
 客户操作指南

美国 零担运输 (LTL) 完整指南

团队要有把握地走零担，需要知道这些：网络实际怎么运转、承运人会做什么、不会做什么、费用从哪来，以及如何向你自己的客户（收货的企业和个人）说清楚预期。

本指南包括

- 01 如何使用本指南
- 02 零担网络在物理上如何运转
- 03 什么时候走零担，什么时候不要走
- 04 美国零担承运人营收前 25 名
- 05 直达承运人与第三方交接 (interline) 承运人
- 06 尾板 (liftgate)、托盘与设备限制
- 07 密度、货运等级与 2025 年 NMFC 变化
- 08 额外货运服务（附加费 / accessorials）说明
- 09 提货与送货时间窗
- 10 在途时效是估计，不是承诺
- 11 货量与舱容限制
- 12 免费等待时间与等待超时费（滞留费 / detention）
- 13 免费仓储，以及交叉转运为何收费
- 14 认证地磅、自动量方仪与补收账单 (rebill)
- 15 补收账单争议与时限
- 16 责任限额与货运索赔
- 17 零担轨迹实际如何更新
- 18 为什么不能直接联系承运人
- 19 为什么没有任何平台或货代能指挥零担承运人
- 20 改派 (reconsignment) 与改道 (diversion)
- 21 收货人联系信息
- 22 危险品 (hazmat)
- 23 展会与会议送货
- 24 为什么通过 Mothership 发货更划算
- 25 预期管理核对清单

如何使用本指南

零担运输 (LTL) 是在美国运送托盘货最省钱的方式之一，也最容易被误解。走得最顺的发货人，不是去对抗这套系统的人，而是**搞懂它怎么运转，并就提货、在途和送货，向自己的客户说清楚预期**的人。

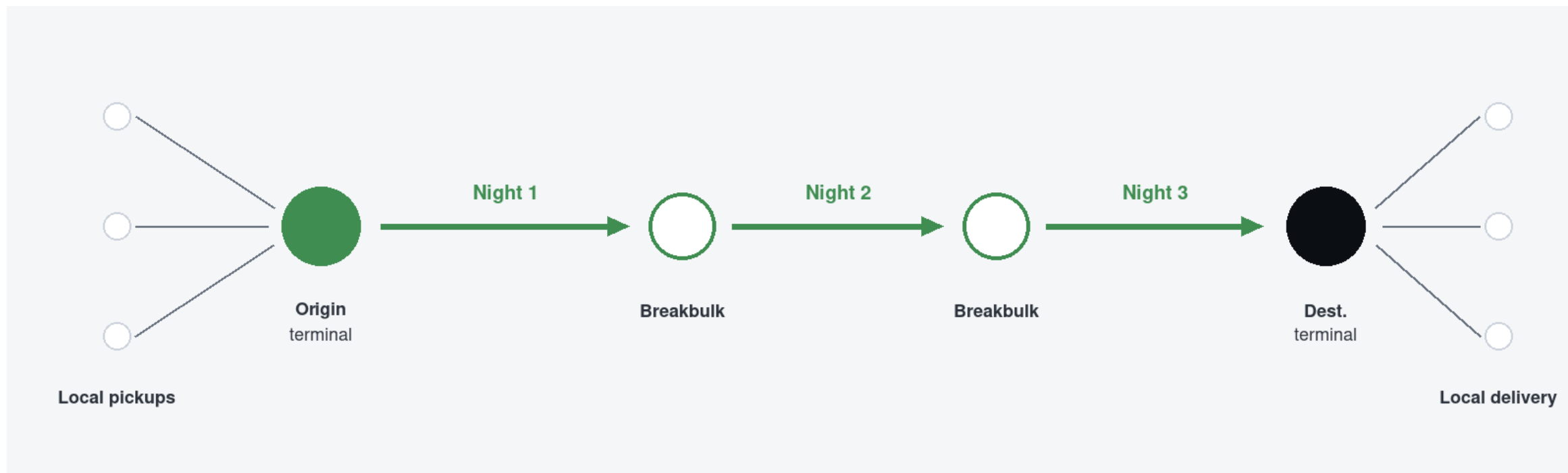
这份文件按零担行业实际运转的方式，把规则讲清楚。先通读一遍，再当手册留着。最常翻回来的是货运等级（第 7 节）、额外服务（附加费 / accessorials）（第 8 节）、在途时效（第 10 节）、货量限制（第 11 节）和索赔（第 16 节）。

■ 最重要的一条

零担是一套成熟、高度工程化的共享网络。流程用了一百多年，为的是让每天几千辆车、几百万票货动起来。**它不会为任何一票货改这些流程。** Mothership 不行，任何货代或平台也不行。顺着系统走，货就能到。对着干，货就会晚。

