

## 附件 2

# 网络平台道路货物运输经营服务指南

网络平台道路货物运输经营者（以下简称网络货运经营者）应当遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国道路运输条例》《中华人民共和国电信条例》，以及《道路货物运输及站场管理规定》《危险货物道路运输管理规定》《网络平台道路货物运输经营管理暂行办法》等有关法律、行政法规和相关规定，严格操作规程，完善平台功能，加强安全管理，提高服务品质。

### 一、网络平台服务功能

#### （一）线上服务能力要求。

网络货运经营者线上服务能力应包括以下条件：

- 1.取得增值电信业务经营许可证（公司名称与网络货运经营申请人名称一致）。
- 2.符合国家关于信息系统安全等级保护的要求（单位名称与网络货运经营申请人名称一致，建议取得三级及以上信息系统安全等级保护备案证明及相关材料）。
- 3.网络平台接入省级网络货运信息监测系统。
- 4.具备本章“（二）功能要求”的功能。

省级交通运输主管部门应对县级交通运输主管部门提交

的网络货运申请者相关信息进行线上服务能力认定，认定合格的，开具线上服务能力认定结果（详见附件）或在省级交通运输主管部门官网公示。

## （二）功能要求。

### 1.信息发布。

网络货运经营者依托网络平台为托运人、实际承运人提供真实、有效的货源及运力信息，并对货源及车源信息进行管理，包括但不限于信息发布、筛选、修改、推送、撤回等功能。

### 2.线上交易。

网络货运经营者应通过网络平台在线组织运力，进行货源、运力资源的有效整合，实现信息精准配置，生成电子运单，完成线上交易。

### 3.全程监控。

网络平台应自行或者使用第三方平台对运输地点、轨迹、状态进行动态监控，具备对装货、卸货、结算等进行有效管控的功能和物流信息全流程跟踪、记录、存储、分析能力；应记录含有时间和地理位置信息的实时行驶轨迹数据；宜实时展示实际承运驾驶员、车辆运输轨迹，并实现实际承运人相关资格证件到期预警提示、违规行为报警等功能。

### 4.金融支付。

网络平台应具备核销对账、交易明细查询、生成资金流水单等功能，宜具备在线支付功能。

#### 5.咨询投诉。

网络平台应具备咨询、举报投诉、结果反馈等功能。

#### 6.在线评价。

网络平台应具备对托运、实际承运人进行信用打分及评级的功能。

#### 7.查询统计。

网络平台应具备信息查询功能，包括运单、资金流水、运输轨迹、信用记录、投诉处理等信息分类分户查询以及数据统计分析的功能。

#### 8.数据调取。

网络平台应具备交通运输、税务等相关部门依法调取数据的条件。

## 二、服务流程及要求

### （一）信息审核。

#### 1.托运人信息。

网络货运经营者应在平台上登记并核对托运人信息：托运人为法人的，信息包括托运单位及法人代表名称、统一社会信用代码、联系人、联系方式、通信地址等基本信息，留存营业执照扫描件；托运人为自然人的，信息包括托运人姓名、有效证件号码、联系方式，留存有效证件扫描件。

#### 2.实际承运人信息。

网络货运经营者应要求实际承运人在网络平台注册登记

并核对以下信息：实际承运人名称、道路运输经营许可证号、统一社会信用代码（或身份证号）等基本信息；驾驶员姓名、身份证号、联系方式、道路运输从业资格证号、机动车驾驶证号；车辆牌照号、车牌颜色、车辆道路运输证号、车辆行驶证档案编号、车辆总质量、核定载质量、外廓尺寸（4.5 吨及以下普通道路货物运输车辆从事普通道路货物运输经营的，无需登记道路运输经营许可证号、道路运输证号、驾驶员从业资格证号）。

网络货运经营者应留存以下有效证件扫描件：实际承运人营业执照、身份证等扫描件；驾驶员身份证、机动车驾驶证、道路运输从业资格证；车辆行驶证、道路运输证（挂车、4.5 吨及以下普通道路货物运输车辆从事普通道路货物运输经营的，无需上传道路运输经营许可证、道路运输证、驾驶员从业资格证）。

网络货运经营者应对实际承运人资质信息进行审核，通过审核后方可委托其承担运输业务。

## （二）签订合同。

网络货运经营者应按照《中华人民共和国合同法》的要求，分别与托运人和实际承运人签订运输合同，主要内容包括但不限于：

- 1.当事人信息：包括托运人、收货人、网络货运经营者、实际承运人的名称、联系方式；

2.服务内容：包括货物信息、运输方式、起讫地、运输价格、时效要求等；

3.当事人权利义务关系；

4.运费结算方式；

合同保存时间自签订之日起不少于3年。

### （三）运输过程监控。

网络货运经营者应在生成运单号码后，实时采集实际承运车辆运输轨迹的动态信息，并在货物起运和确认送达时，经驾驶员授权同意后，实时采集和上传驾驶员地理位置信息，实现交易、运输、结算等各环节全过程透明化动态管理。网络货运经营者使用12吨及以上的重型普通载货汽车和半挂牵引车承担运输任务时，应督促实际承运人保持车载卫星定位装置在线。

