

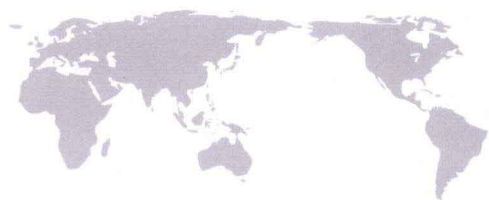
21世纪高职高专精品教材 · 报关与国际货运专业

外贸跟单实务

Foreign Trade Documentary Practice

廖纯洁 李 贺 主 编

冯晓玲 李 晨 副主编



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



21世纪高职高专精品教材·报关与国际货运专业

外贸跟单实务

廖纯洁 李 贺 主 编

冯晓玲 李 晨 副主编



无防伪标志者均为盗版
举报电话: (0411)84710523

ISBN 978-7-5654-0816-8



9 787565 408168 >

为方便教学, 本书配有电子课件, 请
任课教师登录东北财经大学出版社的网站
(www.dufep.cn) 免费下载。

定价: 26.00元

21世纪高职高专精品教材·报关与国际货运专业

外贸跟单实务

Foreign Trade Documentary Practice

廖纯洁 李 贺 主 编

冯晓玲 李 晨 副主编

 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press
大 连

© 廖纯洁 李贺 2012

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸跟单实务 / 廖纯洁, 李贺主编. —大连: 东北财经大学出版社, 2012. 9
(21 世纪高职高专精品教材·报关与国际货运专业)
ISBN 978-7-5654-0816-8

I. 外… II. ①廖… ②李… III. 对外贸易-市场营销学-高等职业教育-教材 IV. F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 103809 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连美跃彩色印刷有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm

字数: 344 千字

印张: 15

2012 年 9 月第 1 版

2012 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 张晓鹏 韩敌非

责任校对: 纳 新

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-0816-8

定价: 26.00 元

前 言

我国自加入 WTO 以来,对外贸易加速发展,已成为世界主要贸易大国,在世界贸易中发挥着举足轻重的作用。外贸行业分工更加细化,外贸跟单作为一种新的岗位应运而生,外贸跟单岗位的出现充分调动了企业外贸跟单人员的积极性和创造性。外贸跟单工作已成为外贸业务中重要的组成部分。

从我国当前的经济发展形势来看,一方面,外贸业务中需要专业的外贸跟单人员;另一方面,我国还缺乏外贸“技能型”人才。对此,我们组织了长期从事教学和外贸工作、具有丰富理论知识和实践经验的双师型教师编写了本书。

本书在介绍外贸跟单理论的同时,重点注重跟单操作,使学生能够更多地了解外贸跟单业务实际应用技能,进而突出了以培养学生实践应用能力为主线的高职高专教育的特色,体现了教材内容和形式的创新。

本书在每章章首明确了“学习目标”的要求,从而强化了高职高专教育课程教学的针对性和实用性。本书的特点是突出岗位性、操作性、职业性,因此在每章的学习内容中添加了“小思考”、“职场指南”、“相关链接”等栏目,真正做到了理论与实践的结合,并在每一章的章后设置了“本章小结”、“基础训练”、“实操演练”等栏目,目的在于配合各章学习目标的全面落实。

本书由廖纯洁、李贺担任主编,李晨、冯晓玲担任副主编。具体编写分工如下:廖纯洁编写第 1 章;李贺编写第 2、3、6 章;李晨编写第 4、7 章;冯晓玲编写第 5 章。全书最后由李贺总纂并定稿,李晨对全书的语言进行了加工并对文字作了校正。

本书在编写的过程中得到了东北财经大学出版社及张晓鹏编辑的大力支持和直接指导,同时我们也参考了国内外专家、学者的相关著作,在这里一并表示衷心的感谢。

由于我们水平有限,书中难免会出现不妥及错误之处,恳请广大高职高专院校的师生以及国际经济与贸易、报关与国际货运、国际商务专业的从业人员、读者朋友提出宝贵意见。

编 者

2012 年 2 月

目 录

第1章 外贸跟单与外贸跟单员	1
学习目标	1
1.1 外贸跟单岗位认知	1
1.2 外贸跟单员	3
本章小结	7
基础训练	7
实操演练	7
第2章 出口贸易业务跟单	9
学习目标	9
2.1 出口贸易一般工作流程	9
2.2 选择合理生产企业和供应商	12
2.3 样品、合同、订单跟单	19
2.4 原材料跟单	30
2.5 生产进度跟单	36
2.6 出口产品包装跟单	38
2.7 出口产品质量跟单	46
2.8 外包（协）跟单	61
2.9 国际货物运输跟单	63
本章小结	88
基础训练	88
实操演练	89
第3章 进口贸易业务跟单	97
学习目标	97
3.1 进口贸易跟单的基本流程	97
3.2 进口贸易跟单的主要工作	99
3.3 进口业务跟单实务	107
本章小结	125
基础训练	125
实操演练	126

