

北京市地方标准

DB11/T 815—2011

搬家运输经营服务规范

Household goods moving operation service specifications

2011-08-09 发布

2012-03-01 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 设备设施..... 2

7 人员管理..... 3

8 安全管理..... 3

9 业务流程及其要求 4

10 服务规范..... 4

附 录 北京市搬家运输服务卡式样..... 6

1 卡片式样: 6

2 图例式样: 6

3 字体及技术要求: 7

参考文献 8

前 言

本标准的附录为资料性附录。

本标准由市交通委运输管理局提出。

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：交通部公路科学研究院。

本标准主要起草人：刘冬丽、郭旻、王浩、于傑、陶文宪、翟宇环。

搬家运输经营服务规范

1 范围

本标准规定了从事搬家运输经营业户的基本要求、合同管理、设备设施、人员管理、安全管理、业务流程及要求、服务要求等。

本标准适用于取得道路货运经营许可，从事搬家运输经营服务的经营者。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 1589 道路车辆外廓尺寸、轴荷及质量限值
 GB 7258 机动车运行安全技术条件
 GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
 GB 18565 营运车辆综合性能要求和检验方法
 GB/T 20923 道路货物运输评价指标
 GB/T 20924 道路货物运输服务质量评定
 JT/T 19 运输货物分类和代码
 JT/T 198 营运车辆技术等级划分和评定要求
 JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求
 JT 719 营运货车燃料消耗量限值及测量方法
 DB11/T 761 城市中心区货运汽车营运技术要求
 中华人民共和国合同法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

搬家运输 Household Goods Moving

使用道路货物运输车辆，配备专用搬运工具与设施和搬运装卸人员，专门从事居民或单位搬家或搬场作业，并提供与搬家（搬场）运输相关的延伸性服务的道路运输经营活动。

3.2

搬家运输托运人（简称“托运人”） Household Goods Consigner (Consigner)

委托专业搬家运输经营业户为其搬家或单位搬场的个人或单位。

3.3

搬家运输承运人（简称“承运人”） Household Goods Mover (Mover)

受托运人的委托并为其提供搬家或单位搬场运输服务的搬家运输经营业户。

3.4

搬家仓储 Storage for household moving

承运人在搬家搬场过程中为托运人提供物品存储服务的经营活动。

4 基本要求

4.1 一般要求

- 4.1.1 应有固定的经营场所。
- 4.1.2 应有完善的组织机构、规章制度、业务流程和人员配置。
- 4.1.3 应配置以本企业法定名称实名登记的分别用于业务受理和服务监督的固定电话。
- 4.1.4 应设置专职或兼职的安全生产管理机构和安全生产管理人员以及专职安全监督员岗位。
- 4.1.5 应建立健全安全生产应急预案，配备必要的应急救援器材与设备。
- 4.1.6 应设置负责服务质量的部门或岗位，并建立客户回访制度。
- 4.1.7 运营车辆应依法取得道路运输管理机构核发的《道路运输证》，随车配备有关消防和安全防范设备，配备不少于车辆数的取得从业资格证的人员。
- 4.1.8 应按照搬家运输合同或协议收取搬运费用，计费单位、计费里程应准确。
- 4.1.9 应公示所经营各项业务名称、经营网点、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。

4.2 专业要求

4.2.1 搬运装卸要求

- 4.2.1.1 应配备满足业务需求的搬运装卸机械、设备、工具。
- 4.2.1.2 应雇佣身体健康并熟练掌握安全操作规程的装卸人员。

4.2.2 物品包装要求

- 4.2.2.1 承运人提供的包装物标准及包装物承重标准应符合 JT/T 385。
- 4.2.2.2 物品包装作业应满足不同类型货物包装的标准要求。

4.2.3 物品仓储要求

为托运人提供仓储服务的设施设备应具备防盗、防雨水、防火等安全条件，并符合国家相关标准规范的要求。

5 合同管理

- 5.1 应依法与托运人签订搬家运输合同。
- 5.2 签订合同时，合同条款应符合《中华人民共和国合同法》要求。
- 5.3 签订的合同应使用北京市有关部门制订的示范合同文本。
- 5.4 应建立合同管理制度，对合同的订立及履行等情况进行检查，合同保留时限应不少于 2 年。
- 5.5 合同的签订、变更、解除按国家有关规定办理。

6 设备设施

6.1 车辆

6.1.1 技术要求

- 6.1.1.1 技术性能应符合 GB 18565 的要求，并持有当期有效的机动车安全检验合格标志。外廓尺寸、轴荷应符合 GB1589 的要求。
- 6.1.1.2 搬家运输车辆技术等级应不低于 JT/T 198 规定的二级技术等级。
- 6.1.1.3 应符合本市机动车排放标准和 JT 719 的要求。
- 6.1.1.4 应使用厢式货车和满足有特殊要求的其它专用货车。
- 6.1.1.5 宜配置使用卫星定位系统或行车记录仪，以及视频监控系统。

