

高等职业院校精品教材——交通运输类

RAYS 全媒体教材

铁路货运组织

(第2版)

主 编	蔡 昱			
副主编	王 雪	赵阳阳	魏 彬	
主 审	来大鹏			

西南交通大学出版社

·成 都·

图书在版编目 (C I P) 数据

铁路货运组织 / 蔡昱主编. —2 版. —成都: 西南交通大学出版社, 2020.10
ISBN 978-7-5643-7594-2

铁... . 蔡... . 铁路运输 - 货物运输 - 组织工作 - 高等职业教育 - 教材 . U294.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 166655 号

Tielu Huoyun Zuzhi

铁路货运组织

(第 2 版)

主编 蔡 昱

责任编辑 王 旻

特邀编辑 王玉珂

封面设计 何东琳设计工作室

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市金牛区二环路北一段 111 号
西南交通大学创新大厦 21 楼)

邮政编码 610031

发行部电话 028-87600564 028-87600533

网址 <http://www.xnjdcbs.com>

印刷 四川煤田地质制图印刷厂

成品尺寸 185 mm × 260 mm

印张 20.5

字数 496 千

版次 2020 年 10 月第 2 版

印次 2020 年 10 月第 4 次

定价 49.80 元

书号 ISBN 978-7-5643-7594-2

课件咨询电话: 028-81435775

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

第 2 版前言

作为我国陆路现代综合交通运输体系的骨干，铁路现已成为国民经济发展的主要基础设施，在交通运输综合体系中发挥着重要作用，具有战略意义。在国家统一规划、统一组织下，中国铁路初步形成了“八纵八横”的路网主骨架的格局。拥有基本覆盖全国的设施网络、信息网络和经营网络，具有较强的设施设备基础和运力资源条件，拥有众多边境口岸站、港口站等物流运输设施，是构建集装箱海陆多式联运系统最有效的载体，在构建了沟通国内东、中、西部地区物流通道的时候，通过第二亚欧大陆桥构建了沟通东亚与中亚、欧洲的国际物流通道。到目前为止，我国的运输量位居世界前列。

“铁路货运组织”是高等职业院校铁道交通运营管理专业和铁路物流管理专业的核心课程之一，主要培养学生正确安排运输计划，合理运用运输设备，科学制订货物运输条件等职业能力，能安全、迅速、经济、便利地组织货物运输，从事铁路货运工作。

伴随着全国铁路货运改革，发展“门到门”的全程物流服务，对运输方式、经营机制以及铁路职工的思想观念，思维方式，能力素质都提出了新的要求，在能力素质方面需要掌握铁路运输基本业务，熟悉运输生产组织流程、铁路货运信息技术和现代物流发展，具备铁路货流组织、货场管理、配送、货运计划编制、车辆调度、货物装载加固以及货运信息管理等能力，同时具有良好的客户开发、沟通和服务技能。

教材第 2 版是在 2017 年第 1 版的基础上进行的修订，与现行的全国铁路货运改革与规章同步，将铁路货运业务与货运改革、货运营销相结合，以“门到门”的全程物流工作流程重构教材内容。在第 2 版修订过程中，删除和重新修订了部分学习情景的内容，根据最新的《铁路货物运价规则》和《铁路货物运输损失处理规则》增加了部分新知识点，并将第 1 版的部分内容进行了合并，使教材更适合教学。

第2版共包括6个学习情境19个子情景。基本涵盖了铁路货运组织工作所必须具备的各种能力。可作为铁道交通运营管理专业和铁路物流管理专业的教学用书，还可作为从事铁路货运营销、业务受理、货场管理、运输组织等工作的技术人员的培训教材和参考用书。

本书由陕西铁路工程职业技术学院蔡昱担任主编，王雪、赵阳阳、魏彬担任副主编，中国铁路西安局集团有限公司渭南火车站来大鹏担任主审。学习情境一由陕西铁路工程职业技术学院蔡昱、崔虎编写；学习情境二由赵阳阳编写；学习情境三由王雪和渭南火车站王锐编写；学习情境四由魏彬和中国铁路西安局集团有限公司西站李建国编写；学习情境五由崔虎编写；学习情境六由赵阳阳编写；全书由蔡昱统稿。

在本书编写过程中参阅了大量同行专家的有关著作、教材及案例，在此表示感谢。同时向关心、支持和帮助本书编写的有关领导和专家致以衷心的感谢。

由于编者水平有限，疏漏失误之处恳请批评指正。

作者

2020年6月



课件汇总



在线答题

第 1 版前言

“铁路货运组织”是高等职业院校铁道交通运营管理专业和铁路物流管理专业的核心课程之一，主要培养学生正确安排运输计划，合理运用运输设备，科学制订货物运输条件等职业能力，能安全、迅速、经济、便利地组织货物运输，从事铁路货运工作。

伴随着全国铁路货运改革，铁路运输企业货运岗位人才需求规格也发生了很大变化，要求铁路货运工作人员掌握铁路运输基本业务，熟悉运输生产组织流程、铁路货运信息技术和现代物流发展，具备铁路货流组织、仓储、配送、货运计划编制、车辆调度、货物装载加固以及货运信息管理等能力，具有良好的客户开发、沟通和服务技能。

