



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32851—2016

---

## 国际货运代理包舱、包航空集装器 (集装箱、集装板)运输服务质量要求

Requirements on air cargo transport services of space blocked and aircraft ULD  
(container and pallet) chartered for international freight forwarders

2016-08-29 发布

2017-03-01 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 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务质量保证体系 .....	4
5 基本要求 .....	5
6 业务流程管理 .....	5
7 货物保险与索赔 .....	11
参考文献 .....	12

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出。

本标准由全国国际货运代理标准化技术委员会(SAC/TC 489)归口。

本标准起草单位:浙江胜马国际货运代理有限公司、深圳市坤鑫国际货运代理有限公司、国富通信信息技术发展有限公司、上海新景程国际物流有限公司、义乌市金隆国际货运代理有限公司、厦门通程物流有限公司、四川锦程国际货运代理有限责任公司、中外运空运发展股份有限公司、重庆会通华联物流有限公司、民生国际货物运输代理有限公司、重庆美联国际物流(集团)有限公司、新疆高新技术项目开发研究院(有限公司)、重庆市国际货运代理协会。

本标准主要起草人:林忠、何瀚伟、张亮、冯建萍、陈峥、夏添、王劭、刘嫩姗、刘露、曾真、郑俊华、金旭峰、车德西、任中伟、杨希江、刘军。

# 国际货运代理包舱、包航空集装箱 (集装箱、集装板)运输服务质量要求

## 1 范围

本标准规定了国际货运代理从事航空货物包舱、包集装箱(集装箱、集装板)运输服务的质量要求。本标准适用于国际货运代理及其相关行业的企业,亦可作为企业或管理机构进行业务管理的依据。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 22153 国际货运代理通用交易条件
- GB/T 22154 国际货运代理服务质量要求
- GB/T 28831 国际货运单证缮制规范
- GB/T 28832 国际货运单证缮制质量要求
- GB/T 28833 国际物流责任保险投保、索赔规则
- GB/T 28839 进出境货物木质包装申报规范
- GB/T 30055 国际货运代理报关服务质量要求
- GB/T 30056 国际货运代理拼箱服务质量要求
- GB/T 30057 国际货运代理合同规范
- GB/T 30838 契约承运人服务质量要求
- GB/T 31084 国际货运代理运输单证交接规范
- GB/T 31085 国际货运代理单证签发规范
- GB/T 32848 国际货运代理包机运输服务质量要求
- GB/T 32849 国际货运代理报检服务质量要求
- MH/T 1046—2012 集运货物国内航空运输规范

## 3 术语和定义

GB/T 32848 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**航空货物** **air cargo**

**货物** **goods**

除邮件外由飞机运送或准备运送的所有物品。

[GB/T 23418—2009,定义 2.1]

### 3.2

**航空集装箱** **aircraft container**

直接与飞机的货物处理与限动系统衔接的全封闭航空集装单元。

[GB/T 23418—2009,定义 2.2]