

国家级示范性高等院校应用型规划教材

# 国际货运代理

International Freight Forwarders



主 编/蒋 燕 黄 晶

国家级示范性高等院校应用型规划教材

# 国际货运代理

主 编 蒋 燕 黄 晶



## 图书在版编目(CIP)数据

国际货运代理/蒋燕,黄晶主编. —天津:天津大学出版社,2014.3

国家级示范性高等院校应用型规划教材

ISBN 978-7-5618-5014-5

I. ①国… II. ①蒋… ②黄… III. ①国际货运 - 货运代理 - 高等学校 - 教材 IV. ①F511.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 041219 号

出版发行 天津大学出版社  
出 版 人 杨欢  
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)  
电 话 发行部:022-27403647  
网 址 publish.tju.edu.cn  
印 刷 天津泰宇印务有限公司  
经 销 全国各地新华书店  
开 本 185mm × 260mm  
印 张 10.5  
字 数 268 千  
版 次 2014 年 3 月第 1 版  
印 次 2014 年 3 月第 1 次  
定 价 25.00 元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

## 编委会人员名单

主 编：蒋 燕 黄 晶

副主编：庞明辉 祝丽杰

参 编：王婵娟 李姗姗

# 前 言

国际货代物流业是我国现代物流产业的重要组成部分。改革开放以来,我国国际货代业在服务对外经济贸易、吸引外资、扩大就业、发展现代物流业等方面发挥了积极作用。

商务部《关于加快国际货运代理物流业健康发展的指导意见》明确提出,“十二五”期间,我国国际货代物流业要打造若干个主营业务突出、经营模式先进、海外网络健全、具有较强竞争力的大型国际物流企业;培育一批功能完善、设施完备、资源整合能力强的大中型物流商;推动形成一支品牌效应突出、业务优势明显的中小型专业货代商队伍。这就要求打造一批业务精、素质高的国际货代行业人才队伍。

本教材能够较好地适应新形势对国际货代人才培养的要求。本教材基于海运、空运、铁运和多式联运四个视角,全面阐述国际货运代理操作流程。项目体例注重操作能力训练,各项目内容均含操作训练,既可让教师更方便快捷地取用,又可让学生课后进行自主学习,有利于教学相长。教材资料翔实新颖,根据项目内容需要,选用适应性强的课外阅读资料,提高学习者的学习兴趣,夯实教学效果。另外,本教材编写人员货代职业能力强。主编为武汉软件工程职业学院副教授蒋燕和武汉航海职业技术学院教师黄晶,二位教师均长期从事货代教学,并定期到货代企业顶岗实习,职业能力强。本教材副主编为武汉外语外事职业学院教师庞明辉和广东工贸职业技术学院教师祝丽杰,二位教师货代经验丰富,业务能力强。武汉航海职业技术学院教师李姗姗和王婵娟参与编写教材部分内容,二位教师教学能力强。

蒋燕老师负责审定本教材体例,并统稿。黄晶老师负责部分审稿工作。

若有不当之处,敬请读者批评指正!

# 目 录

|                       |      |
|-----------------------|------|
| 项目一 国际货运代理基础 .....    | (1)  |
| 项目巩固 .....            | (7)  |
| 项目二 海运班轮货代操作流程 .....  | (8)  |
| 知识准备 .....            | (8)  |
| 港口、航线和船期表 .....       | (8)  |
| 班轮运费计算 .....          | (11) |
| 操作流程 .....            | (17) |
| 海运班轮货代出口操作流程 .....    | (17) |
| 海运班轮货代进口操作流程 .....    | (26) |
| 海运班轮运输进出口主要货运单证 ..... | (28) |
| 无单放货专题 .....          | (31) |
| 无正本提单放货 .....         | (31) |
| 凭担保函放货 .....          | (31) |
| 电报放货 .....            | (32) |
| 技能训练 .....            | (37) |
| 出口情景 .....            | (37) |
| 运费计算 .....            | (37) |
| 提单签发案例分析 .....        | (38) |
| 综合案例分析 .....          | (41) |
| 项目巩固 .....            | (42) |
| 项目三 海运租船货代操作流程 .....  | (44) |
| 知识准备 .....            | (44) |
| 租船运输与租船经纪人 .....      | (44) |
| 航次租船合同的主要内容 .....     | (48) |
| 租船合约提单 .....          | (52) |
| 滞期费与速遣费的计算 .....      | (54) |
| 海运租船货代操作流程 .....      | (56) |
| 港口、航线和船期表 .....       | (56) |
| 技能训练 .....            | (58) |
| 项目巩固 .....            | (62) |
| 项目四 国际铁路货代操作流程 .....  | (64) |
| 知识准备 .....            | (65) |
| 国际铁路货物联运概述 .....      | (65) |
| 国际铁路货物联运的起源和发展 .....  | (65) |

