



中华人民共和国国家标准

GB/T 20924—2007

道路货物运输服务质量评定

Service quality evaluation for freight transportation by road

2007-05-15 发布

2007-12-01 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	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 评定规则	1
4 质量总要求	1
5 基本要求	3
6 运输服务设施设备	4
7 货物承运过程的服务质量	5
8 调度与运输过程的服务质量	7
9 装卸与交接过程的服务质量	8
10 货物运输服务质量总评定	9

前 言

本标准由中华人民共和国交通部提出。

本标准由交通部、全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)归口。

本标准起草单位:由交通部公路科学研究院、天津市交通委员会、浙江省金华市公路运输管理处。

本标准主要起草人:唐辉、陈琪明、王昌军、潘锦忠、崔建明。



道路货物运输服务质量评定

1 范围

本标准规定了道路货物运输服务的质量总要求、基本要求、运输服务设备设施、货物承运过程的服务质量、调度与运输过程的服务质量、装卸与交接过程的服务质量和货物运输服务整体质量评定的要求和规则。

本标准适用于经营性物流或货运企业、道路货物运输主管部门和其他相关单位。

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 191 包装储运图示标志(GB/T 191—2000,eqv ISO 780:1997)

JT 617 汽车运输危险货物规则

3 评定规则

评定内容共分7部分，对于每个部分的评定要素都给出了相应的参考分值。在操作时也可根据具体的评价主体、评价对象、考核目标以及考核阶段等对每项的分值作适当调整。

每小项扣分最多扣至该项规定得分为0止，不计负分。

4 质量总要求

质量总要求包括安全、准时准确运输和服务3部分，满分160分。其中安全60分，准时准确运输50分，服务50分。

质量总要求评定见表1。

表1 质量总要求评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
1.1	安全		60			
1.1.1	树立安全第一,预防为主的思想	1)企业主要领导未能实行安全岗位责任制	8	8		
		2)未定期召开安全生产会议,安全工作不落实		3		
		3)未定期进行安全教育		2		
1.1.2	建立、健全道路货物运输安全制度,并应严格执行	1)安全制度不健全	6	3		
		2)有安全制度,未严格执行		3		

表 1(续)

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
1.1.3	配备保证安全运输的设施、设备以及驾驶人员,确保安全运行	1)运营的安全设施不齐全	16	2		
		2)新购置的道路货物运输车辆配备ABS、ASR等安全设备不齐全		2		
		3)驾驶人员证件不齐全或失效		2		
		4)设备完好率未达到90%		10		
1.1.4	保证人身和货物安全	1)由于运输、装卸等原因造成人身安全等级事故	25	25		
		2)由于运输、装卸等原因造成货物等级事故		5		
		3)货物事故赔偿率超过万分之七		10		
		4)出现货物灭失价值在20万以上		10		
1.1.5	制定因突发情况导致车辆无法正常运行的应急预案,并应严格执行	无应急预案	5	5		
1.2	准时准确运输		50			
1.2.1	严格按照合同或与货主约定的时限安排运输	1)运输及时率每降低1%	10	2		
		2)运输及时率未达到95%		10		
1.2.2	对时间要求严格的货物应做到准时	对时间要求严格的货物未及时运到或提前运到(特殊情况应除外)	10	1~10		
1.2.3	严格按照合同或与货主约定的地点运输货物	未将货物运到指定地点	10	1~10		
1.2.4	保证货物的质量和数量,将损失控制在规定范围内	1)货物的质量或数量每损失1%	20	4		
		2)货物的质量或数量损失超出5%		20		
1.3	服务		50			
1.3.1	定期对员工进行服务质量教育	未对员工进行教育	6	6		
1.3.2	货物运输服务应实行规范化、标准化管理	1)未制定货物运输服务各项管理制度	8	4		
		2)有制度未落实		4		
1.3.3	定期严格进行服务质量考核	1)未定期进行服务质量考核	8	4		
		2)服务质量考核不落实		4		
1.3.4	建立企业自身的服务质量监督体系	1)未设立企业自身服务质量监督机构	8	4		
		2)设立机构未进行监督工作		4		
1.3.5	货主满意率达到90%以上	1)货主满意率每下降1%	10	1		
		2)货主满意率下降到90%以下		10		

