

中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T620—XXXX
代替 JT/T 620—2005

道路零担快运服务规范

less-than-truck-load (LTL) express transport service standard

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国交通运输部发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务流程	3
6 服务评价	6
附录 A（规范性附录） 道路零担禁运物品名录	7
附录 B（规范性附录） 运单格式	1
附录 C（规范性附录） 场站货物抽检抽查要求	1
附录 D（规范性附录） 服务评价指标计算方法	2
参考文献	4

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替JT/T620-2005《汽车快件货物运输操作规程》。与JT/T620-2005相比，主要技术变化如下：

- 增加了零担运输、零担快运、运输合同、零担快运服务人员、保价运输、变更运输、取消运输、运输延误、货损、货差术语和定义（见3.1、3.2、3.3、3.4、3.5、3.6、3.7、3.8、3.9、3.10）；
- 删除了快件货物运输的术语和定义（见2005版的3.1）；
- 删除了汽车快件货物运输基本要求（见2005版的第4章）；
- 增加了零担快运基本要求，要求零担快运经营者建立服务人员实名档案，建立货物安全检验制度以及托运人身份、托运物品信息登记制度，公布禁运物品名录，并根据业务需要配备相应设施设备，加强对受理货物的抽检抽查等（见第5章）；
- 修改了服务流程，增加了货物托运要求（见6.1），修改了货物受理要求（见6.2），删除了理货要求（见2005版的5.2），增加了分拣入库要求（见6.3），修改了货物配装要求（见6.4），增加了在途运输要求（见6.5），修改了货物交付要求（见6.6），增加了运输合同取消和变更以及事故处理要求（见6.7、6.8）；
- 删除了货物转发、货物取消托运及无法交付货物处理要求（见2005版的第6章）；
- 删除了信息服务要求（见2005版的第7章）；
- 删除了档案管理要求（见2005版的第8章）；
- 增加了服务评价要求（见第7章）；
- 增加了道路零担禁运物品名录（见附录A）。
- 增加了运单格式（见附录B）。
- 删除了单证内容和格式（见2005版的附录A）。
- 增加了场站货物抽检抽查要求（见附录C）。
- 增加了服务评价指标计算方法（见附录D）。