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 亚欧大陆桥运输干线 .....             | (66)  |
| 国际铁路联运基本规定 .....            | (66)  |
| 国际铁路联运运单 .....              | (67)  |
| 国际铁路联运业务流程 .....            | (68)  |
| 国际铁路联运业务程序 .....            | (68)  |
| 关于办理国际铁路联运的注意事项 .....       | (69)  |
| 我国通往邻国及地区的铁路线及国境口岸 .....    | (71)  |
| 我国通往邻国及地区的铁路干线 .....        | (71)  |
| 我国的国境站 .....                | (72)  |
| 我国铁路联运集装箱班列 .....           | (74)  |
| 渝新欧 .....                   | (74)  |
| 汉新欧 .....                   | (74)  |
| 郑新欧 .....                   | (74)  |
| 项目巩固 .....                  | (75)  |
| <b>项目五 航空货代操作流程</b> .....   | (76)  |
| 知识准备 .....                  | (76)  |
| 航空货代的概念和种类 .....            | (76)  |
| 航空区划 .....                  | (79)  |
| 飞行时间 .....                  | (81)  |
| 航空运费的计算 .....               | (81)  |
| 航空运单 .....                  | (88)  |
| 航空进出口货代操作流程 .....           | (96)  |
| 航空集装器 .....                 | (96)  |
| 航空出口货代操作流程 .....            | (101) |
| 航空进口货代操作流程 .....            | (103) |
| 特种货物收运 .....                | (104) |
| 贵重货物的收运 .....               | (104) |
| 鲜活易腐货物的收运 .....             | (106) |
| 活动物的收运 .....                | (107) |
| 危险品的收运 .....                | (108) |
| 航空不正常运输及索赔 .....            | (111) |
| 托运人的义务 .....                | (111) |
| 承运人的义务 .....                | (111) |
| 承运人的责任 .....                | (111) |
| 技能训练 .....                  | (112) |
| 项目巩固 .....                  | (114) |
| <b>项目六 国际多式联运货代操作</b> ..... | (117) |
| 国际多式联运 .....                | (117) |
| 国际多式联运的概念 .....             | (117) |

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 国际多式联运的构成要素 .....           | (118) |
| 国际多式联运的特征 .....             | (118) |
| 中国国际多式联运的发展现状 .....         | (119) |
| 国际多式联运经营人 .....             | (121) |
| 多式联运经营人的含义和特征 .....         | (121) |
| 国际多式联运经营人与区段承运人间的法律关系 ..... | (121) |
| 多式联运经营人的类型 .....            | (122) |
| 国际多式联运的主要组织模式 .....         | (122) |
| 以海运为核心的多式联运 .....           | (122) |
| 以陆运为核心的多式联运 .....           | (123) |
| 以空运为核心的多式联运 .....           | (123) |
| 大陆桥运输 .....                 | (123) |
| 大陆桥的定义 .....                | (123) |
| 西伯利亚大陆桥 .....               | (123) |
| 其他陆桥运输 .....                | (124) |
| 国际多式联运单据 .....              | (125) |
| 国际多式联运单据的概念 .....           | (125) |
| 国际多式联运单据的性质 .....           | (125) |
| 国际多式联运单据的内容 .....           | (128) |
| 技能训练 .....                  | (128) |
| 多式联运提单缮制训练 .....            | (128) |
| 国际多式联运方案设计 .....            | (129) |
| 项目巩固 .....                  | (130) |
| 项目七 货代责任与风险防范 .....         | (132) |
| 货代责任 .....                  | (132) |
| 货代责任含义 .....                | (132) |
| 国际货代从事传统业务的责任 .....         | (132) |
| 货代的权利和义务 .....              | (134) |
| 货代公司的一般性权利和义务 .....         | (134) |
| 货代公司免责 .....                | (135) |
| 货代责任险 .....                 | (135) |
| 承保范围 .....                  | (135) |
| 除外责任 .....                  | (136) |
| 承保机构 .....                  | (136) |
| 技能训练 .....                  | (137) |
| 项目巩固 .....                  | (138) |
| 附录 .....                    | (139) |
| 参考文献 .....                  | (157) |



