

# 《体验店（镖局）、镖哥营运规则》

（征求意见稿）

编 写： 徐 豪

起 草 方： 深圳市数字物流有限公司

文件编号： 规字 2014 第 1 号

起草日期： 2014 年 8 月 20 日

## 目 录

第一章	总则
第二章	第五方物流
第三章	体验店（镖局）
第四章	体验店（镖局）权利与义务
第五章	镖哥
第六章	镖哥权利与义务
第七章	一票制
第八章	保险保镖
第九章	营运调度管理组织
第十章	物流服务
第十一章	公共服务平台
第十二章	体验店（镖局）协会组织
第十三章	镖哥协会组织
第十四章	法律法规（附件）

## 第一章 总则

第一条、依据国内经济结构现状，中小企业及市场流通需要的物流服务已经形成由小微物流企业承接格局，干线运输也完成了专业化聚集，小微物流企业与干线运输企业的再次交易造就了中国特色的物流产业链关系，为了提高物流产业链效率，深圳市数字物流有限公司（简称数字物流）专门开发了“第五方物流”信息化公共平台，为了平台用户各方营运，编制本营运规则。

第二条、“数字物流”是“第五方物流”信息化平台建设者、也是平台服务运营商，“数字物流”坚持现代化物流服务前提是运输体系现代化的事业价值观。

第三条、体验店（镖局）是“数字物流”提供用户使用的物流服务现代化品牌，镖哥是提供用户使用的运输服务现代化品牌，体验店（镖局）与镖哥构成物流服务产业链关系。

第四条、第五方物流服务体系及相关服务品牌是“数字物流”完全拥有独立的知识产权。

## 第二章 第五方物流

第五条、第五方物流是由“驿站”、“ee 动力”及“驼铃”构建成基于广域互联网技术应用的公共信息化平台，物流产业链上各个用户可以按照本规则进行高效率地物流服务交易及生产，“数字物流”将这个服务体系业态按序列称为物流第五方。

第六条、“驿站”是“数字物流”为物流供需双方提供电子化交易的公共平台，物流需求方可以动态查询物流供应方提供覆盖全国门到门普货服务标准价格，也可以直接与物流供应方在线下单，“驿站”实行 O2O 物流电子商务机制。

第七条、“ee 动力”是用于物流服务、运输管理的信息化平台，授

权用户可以接收“驿站”注册用户下达的物流预约订单，也可以满足物流企业用户生产流程管理需求，只要用户双方提出在线交易及联运作业要求，“数字物流”可提供“在线票据传输”功能，“ee动力”是“第五方物流”基础信息公共平台。

第八条、“驼铃”是“ee动力”移动信息交互作业端，用户可以授权下载使用，具体作用是：用户定位信息根据时间及移动距离自动向“ee动力”平台用户“报告”；用户“同意”后接受“ee动力”用户发出提（送）货作业指令信息；用户可以进行保险服务产品的起讫责任“确认”，也可以进行任务信息的修正及责任变更；用户进行任务完成“确认”时，系统将任务结果作为“物流状态”信息推送。

### 第三章 体验店（镖局）

第九条、体验店是经过“数字物流”见证，由合资格开展物流服务业的企业申请，同意执行本“规则”权利与义务的会员服务品牌。只要会员达到一个以上的体验店数量，服务能力覆盖全国，实现了业务统一接单、集中客服及统一调度作业，企业管理组织清晰并未列入保险公司“黑名单”，可以向“数字物流”申请，“数字物流”按“同业协会约定”批准使用“镖局”品牌。

第十条、鼓励体验店会员以各种加盟模式进行规模化发展，努力开展具有特色的物流服务，争取成为特色行业的供应链竞争合作伙伴。

第十一条、鼓励体验店会员与电商形成紧密的合作关系，争取成为电商的物流合作伙伴。

### 第四章 体验店（镖局）权利与义务

第十二条、每个体验店（镖局）用户是镖哥用户的出发代理及到达配送紧密型合作伙伴，只要双方申请，“数字物流”就提供“ee动

力”业务票据数据传输接通服务。

第十三条、所有体验店（镖局）互为合作伙伴关系，只要会员申请，“数字物流”就提供“ee 动力”业务票据数据传输服务，“数字物流”提倡会员互为最后一公里物流服务合作伙伴。

