

团 体 标 准

T/CCTAS XXXX—XXXX

快运服务规范

Express freight service specification

（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

中国交通运输协会 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 2

5 服务条件 3

6 服务环节 4

7 投诉理赔 7

8 服务评价与改进 8

参考文献 10

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。

本文件由中国交通运输协会快运物流分会提出。

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：

本文件主要起草人：

快运服务规范

1 范围

本文件规定了快运服务的基本要求、服务条件、服务环节、投诉理赔、服务评价与改进。
本文件适用于快运服务相关的生产、经营和管理。

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。

T/CCTAS 50-2023 快运术语

3 术语和定义

T/CCTAS 50-2023界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

快运运输 **express freight transportation**

利用一种或多种运输方式，采取标准作业，在约定的时限内将物品快速送达、可利用互联网等方式进行全程追踪查询的货物运输活动。

3.2

快运件 **express freight shipment**

单件重量在5kg以上，按照约定的时间快速送达的物品。

[来源：T/CCTAS 50-2023, 3.4]

3.3

快运企业 **express freight service provider**

依法注册的提供快运服务的企业。

[来源：T/CCTAS 50-2023, 3.3]

3.4

快运人员 **express freight operations employee**

快运企业从事快运件揽收、装卸、分拣、运输、送达、客服等相关工作的人员。

[来源：T/CCTAS 50-2023, 3.6]

3.5

快运基本服务 **express freight basic service**

快运企业为客户提供快运件揽收、运输、送达、查询的全流程服务。

3.6

快运增值服务 **express freight value-added services**

快运企业除向客户提供基本服务外，根据企业自己的生产能力及合作企业的协同能力，并征得客户同意，向客户提供打包、保价、送货上下楼、代收货款、清点码放、签单返回、安装或调试、进仓、拦截件、退件、改址、仓储、供应链管理等的服务。并根据提供增值服务的性质、劳动强度进行合理的收费。

3.7

快运运单 **express freight waybill**

快运企业用以记录托运人、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、运输责任等相关信息的单据。

[来源：T/CCTAS 50-2023, 4.3.1]

