

T/HNTS

河 南 省 团 体 标 准

T/HNTS 0003—2023

1. 卡车航班服务规范
2. 卡车航班服务流程
3. 卡车航班服务评价
4. 附录A(资料性) 卡车航班服务规范

卡车航班服务规范

2023-9-1 发布

2023-10-1 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 卡车航班经营人基本要求	1
5 卡车航班服务要求	2
6 卡车航班流程要求	2
附录 A (资料性) 卡车航班流程图.....	4

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：河南全程物流有限公司、河南航空货运发展有限公司、郑州综合交通运输研究院有限公司、河南新百福国际物流有限公司、河南新起点运输有限公司、河南诺畅国际货运代理有限公司、河南航达国际货运代理有限公司。

本文件主要起草人：宋健、杨勇超、冯全领、王利娟、刘松杰、王芳、王鹏、齐梦茹、冀功贤、黄宇、李丽芳、张秋香、赵颜。

卡车航班服务规范

1 范围

本文件规定了卡车航班的术语和卡车航班经营人基本要求、卡车航班服务及流程等要求。
本文件适用于从事卡车航班服务的经营企业的管理、操作等。

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 1589	汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值
GB/T 18354	物流术语
GB/T 24360	多式联运服务质量要求
GB/T 42184	货物多式联运术语
JT/T 1092—2016	货物多式联运术语
JT/T 1178	营运货车安全技术条件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 卡车航班

与航空班线紧密衔接以实现航空货物快速转运的卡车班线组织形式。

[来源：JT/T 1092—2016，2.10]

3.2 空陆联运

采用航空和公路或铁路两种运输方式为主完成的多式联运。

[来源：GB/T 42184—2022，4.4]

3.3 卡车航班经营人

与托运人签订卡车航班运输合同并以承运人的身份对运输过程承担全程责任的当事人。

3.4 卡车航班信息平台

提供卡车航班公共信息查询、数据交互共享、业务办理等公共服务功能的信息平台。

4 卡车航班经营人基本要求

4.1 应有健全的安全生产管理制度，包括安全生产责任制度、安全生产业务操作规程、安全生产监督检查制度等。

4.2 应具备航空集装器转运操作及管控能力。

4.3 应具备符合规定的道路货物运输资质和运输车辆。

4.4 车辆应符合以下要求：

- a) 技术性能应符合 JT/T 1178 的要求；
- b) 外廓尺寸、轴荷和质量限值应符合 GB/T 1589 的要求；
- c) 应安装卫星定位系统。

4.5 车辆驾驶人员应符合以下要求：

- a) 具备驾驶证、营运资格证等证件，且与所驾驶车辆相符；

b) 服从调配，认真执行运输作业计划，按时完成各项运输任务。

4.6 与航空承运人签订空陆联运服务协议，协议内容应包含以下内容：

- a) 车辆类型；
- b) 航空集装箱类型；
- c) 航空集装箱装载限重；
- d) 可运输的货物种类。

4.7 宜建立卡车航班信息平台，具备空陆运输信息共享、卡车航班订单管理、报关、报检、金融结算等多种功能。

4.8 应编制相应的航班号、班期和时刻，并对外公布。

4.9 承运国际货物的，应有符合海关监管要求的库房、人员、车辆及设备。

5 卡车航班服务要求

5.1 应根据客户要求，严格把关卡车航班运输环节，保证货物完好、信息安全、作业安全、环境安全。

5.2 应确保合同签订、单据签发、货物交付、信息处理、结算等服务的准确无误。

5.3 应设计合理的卡车航班服务方案，优化服务过程，降低运输成本。

5.4 应严格保守客户信息，未经允许不私自转发给他人。

5.5 当客户咨询问题或询问货物操作进度时，应及时回复。

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

5.7 与非宽体飞机联运的货物，每件货物重量不宜超过 80 kg；与宽体飞机联运的货物，每件货物重量不宜超过 250 kg。

6 卡车航班操作流程

6.1 装车前准备

6.1.1 根据收到的预报运单货物尺寸信息，现场测量货物尺寸，调度适宜车型的运输车辆。

6.1.2 调度车辆后应及时与车辆驾驶人员核对车辆信息，并制作车单，同时通知对应报关行。

6.1.3 将车单汇总发送至装车现场并通知工作人员装车。

6.2 运输信息上报

6.2.1 审核客户提供的运输信息。

6.2.2 将车单信息填报至卡车航班信息平台。

6.3 货物出库

6.3.1 货物办理提单后出库进行货物交接。

6.3.2 交接时应复核货物的名称、性质、数量、重量、体积等信息是否与客户申报信息一致。

6.4 货物装卸车

6.4.1 运输车辆进场后，停靠于作业区，等待装车。

6.4.2 货物装车时，发生特殊情况应及时通知相关部门和人员。

6.4.3 装车完毕，应及时清点装车数量是否与装车单一致，对所装载货物、件数、单号拍照留证。

6.4.4 运输车辆出发前，应检查随车文件是否携带齐全。

6.4.5 货物卸车时，应核对货物数量，检查货物是否出现包装破损、粉末渗漏等异常情况，对所卸载货物、件数、单号拍照留证。

6.5 报关报检

6.5.1 货物应在起运前办理海关、检验检疫等联检手续。

6.5.2 国际货物办理海关手续，应由海关工作人员对航空主运单、分运单、交接清单、监管文件及海关关封等进行核对验关。

6.5.3 出关货物在装车完毕后，海关应加锁，到达目的地海关后拆封。

6.6 车辆在途跟踪

- 6.6.1 车辆运输途中，应及时更新实时位置信息。
- 6.6.2 对运输途中的异常反馈，卡车航班经营人应及时处理。

6.7 货物交付与结算

- 6.7.1 货物到达前，卡车航班经营人应及时将到达时间、地点通知收货人。
- 6.7.2 当货物数量、质量异常时，现场工作人员应做好详细的记录并拍照留取证物。对于标签标识脱落、不易辨别的货物，应慎重查明后再交付。
- 6.7.3 若收货人不能及时收货或拒绝收货，宜根据合同及相关法律或惯例妥善处理。
- 6.7.4 收货人签收后应及时签订签收单，作为结款单证留存。
- 6.7.5 托运人按照合同约定方式支付结算。

6.8 投诉处理

- 6.8.1 卡车航班经营人应建立回访机制，定期回访客户。
- 6.8.2 投诉应在承诺的期限内进行处理，逾期无法有效处理的，应向投诉者反馈。
- 6.8.3 所有投诉均应留有记录，并提供投诉处理进度查询，将处理结果及时反馈给投诉者。

附录 A
(资料性)
卡车航班流程图

