

T/HNTS

团 体 标 准

T/HNTS 0003—2021

公水联运服务规范

service specifications for combined transportation of road and water

2021 - 9 - 1 发布

2021 - 10 - 1 实施

河南省交通运输学会 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 公水联运服务的基本原则	1
5 公水联运经营人基本要求	1
6 公水联运服务要求	2
7 公水联运过程服务	4
8 公水联运服务评价指标	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。

本文件由河南省交通运输学会提出并归口。

本文件起草单位：河南水投兴洲港务有限公司，郑州综合交通运输研究院有限公司。

本文件主要起草人：慕西安、王芳、冯爱军、王鹏、邵永臻、张秋香、齐梦茹、代玉涛、杨睿。

公水联运服务规范

1 范围

本文件规定了公水联运服务的基本准则、公水联运经营人基本要求、公水联运服务要求以及公水联运服务质量评价指标。

本文件适用于从事公水联运服务的企业。

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 18354	物流术语
GB/T 24360	多式联运服务质量要求
GB/T 18804	运输工具类型代码
JT/T 385	水路、公路运输货物包装基本要求
JT/T 1092	货物多式联运术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公水联运 road-water intermodal transport

采用道路和水路两种运输方式完成的多式联运。

[JT/T 1092-2016, 定义2.2.3]

3.2

公水联运经营人 operator for road-water intermodal transport

与托运人签订公水联运合同，并对运输过程承担全程责任的当事人。

3.3

公水联运服务 service for road-water intermodal transport

为满足客户需求所实施的一系列公水联运经营活动产生的过程。

3.4

分包商 subcontractor

受公水联运经营人委托，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 公水联运服务的基本原则

4.1 在货物运输过程中，应采用合适的措施，确保货物完好无损。

4.2 处理好联运中的合同签订、单据签发、货物运输、信息处理等环节，保证货物能够准时送到客户手中。

4.3 及时处理客户的信息查询、投诉索赔等要求。

4.4 做好服务过程中的组织协调工作。

4.5 应采用标准化的运载工具及转运设备进行运输作业。

5 公水联运经营人基本要求

- 5.1 使用标准集装箱作为公水联运运载单元，减少货物倒装。
- 5.2 具备完善规范的公水联运管理制度，包括规范统一的公水联运合同、单据、作业流程及服务质量评价等。
- 5.3 具备先进的信息系统，实现公路和水运的信息整合，满足公水联运业务需求，为客户提供信息服务。
- 5.4 具有较强的资金配套能力，能够适时提升联运能力。
- 5.5 公水联运经营人需对联运全程负责，对实际分包商及其受雇人和代理人在其受雇范围内的相关行为负连带责任。
- 5.6 公水联运经营人可将公路、水路、转运等环节委托给具有相应资质的分包商。

6 公水联运服务要求

- 6.1 公水联运经营人应向托运人确定货物名称、数量、重量、货物接收时间、货物接收地点等信息，为托运人提供运输、转运及必要的仓储等服务。

6.2 方案设计

公水联运经营人应根据托运人需求制定公水联运方案，公水联运方案应包括：

- a) 运输路线；
- b) 运输费用；
- c) 分包商的选择；
- d) 信息服务；
- e) 可能存在的风险及防范措施。

6.3 合同

公水联运经营人应根据托运人意愿与托运人依法签订公水联运合同，并按照合同履行约定。公水联运合同应包括：

- a) 双方权利及责任；
- b) 合同价款及支付方式；
- c) 货物收取及交付方式；
- d) 单据效力；
- e) 突发问题防范措施；
- f) 索赔理赔；
- g) 免责条款；
- h) 客户意见反馈方式及期限。

6.4 分包商

- 6.4.1 公水联运经营人应对分包商进行评估并明确分包商的责任与义务。评估内容应包括：

- a) 注册资金、经营范围、经营资质、信用状况等。
- b) 服务质量、企业信誉等；
- c) 运输方案的可行性；
- d) 抗风险能力。

- 6.4.2 公水联运经营人应与分包商保持联系与沟通，对分包商行为进行监督与管理。

6.5 组织

- 6.5.1 联运方案确定后应根据节点装卸组织管理模式、分包商、人员、设备的不同安排适当的换装方案，保证服务有序进行。

- 6.5.2 公水联运经营人应加强与各方的沟通，及时递交所需资料，安排好装卸、转运等环节。

- 6.5.3 在公水联运中，货物包装应牢固、可靠，能够满足公路水路运输安全和多次装卸而不损坏的需

要，便于交接、点验、装卸、搬运、堆码等。

6.5.4 公水联运经营人应做好应急预案。当预计货物到达时间发生延误时，应及时调整运输计划。当货物出现损坏时，应及时告知客户，并与分包商协调，将货物损失降到最低。

6.6 信息服务

6.6.1 公水联运信息平台中应包括以下信息：

- i) 场站信息；
- j) 各种运输工具的需求及供给信息；
- k) 运输工具状态、位置等信息；
- l) 货物信息；

6.6.2 公水联运信息平台中应能实现以下基本功能：

- a) 单证管理；
- b) 货物交接流转管理；
- c) 费用管理；
- d) 货物位置、状态等信息查询服务；
- e) 统计分析。

6.6.3 公水联运信息平台应设置数据接口，实现公水联运所有参与者的信息共享与数据交换。

6.6.4 录入信息管理系统的运单信息存储时间不应少于两年。

6.6.5 应制定完备的信息安全管理制度，依法取得安全认证。

6.6.6 信息平台在接入点应设置防火墙及入侵侦测软件，保证应用服务的安全。

6.7 运单

6.7.1 公水联运经营人在确认货物状态无误后签发运单。运单一经签发，公水联运经营人应按照规定，负责完成货物的全程运输。

6.7.2 公水联运运单应包括基本信息、公路运输信息、水路运输信息。

6.7.2.1 基本信息主要包括：

- a) 货物名称；
- b) 重量、件数，按体积计费的货物应载明体积；
- c) 包装；
- d) 发货地址及日期，收货地址及日期；
- e) 运单号；
- f) 托运人姓名、联系方式及其详细地址；
- g) 收货人姓名、联系方式及其详细地址；
- h) 货物价值。

