

DB 3207

连 云 港 市 地 方 标 准

DB 3207/T 2022-2024

粮食多式联运服务规范

Specification of grain intermodal transport service

2024 - 08 - 09 发布

2024 - 09 - 01 实施

连云港市市场监督管理局 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 基本原则 1

5 总体要求 2

6 服务要求 3

7 档案管理 6

8 服务评价与改进 6

参考文献 7

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。

本文件由连云港市商务局提出、归口并负责实施与监督。

本文件起草单位：中国（江苏）自由贸易试验区连云港片区综合协调局、连云港市商务局、江苏省质量和标准化研究院、连云港港口控股集团有限公司。

本文件主要起草人：刘学源、张敏、刘颖、王新文、叶勇、邓明华、贺成旭、马洪伟、马飞、池丽花、陈慧敏、程光伟。

粮食多式联运服务规范

1 范围

本文件规定了粮食多式联运服务的基本原则、总体要求、服务要求、档案管理以及服务评价与改进的要求。

本文件适用于粮食多式联运服务，植物油料的多式联运服务可参照执行。

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 15577 粉尘防爆安全规程
- GB 17440 粮食加工、储运系统粉尘防爆安全规程
- GB 17918 港口散粮装卸系统粉尘防爆安全规程
- GB 22508 食品安全国家标准 原粮储运卫生规范
- GB/T 24360 多式联运服务质量要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

粮食多式联运 grain intermodal transport

采用符合国家运输技术标准、满足粮食属性要求的运输设备，相继以两种及以上运输方式运输，实现运输全程“门到门”服务的形式。

3.2

托运人 shipper

本人或者委托他人以本人名义与多式联运经营人签订多式联运合同，并支付相应费用的一方当事人。
[来源：GB/T 18354-2021，4.4，有修改]

3.3

多式联运经营人 intermodal transport operator

经营人 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联合运输经营者。

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 42184-2022，8.2，有修改]

3.4

粮食 grain

可食用农产品的总称。主要指小麦、稻谷、玉米、大豆、杂粮及其成品粮。

4 基本原则

4.1 安全

有效控制多式联运的各个环节，保证粮食安全、信息安全、作业安全、环境安全。

4.2 准确

准确处理各个服务环节，保证合同签发、单据签发、粮食交付、信息处理、结算等服务准确无误。

4.3 高效

及时提货、发货、送达，高效处理信息查询与投诉索赔等要求。

4.4 经济

设计合理的多式联运服务方案，组织协调和控制服务过程，降低成本。

4.5 便捷

提供便利化服务，满足各方要求。

4.6 绿色

坚持资源节约和环境保护原则，促进节能减排降碳。

5 总体要求

5.1 资质与责任

5.1.1 应满足粮食多式联运相关资质，具备相应的货运代理、实际承运、网络平台货运或无船承运等能力。

5.1.2 应具备协调公路、铁路、水路、航空等两种或两种以上运输方式的能力。

5.1.3 应建立多式联运路线，并在所经营的各条联运线路上具备由分支机构、代表或代理人等组成的完整业务服务网络，可提供多式联运“门到门”服务。

5.1.4 应具备发挥不同运输方式的比较优势和组合效率的管理制度、信息系统和专业服务人员。

5.2 管理制度

应建立多式联运服务管理制度，包括但不限于多式联运合同要求、多式联运单据要求、运输管理制度、安全作业规范、应急预案管理、信息安全管理等内容。

5.3 信息系统

5.3.1 应建立和完善多式联运管理信息系统，并符合以下要求：

- 实现联运信息的互联互通；
- 实现过程监控；
- 实现在线粮食交付与结算。

5.3.2 多式联运管理信息系统功能包括但不限于：

- 运单管理；
- 费用管理；
- 交接流转管理；
- 客户管理；

- 统计分析；
- 场站信息；
- 运输工具状态、位置等信息；
- 货物状态、位置等信息。

5.4 人员

- 5.4.1 应具备岗位要求的粮食卫生安全、物流管理、货运代理、多式联运等专业知识、技能和资格。
- 5.4.2 应进行粮食多式联运相关知识和技能的培训。
- 5.4.3 特殊岗位人员应持证上岗。