第4章 外贸跟单的商品知识	130
学习目标	130
4.1 外贸商品学基础	130
4.2 外贸出口部分商品简介	137
4.3 商品的质量标准体系及其组织	144
本章小结	149
基础训练	149
实操演练	150
第5章 外贸跟单的管理	151
学习目标	151
5.1 生产企业的组织结构和生产管理方式	151
5.2 客户管理	162
本章小结	167
基础训练	167
实操演练	168
第6章 外贸跟单实务计算	169
学习目标	169
6.1 集装箱装箱量的计算	169
6.2 海洋运输费用计算	171
6.3 出口商品报价核算	177
6.4 进口商品成本核算	184
6.5 保险费、佣金和利润核算	186
本章小结	188
基础训练	188
实操演练	189
第7章 外贸跟单业务法规与制度	190
学习目标	190
7.1 合同法	190
7.2 出口收汇核销管理	194
7.3 出口货物退(免)税管理办法	199
7.4 加工贸易货物管理制度	202
7.5 我国对外贸易管制	207
本章小结	221
基础训练	221
实操演练	222

综合出口跟单操作	223
综合进口跟单操作	229
综合计算、案例操作	230
主要参考书目	231

外贸跟单与外贸跟单员

【学习目标】

通过本章的学习，了解外贸跟单与外贸跟单员的概念；熟悉外贸跟单的工作范围及特点；掌握外贸跟单的分类及外贸跟单员的知识构成、工作界定及其定位、外贸跟单员跟单工作流程。

1.1

外贸跟单岗位认知

自中国加入 WTO 以来，对外贸易加速发展，外贸行业内分工趋向细化，外贸跟单作为一种新的岗位应运而生。在国际贸易中，外贸企业作为国际化市场运作的实体，要实现企业经营目标，必须要拥有现代化的经营理念，懂得国际贸易惯例与规则，既熟悉进出口流程，又懂得产品生产流程，能够保证合同顺利履行的高素质的业务人员，这就是外贸跟单员。

在外贸企业里，国际贸易业务员是首位。在出口业务中，国际贸易业务员负责寻找国外客户、洽谈业务、签订合同及全程履约；跟单员和单证员从属于业务员，相当于业务员在履行合同过程中的左膀右臂。业务员签订完合同后，跟单员负责联系生产厂商（这种情况下，该外贸企业应该属于流通型的贸易公司）、组织货源；单证员负责缮制相关单据，向银行办理结汇。外贸业务中的各种专业岗位关系如图 1—1 所示。

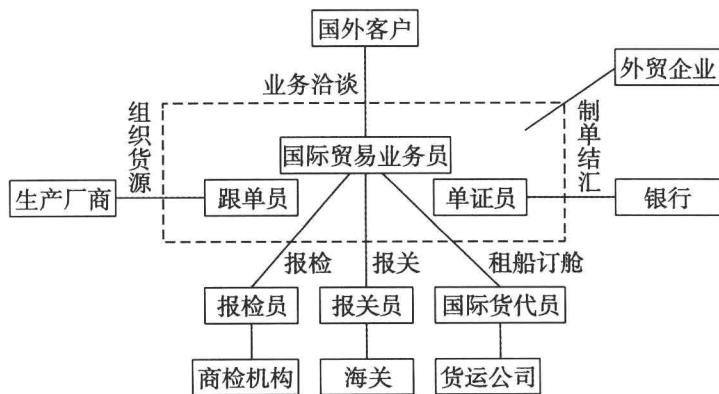


图 1—1 外贸业务中的各种专业岗位关系

外贸跟单岗位的出现既是外贸企业内部管理结构、管理水平和经营效率有效调整和提高的需要,也是外贸企业避免业务操作失误、防范贸易风险的需要,更是当今贸易管理规范化和科学化的表现。

