

<<物流企业货代作业岗位管理>>

图书基本信息

书名：<<物流企业货代作业岗位管理>>

13位ISBN编号：9787801655097

10位ISBN编号：7801655095

出版时间：2008-6

出版时间：中国海关出版社

作者：中国物流行业岗位规范指导丛书编委会 编

页数：222

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<物流企业货代作业岗位管理>>

内容概要

目前，市场上关于物流的书籍、刊物种类繁多，但物流实务性的图书却罕见。为了填补空白，满足大力发展现代物流业的需求，我们共同组织编著了“中国物流行业岗位规范指导丛书”。

该丛书编委会力图以实用为本，注重实操性，将丛书编写成可以指导物流行业从业人员的工具书，培训物流人才的教学用书，规范流程和精细化管理的参考书。

《物流企业货代作业岗位管理》具有以下特点： 1.系统性。
从物流管理与物流技术两个方面对物流企业的岗位属性与操守进行了完整、系统的资料收集、分析及论证。

2.指导性。

对物流企业和企业不同层次的岗位职能管理具有指导作用。

3.工具性。

对物流管理要素的合理配置和效率改进可以起到工具作用。

该丛书以物流行业规范化管理为基础、岗位精细化管理为主线，把物流企业的整个操作流程与职能岗位工作紧密联系，有助于规范岗位准则、作业细则、单证和表格的填制，也有助于企业制度的制定。