表 1(续)

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
1.3.6	货主(托运人)有效投诉率不超过万分之一	1)货主(托运人)有效投诉率每超过十万分之一	10	1		
		2)货主(托运人)有效投诉率超过万分之一		10		

5 基本要求

基本要求包括:仪表、仪容,服务态度,业务技能,企业网站,客户关系,服务监督,满分 80 分。其中仪表、仪容 10 分,服务态度 15 分,业务技能 10 分,信息服务 15 分,客户关系 15 分,服务监督 15 分。

基本要求评定见表 2。

表 2 基本要求评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
2.1	仪表、仪容		10			
2.1.1	工作人员服装整齐,佩戴服务标牌	1)员工未按规定着工作服或未佩戴标牌的比例每增加 1%	5	1		
		2)员工未按规定着工作服或未佩戴标牌的比例超过 5%		5		
2.1.2	仪表端庄,举止大方,工作热心	工作草率或态度冷淡	5	1~5		
2.2	服务态度		15			
2.2.1	微笑服务,主动向客户提供帮助	1 人次未主动向客户提供帮助	5	2		
2.2.2	办理业务或回答问题应迅速、准确、耐心,使用文明礼貌用语	其中一项未达标准	5	2		
2.2.3	认真及时处理客户的投诉和建议	1 人次未按规定并及时处理客户投诉和建议	5	2		
2.3	业务技能		10			
2.3.1	上岗前应对职工进行岗位培训,定期或不定期的进行在职培训	1)未对员工进行岗前培训	5	5		
		2)未开展在职培训		5		
2.3.2	在岗人员应熟练掌握本岗位业务技能,胜任本职工作	1 人次因业务不熟练导致工作偏差	5	5		
2.4	信息服务	未开展与道路货物运输业务直接相关的信息服务,则该项得分为 0	15			
2.4.1	建立企业网站,提供企业概况、经营范围、联系方式等基本信息	未建立企业网站,或基本信息不完整	4	4		

表 2(续)

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
2.4.2	网站应具备服务费用、运力状况查询,网上提交订单,货物运输跟踪查询功能	缺少其中任何一项功能	6	2		
2.4.3	提供多种形式的信息查询服务功能,且信息服务查询及时准确	1)电话传真邮件等缺少其中任何一项功能	5	1		
		2)提供信息查询服务不及时或不准确		3		
2.5	客户关系		15			
2.5.1	对客户资料应进行认真的收集和管理	未进行客户资料的收集和管理	3	3		
2.5.2	对所管理的客户资料有相应的商业保密措施	对所管理的客户资料无商业保密措施	5	5		
2.5.3	对长期和重点客户应提供主动、个性化服务	未对长期和重点客户提供主动或个性化服务	3	3		
2.5.4	随时或定期向客户提供价格和运力情况	未能随时或定期向客户提供价格和运力情况	2	2		
2.5.5	出现问题予以及时沟通及纠正	未能对出现问题予以及时沟通及纠正	2	2		
2.6	服务监督		15			
2.6.1	对外公布服务质量监督电话和网址	未公布服务质量监督电话和网址	3	3		
2.6.2	在客户活动场所设置意见本(或簿、或箱)	未在客户活动场所设置意见本(或簿、或箱)	3	3		
2.6.3	建立呼叫中心及时处理客户反馈意见,必要时对客户进行回访	不能及时处理客户反馈意见	4	4		
2.6.4	货损货差应及时理赔	发现一次未理赔	5	5		