零担网络在物理上如何运转

整车运输 (FTL) 是一辆车在发货人月台装好，直接开到目的地。零担正好相反：你那几托货和几十家别人的货挤在同一挂车里，经过网点网络转运，而不是门到门直达。



长线路上，货会在一个或多个中转分拨站 (breakbulk) 重新分拣。典型长线路是从始发到目的地走三个晚上，从来不是门到门直达。

轴辐转运流程

1. **本地提货。** 市区司机把你和附近其他发货人的货一起收到始发网点（货站）。
2. **交叉转运与分拣。** 在货站，托盘卸下、过磅、量方、按目的地分拣，再装上往正确方向走的干线挂车。
3. **干线运输。** 长途挂车，通常是 48 英尺或 53 英尺厢式车，很多线路还跑双挂，在货站之间转运，一般走夜班。
4. **接力 / 中转分拨站 (breakbulk)。** 更长的线路会经过一个或多个中转分拨站，货再卸再分拣，每停一站常常多一个晚上。
5. **目的地货站与送货。** 在终点货站，货装上本地送货车走最后一公里。

■ 为什么这很重要

你的货会被**经手 4 到 6 次**。每碰一次都有破损可能，每个货站停靠都是排好序的时刻。所以零担比整车便宜，时效按工作日算，交叉转运货站几乎没有地方给你存货。

什么时候走零担，什么时候不要走

零担只适合特定场景。用错场景，是发货人最常见、也最贵的错误。

很适合，如果

大约 **1 到 6 个托盘件**，货重大约在 **150 到 10,000 磅**，货结实、包装好，而且送货按**工作日**算、不按小时算，你也能接受。

换别的方式，如果

超过大约 **10 托、12 延英尺，或约 10,000 磅**（走整车运输 (FTL)）；需要**当日达或保证到点**（走同城当日达或加急）；或者货易碎、高价值、经不起 4 到 6 次装卸。

同城要快、要实时可见时，Mothership 的 **Local Same-Day（同城当日达）** 一车直送、不停货站。超出标准零担的货，正确方式是整车运输 (FTL)。

■ 先把预期说清

零担体验最好的发货人，不是最有谈判筹码的人，而是事先告诉客户零担怎么运转、会怎样的人。

美国零担承运人营收前 25 名

美国零担市场高度集中：前 25 家大约占约 **530 亿美元市场的 91%**。都是大型、受监管、接近上市公司体量的运营。

营收来源：SJ Consulting / Logistics Management，2024 年，含燃油附加费。

全国 = 覆盖美国本土 48 州。 区域 = 集中在某些区域或特定线路类型（例如加急或跨区域）。

■ 怎么读这张表

这是按营收排的美国市场格局，**不是 Mothership 的承运人名单**。某一票能用哪些承运人、什么价格，取决于线路。报价时 Mothership 会自动给出最优选项。总体最大的承运人，不一定适合（甚至不一定能接）你的始发、目的地和货物。

接下来两页列出全部 25 家，含第 15 名 PITT OHIO 和第 23 名 Sutton Transport。

第 1 至 12 名

#	承运人	2024 营收	创立	覆盖	特点 / 定位
1	FedEx Freight	\$9.1B	2001	全国	美国最大零担承运人；约 400+ 网点、每日约 8.5 万票；优先件与经济件两档。
2	Old Dominion (ODFL)	\$5.8B	1934	全国	服务标杆：公布准时率约 99%、货损索赔率低于 0.1%；在独立质量调查中多次第一。
3	Estes Express Lines	\$5.0B	1931	全国	最大的私营零担承运人；全国承运人中增长最快；覆盖面与运力都广。
4	XPO	\$4.9B	2011	全国	专注零担的技术领先者；AI 路由与自动配载；前身为 Con-way 网络。
5	R+L Carriers	\$3.8B	1965	全国	家族持有、自有运力的全国承运人，以性价比和广泛直达覆盖著称。
6	Saia	\$3.2B	1924	全国	2025 年达到真正全国规模（美国本土 48 州 214 个网点）；扩张很快。
7	ABF Freight (ArcBest)	\$2.7B	1923	全国	零担行业最老的名字之一；工会化，重货与特种货有优势。
8	TForce Freight	\$2.5B	1935	全国	前身为 UPS Freight / Overnite，现属 TFI International；全国自有运力网络。
9	Southeastern Freight Lines	\$1.7B	1950	区域	东南部服务领先者；在其区域内质量评分长期靠前。
10	Central Transport	\$1.6B	1932	全国	CenTra 旗下全国承运人；网点广，定位性价比。
11	Averitt Express	\$1.1B	1971	区域	以东南部为核心，零担、整车与供应链服务一体。
12	Knight LTL	\$1.1B	2021	区域	Knight-Swift 的零担板块（AAA Cooper 与 Midwest Motor Express）；增长很快的超区域承运人。

