

团体标准

T/GDLIA XXXX—XXXX

公铁联运驮背运输服务规范

Standard for the service of combined rail and road transport on pack-backs

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

广东省物流行业协会 发布

目 次

目 次.....	I
前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	2
5 基本要求.....	2
6 服务保障.....	2
7 服务流程.....	4
8 作业安全.....	4
9 服务安全.....	5
10 服务评价与改进.....	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由北京驮丰高新科技股份有限公司、中国铁路广州局集团有限公司、广东省物流行业协会共同提出。

本标准由广东省物流行业协会、广东省物流标准化技术委员会（GD/TC4）归口。

本标准主要起草单位：北京驮丰高新科技股份有限公司、中国铁路广州局集团有限公司、广东驮丰物联网科技有限公司、广东省物流行业协会。

公铁联运驮背运输服务规范

1 范围

本标准规定了公铁联运驮背运输的基本服务原则和要求、服务保障、服务流程、作业安全、服务安全、服务评价与改进。

本标准适用于公铁联运驮背运输的服务和管理，以及对其服务质量的评估。

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 1589	道路车辆外廓尺寸、轴荷及质量限值
GB/T 24360	多式联运服务质量要求
JT/T 1092	货物多式联运术语
TB/T 2116	铁路车站货运作业

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

多式联运 Intermodal transport

货物由一种且不变的运载单元装载，相继以两种及以上运输方式运输，并且在转换运输方式的过程中不对货物本身进行操作的运输形式。[JT/T 1092—2016，定义2.2]

3.2

驮背运输 Piggyback transport/trailer on flatcar (TOFC)

铁路运输道路运输车辆的多式联运形式。[JT/T 1092—2016，定义2.8]

3.3

铁路驮背运输车 Railway vehicle for piggyback transport

用于运输驮背运输车辆的专用铁路车辆。[JT/T 1243—2019，定义3.3]

3.4

驮背运输车辆 Vehicle for trailer on flatcar

用于驮背运输的道路运输车辆。

注：主要指半挂车、半挂牵引车和由其组成的铰接列车。[JT/T 1243—2019，定义3.2]

3.5

多式联运站场 Intermodal transport terminal

多式联运运载单元快速转换运输方式的场所。[JT/T 1092—2016，定义4.2]

3.6

多式联运服务 Multimodal transport service

为满足客户需求所实施的一系列多式联运经营活动产生的结果。[GB/T 24360—2009，定义3.3]

3.7

多式联运合同 Intermodal transport contract

多式联运经营人以两种以上的不同运输方式，负责将货物从接收地运至目的地交付收货人，承担全部运输责任并收取全程运费的合同。[GB/T 1092—2016，定义7.1]

