

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

物流干线运输服务规范

Specifications of logistics service for trunk road transport

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 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。

本文件由临沂市利阳物流有限公司提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：临沂市利阳物流有限公司、

本文件主要起草人：

物流干线运输服务规范

1 范围

本文件给出了物流

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。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

干线运输 **trunk road transport**

利用公路的主干线路进行大批量、长距离的运输。

4 服务流程

4.1 订单确认

4.1.1 应及时接受客户采用书面、电话、电子邮件或信息系统等方式传递的订单。

4.1.2 应对订单和时效要求进行确认。若客户要求发生变化时，应在接受订单前进行再确认，并确保订单要求能得到履行。

4.2 服务方案设计

应根据便捷、安全、高效的原则，充分考虑客户需求、商品特性和物流业务的特点，设计物流干线运输服务方案。

4.3 订单履行

4.3.1 货物验收

4.3.1.1 轻拿轻放，注意商品码放，避免倒置。货物对方不能超出托盘，地板砖，大理石尽量放到木托上，防止托盘面不平导致破损。食品、布匹等怕磨损的货物尽量方铁托，防止钉子尖锐物品划伤。

4.3.1.2 所有货物抽查开箱验货，检查是否有危险品及液体。若有危险品应拒收，（水电池，液体带气压，中高毒的农药，腐蚀性的片碱盐酸硫酸等）液体物品是否双证齐全。开箱验货时不得破坏原箱，保证货物完整性。开箱货物用公司统一胶带进行封箱。保证箱内货物完整。避免出现少货缺货现象。核对发货数量。

4.3.1.3 检验完毕后划好贴标签，若客户不让在外包装上别标签或划好时，应用特殊符号在箱子标注及在运单备注并保持一致。

4.3.1.4 收货应检查外包装是否完好，未开箱的货物是否原包装，若有破损、淋湿，不是原封装的应告知发货人并在运单备注。易碎品，无包装货物应备注保丢不保损。

4.3.1.5 在开叉车挑货时必须带安全帽，必须持证上岗，挑货时应观察周围环境，是否有人或物，防止发生危险。特种设备，大桶，纸卷应用专业设备挑起，严谨叉车直接挑起。（加长铲，钩子，绷带，卷纸专用钩子）

4.3.1.6 货物摆放时应按照重货重货放一起，抛货放一起，铁件不规整物品，易碎品单独放的原则。严谨出现重货压抛货，易碎品和铁件混放的事件。

4.3.2 货物定价

4.3.2.1 重泡比划分。一吨小于两方的按照纯重货运费收货。一吨大于两方小于四方的按照重泡货收纯重货的 1.3 倍收取，一吨大于四方小于八方的按照纯泡货收取。一吨大于八方的按照纯泡货的 0.9 倍收货。

4.3.2.2 比较规整的设备，若属于纯重货的按照纯重货的 1.2 倍运费收取，不规则的亏方的按照 1.5 倍收取。比较规整的若是纯泡货可以防抛货的按照纯泡货运费 1.3 倍收取，若是不规则的按照 1.5 倍收取。若是超过 6 米的设备按照纯泡货的 2 倍运费收取。

4.3.2.3 单个塑料桶容积在一吨以上的按照吨数*1.2 就是方数。（若大桶 1.5 吨，大桶的方数是 $1.5 \times 1.2 = 1.8$ 。这个桶的方数为 1.8 方。若单个桶不足一吨的按照 1:1.4 进行计算。

4.3.2.4 所有货物重货按照毛重计算。抛货按照外箱尺寸进行合算。（合算体积应该量货物最高点和最宽点）

4.3.2.5 易碎物品，液体货物，桶装货物，小件食品按照重货价格 1.1 倍收抛货价格 1.2 倍收。

4.3.3 车辆调度

4.3.3.1 应建立车辆调度管理机制。

4.3.3.2 应根据商品特性对运输车辆的需求，做好运输资源统筹，合理调配内外部资源。

4.3.3.3 应根据客户要求及订单紧急程度及时调度与订单匹配的车辆至装货现场，如有延迟应即使与客户沟通，必须时启动紧急调车程序。

4.3.4 装车

4.3.4.1 重抛搭配，理想状态为纯重货占整车 60%，重抛货占整车的 15%。抛货占整车的 25%。

4.3.4.2 为达到利润最大化，应协调安排货物搭配，先安排剩货急货散货装车，严谨出现来货上车，不调配。

4.3.4.3 监督装车质量，严谨出现野蛮装卸，应重货在下抛货在上的原则，有设备的，不规整的货物应用公司提供的木板，棉布等进行铺垫防止货物破损。

4.3.4.4 装车过程中要注意三防，防止破损，防止油污，防止水污，严谨易碎品垫底或和设备放在一起。布匹，膜等与铁件放在一起。

4.3.4.5 装完车应检查库内是否有漏装，错装货物，核对货物信息，并准确挑写货物编号，严谨出现漏抄错抄现象，保证车上货物信息与发车信息一致，若出现单票货物未装完时，应告知对方站点。

4.3.5 在途监控

4.3.5.1 应建立商品在途跟踪管理制度，宜采用定位技术，及时掌握订单在途运输状况或传递运输变更指令。

4.3.5.2 按客户约定运输时效将商品准时送达目的地。

4.3.5.3 应每天至少跟踪一次车辆在途状态，发现异常情况应与客户协商并及时处理，对加急或特殊订单应根据客户要求要求进行及时反馈。

4.3.5.4 作业人员在运输车辆到达收货地点前，应根据客户订单的收获要求预约送货或提前通知收货人做好收货准备。

4.3.6 交付作业

4.3.6.1 运输车辆到达收货站点后，作业人员应及时与收货人联系，并协助收货人完成卸货和收货。

4.3.6.2 作业人员将货物交付给收货人时，应告知收货人按照客户提供的货物验收标准进行验收。

4.3.6.3 收货人验收后，作业人员应要求收货人签收回单，并根据客户提供的有效签收模式，核对收货人签收回单的有效性。

4.3.6.4 对于拒收、退货、换货、暂收、暂存、无效签收、货损货差等异常情况，作业人员应按处理方案处理。

4.3.6.5 如出现货损货差、退货、拒收等异常情况，双方交接人员应记录和签认，并反馈客户处理。

4.3.7 回单交接

4.3.7.1 应建立回单交接流程。有异常及时向收货人或客户反馈并处理。

4.3.7.2 应将核对后的回单及时移交给客户，并做好回单交接记录。

5 评价与改进

5.1 评价方式

对物流干线运输服务的评价，可采用自我评价、第三方评价、客户评价等方式定期进行。

5.2 评价内容

对物流干线运输服务评价的内容包括但不限于：

——时效性：

- 收货、发货、回单的及时率；
- 收货、发货、回单的准确率。

——安全性：

- 货损率；
- 货差率。

——信息服务：

- 信息反馈及时率；
- 信息反馈准确率。

——客户服务：

- 客户投诉率；
- 客户投诉处理及时率。

5.3 持续改进

应根据评价结果，采取相应的预防和改进措施，并确保措施的落实，持续提升服务质量。