

ICS 03.220.20  
CCS R 12

# DB 6101

西 安 市 地 方 标 准

DB 6101/T 3221—2025

## 网约货车运营服务规范

2025 - 01 - 14 发布

2025 - 02 - 14 实施

西安市市场监督管理局 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 机构和人员 .....	1
5 网约货运平台服务 .....	2
6 网约货车驾驶员服务 .....	3
7 监督、评价与改进 .....	4
参考文献 .....	5

## 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。

本文件由西安市道路货物运输行业协会提出。

本文件由西安市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：陕西正广通供应链管理有限公司、西安市道路货物运输行业协会、陕西滴滴出行科技有限公司、深圳依时货拉拉科技有限公司西安分公司、海南五八到家货运服务有限公司陕西分公司、大道（西安）信息技术股份有限公司、陕西交通物流信息服务平台有限公司、西安交通大学、陕西省物流学会、陕西省交通运输工会、陕西省道路运输协会。

本文件主要起草人：马海腾、马飞、彭鸿、向畅盛、高鹏、钱民峰、马婧、于博浩、霍伟、禹立晨、李忠琳、刘悦、陈新武、冯亮、雷军、牛峰刚、唐煜弢、张江怀。

本文件由西安市道路货物运输行业协会负责解释。

本文件首次发布。

本文件在实施中如有疑问和建议，请将咨询或修改建议信息等反馈至下列单位：

单位：西安市道路货物运输行业协会

电话：（029）8808 2622

地址：西安市未央区石家街中铁立诚物流红楼平A21号

邮箱：1246196467@qq.com

# 网约货车运营服务规范

## 1 范围

本文件规定了网约货车运营机构和人员、网约货运平台服务、网约货车驾驶员服务以及监督、评价与改进的要求。

本文件适用于网约货车运营服务。

## 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 1589 汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值

JT/T 1488—2024 网络平台道路货物运输服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 约车人

向网约货运平台发送预约用车请求的人。

### 3.2

#### 网约货运平台

通过互联网技术连接约车人和驾驶员，提供货物、车辆信息服务的平台。

### 3.3

#### 网约货运平台经营者

依托网约货运平台接收约车人预约请求，并通过车货信息匹配技术实现网约货车驾驶员完成运输服务的企业。

## 4 机构和人员

### 4.1 网约货运平台经营者

4.1.1 建立网约货运平台，其功能符合 JT/T 1488—2024 中 4.1 规定。

4.1.2 具备货源信息收集能力与车辆信息收集能力。

4.1.3 建立并实施安全生产规章制度，包括但不限于：

——安全生业务操作规程；

——隐患排查制度；

——安全教育培训制度；

——安全风险管控制度；

——应急救援预案。

4.1.4 网络信息安全管理符合 JT/T 1488—2024 第 8 章规定。

4.1.5 加强信息审核，督促约车人提供真实有效的货源信息，按规定不应受理危险品（违禁品）运输或在货物中夹带、隐藏危险品（违禁品）。

4.1.6 对网约车驾驶员进行培训，培训可采取线上或线下的方式，培训内容包括但不限于：

——平台安全规则；

——应急预案；

——服务规范。

## 4.2 网约车驾驶员

4.2.1 持有有效期内的身份证、从业资格证（使用总质量 4.5 t 及以下普通货运车辆的驾驶员除外）。

4.2.2 定期进行车辆安全检查和维护，确保车辆性能良好，无安全隐患。

4.2.3 具备良好的职业道德和服务意识。

## 4.3 网约货运车

4.3.1 具备合法的机动车行驶证及与车辆相匹配的道路运输经营证件（使用总质量 4.5 t 及以下普通货运车辆除外）。

4.3.2 购买机动车交通事故责任强制险等必要的保险。

## 5 网约货运平台服务

### 5.1 接收订单

接收约车人提交的订单，订单信息应包括但不限于：

a) 用车时间；

b) 集货、卸货地点；

c) 约车人对服务要求，包括但不限于：

- 车辆要求；

- 网约车驾驶员要求；

- 特殊服务要求。

d) 约车人、发货方和收货方联系方式。

### 5.2 订单分配

5.2.1 应将符合分发条件的订单信息推送至网约车驾驶员移动终端。

5.2.2 通过网约货运平台收到网约车驾驶员接单信息，确认接单行为有效后，应向网约车驾驶员与约车人双方告知约车成功信息，并向约车人提供网约车驾驶员姓名（姓氏）、照片、联系号码（虚拟号码）、服务评价结果以及完整车辆牌照等信息。

5.2.3 无法满足约车需求的，网约货运平台应及时告知约车人。

### 5.3 订单取消或行程变更

5.3.1 车辆按约定到达集货地点前，如收到约车人取消订单信息，网约货运平台应及时通知网约车驾驶员取消行程。

5.3.2 约车人取消订单信息，网约货运平台应本着公平公正的原则，制定并公示无责取消订单的时间

和里程限制及有责取消订单的措施。

#### 5.4 订单完成

- 5.4.1 到达卸货地点后，网约货运平台应通过手机短信或移动端应用程序通知收货人接收货物。
- 5.4.2 网约货运平台应督促网约货车驾驶员和收货人做好交接记录并保存。
- 5.4.3 网约货运平台应即时履行服务协议。
- 5.4.4 协议内容包括但不限于费用支付、保密要求等。
- 5.4.5 订单执行过程中、完成后出现的投诉纠纷，网约货运平台应主动介入调解，及时妥善处理。
- 5.4.6 网约货运平台应做好投诉处理记录。

