

铁路职工岗位培训教材

货运计划员

HUOYUN JI HUAYUAN

铁路职工岗位培训教材
编审委员会

铁路职工岗位培训教材

货 运 计 划 员

铁路职工岗位培训教材编审委员会

中国铁道出版社

2011年·北京

内 容 简 介

本书按照货运计划员国家职业标准和职业技能培训规范编写。全书分为两部分:基本知识和职业技能。基本知识部分主要内容包括:职业道德及铁路基础知识、铁路货物运输概述、铁路货物运输合同、铁路货物运输计划与营销、集装货物运输、鲜活货物运输、货物装载加固、超长超限超重货物运输、危险货物运输、国际联运和水陆联运运输、货运计量安全设备及安全检测系统、货运计划、运货五与货票信息共享系统操作等。职业技能部分包括了货运计划员的技能要求,共分为中级工、高级工、技师三级。

本书针对铁路职工岗位培训、职业技能鉴定进行编写,是各单位组织职工进行各级各类岗位培训、技能鉴定的必备用书,对各类职业学校师生也有重要的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

货运计划员/《铁路职工岗位培训教材》编审委员会编. —北京:
中国铁道出版社,2011.7
铁路职工岗位培训教材
ISBN 978-7-113-13750-2

I. ①货… II. ①铁… III. ①铁路运输—货物运输计划—
岗位培训—教材 IV. ①U294.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 239221 号

书 名: 铁路职工岗位培训教材
 货运计划员
作 者: 铁路职工岗位培训教材编审委员会

责任编辑: 杨 哲 聂宏伟 电话: 010—51873055
编辑助理: 胡娟娟
封面设计: 薛小卉
责任校对: 胡明锋
责任印制: 陆 宁

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: 航远印刷有限公司
版 次: 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷
开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16 印张: 22.5 字数: 532 千
印 数: 1~5 000 册
书 号: ISBN 978-7-113-13750-2
定 价: 54.00 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,请与本社读者服务部联系调换。

电 话: 市电 (010) 51873170, 路电 (021) 73170 (发行部)
打击盗版举报电话: 市电 (010) 63549504, 路电 (021) 73187

铁路职工岗位培训教材

编 审 委 员 会

主 任 委 员：彭开宙

副主任委员：安路生 何华武 郑 健 耿志修

委 员：（按姓氏笔画排序）

王保国 王 培 田京芬 申瑞源

刘 刚 刘克强 刘朝英 庄 河

吴翠琬 张志农 张重天 陈伯施

郑建东 赵春雷 郭玉华 康高亮

傅选义 程先东

前 言

党的十六大以来,铁路事业蓬勃发展,大规模铁路建设全面展开,技术装备现代化实现重大跨越,尤其在高原铁路、机车车辆装备、客运专线、既有线提速和重载运输技术方面达到了世界先进水平。铁路职工队伍素质得到了相应提高,但距离铁路现代化发展的要求还有一定差距,铁路人才队伍建设和职工教育培训工作任重道远。

教材是劳动者终身教育和职业生涯发展的重要学习工具,教材建设是职业教育培训工作的重要组成部分,是提高教育培训质量的关键。加快铁路职工岗位培训教材建设,已成为加强和改进铁路职工教育培训工作的当务之急。为适应铁路现代化发展对技能人才队伍建设的需要,加快铁路职工岗位培训教材建设,铁道部决定按照铁道行业特有职业(工种)国家职业标准,结合铁路现代化发展的实际,组织开发铁路职工岗位培训教材。

本套教材由铁道部劳动和卫生司、运输局共同牵头组织,相关铁路局分工负责,集中各业务部门的专家和优秀工程技术人员编写及审定,多方合作,共同完成,涵盖了铁路运输(车务、客运、货运、装卸)、机务、车辆、工务、电务部门的77个铁路特有职业。教材坚持继承与创新相结合,充分体现了近几年来铁路新技术、新设备的大量运用及其发展趋势,特别是动车组系列教材填补了教材建设的空白,为动车组司机和机械师等铁路新职业员工提供了岗位培训教材;教材坚持科学性与规范性,依据铁道行业国家职业标准中的基本要求和工作要求编写,力争准确体现国家职业标准和有关作业标准、安全操作等规章、规范的要求;教材坚持实用可行的原则,重点突出实作技能、应急处

