

ICS 03.220.30
S 93

TB

中华人民共和国铁道行业标准

TB/T 2968—2018
代替 TB/T 2968—1999

铁路货物运输服务质量

Quality specification for railway freight traffic service

2018-07-16 发布

2019-02-01 实施

国家铁路局发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
4.1 安全	1
4.2 优质	1
4.3 高效	2
4.4 便捷	2
5 基本要求	2
5.1 服务人员	2
5.2 服务信息查询	2
5.3 标识	2
6 设施设备	2
6.1 场站布局	2
6.2 营业厅	3
6.3 场库设施	3
6.4 装卸设备	3
6.5 货车和集装箱	3
6.6 计量安全检测设备	3
6.7 货物交接场所	3
6.8 特殊设施	3
6.9 其他设备	3
7 服务流程	3
7.1 受理	3
7.2 承运	4
7.3 保管	4
7.4 装卸	4
7.5 运输	4
7.6 交付	4
7.7 损失处理	5
8 投诉与处理	5
8.1 投诉渠道	5
8.2 投诉受理	5
8.3 投诉处理	5

9 服务公开、测评与改进	5
9.1 服务公开	5
9.2 服务测评	5
9.3 服务改进	5

行业标准信息服务平台

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 TB/T 2968—1999《铁路货物运输服务质量标准》。与 TB/T 2968—1999 相比,除编辑性修改外,本标准主要技术变化如下:

- 修改了术语及定义(见第 3 章,1999 年版的第 3 章);
- 修改了“安全”部分的内容条款(见 4.1,1999 年版的 4.1);
- 修改了“高效”部分的内容条款(见 4.3,1999 年版的 4.3);
- 增加了“便捷”部分的内容(见 4.4);
- 增加了服务信息查询、标识的要求(见 5.2~5.3);
- 修改了铁路货场、货物储运设施、装卸器具、计量检测设备、货物交接场所及设施(见 6.1、6.3~6.7,1999 年版的 6.1);
- 修改了“货场道路”部分内容(见 5.3.1、6.1.5,1999 年版的 6.1.4);
- 增加了“货车和集装箱”条款(见 6.5);
- 修改了“特殊设施”的内容条款(见 6.7,1999 年版的 6.3);
- 增加了“其他设备”条款(见 6.9);
- 增加了对货运服务流程各环节的要求,包括受理、承运、保管、装卸、运输、交付、损失处理(见第 7 章);
- 增加了投诉与处理条款内容,包括投诉渠道、投诉受理、投诉处理(见第 8 章);
- 增加了服务公开、服务测评和服务改进(见 9.1~9.4);
- 删除了考核指标(见 1999 年版的第 9 章)。

本标准由中国铁道科学研究院集团有限公司标准计量研究所归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、中国铁道科学研究院集团有限公司运输及经济研究所、中南大学、西南交通大学、北京交通大学。

本标准主要起草人:靳宗振、程永红、曹俐莉、张巍、杨朔、冯芬玲、孙金平、汤银英、郎茂祥。

本标准所替代标准的历次版本发布情况:TB/T 2968—1999。

行业标准信息服务平台

铁路货物运输服务质量

1 范围

本标准规定了铁路货物运输服务的术语和定义,总则,基本要求,设施设备,服务流程,投诉与处理,服务公开、测评与改进。

本标准适用于铁路运输企业提供的铁路货物运输服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5768 道路交通标志和标线

GB/T 7179—1997 铁路货运术语

GB 50034 建筑照明设计标准

TB/T 2493 铁路线及信号标志牌

TB/T 3509.1 铁路运输标识 第1部分:货运

3 术语和定义

GB/T 7179—1997 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

铁路货物运输服务 railway freight traffic service

为满足客户安全、完整、准时运送货物的需求,铁路运输企业与客户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 quality of railway freight traffic service

