

《互联网道路货运平台撮合交易服务要求》团体标准 编制说明

一、项目来源

本标准由中国物流与采购联合会网络事业部、物流信息服务平台分会、满帮集团提出，于2021年9月7日由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会批准立项，项目计划编号为2021-TB-015。

本标准主要起草单位有：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等。

该项目主要研究的问题是，互联网道路货运平台经营者在开展撮合交易服务时应满足哪些要求。

二、标准编写的目的和意义

2020年1月，《网络平台道路货物运输经营管理暂行办法》（以下简称“《办法》”）正式实施，明确了网络货运的定义、法律地位及网络货运经营者应承担的责任。《办法》明确指出：网络货运经营不包括仅为托运人和实际承运人提供信息中介和交易撮合等服务的行为。因此，该办法及配套服务指南不适用于通过互联网道路货运平台（以下简称“平台”）开展的撮合交易服务。此外，也没有其他法律法规对撮合交易服务进行明确的定义和责任划分。

在实际经营过程中，大多数平台在开展网络货运业务的同时也经营撮合交易服务。由于撮合交易缺少相关约束，在经营过程中存在以

下两个问题：一是网络货运服务和撮合交易服务区分不清，二者业务流程存在相似之处，部分平台为方便品牌宣传和客户使用，往往只提供一个服务入口，特别是一些城市配送平台，由于监管力度较弱（4.5吨及以下车辆不要求道路运输证且不强制要求接入监管平台），部分平台将网络货运业务模糊处理为撮合交易，导致二者难以区分；第二是在撮合交易服务遇到纠纷需要对平台进行追责时，没有相关法律法规和标准可以参考，再加之撮合交易服务与网络货运服务易混淆，导致在责任划分、赔偿认定时存在较大的困难，只能以网络货运相关规定进行追责，存在承担责任过重、盲目追责等问题。

在此背景下，中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会牵头起草团体标准《互联网道路货运平台撮合交易服务要求》，明确物流撮合交易服务的边界与定义，明晰物流撮合业务参与各方的责、权、利，助力行业规范、健康发展。本标准制定的目的和意义如下：

（1）贯彻落实国家政策

《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》（以下简称“《意见》”）明确指出以下三点：

- 1、 对部分缺乏标准的新兴行业，要及时制定出台相关产品和服务标准，为新产品新服务进入市场提供保障。对一些发展相对成熟的新业态，要鼓励龙头企业和行业协会主动制定企业标准，参与制定行业标准，提升产品质量和服务水平。
- 2、 对仅提供信息中介和交易撮合服务的平台，除直接涉及人

身健康、公共安全、社会稳定和国家政策另有规定的金融、新闻等领域外，原则上不要求比照平台内经营者办理相关业务许可。可以认为，对仅提供撮合交易服务的平台，或综合型平台“提供撮合交易服务”的业务，都应和网络货运业务区别对待，但如何保证服务质量和促进行业健康发展，需要团体标准加以规范。

- 3、 允许平台在合规经营前提下探索不同经营模式，明确平台与平台内经营者的责任，加快研究出台平台尽职尽责的具体办法，依法合理确定平台承担的责任。对物流信息撮合平台，要通过团体标准明确平台责任边界。

二、贯彻落实交通运输部《关于加快道路货运行业转型升级 促进高质量发展意见的通知》

《通知》中提出鼓励规范“互联网+”新业态发展，大力发展无车承运人（即网络货运）等道路货运新业态，规范“互联网+”车货匹配平台经营活动。网络货运已经有相关法规和团体标准予以规范，但互联网+车货匹配仍然存在一定的监管空白。由于车货匹配相对于网络货运存在规模更大、组织结构松散、进出自由等特点，更适合采取团体标准的形式。

三、近年来，随着“互联网+物流”的快速发展，围绕互联网物流信息服务平台形成了公路货运生态圈，在整合社会运力资源、积累行业数据、上下游协同联动等方面有显著成效。其中车货匹配平台在生态圈、产业链中常起到链主的作用。提高平台的服务水平有利于促

进物流生态圈、产业链的完善，进而带动公路物流行业健康发展。

四、物流信息服务存在大量非标准化场景和业务，发货方、平台和承运方以及利益相关者产生纠纷和争议后缺乏适当的解决机制和标准。该团体标准有利于妥善解决纠纷，提高行业效率。

三、主要工作过程

1) 立项阶段

1、2021年5月，中国物流与采购联合会网络事业部、物流信息服务平台分会、满帮集团等共同提出并起草团体标准《互联网道路货运平台撮合交易服务要求》项目建议书、标准草案及计划实施方案。

