团 体 标 准

T/CCTAS 217—2025

快运服务规范

Specification for express freight service

(此版本未经出版审核，仅供参考，以最终出版发布为准)

2025-05-13 发布

2025-06-01 实施

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	1
5 服务条件	2
6 服务环节	3
7 投诉理赔	6
8 服务测评与改进	7
参考文献	9

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。

本文件由中国交通运输协会快运物流分会提出。

本文件由中国交通运输协会标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中国交通运输协会快运物流分会、交通运输部科学研究院、中铁快运股份有限公司、中国邮政集团有限公司邮政研究中心、北京交通大学、中通供应链管理有限公司、深圳顺丰快运股份有限公司、上海韵达运乾物流科技有限公司、百世物流科技（中国）有限公司、江苏苏宁物流有限公司、上海安能聚创供应链管理有限公司、苏州优乐赛供应链管理有限公司、禾美（浙江）汽车股份有限公司、上海永驿管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：王永利、谢秋娜、郑磊、董晓珺、施先亮、任玉兵、李京翰、刘杰、付廷贵、侯怡名、岳从发、陈新志、孙延安、陈阔、孙杰、杨蕾、张迪。

快运服务规范

1 范围

本文件规定了快运服务的基本要求、服务条件、服务环节、投诉理赔、服务测评与改进等内容。本文件适用于快运服务相关的生产、经营和管理等活动。

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。

T/CCTAS 50 快运术语

3 术语和定义

T/CCTAS 50界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

快运服务 express freight service

快运企业开展生产、经营和管理活动所产生的结果。

3.2

快运人员 express freight operations employee

快运企业从事快运件揽收、装卸、分拣、运输、送达、客服等相关工作的人员。

[来源：T/CCTAS 50-2023, 3.6]

3.3

快运增值服务 express freight value-added services

快运企业向客户提供打包、保价、送货上楼、代收货款、清点码放、签单返回、安装或调试、进仓、拦截件、退件、改址、仓储、供应链管理等增加附加价值的服务。

3.4

快运运单 express freight waybill

快运企业用以记录托运人、收件人姓名、地址、联系方式，以及快运件重量、体积、内装物品、运费、运输责任等相关信息的单据。

[来源：T/CCTAS 50-2023, 4.3.1]

3.5

快运服务合同 express freight service contract

快运企业和客户约定服务形式和内容，明确双方责权关系，并按约定的范围为客户提供相应服务的协议。

3.6

快运服务质量 service quality of express freight

快运服务满足客户货物运输需求的程度。

4 基本要求

4.1 组织体系

快运企业应按照国家有关规定建立健全企业的组织管理体系,做到组织健全、制度完善、分工明确、责任到人。

4.2 企业标识

快运企业宜使用统一的企业标识。营业网点、快运件交接场所等对外服务的场所,宜设置统一的营业标识,对外服务的快运人员宜穿着印有企业标识的工作服装。

4.3 质量标准

快运企业应根据行业和企业实际制定服务质量标准。

4.4 服务公开

快运企业应实行服务公开,公示服务项目、服务内容、快运时限、收费标准、安全保证、损失赔偿等内容,便于客户查询和使用快运服务。

4.5 客户服务

快运企业应建立与客户沟通的渠道和制度,定期联系客户,为客户的咨询、查询、投诉提供畅通的渠道,随时掌握客户需求。

4.6 业务办理

快运人员应严格执行有关业务规程,按业务处理程序办理快运业务,为客户提供优质服务。

4.7 收费标准

快运企业应执行经过公示的收费标准,不应强迫或变相强迫客户使用快运增值服务业务,不应搭配销售。

4.8 信息安全

快运企业应建立客户使用快运服务的数据库,分析客户需求、投诉、满意度等情况。对掌握的客户信息,快运企业及快运人员应建立并执行保密制度,不应买卖客户信息、非法向其他组织及个人提供客户信息。