物流企业可以根据自身情况，将丛书提供的岗位范本转化并应用于企业的人员管理和业务综合管理。

在此，丛书编委诚挚地向提供信息资料、研究成果并给予了許多指导的企业家、专家、学者表示感谢。

由于编者水平所限，该丛书中难免会有疏漏和错误，期待广大读者指正，并请企业家、专家和学者不吝赐教。

<<物流企业货代作业岗位管理>>

书籍目录

- 1 货运代理概述1.1 货运代理服务范围1.1.1 代表发货人(出口商) 1.1.2 代表收货人(进口商)
1.1.3 其他服务1.1.4 特殊货物1.2 货运代理服务对象1.2.1 为发货人服务1.2.2 为海关服务1.2.3
为承运人服务1.2.4 为航空公司服务1.2.5 为班轮公司服务1.2.6 提供拼箱服务1.2.7 提供多式联
运服务2 国际海运货代业务操作流程2.1 国际海运进口货代业务操作流程2.1.1 船舶到港前的资料
准备2.1.2 船舶到港后的资料核对及提货单准备2.1.3 通知收货人办理提货手续2.1.4 审单及签发提
货单2.2 国际海运出口货代业务操作流程2.2.1 审核信用证中的装运条款2.2.2 备货报验2.2.3 托运订
舱2.2.4 保险2.2.5 货物集中港区2.2.6 报关(通关) 2.2.7 装船工作2.2.8 换取提单2.2.9 制单结
汇2.3 海上货运事故的处理2.3.1 海运事故及其类型2.3.2 海运事故责任划分2.3.3 海运事故的处
理2.3.4 海运事故的索赔与理赔3 国际空运货代业务操作流程3.1 国际空运进口货代业务操作流
程3.1.1 预报3.1.2 货物和单证交接3.1.3 货物驳运入库3.1.4 单证录入及分类整理3.1.5 到货通
知3.1.6 制单并预录入3.1.7 对进口商品进行相关检验3.1.8 进口报关3.1.9 费用收取与货物交付3.1.10
送货与转运3.1.11 进口货物转关3.2 国际空运出口货代业务操作流程3.2.1 货物托运3.2.2 审核单
证3.2.3 接受单证并核对3.2.4 填制航空货运单3.2.5 接收货物3.2.6 配舱3.2.7 订舱3.2.8 检验3.2.9
出口报关3.2.10 货物与单证交接3.2.11 货物的变更运输3.2.12 费用结算3.2.13 信息及单据传递3.3
索赔与理赔3.3.1 索赔时限与手续3.3.2 索赔所需的文件3.3.3 赔偿的最高限额3.3.4 诉讼地点与时
限3.3.5 理赔程序4 国际多式联运及其操作流程4.1 国际多式联运概述4.1.1 国际多式联运的特
征4.1.2 经营国际多式联运业务的基本条件4.2 国际多式联运出口业务操作流程4.2.1 订立多式联运
合同4.2.2 制定货物运输计划和分运合同4.2.3 空箱运送4.2.4 出口报关4.2.5 装箱与接收4.2.6 办理保
险4.2.7 签发多式联运提单并组织全程运输4.2.8 传递货运信息和寄送单证4.2.9 运输过程中的海关
业务4.2.10 收货人提货4.3 国际多式联运进口业务操作流程4.4 集装箱进口业务操作流程4.4.1 查
询与货物相关的信息4.4.2 换取提货单和设备交接单4.4.3 报关4.4.4 验货4.4.5 办理三检4.4.6 交纳
港杂费4.4.7 提货4.4.8 掏箱4.4.9 领取押箱费4.5 国际多式联运事故处理4.5.1 多式联运中的索
赔4.5.2 多式联运经营人的赔偿责任5 国际陆路货代业务及其操作流程5.1 公路货运业务概述5.1.1 业
务分类5.1.2 业务程序5.2 国际公路运输常规操作流程5.2.1 发送作业5.2.2 途中作业5.2.3 到达作
业5.3 国际铁路货物联运出口操作流程5.3.1 货物的托运5.3.2 货物装车 and 车辆施封5.3.3 出口货物国境
站的交接5.3.4 国际铁路联运出口货物的到达交付5.4 国际铁路货物联运进口操作流程5.4.1 进口货物
发运前的准备工作5.4.2 进口货物的发运5.4.3 进口货物在国境站的交接5.4.4 进口货物的交付6 通
关6.1 通关概论6.1.1 通关基本程序6.1.2 进出口货物的担保6.2 进出口转关运输货物的通关6.2.1 办
理转关运输应具备的条件6.2.2 从事转关运输企业的注册登记6.2.3 转关运输业务的通关程序6.2.4
海关监管要求6.2.5 转关运输作业的新规定6.2.6 货物的退关6.3 保税货物的基本报关流程6.3.1 合
同登记备案6.3.2 申报进口6.3.3 储存加工6.3.4 复运出口6.3.5 核销结案6.4 通关法律责任6.4.1
报关单位和报关员的法律责任6.4.2 海关人员的法律责任7 货代业务费用及计收7.1 海运运费计
算7.1.1 班轮运价7.1.2 租船的运费计算7.1.3 集装箱海运运费7.2 航空货运运价计算7.2.1 计费重
量7.2.2 普通货物运费计算7.2.3 指定商品运费计算7.2.4 国际货物运输的其他费用7.3 公路货运运费
计算7.3.1 确定计费质量7.3.2 确定货物等级7.3.3 确定计费里程7.3.4 确定计时包车货运计费时
间7.3.5 运费计算7.4 国际多式联运费用计算7.4.1 国际多式联运的费用构成7.4.2 经营管理费7.4.3 利
润7.4.4 制定费率 and 对外报价的注意事项7.5 出口退税的计算方法7.5.1 计税依据7.5.2 计算方法8
货运代理相关单证8.1 海运提单8.1.1 海运提单概述8.1.2 提单的正面和背面条款8.1.3 提单的签发
和转让8.1.4 海运提单的缮制及注意事项8.2 航空运单8.2.1 航空运单概述8.2.2 航空运单的填制8.3
国际多式联运单据8.3.1 多式联运单据的性质和作用8.3.2 多式联运单据的主要内容8.3.3 多式联运单据
的签发8.3.4 多式联运单据的流转程序8.3.5 国际汽车联运运单的内容及填制8.4 集装箱运输单证8.4.1
场站收据8.4.2 装箱单8.4.3 设备交接单8.4.4 提单8.4.5 提货单8.4.6 交货记录8.5 进出口货物报
关单的填制8.5.1 报关时应准备的文件8.5.2 报关单填制的一般要求8.5.3 报关单的填制内容及要求9
货代从业人员业务技能规范9.1 货运代理从业人员基本素质要求9.1.1 文化素质9.1.2 业务素质9.2
货运代理从业人员服务用语规范9.2.1 文明礼貌用语9.2.2 文明用语规范9.3 货运代理揽货人员业