2、2021年9月2日通过立项审查，9月7日中国物流与采购联合会正式发布立项通知，计划项目编号2021-TB-015。

2) 起草阶段

1、2021年9月，征集了河南省物流协会、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、等企业、地方行业协会工会作为标准起草单位，并召开线上研讨会，各起草单位标准起草人针对草案提出修改意见，主要包括：

(1) 经营者对于货源发布方的资质审查内容，是否必须做实名认证；

(2) 经营者提供的服务类型是否可定义为居间服务，与网络货运服务的本质差别是什么，如何通过合同体现；

(3) 本标准中是否应包含服务流程相关章节内容。

2、2022年3月初，起草组成员参与了由交通运输部组织召开的

《互联网道路货运平台经营管理办法和（草案）》修订研讨会，会上介绍了本标准的主要内容，获得了相关主管部门领导的认可。

3、2022年3月，起草组依据起草单位提出的意见和政策发展趋势对标准进行修改并形成征求意见稿，进入征求意见阶段。

3) 征求意见阶段

1、2022年3月，发布征求意见通知在全体会员内部公开征求意见，征求意见期为2022年3月25日-2022年5月25日。

4) 审查阶段

5) 报批阶段

四、标准编制原则

本标准按照 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》的规定及相关要求编制，同时在内容的制定上依据以下三个原则：

（一）适用性

本标准的制定充分调研了现有开展撮合交易服务的大型互联网道路货运平台，符合市场发展规律，同时顺应我国互联网道路货运平台政策制定的趋势，适用于我国绝大多数开展撮合交易服务的平台企业，体现了标准的适用性。

（二）先进性与一致性

本标准以国家标准 GB/T 35273-2020《信息安全技术 个人信息安全规范》和 GB/T 37503-2019《物流公共信息平台服务质量要求与测评》为主要参考文件，结合网络货运业态相关规定和团体标准，同时

结合撮合交易服务实际运营情况，在无相关法律法规及标准的情况下，首个对撮合交易服务提出要求的团体标准。既体现了标准的先进性，也保证了与现行国家标准的一致性。

（三）经济性和社会效益

本标准为拟开展撮合业务的互联网道路货运平台提供了参考依据，同时为规范已开展撮合交易服务的平台提供抓手，有助于维护行业秩序。

五、标准主要内容

1、术语和定义

（1）互联网道路货运平台、互联网道路货运平台经营者和撮合交易的定义

《办法》明确指出“网络货运经营不包括仅为托运人和实际承运人提供信息中介和交易撮合等服务的行为。”因此，从交通运输部门的法规角度，没有对物流撮合业务进行明确的定义。在实际经营的过程中，绝大多数企业存在混业经营的情况，即企业通过同一个互联网平台以不同的产品形式同时经营网络货运业务、交易撮合以及信息中介业务，又因从法规的角度仅对网络货运进行了明确定义，业内普遍称从事网络货运经营或混业经营的企业均为网络货运经营者，对其所使用的互联网平台称为网络货运平台。对此，起草组认为应将二者进行区分，将混业经营的企业称为互联网道路货运平台经营者，其使用的平台称为互联网道路货运平台。互联网道路货运包含的范围更广，除网络货运业务外，还包含撮合交易和信息中介等相关依托互联网平

台从事的物流货运服务。

2022年2月27日，交通运输部发布《关于印发2022年立法计划的通知》，提出《互联网道路货运平台经营管理办法和（草案）》（以下简称“草案”）并拟与工业和信息化部、税务总局、市场监管总局等联合发布。草案拟明确撮合交易并区别于网络货运业务纳入新监管体系，即互联网道路货运包括网路货运和撮合交易，但二者从准入和监管两方面均有明确区分。

综上所述，依据现有业务形态和政策发展趋势，同时参考《电子商务法》第九条对于“电子商务平台经营者”的表述，本标准对互联网道路货运平台、互联网道路货运平台经营者和撮合交易进行了明确定义：

- 互联网道路货运平台：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。
- 互联网道路货运平台经营者：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。
- 撮合交易：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。

（2）货源发布方、运力发布方和平台用户的定义

由撮合交易的定义可知，运输承托双方（即托运人和承运人）是撮合交易业务的供需双方，是参与撮合业务的主体。参照国家标准《物流术语》，托运人指本人或者委托他人以本人名义与承运人订立货物运输合同，并向承运人支付相应费用的一方当事人；承运人指本人或者委托他人以本人名义与托运人订立货物运输合同并承担运输责任的当事人。

由上述定义可知托运人与承运人的定义局限在签订运输合同的主体。在实际经营场景中，货源发布方可能是托运人本人，亦有可能是受货主委托以托运人的身份在平台发布货源信息的经纪人等角色。同理，运力发布方可能是承运人本人，亦有可能是受实际承运人委托以承运人身份在平台发布运力信息的车主、车队长、承运商、经纪人等角色。在网络交易场景中，角色设置较为丰富，受委托方即使以委托方的名义签订运输合同，也需注册为平台用户才能发布相应信息。因此本标准依据实际经营场景对货源发布方、运力发布方和平台用户进行定义：