3.8

快运服务合同 express freight service contract

快运企业通过客户线下填写运单、线上下单、快运企业确认、签订长期或短期服务合同等形式，明确和客户责权关系的合同。在合同约定的范围内为客户提供相对应的快运服务。

3.9

快运服务质量 quality of express freight service

快运运输服务满足客户货物运输需求的程度。

3.10

驿站 station

邮政企业或快递企业提供邮件、快件等物品寄送服务的末端服务场所，也称邮政代办点、快递代收代投点等。快运企业根据需要，可以委托驿站向客户提供快运件的揽收和送达服务。

4 基本要求

4.1 服务质量要求

4.1.1 质量标准

快运企业为客户提供服务，应根据行业和企业实际制订服务质量标准，其质量标准不应低于行业通行的标准水平，确保为客户提供有质量保证的快运服务。

4.1.2 服务公开

快运企业应实行服务公开，公示服务项目、服务内容、快运时限、收费标准、安全保证、损失赔偿等内容，便于客户查询和使用快运服务。

4.2 业务操作要求

4.2.1 业务办理

快运从业人员应严格执行有关业务规程，按业务处理程序办理快运业务，为客户提供优质服务。

4.2.2 收费标准

严格执行经过公示的资费标准，不强迫或变相强迫客户使用高附加值业务，不做搭配销售。

4.2.3 信息保护

严格执行保密制度，自觉为客户保守使用快运业务的秘密，禁止买卖客户信息、非法向其他组织及个人提供客户信息等违法犯罪行为。

4.2.4 服务时限约定

快运企业应根据T/CCTAS 50-2023快运时限的定义，对每一类服务产品标明服务时限和对应的收费标准，供客户选择，形成服务时限约定。

4.3 绿色环保要求

4.3.1 包装物

快运企业应建议客户在自行包装或在为客户提供包装服务时，使用符合国家环保要求的包装物或可循环包装物，完善快运件包装物的使用和回收体系。

4.3.2 设施设备

快运企业在设施设备的工程设计、施工、使用过程中注意节能环保，优先采购和使用新能源车等环保车辆，降低能耗，提高运行效率。

4.3.3 安全管理要求

快运企业应建立安全保障体系和应急处置体系,完善安全管理措施和安全生产责任制,确保快运件、快运信息、设施设备、人员的安全。

5 服务条件

5.1 组织体系

快运企业应按照国家有关规定建立健全企业的组织管理体系,做到组织健全、制度完善、分工明确、责任到人,为企业的经营发展建立组织保障。

5.2 服务设施

5.2.1 场地设置

快运企业的营业厅、中转场等场地建筑设施应根据城市规划和企业业务发展情况合理选址,并符合国家消防、安全、卫生、环境保护等相关规定,配置相关设备设施。

5.2.2 营业厅和营业网点

营业厅或营业网点应提供便利客户办理快运业务手续的图示和资料,如业务范围、营业时间、收费标准、投诉电话、业务办理流程、快运运单填写样张等。

5.2.3 快运件交接场所

快运企业对需要在站场送达的快运件,应根据城市规模设置一个或多个交接场所,配备必要的计量检测器具,方便客户接收快运件和进行交接验收。

5.2.4 企业标识

快运企业应有统一的企业标识,便于客户辨认。对外服务的快运从业人员应穿着印有企业标识的工作服装。营业厅、营业网点、快运件交接场所等对外服务的场所,应统一设置门头等营业标识。快运企业的车辆、包装物等应喷涂或印刷相应规格的企业标识。

5.3 设备和车辆

5.3.1 设备

快运企业应具有处理快运件的相关设备,并符合提高效率、降低劳动强度的要求。

5.3.2 车辆

快运企业应当购置符合国家标准车辆,不进行加宽加高等自行改装。对车辆运行进行轨迹、车速等运行情况进行监控,确保交通安全。

5.4 客户服务网络

快运企业应利用多种通信方式,建设具有快运件下单、查询、投诉等功能的信息网络,供客户在办理业务、查询快运件、快运业务咨询或对服务不满意进行投诉时使用。

5.5 服务人员

5.5.1 仪容仪表

在岗员工应穿着工作服,佩戴工号牌,仪容端庄,修饰得体。

5.5.2 服务用语

快运企业应建立服务用语标准,由对外服务人员使用。快运企业从业人员在对外服务时,应正确使用服务用语,礼貌用语,推荐使用普通话。

5.5.3 职业道德

快运企业应加强从业人员的职业道德教育，鼓励爱岗敬业、文明生产、礼貌服务，做到尽职、尽责、诚信、创优、守纪、协作、为民、文明、创新。

5.5.4 服务态度

快运从业人员应做到主动热情、服务周到、一视同仁。认真处理客户的各种业务需求，耐心解答客户询问，听取客户的意见和建议，并及时办理。

5.5.5 业务技能

快运从业人员上岗前应经过岗位培训，熟练掌握本岗位业务技能，胜任本职工作。

5.5.6 信用管理

快运企业可以在企业内部开展信用管理工作，对从业人员建立信用事项记录，并进行信用考核。

6 服务环节

6.1 揽收服务

6.1.1 揽收方式

快运企业可以通过营业厅、营业网点进行柜台揽收，也可以根据客户通过电话、小程序、APP 等企业网站发出的发运信息，到客户指定的场所进行上门揽收。

6.1.2 揽收要求

快运从业人员在揽收快运件过程中，应履行产品讲解与相关业务标准告知义务，按规定查验内件，防止发运禁止运输的物品。并按快运件实名收运的相关规定核实并登记托运人、经办人和快运件相关信息。

