

团 体 标 准

T/CCTAS XX—2022

快运术语

Terminology for Express Freight

（征求意见稿）

2022 年 3 月

2022 – XX – XX 发布

2022 – XX – XX 实施

中国交通运输协会 发 布

目 次

前 言.....2

1 范围..... 3

2 规范性引用文件..... 3

3 通用术语..... 3

4 快运业务..... 4

5 快运人员..... 8

6 作业环节..... 8

7 服务质量..... 10

8 设施设备及用品..... 12

参 考 文 献..... 14

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。

本文件由中国交通运输协会快运分会提出。

本文件由中国交通运输协会标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中国交通运输协会快运分会、中铁快运股份有限公司、中国邮政集团有限公司邮政研究中心、中通供应链管理有限公司、深圳顺丰快运股份有限公司、上海韵达运乾物流科技有限公司、江苏苏宁物流有限公司、上海安能聚创供应链管理有限公司、上海锦远实业集团有限公司、苏州优乐赛供应链管理有限公司、宁波禾美汽车、上海永驿管理咨询有限公司等。

本文件主要起草人：王永利、谢秋娜、郑磊、王海涛¹、曲洪伟、任玉兵、何辉、付廷贵、岳从发、王海涛²、宿宁、孙延安、陈阔、孙杰、杨蕾、张迪、王昱杭等。

¹ 中国邮政集团有限公司邮政研究中心

² 上海安能聚创供应链管理有限公司

快运术语

1 范围

本标准界定了快运业务、快运人员、作业环节、服务质量、设施设备及用品的常用术语；本标准适用于快运相关的经营、管理、教学、科研等活动。

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 7179-1997	铁路货运术语
GB/T 8226-2008	道路运输术语
GB/T 10757-2011	邮政业术语
GB/T 18041-2000	民用航空货物运输术语
GB/T 18354-2006	物流术语
GB/T 27917.1-2011	快递服务 第1部分：基本术语
JT/T 1092-2016	货物多式联运术语

3 通用术语

3.1

快运服务 express freight service

利用一种或多种运输方式的货运网络，采取标准作业，在约定的时限内将物品快速送达、全程可追踪查询的运输经营活动。

3.2

快运网络 express freight service network

快运件揽收、分拣、运输、送达、查询等所依托的运输实体网路和信息网络的总称。

3.3

快运企业 express freight service provider

依法注册的提供快运服务的企业及其加盟企业、代理企业。

3.4

快运件 express freight shipment

单件重量在 5KG 以上，由快运企业运输的物品。

3.5

快运单票 express freight single-shipment/consignment

以一份快运运单，运往同一个目的地的一件或多件快运件。

3.6

快运时效 express freight transit time

快运企业根据市场需求设定或与托运人双方约定的从揽收到送达的全程运输时间。

3.7

托运人 shipper

委托承运人运送快运件并支付运费的个人或社会组织。

3.8

承运人 carrier

与托运人订立快运件运输合同，并承担运送责任的个人、快运企业、快运代理企业。

3.9

收件人 consignee

托运人在快运运单上写明的接收快运件的个人或社会组织。

3.10

快运用户 express freight service user

使用快运业务及其相关服务的托运人、收件人及其由托运人、收件人委托的人员。

4 快运业务

4.1

业务种类

4.1.1

同城快运 intra city express freight

揽收地和送达地在中华人民共和国境内同一城市的快运业务。

4.1.2

城际快运 intercity express freight

从揽收地到送达地的全过程均发生在同一省内城市与另一城市之间的快运业务。

4.1.3

省际快运 inter provincial express freight

从揽收地到送达地的全过程均发生在中华人民共和国境内省与省之间的快运业务。

4.1.4

国际快运 international express freight

揽收地和送达地分别在中华人民共和国境内和其他国家或地区（中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区、中国台湾地区除外）的快运业务，以及其他国家或地区间运送但通过中国境内经转的快运业务。

4.1.5

国际进境快运 international inbound Express freight

送达地在中华人民共和国境内，揽收地在其他国家或地区（中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区、中国台湾地区除外）的快运业务。

4.1.6**国际出境快运 international outbound Express freight**

揽收地在中华人民共和国境内，送达地在其他国家或地区（中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区、中国台湾地区除外）的快运业务。