4 基本原则

4.1 安全性

应遵循安全第一的原则，根据合同约定，有效控制包括但不限于短驳运输、场站作业、铁路运输等各环节，确保驮背运输的货物安全、车辆安全、人身安全、信息安全和资金安全。

4.2 准确性

应审慎处理驮背运输各服务环节，保证合同签订、单据签发、货物交付、信息处理、结算等服务的准确无误，在服务过程中降低货损、货差率。

4.3 及时性

应有效管理驮背运输各操作环节，根据合同约定及时提送货物，及时处理客户反馈和要求。

4.4 经济性

应设计合理的驮背运输服务方案，积极储备运力，提供多种运力选择，满足需求，降低成本。

4.5 便捷性

应不断优化驮背运输组织和管理，提供高效、便捷的联运物流服务，尽可能满足客户合理要求。

5 基本要求

5.1 应制定驮背运输服务方案，明确网络建设、运行模式、服务范围、服务保障、服务流程、作业要求、人员及其行为规范、应达到的目标和要求运行等。

5.2 应建立驮背运输服务网络，并根据铁路运行图，制定铁路驮背运输车运行时间表，组织班列运行。

5.3 应建立驮背运输关键环节质量控制制度，健全关键流程、岗位服务规范，保障服务质量及安全。

5.4 应建立健全驮背运输服务信息畅通及异常情况反馈制度，积极响应并有效处理突发事件。

5.5 应面向政府部门、服务对象，建立健全驮背运输服务监督管理制度，组织实施质量评价及改进。

5.6 应建立驮背运输服务保障机制，成立相应职能部门，组建相应运行团队，提供有效组织服务。

5.7 应建立健全驮背运输服务持续优化机制，不断简化货物联运办理手续以及流程，提高服务效率。

6 服务保障

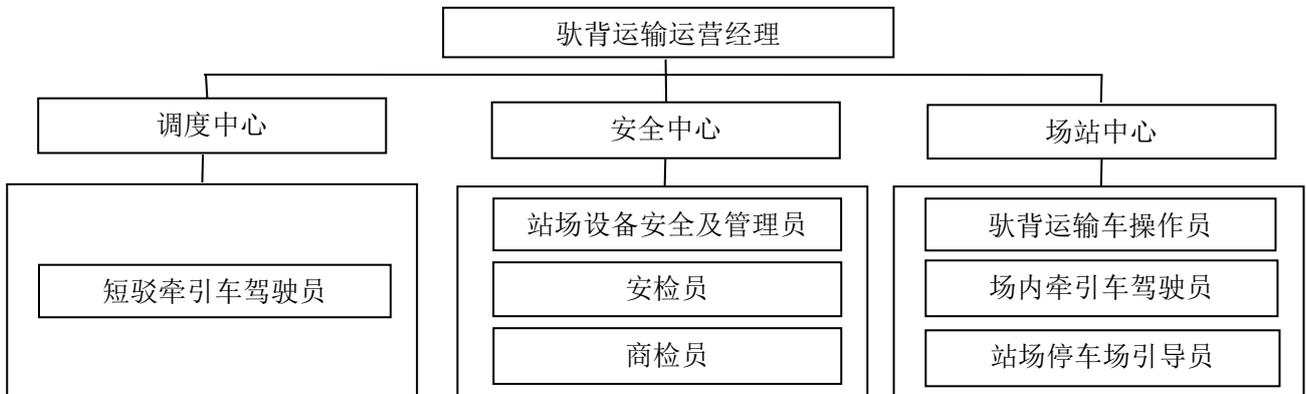
6.1 服务人员

6.1.1 应建立健全驮背运输服务的岗位职责与人员分工管理制度。根据服务与作业的需求，设立不同职责的工作岗位，并配备具有相应岗位能力及技能的人员。岗位及人员的设置可参照图1。

6.1.2 岗位人员应经培训并考核合格后上岗。对关键岗位的技术人员，应持证上岗。

6.1.3 应定期组织岗位服务人员的安全及继续教育培训，不断提高其安全意识、文化素质、职业素养和技术水平，使其能熟练掌握岗位业务技能，增强服务及安全意识，提高服务效率。

