

ICS 03.220.20
R 12
备案号: 26841-2010

DB11

北京市地方标准

DB 11/T 668—2009

道路货运代理及货运辅助业经营规范

Management for road freight forwarder and freight accessory

2009 - 12 - 12 发布

2010 - 06 - 01 实施

北京市质量技术监督局 发布

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	2
5 合同管理	2
6 作业流程及其技术要求	3
7 安全规范	5
8 运营规范	5
9 设备规范	5
10 人员管理规范	5
11 服务规范	6
12 风险控制	6
13 考核评价	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由北京市交通委员会运输管理局提出。

本标准由北京市交通委员会归口。

本标准由北京市交通委员会组织实施。

本标准主要起草单位：易通交通信息发展有限公司。

本标准主要起草人：于傑、陶文宪、翟宇环、田春青、刘亮、褚伯刚、单明、刘丽君。

道路货运代理及货运辅助业经营规范

1 范围

本标准规定了从事道路货运代理及货运辅助业经营业户的基本要求、合同管理、作业流程及其技术要求、安全规范、运营规范、设备规范、人员管理规范、服务规范、风险控制技术、考核评价等内容。

本标准适用于道路货运代理及货运辅助业的经营及管理。

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。

- JT/T 19 运输货物分类和代码
- JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求
- JT/T 481 道路货物运输交易信息服务系统技术要求
- JT/T 620 汽车快件货物运输操作规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

道路货运代理 road freight forwarder

以自己的名义承揽货物并分别与托运人、承运人订立货物运输合同的经营活动。道路货运代理包括专线货运代理、货运配载代理等方式。

3.2

货运专线代理 line transport forwarder

通过组织货源和相对固定的运力，在相对固定的道路货运线路上提供运输服务的道路货运经营活动。

3.3

货运配载代理 forwarding agent (loading)

提供货源和运力信息，为道路货物运输中货主和车辆提供配载服务的经营活动。

3.4

货运辅助业 freight accessory

辅助完成道路货物运输的经营活动，主要包括货物仓储、货物包装、搬运装卸等。

4 基本要求

4.1 道路货运代理及货运辅助业经营活动分类

从事道路货运代理、货运辅助业经营活动的业户主要有货运专线代理、货运配载代理、货物仓储、货物包装、搬运装卸等类型。

4.2 一般要求

- 4.2.1 应依法取得工商行政管理部门核发的营业执照，并向道路运输管理机构备案。
- 4.2.2 使用的用于营运的货运车辆，应依法取得道路运输管理机构核发的许可证件。
- 4.2.3 有固定的经营场所。
- 4.2.4 有完善的组织机构、规章制度、业务流程和人员配置。
- 4.2.5 应设置负责运输安全和服务质量的部门或者岗位。
- 4.2.6 从业人员应接受关于道路货运法规、标准和相关业务知识、职业道德和职业技能的培训，培训合格后上岗，并定期接受在职培训。
- 4.2.7 应配备以本企业法定名称实名登记的固定电话、传真机。
- 4.2.8 应配备与业务相适应的信息管理系统。

4.3 货运专线代理专项要求

- 4.3.1 仓储设施应符合建设、消防、安全等要求。
- 4.3.2 用于理货、分拣的场地应有良好的防雨、防盗、防火等条件，并能满足发送、到达货物的需要。
- 4.3.3 配备用于提、送货的专用自有车辆，以及有稳定合同关系的专线货运车辆。
- 4.3.4 具有发送、到达地固定的货物运输线路。
- 4.3.5 应在货物的发送、到达以及货物中转地设立营业网点。
- 4.3.6 信息管理系统应具有客户管理、业务受理、车辆调度、跟踪查询、费用结算、统计分析等基本功能。

4.4 货运配载代理专项要求

信息管理系统应具有资源管理、信息采集、信息发布、跟踪查询、统计分析等基本功能。

4.5 货物仓储专项要求

- 4.5.1 配备符合建设、消防、安全等要求的仓储设施、设备。
- 4.5.2 信息管理系统应满足货物出入库管理、货物查询、分类等功能要求。

4.6 货物包装专项要求

- 4.6.1 配备满足业务需求的包装机械、设备、材料等。
- 4.6.2 货物包装作业规程应满足不同货物包装的标准要求。

4.7 搬运装卸专项要求

- 4.7.1 配备满足业务需求的搬运装卸的机械、设备。
- 4.7.2 制定安全作业操作规程，并配备经过培训合格的人员。

5 合同管理

- 5.1 道路货运代理业户以承运人身份订立运输合同或者签署货物运单时，承担承运人责任；以托运人身份托运货物时，承担托运人责任。
- 5.2 道路货运代理业户采用格式条款订立运输合同或者使用道路货物运单，应符合相关法律、法规、规章规定。
- 5.3 道路货运代理业户与承运人订立运输合同时，应查验承运人经营资质，将货物交给具有合法经营资质的承运人承运。
- 5.4 道路货运代理业户与承运人订立运输合同时，应明确货物交付方式和要求，向承运人提供货物清单，经承运人清点确认后，随车同行。
- 5.5 货运辅助业户与委托人订立合同应符合相关法律、法规和规章的要求。
- 5.6 道路货运代理、货运辅助业户应建立合同管理制度，对合同订立、履行情况进行定期检查。

