

云浮市交通运输局

云浮市交通运输局关于印发《云浮市多式联运运营服务规范标准（试行）》的通知

各县（市、区）交通运输局，局所属各单位、局机关各科室、市辖区各企业：

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，大力发展我市多式联运，推动各种交通运输方式深度融合，进一步优化调整运输结构，提升综合运输效率，降低社会物流成本，促进节能减排降碳，根据《云浮市人民政府办公室关于印发云浮市推进多式联运发展优化调整运输结构实施方案的通知》（云府办〔2023〕8号）工作要求，结合我市实际，我局研究制定了《云浮市多式联运运营服务规范标准（试行）》，现予以印发，请各地认真遵照执行。



抄送：市道路运输行业协会

云浮市多式联运运营服务规范标准

一、范围

本规范规定了公路、铁路、水路运营服务的相关术语和定义，规定了联运业务中经营主体、设施设备、信息管理、运营、合同、订单、权责理赔等方面的要求和多式联运服务质量评价。

本标准适用于多式联运运营服务业务。

二、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/T 191 包装储运图示标志

GB/T 18804 运输工具类型代码

GB/T 24360 多式联运服务质量要求

JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求

JT/T 1110 多式联运货物分类与代码

三、术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

（一）多式联运

联运经营者受托运人、收货人或旅客的委托，为委托人实现两种以上运输方式（含两种）或两程以上（含两程）运输的衔接，以及提供相关运输物流辅助服务的活动。

[GB/T 18354-2006, 定义4.13]

(二) 多式联运经营人

与托运人签订多式联运合同，并对运输过程承担全程责任的当事人。

(三) 全程负责

多式联运经营人承担的从接收货物到交付客户手中的全过程责任。

[JT/T 1092-2016, 定义7.7]

四、基本要求

(一) 多式联运服务各方应提供安全、准时、经济、绿色的服务质量；

(二) 多式联运各参与方应诚信经营，按《公路水路行业安全生产信用管理办法（试行）》《铁路运输业信用管理暂行办法》《广东省关于道路运输企业诚信评价的管理办法》等进行信用记录；

(三) 多式联运作业应采用标准化、专业化的载运工具和载运设备开展；

(四) 在满足客户要求下，多式联运经营人、承运人应优先选择水路、铁路联运运输组织方案。

五、服务主体

(一) 应具有各种运输方式、运输知识、经验和能力的专业队伍，建立多式联运路线，并在所经营的各条联运线路上具备由分支机构、代表或代理人等组成的完整业务服务网络；

(二) 拥有较强的资金配套能力，能够适时提升联运能力；

(三) 具备先进的多式联运设施设备和运载单元，能够快速开展中转作业；

(四) 拥有先进的信息管理系统，实现不同运输方式的信息整合、应用；

(五) 具有充足稳定的适箱（厢）或其他货源；

(六) 应与实际承运人、场站经营人之间存在长期的合作协议；

(七) 拥有符合要求的多式联运运单；

(八) 不仅要对联运全程负责，根据合同要求还必须对实际承运人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；

(九) 能够提供联运“最后一公里”的仓配方案；

(十) 不得承运国家相关部门禁止运输的物品。

六、设施设备

(一) 集疏运系统总体健全，具备联运专用站场建设或改造条件；

(二) 运输通道内包含两种以上的运输方式，且衔接顺畅；

(三) 具备智能化、标准化的货物中转作业所必需的机械设施和运载单元，提高联运换装转运自动化水平；

(四) 具有相应的信息管理系统；

(五) 具备货物装卸、分拣、换装、拼箱、堆放、仓储、箱管、交付等功能;

(六) 具备必要的内陆口岸功能;

(七) 能提供配套服务及相关增值服务。

七、运输工具

(一) 运输工具应符合 GB/T 18804 的分类, 并与所承运货物的运输要求相适应;

(二) 使用符合货物性质的运输工具, 不应使用达到报废年限的运输工具;

(三) 运载单元应用应尽可能减少货物倒载换装, 鼓励使用符合国家相关标准的集装箱为多式联运运载单元。

八、信息化

(一) 应实现联运运输信息的互联互通;