本标准由中华人民共和国交通运输部运输服务司提出。

本标准由全国道路运输标准化技术委员会（SAC/TC 521）归口。

本标准主要起草单位：交通运输部公路科学研究院、河南长通运输有限公司、德邦物流股份有限公司、福建盛辉物流有限公司、上海佳吉快运有限公司。

本标准主要起草人：程国华、王浩、田仪顺、魏长龙、郭沐君、赖兆华、钱荣庆、杨海龙、方田。

本标准所代替标准的历次发布情况为：

- JT/T620-2005。

道路零担快运服务规范

1 范围

本标准规定了道路零担快运服务的基本要求、服务流程、服务评价等。
本标准适用于道路零担快运企业。

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 191 包装储运图示

GA802—2014 机动车类型 术语和定义

JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

道路零担货物运输 less-than-truck-load (LTL) transport

不符合整车运输条件，将若干件符合体积、重量和包装规定的货物组合拼装成整车，并对每件货物分别按重量或体积计算运费的货物运输，简称零担运输。

3.2

道路零担快运 less-than-truck-load (LTL) express transport

在约定的时间内，按托运人要求将零担货物交付收货人，包括零担货物的受理、仓储、运输、中转、装卸、交付及事故处理等过程，简称零担快运。

3.3

运输合同 transport documents

由承托双方书面签署或口头约定的，有关货物托运受理、交付签收和运费结算依据。包括定期运输、一次性运输格式化合同及运输过程中使用的单据、票据、凭证等。

3.4

道路零担快运服务人员 less-than-truck-load (LTL) express transport personnel

直接或间接为托运人提供零担快运服务的人员。包括车辆驾驶员、押运员、营运场所货物受理人员、分拣人员、库管人员、装卸人员、配送人员。

3.5

保价运输 insured transport

按承托双方共同确定的托运人声明货物价值办理托运手续并按承运方规定支付相应费用，在发生货物赔偿时，按货物价值及损坏程度予以赔偿的货物运输。

3.6

变更运输 consignment alteration

对已托运的或已起运的货物，变更到达地点或收货人等的业务活动。

3.7

取消运输 cancellation of consignment

对已经办理托运手续，尚未发运的货物撤销托运的业务活动。

3.8

运输延误 delayed transport

由于承运人责任或托运人造成的货物超过规定运输时限运达目的地。

3.9

货损 damage of goods

货物在运输、装卸、保管等过程中发生的残缺、破损、污染等质量上的损坏。

3.10

货差 cargo loss

货物在运输、装卸、保管过程中出现的票货不符、数量遗缺等差错。

4 基本要求

4.1 道路零担快运（简称零担快运）经营者应在营业场所公示经营线路、运输价格、营业时间、送达时限等服务承诺，公布禁运物品、限运物品和凭证运输物品名录，提醒托运人核实货物是否属于禁运物品，并在运输单据上明示违规托运的法律责任。禁运物品名录见附录 A。

4.2 零担快运经营者应建立货物安全检验制度以及托运人身份、托运物品信息登记制度，对禁止运输、存在重大安全隐患以及托运人拒绝安全验视的，不得运输。

4.3 零担快运经营者应根据实际业务需要在货运场站配备安装 X 光机、手持终端、视频监控等设施设备，加强对零担货物受理的抽检抽查，视频监控资料应保存不少于 90 天。

4.4 零担快运经营者应对录用人员进行背景审查，建立道路零担快运服务人员（简称服务人员）实名档案，建立内部责任制度和奖惩制度。

4.5 零担快运经营者应及时组织服务人员，开展国家物流安全政策法规、可疑物品特征及识别方法、安全查验操作规程、职业道德教育和业务知识等方面的培训。

5 服务流程

5.1 货物托运

5.1.1 道路零担货物（简称零担货物）的包装应符合 JT/T 385 的规定。

5.1.2 托运人应根据货物性质和运输要求，按照 GB/T 191 的规定，正确使用运输标志和包装储运图示标志。使用旧包装运输货物，托运人应将包装上与本批货物无关的运输标志、包装储运图示标志清除干净，并重新标明制作标志。对于需要特殊装卸、堆码、储存的零担货物，托运人应在货物明显处加贴储运指示标志，并在运单中加以注明。

5.1.3 托运人应如实登记托运货物的种类、品名。托运货物属限运、凭证运输物品的，托运人应提交有关部门开具的准运证明。托运人不得谎报或匿报禁运物品和限运物品、凭证运输货物，不得在普通货物中夹带违禁物品、危险物品。

5.1.4 托运人和零担快运经营者应当签订定期运输、一次性运输合同或货物运单，运输合同或运单应保留 18 个月以上，内容应当包括但不限于：

- a) 托运人、承运人和收货人名称(姓名)、地址、电话；
 - b) 货物名称、性质、重量、数量、体积；
 - c) 装货地点、卸货地点；
 - d) 货物的包装方式；
 - e) 承运日期和运到期限；
 - f) 货物价值，是否保价；
 - g) 查询方式；
 - h) 运费结算方式；
 - i) 违约责任；
 - j) 争议解决方法；
 - k) 其它事项。
- 运单格式见附录B。

5.1.5 运输合同或运单格式由承运人制定，由托运人填写、承托双方签字或盖章后生效，运单填写应字迹清楚，根据托运人要求，运单信息可进行更改。

5.1.6 托运人可按照自愿投保的原则，自行选择确定货物保价运输方式。

5.2 货物受理

5.2.1 零担快运经营者应按照货物安全检查制度要求，对货物进行抽检抽查。对于门店受理中遇到的可疑物品，应要求托运人拆包当面验视。应根据不同车型、不同时段对货运场站进行抽检抽查。场站货物抽检抽查要求见附录 C。