6 作业流程及其技术要求

6.1 业务受理

- 6.1.1 业务受理人员接到托运人货物托运要求后，应判断该业务是否属于本企业经营服务范围，并做出明确答复。
- 6.1.2 业务受理人员受理业务采用格式条款时，应按照合同或运单项目详细记录相关信息，并采用合理的方式向对方做出必要说明，提请对方注意免除或者限制其责任以及涉及运输风险责任的条款。
- 6.1.3 业务受理人员受理业务后，应及时流转至提货调度，并与提货调度确认提货时间。
- 6.1.4 业务受理人员应将运输计划及运输须知及时通知托运人。

6.2 提货调度

- 6.2.1 提货调度人员应按照运输计划调配适合的车辆及人员，安排合理的运输路线和运输时间。
- 6.2.2 提货调度人员应将发货人信息以及提货环境和要求在运单中注明，并通知提货人员。
- 6.2.3 提货调度人员应监控车辆运行状态，根据需要适时调整车辆运行计划。
- 6.2.4 提货车辆若不能按时到达提货现场，提货调度人员应将原因和变更时间通知业务受理人员，由业务受理人员通知发货人。

6.3 提货（入库）分拣

- 6.3.1 提货作业人员应按 JT/T 19、JT/T 620 的要求，将货物分类、搬运、码放。
- 6.3.2 提货作业人员应按照提货单注明的要求，清点、分类、码放货物，发现包装不符合 JT/T 385 要求的货物，应单独分类、码放。
- 6.3.3 提货作业人员应及时向业务受理人员反馈提货过程信息。

6.4 入库及理货

- 6.4.1 仓库保管人员应根据货物单据办理入库手续，检查入库货物是否符合要求，包括品名、数量、货物包装等。
- 6.4.2 理货人员应按 JT/T 19、JT/T 620 的要求，在仓库内将货物分类、分拣、分区码放，并定期对货物进行整理、盘点、反馈信息。
- 6.4.3 仓库环境应符合货物仓储要求。
- 6.4.4 货物入库手续应齐全、有效，账、物、标识相符。

6.5 包装

需重新包装的货物应结实、稳固，满足运输、搬运和仓储的要求。

6.6 运输调度

- 6.6.1 运输调度人员应根据货物及运输时限等要求，调配适合装载货物的车辆。
- 6.6.2 运输调度人员应检验承运车辆及驾驶人员携带的证件是否齐全、有效，会同车辆管理人员对承运车辆技术状况进行检查。
- 6.6.3 运输调度人员应了解、掌握运营线路的通行环境和气象条件，监控车辆运行状态。
- 6.6.4 运输调度人员应掌握运输途中突发事件处理程序及方法，协助处理运输途中各类突发事件。

6.7 出库

- 6.7.1 仓库保管人员根据货物出库单据办理出库手续，检查出库货物是否符合要求，包括品种、数量、货物包装等。
- 6.7.2 出库手续应齐全、有效，账、物、标识相符。
- 6.7.3 仓库保管人员应及时向业务受理人员反馈出库信息，由业务受理人员通知发货人。

6.8 装车

- 6.8.1 装车人员应根据车辆装载的有关规定和货物码放要求，安排货物装车顺序及码放位置并适当紧固。
- 6.8.2 装车人员应监督装卸人员按要求搬运、码放货物，不应超限超载。
- 6.8.3 装车人员应与承运车辆驾驶员办理货物运输交接手续，监督司机封车或者封箱。

6.9 在途跟踪

- 6.9.1 应与在途车辆适时联系，掌握车辆运输状况，并做好跟踪记录。
- 6.9.2 应就发货人（或收货人）需求，如实反馈货物在途信息。
- 6.9.3 应协助处理运输途中的异常状况，并做好详细记录。

6.10 货物送达与交付

- 6.10.1 道路货运代理业户应按合同或者运单要求将货物按时送达收货人。
- 6.10.2 承运人无法正常送达和交付货物时，道路货运代理业户应及时与发货人（或收货人）联系，协商送达交付事宜。
- 6.10.3 承运人负责办理交付手续的，道路货运代理业户应检查收货人的签收记录，作为合同履行情况的凭据。

6.11 应急响应

- 6.11.1 道路货运代理、货运辅助业户应制定运输安全和服务事件应急预案。
- 6.11.2 应急预案应响应及时，措施得当，处置有效。各岗位要分工明确，岗位间关系清晰，处置流程中信息要通畅。
- 6.11.3 应急预案实施应遵循先处理事件、后考虑损失，先紧急事件后正常业务，先处理事件，后区分责任的原则。
- 6.11.4 应急预案应定期进行演练。

