

跟单

工作一日通

甘雪峰 主编

中国物资出版社

跟单员迅速提高跟单工作技能

轻松应对**跟单工作**的必备工具书

跟单

工作一日通

甘雪峰 主编

中国物资出版社

跟单员迅速提高跟单工作技能

轻松应对跟单工作的必备工具书

图书在版编目 (CIP) 数据

跟单工作一日通/甘雪峰主编. —北京:中国物资出版社,
2008.10

ISBN 978-7-5047-2905-7

I. 跟… II. 甘… III. 企业管理—市场营销学 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 131205 号

责任编辑 秦理曼

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮编: 100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本: 880mm × 1230mm 1/32 印张: 9.75 字数: 227 千字

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-2905-7/F · 1132

印数: 0001—9000 册

定价: 22.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

总 序

21 世纪是知识经济迅速发展的时代。知识经济建立在知识及信息的生产、分配和使用之上，冲击和改变着工业经济时代旧的经济观念和旧的生产方式，世界正因此发生着深刻的变革。

随着知识经济时代的来临，企业的运作和管理也发生了前所未有的改变，给企业管理提出了许多新的课题，也给企业中的从业人员提出了新的要求。未来的企业首先是一个学习型的组织，每一个企业的管理者或者普通员工都必须把学习放在首要的位置上，强化专业学习，加快知识更新，切实提高技能，全面完善自我，从而达到自我管理的内涵式发展目标。

寻求理论的滋养，实践的指导，是个人成长最为有效、最为便捷的手段。

为了帮助不同职位的从业者掌握所需的理论知识和实践经验，特推出了《工作一日通》丛书，希望我们的努力可以帮助大家更好地迎合时代发展的要求，从而在职业生涯中形成新的突破，走向更为光明的未来。

本套丛书紧跟时代的潮流，以不同职位为立足点，以全部工作流程为对象，根据现代管理的基本理念，结合中国企业的实际状况，通过合理的分解和谨慎的选择，将最为重要的环节作为讲述重点，并邀请实践经验丰富且理论根基扎实的作者执

笔，力图全面、准确地展现各个岗位的职责、知识要求以及操作实务。

本套丛书，不论是内容的选择，还是行文风格，都力求简洁实用，以使其成为从业者实际工作中的指导手册，用最短的时间和最少的精力掌握最为关键的知识及技能，从而在实际工作中取得行之有效、立竿见影的效果。

本套丛书共计 7 本，分别是《质量工作一日通》、《人事工作一日通》、《文员工作一日通》、《采购工作一日通》、《9S 工作一日通》、《跟单工作一日通》和《员工管理一日通》。为了更好地覆盖其他关键职位，日后还会陆续推出新的分册。

编 者

2008 年 9 月

目 录

第一章 什么是跟单员.....	1
第一节 什么是订单.....	1
一、认识订单.....	1
二、订单的形式.....	2
第二节 什么是跟单员	5
一、跟单员的工作特点	6
二、跟单员的工作性质	7
第二章 跟单工作相关知识	9
第一节 生产运作知识	9
一、生产的类型.....	9
二、生产过程.....	13
三、制造过程.....	14
第二节 物料控制知识	16
一、物料的分类.....	16
二、物料控制的职能	17
三、物料控制的目标	19
四、物料控制的工作内容	20
第三节 仓库管理知识	22



一、货仓规划	22
二、安排储存场所	25
三、进行堆码苫垫	26
四、物料验收	27
五、物料出库管理	27
六、物料的保管保养	28
七、装卸搬运管理	29
八、仓库盘点	29
九、仓库安全管理	30
第四节 对外贸易知识	31
一、对外贸易的类型	31
二、对外贸易的流程	38
三、对外贸易的术语与惯例	42
第三章 跟单工作基本技能	45
第一节 如何接单	45
一、询盘	45
二、发盘	46
三、还盘	46
四、接受	48
第二节 如何审单	48
一、审查货物品名	48
二、审查货物质量	49
三、审查货物数量	52
四、审查货物价格	53
五、审查交货期限	53



六、审查付款方式.....	55
七、审查包装要求.....	55
八、审查交货方式.....	56
第三节 如何签单.....	56
一、签单的作用.....	56
二、合同成立的时间	58
三、合同成立的有效条件	58
四、签订合同的要点	60
第四节 如何进行客户管理	61
一、客户投诉的处理	61
二、客户信息的收集	65
三、客户的分类整理	71
四、客户的联络跟踪	76
第四章 原料订购跟单	80
第一节 如何进行原料订购跟单	80
一、制作订购单.....	80
二、订单跟踪.....	85
三、原料检验.....	86
四、原料进仓.....	88
第二节 如何有效地催单	89
一、催单的方法.....	90
二、催单的规划.....	90
三、催单的作业要点	92



