

ICS 03.220
CCS A 87

T/HBCERI

湖北省民营经济研究会团体标准

T/HBCERI 013—2024

出口货物运输服务规范

Standard for export goods transportation services

2024 - 11 - 24 发布

2024 - 11 - 24 实施

湖北省民营经济研究会 发布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由武汉旭昇集运物流有限公司提出。

本文件由湖北省民营经济研究会归口。

本文件起草单位：武汉旭昇集运物流有限公司、宁波高和供应链科技有限公司、上海樱美供应链管理有限公司。

本文件主要起草人：方志芹、周强、吴丹青。

出口货物运输服务规范

1 范围

本文件规定了出口货物运输的经营主体基本条件、货运合同、货物接收、运输管理、货物保险、理赔、费用结算、服务质量评价。

本文件适用于出口货物运输服务。

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 28580	口岸物流服务质量规范
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

托运单 consignment note

是托运人（发货人）根据买卖合同和信用证内容填写的，向承运人或其代理人办理货物托运的单证。

3.2

海运提单 bill of lading

由承运人或其代理人签发的，证明收到货物并承诺按合同条款运输货物到指定地点的单据。

3.3

报关单证 customs declaration documents

指在跨国贸易中，用于进行货物进出口报关手续的文件和证明。它是国际贸易中不可或缺的一部分，用于记录货物的进出口情况、证明货物合法收发以及规范贸易行为。

4 经营主体基本条件

4.1 应在行政主管部门正式注册，具备独立法人资格，能够独立承担民事责任，且无违法经营记录。

4.2 应拥有独立的办公场所和与经营规模相适应的经营场地。

4.3 注册资本应满足经营规模和业务需求。

4.4 应具有从事进出口物流或跨境运输物流的相关营业资质和经营条件。

4.5 配备与经营业务相适应的管理人员、业务人员和后勤保障人员，人员应具备相应的专业技能和资格。

4.6 应建立完备的管理体系和服务体系。

5 货运合同

5.1 委托书要求

5.1.1 货运委托书须由打印（字）机缮制，除内容完整正确外，还必须显示委托方公章（或业务章、订舱章）、联系人及电话、陆运条款和费用承付方全称等业务操作必需的内容。

5.1.2 委托方应保证所托运之货物不夹带任何危险品、禁运物品及未向海关申报之物品。

5.1.3 货运委托书必须在受载运输工具截单日前交给承运方，给承运方留有足够的操作时间。

5.1.4 承运方收到委托书后应尽力办理订舱业务并及时向委托方通知订舱情况。

5.1.5 委托方应在截单之前将委托书内容更正情况书面通知承运方；截单之后更正，承运方将向委托方收取必要的更正费用。

5.1.6 报关单证的制作应符合海关要求，并做到与委托书单相符，以防报关困难。

5.1.7 报关单证必须在截关前一天交给承运方。

5.2 提单

5.2.1 托运单应包括但不限于：

- 制定的日期和地点；
- 发货人的姓名和地址；
- 承运人的姓名和地址；
- 交货地点和日期，以及货物送达的地点；
- 收货人的姓名和地点；
- 常用的表示货物性质的标志和包装的方法；
- 货物包装的数量及其专用标志和数码；
- 货物的总重量，或用其他计量单位表示的数量。

5.2.2 海运提单应包括但不限于：

- 承运人的姓名和地址；
- 托运人的姓名；
- 收货人的姓名；
- 货物的品名、标志、包数或者件数、重量或者体积；
- 装货地和卸货地名称；
- 提单的签发日期、地点和份数。

6 货物接收

6.1 货物验收

在货物到达时，由专人负责进行货物验收。验收内容包括但不限于货物的数量、规格、包装、质量等，确保货物与发货单或合同描述一致。

6.2 信息记录

对验收合格的货物进行详细记录，包括货物名称、数量、接收时间、接收人等信息，并生成相应的货物接收单据。

6.3 货物保管

在货物保管过程中，应严格遵循以下要求：

- 仓库应设置符合消防规范的防火设施，包括但不限于灭火器、消防栓、烟雾探测器等，并定期进行消防演练和检查；
- 仓库内严禁吸烟、使用明火或存放易燃易爆物品；
- 货物应分类存放，易燃易爆物品应单独隔离，并设置明显的警示标识；
- 仓库应配备有效的安全监控设备；
- 对于危险品，应严格按照国家相关法律法规和仓库管理制度进行存放和管理，设置专门的危险品存储区域，并配备相应的安全设施；
- 对于易碎品，应采取轻拿轻放、防震防撞等措施，避免在存储和运输过程中造成损坏；
- 对于有特殊存储要求的货物，如冷藏品、鲜活品等，应设置专门的存储区域，并配备相应的温控设备；
- 货物应分类存放，并设置明显的标识牌，标明货物名称、规格、数量等信息；
- 仓库管理人员应建立完善的货物进出库记录，详细记录货物的进出库时间、数量、经办人等信息；
- 仓库管理人员应定期对库存货物进行盘点，确保货物数量与记录相符。

7 运输管理

7.1 通关

- 7.1.1 通关服务应符合海关的要求,同时提供线上、线下申报等多种服务方式。
- 7.1.2 报关单证应合规、完整、准确。
- 7.1.3 由于海关等国家驻口岸管理机构审核、查验等原因造成提货延误或退关,应及时提示客户。

