

全国外贸跟单员岗位专业培训考试专用教材
全国商务类职业院校新兴专（职）业教学改革实验教材
全国商务类职业院校“双证书”教学指导用书



WAIMAO GENDAN LILUN YU SHIWU

外贸跟单 理论与实务

◆ 中国国际贸易学会商务专业培训考试办公室 编

 中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

2009年版

全国外贸跟单员岗位专业培训考试专用教材
全国商务类职业院校新兴专(职)业教学改革实验教材
全国商务类职业院校“双证书”教学指导用书

外贸跟单理论与实务

(2009年版)

中国国际贸易学会商务专业培训考试办公室 编

中国商务出版社

中国·北京

图书在版编目(CIP)数据

外贸跟单理论与实务：2009年版/中国国际贸易学会
商务专业培训考试办公室编. —北京：中国商务出版社，
2009.5

全国外贸跟单员岗位专业培训考试专用教材. 全国商
务类职业院校新兴专（职）业教学改革实验教材. 全国
商务类职业院校“双证书”教学指导用书

ISBN 987-7-5103-0071-4

I. 外... II. 中... III. 对外贸易—市场营销学—资格考
核—教材 IV. F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 074829 号

全国外贸跟单员岗位专业培训考试专用教材
全国商务类职业院校新兴专(职)业教学改革
实验教材
全国商务类职业院校“双证书”教学指导用书
外贸跟单理论与实务

(2009年版)

中国国际贸易学会商务专业培训考试办公室 编
中国商务出版社出版
(北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号)
邮政编码：100710

电话：010—64269744（编辑室）

010—64286917（发行部）

010—64263201（零售、邮购）

网址：www.cctpress.com

E-mail：cctp@cctpress.com

北京中商图出版物发行有限责任公司发行

北京嘉年华文责任有限公司排版

北京市松源印刷有限公司印刷

890 毫米×1240 毫米 16 开本

31.5 印张 954 千字

2009 年 5 月 第 1 版

2009 年 5 月 第 1 次印刷

ISBN 978-7-5103-0071-4

定价：65.00 元

全国外贸跟单员岗位专业培训考试专用教材

编 委 会

顾 问 施用海 刘德标 任海津 袁永友

主 任 刘宝荣

副主任 姚大伟 钱建初

秘书长 李学新

委 员 (以姓氏汉语拼音为序)

包敏芳 陈 晓 陈 捷 陈志军 吕红军 李 颖

李明泽 罗凤翔 彭次忠 邵作仁 苏劲松 武义海

于洪泉 郑海棠 章安平

本 书 主 审 任海津

本书执行主编 邵作仁

本书编写人员 (以姓氏汉语拼音为序)

戴明华 李明泽 姚大伟 袁永友 章安平

修 订 说 明

《外贸跟单理论与实务》一书自出版以来，得到了业内专家、学者及广大读者的欢迎和好评，认为是一本比较完整的外贸跟单书籍，对于提升外贸行业中跟单岗位从业人员的素质起到了十分重要的作用。另外，我们欣喜地看到：有的外贸企业在招聘新员工时，将持有外贸跟单岗位职业资格证书作为优先考虑录用的因素；有的外贸企业将本书作为企业从业人员继续教育和企业内部培训的教材。尤其可喜的是，有的高等院校已经将外贸跟单作为课程列入教学计划之中，成为国际贸易/国际商务专业和其他相关专业的专业必修课或专业选修课，为提高学生的就业能力，实现“零距离”就业创造了良好的基础。

进入2008年以来，我国的对外贸易形势有了迅速的发展，知识不断更新，为了使外贸跟单员岗位专业考试教材适应行业的发展和时代的要求，有必要对本书的知识体系和内容进行修改。在中国国际贸易学会和全国外贸跟单员培训考试中心的关心和指导下，启动了本次修订工作。各位编者在不同的地方采用不同的方法认真听取了专家、学者以及使用本书的部分教师、学生的意见或建议，在综合了各方面的意见或建议的基础上，对原书稿进行了修改、补充和更新，调整了部分知识体系，并在各章前增加了“本章培训主要内容、本章应掌握的主要技能”和章后的小结、重点名词与概念，及其各种形式的练习训练题。

