

中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T XXXX—XXXX

道路货物运输网络平台服务规范

Specifications for network freight operation service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

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

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 实际承运人审核要求	2
6 服务流程及要求	3
7 安全管理	4
8 风险管控与应急处置	5
9 权益保护	5
10 服务评价指标	6
附录 A（资料性）发布货源、车源标准格式	10
附录 B（资料性）电子运单	12
参考文献	13

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。

本文件由交通运输部运输服务司提出。

本文件由全国道路运输标准化技术委员会（SAC/TC521）归口。

本文件起草单位：交通运输部科学研究院、洛阳市道路运输服务中心、河南省运输事业发展中心、天津市交通运输综合行政执法总队、天津运友物流科技股份有限公司。

本文件主要起草人：董娜、沈严航、闫建朝、刚红润、关志勇、冯淑贞、张佳佳、唐娜、孙翠、王思雨。

道路货物运输网络平台服务规范

1 范围

本文件规定了道路货物运输网络平台基本要求、实际承运人审核要求、服务流程及要求、安全管理、风险管控与应急处置、权益保护、服务评价指标等。

本文件适用于网络平台道路货物运输经营服务。

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 1589 汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值

GB 12268 危险货物物品名表

GB 17859 计算机信息系统 安全保护等级划分准则

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

3 术语和定义

3.1

网络平台道路货物运输 **road freight transportation on network platform**

网络货运 **network freight**

经营者依托网络平台整合配置运输资源，以承运人身份与托运人签订运输合同，委托实际承运人完成道路货物运输，承担承运人责任的道路货物运输经营活动。

3.2

网络货运经营者 **enterprise organizations or individuals of network freight**

取得网络货运经营资质，从事网络货运的企业。

3.3

实际承运人 **actual carrier**

接受网络货运经营者委托，使用符合条件的载货汽车和驾驶员，实际从事道路货物运输的经营者。

4 网络平台基本要求

4.1 网络平台应具备 GB 17859 规定的三级及以上信息系统安全等级保护能力，且取得相应备案证明及网络安全等级保护测评报告。

4.2 网络平台应能接入省级网络货运信息监测系统。

4.3 网络平台应具备信息发布、线上交易、财务结算、在线评价、咨询投诉、数据保存与调取、分类分户查询统计等服务功能。

- 4.4 网络平台应具备装卸货监控、在途位置监控、逾期订单识别和预警等安全功能；宜具备异常停留、路径偏航、疲劳驾驶识别和预警等安全功能。
- 4.5 网络平台应对交易各环节的数据进行备份，数据保存时间自运输任务完成之日起不少于三年，相关涉税信息应当保存十年。
- 4.6 应建立警方调证配合机制，及时响应公安部门取证。
- 4.7 应具有供交通运输、税务、市场监督管理等相关部门依法调取信息数据的功能。

5 实际承运人审核

5.1 驾驶员审核

- 5.1.1 网络货运经营者应要求驾驶员上传以下证件：
 - a) 身份证（正反面）；
 - b) 驾驶证（正副页）；
 - c) 从业资格证（正副页），使用总质量 4.5t 及以下普通货运车辆的驾驶员除外。
- 5.1.2 网络货运经营者应对驾驶员提交的证件审核以下内容：
 - a) 证件是否合法有效；
 - b) 年龄是否在 18—60 周岁之间；
 - c) 驾驶证准驾车型是否符合运输驾驶车辆的车型。
- 5.1.3 网络货运经营者还应登记驾驶员的姓名及电话、身份证号、道路运输从业资格证证号（使用总质量 4.5t 及以下普通货运车辆的驾驶员除外）等信息。

5.2 车辆审核

- 5.2.1 网络货运经营者应要求实际承运人上传运输车辆的以下证件：
 - a) 机动车行驶证（正副页）；
 - b) 道路运输证（正副页），从事普通货物运输经营的总质量 4.5t 及以下普通货运车辆除外。
- 5.2.2 网络货运经营者应对车辆证件进行审核以下内容：
 - a) 机动车行驶证、道路运输证是否合法有效；
 - b) 车龄应小于机动车强制报废标准规定的使用年限。
- 5.2.3 网络货运经营者应登记车辆以下信息：
 - a) 使用挂车运输的，登记牵引车和挂车车牌号、道路运输证号，牵引车准牵引质量，挂车总质量、核定载质量、外廓尺寸，能源类型等；
 - b) 使用其他类型车辆运输的，登记车牌号、道路运输证号（从事普通货物运输经营的总质量 4.5t 及以下普通货运车辆除外）、总质量、核定载质量、外廓尺寸、能源类型等。

