

中华人民共和国铁道行业标准

TB/T 2116.1—2005

代替 TB/T 2116.1—1992

铁路车站货运作业 第 1 部分：通用作业

The Operating for Railway Freight Traffic in Station—
Part 1: General Operating

2005-06-27 发布

2005-12-01 实施

中华人民共和国铁道部 发布

目 次

前 言 II

1 范 围 1

2 规范性引用文件 1

3 接待货主 1

4 办理货运手续 2

5 导向服务 2

6 现场服务 2

7 服务质量监督 3

附录 A(规范性附录) 铁路货场使用的相关公共信息图形符号..... 4

前 言

TB/T 2116《铁路车站货运作业》预计分为 6 个部分：

- 第 1 部分：通用作业；
- 第 2 部分：整车货物作业；
- 第 3 部分：零担货物作业；
- 第 4 部分：专用线作业；
- 第 5 部分：货运检查作业；
- 第 6 部分：超限货物作业。

本部分为 TB/T 2116 的第 1 部分。

本部分代替 TB/T 2116.1—1992《铁路货运作业标准 铁路车站货运服务通用作业》。

本部分与 TB/T 2116.1—1992 相比主要变化如下：

- 按 GB/T 1.1—2000 规定的编写格式进行了修改；
- 强化了接待货主、办理货运手续、导向服务和现场服务的作业要求内容；
- 增加了附录 A“铁路货场使用的相关公共信息图形符号”。

本部分的附录 A 为规范性附录。

本部分由铁道部运输局提出。

本部分由铁道部标准计量研究所归口。

本部分主要起草单位：铁道部运输局、哈尔滨铁路局、铁道部标准计量研究所。

本部分主要起草人：李焰、黄殿俊、杜海彬、吴硕华、刘哲、张锦。

本部分于 1992 年首次发布。本次为第一次修订。

铁路车站货运作业

第1部分:通用作业

1 范 围

TB/T 2116 的本部分规定了铁路车站货运部门接待货主、办理货运手续、导向服务、现场服务、服务质量监督的通用作业要求。

本部分适用于铁路办理货物运输业务的车站服务通用作业。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 2894 安全标志

GB 5768 道路交通标志和标线

GB/T 10001.3—2004 标志用公共信息图形符号 第3部分:客运与货运

TB/T 1936.1 铁路装卸作业标准作业程序

TB/T 1936.2 铁路装卸作业标准桥式、龙门式起重机作业

TB/T 1936.3 铁路装卸作业标准回转式起重机作业

TB/T 1936.4 铁路装卸作业标准轮胎式单斗装载机作业

TB/T 1936.5 铁路装卸作业标准链斗式装卸作业

TB/T 1936.6 铁路装卸作业标准小型叉车作业

TB/T 1936.7 铁路装卸作业标准人力作业

TB/T 1937 铁路运输货物堆码标准

TB/T 2116.4 铁路车站货运作业 第4部分:专用线作业

TB/T 2968 铁路货物运输服务质量标准

铁路货物装载加固规则

3 接待货主

3.1 基本要求

职业道德、仪容、仪表、服务语言、服务态度应符合 TB/T 2968 的规定。

3.2 实行首问负责制

3.2.1 首位接待货主的货运人员,应认真正确解答货主提出的问题,为货主解决运输过程中遇到的困难,协助货主办理相关货运手续。

3.2.2 货主所提出运输要求不涉及接待者的业务办理范围,应负责将货主引导至办理该项业务处。

3.3 咨询服务

3.3.1 正确解答货主有关货物运输业务咨询。

3.3.2 开展营销宣传,主动向货主介绍货物运输常识。

3.3.3 向货主提供合理运输方案,供货主选择,最大限度满足货主的运输要求。

3.3.4 利用电话、电传、计算机等手段,为货主提供进货、到货、运费等信息咨询。

4 办理货运手续

- 4.1 建立适应货主办理运输手续的作业流程,不断优化货物运输手续办理程序。
- 4.2 在货运营业厅(室)内办理货物承运或交付手续,实行一个窗口办理、一次收取费用、一张支票结算。
- 4.3 货运事故处理服务应符合 TB/T 2968 的规定。
- 4.4 在岗人员应熟练掌握岗位业务技能,增强服务意识,提高办理效率。

