

阿里巴巴电子商务系列 外贸跟单

阿里学院 编著



院
itute

阿里巴巴电子商务系列
外贸跟单

阿里学院 编著

· 电子工业出版社 ·

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书主要指导外贸初学者学习如何跟单,学会材料采购与核算、商品检验、国际运输、出口报关、外汇核销、出口退税、出口结汇、沟通技巧及协调能力等主要技能。本书以一名大学毕业生做跟单员的经历为线索,结合跟单员岗位的工作流程,主要分析跟单员的工作流程,原材料的采购和生产排期,以及质量控制、物流安排,直至报检、报关的单证操作,结合不同类型的实际案例,完整地介绍了外贸操作的各个环节。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

外贸跟单 / 阿里学院编著. —北京: 电子工业出版社, 2013.1

阿里巴巴电子商务系列

ISBN 978-7-121-19152-7

I. ①外… II. ①阿… III. ①对外贸易—市场营销学—教材 IV. ①F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 291056 号

策划编辑: 林瑞和

责任编辑: 林瑞和

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

装 订: 三河市鹏成印业有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 16.25 字数: 370 千字 彩插: 1

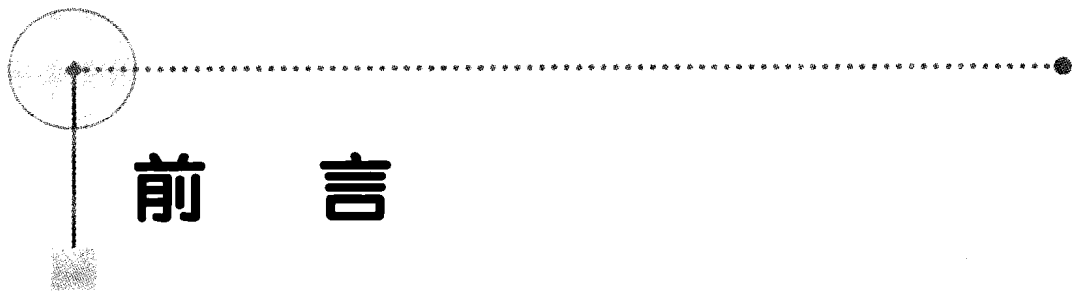
印 次: 2013 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 4000 册 定价: 45.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。



前 言

随着国际贸易的飞速发展，全球经济的相互融合，外贸行业分工逐步细化，所需要的外贸人才更加专业化，同时要求掌握的外贸知识和技能更系统、全面。外贸跟单和单证处理已经成为外贸业务中的重要环节，也是广大外贸企业的关键工作。贸易实际操作中，由于外贸跟单员专业能力缺乏而引发贸易纠纷，并由此造成重大经济损失的案例屡屡发生，因此，跟单操作员的工作能力和单证处理能力应引起外贸从业人员的足够重视。

本书讲述一个大学毕业生小马（Jack Ma）到外贸公司做跟单员的经历，通过一系列的挫折和失败经验终于成长为一个独当一面的跟单达人的故事。整本书的主线是跟单员小马的成长之路，逻辑线索以跟单员岗位的工作流程作为呈现依据，在内容上依次从跟单员的角色认知、工作流程，到原材料的采购及生产排期，再到生产跟进过程中碰到的质量控制和问题处理，以及安排订舱出运的物流安排，直至报检、报关的单证操作。整个跟单是一个比较复杂且较漫长的过程，涉及的环节很多，跟单员需要做的工作也很烦琐。整本书通过小马的心理活动、与师傅 Derrick 的对话和工作任务执行实现跟单活动的故事化、情节化，充满生活气息，提升学习的趣味性。



本书适合作为高等职业院校、民办高校及本科院校创办的二级职业技术学院国际贸易专业及其他相关专业的教材，并可作为社会从业人士的参考读物。

本书是阿里巴巴电子商务系列书籍之一，由阿里学院组织有多年外贸经验的资深专家编辑。参加本书编写的人员及分工如下：宋春雪（认识跟单业务）、于斌（原材料的采购跟进及生产排期）、杨佑泉（生产跟进）、应丽秋（订舱出运）、李晓静（报检、报关及其单证处理）。