理和新技术、新设备、新规章、新工艺等四新知识,对职业技能部分按照技能等级分层编写,便于现场职工的培训与自学。

本套教材适用于工人新职、转职(岗)、晋升的岗位资格性培训,也适用于各类岗位适应性培训,同时为职业技能鉴定提供参考。

《货运计划员》一书由成都铁路局负责主编,主编人员:王静玲,参加编写人员:冯刚、钟浩然、余健,主要审定人员:温克学、马树峰、黄礼明、黄玲、马国锋。本书在编写、审定过程中得到了有关单位的大力支持,在此一并表示感谢。

铁路职工岗位培训教材编审委员会

2009年8月

目 录

基 本 知 识

第一章 职业道德及铁路基础知识	3
第一节 职业道德	3
第二节 铁路线路及限界	9
第三节 铁路货车	12
第四节 安全作业常识	17
第五节 铁路货运发展概况及展望	18
第二章 铁路货物运输概述	26
第一节 概 述	26
第二节 铁路货物运输种类及方式	26
第三节 按“一批”办理的条件	30
第四节 货物运到期限和逾期违约金	31
第五节 专用线(专用铁路)管理	34
第六节 货运事故种类和等级	35
第七节 货物运价及收入管理	39
第八节 货物保价运输和运输保险	43
第三章 铁路货物运输合同	46
第一节 铁路货物运输合同概述	46
第二节 铁路货物运输服务订单	50
第三节 铁路货运票据及性质、格式、使用范围	52
第四章 铁路货物运输计划与营销	62
第一节 铁路货物运输计划概述	62
第二节 铁路月度货物运输计划	63
第三节 货物运输计划编制程序	66
第四节 请求车管理	69

第五节 重点物资运输	70
第六节 归口物资管理	71
第七节 铁路货运大客户运输	81
第八节 铁路货运市场营销	83
第九节 货物运输计划统计分析	84
第五章 集装货物运输	86
第一节 集装箱运输概述	86
第二节 集装箱的作业流程和作业质量	90
第三节 集装箱“门到门”运输	94
第四节 集装箱的运输管理	95
第五节 集装化运输	99
第六章 鲜活货物运输	102
第一节 鲜活货物运输基本要求	102
第二节 易腐货物运输	103
第三节 活动物运输	108
第七章 货物装载加固	111
第一节 基本技术条件	111
第二节 货车局部地板面承受的重量	115
第三节 货物重心投影位置和重车重心高的计算	121
第四节 装载加固材料及装置	125
第五节 运输过程中作用于货物上的各种力	127
第六节 货物稳定性的计算	130
第七节 铁路装载加固方案的管理	132
第八章 超长、超限、超重货物运输	136
第一节 超长货物运输	136
第二节 超限、超重货物概述	140
第三节 偏差量和计算宽度	142
第四节 超限等级的确定	145
第五节 超限货物测量	147
第六节 超限、超重货物运输电报	151
第七节 超限、超重货物运输组织	153

第九章 危险货物运输	160
第一节 危险货物运输概述.....	160
第二节 办理站和专用线(专用铁路)办理规定.....	166
第三节 铁路危险货物包装和标志.....	168
第四节 托运和承运.....	170
第五节 新品名、新包装的运输条件.....	171
第六节 运输及签认制度.....	172
第七节 危险货物罐车运输.....	174
第八节 危险货物集装箱运输.....	178
第九节 剧毒品运输.....	179
第十节 危险货物进出口运输.....	182
第十章 国际联运和水陆联运运输	184
第一节 货物联合运输概述.....	184
第二节 国际联运货物运输.....	185
第三节 水陆联运货物运输.....	199
第十一章 货运计量安全设备及安全检测系统	201
第一节 超偏载及货车限界检测系统.....	201
第二节 货检站安全集中监控系统.....	206
第三节 危险货物运输安全监控系统.....	210
第四节 剧毒品货物运输跟踪信息采集系统.....	215
第五节 货运事故处理系统.....	218
第六节 货运计量安全及检测设备.....	222
第七节 危险货物应急处理设备使用管理.....	231
第十二章 货运计划、运货五与货票信息共享系统操作	235

职业技能(分级部分)

中 级 工	267
一、铁路货物运输服务订单的受理.....	267
二、货物运单的受理.....	269
三、计算货物运到期限、运到逾期违约金.....	275
四、货物运输合同的变更和解除.....	277

