

ICS 点击此处添加 ICS 号  
点击此处添加中国标准文献分类号

# 团 体 标 准

T/NJLA 1—2019

---

## 公铁联运道路运输服务基本规范

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

文稿版次选择

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

宁波江北现代物流业协会 发布

## 目 次

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 前言.....            | II  |
| 引言.....            | III |
| 1 范围.....          | 1   |
| 2 规范性引用文件.....     | 1   |
| 3 术语和定义.....       | 1   |
| 4 道路运输企业的基本要求..... | 1   |
| 4.1 运输资质.....      | 1   |
| 4.2 组织管理.....      | 2   |
| 4.3 设施设备.....      | 2   |
| 4.4 信息系统.....      | 2   |
| 4.5 人力资源.....      | 2   |
| 5 联运合作的建立.....     | 2   |
| 5.1 评估.....        | 2   |
| 5.2 签订合同.....      | 3   |
| 5.3 业务管理.....      | 3   |
| 5.4 业务协调.....      | 3   |
| 6 道路运输作业要求.....    | 3   |
| 6.1 订单确认.....      | 3   |
| 6.2 运输方案制定.....    | 3   |
| 6.3 订单履行.....      | 3   |
| 6.4 信息查询.....      | 4   |
| 6.5 安全管理.....      | 4   |
| 6.6 回访和投诉处理.....   | 5   |
| 7 道路运输服务质量指标.....  | 5   |

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由宁波江北现代物流业协会提出并归口。

本标准起草单位：宁波中通物流物流集团有限公司、上海铁路局杭州货运中心宁波经营部、宁波联合埃希物流有限公司、宁波铁建物流有限公司、宁波汽车运输集团有限公司朝日物流分公司。

本标准主要起草人：洪刚、邬亚君、张伟君、林波、谢志铭、沈静辉。

## 引 言

公路道路运输服务中的接取送达业务是公铁联运全程物流服务的基本组成部分,是公铁联运的重要环节。

本标准的制定,为承接公路道路运输服务的企业与铁路运输方式实现连续的、综合的和一体化的运输方式提供目解决方案。

# 公铁联运道路运输服务基本规范

## 1 范围

本标准规定了道路运输企业的基本要求、联运合作的建立,以及道路运输作业要求和服务质量要求。本标准适用于公铁联运中的道路运输服务。

## 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,仅所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/T 24360-2009 多式联运服务质量要求

JT/T 1092-2016 货物多式联运术语

## 3 术语和定义

JT/T 1092界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为方便使用,以下重复列出了JT/T 1092的某些术语和定义。

### 3.1

#### 公铁联运

采用公路和铁路两种运输方式完成的多式联运。

[JT/T 1092-2016, 定义2.2.1]

### 3.2

#### 公铁联运经营人

与托运人签订公铁联运合同,并对运输过程承担全程责任的当事人。

[改写JT/T 1092-2016, 定义6.1]

