

中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T ****-****

道路零担快运服务规范

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

(征求意见稿编制说明)

目 录

一、工作概况	1
二、标准修订原则与主要内容	7
三、技术经济与预期经济效果	10
四、采标情况及与国际、国外同类标准水平对比	11
五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系	11
六、重大分歧意见的处理经过和依据	12
七、作为强制性或推荐性国家标准的建议	12
八、贯彻国家标准的要求与措施建议	12
九、废止现行有关标准的建议	13
十、其它应予说明的事项	13

一、工作概况

1、项目来源

零担运输是道路货运的重要组成部分。上世纪八十年代中期，伴随着我国道路运输市场开放政策的实施，以国有运输企业为主体，我国道路零担货运已形成相对完善的网络，较好地适应了当时经济社会发展需求。1987年，原交通部出台了《汽车零担货物运输管理办法》和《汽车零担货运站站务管理办法》，明确零担货运应采取定线、定点、定班或不定班经营方式，托运人应按要求填写运单，车辆应按规定携带线路牌，零担货运站应定期编制班车运行作业计划等，部分省市也以此为依据对所运货物是否属零担货物、票货是否相符以及是否随车携带线路牌并按规定线路行驶等开展路检路查。同时，随着我国道路运输领域市场化开放程度的不断提高和市场竞争的不断加剧，传统国有零担运输企业普遍推行了个人承包方式，原有零担运输丧失了规模、网络以及组织调度等方面的优势，道路零担货运发展受到限制。进入21世纪特别是近七八年来，工业化、信息化、全球化发展不断加速的时代背景下，与加快产业结构调整、转变发展方式相适应，“小批量、多批次”的运输需求迅速增长，对于道路货运的时效性和安全性要求也大大提高，零担货运呈现出“专线运输”联合与“网络化运输”并存的格局。虽然缺乏专业统计，但据中国纵横经济研究中心发布的《中国零担货物运输市场分析报告》，近年来，除2008

年受金融危机影响外，我国零担货物运输市场都保持年均 15%左右的增长速度。以德邦、天地华宇、佳吉、盛辉等为代表的一批零担货运企业，通过开展以“网络覆盖、精准到达、门到门”为核心的道路零担运输服务，不仅满足了客户需求，也为市场发展起到了重要的引领作用。

但同时应当看到，目前我国道路零担货运市场仍以中小型专线运输企业为主，据粗略估计，目前全国道路零担运输企业超过 30 万家，大多从事一条或几条线路的专线经营，企业总体规模较小、经营业务相对单一、装备与技术水平落后、管理水平和服务质量差等问题依然突出。与加快行业发展转型升级、满足经济社会要求不相适应。就行业服务规范而言，《汽车快件货物运输操作规程》(JT/T620-2005)颁布实施至今，对于提高道路零担运输服务质量，推进道路运输工作逐步迈向标准化和规范化，发挥了积极作用。然而随着形势的不断发展与变化，原先标准已无法完全满足需求，需要进行进一步修订完善。突出表现在以下方面：

(1) 运输安全要求需要进一步加强。零担运输是物流行业安全管理的重要领域。《物流业发展中长期规划(2014—2020 年)》(国发〔2014〕42 号)明确要求，加强对物流企业的安全管理，督促物流企业切实履行安全主体责任，确保车辆安全性符合国家规定、设施设备处于良好状态。禁止超载运输，规范超限运输。规范货物收运、收寄流程，加大对瞒报货物品名行为的查处力度，提高对违禁品和危险品的发现能力。《道路运输车辆动态监督管理办法》(交通运输部

公安部 国家安全监管总局 2014 年第 5 号令)要求半挂牵引车以及重型载货汽车(总质量为 12 吨及以上的普通货运车辆)安装、使用具有行驶记录功能的卫星定位装置,企业应配备专职人员,对于车辆速度、运营线路以及行驶区域和时间等进行实时监控。《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)以及《关于加强物流安全管理工作的若干意见》(中综办〔2015〕13 号)中,也提出了完善禁、限运物品清单制度,实行物流活动实名制、货物受理验视抽检抽查制度、对于重点时段、运往重点区域和特殊场所的货物开箱验视,建立物流安全信息记录机制以及积极推进信息化建设等。