5.3 其他要求

- 5.3.1 网络货运经营者应要求实际承运人上传营业执照、道路运输经营许可证，并审核。
- 5.3.2 网络货运经营者应登记实际承运人统一社会信用代码、道路运输经营许可证号、联系人及电话等基本信息。
- 5.3.3 网络货运经营者应在驾驶员、车辆、运输企业相关证件到达有效期前 30 日提醒驾驶员、运输企业更新相关证件（照），相关证件到期后应重新上传并审核。

6 服务流程

6.1 托运人信息登记

6.1.1 托运人为法人的，应登记托运单位名称及统一社会信用代码、联系人姓名及电话、电子邮箱、通信地址等基本信息，留存营业执照扫描件。

6.1.2 托运人为自然人的，应登记托运人姓名及电话、有效证件号码、电子邮箱等基本信息，留存有效证件扫描件。

6.2 信息发布

6.2.1 网络货运经营者应对采集的车源、货源、运费等信息（格式见附录 A）进行核实，通过网络平台公开发布。

6.2.2 网络货运经营者应为托运人、实际承运人提供修正、撤回信息的途径。

6.2.3 网络货运经营者应设置筛选条件，为平台用户提供查询服务。

6.2.4 网络货运经营者应向托运人推送符合要求的车源信息，向实际承运人推送与其经营范围一致的货源信息。

6.3 在线交易

6.3.1 网络货运经营者应与实际承运人签订运输合同，形成电子运单，格式见附录 B。

6.3.2 合同、电子运单应自签订之日起保存不少于三年。

6.4 交接装货

6.4.1 网络货运经营者应督促实际承运人按照电子运单约定的时间到达指定地点装货，做好相关准备工作。

6.4.2 网络货运经营者应要求驾驶员核对装载货物品类、重量、体积等与电子运单、车辆的一致性，接到发现不一致情况报告的，应及时提示驾驶员暂停服务。

6.4.3 网络货运经营者宜要求实际承运人装货时上传货物和车辆照片，发现有违禁物品、危险货物等情况，应及时提示驾驶员暂停服务。

6.4.4 网络货运经营者从事零担货物运输的，应当督促驾驶员对货物进行安全检查或者开封验视，接到发现违禁物品报告的，应及时提示驾驶员暂停服务。

6.5 运输过程监控

6.5.1 网络货运经营者在开始运输前，应进行驾驶员信息的一致性验证，发现不一致的，应及时告知驾驶员并视情况暂停服务。

6.5.2 网络货运经营者应实时采集驾驶员和车辆位置信息，记录并展示含有时间和地理位置信息的实时轨迹数据。

6.6 交付卸货

网络货运经营者应在货物到达目的地后及时通知收货方验收交接，督促驾驶员与收货人做好交接记录，并将回单信息上传至网络平台。

货物交付时存在异议的，网络货运经营者应及时处理，并根据处理结果承担相应责任。

6.7 运费支付

6.7.1 网络货运经营者在确认货物交付无误后，应通过电子支付方式向实际承运人支付运费。

6.7.2 实际承运人为个体运输业户（含个体驾驶员）的，网络货运经营者应在确认货物交付无误后及时支付运费。

6.8 保险理赔

6.8.1 网络货运经营者宜通过保险、保证金、保函等方式对运输业务投保。

6.8.2 网络货运经营者应在网络平台或 APP 前端醒目位置明示保险救援电话，方便实际承运人在发生意外时能够及时与网络货运经营者、保险公司联系。

6.9 投诉处理

6.9.1 网络货运经营者应公开投诉方式，主动接受社会监督。

6.9.2 网络货运经营者应分类明确投诉事件清单及处理方式、处理流程、投诉处理反馈时限等。

6.9.3 网络货运经营者应建立 24h 客服专线，接到投诉后，应及时处置。处置结果要建立台账，分类登记投诉时间、事件缘由、处理结果、反馈时间。

7 安全管理

7.1 网络货运经营者

7.1.1 网络货运经营者应建立健全安全生产责任制，设置安全生产管理机构，配备安全生产管理人员。

7.1.2 网络货运经营者应建立健全安全生产管理制度，包括安全生产目标管理、风险管理、教育培训、安全检查、应急管理、事件调查及报告等。

