

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T XXX—2022

港口集装箱多式联运服务规范

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

唐山市市场监督管理局 发布

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。

本文件由唐山市市场监督管理局海港分局提出。

本文件起草单位：津唐国际集装箱码头有限公司、唐山港（山西）物流有限公司、唐山市市场监督管理局海港分局。

本文件主要起草人：

港口集装箱多式联运服务规范

1 范围

本文件规定了集装箱多式联运服务的术语和定义、基本原则、经营人基本要求、服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于港口集装箱多式联运服务。

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 18354 物流术语

GB/T 24360 多式联运服务质量要求

JT/T 1092 货物多式联运术语

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

从事物流基本功能范围内的物流业务设计及系统运作，具有与自身业务相适应的信息管理系统，实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

[来源：GB/T 18354-2006,2.16]

3.2

集装箱多式联运

以集装箱作为运载单元的多式联运形式。

[来源：JT/T 1092-2016，2.5]

3.3

托运人

货物托付承运人按照合同约定的时间运送到指定地点，向承运人支付相应报酬的一方当事人。

[来源：GB/T 18354-2006，4.1]

3.4

分包商

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。

[来源：GB/T 24360-2009，3.6]

3.5

多式联运经营人

与托运人签订多式联运合同，并对运输过程承担全程责任的当事人。

[来源：JT/T 1092-2016，6.1]

4 基本原则

4.1 在港口集装箱运输过程中，应采取合适的措施，确保货物完好无损。

4.2 处理好港口集装箱多式联运中的合同签订、单据签发、货物运输、信息处理等环节，保证货物能够及时交付。

4.3 及时处理客户的信息查询、投诉索赔等要求。

4.4 做好服务过程中组织协调工作。

4.5 应采用标准化的运载工具及转运设备进行运输作业。

5 港口集装箱多式联运经营人基本要求

5.1 人力资源

从事港口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，按规定对从业人员进行安全生产教育和培训。

5.2 设施设备

自有或能够整合相关资源，提供符合安全、环保、质量等规定的集装箱倒运场地，及能满足港口集装箱多式联运服务需要的设施设备。

5.3 管理制度

具有港口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，应当根据实际建立和完善应急预案。

5.4 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，满足港口集装箱多式联运服务的要求。

5.5 信息系统

集装箱多式联运经营人与经营单位拥有稳定、安全、可靠且适应港口集装箱多式联运业务要求的信息系统，为托运人提供及时、准确、可靠的信息服务。

5.6 联运合作建立

5.6.1 港口集装箱多式联运经营人建立铁路、公路、水运业务衔接联动机制。

5.6.2 港口集装箱多式联运经营人应对铁路、公路、水运业务的分包商全面进行评估，评估内容主要包括企业组织管理、提供服务能力、服务提供效果、承担相应风险的能力等多项内容。

5.6.3 港口集装箱多式联运经营人应与分包商签订合同，明确双方权利和责任、合同价款与支付方式、货物收取与交付方式、单据效力、突发问题防范措施、索赔理赔、豁免条款、客户意见反馈方式及处理期限等内容。

5.6.4 港口集装箱多式联运经营人应对长期合作分包商建立定期审查、定期沟通、定期考核的长效管理机制。

5.7 业务协调

5.7.1 港口集装箱多式联运经营人应加强与分包商保持联系和沟通，协调多式联运各运输环节，保证联运活动连续、有序。

5.7.2 港口集装箱多式联运经营人应加强与相关职能部门沟通，及时递交所需申请、单据等相关材料，为货物通关、装卸、仓储、转运等环节做好准备。

5.7.3 货物发生延迟时，港口集装箱多式联运经营人应启动应急预案，及时与分包商协商调整运输方案，保证货物及时到达目的地；无法保证货物按时到达目的地时，应及时联系托运人、分包商，并共同协商解决办法。

5.7.4 货物发生损坏时，港口集装箱多式联运经营人应及时告知托运人、保险公司，并积极协调相关分包商，将货物损失降到最低。配合保险公司完成调查取证，完成理赔环节。