4.1.7**港澳台快运 Hong Kong, Macao and Taiwan Express freight**

揽收地和送达地分别在中华人民共和国境内和中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区、中国台湾地区的快运业务。

4.1.8**多式联运 multimodal transportation; intermodal transportation**

快运件由一种运载单元装载，相继以两种或以上运输方式运输，并且在转换运输方式的过程中不对快运件本身及快运件的集装袋、集装箱（盒）进行操作的运输形式。

4.1.9**航空快运 air express freight**

快运企业使用航空运输工具，粘贴航空快运件标志，按托运人的要求提供的快运服务。

4.1.10**高铁快运 high speed rail express freight**

快运企业使用高铁运输工具，粘贴高铁快运件标志，按托运人的要求提供的快运服务。

4.1.11**铁路快运 railway express freight**

快运企业使用铁路运输工具，粘贴铁路快运件标志，按托运人的要求提供的快运服务。

4.1.12**公路快运 road express freight**

具有公路快运经营资质的企业，使用专用快运件标志，按托运人的要求提供的快运服务。

4.2**快运时效****4.2.1****当日达 same day service**

托运人在当日一定停止揽收时间前提交的快运订单，当日送达收件人。

4.2.2

次日达 next day service

托运人在当日一定停止揽收时间前提交的快运订单，第二日送达收件人。

4.2.3**三日达 3-day service**

托运人在当日一定停止揽收时间前提交的快运订单，第三日送达收件人。

4.2.4**约定达 time-definite service**

托运人在当日一定停止揽收时间前提交的快运订单，在约定时间内送达收件人。

4.3**快运件种类****4.3.1****到付件 COD (cash-on-delivery)**

快运企业为托运人提供派送末端支付运费的服务，当物品交由收件人签收时由收件人支付运费的快运件。

4.3.2**委托件 3rd-party shipment**

快运企业受第三方委托，前往托运人处取件后送达收件人的快运件。

4.3.3**自取件 self-pickup shipment**

到达约定目的地后，由收件人自行到指定的地方提取的快运件。

4.3.4**改址件 address-correction shipment**

快运企业受托运人或收件人委托，变更原送达地址，寄往新地址的快运件。

4.3.5**拒付件 declined payment**

当事人拒绝支付约定的各种费用的快运件。

4.3.6**拒收件 rejected shipment**

收件人拒绝收取的快运件。

4.3.7**错发件 incorrect address shipment**

实际送达的名称地址与快运运单标明的收件人的名称地址不符的快运件。

4.3.8

异形件 non-conforming shipment

形状特殊等超出企业包装规范的快运件。

4.3.9

无信息件 no delivery information shipment

因快运运单脱落或污秽等原因无法确认收件人、托运人信息的快运件。

4.3.10

疑难件 undeliverable shipment

无法送达收件人且无法退回托运人、无法送达收件人且托运人声明放弃、无法送达收件人且保管期满仍无人领取的快运件。

4.3.11

破损件 damaged shipment

因包装不良或操作不当等原因，导致包装破损的快运件。

4.3.12

遗失件 lost shipment

在快运服务过程中单一快运件全部或部分丢失的快运件。

4.4

增值服务

4.4.1

代收货款 collect on delivery

按照托运人（卖方）与收件人（买方）达成的交易协议，快运企业为托运人承运、配送物品的同时，向收件人收取款项转交给托运人的服务。

4.4.2

签单返还 signed-receipt

在快运件正常签收后，将托运人提供的需收件人签名的收条或收货单等单据返还托运人的服务。

4.4.3

保价运输 declared value for carriage

指快运企业与托运人共同确定的以托运人声明快运件内装物品价值为基础的一种特殊运输方式。按保价运输的物品，托运人除缴纳运输费用外，按照相关规定与快运件价值缴纳相应的保价费用，若快运件内装物品部分或全部出险，即可获得赔偿的服务。

