ICS 03.220.20

CCS R 11

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2023

多式联运运营服务指南

Guide to intermodal transport operation

XXXX－XX－XX 发布 XXXX－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局 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。

本文件由辽宁省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁港口集团有限公司、大连口岸物流网股份有限公司、大连海事大学。

本文件主要起草人：司政、陈广同、张健、匡海波、徐鲁强、白景莲、张迈、贾鹏、赵明阳、蒲海波、韩兵、肖玉、夏挺、王国栋、张宜民、吕艳霞、郭富城、李伟、刘伟、马青芳、孟睿卿。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：沈阳市皇姑区泰山路17号，联系电话：024-86892673

本文件起草单位通讯地址：辽宁港口集团有限公司：大连市中山区港湾街1号联系电话：0411-86887888；大连口岸物流网股份有限公司：大连市中山区港湾广场2号，联系电话：0411-82798088

多式联运运营服务指南

1 范围

本文件提供了我省多式联运运营服务的总则、多式联运经营人、设施设备、运营服务、运输服务、服务质量评价等方面的指导。

本文件适用于辽宁省内具有多式联运服务功能的港口、场站等运营服务的指导。

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 18354 物流术语

GB/T 18804 运输工具类型代码

GB/T 24360 多式联运服务质量要求

GB/T 42184 货物多式联运术语

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

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 intermodal transport

货物由一种且不变的运载单元装载，相继以两种及以上运输方式运输，并且在转换运输方式的过程中不对货物本身进行操作的联合运输形式。

注：包括但不限于实际承运人、网络平台道路货运经营者、无船承运人、货运代理人等。

[来源：GB/T 42184—2022,3.2]

3.2

多式联运经营人 intermodal transport operator

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经营者。

[来源：GB/T 42184—2022,8.2]

3.3

多式联运合同 intermodal transport contract

由多式联运相关法律关系主体签订，明确货物多式联运需求方和提供方、货物数量及质量、服务内容、价款或者报酬、履行期限、地点和方式、违约责任、解决争端方法、权利义务等内容的约定。

[来源：GB/T 42184—2022,9.2]

3.4

多式联运运单 intermodal transport waybill

一种记载货物信息、多式联运参与方信息及各区段的承运人承运信息，由多式联运经营人与托运人、各区段的承运人开展多式联运的合同凭证或组成部分。

[来源：GB/T 42184—2022,9.3]

4 总则

4.1 多式联运各服务方主体宜提供安全、准时、经济、绿色的服务质量。安全即货物在承运过程无缺失无损坏；准时即按照合同约定或即时信息完成承运过程；经济即相比传统混合运载运费大幅降低；绿色即多式联运转载过程无反复外包装、人力等资源浪费。

4.2 多式联运各参与方诚信经营，宜按照国家有关管理办法进行信用记录。

4.3 多式联运各服务方主体宜考虑在多式联运过程中采用标准、专业化的载运工具或载运设备。

5 多式联运经营人

5.1 宜具备组织协调两种或两种以上运输方式的经验和能力，考虑建立多式联运路线，各联运路线上宜具备由分支机构、代表或代理人等组成的完整业务服务网络，可提供全方位的多式联运“门到门”服务。

5.2 宜具备与其多式联运能力相匹配的资金配套能力，并适时提升联运能力。

5.3 宜考虑信息管理系统的完备性，可否实现运输过程全程监控、管理和实现不同运输方式的信息整合与应用。

5.4 宜具备先进科学的多式联运设施设备，如智慧化设施等，以便能快速开展中转作业。

5.5 对联运全程负责，宜根据合同要求或多式联运运单对实际承运人及受雇人在其受雇范围内的相关行为负连带责任。

5.6 宜考虑其与实际承运人、场站经营人之间存在相对长期的合作协议的重要性。

5.7 宜考虑适箱（厢）或其他货源是否满足其多式联运能力要求。

5.8 宜考虑根据客户需求提供定制化的联运解决方案。

6 设施设备

6.1 可整合相关资源，提供多式联运服务需要并符合国家安全、卫生、环境、质量等规定的设施设备。

6.2 集疏运系统总体健全，宜具备联运专用场站建设或改造条件。

6.3 运输通道内包含两种以上的运输方式，衔接顺畅。

6.4 宜具备智能化、标准化的货物中转作业所必须的机械设施和运载单元，提高联运换装转运自动化水平。

6.5 宜具备货物装卸、分练、换装、拼箱、堆放、仓储、箱管、交付等功能。

6.6 宜具备与所承运货物相适应的运输工具。

7 运营服务

7.1 货物

7.1.1 承运货物分类充分考虑与 JT/T 1110 的分类要求的符合性。
7.1.2 货物包装符合 JT/T 385 的规定，运输标志和包装储运图示标志符合 GB/T 191 的规定。