五、集装箱运输货物的受理	280
六、车站货运营业办理限制及包装储运图示的含义	283
七、货源调查分析	284
八、货运计划录入、上报、查询	285
九、请求车(补请车)提报和运货五双公示	292
十、货物运输计划统计分析	296
高 级 工	299
一、易腐货物的受理	299
二、填写机械冷藏车作业单	301
三、活动物的受理	304
四、拍发上水预报	305
五、确定易腐货物装载方法	306
六、危险货物受理	307
七、装载加固运输受理	312
八、货物装载限界的计算	316
九、超长货物装载方案	317
十、敞、平、长大货物车局部地板面承受的重量	321
十一、根据已知条件查表确定超限种类和等级	323
十二、水陆联运货物的受理	324
技 师	326
一、超限、超重货物运输受理	326
二、超限货物装车前的测量	328
三、超限货物受理和超级等级的确定	328
四、确定超限等级和装车组织程序及内容	330
五、超限货物请示与批示及“超限、超重货物运输记录”的填写	332
六、国际联运货物运输	334
职业技能(通用部分)	
一、法律法规和安全规章	343
二、典型案例分析	343

基 本 知 识

第一章 职业道德及铁路基础知识

第一节 职 业 道 德

一、铁路职工职业道德的基本内容

1. 社会道德

社会道德属于人类社会的一种特殊的意识形态。它是在一定社会范围内调整人与人之间以及个人与社会之间的行为准则和规范的总和。所谓道德,它是依靠内心信念、传统习惯和社会舆论的力量,以正义和非正义、公正和偏私、诚实和虚伪、权利和义务等道德观念来评价每个人的行为,从而调整人与人之间,以及个人与社会之间的关系。

道德的真正含义是以善、恶为标准来约束人们行为的规范。它规定着人们应该做什么和不应该做什么。每个人按照一定的准则来支配和约束自己,道德就形成了强大的舆论导向,以此来干预生活,规范人们的行为,调节各种社会关系,具体含义包括以下几个方面:

(1)道德是依靠人们内心信念、社会舆论和传统习惯等力量起作用的。道德在实施时,不是靠强制手段,而是借助内心信念来实现的。社会舆论的压力和指责只是外在“裁判”,良心的谴责才是内在的“法庭”。

(2)道德也是评价人的行为的标准。它总是通过善与恶等道德观念作出评价、褒贬,至于善恶的标准不是由国家、团体制定或规定出来的,而是处于同一社会环境中的人们在长期生产过程中,逐渐积累形成的共同的要求、愿望和理想,它表现在人们视听言行之上,深藏于品格、习性、意向之中。

(3)道德更是人自身的一种情感、意识,而且还包含着个人品质。个人品质与个人的道德行为有着密切的联系,反映了一个人多方面的素质和修养,是一个人在社会实践基础上对社会和人生的理解。个人品质是道德行为的重要内在依据,而个人的道德行为又是个人品质的外在表现。

2. 职业道德

职业道德是同人们的职业活动紧密联系的,具有自身职业特点的道德原则和行为规范的总和。职业道德萌芽于原始社会末期。生产力的发展引起了社会分工,出现了各行各业的职业活动,而每一种职业都分别承担着一定的社会职能,人们在从事各种职业的活动中,为了保证各种职业活动的正常进行,制定了各种规章制度、道德规范和行为准则。以此形成了职业道德的基本概念,其含义包括两个方面:

(1)每个行业都有各自的道德准则,所以说行业的道德就是职业道德,从商者应守“商德”,从医者应守“医德”,从师者应守“师德”等。所谓职业道德,就是指从事一定职业的人们在其特定的职业活动过程中应遵循的处理人和人、人和社会之间利益关系的特殊行为规范,以及与之相适应的观念、情操和品质。

(2)职业道德的特定内涵是在和各种专业工作紧密联系并通过专业领域表现出来的,是在专业范围内的特殊道德要求,一方面它体现了一般社会道德对于职业活动的基本要求,另一方面,又带有鲜明的行业特色。例如:热爱本职、忠于职守、为人民服务等是各行各业道德的基本规范。但每一种具体职业,又都有它独特的不同于其他职业道德的内涵。

3. 铁路职业道德与铁路职工行业规范

铁路职业道德是通过一系列职业道德基本规范来制约每个铁路从业人员的职业行为,调节铁路与社会、铁路内部集体与个人之间、个人与个人之间的道德关系。所谓铁路职业道德规范,就是明文规定的铁路各职业行业的道德准绳或道德要求,也可以说铁路职业道德就是铁路部门一系列道德规范的体系。

铁路职业道德体系是多层次的,但“人民铁路为人民”是铁路职业道德的基本原则或总的道德要求,也是规范体系中根本性的最高行为规范。铁路内部各部门之间必须遵循这一原则,制定出适应各工种岗位的职业道德规范,从“人民铁路”这个整体概念出发,更好地为人民服务。

铁路职工行业规范是铁路员工在职业活动中应该共同遵循的最基本的职业行为准则,是铁路行业鲜明特色的充分体现。各部门各工种应明确具体的制定出行业规范的内容,在实际工作中约束每一名员工,提高每一名员工的道德素质,推动铁路事业的发展。

