

ICS 03.220.20  
R 12  
备案号: 26842-2010

# DB11

## 北京市地方标准

DB 11/T 669—2009

---

### 道路货物运输站（场）经营规范

Operation specification for road freight terminal

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 作业规范 .....	3
6 服务规范 .....	3
7 管理规范 .....	4
8 安全规范 .....	4
9 检查考核 .....	5
附录 A（资料性附录） 道路货物运输站（场）服务性文明用语示例 .....	6
附录 B（资料性附录） 道路货物运输站（场）检查与考核项目表 .....	8
参考文献 .....	11

## 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。

本标准有北京市交通委员会组织实施。

本标准起草单位：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、刘亮、田春青、刘丽君、刘辉、林伟斌。

# 道路货物运输站（场）经营规范

## 1 范围

本标准规定了从事道路货物运输站（场）经营业户的基本要求、作业规范、服务规范、管理规范、安全规范、检查考核等内容。

本标准适用于道路货物运输站（场）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。

GB 5768 道路交通标志和标线

GB 6944 危险货物分类和品名编号

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号（ISO 7001:1990，NEQ）

GB 12268 危险货物物品名表

GB/T 12419 集装箱公路中转站级别划分、设备配备及建设要求

GB 18564.1 道路运输液体危险货物罐式车辆 第一部分 金属常压罐体技术要求

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 617 汽车运输危险货物规则

JT 618 汽车运输、装卸危险货物作业规程

JT/T 619 汽车货物运输质量主要考核指标

JT/T 620 汽车快件货物运输操作规程

DB11/T 668 道路货运代理及货运辅助业经营规范

DB11/T 384（所有部分） 图像信息管理系统技术规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**道路货物运输站（场）** road freight terminal

是指以场地设施为依托，为社会提供有偿服务的具有仓储、保管、配载、信息服务、装卸、理货等功能的综合货运站（场）、零担货运站、集装箱中转站、物流中心等经营场所，简称“货运站（场）”。

### 3.2

**道路货物运输站（场）经营者** operator of road freight terminal

是指从事道路货物运输站（场）经营，并依法取得道路货物运输站（场）经营资质的企业。

## 4 基本要求

### 4.1 资质

4.1.1 应依法办理工商、税务登记手续。

4.1.2 货运站（场）经营者应依法取得道路运输管理机构核发的道路运输经营许可证，经营范围为道路货物运输站（场）经营。

4.1.3 从事危险货物仓储，应依法取得相关行政许可。

### 4.2 站（场）设施

4.2.1 货运站（场）基础设施应符合土地、规划、建设、消防等相关规定，依法取得竣工验收合格证明。

4.2.2 货运站（场）应封闭，有不少于两个以上的独立出入口，出入口应实行人车分流，设置进、出货站（场）双向通行车道，并配置自动或手动升降挡车杆设备。

4.2.3 应配备必要的办公经营、存储货物和装卸货物的设施设备，设施设备应保证适时作业功能的需要。

4.2.4 货运站（场）内停车场应符合国家和地方的设计标准和规范，按照 GB 5768 设置交通标志，施划交通标线。

4.2.5 货运站（场）内应设置电子图像监控系统及设备，符合 DB11/T 384 规定的技术要求，应保持全方位、全天候动态监控。

4.2.6 货运站（场）内应设置货运车辆超载、超限检测设备，并经质量监督部门计量标定。

4.2.7 应设置中英文对照的货运站（场）安全、服务标志、标识。标识、标志应符合 GB/T 10001.1 和 GB 5768 的规定。

4.2.8 应设置火灾监测、预防和应急系统，配备足够、适用、有效的消防器材和设备，留有消防通道，并保持其通畅。

4.2.9 应设置能够满足正常作业所需的供电、供水、供热、通讯、排污、防汛等设施设备，并保持其安全运行。

4.2.10 应设置符合相关卫生标准的公共厕所、垃圾回收、污水处理等公共卫生设施。

4.2.11 应设置符合环境和绿化要求的环境保护设施和公共服务设施。可实施雨水回收和中水利用。

4.2.12 可根据需要，设置符合相应法规、标准的机动车维修、餐饮、住宿、商务等配套服务设施。配套服务设施与生产作业场所应分区设置。生产作业区内不可设置人员食宿的设施、设备。