5.2.2 零担快运经营者应对受理的零担货物及其包装、运单、标签认真审核；对运单填写不符合要求的，应提请托运人修正。

5.2.3 零担快运经营者应将托运人提供的限运、凭证运输物品准运证明在运单上加以标注，相关证明材料应随货同行，以备查验，运达后一并交收货人。

5.2.4 零担快运经营者将货物种类、数量、流向、批次等相关信息以及承托双方身份信息予以记载，实现业务流程全程信息可查询、可追溯。

5.3 分拣入库

5.3.1 零担快运经营者根据货物品种、流向、时限等，在专门集散场地对零担货物进行分拣处理。

5.3.2 库管人员应按不同流向将零担货物分栈入位，货物码放应做到重不压轻、大不压小、不搭肩、箭头朝上、标签朝外。

5.3.3 库管人员应对入库货物适时整理，做到同票货物不分离、异票货物不交叉，货票一致，按照货物流向、出库时限合理调整位置和次序。

5.3.4 库管人员应做好仓库内的防火、防盗、防鼠、防水等工作。

5.4 货物配装

5.4.1 货物配装过程中，零担快运经营者应核对货物名称、重量、件数是否与运单相符，包装是否完好，并轻装轻卸、堆码整齐。发现货物包装破损，应及时通知托运人。对于包装轻度破损、托运人坚持要求装车起运的，承托双方需做好记录并签章后方可运输。

5.4.2 配装货物应做到分类合理、装载均衡、先远后近、重不压轻、轻拿轻放，并与货物包装上的箭头向上一致。

5.4.3 装配作业完成后，零担货物需绑扎苫盖篷布的，零担快运经营者应将篷布苫盖严密并绑扎牢固，防止货物脱落；采用集装箱、封闭式厢车的，应按有关规定施加封志并粘贴有关标志。

5.5 在途运输

5.5.1 零担快运经营者应根据经营线路，科学编制运输方案，对于超长运输线路，应设定驾驶员途中休息站点，或采用接驳运输等方式。

5.5.2 驾驶员在运输途中发现有瞒报、夹带或藏匿违禁物品的，应立即中止运输活动，及时联系零担快运经营者。

5.5.3 零担快运经营者应按有关规定，通过卫星定位系统监控平台，对车辆和驾驶员运行过程进行实时监控和管理，及时提醒驾驶员纠正超速行驶、疲劳驾驶等行为。

5.6 货物交付

5.6.1 零担货物到达目的地后，零担快运经营者应在12h内通知收货人尽快取货，并做好记录。自通知到收货人次日起，货物免费保管期限不得少于3天，逾期收货人应支付保管费等费用。托运人或收货人不支付运费、保管费等相关费用的，承运人可留置该批货物。

5.6.2 对于自提货物，收货人应出具个人有效证件或加盖单位公章的介绍信，并由取货人签名、登记有效证件号码。有效证件包括：

- a) 居民身份证、临时居民身份证或者户口簿；
- b) 中国人民解放军军人身份证件、中国人民武装警察身份证件；
- c) 港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证或其他有效旅游证件；

- d) 外国公民护照;
- e) 法律、行政法规和国家规定的其他有效身份证件。

5.6.3 对于上门送货, 配送人员应提前与收货人约定货物交付时间, 货物交付时应认真核对货物和收货人有效证件, 由收货人签名或盖章。遇无人接收, 应留送货单据并通知收货人下次送货时间, 两次未送出接收货人自提处理。

收货人超过7天未提取货物, 货物发生损毁、灭失的, 承运人不承担责任。

5.6.4 货物交付中发现包装破损或托运人、承运人以及收货人对货物的重量存在质疑时, 均可提出查验、复磅, 由此产生的货损货差由责任方承担。对于标签标识脱落、不易辨认的货物, 应慎重查明并重补标签后方可交付。

