

ICS 03.220.20

CCS R 12



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1442—2022

乡镇运输服务站运营服务规范

Operation service regulation for township transportation service station



2022-09-13 发布

2022-12-13 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 服务功能	1
5 设施设备配备	1
6 运营管理	2
7 服务	3
8 服务评价指标	4
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/TC 521)归口。

本文件起草单位：交通运输部科学研究院、天津市交通运输综合行政执法总队、河南省运输事业发展中心、辽宁省交通运输事业发展中心。

本文件主要起草人：董娜、萧赓、李彦林、杨光、张改平、闫建朝、冯淑贞、沈严航、李玮、刚红润、唐娜、程丹、张佳佳、杨雪峰、贾佃精、赵若彤、刘刚。



乡镇运输服务站运营服务规范

1 范围

本文件规定了乡镇运输服务站的功能、设施设备配备、运营管理和服务等要求,以及服务评价指标。本文件适用于在乡镇行政区域内建设运营的集客运、物流等功能于一体的乡镇运输服务站。

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。

JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求

JT/T 620 零担货物道路运输服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡镇运输服务站 township transportation service station

设置在乡镇的,提供旅客运输和物流服务的场所。

3.2

乡镇运输服务站经营者 township transportation service station operator

拥有乡镇运输服务站经营权的经济组织。

4 服务功能

乡镇运输服务站提供以下服务:

- a) 应为人们出行提供购票、候车、检票、上车、信息咨询、安检等服务;
- b) 应提供货物的堆放、中转服务,具备条件的,可提供仓储、配送服务;
- c) 宜提供邮件、电商快件代收代发,产品代购代销,助农金融服务,便民信息服务等综合服务。

5 设施设备配备

5.1 站场设置

乡镇运输服务站设置应因地制宜,充分利用既有资源,并符合以下要求:

- a) 新设站场应选择交通便利,人口和商业活动集中,方便人们乘车、寄件取件的场地;
- b) 升级改造的站场应优先选择现有的乡镇客运站,增设邮件快件、电商服务、货物中转等作业区;
- c) 宜与公路养护站、交管站、邮政网点、快递网点、电商服务中心、供销社基层网点、农资站等资



源整合,叠加客运、物流服务功能;

- d) 乡镇运输服务站的客运、物流、邮政、快递、电商等设施占地面积,应根据站场功能规划与实际运营科学合理设定;
- e) 应合理划分旅客运输服务、邮政快递、电商服务、货物中转、停车场等功能区,标识清晰明显。

5.2 设施

5.2.1 客运设施应包括购票、候车、上车、落客点,以及无障碍通道等设施。

5.2.2 物流设施应包括仓库、堆场、停车场等。

5.2.3 相关设施应与经营规模相适应。

5.3 设备

设备配置应包括但不限于:

- a) 客运设备:购票、检票设备,座椅(含老弱病残孕等特殊旅客专用座椅)等;
- b) 物流设备:货架,称重、包装设备等;
- c) 安全消防设备:安检设备、消防设备;
- d) 办公设备:电脑、桌椅、电话、无线 WIFI 路由器等。

6 运营管理

6.1 乡镇运输服务站经营者

6.1.1 乡镇运输服务站经营者应维护好各种设施、设备,保持其正常使用。

6.1.2 乡镇运输服务站经营者应与入驻的第三方机构签订协议,明确相关责任。

6.2 站务人员

站务人员服务符合以下要求:

- a) 应服务热情周到,使用文明用语;
- b) 应按公示的资费标准收费,不应私设收费项目及乱收费;
- c) 应对送达到本站点的包裹、物品进行清点、分类存放并做好登记;
- d) 应及时通知收货人提货或送达到收货人指定地点并做好签收登记;
- e) 应按流程完成返、退货的处理;
- f) 应保持站点环境整洁,按规定摆放设备及物品。

6.3 车辆

车辆管理符合以下要求:

- a) 应对出站车辆进行安全检查并予以登记,防止未经安全检查的车辆出站;
- b) 应进行科学的站内交通组织,保障站内车辆行驶安全;
- c) 不应占用消防通道及紧急疏散通道停放车辆;
- d) 不准许超载超限运输车辆出站。

6.4 环境卫生及消防

环境卫生及消防符合以下要求:

- a) 候车室、公共厕所等公共区域应定期消杀、清洁;
- b) 不应在乡镇运输服务站公共区域倾倒、堆放垃圾;

- c) 乡镇运输服务站的树木、花草应加强维护,保持鲜活完好;
- d) 应做好站内防火、防盗、防鼠、防水等工作。

7 服务

7.1 客运服务

- 7.1.1 应在旅客服务区公示班车时刻表、里程价格表、运营线路表、监督电话、旅客乘车须知、儿童身高标识、安全提醒等。
- 7.1.2 应根据客流和运力情况,合理安排售票时间;宜通过电话、网站、手机移动终端等方式多渠道提供售票服务。
- 7.1.3 应引导旅客有序排队检票,清点上车人数。
- 7.1.4 应为旅客提供车站运营信息、站内服务导向,解决疑难问题。
- 7.1.5 应在候车区显著位置公布咨询电话,设置旅客意见簿。
- 7.1.6 宜提供饮用水、常用药箱等。
- 7.1.7 宜提供餐饮、购物服务等。
- 7.1.8 应对旅客进行安全常识宣传。
- 7.1.9 不准许超员、超限车辆出站。

7.2 物流服务

7.2.1 货物受理

- 7.2.1.1 应对托运人或其代理人进行实名登记。
- 7.2.1.2 应了解货物运输、保管、搬运装卸等条件。
- 7.2.1.3 货物受理包括站内受理、上门受理、网上受理等方式。站内受理和上门受理应填写运单信息,由托运人签字确认;网上受理应由托运人或其代理人填写运单信息。运单应符合 JT/T 620—2018 附录 A 的规定。