4.9 包装物

快运企业应建议客户在自行包装或在为客户提供包装服务时,宜使用符合国家环保要求的包装物或可循环包装物,完善快运件包装物的使用和回收体系。

4.10 设施设备

快运企业在设施设备的工程设计、施工、使用过程中宜注意节能环保,宜优先采购和使用新能源车等环保车辆,降低能耗,提高运行效率。

4.11 安全管理

快运企业应建立健全安全保障体系和应急处置体系,完善安全管理措施和安全生产责任制,确保快运件、快运信息、场地、设施设备、人员的安全。

5 服务条件

5.1 服务设施

5.1.1 场地设置

快运企业的营业网点、交接场所等场地建筑设施应根据城市规划和企业业务发展情况合理选址。

5.1.2 营业网点

快运企业的营业网点应提供便利客户办理快运业务手续的图示和资料，如业务范围、营业时间、收费标准、投诉电话、业务办理流程、快运运单填写样张等。

5.1.3 交接场所

快运企业对需要在站场送达的快运件，应根据城市规模配置交接场所数量，配备符合检测认证要求的计量检测器具，方便客户接收快运件和进行交接验收。

5.2 设备和车辆

5.2.1 设备

快运企业应配备处理快运件的相关设备，并符合提高效率、降低劳动强度的要求。

5.2.2 信息网络

快运企业应利用多种通信方式，建设具有快运件下单、查询、投诉等功能的信息网络，为客户提供业务办理、查询、咨询、投诉、理赔等服务。

5.2.3 车辆

快运企业应使用符合国家标准车辆，不应进行加宽加高加长等自行改装。对车辆运行轨迹、车速等运行情况进行监控，确保交通安全。

5.3 服务人员

5.3.1 仪容仪表

在岗员工应穿着工作服，佩戴工号牌，仪容端庄，修饰得体。

5.3.2 服务用语

快运企业应建立服务用语标准。快运人员在对外服务时，应正确使用服务用语，礼貌用语，宜使用普通话。

5.3.3 职业道德

快运企业应加强人员的职业道德教育，鼓励爱岗敬业、文明生产、礼貌服务。

5.3.4 服务态度

快运人员应做到主动热情、服务周到、一视同仁。认真处理客户的各种业务需求，耐心解答客户询问，听取客户的意见和建议，并及时办理。

5.3.5 业务技能

快运人员上岗前应经过岗位培训，熟练掌握本岗位业务技能，胜任本职工作。

5.3.6 信用管理

快运企业宜在企业内部开展信用管理工作，对快运人员建立信用事项记录，并进行信用考核。

6 服务环节

6.1 揽收服务

6.1.1 揽收方式

快运企业可以通过营业网点进行柜台揽收，也可以根据客户通过电话、小程序、APP 等企业网站发出的托运信息，到客户指定的场所进行上门揽收。

6.1.2 揽收要求

快运人员在揽收快运件过程中，应履行产品讲解与相关业务标准告知义务，按规定查验内件，遵守禁止运输和限制运输物品的有关规定。并按快运件实名收运的相关规定核实并登记托运人、经办人和快运件相关信息。

6.1.3 揽收时间

快运企业应在向社会公示的时限内及时接单，并在承诺的时限内或与托运人达成约定的时间上门取件及发出。无法在规定时限内取件时应提前和客户进行沟通并确定具体取件时间。

6.1.4 填写运单

客户、快运企业根据快运件类型、数量、重量、运输目的地、业务种类及是否有增值服务需求等项目，填写快运件纸质运单或电子运单，明确双方的权利义务。在填写运单的过程中，快运人员应告知客户应当知悉的事项。

6.1.5 信息录入

快运企业在揽收快运件过程中，应完整录入托运人和收件人的名称、地址、联系方式、货物品种、数量等信息。并采取相关措施保护托运人与收件人的隐私信息，如使用隐私面单、虚拟电话号码等。

6.1.6 称重

快运件称重、测量体积应当使用法定计量器具，并按规程操作。

6.1.7 计泡规则

揽收体积大而自重轻的轻泡货物，快运企业应按提供产品所约定的标准，对快运件进行计泡计算，并且明确告知客户具体的收费标准。

6.1.8 计费

快运企业应明确收费项目、计费规则、收费标准，并公示。

6.1.9 结算方式

快运企业的结算系统应支持银行转账、现金、电子支付等方式进行结账。应当根据客户要求，及时提供运单、发票等单据。

6.1.10 货物保价

快运企业在揽收贵重物品时，宜向托运人推介保价服务并提醒托运人知晓货物在运输途中可能面临的风险，协助托运人确认货物价值，履行提醒托运人依据货物实际价值足额保价的义务，并签订相关风险约定协议。