4.2.13 货运站（场）内、外设置的广告应符合相关法规和标准，可保持整体风格的统一。

### 4.3 机构与人员

4.3.1 应设立专门安全管理机构和专业安全防范队伍，负责货运站（场）内部综合安全管理以及安全检查、监测、巡视和应急处置。

4.3.2 应设立专门环境卫生管理机构和专业环境卫生保障队伍，负责货运站（场）内部环境保护、卫生保洁、绿化及公共卫生事件处置。

4.3.3 应配备专职交通安全员，负责交通安全宣传、车辆安全技术状况检查、场内和进出站车辆疏导。

4.3.4 应配备专职货物储运装卸作业指导员，负责货物运输、仓储、装卸作业规范宣传，装卸秩序疏导、装卸机具设备安全技术状况检查和仓储、装卸技术指导。

- 4.3.5 应配备与业务相适应的货运专业人员、车辆设备专业人员、仓储保管专业人员、设施维护专业人员、信息通讯专业人员以及经营、财务、安全、物业、统计等管理人员。
- 4.3.6 所配备的专业人员和管理人员应经过相应专业培训，并考核合格。
- 4.3.7 依法与所雇用的员工订立劳动合同、办理保险，履行相应劳动保障责任。
- 4.3.8 依法建立并实行员工劳动保障制度，为员工提供基本的工作条件和生活条件。

## 5 作业规范

### 5.1 运输、配送

- 5.1.1 运输、配送应执行 JT/T 19、JT/T 620、JT/T 385、DB11/T 668 等相关标准规定的技术要求。
- 5.1.2 应使用货物标签记录单件货物信息。使用条形码、电子标签等货物信息记载方式。
- 5.1.3 危险货物运输应执行 GB 18564、GB 12268、GB 6944、JT 617、JT 618 等相关标准规定的技术要求。

### 5.2 仓储、包装

- 5.2.1 存放货物应按照货物性质、包装形式、保管要求等，分类存放，有序堆码。
- 5.2.2 危险货物应单独存放，执行 GB 12268、GB 6944 等相关标准规定的技术要求。
- 5.2.3 货物仓储应采取有效的防雨淋、防污染、防虫（鼠）咬、防受潮、防变质、防冻损等措施。
- 5.2.4 专线货物中转应按流向分线存放，防止错装错卸、漏装漏卸。
- 5.2.5 运输货物的包装及再包装应执行 JT/T 385 规定的技术要求。

### 5.3 货物拼装

- 5.3.1 不应将有毒、易污染物品与食品混装。
- 5.3.2 不应将危险货物与普通货物混装。

### 5.4 搬运、装卸

- 5.4.1 应按照汽车货物运输规则的要求轻装轻卸，堆放整齐，重不压轻，防止货物混杂、撒漏、坍塌、摔碰、散失、短缺、毁损、污染、破损和其它损失。
- 5.4.2 危险货物装卸应执行 JT 618 规定的技术要求。

### 5.5 信息服务

- 5.5.1 采集和发布的货运信息，应真实、及时、有效、准确。
- 5.5.2 利用网络技术进行货运交易服务，相关信息系统技术要求应符合 JT/T 481 的规定。

### 5.6 其它相关业务

- 5.6.1 提供进出口货物报关通关服务、国际集装箱内陆中转服务和航空货物地面中转服务，应执行相关法规和标准规定的技术要求。
- 5.6.2 提供道路货运代理及货运辅助业服务，应执行 DB11/T 668 规定的技术要求。

