

# 中铁快运营运手册

中铁快运有限公司

中 国 铁 道 出 版 社

2 0 0 1 年·北京

# (京)新登字 063 号

## 图书在版编目(CIP)数据

中铁快运营手册/中铁快运有限公司编.—北京:  
中国铁道出版社 2001.4  
ISBN 7-113-04073-X

I. 中... II. 中... III. 快运物品-铁路运输-运  
营-法规-汇编-中国-手册 IV. D922.296.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 04496 号

书 名 : 中铁快运营手册

作 者 : 中铁快运有限公司

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)

策划编辑 : 熊安春 黄 燕

责任编辑 : 黄 燕

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 : 1 插页 : 6 字数 : 21 千

版 本 : 2001 年 4 月第 1 版 2001 年 4 月第 1 次印刷

印 数 : 1~2000 册

书 号 : ISBN 7-113-04073-X/U·1115

定 价 : 12.00 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

1	发布令 .....	1
2	《营运手册》的管理 .....	2
3	行为准则、经营宗旨、企业精神、社会价值观、 质量方针和质量目标 .....	3
4	公司概况 .....	4
5	术语解释 .....	7
6	在特许地域内设立办理站、营业部和无轨城市的 程序 .....	8
7	营运规程 .....	9
7.1	各地公司特色服务和新服务项目作业程序、 服务标准的制订 .....	9
7.2	合同评审.....	10
7.3	采 购.....	11
7.4	顾客提供产品的控制.....	12
7.5	产品标识和可追溯性.....	13
7.6	过程控制.....	13
7.7	检验和试验.....	15
7.8	检验、测量和试验设备控制 .....	16
7.9	检验和试验状态.....	17
7.10	不合格品控制 .....	18
7.11	纠正和预防措施 .....	19
7.12	搬运、贮存、包装、防护和交付.....	20
7.13	质量记录的控制 .....	21
7.14	培 训 .....	22

7.15 服 务 .....	23
7.16 统计技术 .....	24
8 财务管理.....	26
9 各地公司及营业场所的形象设计.....	26
10 中铁快运 CI 形象设计 .....	26

# 1 发 布 令

根据国家经济贸易委员会“关于同意将‘中铁快运发展特许经营’列为国家经贸委创新流通方式试点项目的复函”(国经贸厅贸易函[2000]247号),参照 GB/T 19002—ISO 9002:1994《质量体系 生产、安装和服务的质量保证模式》和《商业特许经营管理办法》,结合中铁快运开办以来的质量管理经验和发展战略,制定了《中铁快运营手册》,现予颁布。

该手册是中铁快运特许经营的法规性、纲领性文件,是管理和质量工作的基本准则。加盟中铁快运特许经营企业的全体员工必须认真学习、理解、贯彻和落实,以实现公司的质量方针和目标。

该手册现行版本为 A 版,经中铁快运有限公司总经理批准自 2001 年 1 月 1 日起正式实施。自愿并批准加入中铁快运特许经营的企业,在与中铁快运有限公司签署“特许经营合同”后,必须严格执行《中铁快运营手册》的各项规定。今后随着市场的变化、经营方式的调整、顾客的需求和中铁快运系统质量管理要求的提高等,还要对该手册不断修改,更换新的版本,促进中铁快运特许经营事业蓬勃发展。

总经理:



2001 年 1 月 1 日

## 2 《营运手册》的管理

(1) 本手册由中铁快运有限公司(以下简称公司)组织编制,经总经理批准后方可正式颁布执行。

(2) 公司企业部根据公司与被特许企业(以下简称各地公司)签署的“特许经营合同”,经统一编号后登记发放《中铁快运营手册》(以下简称《营运手册》)。

(3) 本手册分为“受控”和“非受控”两种版本,分别在封面上盖有“受控”和“非受控”的标志印章。

(4) 公司领导、各相关部门、各地公司可获得“受控”《营运手册》。

(5) 经公司管理者代表批准,其他有关部门和单位可获得“非受控”《营运手册》。

(6) 持有者签字领取“受控”《营运手册》后,应妥善保管,未经允许不得翻印、复印和外借。

(7) 公司和各地公司都有权对《营运手册》提出修改建议。

(8) 修改建议必须由提出者填写“文件修改申请单”,由公司企业部汇总整理,在广泛征求各相关部门意见后,提交总经理批准。

### 3 行为准则、经营宗旨、 企业精神、社会价值观、 质量方针和质量目标

行为准则 我们珍惜您的每一次委托

经营宗旨 方便、快捷、优质、安全

企业精神 创业、创新、创一流

社会价值观 满足客户需求是我们的责任

质量方针 方便、快捷、安全、满意

质量目标 按照顾客的要求 ,提供满意的快递运输服务 ;

执行运输服务全过程的规范标准 ,保证每一个工作环节的完善 ;

顾客投诉率低于 0.1% ,差错率低于 0.1% ;  
全部工作经得起时间和空间的检验。

## 4 公 司 概 况

中国铁路小件货物特快专递运输简称中铁快运,英文缩写为“CRE”(CHINA RAILWAY EXPRESS Co., Ltd.),是铁路为适应我国市场经济发展需要,更好地满足国内外顾客对货物特快专递日益强烈的需求而开办的新型铁路运输服务项目,由中铁快运有限公司创办并在全中国范围内经营。中铁快运在全国各地建立专营机构,利用铁路旅客列车行李车作为主要运输工具,配合短途接运汽车,提供全国性网络化门到门的快递服务。

中铁快运有限公司的前身是中国铁路对外服务公司快运部,成立于1993年6月。中铁快运于1993年9月1日试办。1997年4月,中铁快运有限公司在国家工商行政管理局办理了企业法人注册登记手续,注册资金4000万元人民币,主营铁路小件货物特快专递运输。目前设有综合部、业务管理部、企业部、财务部、国际部、人劳部和信息部。主要的职能为:

(1) 中铁快运事业战略规划和中、长期计划及年度计划的制定;

(2) 全国铁路中铁快运业务网络的规划,公司和分公司及办理站的设立、考核和撤并;

(3) 系统管理规章、质量标准、服务标准、技术标准、作业标准、价格政策等的研究制定、组织实施和检查监督;

(4) 财税管理、决算汇总、财务清算、财务检查和监督;

(5) 运输组织、业务调度指挥,各类统计报表的制定、汇总,信息交流、信息反馈、信息传递等的服务,服务质量的监督

检查；

(6) 商标、CI 设计等知识产权所有权拥有者及授权并指导所属企业使用；

(7) 自主开发的新技术、专利权拥有者；

(8) 中铁快运计算机网络系统开发、建设、管理、维护；

(9) 系统干部、专业技术人员国内外培训；

(10) 中铁快运专用票据、专用设备、统一使用的标志、包装材料等的设计、生产和供应；

(11) 中铁快运网络整体广告宣传；

(12) 国内外市场开发决策，国际合作签约，国外机构设置、派员等。

1995 年 2 月北京中铁外服快运公司在国家商标局正式注册“中铁及 CRE”商标，1997 年 6 月经国家商标局核准将该商标转让给公司，为特许经营发展创造了条件。1997 年公司成功地对所属的各地中铁快运企业进行了股份制改造，建立了现代企业制度。目前，公司下属 42 个独立法人的各地公司。已在全国 139 个城市开办了中铁快运业务，并实现了计算机联网，2000 年计划发展到 150 余个城市。中铁快运采用网络化、紧密型、连锁店的经营模式，公司对所属企业采取统一的品牌、统一的运价率、统一的管理、统一的服务规范和作业标准的经营管理。1999 年公司根据 ISO 9002 质量标准建立了质量管理体系，经中国船级社质量认证公司的审核，获得了国际质量体系认证证书。

中铁快运致力于开发国内快递市场的同时，逐步加大国际快递市场开发的力度。目前已同日本、韩国、美国、俄罗斯、哈萨克斯坦、香港、台湾等国家和地区建立了合作关系，在香港已经成立了合资公司，中铁快运独家推行的国际铁路、铁空、铁海联运模式，受到了国际各大专业公司和合作伙伴的关