教材与最新的全国铁路货运改革同步，将铁路货运业务与货运改革、货运营销相结合，基于门到门的铁路货运业务工作流程重构教材内容，共包括 6 个学习情境 19 个子情景。基本涵盖了铁路货运组织工作所必须具备的各种能力。可作为铁道交通运营管理专业和铁路物流管理专业的教学用书，还可作为从事铁路货运营销、业务受理、仓储管理、运输组织等工作的技术人员的培训教材和参考用书。

本书由陕西铁路工程职业技术学院蔡昱担任主编，王雪、赵阳阳、魏彬担任副主编，中国铁路西安局集团有限公司渭南火车站货运车间来大鹏担任主审。学习情境一由陕西铁路工程职业技术学院蔡昱、崔虎编写；学习情境二由赵阳阳编写；学习情境三由王雪和渭南火车站货运车间王锐编写；学习情境四由魏彬和西安西站新筑车站货运车间李建国编写；学习情境五由崔虎编写；学习情境六由赵阳阳编写。

在本书编写过程中参阅了大量同行专家的有关著作、教材及案例，在此表示感谢。同时向关心、支持和帮助本书编写的有关领导和专家致以衷心的感谢。

由于编者水平有限，疏漏失误之处恳请批评指正。

编者

2017 年 6 月

目 录

学习情境一 业务受理	001
学习子情境 1.1 接待与引导	002
学习子情境 1.2 承运受理	012
学习情境二 货场管理	033
学习子情境 2.1 货场管理认知	034
学习子情境 2.2 货场设备管理	040
学习子情境 2.3 货场作业管理	054
学习子情境 2.4 专用线管理	063
学习情境三 普通条件货物运输	068
学习子情境 3.1 货物运输基本知识	069
学习子情境 3.2 散堆装货物运输	115
学习子情境 3.3 成件货物运输	132
学习子情境 3.4 集装箱运输	145
学习情境四 特殊条件货物运输	156
学习子情境 4.1 阔大货物运输	157
学习子情境 4.2 鲜活货物运输组织	196
学习子情境 4.3 危险货物运输	230
学习情境五 货物配送	273
学习子情景 5.1 配送系统规划设计	274
学习子情景 5.2 配送运输管理	282
学习情境六 市场营销	296
学习子情景 6.1 市场调研与分析	297
学习子情景 6.2 营销战略与决策	302
学习子情景 6.3 营销实现	309
学习子情景 6.4 客户管理	314
参考文献	317

多媒体知识点目录


序号	章	节	资源名称	资源类型	页码	
1	学习情境一	学习子情境 1.1	视频演示：接待与引导	视频	P2	
2		学习子情境 1.2	扫码下载 1.2 节 PPT	PPT	P12	
3			PPT 讲解视频：承运受理	视频	P13	
4	学习情境二	学习子情境 2.1	扫码下载 2.1 节 PPT	PPT	P34	
5			PPT 讲解视频：货场管理认知	视频	P34	
6		学习子情境 2.2	扫码下载 2.2 节 PPT	PPT	P40	
7			PPT 讲解视频：货场设备管理	视频	P40	
8		学习子情境 2.3	扫码下载 2.3 节 PPT	PPT	P54	
9			PPT 讲解视频：货场作业管理	视频	P54	
10		学习子情境 2.4	扫码下载 2.4 节 PPT	PPT	P63	
11			PPT 讲解视频：专用线管理	视频	P63	
12		学习情境三	学习子情境 3.1	扫码下载 3.1 节 PPT	PPT	P69
13				PPT 讲解视频：货物运输基本认识	视频	P69
14	学习子情境 3.2		扫码下载 3.2 节 PPT	PPT	P115	
15			PPT 讲解视频：散堆装货物运输	视频	P116	
16	学习子情境 3.3		扫码下载 3.3 节 PPT	PPT	P132	
17			PPT 讲解视频：成件货物运输	视频	P132	
18	学习子情境 3.4		扫码下载 3.4 节 PPT	PPT	P145	
19			PPT 讲解视频：集装箱运输	视频	P145	
20	学习情境四	学习子情境 4.1	扫码下载 4.1 节 PPT	PPT	P157	
21			PPT 讲解视频：阔大货物运输	视频	P158	

续表


22	学习情境四	学习子情境 4.2	扫码下载 4.2 节 PPT	PPT	P196
23			PPT 讲解视频：鲜活货物运输组织	视频	P196
24		学习子情境 4.3	扫码下载 4.3 节 PPT	PPT	P230
25			PPT 讲解视频：危险货物运输	视频	P230
26	学习情境五	学习子情境 5.1	扫码下载 5.1 节 PPT	PPT	P274
27			PPT 讲解视频：配送系统规划设计	视频	P274
28		学习子情境 5.2	扫码下载 5.2 节 PPT	PPT	P282
29			PPT 讲解视频：配送运输管理	视频	P282
30	学习情境六	学习子情境 6.1	扫码下载 6.1 节 PPT	PPT	P297
31			PPT 讲解视频：市场调研与分析	视频	P297
32			拓展阅读：收集原始数据的方法	PDF	P299
33		学习子情境 6.2	扫码下载 6.2 节 PPT	PPT	P302
34			PPT 讲解视频：营销战略与决策	视频	P302
35			拓展阅读：目标市场的选择形式	PDF	P305
36		学习子情境 6.3	扫码下载 6.3 节 PPT	PPT	P309
37			PPT 讲解视频：营销实现	视频	P309
38		学习子情境 6.4	扫码下载 6.4 节 PPT	PPT	P314
39			PPT 讲解视频：客户管理	视频	P314