## 6 服务规范

- 6.1 货运站（场）经营者应在货运站（场）内明显位置公布收费项目和收费标准。

- 6.2 应保持各种货运站（场）设施、设备性能有效、技术状况完好，处于正常运行状态。
- 6.3 应对货运站（场）设施、设备进行定期维护保养。公共设施故障维修响应时间不超过 30min，客户报修的故障维修响应时间不超过 60min。
- 6.4 服务人员应统一工装，挂牌服务，做到举止端庄，服务热情，使用文明用语，参见附录 A。
- 6.5 货运站（场）综合管理信息平台，应具有为进入货运站（场）经营、作业的道路运输业户提供基于对内、对外的货源、运力、设备租用等的信息发布、在线货运查询的信息应用平台功能。可利用网络技术提供相关的气象、路况、交通、法规、政策、物流技术、新闻、物流招投标、在线货运交易服务、物业管理等的应用信息服务。
- 6.6 应实行卫生环境定时巡检和打扫制度。
- 6.7 不应垄断货源、封锁信息、强装、抢装或者擅自扣押货物。
- 6.8 不应擅自改变货运站（场）及其设施的用途和服务功能。

## 7 管理规范

- 7.1 货运站（场）经营者应对进入货运站（场）经营、作业的道路运输经营业户及其营运车辆和其他提供相关服务的经营业户（以下统称“商户”）的资质进行核查，查验相关资质证明，登记相关台帐。应禁止无证经营的商户、人员及其车辆进入货运站（场）从事道路货运经营活动。
- 7.2 应根据货运站（场）内停车设施的容量，适时控制进入货运站（场）营运车辆的数量，避免车辆拥堵。
- 7.3 可对货运站（场）内设施、设备实行编码管理，编码应根据设施、设备功能设置，简明、易识别。
- 7.4 应对货运站（场）内入驻人员实行备案管理，登记相关人员身份及经营资质等信息，并与公安、运管等相关管理部门建立信息互通机制。
- 7.5 应对进出货运站（场）营运车辆进行登记和查验，包括查验并登记车辆行驶证、营运证件、驾驶员驾驶证、从业资格证件等相关信息，了解并记录装载货物相关信息。
- 7.6 应在货运站（场）内明显位置设置入驻货运站（场）商户公示牌，公示企业名称、经营范围、站内位置编码等相关信息。
- 7.7 应设置服务投诉机构，公布投诉电话，设置投诉箱、意见簿，协助相关管理部门处理服务纠纷和质量信誉投诉、举报等。
- 7.8 应建立和完善本企业诚信档案，收集并登记货运站（场）内入驻商户及其从业人员诚信经营信息，配合相关部门和相关行业协会进行企业质量信誉考核或评价。
- 7.9 应建立货运站（场）内经营秩序维护和各类纠纷协调处理机制。
- 7.10 可对涉及货运站（场）内入驻商户共同利益关系的问题，组织民主协商或者听证，维护货运站（场）内生产、生活、安全和公共秩序和谐稳定。
- 7.11 应保证货运站（场）内停放的车辆及装载货物的安全。对因货运站（场）管理责任造成车辆及货物被盗、灭失等承担相应责任。
- 7.12 应建立和完善货运站（场）管理的各类台账和档案，按照规定向相关管理部门报送统计报表和信息资料。
- 7.13 宜建立货运站（场）经营者质量保证体系。

## 8 安全规范

- 8.1 货运站（场）经营者应与入驻商户签订安全生产责任书。

- 8.2 应建立由企业负责人为第一责任人的站(场)安全生产管理组织,可吸收站(场)内入驻商户代表参加。
- 8.3 站(场)安全生产管理组织每月至少应召开一次安全生产专项会议,学习安全生产法律法规,分析安全生产形势,制定安全生产保障措施,做好会议记录,并检查站(场)安全生产管理和站(场)内入驻商户的安全生产状况。
- 8.4 应完善站(场)安全生产条件,落实站(场)设施设备的定期检查,及时消除站(场)内部妨碍安全生产的各种隐患。
- 8.5 应保证站(场)安全生产资金投入。资金可用于站(场)职工安全生产教育培训、安全技术实施、安全事故预防和安全设备、器材、标志更新及其日常维护。
- 8.6 应制定站(场)安全生产责任制,将安全生产责任分解到站(场)主要负责人、部门负责人、各岗位员工以及站(场)内入驻商户负责人。
- 8.7 应组织制定并落实站(场)安全生产规章制度和操作规程,并定期进行检查。从业人员应接受安全生产规章制度和操作规程教育培训,经考核合格后上岗。
- 8.8 应督促站(场)内入驻商户遵守站(场)安全生产管理制度,履行安全生产管理责任,并可根据本企业实际制定并落实安全生产规章制度和操作规程。对不遵守站(场)安全生产管理制度,不履行安全生产管理责任,不制定、不落实安全生产规章制度和操作规程的商户应终止合同,不予其进站经营、作业,同时应向辖区运输管理、安全监管等相关部门报告。
- 8.9 应制定安全生产以及突发公共事件应急预案,明确报告程序、应急指挥、应急车辆和设备储存以及处置措施等内容。
- 8.10 应组建货运站(场)专兼职应急反应队伍,定期进行培训,每年至少进行一次实训演练。
- 8.11 应制定并落实货运站(场)重点安全部位防范和日常巡检制度,当日带班领导为总值班员,值班室负责人为值班员。安全管理人员应熟知重点安全部位及其防范要求,实时监控、记录货运站(场)重点安全部位防范和日常巡检情况,对异常情况、事故隐患和事故要迅速报告总值班员或值班员,及时采取必要的防范和处理措施。
- 8.12 可建立与辖区担负安全管理相关职责政府职能部门的衔接关系和报告程序。

