

ICS 03.220.01
CCS S91

T/HNTS

河南省团体标准

T/HNTS 0002—2023

1 范围	
2 规范性引用文件	
3 术语和定义	
4 多式联运经营人基本定义	
5 多式联运经营人基本要求	
6 多式联运经营人服务流程	
7 多式联运经营人服务质量评价指标	

多式联运经营人服务规范

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 多式联运经营人基本要求	1
5 多式联运经营人服务要求	2
6 多式联运经营人服务流程	2
7 多式联运经营人服务质量评价指标	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：郑州综合交通运输研究院有限公司、郑州国际陆港开发建设有限公司、河南现代公铁物流有限公司、一拖(洛阳)物流有限公司、河南水投兴洲港务有限公司、河南全程物流有限公司、上海文景信息科技有限公司、河南省顺丰速运有限公司。

本文件主要起草人：王芳、王鹏、齐梦茹、冀功贤、蒋桂勇、索成义、焦国庆、李波、马良、乔思钦、代玉涛、冯全领、吴俊峰、王红梅、张秋香、赵颜。

多式联运经营人服务规范

1 范围

本文件规定了多式联运经营人的基本要求、服务要求、服务流程及质量要求等。
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 42184 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

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联合运输经营人。

[来源：GB/T 42184-2022，8.2]

3.2

多式联运服务

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。

[来源：GB/T 24360-2009，3.3]

3.3

多式联运合同

由多式联运相关法律关系主体签订，明确货物多式联运需求方和提供方、货物数量及质量、服务内容、价款或者报酬、履行期限、地点和方式、违约责任、解决争议方法、权利义务等内容的约定。

[来源：GB/T 42184-2022，9.2]

3.4

多式联运运单

由多式联运承运人签发的，证明多式联运合同和货物由承运人接管，用于记录多式联运原始运输信息及服务约定，并可在不同运输方式之间流转的一种单证。

[来源：GB/T 42184-2022，9.3]