第十四条、所有体验店（镖局）必须使用统一的标识及开设“驿站”商铺，公示物流服务价格明细，信守服务承诺，建议使用“物流链”行业名称，方便客户区分与传统物流服务的差异。

第十五条、应对物流高风险行业，所有会员应该购买运输责任保险，提倡托运人购买货运险，物流服务标的外包时，须明确告知承包方。

第十六条、所有会员拥有参加同业协会的权利，条件成熟时，“数字物流”按政府法规申请成立“行业协会”。

## 第五章 镖哥

第十七条、镖哥是与“数字物流”签约的专线运输企业，接受“约定”并进行运输组织改造，实现干线往返运输服务，公示定班、定点、定时、定价、定车型“五定”服务承诺，同意执行本规则，接受“数字物流”监督，使用“镖哥”服务品牌。

第十八条、尽量使用箱式车辆，鼓励甩挂运输，开放货物状态信息供体验店（镖局）业务查询，必要时，装卸作业场所配置视频供相关方使用。

第十九条、同意体验店（镖局）会员为配送合作及服务代理伙伴关系，需要时，可以向“数字物流”申请接通业务票据数据传输服务。

第二十条、成立运输业务调度组织，按货调及车调进行岗位配置，货调岗位须提前把“五定”班次车辆仓位能力向代理合作伙伴公示，禁止接收超过“五定”能力的代理订单（代理同意除外）。

第二十一条、货调同意接收代理订单后须编制货运计划通知相关接货作业人员及车调岗位人员，当班货调人员应随时与订单方联系，

防止订单落空。

第二十二條、車調崗位是運輸企業提高運輸效率的關鍵配置，也是運能運力組織者，運力（車輛）平衡是主要業務指標，運能作業質量除滿足貨運計劃外，應該不斷提高動態適應貨運任務的水平。

第二十三條、裝卸作業應按場所條件進行先卸先出的堆放規劃，盡量採用托盤二次搬運，避免隨意裝卸造成貨損，鼓勵會員使用半機械化搬運設備。

第二十四條、貨調、車調與裝卸作業職能清晰，分工合理、責任劃分明確，用戶應該摸索出符合自身企業的運作規律，建立起崗位責任與效益掛鉤的管理機制，為運輸質量的保障及規模化發展打好基礎。

第二十五條、票據管理是運輸企業管理的关键，也是運輸企業效益考核的財務統計依據。本規則按照國內公路運輸企業的作業規律，決定全國會員日結時間統一按 6:00 執行。

## 第六章 鏢哥權利與義務

第二十六條、鏢哥會員自主經營、服務定價，使用“鏢哥”服務品牌並執行“五定”運輸承諾時，須將“五定”承諾量化後公示，可以通過“驛站”交易網，也可以書面或者其他方式通知託運人，“五定”量化指標是向代理商邀約的組成部分。

第二十七條、會員實行“五定”運輸服務，鼓勵推行代理商制，代理商主要是“體驗店（鏢局）”會員，代理合約需要採用在線交易時，可以向“數字物流”申請開通“ee 動力”在線票據數據傳輸服務功能。

第二十八條、代理合約需要“數字物流”作為第三方“裁定”服務時，須使用本規則統一範本及承擔相應費用。

第二十九條、鼓勵鏢哥會員選擇“體驗店（鏢局）”會員為到達配

送合作伙伴，双方需要在线交易时，可以向“数字物流”申请开通“ee 动力”在线票据数据传输服务功能。

第三十条、鼓励会员实行甩挂运输，强化司乘作业人员职业教育，培养安全行驶习惯，不得随意干扰司机行驶安全，设置他们的休膳区域，善待司乘作业人员，不断提高他们的福利及收入水平。

第三十一条、建立车辆出车前整備检查制度，督促外包车辆自检自查，特别对车辆轮胎、制动、油水等危及行车安全等隐患须重点查验，不合格者不得放行。

## 第七章 一票制

第三十二条、一票制是现代物流服务的主要特征，具体是一个门到门物流服务“标的”从物权人委托物流公司开始，无论经过多少次承运人作业、交易，都不能够改变服务标的内容直至“标的”收货人交割完毕，这种物流服务的票据制度称为“一票制”。

