

## 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 .....	2
6 服务评价 .....	6
附录 A(资料性附录) 运单格式 .....	7
附录 B(规范性附录) 服务评价指标计算方法 .....	9
参考文献 .....	10

## 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/T 620—2005《汽车快件货物运输操作规程》。与 JT/T 620—2005 相比,主要技术变化如下:

- 增加了零担货物、零担货物道路运输、运输合同、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);
- 删除了快件货物运输的术语和定义(见 2005 版的 3.1);
- 修改了零担货物道路运输基本要求(见第 4 章);
- 修改了服务流程,增加了货物托运要求(见 5.1),修改了货物受理要求(见 5.2),删除了理货要求(见 2005 版的 5.2),增加了分拣入库要求(见 5.3),修改了货物配装要求(见 5.4),增加了在途运输要求(见 5.5),修改了货物交付要求(见 5.6),增加了运输合同变更和取消以及责任赔偿要求(见 5.7、5.8);
- 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);
- 增加了服务评价要求(见第 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);
- 增加了运单格式(见附录 A);
- 删除了单证内容和格式(见 2005 版的附录 A);
- 增加了服务评价指标计算方法(见附录 B)。

本标准由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。

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

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

本标准所代替标准的历次发布情况为:

- JT/T 620—2005。

# 零担货物道路运输服务规范

## 1 范围

本标准规定了零担货物道路运输的基本要求、服务流程和服务评价。  
本标准适用于零担货物的道路运输服务。

## 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 包装储运图示标志

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

**零担货物 less-than-truck-load (LTL)**

一次托运不足装满整车,体积、质量和包装符合拼装成整车运输要求,并按质量或体积计算运费的货物。

### 3.2

**零担货物道路运输 less-than-truck-load transport**

按托运人要求,使用道路货运车辆将零担货物交付收货人的服务行为,包括零担货物的受理、拼装、运输、分拨及交付等过程。

### 3.3

**运输合同 transport documents**

由承托双方签署的关于货物托运、受理、运输、交付、运费结算、违约及责任赔偿等内容的合同。

注:包括定期运输合同、一次性运输合同及道路货物运单等。

### 3.4

**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,承运人按约定支付相应费用,在发生货物赔偿时,根据货物声明价值及损坏程度予以赔偿的货物运输。

注:改写 GB/T 8226—2008,定义 2.3.2.9。

### 3.5

**变更运输 consignment alteration**

对已托运的或已起运的货物,变更到达地点、收货人或其他合同内容等的业务活动。

注:改写 GB/T 8226—2008,定义 2.3.3.15。

### 3.6

#### 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。

[GB/T 8226—2008,定义 2.3.3.16。]

### 3.7

#### 运输延误 **delayed transport**

由于承运人责任、托运人责任或自然灾害等不可抗力造成的货物超过合同约定时限运达目的地。

注:改写 GB/T 8226—2008,定义 2.6.2.4。

### 3.8

#### 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。

[GB/T 8226—2008,定义 2.6.4.3]

### 3.9

#### 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。

[GB/T 8226—2008,定义 2.6.4.2]

## 4 基本要求

4.1 零担货物道路运输(简称零担运输)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,以及由国家相关部门制定发布的零担货物道路运输禁止托运和运输物品指导名录。

4.2 零担运输经营者应建立一次性运输合同客户实名登记制度、定期运输合同客户备案管理制度及托运物品信息登记制度。

4.3 零担运输经营者应建立货物受理告知、当面查验与抽检抽查制度,对禁止运输、存在重大安全隐患及托运人拒绝安全验视的,不得运输。

4.4 零担运输经营者应在货物受理网点配备视频监控设备,视频监控资料应保存不少于 90 天。应根据实际业务需要配备必要的安检设备。

4.5 零担运输经营者应建立从业人员实名档案,定期对从业人员进行培训,培训内容包括物流安全法律法规、禁运物品特征及识别方法、安全查验操作规程、应急情况处置及职业道德教育等。