# 项目一

## 国际货运代理基础

### 阅读导入:我国货代物流业发展迅猛

商务部《关于加快国际货运代理物流业健康发展的指导意见》提出,“十二五”期间(2011—2015年),我国国际货代物流业要在转变方式、提高质量的同时,实现规模以上企业营业额年均增长12%左右。

截至2011年底,在商务主管部门备案的国际货代企业已达2.7万多家,从业人员超过200万人。行业经营范围日益拓展,新型业态不断涌现,从最初的收发货人代理到运输合同的当事人再发展到目前的第三方物流供应商,从改革开放前仅是外贸运输的一项专营性业务发展成为跨部门、跨行业、跨地区,承载货物流、信息流、资金流的综合服务业,涌现出一批在国内外市场具有较强竞争力的国际货代物流企业。2012年中国货代物流海运及空运企业10强见表1-1及表1-2。

表 1-1 2012 年中国货代物流海运企业 10 强

| 名次 | 企业名称           | 海运营业额(万元)    |
|----|----------------|--------------|
| 1  | 中国外运长航集团有限公司   | 7 804 358.00 |
| 2  | 中远国际货运有限公司     | 4 371 433.00 |
| 3  | 中钢国际货运有限公司     | 682 483.00   |
| 4  | 锦程国际物流集团股份有限公司 | 579 480.00   |
| 5  | 中通远洋物流集团有限公司   | 483 088.78   |
| 6  | 振华物流集团有限公司     | 374 884.12   |
| 7  | 敦豪全球货运(中国)有限公司 | 371 438.00   |
| 8  | 深圳市华运国际物流有限公司  | 351 458.00   |
| 9  | 中国物资储运总公司      | 344 859.00   |
| 10 | 上海亚东国际货运有限公司   | 299 374.46   |

表 1-2 2012 年中国货代物流空运企业 10 强

| 名次 | 企业名称           | 空运营业额(万元)  |
|----|----------------|------------|
| 1  | 敦豪全球货运(中国)有限公司 | 763 907.00 |
| 2  | 中国外运长航集团有限公司   | 356 778.10 |
| 3  | 嘉里大通物流有限公司     | 228 653.00 |

续表

| 名次 | 企业名称           | 空运营业额(万元)   |
|----|----------------|-------------|
| 4  | 上海青旅国际货运有限公司   | 202 038. 00 |
| 5  | 新时代国际运输服务有限公司  | 191 797. 00 |
| 6  | 深圳市递四方速递有限公司   | 137 422. 61 |
| 7  | 近铁国际物流(中国)有限公司 | 126 844. 42 |
| 8  | 日通国际物流(中国)有限公司 | 125 349. 00 |
| 9  | 海程邦达国际物流有限公司   | 125 198. 00 |
| 10 | 北京泽坤国际货运代理有限公司 | 114 935. 82 |

### 一、国际货运代理的概念

国际货运代理协会联合会(FIATA)对货运代理(Freight Forwarder)的定义是:根据客户的指示,为客户的利益而揽取货物的人,其本人并非承运人。货代也可以凭这些条件从事与运输合同有关的活动,如存储、报关、验收、收款等。

联合国亚太经济委员会对国际货运代理的定义为:货运代理代表客户取得运输,而本人并不起承运人的作用。

我国《国际货运代理通用交易条件》(GB/T 22153—2008)规定:国际货运代理企业是在中国境内依法注册并经行业主管部门备案(企业备案和业务备案)的从事国际货运代理、物流等业务的企业及其分支机构。

国际货运代理人具有双重身份,在通常情况下,货运代理人是以代理人的身份从事货运代理业务,当其取得无船承运人资格,向客户签发提单时,身份即变成了运输合同的当事人,法律地位也随之发生了变化。

### 二、国际货运代理的种类

#### 1. 按照货运代理的身份分类

##### (1) 代理人

国际货运代理代表委托人,以委托人的名义行事,承担代理人责任。如:代理包装刷唛、代理订舱、代理申领原产地证书、代理报关等。货代公司在下列情况下即成为代理人:

①如果公司取得的提单或其他单证能够证明运输合同由公司以外的其他人与货主或客户订立,则可以确定公司为代理人;

②公司提供报关、税收、许可证、领事文件、原产地证书、检验、公证或其他类似服务时,公司为代理人而并非当事人。

##### (2) 当事人

国际货运代理作为承运人或契约承运人时的法律地位,也就是作为当事人时的法律地位。货代公司在下列情况下即成为运输合同的当事人:

①公司自身或其雇员对货物进行实际运输、搬运或储存,并且货物处于公司的实际掌管或控制之下时;

②在货物交付公司掌管前,货主书面要求公司提供承担全程或部分运输任务的承运人名称,公司在收到该书面要求后 28 天内没有提供时;

③公司以书面形式明确表示同意作为当事人时;

④法院判决或仲裁庭裁定公司为当事人时。

#### 资料阅读 1-1 货代擅自确认到港时间

2008年9月,石家庄某服装厂与某货代公司签订海运出口货物协议书,委托其全权代理货运出口服装,从新港至英国菲力科斯托,货物价值USD51 210元,托运人要求货代安排直航船,最晚11月中旬到达目的港。货代没有安排直航船,而是经上海、新加坡两次转船。期间,货代书面确认船舶到达目的港时间为11月底前,而实际到达目的港时间是12月2日,收货人拒绝收货,托运人不得不委托货代将货物运回装港。托运人要求货代赔偿海运费损失56 555.62元和货物损失295 737.75元。

经法院查明,货代未经货主同意,擅自将货物装上内支线船,使其丧失了通过其他快捷方式将货物运往目的港的机会,造成了货物迟延到达目的港,收货人拒绝收货,损失责任应由货代承担。法院判决货代赔偿托运人海运费损失人民币56 555.62元及利息,货物降价损失人民币192 843.00元及利息。

**解析:**本案系货代擅自更改运输方式和确认到港时间,承担了承运人的责任,就是说公司以书面形式明确表示同意作为当事人,法院以此为依据判决其承担承运人的责任。

### 2. 按照货运代理的不同服务对象分类

#### (1) 货运代理为发货人服务

货运代理代替发货人承担在各种不同阶段的货物运输中的任何一项业务。例如:以最快、最省的运输方式,安排合适的货物包装,选择货物的运输路线;向客户建议仓储与分拨;选择可靠、效率高的承运人,并负责缔结运输合同;安排货物的计重和计量(尺码);办理货物的保险;拼装货物;装运前或在目的地分拨货物之前,将货物存仓(如果需要的话);安排货物到装运港的运输,办理海关和有关单证手续,并将货物交给承运人;代表托运人/收货人承付运费、关税、税收等;办理有关运输的外汇交易;从承运人那里取得各种签发的提单,并将它们交给发货人,通过与承运人和货运代理在国外的代理联系,监督货物运输的进程,并使托运人知道货物的去向。

#### (2) 货运代理为海关服务

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,不仅代表他的客户,也代表海关当局。事实上,在许多国家,货运代理已取得这些当局的许可,办理海关手续,并对海关负责,负责在法定的单证中申报货物确切的金额、数量和品名,以使政府在这些方面的收入不受损失。

#### (3) 货运代理为承运人服务

货运代理向承运人及时地订好足够的舱位,认定对承运人和发货人都是公平合理的费率,安排在适当的时间里交货,以发货人的名义解决与承运人的运费结算等问题。

#### (4) 货运代理为班轮公司服务

货运代理与班轮公司的关系随业务的不同而不同。在一些服务于欧洲国家的商业航线上,班轮公司已承认在提高利润方面货运代理的有益作用,并愿意付给货运代理一定的佣金。近几年来,由货运代理提供的拼箱服务,即拼箱货的集运服务,已使他们与班轮公司及其他承运人如铁路承运人之间建立起一种较为密切的联系。

### (5) 货运代理为航空公司服务

货运代理在空运业务中充当航空公司的代理,并在国际航空运输协会以空运货物为目的而制定的规则中被指定为国际航空运输协会的代理。在这种关系中,货运代理利用航空公司的服务手段为货主服务,并由航空公司支付其佣金。同时,货运代理亦可将适于空运的方式建议给发货人或收货人,继续为他们服务。