5 导向服务

5.1 营业厅(室)

- 5.1.1 营业厅(室)外设有“××站货运营营业厅(室)”牌匾,文字前端要有标志,标志为 GB/T 10001.3—2004 中序号 52,见附录 A 序号 2。特等站、一等站统称为货运营营业厅,二等及以下站统称为货运营业室,有营业时间牌。
- 5.1.2 营业厅(室)内设置:受理、交付、理赔、问询服务等业务窗口,办理项目相同的窗口有顺序编号。
- 5.1.3 营业厅(室)内设有办理货运手续全过程的流程示意图,使货主一目了然。
- 5.1.4 营业厅(室)内设有货物运单、物品清单、货签、服务订单等填写样张,有营业办理范围、托运指南、领货指南、索赔须知、公告牌等。不应有与货物运输无关的揭挂。
- 5.1.5 营业厅(室)内公布收费项目、收费标准及相应的批准部门和批准文号。

5.2 货 场

- 5.2.1 货场大门设有“××站货场”牌匾,文字前应有标志,标志为 GB/T 10001.3—2004 中序号 5,见附录 A 序号 1。
- 5.2.2 货场大门处应设有入场须知,货场示意图,标明货场内办公室、仓库、货区、服务设施位置。
- 5.2.3 道路交叉处设置交通标志和导向标志,交通标志应符合 GB 5768 的规定。
- 5.2.4 办公室、仓库、货区、服务设施有醒目的标志牌。
- 5.2.5 货区内设有安全标志,标志应符合 GB 2894 的规定。
- 5.2.6 在货场内,应设有醒目的防火警示标志并标明火警电话。
- 5.2.7 门吊、桥吊作业区应设有安全、警示标志。

6 现场服务

6.1 货场内作业

- 6.1.1 装卸作业文明规范,应符合 TB/T 1936.1~7 的规定,作业人员应自觉爱护货物和铁路车辆。
- 6.1.2 货物堆码应符合 TB/T 1937 的规定。
- 6.1.3 为货主提供适合货种且技术状态良好的铁路车辆。
- 6.1.4 为货主提供质量良好的货车篷布或防湿篷布。
- 6.1.5 货物装载加固应符合《铁路货物装载加固规则》及相关规定。
- 6.1.6 货物发生货损、货差等需要编制记录的情况时,应按规定编制。
- 6.1.7 货运和装卸作业应执行相关作业标准。

6.2 专用线作业

- 6.2.1 及时发出取送车预、确报,内容包括:空、重车数,车种、货物品名、收货人、发到站、编组顺序、取送车时间等。
- 6.2.2 按货主要求对准货位。
- 6.2.3 专用线货运会同企业运输员,在运输协议规定的地点,使用货车调送单按规定办理交接,在交接中发现问题按规定处理。

6.2.4 装车单位货物装载质量应符合《铁路货物装载加固规则》及相关规定,确保货物运输安全。

6.2.5 作业应按 TB/T 2116.4 执行。

7 服务质量监督

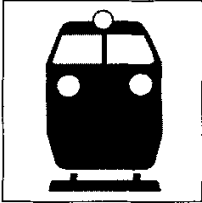
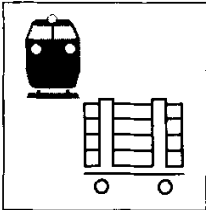
7.1 在货运营业厅(室)内公布服务承诺,以及铁路局、站段货运路风监督电话。

7.2 货运营业厅(室)内设置货主意见簿、投诉箱。

7.3 车站应建立货主接待日制度,定期走访货主,召开货主座谈会,听取货主的意见和建议。

7.4 二等及以上车站要在企业和关心铁路货运事业的社会人士中聘请服务质量监督员,接受社会监督。

附 录 A
(规范性附录)
铁路货场使用的相关公共信息图形符号

序号	符 号	名 称	含 义
1		火车 Train	表示铁路车站。指示提供铁路运输服务时应增加相应的提示。 GB/T 10001.3—2004
2		铁路货运 Railway freight	表示铁路运输货物的场所。GB/T 10001.3—2004