7.1.3 网络货运经营者应对安全生产管理人员进行安全培训，保存安全教育记录，包括教育培训时间、内容、参加人员以及考核结果等。

7.1.4 网络货运经营者提取的安全生产费用，可用于应急救援器材、设备的配备、维护、保养支出；重大危险源和事故隐患评估、监控和整改支出；安全生产检查、评价（不包括新建、改建、扩建项目安全评价）、咨询和标准化建设支出；现场作业人员安全防护用品的配备和更新支出；安全设备采购与安装、线下安全运营能力建设、安全生产宣传、教育、培训支出等。

7.1.5 网络货运经营者应制定安全运营指标，量化安全管理。

7.1.6 网络货运经营者应每年对本单位安全运营情况至少进行一次自评，验证各项安全生产制度措施的适宜性、充分性和有效性。网络货运经营者应根据自评结果，及时调整完善安全生产目标、指标、规章制度、操作规程、应急预案等，持续改进，提高安全生产绩效。

7.2 驾驶员

7.2.1 网络货运经营者应对驾驶员进行线上或线下岗前培训和日常教育培训，主要内容包括：道路交通安全相关法律法规、行车安全、交通事故处理、平台安全规则、服务规范等方面的基础知识。网络货运经营者应对发现违规行为的驾驶员定向推送违规教育内容，驾驶员完成学习，考试合格后方可接单。

7.2.2 网络货运经营者应根据安全运营规则执行、服务效率及服务质量等，建立驾驶员评价机制，对驾驶员进行等级评价。平台企业应根据驾驶员评价结果，分别对驾驶员进行奖励、警告、教育培训、清退等处置。

7.2.3 网络货运经营者在为托运人推送运力信息时，应对应驾驶员的等级评分结果告知托运人。

7.3 车辆

7.3.1 网络货运经营者应要求实际承运人按照 GB/T 18344 的规定，对车辆进行维护和修理。

7.3.2 网络货运经营者宜为车辆货厢安装智能监控设备，监测货物状态变化，发现有影响安全运营的情况，应进行异常情况处置。

7.4 运输

7.4.1 网络货运经营者应上传符合 GB 12268 规定的危险货物品名表，告知驾驶员不应承运危险货物。

7.4.2 网络货运经营者推送货源的质量、体积，应符合 GB 1589 规定。

7.5 网络与信息

7.5.1 网络货运经营者应采取有效措施保证其网络安全、稳定运行。

7.5.2 网络货运经营者应制定网络安全事件应急预案，发生网络安全事件时，应启动应急预案，采取相应的补救措施。

7.5.3 网络货运经营者应采取有效措施，确保收集信息的安全，防止信息泄露、毁损、丢失。在发生或者可能发生个人信息泄露、毁损、丢失的情况时，应采取补救措施，告知平台用户。

8 风险管控与应急处置

8.1 风险管控

8.1.1 网络货运经营者应开展风险辨识、评估、控制，重大危险源和事故隐患评估等工作，防范和减少安全生产事故。

8.1.2 网络货运经营者应建立风险动态监控机制，对风险进行控制和监测，及时掌握风险的状态和变化趋势，以确保风险得到有效控制。

8.1.3 网络货运经营者应落实隐患排查治理和防控责任制，组织事故隐患排查，实行从隐患排查、记录、监控、治理、销账到报告的闭环管理。

8.1.4 网络货运经营者应填写事故隐患排查记录，依据确定的隐患等级划分标准对发现或排查出的事故隐患进行判定，确定事故隐患等级并进行登记，形成事故隐患清单，并消除隐患。

8.2 应急处置

8.2.1 网络货运经营者应针对日常安全生产、货物运输及网络信息安全等方面制定应急预案，开展应急预案的宣传教育培训，熟悉应急职责、应急程序和应急处置方案。

8.2.2 网络货运经营者接到事故或事件信息后，应按照事故或事件分级分类，向网络货运经营者安全生产管理机构和相关负责人报告。网络货运经营者安全生产管理机构或相关负责人应根据事故事件级别类别，启动应急预案，开展应急处置工作。