从系统论的角度看:系统是由若干相互关联的基本要素构成的,系统中各个要素不是孤立存在的,要素之间相互关联,外贸业务中的各个分工也不是孤立的,是一个有方向性的动态过程。例如:在生产性跟单中,原料的采购、工艺流程与技术、生产进度与质量监控等环节;在外贸性跟单中,“货、证、船、款”的平衡,装运、保险、报关、结汇的操作与监控等环节,都涉及系统的层次性和有机性。从控制论的角度看:控制论通过对系统运动规律的认识,能动地运用有关的信息并施加控制作用以影响系统运行行为。为达到预定目标,外贸跟单员的任务就是对落实合同或信用证条款、安排生产、组织货源、质量管理、报关报验、装运结汇等过程进行全程监控。无论是前程跟单、中程跟单还是全程跟单,任何一个环节的问题处理不当均可酿成风险或损失。所以,跟单员要规避业务进程中的各种风险,积极主动地解决可能产生的问题。

由此可见,外贸跟单岗位的作用是有有效防止业务基础环节的失误与漏洞,其直接关系到企业风险防范机制的正常运行,对维护客户关系、市场声誉和企业可持续发展具有重要意义。

小思考 1—1

外贸跟单岗位与其他外贸岗位的关系

精析:在工作重点方面,外销员主要负责业务操作全过程;跟单员主要负责外销员交办的涉及业务操作全过程的相关事务,侧重于获取订单后对订单的执行跟踪和操作;由于跟单员所在企业及其工作熟练程度的不同,其所涉及的工作内容也是不同的;单证员主要负责商检、运输、保险、报关、结汇等环节的单证事务;报关员主要负责货物、运输工具、物品进出境时向海关办理进出口报关纳税等海关事务;报检员主要负责办理货物、运输工具、物品进出境时的商检事务;货运代理员主要负责办理货物进出境运输事务。

1.1.1 外贸跟单的含义及分类

(1) 含义。外贸跟单^①是外贸公司各部门之间、外贸公司与生产企业之间、外贸公司与客户之间、生产企业与客户之间联系与沟通的桥梁,是外贸行业中的一个细分的从业岗位。

(2) 分类。外贸跟单的分类见表 1—1。

表 1—1

外贸跟单的分类表

内容 分类	外贸跟单
按业务进程	前程跟单是指“跟”到出口货物交到指定出口仓库完毕为止; 中程跟单是指“跟”到装船清关为止; 全程跟单是指“跟”到货款到账,合同履行完毕为止
按商品类别	纺织品跟单、服装跟单、鞋类跟单、玩具跟单、家具跟单等
按企业性质	生产型企业的跟单、贸易型企业跟单、外商办事处跟单等
按具体业务环节	运输跟单、原材料跟单、包装跟单、外包跟单、生产跟单、样品跟单等
按货物的流向	出口跟单、进口跟单

^① “跟单”中的“跟”是指跟进、跟随,跟单中的“单”是指合同项下的订单(指合同或信用证项下的货物贸易订单)。而外贸跟单中的“单”,则是指企业中的涉外合同或信用证项下的订单。

1.1.2 生产企业跟单与外贸公司跟单

生产企业跟单和外贸公司跟单既有相同之处，又有不同之处，见表1—2。

表1—2 生产企业跟单与外贸公司跟单异同

相同之处	不同之处
(1) 跟单目标相同：都是以外贸订单为中心，进行生产进度、产品的质量和数量的跟踪，以保证订单的货物能够按时、按质、按量达到信用证的要求 (2) 跟单人员的知识构成相同：不仅需要外贸知识、海关知识、商检知识、运输知识、检验知识、商品知识及外语和语言沟通能力，还需要具备使用计算机应用软件的能力 (3) 跟单范围相同：一名合格的外贸跟单员要具备某项商品的专业知识，精通该商品的生产操作要领，能分析和解决生产过程中出现的问题，协调各方（部门）的利益，妥善处理商品的质量问题，满足和达到工艺单和客户的要求	(1) 跟单工作侧重不同。生产企业外贸跟单员的跟单工作大部分侧重于生产跟单，即以生产过程的商品质量和数量的跟踪为主。因此对生产企业外贸跟单员的素质要求，偏重于产品知识、工艺质量、一般的外语沟通能力以及计算机应用软件等方面。由于生产企业从事外贸活动的能力不及专业的外贸公司，外贸跟单员往往要兼顾几个岗位的工作，外贸跟单员需要能够胜任全程跟单工作 (2) 所处企业不同。外贸公司外贸跟单员工作所涉及产品品种、结算方式等比生产企业外贸跟单员要更多样，接触的业务对象也更广，跟单的主要内容与生产企业外贸跟单员有一定的差异