多媒体资源使用帮助：


多媒体资源目录中所有资源在书中相应位置都设有二维码，读者可以使用手机微信扫描该二维码，成功关注西南交通大学出版社官方微信平台“交大e出版”后，直接点击阅读/获取相应资源。

 一、情境描述

你是一名顶岗实习学生，将要到中国铁路西安局集团有限公司（以下简称西安局集团公司）西安货场进行实习，作为一名合格的前台接待货运人员，你将经历前台电话、现场接待引导业务及业务受理工作。

 二、知识目标

- （1）掌握前台电话业务受理的流程及服务技巧。
- （2）掌握现场业务受理的流程及服务技巧，包括引导、握手、奉茶等接待礼仪。
- （3）具备处理电话业务的能力。
- （4）具备现场业务受理正常及非正常情况下的处理能力。

 三、能力目标

【总体目标】

通过货运业务受理流程及业务受理服务等相关理论及方法学习，能将所学技能运用到实际当中，解决货运业务受理中出现的实际问题。

【专业能力目标】

具备货物业务电话和现场业务受理的能力。

【社会能力目标】

具有沟通协调能力、语言表达能力、团队组织能力、责任心与职业道德，即工作认真负责，有协作精神，良好的劳动纪律，养成认真做事的工作态度，细心谨慎的工作作风。

【方法能力目标】

资料收集整理能力，分析货运问题及解决货运业务受理问题的能力。

四、知识点导入

5种货运业务受理方式：

- (1) 客户直接拨打各铁路货运站受理电话。
- (2) 客户拨打铁路客户服务中心 95306 客服电话。
- (3) 在铁路客户服务中心网站（即 95306 网站）点击“我要发货”。
- (4) 到铁路货运营业场所直接办理。
- (5) 由铁路营销人员直接上门服务，提供最直接、简便、快捷的办理方式。

学习情境	子情境	知识点
学习情景一 业务受理	1.1 接待与引导	1. 电话服务礼仪 2. 现场接待及引导礼仪
	1.2 承运受理	1. 受理方式 2. 货物及货物运输种类 3. 货物运到期限 4. 签订受理合同 5. 运单的填写与审查

学习子情境 1.1 接待与引导



视频演示
接待与引导

任务描述

你是西安局集团公司西安货场实习生，领导将你分配到了前台，告知你主要的工作为前台电话、现场接待引导业务。今天，你遇到了以下接待任务：

1. 有一名客户张军打电话来询问货运代理的相关事宜。
2. 陕西龙岗企业代表来货运营业厅洽谈业务，需要运输一批钢材到上海。

知识点 1 电话服务礼仪

一、学习目标

熟悉电话接待业务流程和服务用语，掌握电话接待业务应急处理技巧及注意事项。具备电话接待及业务处理的能力。

二、知识引导

（一）接打电话原则

为了正确地使用电话，树立良好的“电话形象”，无论是发话人还是受话人，都应遵循接打电话的一般要求：

1. 态度礼貌友善

不管通话的另一方是什么人，你在通电话时都应注意态度友善、语调温和、讲究礼貌。不管是在公司还是在家里，从通话时讲话的方式，就可以基本判断出一个人的“教养”水准。

2. 传递信息简洁

由于现代社会中信息量大，人们的时间概念强，因此，商务活动中的电话内容要简洁而准确，忌海阔天空地闲聊和不着边际地交谈。

3. 控制语速语调

由于主叫和受话双方语言上可能存在差异，因此，要控制好自己的语速，以保证通话效果；语调应尽可能平缓，忌过于低沉或高亢。善于运用、控制语气、语调是打电话的一项基本功。要语调温和、音量适中、咬字清楚、吐字比平时略慢一点。为让对方容易听明白，必要时可以把重要的话重复一遍。

4. 使用礼貌用语

对话双方都应该使用常规礼貌用语，忌言语粗鲁或通话过程中夹带不文明的口头禅。

（二）拨打电话的礼仪

1. 选好通话的时间

拨打电话，首先要考虑在什么时间最合适。如果不是特别熟悉或者有特殊情况，一般不要在早7点以前、晚10点以后打电话，也不要用餐时间和午休时打电话，否则，有失礼貌，也影响通话效果。

2. 礼貌的开头语

当对方拿起听筒后，应当有礼貌地称呼对方，亲切地问候“您好”。只询问别人，不报出自己是失礼貌的。如果需要讲的内容较长，可问：“现在与您谈话方便吗？”

3. 用声调传达感情

讲话时语言流利、吐字清晰、声调平和，能使人感到舒适。再加上语速适中、声调清朗、富于感情、热情洋溢，使对方能够感觉到你在对他微笑，这样富于感染力的电话，一定能打动对方，并使其乐于与你对话。