第 13 至 25 名

#	承运人	2024 营收	创立	覆盖	特点 / 定位
13	Dayton Freight Lines	\$1.0B	1981	区域	中西部直达承运人；准时口碑好，次日达线路强。
14	Forward Air	\$0.95B	1990	全国	出身机场到机场的加急网络；偏高端、对时效敏感的零担。
15	PITT OHIO	\$0.94B	1979	区域	东北 / 中大西洋评分领先的承运人；偏高端的区域服务。
16	A. Duie Pyle	\$0.62B	1924	区域	东北部服务领先者；仓配与专线一体。
17	Roadrunner	\$0.44B	2005	全国	城市到城市的长途零担，直达、网点轻的模式。
18	Daylight Transport	\$0.39B	1977	跨区域	跨区域评分领先的承运人；东西海岸加急线路。
19	Oak Harbor Freight Lines	\$0.34B	1916	区域	太平洋西北直达承运人，西海岸网点密。
20	Ward Trucking	\$0.26B	1931	区域	东北 / 中大西洋家族承运人；区域服务分高。
21	Cross Country Freight Solutions	\$0.22B	1986	区域	覆盖西北与山间地区，含难达线路。
22	Magnum LTL	\$0.16B	1986	区域	上中西部与西北区域专营。
23	Sutton Transport	\$0.12B	1979	区域	总部位于威斯康星，上中西部次日达专营。
24	Lynden Transport	\$0.11B	1954	区域	阿拉斯加与太平洋西北专营；多式联运可达。
25	Peninsula Truck Lines	\$0.10B	1958	区域	西部 / 太平洋西北评分领先的区域承运人。

直达承运人与第三方交接 (interline) 承运人

覆盖不是一回事。提货稳不稳、轨迹准不准、单据快不快，最大的预判指标是：承运人是否全程用**自己的运力**。

直达承运人

全程（或几乎全程）用**自己的司机、车辆和货站**。好处：提送更准时、轨迹更准、交货凭证 (POD) 出得更快。**时效和可见性最重要时，选直达。**

第三方交接 (interline) 承运人

线路上有一段交给**第三方司机、车辆和货站**。代价：准时事件更少、轨迹更不准、交货凭证 (POD) 更慢，换来覆盖和价格。**价格优先时，选联运。**

没有绝对更好，只有这一票更合适。Mothership 两种都给，方便你在每条线路上权衡速度、可见性和成本。

尾板 (liftgate)、托盘与设备限制

液压尾板 (liftgate) 是车尾那块升降货的平台，用在没有装卸月台或叉车的时候。它是安全设备，有真实的物理上限，谈不下来。

~2,500 lbs

单次尾板升降的典型上限（各承运人大约 1,300-3,500 磅）

80-89 in

典型平台宽度：标准 48 英寸 x 40 英寸托盘放得下

30-70 in

典型平台深度；更长的件可能放不下，需要月台或货站自提

■ 如果尾板放不下

单个搬运件大约超过 **2,500 磅或约 96 英寸长**，尾板多半放不下。拆到多个托盘、安排月台 / 叉车，或计划货站自提。

什么时候能用尾板？

下单前用这张表核对，两端都要说。提货端和送货端的答案可以不一样。

如果停靠点是这样	要尾板？	怎么做
现场没有装卸月台，也没有叉车	必须	下单时给这一端加上尾板。
住宅或路边送货	必须	几乎一定要尾板（通常还加住宅费）。
每托不超过约 2,500 磅，且放得进平台	可以	标准尾板就能处理。
有装卸月台	不需要	不用加：货直接从月台滚下去。
现场有叉车	不需要	不用加：叉车装卸。
单件超过约 2,500 磅，或长过平台	放不下 / 升不了	用月台或叉车、拆票，或安排货站自提 / 自送。

托盘重量与尺寸

两端都有月台或叉车、不需要尾板时，托盘可以更重。多数零担承运人按价卡可接受单件大约 **4,000-10,000+ 磅**，整票重量通常在体积规则生效前封顶。

- **标准托盘底面积：** 48 英寸 x 40 英寸。货要堆在底面积内。探出边容易破损和被重新分级。
- **有尾板时：** 每托不超过约 2,500 磅，并且在平台尺寸内。
- **没有尾板（月台 / 叉车）：** 托盘可以更重，但单件超过 **8 英尺 (96 英寸)** 会收超长费，超过 **12 英尺** 更贵。
- **一定要控制托盘高度**，避免不可堆叠的货被按占满车厢高度计费（承运人常把 48 英寸高、不可堆叠的托盘按 96 英寸高做立方容量测算 (cubing)）。