6.1.3 揽收时间

快运企业应在向社会公示的时间内及时接单，并在承诺的时间内或与托运人达成约定的时间内上门取件及发出。无法在规定时间内取件时应提前和客户进行沟通并确定具体取件时间。

6.1.4 填写运单

客户、快运企业根据快运件类型、数量、重量、运输目的地、业务种类及是否有增值服务需求等项目，填写快运件纸质运单或电子运单，明确双方的权利义务。在填写运单的过程中，快运企业应告知客户应当知悉的事项。

6.1.5 信息录入

快运企业在揽收快运件过程中，应完整录入托运人和收件人的名称、地址、联系方式、货物品种数量等信息，建立数据库。并采取相关措施保护托运人与收件人的隐私信息，如使用隐私面单、虚拟电话号码等。

6.1.6 称重

快运件称重、测量体积应当使用法定计量器具，并按规程操作，按标准收费。

6.1.7 计费标准

快运企业的收费项目、计费规则、收费标准应当符合国家有关规定，根据成本加合理利润的方式制订收费标准，不以低于成本的价格揽收快运件，扰乱市场秩序。

6.1.8 计泡规则

揽收体积大而自重轻的轻泡货物，快运企业应按提供产品所约定的标准，对快运件进行计泡计算，并且明确告知客户具体的收费标准，征得客户同意后进行收费。

6.1.9 结算方式

快运企业的结算系统应支持银行转账、现金、电子支付等适当的方式进行结账。应当根据客户要求，及时提供运单、发票等单据。

6.2 包装

6.2.1 包装要求

从业人员要按照不同类型的快运件进行相对应的包装检查，对不符合条件的外包装及填充材料，要与客户说明在操作和运输过程中可能会出现货损、货差等情况，并表明由外包装不符合条件而引起的货损、货差等问题快运企业不承担责任，建议客户重新包装或由快运企业代包装。对易碎、需防湿、防颠倒等有特殊运输要求的物品，需在包装上以文字或符号予以标注。

6.2.2 包装方式

对快运件的包装应按适合运输、便于装卸、节能环保、适度包装的原则进行，注意包装的安全性，避免过度包装。

6.2.3 包装材料

包装材料应当尽可能做到可回收或重复使用，防止污染，易碎品包装上加上易碎标识。外包装材料主要为：缠绕膜（非缓冲）、纸箱、编织袋、木架、木箱、循环包装袋、循环包装箱。内包装、缓冲材料主要有：泡沫、气泡膜、气柱袋、牛皮纸等。

6.3 分拣处理

6.3.1 分拣原则

按照目的站点、目的线路，同票同位等原则，对快运件进行分类码放在对应的区域，便于提高后续发运效率，避免错漏发和串货等异常问题。

6.3.2 时效安排

严格遵守内部处理时限要求，按快运时效要求组织分拣，优先分拣处理高等级时效件。

6.3.3 安全措施

保障快运件在分拣过程中的安全，不踩踏、扔甩快运件，规定堆码高度，防止快运件跌落损坏。

6.4 配装运输

6.4.1 分拨装车

装车过程应按大不压小、重不压轻、木不压纸、分类码放、同票同位、装载平衡的方式装运快运件，保障快运件安全。

6.4.2 分拨卸车

卸车时应轻拿轻放，不踩踏、坐卧、抛摔快运件，检查快运件外包装是否破损、缺失、液体快运件是否泄露，确保快运件安全。

6.4.3 运输管理

快运企业运输的快运件应符合公路、铁路、航空、水路各自的运输规范要求，并对快运件在运输过程中实行全程管理。对公路运输应通过信息系统和远程监控，对驾驶员线路行驶准确度、疲劳驾驶、超速行驶等进行监控，确保行车安全和车辆安全。利用其他运输方式运输快运件的，应加强对承运商的监管或协调，安全及时运输快运件。

6.4.4 多式联运

采用多式联运方式运送快运件的，快运企业应明确各个环节运输企业的责任，做到无缝衔接，并负责全过程的安全运输。

6.5 送达服务

6.5.1 送达形式

快运企业在送达快运件之前，应与收件人沟通收货方式，收件人应在自提、送货上门、驿站送达等方式中指定其中一种方式要求快运企业送达。快运企业也可以通过约定的方式送达快运件，无须每次送达快运件时进行联系。

