

团体标准

T/ZHPA 5—2022

多式联运 水公铁转运服务规范

Intermodal transportation: service specification for water-road-rail transfer

2022-12-16 发布

2022-12-19 实施

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 基本要求	2
5 服务提供者要求	2
5.1 联运经营人要求	2
5.2 港口服务提供者要求	3
5.3 公路运输服务提供者要求	3
5.4 铁路运输服务提供者要求	3
6 服务提供	3
6.1 信息提供	3
6.2 需求确认	3
6.3 方案设计	3
6.4 协议签订	3
6.5 港口转运服务	4
6.6 公路转运服务	5
6.7 铁路转运服务	6
6.8 单据与信息流转	6
7 运营安全	6
8 服务评价与改进	6
8.1 一般要求	7
8.2 投诉与回访	7
8.3 评价	7
8.4 持续改进	7
参 考 文 献	8

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。

本文件由珠海港控股集团有限公司提出。

本文件由珠海市港口协会归口。

本文件起草单位：珠海市交通运输局、珠海市轨道交通局、珠海港控股集团有限公司、珠海国际货柜码头（高栏）有限公司、珠海港高栏港务有限公司、珠海高栏港铁路股份有限公司、珠海港捷多式联运有限公司、珠海港物流发展有限公司、珠海港航运有限公司、珠海市横琴自由港物流有限公司、珠海鼎和质量发展有限公司。

本文件主要起草人：陈明东、蒋训龙、曹立建、周力、唐艺珊、杨晖、李世平、杨莉怡、雷昌明、刘宁、匡江峰、张兵、邱晓光、关庆欢、周世杨、刘锦力、龚诗雅、乔宝良、廖实玲、刘韵。

多式联运 水公铁转运服务规范

1 范围

本文件给出了水公铁转运服务的基本要求、服务提供者要求、服务提供、运营安全以及服务评价与改进。

本文件适用于珠海市范围内集装箱货物在水路-陆路-铁路之间的转运。

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/T 1992 集装箱术语

GB 11602 集装箱港口装卸作业安全规程

GB/T 20924 道路货物运输服务质量评定

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

JT/T 1244 国内集装箱多式联运运单

JT/T 1245 国内集装箱多式联运电子运单

JT/T 1317 理货行业服务规范

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 multimodal transportation; intermodal transportation

货物由一种运载单元装载，通过两种或两种以上运输方式连续运输，并进行相关运输物流辅助作业的运输活动。

3.2

集装箱多式联运 container multimodal transportation

以集装箱作为运载单元的多式联运形式。

3.3

转运 transfer

运载单元更换运输方式的作业活动。

3.4

托运人 shipper

本人或者委托他人以本人名义与承运人订立运输合同，并向承运人支付相应费用的一方当事人。

3.5

收货人 consignee

由托运人或发货人指定，依据有关凭证与承运人交接并收取货物的当事人或代理人。

3.6

承运人 carrier

本人或者委托他人以本人名义与托运人订立货物运输合同并承担运输责任的当事人。

3.7

分包商 subcontractor

受多式联运经营人委托，承担一个或多个环节的货物运输或提供相关辅助服务的企业。

3.8

多式联运合同 intermodal transport contract

多式联运经营人通过两种或以上运输方式，负责将货物从接收地运至目的地交付收货人，承担全程运输责任并收取全程运费的合同。

3.9

水公铁联运经营人 water-road-rail intermodal transport operator

与托运人签订水公铁联运合同，并对运输过程承担全程责任的当事人。

4 基本要求

- 4.1 自觉遵守国家法律、法规、规章及有关文件规定，守法诚信经营，公平竞争，履行社会责任，提供安全、优质的运输服务。
- 4.2 不得以不合理的运价或者其他不正当方式、不规范行为争抢货源。
- 4.3 应提供多种沟通渠道，宜通过现代信息通讯技术实现物流、资金流、信息流等信息的即时、无缝对接或流转，满足供应链各相关方合理要求，保障信息畅通，规范服务程序，为相关方提供便利。
- 4.4 审慎处理各个服务环节，保证合同签订、运输装卸、受理与交付、信息处理、结算等服务环节的准确无误。
- 4.5 水公铁转运全过程应使用符合 GB/T 1992 标准的集装箱进行运输作业。
- 4.6 提前设计合理的转运服务方案，组织协调和控制服务过程，合理控制运输成本。
- 4.7 根据托运人要求，及时完成装卸、运输、交付等环节。
- 4.8 及时处理托运人的信息查询、投诉索赔等要求。
- 4.9 诚信经营，认真履行服务承诺，健全信用管理机制，提高企业信誉。