密度、货运等级与 2025 年 NMFC 变化

每票零担都会给一个**货运等级**（50 到 500），以及一个或多个由全国汽车货运交通协会（NMFTA）维护的**全国汽车货运分类（NMFC）品名代码**。等级决定价格：数字越低（更密、更结实、更好搬）越便宜；越高越贵。历史上等级平衡四个因素：**密度、搬运、与其他货一起装的难易（配载性 / stowability）、以及责任**。

■ 新变化：承运人现在要求每个品名都有 NMFC 编号

承运人越来越要求提单（BOL）上每个品名都有有效的 NMFC 编号。缺失或填错是重新分级补收账单（rebill，承运人复磅或复尺后的更正发票）最常见的触发点之一。Mothership 正在把 **AI 驱动的 NMFC 查询**做到货物描述字段里，方便下单时就分对级。

2025 年改了什么

2025 年 7 月 19 日生效（NMFTA Docket 2025-1），分类系统做了近年来最大的一次修订：大约 **2,000 个品名从按商品分类改成按密度分类**，并把原来的 11 档密度表换成更细的 **13 档**。后续 Docket 2026-1 计划 2026 年初开始推行。

实际影响：**大多数货现在由密度决定等级**。密度就是重量除以总体积立方英尺（磅 / 立方英尺）。量得越准、报得越准，价格越准。

这样写描述，少被重新分级

- **写真正的品名**，不要含糊标签：写 "steel shelving brackets"（钢制货架支架），不要写 "parts" 或 "freight"。
- **给出打好包后的精确尺寸和重量**。打托、缠膜之后再量，探出边也要算。
- **堆叠性和包装要写准**；把不可堆叠报成可堆叠，是争议高发点。
- **提单 (BOL) 上尽量写上 NMFC 代码和等级**。Mothership 报价工具会帮你分级，但准确尺寸和描述还是你的责任。

额外货运服务（附加费 / accessorials）说明

额外货运服务（附加费 / accessorials）是标准月台到月台提送之外的服务收费。不是事后惊喜。是承运人必须真去做的、有价服务。金规则：**下单时就把你会用到的附加费全部申报。** 司机到了没有对应设备或指示，结果就是一次失败尝试、再送费，再加延误。

■ 最便宜的附加费，是你事先申报的那一项

漏报尾板、或现场其实是住宅，事后再加的费用几乎总比下单时申报更贵，而且还误时。拿不准就报。

接下来两页列出常见附加费，以及什么时候需要。

常见附加费（1 / 2）

附加费	是什么	什么时候要
尾板 (liftgate)	没有月台时，用液压平台升降货物。	提货或送货点没有月台或叉车；多数住宅地址。
住宅地址	送到住宅或住家办公地址的附加费。	任何按住宅分区或实际当住宅用的地址，即使那里在做生意。
限制进入 (limited access)	承运人可能改派更小的车，并 / 或对商业区以外的送货收费。	学校、教堂、农场、军事基地、仓储点、工地，以及没有装卸月台的商业物业也经常适用。
室内送货	司机只把货送到第一道门 / 入口以内。这不是送到指定房间 的白手套 (white-glove) 服务 ：不进指定房间、不拆包、不清垃圾。	货必须进门，而不是停在路边或月台。
送货预约	承运人联系送货点，约一个双方都能接受的时间。预约由承运人自己定。他们不接受你事先约好的时间。	你的客户必须在约定时间收货。
送达前电话通知	承运人送到前先打电话。这是提前通知，不是约好的时间。	你的客户需要有人提醒准备收货，但不需要固定时间。

常见附加费（2 / 2）

附加费	是什么	什么时候要
超长	超长件附加费。	单件超过约 8 英尺 (96 英寸) ； 超过 12 英尺更贵。
改派 / 改道 (reconsignment / diversion)	发出后更改地址，或退回。	在途中改送货地址，或货物被拒收。
等待超时费（滞留费 / detention）	装卸超出免费等待时间后，扣住司机所收的费用。	货设备好，或装卸超时（见第 12 节）。
分拣隔离	司机 / 货站按件数、货号或采购订单（PO）把货分开。	你的客户要求货到后按件拆开。
展会 / 会议	送到或从活动场地提走。	常常同时需要限制进入、预约和尾板。

预约、Amazon 码头，以及按邮政编码 (ZIP) 报价

预约只针对送货，而且由承运人来约

送达前电话通知只是提前打招呼，不是约好的时间。**送货预约**是承运人与收货人定下的时间。**没有提货预约**。零担承运人不接受你事先约好的时间。申报预约附加费，让承运人直接和你的客户协调。