### 3. 按照是否对船公司有订舱权分类

#### (1) 一级国际货运代理

由商务部颁发国际货代资格证书,是具有直接订舱权的货运代理有限公司,可以向船公司或航空公司订舱。通过一级货运代理的运价是最低的,一级货代可以开具美金发票。一般情况下,一级国际货运代理作为承运人的角色存在,可以签发提单,一般情况下叫国际货运代理提单(House B/L)。

#### (2) 二级国际货运代理

一般在当地的工商局注册。我国目前存在数量庞大的二级国际货运代理,它们以挂靠一级货代的形式承揽货代业务,从中获得佣金。

### 4. 按照代理的运输方式分类

#### (1) 海运代理

主要办理海运货物的相关业务,如货物航线的选择、订舱配载、集装箱的分拨和集运、安排货物的内陆运输、办理保险和报关手续、将货物交付承运人、在目的港获取提单和相关的提货业务等。目前,海运业务是所有国际货运代理中业务量最大的业务。

#### (2) 空运代理

随着国际航空运输的发展,各地机场建设的增加,尤其是货运跑道和专线的增加,支线和干线航线的密集,国际生鲜和贵重货源的增加,国际航空运输速度快的优势逐渐被大众所认可,国际航空运输代理成为仅次于海运代理的运输方式。国际空运代理主要办理空运货物的订舱、报关、交接、检验、包装、装箱和转运等业务。

#### (3) 其他运输方式代理

随着国际多式联运货物的增加,一票货源需要多种运输方式和多个国家之间的运输才能最终到达目的地,所以出现了各种运输方式的相关货运代理。如汽车运输代理、铁路代理、国际多式联运代理等。

除以上三种分类外,由于国际货运代理工作比较专业,加之成本、企业经验和精力方面的原因,一般的国际货运代理公司不可能所有业务都可以开展,所以很多国际货运代理一般有一个或者两个专攻的方向,于是有很多种非常细致的分类。如按照航线可分为专业做整箱南美线、地中海线等;按照合作的船公司可分为专业做整箱马士基船公司或者几个船公司;有的专业做拼箱业务;有的专业做内贸船加散货船等。

### 三、国际货运代理的业务范围

《中华人民共和国国际货物运输代理业管理规定》中明确对国际货物运输代理企业的经营范围做了相关的规定,国际货运代理可以接受委托,代为办理下列部分或者全部业务:

- ①订舱、仓储;
- ②货物的监装、监卸,集装箱拼装、拆箱;
- ③国际多式联运;

- ④国际快递、私人信函除外;
- ⑤报关、报检、报验、保险;
- ⑥缮制有关单证,交付运费,结算、交付杂费;
- ⑦其他国际货物运输代理业务。

随着世界经济的全球化和信息时代的到来,国际贸易和货物运输迎来了大发展的时期。国际海上运输进入了以集装箱班轮运输为主体的新时代。国际多式联运业务在欧洲和北美地区以空前的规模发展起来了。“门到门运输”,货物仓储、配送及物流供应链管理等业务促进了全球的贸易发展,也迫使货运代理从传统的业务向“现代物流经营者”转型。20世纪末至21世纪初是全球货运代理行业迅猛发展的黄金时期。如今,据FIATA统计,全世界70%~80%的集装箱运输货物是由货运代理掌控着的,它们对国际贸易及世界经济的发展起着越来越重要的作用。

#### 资料阅读 1-2 振华物流集团业务简介

振华物流集团有限公司成立于1993年,拥有全资及控股子公司、合资公司46家,下属员工超过3000人,在天津、青岛、上海、大连、宁波、北京、连云港等地建立了分公司,在全世界80多个国家拥有互为代理网络,集装箱年处理量达到200万TEU,是中国最优秀的综合物流运营商之一,其产品和服务包括以下几个方面:

- ①国际集装箱海运业务;
- ②干散货租船业务;
- ③国际空运业务;
- ④中国各主要港口的国际船舶代理业务;
- ⑤中国各主要港口的堆场、仓储、报关、报检和车队业务;
- ⑥第三方物流业务。

### 四、国际货运代理企业和岗位认知

#### 1. 国际货运代理企业的部门认知

现代货运代理企业一般设有业务部、操作部、市场部、财务部四个基本部门,有些经营范围比较广或实力比较强的货代还会加设海外部、客服部、物流拓展部等部门。货代企业在营运方面和其他类型的企业一样,均需要各部门互相配合、同心协力、共同进退,才能保证企业的生存和发展。以下为货代企业相关部门的简单介绍。