5.6.5 对于托运人委托零担快运经营者代收货款的, 应在运输合同中明确。货物按要求送达后, 收货人应按合同约定将货款交付。零担快运经营者应建立代收货款资金流转程序以及相应的风险控制措施, 并在规定返款日期内, 将货款返还托运人。

5.6.6 凡下列情况之一的, 属无法交付货物:

- a) 收货人地址不详或查无此人;
- b) 收货人迁址, 收货单位撤销无合法代收单位;
- c) 收货人死亡又无合法代收人;
- d) 收货人拒收货物或拒付应付的费用;
- e) 自通知到收货人次日起, 超过三个月仍无人提取的。

无法交付货物由承运双方协商处理。对于托运人无法联络的, 零担快运经营者有权自行处理。

5.7 运输合同变更和取消

5.7.1 未将货物交付收货人之前, 托运人可以取消托运, 要求承运人中止运输、返还货物、变更到达地或者将货物交付给其他收货人, 需按规定办理运输合同变更手续, 并承担由此对承运人造成的损失。

5.7.2 凡发生下列情况之一者, 允许变更运输和取消运输:

- a) 由于不可抗力致使运输合同无法履行;
- b) 由于合同当事人一方的原因, 在合同约定的期限内无法履行;
- c) 经合同当事人双方协商同意取消或变更, 应退还已收的运费, 并承担由此给托运人造成的损失。

5.7.3 货物运输过程中, 因自然灾害、交通阻塞等不可抗力造成运输延误, 承运人应及时与托运人联系, 发生货物装卸、接运和保管费用按以下规定处理:

- a) 托运人要求退回起运地的, 收取已完成运输里程的运费, 回程运费免收;
- b) 托运人要求绕道运送或变更目的地的, 运费照实核收;
- c) 托运人要求就地卸存自行处理的, 退还未完成路段运费;
- d) 货物在受阻处存放, 保管费用由托运人负担。

5.8 事故处理

5.8.1 零担货物在承运责任期间发生的灭失、损坏、雨湿、污染、短少、烧毁、被窃等事故，承运人负责承担货物赔偿、运费等损失。货物赔偿金额按实际损失计量，由承托双方协商确定。对于办理保价运输的零担货物，按声明价格赔偿，实际损失低于声明价格时，按实际损失赔偿。对于未办理保价运输发生货物损毁的，除承运人免责外，最高赔偿限额不超过所收取运费的3倍。

5.8.2 由于托运人责任给承运人造成车辆、设备损坏或人身伤亡以及第三者损失的，由托运人负责赔偿。

5.8.3 货物交付时发现货损货差，由承运人与收货人共同编制货运事故记录，双方签字确认。凡下列原因造成事故时，承运人不负责赔偿：

- a) 不可抗力；
- b) 货物包装完整无损而内装货物短损、变质；
- c) 货物的自然损耗和性质变化；
- d) 托运人错报、匿报造成的损失；
- e) 托运人因违反国家法令，货物被有关部门查扣、弃置或作其他处理；
- f) 包装质量不符合标准，而从外部无法发现的；
- g) 收货人逾期提取或拒不提取货物而造成腐烂变质的；
- h) 其他经查证属托运人责任或托运人注明特约事项造成的损失。