第五章 生产进度跟单	93
第一节 如何进行生产进度跟单	93
一、下达生产通知单	93
二、分析生产能力	94
三、制订生产计划	97
四、跟踪生产进度	104
第二节 如何安排生产进度	112
一、载荷	112
二、排序	120
第六章 产品包装跟单	124
第一节 什么是产品包装	124
一、产品包装的类型	124
二、产品包装的作用	129
第二节 包装的基本材料	130
一、木材包装材料	131
二、纸质包装材料	132
三、塑料包装材料	136
四、金属包装材料	138
五、包装用辅助材料	139
第三节 包装纸盒跟单	141
一、纸盒的类型	142
二、纸盒结构	142
三、纸盒款式	144
四、纸盒接合方式	147
五、瓦楞纸板的选择	148



第四节 包装纸箱跟单	149
一、瓦楞纸箱的分类	149
二、箱型结构	151
三、瓦楞纸板的设计	151
四、造型设计	152
 第七章 产品质量跟单	156
第一节 什么是产品质量	156
一、产品质量的层次	156
二、产品质量的构成	157
第二节 如何监控生产制造过程质量	159
一、生产制造过程质量控制概述	159
二、工艺准备的质量控制	160
三、制造过程的质量控制	164
第三节 如何检验产品质量	165
一、常用的检验方式	165
二、检验计划的编制	169
三、检验活动的实施	172
四、开展三检制	174
第四节 如何管理不合格品	175
一、什么是不合格品	175
二、管理不合格品	176
三、处置不合格品	177
 第八章 外包跟单	179
第一节 什么是外包	179



一、外包的类型.....	179
二、外包的原因.....	180
三、外包的流程.....	181
第二节 如何管理外包质量	184
一、外包质量检验	184
二、外包质量控制	185
三、外包质量扶持	188
四、外包质量提升	192
第三节 如何管理外包厂商	196
一、外包厂商调查	196
二、外包厂商评审	201
三、外包厂商的监控	209
 第九章 产品运输跟单	211
第一节 铁路运输跟单	211
一、铁路运输的基本条件	212
二、铁路货物的托运、受理、承运	213
三、铁路货物的装车、卸车	215
四、铁路货物的到达、交付	216
五、货物运输变更	216
六、货运事故处理	217
第二节 水路运输跟单	217
一、托运.....	218
二、承运.....	220
三、装船.....	222
四、运输.....	224



五、卸船.....	224
六、到达交货.....	225
第三节 航空运输跟单	226
一、货物托运条件.....	227
二、货物包装要求.....	227
三、货物重量和尺码计算	228
四、货物押运.....	228
五、运输变更.....	229
六、物种货物运输.....	229
七、货物的到达与交付	230
第四节 集装箱运输跟单	231
一、集装箱的种类与规格	231
二、集装箱的托运与交接方式	233
三、集装箱运输的主要货运单证	235
四、集装箱运输的进出口操作程序	239
第五节 海运进出口运输跟单	242
一、海运进口运输跟单	242
二、海运出口运输跟单	247
三、索赔与理赔.....	254
第六节 办理产品运输保险	257
一、国内货物运输保险的种类	258
二、国内水路、陆路货物运输保险	259
三、国内航空货物运输保险	263
第十章 进出口合同跟单.....	267
第一节 进出口合同履行的流程	267



一、出口合同的履行流程	267
二、进口合同的履行流程	269
第二节 出口合同的履行	270
一、筹备货物	270
二、催审单证	271
三、订舱装船	277
四、制单结汇	283
第三节 进口合同的履行	286
一、申请开证	286
二、催交装运	294
三、接货验收	299



第一章 什么是跟单员

第一节 什么是订单

跟单工作的起点在于企业交付的订单。订单是企业根据合同中己方条款罗列解释的结果，没有合约便没有订单；没有订单，跟单员的工作便无从开展。因此讨论跟单员，必然会涉及对订单含义的理解。那么，订单是什么？

一、认识订单

订单是对合约中供货方义务的罗列与解释。它的功效在于便于供货方规范有序地履行义务，从而完成供货合约。同时，它还是供货方内部围绕合约开展工作或进行业务外包时公开的书面依据。其形式有书面的文字描述或规范的表格描述，有的订单还附有技术图纸或实样作为技术条款的说明依据。在日常工作实践中，供货方常把供货合约、确认书、货物订购单等都直接称为订单，这一理解也是本书中订单一词的含义。

