

### 道路货物运输站（场）经营规范

Operation specification for road freight terminal

地方标准信息服务平台

2013 - 11 - 04 发布

2013 - 11 - 30 实施

---

河北省质量技术监督局 发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本标准由邢台市质量技术监督局提出。

本标准起草单位：邢台市标准化所。

本标准主要起草人：段长年、和平、胡秀平、张春芳、刘雅丽、毕旭宾、陈琳。

地方标准信息服务平台



# 道路货物运输站（场）经营规范

## 1 范围

本标准规定了从事道路货物运输站（场）经营者的基本要求、作业规范、服务规范、管理规范、安全管理、环境管理、检查考核等内容。

本标准适用于河北省内道路货物运输站（场）的经营及管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 5768 道路交通标志和标线（MOD）
- GB 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- GB 6944 危险货物分类和品名编号
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 12268 危险物品名表
- GB 18564.1 道路运输液体危险货物罐式车辆 第1部分 金属常压罐体技术要求
- JT/T 19 运输货物分类和代码
- JT/T 385 水路、公路运输货物包装基本要求
- JT/T 481 道路货物运输交易信息服务系统技术要求
- JT 617 汽车运输危险货物规则
- JT 618 汽车运输、装卸危险货物作业规程
- JT/T 620 汽车快件货物运输操作规程
- DB11/T 384(所有部分) 图像信息管理系统技术规范
- DB11/T 668 道路货运代理及货运辅助业经营规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**道路货物运输站（场） road freight terminal**

以场地设施为依托，为社会提供有偿服务的具有仓储、保管、配载、信息服务、装卸、理货等功能的综合货运站（场）、零担货运站、集装箱中转站、物流中心等经营场所，简称“货运站”。

### 3.2

道路货物运输站（场）经营者 operator of road freight terminal

从事道路货物运输站（场）经营，并依法取得道路货物运输站（场）经营资质的组织或个人。

## 4 基本要求

### 4.1 资质

4.1.1 货运站经营者应依法取得道路运输管理机构核发的道路运输经营许可证，经营范围为道路货物运输站（场）经营。

4.1.2 应依法办理工商、组织机构代码和税务登记手续。

4.1.3 从事危险货物仓储业务的应依法取得相关行政许可。

### 4.2 站（场）设施

4.2.1 货运站基础设施应符合土地、规划、建设、消防和环保等相关规定，依法取得竣工验收合格证明。

4.2.2 应设置货运站房、生产调度办公室、信息管理中心、仓库、仓储库棚、场地和道路等设施。

4.2.3 货运站应封闭，有不少于两个以上的独立出入口，出入口应实行人车分流，设置进、出双向通行车道，并配置自动或手动升降挡车杆设备。

4.2.4 应配备必要的办公经营、存储货物和装卸货物的设施设备。设施设备应保证适时作业功能的需要。

4.2.5 货运站内停车场应符合国家和地方的设计标准和规范，按照 GB 5768 和 GB 5768.1、GB 5768.2、GB 5768.3 设置交通标志，施划交通标线。

4.2.6 货运站内应设置电子图像监控系统和设备，符合 DB11/T 384 的规定，应保持全方位、全天候动态监控。

4.2.7 货运站内应设置货运车辆超载、超限检测设备，并经质量监督部门计量标定。

4.2.8 应设置中英文对照的货运站安全、服务标志、标识。标识、标志应符合 GB 5768、GB 5768.1、GB 5768.2、GB 5768.3 和 GB/T 10001.1 的规定。

4.2.9 应设置火灾监测、预防和应急系统，配备足够、适用、有效的消防器材和设备，留有消防通道，并保持其通畅。

4.2.10 应设置能够满足正常作业所需的供电、供水、供热、通讯、排污、防汛等设施设备，并保持其安全运行。

4.2.11 应设置符合相关卫生标准的公共厕所、垃圾回收、污水处理等公共卫生设施。

4.2.12 应设置符合环境和绿化要求的环境保护设施和公共服务设施。可实施雨水回收和中水利用。

4.2.13 可根据需要设置符合相应法规、标准的机动车维修、餐饮、住宿、商务等配套服务设施。配套服务设施与生产作业区应分区设置。生产作业区内不可设置人员食宿的设施、设备。