<<物流企业货代作业岗位管理>>

务技能规范9.3.1 公关活动业务技能9.3.2 与客户沟通的技巧9.3.3 谈判的技巧9.3.4 处理客户投诉的技巧9.4 其他从业人员业务技能规范9.4.1 运输计划员业务技能规范9.4.2 仓库保管员业务技能规范9.4.3 货代管理人员领导能力要求10 货运代理企业的内部管理10.1 货运代理企业经营业务管理10.1.1 人员和基本设备设施管理10.1.2 服务价格管理10.1.3 纪律标准10.2 货运代理企业设备管理10.2.1 货运代理企业设备管理的根本任务10.2.2 货运代理企业设备管理的操作程序10.3 货运代理企业合同管理10.3.1 货运代理企业合同管理的基本原则10.3.2 货运代理企业合同管理的内容10.3.3 货运代理企业相关合同的订立及范本10.4 货运代理企业信息管理10.4.1 货运代理企业对信息的要求10.4.2 信息管理过程10.5 货运代理企业风险管理10.5.1 货运代理企业风险管理的原因10.5.2 货运代理企业风险管理的目标10.5.3 货运代理企业风险管理程序10.5.4 风险管理工作中经营者的职责11 国际货物运输相关公约、法律及合同文本11.1 国际海上货运相关公约、法律及合同11.1.1 相关公约与法律11.1.2 租船合同11.2 国际航空货运相关公约、法律11.2.1 航空货运合同法律规范11.2.2 变更运输与不正常运输11.3 公路货运相关公约、法规及合同11.3.1 国内公路运输法规11.3.2 《国际公路货物运输合同公约》11.3.3 公路货物运输合同11.4 国际多式联运相关公约、法律11.4.1 多式联运的国际公约与惯例11.4.2 我国《海商法》关于多式联运的规定附录1 中外船公司简称与缩写2 航空三字码(1)3 航空三字码(2)4 航空二字码

<<物流企业货代作业岗位管理>>

章节摘录

1 货运代理概述 货运代理通常是充当代理的角色。

他们替发货人或货主安排货物的运输,付运费、保险费、包装费、海关税等,然后收取费用(通常是整个费用的一个百分比),所有的成本开支由或将由客户承担。

近年来,货运代理有时已经充当了合同的当事人,并且以货运代理人的名义来安排属于发货人或委托人的货物的运输。

尤其当货运代理人执行多式联运合同时,作为货运代理的“标准交易条件”就不再适应了,他的契约义务受他所签发的多式联运提单条款的制约,像承运人一样作为多式联运经营人,承担所负责运输货物的全部责任。

1.1 货运代理服务范围 货运代理人在不同的国家有着不同的称呼,如“海关代理”、“清关代理”、“海关佣金商”、“运输和货运代理”等,在某些情况下作为主要承运人。不论用什么名称,所有货运代理人的共同点是提供服务。

除非发货人(卖方)或收货人(买方)想亲自负责办理有关程序或单据方面的手续,通常货物在相关方面的移动是由货运代理人代表发货人或收货人进行的。

货运代理人可以直接或通过分代理人或其他所雇佣的代理人进行此项工作,也可以利用他的海外代理机构。

货运代理的服务范围主要包括以下几个方面。

1.1.1 代表发货人(出口商) (1)依照发货人指示装运货物;(2)选择航线、运输方式及合适的承运人;(3)向选定的承运人订舱;(4)接收货物并签发相关的文件,如货运代理收货证书、货运代理运输证书等;(5)审查信用证条款并研究进/出口国(地区)、过境国(地区)在货物运输方面所实行的政府规则,准备必要的单据;(6)包装货物(除非发货人在移交前已完成),并应将航线、运输方式、货物性质以及进/出口国(地区)及过境国(地区)的有关法规考虑在内;(7)安排货物仓储(如有必要);(8)称重,测量货物体积;(9)提醒发货人进行保险;(10)发货人有要求时,代办货物保险;(11)运输货物到港时,安排清关以及办理相应的手续并将货物交付承运人;(12)负责外汇兑换(如有必要);(13)支付包括运费在内的各项费用;(14)从承运人处索要已签发的提单并交给发货人;(15)必要时安排转船;(16)通过与承运人以及国外代理人的联络,监管货物运输直到交给收货人;(17)如发生货物损坏或灭失,应注明破损情况;(18)如发生货物损坏或灭失,应协助发货人就货物的灭失或损坏向承运人提出索赔。