(2) 服务流程需要进一步优化。操作规程中分为货物受理、理货、货物配装、货物接收、货物交付等环节,依然存在缺失或者需要进一步优化,包括:托运人应委托符合资质的企业承运,托运人可按照自愿运输投保方式;对于目前较为普遍的代收货款行为,应在运输合同中加以明确,保证代收资金安全;对于运输合同变更或取消后,所发生的货物装卸、接运和保管费用如何处理;对于发生货物灭失、损坏、雨湿、污染、短少、烧毁、被窃以及出现货损货差如何赔偿等。

(3) 服务质量评价需要进一步量化。服务质量的优劣需要通过若干指标进行定量衡量,合理的指标设置不仅能够对企业和人员的现有服务质量进行科学合理评价,也有利于加强市场诚信体系建设,促进道路零担快运服务质量的不断改善和提升。需要从运输效率、事故处理以及用户投诉处理等方面,提出相应的服务评价指标。

《关于交通运输推进物流业健康发展的指导意见》（交规划发〔2013〕349号）明确要求，加强零担快运有关的政策研究，强化对零担快运市场的规范。2015年7月，交通运输部科技司下发了《交通运输部关于下达2015年交通标准化计划的通知》（交科技发〔2015〕114号），明确由交通运输部公路科学研究院负责修订交通运输行业标准《道路零担快运服务规范》（标准计划编号：JT 2015-23），代替《汽车快件货物运输操作规程》（JT/T620-2005）。

2、起草单位

本标准由交通运输部公路科学研究院负责牵头，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共同起草。

3、标准主要起草人

表1 标准主要起草人及所做工作

序号	姓名	单位	所做主要工作
1	程国华	交通运输部公路科学研究院	标准整体框架及各部分具体内容
2	王浩	交通运输部公路科学研究院	研究指导思想及整体整体框架
3	田仪顺	交通运输部公路科学研究院	基础调研、标准校核
4	魏长龙	河南长通运输有限公司	禁运物品名录有关研究
5	郭沐君	德邦物流股份有限公司	零担货物界定及发达国家经验借鉴
6	赖兆华	福建盛辉物流有限公司	零担货物受理环节安全验视有关研究

7	钱荣庆	上海佳吉快运有限公司	服务评价指标研究
8	杨海龙	交通运输部公路科学研究院	基础调研、标准校核
9	方田	交通运输部公路科学研究院	基础调研、标准校核

4、修订过程

立项工作完成后，成立了由交通运输部公路科学研究院牵头、部分龙头骨干货运企业有关业务负责人共同组成的道路零担快运服务规范标准修订课题组。课题组成立至今，共召开了四次工作座谈及专家咨询会议，拟于近期开展全国范围内的公开意见征集。

2014年5月在北京召开了第一次会议，宣布了道路零担快运服务规范标准修订工作组成立，制定了修订工作原则，明确了修订工作思路和工作进程。为保证标准修订工作的顺利进行，课题组对我国道路零担货运发展现状、发达国家对于零担货物的有关界定以及原标准执行情况、重点就执行中存在的突出问题开展了调研。从资料收集整理和调研情况看，目前我国道路零担货运市场仍以中小型专线运输企业为主，依然存在快递行业业务交叉、经营行为不规范、装备技术与信息化程度不高、市场诚信水平差等问题。在系统梳理部分零担货运企业做法和借鉴部分发达国家和地区经验的基础上，课题组初步完成了标准修订稿的整体框架。

2014年12月，根据行业管理部门要求，课题组在北京参加工作会议，公安部门及部分大型零担货运企业、货物场站经营企业有关业务负责人参加，就加强道路运输零担货物受理环节安全管理工作进行了专门讨论，重点就货物受理验视抽检抽查制度、收货实名制及相关

信息留存，包括X光机、手持终端、视频监控等在内的设施设备投入以及对于重点时段、运往重点区域和特殊场所的货物开箱验视等进行了深入论证，2015年4月，公安部、交通运输部联合出台《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），2015年5月，中央综治办、交通运输部、公安部、工业和信息化部、商务部、海关总署、国家质量监督检验检疫总局、国家安全生产监督管理总局、国家铁路局、中国民用航空局等十部委联合印发《关于加强物流安全管理工作的若干意见》（中综办〔2015〕13号），提出了完善禁、限运物品清单制度，实行物流活动实名制、严格毫无安全检查制度、建立物流安全信息记录机制以及积极推进信息化建设等要求。