1.2

外贸跟单员

1.2.1 外贸跟单员的含义

外贸跟单员是指在进出口业务中，在贸易合同签订后，依据相关合同或单证对货物生产加工、装运、保险、报检、报关、结汇等部分或全部环节进行跟踪或操作，协助履行贸易合同的外贸从业人员。

职场指南 1—1

外贸企业招聘中常用的跟单员英文表示

(1)Order Production Coordinator; (2)Order Supervisor; (3)Order Tracker; (4)Documentary Handler; (5)Merchandiser; (6)Order Follower; (7)Quality Controller。

其中“Quality Controller”常见于报纸杂志的招聘启事，简称“QC”。

相关链接 1—1

外贸跟单员的工作内容及知识技能要求

跟单员的工作内容主要有：外贸业务跟单、物料采购跟单、生产过程跟单、货物运输跟单及客户联络跟踪。

- (1) 外贸业务跟单（外贸业务跟进）要求了解基本外贸知识：谈判、报价、接单、签合同等等以及基础外语和函电往来。
- (2) 物料采购跟单（业务跟进）要求懂营销，懂产品（物料、性能、使用、保养）。
- (3) 生产过程跟单（生产进度跟进）要求懂生产、懂管理、懂沟通。
- (4) 货物运输跟单（出货跟进）要求货物运输知识（运输工具、方法、配柜）及了

解报关知识。

(5) 客户联络跟踪(客户接待)要求了解对客户的管理,懂国际礼仪知识。

1.2.2 外贸跟单员的基本素质

跟单员的工作性质与特点决定了对从业人员的素质要求:

(1) 分析能力。分析出客户的特点及产品的价格构成,以利于报价。

(2) 预测能力。能预测出客户的需求,企业的生产能力及物料的供应情况,便于接单、生产及交货的安排。

(3) 表达能力。善于用文字和语言与客户沟通。

(4) 专业知识。对所跟单的产品要熟悉,了解产品的原材料特点、来源及成分、产品的特点、款式、质量,便于和客户及生产人员沟通。

(5) 与人共事的能力。与各部门的人员打成一片,使其自觉完成客户订单。

(6) 人际关系处理的能力。处理好与客户、上级、同事、外单位人员的关系,通过他们来完成自己想要做的事。

(7) 法律知识。了解合同法、票据法、经济法等与跟单工作有关的法律知识,做到知法、守法、懂法、用法。

(8) 谈判能力。有口才,有技巧。

(9) 管理与推销能力。对外推销高手,对内管理行家。

(10) 物流知识。了解运输、装卸搬运、保管、配送、报关等知识。

1.2.3 外贸跟单员的知识构成

(1) 外贸跟单员的外贸基础知识。外贸业务中涉及的基础知识包括国际商务基础理论、运输与保险、商检与报关、国际贸易的规则及政策、金融外汇与银行结算等。

(2) 外贸跟单员的工厂生产与管理知识。为了能很好地完成订单项下的生产任务,保质、保量地把货物送交客户,顺利安全收回货款,外贸跟单员应该了解和熟悉有关工厂管理方面的知识,主要包括制订生产计划、原材料采购管理、仓库管理、生产管理、品质管理、客户管理等。

(3) 外贸跟单员的商品知识。外贸跟单员的跟单工作内容之一是控制商品的质量,因此,外贸跟单员还应该具备相应的商品知识,只有把握商品的特性,才能更好地推行生产工艺和生产技术,达到客户对质量的要求,完成跟单业务工作。具体而言,外贸跟单员在跟单过程中,应根据合同或信用证中的相关条款,仔细研究商品的特性与品质、商品包装及包装标志、商品计量单位、商品的检验标准和客户的特殊要求、进口国的民俗等,圆满完成外贸跟单任务。

1.2.4 外贸跟单员的工作范围和特点

(1) 外贸跟单员的工作范围:①企业(外贸公司和生产企业)生产过程和产品质量控制;②与其他外贸业务相关部门(如海关、检验检疫机构、货物运输公司等)的业务处理;③协助外贸业务员进行磋商谈判(报价、打样)、理赔索赔、争端解决、仲裁诉讼等业务的处理等。

