

T/CFLP

中国物流与采购联合会团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

互联网道路货运平台撮合交易服务要求

Matching transaction service requirements of Internet road freight platform

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 20220326)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国物流与采购联合会 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国物流与采购联合会提出。

本文件由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中国物流与采购联合会网络事业部、中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会、河南省物流协会、合肥高新区道路运输行业工会联合会、满帮集团、中储南京智慧物流科技有限公司、山西云启正通物流有限责任公司、厦门象屿智运供应链有限公司、合肥维天运通信息科技股份有限公司、江西万佶物流有限公司。

本文件主要起草人：晏庆华、李霞、孔庆峰、李敬泉、冯雷、杨冷飞、王宗彪等。

声明：本文件的知识产权归属于中国物流与采购联合会，未经中国物流与采购联合会同意，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本文件开展认证、检测等活动应经中国物流与采购联合会批准授权。

互联网道路货运平台撮合交易服务要求

1 范围

本文件规定了互联网道路货运平台（以下简称“平台”）撮合交易业务的业务场景、撮合交易参与方职责及平台功能建设要求。

本文件适用于通过平台开展的撮合交易服务，不适用于网络货运等其他业务。

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 35273-2020 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 37503-2019 物流公共信息平台服务质量要求与测评

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

互联网道路货运平台 internet road freight platform

依托互联网整合配置道路运输资源，为托运人和承运人提供信息中介、撮合交易、网络货运等相关服务的物流平台。

3.2

互联网道路货运平台经营者 information road freight platform operator

在互联网道路货运服务中为交易双方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务的法人或者非法人组织。

3.3

撮合交易 deal matching

互联网道路货运平台经营者（以下简称“平台经营者”）通过服务平台，为运输承托双方独立开展交易提供交易机会或提供交易媒介等服务的经营活动。撮合交易分为自由匹配和支付担保两种方式。

3.4

货源发布方 source publisher

发布货源信息的货主、经纪人等角色。

3.5

运力发布方 vehicle source publisher

发布运力信息的驾驶员、车主、车队长、承运商等角色。

3.6

平台用户 platform user

在平台注册并通过资质审核的货源发布方和运力发布方。

3.7

自由匹配 free matching

自由匹配指货源发布方与运力发布方通过平台自行协商交易，货源发布方依据约定直接将运费支付给运力发布方的交易方式。

3.8

支付担保 payment guarantee

支付担保指货源发布方依据约定将运费支付到监管账户，运输完成后再由监管账户将运费支付给运力发布方的交易方式，监管账户通常由平台经营者委托银行监管。

4 互联网道路货运平台撮合交易服务参与方及业务场景

互联网道路货运平台撮合交易参与方包括互联网道路货运平台经营者、货源发布方和运力发布方，业务场景见图1。

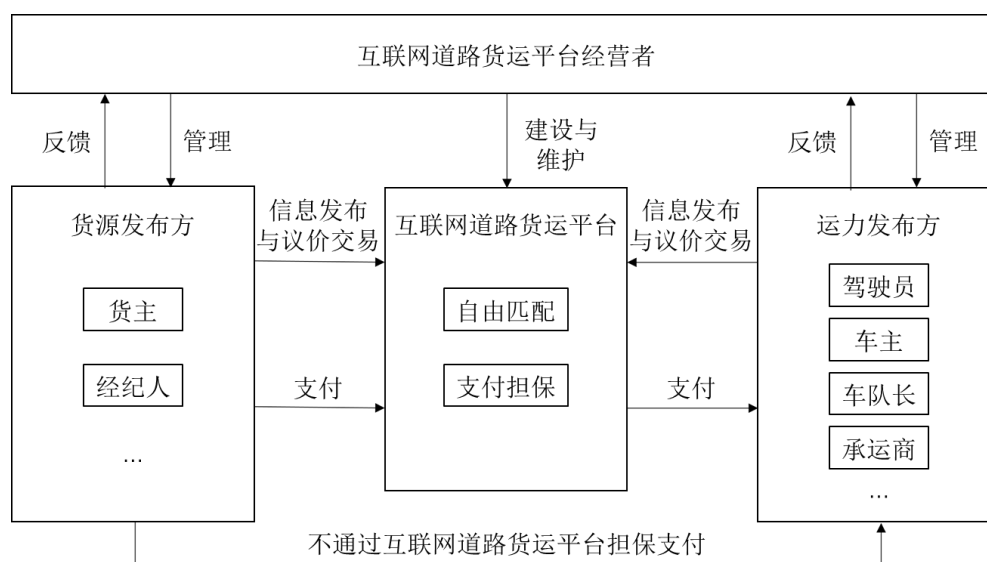


图1 互联网道路货运平台撮合交易业务场景

5 互联网道路货运平台撮合交易服务要求

5.1 互联网道路货运平台经营者

5.1.1 平台建设与维护

平台经营者应依据GB/T 37503-2019中5.1系统功能的相关内容，自建、联合建设或由第三方软件服务商建设能实现交易服务的平台。平台应具备信息发布、议价协商、合同签订、金融支付、咨询投诉、满意度评价和查询统计7项功能。