4.4.4

物品包装 goods packaging

根据物品类别和需要，为客户提供专业、环保、便捷和高效的快运件包装服务。

5 快运人员

5.1

快运业务员 express freight operations employee

快运企业按照业务流程分工，使用专用工具、设备和应用软件系统，从事快运件揽收、装卸、分拣、运输、送达、客服等相关工作的人员。

5.2

收派员 pickup and delivery courier

从事上门揽收快运件和送达快运件工作的人员。

5.3

操作员 operator

从事快运件装卸、分拣、发运等工作的人员。

5.4

客服人员 customer service agent

在快运营业场所或客服中心等地专门受理揽收、查询、投诉、理赔等申请或业务咨询的人员。

5.5

国际快运件报关人员 customs clearance agent

通过全国报关员资格考试，依法取得报关从业资格，并在海关注册登记，代表快运企业向海关办理国际快运件以及港澳台快运件报关业务的人员。

6 作业环节

6.1

服务单据

6.1.1

快运运单 express freight waybill

快运企业在运送快运件的过程中，用以记录托运人、收件人姓名、地址、联系方式、以及快运件重量、体积、内装物品、运费等相关信息，并粘贴在快运件外包装之上的纸质单据，以及可在互联网查阅的电子单据。

6.1.2

改址申请单 address change application form

托运人申请改变收件人地址所填写的单据。

6.1.3

索赔申告单 claim form

托运人或收件人申请快运件赔偿时所填写的单据。

6.1.4

回单 receipt

应托运人要求，在收件人签收快运件的同时，需收件人签名或盖章后返还给托运人的单据。

6.1.5

快运件报关单 declaration form

进出境快运件的托运人、收件人或其代理人，按照海关规定的格式对进出境快运件的实际情况做出书面申明，以此要求海关对其快运件按适用的海关制度办理通关手续的单据。

6.2

揽收

6.2.1

接单 order-taking

快运企业接受托运人运输要求，将托运人信息录入、核实并下发给指定收派员的过程。

6.2.2

取件 pickup

快运企业收取快运件的过程。包括上门揽收和在营业场所揽收。

6.2.3

验视 inspection

快运企业在揽收时查验托运人委托运输的快运件是否符合禁止运输和限制运输规定，检查包装是否达标以及托运人在快运运单上所填报的内容与其实物是否相符的过程。

6.2.4

实名认证 real name authentication

托运人进行物品快运委托时，由快运企业对其本人进行核验有效身份证件（如：居民身份证、有效护照、军官证、士兵证、文职军人证、户口簿等）的过程。

6.3

快运件处理

6.3.1

集货打包 packing

根据内件性质、发运要求等，选用适当包装材料对快运件进行包装的过程。

6.3.2

快运件编号 express freight tracking number

通过一定的编号规则，用于标识快运件的唯一代码。

6.3.3

分拣 sorting

将快运件按送达地址信息进行分类的过程。

6.3.4**发运 shipping**

按快运网络规划的路线和业务流程将快运件进行集货打包并交付运输的过程。

6.4**运输****6.4.1****门到门运输 door to door service**

承运人在托运人指定的地点揽收快运件,运送到托运人指定的收件人所处地址的一种快运服务方式。

6.4.2**直达运输 direct-shipment**

快运件由发运地到接收地,中途不需要中转的运输。

6.4.3**中转运输 trans-shipment**

快运件由发运地到接收地,中途经过至少一次落地并换装的运输。

6.4.4**送达 delivery**

快运企业按规定将快运件送交收件人或其指定的代收人的过程。

7 服务质量**7.1****异常处理时限****7.1.1****查询信息有效期 time period of query**

自快运件揽收之日起,到快运企业可受理快运用户查询的最长时间间隔。

7.1.2**查询答复时限 query response time**

快运企业自受理快运件查询之时起,到答复快运用户查询结果的时间间隔。

7.1.3**投诉处理时限 time period to file a claim**

快运企业自受理快运用户投诉之时起,到完成快运用户投诉处理的时间间隔。

7.1.4

索赔处理时限 claim processing time period

快运企业自受理快运用户索赔之时起，到答复快运用户赔偿方案的时间间隔。

7.1.5

彻底延误时限 time limit for complete delay

从快运企业承诺的快运服务时限到达之时起，收件人没有收到快运件，到快运企业和收件人共同将快运件视为丢失的时间间隔。

7.2

服务评价

7.2.1