铁路货物运输服务(3.1)满足客户货物运输需求的程度。

3.3

铁路保价运输 value insured railway traffic

客户在托运货物时,向铁路运输企业声明实际价格,并缴纳保价费,当货物在运输过程中发生损失时,铁路运输企业以客户的声明价格为基础,计算赔偿损失。

注:货物的实际价格包括货物本身的价格、税费、包装费用和已发生的运输费用。

4 总则

4.1 安全

铁路运输企业应健全货物运输安全管理制度,配备保证货物安全运输的设施设备,保障货物运输安全。

4.2 优质

铁路运输企业应采用多种渠道向社会公众及时公开货物运输的服务内容,提高运输服务的透明度,并确保各项服务承诺兑现。

4.3 高效

铁路运输企业应运用有效技术设施及管理手段,合理、规范制定作业流程,保证高效率的铁路货物运输。

4.4 便捷

铁路运输企业应优化流程、简化程序,方便客户办理铁路货物运输业务。

5 基本要求

5.1 服务人员

5.1.1 业务技能

5.1.1.1 服务人员上岗前应经过安全、技能知识培训,考核合格后方可上岗。

5.1.1.2 特种设备操作人员应取得国家规定的岗位资格后方可上岗。

5.1.1.3 铁路运输企业应定期组织岗位技能培训,并进行考核。

5.1.1.4 新技术、新设备运用、管理从业人员应进行操作培训。

5.1.2 仪容仪表

5.1.2.1 服务人员上岗时应统一着装,佩戴服务标志。

5.1.2.2 服务人员应仪表端庄,举止大方。

5.1.3 服务用语

5.1.3.1 服务人员应使用普通话,特殊情况可选择有效的沟通语言。

5.1.3.2 服务人员用语应文明礼貌,不应用服务忌语。

5.1.4 职业道德

5.1.4.1 服务人员应遵守国家法律法规,执行铁路规章制度。

5.1.4.2 服务人员应根据客户需求介绍运输服务产品,尊重客户选择运输产品的权利。

5.1.4.3 服务人员应尊重客户的民族习惯和宗教信仰。

5.1.4.4 服务人员应认真接待客户来访、投诉,及时处理客户提出的意见和建议。

5.2 服务信息查询

5.2.1 查询渠道

铁路运输企业应通过多种方式向客户提供信息查询服务,包括但不限于以下渠道:

a) 电话,包括自助语音电话和人工服务电话,如客服电话、营业厅电话;

b) 面对面,包括营业场所服务人员当面解答客户问询;

c) 互联网。

5.2.2 查询内容

铁路运输企业应满足客户的信息查询服务需求,包括但不限于以下事项:

a) 查询货物运输办理条件、货物运输产品、运输费用、运到期限、货物运输办理程序等;