6.5.2 收件人自提形式

收件人凭本人身份证、收件码、收货单位（个人）出具的委托书及本人身份证或其他相关凭证到快运企业指定的场所提取快运件。

6.5.3 送货上门形式

快运从业人员提前预约客户，按预约时间将快运件送至运单标明或线上下单的收件地址，并由客户本人或本人指定的代签人签收。

6.5.4 驿站送达形式

当收件人无法直接收货时，根据收件人要求，快运企业可以将快运件送至快运企业或其他企业经营的驿站，由收件人自行到驿站领取快运件，其和收件人的交接手续由驿站工作人员办理。驿站送达的快运件不排除快运企业应承担的法律责任。

6.5.5 分拨直派形式

快运企业对重要客户和大客户，根据客户需要可以将快运件从分拨区直接送达托运人指定的收件地址，并在送达地点办理交接手续。

6.5.6 送达时间

快运企业应按承诺的时间送达快运件，不能按时送达时应向收件人作出说明，因未按时送达对客户造成损失时，应承担相应的赔偿责任。

6.5.7 签收规范

送达快运件时，应由收件人检查快运件的外包装，无异议后，收件人应在纸质快运单上或在快运企业的电子签收器具上签字，从而完成送达程序。若收件人要求先验货再签收时，提醒收件客户先在签收联上注明外包装情况后再开箱验货。

6.6 异常件处理

6.6.1 无法派送的快运件

快运企业与收件人无法取得联系，或收件人拒收货物的，快运企业应及时反馈至托运人并沟通处理方式。

6.6.2 延误的快运件

对延误送达的快运件，快运企业从业人员应向收件人说明情况，收件人如有异议，可先接收快运件，事后通过快运企业的投诉渠道进行投诉，协商解决办法。

6.6.3 破损的快运件

对外包装破损的快运件，快运企业从业人员应会同收件人当场打开货物，检查内装物品情况，没有短少或破损的，收件人应予签收。若发现内装物品有短少的，收件人应记录现有物品清单，并在签收联上注明外包装情况及实际收到的产品数量。若发现货物有破损的，需在签收联上注明外包装情况及内物

情况并签字确认。对于拒收的，应注明拒收原因，同时可现场对货物进行拍照或视频留证，事后通过快运企业的投诉渠道申请赔偿。

6.6.4 腐坏变质的快运件

对运输过程中发生腐坏变质的快运件（如生鲜类物品），应及时通知托运人，按照合同约定或与客户的协商结果进行及时处理。

6.6.5 无着落的快运件

快运件因运单脱落等情况而无法送达且无法退回托运人、或因托运人和收件人信息均无法有效取得联系而无法送达且无人领取的快运件。快运企业保管期最长为一年。托运人声明放弃或弃件的，快运企业可自行处理。

6.7 查询

6.7.1 查询渠道

客户可以对快运企业的服务范围、方式，快运服务适合运送的物品、规格，快运件价格、通达范围，快运时限、约定送达时间等内容进行查询或咨询，快运企业应完整提供上述服务。

6.7.2 查询条件

快运企业应将快运件的准确运送状态信息置放在本公司的网站、小程序或客户端，供客户随时查询。快运件信息查询有效期应在一年以上。

7 投诉理赔

7.1 客户联系

快运企业应建立与客户沟通的渠道和制度，定期联系客户，为客户的咨询、查询、投诉提供畅通的渠道，随时掌握客户需求。

7.2 投诉

7.2.1 投诉渠道

快运企业设置的电话、网站、公众号，在营业窗口受理等形式的查询渠道，同时受理客户对快运服务的投诉、举报等，电话应做到 24 小时全时段受理。接听客户的投诉电话应以人工为主，其他接听方式为辅，方便与客户进行沟通。