第三十三条、物权人作为托运人无论何种方式（包括网络）向承运人发出“物流标的”邀约，承运人代表见货后同意接收并开具签发的“运单”（合同），物权责任开始转移至该承运人，只要货物由承运人发生位移，承运人责任表示开始。

第三十四条、承运人将物流服务“标的”进行全内容再次交易时，简称为“物流服务外包”；承运人将物流服务“标的”运输内容交易时，简称“运输服务外包”，无论以后多次交易，初始开票承运人都不能够解除“运单”（合同）责任，直至收货人交割签收止。

第三十五条、如果承运人开具物流联运合同，须满足国家相关规定前提下，应该向物权人合同明确到货交割承运人方，鼓励会员协同作业开具“联运票据”，“联运票据”各个承运人须向托运人合同告知。

第三十六条、本规则技术支持“一票制”信息化数据录入、编辑、

管理、调度作业及交易传输，只要物权人需要，会员可以向“数字物流”申请开放电子商务平台接口。

第三十七条、本规则技术支持“电子回单”制度，条件具备时，鼓励实行“电子回单”服务。

第三十八条、本规则技术支持“第三方金融服务”制度，条件具备时，鼓励“第三方金融服务”。

## 第八章 保险保镖

第三十九条、物流是个高风险行业，现代物流需要符合产业需求的保险，保险服务更是会员企业经营安全的基本保障，保险保镖是“数字物流”提供给保险公司对物流产业链全程服务的解决方案。

第四十条、保镖“货运险”是承运人作为投保人在承接物流服务标的的同时提供的增值服务，由“数字物流”签约的保险公司在线销售，只要运单成立，承运人可以方便地投保、支付及获得即时保单，承运人也可以在上门提货服务环节提供即时保单。

第四十一条、承运人在为托运人进行“货运险”投保后可以购买对应的标的“航次责任险”，只要承运人责任确认运载的合规车辆及起讫地，保险公司同样通过“数字物流”服务系统向投保人发出“航次责任险”保单，承运人对同一“物流服务标的”进行再次交易时，保险公司也可以开放“航次责任险”购买。

第四十二条、保镖“货运险”、“航次责任险”构成会员物流服务产业链各个运输环节的风险经济损失转嫁，也是保险公司服务的转型，更重要是承运人会员揽货时的信用背书，鼓励保险公司开发更多的服务产品，满足会员需求。

第四十三条、体验店（镖局）会员投保人资格，按照会员的意愿申请，由“数字物流”签约的保险公司审批并颁发证书，会员可以向服务对象公示，“数字物流”信息平台只受理一家保险公司的服务



系统对接。

第四十四条、承运人购买“责任险”，只要会员申请，保险公司审批并颁发相应证书，“数字物流”信息平台可以开通多家保险公司服务系统对接，鼓励多家保险公司进行业务合作，大力开发适应承运人需求的“运输责任险”。

第四十五条、体验店（镖局）、镖哥会员开展“一票制”及“五定陆航”业务时，须对所有承运货物各自购买“航次责任险”，代理会员在签发“运单”（合同）时应主动向托运人声明投保“货运险”，如承运人失误或者投保失败，在服务外包时，须向会员承包方说明，承包方可以拒收该服务标的。

第四十六条、发生保险标的事故时，投保人首先联系保险公司，按保险公司指引再进行其他处理；承运人发生交通事故时应按交通法规报警处理，然后再联系保险公司，按保险公司指引进行其他处理。

第四十七条、鼓励保险公司开展快速理赔服务，投保人应积极提供保险公司服务条款约定的理赔材料，保险公司获得“代位求偿权”后应及时向责任承运人索偿（保险服务另有规定除外）。

## 第九章 营运调度管理组织

第四十八条、物流企业调度管理组织是应对规模不经济的主要手段，鼓励会员配置货运调度、车辆调度岗位，规模化后再设置集中客服、集中调度组织，特别是镖哥会员应该实行 24 小时调度值班制度，一定规模后要配置调度总长岗位。

第四十九条、货运调度岗位是企业对外服务能力的整合者，也是装卸作业及车辆调度作业计划的提供者，货运计划应与运能运力相匹配为工作质量标准，货物流入与流出应该均衡，运输企业每个货物作业环节，通过能力最低处就是企业服务能力的瓶颈。