1.1.2 代表收货人(进口商) (1)在收货人支付货物运费时,代表收货人监管货物的运输;(2)收取并检查所有与货物运输相关的文件;(3)从承运人处接收货物并在必要时支付运费;(4)安排清关并向海关和其他公共当局支付关税和其他费用;(5)必要时安排过境仓储;(6)向收货人交付已清关货物;(7)如发生货物灭失和损坏,应协助收货人就货物的灭失和损坏向承运人提出索赔;(8)必要时协助收货人进行仓储和分配货物。

1.1.3 其他服务 除了上述两项服务以外,货运代理人可应客户的要求,提供运输过程所需的其他服务和各种特殊服务,如与工程货物有关的集装箱拼箱或成组运输服务。

还可以在顾客需要时向其提供消费需求、新市场、竞争条件、出口战略及外贸合同中应包括的适当贸易条款等信息。

简而言之,包括一切与其业务有关的事宜。

1.1.4 特殊货物 货运代理人处理国际贸易中流转的一般货物,通常包括各种各样加工的、未加工的和半成品以及其他不同类型的商品。

前面所列的代表发货人和收货人提供的服务通常对这些货物适用。

但货运代理人依据客户的要求可提供与特殊货物有关的其他服务,并且,有些货运代理人甚至可以在条款中详细规定并专门从事这些服务。

1.1.4.1 运输工程货物 这种运输是指将用于建设诸如机场、化工厂、水力发电厂、炼油厂等大型工程所用的重型机械设备从制造商处向建筑工地的运输。

<<物流企业货代作业岗位管理>>

这些货物的运送需要计划以确保及时交货并可能使用重吊、大型卡车、特殊船舱等。

对于货运代理人来说，这是一个重要的服务方面。

1.1.4.2 服装悬挂服务 服装挂在特殊集装箱的衣架上运输，在目的地，服装可被直接从集装箱运往商店展销。

这样就避免了将衣服堆放在集装箱中取出时所需的清理过程，同时还保护了服装不受天气、灰尘等的影响。

1.1.4.3 海外展览 货运代理人通常被展览组织者指定将展品运往展销地点。

货运代理人必须遵守组织者规定的有关运输方式、目的国（地区）特定的海关站、展品何时交付、所需单据等的指示。

1.2 货运代理服务对象 从国际货运代理人的基本性质看，货代主要是接受委托方的委托，办理有关货物运输、转运、仓储、装卸等事宜。

一方面他与货物托运人订立运输合同，同时他又与运输部门签订合同，对货物托运人来说，他又是货物的承运人。

目前，相当部分的货物代理人掌握各种运输工具和储存货物的库场，在经营其业务时办理包括海陆空在内的货物运输。

针对不同的服务对象，国际货代服务的对象和所从事的业务主要有以下几个方面。

1.2.1 为发货人服务 货代代替发货人承担在不同货物运输中的任何一项手续：（1）以最快速省的运输方式，安排合适的货物包装，选择货物的运输路线；（2）向客户建议仓储与分拨；（3）选择可靠、效率高的承运人，并负责缔结运输合同；（4）安排货物的计重和计量；（5）办理货物保险；（6）货物的拼装；（7）装运前或在目的地分拨货物之前将货物存仓；（8）安排货物到港口的运输，办理海关和有关单证的手续，并把货物交给承运人；（9）代表托运人/进口商承付运费、关税；（10）办理有关货物运输的任何外汇交易；（11）从承运人那里取得各种签署的提单，并将其交给发货人；（12）通过承运人与其货运代理在国外的代理联系，监督货物运输进程，并使托运人知道货物去向。