4. 有所准备，简明有序

如果要谈的内容较多，可在纸上列出。尤其是业务电话，内容涉及时间、数量、价格，有所记录是非常必要的。

5. 电话 3 分钟原则

在正常的情况下，一次打电话的全部时间应当不超过 3 分钟。除非有重要问题必须字斟句酌地反复解释、强调，一般在通话时都要有意识地简化内容，尽量简明扼要。通话不超过 3 分钟的做法又称“打电话的 3 分钟原则”。一般来讲，在打电话时要贯彻 3 分钟原则，主要的决定权在发话人手里，因为在通话时先拿起、先放下话筒的通常都是发话人。在通话时，切忌没话找话、不谈正题、东拉西扯，更不要在电话里跟别人玩“捉迷藏”，说什么“你猜猜我是谁”“你知道我在哪儿”“想知道我在干什么吗”“不想问一问还有谁跟我在一起吗”等。为了节省通话时间，不但通话时要长话短说，而且在拨电话时，也要少出或不出差错。需要总机接转时，应主动告知分机号码，不要等人家询问。若不知分机号码，则应提供受话人的部门和姓名。若对此不清楚，则最好不要去麻烦话务员。

6. 礼貌的结束语

打完电话，应当有礼貌地寒暄几句“再见”“谢谢”“祝您成功”等恰当的结束语。

（三）接听电话的礼仪

1. 及时、礼貌地接听电话

电话铃响了，要及时去接，不要怠慢，更不可接了电话就说“请稍等”，撂下电话半天不理人家。如果确实很忙，可表示歉意，说：“对不起，请过 10 分钟再打过来，好吗？”

在正式的商务交往中，接电话时拿起话筒所讲的第一句话，也有一定的要求，常见的有以下 3 种形式：

（1）以问候语加上单位、部门的名称以及个人的姓名。这种形式最为正式，例如，“您好！货运公司业务部刘翔，请讲。”

（2）以问候语加上单位、部门的名称，或是问候语加上部门名称。它适用于一般场合，例如：“您好！货运公司业务部，请讲。”或者：“您好！办公室，请讲。”后一种形式主要用于由总机接转的电话。

（3）以问候语直接加上本人姓名。它仅适用于普通的人际交往。例如：“您好！余文，请讲。”需要注意的是，在商务交往中，不允许接电话时以“喂，喂”或者“你找谁呀”作为“见面礼”。特别是不允许一张嘴就毫不客气地查一查对方的“户口”，一个劲儿地问人家“你是谁”或“有什么事儿呀”。

2. 自报家门

自报家门是一个于人方便、自己方便，且节约时间、提高效率的好方式。

3. 认真倾听，积极应答

接电话时应当认真听对方说话，而且不时有所表示，如“是”“对”“好”“请讲”“不客气”“我听着呢”“我明白了”等，或用语气词“唔”“嗯”“嗨”等，让对方感到你在认真倾听。漫不经心、答非所问，或者一边听一边同身边的人谈话，都是对对方的不尊重。

4. 认真清楚地记录

在电话中传达有关事宜，应重复要点，对于号码、数字、日期、时间等，应再次确认以免出错。随时牢记 5W1H 技巧，即：When（何时），Who（何人），Where（何地），What（何事），Why（为什么），How（如何进行）。在工作中这些资料都是十分重要的，对打电话、接电话具有相同的重要性。电话记录既要简洁又要完备，这有赖于 5W1H 技巧。

5. 友善对待打错的电话

如果对方打错了电话，应当及时告之，口气要和善，不要讽刺挖苦，更不要表示出恼怒之意。正确处理打错的电话，有助于提升组织形象。

6. 正确代接电话

替他人接电话时，要询问清楚对方的姓名、电话以及单位名称，以便在接转电话时为受话人提供便利。在不了解对方的动机、目的时，请不要随便说出指定受话人的行踪和其他个人信息，比如手机号等。

7. 巧问对方姓名

如果对方没有报上自己的姓名，而直接询问上司的去向，应礼貌、客气地询问对方：“对不起，您是哪一位？”

8. 礼貌地挂断电话

挂电话一般由上级、长辈先挂，双方职级相当时，一般由主叫方先挂。挂断电话前的礼貌不可忽视，要确定对方已经挂断电话，才能轻轻挂上电话。

三、任务实施

【实训项目】

角色扮演前台工作人员，完成电话接待工作。

【实训目标】

增强对电话接待的感性认识。 培养电话接待及电话服务的能力。

【实训内容与要求】

今天一名托运人（货主张军）由于特殊原因不能前往货运营业厅办理托运业务，打电话

问询,想向甘肃托运大米 2 000 袋,约重 52 t,你作为货运营业厅服务人员该如何应对?请利用电话礼仪的相关知识处理以上问题。

【成果与检测】

完成简要书面分析报告; 课后在班级组织一次交流与讨论; 教师根据分析报告与讨论表现进行评估打分。

四、拓展训练

托运人 A 向货运站电话问询,想要托运箱装水泵 200 件,水泵单件质量 90 kg,体积 $0.23\text{ m} \times 0.18\text{ m} \times 0.4\text{ m}$,希望将其托运至乙站,如果你是车站负责受理货物托运的工作人员,请利用电话礼仪的相关知识处理以上问题。

