

## 江苏省地方标准

DB32/T 3575—2019

---

### 快速货运服务规范

Service standards of express freight

2019-04-08 发布

2019-04-30 实施

---

江苏省市场监督管理局 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 服务流程及要求 .....	2
6 评价与改进 .....	3
附录 A (规范性附录) 服务评价指标及计算方法 .....	4
参考文献.....	6

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省交通运输厅提出并归口。

本标准主要起草单位：江苏省交通运输厅运输管理局、江苏省交通物流协会、苏州市运输管理处、江苏苏汽国际物流集团有限公司、江苏金陵交运集团有限公司、江苏天鹅快运有限公司、苏州康诚仓储有限公司、江苏速通物流有限公司。

本标准主要起草人：杨桂新、汪学君、杜彬、梅炜、徐刚、甄珊珊、缪虹光、聂丽莉、高仁荣、张靓、齐勇、邹华、程桂华、丁幼奇。

# 快速货运服务规范

## 1 范围

本标准规定了快速货运服务的基本要求、服务流程、服务评价方面的服务要求,并提出了服务评价的若干关键指标。

本标准适用于江苏省道路运输企业从事的零担货物快速运输业务,不适用于危险货物运输。

## 2 规范性引用文件

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。

JT/T 620 零担货物道路运输服务规范

JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**快速货运** **express freight**

以零担货物为服务对象,以高等级公路网为基础,依托站场及信息技术,实现货物和信息安全、准确、快速流动的运输服务方式。包括业务受理、存储、装卸、运输、配送与交付等过程。

### 3.2

**集配站场** **centralized distribution center**

以场地设施为依托,具有货物集散、存储、分拣、装卸、搬运、中转、分拨、信息处理等功能的场所。

## 4 基本要求

4.1 应建立完善的质量、安全、人事、培训和应急管理 etc 制度。

4.2 有固定办公场所,场所内设有服务公示牌,公示内容包括运营线路、起讫地里程与站点、运送班次、运送时效、计费方式、服务承诺、服务热线等。公布禁运物品、限运物品和凭证运输物品名录。

4.3 货物起讫点应配备自有或长期租用的集配站场,具备货物存储的条件。集配站场配备的装卸机械设备、计量器具、封装器械等辅助设备应与日常货物吞吐能力相适应,并定期进行维护更新(需符合国家相关管理规定)。

4.4 每条货运班线应配备与班次数相适应的专用干线运营车辆,运营车辆数量应满足线路班次运营要求。运营车辆宜为厢式货车或集装箱车,车辆应当安装、使用具有行驶记录功能的定位装置。

4.5 配备稳定、安全、可靠的运输信息服务系统,满足接单、运营调度、仓储、结算、查询、货物跟踪、运单管理等服务过程对信息采集、处理、存储、传输和交换的要求。

4.6 服务人员应统一着装或挂牌上岗作业。