送到 Amazon（以及其他必须预约的码头）

Amazon 履约中心只接受**预约送货**，由**承运人或货代**通过 Carrier Central 去约，不是你自己约，要用采购订单 (PO) / 预发货通知 (ASN) / Amazon 参考号 (ARN) 和托盘数。Amazon 会发到货预约 (ISA) 编号。错过窗口会被拒收，再加仓储和再送。预约没确认前，不要向客户承诺送达日。

不能在送货现场再确认附加费

司机走的是排好序的线路，**不能等你电话或邮件批准**。如果确实需要附加服务，**承运人当场决定就做**。不批准通常会变成等待超时费（滞留费 / detention）或拉回货站仓储，往往比附加费本身更贵。**下单时把可能用到的附加费全部申报**。

报价按邮政编码 (ZIP) 到邮政编码。具体地址仍可能改价

报价时承运人看到的是邮政编码、等级和尺寸，**不是街道实况**。道路限重、只能派小车、该有尾板却没有、或进场问题（树太低、陡路、很长的土路）都会改最终价格，甚至送不了。把你知道的场地情况事先告诉我们。

提货与送货时间窗

零担司机的一天被网络排好了：**上午送货，下午提货**。司机满车离开货站，沿送货线路卸空，回程才有位置收新货。

- **提货**一般在下午，送货结束之后。多数承运人要求中午前后截止预约，并给一个**至少约 2 小时的待货窗口**。稳妥起见预留 4 小时。
- **送货**一般在工作时间内，偏上午。住宅和预约送货会排进线路。
- **干线夜间在货站之间跑**。提送作业是**周一到周五**。周末一般不是服务日。

■ 这样更容易提上货

尽早预约提货，方便调度把司机排过来；整个窗口都让月台准备好；窗口尽量宽。越早、越宽，越容易被排上。

提货或送货尝试失败时

每个司机都走排得很紧的线路，空跑一次有真实成本，会以补收账单 (rebill) 出现在发票上：

提货时货没备好

司机到达时如果货还没包装、贴标、码好，司机通常**不能等**。这一停会记成**提货失败**，并收失败尝试 / 再提费。

送货时没人收

司机在窗口内到达，却没人收（或现场收不了），货会拉回货站。要收**再送费**（还可能加仓储；见第 13 节）。

■ 始终使用 MOTHERSHIP 提单 (BOL) 发货

预订并打印 Mothership 生成的提单 (BOL)，提货时交给司机的必须是这一份。如果发货人改用自己的提单，轨迹可能回传不到你这边，承运人也可能不认报价。**每一票都用一张 Mothership 提单。**

在途时效是估计，不是承诺

标准零担时效是**按工作日表达的估计**，不是保证到达时间。网络不会为某一票货加速。

- **提货当天不计**时。“3 天”时效从提货后的下一个工作日开始算。
- **周末和假日不是在途日**。周四报的 3 天估计，通常下周二送到。
- **乡镇线路更慢**，如果目的地货站一周只去该区域几天。
- **必须某一天到？** 多数全国承运人在符合条件的线路上提供保证服务（按工作日，有时按钟点），要加价。

■ 保证送达服务：细则

保证送达服务承诺的是**送货日**，不是提货。提货错过或晚了，保证送达日通常往后推一个工作日。有些**送货附加费会作废保证报价**。加了附加费之后，先确认保证仍然有效。

工作日时钟怎么走

情景 A：周一提货，2 天估计 -> 同周三送到

周一 提货 (第 0 天)	周二 第 1 天	周三 送达 (第 2 天)	周四 不动	周五 不动	周六 周末	周日 周末
------------------	-------------	------------------	----------	----------	----------	----------

情景 B：周四提货，3 天估计 -> 周二送到（周末不计）

周一 第 2 天	周二 送达 (第 3 天)	周三	周四 提货 (第 0 天)	周五 第 1 天	周六 周末	周日 周末
-------------	------------------	----	------------------	-------------	----------	----------

为什么打电话也改不了

货进了网络，就按下一班排好的干线走。再打电话、再升级、再求，也变不出多一班挂车或更早的送货线路。真正有用的，是事先把预期说清；时间紧就选保证服务。

货量与舱容限制

标准零担计价假设你的货和别人拼挂车。当一票大到占满车厢空间，承运人会改成**体积 / 延米 / 立方容量**计价，因为那段空间本可以装别的付费货。

~12 linear ft

延米规则生效前，单票常见上限

6+ pallets

标准零担价格大约从这里开始往上走

~750 cu ft

密度低（低于约 6 磅 / 立方英尺）时的立方容量触发点

■ MOTHERSHIP 标准零担报价最多 10 托

我们为最多 **10 个标准托盘** 的货提供零担报价。我们**不报**体积零担或部分装载。大于标准零担（超过约 10 托、约 12 延英尺或约 750 立方英尺）时，正确方式是整车运输 (FTL)。