6 运输服务设施设备

运输服务设施设备包括:货运场所、装卸设备、运输车辆,满分 60 分。其中货运场所 15 分,装卸设备 15 分,运输车辆 30 分。

运输服务设施设备评定见表 3。

表 3 运输服务设施设备评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
3.1	货运场所		15			
3.1.1	货运场所设计合理,符合国家有关货运场所设计、消防、安全、卫生、环保等现行的有关法规和标准	1)货运站点交通不便利	10	3		
		2)货运站点商务环境差		3		
		3)消防、安全、卫生、环保等有一项不符合国家有关规定		2		

表 3(续)

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
3.1.2	货运场所应设有方便货主交运、提取货物的场地,提供良好的个性化服务,人车分流	1)无交运、提取货物的场地	5	3		
		2)不能提供个性化服务		2		
3.2	装卸设备		15			
3.2.1	根据货物类别、数量及车辆吨位配备相适应的装卸设备	装卸设备与货物类别、数量及车辆吨位不相适应	6	1~6		
3.2.2	装卸机械技术状况完好	装卸机械技术状况差,不能满足运输装卸的需要	5	1~5		
3.2.3	应提供自提货设备(例如手推车等)	1)未提供自提货设备(例如手推车等)	4	4		
		2)提供自提货设备不足		2		
3.3	运输车辆		30			
3.3.1	根据待运货物的种类、数量配备相适应的运输车辆	运输车辆与待运货物的种类、数量不相适应	5	5		
3.3.2	货运车辆必须经车辆管理部门审验合格	货运车辆审验不合格,或未经审验	5	5		
3.3.3	货运车辆应达到技术状况良好、无故障;车容整洁,箱体内部干净、无异味;行车装备及工、属具齐全	1)货运车辆技术状况差、故障运行	12	4		
		2)车容不整、箱体内部有异味、箱体内部被污染		4		
		3)行车装备或工、属具不齐全		4		
3.3.4	提高标准化箱式车的比例	每年标准化箱式车的比例未增长	3	3		
3.3.5	特种车辆按照规定装备 GPS 或行车记录,以便随时反馈车辆位置和运行状况	1)未配备任何跟踪设备	5	5		
		2)跟踪设备不能正常运转		5		
注: 3.3.1~3.3.3 评分办法:每个企业随机抽查 5 辆~10 辆货运车辆,按表中规定记分,最后取平均分为该企业得分。						

7 货物承运过程的服务质量

货物承运过程包括业务受理、运输变更、保险与保价,满分 70 分。其中业务受理 45 分,运输变更 15 分,保险与保价 10 分。

货物承运过程的服务质量评定见表 4。

表 4 货物承运过程的服务质量评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
4.1	业务受理		45			
4.1.1	承运人受理运输业务,应手续简便,形式多样,提倡上门、信函、网上、电话受理和一站式业务	1)业务受理手续繁复,平均业务受理时间超过半小时	6	3		
		2)业务受理形式单一		3		
4.1.2	业务受理人员应主动向客户说明托运货物的注意事项,指导客户填写运单	业务受理人员未向客户说明托运货物的注意事项,或未指导客户填写运单	4	1~4		
4.1.3	业务受理人员应熟悉经营范围内的货源、路线、运行条件、作业货场和车辆设备;熟悉道路货物运输的相关法律法规;做到车辆选配合理,路线选择经济	1)业务受理人员不熟悉业务	6	2		
		2)业务受理人员对相关法律法规不够熟悉		2		
		3)车辆选配不合理或线路选择不经济		2		
4.1.4	运费标准公开,计量计程准确,运费计算符合规定	其中任何一项不符合规定	4	4		
4.1.5	业务受理人员填写单证应齐全、清楚,填写各项内容的准确率达到95%以上	1)填写各项内容的准确率每降低1%	5	1		
		2)填写各项内容的准确率在95%以下		5		
4.1.6	承运人应对待运货物的性质、包装、质量、数量、规格等认真勘察,发现问题及时处理	1)承运人未对待运货物的性质、包装、质量、数量、规格等进行勘察	5	5		
		2)发现问题后未及时处理		3		
4.1.7	对特种货物应先勘察,商定运输方案之后再受理。危险货物的受理应执行JT 617的规定	1)受理特种货物运输之前未进行勘察	10	5		
		2)危险货物的受理未执行JT 617的规定		5		
4.1.8	承运人具备承运条件的,不得拒绝托运	发现一次承运人无故拒绝托运	5	5		
4.2	运输变更		15			
4.2.1	托运人因故需变更运输货物的名称、数量、起讫地点、运输时间、收发货人时,承运人应积极配合;货物启运后,在可能条件下,允许变更到达地点或收货人	1)托运人在符合条件的情况下提出运输变更,承运人拒绝办理	8	8		
		2)承运人在办理变更手续时态度恶劣或故意拖延时间		5		
4.2.2	承运人要求变更运输日期、车辆种类和运行路线时,应及时与托运人联系,并须协商一致	承运人未经托运人同意,擅自变更运输日期、车辆种类或运行路线等	7	7		