b) 根据相应运输信息追踪查询在途货物信息。

5.3 标识

5.3.1 货运场站大门处应设标识牌,入口处设入场须知及货运场站示意图,货运场站内主要道路及交叉口处设引导、限速及安全警示标识。

5.3.2 货运场站货物作业场所、装卸机具、仓储设施外应设置明显安全警示标识,标识设置应符合 GB 2894 等相关标准规定。

5.3.3 铁路货运标识应符合 TB/T 3509.1 的规定。

6 设施设备

6.1 场站布局

6.1.1 货运场站内建筑设施应符合国家消防、安全、卫生、环境保护等相关规定,配置消防安全设施设

备并保持有效。

6.1.2 站台、仓库、货棚、堆场应整洁,无废弃物,排水通畅,且根据需求设置与货物运输和仓储设施功能相适应的通风、防潮、防鼠等设施设备。

6.1.3 货运场站货位应设置合理,分工明确。

6.1.4 地面应平整清洁、标划安全通道,满足所配备装卸机械满载作业防尘、防滑、耐磨、易清洗等要求。

6.1.5 货运场站道路应科学合理布局,避免人流车流交叉、防止车辆拥堵,无障碍物,排水通畅。

6.2 营业厅

6.2.1 营业厅或营业网点应提供便利客户办理货物运输手续的图示和资料,如业务范围、营业时间、收费标准、投诉电话、业务办理流程、货物运单填写样张等。

6.2.2 营业厅或营业网点应设置综合服务窗口。窗口应设置醒目,方便客户办理,并备有相应的用品和用具。

6.2.3 营业厅或营业网点内宜配信息服务设施设备。

6.2.4 营业厅或营业网点配置的设施设备应符合相关规定,并合理设置等候座椅等必要的服务设施。

6.3 场库设施

6.3.1 铁路运输企业应配置必要的货棚、仓库、货物站台及堆场等设施设备,满足货物仓储保管需要。

6.3.2 仓储设施内应具备监控、安全、报警、消防等设施设备,且状态良好。

6.3.3 照明应按使用要求合理设置,符合 GB 50034 的规定。

6.3.4 散堆装货物作业区应配置防尘、抑尘的相关设施设备。

6.4 装卸设备

6.4.1 货运场站应根据作业需求配置起重机、叉车等装卸机械,且运行状况良好。

6.4.2 特种装卸设备应符合有关规定。

6.5 货车和集装箱

用于铁路运输的货车、集装箱应与所装货物相匹配,且技术状态良好。

6.6 计量安全检测设备

6.6.1 货运场站应配有符合国家、行业标准且满足计量要求的设施设备,且应保持技术状态良好。

6.6.2 货运场站应按规定配置相应的安全检查、计量检测等设施设备。

6.7 货物交接场所

6.7.1 铁路运输企业应在必要站点设立交接场所,并配备必要的货物换装整理设施及计量检测器具。

6.7.2 不同产权归属的铁路运输企业相互间办理直通运输的,应有固定的货物交接场所和必要的办公设施。

6.7.3 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要的办公设施。

6.7.4 铁路运输企业在办理国际铁路货物联运的国境站,应按规定设置交接场所。

6.7.5 根据客户需要提供门到门服务以及办理多式联运业务的,铁路运输企业应与客户约定货物交接地点。

6.8 特殊设施

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

6.9 其他设备

铁路运输企业应根据客户运输需求,提供篷布、集装化用具等运输器具。

7 服务流程

7.1 受理

7.1.1 基本要求

7.1.1.1 服务人员应按货物实名运输相关规定核实并如实记录托运人、经办人和货物相关信息。

7.1.1.2 服务人员受理客户货物运输时,应审查货物相关信息及限制性规定,并告知客户提供相关信息和证明文件及安全要求。

7.1.1.3 服务人员办理货物运输服务过程中,不应强行提供有偿服务。

7.1.2 受理方式

铁路运输企业受理货物可提供电话受理、网站受理、营业场所受理或上门受理等形式。

7.1.3 受理服务

7.1.3.1 服务人员对符合运输条件的需求,应提供受理服务。对不符合运输条件的运输需求,应积极向客户做好解释工作并提供解决方案建议。

7.1.3.2 服务人员应指导客户填写或录入需求信息,并审核需求信息的齐全、有效、规范性,协助客户修正信息。

7.1.3.3 因铁路运输企业自身原因不能受理的,服务人员应及时联系客户,说明原因。

7.2 承运

7.2.1 接收

7.2.1.1 营业场所接收

接收货物时,铁路运输企业应为客户发货提供停车场地、货位等基本条件。

7.2.1.2 上门接收

铁路运输企业上门取货时,应按照与客户约定的时间、地点、接取方式等接取货物。

7.2.2 检查

铁路运输企业检查货物时,应查验货物品名、件数、包装等与运单记载事项相一致。

7.2.3 称重与计费

7.2.3.1 货物运输费用项目、费率及计费规则等应符合有关规定。

7.2.3.2 测量货物重量应使用法定计量器具,并按规程操作。

7.2.3.3 铁路运输企业应根据客户要求,及时提供运单、发票等单据。

7.2.4 制单

客户、铁路运输企业根据货物运输类型、数量、里程以及实际承运能力等,按铁路货物运输合同填制要求,分别填写托运人部分、承运人部分。双方填制完成,且无异议后,共同盖章或签字确认。

