

ICS 03.220.40

CCS R 12



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1488—2024

网络平台道路货物运输服务规范

Specifications for road freight service on network platform



2024-04-02 发布

2024-07-01 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

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 网络平台功能	1
5 信息核验登记	2
6 服务流程	2
7 安全生产	4
8 网络信息安全	4
9 服务评价指标	5
参考文献.....	7



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。

本文件由交通运输部运输服务司提出。

本文件由全国道路运输标准化技术委员会(SAC/TC 521)归口。

本文件起草单位：交通运输部科学研究院、河南省运输事业发展中心、洛阳市道路运输服务中心、黑龙江省交投信息科技有限责任公司、天津东疆综合保税区管理委员会、天津运友智慧物流有限公司、山东京博云商物流有限公司。

本文件主要起草人：董娜、萧赓、关志勇、沈严航、刚红润、闫建朝、冯淑贞、李彦林、张改平、刘畅、张佳佳、侯常明、程丹、赵良、张新、杨珍、张东升、许福乐、孙翠、王思雨、吕炜、付艳青。



网络平台道路货物运输服务规范

1 范围

本文件规定了网络平台功能、信息核验登记、服务流程、安全生产、网络信息安全、服务评价指标等要求。

本文件适用于网络平台道路货物运输经营服务,依托网络平台开展道路货物运输信息服务参照使用。

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 1589 汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值
- GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- JT/T 620 零担货物道路运输服务规范
- JT/T 1234 道路冷链运输服务规则
- JT/T 1295 道路大型物件运输规范
- JT/T 1313 城市配送服务规范
- JT/T 1443 冷链运输监控管理平台技术要求

3 术语和定义

3.1

网络平台道路货物运输经营者 operator of road freight on network platform

依托网络平台整合配置运输资源,组织实际承运人完成道路货物运输且承担承运人责任的企业法人。

3.2

实际承运人 actual carrier

接受网络平台道路货物运输经营者组织,完成货物运输服务的经营者。

4 网络平台功能

4.1 应包括但不限于信息登记、信息发布、交易派单、装卸货确认、运费结算、在线评价、咨询投诉、数据保存与调取、查询统计等服务功能;宜具备保险服务功能。

4.2 应包括但不限于车辆在途位置监控、驾驶员培训、证照到期提醒、危险货物物品名识别等安全功能;宜具备车辆在途异常识别和预警,驾驶员异常行为识别和预警等安全功能。

4.3 提供道路冷链运输服务的,应符合 JT/T 1443 的要求。

- 4.4 应能接入省级网络货运信息监测系统。
- 4.5 应能对信息数据进行备份,保存时间自运输任务完成之日起不少于三年,相关涉税信息应保存十年。
- 4.6 应具备供交通运输、网信、工业和信息化、公安、税务、市场监督管理、人民银行等相关部门依法调取数据的功能。

5 信息核验登记

5.1 托运人

- 5.1.1 托运人为法人或非法人组织的,应登记托运单位名称、统一社会信用代码、联系人姓名、联系方式、通信地址等基本信息。
- 5.1.2 托运人为自然人的,应登记托运人姓名、身份证号、联系方式、通信地址等基本信息。

5.2 实际承运人

- 5.2.1 运输企业(个体工商户)应在网络平台上传营业执照、道路运输经营许可证(全部使用总质量4.5 t及以下普通货运车辆的经营者除外)。网络平台道路货物运输经营者(以下简称“网络货运经营者”)应核验运输企业(个体工商户)上传的证件,登记运输企业(个体工商户)名称、统一社会信用代码、道路运输经营许可证号、道路运输经营许可证注明的经营范围、道路运输经营许可证有效期、运输企业法定代表人(个体工商户经营者)姓名、联系人姓名、联系方式、通信地址等信息。
- 5.2.2 受运输企业委托独立开展运输服务的自然人应在网络平台上传身份证、车辆经营权证明。网络货运经营者应核验其上传的证件,登记运输企业名称、自然人姓名、身份证号、联系方式、通信地址等信息。

5.3 驾驶员

- 5.3.1 驾驶员应在网络平台上传身份证、驾驶证、从业资格证(使用总质量4.5 t及以下普通货运车辆的驾驶员除外)。
- 5.3.2 网络货运经营者应核验驾驶员上传的证件,登记驾驶员姓名、联系方式、身份证号、道路运输从业资格证证号(使用总质量4.5 t及以下普通货运车辆的驾驶员除外)、驾驶证审验有效期、驾驶证到期时间、从业资格证有效期等信息。

5.4 车辆

- 5.4.1 实际承运人应在网络平台上传机动车行驶证、道路运输证(从事普通货物运输经营的总质量4.5 t及以下普通货运车辆除外),宜上传机动车交通事故责任强制保险证明。
- 5.4.2 网络货运经营者应核验实际承运人提交的证件,登记车辆的车牌号、道路运输证号(从事普通货物运输经营的总质量4.5 t及以下普通货运车辆除外)、车辆类型、能源类型、排放标准、总质量、核定载质量、外廓尺寸、道路运输证审验有效期、机动车行驶证年检有效期等信息。使用挂车运输的,应分别登记牵引车和挂车的相关信息。