4.2.14 货运站内、外设置的广告应符合相关法规和标准，可保持整体风格的统一。

### 4.3 机构与人员

- 4.3.1 应设立专门安全管理机构和专业安全防范队伍，负责货运站内部综合安全管理以及安全检查、监测、巡视和应急处置。
- 4.3.2 应设立专门环境卫生管理机构和专业环境卫生保障队伍，负责货运站内部环境保护、卫生保洁、绿化及公共卫生事件处置。
- 4.3.3 应配备专职交通安全员，负责交通安全宣传、车辆安全技术状况检查、场内和进出站车辆疏导。
- 4.3.4 应配备专职货物储运装卸作业指导员，负责货物运输、仓储、装卸作业规范宣传，装卸秩序疏导、装卸机具设备安全技术状况检查和仓储、装卸技术指导。
- 4.3.5 应配备与业务相适应的货运专业人员、车辆设备专业人员、仓储保管专业人员、设施维护专业人员、信息通讯专业人员以及经营、财务、安全、物业、统计等管理人员。
- 4.3.6 所配备的专业人员和管理人员应取得相应的从业资格证书。
- 4.3.7 依法与所雇用的员工订立劳动合同、办理保险并履行相应劳动保障责任。
- 4.3.8 依法建立并实行员工劳动保障制度，为员工提供基本的工作条件和生活条件。

## 5 作业规范

### 5.1 作业流程

应建立适合本企业的服务流程。

### 5.2 运输、配送

- 5.2.1 运输、配送应执行 JT/T 19、JT/T 385、JT/T 620 和 DB11/T 668 的规定。
- 5.2.2 应使用货物标签记录单件货物信息，宜使用条形码、电子标签等货物信息记载方式。
- 5.2.3 危险货物运输应执行 GB 6944、GB 12268、GB 18564.1、JT 617 和 JT 618 的规定。

### 5.3 仓储、包装

- 5.3.1 存放货物应按照货物性质、包装形式和保管要求等分类存放，有序堆码。
- 5.3.2 危险货物应单独存放，执行 GB 6944 和 GB 12268 的规定。
- 5.3.3 货物仓储应采取有效的防雨淋、防污染、防虫（鼠）咬、防受潮、防变质、防冻损等措施。
- 5.3.4 专线货物中转应按流向分线存放，防止错装错卸、漏装漏卸。
- 5.3.5 运输货物的包装及再包装应执行 JT/T 385 的规定。

### 5.4 货物拼装

- 5.4.1 不应将有毒、易污染物品与食品混装。
- 5.4.2 不应将危险货物与普通货物混装。

## 5.5 搬运、装卸

5.5.1 应按照汽车货物运输规则的要求轻装轻卸，堆放整齐，重不压轻，防止货物混杂、撒漏、坍塌、摔碰、散失、短缺、毁损、污染、破损和其它损失。

5.5.2 危险货物装卸应执行 JT 618 的规定。

## 5.6 信息服务

5.6.1 采集和发布的货运信息应真实、准确、及时、有效。

5.6.2 利用网络技术进行货运交易服务，相关信息系统技术要求应执行 JT/T 481 的规定。

## 5.7 其它相关业务

5.7.1 提供进出口货物报关通关服务、国际集装箱内陆中转服务和航空货物地面中转服务应执行相关规定。

5.7.2 提供道路货运代理及货运辅助业服务应执行 DB11/T 668 的规定。

## 6 服务规范

6.1 货运站经营者应在货运站内明显位置公布收费项目和收费标准。

6.2 不应采用不正当的手段垄断货源、封锁信息、强装、抢装或者擅自扣押货物。

6.3 应保持各种货运站设施、设备性能有效、技术状况完好，处于正常运行状态。

6.4 应对货运站设施、设备进行定期维护保养。

6.5 服务人员应统一工装，挂牌服务，做到举止端庄，服务热情，使用文明用语，参见附录 A。

6.6 货运站综合管理信息平台应具有为进入货运站经营、作业的道路运输业户提供基于对内、对外的货源、运力、设备租用等的信息发布、在线货运查询的信息应用平台功能。可利用网络技术提供相关的气象、路况、交通、法规、政策、物流技术、新闻、物流招投标、在线货运交易服务、和物业管理等应用信息服务。