4.6 零担运输经营者宜采用北斗导航、物联网、云计算、大数据、移动互联等信息技术,实现业务流程全程可追踪;宜使用标准化、厢式化、专业化的运输车辆,通过卫星定位装置,加强车辆动态监控。

## 5 服务流程

### 5.1 货物托运

5.1.1 零担货物包装应符合 JT/T 385 的要求。

5.1.2 零担运输经营者应要求托运人:

- a) 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;
- b) 使用旧包装运输货物,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,并重新标示或制作;
- c) 需要特殊装卸、堆码、储存的零担货物,应将货物性质和运输要求告知承运人,并在道路货物运单(简称运单)中加以注明,由承运人在货物明显处加贴包装储运图示标志。

5.1.3 零担运输经营者应做好托运人身份信息查验和登记:

- a) 实行一次性运输的,托运人应出具本人有效证件,零担运输经营者应查验和登记身份信息,对拒绝实名登记的,不得运输。有效证件包括:
- 1) 居民身份证、临时居民身份证或者户口簿;
  - 2) 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;
  - 3) 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;
  - 4) 外国公民护照;
  - 5) 法律、行政法规和国家规定的其他有效身份证件。
- b) 签订定期运输合同的,承运人应做好托运人信息登记、留存,信息内容至少应包括:
- 1) 个人身份证件或企业营业执照、法人身份证件以及具体联系人身份证件(原件查验,复印件留存);
  - 2) 个人业务或企业主要经营范围情况说明;
  - 3) 个人或企业通信地址、联系方式等相关信息;
  - 4) 委托零担运输经营者代收货款的,还应当登记个人或企业账户相关信息。
- 5.1.4 零担运输经营者应建立托运人信息安全保护制度,妥善保管托运人相关信息,除法律法规规定外,信息和数据不得外泄。不得使用托运人信息开展其他业务。
- 5.1.5 零担运输经营者应要求托运人:
- a) 如实登记托运货物的种类、品名,不谎报或匿报禁运物品和限运物品、凭证运输货物;
  - b) 对于限运物品、凭证运输货物,提交有关部门开具的准运证明;
  - c) 不在普通货物中夹带违禁物品、危险物品。
- 5.1.6 零担运输经营者和托运人应签订运输合同,并保留 12 个月以上,运输合同至少应包括以下内容:
- 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;
  - f) 货物价值,是否保价;
  - g) 查询方式;
  - h) 运费及结算方式;
  - i) 违约责任;
  - j) 争议解决方法;
  - k) 其他事项。
- 5.1.7 运单由承托双方填写并签字或盖章后生效。运单填写应字迹清楚、完整。运单格式参见附录 A。
- 5.1.8 按照自愿的原则,托运人可自行选择是否对货物进行保价运输。
- 5.2 货物受理
- 5.2.1 零担运输经营者应告知托运人不得托运禁运物品,并在运单上明示违规托运的法律责任。
- 5.2.2 零担运输经营者应按照表 1 要求进行货物抽检抽查,对抽查到的货物应拆包当面验视,并做好相关信息记录。

表1 受理网点货物抽检抽查要求

项目	受理网点类型		
	日均受理货物票数 小于 500	日均受理货物票数 大于 500 且小于 1 000	日均受理货物票数 大于或等于 1 000
抽检抽查比例	3%	5%	8%

5.2.3 对于一次性运输合同客户,零担运输经营者应根据有关部门要求,在重点时段,对所有运往重点区域和特殊场所的货物进行拆包验视。检查中发现违禁物品、可疑物品或瞒报危险物品的,应向公安机关或有关部门及时报告。

5.2.4 零担运输经营者应对受理的零担货物及其包装、运单、标签认真审核,对运单填写不符的,应提请托运人修正,否则不予受理。

5.2.5 零担运输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。

5.2.6 零担运输经营者应将货物种类、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 零担运输经营者应根据货物品种、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 应按不同流向将零担货物分拣入位,货物码放应做到重不压轻、大不压小、不搭肩、标签朝外、箭头朝上。