需要说明的是，随着国际贸易不断发展，本书的知识体系也处于不断发展之中，限于实际经验和水平，书中会存在疏漏和不足，敬请读者批评指正。

在此，要特别感谢《国际商报》刘德标副社长、武汉科技学院袁永友教授、浙江省五金矿产进出口公司任海津董事长，尤其是中国商务出版社及其浙江组稿站，正是由于他们的大力帮助，使得本次修改能够如期完成。

参加本次修改人员有：邵作仁（第一、三、四、五、六、七、八、九、十、十一、十二、十三、十六、十七、十八、十九、二十章）、袁永友（外贸跟单总论）、姚大伟（第十五章）、章安平（第十六章）、李明泽（第十八章）、戴明华（第二十二、二十三章）。

编 者

2009年4月

编写说明

随着我国进出口贸易额突破1万亿美元，我国已跻身于世界贸易大国的前列，但我们离贸易强国仍有一定的距离。为使我国加速完成由贸易大国向贸易强国的转变，商务部启动了“十一五”人才强商系统工程。实施该工程的一个主要目的就是要提高外贸从业人员的综合素质，培养一批既了解外贸基础理论，又通晓外贸实际操作的专业人才，为我国外贸的可持续发展打下坚实的基础。

外贸跟单是外贸行业中不可缺少的一个岗位。从实际的情况看，一方面，外贸跟单岗位需要大量的外贸跟单员，另一方面，外贸跟单岗位又找不到既懂外贸，又懂商品等知识的“全能型”人才。这些都说明跟单员岗位的培训相对滞后，出现大量未经职业培训的非专业人员仓促上岗。因此，培养应用型和技术型的人才当务之急。

中国国际贸易学会根据商务部《“十一五”人才强商规划》以及《行政许可法》和《国务院关于大力发展职业教育的决定》等相关文件精神，成立了中国国际贸易学会商务专业培训考试办公室，以推动全国院校国际贸易专业的学科建设和人才强商行业标准的制定，为社会培训、评价和推荐优秀外贸跟单从业人员，从而促进整个国际商务事业的健康发展。《外贸跟单理论与实务》一书就是在这个背景下产生的。

为了帮助广大考生和读者有的放矢地学习外贸跟单业务，做好岗位培训工作，我们组织来自进出口企业、外经贸院校等领域的专家及教授认真编写了这本既有理论指导、更具实务操作的专业培训教材。通过学习和培训，使在职从事外贸专业的人员能更快地提高业务操作水平，同时有助于那些欲进入外贸、外资企业的各类在校生毕业后持证上岗，提高就业竞争力。

本书由浙江商业职业技术学院邵作仁担任主编并统稿，任海津为本书的主审。参加编写的有：邵作仁、任海津、鲍观明、姚大伟、章安平、郭清山、罗凤翔、袁永友、谷强、李明泽。

在本书的编写过程中，得到了中国国际贸易学会施用海会长、副会长刘宝荣、“国际商报”社副社长刘德标、对外经贸实务杂志社主编袁永友及中国商务出版社的悉心指导和帮助。特别是得到了浙江省五金矿产进出口公司任海津董事长的大力支持。此外，还有陈捷、包敏芳、苏劲松、陈志军等专家都对本书提出了很多建设性的修改意见，在此一并表示衷心感谢。由于编写时间较紧，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，使之更加完善。

编者

2006年3月

目 录

第一篇 外贸跟单总论

□第一章	外贸跟单与外贸跟单员	(2)
	第一节 外贸跟单概述	(2)
	第二节 外贸跟单员的基本素质	(5)
	第三节 外贸跟单员的知识构成	(7)
	练习及思考题	(9)
□第二章	出口贸易跟单工作流程概述	(10)
	第一节 跟单员跟单工作重点	(11)
	第二节 出口贸易一般流程	(12)
	练习及思考题	(16)