平台经营者应保障数据安全和平台正常运营，并依据业务需要对系统和网站进行升级维护。

5.1.1.1 信息发布功能

平台应为用户提供货源信息发布和运力信息发布渠道，包括但不限于信息发布、筛选、修改、撤回等功能。

——货源信息宜包括：货源生效时间、货源失效时间、货物种类、货物重量/体积、起运地、目的地、时效要求、车型要求、运费区间、货源发布方联系人及联系方式。

——运力信息宜包括：车辆牌照号、车辆品牌、车辆类型、载重量、车辆空闲时间区间、运力发布方联系人及联系方式。

5.1.1.2 议价协商功能

平台宜提供线上沟通渠道，鼓励交易双方通过线上沟通渠道进行交易匹配并全程记录线上议价协商过程。

5.1.1.3 合同签订功能

平台应与货源发布方、运力发布方签订服务合同。服务合同宜采用电子合同的形式。

——交易撮合业务为自由匹配模式时，平台经营者应与货源发布方和运力发布方分别签订或三方共同签订居间服务合同，运输合同由交易双方自行签订。

——交易撮合业务为支付担保模式时，除签订居间服务合同外还，平台经营者还应与托运人、承运人签订支付担保协议，明确运费支付方式、支付金额及支付时间，其余事项由交易双方自行约定。

平台宜提供运输服务合同模板，由交易双方自行选择是否通过在线填写和确认提交的方式签订运输服务合同。运输服务合同应包含托运人、承运人的权利义务、运输交易基本内容（包括货物信息、车辆信息、运输要求、运费支付时间和方式等）、违约责任、争议解决方式等内容。

5.1.1.4 金融支付功能

提供支付担保服务的平台应提供支付通道并通过相应技术手段保证资金安全。平台经营者宜与银行等金融机构、第三方支付平台合作，通过电子支付实现交易留痕。

5.1.1.5 咨询投诉功能

平台应建立7*24小时在线咨询和投诉受理渠道。

5.1.1.6 满意度评价功能

平台应在交易结束后提供交易双方服务评价功能，内容宜包括服务质量评价和服务态度评价。

5.1.1.7 查询统计功能

平台应具备查询统计功能，包括信息、订单、评价及被评价记录、投诉处理等信息分类分户查询以及数据统计分析的功能。

5.1.2 资质审查和资源审核

平台经营者应对注册用户进行资质审查，收集并审核注册用户相关证件的真实性和有效期，审查内容见表1。

表1 资质审查内容

注册用户类型	用户主体类型	审查内容
货源发布方	货主（个人）或经纪人	身份证
	货主（企业）	营业执照
运力发布方	承运商	营业执照
		道路运输经营许可证
	车主、车队长或驾驶员	身份证
		驾驶证
		从业资格证（4.5吨以上）
		车辆行驶证
车辆道路运输证（4.5吨以上）		

平台经营者宜通过货物照片、车辆照片等信息审核货源、运力资源的真实性。

5.1.3 用户信息保护

平台经营者应按照GB/T 35273-2020的要求收集、存储和使用平台用户的个人信息，制定平台用户个人信息使用协议并公示。

平台经营者应制定平台用户个人信息保护制度和个人信息安全应急事件应急处理预案。

5.1.4 交易公平维护

平台经营者应公开撮合交易的收费方式和佣金抽成比例或抽成算法，维护交易公平。

平台经营者不应以运费差价作为撮合交易的盈利手段。

平台可通过货源推荐、运力推荐等手段促成交易，不应强制规定运价、指定线路、限制运输时间和强制指定承运方。

5.1.5 履约监督与先行赔付

平台宜全程跟踪合同履行情况并根据用户的在线操作记录相关数据，内容宜包括：交易双方自主签订的运输服务合同、实际装货时间、实时运输轨迹、实际交付时间、运费支付时间和金额。

平台经营者在交易发生后应持续关注合同履行情况，在发生货损、货物丢失等运输风险或其他争议时积极协助交易各方协商解决争议。如用户损失无法得到赔付的，平台经营者宜提供先行赔付服务或对受损失的用户进行维权协助。

5.1.6 咨询与投诉处理

平台经营者应建立便捷有效的投诉举报机制，公开投诉举报方式等信息，包括服务电话、投诉方式、处理流程等。鼓励平台经营者建立投诉举报在线解决机制。

平台经营者应在接到投诉举报后24小时内给予有效响应，及时处理并将结果告知投诉方。

平台经营者应加强对举报、投诉处理相关信息的汇总分析，公示投诉处理满意率。

5.1.7 数据统计与用户评价

平台应建立业务数据统计和分析机制，为货源发布方和运力发布方在议价过程中提供参考，同时依据统计数据建立针对平台用户的信用评价和服务评价体系，对用户的信用情况和服务质量进行分级。

5.2 货源发布方职责

货源发布方应按照平台要求提供相应证件并对已发布的货源信息做出真实性承诺。

货源发布方应遵守市场发展规律，不得以恶意压低运价为主要竞争手段，不得诱导承运人超载超限运输。

5.3 运力发布方职责

运力发布方应按照平台要求提供相应证件信息，并完成身份信息认证及运输资质认证。

运力发布方应对已发布的运力信息做出真实性承诺，并严格按照法律法规的规定提供货物运输服务。