5 服务提供者要求

5.1 联运经营人要求

5.1.1 经营网络

自有或能够整合相关方面资源，拥有相对成熟的经营网络，满足水公铁集装箱多式联运服务的要求。

5.1.2 设施设备

自有或能够整合相关资源，并符合安全、环保、质量等规定，且能满足水公铁集装箱多式联运服务需要的设施设备。

5.1.3 人力资源

从事水公铁集装箱多式联运服务的人员，应具备本岗位需要的物流管理、货运代理、多式联运等基本专业知识、专业技能和相关资质。

5.1.4 管理制度

建立水公铁集装箱多式联运服务管理制度，应当包括但不限于合同管理、单据管理、服务质量跟踪管理、服务质量考核管理等相关制度，并制定标准化作业规程。应当根据实际不断建立和完善应急预案。

5.1.5 信息系统

宜配备稳定、安全、可靠且适应水公铁集装箱多式联运业务要求的信息系统，信息系统可与水路、港口、公路、铁路经营服务相关方联通，为托运人提供及时、准确、可靠的信息服务。

5.1.6 商业信息保护

为托运人保守商业秘密，不得将对方的商业秘密和相关信息披露给第三方，因此造成的损失，应按合同约定赔偿。

5.2 港口服务提供者要求

具备港口业务经营服务的相应资质、资源及能力，可通过信息化手段与水路货运相关信息系统及联通或进行数据交换。

5.3 公路运输服务提供者要求

5.3.1 具备从事道路运输业务的相应资质，有固定经营场所和管理体系。

5.3.2 除装卸作业及装卸设备外，其余公路运输服务质量评分应不低于 GB/T 20924 规定的相应分值的 80%。

5.4 铁路运输服务提供者要求

具备铁路经营服务的相应资质、资源及能力，可通过信息化手段与铁路货运相关信息系统及时联通或进行数据交换。

6 服务提供

6.1 信息提供

6.1.1 多式联运经营人及相关参与方应将服务内容、方式、服务承诺、联系方式、投诉方式等服务信息对外公示，将费用计算方式采取及时、便利的方式进行告知。

6.1.2 宜采用信息化和移动互联网等先进技术，将相关服务信息动态及时推送至相关方。

6.2 需求确认

6.2.1 托运人应对信息真实性负责。

6.2.2 多式联运经营人应当向托运人确认货物的品名、性质、数量、重量、体积和包装等真实情况，采取必要的验视方式。

6.2.3 多式联运经营人应当向托运人确认货物接收和交付的时间、地点和方式等服务要求。

6.2.4 多式联运经营人应向托运人确认所需报关、报检、装卸、运输、保险等服务项目信息。

6.3 方案设计

6.3.1 多式联运经营人应根据托运人需求提供多式联运方案。

6.3.2 方案设计应当包括但不限于以下内容：

- 运输路线；
- 运输方式；
- 分包商选择；
- 服务费用；
- 可能存在的风险及防范措施；
- 信息服务。

6.3.3 方案与计划应及时与相关方沟通，确保方案与计划的可行性。

6.4 协议签订

6.4.1 多式联运经营人应在与托运人充分沟通、相互了解的基础上，签订能够真实表达双方意愿的、符合法律法规、行业规范的水公铁转运合同。

6.4.2 水公铁转运合同应包括但不限于以下内容：

- 双方权利和责任；
- 合同价款及结算方式；
- 运单格式及效力；
- 货物收取及交付方式；
- 突发事件处理；

- 索赔理赔规定；
- 免责条款；
- 客户投诉处理及意见反馈方式、期限。

6.4.3 合同中的承运货物应符合但不限于以下内容：

- 货物分类应符合 JT/T 1110 的要求；
- 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。