2015年5月，课题组在北京组织召开会议，有关行业管理部门及部分大型零担货运企业负责人参加，会议结合《道路运输条例》修订，对标准讨论稿进行讨论。根据专家意见：关于标准的整体框架结构，增加“总则”部分，对于鼓励实行集约化、网络化经营，发展甩挂运输，加大先进信息技术的推广应用以及加强突发事件的应急处置等方面提出要求；车辆技术状况与人员操作等，对保证运输安全和服务水平至关重要，将原先标准“业务流程”中关于车辆与人员相应要求分别单列，增加“运输车辆”与“服务人员”章节；结合零担快运发展新的特点，对原先业务流程进行优化，将“货物受理、理货、货物配装、货物接收、货物交付”相关环节调整为“货物托运、货物受理、分拣入库、货物配装、货物交付、运费结算、运输合同变更和取

消、事故处理”；增加“运输安全”部分，对于车辆按规定安装和使用GPS，防止疲劳驾驶和超载超限，加强货物受理环节的验视以及建立突发事件应急预案等提出相应要求；增加“服务评价”部分，结合零担货运特点，从安全生产、服务质量等方面提出服务评价指标设置及计算方法。总体上，在原先标准的基础上增加“总则、运输车辆、服务人员、运输安全、服务评价”五个章节，删除原先“其他业务、信息服务、档案管理”三个章节，整个标准的框架结构得到了明确。同时，还根据与会代表意见，对术语和定义、服务流程以及部分文字表述进行了完善。

2016年5月，课题组在北京组织召开座谈会，行业管理部门、科研机构以及部分大型零担企业、行业协会等代表参加，根据与会专家意见，标准主要框架调整为“基本要求、服务流程、服务评价”三个章节，在“服务流程”中增加“在途运输”有关要求，删除“运费结算”部分，同时将“道路零担禁运物品名录、运单格式以及场站货物抽检抽查要求”等作为附录。此外，还对未办理保价货物赔偿限额等有关内容，进行了相应完善。

上述工作基础上，形成了标准修订的征求意见稿。

二、标准修订原则与主要内容

1、修订原则

——**适应性**。保证标准所涉及内容能够满足道路零担快运发展

需求，所提出的禁运物品名录、受理货物安全检视要求等与当前行业实际相适应，同时也不至造成增加企业负担。

——**先进性**。顺应改造传统运输服务、提升物流安全水平要求，促进先进运输组织方式、现代信息技术在道路零担运输中的推广应用，促进行业安全、高效、集约发展。

——**指导性**。适应构建综合运输体系、发展现代物流业以及加强市场诚信体系建设等发展需求，体现道路零担快运全过程（指整个运营服务从时序上讲，包括从货物托运—货物受理—分拣入库—货物配装—在途运输—货物交付以及事故处理）服务要求，重点突出对服务流程、服务质量等的指导、监督与管理。

2、主要修订内容

与《汽车快件货物运输操作规程》（JT/T620-2005）相比，本标准在服务流程等方面提出了新的要求，增加了服务评价要求，提出了服务评价指标设置及计算方法，具体包括：

（一）标准名称

为了适应新时期道路货运行业管理和发展的需要，根据《关于交通运输推进物流业健康发展的指导意见》（交规划发〔2013〕349号）有关要求，将标准名称改为《道路零担快运服务规范》。

（二）范围

进一步明确了适用范围和对象，适用于道路零担快运运输服务。

（三）规范性引用文件

从车辆类型划分、货物包装等方面选择了3个规范性引用文件。

（四）术语和定义

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，删除了快件货物运输的术语和定义。

（五）基本要求

要求零担快运经营者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，公布禁运物品名录，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，对录用人员进行背景审查，建立服务人员实名档案，根据实际业务需要在货运场站配备安装相应设施设备，加强对零担货物受理的抽检抽查等。

（六）服务流程

提出了包括货物托运、货物受理、分拣入库、货物装配、在途运输、货物交付以及运输合同变更和取消、事故处理等各个环节的规范要求。提出了道路零担禁运物品名录（见附录 A）、运单格式（见附录 B）、场站货物抽检抽查要求（见附录 C）。

（七）服务评价

增加了道路零担快运服务评价相关要求，提出了评价指标设置及计算方法。具体包括：

（1）提出了“运输及时率”评价指标及要求。能否按托运时限要求将货物及时送达，是零担货运服务水平的重要标志和直接体现。关于指标设置要求，参照目前部分龙头骨干企业业务实际，要求运输及时率达到 90%以上。