6.7 应实行卫生环境定时巡检和打扫制度。

6.8 不应擅自改变货运站及其设施的用途和服务功能。

## 7 管理规范

7.1 货运站经营者应对进入货运站经营、作业的道路运输经营业户及其营运车辆和其他提供相关服务的经营业户（以下统称“商户”）的资质进行核查，查验相关资质证明，登记相关台帐。应禁止无证经营的商户、人员及其车辆进入货运站从事道路货运经营活动。

7.2 应根据站内停车设施的容量，适时控制进站营运车辆的数量，避免车辆拥堵。

7.3 对站内设施、设备可实行编码管理。编码应根据设施、设备功能设置，简明、易识别。

7.4 对站内入驻人员应实行备案管理，并与公安、运管等相关管理部门建立信息互通机制。



- 7.5 对进出营运车辆应进行登记和查验。登记和查验内容包括：车辆行驶证、营运证件、驾驶员驾驶证、从业资格证、装载货物等相关信息。
- 7.6 应在站内明显位置设置入驻货运站商户公示牌，公示企业名称、经营范围、站内位置编码等相关信息。
- 7.7 应设置服务投诉机构，公布投诉电话，设置投诉箱、意见簿，协助相关管理部门处理服务纠纷和质量信誉投诉、举报等。
- 7.8 应建立和完善本企业诚信档案，收集并登记入驻商户及其从业人员诚信经营信息，配合相关部门和相关行业协会进行企业质量信誉考核或评价。
- 7.9 应建立经营秩序维护和各类纠纷协调处理机制。
- 7.10 对涉及入驻商户共同利益关系的问题，可组织民主协商或者听证，维护货运站内生产、生活、安全和公共秩序和谐稳定。
- 7.11 应保证停放的车辆及装载货物的安全，对因货运站管理责任造成车辆及货物被盗、灭失等承担相应责任。
- 7.12 应建立和完善货运站管理的各类台账和档案，按照规定向相关管理部门报送统计报表和信息资料。
- 7.13 宜建立货运站经营者质量保证体系。
- 7.14 货运站经营者应与进站商户签订经营合同，合同的签订应本着自愿、合法、适用原则。合同双方当事人签字或盖章有效。

## 8 安全管理

- 8.1 货运站经营者应与入驻商户签订安全生产责任书。
- 8.2 应建立由企业负责人为第一责任人的安全生产管理组织，可吸收货运站入驻商户代表参加。
- 8.3 安全生产管理组织每月至少应召开一次安全生产专项会议，学习安全生产法律法规，分析安全生产形势，制定安全生产保障措施，做好会议记录，并检查安全生产管理和入驻商户的安全生产状况。
- 8.4 应完善安全生产条件，落实设施设备的定期检查，及时消除内部妨碍安全生产的各种隐患。
- 8.5 应保证安全生产资金投入。资金可用于职工安全生产教育培训、安全技术实施、安全事故预防和安全设备、器材、标志更新及其日常维护。
- 8.6 应制定安全生产责任制。将安全生产责任分解到主要负责人、部门负责人、各岗位员工以及入驻商户负责人。
- 8.7 应组织制定并落实安全生产规章制度和操作规程，并定期进行检查。从业人员应接受安全生产规章制度和操作规程教育培训，经考核合格后上岗。
- 8.8 应督促入驻商户遵守货运站安全生产管理制度，履行安全生产管理责任，并可根据本企业实际制定并落实安全生产规章制度和操作规程。对不遵守安全生产管理制度，不履行安全生产管理责任，不制

定、不落实安全生产规章制度和操作规程的商户应终止合同，不予进站经营、作业，同时应向辖区运输管理、安全监管等相关部门报告。

8.9 应制定安全生产以及突发公共事件应急预案，明确报告程序、应急指挥、应急车辆和设备储存以及处置措施等内容。

8.10 应组建专兼职应急反应队伍，定期进行培训，每年至少进行一次实训演练。

8.11 应制定并落实重点安全部位防范和日常巡检制度，当日带班领导为总值班员，值班室负责人为值班员。安全管理人员应熟知重点安全部位及其防范要求，实时监控、记录货运站重点安全部位防范和日常巡检情况，对异常情况、事故隐患和事故要迅速报告总值班员或值班员，及时采取必要的防范和处理措施。