7.2 货物装卸

- 7.2.1 装卸件杂货物应做到堆码整齐,捆扎牢固。有特殊要求的货物应做到以下要求:
 - a) 贵重、精密、易碎物品,要轻装轻卸,防剧震,防撞击,不倒置;
 - b) 食品及怕污染的货物,车厢内必须清洁,下垫上盖,防玷污,不混装;
 - c) 易飞扬的货物,行车前盖好苫布,以防污染环境;
 - d) 装卸散装货物的车厢应严密整洁,装足卸净,防止混杂污染,控制丢撒漏损;
 - e) 货物包装应符合 JT/T 385 的要求;
 - f) 凡包装不符合标准或要求的货物以及包装破损、异样或包装内有明显异响有碍运输质量的不得装运。
- 7.2.2 应根据货物类别、数量及运送工具类别选用相适应的作业操作规程、作业人员和装卸搬运工具。
- 7.2.3 装卸搬运作业应符合货物包装件上的标志要求,不损坏货物和货物外包装。

7.3 运输

- 7.3.1 应根据货物特点选用合理运输工具,选择经济合理运输路线。宜提供多式联运服务。
- 7.3.2 保税货物应符合海关监管要求。
- 7.3.3 应提供代办保险的服务。
- 7.3.4 如发现运输货物的包装、数量、规格等存在问题,应及时通知委托方,并按双方的约定处理。

7.4 配送

海关手续办结后可根据客户需要安排货物的配送服务。

7.5 货物交接

- 7.5.1 货物交付时应确认收货人身份。
- 7.5.2 应当场点清数量,由收货人签证回单,不得自行签证。
- 7.5.3 如发生破损、货差等质量纠纷,应当场与收货人分清责任,并在回单上批注清楚。
- 7.5.4 交付时间、货损、货差等如超出合同约定范围,应与客户协商处理方案。

7.6 客户签收

危险品等,应确保收货人具备相应的接收条件和资质。

7.7 售后服务

在货物交付后,提供必要的售后服务,如货物跟踪、查询、投诉处理等,确保客户满意度。同时,根据客户的反馈,不断改进和优化运输流程管理。

8 货物保险与理赔

8.1 货物保险

托运人应在货物交付承运人之前,为货物购买必要的运输保险,保险条款应明确涵盖货物在装运地、运输途中以及目的地可能遭遇的各种风险,包括但不限于自然灾害、盗窃、损坏等。

8.2 理赔流程

8.2.1 报案

一旦发现货物损失或损坏，托运人应立即向保险公司报案，并提供相关证据和资料，如事故报告、照片、视频等。

8.2.2 查勘与定损

保险公司应派员进行现场查勘，核实货物损失情况，并确定损失程度和赔偿金额。托运人应配合保险公司的查勘工作，提供必要的协助和信息。

8.2.3 赔付

根据查勘结果和保险条款，保险公司应向托运人支付赔偿金额。赔付应及时、准确，避免延误和纠纷。

8.2.4 争议解决

如托运人对保险公司的赔偿金额或理赔流程有异议，应通过协商、调解或诉讼等方式解决争议。争议解决应遵循公平、公正、合法的原则。

9 费用结算

9.1 费用结算方式

海运费以美金为单位结算，THC、文件、封条、打单、改单、电放的费用以人民币为单位结算。

9.2 提单、发票发放

9.2.1 由业务或财务决定可否发放提单给客户，必须是已付款或签约客户。

9.2.2 货主自来取件的，需签收。

9.2.3 通过快递的，应让客户提供寄单委托书以备日后查证。

10 服务质量评价

10.1 客户反馈收集

10.1.1 设立专门的客户反馈渠道，包括但不限于：客服热线、电子邮件、在线留言等，方便客户随时提出意见和建议。

10.1.2 定期对客户进行满意度调查，了解客户对公司服务的评价和需求变化。

10.1.3 鼓励客户提出具体的改进建议，为公司服务的持续优化提供有力支持。

10.2 服务评价指标

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，指标计算按 GB/T 28580 规定的方法进行：

- a) 货物运输及时率大于或等于 96%；
- b) 货损率小于 5‰；
- c) 货差率小于 5‰；
- d) 客户投诉率小于 2‰；
- e) 客户投诉处理率 100%。

10.3 反馈处理

10.3.1 对客户反馈进行及时、专业的处理，确保客户的问题得到妥善解决。

10.3.2 回复客户时，应使用礼貌、清晰的语言，确保客户能够准确理解公司的回复内容。

10.3.3 接到客户投诉后，应在 24h 内处理，3 天内处理完毕或提供处理方案，并将处理结果告知投诉客户。

10.3.4 对于客户的投诉和不满，应深入调查和分析原因，制定具体的改进措施。

10.4 服务改进

- 10.4.1 根据客户反馈和市场需求的变化，定期对公司的服务进行改进和优化。
 - 10.4.2 引入先进的技术和管理方法，提高服务效率和质量。
 - 10.4.3 定期对员工进行培训和考核，提高员工的专业素养和服务水平。
-

全国团体标准信息平台