图1：驮背运输岗位及人员设置



6.2 服务设施设备

6.2.1 驮背运输站场

6.2.1.1 应满足驮背运输车辆上下铁路驮背运输车的联运作业要求并保障其安全性。对不符合联运作业要求的运输站场，应进行合理的改造并经验收后投入使用。

6.2.1.2 应配套建设客户接待、安检商检、驮背运输车辆存取、铁路驮背车作业等功能区。

6.2.1.3 应配置车辆识别终端、对讲机、信号灯、信号旗等用于场站作业的设备。

6.2.1.4 应配备电子磅秤，对运载单元进行称重，确保符合公路、铁路运输限载标准。

6.2.1.5 应根据公路、铁路运输货物管理规定，配备相关安检设备，规范安检制度和流程。

6.2.2 驮背运输车辆

6.2.2.1 应使用符合GB 1589要求的厢式货车和厢式半挂车。

6.2.3 铁路驮背运输车

6.2.3.1 应满足公铁联运铁路驮背特种运输车的相关技术要求。

6.2.3.2 应具备鞍座升降功能，其鞍座高度以900-1300mm为宜。

6.2.3.3 应为铁路驮背运输车配置专用的配电箱，满足铁路驮背运输车的用电需求。

6.3 服务信息化

6.3.1 应加大力度对先进技术综合应用，对联运货物进行全过程平台化、可视化、实时跟踪管理。

6.3.2 应提供车辆识别终端等具备相应信息化功能设备，实现线上线下数据的采集和关联。

6.3.3 应能对驮背运输服务全过程进行监督管理，可及时提供异常情况的反馈。

6.4 服务合同

6.4.1 应在充分沟通的基础上签订真实表达服务双方意愿的合法、规范的联运合同。

6.4.2 应在合同中明确服务双方的责任、权利与义务关系，以及合同价款及支付方式、豁免条款、货物毁损或灭失赔偿、单据效力、特别约定等内容。

6.4.3 应根据合同规定，在约定时间和地点进行货物交接。经验收无误后，应及时签发联运单据。

6.4.4 单据一经签发，服务方应根据合同规定，负责完成或组织完成货物的全程运输。

7 服务流程

7.1 订单受理

- 7.1.1 应根据铁路驮背运输车运行时间表及货主需求，对货物类型、运力、服务能力等进行确认。
- 7.1.2 对受理业务，应明确双方责任条款，签订驮背运输服务合同，及时响应订单处理。

7.2 计划与调度

- 7.2.1 应根据合同要求，编制铁路驮背运输计划，提前预约满足运力需求的铁路驮背运输车。
- 7.2.2 应及时向铁路驮背运输站场通报驮背运输车辆的长度、高度、宽度、总重、承运时间、货物品类、目的地等信息。
- 7.2.3 应根据铁路驮背运输车的时间要求，及时实施满足运力需求的牵引车头提取装载货物的车挂或客户自行送车挂至铁路站场。

7.3 联运检查

- 7.3.1 驮背运输车辆驶入铁路站场后，应由铁路驮背运输站场工作人员组织限界、称重及外观检查。
 - 对不符合要求的驮背运输车辆，应及时进行调整。
 - 对符合要求的驮背运输车辆，应进行加装铅封、信息登记，办理铁路货运手续。
- 7.3.2 完成联运检查作业的驮背运输车辆，应按照铁路驮背运输站场工作人员指引至指定候车区。

7.4 车辆换装与运输

- 7.4.1 驮背运输车辆进行换装作业，应由铁路驮背运输站场工作人员指引并操作铁路驮背运输车。
- 7.4.2 驮背运输车辆上下铁路驮背运输车应严格按照铁路驮背运输作业安全规范，并及时进行驮背车装载加固等整备工作。驮背运输车辆的装载质量应符合《铁路货物装载加固规则》的要求。
- 7.4.3 驮背运输车辆驶上铁路驮背运输车后，应及时取下移动式车轮止挡并紧贴车轮前后安放。
- 7.4.4 驮背运输车辆换装后，自行摘下车挂，牵引车头驶离铁路驮背运输车。
- 7.4.5 铁路驮背运输车按时发车。如因不可控制因素未能按时发车，应及时通报货主，并根据合同要求或特殊约定，合理调整运输计划。
- 7.4.6 铁路驮背运输车抵达目的地铁路站场后，应由铁路站场工作人员操作铁路驮背运输车，指引牵引车头牵引车挂驶离驮背运输车至指定存车区。

7.5 订单验收及完成

- 7.5.1 驮背运输车辆到达存车区，应及时安排派送车挂或通知收货方在指定时间内办理取车手续。
- 7.5.2 安排派送车挂或收货方办理取车手续，应检查车挂外观及铅封状态是否完好。确认无误后，应及时完成票据交接，将驮背运输车辆驶离铁路驮背运输站场。
- 7.5.3 订单完成后，应及时进行回单及服务评价处理，及时响应服务中出现的问+题，提升服务质量。

8 作业安全

8.1 铁路驮背运输车作业

- 8.1.1 应在作业前检查列车驻车状态，在列车驻车状态下进行铁路驮背运输车装卸载作业。
- 8.1.2 应在铁路驮背运输车启动前，检查列车端部铁轨是否已施放脱轨器，确认铁路驮背运输车外观是否完好，保障驮背运输换轨作业安全。