注和欢迎。

通过建立和实施 ISO 9000 族质量体系 ,将推动公司的各项管理向系统化、标准化迈进。“ 创业、创新、创一流 ”的企业精神和“ 珍惜顾客的每一次委托 ”的行为准则 ,将激励中铁快运的全体员工发奋努力 ,为实施“ 精品运输战略 ”和“ 名牌工程战略 ” ,赢得更广阔的发展空间。

2000 年 7 月 17 日国家经贸委批准将中铁快运发展特许经营列为国家经贸委创新流通方式试点项目 ,为中铁快运健康快速地发展提供了良好的机遇。为保证中铁快运特许经营健康快速地发展 ,公司不断优化组织结构 ,完善管理 ,配备足够的资源 ,按照 ISO 9002 国际标准提供的模式 ,向顾客提供满意的服务。

服务监督电话 ( 010 )63248393

68587563

## 5 术语解释

本手册的术语解释如下：

- (1) 公司——中铁快运有限公司 特许者；
- (2) 公司领导——包括总经理、副总经理；
- (3) 各地公司——自愿申请加入中铁快运特许经营并得到公司批准和签署“中铁快运特许经营合同”的被特许企业；
- (4) 办理站——经批准办理中铁快运业务的铁路车站；
- (5) 营业部——经批准经营中铁快运业务的营业点；
- (6) 无轨城市——没有铁路 经批准办理中铁快运业务的城市；
- (7) 中铁快运系统——指整个中铁快运 包括总公司、各地公司、分公司和营业部；
- (8) 分包方——目前主要是以铁路运输包裹票形式为中铁快运提供铁路运输发站至到站运输服务的铁路运输企业，今后随着国际运输、铁海、铁空联运的开展，与中铁快运签定运输代理协议的国内外运输代理公司、空运公司、海运公司、汽车运输公司也是分包方。

## 6 在特许地域内设立办理站、营业部和无轨城市的程序

各地公司在公司已批准办理中铁快运的城市内设立营业部时,必须按公司有关营业场所 CI 设计的规定装饰,配备营业必须的车辆和设备,同时做好人员培训工作,并在开业前 15 天内将营业执照复印件、营业场所示意图、设备清单和人员统计表报公司业务管理部备案。

拟在特许地区外开办中铁快运业务时,必须事先向公司提交可行性报告和开办中铁快运业务的申请,经公司研究批准后,方可按规定进行开办业务的各项准备工作。准备工作就绪后,将营业执照复印件、营业场所示意图、设备清单和人员统计表报公司业务管理部,按公司并网运营电报规定的时间开办业务。

## 7. 营 运 规 程

### 7.1 各地公司特色服务和新服务项目作业程序、服务标准的制订

各地公司在不违反公司有关作业程序和服务质量标准的前提下,为了便于员工掌握和执行作业程序,提高服务质量,可以编写作业实施细则;只涉及本单位业务的特色服务和新服务项目,依据公司的有关规定,可制订作业程序和服务质量标准。作业实施细则、特色服务和新服务项目作业程序及服务质量标准必须经各地公司总经理批准后方可实施,并报公司业务管理部备案。如果特色服务和新服务项目需要中铁快运系统其他单位配合方可实施,必须事先报请公司批准后方可实施。

特色服务和新服务项目作业程序、服务标准包括运输过程策划与管理、运输服务质量策划与管理、运输组织方式策划、质量计划编制和质量改进等内容,并与中铁快运系统质量体系的有关要求一致。

#### 7.1.1 质量计划

质量计划是专门的质量措施、资源和活动顺序的文件,包括对现有和新开发服务项目的质量计划。现有服务项目的质量控制按照质量体系文件中的相关规定执行,新开发项目的质量计划按照“质量计划控制程序”执行。