6.2 包装

6.2.1 包装要求

快运人员应按照不同类型的快运件进行相对应的包装检查。对不符合条件的外包装及填充材料，应与客户说明在操作和运输过程中可能会出现货损、货差等情况，对易碎、需防湿、防颠倒等有特殊运输要求的物品，应按照 GB/T 191-2008 的要求在包装上以文字或符号予以标注。

6.2.2 包装方式

对快运件的包装宜按适合运输、便于装卸、节能环保、适度包装的原则进行。

6.2.3 包装材料

包装材料宜采用绿色环保以及可降解材料，宜回收利用或重复使用。

6.3 分拣处理

6.3.1 分拣原则

应按照目的站点、目的线路，同票同位等原则，对快运件进行分类码放在对应的区域，便于提高后续发运效率，避免错、漏发等异常问题。

6.3.2 时效安排

应按快运件处理时限要求组织分拣，优先分拣处理高等级时效件。

6.3.3 安全措施

保障快运件在分拣过程中的安全，不应踩踏、坐卧、抛甩快运件，规定堆码高度，防止快运件跌落损坏。

6.4 配装运输

6.4.1 装车

装车过程应按大不压小、重不压轻、分类码放、同票同位、装载平衡的方式装运快运件，保障快运件安全。

6.4.2 卸车

卸车时应轻拿轻放，不应踩踏、坐卧、抛甩快运件，检查快运件外包装是否破损、缺失，液体快运件是否泄露，确保快运件安全。

6.4.3 运输

快运企业运输快运件宜实行全程运输管理。公路运输宜通过信息系统对驾驶员线路行驶准确度、疲劳驾驶、超速行驶等进行监控，确保行车安全和车辆安全。利用其他运输方式运输快运件的，应加强对承运人的监管或协调，安全及时运输快运件。

6.4.4 多式联运

快运企业采用多式联运方式运送快运件的，应明确各个环节运输企业的责任，做到无缝衔接，并负责全过程的安全运输。

6.5 送达服务

6.5.1 送达形式

6.5.1.1 送达约定

快运企业宜通过约定的方式送达快运件。对没有约定的快运件，在送达之前应与收件人沟通自提、按址送达、代送点送达等收货方式。

6.5.1.2 收件人自提

收件人应凭本人身份证件、收件凭证、收货单位（个人）出具的委托书等相关凭证到快运企业指定的场所提取快运件。

6.5.1.3 按址送达

快运人员提前预约收件人，按预约时间将快运件送至运单标明或线上下单的收件地址，并由收件人本人或收件人指定的代收人签收。

6.5.1.4 代送点送达

当收件人无法直接收货时，根据收件人要求，快运企业可以将快运件送至快运企业或其他企业或个人经营的代送点，由收件人自行到代送点领取快运件，其和收件人的交接手续由代送点工作人员办理。代送点因送达快运件和客户发生问题不能自行解决时，快运企业应负责协调解决。

6.5.2 送达时间

快运企业应按承诺的时间送达快运件。

6.5.3 签收

送达快运件时，应由收件人检查快运件的外包装，收件人可通过在纸质快运单、快运企业的电子签收器具上签字，或者使用签收码签收等方式，完成送达程序。若需要先验货再签收时，应要求收件人先在签收联上注明外包装情况后再开箱验货。

6.6 异常件处理

6.6.1 无法送达的快运件

快运人员与收件人无法取得联系，或收件人拒收的快运件，快运人员应及时反馈至托运人并沟通处理方式。

6.6.2 延误的快运件

对延误送达的快运件，快运人员应向收件人说明情况，收件人如有异议，可先接收快运件，事后通过快运企业的投诉渠道进行投诉，协商解决办法。

6.6.3 破损的快运件

对外包装破损的快运件，快运人员应会同收件人当场打开外包装，检查内装物品情况，没有短少或破损的，收件人应予签收。若发现内装物品有短少的，收件人应记录现有物品清单，并在签收联上注明外包装情况及实际收到的物品数量。若发现物品有破损的，应在签收联上注明外包装情况及内装物品情况并签字确认。