鉴于本书编者学识水平能力有限，书中难免出现一些疏漏错误，真诚欢迎各界人士批评指正，以便再版时予以修正、完善。对本书有任何问题，请及时联系：gaoxiaohezuo@alibaba-inc.com。

阿里巴巴（中国）教育科技有限公司

高校合作中心

2012年12月 杭州



目 录

第 1 章 认识跟单业务	1
1.1 跟单员的角色认知	5
1.1.1 跟单员角色介绍	7
1.1.2 跟单员的工作特点	10
1.1.3 跟单员的主导意识	11
1.1.4 跟单员的素质要求	13
1.2 跟单员的常见工作流程及内容	18
1.2.1 确认订单	18
1.2.2 安排生产	25
1.2.3 采购跟踪	32
1.2.4 生产过程跟踪	33
1.2.5 安排出货	33
1.2.6 货物运输跟踪	35



1.2.7	后续整理	36
1.3	跟单员的工作要求及技巧	40
1.3.1	很强的沟通和协调能力	40
1.3.2	很强的时间管理能力	43
1.3.3	较好的产品认知能力	45
1.3.4	保持清醒的头脑	47
1.3.5	良好的工作习惯和工作态度	47
1.3.6	异常事件的及时处理	48
第 2 章	原材料的采购跟进及生产排期	60
2.1	原材料的采购和跟进	63
2.1.1	原材料的构成	63
2.1.2	原材料的采购	83
2.1.3	跟单员如何做好采购工作	84
2.2	原材料的检验	86
2.2.1	原材料检验的标准	86
2.2.2	主要辅助材料合格品质	88
2.2.3	辅助材料合格品质	89
2.3	生产的前期准备	90
2.3.1	原材料的入库和前期处理	91
2.3.2	生产的前期安排	93
第 3 章	生产跟进	94
3.1	过程质量控制	95



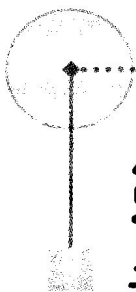
3.1.1	质量的概念	95
3.1.2	质量的范围	98
3.1.3	生产过程中需要注意的节点	105
3.2	异常问题处理	112
3.2.1	异常问题的发现	113
3.2.2	异常问题的分析	116
3.2.3	异常问题的处理方法	117
3.2.4	异常问题总结	117
3.3	后期包装整理	119
3.3.1	包装要求的认识	119
3.3.2	包装要求的明确	122
3.3.3	包装要求的检查	124
3.4	产品检验检测	124
3.4.1	产品检验范围	125
3.4.2	产品检验的标准	127
3.4.3	产品检验分析总结	128
第4章	订舱出运	130
4.1	船公司货代的选择	131
4.1.1	国际货物买卖中的运输方式	132
4.1.2	国际货运基本知识	134
4.1.3	船公司	145
4.1.4	国际货运代理	147
4.2	订舱出货	153



4.2.1	询价选价	154
4.2.2	委托订舱	156
4.2.3	拖柜或发货	157
4.2.4	报关	162
4.2.5	提单确认和提单	162
4.3	物流跟踪	166
4.3.1	快递跟进	166
4.3.2	海运跟进	170
第 5 章	报检、报关及其单证处理	174
5.1	报检及其单证处理	177
5.1.1	进出口货物报检程序	178
5.1.2	报检单证及资料	184
5.1.3	填制出口货物报检单	195
5.1.4	出口报检领证, 审证及注意事项	200
5.2	报关及单证处理	202
5.2.1	报关准备	203
5.2.2	申请报关	207
5.2.3	配合海关查验、缴纳税费	214
5.3	制单结汇	216
5.3.1	结汇单证分类	217
5.3.2	跟单员结汇单证处理	217
5.3.3	单证制作	219
附录 A	货物出口委托书	231

.....