## 9 检查考核

对货运站(场)经营者的规范性经营检查及考核内容参见附录B。



附 录 A  
(资料性附录)  
道路货物运输站(场)服务性文明用语示例

## A.1 电话文明用语

文明用语	禁用语
1、您好,这里是xxx公司。	1、你找谁?
2、您找谁?	2、你是谁?
3、请问您贵姓?	3、不在。
4、请您稍候。	4、不知道。
5、xx不在,我能帮您转告吗?	5、不清楚。
6、很抱歉,没找到。	6、xx不在,没法找。
7、对不起,人不在。	7、急什么。
8、对不起,您的电话打错了。	8、瞎打什么!
9、您是xx单位吗?我是xxx公司的。	9、找领导去,我管不着。
10、请您转告xx单位。	10、给我找(转)xxx。
11、谢谢!	11、快着点。

## A.2 接待文明用语

文明用语	禁用语
1、请进	1、谁呀?
2、您贵姓?您找谁?	2、进来
3、请问您有什么事?	3、你找谁?
4、您请坐	4、干什么来了?
5、您请稍候,我们马上给你办。	5、不知道、不清楚
6、这事不符合政策,请原谅。	6、不行、不能办
7、这事不是我具体负责,我帮你找xxx办理。	7、急什么
8、您需要补办xx手续	8、找领导去,我管不着
9、很抱歉,查询未出结果	9、为什么不看清楚
10、对不起,不客气,没关系。	10、我不是跟你说了吗?
11、请您再说具体些	
12、别客气,我能帮您转达吗?	
13、别着急,我们尽快研究后给你回复。	
14、这是我们应该做的。	
15、请走好,欢迎再来,再见。	

## A.3 巡查文明用语

文明用语	禁用语
1、您有营业执照吗？	1、你的执照呢？
2、请您亮照经营。	2、没带照，干什么吃的。
3、请您随时携带营业执照。	3、说你非法，就不合法。
4、您的营业执照没有 xx 经营项目请补办。	4、罚你让你长记性。
5、请你按照要求规范经营。	5、找罚呢？
6、请把您的货物安全码放。	6、不服气，想多交点。
7、请出示相关证件，我们要检查。	7、不办你两回你不知道我是干什么的。
8、请你将车辆停靠入位。	8、犯什么横，谁管谁？
9、请您交纳停车费、租赁费。	9、不想要证了。
10、谢谢你的合作！给你添麻烦了。	10、费什么话，交钱。
	11、干的了干，干不了别干。
	12、有本事，你随便告！

## A.4 称谓文明用语

文明用语	禁用语
同志、老同志、师傅、老师、先生、经理	喂！哎！那个谁！

## 附录 B

(资料性附录)