6.7.2.2 公路运单应至少包含以下内容：

- a) 实际承运人名称、联系人、联系方式及其详细地址；
- b) 运输路线；
- c) 运价；
- d) 付款方式；
- e) 取货地点、联系人及联系方式；
- f) 交货地点、交货方式、联系人及联系方式；
- g) 承运日期、规定期限、运输要求；
- h) 双方约定的其他事项。

6.7.2.3 水路运单应至少包含以下内容：

- a) 实际承运人名称、联系人、联系方式及详细地址；
- b) 起运港和到达港；
- c) 运费、港口费等有关费用及支付方式；
- d) 交货方式；

e) 承运日期、规定期限、运输要求;

f) 双方约定的其他事项。

6.7.3 运单从信息系统打印,随货物交接流转,各环节分包商分别对运单进行确认。

6.7.4 分包商发现运单有误或者运输行为有变更等确需对运单进行修改的情况,分包商可以申请修正运单,经公水联运经营人确认后可使用修正后的运单。

6.8 投诉处理

6.8.1 投诉应有记录,并提供投诉处理进度查询。

6.8.2 投诉应在承诺期限内进行处理,无法有效处理的,应向投诉者反馈。

7 公水联运过程服务

7.1 订单受理

7.1.1 应根据合同约定提供下单方式。

7.1.2 应按运输合同明确计价及收货方式。

7.2 收取货

7.2.1 按照客户下单时明确的时间、地址收取货物。

7.2.2 收取货物时应对货物进行检查,确定货物品名、规格、数量、状况、交付时间、交付地点和交付方式等无误后,签发公水联运运单。

7.3 装卸分拣

7.3.1 货物装卸时间应符合船期要求。

7.3.2 货物装卸时,按照安全作业规范要求及货物外包装指示,保障装卸安全。

7.3.3 货物分拣应做好记录,分拣完毕及时办理手续。

7.4 运输

7.4.1 应按照约定的时间、路线开展运输服务。

7.4.2 应按照合同要求进行运输,按照货物性质选择合适的运载单元。

7.5 中转、换装

7.5.1 应提前通知下一环节分包商、装卸节点,按照分工提前做好换装准备工作。

7.5.2 换装时应减少非必要的货物拆解分装,运用快速换装转运设备,减少换装时间。

7.5.3 中转、换装时,应保障人员及货物的安全,将货损控制在合同约定的范围之内。

7.6 货物交付及结算

7.6.1 按照合同约定的时间交货,提前告知收货人交付时间及地点。要求收货人自提的,应通知收货人按照约定的时间、地点取货。

7.6.2 货物交付时,应核对运单及收货人身份,并协助收货人检查货物。

7.6.3 若出现货物数量、质量存在异常时,现场工作人员应做好异常记录,及时通知相关各方,必要时进行拍照取证。

7.6.4 货物交付完毕,公水联运经营人应及时要求收货人办理确认手续,纸质形式签字确认的采用邮寄或者电子扫描件的形式交还托运人;电子形式确认的,及时将运输完成信息发送至托运人。

7.6.5 公水联运经营人应按照合同约定的支付方式及支付时间进行结算。

7.7 责任与理赔

7.7.1 公水联运经营人负责履行公水联运合同,对全程运输负责。

7.7.2 公水联运经营人将运输、转运、仓储等部分任务委托给分包商履行的,公水联运经营人仍然对

全程运输负责。

7.7.3 多式联运经营人、分包商在承接运输任务时应在保险公司投保。

7.7.4 货物在某一运输区段发生损毁，公水联运经营人、分包商按照有关法律规定或根据合同约定承担赔偿责任；当货物损毁区段不能确定时，根据有关法律规定及合同约定承担损害赔偿责任。

7.7.5 货物灭失的赔偿额，按照货物的实际价值计算或双方共同协商；货物损坏的赔偿额，按照货物受损前后的实际价值差额或货物修复费用计算。货物的实际价值，包括货物装载时的价值、保险费、运费。

8 公水联运服务评价指标

8.1 货损率

指在统计期内损失的物品数量占应交付物品总量的比率。按以下公式计算：

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

8.2 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。按以下公式计算：

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

8.3 送达准时率

指在统计期内合同约定的时间内送达的订单数占订单总数的比率。按以下公式计算：

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

8.4 提货准时率

指在统计期内在合同约定的时间内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。按以下公式计算：

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

8.5 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。按以下公式计算：

$$\text{有效投诉率} = \frac{\text{客户有效投诉的订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

注：有效投诉是指由公水联运经营人引起，经查证确属公水联运经营人过失的客户投诉。

8.6 意见反馈时间

指从客户提出意见后到客户收到反馈意见所用的时间，以小时为单位。

8.7 投诉反映时间

指从接到客户投诉到反馈客户所用的时间，以小时为单位。