6.4.4 多式联运经营人应根据合同规定，在约定时间、地点接收托运人货物。承运货物后未能在约定或者合理期间内在约定地点交付的（除人为不可抗力因素外），视为迟延交付，因此造成的损失应由多式联运经营人承担赔偿责任。

6.4.5 多式联运经营人从承运货物时起至货物交付收货人或依照约定处理完毕时为止，除不可抗力和规定的运输损耗，有灭失、货损、货差、变质、污染的，应负责赔偿（除不属于承运责任的事项）。

6.5 港口转运服务

6.5.1 船舶进出港和靠离泊

6.5.1.1 应提醒船舶进出港和靠离泊码头应严格遵守国家有关安全管理规定，严格遵守安全操作规范。

6.5.1.2 宜协助船舶向相关管理单位完成进出港申报手续。

6.5.1.3 应向船舶提供及时、准确的码头调度靠泊指令，并按程序批准后快速、安全安排进港靠泊。

6.5.2 理货服务

应符合 JT/T 1317 的相应规定。

6.5.3 货物装卸

6.5.3.1 应采用信息系统对装卸等相关信息进行动态、实时管理。

6.5.3.2 应根据船舶到港预报、积载图、装船清单、卸船清单、联运方通知等做好作业准备、编制作业计划，装船作业应事先核对装船清单中的集装箱在场情况等信息。

6.5.3.3 装卸货作业应根据作业计划和作业指令进行。

6.5.3.4 装船作业应制定堆场出箱计划；装船作业指令下达后，应快捷、准确、高效组织机械司机将需装船货柜移至码头作业区。

6.5.3.5 卸船作业应事先制定或规划集装箱在场堆放位置，并将相关信息事先告知机械司机；机械司机应将卸船集装箱在场内的实际堆放箱位进行准确反馈。

6.5.3.6 当班作业完时，应对装船记录进行确认，并做好当班作业记录。

6.5.3.7 落实安全作业措施，与分包商对接装卸作业信息，确认作业的安全状况和应急措施。

6.5.3.8 配合多式联运经营人在装卸作业前做好安全确认工作，并将安全确认文件备案，至少留存六个月。

6.5.3.9 在装卸作业时，应主动查验箱号等，并查勘箱体是否存在明显变形。如发现箱号等有误或箱体存在明显变形，应立即停止作业开展倒查，并将有关情况及时通知处理。

6.5.3.10 装卸作业应遵守 GB 11602-2007 及安全作业标准、规程和制度的规定，并在装卸管理人员的现场指挥或者监督、监控下进行。在装卸作业过程中，船舶安全人员不得离开作业现场，如有异常情况，应立即停止作业，并依异常等级分级上报。

6.5.4 集港服务

6.5.4.1 场内移箱

6.5.4.1.1 应根据装卸船作业计划，适时调整堆场内集装箱的箱位。

6.5.4.1.2 对需要调整箱位的集装箱，应事先做好规划，并通过高效、准确和便捷的方式告知机械司机需要移动的集装箱箱号、原箱位及新箱位。

6.5.4.1.3 机械司机移箱作业完时，应进行相应的箱位信息维护。

6.5.4.2 拆/装箱服务

- 6.5.4.2.1 应根据港口作业计划表、货主或船公司的装/拆箱委托书，及时组织装/拆箱作业。
- 6.5.4.2.2 应制定拆装箱作业计划，告知机械司机将需进行装/拆箱作业的集装箱箱号、堆放位置，要求将其放至指定位置进行装/拆箱作业。
- 6.5.4.2.3 装箱作业完之后，箱管人员应做好相关的信息收集与整理，包括箱号与封条号等的信息，并做好记录与信息维护。

6.5.4.3 洗/修箱服务

- 6.5.4.3.1 应根据港口作业计划表及时组织洗/修箱作业。
- 6.5.4.3.2 应事先制定洗/修箱作业计划，确定当值作业人员、作业内容等，并通知机械司机当天需洗/修集装箱的位置。
- 6.5.4.3.3 当班洗/修箱作业完成后应对所洗集装箱进行检查，对不合格者的集装箱作好记录，通知机械司机将其移至废箱区；可用集装箱应及时重新移至堆场相应位置，防止妨碍码头前沿作业。
- 6.5.4.3.4 应对洗/修箱作业后的集装箱新位置信息进行维护更新，并进行操作确认。
- 6.5.4.3.5 当班洗/修箱作业完成后，对作业量进行确认，并告知当班调度管理人员，以便利签收及相关信息传递与确认。