6 港口集装箱多式联运服务要求

6.1 服务需求确认

6.1.1 港口集装箱多式联运经营人应当向托运人确认货物的名称、性质、数量、重量、体积和包装等真实情况，并要求托运人对信息真实性负责。

6.1.2 港口集装箱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。

6.1.3 港口集装箱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。

6.2 方案设计

方案设计应当包括但不限于以下内容：

- a) 运输路线；
- b) 运输方式；
- c) 分包商选择；
- d) 服务费用；
- e) 可能存在的风险及响应防范措施；
- f) 信息服务。

6.3 订单受理

6.3.1 应根据合同、运输方案提供下单方式。

6.3.2 应按合同明确计价及收货方式。

6.4 订单签发

6.4.1 港口集装箱多式联运经营人按委托人下单时明确的时间、地址接收货物。

6.4.2 接收货物时，应对货物进行检查，确认货物状况与合同相关条款保持一致后，港口集装箱多式联运经营人与分包商对各自分包路段签订多式联运单据，完成货物的全程运输。

6.5 运输

应按照合同要求及约定时间、路线开展运输服务。

6.6 中转、换装、仓储

6.6.1 应提前通知下一个分包商、装卸节点，按分工提前做好换装或仓储准备工作。

6.6.2 换装时应运用快速换装转运设备，装卸作业应遵守安全作业标准、规程和制度，减少换装时间，中转、换装时应保障人员及货物的安全，将货损控制在合同约定的范围之内。

6.6.3 仓储时应遵守仓储制度、作业规程，不应发生差、损、错事故。

6.7 过程监控

在港口集装箱多式联运过程中，港口集装箱多式联运经营人应在以下几个方面实施监控：

- a) 货物的准时状况、安全状况、在途状况；
- b) 信息的输入输出、存储、交换；
- c) 单据真实性、正确性、准时性；
- d) 重点设施设备运转情况、天气情况、航道情况等。

6.8 信息服务

6.8.1 集装箱多式联运经营人及经营单位的信息平台应包括但不限于以下信息：

- a) 场站信息；
- b) 各种运输工具的需求及供给信息；
- c) 运输工具状态、位置等信息；
- d) 集装箱中转、换装、仓储等信息。

6.8.2 信息平台应能实现但不限于以下基本功能：

- a) 单证管理；
- b) 集装箱交接流转管理；
- c) 费用管理；

d) 集装箱位置、状态等信息查询服务；

e) 统计分析。

6.8.3 信息平台应设置数据接口，实现联运所有参与者的信息共享与数据交换。

6.8.4 录入信息管理系统的运单信息储存时间不应少于两年。

6.8.5 应制定完备的信息安全制度，依法取得安全认证。

6.9 货物交付与结算

6.9.1 货物发出后，港口集装箱多式联运经营人应及时将发货时间、预计到达时间、地点等信息通知收货人。

6.9.2 确定货物到达时间后，港口集装箱多式联运经营人应及时通知收货人。

6.9.3 货物交付时，港口集装箱多式联运经营人应仔细核对正本单据和收货人身份，按照合同约定的要求进行交货并做好记录明细，协助收货人检查货物。

6.9.4 发生货物差错、损坏时，应及时通知相关人员，会同收货人做好记录。应进行拍照或摄像，保留证据。

6.9.5 收货人不能及时收货或拒绝收货时，港口集装箱多式联运经营人应主动与托运人沟通，并根据合同、相关法律或惯例妥善处理。

6.9.6 收货人收货后，多式联运经营人应及时将收货人签字确认的单据和相关记录一并送达给托运人。

6.9.7 结算应按合同约定的方式进行。

7 服务评价与改进

7.1 投诉与回访

集装箱多式联运经营人建立投诉与回访机制，加强与托运人沟通，公布服务监督电话，自觉接受社会监督。接到投诉，应在 24 小时之内响应，并在承诺的投诉处理期限内进行处理，处理结果应及时告知投诉人。

7.2 评价

集装箱多式联运经营人建立服务评价体系，定期开展服务评价，排除自然灾害等不可抗力因素，服务评价指标应按 GB/T 24360 规定进行。

7.3 改进

集装箱多式联运经营人根据服务评价结果不断进行改进。