

T/GSQA

甘肃省质量协会团体标准

T/GSQA 005—2020

商贸物流零担运输服务规范

Specification of logistics transportation service for less-than-truck-load

(征求意见稿)

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

甘肃省质量协会
甘肃省物流行业协会 发布
甘肃省交通运输协会

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由兰州市流通领域现代供应链试点城市标准化体系建设项目组提出。

本文件由甘肃省质量协会归口。

本文件起草单位：甘肃铁邦物流有限公司、甘肃省物产集团兰州物流园有限公司、甘肃省物流信息研究院、甘肃苏宁物流有限公司、兰州全程德邦物流有限公司、甘肃省物流行业协会、甘肃省交通运输行业协会、甘肃省质量协会。

本文件主要起草人：李斌、周红宇、王久梗、闫军、岳建武、景远亮、赵欣德、张京、白晓。

请注意本文本的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

商贸物流零担运输服务规范

1 范围

本文件规定了商贸物流零担货运服务的术语和定义、基本要求、服务要求、评价指标、服务质量的改进。

本文件适用于兰州市流通领域现代供应链体系建设试点企业和甘肃省物流行业协会、甘肃省质量协会、甘肃省交通运输协会内的商贸物流企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 18354 物流术语

GB/T 19680 物流企业分类与评估指标

3 术语和定义

GB/T 18354 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

零担物流企业应满足以下基本要求：

- a) 应具有与其经营规模相适应的营业网点、运输工具、仓库及其附属设施；
- b) 应具有与其经营规模相适应的安全、消防、装卸、通讯、计量等设备；
- c) 应具有与其经营规模、经营类别相适应的管理人员和专业技术人员；
- d) 应具有健全的业务操作规程和安全生产管理制度；
- e) 应具有与其经营规模相适应的物流信息管理系统和信息管理中心；

5 人员要求

- a) 应具有诚实、守信、践诺的品德；
- b) 身体健康，能适应零担物流服务所需的体力搬倒工作；
- c) 应具有与承揽服务损失风险相当的赔偿能力；
- d) 有驾驶机动车辆的技能和交通管理部门核发的从业资格证件。

6 服务要求

6.1 服务内容

6.1.1 零担运输的基本物流服务包括零担货物的受理、仓储、装卸、运输、中转、送达、到货通知、交付等。

6.1.2 零担运输的增值物流服务包括代收货款、代收回单、产品处理、包装订单处理等。

6.2 服务要求

6.2.1 业务受理

6.2.1.1 基本原则

业务受理服务应遵循以下基本原则：

- a) 凡属法令禁止运送的货物，承运人应不予受理；
- b) 凡属法令限运的货物，承运人应查验有效证明后再予受理；
- c) 凡属法令要求的危险、有毒、易污染、易燃、易爆、易挥发等有特殊要求的货物，从其规定。

6.2.1.2 要求

6.2.1.2.1 承运人应指导托运人准确、清晰、规范的填写运单并签字确认。

6.2.1.2.2 托运人有特殊运输要求的，承运人应与托总人协商达成一致意见，并在运单中注明特约事项。

6.2.1.2.3 承运人应根据运单核对货物名称、数量、包装方式等，确认无误后办理受理手续。承运人发现与运单填写不符或可能危及运输安全且不易采取安全措施货物，应不予办理受理手续。