表 4(续)

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
4.3	保险与保价		10			
4.3.1	道路货物运输保险与保价采取自愿原则,由托运人自行确定	承运人强迫托运人作出某种选择	4	4		
4.3.2	承运人应提供代办保险的服务	承运人未提供代办保险的服务	3	3		
4.3.3	对于保价运输按规定收取保价费,不得多收或额外收取其他费用	收取的保价费超过规定的额度	3	3		

8 调度与运输过程的服务质量

调度与运输过程包括货运调度和车辆运行,满分 60 分。其中货运调度 30 分,车辆运行 30 分。

调度与运输过程的服务质量评定见表 5。

表 5 调度与运输过程的服务质量评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
5.1	货运调度		30			
5.1.1	编制运输作业计划要做到合理安排运输路线,提高车辆实载率	运输路线安排不合理,车辆实载率低	5	1~5		
5.1.2	选配车辆经济实用,做到运力与运量、车种与货类相适应	其中任意一项不合适	4	2		
5.1.3	应配备计算机辅助调度及优化系统,提高效率	未配备计算机辅助调度系统	3	3		
5.1.4	值班调度应在出车前向驾驶员和装卸工交待有关安全质量、运行注意事项、随车需要工具设备、防护用品及特种货物的装卸操作要求	值班调度未在出车前向驾驶员和装卸工交待有关注意事项	3	3		
5.1.5	值班调度对运输途中发生的问题及时妥善处理,做到当班运行记录齐全	1)值班调度对运输途中发生的问题未及时处理	6	3		
		2)运行记录不全		3		
5.1.6	现场调度对到达作业现场的行车人员应及时通知货物的区域、货位或收发货人员,做到及时交运	因现场调度通知不及时造成交运延时	5	1~5		
5.1.7	现场调度应督促运输人员按要求进行交接、装卸,对不服从调度命令、违反操作规程现象及时制止	现场调度未对运输人员的操作进行督促和规范	4	1~4		
5.2	车辆运行		30			
5.2.1	营运车驾驶人应具备相应的上岗资质,并在驾驶运营中不违章	营运车驾驶人无相应的上岗资质,或在驾驶运营中违章超标	4	4		

表 5(续)

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
5.2.2	车辆运行前应对运输车辆再次进行检查,确保完好	车辆运行前未对运输车辆再次进行检查	3	3		
5.2.3	驾驶人(双司机出车应明确负责人)出车前要熟悉行车路单的内容,了解货物运输注意事项,弄清装卸地点、经由路线	驾驶人 1 人次对货单的内容不了解	4	2		
5.2.4	遵守交通法规和操作规程,随车人员要配合驾驶人确保安全	发生 1 次责任交通事故	4	4		
5.2.5	行车人员(驾驶人和随车人员)在运行中要保持运输单证完整,签注齐全	运输单证 1 次不完整或签注不齐全	4	2		
5.2.6	运行中要经常检查车辆和载运的货物,发现异常情况及时采取措施。做好防火、防盗、防雨、防腐和温度控制工作	1)其中任何一项未做到	4	4		
		2)由于人为疏忽造成货物缺失、毁损		4		
5.2.7	在保证安全的前提下,车辆应准确停靠车位或客户指定的装、卸地点	在允许的情况下,车辆停靠点距离车位或客户指定的装、卸地点较远	4	4		
5.2.8	应具备完善的货物在途跟踪能力,随时向货主反馈货物状态信息	不能满足货主对在途货物跟踪的要求	3	3		
注: 5.2.1~5.2.8 评分办法:每个企业随机抽查 5 辆~10 辆货运车辆,按表中规定记分,最后取平均分为该企业得分。						