(2) 增加了“货损率”、“货差率”评价指标及要求。减少货损货差是零担运输服务质量中最重要的内容。关于具体指标设置，结合目前企业实际，要求货损率、货差率均不超过 3%。

(3) 增加了“赔偿率”评价指标及要求。按照合同约定对货损货差及其他损失进行赔偿是零担运输服务质量的重要体现，也直接关系到零担运输企业信誉。关于具体指标设置，结合目前企业实际，要求赔偿率不超过 5%。

(4) 增加了“用户投诉处理率”评价指标及要求。侧重于强调服务意识，要求零担快运经营者对用户投诉全部处理回复，也与企业实际做法相符。

三、技术经济与预期经济效果

本标准及服务规范，无试验（或验证）分析、综述报告和技术经济论证。预期效果主要包括：

1、能够提高零担快运安全生产水平。对于道路零担货物受理、分拣、装卸、运输、交付等各个作业环节提出规范要求，对于货物查询、投诉受理、事故处理、运营安全以及企业经营服务行为评价等方面做出规定，有利于提升道路零担快运安全生产水平。

2、能够加强零担快运市场诚信体系建设。本标准结合《道路运输企业质量信誉考核办法（试行）》及企业实际，增加了零担快运服务评价相关要求，从安全生产、经营行为、服务质量等方面明确了服

务评价指标设置及计算方法，对于加强道路零担快运市场诚信体系建设将起到积极的推动作用。

3、能够提高道路货运行业组织化程度。国务院办公厅《关于进一步促进道路运输行业健康稳定发展的通知》（国办发[2011]63号）明确要求：调整和优化市场主体结构，扶持骨干企业发展，实行集约化、规模化经营，切实改变运输企业小、散、弱局面。交通运输部《关于促进道路运输行业集约发展的指导意见》（交运发〔2014〕61号）中也明确提出：加快形成并壮大一批在管理、技术、资金、人才等方面具有突出优势的龙头骨干企业，使其成为先进运输组织方式和技术创新的先行者，成为诚信经营、规范竞争和安全、节能、环保的示范者。以道路零担为抓手，通过规范和提升零担快运经营行为，对于培育规模化、集约化、网络化市场主体，提高整个道路货运行业的组织化程度，具有重要意义。

四、采标情况及与国际、国外同类标准水平对比

无。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准提出了道路零担快运服务的基本要求、服务流程、服务评价等要求，其中引用和借鉴了部分国家标准及行业标准。本标准严格按照《GB/T1.1-2009 标准化工作导则》进行编写，与《道路运输条例》、

《道路货物运输及站场管理规定（交通运输部令 2009 年第 3 号）》、《道路运输车辆动态监督管理办法》（交通运输部 公安部 国家安全监管总局 2014 年第 5 号令）等相衔接，未有违背道路货运相关规定部分。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

七、作为强制性或推荐性国家标准的建议

建议《道路零担快运服务规范》作为推荐性行业标准。

八、贯彻国家标准的要求与措施建议

一是加强标准宣贯。充分利用报刊、电视、网络等各种媒体，加大对零担快运服务标准工作的宣传力度，不断提高有关管理部门、企业以及驾驶员的标准意识和标准的影响力，努力营造推进标准实施的良好氛围。要重点加强对零担货运企业、行业管理部门相关人员的宣贯培训，提高工作的针对性。

二是加强企业内部培训管理。企业与驾驶员作为零担快运服务的直接提供者，是贯彻执行本标准的主体。要通过多种培训与考核方式，将零担快运服务要求得到掌握和普及，要对企业现行管理制度与服务要求进行重新梳理，并重点针对货物受理安全验视中存在的薄弱环节

节，提出相应的整改措施。

三是重视新旧标准间的衔接过渡。与《汽车快件货物运输操作规程》（JT/T620-2005）相比，新标准在货物受理环节的安全检视、从业人员背景审查、收货实名、未办理保价运输货物赔偿限额以及服务质量评价等方面都提出了新的要求，要充分考虑不同地区、不同企业发展现状，做好新、旧标准间的衔接与过渡，确保新标准的平稳实施。

九、废止现行有关标准的建议

建议废止《汽车快件货物运输操作规程》（JT/T620-2005）。

十、其它应予说明的事项

无。

二〇一六年十月十三日