拆票规则

同一始发 - 目的地、同一承运人、同一天，如果合在一起会越过体积门槛，就不要**把货交给承运人（交运 / tender）**。承运人可以（也确实会）把同线路、同日的货合并，整票按体积价重计。

如果同一天、同一路线有两票，拆给两家承运人，或者等第一票已经在途再发第二票，让每一次交运 (tender) 都留在标准零担内。

■ 为什么有这条规则

又轻又占地方、吃掉 12 英尺车厢却没多重的货，会挡住承运人再装别的货。越过门槛，标准折扣就没了，整票可能按很高的溢价重计。

免费等待时间与等待超时费（滞留费 / detention）

零担免费等待时间**很短（常常只有 15 到 30 分钟）**，这是有原因的。每个司机后面还有一整条提送线路，一次延误会往后传。超过免费时间，承运人收等待超时费（滞留费 / detention），常见按 15 分钟或按小时计。

同样常见的是，司机**根本不能等**。货没备好，司机可能必须离开，以保住后面的线路和当晚干线发车，结果是提货失败或再送费，而不是滞留费。不是司机故意为难；班次由调度和网络定。

■ 怎么避免

在窗口开始**之前**就把货打托、缠膜、贴标、码在月台。如果知道装卸会超过免费窗口，事先告诉我们，我们好向承运人说明预期。

免费仓储，以及交叉转运为何收费

承运人在货站只给很短的免费仓储，通常是一两天，之后开始按日收仓储费。原因是结构上的：交叉转运是为了把货从进站挂车直接转到出站挂车。它不是仓库。

货一旦要存放，就占了货站维持流转所需要的有限月台地面，而且会被月台人员多搬几次。仓储通常发生在：客户收不了、约不上送货、或单据卡住货。

■ 让货继续往前走

确认客户能收货，尽快申请需要的送货预约，单据保持清楚。货越快走下月台，大家成本越低。

认证地磅、自动量方仪与补收账单 (rebill)

在货站，承运人用**认证地磅和自动量方仪**复磅、复尺。他们出具的证书是重量和尺寸的**法律证明**，也是承运人会提供的全部证据。这些是大型、受严格监管的公司，过磅的人是**计时员工**，**没有动机把你的货报大**。发货人如果反复遇到重量 / 尺寸补收，原因几乎总在**仓库打包时**，不在地磅。承运人卖的就是重量和空间。货占的空间或重量比申报的多，他们就重计。

■ 重要：只说“我们不同意”赢不了补收账单

有认证地磅或量方仪支撑的重量 / 尺寸补收，不能靠不同意来推翻。只能在仓库、**货发出之前**精确过磅和测量来预防。如果经常被补收，要改的是打包作业，不是去和承运人争。

补收账单争议与时限

补收来自认证测量，很难推翻，但窗口和流程很重要，Mothership 在这里做了保护。

- Mothership 给你 10 天审核并争议补收账单，而且是在**付款之前**。
- **多数其他平台先扣款**，再让你去争议。Mothership 的付款前审核窗口，让钱没走之前你还能做主。
- 付款之后，承运人仍给法定争议窗口。争议赢了，金额会**退回**。
- 要赢争议，需要**能对上认证测量的证据**：通常是你自己的认证过磅单，以及发货时包装后尺寸的记录。

■ 记住这一点

最有力的争议材料，是你在自己月台就备好的：认证重量、量过并拍过照的尺寸、货离开前就写准的描述。争议靠文件赢，不靠看法。

责任限额与货运索赔

承运人责任受 **Carmack 修正案（美国货运责任法）** 约束，**不是**全额保险。承运人把责任限制在与等级和品名挂钩的声明价值，常见为按磅计的金额（旧货可以低到 \$0.10/ 磅；新货按价卡常常大约在 \$0.50 到 \$25/ 磅之间）。

■ 保障缺口

100 磅、价值 \$5,000 的电子产品，责任可能只有几百美元。高价值或低重量货，标准责任很少能对上实际价值。这就是 **FreightProtect** 足额货物保障要补上的缺口。

索赔怎么走

- **送达时先检查再签字。** 签收前核件数和品况，写下具体破损。这是最重要的一步。
- **要提交的证据：** 提单 (BOL)、已签收的送货回单（交货凭证 (POD) ）、货物发票、破损照片、损失明细。
- **运费要先付清**（运费账单没付，索赔不会处理），并保留破损货物供查验 / 残值处理。