6.12 事故赔偿

- 6.12.1 发生道路货运质量事故需要赔偿的，货运代理业户应依法先行赔偿，然后向责任方追偿。

- 6.12.2 货运配载代理业户依法赔偿因运输信息误差,致使服务对象车辆空驶、延迟运输而造成的损失。
- 6.12.3 货运辅助业户依法赔偿因储存保管、包装作业、搬运装卸不善,致使服务对象造成的损失。

7 安全规范

- 7.1 遵守安全生产法律法规,遵循安全第一、预防为主的原则,履行安全生产主体责任,在经营活动中保证人身、货物安全。
- 7.2 应建立并执行安全生产管理制度,主要包括交通安全管理制度、防火安全管理制度、安全生产教育制度、仓库管理制度、安全生产隐患排查制度、安全生产责任制等,企业安全生产管理制度应当公示。
- 7.3 从业人员应经安全生产培训合格后上岗;每年应定期对员工进行的安全生产再教育或者培训。
- 7.4 应对业务受理、提货、库管、装卸等岗位员工进行识别危险货物和禁运、限运货物等专业知识培训,使其掌握必要的辨别和处置方法。
- 7.5 受理货物托运应详细了解货物特性和安全运输要求,道路货运代理业户在与承运人订立运输合同时,应说明安全要求,并做好相关记录。
- 7.6 货物装车作业应符合安全运输要求,采取必要的安全防护和防遗撒、防雨淋、防失盗、防破损等措施。

8 运营规范

- 8.1 遵守国家禁运、限运相关法规规定;遵守危险货物运输的相关标准和法规。
- 8.2 按照货物运输规则和作业规程受理和承运货物,建立业务受理记录、台账,使用规范的运输单证和税务机关统一制发的运输业发票。
- 8.3 按照货物运输合同或协议收取运输费用,计费单位、计费重量、计费里程准确,实行明码标价。
- 8.4 道路货运代理业户应公示所经营线路名称、营业网点、运营里程、服务承诺、收费标准、联系人及其联系方式等相关信息,信息应真实、有效并保持实时更新。
- 8.5 货运配载代理业户发布的信息应真实、有效,并保持实时更新。
- 8.6 道路货运代理业户使用道路货物运输交易信息服务系统提供服务的,应符合JT/T 481的相关要求。
- 8.7 道路货运代理业户与承运人订立运输合同后,应在每车次发车前,查验承运人营运车辆及驾驶员相关证件,并留存复印件和驾驶员联系方式。
- 8.8 应建立业务统计制度和相关台账,按照有关部门规定报送统计报表和资料。
- 8.9 遵循诚实守信的职业道德,不应垄断货源、强行承运、野蛮装卸、乱收费、多收费,侵害消费者和其它经营者的合法权益。

9 设备规范

- 9.1 建立自有营运车辆、设备、搬运装卸工具等技术管理制度,按照法规、标准要求,对营运车辆、设备、搬运装卸工具进行定期维护和检测,确保技术状况良好,并建立技术档案。
- 9.2 建立外协或者合同承运人营运车辆、设备检查制度,在营运车辆装车前,应检查并确认其技术状况良好,并做好记录。
- 9.3 建立通讯设备、计算机设备技术管理制度,按照相关标准要求,对通讯设备和计算机设备进行定期维护,确保信息安全、畅通。

10 人员管理规范

- 10.1 依法与所雇用的员工订立劳动合同,履行相应劳动保障责任。
- 10.2 依法为所雇用的员工办理法定社会保险,遵守国家和本市工资薪酬的有关规定。
- 10.3 依法建立并实行员工劳动保护制度,为员工提供基本的工作条件、和生活条件。
- 10.4 制定并实行员工守则,建立并实行员工岗位责任制。

11 服务规范

- 11.1 经营场所应整洁明亮,在显著位置悬挂企业营业执照、运输许可证等经营资质证明。
- 11.2 企业标识、牌匾与企业法定名称、商号一致。
- 11.3 经营场所内应为服务对象提供相应服务设施。
- 11.4 业务受理和接待人员应使用文明、礼貌用语,做到态度热情,服务周到。
- 11.5 对服务对象提出的服务质量问题应及时调查处理。
- 11.6 制定并实行服务质量管理制度,建立服务质量跟踪、考核和追溯制度。
- 11.7 鼓励道路货运代理和货运辅助业户建立质量保证体系。

12 风险控制

- 12.1 订立运输合同时,应与对方协商明确风险责任范围。
- 12.2 可通过保险、保价等方式,规避或者降低运输风险。
- 12.3 可运用行车记录仪、卫星定位系统、计算机控制、图像信息系统等技术预防手段,规避或者降低运输风险。
- 12.4 可对员工进行风险防范培训,提高其业务风险防范意识和技能。

13 考核评价

- 13.1 道路货运代理及货运辅助业户可对照本标准内容,进行自我考核,规范经营行为。
 - 13.2 道路运输管理机构可参照本标准内容要求,对道路货运代理及货运辅助业户进行监管。
 - 13.3 行业协会可按照本标准内容,对道路货运代理及货运辅助业户经营情况进行考核评价,考核评价结果向社会公示。
-