知识点 2 现场接待及引导礼仪

一、学习目标

熟悉现场接待业务流程,熟悉现场接待业务服务用语,掌握现场接待业务应急处理技巧及注意事项,具备现场接待及业务受理的能力。

二、知识引导

(一) 握手礼仪

1. 握手礼仪注意事项(见图 1-1)



图 1-1 正确握手礼仪

- (1) 伸出右手,手掌与地面垂直,五指并拢。
- (2) 稍用力握住对方的手掌,持续 3~5 s。
- (3) 身体稍前倾,双目注视对方,面带微笑。

(4) 说寒暄的话，并与表情配合。

(5) 七词口诀：大方伸手、虎口相对、目视对方、面带微笑、力度七分、男女平等、三秒结束。

2. 握手礼仪禁止事项（见图 1-2）

(1) 握手时不可与第三者说话、目视他人。

(2) 握手时不可戴手套或手不清洁。

(3) 不可滥用双手或交叉握手。

(4) 不可向下压、用力过度或摆动幅度过大。



与第三者说话（目视他人）



戴手套或手不清洁



交叉握手



摆动幅度过大

图 1-2 错误握手礼仪

（二）递接名片

换名片时，先用双手将自己的名片递上，文字正面朝向对方，后双手接过对方名片。接过名片仔细浏览后，将其慎重地放在合适的地方，不可随意乱放或拿在手中玩弄。递接名片流程如图 1-3 所示。

递送名片的注意事项：

(1) 名片一般都放在衬衫的左侧口袋或西装的内侧口袋，最好不要放在裤子口袋。

(2) 名片正面朝向他人。

(3) 拿取名片时要用双手去拿，拿到名片时轻轻地念出对方名字，以让对方确认无误；如果念错，要说对不起。拿到名片后，可将其放置于自己的名片夹内。

(4) 同时交换名片时，可以右手递交名片，左手接拿对方名片。

(5) 不要无意识地玩弄对方的名片。

(6) 不要当场在对方名片上写备忘事情。

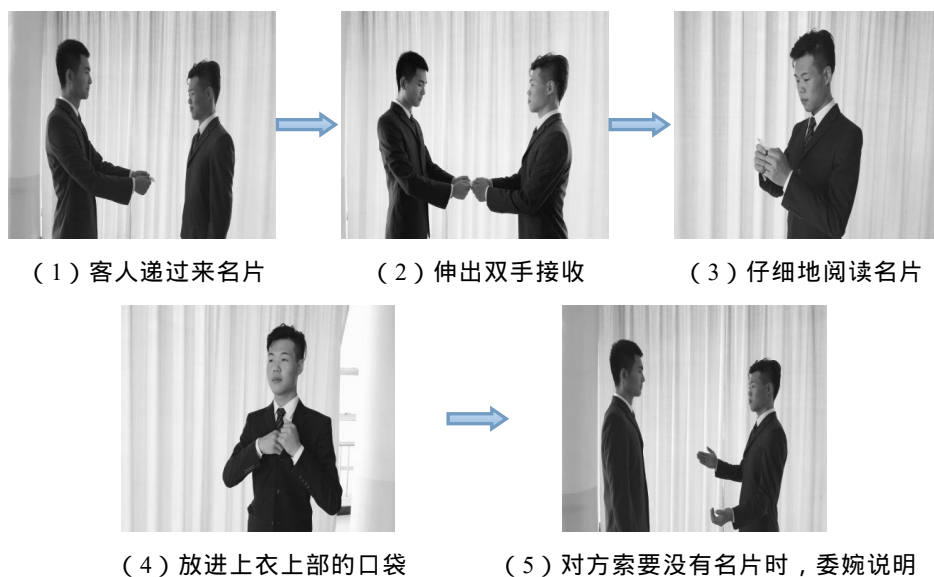


图 1-3 正确递接名片流程

(三) 引导礼仪

1. 行进指引

当客人认识路时，一般来讲，走在前面的人，地位应高。请客人走在前面，让客人先进出，先坐先起。所以在领导、贵客认识路时，请领导、贵客走在前面。

当客人不认识路时，应在前进方向的右前方引导（一般是靠右行走），如图 1-4 所示。

2. 方向指引

为客户指示方向时，上身略向前倾，手臂伸直，五指自然并拢，掌心稍稍向上，目光面向客户方向，以肘关节为支点指向目标方向，如图 1-5 所示。

3. 阅读指示

为客户进行阅读指示时，五指并拢，指向阅读内容，面带微笑，同客户有目光交流，并有语言配合，如图 1-6 所示。



图 1-4 行进指引



图 1-5 方向指引



图 1-6 阅读指示

(四) 引导上下楼梯

上下楼梯时要靠右行。脚步轻放，速度均匀。若遇来人，应主动靠左侧让。引导客人上

楼时，应让客人走在前面，接待工作人员走在后面；下楼时，应该由接待工作人员走在前面，客人在后面。上下楼梯时，应注意客人的安全。上楼梯，宜单行行进，宜尊者在前右上，下楼梯，宜尊者在后，右上，确保安全第一，如图 1-7 所示。