7.3 保管

铁路运输企业根据客户需求,提供仓储保管服务。

7.4 装卸

7.4.1 铁路运输企业应配备必要的装卸机械、人员及场地。

7.4.2 铁路运输企业装卸作业应规范合理,按装载方案均衡装载并按仓储规定规范堆码。

7.5 运输

7.5.1 基本要求

铁路运输企业在运输过程中,应满足以下要求:

- 保障货物完整,且处于合理损耗范围内;
- 按规定或双方约定的运到期限将货物运至到站;
- 运输信息准确完整,并按规定储存、备份。

7.6 交付

7.6.1 领货通知

7.6.1.1 铁路运输企业应提供多种通知方式供客户选择,如电话、短信或与客户约定的其他方式。

7.6.1.2 由铁路运输企业组织卸车的货物,铁路运输企业应在不迟于卸车完成的次日内,向客户发出领货通知或送货通知。

7.6.2 交付方式

7.6.2.1 客户自提

铁路运输企业应在合同约定的时限内及时通知客户，并为客户提货提供方便。

7.6.2.2 送货上门

铁路运输企业提供送货上门服务的，应按双方约定的方式完成。

7.6.3 货物交付

7.6.3.1 铁路运输企业应按规定及时、准确办理货物交付手续。

7.6.3.2 收货人对货物交付提出异议的，铁路运输企业应按相关规定积极处理。

7.6.3.3 对无法交付的货物，铁路运输企业应按相关规定处理。

7.7 损失处理

7.7.1 处理原则

在运输过程中，铁路运输企业由于自身原因未按合同约定提供相关服务，导致货物发生灭失、短少或损坏，造成客户损失的，可采取以下方式进行赔偿：

- a) 铁路运输企业与客户之间有赔偿约定的应从其约定；
- b) 未约定的，由铁路运输企业按有关规定向客户进行赔偿。

7.7.2 理赔时限

7.7.2.1 客户向铁路运输企业提出赔偿要求后，对符合赔偿条件的，铁路运输企业应积极受理。

7.7.2.2 自受理赔偿要求的次日起至支付赔款之日止，办理赔偿的最长期限为 60 日。

8 投诉与处理

8.1 投诉渠道

铁路运输企业应为客户提供电话、网站等投诉方式，并保持渠道畅通。

8.2 投诉受理

货物运输投诉受理时限为自铁路运输企业收到投诉起 2 个工作日内，告知投诉人受理情况。

8.3 投诉处理

铁路运输企业应认真记录，及时进行调查处理，按相关规定将处理结果回复客户。

9 服务公开、测评与改进

9.1 服务公开

铁路运输企业应在货物营业场所、企业网站等公开服务种类、收费标准、投诉与赔偿等内容。

9.2 服务测评

铁路运输企业应健全货物运输服务质量管理制度，定期开展客户满意度的服务质量测评。

9.3 服务改进

铁路运输企业应根据服务测评的结果，提出改进措施并推进实施。

行业标准信息服务平台

中华人民共和国

铁道行业标准

铁路货物运输服务质量

Quality specification for railway freight traffic service

TB/T 2968—2018

*

中国铁道出版社出版、发行

(100054,北京市西城区右安门西街8号)

读者服务部电话:市电(010)51873174,路电(021)73174

北京虎彩文化传播有限公司印刷

版权专有 侵权必究

*

开本:880 mm×1 230 mm 1/16 印张:1 字数:12千字

2018年11月第1版 2018年11月第1次印刷

*



定 价: 10.00 元