

中铁快运 业务知识手册

陈京生 主编

国铁道出版社

94

2

U294
012

中铁快运业务知识手册

陈京生 主编

中 国 铁 道 出 版 社

2000年·北京

(京)新登字 0 63 号

内 容 简 介

本书系统地介绍了中铁快运业务的基本知识,同时结合《合同法》、《铁路法》和《铁路旅客运输规程》等法律法规,介绍了铁路包裹运输方面的有关知识。

本书可作为中铁快运职工的业务学习读物,也可作为中铁快运系统各单位的培训教材。

本书由陈京生同志主编,陈京亮、吴少雄、刘淑贞、蔡璧君、朱波、赵数诗、马三胜、朱文郁等同志参加了编写工作,最后由刘淑贞、蔡璧君同志主审定稿。

图书在版编目(CIP)数据

中铁快运业务知识手册/陈京生主编. —北京:中国铁道出版社,2000.9

ISBN 7-113-03856-5

I. 中… II. 陈… III. 快运物品-铁路运输-基本知识 IV. U294

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 42020 号

书 名: 中铁快运业务知识手册

作 者: 陈京生

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 熊安春

封面设计: 李艳阳

印 刷: 中国铁道出版社印刷厂

开 本: 787×1092 1/32 印张: 3.125 插页: 2 字数: 69 千

版 本: 2000 年 9 月第 1 版 2000 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1 ~ 6 000 册

书 号: ISBN 7-113-03856-5/U·1064

定 价: 6.00 元

版权所有 盗印必究

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。

目 录

第一部分 中铁快运业务知识

一、中铁快运系统管理	1
二、中铁快运服务规范	16
三、铁路运输常识	18
四、快运包裹运输基本规定	36
五、快运包裹特殊运输组织	52
六、安全管理及事故处理	64
七、中铁快运服务质量考核	77

第二部分 其他相关业务知识

八、质量体系认证基本知识	82
九、国际联运基本知识	84
十、计算机网络管理基本知识	86
十一、统计管理、财务管理和相关法律常识	90

第一部分 中铁快运业务知识

一、中铁快运系统管理

1. 中铁快运的业务全称、简称、注册商标、业务性质分别是什么？

答：中铁快运的业务全称为：中国铁路小件货物特快专递运输，简称中铁快运，注册商标为“中铁 CRE”，业务性质为铁路运输业。

2. 中铁快运是经什么单位批准，何时开始办理快运业务？由谁负责经营？

答：中铁快运是经国家计委、铁道部和国家工商局批准，于1993年9月1日开始办理快运包裹业务。由中铁快运有限公司及所属企业专营。

3. 中铁快运的市场定位是什么？

答：中铁快运的主要业务是小件货物特快专递。它是一个新兴的产业，是运输业中的一个高档次服务产品，拥有高效率的门到门快速运输服务网络系统，明显区别于普通的铁路、公路和航空运输。它的目标市场是小批量的高附加值或急需运输的货物，其市场定位目前主要是特定的高档次、高品位、特殊和急需的客户群，今后将逐步扩展到全社会千家万户。

4. 中铁快运的服务宗旨是什么？服务方式是什么？

答：中铁快运的服务宗旨是：方便、快捷、优质、安全。服

务方式是:以铁路旅客列车行李车为主要运输工具,并辅以汽车接运和铁海、铁空联运,实行门到门服务。

5. 中铁快运的企业精神是什么?

答:创业、创新、创一流。

6. 中铁快运的行为准则是什么?

答:珍惜您的每一次委托。

7. 中铁快运的社会价值观是什么?

答:客户需求就是我们的责任。

8. 中铁快运总部和哪八家快运公司于何时第一批通过 ISO 9002 质量体系认证?

答:中铁快运总部(中铁快运有限公司)和北京、华东、深圳、青岛、南京、郑州、西安、大连中铁快运有限公司于 1999 年 12 月 16 日首批通过 ISO 9002 质量体系认证。

9. 中铁快运有限公司何时加入中国企业联合会?

答:中铁快运有限公司于 2000 年 4 月 1 日加入中国企业联合会。

10. 中铁快运的经营体制是什么?