### 3.3

#### 道路运输

从约定的货物交运地点至铁路车站公共装卸场所间,或从铁路车站公共装卸场所至与约定的货物接收地点间的运输过程。

### 3.4

#### 道路运输企业

拥有道路运输工具并实际参与公铁联运中道路运输过程的企业。

## 4 道路运输企业的基本要求

### 4.1 运输资质

4.1.1 注册资金应不少于50万元。

4.1.2 具有开具公路内河运输专用发票和货物运输业增值税专用发票的资质。

4.1.3 持有有效的道路运输经营许可证证明。

## 4.2 组织管理

4.2.1 有完整的组织结构，有一定的经营基础和良好的信誉。

4.2.2 能整合相关运力资源，拥有满足联运业务要求的货物接取送达经营网络。

4.2.3 有健全的服务管理制度，包括联运（合作）合同、联运单据等管理规定或办法。

4.2.4 有完整的质量组织机构和有效的质量控制程序，包括服务质量跟踪、服务质量考核、服务作业流程等。

注：通过ISO9000质量管理体系认证是一种有效的质量管理方法。

4.2.5 有必要项目的道路运输商业保险，具有抗风险承受能力。

4.2.6 有健全的财务管理制度、安全管理制度与安全作业操作规范等。

## 4.3 设施设备

4.3.1 具备开展道路运输相适宜的运输车辆：

——车辆的种类、数量配备与待运货物相适应；

——车辆年检、保养、维修依法合规；

——车辆的技术水平、质量状况及运营状态应良好，行车装备及工、属具齐全；

——车辆驾驶人员资质合法、真实、有效。

4.3.2 具备与道路运输过程有关的完整的配套作业设施：

——货运场所交通便利，商务环境良好，消防、安全、卫生、环保等符合现行的有关法规和标准；

——货运场所应方便货主提取和交运，能提供个性化服务；

——装卸设备与货物类别、数量及车辆吨位相适应；

——装卸机械技术状况良好；

——应能提供自提货设备（如手推车等），且数量充足。

## 4.4 信息系统

拥有稳定、安全、可靠的信息系统：

——使用公铁联运经营人（如中铁快运等）的接取送达信息系统和手机APP软件；

注：车辆驾驶人员通过安装手机APP软件实现系统接入。

——车辆配备车载定位设备和行车记录，并接入公铁联运经营人的接取送达信息系统。

——建立企业网站，提供企业概况、经营范围、联系方式、服务监督等基本信息；

——建立适应联运业务要求的信息系统，有运输过程监控和信息查询等功能；

——防止信息的泄漏及不正当使用。

## 4.5 人力资源

4.5.1 从业人员上岗前应进行岗位培训，定期或不定期开展在职培训。

4.5.2 从业人员应具备本岗位需要的资质和专业知识，熟练掌握岗位业务技能。

## 5 联运合作的建立

### 5.1 评估

道路运输企业应通过公铁联运经营人的全面评估,评估内容主要包括企业组织管理、提供服务能力、服务提供效果等,详见GB/T 24360-2009中6.4.2的规定。

注:评估的方式如提供质量管理文件、现场验证过程能力等。

## 5.2 签订合同

道路运输企业应与公铁联运经营人签订合同,明确公铁联运中道路运输组织与管理、参与人的权和义务、经营人的赔偿责任及期限、定价机制和违约处理、运输单证的内容和法律效力等内容。

## 5.3 业务管理

道路运输企业应保持与公铁联运经营人的联系与沟通,接受其管理和监督,包括:

- 教育培训,如车辆驾驶人员上岗前的业务知识、作业标准与流程、货物损失处理、服务质量、安全知识、车站管理制度等内容的指导培训;
- 对作业人员的安全、业务培训的监督管理。

注:管理和监督机制可包括定期审查、定期沟通、定期考核等形式。

## 5.4 业务协调

5.4.1 与公铁联运经营人保持联系和沟通,保证联运活动连续、有序:

- 及时传递所需的申请、单据等相关资料,为货物通关、装卸、仓储、转运等环节做好准备;
- 及时应对、处理各类突发事件。

5.4.2 货物发生延迟时,应及时运输方案,保证按时送达。无法保证按时送达时,应及时联系客户和公铁联运经营人,并在公铁联运经营人的协调下,与客户共同协商解决办法。

5.4.3 货物发生损坏时,应及时告知客户和公铁联运经营人,并在公铁联运经营人的协调下将货物损失降到最低。

## 6 道路运输作业要求

### 6.1 订单确认

6.1.1 及时接受公铁联运经营人的订单信息。

6.1.2 对订单和时效性进行确认:

- 清晰掌握接取送达需求;
- 详细了解货物基本情况,包括品类、重量、体积、装载条件等;
- 核实发到站营业办理限制、装卸作业能力、接取送达里程;
- 核对取、送货完成地点和时间。

6.1.3 订单应在30分钟内响应,且反馈信息准确、完整。

### 6.2 运输方案制定

根据“运力就近、方向顺流、返空利用、巧装满载”的原则,合理制定货物运输方案:

- 安全、高效,满足时效性要求;
- 综合考虑道路运输条件、车辆限行绕行等因素;
- 掌握区域内接取送达货物发到、装卸车情况;
- 评估相关运力资源整合、调整情况等。