(二) 信息管理功能包含但不限于运输管理、仓储管理、客户管理、结算、保险等功能, 应满足管理部门的统计需求。

九、运营

(一) 货物

1. 承运货物宜符合 JT/T 1110 的有关分类;

2. 货物包装应符合 JT/T 385 的要求, 并应按照 GB/T 191 的规定配备运输标志和包装储运图示标志。

(二) 组织

1. 运输工具组织。应根据实际情况, 结合多式联运货流路径细化每个网络节点的运输工具编组, 制定切实可行的

组织办法，优先考虑同一发货地点、同一到站的始发直达货物的运输工具组织安排；

2. 货源组织。应加强市场分析，充分发挥营销组织作用，加强对货运吸引范围的市场调研和货源货流分析预测，掌握货源分布、货流变化、货运需求特点；

3. 计划安排组织。应优先安排货源集中地的装车计划，按照直达优先、包运优先的原则，优先编制同方向整批直达的货运计划；

4. 运输组织。应优先考虑水路、铁路联运，提高联运比例；

5. 换装方案组织。应根据节点装卸组织管理模式、人员素质、设备情况的不同安排适应的换装方案。

（三）路径

1. 在线路能力满足的条件下，应尽量选择经济、节能、环保的运输路径；

2. 所选择的运输路径能满足运能提升，并且后期扩能改造建设投资较小；

3. 应有良好的经济效益和社会效益。

（四）运价

1. 制定和调整联运运价时，应遵循价值规律，反映经营成本和市场供求关系，根据不同运输条件实行差别定价，确定合理联运价格；

2. 通过合理的运价以促进各种运输工具之间的分工和运输；

3. 联运过程中，水运、公路、铁路不同区段运输所产生的费用应根据不同区段的运价体系计收；

4. 多式联运经营人应根据市场供求关系，向托运人提供全程统一运价；

5. 多式联运运费由多式联运经营人与每段实际承运人结算运费。

（五）信息服务

1. 向上下游客户提供货物位置、状态等信息在线服务；

2. 货物、运单等信息要准确、完整、及时地录入信息管理系统，系统中运单格式应统一规范，相关信息应至少保存 2 年；

3. 多式联运信息平台应实现多种运输方式信息共享的服务支持；

4. 应防止客户信息的泄露及不正当使用，并且在发生或可能发生信息泄露或不正当使用时，应立即采取措施补救，告知相关信息主体；

5. 应制定完备的信息安全管理制度，依法取得安全认证。

（六）合同

多式联运经营人应根据托运人意愿与托运人或其代表依法签订多式联运合同，并履行合同约定。多式联运合同应包括但不局限于：

1. 双方权利和责任；

2. 合同价款及结算方式；

3. 运单格式及效力;
4. 货物收取及交付方式;
5. 突发事件处理;
6. 索赔理赔规定;
7. 免责条款;
8. 客户投诉处理及意见反馈方式、期限。

(七) 运单

1. 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, 确认货物状态无误后, 签发多式联运运单。运单一经签发, 多式联运经营人应根据合同约定, 负责完成或组织完成货物的全程运输。

2. 多式联运运单应与签订的运输合同相对应, 至少包括以下内容:

- (1) 货运单号码;
- (2) 始发地址及日期、收货地址及日期;
- (3) 托运人姓名、联系方式; 收货人姓名、联系方式;
- (4) 多式联运经营人名称及联系电话;
- (5) 运输路线;
- (6) 运费;
- (7) 保险金额;
- (8) 付款方式;
- (9) 交货方式;
- (10) 品名及代码;
- (11) 规格及数量;

(12) 运价;

(13) 运输要求。

3. 联运运单应一式多联, 分别用于统计管理、托运人存查、承运人运输、收货人提货等, 便于各方参与人留存。

十、运输服务

(一) 作业

1. 订单受理

(1) 应根据合同约定提供下单方式;

(2) 应按运输合同明确计价及收货方式。计价标准可以为件数、体积或者重量, 收货方式可以为提货或者自送。

2. 收取货

(1) 按照客户下单时明确的时间、地址及时准确地收取货物, 并按照客户提供的货物清单检查货物品名、规格、数量等是否符合要求, 做好记录, 做到账物相符;