6.2.1.2.4 货物受理完毕，承运人应在货物上粘贴表明货物信息的供人识读的明确标识，同时可采用条码、射频识别（RFID）标签等自动识别和数据采集载体。

6.2.2 仓储

待运的零担货物应按客户的要求或按货物的规格、性质、品名等选择合适的仓库进行储存，保证待运货物不出现损坏、缺失、账货不符等异常情况。

6.2.3 装卸

为防止混杂、撒漏、缺失、破损等现象发生，零担货物在装卸时应遵循以下原则：

- a) 保证装卸顺序合理，轻装轻卸，堆码整齐；
- b) 可与性质不相抵触的货物拼装、分卸；
- c) 有特殊要求的货物不与普通货物混装。

6.2.4 运输

6.2.4.1 零担货物在运输时，运输人员应携带运单、承运合同等相关材料，以备查验。

6.2.4.2 零担货物的保价运输方式由托运人自愿选择，并在运单中注明。

6.2.5 中转

6.2.5.1 零担货物应尽量直达运送，需中转的，中转线路应合理。

6.2.5.2 零担货物在中转时，应填写有关中转的表单，保证货物中转的准确性。

6.2.5.3 零担货物在中转时如发现异常，承运人和中转站应将异常情况记录于运单和中转交接单上，并及时通知托运人。

6.2.6 送达

承运人应在约定的时限内将货物送达，并在零担货物送达目的地在其承诺时限内向收货人发出到货通知，或按托运人指示将货物交给收货人。

6.2.7 到货通知

按照与发货人的运输合同约定，在货物运达目的地后：

- a) 配送到指定地点的，由承运人向收货人发出到货通知，并约定送货时间；
- b) 收货人自提货物的，由承运人向收货人发出到货通知，应明确告知收货人提货的地点和联系人。

6.2.8 交付

货物交付时，承运人与收货人应当做好交接工作，办理各种交接手续。

若发现货物出现异常，承运人应与收货人共同编制货运事故记录并签字确认，按合同规定履行有关赔偿。

6.2.9 增值服务基本要求

6.2.9.1 开展代收回单服务的零担物流企业应建立一套完善的代收回单管理控制制度与相适应的组织架构。代收货款服务的开展应依托完善的结算平台。

6.2.9.2 单笔代收货款数额应小于物流企业注册资金的 3%。

7 评价指标

7.1 综合服务质量评价指标

7.1.1 顾客满意度

顾客满意度是指考核期内对服务的评价为满意的顾客数占有所有顾客的比率。顾客满意度的衡量可参考 GB/T 19680 的评估指标，应不小于 85%。

7.1.2 客户有效投诉率

客户有效投诉率是指考核期内客户的有效投诉次数占有所有业务量的比率，应不大于 0.5%。

7.1.3 货物准时送达率

货物准时送达率是指考核期内货物准时送达目的地的订单数量占有订单总数的比率，应不小于 95%。

7.2 增值服务质量评价指标

7.2.1 代收货款返还周期

代收货款返还周期是指承运人自收到货款到将货款返还给托运人的时间，应不超过 7 日历天。

7.2.2 代收货款及时率

代收货款及时率是指考核期内承运人在代收货款返还周期内将代收货款按时返还给托运人的业务数占有所有代收货款业务数的比率，应不低于85%。

7.2.3 代收回单及时率

代收回单及时率是指考核期内按时完成代收回单的业务数占有所有代收回单业务的比率，应不低于95%。

7.3 评价指标测量

以上零担货运服务质量评价指标宜由第三方中立机构评价。

8 服务质量的改进

8.1 服务改进的原则

零担物流企业应定期对企业的服务质量进行评估，并采取改进措施。服务改进应：

- a) 形成持续进行服务改进的理念；
- b) 规定内部人员的职责和权限；
- c) 确保改进过程的有效性和效率；
- d) 管理者对改进过程给予大力支持。

8.2 服务质量改进的主要途径

8.2.1 零担物流企业应当提供网络、电子邮件、电话、邮件、直接访问等顾客投诉的渠道，以便对投诉信息进行统计分析，不断进行服务改进。

8.2.2 零担物流企业应不断完善企业的信息化建设，利用信息系统及条码、射频识别等技术手段提高业务的可视化和透明度，通过信息化手段进行服务改进。

8.2.3 对任何服务质量改进应记录存档。

8.2.4 零担物流从业个人应加强与发货人的沟通，保持个人通信方式的稳定，保障服务客户权益。

8.2.5 零担物流从业个人挂靠物流企业管理的，应签订挂靠管理协议，遵守相关企业的服务质量管理规定并接受监控。