6.1.2 车辆管理

- 6.1.2.1 应建立营运车辆技术管理制度，并建立相应的车辆技术档案。车辆技术档案包括：车辆装备和技术性能记录、车辆运行技术记录、车辆保修记录、技术状况综合鉴定记录、车辆折旧报废记录等。

6.1.2.2 应按照 GB/T 18344 相关规定,对搬家运输车辆进行周期性技术维护,包括日常维护、一级维护、二级维护,确保车辆技术状况良好并通过检测合格达到相应的车辆技术等级标准。

6.1.3 车容车貌

6.1.3.1 营运车辆应按照 DB11/T 761 的要求粘贴或喷涂专用标志、标识。

6.1.3.2 驾驶室内与前挡风保持干净整洁。车辆前后牌照整洁、清晰。

6.1.3.3 车身外观应保护良好,干净整洁,无严重锈斑和脱漆,标志标识清晰。

6.1.3.4 货箱内干净整洁,平整光滑、并附有衬板,无污物、无杂物,无易燃易爆等危险品。

6.2 搬运装卸和包装设备

6.2.1 应配备相应的搬运装卸设备,包括货物装卸工属具、起重设备等,搬运装卸设备及其使用应保证运输、装卸中的人员和货物安全。

6.2.2 应配备相应的包装物,包括垫具、包装箱、周转箱等,包装物应在运输、装卸中对货物具有良好的保护功效,并便于搬运装卸。

7 人员管理

7.1 应雇佣道德品质良好、具有道路运输从业资格和相应技能的从业人员。

7.2 应依法与驾驶员、搬运装卸人员等其他聘用员工签订劳动合同,履行相应劳动保障责任。

7.3 为所雇用的员工办理法定社会保险,并建立驾驶员与搬运装卸人员的管理档案。

7.4 应遵守国家和本市工资薪酬的有关规定,建立符合行业特征的员工绩效考核制度。

7.5 应对聘用员工加强法制教育、职业道德教育和专业培训,每年至少组织一次教育培训。

7.6 应制定并实行包括仪容仪表、语言、行为规范等内容的员工守则。

7.7 应保证员工劳保、食宿、卫生等基本生产、生活条件,并进行定期体检。

7.8 搬运装卸人员应统一工装,并佩戴搬家运输服务卡,卡片内容应包括企业 LOGO、本人照片、员工编号、所属公司名称、联系电话等基本信息,服务卡式样参见附录。

8 安全管理

8.1 安全制度

8.1.1 应履行安全生产主体责任,制定并实施安全生产管理制度,包括交通安全、防火安全、运输安全、装卸安全、车辆技术安全等内容。

8.1.2 应制定并实施安全生产公告制度,定期对本企业的安全生产状况、安全管理人员和驾驶员的违章情况进行公告,便于员工了解和内、外部监督。

8.1.3 应设立并落实安全生产岗位责任制和事故责任追究制度。

8.1.4 应建立驾驶员调离和辞退机制,并建立调离和辞退驾驶员情况档案记录。

8.1.5 应加强对车辆的安全运行管理,按出车次数填写行车日志,行车日志包括始发点、中途停靠点、终点、停车时间、天气和道路状况,以及行车中发生的车辆故障、隐患、事故等内容。行车日志由驾驶员负责填写,企业专人负责管理。

8.1.6 应进行日常安全运营的全过程安全考核,对违反法律、法规及安全操作规范的行为记录在案。

8.1.7 宜利用卫星定位系统、行车记录仪、视频监控系统等技术手段,对车辆的运行线路、行驶速度、驾驶时间等情况进行监控。

8.2 安全教育

8.2.1 应建立企业安全教育培训制度。

8.2.2 应对驾驶员、搬运装卸人员组织安全生产培训,其形式可包括初次入职培训、定期培训和特殊情况培训,培训的内容主要包括道路交通安全法律法规、企业安全生产制度、安全行车规定、安全管理状况通报等。