- 8.1.3 应在作业区码放警示装置，指引驮背运输作业安全。
- 8.1.4 应严格按照铁路驮背运输车的使用流程规范操作，保障铁路驮背运输车作业安全。
- 8.1.5 应在驮背运输车辆完成装卸载作业后，对无需后续装卸载作业的铁路驮背运输车进行复位操作。

8.2 驮背运输车辆作业

- 8.2.1 操作铁路驮背运输车对驮背运输车辆进行装卸载作业时，应满足如下安全要求：
 - a) 应经牵引车引导员指引检查车挂及车辆完好后进入待作业区，等待装卸载作业指令。
 - b) 应严格按照铁路驮背运输车操作员指引及要求，进行车辆换轨作业。
 - c) 牵引车引导员指引现场作业时，应在车辆两侧非盲区范围内，避免发生重大安全事故。
 - d) 应及时检查铁路驮背运输车上的车辆是否停放到位。对停放不到位的车辆应及时进行调整。
 - e) 应按照驮背运输装载栓固要求，对驮背运输车辆进行装载加固，并确保所有插销安放到位。
 - f) 驮背运输车辆完成装卸载后，应由铁路驮背运输站场安全管理员进行铁路运输安全检查。

9 服务安全

9.1 健全制度

- 9.1.1 应严格履行《安全生产法》、《生产安全事故报告和调查处理条例》以及相关法律法规中有关安全生产及事故报告的规定，建立健全服务安全管理制度，明确服务安全分工及其安全责任。
- 9.1.2 应建立驮背运输服务设备安全应急及故障处理制度，明确安全应急及故障处理流程。

9.2 防范措施

- 9.2.1 应建立健全驮背运输安全防范演练、培训及考核机制，加强安全防范管理。
- 9.2.2 应根据安全生产要求，配备齐全的安全与消防设施，定期进行检查和维护。

9.3 应急预案

- 9.3.1 应在组织服务过程中，对可能发生的各类突发事件，应有必要的安全应急管理制度，制定相应的应急处置预案，以便进行有效防范和处置。

10 服务评价与改进

10.1 评价方式

- 10.1.1 应建立健全驮背运输服务的质量调查、评估、考核、管理制度。健全服务评价指标及评价机制。
- 10.1.2 应建立服务评价指标及评价机制。
 - 服务评价指标应包括但不限于提货及时率、配送及时率、有效投诉率、服务满意度。
 - 对驮背运输服务的评价，可采用自我评价、客户评价、第三方评价等方式定期或不定期进行。
 - 应主动开放驮背运输服务评价渠道，通过多种方式收集服务评价。

10.2 主要评价指标

10.2.1 提货及时率

指统计期内及时完成提货的订单数与订单总数的比率。按式（1）计算：

$$\text{提货及时率} = \frac{\text{统计期内及时完成提货的订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

10.2.2 配送及时率

指统计期内将货物及时配送至约定地点的订单数与订单总数的比率。按式（2）计算：

$$\text{配送及时率} = \frac{\text{统计期内将货物及时配送至约定地点的订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

7.2.3 有效投诉率

指统计期内客户对驮背运输服务的有效投诉的涉及订单数占订单总数的比率。按式（3）计算：

$$\text{有效投诉率} = \frac{\text{统计期内客户对驮背运输服务的有效投诉的涉及订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

7.2.4 服务满意度

指统计期内客户对驮背运输服务表示满意的涉及订单数占订单总数的比率。按式（4）计算：

$$\text{服务满意度} = \frac{\text{统计期内客户对驮背运输服务表示满意的涉及订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

7.3 持续改进

7.3.1 应建立驮背运输服务持续改进机制，采取相应预防与改进措施，持续提升服务质量。

7.3.2 应积极应对客户对驮背运输服务的评价，积极响应客户服务诉求，不断优化和改进服务。