①业务部。业务部部门主管通常称为业务经理,负责管理整个部门的运作。职衔分级通常为经理—副经理—主任或课长—副主任或副课长—业务员,有些货代公司如果业务部比较大的话,还可能分为业务1~N组或业务1~N部等,组/部长通常由经理以下职位的主管兼任。业务部是货代企业的重要部门,是公司的主要业务和利润开拓者,也是公司能否生存发展的决定性部门。业务部的主要任务就是充分利用公司的资源条件努力开拓和发展客户,为公司创造最大的利润。业务经理的能力通常起着至关重要的作用,除了要具备相当的管理才能,还要有丰富的业内经验以及良好的沟通、协调、灵活变通能力,一般来说业务经理的个人能力决定了整个业务部的能力,所以货代企业在委派业务部的经理时都是非常谨慎的。

②操作部。有些货代企业也称为单证部或运务部,部门主管也是经理。职衔分级通常为经理—副经理—主任或课长—副主任或副课长—单证员。操作部的规模通常是和业务部的规

模相匹配的,即相应的业务量配备相应的操作人员。操作部在货代企业中通常称为售后服务部,其主要职责是协助业务部处理客户的托运单、报关单、提单、保险单等相关单证的缮制和签发;协助业务部处理和安排客户的其他服务要求如提货、报关、拼装、分货、熏蒸、贴标签等第三方物流活动;协助业务部维护和开发客户并提供最优的建议;协助财务部缮制和录入每票货物的正确费用账单;除此之外还负责协同其他第三方物流公司如报关行、拖车公司、运输行等进行沟通和合作,为客户提供尽可能完善的服务。操作部肩负着货代企业售后服务的重任,为业务部的持续发展提供最有力的支持,同时也是公司营运成本能否最小化的重要保证,又为财务部正确核账、验账提供重要的依据。

③财务部。部门架构和操作部一样,职衔分级也是经理—副经理—主任或课长—副主任或副课长—职员。财务部主要负责整个公司的财务管理,管理和监控整个公司的营运成本和收入,包括办公室和设备租金、人员工资、税金、保险、运费收支等,创建健康良好的公司财务状况,协助其他部门减少呆账坏账的产生,为公司的正常运作提供资金上的保证。

④市场部。市场部是近年来货代企业为适应市场竞争环境而设立的部门,通常归在业务部,其主要工作是协助业务部定期向船公司、同行询价并整理好相关船公司、同行的运价表、船期表、国外收费情况等供业务部人员参考;了解和分析市场行情并定期向公司出具市场调查报告;利用公司的资源向同行或其他二、三级货代公司揽货。市场部通常不会设置正式的职衔制度,人员配备方面也不会很多,一般有实力的货代企业市场部基本上配备两到三名人员,大部分是一到两名。

⑤客服部。该部门通常归在操作部,一些实力比较强或规模比较大的货代企业,由于客户众多,业务繁杂,业务部和操作部通常不能分身兼顾客户要求的一些特殊服务而导致客户流失。货代企业为向客户提供更完善的服务并提升公司的竞争力,通常会设立客户服务部。其职责主要是协助操作部和业务部处理从下单到出货后客户所有的特殊要求,定期跟进客户服务进度并及时知会客户,定期记录客户的嘉奖、投诉或意见,为业务部及操作部提供处理 and 解决建议。

⑥海外部。通常也归于操作部,主要职责是处理公司与海外代理、分公司之间的业务联系,定期向海外代理报价并提供当地市场信息;定期整理海外代理的收费、佣金、船公司合约价、港口或海关通告等。海外部是货代企业对外的窗口,为货代企业开拓海外代理或开辟新航线提供必要的分析资料及数据。

⑦物流拓展部。其实也就是业务部特别分出来的开发部,其职责主要是依据货代企业的发展政策和方针,针对某项业务或某条航线进行特别开发,以期在规定时间内达到公司的运营要求和目标。物流拓展部的人员配置和业务方向是随着公司政策的变化而改变的,并不会一成不变。