图 1-7 上下楼梯引导

（五）引导上下电梯

（1）平面式电梯：单行右站。

（2）无人操作升降电梯：陪同人员应先进后出。

陪同人员先进后出，以便控制电梯。先进去可以把按钮摁住，让客人进去方便，不会有被夹的危险，同时更方便帮客人按楼层按钮。

（3）有人操作升降电梯：陪同人员应后进后出。

让客人先进先出，把选择方向的权利让给地位高的人或客人陪同人员，但也不绝对，比如电梯里人太多，你最后进来已经堵在门口了，如果你还硬要最后出去，那别人就没法出去了。

（六）引导入座

1. 座次安排

引导或陪同客人去面见领导时，到达接待室后应将客人引至上座的位置上。引导就座时，长沙发优于单人沙发，沙发椅优于普通椅子，较高的座椅优于较低的座椅，距离门远的为最佳的座位，如图 1-8 所示。

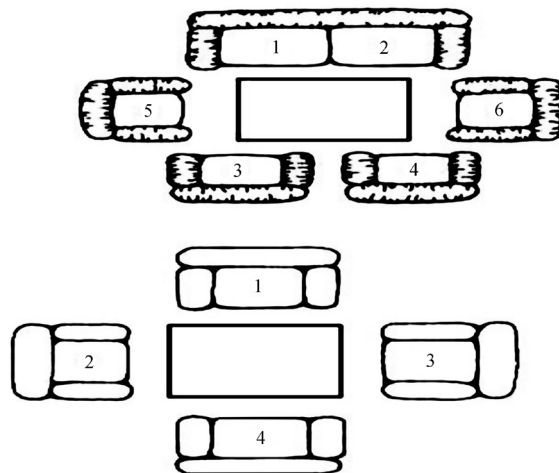


图 1-8 座次优先示意图

2. 示意入座

示意客户入座时，四指并拢，拇指微微张开，掌心向上，指向座椅，面带微笑，目光注视客户，并配有热情亲切的语言请客户入座，如图 1-9 所示。



图 1-9 示意入座

(七) 奉茶礼仪

待客时，应该为客人准备茶水、咖啡或饮料等。通常以茶待客的方式较多，因此，应掌握必要的敬茶礼仪。奉茶要领如下：茶倒七、八分满；注意温度；两杯以上要用托盘；勿以手碰触杯缘；茶杯搁置在客人右手边。

1. 奉茶的方法

上茶时间应在主客未正式交谈前。正确的方法是：双手端茶从客人的左后侧奉上；要将茶盘放在临近客人的茶几上，然后右手拿着茶杯的中部，左手托着杯底，杯耳应朝向客人，双手将茶递给客人，同时要说：“您请用茶”，如图 1-10 所示。



图 1-10 正确的奉茶方法

2. 奉茶的顺序

上茶应讲究先后顺序，一般应为：先客后主；先女后男；先长后幼。

3. 奉茶的禁忌

尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手。切勿让手指碰到杯口。为客人倒的第一杯茶，通常不宜斟得过满，以杯深的 2/3 处为宜。继而把握好续水的时机，以不妨碍宾客交谈为佳，不能等到茶叶见底后再续水。

(八) 递送物品

在递送物品时，以双手递物为最佳，如图 1-11 所示；递给客户的物品，以直接交到客户手中为好。服务人员在递物于客户时，应为客户留出便于接取物品的地方。

如需客户签名，应把笔套打开，用右手的拇指、食指和中指轻握笔杆，笔尖避免对着客户，递至客户的右手中，如图 1-12 所示。



图 1-11 递送物品



图 1-12 递送签字笔

（九）引导服务用语

1. 谈话与倾听礼仪

客运服务人员与旅客谈话或倾听旅客讲话，应注意：

- （1）与旅客全神贯注，不要左顾右盼、心不在焉。
- （2）谈话中采用提问、赞同、表示同意的方法等，比如：“您的看法如何？”“再详细谈谈好吗？”“我很理解”“想象得出”等，总之，鼓励对方把自己的话说完。
- （3）在不清楚对方全部的真实意图，不可贸然提出反驳或刁难的话，不可中途打断，或给对方的话武断下评论。
- （4）热情耐心，并显示出对旅客谈话内容的兴趣。
- （5）谈话中不要使用外语与方言。
- （6）谈话避免出现沉默，适时插入适当话题。
- （7）谈话中不可能总处于“说”的位置上，只有善于聆听，才能真正做到有效的双向交流。

2. 劝告与说服语言礼仪

在工作中，服务人员会遇到各种旅客，应注意：

- （1）充分了解、体谅对方心态。
- （2）部分地承认或称赞对方的说辞，使拒绝易于接受，比如“是，是，不过……”等。
- （3）把握说服的时机。
- （4）谈话避免出现沉默，适时插入适当话题。
- （5）掌握说服技巧。