附录 B 集装箱装箱单.....	233
附录 C 海运提单	234
附录 D 验货报告 (Inspection Report)	236
附录 E 质量术语报告.....	246



第 1 章

认识跟单业务



学习目标

- 熟悉跟单员的工作界定和工作内容
- 掌握跟单员的工作流程
- 了解并培养跟单员的职业素养



跟单生活从这里开始

毕业生小马通过阿里巴巴网站向杭州无界服饰有限公司投递了简历，三天后接到面试通知，小马以过人的自信、敏捷的思维以及良好的英语交流能力给面试官留下了不错的印象，并顺利地拿到该公司的 Offer。来公司报到后人力资源部安排他任跟单员一职，可是小马在大学里没有接触过跟单的相关课程，他该如何着手这项工作呢？

幸运的是，公司安排了 Derrick，一个从事外贸工作十多年的老行家给小马做师傅。在师傅的指点下，小马很快准备好了一套在外贸江湖打拼的“十八般武艺”：一个朗朗上口的英文名字“Jack Ma”，一台能上网的计算机，一套 Office 软件，可以编辑图片的 ACDSee，一个 PDF Acrobat Reader，一个可以显示 HTML 的邮件服务器，2~3 个邮件账户，一个金山词霸软件，一个耳机加一个摄像头，一个实时聊天的信使软件，一部电话，一部手机，一台打印机，一台扫描仪，一台传真机，一把剪刀，一个计算器，一个记事本，一个文件夹和一部数码相机……所谓有备无患，有了好的兵器才能打仗。

1. Office 软件

(1) 重要的 Excel 表格

Excel 在今日的办公室里使用最为广泛，它可以插入图片、制作报表、计算函数，也是制作外贸单据最重要的软件之一。

(2) Word 文档

Word 一般适合于信件，因为 E-mail 有 HTML（用于描述网页文档的一种标记语言）的功能，所以我们很少用 Word。一般就是打印报告，写邀请函的时候使用一下。



2. ACDSee 软件

ACDSee 是一款看图、抓图、编辑图像的软件，可以从网上下载一款经典的简化版本。当然，有人喜欢使用其他的软件可以随个人的使用偏好。不过这款软件比较小巧，容易操作，功能较多，唯一的缺点是不能将很多图片一次性缩小像素。

具体的使用是将数码相机拍摄的照片编辑、缩小、美化，然后传输出去。

还有的将扫描提单、装箱单等采用 JPG 的格式修改后传给客人（使用翻转、剪裁等功能）。

有时整张提单复印件只需要利用 ACDSee 的剪裁功能，将需要的部分剪裁后传给客人，隐藏不需要的部分以免客人使用扫描件清关，当然也可以只扫描提单的副页给客人。

另外像一些外形很大的产品，可以剪裁一些细节图片发给客人，这也可以增强客人购买产品的信心。

缩小功能也很重要，比如要传 10 张图片给客人，一般每张从数码相机中复制出来的图片大小有 2MB 多，而使用图片编辑功能可以将图片减小到 100KB 左右。使本来 20MB 左右的邮件，变成了只有 1MB 左右，客人就很容易接收了。当然有的客人也希望看到高质量的图片，也可以一张张地发给他。

3. 邮件账户

邮件账户一般需要两到三个，主要作用有以下几点。

- (1) 防止国外的邮件服务器拦截，多路出击，总会有不退信的。
- (2) 同一个客人用不同账户来联系，尤其针对套价的客户很有用。
- (3) 舒缓压力，可以将客人分类管理。