8.2.3 网络货运经营者应对处理完成的事故事件进行复盘总结，分析事故原因，提出改进措施建议，并建立档案。

9 权益保护

9.1 交易规则

9.1.1 网络货运经营者应合理制定并在显著位置公示交易规则、收费标准、计价方式。

9.1.2 网络货运经营者调整运营规则、收费标准、计价方式，应在其首页显著位置公开征求意见，公示调整的原因和具体内容，并采取合理措施确保利益相关方能够知晓、充分表达意见。公示期不少于30日。

9.1.3 网络货运经营者应公开收到的意见及采纳情况，对利益相关方有重大影响的，应制定合理过渡措施。修改内容应当至少在实施前7日予以公示。

9.2 公平竞争

9.2.1 网络货运经营者应依据生产经营成本和市场供求状况合理制定价格，不应制定不公平高价牟取暴利，不应无正当理由采取低于成本价格排挤竞争对手、独占市场，扰乱市场秩序，损害驾驶员利益或者其他经营者合法权益。

9.2.2 网络货运经营者不应利用服务协议、交易规则以及技术等手段，对实际承运人在平台内的交易行为、交易价格等进行不合理限制或者附加不合理条件、收取不合理费用。

9.3 网络货运经营者应合理安排运输计划、保障驾驶员合理休息。

10 服务评价指标

10.1 车辆资质合规率

统计期内，运单中车辆信息与全国道路运政管理信息系统（以下简称“运政系统”）的车辆信息比对，合规（取得《道路运输证》且在有效期内、基本信息与运政系统一致）的车辆数与网络货运经营者整合的车辆总数之比，按照公式（1）。

$$W_1 = \frac{T_{il}}{T_i} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

式中：

W_1 ——车辆资质合规率；

T_{il} ——合规（取得《道路运输证》且在有效期内、基本信息与运政系统一致）的车辆数；

T_i ——车辆总数。

注：总质量4.5t及以下普通道路货物运输车辆不统计。

10.2 驾驶员资质合规率

统计期内，运单中驾驶员信息与运政系统驾驶员信息比对，合规（取得从业资格证且在有效期内、基本信息与运政系统一致）的驾驶员数量与网络货运经营者整合的驾驶员总数之比，按照公式（2）。

$$W_2 = \frac{P_{i1}}{P_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

式中：

W_2 ——驾驶员资质合规率；

P_{i1} ——合规（取得从业资格证且在有效期内、基本信息与运政系统一致）的驾驶员数量；

P_i ——网络货运经营者整合驾驶员总数。

注：仅使用总质量 4.5t 及以下普通道路货物运输车辆从事普通货运经营的驾驶员不统计。

10.3 实际承运企业（个体运输业户）资质合规率

统计期内，实际承运企业（个体运输业户）道路运输经营许可证与运政系统相关信息比对，合规（取得《道路运输经营许可证》且在有效期内）的业户数与网络货运经营者整合的业户总数之比，按照公式（3）。

$$W_3 = \frac{E_{i1}}{E_i} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

式中：

W_3 ——实际承运企业（个体运输业户）资质合规率；

E_{i1} ——合规（取得《道路运输经营许可证》且在有效期内）的业户数；

E_i ——网络货运经营者整合的业户总数。

注：仅使用总质量 4.5t 及以下普通道路货物运输车辆从事普通货运经营的运输企业（个体运输业户）不统计。

10.4 超载率

统计期内，运单中货物重量与车辆核定载质量比对，超载运单数量与运单总数之比，按照公式（4）。

$$W_4 = \frac{D_{i1}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots(4)$$

式中：

W_4 ——超载率；

D_{i1} ——超载运单数量；

D_i ——运单总数。

10.5 违规转包率

统计期内，委托运输的实际承运人仅有“网络货运”经营资质（即《道路运输经营许可证》中经营范围仅含有“网络货运”）的运单数量与运单总数之比，按照公式（5）。

$$W_5 = \frac{D_{i2}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots(5)$$

式中：

W_5 ——违规转包率；

D_{i2} ——委托仅有“网络货运”经营资质的实际承运人完成的运单数量；

D_i ——运单总数。

10.6 超范围经营率

统计期内，运单中货物类型与实际承运人道路运输经营许可证、车辆道路运输证的经营范围比对，超范围经营的运单数与运单总数之比，按照公式（6）。

$$W_6 = \frac{D_{i3}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots(6)$$