铁路职工道德行业规范的主要要求是遵章守纪、保证安全,这是铁路职工首先必须遵守的道德规范,它要求全体职工严守规程,严格纪律,确保铁路运输安全生产,具体要求:一是遵章,即自觉遵守铁路的各项规章制度;二是守纪,即要求职工严格自律,不许有违反各部门、各工种、各岗位的职业纪律的行为发生。

二、货运人员职业道德的基本内容

1. 货运人员职业道德与基本规范

铁路运输在国民经济中占有重要的地位。铁路货运战线上的广大职工养成良好的职业道德习惯,对铁路事业的迅速发展,促进全路两个文明建设起着重要的作用。货运部门的工作性质决定了其职业道德规范,对于他们的工作对象,对于铁路企业的形象,对于全社会精神文明建设都有着重要的意义。

货运职工职业道德的基本原则是与铁路货运工作的特点紧密相联的,它同样以“人民铁路为人民”为根本原则。全体货运职工生产服务过程中应当体现全心全意为货主服务,为货物负责,对货主、对社会高度负责的道德要求。

货运部门的职业道德规范很多,在其体系中,诚心地对待货主是核心内容,也是货运职工在长期的运输生产经营活动中形成的职业行为准则。“诚心相待”是货运职工对服务对象的态度和情感,也是在工作岗位上确立自己与货主服务与被服务关系的观念。在职业行为上以诚恳之心对待货主,并以端庄的仪表、文明的语言、娴熟的技能,周全的服务达到全心全意、无私奉献的职业道德境界。

货运部门与客运部门职工一样,是服务工作的窗口。个人在这窗口中表露出的喜怒哀乐代表的是货运职工的精神面貌,如何良好地体现出“人民铁路为人民”的宗旨,就要求货运职工必须胸怀全局、克己奉公,时刻勇于承担重大责任,把货主的利益放在首位。

2. 货运人员职业道德的修养与基本要求

职业道德修养,是指每个货运职工为了培养良好的职业道德品质,针对货运职工的服务理念和要求,所进行的自我锻炼,自我约束,自我改造,自我陶冶,自我要求,自我教育的过程。职业道德修养的培养不是一朝一夕能够完成的,需要正确的指导,教育的灌输,加上受教育者的不断自我完善。

职业道德修养的内容很广泛,根据不同岗位,不同工种,有其不同的要求,但主要的有:职业理想、职业态度、职业技能、职业责任、职业纪律、职业良知、职业荣誉等,同时还包含着文明礼貌、着装举止、语言艺术等方面。职业道德修养是一定的道德观念、道德情感、道德意识在自我意识中的统一,也是在履行职业义务过程中形成的道德责任感和自我评价能力。

铁路企业的服务宗旨是全心全意为人民服务,对货运职工而言货主就是服务的对象,要自觉维护货主的利益。货运人员职业道德的基本要求就是尽职尽责地为货主服务。尽职尽责是对本职工作热爱的体现,它内含着踏踏实实、任劳任怨,不计个人名利得失,为货主负责的道德风范,它又是职业责任、职业纪律、职业义务的集中体现,它要求货运工作者要具备强烈的责任心和使命感,因此尽职尽责的道德要求是货运道德起码的准则。

尊客爱货、安全完整的运输货物,这就要求货运职工在工作中对待货主主要热情诚恳,它也是“人民铁路为人民”这一宗旨在货运窗口的具体体现。热情诚恳包含着对本 ze 工作的热爱,对货主的理解、关心和周到的服务。在工作中,货运职工必须具备廉洁奉公的道德准则,不拿、摸、索、要,尽最大的努力保护好运输物资,当货物遭受侵害时,尽全力减少货主的损失,通过我们的优质服务,能够“安全、迅速、经济、便利”地把货物送达目的地。

三、货装职工守则

1. 认真执行党和国家的路线、方针、政策,遵守法纪,弘扬正气,提高思想素质,崇尚社会公德。

2. 爱岗敬业,恪尽职守。以主人翁姿态积极参与经营管理,增强市场营销意识,安全、迅速、经济、便利地组织货物运输。

3. 讲究职业道德,廉洁奉公。不徇私情,不以权以车谋私,不刁难货主,不敲诈勒索,不贪污受贿,不盗窃货物。

4. 着装规范,佩戴标志,仪容端庄,举止文明,保持个人良好形象。

5. 尊客爱货,主动热情,耐心周到,虚心听取货主意见,积极为货主排忧解难,提供优质服务。

6. 严格遵守规章制度和劳动纪律,杜绝违章违纪行为,消除隐患,确保货物和运输安全。

7. 顾全大局,服从领导,听从指挥,团结互助,加强联劳协作。

8. 勤奋学习,钻研业务,不断提高理论水平和实际操作技能。

四、服务质量

铁路货物运输服务是为满足货主(或货物托运人、收货人)运送货物的需要,铁路运输企业与货主(或货物托运人、收货人)接触的活动和铁路运输企业内部经营活动相结合所产生的结果。

