法交付物品处理。如发现有欺诈行为不肯退回赔款时,可通过行政或法律手段追索。

(5)承运人与旅客、托运人、收货人因合同纠纷产生索赔或互相间

要求办理退补费用的有效期为一年。

(6)赔偿请求权的有效期从下列日期起计算:

①身体损害和随身携带品损失时,为发生事故的次日;

②行李、包裹全部损失为运到期终了的次日,部分损失时为交付的次日;

③给铁路造成损失时,为发生事故的次日;

④多收或少收运输费用时,为核收该费用的次日。责任方自接到赔偿要求书的次日起,一般应于 30 天内向赔偿要求人做出答复并尽快办理赔偿。多收或少收时应于 30 天内退补完毕。

二、变更运输

1. 托运人在办理托运手续后,可按如下规定办理一次行李、包裹变更手续(鲜活包裹不办理变更),核收变更手续费:

(1)在发站装车前取消托运时,退还全部运费。

(2)装运后要求运回发站或变更到站的(行李只办理运回发站或中止旅行站),补收或退还已收运费与实际运送区间里程通算的运费差额。

(3)旅客在发站停止旅行,要求仍将行李运至到站时,按包裹收费,应补收发站至到站的包裹与行李运费的差额。

2. 行李、包裹托运后至装车前,托运人要求取消托运时,车站应收回行李、包裹票注销,注明“取消托运”字样。办理时,另以车站退款证明书办理退款,收回的行李、包裹票报销联随车站退款证明书上报。因取消托运发生的各项杂费另填发“客运运价杂费收据”(以下简称“客杂”)核收,并将“客杂”号码及核收的费用名称、金额填注在取消托运的行李、包裹票上。

3. 行李、包裹装运后,收货人要求变更运输时,只能在发站、行李和包裹所在的中转站、装运列车和中止旅行站提出。

托运人在发站取消托运时,发站对要求运回发站的行李、包裹,应收回行李、包裹票,编制客运记录,写明原票内容,交托运人作为领取