8.12 可建立与辖区安全管理职能部门的联系和报告程序。

## 9 环境管理

### 9.1 一般要求

9.1.1 应贯彻执行国家法律法规和相关环境保护政策的规定。

9.1.2 对运营期间产生的噪声、振动、废气等污染应采取相应控制措施，确保达到国家环保要求。

9.1.3 应做好站内固体废弃物处理、污水排放和废气收集工作，确保达到国家污染排放标准。

9.1.4 站内绿化面积应符合国家相关规定。

### 9.2 公共卫生

9.2.1 站内设施设备应按卫生防疫部门要求定期进行消毒。

9.2.2 公共场所疾病卫生管理以及从业人员的健康状况应符合国家相关规定；站内若提供餐饮服务，则应按照国家食品卫生相关标准执行。

9.2.3 应按国家规定制定公共卫生突发事件应急预案。

9.2.4 应保持站内环境卫生，保洁工作应由专人负责。

### 9.3 节约能源

9.3.1 应采取有效措施，保证货运站能源节约达到国家相关规定。

9.3.2 应积极推行具有节能效果的新技术、新设备、新工艺和新材料的应用和研发，实现可持续发展。

## 10 检查考核

对货运站（场）经营者的规范性经营检查及考核内容参见附录B。

附 录 A  
(资料性附录)  
道路货物运输站(场)服务性文明用语示例

表A.1 电话文明用语

文明用语	禁用语
1、您好,这里是 xxx 公司。	1、你找谁?
2、您找谁?	2、你是谁?
3、请问您贵姓?	3、不在。
4、请您稍候。	4、不知道。
5、xx 不在,我能帮您转告吗?	5、不清楚。
6、很抱歉,没找到。	6、xx 不在,没法找。
7、对不起,人不在。	7、急什么。
8、对不起,您的电话打错了。	8、瞎打什么!
9、您是 xx 单位吗?我是 xxx 公司的。	9、找领导去,我管不着。
10、请您转告 xx 单位。	10、给我找(转) xxx。
11、谢谢!	11、快着点。

表A.2 接待文明用语

文明用语	禁用语
1、请进。	1、谁呀?
2、您贵姓?您找谁?	2、进来。
3、请问您有什么事?	3、你找谁?
4、您请坐。	4、干什么来了?
5、您请稍等,我们马上给你办。	5、不知道、不清楚
6、这事不符合政策,请原谅。	6、不行、不能办
7、这事不是我具体负责,我帮您找 xxx 办理。	7、急什么
8、您需要补办 xx 手续	8、找领导去,我管不着
9、很抱歉,查询未出结果	9、为什么不看清楚
10、对不起,不客气,没关系。	10、我不是跟你说了吗?
11、请您再说具体些	
12、别客气,我能帮您转达吗?	
13、别着急,我们尽快研究后给您回复。	
14、这是我们应该做的。	
15、请走好,欢迎再来,再见。	

表 A.3 称谓文明用语

文明用语	禁用语
同志、师傅、老师、先生、经理	喂!哎!那个谁!

表 A.4 巡查文明用语

文明用语	禁用语
1、您有营业执照吗？	1、你的执照呢？
2、请您亮照经营。	2、没带照，干什么吃的。
3、请您随时携带营业执照。	3、说你非法，就不合法。
4、您的营业执照没有 xx 经营项目请补办。	4、罚你让你长记性。
5、请您按照要求规范经营。	5、找罚呢？
6、请把您的货物安全码放。	6、不服气，想多交点。
7、请出示相关证件，我们要检查。	7、不办你两回你不知道我是干什么的。
8、请您将车辆停靠入位。	8、犯什么横，谁管谁？
9、请您交纳停车费、租赁费。	9、不想要证了。
10、谢谢您的合作！给您添麻烦了。	10、费什么话，交钱。
	11、干的了干，干不了别干。
	12、有本事，你随便告！