8.2.3 应对业务受理、装卸搬运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。

8.2.4 应针对物品的规格、重量、形状、包装特征、价值、特殊搬运技术等特殊要求对员工进行有针对性的安全操作技术培训。

8.2.5 应对新录用员工进行岗前安全生产培训。

8.2.6 每季度对员工进行安全生产教育培训不少于 2 小时。

9 业务流程及其要求

9.1 业务受理

9.1.1 接到托运人的货物搬运要求后，应确认时间、地点（并核实车辆能否停靠到位）、搬运货物类型、搬运量、需要特殊服务类型及收费标准等内容，与客户达成一致意见。

9.1.2 应查验托运人的有效证件和相关证明材料并记录，承运人对托运人的个人信息承担保密义务。

9.1.3 应及时将业务受理记录转至业务调度，业务调度确认回复后，将搬运计划及运输须知及时通知托运人。

9.2 搬运前

9.2.1 业务调度应根据业务受理记录的要求制定运输计划，包括搬运小组、运输时间、运输路线、运输车辆、搬运装卸工属具等。

9.2.2 驾驶员应确保随车携带证件齐全、有效，以及运输车辆技术状况完好。

9.2.3 业务调度和驾驶员应了解、掌握运输路线的通行环境和气象条件，掌握运输途中突发事件处理程序及方法，以备协助处理运输途中的突发事件。

9.2.4 应主动与托运人签定搬家运输合同。

9.3 搬运中

9.3.1 业务调度应与在途运输车辆保持适时联系，以掌握车辆运输状况，并做好跟踪记录。

9.3.2 运输途中如发生突发事件，业务调度应协助处理，并做好详细记录。

9.3.3 运输途中如发生重大事故或其它突发事件，应及时启动应急预案，协助搬运小组完善处理事故或突发事件。

9.4 搬运后

9.4.1 班组长应及时履行交付手续，并经客户确认。

9.4.2 将业务完成情况反馈给业务调度，并由业务调度做好记录。

9.4.3 应按照企业建立的客户回访制度在 24 小时内对客户进行回访。

9.4.4 每天作业结束后应清洗车辆，雨、雪后清洗车辆。

10 服务规范

10.1 营业场所

10.1.1 应在显著位置悬挂企业营业执照、道路运输经营许可证等经营资质。

10.1.2 应在显著位置明示收费项目和收费标准。

10.1.3 宜设置接待客户的服务设施。

10.2 搬运作业

10.2.1 业务受理人员、接待人员、操作人员应仪容整洁、语言文明、行为规范。

10.2.2 班组长服务规范：

10.2.2.1 应在搬运前与客户沟通并共同确认以下内容：

——需要提供的特殊服务及其收费标准；

——涉及贵重物品与易损坏物品保险的相关约定条款及其收费标准；

——其它特殊约定内容的相关约定条款及其收费标准。

10.2.2.2 装载后,应与客户共同检查房间、电梯间或装车现场是否有物品遗漏;并沟通确定行车路线。
10.2.2.3 搬运结束后,应与客户共同检查车厢、驾驶室、临时停车点,请客户及时清点物品,检查贵重物品或者易损坏物品有无破损情况;清理作业现场拆出的包装物。

10.2.2.4 对托运人提出的服务质量问题应及时调查处理。

10.2.3 驾驶员服务规范:

10.2.3.1 应根据业务内容选择合理行车路线。

10.2.3.2 应严格遵守交通规则和操作规程,谨慎驾驶,礼貌行车,确保安全,不在驾驶室内吸烟。

10.2.3.3 在客户要求搭车随时时,应按照车辆行驶证核定乘员人数安排随车人员乘坐。

10.2.4 搬运装卸人员服务规范:

10.2.4.1 搬运装卸作业应符合各类货物的操作规范要求,不在作业过程中吸烟。

10.2.4.2 进入客户家中应主动穿戴鞋套,不大声喧哗,不接受物品馈赠。

10.2.4.3 针对不同物品使用包装用品,运用合理技术搬运物品。

10.2.4.4 搬运物品时应轻拿轻放、不磕碰、不损坏、不遗漏物品。

10.2.4.5 应利用装运容积合理码放货物,避免物品挤压损坏。

10.2.4.6 至目的地后,应按照搬运前与客户达成一致的物品进入顺序进行搬运;所有物品应按照客户要求一次性码放到位。

10.2.4.7 在目的地进行搬运工作时,应确保人员、物品和环境设施的安全。

10.3 费用核算

10.3.1 计费方式宜按车、次计算与按照里程计算相结合为准。

10.3.2 除基本运输费用外,搬家收费项目的种类还可包括以下内容:

- 楼层费(无电梯情况);
- 搬运超远费;
- 超基础里程费;
- 过路过桥费;
- 多处装卸费;
- 运输延置费;
- 运输包装箱成本费用或租用费;
- 拆装家具费;
- 特殊、贵重物品费;
- 因托运人原因造成车辆及搬运人员延误工时费与取消用车的车辆空驶费;
- 以及双方协商约定好的其它费。

10.4 信息处理

应对客户投诉、行业监管和社会监督信息及时调查、核实并处理。

10.5 风险控制

10.5.1 应办理承运人责任险。

10.5.2 宜为货主提供代办货物运输保险的服务。

附 录

(资料性附录)

北京市搬家运输服务卡式样

1 卡片式样:

	北京市XX搬家公司服务卡
	姓名:
	员工编号:
	职别:
	监督电话:
监制	

(卡片规格: 128mmX80mm; 照片规格: 标准 1 寸)

2 图例式样:

	北京市XX搬家公司服务卡
	姓名: 张 明
	员工编号: XXXXXXXXXXXX
	职别: 驾驶员 (班组长)
	监督电话: 010-60111111
监制	

(卡片规格: 128mmX80mm; 照片规格: 标准 1 寸)

3 字体及技术要求：



参考文献

- [1] 中华人民共和国道路运输条例 2004年 国务院令第406号
 - [2] 北京市道路运输管理条例 1997年 北京市人民代表大会常务委员会公告第84号
 - [3] 汽车货物运输规则 2000年 中华人民共和国交通部
 - [4] 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
 - [5] 汽车运价规则 1998年 发改委、中华人民共和国交通部
-