TB

# 中华人民共和国铁道行业标准

TB/ T 2968 — 1999

# 铁路货物运输服务质量标准

1999-08-10 发布　　1999-10-01 实施

中华人民共和国铁道部　发布

需要全本请访问 www.ertongbook.com

(京)新登字 063 号



中 华 人 民 共 和 国
铁道行业标准
铁路货物运输服务质量标准
TB/ T 2968—1999
中国铁道出版社出版、发行
(100054,北京市宣武区右安门西街 8 号)
北京市博雅印刷厂印刷
版权专有　不得翻印
*
开本:787 mm×1 092 mm 1/16　印张:0 .75　字数:10 千字
1999 年 9 月第 1 版　1999 年 9 月第 1 次印刷
*
统一书号:15113·1336　定价:6 .00 元

# 目　　次

1　范围 …… 1
2　引用标准 …… 1
3　定义 …… 1
4　总则 …… 2
5　基本要求 …… 2
6　设施设备 …… 3
7　重点服务 …… 5
8　监督管理 …… 6
9　考核指标 …… 6

# 前　　言

本标准依据《中华人民共和国铁路法》并参照铁道部有关行政法规和 GB/ T 19004 —92— ISO 9004 —87《质量管理和质量体系要素——指南》和 GB/ T 19004 .2—1994 —ISO 9004 —2《质量管理和质量体系要素第 2 部分:服务指南》制定。

本标准由铁道部运输局提出并负责解释。

本标准由铁道部标准计量研究所归口。

本标准起草单位:铁道部运输局、铁道部标准计量研究所,北京、郑州、上海、南昌铁路局。

本标准主要起草人:刘哲、张留顺、马福申、吕炳瑞、沈国明、张伟、张锦。

本标准 1999 年 8 月首次发布。

# 中华人民共和国铁道行业标准

TB/ T 2968—1999

# 铁路货物运输服务质量标准

## 1 范围

本标准规定了铁路运输企业化物运输和相关部门货物运输的服务质量要求。

本标准适用于在中国获得经营许可的铁路运输企业、与铁路货物运输业务相衔接的企业及代理人。

## 2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。在标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/ T 7179—1997 铁路货运术语

TB/ T 1936 .1～1936 .7—1987 铁路装卸作业标准

TB/ T 1937—1987 铁路运输货物堆码标准

TB/ T 1938—1987 铁路装卸名词术语

TB/ T 2116 .1—1992 铁路车站货运服务通用作业

TB/ T 2116 .2—1990 铁路车站整车货物运输作业

TB/ T 2116 .3—1992 铁路车站零担货物运输作业

TB/ T 2116 .4—1992 铁路车站专用线货物运输作业

TB/ T 2174—1990 铁路车站集装箱货运作业标准

铁路危险货物运输管理规则

铁路技术管理规程

铁路装卸机械管理规则

铁路货物装载加固规则

铁路专用线专用铁路管理办法

铁路专用线(专用铁路)名称表

## 3 定义

中华人民共和国铁道部 1999-08-10 批准　　1999-10-01 实施



需要全本请访问 www.ertongbook.com

本标准采用下列定义

3.1 铁路货物运输服务

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所产生的结果。

3.2 铁路货物运输服务质量

铁路货物运输服务满足货主(或货物托运人、收货人)正当需求所产生的结果。

3.3 铁路保价运输

铁路保价运输是铁路运输实行限额赔偿后,为保证托运人、收货人合法利益,供托运人选择的一种赔偿制度。托运人做出这种选择后,即成为铁路运输合同的组成部分,铁路将承担相应的责任。