6 服务评价

6.1 基本要求

6.1.1 零担快运经营者应定期开展服务质量评价，不断改进服务。

6.1.2 零担快运经营者应保证服务质量统计数据 and 原始记录真实、准确。

6.1.3 零担快运经营者应自觉接受社会监督，按规定设置服务监督机构、公布服务监督电话。接到投诉后，应在24h内处理，10日内处理完毕，并将处理结果告知投诉人。

6.2 服务评价指标要求

6.2.1 运输及时率大于或等于90%。

6.2.2 货损率小于3%。

6.2.3 货差率小于3%。

6.2.4 赔偿率小于5%。

6.2.5 用户投诉处理率100%。

附 录 A
（规范性附录）
道路零担禁运物品名录

- A.1 各类武器及其部件、弹药。如军用枪支、民用枪支、运动枪、猎枪、信号枪、麻醉注射枪、仿真武器、炸弹、手榴弹、子弹、照明弹、教练弹、烟幕弹、炸药、引信、雷管、导火索及其他爆炸物品、纵火器材等。
- A.2 各类管制刀具。如匕首、三棱刀、三棱刮刀、猎刀、弹簧刀等（备注：若无法区分，则刀体超过25厘米的一律不可收运）。
- A.3 各类麻醉药物。如鸦片、吗啡、大麻、可卡因、海洛因、摇头水、罂粟、杜冷丁、冰毒、K粉、咖啡因及其他制品等。
- A.4 各类有明显危险品标记或危险品文字说明的易燃易爆、腐蚀性、毒性、强酸碱性和放射性物品。如汽油、柴油、煤油、油漆、树脂、香蕉水、摩丝、发胶、火药、雷管、爆竹、硫酸、硝酸、苯、甲苯、硅铁、白磷等。常见危险货物标识及特性见表A.1。
- A.5 各类危害国家安全和社稷稳定以及淫秽的出版物、宣传片、印刷品等。
- A.6 国家法律法规、规章明令禁止运输物品。如国家货币、具有现金同等功能的纪念币、有价证券、伪造的国家货币及有价证券、黄金、白银、金箔、珍贵文物、古董、珠宝、玉器、钻石、烟草、动植物皮毛等。

表A.1 常见危险货物标识及特性

类别	标志图形	特性	常见危险货物
危险品		在外界作用下（受热、撞击等），能发生剧烈化学反应，瞬间产生大量气体和热量，使周围压力急剧上升，发生爆炸，对周围环境造成破坏。	烟花、爆竹、鞭炮、礼花弹、雷管、黑火药、炸药、起爆药、导火索、引信、闪光粉、摄影闪光弹等。
			
			
易燃气体		在常温常压下遇明火，高温即会发生燃烧和爆炸，燃烧时其蒸气对人体具有一定刺激毒害作用。	液化石油气、压缩氢、乙炔、液甲烷、乙烷、液丙烷、丁烷、丁烯、二甲醚、甲乙醚等。
不燃气体		指无毒、不燃气体、包括助燃气体。但高浓度时有窒息作用。助燃气体有强烈的氧化作用，遇油脂能发生燃烧或爆炸。	二氧化碳、压缩氢、压缩氮、压缩氧、液氧、压缩氩、压缩氖等。
有毒气体		对人、畜生有强烈的毒害、窒息、灼伤、刺激作用，有些还具有易燃、氧化、腐蚀等性质。	无水氨、三氟化硼、压缩一氧化碳、氯、压缩煤气、氟、压缩氦、无水氯、二氧化硫等。
易燃液体		常温下易挥发，其蒸气与空气混合能形成爆炸混合物，具有高流动性、扩散性，遇强酸、氧化剂接触反应剧烈，能引起燃烧、爆炸，并具有一定的麻醉性和毒性。	汽油、柴油、煤油、油漆、树脂、胶水、油墨、甲醇、乙醇、丙醇等。
易燃固体		燃点低，对热、撞击、摩擦敏感，易被外部火源点燃，迅速燃烧，并可能散发出有毒烟雾或气体。	铝粉、冰片（龙脑）、火柴、红磷、硫磺、樟脑、硝化棉等。
自燃物品		自燃点低，在空气中易发生氧化反应，自行燃烧。	白磷、黄磷、保险粉、油纸、油布、潮湿棉花、鱼粉等。