快运准时率 on time delivery rate

在某一时间段内，快运企业准时送达的快运件的件数与揽收快运件总件数的比率。

7.2.2

快运件丢失率 shipment-loss rate

在某一时间段内，快运企业丢失的快运件的件数与揽收快运件总件数的比率。

7.2.3

快运件损毁率 shipment-damage rate

在某一时间段内，快运企业损毁的快运件的件数与揽收快运件总件数的比率。

7.2.4

用户投诉率 user complaint rate

在某一时间段内，快运企业受理快运用户投诉的件数与揽收快运件总件数的比率。

7.3

投诉及有效期

7.3.1

投诉 complaint

快运用户对快运企业提供的服务不满意，向快运企业、有关快运服务监督机构提出处理请求的行为。

7.3.2

投诉有效期 validity period of complaint

自快运件揽收之日起，到快运企业可受理快运用户投诉的时限。

7.4

理赔种类

7.4.1

延误理赔 claim settlement for shipment delay

对快运件送达时间超出快运企业承诺的快运服务时限,但尚未超出彻底延误时限的理赔。

7.4.2**遗失理赔 claim settlement for shipment loss**

快运企业对运送快运件过程中发生单一快运件全部或部分丢失的理赔。

7.4.3**损毁理赔 claim settlement for shipment damage**

快运企业运送快运件过程中,快运件毁坏致使快运件失去部分价值或全部价值的理赔。

7.4.4**内件不符理赔 claim settlement for inconsistent description**

快运企业对快运件内件的品名、数量或重量与快运运单信息不符的理赔。

7.5**信息保护****7.5.1****个人信息 personal and shipment information**

在快运服务系统或快运运单上,托运人或收件人的个人隐私信息及货物信息。

7.5.2**隐私保护 privacy protection**

通过技术及管理手段在快运件运送过程中,以及在快运信息系统和快运运单使用过程中对托运人及收件人个人信息及物品信息的保护过程。

8 设施设备及用品**8.1****快运营业场所 express freight business premises**

快运企业为快运用户提供的快运件交运、自取及其他相关服务的场所。

8.2**快运件处理场所 express freight handling facility**

快运企业专门用于快运件分拣、转运、送达等活动的场所。

8.3**客服中心 customer service center**

快运企业利用现代通信与计算机技术,集中处理快运服务过程中电话呼入和信息录入申请办理各类业务、各类查询和投诉的操作场所。

8.4

快运信息系统 express freight information system

由计算机及其相关配套的设备、设施（含网络）构成的，支撑快运对生产、服务、经营、管理等信息进行采集、加工、存储、传输、检索等处理的人机系统。

8.5**跟踪查询系统 track and trace system**

通过条码、阅读器等信息化手段，记录快运件从揽收到送达全过程信息，供快运用户随时获取快运件处理状态和结果的信息系统。

8.6**快运集装袋 express freight container bag**

以涤纶、塑料和棉麻等为主要原料，经编织、缝纫等加工工序制成的可在快运件揽收、分拣、发运、中转等环节中循环使用的柔性集装容器。

8.7**快运集装箱 express freight container/ULD (unit load device)**

具有足够的强度、可长期反复使用、适于多种运输工具，装运快运件的箱式集装单元器具。

8.8**快运手持终端 express freight handheld device**

在快运件揽收、分拣和送达等过程中，用于扫描快运件条码进行相关信息处理的一种便携设备。

8.9**快运电子运单 electronic waybill**

将快运件原始托运等信息按一定格式存储在计算机信息系统中，并通过打印设备将快运件原始托运信息输出至热敏纸等载体上所形成的单据。

8.10**快运件包装箱 express freight packaging**

以瓦楞纸、木材为主要原料制成，提供给发运人使用的装载物品的箱式封装用品，或者是发运人自制的箱式封装用品。

8.11**快运件填充物 express freight packaging filler**

填充于快运件的内件和外包装之间的，能够起到缓冲和保护作用的物品。

参 考 文 献

- [1]中发〔2019〕39号《交通强国建设纲要》
 - [2]中共中央国务院印发《国家综合立体交通网规划纲要》
 - [3]中共中央国务院印发《国家标准化发展纲要》
 - [4]交科技发〔2021〕106号《交通运输标准化“十四五”发展规划》
-