



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 30838—2014

---

## 契约承运人服务质量要求

Requirement on services of contracting carriers

2014-06-24 发布

2014-08-01 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 基本服务质量要求 .....	2
6 内部管理 .....	2
7 服务供应商评估与选择 .....	2
8 提/运单风险控制 .....	3
9 承运人责任的法律风险控制 .....	3
10 业务流程管理 .....	3

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出。

本标准由全国国际货运代理标准化技术委员会(SAC/TC 489)归口。

本标准起草单位:上海新景程国际物流有限公司、福建金航国际货运代理有限公司厦门分公司、深圳市联合纵横国际货运代理有限公司、中国国际电子商务有限公司、广州惠尔通物流有限公司、重庆美联国际物流(集团)有限公司、重庆会通华联物流有限公司、中国远洋运输(集团)总公司、中国外运长航集团有限公司、中国海运(集团)总公司、锦程物流(集团)有限公司、中钢国际货运有限公司、重庆市国际货运代理协会、新疆托木尔货运代理有限公司。

本标准主要起草人:林忠、何瀚伟、冯建萍、陈峥、李金华、胡荣、景洪德、陈智勇、陈金发、任中伟、裴蕾、刘露、王文、包红武、刘军、杨希江。

# 契约承运人服务质量要求

## 1 范围

本标准规定了契约承运人服务的质量要求。

本标准适用于国际货运代理行业和与行业有关的企业。

## 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/T 22151—2008 国际货运代理作业规范
- GB/T 22153 国际货运代理通用交易条件
- GB/T 22154—2008 国际货运代理服务质量要求
- GB/T 26318 物流网络信息系统风险与防范
- GB/T 26319 国际货运代理单证标识符编码规则
- GB/T 26320 国际货运代理信息交换规范
- GB/T 26321 国际货运代理业务数据元
- GB/T 28530 国际货运代理系列单证 单证数据项
- GB/T 28531 运输通道物流绩效评估与监控规范
- GB/T 28532 承运人标识符编码规则
- GB/T 28831 国际货运单证缮制规范
- GB/T 28832 国际货运单证缮制质量要求
- GB/T 28836 国际物流企业信用评价指标要素
- GB/T 30057 国际货运代理合同规范

## 3 术语和定义

GB/T 22151—2008、GB/T 22154—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**契约承运人** **contracting carrier**

任何以明示或默示的方式承担运输责任的人。

[GB/T 22154—2008,定义 3.8]

### 3.2

**实际承运人** **carrier**

**履约承运人** **performing carrier**

用自己的运输工具实际进行运输的人。

[GB/T 22154—2008,定义 3.7]

### 3.3

**服务供应商** **service supplier**

向国际货运代理提供相应物流服务的企业及其分支机构。