4 多式联运经营人基本要求

4.1 资质要求

多式联运经营人应具有合法的航空运输、铁路运输、国内水路运输、道路运输、邮政运输、快递业务、无船承运、国际船舶运输、国际货运代理经营资质中的至少一种资质。

4.2 人员要求

从事多式联运服务的工作人员，应具备物流管理、货运代理、多式联运等基本的专业技能。

4.3 管理制度

多式联运经营人应具备健全的管理制度，包含多式联运合同要求、多式联运单证要求、运输管理制度、安全作业规范、紧急预案管理、信息安全管理等制度。

5 多式联运经营人服务要求

5.1 运输通道

提供公铁联运、铁水联运、公水联运、空陆联运或其他联运通道中的一种及以上。

5.2 设施设备

宜自有或租赁多式联运站场、运输工具及设备资源，或具备较强的运力整合能力，为托运人提供符合多式联运需要的运输工具。

5.3 信息系统

5.3.1 应拥有提供多式联运公共信息查询、数据交互共享、政务集成办理等公共服务功能的信息平台。

5.3.2 宜拥有整合托运人、实际承运人、多式联运经营人等多方信息资源，实现货物、运输工具、站场等信息高效匹配，服务于多式联运作业、管理、决策等方面的应用系统。

5.4 全程负责

承担从接收货物到交付客户手中的全过程责任，如赔偿责任、违约责任等。

5.5 资源整合

能够整合相关资源，拥有覆盖客户业务范围、满足客户需要的经营网络。

6 多式联运经营人服务流程

6.1 托运信息确认

6.1.1 确认货物信息

多式联运经营人应向托运人确认货物的名称、性质、数量、重量、体积、包装、价值等真实状况。

6.1.2 确认运输需求

多式联运经营人应向托运人确认货物接收和交付的地点、时间、方式。

6.1.3 确认服务项目

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、分拆、拼装、包装、保险等服务项目。

6.2 多式联运方案设计

6.2.1 客户需求分析

1) 考虑货物信息：货物数量、重量、体积、包装、性质（是否为冷藏品、危险品、易碎品、易腐蚀品等）等。

2) 考虑运输质量：客户对货物到达时间、费用、运输方式的偏好，货物质量安全保证等要求。

6.2.2 制定运输线路

1) 根据客户的需求制定联运线路，计算每条线路的运输成本，选择最优路径。

2) 列出每种方案可能出现的风险，制定相应的防范措施。

6.3 合同签订和运单签发

6.3.1 合同签订

多式联运合同的内容应包括但不限于：

- 1) 双方权利和责任；
- 2) 多式联运经营人资质
- 3) 多式联运货物；
- 4) 多式联运组织方案；
- 5) 服务费用和支付方式；
- 6) 多式联运单据；
- 7) 多式联运赔偿责任及限额；
- 8) 违约责任；
- 9) 合同争议解决方式；
- 10) 其他。

6.3.2 运单签发

多式联运经营人或其代理人在接收货物时应应对货物进行检查，确认货物状况无误后，签发多式联运运单。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过程运输。

6.4 分包商的选择和管理

6.4.1 分包商选择

多式联运经营人应对分包商进行全面评估，评估内容至少包括：

- 1) 分包商的资质，包括注册资金、经营范围、信誉等。
- 2) 分包商的货物追踪、信息处理能力，能否为客户提供及时、准确、可靠的货物运输信息。
- 3) 分包商是否具有完成该项服务并承担相应风险的财物能力。

6.4.2 分包商的管理

- 1) 多式联运经营人应根据多式联运合同，清晰划分运输环节，明确各环节分包商的责任。
- 2) 多式联运经营人对长期合作的分包商应进行定期考核。

6.5 运输

- 1) 多式联运经营人根据多式联运合同和方案，及时准备好相关单据，提前联系分包商进行订箱、订舱、订班列、订车次等事务，为货物的通关、装卸、转运等环节做好准备。
- 2) 应根据合同要求、货物性质等选择合适的标准化运载单元，运载单元应有清晰、完整、规范的标识。
- 3) 应按照约定的时间、线路开展运输任务，保证各阶段运输活动连续有序进行。
- 4) 多式联运经营人应与各环节分包商保持密切联系，保证货物按时送达。当货物无法按时送达或发生损坏时，应及时通知客户。

6.6 信息查询

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公共信息查询服务。

6.7 货物交付

- 1) 货物送达后，多式联运经营人应及时将时间、地点等信息通知收货人。
- 2) 多式联运经营人应协助收货人检查货物。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及时通知相关各方。
- 3) 货物交付后，多式联运经营人应及时将收货人签字的运单和记录反馈给托运人。
- 4) 若收货人不能及时收货或拒绝收货，多式联运经营人应主动与客户沟通，并根据多式联运合同及相关法律或惯例妥善处理。

6.8 货物结算

- 1) 多式联运经营人应按照合同约定方式收费。
- 2) 多式联运经营人应按照合同约定方式与托运人、分包商进行费用结算。

6.9 售后与投诉

6.9.1 售后

多式联运经营人应建立回访机制，定期回访客户。

6.9.2 投诉

- 1) 投诉应在多式联运合同承诺的期限内进行处理。
- 2) 所有投诉都应有记录，并提供投诉处理进度查询。
- 3) 投诉结果应及时反馈给客户。

6.10 理赔

1) 若货物的毁损、灭失发生的运输区段能够确定，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法律规定。如果无法确定货物的毁损、灭失是发生在某一运输区段的，依照相关法律承担损坏赔偿责任。

2) 多式联运经营人收到客户理赔要求时，应在合理的期限内做出答复，按照多式联运合同及相关法律和惯例确定责任划分，在规定的时间内完成理赔。

7 多式联运经营人服务质量评价指标

7.1 货损率、货差率、送达准时率、提货准时率、回单准时率、回单完整率、有效投诉率、信息反馈时间、投诉响应时间：按照 GB/T 24360 进行评价。

7.2 标准化运载单元使用率：货物吞吐量中采用标准化集装箱、周转箱、托盘的比例。

7.3 多式联运电子单证使用率：电子单证运单数/总运单数×100%。

7.4 多式联运换装 1 小时完成率：1 小时内货物从一种运输工具换载到另一种运输工具的数量占比。