4. 金山词霸软件

这是一个免费的翻译软件，能进行英汉互译，其他的像有道的桌面取词功能也不错。不过现在很多人偏爱 Google 的语言翻译工具，因为它能将一段话、一篇文章



进行多国语言翻译。对于有些不会英语的客人可以使用这种直译功能。当然机译的肯定会有歧义，有时也需要再向客人多多解释。

5. PDF Acrobat Reader

这个软件的好处是不可以在上面修改。使用 PDF 文件，就可以将文档变成一张无法修改的图片。PDF 还可以插入图片，文字清晰放大，并且文件占用空间很小，所以在世界上其他国家也很流行。PDF 在欧美有广泛的普及性，因为一般形式的发票可以作为买卖合同，很多客人不喜欢文档形式的合同，客人下订单也采用传真或者 PDF 软件的形式。而且因为 PDF 占用空间小，很多客人的网站也采用 PDF 式的 Catalogue 下载。

6. Messenger/Skype/Trade Manager 之类的实时聊天工具

如果 E-mail 无法讲清楚，最好还是使用聊天工具，MSN 的广泛性和普及性就不用多做介绍了，Skype 和 Google Talk 可以和客人进行实时通信或者通话，不过这也需要依据客人的地理位置。一般北京时间下午两点左右，欧洲客人才刚刚上班，而北美和南美的客人一般会在晚上九点到第二天早上九点出现。当然也有一些客人加班很勤奋，在早上九点到中午可以发现这群夜猫子。

另外，Alibaba 的 Trade Manager 也具有比较强大的功能，它可以将在整个 Alibaba 收询盘里的所有客人保存下来。如果客人也安装了 Trade Manager，便可以直接实时和客人聊天进行交易。

7. 数码相机（或高像素手机）

数码相机是一款比较伟大的发明，它的存在可以将你的产品在网络平台上展现给客人，不过反过来讲，客人要索赔取证靠的也是数码相机。

另外数码相机还有传送信息的功能，像厂房、产品、装柜、唛头、包装改进等都可以直接通过网络将拍下的图片发给客人，这些都有助于宣传和售后服务、催款等业务范畴。



随着手机技术的不断升级，很多手机的像素和屏幕大小不亚于普通的数码相机，而且还可以即时上网传输图片，集通信、办公和娱乐为一体。

8. 扫描仪

扫描仪也是必不可少的一类外贸工具，扫描合同、提单复印件、电放提单和发票、装箱单等都需要使用扫描仪扫描出来向客人确认、催款或者帮助客人清关。

兵器基本齐全，小马以 Jack Ma 的江湖名号跟师傅学习，开始了一段此起彼伏、精彩不断的跟单之路。



1.1 跟单员的角色认知

新人 Jack Ma 进公司实习一段时间后，发现有很多“员”工在外贸行业的各个岗位上忙碌着，外销员、业务员、跟单员、单证员、报检员、报关员等。在外行看来也许最熟悉的就业务员了，因为内贸企业也会有业务员，而对于其他“员”工就了解很少了。即使对于即将加入和刚刚加入外贸行业的人来说，要想对这些“员”工有清晰的认识，也非易事。

当然这些员工都是属于外贸类型的或者与外贸有关的公司，他们之间并不是完全独立的，而是一个有方向性的动态过程，有着各种各样的联系，在日常工作中会经常有交流和配合。外贸类型的企业都是以连续不断地完成客户订单为主线，围绕订单安排各种日常生产，订单就是企业运作的根本，是企业的生命。企业的正常有序发展很大一部分要靠订单的顺利操作，而这一点恰恰就需要一个强有力的执行者来管理订单，执行订单整个生产过程中的相关事宜，因此“跟单员”就应运而生。

所谓“跟单员”，是指在企业运作过程中，以客户订单为中心，跟踪产品或服务运作流程的专职人员，是企业内各部门之间、企业与客户之间、企业与其他相关机构之间相互联系、相互协调的枢纽。跟单是英文 walk through 的直译，意思是从业务