7.2.2 投诉有效期

快运企业应在受理客户服务需求之日起一年内的快运件有关问题的投诉，若客户在投诉有效期内投诉后对处理结果不满意，仍应继续处理，不受时间限制。

7.2.3 投诉信息

快运企业应通过纸质或电子文档完整详实地记录客户的投诉信息，准确了解客户的诉求，不弄虚作假。

7.2.4 投诉处理

快运企业的客服中心收到客户的投诉后，应判断投诉的理由是否充分，投诉要求是否合理，并划定企业内部责任部门，交由责任部门限时处理客户投诉，投诉得到有效解决后，由投诉责任部门登记并完结此次投诉受理流程。

7.2.5 投诉处理时限

快运企业受理客户投诉，投诉首次回复时效为 100 分钟，重复投诉回复时效为 60 分钟，普通投诉处理时效为 2 天，理赔投诉处理时效为 7 天。

7.2.6 投诉信息统计

快运企业应逐日统计客户投诉信息，掌握客户投诉的主要问题，分析产生问题的原因，有针对性地制订整改措施，改进快运服务工作。

7.2.7 投诉客户回访

快运企业应安排人员对投诉客户进行回访，收集客户的反馈意见，并转交责任部门。对于投诉处理过程进行总结与综合评价，制订改进工作的措施，提高服务质量和水平，降低投诉率。

7.3 理赔

7.3.1 理赔对象

托运人或托运人指定赔付受益人、代理人。

7.3.2 理赔原因

客户委托快运企业提供快运服务，在服务期间因延误、丢失、损毁快运件对客户造成实际损失的，快运企业应予赔偿。

7.3.3 理赔原则

除与托运人的合同约定外，托运人在发运快运件时使用保价业务的，依据快运件的保价规则进行赔偿。如果企业和托运人有理赔的约定或合同，按合同约定进行赔偿。保价金额大于货物实际价值时，按照货物实际价值赔偿。没有使用保价业务的，由快运企业与托运人协商，按客户填写运单时的合同条款进行赔偿。

7.3.4 理赔受理期限

快运件发生的丢失、损毁、延误等问题造成实际损失的，客户可以在快运件发运的三个月时间内，向快运企业申请赔偿。

7.3.5 理赔信息统计

快运企业应逐日统计各类赔偿问题信息，掌握因企业原因造成赔偿的主要问题，分析产生问题的原因，有针对性的制订整改措施，改进快运服务工作。

8 服务评价与改进

8.1 信息管理

快运企业应建立客户使用快运服务的数据库，分析客户需求、投诉、满意度等情况。对掌握的客户信息，快运企业应建立保密制度，妥善保管。不买卖和非法向其他组织及个人提供客户信息。

8.2 服务评价

8.2.1 服务测评

快运企业应健全快运服务质量管理制度，定期开展客户满意度调查、客户体验调查，掌握客户使用快运服务的情况。

8.2.2 服务测评的组织

快运企业根据企业的能力，可以自行组织服务测评，也可以委托第三方进行服务测评。

8.3 改进措施

快运企业应根据服务测评的结果，提出改进服务的措施并组织实施。

8.4 服务评价指标

快运企业评价指标应符合表1的要求。

表 1 快运服务评价指标

序号	评价指标	指标描述
1	快运客户投诉率	快运客户通过营业窗口、信函、电话、网站、公众号等方式向快运企业投诉的总量/同期快运件业务量
2	快运客户投诉处理及时率	按规定时间处理的投诉总件数/同期快运客户通过营业窗口、信函、电话、网站、公众号等方式向快运企业投诉的总量
3	快运件全程时限达标率	在约定的时间内完成送达的快运件总量/同期快运件业务量
4	快运件丢失损毁率	快运件丢失损毁总件数/同期快运件业务量
5	快运客户满意度	快运企业自行测试或者通过第三方进行测试的快运客户满意的程度。