遇湿易燃物品		遇水或受潮时，发生剧烈化学反应，放出大量易燃气体和热量，能引起燃烧或爆炸。	金属钾、钠、钙、铝粉（无涂层）、镁粉或镁合金粉、锌粉、电石等。
氧化剂		具有强氧化性，易分解并放出氧和热量能导致可燃物的燃烧；与粉末状可燃物组成爆炸性混合物，对热、震动、摩擦较敏感。	双氧水等过氧化物类、次氯酸钙（漂白粉、漂白液）、氯酸钾、高锰酸钾、硝酸盐类等。
有机过氧化物		易燃易爆，极易分解，对热、震动或摩擦极为敏感。	过甲酸、过乙酸等。
剧毒品		误服、吸入或皮肤粘膜接触，积累到一定的量，扰乱破坏肌体的生理功能，引起病理状态，甚至危及生命。	敌敌畏、杀虫剂、除草剂等；生漆、烟碱、煤焦沥青等。
有毒品			
有害品			
感染性物品		含有的微生物，能引起病态、甚至死亡的物质。	病毒蛋白等。
腐蚀品		能灼伤人体组织，并对金属物品造成损坏，其散发的粉尘、烟雾蒸气，强烈刺激眼睛和呼吸道，吸入会中毒，接触明火、高温、氧化剂会引起燃烧、甚至爆炸，同时散发出有毒气体。有机腐蚀品的蒸气能与空气形成爆炸性混合物。	硫酸、盐酸、硝酸、烧碱等；氢氧化钠、甲醛及其水溶液（福尔马林）、电池液、醋酸酐、木焦油、水银等。
杂类			高温金属溶液。

附录 B
(规范性附录)
运单格式

运单格式见表B.1。

表B.1 运单格式

**公司货物托运单

电话

编号

始发地

目的地

1 发货方信息				5 货物基本信息				
托运人				货物名称		件数		
联系方式				包装		重量(千克)		
地址				体积(立方米)		上门接货	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
				储运注意事项				
2 收货方信息				6 费用				
收货人				计费重量		其他	费用合计	
联系方式				费率				
				地址				
3 增值服务信息				7 制单员/日期		9 托运人签名		
保价声明价值(请按实金额填写)						请仔细阅读保价声明价值及背面服务条款,签字视为您已理解并同意接受。		
代收货款	价值		大写					
	返款类型	<input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 加急						
	户名		开户行					
	收款账号							
4 服务				8 承运人签名				
运输类型	<input type="checkbox"/> 普件 <input type="checkbox"/> 快件	交货方式	<input type="checkbox"/> 自提 <input type="checkbox"/> 送货					
付款方式	<input type="checkbox"/> 现付 <input type="checkbox"/> 到付	<input type="checkbox"/> 签单						

签收单位			
------	--	--	--

备注：本单一式四联，第一联存根（营业网点或始发站存查）；第二联随货单（到达站存查）；第三联提货单（提货凭证）；第四联托运凭证（托运人存查）。
运单特别约定（运单背面）

1、托运人应如实告知承运人所托运货物的品名、数量、规格、性质、价值等必要信息，认真核对运单信息，对运单所填写内容的真实性负责。若因托运人提供的收货人信息等错误造成交货延迟或损失的，承运人不承担任何责任。

2、托运人所托运货物必须符合国家有关运输规定。不得在所托运货物中夹带国家禁止或限制运输物品，不得隐瞒或夹带运单所填报货物名称之外的物品。否则因此发生人员伤亡、财产损失的由托运人承担一切责任，并负责赔偿承运人因此造成的一切损失。

3、收货人在收到收货或提货通知后逾期未提货或安排收货的，应支付相应超过免费保管期限的仓储费和保管费，凡逾期90的，承运人有权视情对货物进行处置，由此产生的损失承运人不承担赔偿责任。

