

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

公铁联运一站式服务规范

Specification for one-stop service of road-rail intermodal 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

目 次

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 服务提供者要求 1

 5.1 联运经营人要求 1

 5.2 公路运输服务提供者要求 2

 5.3 铁路运输服务提供者要求 2

6 服务内容 2

 6.1 运输服务 2

 6.2 增值服务 2

 6.3 信息服务 2

7 服务流程 3

 7.1 信息提供 3

 7.2 需求确认 3

 7.3 方案制定 3

 7.4 合同签订 3

 7.5 货物接收与包装 4

 7.6 运输组织 4

 7.7 在途监控 4

 7.8 目的地交付 4

 7.9 售后服务 4

 7.10 信息与单据流转 4

8 服务安全 5

 8.1 安全制度建设 5

 8.2 安全隐患排查 5

 8.3 应急响应与处理 5

9 服务评价与改进 5

 9.1 评价 5

 9.2 投诉 5

 9.3 持续改进 5

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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

公铁联运一站式服务规范

1 范围

本文件规定了公铁联运一站式服务的基本要求、服务提供者要求、服务内容、服务流程、服务安全、服务评价与改进等内容。

本文件适用于公铁联运一站式服务的管理。

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 191 包装储运图示标志
GB/T 20924 道路货物运输服务质量评定
JT/T 1092-2016 货物多式联运术语
JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求
JT/T 1110 多式联运货物分类与代码
JT/T 1244 国内集装箱多式联运运单
JT/T 1245 国内集装箱多式联运电子运单
JT/T 1317 理货行业服务规范

3 术语和定义

JT/T 1092-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公铁联运 road-rail intermodal transport

采用公路和铁路两种运输方式为主完成的多式联运。

[来源：JT/T 1092-2016，4.1]

3.2

公铁联运经营人 road-rail intermodal transport operator

与托运人签订公铁联运合同，并对运输过程承担全程责任的当事人。

4 基本要求

4.1 全程负责。公铁联运一站式服务包括从货物接收、装载、运输到最终交付的整个过程，都由一个统一的运输经营人负责，确保货物能够安全、准时地到达目的地。

4.2 一次托运、一次付费。客户只需进行一次托运操作，并支付一次费用，即可享受从起点到终点的全程运输服务。

4.3 一份单据、一次保险。公铁联运一站式服务提供一份统一的运输单据，用于记录货物的运输信息和相关费用。同时，还提供一次性的保险服务，确保货物在运输过程中的安全。