## 道路货物运输站(场)检查与考核项目表

类别	检查项目	检查内容
经营资质	经营证照	是否齐全
		是否超范围经营
设施、设备	服务大厅	是否有专门的对外服务大厅
		组织机构、服务内容、收费标准是否公示
	站场出入口	是否有两个以上独立的出入口
		出入口的空间及车道宽度是否符合标准
		是否有管理岗亭和升降挡车杆
	停车场	地面质量是否合格
		标线是否规范
		大小车辆是否分区设置
	办公用房	是否符合建筑标准要求
		是否功能独立
		是否具有安全消防设备
		水电功能是否完备
通讯设施	是否具有电话端口	
	是否具有互联网宽带接入端口	
标志、标识	是否完备、规范	
	是否明显醒目	
	是否有交通引导标志、标线	
计重检测仪	是否安设	
	计量误差是否符合标准	
电子监控设备	是否完备(数量)、标准	
	是否处于实时工作状态	
装卸设施、设备	是否有装卸平台或叉车、吊车等	
	是否有装卸防雨设施	
保管仓库	地面质量是否符合作业要求	
	是否方便货物的装卸和进出	
	是否具有安全消防设备或设施	
	照明设施是否具有防爆功能	
公共卫生设施	是否有公共厕所	
	是否有公共垃圾收集、分类设施	
	设施是否符合相关标准要求	
广告牌	设置是否符合规范	

道路货物运输站（场）检查与考核项目表（续）

类别	检查项目	检查内容
		是否整齐、风格统一
		内容是否真实
服务	货运辅助服务	是否有专门的货运技术人员及对外提供技术指导和咨询服务
		是否有提供专业的装卸服务
		是否有提供专业的货运包装服务
		是否有提供汽车维修服务
	物业服务	是否能够保障卫生环境的即时打扫
		设施的损坏是否能够及时修缮
		是否有全天候的保安服务
	信息服务	是否能够提供对内、对外的基于互联网的信息平台服务
		是否能够提供适时的针对性政策、法规、标准的宣贯服务
		是否能够有效的满足政府管理部门的管理要求
	其他	是否提供相关的方便业户和货运司机的餐饮、住宿服务
		是否提供对外的基于业户的统一宣传服务
管理	机构	是否有明确的组织架构图及岗位划分、描述
		是否专门的投诉受理机构
		是否有专门的安全管理机构
	制度、流程	是否有对业户入驻站场的管理规定及办理流程
		是否有车辆出入站（场）及停车的管理规定
		是否有车辆停车收费信息系统
		是否有站场内经营秩序的管理规定
		是否有环境卫生作业及管理规定
		是否建立站场内公共利益的民主协商和听证制度
	档案	是否建立常驻站（场）企业及人员、车辆的档案登记资料
		是否建立本企业和入驻业户的诚信档案记录
		是否建立并实施站（场）经营管理台账
	安全	是否有明确的站场安全责任总负责人
		是否建立各级安全生产责任制并明确相关负责人
		是否建立安全生产规程
		是否建立站场应急预案
		是否有安全巡视检查制度
		是否定期组织人员进行安全教育、培训
		关键岗位的操作人员是否具有合法上岗证
		是否通过保险公司建立风险投保
		是否存在安全事故隐瞒上报和漏报行为
	其他	是否与相关经营体签订有效的经营合同
		站场内经营业户是否有违规操作现象

道路货物运输站（场）检查与考核项目表（续）

类别	检查项目	检查内容
		站场内的车辆数量是否有超负荷停靠现象
其他		是否建立站场内部的经营考核评估体系
		是否建立并满足管理部门的各种统计报表需求
		是否能够响应政府部门对相关政策、法规进行组织宣贯
		是否有操纵市场、欺行霸市、垄断资源的经营行为
		是否有经查证核实的针对站场的其他投诉事件

### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国道路运输条例 国务院令（2004）第406号
  - [2] 汽车货物运输规则 1999年 中华人民共和国交通部令1999年第5号
  - [3] 道路危险货物运输管理规定 2005年 中华人民共和国交通部令2005年第9号
  - [4] 道路货物运输及站场管理规定 2009年 中华人民共和国交通部令2009年第3号
  - [5] 道路运输企业质量信誉考核办法（试行） 2006年 中华人民共和国交通部交公路发[2006]294号
  - [6] 北京市道路运输管理条例 2009年 北京市人民代表大会常委会公告第5号
-