5.5 设施设备

- 5.5.1 应使用符合粮食属性的运输工具。
- 5.5.2 应选用抑尘环保的多式联运设施设备和便于换装作业的多式联运运载单元。
- 5.5.3 应具备粮食装卸、分拣、换装、拼箱、堆放、仓储、箱管、交付等功能。

6 服务要求

6.1 需求确认

- 6.1.1 经营人应向托运人确认粮食的品名、质量指标、数量、重量、体积和包装等真实情况，并要求托运人对信息真实性负责。
- 6.1.2 经营人应向托运人确认货物接收和交付的时间、地点和方式等要求。
- 6.1.3 经营人应向托运人确认所需报关、报检、装卸、运输、拼装、包装、保险等服务项目。

6.2 方案设计

- 6.2.1 经营人应为托运人提供可供比选的多式联运方案。
- 6.2.2 方案设计包括但不限于以下内容：
 - 运输路线；
 - 运输方式；
 - 时间安排；
 - 服务费用；
 - 存在的风险及管理措施；
 - 信息服务。

6.3 合同签订

- 6.3.1 经营人应与托运人充分沟通，签订真实表达双方意愿的、符合法律法规、行业规范的多式联运合同。
- 6.3.2 粮食多式联运只需签署一份合同，签发一张单据，全程运输一次计费，实现一票到底、高效运转。合同内容包括但不限于以下内容：
 - 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；
- 争议解决方式等。

6.4 运单签发

6.4.1 经营人应对粮食进行检查，确认无误后签发多式联运运单，并根据合同约定，负责组织完成粮食的全程运输。

6.4.2 粮食多式联运运单与签订的运输合同相对应，内容包括但不限于：

- 运单号码；
- 托运人名称、联系方式、收货人名称、联系方式；
- 始发地址及日期、收货地址及日期；
- 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。

6.4.3 运单应一式多联，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。

6.5 组织与协调

6.5.1 经营人应根据多式联运方案和合同，详细划分各分包环节，明确分包商责任、权利和义务，分包商的选择与管理应符合 GB/T 24360 的要求。

6.5.2 经营人选择合理运输方式，协调联运各运输环节，保证各项服务活动有序进行。

6.5.3 经营人及时递交所需申请、单据等相关材料，为粮食通关、装卸、仓储、转运等环节做好准备，办理通关结关手续，将粮食运抵至指定地点。

6.5.4 经营人应保持和各环节实际承运人的沟通顺畅，并准备应急预案，及时处理各类突发事件。

6.5.5 多式联运中原粮储运卫生要求应符合 GB 22508 的要求。

6.5.6 粮食多式联运中涉及粉尘防爆安全作业要求应符合 GB 15577、GB 17440、GB 17918 的要求。

6.6 粮食装卸

6.6.1 粮食装卸时间应符合船期、班列等信息要求。

6.6.2 装卸粮食时，应点交清楚，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。

6.6.3 粮食装卸作业应遵守安全环保作业标准、规程和制度，落实安全环保作业措施，并在装卸管理人员的现场指挥或者监督、监控下进行。

6.7 仓储管理

6.7.1 经营人根据托运人需求，提供仓储空间，并妥善地保管粮食，粮食除所发生的自然损耗和水分

杂质减量外，不应发生差、损、错事故。

6.7.2 储存前宜进行清仓作业。

6.7.3 储存时应考虑以下因素，包括但不限于：

- 存储粮食的品种、产地、容重、杂质、体积、重量、规格、型号、包装、批次、特殊要求；
- 粮食的合理堆码方式；
- 所需最大最小面积；
- 粮食储存温度、湿度；
- 粮食流向、出入库的运输方式。