7.2 组织安排

7.2.1 货源

宜考虑加强市场分析，充分发挥营销组织作用，加强对货运吸引范围的市场调研和货源货流分析预测，如货源分布、货流变化、货运需求等。

7.2.2 方案

7.2.2.1 宜优先考虑水路、铁路等绿色运输方式，提高联运比例。
7.2.2.2 宜优先考虑经济、环保、高效的联运线路。

7.2.3 运输

宜根据实际运营情况，结合多式联运货流路径细化每个网络节点的运输工具编组，制定切实可行的组织办法。宜优先考虑同一发货地点、同一到站的始发直达货物的运输工具组织安排。

7.2.4 换装

宜充分考虑装卸节点的组织管理模式、人员素质、设备情况等综合因素安排相应的换装方案。

7.3 合同管理

多式联运只需签署一份合同，签发一张提单，全程运输一种费率，实现一票到底、高效运转。多式联运合同内容包括但不局限于以下内容：

——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。

7.4 运单

7.4.1 多式联运运单与签订的运输合同相对应，多式联运运单宜包括以下内容：

——货运单号码；
——始发地址及日期、收货地址及日期；
——托运人姓名、联系方式、收货人姓名、联系方式；
——多式联运经营人名称及联系电话；
——运输路线；
——运费；

——保险金额；
——付款方式；
——交货方式；
——品名及代码；
——规格及数量；
——运价；
——运输要求。

7.4.2 联运运单宜一式多联，分别用于统计管理、托运人存查、承运人运输、收货人提货等，便于各方参与人留存。

8 运输服务

8.1 订单受理

8.1.1 宜根据合同内容要求提供下单方式。
8.1.2 宜按运输合同明确计价及收货方式，计价标准宜考虑件数、体积或者重量，收货方式可为提货或者自送。

8.2 收取货

8.2.1 宜按照客户下单确定的时间、地址及时准确地收取货物，并按照客户提供的货物清单检查货物品名、规格、数量等是否符合要求，做好记录，做到账物一致。
8.2.2 接收货物时宜确认货物状况、交付时间、交付地点和交付方式等状况无误后，签发多式联运运单。

8.3 装卸分拣

8.3.1 货物装卸时间安排宜符合船期、班列、航班等货运信息。
8.3.2 货物装卸安全作业，确保装卸过程的安全性。
8.3.3 装卸货时，宜做好交接工作，检查货物完好状态，严格按照货物外包装上的指示标志进行操作。
8.3.4 货物分拣宜做好记录，分拣完毕及时办理手续，分拣过程中不宜有人为造成的货损货差。
8.3.5 货物分拣宜多考虑机械化作业，减少手工操作。

8.4 运输

8.4.1 宜按照约定的时间、路线开展运输任务。
8.4.2 运载单元有清晰、完整、规范的标识。
8.4.3 各运输环节的组织协调、突发状况及相关手续办理由多式联运经营人负责。
8.4.4 运输过程宜按合同要求、货物性质等选择合适、标准的运载单元。
8.4.5 为减少货物倒载换装可考虑运载单元的应用，宜使用多式联运运载单元标准集装箱。

8.5 中转、换装

8.5.1 及时通知下级承运人，装卸作业节点按照分工提前做好换装准备工作。
8.5.2 及时办理相关手续，考虑多式联运运单的交接，并做好相关记录。
8.5.3 换装转运环节宜减少货物的拆解分装，宜采用快速换装转运专用设备，减少换装时间。

8.5.4　中转期间宜充分考虑人员和货物的安全性，确保中转期间货损货差等异常情况在合同约定的合理范围内，并将异常情况记录于运单之中。

8.6　交货

8.6.1　按照合同约定的承诺期限内向收货人发出到货通知，告知收货人预计到达的时间、地点，并与收货人明确交付时间和地点。要求收货人自提的，收货人自行前往约定的时间和地点取货。
8.6.2　货物交付时，多式联运经营人核对正本运单和收货人身份，并协助收货人检查货物。
8.6.3　若发现货物数量、质量异常，现场工作人员做好异常记录，经双方签字确认，并及时通知相关各方；必要时可进行拍照或摄像，以保留证据。对于标签标识脱落、不易辨认的货物，慎重查明、重补标签后再交付。
8.6.4　货物交付完毕，多式联运经营人将收货人签字确认的相关运单和记录交还给托运人。

8.7　结算

8.7.1　多式联运经营人按合同约定方式收费。
8.7.2　多式联运经营人按合同约定方式与托运人、承运人进行运费结算。

9　信息化服务

9.1　宜实现联运运输信息的互联互通。
9.2　信息系统管理功能宜包含但不限于运输管理、仓储管理、客户管理、结算、保险等功能，能满足管理部门的统计需求。
9.3　宜向客户提供货物位置、状态等实时信息服务。
9.4　货物、运单等信息宜准确、完整、及时地录入信息化管理系统，系统中运单格式宜统一规范，相关信息保存年限符合信息化文件保存要求。
9.5　多式联运信息平台宜实现多种运输方式信息共享、通用的服务功能。
9.6　防止客户信息的泄露及不正当使用，一旦发生应立即采取措施补救，告知相关信息主体。
9.7　制定完备的信息安全管理制度，依法取得安全认证，且信息安全宜在三级保密等级。

10　服务质量评价

服务评价指标和服务质量要求宜考虑与GB/T 24360规定的符合性。