4、托运人有权选择办理保价运输，保价费按货物价值的0.4%收取，最低5元每票。托运人选择保价运输的，货物全部损毁或灭失，按货物保价声明价值赔偿；货物部分损毁或灭失，按货物保价声明价值的损失比例赔偿；声明价值高于实际价值的，按实际价值赔偿；若货物损失进行修复的额，按实际修复费进行赔偿。托运易碎品托运人应进行有效防护性包装，若运输途中发生破损，除能证明该破损系承运人造成包装物破坏致使托运物品损坏外，承运人不承担赔偿责任。

5、未办理保价运输而发生货物灭失或损坏，单件货物价值在300元之内的，按货物实际损失赔偿；单件货物价值超过300元的，承运人对单件货物的最高赔偿不超过300元。

6、托运人委托承运人代收货款不代表该次货物的实际价值，自签收之时起该货物出现损坏或灭失的赔偿按照本运单特别约定赔偿。

7、收货人签收货物，表明货物已完好无损交付，自签收之时起该货物发生损坏、短缺、灭失、污染、变质等，与承运人无关。

8、本运单自承托双方签章时起生效。未尽事宜由双方协商解决。

附 录 C
(规范性附录)
场站货物抽检抽查要求

场站货物抽检抽查要求见表C.1。

表 C.1 场站货物抽检抽查要求

场站货物抽检级别	不同类型车辆抽查件数		
	微型及轻型载货车辆	中型载货车辆	重型载货车辆
蓝	1	3	5
黄	2	6	10
红	3	10	15

注 1：场站货物抽查以车辆为基本单元。

注 2：抽检级别由低到高分为蓝色、黄色、红色三个级别，具体根据有关部门在重大政治活动、大型展会及体育赛事等时段提出的有关要求确定

注 3：车辆划分标准依据《机动车类型 术语和定义》（GA802—2014）

附 录 D
(规范性附录)
服务评价指标计算方法

D.1 运输及时率

考核期内，准点到达目的地的运输车次与运输总车次的比率。计算公式 (D.1) 如下：

$$A_1 = \frac{B_1}{C} \times 100\% \dots\dots\dots (D.1)$$

式中：

A_1 ——运输及时率；

B_1 ——准点到达目的地运输车次；

C ——运输总车次。

D.2 货损率

考核期内，货物运输中的货损吨数与货运量总吨数的比率。计算公式 (D.2) 如下：

$$A_2 = \frac{B_2}{D} \times 100\% \dots\dots\dots (D.2)$$

式中：

A_2 ——货损率；

B_2 ——货损吨数；

D ——货运量总吨数。

D.3 货差率

考核期内，货物运输中的货差吨数与货运量的总吨数的比率。计算公式 (D.3) 如下：

$$A_3 = \frac{B_3}{D} \times 100\% \dots\dots\dots (D.3)$$

式中：

A_3 ——货差率；

B_3 ——货差吨数。

D.4 赔偿率

考核期内，货运质量事故实际赔偿额与货运营业收入总金额的比率。计算公式 (D.4) 如下：

$$A_4 = \frac{B_4}{E} \times 100\% \dots\dots\dots (D.4)$$

式中：

A_4 ——赔偿率；

B_4 ——货运质量事故实际赔偿额；

E ——营运收入总金额。

D.5 用户投诉处理率

考核期内，已经处理的用户投诉次数与用户投诉总数之比。计算公式（D.5）如下：

$$A_5 = \frac{B_5}{F} \times 100\% \dots\dots\dots (D.5)$$

式中：

A_5 ——用户投诉处理率；

B_5 ——已经处理的用户投诉次数。

F ——用户投诉总数。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624.1-2003 服务标准工作指南第1部分：总则
 - [2] 《关于加强道路运输零担货物受理环节安全管理工作的通知》（公通字〔2015〕11号）
 - [3] 《关于加强物流安全管理工作的若干意见》（中综办〔2015〕13号）
 - [4] 《汽车货物运输规则》（交通运输部令 1999年第5号）
 - [5] 《道路运输车辆动态监督管理办法》（交通运输部、公安部、安监总局令 2014年第5号）
-