订单是从供货方的角度对其供货义务的总称，所以它的完整形成应是在商务谈判结束之后，其内容一般由技术条款和商务条款组成。



按照订单依次执行订单所载内容的过程称为订单的执行。由于订单所载商务和技术条款在工序上存在先后次序，执行订单的过程可以很形象地理解为“跟着订单走”。所以，我们把订单的执行过程称为“跟单”，落实这一作业行为的专门人员称为“跟单员”。

跟单作业作为执行商务订单的过程，是商务活动中不可或缺的作业环节。国际贸易由于其特殊的空间、时间限制，在运作过程中更关注风险的防范和控制，其运作规范程度的要求较之国内贸易而言更高，所以跟单作业在国际贸易过程中的作用显得更加重要。事实上跟单作业存在于一切商务活动中。

二、订单的形式

1. 合同

合同是当事人（买方和卖方）自愿按照一定条件买卖某种货物达成的协议，它是根据双方接受的贸易惯例或有关法律、公约的规定而成立的，对双方有约束力，任何一方不能单方面地修改合同内容或不履行自己的义务，否则将承担违反合同的法律责任。

合同根据草拟人的不同，有销货合同和购货合同，前者由卖方草拟，后者由买方草拟，一般由各草拟公司以固定格式印刷（有的制成表格），于成交后，由业务员按双方谈定的交易条件逐项填写并经有权人签字，然后寄交对方审核签字。合同一般一式两份，一份供对方自留，一份经对方签字认可后寄回。

为明确责任、避免争议，合同的内容一般比较全面详细，



使用的文字为第三人称语气，对双方的权利、义务以及发生争议的处理均有详细规定。

合同内容一般包括三部分：

（1）合同首部

包括开头和序言、合同名称、编号、缔约日期、缔约地点、当事人的名称和地址等。其中，当事人双方的全称和法定详细地址往往是合同成立的条件，缔约地点可作为判断合同适用法律的依据。合同中如合同适用的法律未作出规定时，根据有些国家的法律规定和贸易习惯的解释，可适用合同缔约地国的法律。

（2）合同主体

这部分规定了双方的权利和义务，包括合同的各项条款，如货物名称、品质规定、数量、包装、单价和总值、交货期、装运港和目的港、支付方式、保险条款、异议索赔条款、仲裁条款、不可抗力等。其中后面三项一经双方谈妥，在以后的交易中很少变动，往往在合同中以印好的形式固定下来。此外，根据不同货物和不同交易情况有时会加列其他条款，如保值条款、溢短装条款、品质公差条款以及合同适用的法律等。

（3）合同尾部

包括合同份数、使用文字和效力，以及双方的签字，必要时可加上附件作为合同不可分割的一部分。

2. 确认书

确认书是合同的简化形式，异议、索赔、仲裁、不可抗力等一般条款都不会列入，使用的文字为第一人称语气。根据草拟方的不同，分别命名为“售货确认书”和“购货确认



书”。这种格式的合同，适用于成交金额不大、批次较多的轻工日用品、小土特产品，或已有包销、代理等长期协议的交易。如果双方建立业务关系时已经订有一般交易条件（如对洽谈内容较复杂的交易，往往先签订一个初步协议或原则性协议，抑或先签订备忘录把双方已商定的条件确定下来，其余条件容后再行洽商），那么，可采用确认书的方式，将已签协议作为该确认书的附件。

3. 协议书

“协议书”或“协议”，在法律上是“合同”的同义词。因为合同本身就是当事人为了设立、变更或消除民事关系而达成的协议。书面合同如冠以“协议”或“协议书”的名称，只要它的内容对买卖双方的权利和义务已作了明确、具体和肯定的规定，它就与合同一样对买卖双方有约束力。如果买卖双方所洽谈的交易比较复杂，经过谈判后，商定了一部分条件，还有一部分条件有待进一步商洽，在此情况下，双方可先签订一个“初步协议”或“原则性协议”，把双方已商定的条件确定下来，其余条件容后再行洽谈。但在这种协议内应写明“本协议属初步性质，正式合同有待进一步洽商后签订”或作出其他类似意义的声明，以明确该协议不属正式有效的合同性质。

4. 备忘录

备忘录也可作为书面合同的形式之一，虽然这种形式在跟单中较少使用。如果买卖双方商定的交易条件明确、具体地在备忘录中一一作出了规定，并经双方签字，那么，这种备忘录的性质与合同无异。但是，如双方经洽谈后，只是对某些事项达成一定程度的理解或谅解，并将这种理解或谅解