1. 工作质量总方针

铁路货物运输服务以“安全、优质、高效、便捷”为工作质量总方针。

(1) 安全

树立“安全第一,预防为主”的思想;配备保证货物安全运输的设施设备;健全和落实货运安全管理制度;确保运输全过程中的行车安全和货物安全。

(2) 优质

服务工作实行标准化作业,满足货主需求;认真履行运输合同,确保铁路各项承诺兑现。

(3) 高效

科学合理地安排货物运输的全部过程,保证不超过货物的运到期限;采用先进技术设备,全面提高运输效率。

(4) 便捷

优化货物运输手续,压缩货运办理时间。

2. 基本要求

(1) 职业道德

遵守国家法律、执行铁路规章制度,维护货主的合法权益。

作风正派,工作认真,不徇私情。

遵守作业纪律和劳动纪律。

爱护货物和公共财产。

(2) 仪容、仪表

上岗穿着规定服装,服饰整洁,佩带服务标志。

仪表端庄、举止大方、工作热情。

(3) 服务语言

服务用语应使用普通话。接待少数民族货主可使用民族语言。

工作要使用标准用语和专业术语。

使用文明礼貌用语,语言简明准确。

(4) 业务技能

上岗前必须经过岗位技能培训并获得上岗证书。

在岗人员必须熟练掌握本岗位业务技能,胜任本职工作,并应不断学习新的业务知识和技术本领。

(5) 服务态度

服务要主动、热情,回答货主提问要准确、耐心。

对待货主,不分民族、国籍、种族,应一视同仁。

尊重货主的民族习俗和宗教信仰。

认真、及时地处理货主提出的意见和建议。

(6) 质量监督

公布铁路货场值班领导电话。

公布服务质量监督部门电话。

在铁路货运营业场所设立服务质量意见簿和投诉箱。

3. 重点服务

(1) 营销服务

向货主提供全程服务、货运代理的满足条件。

认真执行货物的受理、承运和交付程序。

托运或提领货物手续实行一个窗口办理、一次性收取费用、一张支票结算。

认真做好监装监卸及站车交接工作,加强货物安全防范,确保货物运输质量。

铁路货物运输企业办理货物保价运输,具备一定条件的可代办货物运输保险,货物运输保价或保险均应遵照货主自愿原则。

(2) 收费服务

提供运输费用的报价服务,准确收取各类费用。

货场内所有收费必须使用铁道部统一规定的单据。

收费服务应使用计算机,人工作业时须用字规范、字迹清晰、填写准确,均应符合国家铁路主管部门的规定。

货物逾期到达,按规定支付违约金。

(3) 货物装载加固服务

为货主提供技术状态良好的铁路车辆。

使用符合铁路运输安全要求的货物装载加固材料和装置,提供货物装载加固技术服务。

货物的装载与加固须符合《铁路货物装载加固规则》的要求。

严格按规定的货物装载加固方案装车和实施装车后的质量签认。

(4) 装卸作业服务

铁路装卸部门提供装卸火车、汽(马)车、船舶和搬运作业等服务。

铁路货物和行包的装卸组织管理工作由铁路装卸管理部门实行统一管理、统一派班、统一费率、统一收费、统一清算。

装卸作业文明规范,符合 TB/T 1936.1—1987~TB/T 1936.7—1987,作业人员自觉爱护货物和铁路车辆。

货物堆码要符合 TB/T 1937—1987。

装卸作业须挂班组服务牌。

(5) 货运事故处理服务

铁路运输企业应建立事故处理服务体系。

事故处理机构的工作必须符合国家铁路主管部门的规定。

负责事故处理的工作人员要树立为货主负责的思想,事故处理要坚持依法办事的原则,坚持以事实为依据,以规章为准绳,货运记录编制准确、查复迅速,最大限度减少货主损失。

铁路运输企业接到货主赔偿要求后,须在规定时间内做出处理。

铁路货物运输过程中对火警、治安及其他紧要情况要有处置预案,发生险情及时处理。

(6) 专用线(专用铁路)管理服务

专用线(专用铁路)的管理与共用应符合《铁路专用线专用铁路管理办法》的规定。