## 2. 国际货运代理重点岗位介绍

### (1) 海运销售

海运销售也称为市场业务人员,在国际货运代理行业称为揽货人员。由于国际货运代理行业竞争比较激烈,在国际外贸增速缓慢的情况下,揽货人员业务能力的高低成为国际货运代理生存和发展的关键,很多公司都把揽货人员当作公司的核心力量。一般海运销售人员需要具有出色的沟通技巧和谈判能力,较强的新客户开发和市场推广能力,有积极进取和团队协作的精神;维持老客户,熟悉客户的出货航线和货量;及时跟踪客户,告知新的运价和各方面的费



用;提高对已有客户的服务质量;进行货量和市场分析并解决问题;协助财务部门收回欠款;协助操作员完成每票货的操作等。

### (2) 操作员

国际货运代理公司的操作员简称为 OP,当海运销售人员联系到有运输需求的客户后,即根据货源的方向交付给公司的相关操作员,操作员快速、准确地制作海运、空运操作过程中所涉及单证,联系协调公司与承运人、拖车公司、堆场、报关行等外协单位的关系;接受客户委托,拼箱、订舱、安排跟踪储运和报关等环节;根据货物出运情况和客户及时沟通;协助和客户对账,确认付款等事宜;与客户沟通处理各种突发事件。

### (3) 客服人员

客服人员是展示国际货运代理公司形象的重要窗口。客服人员需要具有很强的亲和力,善于与人沟通,具备一定的服务经营理念和经验,必不可少的团队合作精神,做事耐心、细心。客服人员除了接听电话,回复电话来访客户的疑问,接待来访者以外,还有其他重要的工作任务,如控制处理投诉的效率,整理、分析、生成客户关注热点的资料,为销售部门做市场分析,跟进大客户棘手问题的处理,培训、辅导新入职人员等。



### 项目巩固

1. 在网上找几家国际货运代理公司的网站,说出每个国际货运代理公司主要有哪些具体的工作任务。

2. 在网上找一些国际货运代理公司的招聘信息,说出每个单位所招聘职位的具体要求。

3. 案例分析。

2003年7月至12月,天津某托运人分十二批出口全棉牛仔布,价值378 682.14美元,由天津至巴拿马,某货代公司接受泛亚物流(香港)有限公司 Balboa Global Lines, Ltd. 的委托,作为装港的签单代理人。随后,泛亚公司寄来了已经签好印章的空白提单。托运人将货物直接发到货代公司的仓库,并由货代负责报关订舱装船,托运人支付了港杂费和报关费。

货物到达目的港后被人提走。货代签发的提单没有在中国注册登记,因此托运人要求货代承担无单放货给其造成的损失378 682.14美元和退税损失人民币471 989.71元。问:本案货代公司的身份是代理人还是承运人?

## 项目二

# 海运班轮货代操作流程

阅读导入:2012 年上海港集装箱吞吐量世界第一

上海港务集团最新发布的统计数据显示,2012 年上海港货物吞吐量为 7.36 亿吨,同比增长 1.1%;集装箱吞吐量为 3 252.9 万 TEU,同比增长 2.5%,两者均继续保持世界第一。

新加坡港口 2012 年货物吞吐量、集装箱吞吐量和港口停靠的船只吨位总和也纷纷创下新高。新加坡海事及港务管理局(MPA)最新统计数据显示,新加坡 2012 年货物吞吐量为 5.376 亿吨,同比增长 1.2%,创下新的纪录。该局指出,尽管受到全球经济持续低迷和竞争的严峻挑战,新加坡港口表现依然良好,2012 年新加坡港口的集装箱吞吐量首次超越 3 000 万 TEU,达到 3 160 万 TEU,同比增长 5.7%。

日前,中国香港港口发展局公布了 2012 年港口统计数据,全年香港港口集装箱吞吐量为 2 309.7 万 TEU,跌了 5.3%,相比升幅达到 5.7%的新加坡港口,差距在扩大。近年来奋起直追的深圳港去年集装箱吞吐量增长了 1.6%至 2 294.1 万 TEU,与香港的差距进一步缩小。总的来说,香港仍能维持在全球十大集装箱港口的第三位,排在上海和新加坡之后。此外,香港 12 月集装箱吞吐量为 187.1 万 TEU,同比急跌 11.3%。深圳港 12 月集装箱吞吐量为 188.7 万 TEU,同比跌了 2.02%。