法定时限

- 在送达（或预计送达）后 **9 个月内提出索赔。**
- **隐蔽破损：** 送达后 **5 个工作日内**通知承运人。
- 承运人须在 **30 天内确认**，并在 **120 天内赔付、拒赔或出价**，之后每 60 天更新一次状态。

零担轨迹实际如何更新

零担轨迹**不是实时 GPS**。它是**逐次扫描状态更新**：提货、到站、离站、出库送货这些扫描事件的记录，通常**一天只更新一到两次**。

■ 关于可见性的一个关键事实

你在 Mothership 平台上看到的状态，就是**承运人客服手里的同一份信息**。打电话或发邮件给承运人，不会多出系统里没有的细节。还没有更新，是因为下一次扫描还没发生，不是有人藏着不给。

地面上的作业事件（见第 19 节）是事后才上报的，常常要等卡车当天回到货站，而不是当时发生就有。

为什么不能直接联系承运人

整车运输 (FTL) 和同城配送里，你也许能和承运人直接联系。**零担网络不允许司机被发货人直接联系，也不允许司机直接联系发货人。**所有事情都走承运人客服，没有例外。

这不是 Mothership 的限制，而是零担行业的结构。好处是你有 **Mothership 这一个可追责的协调点**，深度对接各承运人系统，拿到的就是承运人手里那份权威数据，再加上美国团队通过正规渠道去推动问题。

为什么没有任何平台或货代能指挥零担承运人

没有任何货代或平台，对零担承运人的作业控制比另一家更多。如果一家承运人错过了通过某个平台预订的提货，换任何平台也一样会错过，因为原因在路上，不在软件里。

1. 被堵住的司机

承运人司机先到了你前面那一站，对方没备好，车只装了一半。司机和挂车被卡住，窗口内赶不到你这边提货。

2. 说 3 托变成 6 托

前一家说 3 托，交出来却是 6 托。司机必须收下，你的货就没位置了。车回货站卸货后再来，你的月台可能已经关了，提货就滚到第二天。

■ MOTHERSHIP 真正帮得上的地方

我们改不了物理，也指挥不了承运人的网络，这一点我们会一直对你说实话。我们能做的，是在发生之前挡住相当一部分失败：深度系统对接、下单时准确分级和识别附加费，以及提货、轨迹、送货全程的智能监控。

改派 (reconsignment) 与改道 (diversion)

改派（也叫改道）是货**已经在承运人网络里移动之后**，更改送货地址（或其他关键信息）。很常见，也是一票货里更贵、更容易延误的事情之一。

改道意味着承运人必须：

1. **定位并扣留**货已经到达的那个货站。
2. **按新线路重计**：价格随新目的地变，并加收改派费。
3. **改挂到下一班能走的干线**，可能要等下一趟排好的班次才发。

■ 最便宜的改派，是你根本不需要的那一次

时效时钟几乎从改道点重新开始，费用也可能远超原报价。下单前确认正确、最终的送货地址。

收货人联系信息

收货人联系信息错误或缺失，是延误送货最常见的原因之一，也是最好预防的。

目的地货站常常要先联系到收货人，才能完成最后一公里：约送货、确认收货时间、安排尾板或限制进入，或者只是问难找地点的路。联系不上，货就不会动。它在货站等（仓储开始累计，第 13 节），直到联系上为止。

■ 合格的联系信息是什么样

提供一个**姓名、电话和邮箱**，而且这个人真能接听并授权收货，不要给总机。下单时再核对一遍。这里多花几秒，后面常常能少等几天。

危险品 (hazmat)

危险品受联邦监管，只有单据完整、正确才能顺利走。信息缺失或不准（不熟悉美国规则的海外发货人经常遇到）会把货立刻卡住，还可能带来真实的安全和法律责任。

把危险品交给承运人之前，下单时必须提供：

- 正确运输名称、UN/NA 编号、危险类别 / 项别、以及包装类别。
- 符合危险品要求的提单 (BOL)，并带 24 小时应急电话。
- 正确的标签、标记和标牌，以及符合 49 CFR 的包装。
- 该品名的现行安全数据表 (SDS)。

■ 绝不要瞒报

瞒报或错报危险品是严重违规。会危及月台和干线工人，并有高额罚款。不确定是否受管制，就先当危险品，直到 SDS 证明不是。不是每家承运人、每条线路都接每一类危险品，而且要收危险品附加费。每次都事先申报。