参 考 文 献

- [1]GB/T 42184—2022 货物多式联运术语
 - [2]JT/T 620—2018 零担货物道路运输服务规范
 - [3]TB/T 2968—2018 铁路货物运输服务质量标准
-

《快运服务规范》团体标准 (征求意见稿) 编制说明

一、 工作简况

(一) 任务来源

近年来，中国快运市场需求日益增强，市场容量持续扩大，市场规模达到数万亿级，具有一定规模的快运企业也达到数千家。随着制造业产业链的不断转型升级和新型业态的不断涌现，市场迫切需要一批标准化程度高、服务水平稳定、具备持续发展能力的快运企业。且这些企业能够按照一定的标准组织生产，提供快运服务。经中国交通运输协会快运物流分会申请，中国交通运输协会同意，确定根据快运行业发展的实际需要，尽快制订《快运服务规范》团体标准。

(二) 制订标准的必要性和意义

随着经济社会的快速发展和人民群众生活水平的日益提高，我国的快运市场容量持续扩大，2023 年，全国快运业务收入已超过 22000 亿元。快运在助力国民经济发展，改善流通方式，提高人民生活水平等方面的基础作用日益明显，成为一个迅速发展的新兴行业。

但是，就目前实际情况来看，快运行业还存在以下问题：一是服务无标准，除仅有的一部近期由中国交通运输协会颁发的《快运术语》团体标准外，我国还没有快运的服务标准，快运企业不能按照统一的服务标准对外提供服务；二是产品无差异，快运产品同质化严重，创新能力不足，服务水平较低，主要靠低价获取市场份额，容易陷入低

价竞争的恶性循环；三是管理不到位，大多数快运企业尚未制定具体的揽收、配送服务标准，比如揽收快运件的方式、规格，规定天数内的车辆签到、货物签收、回单返回等规范，以及配送出现破损、投诉等情形，造成快运件丢失损毁时有发生，用户投诉较多；四是时效不稳定，快运企业最大优势在于发运及时基础上的点对点直达，中间环节少，时效快，而现实情况是由于没有标准，造成全程环节较多，时效不稳定。

通过制订《快运服务规范》团体标准，能够规范以下四点：一是明确快运服务的业务种类、产品属性，明晰服务范畴，有利于为用户提供更专业化的服务，提升社会效益；二是规定快运企业的营业、揽投、客服的作业规范，以及服务用语、绿色环保、安全管理等方面的要求；三是规定快运企业营运场所功能、安全等的设施设备方面的要求；四是促进完善监管体系，加强对从业人员和从业企业的监督检查，提高行业治理水平，规范快运市场秩序，引领快运行业的健康快速发展。

标准是物流行业的技术支撑和基础性制度，是行业治理体系和治理能力现代化建设的重要内容。发展团体标准能够充分释放市场主体标准化活力，提高产品和服务竞争力，促进行业高质量健康发展。《快运服务规范》团体标准旨在明晰快运行业及相关领域的业务种类、服务功能、服务设施、安全保障、绿色发展等内容，以实现规范服务、优质服务，提升快运服务能力。通过贯彻落实《快运服务规范》团体标准，可以帮助企业提高管理水平、增强服务能力，方便用户享受到更专业化、标准化的快运服务，为改善人民生活做一件实事。同时，也为促进快运行业的发展，实现交通强国提供一定的技术支撑。

二、 标准起草小组

按照标准制订的有关规则，成立了“《快运服务规范》团体标准”编制工作小组，由中国交通运输协会快运物流分会、上海永驿管理咨询有限公司和多家快运企业共同参与。中国交通运输协会快运物流分会牵头，为主编单位。参编单位有：中国交通运输协会快运物流分会、交通运输部科学研究院、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、北京交通大学经济管理学院、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、百世物流科技（中国）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、苏州优乐赛供应链管理有限公司、禾美（浙江）汽车股份有限公司、上海永驿管理咨询有限公司等。