3. 应答语言礼仪

- （1）答询用语要求热情有礼、认真负责、耐心细致。
- （2）把握回答要领，讲究回答技巧。
- （3）回答后，要了解旅客是否明白或满意。
- （4）不能直接拒绝，更不能置之不理，更不能说生硬的话，比如“这事不归我管”“不知道”等。

三、任务实施

【实训项目】

现场接待及引导礼仪。

【实训目标】

增强对现场接待的感性认识； 培养现场接待和引导服务的能力。

【实训内容与要求】

货运站主任电话通知你，今天会有陕西龙岗企业代表来货运营业厅洽谈钢材运输的问题，让你接待。企业代表来货场，握手致礼，相互认识后互换了名片，随后引导企业代表上电梯，上电梯前遇到另一位货主问及托运货物的问题，之后进入电梯碰到同事。到货运主任办公室门口，敲门进入。引导企业代表入座，奉茶。将协议文件递交给货运主任，并为其提供笔来修改。事情办完，引导企业代表下电梯时，停电（或电梯故障），引导企业代表下楼梯，道别。请演示整个现场接待流程。

【成果与检测】

完成现场接待演示视频及剧本编制工作； 课后在班级组织一次交流与讨论； 由教师根据分析演示与讨论表现评估打分。

四、拓展训练

你是西安车站货运车间的一名实习生，主任电话通知你今天会有陕铁院一名老师来车站协商校企合作的事情，让你接待。你与老师电话联系确定了来站时间。车站见到老师，握手致礼，相互认识后互换了名片，随后引导教师上电梯，上电梯前有旅客前来投诉厕所卫生差的问题，之后进入电梯碰到同事。到站长办公室门口，敲门进入。引导老师入座，奉茶。将协议文件递交给站长，并为其提供笔来修改。事情办完，引导教师下电梯时，停电（或电梯故障），引导教师下楼梯，道别。

学习子情境 1.2 承运受理

任务描述

你是西安局集团公司西安西站的实习生，领导将你分配到了前台担任客服人员，告知你



扫码下载
1.2 节 PPT

主要的工作为针对托运人以不同方式提出的运输需求办理货物承运受理作业。今天，你遇到了以下货物承运受理任务。

(1) 有一名客户张三打电话到西安西站要求向兰州托运一批煤炭，询问货物承运受理的相关事宜。

(2) 有一名客户李四通过 95306 客服电话要求向太原托运一批木材，询问货物承运受理的相关事宜。

(3) 领导让你处理网络托运订单，询问货物承运受理的相关事宜。

(4) 陕西龙岗企业来西安西站要求向广州托运一批钢材，询问货物承运受理的相关事宜。

(5) 有一名客户赵海与西安西站联系，要求客服人员上门受理承运一批危险货物，询问货物承运受理的相关事宜。



PPT 讲解视频
承运受理

知识点 1 受理方式

一、学习目标

掌握货运组织改革后 5 种货运受理方式。能够针对不同的货运受理方式办理货物承运。

二、知识引导

为了加快铁路走向市场的步伐，切实解决铁路货运服务方面存在的问题，把铁路全天候、大运力、低运价、节能环保的优势展现出来，充分发挥铁路在综合交通体系中的骨干作用。中国国家铁路集团有限公司（以下简称国铁集团）实施了货运组织改革，推动铁路货运全面走向市场，努力为全社会提供更加方便、快捷的铁路货运服务。

这次铁路货运组织改革的最大亮点就是随到随办，除了由国家规定的有特殊运输限制的货物之外，铁路对各类货物运输需求敞开受理，随到随办。“门到门”全程物流服务，实行“一口报价、一张货票核收”。所有收费严格执行国家的运价政策，坚持依法合规收费，而且所有收费必须明码标价，公开透明，给广大客户提供最直接、最方便、最快捷的服务。

在这次货运组织改革中，从简化受理方式，方便客户办货出发，推出了 5 种货运受理方式，如表 1-1 所示。客户可通过其中任何一种方式提出运输需求，铁路客服人员便会直接受理，帮助客户办理全部发货手续。

表 1-1 5 种货运受理方式

95306 网站	客服电话	营业厅电话	货运营业厅	上门服务
客户在互联网铁路客户服务中心网上页面,点击××局集团公司页面,点击“我要发货”即可	客户拨打当地区号+95306电话,提出运输需求	客户拨打货运营业厅电话,提出运输需求	客户在就近车站货运营业厅提出货物运输需求	铁路营销人员直接上门服务,受理货物

一是点击 95306 网站“我要发货”。客户登录中国铁路客户服务中心网站（www.95306.cn），进入中国铁路货运电子商务平台，选择“××局集团公司”后点击“我要发货”，简单填写相关信息并提报，系统即反馈查询码。铁路客服人员会主动联系客户，询问详细需求信息，进行报价；客户认可后，由铁路客服人员代客户填写货物运单，办理业务，如图 1-13 所示。客户可凭查询码随时查询需求受理情况。

二是拨打 95306 客服电话。客户拨打 95306 客服电话，根据语音提示，选择“2”进入“货运服务”，再选择“1”进入“我要发货”，向客服人员提出发货需求，客服人员询问详细需求信息，进行报价；客户认可后，由铁路客服人员代客户填写货物运单，办理业务，如图 1-14 所示。