5.3.3 应对入库货物进行整理,宜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 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,零担运输经营者应核对货物名称、质量、件数是否与运单相符,包装是否完好,并轻装轻卸、堆码整齐。

5.4.2 配装货物应做到分类合理、装载均衡、先远后近、先急后缓、大不压小、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 配装作业完成后,零担运输经营者应将货物绑扎牢固,防止货物脱落。

### 5.5 在途运输

5.5.1 零担运输经营者应根据经营线路,编制运输方案,对于超长运输线路,应设定驾驶员轮岗或采用途中休息、接驳运输等方式。

5.5.2 零担运输经营者应按有关规定,通过卫星定位系统监控平台,对运输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,零担运输经营者应在 12 小时内通知收货人取货,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。

5.6.2 货物交付时应核对货物和收货人身份,由收货人签名或盖章。遇无人接收,应保留送货单据并通知收货人下次送货时间,两次未送出按收货人自提处理。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。

5.6.3 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数量、质量存在质疑时,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能交付。

5.6.4 托运人委托零担运输经营者代收货款的,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。零担运输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。

5.6.5 凡符合下列情况之一的,属无法交付货物,由承托双方协商处理:

- 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3个月仍无人提取的。

5.6.6 承运人发现禁运品应按照规定向相关部门报告,并及时通知托运人。

5.6.7 承运人发现可疑物品或危险物品,应及时通知托运人。托运人应在收到通知之日起3日内处理完毕,并承担由此给承运人造成的一切损失;托运人3日内未处理或未处理完毕的,承运人有权自行处置且不承担任何赔偿责任。

## 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,允许托运人按规定办理运输合同变更手续,要求取消托运,或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,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,应由责任方承担部分或全部运费。

5.7.3 货物运输过程中,因自然灾害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,回程运费按照去程费用的50%计收;
- b) 托运人要求绕道运送或变更目的地的,运费按照实际路途核收;
- 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,保管费用由托运人承担。

## 5.8 责任赔偿

5.8.1 零担货物在承运责任期间发生的丢失、损坏、变质、污染、烧毁、被盗等事故,承运人负责承担货物赔偿、运费等损失。对于办理保价运输的零担货物,实际损失高于声明价值时,按声明价值赔偿;实际损失低于声明价值时,按实际损失赔偿。

5.8.2 由于托运人责任造成车辆、其他货物、设备损坏或人身伤亡以及第三者(方)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少、损坏、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律法规,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 零担运输经营者应定期开展服务质量评价,不断改进服务。
- 6.2 零担运输经营者应保证服务质量统计数据 and 原始记录真实、准确。
- 6.3 零担运输经营者应公布服务监督电话,自觉接受社会监督。接到投诉后,应在 24 小时内处理,10 天内处理完毕或提供处理方案,并将处理结果告知投诉人。
- 6.4 排除自然灾害等不可抗力原因,服务评价指标宜达到以下要求:
  - a) 货物运输及时率大于或等于 95%;
  - b) 货损率小于 0.5%;
  - c) 货差率小于 0.5%;
  - d) 用户投诉率小于 0.2%;
  - e) 用户投诉处理率 100%。
- 6.5 服务评价指标计算方法按附录 B。



附 录 A  
(资料性附录)  
运单格式

运单正面格式参见表 A.1,运单背面格式参见表 A.2。

表 A.1 运单正面格式

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 制单人/日期	9 托运人签名
保价声明价值(请按实金额填写)				年 月 日	1. 本人已阅读并了解零担货物道路运输禁止托运和运输物品指导目录,声明托运货物不在禁运目录范围; 2. 本人已阅读保价声明价值及背面服务条款,签字视为本人已理解并同意接受。
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	年 月 日
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	10 发货网点/电话	
付款方式	<input type="checkbox"/> 现付 <input type="checkbox"/> 到付 <input type="checkbox"/> 签单				
签收单	<input type="checkbox"/> 原件 <input type="checkbox"/> 传真				