6 服务流程

6.1 信息发布

- 6.1.1 网络货运经营者应核查托运人发布的货源信息是否完整、有效,并通过网络平台发布。
- 6.1.2 网络货运经营者应为托运人、实际承运人提供修正、撤回信息的途径。

- 6.1.3 网络货运经营者应向实际承运人提供与其服务能力相符的货源信息。
- 6.1.4 网络货运经营者应在网络平台或 App 前端页面醒目位置明示保险救援电话。
- 6.1.5 网络货运经营者应在网络平台或 App 前端页面公示服务协议、交易规则。依托网络平台开展道路货物运输信息服务,应公示计价规则、收费标准、抽成比例、会员费上限等。调整相关内容前应公开征求意见,公示调整的原因和具体内容,并采取合理措施确保利益相关方能够知晓、充分表达意见。若调整内容对利益相关方有重大影响,应制定合理过渡措施。
- 6.1.6 网络货运经营者应在网络平台或 App 前端页面公示服务评价指标。

6.2 交易与派单

- 6.2.1 网络货运经营者应与承托双方签订货运合同,明确双方责任。
- 6.2.2 网络货运经营者应组织符合货物运输、安全管理要求的实际承运人完成运输任务。
- 6.2.3 网络货运经营者应根据运输任务和货运合同,实时生成电子运单,不应在运输任务完成后补录电子运单。
- 6.2.4 网络货运经营者应将电子运单委派实际承运人,合理安排运输计划,保障驾驶员休息。
- 6.2.5 网络货运经营者应根据提供的服务,组织实际承运人进行作业:
 - a) 道路冷链运输按照 JT/T 1234 的规定;
 - b) 道路大型物件运输按照 JT/T 1295 的规定;
 - c) 零担货物道路运输按照 JT/T 620 的规定;
 - d) 城市配送按照 JT/T 1313 的规定。
- 6.2.6 网络货运经营者不应受理危险货物运输(符合豁免要求的除外),并告知托运人不应通过网络平台托运危险货物。
- 6.2.7 网络货运经营者不应利用服务协议、交易规则以及技术等手段,对实际承运人在平台内的交易行为、交易价格等进行不合理限制或者附加不合理条件、收取不合理费用。

6.3 交接装货

- 6.3.1 网络货运经营者应按照电子运单调派车辆,组织实际承运人进行驾驶员、车辆信息与电子运单的一致性验证,发现不一致的应及时处理。
- 6.3.2 网络货运经营者应协调发货人、实际承运人做好装货准备。
- 6.3.3 网络货运经营者应要求驾驶员核对装载货物、装货清单、电子运单,驾驶员发现不一致或有违禁物品、危险货物等情况,应暂停服务并及时报告网络货运经营者处理。
- 6.3.4 车辆装载货物后的质量及外廓尺寸应符合 GB 1589 的限值规定。

6.4 运输过程监控

- 6.4.1 网络货运经营者应监控运输全程,实时记录并展示运输轨迹。
- 6.4.2 发现运输异常情况的,网络货运经营者应及时联系驾驶员,并进行异常情况处置。

6.5 交付卸货

- 6.5.1 网络货运经营者应在货物到达目的地后及时通知收货方验收交接,督促驾驶员与收货人做好交接记录,并将回单信息上传至网络平台。
- 6.5.2 货物交付存在异议的,网络货运经营者应及时处理。