6.5.5 提送箱服务

6.5.5.1 入场服务

- 6.5.5.1.1 应通过移动互联网等信息化手段提供入场预约等服务，设置电子闸口系统，配备箱号自动识别系统、车牌自动识别系统、自动道闸系统、人机交互系统等，将相关提送箱柜场内位置等推送至司机手机，实现闸口智能化、无人化、无纸化管理，便利货车司机及相关方进场提箱、送箱。
- 6.5.5.1.2 应提供人工入场及特殊、异常状况处理，快速服务司机入场及提送箱。

6.5.5.2 装卸服务

- 6.5.5.2.1 应向拖车司机提供及时、准确的指示信息，便利司机将车开至指定的位置等待机械司机进行作业。
- 6.5.5.2.2 车辆通过闸口入场时，应检查集装箱箱状，检查重箱是否有铅封号。
- 6.5.5.2.3 应及时告知机械司机对指定车牌号的拖车进行装卸作业。
- 6.5.5.2.4 当班作业完时，箱管员需整理好“交接单”，并做好记录。

6.5.5.3 出场服务

- 6.5.5.3.1 应通过移动互联网等信息化手段提供出场服务，设置电子闸口系统，配备箱号自动识别系统、车牌自动识别系统、自动道闸系统、人机交互系统等，将相关提送箱柜场内位置等推送至司机手机，实现闸口智能化、无人化、无纸化管理，便利货车司机及相关方出场。
- 6.5.5.3.2 拖车完成提箱通过闸口出场时，应核对集装箱与“交接单”上的信息，检查箱状。
- 6.5.5.3.3 信息核对无误之后，应在操作系统上对提箱信息进行确认操作；如有误，应通知拖车司机将车开回堆场，重新提柜。
- 6.5.5.3.4 应确保相关信息准确无误，并完成相关信息系统操作。
- 6.5.5.3.5 应提供人工出场及特殊、异常状况处理安排，快速服务司机出场。

6.6 公路转运服务

- 6.6.1 应评估和制定公路转运方案和计划。
- 6.6.2 应采取与运输货物适宜的运输工具、运输方式和措施，确保运输安全。
- 6.6.3 应核对单、箱、货等状况及信息，确定无误后进行装卸和运输，并填写相关单据和登记相关台账。
- 6.6.4 应按要求将货物或集装箱安全、完好转运至目的地。
- 6.6.5 应及时向转运和在途相关信息传递至相关方。
- 6.6.6 应制定应急预案或措施，及时反馈和处理异常状况。

6.6.7 宜采用信息化手段与相关方信息系统保持联通。

6.7 铁路转运服务

6.7.1 进出场服务

6.7.1.1 应事先评估和制定进出场计划，合理组织安排作业，对作业全过程进行计划管理，将每班作业情况、作业量及时汇总，并对作业人员讲明货种情况和安全作业注意事项。

6.7.1.2 宜采用信息化手段，主动推送相关服务信息，便利相关方和拖车司机作业。

6.7.2 货场服务

6.7.2.1 货物进场后根据指令放置相应货位，并加以监管，杜绝串货。

6.7.2.2 应核对单、车、箱、货等，无误后确定好货位并指导相关人员（辅助工、司机等）装、卸货堆码存放，做好货物信息标记，填写进场、出场、装车等交接确认单，登记相关台账。

