

中华人民共和国国家标准

GB/T 24360—2009

多式联运服务质量要求

Requirements on service quality of multimodal transport

2009-09-30 发布

2009-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 Ⅲ

引言 Ⅳ

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 多式联运服务基本原则 1

5 多式联运经营人基本要求 2

6 多式联运服务过程质量要求 2

7 多式联运服务质量评价指标 4

前 言

本标准由全国物流标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：广东省标准化研究院、中山大学、广东外语外贸大学、广州市商业储运公司、宝供物流企业集团有限公司。

本标准主要起草人：黄建平、李江虹、陈功玉、张琳、李木华、张宏斌、钟祖昌、陈学章、曾锡恩、黄娟、李志雄、顾小昱、林雪玲、陈袁、唐舜。

引 言

多式联运是现代运输发展的高级形式。它通过一次托运、一次计费、一份单证、一次保险,将不同的单一运输方式有机地组合在一起,构成连续、综合的一体化货物运输方式。该运输方式具有安全快捷、手续简便、运输合理、结算及时、包装节省等优点,满足了现代货物运输尤其是远距离运输的需要,成为新形势下国际货物运输发展的重要趋势之一。

多式联运涉及到的运输作业环节多、流程复杂、衔接难,随着货物运输趋于多元化和全球化,客户对多式联运的服务质量要求也越来越高。目前,我国多式联运业务发展尚处于起步阶段,存在诸多问题,制定本标准有利于规范多式联运服务企业的行为,提高运输资源的利用效率,提升我国的综合运输水平。

多式联运服务质量要求

1 范围

本标准规定了多式联运服务的基本原则、多式联运经营人基本要求、多式联运服务过程质量要求以及服务质量评价指标。

本标准适用于从事多式联运服务的企业。

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/T 18354 物流术语

3 术语和定义

GB/T 18354 确立的及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

多式联运经营人 *multimodal transport operator*

与托运人订立合同,并以承运人身份承担完成合同责任的企业。

3.2

多式联运单据 *document for multimodal transport*

多式联运经营人接管货物并保证按合同条款交付货物的凭证。

3.3

多式联运服务 *multimodal transport service*

为满足客户需求所实施的一系列多式联运经营活动产生的结果。

3.4

多式联运服务质量 *multimodal transport service quality*

用时间、费用、准确性、安全性和满意度等表示的多式联运服务的品质。

3.5

收货人 *consignee*

有权从多式联运经营人处接收货物的人。

3.6

分包商 *subcontractor*

受多式联运经营人委托,承担一个或多个环节的货物运输或提供相关辅助服务的企业。

4 多式联运服务基本原则

4.1 安全

根据客户要求,有效控制多式联运的各个环节,保证货物完好、信息安全、作业安全、环境安全。

4.2 准确

审慎处理各个服务环节,保证合同签订、单据签发、货物交付、信息处理、结算等服务的准确无误。

4.3 及时

根据客户要求,及时提货、发货、送达,及时处理客户的信息查询、投诉索赔等要求。

4.4 经济

设计合理的多式联运服务方案,组织协调和控制服务过程,降低客户成本。

4.5 便捷

在多式联运过程中,尽可能提供方便客户使用的渠道和方式,满足客户合理要求,保障信息畅通,简化服务程序,为客户提供更多便利。

5 多式联运经营人基本要求

5.1 人力资源

从事多式联运服务的人员,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、专业技能和资质。

5.2 设施设备

能够整合相关资源,提供多式联运服务需要并符合国家安全、卫生、环境、质量等规定的设施设备。

5.3 管理制度

具有多式联运服务管理制度,包括多式联运合同、多式联运单据、服务质量跟踪、服务质量考核、服务作业流程等管理规定和管理方法。

5.4 经营网络

能够整合相关资源,拥有能满足多式联运业务要求的经营网络。

5.5 信息系统

拥有稳定、安全、可靠且适应多式联运业务要求的信息系统,并能为客户提供及时、准确、可靠的信息服务。

6 多式联运服务过程质量要求

6.1 服务需求确认

6.1.1 多式联运经营人应向托运人确认货物名称、数量、重量、体积、性质和包装等真实状况。

6.1.2 多式联运经营人应向托运人确认货物接收和交付的时间、地点和方式等要求。

6.1.3 多式联运经营人应向托运人确认对方所需的报关、报验、装卸、运输、分拆、拼装、包装和保险等服务项目。

6.2 多式联运方案设计

6.2.1 多式联运经营人应根据托运人需求,提供多式联运方案。

6.2.2 多式联运方案应包含以下内容:

- a) 运输路线;
- b) 运输方式;
- c) 分包商的选择;
- d) 服务费用;
- e) 可能风险及相应防范措施;
- f) 信息服务。

6.3 合同签订和单据签发

6.3.1 多式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真实表达双方意愿的合法、规范的多式联运合同。