6.6.4 腐坏变质的快运件

对运输过程中发生腐坏变质的快运件，应及时通知托运人，按照合同约定或与托运人的协商结果进行及时处理。

6.6.5 无着落的快运件

快运件因运单脱落等情况而无法送达且无法退回托运人、或因托运人和收件人信息均无法取得联系而无法送达且无人领取的快运件，快运企业保管期不宜少于半年。

6.6.6 拒收的快运件

对收件人拒收的快运件，快运人员应注明原因，现场对快运件进行拍照或视频留证。同时，征求托运人处理意见。托运人要求退回的，托运人应承担退回费用。

6.6.7 放弃的快运件

托运人、收件人均声明放弃的快运件，快运企业宜免费保管48小时。超过48小时，快运企业应告知客户收费标准，收取保管费用。快运企业保管期不宜少于半年。

6.7 查询

6.7.1 查询渠道

快运企业应完整提供客户关于服务项目、服务方式、适合运送的物品种类及规格、通达范围、快运价格、快运时限及约定送达时间等服务信息的查询或咨询渠道，如窗口查询、电话查询、网络查询等。

6.7.2 状态查询

快运企业应将快运件的准确运送状态信息同步于企业的网站、小程序或客户端，供客户随时查询。快运件信息查询有效期应不少于一年。

7 投诉理赔

7.1 投诉

7.1.1 投诉渠道

快运企业应畅通投诉渠道，设置电话、网站、公众号、营业窗口受理等多种形式，受理客户针对快运服务的投诉、举报等事项。

7.1.2 投诉有效期

快运企业应受理客户下单之日起三个月内的有关问题投诉。若客户在投诉有效期内投诉后，对处理结果不满意，仍应继续处理，不受时间限制。

7.1.3 投诉信息

快运企业应通过纸质或电子文档完整详实地记录客户的投诉信息，准确了解客户的诉求。

7.1.4 投诉处理

快运企业收到客户的投诉后，对受理的投诉应划定责任部门，交由责任部门限时处理客户投诉。投诉得到有效解决后，由投诉责任部门登记并完结此次投诉受理流程。

7.1.5 投诉处理时限

快运企业受理客户投诉，投诉首次回复时效宜为 2 小时，重复投诉回复时效宜为 1 小时，普通投诉处理时效宜为 2 天，理赔投诉处理时效宜为 7 天。

7.1.6 投诉信息统计

快运企业应逐日统计客户投诉信息，掌握客户投诉的主要问题，分析产生问题的原因，有针对性地制定整改措施，改进快运服务工作。

7.1.7 投诉客户回访

快运企业宜对投诉客户进行回访，收集客户的反馈意见，对投诉处理过程和结果进行总结和考核。

7.2 理赔

7.2.1 理赔对象

理赔对象为托运人或托运人指定的赔付受益人。

7.2.2 理赔受理期限

快运件发生丢失、损毁、延误等问题造成实际损失的，客户可以在快运件下单的三个月时间内，向快运企业申请赔偿。

7.2.3 理赔原则

快运企业和托运人有理赔约定或合同的，应按约定或合同进行赔偿。托运人在托运快运件时使用保价业务的，依据快运件的保价规则进行赔偿。

8 服务测评与改进

8.1 服务测评内容

快运企业应健全快运服务质量管理制度，定期开展客户满意度调查、客户体验调查，掌握客户使用快运服务的情况。快运企业测评指标应符合表1的要求。

表 1 快运服务测评指标

序号	测评指标	指标描述
1	快运客户满意度	快运企业自行测试或者通过第三方进行测试的快运客户满意的程度。
2	快运件全程时限达标率	在约定的时间内完成送达的快运件总量/同期快运件业务量

3	快运客户投诉率	快运客户通过营业窗口、信函、电话、网站、公众号等方式向快运企业投诉的总量/同期快运件业务量
4	快运客户投诉处理及时率	按规定时间处理的投诉总件数/同期快运客户通过营业窗口、信函、电话、网站、公众号等方式向快运企业投诉的总量
5	快运件丢失损毁率	快运件丢失损毁总件数/同期快运件业务量

8.2 服务测评组织

快运企业根据企业的能力，可以自行组织服务测评，也可以委托第三方进行服务测评。

8.3 改进措施

快运企业应根据服务测评的结果，提出改进服务的措施并组织实施。对于投诉处理过程进行总结与综合评价，制定改进工作的措施，降低投诉率，提高服务质量和水平。

参 考 文 献

- [1] GB/T 191—2008 包装储运图示标志
 - [2] GB/T 42184—2022 货物多式联运术语
 - [3] JT/T 620—2018 零担货物道路运输服务规范
 - [4] TB/T 2968—2018 铁路货物运输服务质量标准
-