- 货源发布方：发布货源信息的货主、经纪人等角色。
- 运力发布方：发布运力信息的驾驶员、车主、车队长、承运商等角色。
- 平台用户：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）自由匹配和支付担保的定义

在现有撮合交易业务场景中，依据运费支付形式的不同分为两种

交易方式，第一种是交易双方自主约定运费支付方式，并由托运人按照约定将运费直接支付给承运人的交易方式；第二种是交易双方约定采取支付担保的交易方式，托运人按合同约定将运费支付到第三方账户，在货物签收或验收后，再由第三方账户支付给承运人的交易方式。第二种交易方式普遍采用电子支付，并由电子支付服务提供者提供支付服务。

本标准将第一种交易方式称为自由匹配，第二种交易方式称为支付担保。

2、互联网道路货运平台撮合交易服务参与方及业务场景

通过调研满帮集团等大型互联网道路货运平台，明确了撮合交易的参与者为互联网道路货运平台经营者、货源发布方和运力发布方三个主体，平台经营者为交易双方提供网上经营场所（即互联网道路货运平台），交易双方通过平台自行选择交易模式进行交易。平台经营者通过建立和维护平台以及为用户提供各项服务确保交易顺利进行，互联网道路货运平台撮合交易业务场景如下图所示：

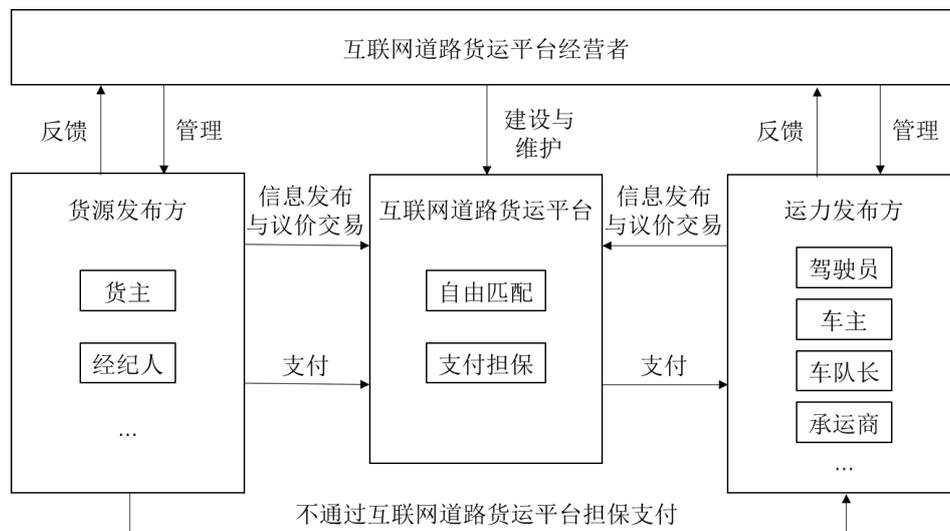


图1 互联网道路货运平台撮合交易业务场景

3、互联网道路货运平台撮合交易服务要求

一句上文对“互联网道路货运平台撮合交易服务参与方及业务场景”的介绍，本标准对互联网道路货运平台经营者、货源发布方、运力发布方分别提出相应服务要求。

(1) 互联网道路货运平台经营者服务要求

1) 平台建设与维护

目前，交易撮合暂未列入监管体系，从政策法规层面没有对从事交易撮合的平台提出线上服务能力认定的相关要求。参照国家标准 GB/T 37503-2019《物流公共信息平台服务质量要求与测评》中 5.1 系统功能的相关内容，平台经营者应自建、联合建设或由第三方软件服务商建设能实现撮合交易服务功能的平台。

对于平台应具备的服务功能，参照交通运输部印发的《网络平台道路货物运输经营服务指南》（以下简称“服务指南”）中对网络货运业务的 8 项服务功能要求，调研满帮集团等开展撮合交易服务的大型互联网道路货运平台，比对两种业务形态的异同，对撮合交易服务的平台功能建设提出以下 7 项要求：

a) 信息发布功能

网络货运业务与撮合交易业务的信息发布功能无明显差异，本标准参照服务指南中对信息发布功能的相关描述对撮合交易信息发布提出要求，同时为提高标准可用性明确了货源信息及车源信息发布时宜包含的主要内容。

b) 议价协商功能

与网络货运业务不同，网络货运业务应在线完成交易，而撮合交易业务则由交易双方通过平台获取相应信息后自行达成交易，因此将服务指南中的“在线交易”修改为“议价协商”，指交易双方仅通过平台协商议价，平台并不直接参与交易的过程。