答:各地中铁快运有限公司是由股东双方本着共同投资、共同经营、共担风险和共享利益的原则而组建的具有独立法人资格并按现代企业制度管理运作的经营实体。

11. 中铁快运的经营方式是什么?

答:中铁快运实行特许经营方式,中铁快运有限公司为特许人,各地中铁快运有限公司为被特许人。被特许人按照《特许经营合同》的有关规定,使用特许人的专营权、专有权、专用权和专利权经营中铁快运业务。

12. 什么是特许经营?

答:特许经营是指特许者将自己拥有的商标、商号、产品、专利和专有技术、经营模式等以特许经营合同的形式授予被特许者使用,被特许者按合同规定,在特许者统一的业务模式下从事经营活动,并向特许者支付相应的费用。由于特许企业的存在形式具有连锁经营、统一形象、统一管理等基本特征,因此也称之为特许连锁。

13. 中铁快运发展特许经营的目的、意义是什么?

答:中铁快运发展特许经营,就是依据其从事的“小件货物特快专递”事业所具有的独特的连锁经营、网络化管理的特点,将自身拥有的商标、商号、专利技术、专有技术、经营模式及目前仍在执行的国家有关政策的专用权授予加盟的有关被特许者。在中铁快运有限公司(特许者)统一的管理和经营模式下开展经营活动,充分发挥铁路的路网优势和中铁快运的经营体制优势及管理和技术优势,创建铁路有持久竞争力的新兴产业。联合全路各单位,共同发展现代运输产业,为铁路的改革和发展闯出一条新路,在我国加入 WTO 后的更加激烈的市场竞争中,能更有效地提高竞争力,扩大市场份额。

14. 中铁快运的经营模式是什么?

答:中铁快运系统实行网络化、紧密型、连锁店经营模式。

15. 中铁快运的经营管理模式是什么？

答：中铁快运系统各机构在中铁快运有限公司统一管理下执行统一商标、统一运价率、统一服务质量和统一作业标准。各地中铁快运机构在保证和维护中铁快运系统正常运作的前提下，在执行“四统一”的基础上，自主经营、自负盈亏、自我发展。

16. 中铁快运总部和各地中铁快运有限公司的关系是什么？

答：中铁快运有限公司（总部）是代表中铁快运系统的总机构，是中铁快运全系统的最大投资方。各地中铁快运有限公司是中铁快运系统的分支机构，是按现代企业制度组建的有限责任公司。相互之间的关系是：在业务上是上下级关系，在资产上是控股股东和投资单位的关系。

17. 中铁快运总部与各地中铁快运有限公司的职能分工是什么？

答：中铁快运有限公司（总部）在职能上是中铁快运系统的战略决策中心、系统管理中心、投资融资中心和特许经营人。各地中铁快运有限公司是经营管理中心、效益创造中心、运输生产中心和特许经营受许人、区域特许人。

18. 坚持中铁快运经营模式必须处理好哪几个关系？

答：

(1) 网络布局的增量与质量的关系

中铁快运是网络型企业，凡是网络必须有一定数量的网点支撑。网络型企业的发展必须要大，但大不一定等于强。宁可要强，也不能为要大而大。在发展网点的时候，一定要做

认真科学的可行性研究,不能为单纯追求增网点而增网点,一定要做到有市场、有潜力、有发展。

(2)网络系统的统一性与网点的特殊性关系

作为一个全国性的大型经营网络,必须强调统一性。无论是经营管理体制,还是主营项目,无论是价格标准还是服务规范都要统一,绝不能各行其是,这是重大原则问题。在此前提下要充分发挥各单位的独立经营权,允许各单位在总部统一的大的管理框架下,根据地方特点,开展积极主动的市场营销、市场扩张和服务创新工作,也可以经过股东会、董事会批准进行若干改革和制度创新。

(3)全系统大局与本单位局部的关系

中铁快运系统是一个血脉相连的经营系统。任何一个单位都不能独立完成门到门货物运输,因为全系统共同拥有一个品牌,从事同一的业务。因此,每个单位的工作优劣都涉及全系统,一荣俱荣、一损皆损。所以一定要建立全局的观念、系统的观念,局部利益要服从全局利益。当局部利益与全局利益相冲突时,要确保全局利益;在本单位与兄弟单位利益相冲突时,相互都要高姿态,自觉做贡献。