1.2.2 为海关服务 当货运代理作为海关代理办理有关进出口商品的海关手续时，他不仅代表他的客户，而且代表海关当局。

事实上，在许多国家，货运代理已得到了当局的许可，办理海关手续，并对海关负责，申报货物的确切金额、数量、品名，以使政府在这些方面不受损失。

1.2.3 为承运人服务 货运代理向承运人及时订舱，议定对发货人、承运人都公平合理的费用，安排适当时间交货，以及以发货人的名义解决和承运人的运费账目等问题。

1.2.4 为航空公司服务 货运代理在空运中充当航空公司的代理。

货运代理利用航空公司的货运手段为货主服务，并通过提供适于空运程度的服务方式，继续为发货人或收货人服务。

1.2.5 为班轮公司服务 货运代理与班轮公司的关系，随业务的不同而不同，近几年来，由货代提供的拼箱服务，即拼箱货的集运服务已建立了其与班轮公司及其他承运人（如铁路）之间的较为密切的联系。

1.2.6 提供拼箱服务 在拼箱服务中，货代担负起委托人的作用。

拼箱的收、发货人不直接与承运人联系，对承运人来说，货代是发货人，而货代在目的港的代理对象是收货人。

因此，承运人给货代签发的是全程提单或货运单。

如果发货人或收货人有特殊要求的话，货代也可以在出运地和目的地从事提货和交付的服务，提供门到门的服务。

1.2.7 提供多式联运服务 集装箱化的一个更深远的影响是使货代介入了多式联运。

货代充当了主要承运人并承担了组织一个单一合同下，通过多种运输方式进行门到门的货物运输。

货代可以以当事人的身份，与其他承运人或其他服务提供者分别谈判并签约。

但是，这些分拨合同不会影响多式联运合同的执行，也就是说，不会影响发货人的义务和在多式联运过程中其对货物毁损及灭失所承担的责任。

<<物流企业货代作业岗位管理>>

货代作为多式联运经营人时，通常需要提供包括所有运输和分拨过程的一个全面的“一揽子”服务，并对他的客户承担一个更高水平的责任。

2 国际海运货代业务操作流程 2.1 国际海运进口货代业务操作流程 2.1.1 船舶到港前的资料准备 2.1.1.1 建立航次档案 船舶到港前，收到船公司或其代理的传真舱单 / 放货特别指示（如有）等有关资料，建立相应的船舶航次档案。

2.1.1.2 初步审核相关资料 初步审核传真舱单，主要根据海关要求审核舱单上每票货物的中文货名、收货人、质量、件数等。

2.1.1.3 预报船舶动态 船舶到港前10天、7天、5天、3天、1天，向进口舱单的收货人或通知人发“船期预报”，并向收货人确认舱单内容是否正确，补充中文货名等（集装箱班轮除外）。

2.1.1.4 电脑预录入 在客户确认舱单传真件后，在业务电脑系统上输入舱单的各项内容，输入时注意提单号、收货人、卸货港、存货地、中文货名、规格型号（如有）、件数、毛重、体积、箱号等的准确性。

2.1.1.5 往来函电处理 对于船舶到港前收到的船公司或其代理有关修改进口舱单的函电指示，在电脑系统上做相应更改，并尽快通知外勤业务员在给口岸单位的舱单上做相应的修改。

2.1.1.6 扣货通知的处理 （1）收到扣货通知后，应在台账和该票二程提单正反面盖“暂不放货”专用章和登记时间，并通知货主货到，但暂不放货；（2）接到放货通知后，立即在台账和提单正反面加盖“可以放货”专用章并登记时间、签名，同时通知货主办理提货；（3）放货通知和其他进口资料一并归档。

2.1.1.7 进口舱单制作或收集 （1）对于散杂货船进口，如无随船正本舱单，根据委托方的要求，代理应严格按照委托方或船长所提供的资料制作进口舱单，并要求其确认；（2）对于班轮，要求班轮公司提供符合要求的进口舱单，在多家班轮公司共用舱位的情形下，应将多家班公司的进口舱单收集齐全；（3）将制作或收集齐全的进口舱单，在船舶到港前交给外勤人员签收；（4）对所有预抵船舶，按船舶航次、到港时间进行初步归档，并作适当标识。