4.4 门到门服务。公铁联运一站式服务还提供门到门的服务，即直接从客户的发货地点取货，并送至指定的收货地点。

4.5 信息透明。应通过信息化手段实现货物运输全程可视化，确保信息准确、及时传递。

4.6 绿色环保。应采用绿色物流技术，减少运输过程中的能源消耗和环境污染。

5 服务提供者要求

5.1 联运经营人要求

5.1.1 经营网络

应自有或能够整合相关方面资源,拥有相对成熟的经营网络,满足公铁联运服务的要求。

5.1.2 设施设备

应自有或能够整合相关资源,并符合安全、环保、质量等规定,且能满足公铁联运服务需要的设施设备。

5.1.3 人力资源

从事公铁联运服务的人员,应具备本岗位需要的物流管理、货运代理、多式联运等基本专业知识、专业技能和相关资质。

5.1.4 管理制度

建立公铁联运服务管理制度,应当包括但不限于合同管理、单据管理、服务质量跟踪管理、服务质量考核管理等相关制度,并制定作业规程。应当根据实际不断建立和完善应急预案。

5.1.5 信息系统

配备稳定、安全、可靠且适应公铁联运业务要求的信息系统,信息系统可与公路、铁路经营服务相关方联通,为托运人提供及时、准确、可靠的信息服务。

5.1.6 商业信息保护

为托运人保守商业秘密,不得将对方的商业秘密和相关信息披露给第三方,因此造成的损失,应按合同约定赔偿。

5.2 公路运输服务提供者要求

5.2.1 具备从事道路运输业务的相应资质,有固定经营场所和管理体系。

5.2.2 除装卸作业及装卸设备外,其余公路运输服务质量评分应不低于 GB/T 20924 规定的相应分值的 80%。

5.3 铁路运输服务提供者要求

具备铁路经营服务的相应资质、资源及能力,可通过信息化手段与铁路货运相关信息系统及时联通或进行数据交换。

6 服务内容

6.1 运输服务

6.1.1 公路运输。提供从起运地到物流中心或铁路站点的门到门或门到站服务,确保货物按时、安全送达。

6.1.2 铁路运输。负责铁路区段的货物运输,与公路运输实现无缝衔接,确保货物在铁路运输阶段的安全与稳定。

6.1.3 转运服务。在物流中心或铁路站点进行货物的转运和分拨作业,确保货物能够顺利进入下一阶段的运输。

6.2 增值服务

6.2.1 咨询服务。为客户提供运输方案优化、政策解读等咨询服务。

6.2.2 货物包装。根据货物特性提供专业的包装服务,降低货损风险。

6.2.3 仓储管理。提供短期或长期的仓储服务,满足客户的不同需求。

6.2.4 配载优化。通过科学合理的配载方案,提高运输工具的装载率和运输效率。

6.2.5 运输保险。为客户提供货物运输保险服务,降低运输过程中的风险。

6.3 信息服务

6.3.1 共享与查询。应采用 GS1 编码对物流过程中的货物、包装、运输单元等进行唯一标识，在货物入库、出库、转运等关键节点自动录入相关信息，并通过物流信息化系统实现信息的共享与查询。

6.3.2 运输报告。定期向客户提供运输报告，包括运输进度、预计到达时间、费用明细等信息。

7 服务流程

7.1 信息提供

7.1.1 公铁联运经营人及相关参与方应将服务内容、方式、服务承诺、联系方式、投诉方式等服务信息对外公示，将费用计算方式采取及时、便利的方式进行告知。

7.1.2 宜采用信息化和移动互联网等先进技术，将相关服务信息动态及时推送至相关方。

7.2 需求确认

7.2.1 客户沟通。服务团队应首先与客户建立联系，通过面对面会议、电话访谈或电子邮件等方式，与客户进行充分的沟通，明确客户的意图和期望。

7.2.2 货物种类与数量确认。应详细了解客户需要运输的货物种类、规格、尺寸以及数量等信息。

7.2.3 运输要求明确。应与客户共同明确运输过程中的各项要求，包括但不限于运输时间、到货时间、运输温度控制（如需）、货物保险要求、特殊包装需求等。

7.2.4 需求分析与评估。在收集到客户的完整需求后，服务团队应将对这些需求进行深入的分析 and 评估。通过分析货物的特性、运输距离、时间要求等因素，评估运输的可行性和成本效益。

7.3 方案制定

7.3.1 运输路线规划。应综合考虑公路和铁路的运输条件、成本效益以及客户的时间要求等因素，规划出最优的运输路线。

7.3.2 时间节点安排。应制定详细的运输时间表，明确各环节的时间节点和预期到达时间。这包括货物的装载时间、公路运输时间、铁路换装时间、铁路运输时间以及最终的到货时间等。

7.3.3 费用预算：应根据运输方案中的各项资源和服务需求，计算并列出详细的费用预算。这包括运输费用、包装费用、保险费用等各项费用，并为客户提供清晰的费用明细和解释。

7.3.4 方案优化与确认：在制定初步方案后，服务团队应与客户进行沟通，听取客户的意见和建议，对方案进行必要的优化和调整。最终确定的方案应满足客户的所有要求，并经过双方的共同确认。最终方案应当包括但不限于以下内容：

- 运输路线；
- 运输方式；
- 分包商选择；
- 服务费用；
- 可能存在的风险及防范措施；
- 信息服务。

7.4 合同签订

7.4.1 公铁联运经营人应在与托运人充分沟通、相互了解的基础上，签订能够真实表达双方意愿的、符合法律法规、行业规范的公铁转运合同。

7.4.2 公铁联运合同应包括但不限于以下内容：

- 双方权利和责任；
- 合同价款及结算方式；
- 运单格式及效力；
- 货物收取及交付方式；
- 突发事件处理；
- 索赔理赔规定；
- 免责条款；
- 客户投诉处理及意见反馈方式、期限。

7.4.3 合同中的承运货物应符合 JT/T 1110 的要求。

7.4.4 公铁联运经营人应根据合同规定，在约定时间、地点接收托运人货物。承运货物后未能在约定或者合理期间内在约定地点交付的（除人为不可抗力因素外），视为迟延交付，因此造成的损失应由公铁联运经营人承担赔偿责任。

7.4.5 公铁联运经营人从承运货物时起至货物交付收货人或依照约定处理完毕时为止，除不可抗力和规定的运输损耗，有灭失、货损、货差、变质、污染的，应负责赔偿（除不属于承运责任的事项）。