受限品名：酒类与尼古丁

不是典型危险品，但照样受限。报错承运人，货会在提货时被拒，或在网络中途被扣下。

酒类（啤酒、葡萄酒、烈酒）

不是每家承运人都有执照在美国本土 48 州承运酒类。把承运人选项限制在接受酒类的那些，否则可能提货被拒。

尼古丁、电子烟和烟草

很多承运人已把尼古丁相关货物（含线圈、一次性烟具和包装）列入网络黑名单。一旦在网络里发现，会从月台扣下，要求你自行取回，并可能加收费用。

■ 先限制报价范围

每次都只向接受该品名的承运人询价。

展会与会议送货

展会货和普通商业送货规则不同。有两条路径，选对很重要。

提前仓

提早发（常常可提前约 30 天）到展会提前仓。官方会务承包商（例如 Freeman 或 GES）收货、存放，布展时再送到展位。时间更宽容。**零担更稳妥的选择。**

直送现场

货只能在布展期间一个很窄的**指定目标日期和时间**送到场馆。卡车在**集结场**报到，按目标时间放行。错过窗口，货会被拒收或改道，费用由你承担。

会用到**参展商手册**、总承包商，以及按重量计的**短驳 / 物料搬运费**（所以**认证重量**很重要）。**目标日期几乎不能谈**。零担会增加装卸和时效波动，展会货几乎总是走提前仓更对。

为什么通过 Mothership 发货更划算

看起来直接找承运人应该更便宜。实际上正好相反，原因是结构上的：**聚合**。Mothership 把非常多发货人的货汇在一起。这个体量比任何一家单独企业拿给承运人的都大得多。这个规模能买到你自己买不到的两样东西：

更深的折扣

按聚合体量谈好的价卡，比单个发货人能谈到的价格更好。

更好的服务与问责

承运人如果出了问题，丢掉 Mothership 整本书的业务，远比丢掉任何一个发货人代价大，所以问题会被优先处理。

零担和整车都是这个逻辑：真正有体量的货代，能给你比直客**更好的价格和更好的服务**，还不绑长期合同。这就是 Mothership 的全部用意。

预期管理核对清单

下单前过一遍这张清单，并把相关部分分享给你的客户（收货的人）。

- **打托缠膜后精确测量和过磅**（含探出边），避免重新分级和补收账单。
- **品名写准**，并注明能否堆叠；等级 /NMFC 交给平台。
- **事先申报每一项附加费**：尾板、住宅、限制进入、室内送货、送货预约、送达前电话。
- **下单前确认最终送货地址**。在途改派又慢又贵（第 20 节）。
- **给齐全的收货人联系信息**（姓名、电话、邮箱），货站才能预约和送达（第 21 节）。
- **用 Mothership 提单 (BOL) 发货**，轨迹才能回传，报价才能被认。
- **危险品申报完整**：UN 编号、类别、包装类别、安全数据表 (SDS) 和应急联系人（第 22 节）。

预期管理核对清单（续）

- 确认两端是否有月台 / 叉车；哪一端没有，就加尾板。
- 把货控制在标准零担内：最多 **10 托**（大约 12 延英尺 / 750 立方英尺）；同一线路、同一天的交运 (tender) 要拆开，避免被合并重计。更大的货走整车运输 (FTL)。
- 提货窗口开始前把货码好；尽早预约，窗口尽量宽。
- 按工作日设定在途预期。提货当天不计，周末不是在途日；日期关键就选保证服务。
- 预期是逐次扫描状态更新，一天更新一到两次。平台显示的就是承运人手里的同一份数据。
- 送达时先检查再签字；保留提单 (BOL)、交货凭证 (POD)、发票和照片，以备索赔。
- 货物价值超过承运人标准责任时，考虑 **FreightProtect**。

■ 零担怎样才算赢

事先把预期和客户说清楚，货准备好，然后让这套网络按它被设计的方式运转。

来源、日期与法律声明

可靠、由技术驱动的零担物流，由最愿意帮忙的人交付。本标准作业程序提供给 Mothership 客户，作为美国零担运输行业如何运转的一般指引。具体限额、费用、免费时长和责任金额因承运人而异，以各承运人现行规则价卡为准。

来源与日期：营收：SJ Consulting / Logistics Management，2024 年，含燃油附加费。分类：NMFTA Docket 2025-1，2025 年 7 月 19 日生效。
索赔时限：Carmack 修正案 / 49 CFR。设备、附加费、体积、滞留和仓储数字为行业典型区间，随承运人价卡而变。下单前请核对该承运人的具体规定。

所有公路运输服务由 Mothership Technologies, Inc. 提供，该公司是受美国联邦机动车承运人安全管理局监管的持牌财产经纪人（USDOT #3029631，MC #38682-B）。所有交易受一般服务条款、发货人服务条款、结束条款以及隐私政策约束。所有产品和公司名称为其持有人的商标或注册商标；使用并不表示存在关联或背书。Copyright 2026 Mothership Technologies, Inc.