第二篇 出口贸易跟单实务

□第三章	选择供货商的跟单	(18)
	第一节 核实企业法人登记注册情况	(18)
	第二节 解读供应商、生产企业财务审计报告	(24)
	第三节 了解企业生产经营能力及经营条件	(32)
	第四节 测算企业实际生产能力	(39)
	第五节 核实用印及签字	(40)
	练习及思考题	(41)
□第四章	样品的跟单	(43)
	第一节 样品的重要性	(43)
	第二节 样品的主要种类	(43)
	第三节 样品的管理	(47)
	练习及思考题	(52)
□第五章	合同、订单跟单	(53)
	第一节 合同、订单的形式	(54)
	第二节 审查合同、订单	(56)
	第三节 合同、订单的生效条件	(60)
	练习及思考题	(63)

□第六章	原材料的跟单	(64)
	第一节 原材料采购跟单概述	(65)
	第二节 原材料采购跟单要求	(66)
	第三节 原材料采购跟单的流程	(68)
	第四节 原材料采购跟单方法	(73)
	练习及思考题	(75)
□第七章	生产进度跟单	(76)
	第一节 生产进度跟单的要求	(76)
	第二节 下达生产通知单	(77)
	第三节 制订生产计划	(78)
	第四节 跟踪生产进度	(79)
	练习及思考题	(81)
□第八章	出口产品包装跟单	(82)
	第一节 出口产品包装类型	(83)
	第二节 出口包装的主要材料	(86)
	第三节 出口产品包装纸盒跟单	(97)
	第四节 出口包装纸箱跟单	(100)
	第五节 部分国家出口包装环保要求	(110)
	练习及思考题	(116)
□第九章	出口产品质量跟单	(118)
	第一节 出口产品质量检验	(118)
	第二节 出口产品生产制造的质量监控	(120)
	第三节 出口产品质量检验操作	(129)
	练习及思考题	(145)
□第十章	外包(协)跟单	(147)
	第一节 外包(协)的原因及形式	(147)
	第二节 外包(协)注意事项	(148)
	第三节 外包(协)跟单实务	(148)
	练习及思考题	(151)
□第十一章	货物运输跟单	(153)
	第一节 国内水路运输跟单	(153)
	第二节 国际海洋货物运输跟单	(156)

第三节 铁路运输跟单	(161)
第四节 航空运输跟单	(167)
第五节 集装箱运输跟单	(170)
练习及思考题	(179)

第三篇 外贸进口跟单实务

□第十二章	进口贸易跟单的基本程序及主要工作	(182)
	第一节 进口业务工作流程	(182)
	第二节 进口业务的交易前准备	(184)
	第三节 进口合同的商定	(186)
	第四节 进口合同的履行	(187)
	第五节 进口业务的后期管理	(192)
	第六节 进口跟单的主要单证	(194)
	第七节 进口跟单员工作基本要求	(195)
	练习及思考题	(196)
□第十三章	进口业务跟单实务	(197)
	第一节 进口申报程序与跟单实务	(198)
	第二节 进口货物查验与跟单实务	(200)
	第三节 进口放行程序与跟单实务	(201)
	第四节 进口货物转关程序及跟单实务	(204)
	第五节 保税类进口货物报关程序与跟单实务	(205)
	第六节 加工贸易进口料件银行保证金台账及跟单实务	(207)
	第七节 来料加工装配贸易方式与进口跟单实务	(210)
	第八节 进料加工装配贸易方式与进口跟单实务	(213)
	第九节 出料加工装配贸易方式与出口复进口跟单实务	(216)
	第十节 进口检验检疫的操作程序及进口跟单实务	(217)
	练习及思考题	(224)

第四篇 外贸跟单的基础知识

□第十四章	国际货物买卖合同	(227)
	第一节 贸易术语和国际贸易惯例	(227)
	第二节 国际贸易合同的磋商和签订	(232)