7.5 货物接收与包装

7.5.1 货物清点与检查。对接收到的货物进行逐一清点和检查，确保货物的数量、种类和规格与合同要求一致，采取必要的验视方式。

7.5.2 包装与加固。货物包装应符合 JT/T385 的要求，并应按照 GB/T 191 的规定配备运输标志和包装储运图示标志。根据货物的特性和运输要求，选择合适的包装材料和方式进行包装，对于易碎、易损或需要特殊保护的货物，应采取必要的加固措施以确保其在运输过程中的安全。

7.5.3 标识与记录。在包装完成后，为货物贴上清晰的标识和运输单据，并记录货物的相关信息以便后续追踪和查询。宜根据 GS1 编码规则为每件货物或运输单元进行编码，并打印相应的标签或条码。

7.6 运输组织

7.6.1 资源调配。根据运输方案中的资源需求，应调配相应的公路和铁路运输资源，包括运输车辆、装卸设备、人员等。

7.6.2 运输安排。应制定详细的运输安排计划，明确各环节的具体操作要求和注意事项，包括货物的装载、运输、换装等环节的具体时间安排和操作流程。

7.6.3 运输监控。在运输过程中实时监控货物的状态和运输进度，确保货物按照计划顺利运输。对于可能出现的问题或异常情况，及时采取措施进行处理和解决。

7.7 在途监控

7.7.1 实时追踪。通过定位、物联网等技术手段对货物进行实时追踪和定位，确保客户能够随时掌握货物的运输状态和位置信息。

7.7.2 状态更新。定期更新货物的运输状态和关键指标信息（如温度、湿度等），并向客户发送状态更新通知以便客户及时了解货物情况。

7.7.3 异常处理。对于在途监控过程中发现的异常情况及时处理，并告知客户。

7.8 目的地交付

7.8.1 准时到达。根据事先约定的时间，配送人员应准时将货物送达指定地点。如遇不可抗力因素导致可能延误，立即与客户沟通，说明情况并协商新的交付时间。

7.8.2 协助卸载。到达目的地后，配送人员应协助客户进行货物的卸载工作。根据货物的性质、体积和重量，采用合适的搬运工具和方法，确保卸载过程安全、高效。

7.8.3 签收确认。在客户对货物进行验收后，客户在签收单上签字确认，作为货物成功交付的凭证。

7.9 售后服务

客户反馈收集。应建立客户回访制度，收集客户的建议或不满，记录并分类处理。

7.10 信息与单据流转

7.10.1 联运方案、运输计划、运力安排及运输工具等信息应及时反馈至客户及相关方，保持与客户的紧密沟通。

7.10.2 运输过程出现异常状况，应及时与客户沟通协商并及时处理。

7.10.3 货物达到目的地前，联运经营人应提前通知和协调相关方做好运力进场和装卸作业准备。

7.10.4 装卸作业时，联运经营人应检查并留存现场作业、货物防护及相关装载工具适载、安全证书等现场照片等信息。

7.10.5 破损货物或箱体，应在相关方监督或见证下交接清楚并留下书面记录或信息。

7.10.6 货物或集装箱离库、离场、离站等手续办理完成后，应及时将相关信息或状态告知相关方。

7.10.7 联运纸质运单应符合 JT/T 1244 的相应规定。

7.10.8 联运电子运单应符合 JT/T 1245 的相应规定。

8 服务安全

8.1 安全制度建设

应建立健全的安全管理制度体系，包括安全操作规程、应急预案、安全教育培训等内容，确保安全管理工作的规范化和制度化。

8.2 安全隐患排查

应定期对运输工具、装卸设备、仓储设施等进行安全隐患排查和整改工作，确保设备设施的安全可靠运行。同时，加强对货物的安全检查和监管工作。

8.3 应急响应与处理

建立健全的应急响应机制和处理流程，确保在突发事件发生时及时处理。

9 服务评价与改进

9.1 评价

多式联运经营人应制定服务质量指标，定期开展服务质量检查与监督。

9.2 投诉

9.2.1 应公开设置线上投诉平台、电子邮箱、服务热线等投诉受理渠道，自觉接受社会监督。

9.2.2 接到投诉后，应在 24 小时之内响应，并向投诉人提供投诉处理进度查询服务。

9.2.3 投诉应在承诺的期限内进行处理，处理结果应及时告知投诉人。若无法及时有效处理，应向投诉人反馈。

9.3 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。