7.1.2 为满足质量计划的要求,配备必要的资源。

7.1.3 质量计划必须确保现有和新开发服务项目的质量控制过程具有相容性。

7.1.4 做好质量改进工作 ,形成完善的质量控制环。

7.1.5 由各部门保存特色服务和新服务项目作业程序、服务标准的有关记录。



## 7.2 合同评审

### 7.2.1 目的和适用范围

通过对合同的评审 ,准确理解顾客的需求 ,做到合同中的条款和栏目明确、合法 ,确保公司具有满足合同要求的能力。

适用于委托书、快运运单、国际运输代理合同和其他运输

合同。

### 7.2.2 职责

7.2.2.1 委托书的内容由公司业务管理部统一制定,各地公司业务部负责印制和发放。

7.2.2.1 快运运单由铁道部财务司监制,公司业务管理部负责向各地公司发放,各地公司财务部负责请领、保管、发放工作。

7.2.2.2 营业部负责委托书和快运运单的评审。

7.2.2.3 各相关单位负责其他相应的运输合同的评审。

### 7.2.3 合同评审的内容

7.2.3.1 根据“合同评审程序”的规定,评审顾客提出的各项要求是否可以满足,如能满足按有关程序文件规定提供服务,如不能满足应向顾客解释原因,并建议顾客选择其他运输方式。

### 7.2.4 实施

具体评审工作按“合同评审程序”执行。

### 7.2.5 修改

在合同执行过程中,当顾客要求或其他原因需要修改合同时,按照“合同评审程序”进行评审,在授权范围内经授权人批准后,将修改的信息正确地传递到有关部门。

## 7.3 采购

### 7.3.1 目的和范围

对提供包装材料的分包商进行评定、选择和控制,以确保采购的产品符合规定;对与中铁快运运输业务合作的分包方进行评定和控制,满足运输服务质量要求。

适用于包装材料的采购和对分包方的控制。

### 7.3.2 职责

7.3.2.1 公司业务管理部负责制定包装材料的标准并负责统一采购部分包装材料。各地公司相关部门负责按规定标准采购自购包装材料。

7.3.2.2 公司业务管理部和国际部分别负责对国内运输分包方和国际运输分包方的评价。

7.3.2.3 对分包商的控制按“采购控制程序”的规定进行,建立“合格分包商名单”。

### 7.3.3 采购的实施和验证

负责包装材料采购的部门应与分包商签定采购合同,合同中应规定包装材料的标准。在进料过程中按合同标准验证提供的包装材料,合格品接收入库,不合格品按程序规定处理。

### 7.3.4 对分包方的评价与控制

对分包方评价与控制按“对分包方的评价和控制程序”的规定进行。

## 7.4 顾客提供产品的控制

### 7.4.1 目的和范围

对顾客提供的产品进行验证、贮存和承运的控制,使其产品得到良好的保护。

适用于中铁快运业务。

### 7.4.2 职责

对顾客提供产品进行验证、标识、贮存和承运,由公司业务管理部负责管理,各地公司业务部组织实施并保持。

### 7.4.3 顾客提供产品的控制

7.4.3.1 对顾客提供的产品由经办业务员按照“承运控制程序”、“搬运、贮存、防护和交付程序”、“到达交付程序”和“检验和试验程序”的规定进行作业。

7.4.3.2 对顾客提供的产品根据顾客填写委托书要求,予以妥善贮存和保管,防止丢失、损坏。如有丢失、损坏的情况,按‘不合格品的控制程序’的规定如实记录,并向顾客报告和及时处理。

7.4.3.3 顾客提供产品要明确标识,妥善贮存。

7.4.3.4 我公司的验证不能免除顾客提供可接收产品的责任。

#### 7.4.4 记录

在顾客提供产品的控制过程中,应妥善保管产品验证资料 and 记录。

### 7.5 产品标识和可追溯性

#### 7.5.1 目的和范围

为保证快运货物在运输过程中正确装运和交付,并便于识别和实现可追溯性。

适用于中铁快运货物运输的全过程。

#### 7.5.2 职责

各营业部按‘产品标识和可追溯性控制程序’实施。

#### 7.5.3 标识的规定

用包裹票、货签和编码施封锁对货物进行标识。

#### 7.5.4 可追溯性

通过包裹票、货签和编码锁对货物进行标识,能够查出承办的快运货物所处的位置,便于正确地与分包方、顾客办理交接,追究不合格发生原因与责任,制定措施予以纠正,从而达到可追溯性。

### 7.6 过程控制

#### 7.6.1 目的和范围