(2) 外贸跟单员的工作特点是复杂、全方位。外贸跟单员的工作几乎涉及企业的每一个环节,从销售、生产、物料、财务、人事到总务都会有跟单员的身影出现。

其一,责任重大。跟单员的工作是建立在订单与客户上的,订单是企业的生命,客户

是企业的上帝,失去订单与客户将危及到企业的生存,因此做好订单与客户的工作责任重大。

其二,沟通协调能力特别重要。跟单工作涉及众多部门。跟单员要与客户、计划部门、生产部门等多方通过沟通协调,共同完成订单。

其三,做好客户的参谋。跟单员掌握着大量的客户资料,对他们的需求比较熟悉,同时也了解工厂的生产情况,因此可以对客户的订单提出意见,以利于客户订货。

其四,工作节奏多变、快速。客户来自世界各地,他们的工作方式、作息时间和工作节奏各不相同,因此,跟单员的工作节奏也随之多变。另外,客户的需求是多样的。有时客户的订单是小批量的,但却要及时出货,这就要求跟单员的工作高效。

其五,综合性工作。跟单员工作涉及企业所有部门,由此决定了其工作的综合性:对外执行的是销售人员的职责;对内执行的是生产管理协调。所以跟单员必须熟悉进出口贸易的实务和工厂的生产运作流程。

1.2.5 外贸跟单员的工作界定

外贸跟单员广泛存在于订单型生产企业和进出口外贸企业中,跟单员的工作性质与特点随企业的规模与性质的不同而有所区别,但跟单员的工作总的来说分为业务跟单与生产跟单两种。

(1) 业务跟单:是指对客户进行跟进,尤其是对已对本公司产品有兴趣、有购买意向的人进行跟进,以缔结业务、签订合同为目标的一系列活动。业务跟单员对外叫业务员或业务助理。

(2) 生产跟单:对已签订的订单进行生产安排,对生产进度进行跟踪,按期将货物送到客户手中。生产跟单员对内叫业务经理或生产主管或总经理助理。

不管是外贸公司的跟单员,还是工厂企业里的跟单员,他们基本职责都是由“业务跟单”和“生产跟单”两部分构成。

1.2.6 外贸跟单员的工作定位

跟单员是业务员,他的工作不是被动的接受订单,而是要主动的进行业务开拓,对准客户实施推销跟进,以达成订单为目标,即进行业务跟单。因此,跟单员要做到以下几点:

- (1) 寻找客户:通过各种途径寻找新客户,跟踪老客户。
- (2) 设定目标:针对主要客户和待开发的客户设计工作重点并分配工作时间。
- (3) 传播信息:将企业产品的信息传播出去。
- (4) 推销产品:主动与客户接洽,展示产品,以获取订单为目的。
- (5) 提供服务:提供产品的售后服务,及对客户的服务。
- (6) 收集信息:收集市场信息,进行市场考察。
- (7) 分配产品:产品短缺时先分配给主要客户。

跟单员是业务助理:跟单员在许多时候要扮演业务经理助理的角色,他们协助业务经理接待、管理、跟进客户。因此跟单员要做以下几点:函电的回复、计算报价单、验签订单、填对账表、寄送与登记目录及样品、客户档案的管理、客户来访接待、主管交办事项的处理、与相关部门的业务联系。

跟单员是协调员：跟单员对客户所订产品的交货进行跟踪，即进行生产跟踪，跟踪的要点是生产进度、货物报关、装运等。因此，在小企业中，跟单员身兼数职，既是内勤员，又是生产计划员、物控员，还可能是采购员。在大企业中，跟单员则代表企业的业务部门向生产制造部门催单要货，跟踪出货。

1.2.7 外贸跟单员跟单工作流程

(1) 外贸公司跟单工作流程。在进出口贸易合同签订后，依据合同或信用证的要求，进入合同履行阶段，外贸公司跟单工作包括选择生产企业、签订收购合同、筹备货物、进程跟踪、商检（客检）、订舱装船、制单结汇等几个步骤。

(2) 生产企业跟单工作流程。具备对外进出口经营权的生产企业是我国外贸进出口的主体之一，随着我国加入 WTO 和外贸法的实施，具有外贸经营权的生产企业越来越多，许多国际买家也热衷于直接从这些生产企业采购商品。