## 4 总则

铁路货物运输服务以“安全、优质、商效、便捷”为工作质量总方针。

4.1 安全

4.1.1 树立“安全第一,预防为主”的思想。

4.1.2 配备保证货物安全运输的设施设备。

4.1.3 健全和落实货运安全管理制度。

4.1.4 确保运输全过程中的行车安全和货物安全。

4.2 优质

4.2.1 服务工作实行标准化作业,满足货主需求。

4.2.2 认真履行运输合同,确保铁路各项承诺兑现。

4.3 高效

4.3.1 科学合理地安排货物运输的全部过程,保证货物运到期限。

4.3.2 采用先进技术设备,全面提高运输效率。

4.4 便捷

优化货物运输手续,压缩货运办理时间。

## 5 基本要求

5.1 职业道德

5.1.1 遵守国家法律,执行铁路规章制度,维护货主的合法权益

5.1.2 作风正派,工作认真,不徇私情。

5.1.3 遵守作业纪律和劳动纪律。

5.1.4 爱护货物和公共财产。

5.2 仪容、仪表

5.2.1 上岗穿着规定服装,服饰整洁,佩带服务标志。

5.2.2 仪表端庄、举止大方、工作热情。

5.3 服务语言

5.3.1 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。

5.3.2 工作中要使用标准用语和专业术语。

5.3.3　用语文明礼貌,语言简明清晰。

5.4　业务技能

5.4.1　上岗前必须经过岗位技能培训并获得上岗证书。

5.4.2　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。

5.5　服务态度

5.5.1　服务要主动、热情,回答货主提问准确、耐心。

5.5.2　对待货主,不分种族、国籍、民族,一视同仁。

5.5.3　尊重货主的民族习俗和宗教信仰

5.5.4　认真、及时地处理货主提出的意见和建议。

5.6　质量监督

5.6.1　公布铁路货杨值班领导电话。

5.6.2　公布服务质量监督部门电话。

5.6.3　在铁路货运营业场所设立服务质量意见簿和投诉箱。

## 6　设施设备

铁路货物运输企业必须具有货物、交接场所、货物运输所需的设施和设备。

### 6.1　铁路货场

铁路货场环境整治、绿化良好、道路通畅,设有必要数量的进出货物的大门。货场大门外道路通顺,无车辆、人员拥堵。货场内的所有建筑设施应符合国家消防、安全、建筑、卫生、环保方面的规定和标准。货物有营业厅(室)、货物储运设施、监控设备、装卸机具、通路、计量检测等设施。

6.1.1　营业厅(室)

6.1.1.1　营业厅(室)布局合理,宽敞明亮,整洁美观。根据气候条件,设置采暖、制冷设施,保持正常温度。

6.1.1.2　营业厅(室)要有足够的货主活动空间,环境良好,其最小面积不得小于 20 m。

6.1.1.3　营业厅(室)应设置受理、收款、交付、问讯服务等窗口,窗口的遮挡应是使办理业务的双方看清对方的透明装置。

6.1.1.4　营业厅(室)揭挂便利货主办理货运手续的图示和资料,如收费标准、货场示意图、货物运单填写样张、货主须知、营业时间及公告牌等。

6.1.1.5　营业厅(室)内应有以北京时间为准的时间显示装置。

6.1.1.6　营业厅(室)内应有安全报警设施。

6.1.1.7　二等以上站营业厅(室)内应设有到达货物自动查询设施。

6.1.1.8　营业厅(室)内应配有货主填写运输单据的设施和备品。

6.1.1.9　二等以上站营业厅(室)内应配有货主对外沟通信息所需的设施,如电话机、传真机、复印机等。

6.1.1.10　货场年到发量 500 kt 以上的营业厅(室),应设有货主接待室。

6.1.2　货物储运设施

6.1.2.1　货场内应根据运量、办理货物种类和货物特性,设置相适应的线路、站台、仓库、雨

棚、堆货场地等设施。

6 .1 .2 .2　站台、仓库、雨棚、堆场整洁,无废弃物,排水通畅,库棚不漏雨。仓库内照度不低于30 lx,标划安全通道,地面无圾垢,内部无积尘。库门安全有效。

6 .1 .2 .3　危险货物库区有明显警示标志,仓储符合《铁路危险货物运输管理规则》要求。

6 .1 .2 4　上述设施应符合《铁路技术管理规程》的要求。

6 .1 .3　装卸机具

6 .1 .3 .1　货场应根据运量的大小、办理种类和货物特性,配置相适应的装卸机具。

6 .1 .3 .2　装卸机具的设置应符合《铁路装卸机械管理规则》的要求。

6 .1 .3 .3　装卸危险货物的机具应符合安全方面的规定。

6 .1 .3 .4　装卸机械的防风制动、超载限制装置应符合铁道部有关规定。

6 .1 .4　货场通路

6 .1 .4 .1　货场通路设置困科学、合理，防止车辆拥堵。

6 .1 .4 .2　货场道路要保持平整清洁，无障碍物，有良好的排水条件。

6 .1 .4 .3　货场大门要设置方便启闭的装置，并配有门卫，24 h值班巡守。

6 .1 .4 .4　货场进口处要设有货场示意图，货场内通路交叉处设置通用路标。

6 .1· 5　计量检测设备。

6· 1 .5 .1　办理零担货物运输的货场应配有满足计量要求的衡器。

6 .1 .5 2　办理 10 t 及以下集装箱的货场应配有 30 t 的汽车衡。

6 .1 .5 .3　办理大型集装箱的货场应配有 50 t 的汽车衡。

6 .1 .5 .4　办理整车货物的货运站或货场及装车站应根据需要配备散推装货物密度测定器具、货车超偏载检测装置或不小于 100 t 的轨道衡。皮带输送的散堆装物料应采用先进的计量手段。有敞车作业的应有装载限界检测设备。