(4)网络系统质量、效率同本单位质量、效益的关系

中铁快运网络系统是全系统各单位共同拥有的宝贵资源。追求全系统的最高质量和最佳效率是最高目标。只有实现全系统效能的最大化,才能确保系统的每个公司的竞争力。在企业运行过程中,往往本单位的质量、效率最佳化同全系统的最佳化会产生矛盾,必须要正确处理好,才能实现中铁快运名牌工程的理想目标。

(5)核心产业与多元经营的关系

当今的市场经济与市场竞争,对每个企业都提出了一个核心竞争力的问题,即每个企业一定要有自身的核心产业。

对于刚刚进入发展期的中铁快运事业,一定要下大力气发展“货物快递”这一核心产业,采取一切手段增加核心竞争力,目不斜视地干好主业,不要过早地在多元经营上分散精力。如果有短线的,不牵涉很大精力和财力的项目,也可以上,但一要合法,二要确保主业经营。

19. 什么是中铁快运服务体系?

答:完整的中铁快运服务体系,主要是指在科学的服务组织结构中,树立以客户为中心的服务观念,建立满足客户需求的服务规范,配备足够的服务资源,采用先进的技术手段,实现企业优良的服务功能。

20. 中铁快运服务体系中,科学的服务组织包括哪些机构? 它们如何实现不断提高服务水平的目的?

答:高效能的服务组织,它包括服务决策机构、服务管理机构、服务实施机构和服务监督机构。不同的机构,履行不同的职责,构成一个有机的服务组织连锁反馈环。每个机构间依一定程序相互联系、相互作用,不断就服务过程中出现的问题进行处理,不断调整服务策略内容和标准,达到提高服务满意度和实现服务水平不断升级的目的。

21. 中铁快运的服务标准是什么? 各项标准的含义是什么?

答:中铁快运的服务标准是:专业化、规范化、人性化。

专业化是指员工业务精通、高效率和无差错,企业设备先进、科技含量高、资源充足和具有较高的管理水平。

规范化是指全系统有统一的质量体系文件,使每个岗位和每个作业环节有章可循,实行有效监督控制,保证环环达

标,处处体现管理;员工的语言、行为训练有素,各地经营机构可为顾客提供同一的无差别服务。

人性化是指在物的流动中,体现人的感情的交流;在业务接触中,体现人的美好品质;在信任的委托中,体现诚恳热心负责的态度,树立中铁快运人的良好形象;能够针对不同客户的特殊要求,提供多样化的特色增值服务。

22. 实现中铁快运服务标准,应表现在哪些具体形式上?

答:实现中铁快运服务标准,在形式上,应表现出“八个一”,即:一声问候、一张笑脸、一副热心、一诺千金、一应俱全、一丝不苟、一办到底、一柱擎天。

23. 为什么要树立以顾客为中心的服务理念?

答:中铁快运属于现代社会标志性服务产业,自身存在和发展的根本是优质服务。现代经济竞争特别是服务贸易的竞争,已明显地由单纯的价格竞争转向服务质量竞争。中铁快运的发展战略和市场定位,要求每一个中铁快运人必须牢固树立以顾客为中心的服务理念,要切记是顾客在选择我们,而不是我们在选择顾客,以顾客满意的服务赢得企业的发展。

24. 建立中铁快运服务规范的目的是什么? 如何实现规范服务和高水平服务?

答:建立服务规范的目的是要为不同的客户提供质量稳定的、同一的服务,并充分体现可靠性和可信性。要做好规范服务,必须认真理解和执行服务规范,达到基本标准,培养客户的忠诚度。要实现高水平,最重要的也是最简单的就是要“用诚心、热心去对待每一个客户”,真正做到“珍惜您的每一次委托”。若心到必然眼到、手到、情到,必然会创造出服务艺

术,增加美誉度。

25. 在中铁快运服务体系中,最基本的服务资源有哪些?

答:任何服务都是具有一定的物质条件的,现代化的服务要有充足的物质资源做后盾。中铁快运的最基本的服务资源就是要有充足的营运资金、营业场地、库房、汽车、合格人员及其他相关的硬件设施,没有这些,态度再好也不可能让客户满意。

26. 中铁快运坚持走科技兴企之路应重点做好哪几方面的工作?

