



团 体 标 准

T/CMSTA 002—2024

公路零担专线物流服务规范

Logistics service specification for highway LTL transportation

2024-08-09 发布

2024-08-09 实施

中国物资储运协会 发 布
中国标准出版社 出 版

目 次

前言 III

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 2

 4.1 合规要求 2

 4.2 准确要求 2

 4.3 人员要求 2

 4.4 设备设施要求 2

 4.5 数字化要求 3

 4.6 单证要求 3

5 服务要求 3

 5.1 服务内容 3

 5.2 集货 3

 5.3 运输 4

 5.4 中转配送 4

 5.5 异常处理 5

6 服务保障 5

7 服务评价与改进 5

 7.1 服务能力与质量评价 5

 7.2 服务改进与提升 6

附录 A（规范性） 单证信息内容 7

附录 B（资料性） 评价指标体系 8

附录 C（资料性） 指标计算方式 10

 C.1 订单处理正确率 10

 C.2 订单准时送达率 10

 C.3 运输货损率 10

 C.4 货损赔付率 10

 C.5 客户满意度 10

 C.6 有效投诉率 10

 C.7 投诉处理及时率 10

 C.8 投诉处理满意度 10

 C.9 电子化单证率 11

C.10 货物识别技术应用率 11

C.11 货物物流状态追踪率 11

参考文献 12

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国物资储运协会提出并归口。

本文件起草单位：临沂商贸物流科技产业研究院、山东大集物流科技集团有限公司、中国物资储运协会、中国标准化研究院、北京中储创新供应链管理有限公司、山东现代物流科技产业研究院有限公司、山东知临信息技术有限责任公司、山东致胜供应链管理有限公司、义乌国际陆港集团有限公司、临沂金星供应链管理有限公司、数之链(山东)供应链集团有限公司、山东省物流与交通运输协会、河南省物流协会、北京祥龙物流(集团)有限公司。

本文件主要起草人：张家玮、潘明明、孙思永、李凌云、李勇昭、张华、高昂、孙百惠、蒋辉、张爱强、吴鹏飞、潘俊旭、全凯、侯鹏、白先卫。

公路零担专线物流服务规范

1 范围

本文件规定了公路零担专线物流服务的基本要求、服务要求、服务保障、服务评价与改进等方面的内容。

本文件适用于公路零担专线物流服务。

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 191 包装储运图示标志
GB 1589 汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值
GB/T 2934 联运通用平托盘 主要尺寸及公差
GB/T 18354 物流术语
GB/T 24359—2021 第三方物流服务质量及测评
GB/T 33449 物流单证基本要求
JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求

3 术语和定义

GB/T 18354 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

零担运输 less-than-truck-load transport; LTL transport

一批货物的重量、体积、形状和性质不需要单独使用一辆货车装运，并据此办理承托手续、组织运送和计费的运输活动。

[来源：GB/T 18354—2021, 4.14]

3.2

公路零担专线 highway LTL transportation

起讫点与经停点相对固定线路的公路零担运输。

3.3

公路零担专线物流 highway LTL transportation logistics

基于公路零担专线(3.2)开展的相关物流活动。

3.4

零担运输经营者 LTL carrier

从事公路零担专线(3.2)运输的企业或个体经营者。

3.5

服务质量 service quality

零担运输经营者能够满足规定、约定以及托运人需求的特性的程度。