6 .1 .5 .5　货场内计量、检测设备数量与货运量相适应，保持技术状态完好,并有完整的配套设施。

6 .1 .5 .6　零担货物、集装箱货物检斤率要求 100 %。整车货物重量检测:办理整车发送的货运站或货场及装车站应配有重量测定装置，实施重量检测；日均发送 10 车以上的货运站或货场及装车站要求装备货车超偏载检测装置；日均发送 15 车以上的货运站或货场及装车站要求装备轨道衡。

6 .2　货物交接场所及设施

6 .2 .1　国家铁路运输企业应在必要的站点设立交接场所,并配备必要的货物整理换装设施。

6 .2 .2　铁路运输企业对承运的货物和准备交付的货物应配有与货主交接的场所和必要的设施。

6 .2 .3　不同性质的铁路运输企业相互间办理直通运输的,双方应有固定的货物交接场所和必须的办公设施。

6 .2 .4　铁路运输企业与专用线(包括专用铁路)之间应有固定的货物交接场所和必须的办公设施。

6 .2 .5　铁路运输企业在与其他国家接轨的站点应按规定设置交接所。

6 .3　特殊设施

6 .3 .1　铁路运输企业应在必要的站点配备为活动物上水的设施。

6.3.2 铁路运输企业应在必要的站点配备为冷藏货物运输所需的加冰、加油设施。

6.3.3 铁路运输企业应设置必要的货车洗刷除污设施,并符合国家有关卫生、环保、安全方面的规定。

6.3.4 铁路运输企业应为押运人提供必要的工作条件。

## 7 重点服务

### 7.1 营销服务

7.1.1 向货主提供全程服务、货运代理的条件。

7.1.2 认真执行货物的受理、承运和交付程序。

7.1.3 托运或提领取货物手续实行一个窗口办理、一次收取费用、一张支票结算。

7.1.4 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。

7.1.5 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的原则。

### 7.2 收费服务

7.2.1 提供运输费用的报价服务,准确收取各类费用。

7.2.2 货场内所有收费必须使用铁道部统一规定的单据。

7.2.3 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。

7.2.4 货物逾期到达,按规定支付违约金。

### 7.3 货物装载加固服务

7.3.1 为货主提供技术状态良好的铁路车辆。

7.3.2 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。

7.3.3 货物的装载与加固须符合《铁路货物装载加固规则》的要求。

7.3.4 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答认。

### 7.4 装卸作业服务

7.4.1 铁路装卸部门提供装卸火车、汽(马)车、船舶和搬运作业等项服务。

7.4.2 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。

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

7.4.4 货物堆码要符合 TB/ T 1937—1987。

7.4.5 装卸作业须挂班组牌服务。

### 7.5 货运事故处理服务

7.5.1 铁路运输企业应建立事故处理服务体系。

7.5.2 事故处理机构的工作必须符合国家铁路主管部门的规定。

7.5.3 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。

7.5.4 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。

7.5.5　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。

7.6　专用线(专用铁路)管理服务

7.6.1　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。

7.6.2　专用线(专用铁路)办理的货物品名应符合《铁路专用线(专用铁路)名称表》的规定。

## 8　监督管理

8.1　国家铁路主管部门、铁路运输企业应建立服务质量监督、检查及紧急处理体系,设立专门机构或配置专职人员。

8.2　国家铁路主管部门要制定服务质量监督检查规定，明确服务质量监督检查机构和人员的职责范围。

8.3　铁路运输企业应结合本企业情况制定服务质量监督检查的实施细则。

8.4　各服务窗口单位应将服务的具体措施纳入相关岗位责任制中。

## 9　考核指标

9.1　持证上岗率 100%

9.2　服务质量管理知识普及率 100 %

9.3　设备完好率 95%

9.4　货主投诉率不超过百万元运输收入一件。

9.5　货主满意率 85%