整体而言,香港航运业仍受欧美经济不景气影响,表现一般,但葵青港区集装箱吞吐量仍有 0.3%的些微升幅。有分析师认为,导致香港整体箱量下跌的“致命伤”在于珠三角产业向中西部和东南亚地区转移,加上深圳港、南沙港等内地港口“抢货”,去年香港中流作业、公众卸货区和内河运输箱量经历双位数跌幅,跌了 19.3%至 562.1 万 TEU。

### 知识准备

## 港口、航线和船期表

### 一、港口

港口指的是位于江、河、湖、海的沿岸,具有一定设施和条件,供船舶靠泊、装卸货物、上下旅客、补充给养的场所,是交通运输网中的节点和枢纽。现代化的港口应具备船舶航行作业、装卸作业、储存作业和集疏运作业等四大作业体系,以实现其综合生产营运能力。在国际班轮货物运输中,通常把港口分为基本港口和非基本港口。

#### 1. 基本港口(Base Port)

基本港口是在班轮运输条件下,针对固定的航线,各班轮公司一般要定期挂靠的货物集散



港口。大多数为位于中心的较大口岸,港口设备条件好,货载多而稳定。规定为基本港口就不再限制货量。运往基本港口的货物一般均为直达运输,无须中途转船。但有时也因货量太少,船方决定中途转运,由船方自行安排,承担转船费用。2012 年全球集装箱港口吞吐量前 20 港口排名见表 2-1。

表 2-1 2012 年全球集装箱港口吞吐量前 20 港口排名

| 排 名    | 港 口    | 国家或地区 | 2012 年(万 TEU) | 2011 年(万 TEU) | 同比增速  |
|--------|--------|-------|---------------|---------------|-------|
| 1(1)   | 上 海    | 中 国   | 3 253         | 3 174         | 2.5%  |
| 2(2)   | 新加坡    | 新加坡   | 3 166         | 2 994         | 5.8%  |
| 3(3)   | 香 港    | 中国香港  | 2 311         | 2 441         | -5.4% |
| 4(4)   | 深 圳    | 中 国   | 2 294         | 2 258         | 1.6%  |
| 5(5)   | 釜 山    | 韩 国   | 1 703         | 1 618         | 5.3%  |
| 6(6)   | 宁波—舟山  | 中 国   | 1 683         | 1 472         | 14.3% |
| 7(7)   | 广 州    | 中 国   | 1 452         | 1 430         | 1.5%  |
| 8(8)   | 青 岛    | 中 国   | 1 450         | 1 302         | 11.4% |
| 9(9)   | 迪 拜    | 阿联酋   | 1 327         | 1 301         | 2.0%  |
| 10(11) | 天 津    | 中 国   | 1 230         | 1 157         | 6.3%  |
| 11(10) | 鹿特丹    | 荷 兰   | 1 187         | 1 185         | 0.2%  |
| 12(13) | 巴 生    | 马来西亚  | 999           | 960           | 4.1%  |
| 13(12) | 高 雄    | 中国台湾  | 984           | 964           | 2.1%  |
| 14(14) | 汉 堡    | 德 国   | 893           | 901           | -0.9% |
| 15(15) | 安特卫普   | 比利时   | 863           | 866           | -0.3% |
| 16(16) | 洛杉矶    | 美 国   | 808           | 794           | 1.8%  |
| 17(19) | 大 连    | 中 国   | 806           | 640           | 25.9% |
| 18(17) | 丹戎帕拉帕斯 | 马来西亚  | 772           | 750           | 2.9%  |
| 19(18) | 厦 门    | 中 国   | 720           | 646           | 11.5% |
| 20(22) | 丹戎不碌   | 印 尼   | 638           | 580           | 10.0% |

## 2. 非基本港口 (Non-base Port)

凡基本港口以外的港口都称为非基本港口。非基本港口一般除按基本港口收费外,还需加收转船附加费。达到一定货量时可直航,需加收直航附加费。

### 二、航线

船舶在两个或多个港口之间从事货物运输的线路称为航线。海运航线按照航程的远近不同划分为远洋航线、近洋航线、沿海航线;按照船舶的营业方式不同划分为定期航线(即班轮航线)和不定期航线。目前一般把世界的海域航线分为太平洋航线、大西洋航线、印度洋航线。

#### 1. 太平洋航线

##### (1) 远东—北美西海岸航线

该航线包括从中国、朝鲜、日本及俄罗斯远东海港到加拿大、美国、墨西哥等北美国家西海