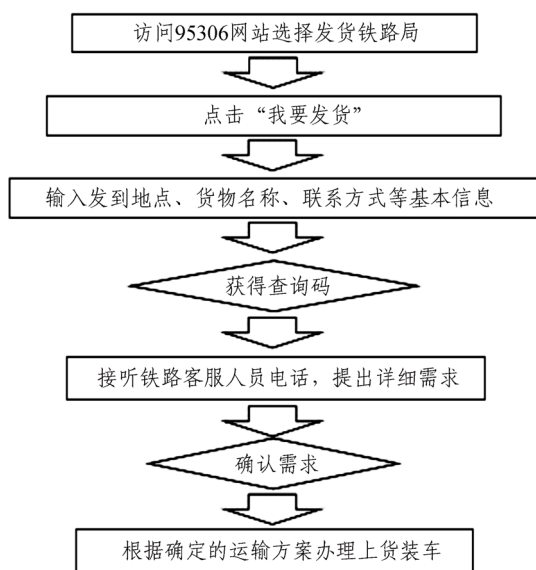


图 1-13 点击 95306 网站办理流程

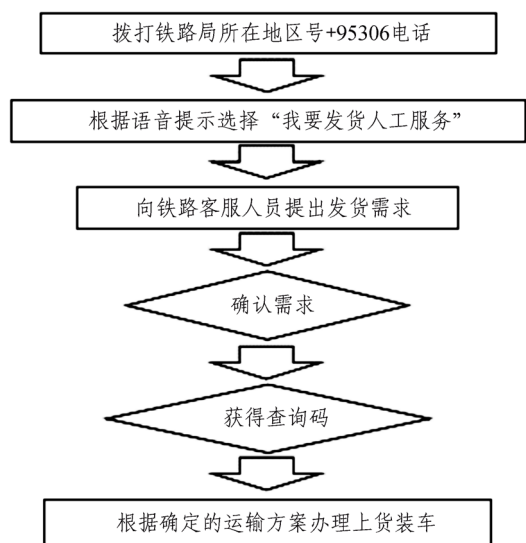


图 1-14 拨打 95306 客服电话办理流程

三是拨打营业站受理服务电话。客户向货运站客服人员提出发货需求，客服人员询问详细需求信息，进行报价；客户认可后，铁路客服人员代客户填写货物运单，办理业务。各大铁路局集团有限公司（以下简称铁路局集团公司）通过货运营销平台公布该铁路局集团公司的主要货运办理站的电话，客户可登录网站查询。

四是到货运营业场所办理。客户可到铁路货运营业场所提出运输需求，铁路客服人员面对面与客户进行沟通，确认客户需求，进行报价，客户认可后，由客服人员代客户填写货物运单，办理业务，如图 1-15 所示。

五是上门服务。客户可与铁路部门联系，由铁路客服人员上门受理运输需求，上门后由铁路客服人员代客户填写货物运单，办理业务，如图 1-16 所示。

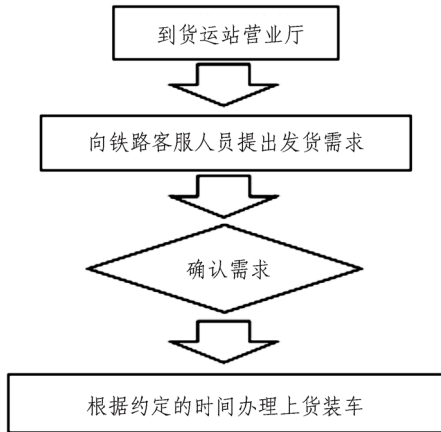


图 1-15 货运营业厅办理流程

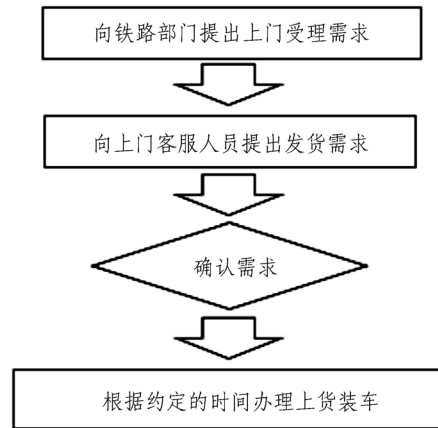


图 1-16 上门服务办理流程

三、任务实施

【实训项目】

不同货运受理方式办理流程。

【实训目标】

掌握不同货运受理方式的办理流程； 培养不同货运受理方式的办理能力。

【实训内容与要求】

有一名客户张三打电话到西安西站要求向兰州托运一批煤炭，你作为西安西站实习生该如何应对？请利用不同的货运受理方式进行角色扮演处理以上业务受理问题。

【成果与检测】

完成不同受理方式的办理流程视频及剧本编制工作； 课后在班级组织一次交流与讨论； 由教师根据演示视频与讨论表现评估打分。

四、拓展训练

有一名客户李四通过 95306 客服电话要求向太原托运一批木材，你作为西安西站实习生该如何应对？请利用不同的货运受理方式进行角色扮演处理以上业务受理问题。