6.7.3 装卸服务

6.7.3.1 火车到达卸货应事先提供到达货物清单，卸车时应核对收、发货人、货物品名等相关信息准确无误。

6.7.3.2 应按照积载方案严格作业，符合铁路货物（集装箱）装载有关规定，做到平衡装卸，均衡、稳固。

6.7.3.3 装卸作业时应精准操作，轻取轻放，逐层进行，不得从下方掏（抽）取货物。

6.7.3.4 货物堆码应分类码放、堆码整齐，严格按包装堆码标志进行，大不压小，重不压轻，整齐稳固。

6.7.4 拆装箱服务

应根据客户委托和作业计划安排拆装箱服务，集装箱掏箱作业完毕后，应检查箱内货物是否掏干净，箱门是否关闭良好，掏箱作业中产生的垃圾、杂物监督掏箱人员清理干净。

6.8 单据与信息流转

6.8.1 联运方案、运输计划、运力安排及运输工具预到等信息应及时反馈至客户及相关方，每天向客户提供最新运力动态、货物在途信息等，保持与客户的紧密沟通。

6.8.2 运输过程出现异常状况，应及时与客户沟通协商并及时处理。

6.8.3 应综合评估卸货或中转目的地相关因素，靠泊时间、卸货速度、成本等，选定合适的码头或仓储进行卸货或中转作业。

6.8.4 货物达到目的地前，联运经营人应提前通知和协调相关方做好运力进场和装卸作业准备。

6.8.5 装卸作业时，联运经营人宜检查并留存现场作业、货物防护、封舱及相关装载工具适载、安全证书等现场照片等信息。

6.8.6 破损货物或箱体，应在相关方监督或见证下交接清楚并留下书面记录或信息。

6.8.7 货物或集装箱离港、离库、离场、离站等手续办理完成后，应及时将相关信息或状态告知相关方。

6.8.8 联运纸质运单宜符合 JT/T 1244 《国内集装箱多式联运运单》的相应规定。

6.8.9 联运电子运单宜符合 JT/T 1245 《国内集装箱多式联运电子运单》的相应规定。

6.8.10 信息系统宜符合相关国家标准的规定。

7 运营安全

7.1 应符合相应法律法规及强制性标准的规定。

7.2 联运经营人应对提供服务的全流程进行风险评估和管理，进行与业务和责任相适应的应急体系和能力建设。

8 服务评价与改进

8.1 一般要求

多式联运经营人应制定服务质量指标，定期开展服务质量检查与监督。

8.2 投诉与回访

8.2.1 应公开设置线上投诉平台、电子邮箱、服务热线等投诉受理渠道，自觉接受社会监督。

8.2.2 接到投诉后，应在 24 小时之内响应，并向投诉人提供投诉处理进度查询服务。

8.2.3 投诉应在承诺的期限内进行处理，处理结果应及时告知投诉人。若无法及时有效处理，应向投诉人反馈。

8.2.4 应建立回访机制，定期回访托运人，主动听取托运人意见，改善服务质量，提高服务水平。

8.3 评价

8.3.1 应建立服务质量评价体系，定期开展服务评价。

8.3.2 排除自然灾害等不可抗力因素，服务评价指标应达到本文件第 8 章的相应规定。

8.4 持续改进

应根据评价结果，采取相应的预防和改进措施，并确保措施的落实，持续提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 191 包装储运图示标志
 - [2] GB/T 1992 集装箱术语
 - [3] GB 11602-2007 集装箱港口装卸作业安全规程
 - [4] GB/T 17271 集装箱运输术语
 - [5] GB/T 18354 物流术语
 - [6] GB/T 20924-2007 道路货物运输服务质量评定
 - [7] GB/T 24360-2009 多式联运服务质量要求
 - [8] GB/T 34587-2017 钢质冷藏集装箱修理技术要求
 - [9] GB/T 35551-2017 港口集装箱箱区安全作业规程
 - [10] GB/T 36626-2018 信息安全技术 信息系统安全运维管理指南
 - [11] GB/T 39461-2020 国际物流信息系统数据接口
 - [12] JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求
 - [13] JT/T 1110-2017 多式联运货物分类与代码
 - [14] JT/T 1244-2019 国内集装箱多式联运运单
 - [15] JT/T 1245-2019 国内集装箱多式联运电子运单
 - [16] JT/T 1317-2020 理货行业服务规范
 - [17] DB 14/T 2058-2020 集装箱多式联运服务规范
 - [18] DB 32/T 3766-2020 多式联运运营服务规范
 - [19] DB 3210/T 1026-2019 河江海集装箱多式联运服务规范
-