式中：

- W_6 ——经营范围合规率；
- D_{i3} ——超范围经营的运单数；
- D_i ——运单总数。

10.7 运输轨迹正常率

统计期内，运单起讫点信息与车辆、驾驶员定位信息比对，三方信息一致的运单数量与运单总数之比，按照公式（7）。

$$W_7 = \frac{D_{tp}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots(7)$$

式中：

- W_7 ——运输轨迹正常率；
- D_{tp} ——运单起讫点信息与车辆、驾驶员定位信息比对一致的运单数量；
- D_i ——运单总数。

注：总质量 12 吨及以下普通道路货物运输车辆只进行运单起讫地信息与驾驶员位置信息的比对。

10.8 资金支付正常率

统计期内，与资金流水单匹配正常的运单数量与运单总数之比，按照公式（8）。

$$W_8 = \frac{D_{i4}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots(8)$$

式中：

- W_8 ——资金支付正常率；
- D_{i4} ——与资金流水单匹配正常的运单数量；
- D_i ——运单总数。

10.9 客户投诉率

统计期内，客户投诉涉及的运单数与运单总数之比，按照公式（9）。

$$W_9 = \frac{D_{i5}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots(9)$$

式中：

- W_9 ——客户投诉率；
- D_{i5} ——客户投诉涉及的运单数；
- D_i ——运单总数。

10.10 投诉处理率

统计期内，已处理的投诉运单数与客户投诉涉及的运单数之比，按照公式（10）。

$$W_{10} = \frac{D_{i6}}{D_{i5}} \times 100\% \dots\dots\dots (10)$$

式中：

W_{10} ——投诉处理率；

D_{i6} ——已处理的投诉订单数；

D_{i5} ——客户投诉涉及的运单数；

10.11 客户满意率

统计期内，客户评价满意运单数与总运单数之比，按照公式（11）。

$$W_{11} = \frac{D_{i7}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots (11)$$

式中：

W_{11} ——客户满意率；

D_{i7} ——客户评价满意的运单数；

D_i ——总运单数。

10.12 合同兑现率

统计期内，货物完好、准时送达收货人的运单数与总运单数之比，按照公式（12）。

$$W_{12} = \frac{D_{i8}}{D_i} \times 100\% \dots\dots\dots (12)$$

式中：

W_{12} ——合同兑现率；

D_{i8} ——货物完好、准时送达收货人的运单数；

D_i ——总运单数。

附 录 A

(资料性)

发布货源、车源标准格式

发布货源、车源标准格式见表 A.1、表 A.2。

表 A.1 发布货源标准格式

货物名称		货物类别		货物计量 (吨、方)			
车型要求				车长要求			
发货单位 名称				发货人姓名		发货人 联系电话	
启运地省				启运地市		启运县(市/区)	
启运地详细 地址							
最早到场 装货时间				最晚到场 装货时间			
收货单位 名称				收货人姓名		收货人 联系电话	
目的地省				目的地市		目的县(市/区)	
目的地 详细地址							
收货时间						运费	

表 A.2 发布车源标准格式

车牌号		车长	
车型		轴数	
总质量		核定载质量	
起始地		目的地	
意向货物		期望运费	
空车开始日期		空车结束日期	

附 录 B
(资料性)
电子运单

电子运输格式见表B.1。

表B.1 电子运单格式

运单号						
托运信息	托运人			发货日期		发货时间
	货物名称	包装类型		运输重量/方量		
	发货地址	发货联系人		联系电话		
	收货地址	收货联系人		联系电话		
承运信息	实际承运人					
	承运司机	联系电话				
	承运车牌号	运费金额				
备注						

参 考 文 献

- [1] 《交通运输部 国家税务总局关于印发<网络平台道路货物运输经营管理暂行办法>的通知》(交运规〔2019〕12号)
- [2] 《交通运输部办公厅关于印发<网络平台道路货物运输经营服务指南>等三个指南的通知》(交办运函〔2019〕1391号)
- [3] 《生产经营单位安全培训规定》国家安全生产监督管理总局2018年第3号令
- [4] 《企业安全生产费用提取和使用管理办法》(财政部 安全监管总局 财企〔2012〕16号)
- [5] 《中华人民共和国个人信息保护法》
- [6] 《中华人民共和国安全生产法》
- [7] 《网络交易监督管理办法》(2021年3月15日国家市场监督管理总局令第37号公布)
- [8] 《机动车强制报废标准规定》(商务部、发改委、公安部、环境保护部令2012年第12号)
-