7.2.2 查验

- 7.2.2.1 对于零担货物,站务人员应按照 JT/T 620 要求,对托运人进行实名登记,并对货物进行安全检查。
- 7.2.2.2 对于快递货物,站务人员应按照寄递物流管理规定,实行实名收寄、开箱验视、过机安检。
- 7.2.2.3 托运人拒绝配合查验或违反相关规定托运违禁物品的,乡镇运输服务站经营者应拒绝提供服务;托运人构成违反治安管理行为的,乡镇运输服务站经营者应及时向公安机关报告。
- 7.2.2.4 站务人员应对货物品名、数量、包装、目的地等信息进行确认,保证实际运输货物与运单填写内容一致。如核对不一致,应按实际情况重新填写运单。
- 7.2.2.5 货物包装应符合 JT/T 385 的规定,出现包装不严、捆扎不牢、挤压、破损、污染、变形等情况,应由托运人重新包装或根据托运人要求代其更改包装。

7.2.3 堆放

应按不同物流企业、不同送货区域、不同货类对货物分类堆放,标志清晰明显。

7.2.4 货物交付

7.2.4.1 自提货物

自提货物满足以下要求：

- a) 货物到达后,应快速通知收货人取货;
- b) 收货人本人提货,应核对个人有效证件,并由取货人签字确认;
- c) 收货人委托他人代提货,应核对收货人和代领人有效证件,并由代领人签字确认;
- d) 宜设置自动取货机。

7.2.4.2 上门送货

上门送货应满足以下要求：

- a) 货物在到站后 24 h 内送出;
- b) 送货人和收货人有明确的货物交接方式。

7.3 投诉处理

7.3.1 应公布投诉方式,包括但不限于电话、邮箱等。

7.3.2 对物流企业的投诉应及时转交相关企业。

7.3.3 投诉应在 7 个工作日内处理;无法有效处理的,应及时与投诉方进行沟通。

7.3.4 所有投诉应有记录,并提供投诉处理的进度查询。

7.3.5 投诉处理的结果应反馈投诉方。

8 服务评价指标

8.1 客运服务评价指标

8.1.1 投诉率

统计期内,乘客投诉次数与发运人次总数之比,按公式(1)计算:

$$P_1 = \frac{T_1}{C} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

式中:

- P_1 —— 投诉率;
- T_1 —— 乘客投诉次数;
- C —— 发运人次总数。

8.1.2 投诉处理率

统计期内,已处理的乘客投诉次数与投诉总数之比,按公式(2)计算:

$$P_2 = \frac{T_2}{T_1} \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

式中:

- P_2 —— 投诉处理率;
- T_2 —— 已处理的乘客投诉次数;
- T_1 —— 乘客投诉次数。



8.1.3 旅客服务评价满意率

统计期内,旅客服务评价中评价满意人数与评价总人数之比,按公式(3)计算:

$$P_3 = \frac{M_1}{M} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(3)$$

式中:

P_3 ——旅客服务评价满意率;

M_1 ——评价满意人数;

M ——评价总人数。

8.2 物流服务评价指标

8.2.1 上门送货准点率

统计期内,上门送货的运单中按时交付的运单数与同期上门送货完成的运单总数之比,按公式(4)计算:

$$W_1 = \frac{D_1}{D_0} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(4)$$

式中:

W_1 ——上门送货准点率;

D_1 ——上门送货的运单中按时交付的运单数;

D_0 ——同期上门送货完成的运单总数。

8.2.2 货损率

统计期内,在乡镇运输服务站内或上门送货过程中发生货损的运单数与同期实际完成运单总数之比,按公式(5)计算:

$$W_2 = \frac{D_2}{D} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(5)$$

式中:

W_2 ——货损率;

D_2 ——在乡镇运输服务站内或上门送货过程中发生货损的运单数;

D ——同期实际完成运单总数。

8.2.3 货差率

统计期内,在乡镇运输服务站内或上门送货过程中发生货差的运单数与同期实际完成运单总数之比,按公式(6)计算:

$$W_3 = \frac{D_3}{D} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(6)$$

式中:

W_3 ——货差率;

D_3 ——在乡镇运输服务站内或上门送货过程中发生货差的运单数;

D ——同期实际完成运单总数。

8.2.4 客户投诉率

统计期内,客户投诉涉及的运单数与同期实际完成运单总数之比,按公式(7)计算:



$$W_4 = \frac{D_4}{D} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(7)$$

式中:

W_4 —— 投诉率;

D_4 —— 客户投诉涉及的运单数;

D —— 同期实际完成运单总数。

8.2.5 意见处理率

统计期内,已处理意见涉及的运单数与意见涉及的运单总数之比,按公式(8)计算:

$$W_5 = \frac{D_5}{D_6} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(8)$$

式中:

W_5 —— 意见处理率;

D_5 —— 已处理意见涉及的运单数;

D_6 —— 意见涉及的运单总数。



参 考 文 献

- [1] 《邮政业寄递安全监督管理办法》(中华人民共和国交通运输部令 2020 年第 1 号)
 - [2] 《交通运输部办公厅关于进一步加强农村物流网络节点体系建设的通知》(交办运〔2016〕139 号)
 - [3] 《交通运输部办公厅关于推进乡镇运输服务站建设加快完善农村物流网络节点体系的意见》(交办运〔2018〕181 号)
 - [4] 《交通运输部 国家邮政局 中国邮政集团公司关于深化交通运输与邮政快递融合 推进农村物流高质量发展的意见》(交运发〔2019〕107 号)
 - [5] 《交通运输部 公安部关于公布〈道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录〉的公告》(交运规〔2021〕2 号)
-