6.3.2 多式联运合同应明确规定多式联运经营人与托运人之间的责任、权利、义务、合同价款及支付方式、豁免条款、索赔理赔、单据效力等。

6.3.3 多式联运经营人或其代理人应根据合同规定,在约定时间、地点接收托运人货物。

6.3.4 多式联运经营人或其代理人在接收货物时应对货物进行检查,确认货物状况准确无误后,签发多式联运单据。单据一经签发,多式联运经营人应根据合同规定,负责完成或组织完成货物的全程运输。

6.4 分包商的选择与管理

6.4.1 多式联运经营人应根据多式联运方案和合同,清晰划分各分包环节,明确分包商责任、权利及义务。

6.4.2 多式联运经营人应对分包商进行全面评估,评估内容应包括:

- a) 资质、注册资金、经营范围、信用状况等;
- b) 服务方案的合理性;
- c) 设施设备、运输工具是否符合国家规定及多式联运方案要求;
- d) 货物追踪、信息处理等能力;
- e) 以往的服务质量、信誉、业绩指标等;
- f) 完成该项服务并承担相应风险的财务能力;
- g) 本年度经营责任类商业保险安排情况。

6.4.3 多式联运经营人与分包商签订合同后,应保持与分包商的联系与沟通,并根据多式联运合同和方案,管理和监督分包商。

6.4.4 多式联运经营人应对长期合作分包商建立定期审查、定期沟通、定期考核的长效管理机制。

6.5 多式联运的组织与协调

6.5.1 多式联运经营人应根据多式联运合同和方案,联系有关分包商或其代理机构,协调多式联运各运输环节,保证各项服务活动连续、有序进行。

6.5.2 多式联运经营人应加强与有关各方沟通,及时递交所需的申请、单据等相关资料,为货物的通关、装卸、仓储、转运等环节做好准备。

6.5.3 多式联运经营人应保持和各环节分包商或其代理人的沟通顺畅,能够及时应对、处理各类突发事件。

6.5.4 货物发生延迟时,多式联运经营人应启用应急方案,及时与分包商协商调整运输计划,保证货物按时到达目的地。无法保证货物按时到达目的地时,应及时联系客户,与相关分包商、客户共同协商解决办法。

6.5.5 货物发生损坏时,多式联运经营人应及时告知客户,并积极协调相关分包商,将货物损失降到最低。

6.6 多式联运过程监控

在多式联运过程中,多式联运经营人应在以下几个方面实施监控:

- a) 货物的准时状况、安全状况、在途状况;
- b) 信息的输入输出、存储、交换、加工处理;
- c) 单据的真实性、正确性、准时性;
- d) 设施设备、天气情况、路况。

6.7 信息查询

6.7.1 多式联运经营人应及时、准确地为客户提供其所需要的各项信息查询服务。

6.7.2 信息查询服务未能满足需求时,多式联运经营人应向客户说明原因。

6.8 货物交付与结算

6.8.1 货物发出后,多式联运经营人应及时将发货信息和预计送达时间、地点等信息通知收货人。

6.8.2 能够确定货物到达时间时,多式联运经营人应及时通知收货人。

6.8.3 货物交付时,多式联运经营人应仔细核对正本单据和收货人身份,并协助收货人检查货物。

- 6.8.4 发生货物差错、损坏时,现场工作人员应做好记录,并及时通知相关各方,必要时还应进行拍照或摄像,同时保留证据。
- 6.8.5 收货人不能及时收货或拒绝收货时,多式联运经营人应主动与托运人沟通,并根据多式联运合同及相关法律或惯例妥善处理。
- 6.8.6 收货人收货后,多式联运经营人应及时将收货人签字确认的单据及相关记录返回托运人。
- 6.8.7 结算应按合同约定的方式进行。

6.9 客户回访

多式联运经营人应建立回访机制,定期回访客户,主动听取客户意见。

6.10 投诉处理

- 6.10.1 所有的投诉都应有记录,并可提供投诉处理的进度查询。
- 6.10.2 投诉应在合理或承诺的期限内进行处理,无法有效处理的,应向投诉者反馈。
- 6.10.3 投诉处理的结果应及时反馈给客户,并建立预防机制。

7 多式联运服务质量评价指标

7.1 货损率

指统计期内损失的物品数量占应交付物品总量的比率。按式(1)计算:

货损率 = $\frac{\text{损失的物品量}}{\text{应交付物品总量}} \times 100\%$ (1)

7.2 货差率

指统计期内货物累计差错数量占应交付物品总量的比率。按式(2)计算:

货差率 = $\frac{\text{差错数量}}{\text{应交付物品总量}} \times 100\%$ (2)

7.3 送达准时率

指统计期内在合同约定的时间内送达的订单数占订单总数的比率。按式(3)计算:

送达准时率 = $\frac{\text{在合同约定的时间内送达的订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\%$ (3)

7.4 提货准时率

指统计期内在合同约定的时间内到托运人指定的地点提货的订单数占客户要求提货的订单总数的比率。按式(4)计算:

提货准时率 = $\frac{\text{在合同约定的时间内到托运人指定的地点提货的订单数}}{\text{客户要求提货的订单总数}} \times 100\%$ (4)

7.5 回单准时率

指统计期内准时返还收货凭证的订单数占订单总数的比率。按式(5)计算:

回单准时率 = $\frac{\text{准时返还收货凭证的订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\%$ (5)

7.6 回单完整率

指统计期内完整返还收货凭证的订单数占订单总数的比率。按式(6)计算:

回单完整率 = $\frac{\text{完整返还收货凭证的订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\%$ (6)

7.7 有效投诉率

指统计期内客户有效投诉的订单数占订单总数的比率。按式(7)计算:

有效投诉率 = $\frac{\text{客户有效投诉的订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\%$ (7)

注:有效投诉是指由多式联运经营人引起,经查证确属多式联运经营人过失的客户投诉。

7.8 信息反馈时间

指从客户提出信息需求到客户收到准确信息所用时间,以小时为单位。

7.9 投诉响应时间

指从接到客户投诉到反馈客户所用的时间,以小时为单位。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
多式联运服务质量要求
GB/T 24360—2009

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

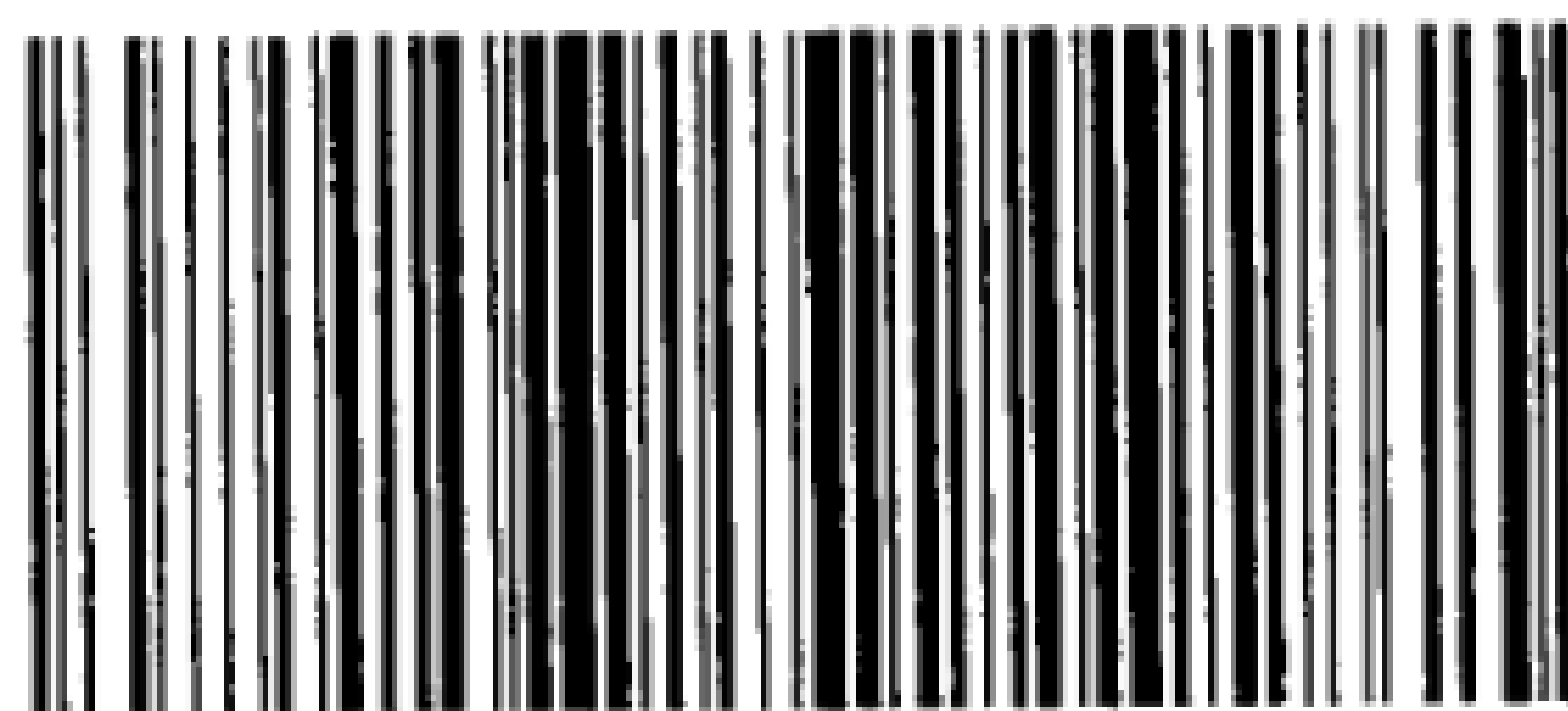
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字
2009 年 11 月第一版 2009 年 11 月第一次印刷

*

书号: 155066 · 1-39073 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533



GB/T 24360-2009

打印日期: 2009年11月26日 F002

www.bzxz.net

免费标准下载网