答:在知识经济时代,现代企业的核心竞争力最基础的还是体现在科技水平方面。只有不断加大企业的科技含量,拥有最先进的技术水平,包括企业管理水平(软科学部分),才能提高企业竞争力,才能占领独特的市场范围,才能最大限度地降低成本、增加利润。为此,中铁快运应该重点做好以下几方面的工作:

(1)深刻了解知识经济,提高对科技是第一生产力的认识,努力学习和掌握新知识、新技术,将科技兴企做为中铁快运事业发展的重要战略。

(2)加速中铁快运信息网的建设,在现有网络已经开通的基础上,迅速完善和扩大其功能,尽快发挥其巨大作用,作为科技兴企的第一个里程碑。

(3)在现有信息网络基础上,开发货物追踪系统,实现货物全程追踪实时查询,加大对货物运输全过程的控制,从根本上提高运输质量和服务质量,培养核心竞争能力。

(4)加快现有科技成果、成熟技术装备的推广应用工作,增加投资,提高技术装备水平,提高工作效率和工作质量,创造更高的经济效益。

(5)根据需要设立科研课题,开展科技攻关工作,提倡技术创新和发明,推动全系统学科学用科学和学技术用技术的热潮,全面提高企业的科技含量。

(6)推广 ISO 9002 质量体系认证,有计划分期分批推动全系统各单位通过国际质量认证,使中铁快运的质量管理和质量控制工作实现质的飞跃。

(7)提倡应用现代管理技术,普及现代管理方法,科学管理企业,使各公司从探索管理期走入成型管理期,从经验管理型转为现代管理型,在软科学的应用方面取得成果。

(8)制度化、系统化地开展员工培训工作。分层次、按岗位、按专业,采取集中式、零星式、统一式、分散式、请进来、派出去、学历班、短训班、国内培训和国外培训、组织培训和个人学习等多种形式开展持久性的、制度化的全员培训工作。努力培养一支中铁快运的高层次的经理队伍,一支专业化的业务骨干队伍,一支高度敬业、业务熟练的员工队伍,不断进行知识更新工作和业务技术水平升级工作,以适应新经济时代的挑战,适应市场竞争的需要。

27.“中国铁路小件货物快运运单”为什么要由财务部门统一管理?其管理的主要环节是什么?

答:根据1993年11月19日铁道部财运[1993]120号文件规定:“中铁快运以快运运单作为发票使用”。因此,对快运运单应按有关发票管理办法由财务部门统一管理。

管理的主要环节是:

(1)领用时:各营业部专人持“CRE 运单领用记录”到财务部专管会计处领取,双方清点无误后登记并签字。

(2)启用时:运单启用时须按号码顺序连续使用,并在乙联及丙联加盖发票专用章。

(3)交账时:应按每组运单汇总上交,运单乙联按序号整理结账,依据“汇总进款整理报告”及其他四项“进款整理报告”入账。如有发生“到收运费”和“代收送货费”的,须提交相应明细记录。

(4)作废时:作废运单须加盖“作废”戳记,其中甲联与其他运单甲联按序号装订,各营业部自行保管,另外作废四联与运单乙联按序号装订,公司财务部保管。

**28. 中铁快运计算机信息传输网络是何时正式启用的?
对于违反规定的公司,如何处罚?**

答:总部决定 2000 年 4 月 1 日正式启用中铁快运计算机信息传输网络。对于违反规定的公司,总部将按该公司少传票数,从季度清算款中扣除总部为此增加的网管成本,标准为 10 元/票。

29. 中铁快运计算机信息传输网进行数据传输的规定是什么?