	第三节 国际贸易合同条款	(234)
	练习及思考题	(241)
□第十五章	国际货物的运输和保险	(243)
	第一节 国际货物运输	(244)
	第二节 国际货运保险	(255)
	练习及思考题	(261)
□第十六章	国际贸易结算票据和结算方式	(263)
	第一节 国际贸易结算票据	(264)
	第二节 国际贸易结算方式	(272)
	练习及思考题	(285)
□第十七章	进出口商品的检验检疫和报关	(287)
	第一节 出入境检验检疫概述	(288)
	第二节 进出口商品检验检疫的一般程序	(296)
	第三节 商品检验检疫的单证和证书	(298)
	第四节 进出口货物的报关	(301)
	练习及思考题	(314)
□第十八章	外贸跟单业务的法规与制度	(316)
	第一节 合同法	(316)
	第二节 我国货物进出口管理	(319)
	第三节 出口收汇核销管理	(322)
	第四节 出口货物退(免)税管理办法	(326)
	第五节 加工贸易货物管理制度	(328)
	第六节 对外贸易经营管理制度	(332)
	第七节 对外贸易救济措施	(333)
	第八节 货物、技术进出口许可管理制度	(335)
	练习及思考题	(346)

第五篇 外贸跟单的商品知识

□第十九章	外贸商品学基础	(350)
	第一节 外贸商品的分类原则与作用	(350)
	第二节 外贸商品的分类和归类	(351)
	第三节 商品的特性	(357)

	练习及思考题	(367)
□第二十章	外贸出口部分商品简介	(369)
	第一节 机电商品	(369)
	第二节 纺织面料与服装	(374)
	第三节 工艺礼品类(文体、玩具)	(381)
	第四节 五金类	(381)
	第五节 农副产品类	(383)
	第六节 化工塑料陶瓷类	(386)
	练习及思考题	(390)
□第二十一章	商品的质量标准体系及其组织	(392)
	第一节 国际标准组织及其质量标准	(392)
	第二节 国际行业组织及其质量标准	(401)
	第三节 国家(地区)的标准组织及其质量标准	(403)
	第四节 我国的质量标准体系及组织	(406)
	第五节 SA8000 社会责任认证体系简介	(410)
	练习及思考题	(412)

第六篇 外贸跟单的管理知识

□第二十二章	生产企业的组织结构和生产管理方式	(415)
	第一节 生产企业的组织结构及职能	(415)
	第二节 生产管理方式	(419)
	第三节 制造资源计划和企业资源计划	(424)
	练习及思考题	(428)
□第二十三章	用户管理	(430)
	第一节 用户关系管理的含义和核心思想	(430)
	第二节 客户信息收集的途径与方法	(431)
	第三节 客户的分类整理与跟踪	(434)
	第四节 客户的投诉处理	(440)
	练习及思考题	(446)

附 件

□附 件 一	出口业务部分单据样本	(448)
--------	------------------	-------

□附件二	进口业务部分单据样本	(458)
□附件三	纺织面料测试报告	(486)
主要参考书目	(489)

第一篇 外贸跟单总论

自我国改革开放和加入 WTO 以来, 对外贸易迅速发展, 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。作为对外贸易企业内部专业化分工的产物, 外贸跟单岗位工作目标明确, 任务具体, 成为外贸业务工作中不可分割的组成部分。外贸跟单岗位的出现不是偶然的, 它是与国外企业操作管理模式接轨, 外贸企业内部管理结构有效调整, 外贸经营管理规范化和科学化发展的产物。它的出现不但进一步划清了外贸企业各岗位的责任界限, 而且充分调动了企业跟单人员的积极性和创造性, 对提高对外贸易企业的管理水平和经营效率, 避免外贸业务操作失误和风险具有重要的意义。

