



中华人民共和国国家标准

GB/T 24360—2009

多式联运服务质量要求

Requirements on service quality of multimodal transport

2009-09-30 发布

2009-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 多式联运服务基本原则	1
5 多式联运经营人基本要求	2
6 多式联运服务过程质量要求	2
7 多式联运服务质量评价指标	4

前 言

本标准由全国物流标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：广东省标准化研究院、中山大学、广东外语外贸大学、广州市商业储运公司、宝供物流企业集团有限公司。

本标准主要起草人：黄建平、李江虹、陈功玉、张琳、李木华、张宏斌、钟祖昌、陈学章、曾锡恩、黄娟、李志雄、顾小昱、林雪玲、陈袁、唐舜。

引 言

多式联运是现代运输发展的高级形式。它通过一次托运、一次计费、一份单证、一次保险,将不同的单一运输方式有机地组合在一起,构成连续、综合的一体化货物运输方式。该运输方式具有安全快捷、手续简便、运输合理、结算及时、包装节省等优点,满足了现代货物运输尤其是远距离运输的需要,成为新形势下国际货物运输发展的重要趋势之一。

多式联运涉及到的运输作业环节多、流程复杂、衔接难,随着货物运输趋于多元化和全球化,客户对多式联运的服务质量要求也越来越高。目前,我国多式联运业务发展尚处于起步阶段,存在诸多问题,制定本标准有利于规范多式联运服务企业的行为,提高运输资源的利用效率,提升我国的综合运输水平。

多式联运服务质量要求

1 范围

本标准规定了多式联运服务的基本原则、多式联运经营人基本要求、多式联运服务过程质量要求以及服务质量评价指标。

本标准适用于从事多式联运服务的企业。

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 18354 物流术语

3 术语和定义

GB/T 18354 确立的及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

多式联运经营人 **multimodal transport operator**

与托运人订立合同,并以承运人身份承担完成合同责任的企业。

3.2

多式联运单据 **document for multimodal transport**

多式联运经营人接管货物并保证按合同条款交付货物的凭证。

3.3

多式联运服务 **multimodal transport service**

为满足客户需求所实施的一系列多式联运经营活动产生的结果。

3.4

多式联运服务质量 **multimodal transport service quality**

用时间、费用、准确性、安全性和满意度等表示的多式联运服务的品质。

3.5

收货人 **consignee**

有权从多式联运经营人处接收货物的人。

3.6

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。

4 多式联运服务基本原则

4.1 安全

根据客户要求,有效控制多式联运的各个环节,保证货物完好、信息安全、作业安全、环境安全。

4.2 准确

审慎处理各个服务环节,保证合同签订、单据签发、货物交付、信息处理、结算等服务的准确无误。