2.1.2 船舶到港后的资料核对及提货单准备 2.1.2.1 进口舱单、提单等资料的接收 （1）船舶到港后，从船务部外勤处接收进口舱单、提单等有关进口单证、资料等，并在单证交接本上签收；（2）如有需货代公司转交货主的随船文件，应妥善保管并在舱单相应的提单下注明，以便货主提货时交货主。

2.1.2.2 正本舱单的审核 根据收到的进口正本舱单，仔细核对已录入电脑的舱单资料，主要核对总票数、提单号、收货人、卸货港、存货地、中文货名、规格型号（如有）、件数、毛重、体积、箱号等，如发现不符合，应以进口正本舱单为准进行修改，有疑问时，与船公司落实不符之处。

2.1.2.3 制作进口提货单 （1）打印进口提货单和条形码，将打印的提货单和舱单、随船提单进行核对；（2）如发现提单和舱单不符需及时和船公司或其代理联系；（3）如船公司电函确认为其舱单内容有误，原则上不允许直接修改进口舱单，进口业务员应将其书面更正指示保存在船公司更改通知文件夹中，作为以后货主来办理舱单更改手续时向海关提供的凭证；（4）船公司或其代理确认其提单内容有误，也应将其书面更改指示附在此票货的进口提单后面，以便在签发提货单时告知货主。

2.1.2.4 将进口电子舱单发送海关 根据已审核无误的进口舱单于当日传输到海关电脑系统，并在海关电脑资料（舱单）传送登记本上登记，注明海关舱单航次号、发送人和发送时间。

2.1.2.5 按船名航次打印进口登记台账 将打印的登记台账按船公司分类归档，以方便客户办理进口提货手续。

2.1.3 通知收货人办理提货手续 2.1.3.1 发到货通知 （1）在收到进口正本舱单的当天，根据进口提货登记台账以电话或传真的形式发出到货通知，并在台账通知方式一栏中注明通知方式、日期、对方通知人；（2）在无法按舱单等单证内容与通知方或收货人取得联系，或舱单中未注明联系电话时，应及时向船公司或其代理查询，得到答复后根据所提供的联系资料发出到货通知；

（3）对按港口规定需限时提取的危险品或其他特种货，应及时以书面或电话方式通知货主严格按照要求提货，确保装卸作业正常进行。

2.1.3.2 货物催提通知 对货物到港后5日内仍无人来办理提货手续的收货人，需再次发出到货

<<物流企业货代作业岗位管理>>

通知，在进口单证台账中做好第二次催提记录，视情况报船公司或其代理，以便其通过发货人督促收货人及早提货。

2.1.4 审单及签发提货单 2.1.4.1 提单审核 如正本提单由提货人出具，需对提货人所出具的提单进行审核，内容包括：（1）确认船公司对该票货物是否有扣货指示，如有，则及时协助收货人与船公司联系，并协助解决放货问题；（2）检查与舱单中该票货物的有关内容是否一致；（3）提单是否为船公司正本海运提单，如船公司或其代理提供的有关单证资料中有签发提单复印传真件，要将收货人出示的正本提单与提单复印传真件核对，以确认其真实性；（4）对于指示提单需审核背书是否连贯、完整；（5）海运费等费用是否到付，如是，则根据船公司的指示收取运费或其他费用；（6）对于记名提单，由该收货人加盖公章背书、签名并填写身份证号码，第一次提货需留身份证复印件；如收货人公司的公章不便外带，需用其他印章代替公章背书的授权委托书，并用授权的其他印章背书；（7）对于指示提单（“CONSIGNEE”一栏为“TO ORDER”），需由发货人和收货人同时背书；（8）如“CONSIGNEE”一栏为“TO ORDER OF × × ×”则须有× × ×的背书，最后提货人的公章背书须和货代公司签发的提货单收货人一致。

2.1.4.2 正本提单的回收 要求提货人在正本提单背面加盖公章或该公司的授权章（需有授权证明书在本公司备案）、提货人签名、注明身份证号码及提货日期。
分以下几种情况，收回正本提单，并在收回的正本提单上签字或盖核销章：

<<物流企业货代作业岗位管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>