三、 主要工作过程

本标准立项后，起草小组认真开展标准制定的相关工作。先后走访调研了多家企业，与多位业内外专家进行沟通交流，分别在百世物流科技（中国）有限公司、中通供应链管理有限公司、上海安能聚创供应链管理有限公司召开了《快运服务规范》团体标准课题组会议，就标准制定的科学性、合理性、实用性开展了认真的讨论，确定了《快运术语》团体标准的整体框架和内容，并通过了中国交通运输协会标准化委员会的大纲审查。

在经过审查的大纲的基础上，标准起草组广纳意见建议，起草了《快运服务规范》（初稿）。期间，课题组积极整合各方智慧，在与众多企业及专家交流研讨后，着重在多方面进行了深度优化。明确了快运与快递后端服务的显著差异，精心细化快运服务产品分类，丰富了

诸如快速理赔、优先中转等服务内容以及多样增值业务，严谨优化运输合同变更与取消的各项细则，细致完善运单涵盖形式、违禁品说明、包装要求等关键要素，合理补充结算费用类目，同时全面规范揽收、货物包装、用户沟通渠道、满意度调查方法以及运输载体、运输安全、设备标准化等重要环节的具体要求。又经过深入的调研论证，全体起草组成员多次讨论，对标准初稿进行反复修改完善，使得《快运服务规范》团体标准不断趋于成熟与完善。目前，《快运服务规范》团体标准（征求意见稿）已编制完成，且顺利通过标准化委员会的审查，现面向广大社会组织公开征求意见。

四、 标准的编制原则和标准的主要内容

（一） 标准的编制原则

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》给出的规则编写。

（二） 标准制定的主要技术内容

标准文本共由前言、正文、参考文献三部分组成，其中正文包括范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、服务条件、服务环节、投诉理赔、服务评价与改进，共计8个章节。

《快运服务规范》团体标准旨在全面规范快运服务的各方面内容，从统一相关术语概念入手，明确了快运服务在基本要求上需保障服务质量、规范业务操作并注重绿色环保；在服务条件方面要健全组织体系、完善各类服务设施、配备合适的设备与车辆以及构建便利的客户服务网络；针对服务环节涵盖揽收、包装、分拣、运输、送达等全流

程制定细致规则，同时妥善处理异常件、提供便捷查询服务；还设立投诉理赔机制，畅通客户反馈渠道并依规处理赔偿事宜；并且通过信息管理、服务评价等推动服务不断改进，整体规定这些内容是为了保障快运服务安全、高效、有序开展，维护客户权益，提升行业整体服务水平，推动快运行业健康可持续发展。

五、 主要验证试验

《快运服务规范》团体标准主要依据国家标准和团体标准的制订程序及规范，针对快运服务的场景、履约、评估、改善、结算等内容进行描述性、制度性、规范性等业务方面的制订，不涉及技术规程、物理试验、性能测试等内容，是一个纯业务性服务类的团体标准。

本标准在制定过程中主要参考和引用了国内相关国家标准和行业标准，具体如下。

T/CCTAS 50-2023 快运术语

六、 与有关现行法律、法规和强制性国家标准（行业标准）的关系

与现行法律、法规和强制性国家标准等无不符。

七、 重大意见分歧的处理依据和结果

无重大分歧意见。

八、 作为强制性标准或者推荐性标准的建议

建议作为推荐性团体标准予以发布。

九、 贯彻标准的要求、措施和建议（包括组织措施、技术措施、过度办法等内容）

（一） 建议尽快批准发布该团体标准，为快运企业按标准设计业务种类，组织快运生产，加强企业管理提供服务标准依据，推动快运行业高质量发展。

（二） 标准发布后，建议由中国交通运输协会指导，快运物流分会具体落实，在行业内组织开展标准的宣传培训、贯彻落实等活动，做好标准条文解读，适时编制解读教材，以期让社会各界、行业企业更多了解标准、使用标准。

十、 废止现行有关标准的建议

无。

十一、 其他应说明的事项

无。

《快运服务规范》团体标准起草组

二〇二四年十一月