6.6 运费结算

- 6.6.1 网络货运经营者在确认货物交付无误后,应按合同约定及时向实际承运人支付运费。

6.6.2 网络货运经营者应按合同约定与托运人结算运费,开具发票。

6.7 理赔

6.7.1 网络货运经营者应对托运人承担货物毁损、灭失等赔偿责任。网络货运经营者赔偿后,可向实际承运人追偿。

6.7.2 网络货运经营者宜对运输业务投保,协助实际承运人对运输业务投保。

6.8 投诉处理

6.8.1 网络货运经营者应公开投诉方式,明确投诉处理流程、投诉处理反馈时限等。

6.8.2 网络货运经营者应通过网络平台或客服专线及时解答处置平台用户咨询、投诉、建议。投诉处理结果应及时向投诉人反馈。

6.8.3 投诉处理应建立台账,登记投诉时间、投诉人基本信息、事件缘由、处理结果、反馈时间等。

7 安全生产

7.1 制度建设与实施

7.1.1 网络货运经营者应建立并实施全员安全生产责任制,设置安全生产管理机构或者配备安全生产管理人员,明确岗位职责。

7.1.2 网络货运经营者应建立并实施安全生产规章制度,包括但不限于安全生业务操作规程、隐患排查制度、安全教育培训制度、安全风险管控制度、应急救援预案等。

7.1.3 网络货运经营者应每年对本单位安全生产情况进行自评,评估各项安全生产制度措施的适宜性、充分性和有效性,并根据自评结果调整完善。

7.2 安全管理

7.2.1 网络货运经营者应督促实际承运人严格落实安全生产责任。

7.2.2 网络货运经营者应对驾驶员进行线上或线下培训,主要内容包括但不限于平台安全规则、应急预案、服务规范等方面的基础知识。

7.2.3 网络货运经营者宜督促实际承运人落实职业健康安全管理责任,保障驾驶员健康。

7.2.4 网络货运经营者应建立驾驶员安全及信用评价机制,根据驾驶员评价结果,对驾驶员施行奖励、教育培训、惩戒等处置。

7.2.5 网络货运经营者应督促实际承运人按照车辆维护制度或 GB/T 18344 的规定,做好车辆维护。

8 网络信息安全

8.1 网络平台应具备 GB/T 22239—2019 规定的三级及以上信息系统安全等级保护能力。网络平台发生重大功能变化、基础运行环境变化的,网络货运经营者应重新进行信息系统安全等级保护备案及网络安全等级保护测评。

8.2 网络货运经营者应对业务数据进行分级分类管理,部署数据泄密防护系统、采取数据加密、数据脱敏、异地备份等措施,确保收集信息的安全。

8.3 网络货运经营者应制定网络信息安全事件应急预案。发生网络信息安全事件时,应启动应急预案,采取相应补救措施。

9 服务评价指标

9.1 合同兑现率

统计期内,货物完好、准时送达收货人的运单数与总运单数之比,按照公式(1)计算。

$$W_1 = \frac{D_{i1}}{D_i} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(1)$$

式中:

W_1 ——合同兑现率;

D_{i1} ——货物完好、准时送达收货人的运单数;

D_i ——总运单数。

9.2 运费结算即时率

统计期内,运输任务完成后,7日内支付实际承运人运费的运单数占总运单数之比,按照公式(2)计算。

$$W_2 = \frac{D_{i2}}{D_i} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2)$$

式中:

W_2 ——运费结算即时率;

D_{i2} ——7日内支付实际承运人运费的运单数;

D_i ——总运单数。

9.3 行车事故率

统计期内,发生行车事故的运单数与总运单数之比,按照公式(3)计算。

$$W_3 = \frac{D_{i3}}{D_i} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(3)$$

式中:

W_3 ——行车事故率;

D_{i3} ——发生行车事故的运单数;

D_i ——总运单数。

9.4 用户满意度

9.4.1 托运人满意度

统计期内,托运人评价满意运单数与托运人评价运单数之比,按照公式(4)计算。

$$W_4 = \frac{D_{i4}}{D_{i5}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(4)$$

式中:

W_4 ——托运人满意度;

D_{i4} ——托运人评价满意运单数;

D_{i5} ——托运人评价运单数。

9.4.2 驾驶员满意度

统计期内,驾驶员评价满意运单数与驾驶员评价运单数之比,按照公式(5)计算。

$$W_5 = \frac{D_{i6}}{D_{i7}} \times 100\% \dots\dots\dots(5)$$

式中:

- W_5 —— 驾驶员满意度;
- D_{i6} —— 驾驶员评价满意运单数;
- D_{i7} —— 驾驶员评价运单数。

9.5 用户投诉率

9.5.1 托运人投诉率

统计期内,托运人投诉运单数与总运单数之比,按照公式(6)计算。

$$W_6 = \frac{D_{i8}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots(6)$$

式中:

- W_6 —— 托运人投诉率;
- D_{i8} —— 托运人投诉运单数;
- D_i —— 总运单数。

9.5.2 驾驶员投诉率

统计期内,驾驶员投诉运单数与总运单数之比,按照公式(7)计算。

$$W_7 = \frac{D_{i9}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots(7)$$

式中:

- W_7 —— 驾驶员投诉率;
- D_{i9} —— 驾驶员投诉运单数;
- D_i —— 总运单数。

9.6 投诉处理率

统计期内,已处理的投诉运单数与用户投诉运单数之比,按照公式(8)计算。

$$W_8 = \frac{D_{i10}}{D_{i11}} \times 100\% \dots\dots\dots(8)$$

式中:

- W_8 —— 投诉处理率;
- D_{i10} —— 已处理投诉运单数;
- D_{i11} —— 用户投诉运单数。



参 考 文 献

- [1] GB/T 45001—2020/ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系要求及使用指南
- [2] 《中华人民共和国道路运输条例》(中华人民共和国国务院令 第 752 号)
- [3] 《机动车强制报废标准规定》(商务部、发改委、公安部、环境保护部令 2012 年第 12 号)
- [4] 《生产经营单位安全培训规定》(国家安全生产监督管理总局令 第 80 号)
- [5] 《道路货物运输及站场管理规定》(中华人民共和国交通运输部令 2022 年第 30 号)
- [6] 《交通运输部 国家税务总局关于印发〈网络平台道路货物运输经营管理暂行办法〉的通知》(交运规[2019]12 号)
- [7] 《交通运输部办公厅关于印发〈网络平台道路货物运输经营服务指南〉等三个指南的通知》(交办运函[2019]1391 号)