的起始一直到业务的结束。“跟单”中的“跟”是指跟进、跟随，“单”是指合同项下的订单。一个优秀的跟单员必须具备全面的生产进度控制能力，不仅要具有严谨的思维、制订周密的计划，还要有很强的人际沟通能力，可以说要“一切尽在掌握之中”。关于跟单员的英文名称现在职场上还有好几种说法，比较多的就是 Merchandiser，也称为 Account holder、Order Manager 等。名称也许并不重要，关键是作为跟单员要知道自己的工作职责，要考虑如何更好地跟踪和管理客户的订单，使之按时、按质、按量地发送给客户，这才是跟单员工作的宗旨。

曾经有人说跟单员不是单证员，也不是外销员，这种说法很片面。广义的跟单员要负责的工作基本上涵盖了一个订单从生产到出货再到收汇和退税结束的全部内容。可以说跟单员不仅是一个业务员，也是一个单证员，同时还是其他的“员”。只是在各个不同的公司、不同的地区、同一个公司不同的发展阶段有着不同的称呼和不同的工作安排。有时在同一个行业内的不同公司之间，即使是同样职位的跟单员也会有着不同的工作内容。

外贸跟单员的业务范围非常广，既涉及企业（外贸公司和生产企业）生产过程和产品质量控制的事务，也涉及与外贸有关的其他部门（如货代、海关、商检局）等的事务。在跟客户的磋商谈判（报价）以及与客户签订合同后的确认样的制作、生产制作、报检、报关、货物运输、索赔理赔等阶段都会有外贸跟单员的身影。

跟单员是企业与市场的接口，是企业与市场、业务员以及客户之间联系的纽带和桥梁。

如图 1-1 所示可以看出，一个广义的跟单员的工作内容就是一个订单的整个操作流程，围绕订单这根主线来安排他们的日常工作。而狭义的跟单员就是图 1-1 中的某一个或某几个环节，在不同的公司会有不同的理解。所以说有时跟单员也是业务员，需要跟客户接洽，就订单的某些问题进行讨论。有时跟单员也是单证员，在货品生产好之后他们需要统计出货品资料、安排出货、跟踪收汇等过程。跟单员的工作几



乎涉及企业的每一个环节，销售、生产、品管、财务都会有跟单员的身影。所以说跟单员是一个很重要的职位，官虽小权力却很大，事情多，责任也重。

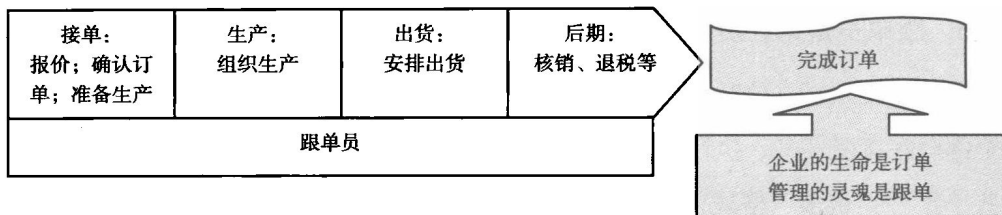


图 1-1 外贸跟单员角色认知

1.1.1 跟单员角色介绍

笔者根据自己的体会，把跟单员在一单外贸业务中通常扮演的五种角色总结如下。

1. 跟单员是企业各部门的协调员

“跟单”就是跟进、跟随、追踪订单，订单是流动的，它会流向企业生产、仓储、运输、销售、财务等部门，对此有人形象地将跟单员称为企业内部的“邮递员”或“邮差”。为完成订单交货义务、保证合同顺利履行，企业内部各部门必须通力合作、加强配合，此时跟单员就必须随订单跟进到上述部门，责成并协调各部门按订单要求完成各自的任务。作为协调员的跟单员就是要为履行合同保驾护航。

2. 跟单员是外贸业务员——外销员的助手

跟单员不是被动地跟进订单，有时还要主动地进行业务开拓、对准客户实施推销推进，帮助外销员寻找客户。跟单员在跟单过程中，经常与客户联系合作，有机会了解客户的需求，为寻找准客户、新客户奠定了基础。因此，跟单员完全有可能成为外销员的助手，在跟单的同时以多签单为目标，共同做好企业的销售工作。而