### 6.3 订单履行

### 6.3.1 调度

- 6.3.1.1 根据联运订单和运输方案合理进行车辆调度。
- 6.3.1.2 将运输作业信息向车辆驾驶人员推送，车辆驾驶人员应主动应答。

### 6.3.2 准备

- 6.3.2.1 对道路运输工具进行安全和运营技术状况检查。
- 6.3.2.2 根据运载货物的特点，配备相应的装卸人员、机具及相关单证。
- 6.3.2.3 与客户确认地点和时限，告知客户做好相应取、送货准备工作。

### 6.3.3 运输

- 6.3.3.1 根据相应的作业流程和管理规范，合理进行装车与码放（集拼）、交付和回单等作业。
  - 6.3.3.2 运输过程中应进行在途监控，包括：
    - 货物的准时状况、安全状况和在途状况；
    - 途中车辆状况；
    - 天气、路况等。
  - 6.3.3.3 在作业途中应严格遵守道路交通规则，并采用适当的设施、设备及措施，保证货物安全，无飘洒、丢失、损坏等情形。
  - 6.3.3.4 货物应按时送达，并与客户、车站货运员进行货物、单据交接。交接时：
    - 应按单据记载内容对货物进行查验；
    - 交接双方要在相关单据上签认；
    - 签认后的单据，使用手机 APP 软件拍照上传。
  - 6.3.3.5 货损、货差应控制在合同约定的允许范围之内。
  - 6.3.3.6 按时、准确的填写运输单证。
  - 6.3.3.7 时限要求：
    - 取货：
      - 1) 客户在当日 12 点前确认的需求，应在当日 18 点前上门取货；
      - 2) 在当日 12 点后确认的需求，要在次日 12 点前上门取货；
    - 送货：
      - 1) 零散货物，在火车站到站卸车完成后 24 小时之内送达；
      - 2) 批量零散货物，在火车站到站卸车完成后 36 小时之内送达。
- 由于客户对取、送货时间有特殊要求、自然灾害不可抗力等特殊情况造成超时的，应进行超时原因备注。

注：卸车在当日 18 点后完成的，送货起始时间从次日 8:00 起算。

### 6.4 信息查询

应及时、准确地为客户提供其所需要的与道路运输过程有关的信息查询服务。

### 6.5 安全管理

- 6.5.1 定期对运输设施设备、消防、安防、信息系统等进行检查和维护，保障其正常运行。
- 6.5.2 制定相应的风险评估和风险控制措施，有效管控货物道路运输过程中所产生的各类风险。
- 6.5.3 办理人员、货物、财产、车辆等保险。对从事装卸、搬运、危险设施操作及检修等危险作业人员，配备劳动安全保护用品并办理“人身意外伤害险”。



6.5.4 制定应急管理制及应急预案，定期演练，具备快速、妥当处理道路运输过程中的紧急情况、意外事故、灾害及冲突等突发事件的能力。

6.5.5 发生突发事件时，应及时向公铁联运经营人和客户通报事实、处理过程和结果。

## 6.6 回访和投诉处理

6.6.1 建立回访机制，定期回访客户、公铁联运经营人及相关合作方，主动听取意见。

6.6.2 所有投诉都应有记录，并可提供投诉处理的进度查询。

6.6.3 投诉应得到有效处理，并将处理结果及时反馈，并建立预防机制。

## 7 道路运输服务质量指标

道路运输服务质量应满足表1的要求。

表1 道路运输服务质量指标

| 序号 | 指标    | 要求       | 指标说明  |
|----|-------|----------|---|
| 1  | 货损率   | ≤95%     | 统计期内损失的物品数量占应交付物品总量的比率                      |
| 2  | 货差率   | ≤95%     | 统计期内货物累计差错数量占应交付物品总量的比率                     |
| 3  | 送达准时率 | ≥95%     | 统计期内在合同约定的时间内送达的订单数占订单总数的比率                 |
| 4  | 提货准时率 | ≥95%     | 统计期内在合同约定的时间内到托运人指定的地点提货的订单数占客户要求提货的订单总数的比率 |
| 5  | 有效投诉率 | 不超过十万分之一 | 统计期内客户有效投诉的订单数占订单总数的比率                      |
| 6  | 客户满意率 | ≥90%     | 统计期内客户满意的订单数占订单总数的比率                        |