#### 5.5 客户服务

- 5.5.1 网约货运平台经营者应建立客服中心，受理约车人与网约货车驾驶员双方的咨询、投诉。客服受理方式包括但不限于电话座席受理、移动端线上受理等。
- 5.5.2 涉及安全、应急类的投诉，应建立优先处理机制。
- 5.5.3 网约货运平台经营者应加强对客服中心座席工作人员的服务意识、沟通技能、服务规范用语等方面的培训。

### 6 网约货车驾驶员服务

#### 6.1 接单与装货

##### 6.1.1 接单

- 6.1.1.1 应及时查看并响应网约平台发送的订单，确认订单信息无误后接单。
- 6.1.1.2 因故无法接单，应及时通知网约货运平台并说明原因。

##### 6.1.2 装货

- 6.1.2.1 接受派单后应及时与约车人取得联系，确认装货地点及时间。
- 6.1.2.2 应准时到达指定地点装货。
- 6.1.2.3 装货前应检查装货地点是否安全。
- 6.1.2.4 车辆装载货物后的质量及外廓尺寸应符合 GB 1589 的限值规定。
- 6.1.2.5 与约车人（发货人）共同核对货物数量、品名、规格等信息，应确保无误后通过移动终端确认。
- 6.1.2.6 约车人（发货人）不在场时，可采取视频、拍照等方式与约车人（发货人）共同核对货物数量、品名、规格等信息，应确保无误后通过移动终端确认。
- 6.1.2.7 如发现货物有损坏，应及时与约车人及网约货运平台沟通，并保留相关照片、视频证据。

#### 6.2 运输过程

##### 6.2.1 行车安全

- 6.2.1.1 应按照网约货运平台规划路线行驶，确保货物安全、准时送达。
- 6.2.1.2 应遵守交通法律法规，避免超速、疲劳驾驶等危险行为。

##### 6.2.2 货物安全

6.2.2.1 应对货物进行妥善固定，防止货物在运输过程中发生损坏或丢失。

6.2.2.2 应在确保行车安全的同时，随时关注货物状态，确保货物安全。

### 6.2.3 通讯畅通

6.2.3.1 应保持手机畅通，以便随时与约车人或网约货运平台联系。

6.2.3.2 如遇特殊情况（如交通拥堵、车辆故障、自身原因等），应及时向约车人和网约货运平台报告，提出并协商解决方案。

## 6.3 卸货与交付

### 6.3.1 卸货准备

6.3.1.1 到达目的地前应提前与收货人联系，确认卸货地点及时间。

6.3.1.2 卸货前应检查卸货环境是否安全。

### 6.3.2 货物交付

6.3.2.1 卸货时收货人在场时，与收货人共同核对货物数量、品名、规格等信息，应确保无误后通过移动终端确认。

6.3.2.2 卸货时收货人不在场时，可采取视频、拍照等方式与收货人共同核对货物数量、品名、规格等信息，应确保无误后通过移动终端确认。

6.3.2.3 如发现货物有损坏或丢失情况，应及时与约车人及网约货运平台沟通并协商解决。

## 7 监督、评价与改进

### 7.1 监督

7.1.1 网约货运平台经营者应通过网约货运平台建立服务质量监督检查机制，明确监督检查的周期、对象、内容，督促不合格服务的整改。

7.1.2 应对本文件第4章至第6章的实施情况使用现场观察法、查看记录及台账等方式进行监督检查，以验证标准条款实施的符合性、有效性。

7.1.3 应建立网约货运平台、网约货车驾驶员、货主企业等相关利益方集体协商机制。

### 7.2 评价与改进

7.2.1 网约货运平台经营者应建立服务质量定期评价机制，采取内部评价、外部评价及第三方评价相结合的评价方式。

7.2.2 服务质量评价指标包括但不限于：

- 合同兑现率；
- 用户满意度；
- 驾驶员满意度；
- 用户投诉率；
- 投诉处理率。

7.2.3 评价指标测算按照 JT/T 1488—2024 第9章给出的公式进行，根据测评结果采取有效措施，持续改进服务质量。



### 参 考 文 献

- [1] GB/T 45001—2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
  - [2] DB61/T 1260—2019 无车承运人服务质量规范
  - [3] T/CCTAS 24—2021 互联网货运平台安全运营规范
  - [4] 《中华人民共和国道路运输条例》（2022年3月29日中华人民共和国国务院令第752号）
  - [5] 《机动车强制报废标准规定》（商务部、发改委、公安部、环境保护部令2012年第12号）
  - [6] 《生产经营单位安全培训规定》（国家安全生产监督管理总局令第80号第二次修正）
  - [7] 《关于优化和改进城市配送货车通行管理工作的指导意见》（公交管〔2020〕383号）
  - [8] 《道路货物运输及站场管理规定》（中华人民共和国交通运输部令2023年第12号）
  - [9] 交通运输部办公厅 人力资源社会保障部办公厅 中华全国总工会办公厅《关于进一步改善停车休息环境关心关爱货车驾驶员的通知》（交办运〔2024〕62号）
-