9 装卸与交接过程的服务质量

装卸与交接过程包括货物装卸和货物交接,满分 70 分。其中货物装卸 40 分,货物交接 30 分。

装卸与交接过程的服务质量评定见表 6。

表 6 装卸与交接过程的服务质量评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
6.1	货物装卸		40			
6.1.1	装卸人员应遵守职业道德规范,坚持文明装卸。严格按照 GB/T 191 包装储运图示标志作业	1)违规装卸查出一次	7	4		
		2)未按货物外包装上储运图示标志作业		3		
6.1.2	货物装车前、卸车后,应对车厢进行检查、清扫,保持车厢整洁。严禁普通货车运输危险化学品物质	1)装车前、卸车后,未对车厢进行检查、清扫	7	3		
		2)对装过污染品和有毒品的未按规定进行清洗、消毒		4		

表 6(续)

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
6.1.3	货物装卸的长、宽、高尺寸及重量应符合国家有关道路管理规定	其中有一项不符合国家规定	6	6		
6.1.4	装卸货物要做到轻装轻卸,不丢失、不损坏、不错装,堆放整齐、装载平衡、捆扎牢固、苫盖严密	其中任何一项未做到	7	2		
6.1.5	对多点卸车的零担货物运输,应做到货物装卸顺序合理	零担货物运输货物装卸顺序不合理	6	1~6		
6.1.6	由收、发货人自理装卸的,承运人应在约定时间把车辆开到装卸货现场,并监装监卸	1)承运人未在约定时间把车辆开到装卸货现场	7	7		
		2)未对收、发货人的自理装卸进行监装监卸		7		
6.2	货物交接		30			
6.2.1	对包装货物应件交件收;对散装货物,有司磅条件的应磅交磅收;“门到门”重箱、集装箱及其他施封的货物凭铅封交接	其中任何一项未做到	6	2		
6.2.2	货物启运前,应认真核对货物的品名、规格、数量与运单是否相符,包装是否良好,发现不符合规定或危及安全运输的,不得启运	1)货物启运前,未核对货物的品名、规格、数量及包装	5	5		
		2)发现不符合规定或危及安全运输的未采取相应措施,仍然启运		3		
6.2.3	如果包装轻度破损,短时间修复、调换有困难,但托运人坚持启运的,应做好记录,签名盖章后,方可装运	对于包装轻度破损,但仍然启运的货物无完备的破损记录	4	4		
6.2.4	货物运达后,如发现货损、货差,双方交接人员做好记录,并签认	对货损、货差情况未进行记录	5	5		
6.2.5	货物交接时,收货人对货物重量和内容如有疑问,承运人应允许查验与复磅,并给予积极配合	1)承运人不允许查验与复磅	6	6		
		2)查验与复磅时承运人态度恶劣		4		
6.2.6	对逾期无人领取的货物应按国家相关规定处理	未按规定处理逾期无人领取的货物	4	4		

10 货物运输服务质量总评定

货物运输服务质量总评定为综合性评定,见表 7。

表 7 货物运输服务质量总评定

项目	质量总要求	基本要求	运输服务设备设施	货物承运过程的服务质量	调度与运输过程的服务质量	装卸与交接过程的服务质量	合计
满分	160	80	60	70	60	70	500
实际得分							