地方标准信息服务平台

附 录 B  
(资料性附录)  
道路货物运输站(场)检查与考核项目表

表 B.1 道路货物运输站(场)检查与考核项目表

类别	检查项目	检查内容
经营资质	经营证照	是否齐全
		是否超范围经营
设施、设备	服务大厅	是否有专门的对外服务大厅
		组织机构、服务内容、收费标准是否公示
	站场出入口	是否有两个以上独立的出入口
		出入口的空间及车道宽度是否符合标准
		是否有管理岗亭和升降挡车杆
	停车场	地面质量是否合格
		标线是否规范
		大小车辆是否分区设置
	办公用房	是否符合建筑标准要求
		是否功能独立
		是否具有安全消防设备
	通讯设施	水电功能是否完备
		是否具有电话端口
		是否具有互联网宽带接入端口
	标志、标识	是否完备、规范
是否明显醒目		
是否有交通引导标志、标线		
计重检测仪	是否安设	
	计量误差是否符合标准	
电子监控设备	是否完备(数量)、标准	
	是否处于实时工作状态	
装卸设施、设备	是否有装卸平台或叉车、吊车等	
	是否有装卸防雨设施	
保管仓库	地面质量是否符合作业要求	
	是否方便货物的装卸和进出	
	是否具有安全消防设备或设施	
公共卫生设施	照明设施是否具有防爆功能	
	是否有公共厕所	
	是否有公共垃圾收集、分类设施	
广告牌	设施是否符合相关标准要求	
	设置是否符合规范	

表 B.1 道路货物运输站（场）检查与考核项目表（续）

类别	检查项目	检查内容
		是否整齐、风格统一
		内容是否真实
服务	货运辅助服务	是否有专门的货运技术人员及对外提供技术指导和咨询服务
		是否有提供专业的装卸服务
		是否有提供专业的货运包装服务
		是否有提供汽车维修服务
	物业服务	是否能够保障卫生环境的即时打扫
		设施的损坏是否能够及时修缮
		是否有全天候的保安服务
	信息服务	是否能够提供对内、对外的基于互联网的信息平台服务
		是否能够提供适时的针对性政策、法规、标准的宣贯服务
		是否能够有效的满足政府管理部门的管理要求
	其他	是否提供相关的方便业户和货运司机的餐饮、住宿服务
		是否提供对外的基于业户的统一宣传服务
管理	机构	是否有明确的组织架构图及岗位划分、描述
		是否专门的投诉受理机构
		是否有专门的安全管理机构
	制度、流程	是否有对业户入驻站场的管理规定及办理流程
		是否有车辆出入站（场）及停车的管理规定
		是否有车辆停车收费信息系统
		是否有站场内经营秩序的管理规定
		是否有环境卫生作业及管理规定
		是否建立站场内公共利益的民主协商和听证制度
	档案	是否建立常驻站（场）企业及人员、车辆的档案登记资料
		是否建立本企业和入驻业户的诚信档案记录
		是否建立并实施站（场）经营管理台账
	安全	是否有明确的站场安全责任总负责人
		是否建立各级安全生产责任制并明确相关负责人
		是否建立安全生产规程
		是否建立站场应急预案
		是否有安全巡视检查制度
		是否定期组织人员进行安全教育、培训
		关键岗位的操作人员是否具有合法上岗证
		是否通过保险公司建立风险投保
		是否存在安全事故隐瞒上报和漏报行为
	其他	是否与相关经营体签订有效的经营合同
		站场内经营业户是否有违规操作现象
		站场内的车辆数量是否有超负荷停靠现象

表B.1 道路货物运输站（场）检查与考核项目表（续）

类别	检查项目	检查内容
其他		是否建立站场内部的经营考核评估体系
		是否建立并满足管理部门的各种统计报表需求
		是否能够响应政府部门对相关政策、法规进行组织宣贯
		是否有操纵市场、欺行霸市、垄断资源的经营行为
		是否有经查证核实的针对站场的其他投诉事件

地方标准信息服务平台

### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国道路运输条例（2012年修正本）
  - [2] 汽车货物运输规则 1999年 中华人民共和国交通部令1999年第5号
  - [3] 道路危险货物运输管理规定 2005年 中华人民共和国交通部令2005年第9号
  - [4] 道路货物运输及站场管理规定 中华人民共和国交通部令2012年第1号
  - [5] 道路运输企业质量信誉考核办法（试行） 2006年 中华人民共和国交通部交公路发[2006]294号
  - [6] 北京市地方标准DB11/T 669-2009 《道路货物运输站（场）经营规范》
- 

地方标准信息服务平台