



中华人民共和国国家标准

GB/T 20924—2007

道路货物运输服务质量评定

Service quality evaluation for freight transportation by road

2007-05-15 发布

2007-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 评定规则	1
4 质量总要求	1
5 基本要求	3
6 运输服务设施设备	4
7 货物承运过程的服务质量	5
8 调度与运输过程的服务质量	7
9 装卸与交接过程的服务质量	8
10 货物运输服务质量总评定	9

前 言

本标准由中华人民共和国交通部提出。

本标准由交通部、全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)归口。

本标准起草单位:由交通部公路科学研究院、天津市交通委员会、浙江省金华市公路运输管理处。

本标准主要起草人:唐辉、陈琪明、王昌军、潘锦忠、崔建明。

道路货物运输服务质量评定

1 范围

本标准规定了道路货物运输服务的质量总要求、基本要求、运输服务设备设施、货物承运过程的服务质量、调度与运输过程的服务质量、装卸与交接过程的服务质量和货物运输服务整体质量评定的要求和规则。

本标准适用于经营性物流或货运企业、道路货物运输主管部门和其他相关单位。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 191 包装储运图示标志(GB/T 191—2000,eqv ISO 780:1997)

JT 617 汽车运输危险货物规则

3 评定规则

评定内容共分7部分，对于每个部分的评定要素都给出了相应的参考分值。在操作时也可根据具体的评价主体、评价对象、考核目标以及考核阶段等对每项的分值作适当调整。

每小项扣分最多扣至该项规定得分为0止，不计负分。

4 质量总要求

质量总要求包括安全、准时准确运输和服务3部分，满分160分。其中安全60分，准时准确运输50分，服务50分。

质量总要求评定见表1。

表1 质量总要求评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
1.1	安全		60			
1.1.1	树立安全第一,预防为主的思想	1)企业主要领导未能实行安全岗位责任制	8	8		
		2)未定期召开安全生产会议,安全工作不落实		3		
		3)未定期进行安全教育		2		
1.1.2	建立、健全道路货物运输安全制度,并应严格执行	1)安全制度不健全	6	3		
		2)有安全制度,未严格执行		3		