工厂跟单实质上就是生产企业的内部跟单。其一般流程包括：推销公司产品、签订外销合同、筹备货物、商检（客检）、订舱装船、制单结汇等几个步骤。

职场指南 1—2

外贸跟单流程

(1) 当业务员和客户在网上进行沟通，确定初步意向后，客户通过快递把样品和加工的细节数据传过来。业务员将样品和相关的加工制作的要求通过打样申请单反映出来。经过业务部经理签字后，将样品和打样单（打样单要复印一份，正本留自己保存）给打样室打样。

(2) 样品出来后通过快递寄给客户，注意及时向快递询问 UPS 号。

(3) 客户确认样品并将样品寄回，同时下单。

(4) 根据回传样品制作简单的订货单给技术部。订货单要由业务员和部门经理签字确认。技术部根据订货单和样品制作工艺流程书。

(5) 将合同传给财务部签字和老总签字。结合工艺流程书和样品下正式的订货单。订货单要根据合同来做，把品质要求、包装要求、备注事项和交货日期写清楚。订货单复印 5 份，分别传生产—品管—财务—物控—出货，并在正本上签字，自己保留正本订货单。工艺流程书复印 5 份，传财务—技术—物控—生产—品管。正本由技术部保留，副本自己保留。

(6) 合同复印 2 份，正本自己归档，副本分别传老总办公室和财务负责人。

(7) 及时反映工厂在生产过程中出现的问题，并和客户沟通。经业务员和客户沟通并达成协议后，将结果通过工作联系单将变更要求传达到生产车间。业务员保留工作联系单正本，副本传达车间。

(8) 快出货时，联系货代。制作报关单据，并提前寄交货代。若生产有问题，导致不能按时出货要提前通知货代，以便其另做船期安排。

(9) 若能够按时出货，则提前两天将货代传来的进仓单或相关单据交给出货部门。并将出货通知单复印 3 份，传生产—品管—出货部，正本自己保留。

(10) 及时做好议付单据连同货代送来的提单进行议付。在 T/T 方式下，先传副本给对方，要求其付款。在 L/C 方式下，则交由财务部到银行进行相关事项。

(11) 核销单等相关单据回来后，将单据交由财务部进行结汇，办理核销退税手续。

◆ 本章小结

本章主要介绍了外贸跟单员的概念及分类、工作范围和特点；外贸跟单员的基本素质及知识构成、工作界定及工作定位，重点掌握外贸跟单员跟单流程以适应实际工作中外贸跟单的要求。

◆ 基础训练

一、选择题

1. 外贸跟单员的知识构成包括()。
A. 外贸基础知识
B. 工厂生产与管理知识
C. 商品知识
D. 车间机器的维修
2. 外贸跟单按企业性质可分为()。
A. 生产型企业的跟单
B. 贸易型企业的跟单
C. 出口跟单
D. 进口跟单
3. 以下英文中适用于“跟单员”的是()。
A. ORDER SUPERVISOR
B. QUALITY CONTROLLER
C. ORDER FOLLOWER
D. PURCHASE ORDER

二、判断题

1. 审核信用证是单证员的工作，因此，跟单员不需要了解信用证的内容。()
2. “工厂跟单”实质上就是生产型企业的内部跟单。其一般流程包括：推销公司产品、签订外销合同、筹备货物、商检（客检）、订舱装船、制单结汇等几个步骤。()
3. 全程跟单是指跟到货款到账，合同履行完毕为止。()

三、名词解释

1. 外贸跟单
2. 外贸跟单员

四、简答题

1. 简述外贸跟单员的工作特点。
2. 简述外贸跟单的分类及其具体内容。
3. 简述外贸跟单员在签订对外合同阶段的主要工作。

◆ 实操演练

【背景资料】

大连虹贺外贸公司与日本某公司签订一份运动服出口合同。该合同要求纸箱包装，该公司外贸跟单员张天蔚，在大连鑫鑫纸箱厂订做纸箱，他根据该合同和信用证的要求印刷

唛头如下：



S/C NO.: 12345

C/NO: 1-UP

NO.:

MADE IN H.K.

【实操要求】

根据业务背景资料，回答以下两个问题：

1. 请用已学过的知识分析，如果按此唛头出口报关会产生什么后果？为什么？
2. 如果你是外贸跟单员，该如何处理此项业务？

【模拟时间】

完成本业务操练时间以不超过 15 分钟为准。