第五十条、车辆调度岗位是依据货调岗位下达的货运计划进行车辆

运力配置，规模化后，也是装卸作业计划的依据，有计划再作业是现代运输企业降低运输成本关键，货运计划发生落空时应该及时通知货运调度，货运及车辆调度是运输企业的核心岗位。

第五十一条、鼓励会员使用信息化调度系统，“数字物流”可提供调度信息化定位服务，定位信息化是用户提高调度作业准确、合理、预见、流程优化的必要配置，也是改善客户体验的手段。

第五十二条、体验店（镖局）、镖哥会员开展“一票制”及“五定陆航”服务时，相关会员应建立调度同岗联系沟通机制，这将极大提高同一物流标的服务效率，必要时，“数字物流”设立总调组织，总调组织是提高所有会员调度效率的服务机构。

## 第十章 物流服务

第五十三条、现代物流服务应建立在现代运输服务的基础上进行，体验店（镖局）是以现代物流服务体验为核心竞争优势，镖哥是以现代运输服务为核心优势，二者互为依托，唇齿相依，保险保镖是整个物流产业链风险承接服务第三方。

第五十四条、上门提货时，会员有义务向托运人告知物流服务标的应该承担的托运人责任，标的物除符合国家相关规定外，应对公路汽运及装卸条件向托运人声明，鼓励收货前提供防水及防碰撞加固服务。

第五十五条、托运人要求回单签收是项物流服务经常性要求，会员应该作为服务重点予以落实，货款代收也是托运人贸易契约执行的关键条款，这些物流需求都是普货运输行业的服务困难，鼓励体验店（镖局）相互合作解决。

第五十六条、开放货物状态查询是托运人对物流服务现代化的基本要求，也是托运人的权利，会员开展“一票制”及“五定陆航”业务时，本规则信息化平台上生成的“运单”二维码及会员网站查询

窗口，系统将“货物状态”信息自动推送。

第五十七条、条件放货是物流服务标的责任终结的关键，签发“运单”承运人须明确货物交割条件，交货人应仔细核对，鼓励使用附加短信密码服务，防止因交割失误造成损失。

## 第十一章 公共平台服务

第五十八条、现代化物流产业链整合和优化需要第三方建立起运营规则及相应的公共信息化平台，“数字物流”是规则的制定者、信息化平台建设、运维者，更是规则执行的监督者，为物流产业链提供的保险、金融及其他应用服务均构成公共平台服务体系。

第五十九条、本公共平台向社会开放，会员可以向“数字物流”申请其他第三方服务（包括但不限于）：贸易类电子商务、供应链服务、互联网金融、电子支付、联合通讯、期货交割、税务等。

第六十条、“数字物流”作为公共平台唯一权益人，有责任与义务成立相应的会员协会组织，接受协会组织的监督。

## 第十二章 体验店（镖局）协会组织

第六十一条、“数字物流”有责任与义务牵头成立体验店（镖局）园桌会议组织，所有会员都是组织成员，条件成熟时，按政府相关法规申请成立会员协会。

第六十二条、“数字物流”按本规则起草“体验店（镖局）”成员之间《体验店（镖局）互为物流服务合作协议》，超过三分之二会员签认后实行，会员也可以协议外补充或者变更内容，其内容不受本规则监督。

第六十三条、每年组织不少于一次成员交流大会。

### 第十三章 镖哥协会组织

第六十四条、“数字物流”有责任与义务牵头成立镖哥圆桌会议组织，所有会员都是组织成员，条件成熟时，按政府相关法规申请成立会员协会。

第六十五条、“数字物流”按本规则起草《五定陆航服务代理、配送合作协议》，会员可以修订及个性化补充，也可以向“数字物流”申请第三方裁定，申请双方需提前协议备案及缴纳保证金，签署“第三方裁定协议书”。

第六十六条、每年组织不少于一次成员交流大会。

### 第十四章 法律法规（附件）

- 一、《中华人民共和国合同法》
- 二、《国家物流标准术语》
- 三、《中华人民共和国道路运输条例》
- 四、《道路货物运输及站场管理规定》
- 五、《中华人民共和国保险法》