(2) 接收货物时应对货物进行检查, 确认货物状况、交付时间、交付地点和交付方式等要求无误后, 签发多式联运运单, 按照托运人的要求, 多式联运运单可以是可转让单据, 也可以是不可转让单据。

3. 装卸分拣

(1) 货物装卸时间应符合船期、班列等信息要求;

(2) 货物装卸应按照安全作业规范要求, 保障装卸过程的安全;

(3) 装卸货时, 应点交清楚, 检查货物完好状态, 严格按照货物外包装上的指示标志

(4) 进行操作；

(5) 货物分拣应做好记录，分拣完毕及时办理手续，分拣过程中不应有人为造成的货损货差；

(6) 货物分拣应采用机械化作业，减少手工操作。

4. 运输

(1) 应按照约定的时间、路线开展运输任务；

(2) 各运输环节的组织协调、突发状况及相关手续办理由多式联运经营人负责；

(3) 运输过程应根据合同要求、货物性质等选择合适、标准的运载单元，运载单元应有清晰、完整、规范的标识。

5. 中转、换装

(1) 应及时通知下级承运人、装卸作业节点按照分工提前做好换装准备工作；

(2) 应及时办理相关手续，注意多式联运运单交接，并做好相关记录；

(3) 换装转运环节应减少货物的拆解分装，宜采用快速换装转运专用设备，减少换装时间；

(4) 中转期间注意人员和货物的安全，确保中转期间货损、货差等异常情况在合同约定的合理范围之内，并将异常情况记录于运单之中。

6. 交货

(1) 按照合同约定的承诺期限内向收货人发出到货通知，告知收货人预计到达的时间、地点，并与收货人明确交

付时间和地点。要求收货人自提的，收货人自行前往约定的时间和地点取货；

(2) 货物交付时，多式联运经营人应核对正本运单和收货人身份，并协助收货人检查货物；

(3) 若发现货物数量、质量异常，现场工作人员应做好异常记录，经双方签字确认，并及时通知相关各方；必要时可进行拍照或摄像，以保留证据。对于标签标识脱落、不易辨认的货物，应慎重查明、重补标签后再交付；

(4) 货物交付完毕，多式联运经营人应及时将收货人签字确认的相关运单和记录交还给托运人。

7. 结算

(1) 多式联运经营人应按合同约定方式收费；

(2) 多式联运经营人应按合同约定方式与托运人、承运人进行运费结算。

(二) 责任与理赔

1. 多式联运经营人负责履行或者组织履行多式联运合同，对全程运输承担全程负责的责任；

2. 多式联运经营人将货物运输或者部分运输委托给实际承运人履行的，多式联运经营人仍然对全部运输负责；

3. 多式联运经营人可以与参加多式联运的各区段承运人，就多式联运合同的各区段运输约定相互之间的责任，但该约定不影响多式联运经营人对全程运输承担的义务；

4. 货物的毁损、灭失发生于多式联运某一运输区段的，多式联运经营人的赔偿责任和责任限额，适用调整该区段运

输方式的有关法律规定；货物毁损、灭失发生的运输区段不能确定的，依照有关法律规定承担损害赔偿责任；

5. 多式联运经营人可根据合同对因承运人及其代理人、受雇人对货物造成的灭失或损坏承担连带责任；

6. 因托运人托运货物时的过错造成多式联运经营人损失的，即使托运人已经转让多式联运运单，多式联运经营人依然有权向托运人追偿损害赔偿责任；

7. 对因托运人包装不良或者所收取的货物的品名、标志、包数或者件数、重量、体积与托运订单信息不一致而对多式联运经营人造成损失的，多式联运经营人有权向托运人追偿赔偿责任；

8. 多式联运经营人应当按照合同约定向托运人收取运费；

9. 货物灭失的赔偿额，按照货物的实际价值计算；货物损坏的赔偿额，按照货物受损前后实际价值的差额或者货物的修复费用计算。货物的实际价值，包括货物装车（船）时的价值、保险费、运费。

十一、多式联运服务评价

服务评价指标参照GB/T 24360。