网络货运经营者应确保线上提供服务的车辆和驾驶员与线下实际提供服务的车辆和驾驶员一致。

网络货运经营者不得虚构运输交易相互委托运输服务。

### （四）交付验收。

1. 交接装货。

网络货运经营者应当在许可的经营范围内从事经营活动，不得违规承运危险货物。

网络货运经营者从事零担货物运输的，应当按照《零担货物道路运输服务规范》的相关要求，对托运人身份进行查验登记，督促实际承运人对货物进行安全检查或者开封验视。

网络货运经营者接到实际承运人有关发现违禁物品、可疑物品或瞒报危险物品报告的，应向公安机关或有关部门及时报告。

## 2.交付卸货。

收货人确认收货后，实际承运人应及时将交付信息上传至货运经营者网络平台。

货物交付时存在异议的，网络货运经营者应及时处理。

## （五）运费结算。

### 1.结算流程。

网络货运经营者应按照合同约定及时向实际承运人支付运费。

### 2.支付方式。

网络货运经营者宜与银行等金融机构、第三方支付平台合作，通过电子支付实现交易留痕。

## （六）信息上传。

网络货运经营者应按照《部网络货运信息交互系统接入指南》的要求，在收货人确认收货后，实时将运单数据上传至省级网络货运信息监测系统。

网络货运经营者应在结算完成后，实时将资金流水单信息

上传至省级网络货运信息监测系统。

### （七）保险理赔。

鼓励网络货运经营者采用投保网络平台道路货物运输承运人责任险等措施，保障托运人合法权益。

### （八）投诉处理。

1.网络货运经营者应建立便捷有效的投诉举报机制，公开投诉举报方式等信息，包括服务电话、投诉方式、处理流程等。鼓励网络货运经营者建立投诉举报在线解决机制。

2.网络货运经营者应在接到投诉举报后 24 小时内给予有效响应，及时处理并将结果告知投诉方。

3.网络货运经营者应加强对举报、投诉处理相关信息的汇总分析，在网络平台公示投诉处理满意率。及时查找管理不足和漏洞，制定改进措施，不断提高服务质量。

### （九）信用评价。

网络货运经营者应建立对实际承运人公平公正的信用评价体系，围绕运输效率、运输安全、服务质量、客户满意度等方面进行综合考核评价，评价结果在网络平台上公示。根据信用评价结果建立实际承运人退出机制。

## 三、安全及风险管控要求

### （一）安全生产管理。

#### 1.安全生产管理制度。

网络货运经营者应建立健全适合网络货运经营特点的安

全生产责任制度、安全生产业务操作规程、驾驶员和车辆资质登记查验制度、托运人身份查验登记制度等，设立相应的安全生产管理部门或者配备专职安全管理人员。

## 2.应急管理。

网络货运经营者应制定安全生产事故应急救援预案。发生事故或不可抗力事件时，第一时间启动应急预案，组织实际承运人进行应急处置，并积极配合相关部门开展应急救援。

网络货运经营者应跟踪了解行业动态和各方诉求，及时化解和疏导矛盾，并向有关部门报告。

## 3.安全人员考核。

网络货运经营者的主要负责人和安全生产管理人员应当由县级以上交通运输主管部门对其安全生产知识和管理能力考核合格。

## （二）信息安全管理。

### 1.建立信息安全管理制度。

网络货运经营者应按照《中华人民共和国网络安全法》等有关法律法规的要求，采取有效措施防病毒、防攻击、防泄密，落实网络安全管理责任。

### 2.加强信息使用管理。

网络货运经营者应按照合法、正当、必要的原则，采集与网络货运经营相关的数据信息，采集的信息未经被采集者同意，不得用于网络货运以外的其他用途，不得转让给第三方。



### （三）司机权益保护。

网络货运经营者不得利用市场垄断地位排除、限制竞争，随意压低运价，损害货车司机权益；应按照合同约定及时支付运费，不得拖欠运费；不得提供虚假信息、扰乱市场秩序；应合理安排运输计划、保障货车司机合理休息，避免疲劳驾驶。

## 线上服务能力认定结果

\_\_\_\_\_（企业名称）于\_\_\_\_\_年  
\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日，经\_\_\_\_\_（县级交通运输主管  
部门名称）向\_\_\_\_\_（省级交通运输主管  
部门名称）提出网络货运经营线上服务能力认定申请。经联调  
测试，申请单位已按照《部网络货运经营信息交互系统接入指  
南》的要求，完成网络平台接入省级网络货运信息监测系统。  
经核查，申请单位已取得《增值电信业务经营许可证》、\_\_\_\_级信  
息系统安全等级保护备案证明。网络平台具备信息发布、线上  
交易、全程监控、金融支付、咨询投诉、在线评价、查询统计、  
数据调取等功能，符合《网络平台道路货物运输经营管理暂行  
办法》《网络平台道路货物运输经营服务指南》及相关规定，  
具备线上服务能力。