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)。

表 A.2 运单背面格式

<p>1. 为保证货物安全、及时运达,托运人办理托运时应履行以下义务:</p> <p>(1) 如实申报货物的品名、数量、规格、性质、价值等必要信息,声明所托运货物不在零担货物道路运输禁止托运和运输物品指导目录,并准确、清楚填写托运人、收货人的名称、地址和联系电话等资料,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。</p> <p>(2) 对于易损易碎货物,应根据货物性质提供相应的防护措施,保障运输安全。</p> <p>2. 关于费用的约定:</p> <p>(1) 托运人或收货人要求在展馆或保税区等需支付出入仓费用或其他额外费用的特殊场所收取或派送货物时,托运人或收货人应偿还本公司垫付的上述费用。</p> <p>(2) 收货人收到提货通知后最迟应在 3 日内提货,在此期限内未提货的,收货人应当支付超过天数的保管费。到货后超过 3 个月无人提货且本公司无法退回货物的,本公司有权视情对货物进行处理,并在处置所得中优先扣除相关费用。</p> <p>3. 关于赔偿的约定:</p> <p>建议托运人按照货物实际价值申请保价,货物损毁、灭失按照下列规则赔偿:</p> <p>对于办理保价运输的货物,实际价值大于声明价值时,按声明价值赔偿;实际价值小于声明价值的,按实际价值赔偿。</p> <p>4. 关于代收货款的约定:</p> <p>(1) 委托承运人代收货款不代表该票货物的实际价值。若发生货物损毁、灭失按照第三条约定予以赔偿,与代收货款无关。</p> <p>(2) 非因承运人原因收货人不支付货款的,承运人不承担代收货款无法收回的责任。</p> <p>5. 请托运人注意,承运人对以下损失不承担责任:</p> <p>(1) 托运人自行包装或容器不良,但外部无法识别。</p> <p>(2) 托运人自行包装,到达时包装完好而内件缺失或损坏。</p> <p>(3) 承运过程中发生的一切间接损失(包括但不限于对所托运货物的收益、利润、实际用途、特殊商业价值等)。</p> <p>6. 本运单自承托双方签章时起生效。未尽事宜按照国家相关法律法规及标准执行,或由双方协商解决。</p>
---

**附 录 B**  
(规范性附录)  
**服务评价指标计算方法**

**B.1 货物运输及时率**

考核期内,准点到达目的地的运单票数与运单总票数的比率。计算方法见式(B.1):

$$A_1 = \frac{B_1}{C} \times 100\% \quad (\text{B.1})$$

式中: $A_1$ ——货物运输及时率;  
 $B_1$ ——准点到达目的地的运单票数;  
 $C$ ——运单总票数。

**B.2 货损率**

考核期内,发生货损的运单件数与运单总件数的比率。计算方法见式(B.2):

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

式中: $A_2$ ——货损率;  
 $B_2$ ——发生货损的运单件数;  
 $D$ ——运单总件数。

**B.3 货差率**

考核期内,发生货差的运单件数与运单总件数的比率。计算方法见式(B.3):

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

式中: $A_3$ ——货差率;  
 $B_3$ ——发生货差的运单件数。

**B.4 用户投诉率**

考核期内,发生用户投诉的运单票数与运单总票数的比率。计算方法见式(B.4):

$$A_4 = \frac{B_4}{C} \times 100\% \quad (\text{B.4})$$

式中: $A_4$ ——用户投诉率;  
 $B_4$ ——发生用户投诉的运单票数。

**B.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次数之比。计算方法见式(B.5):

$$A_5 = \frac{B_5}{E} \times 100\% \quad (\text{B.5})$$

式中: $A_5$ ——用户投诉处理率;  
 $B_5$ ——已经处理的用户投诉次数;  
 $E$ ——用户投诉总次数。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南
  - [2] GB/T 8226—2008 道路运输术语
  - [3] 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)
  - [4] 关于加强物流安全管理工作的若干意见(中综办〔2015〕13号)
-