为有效保护交易双方合法权益及在出现争议时平台能为解决争议提供帮助，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。

c) 合同签订功能

网络货运业务与撮合交易服务最大的区别之一是平台经营者与货源发布方、车源发布方签订的合同类型不同。网络货运业务中，平台经营者以承运人身份与托运人签订运输合同，并以托运人身份与实际承运人签订运输合同。撮合交易业务中，若按自由匹配模式，依据《中华人民共和国合同法》相关规定，平台经营者与货源发布方、运力发布方签订的是居间服务合同，运输合同由托运方、承运方自行协商签订；若按照支付担保模式，除居间合同外，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并签订运输合同。

为提高平台服务水平，平台可以为承运人、托运人提供运输合同模板以及线上签订运输合同的功能，供承托双方选择使用。

d) 金融支付功能

参照服务指南中对于网络货运业务金融支付的相关要求描

述，当用户选择支付担保模式时，平台经营者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。

e) 咨询投诉功能

网络货运业务与撮合交易业务的咨询投诉功能和服务要求也无明显差异，参照服务指南中对于网络货运业务咨询投诉功能的相关要求描述，本标准规定平台应建立 7*24 小时在线咨询和投诉受理渠道。

f) 满意度评价功能

网络货运业务与撮合交易业务的满意度评价功能和服务要求也无明显差异，参照服务指南中对于网络货运业务在线评价功能的相关要求描述，本标准规定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。

g) 查询统计功能

同样参照服务指南相关描述，本标准规定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。

2) 资质审查和资源审核

平台经营者开展撮合业务时虽然不用承担运输责任，但需要登记并审核用户资质合法性和真实性，参照服务指南及团体标准《网络货运平台业务数据验证》中对于资质审核的相关要求，平台应审核的资质信息如下表所示：

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）		

除资质审核外，由于平台线下服务能力较弱，无法现场核实货源或运力资源的真实性，因此平台经营者宜通过货物照片、车辆照片等信息对货源、运力资源的真实性进行进一步确认。

3) 用户信息保护

依据《中华人民共和国数据安全法》相关要求和国家标准GB/T 35273-2020《信息安全技术 个人信息安全规范》中对于个人信息使用的相关要求，平台应按照相关法律法规要求收集、存储和使用平台用户的个人信息，并制定平台用户个人信息使用协议并公示。同时，依据服务指南中对于建立信息安全管理制度的相关规定，平台经营者还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。

4) 交易公平维护

2022年2月，交通运输部召开新闻发布会，交通运输部办公厅副主任李洪斌介绍，将实施交通运输新业态平台企业抽成“阳光行动”。顺应政策发展趋势，平台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。

撮合交易与网络货运业务的区别之二是网络货运业务中，平台经营者是运输业务的参与方，而撮合业务中平台经营者不直接参与业务，仅提供沟通渠道供交易双方自行协商，因此平台经营者不应以运费差价作为撮合交易的盈利手段，也不应强制规定运价、指定线路、限制运输时间和强制指定承运方。

5) 履约监督与先行赔付

近年来，司机营商环境受到社会各界的广泛关注。为保障司机的合法权益，平台经营者应持续关注合同履行进程，在出现争议时宜提供先行赔付服务或对受损失的用户进行维权协助。

6) 咨询与投诉处理

参照服务指南中对于网络货运业务的咨询与投诉处理相关要求的描述，本标准规定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，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。同时，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。

7) 数据统计与用户评价

为提升平台服务质量，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。依据服务指南针对网络货运业务信用评价相关要求的描述，平台经营者应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。

（2）货源发布方

货源发布方应按照平台要求提供相应证件或信息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。

（3）运力发布方

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。

六、废止现行有关标准的建议

无。

七、重大意见分歧的处理经过和依据

无。

八、采标情况

无。

九、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

目前，我国暂无针对撮合交易业务的法律法规，由于撮合交易服务与网络货运业务具有一定的相似性和相同的经营主体，本标准参照《办法》和服务指南，对撮合业务提出相关服务要求。同时满足《电子商务法》、《数据安全法》、《合同法》等相关规定，符合现行法律法

规的要求，以及与《互联网道路货运平台经营管理办法（草案）》具有较好的一致性。

十、宣贯及实施建议

- 1、标准宣贯：通过中物联官网、微信等媒体对标准进行宣贯。
- 2、检验阶段：对标准的使用情况进行调查和跟踪，检验团体标准使用单位对平台的使用情况。
- 3、宣传阶段：团体标准在平台分会会员内部有效使用后，在行业内举办会议进行宣传。

物流信息平台标准化工作组

2022年3月26日