



中华人民共和国国家标准

GB/T 22154—2008

国际货运代理服务质量要求

Requirement on services of international freight forwarders

2008-07-02 发布

2008-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务质量保证体系	2
5 服务环节	5
6 服务评价	12
7 服务质量的监督	13
8 服务改进	13
参考文献	15

前 言

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国国际货运代理协会、中国对外贸易运输(集团)总公司、中国海运(集团)总公司、中国中钢集团公司、锦程物流(集团)公司、浙江双马国际货运有限公司、北京交通大学、中钢国际货运公司、新景程国际物流有限公司、上海宝霖国际危险品物流有限公司、深圳市联合纵横国际货运代理有限公司、福建金航国际货运代理有限公司。

本标准主要起草人：林忠、王喜富、陈峥、冯建萍、杨旭、刘占芳、丁慎鹏、蒋寒松、徐建东、王为、孙林。

国际货运代理服务质量要求

1 范围

本标准规定了国际货运代理服务的质量要求。

本标准适用于国际货运代理行业和与行业有关的企业,也可作为对企业进行规范与管理的依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 22152—2008 国际货运代理业务统计导则

GB/T 22153—2008 国际货运代理通用交易条件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

国际货运代理企业 international freight forwarding enterprise

在中国境内依法注册并经行业主管部门备案(企业备案和业务备案)的从事国际货运代理、物流等业务的企业及其分支机构。以下简称“企业”或“货运代理”。

3.2

FIATA 单证 FIATA(international federation of freight forwarders associations)documents

国际货运代理协会联合会(以下简称“FIATA”)制定并推荐使用的单证。

3.3

客户 customer

与企业签订合同、接受企业提供的服务,依据合同享有权利并承担义务的法人或自然人,或与该合同有利害关系的法人或自然人,包括但不限于货物的所有人、托运人、发货人、收货人或其代理人。

3.4

货运代理服务 freight forwarding service

以独立经营人或代理人身份,为客户提供与国际货物运输相关的综合性物流服务工作,包括但不限于揽货、订舱(含租船、包机、包板、包舱)、托运、配载、换单、缮制单证、仓储、分拨、中转、集装箱的装拆箱;海上货物运输、陆上货物运输、航空货物运输、管道运输、江河货物运输及相关的短途运输;国际多式联运、集运(含集装箱拼箱)、国际铁路联运、国际快递;报关、报检、报验、保险;运费、杂费收付及结算;国际展品、私人物品及过境货物运输代理;以及包装、装卸、信息和咨询等有偿服务,以收取有偿服务报酬的经济活动。

3.5

服务报酬 service fee

包括运费、服务费、手续费及相关费用等。

3.6

国际多式联运分包商 sub contractors of international multimodal transport

根据国际多式联运的需要,能为货运代理提供国际多式联运运作资源保障的下游企业或其他经营