答:

(1)各机构必须在每日中午 12 时前,将前一日的全部发送数据收集齐全并确认无误后传输至总部服务器。

(2)各机构每日必须对当日到达及交付的货物信息进行计算机处理。

(3)如遇网络线路故障应及时与当地数据局联系解决。

(4)如遇网络设备故障应速与总部信息部联系解决。

(5)由于设备或线路故障造成数据传输延误时,应及时报告总部并在故障排除后及时补发数据。

(6)中铁快运信息网的使用与管理,应严格按照《中铁快运计算机网络管理办法》有关规定执行。

30. 中铁快运计算机操作人员的职责是什么？

答：按照所使用应用软件的规定认真、快速、准确地进行计算机的信息录入和处理。定期对所使用的设备进行维护和保养，不得使用与业务无关的软件(游戏软件等)。

31. 局域网络管理员的职责是什么？

答：

(1)对加入快运网络的所属分公司做好广域网络连通的前期准备工作。

(2)负责对本公司网络设备、计算机设备进行管理与维护。

(3)保障本地局域网正常运行。

(4)监督保障各所属分公司严格使用计算机填制中铁快运运单。

(5)严格按照快运网络要求进行软件的安装、配置、使用、修改、升级，及时、准确地收集本地局域网中所有运单数据。每日做好快运数据的传输工作。

(6)做好计算机设备及本地局域网的安全、防毒工作。

(7)培训现场计算机操作人员。

(8)协助广域网管理员做好广域网的联通工作。

32. 中铁快运计算机信息系统安全工作的具体内容是什么？

答：

(1)防病毒

购置防病毒工具软件，制定防病毒措施，坚持做好病毒的防治、检测、清除工作。防止从互联网上下载带病毒软件，禁止在计算机中安装或玩游戏软件。

(2)数据备份

定期做好数据的备份工作。

(3)数据保密

①对中铁快运的数据信息和计算机技术具有保密意识,不得随意与其他系统进行接口或将中铁快运数据提供给他入,防止造成损失。

②通过设置权限、口令、密码建立高水准的安全措施,防止资源在网上被盗用、滥用。

③不允许在中铁快运广域网联接范围内联入国际互联网。

33. 计算机登录货物到达信息的规定是什么?

答:

(1)前一天 18 点以后和当日 12 点以前到达货物的信息,必须在当日 19 点前录入;当日 12 点以后到达货物的信息,必须在次日 12 点前录入。

(2)自提货物的信息必须在当日 19 点前输入交付信息。

(3)送货交付的信息,上午送的,必须在当日 19 点前输入;下午送的,必须在次日 12 点前输入。

(4)延期交付的快运包裹,在交付日 19 点前输入交付信息。

(5)对发生事故的快运包裹,与车站办理交接时发现的,按到达信息输入事故信息;在交付或送货时发生的事故,分别按上述相关的时间输入事故信息。

34. 截止到 2000 年 9 月 1 日,中铁快运有多少个有限公司? 各公司分别处于哪个铁路局管辖范围?

答:截止到 2000 年 9 月 1 日,中铁快运有 42 个有限公司

(含香港公司,不含总部),各公司所属铁路局管辖范围见表1。

35. 截止到2000年9月1日,中铁快运共有多少个快运办理站?多少个城市开办了快运业务?

答:截止到2000年9月1日,中铁快运共有139个快运办理站,117个城市开办了快运业务(含香港),详见表1。

中铁快运办理站一览表

表1

铁路局	有限公司	办 理 站		办 理 城 市	
		名 称	数 量	名 称	数 量
哈尔滨	哈尔滨	哈尔滨、哈尔滨东、大庆、齐齐哈尔	4	哈尔滨、大庆、齐齐哈尔	3
沈阳	沈 阳	沈阳、沈阳北、鞍山	3	沈阳、鞍山	2
	大 连	大连、*旅顺、*金州、*周水子、营口、瓦房店、*熊岳城、*普兰店	8	大连、营口、瓦房店	3
	丹 东	丹东、本溪	2	丹东、本溪	2
	吉 林	吉林	1	吉林	1
	通 化	通化	1	通化	1
	长 春	长春、*长春东、四平	3	长春、四平	2
	延 吉	延吉、图们	2	延吉、图们	2
	通 辽	通辽、赤峰	2	通辽、赤峰	2
北京	北 京	北京、北京西、北京南	3	北京	1
	天 津	天津、天津西、*天津北、塘沽、唐山、德州、沧州、秦皇岛	8	天津、唐山、德州、沧州、秦皇岛	5
	太 原	太原、榆次	2	太原、晋中	2
	石 家庄	石家庄、石家庄北、保定、邯郸	4	石家庄、保定、邯郸	3