6.7.4 应按照托运人的要求分批收货和分批出货，对储存的粮食进行数量控制。

6.7.5 粮食出库时应：

- 核对凭证、防止差错；
- 备妥货物、准备出库；
- 核对实物、再行交付；
- 粮食出库后，更新台账；
- 出库应做到及时、准确、方便、完好。

6.8 运输

6.8.1 应按照约定的时间、路线开展运输任务。

6.8.2 经营人负责各运输环节的组织协调、突发状况及相关手续办理。

6.8.3 运输过程应根据合同要求、货物性质等选择合适、标准的运载单元，运载单元应有清晰、完整、规范的标识。

6.9 中转、换装

6.9.1 应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。

6.9.2 应及时办理相关手续，注意多式联运运单交接，并做好相关记录。

6.9.3 宜采用快速换装转运专用设备，减少换装时间。

6.9.4 中转期间注意人员和粮食的安全，确保中转期间粮食货损、货差等异常情况在合同约定的合理范围之内，并将异常情况记录于运单之中。

6.10 过程监控

在粮食多式联运过程中，经营人应对以下事项实施监控：

- 货物的准时状况、安全状况、在途状况；
- 信息的输入输出、存储、交换；
- 运单真实性、正确性、准时性；
- 重点设施设备运转情况、天气情况、路线情况等。

6.11 粮食交付与结算

6.11.1 粮食发出后，经营人应及时将发货时间、预计到达时间、地点等信息通知收货人。

6.11.2 确定粮食到达时间后，经营人应及时通知收货人。

6.11.3 粮食交付时，经营人应仔细核对正本单据和收货人身份，按照合同约定的要求进行交货并做好记录明细，协助收货人检查货物。

6.11.4 发生粮食差错、损坏时，应及时通知相关人员，会同收货人做好记录，拍照或摄像，保留证据。

6.11.5 收货人不能及时收货或拒绝收货时，经营人应主动与托运人沟通，并根据合同、相关法律或惯

例妥善处理。

6.11.6 收货人收货后，经营人应及时将收货人签字确认的运单和相关记录一并送达给托运人。

6.11.7 结算应按合同约定的方式进行。

7 档案管理

7.1 经营人应收集、整理和归档在粮食多式联运服务过程中产生的具有保存价值的文字、图表、声像等不同形式的历史记录。

7.2 保管期限按档案价值分为永久和定期。

7.3 归档范围包括但不限于以下内容：

- 多式联运经营人资质；
- 多式联运合同；
- 多式联运运单；
- 多式联运服务管理信息数据。

8 服务评价与改进

8.1 投诉与回访

8.1.1 经营人应建立投诉处理和回访机制，定期回访托运人，主动听取托运人意见和建议。

8.1.2 公开设置线上投诉平台、电子邮箱、服务热线等投诉受理渠道，自觉接受社会监督。

8.1.3 接到投诉后，应在 24h 之内响应，并在承诺的期限内进行处理，处理结果应及时告知投诉人。

8.2 评价

8.2.1 应建立服务全过程评价体系，定期开展服务评价。

8.2.2 排除自然灾害等不可抗力因素，服务评价指标应按 GB/T 24360 规定进行。

8.3 持续改进

应根据服务评价结果，采取相应的预防和改进措施，并确保措施的落实，持续提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《交通运输部 商务部 海关总署 国家金融监督管理总局 国家铁路局 中国民用航空局 国家邮政局 中国国家铁路集团有限公司关于加快推进多式联运“一单制”“一箱制”发展的意见》（交运发[2023]116号）
- [2] 《国务院办公厅关于推进多式联运发展优化调整运输结构工作方案（2021—2025年）的通知》（国办发[2021]54号）
- [3] 《企业档案管理规定》（国家档案局令第21号）
- [4] DB 14/T 2058-2020 集装箱多式联运服务规范
- [5] DB 21/T 3775-2023 多式联运运营服务指南
- [6] DB 3210/T1026-2019 河江海集装箱多式联运服务规范
- [7] DB 32/T3766-2020 多式联运运营服务规范
- [8] T/GZLA 002-2023 多式联运管理及服务规范
-