首先, 外贸跟单岗位的产生是国际贸易深入发展的需要。在开放经济的背景下, 对外贸易推动各国资源配置已从一个工厂、一个地区、一个国家扩展到整个世界。外贸企业作为国际市场运作的实体, 要实现企业经营目标, 必须拥有具备现代经营头脑, 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。外贸跟单员岗位是外贸企业业务操作环节中重要的组成部分, 其工作目标明确, 任务具体, 实践性强, 是任何外贸企业开展进出口业务不可或缺的岗位。世界各国无论是大型公司, 还是中小企业, 无论是生产企业还是贸易公司, 都十分重视这一岗位的设置, 并建立起相配套的跟单员教育培训、选拔和激励的规则与机制。所以, 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, 更是当今国际贸易管理规范化和科学化发展的表现与标志。

其次, 外贸跟单岗位的产生是我国对外贸易发展的需要。自我国加入 WTO 以来, 对外贸易体制发生了重大变化, 进出口经营权放开, 对外贸易迅速发展, 突破了传统国营外贸企业各业务操作部门相互分立的体制, 外贸跟单岗位迅速出现并发展起来。由于外贸企业需要更多具有商品知识和外贸知识, 综合能力强的外贸跟单员操控业务订单的全过程, 而生产企业也需要外贸跟单员来沟通和协调企业与国外客户的关系, 以便及时发现和避免业务中的隐患, 促使订单任务的顺利完成, 外贸跟单员成为外贸企业最迫切需要的人力资源。因此外贸跟单岗位的产生是企业发展和市场竞争的必然产物, 它不但进一步划清了外贸企业各岗位的责任界限, 有效发挥了跟单员的主动性和创造性, 也促进了生产与流通部门密切配合, 保证了实际业务发展的需要, 起着其他岗位不可替代的作用, 也为我国对外贸易的发展造就了大批优秀业务人才。

再次, 外贸跟单岗位的产生符合系统论的原理和要求。系统论认为, 系统是由若干相互联系的基本要素构成, 系统中各要素不是孤立地存在着, 各要素在系统中都处于一定的位置, 起着特定的作用。要素之间相互关联, 构成不可分割的有机整体。从系统论的角度看, 外贸业务的各个分工不是孤立的, 是一个有方向性的动态过程。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、报检、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。外贸跟单是企业维护生产链和价值链完整, 保证企业经营机制和风险防范机制有效运行的重要组成部分。所以, 外贸跟单岗位的产生是企业为了取得最佳经济效益, 对外贸合同履行进行系统化分工与有效管理的有力保证, 适应了企业发展目标和利益的需要。

第四, 外贸跟单岗位的产生符合控制论的原理和要求。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, 使之达到人类预定的目标。外贸跟单工

作不仅具有涉外性、复杂性,还具有风险性,需要外贸跟单员去把握和控制。外贸跟单员的任务是落实合同或信用证条款、对生产安排、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能酿成风险或损失。跟单员要面对客观现实,主动地、积极地、迅速地解决可能产生的问题,规避业务进程中的各种风险。因此,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,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。

最后,外贸跟单岗位的产生符合信息论的原理和要求。信息论是研究信息的计量、发送、传递、交换、接收和储存的一门新兴学科。从信息论的角度看,外贸跟单工作就是在履行合同中充分利用各种有利条件和信息源,及时收集来自生产、物流、海关、商检、银行等各部门的信息,处理和化解各种矛盾或不利因素,对各个业务环节做好科学的统筹安排的过程。也就是说,在履行每一笔合同中,能够在物与物、人与人、人与物之间有效交流信息和处理信息是外贸跟单岗位的基本功能和任务。在外贸跟单业务中,跟单员始终处在生产和流通环节的前沿,掌握着大量第一手信息。需要随时依据信息变化和本岗位的职责范围作出相应抉择;将自己不能直接处理的信息传递给上级部门,供上级部门参考和作出决策;对上级和自己决策的效果进行检测、评价和反馈,从而在最大限度上避免决策失误和风险。

第一章 外贸跟单与外贸跟单员

【本章培训主要内容】通过本章的教学和培训,使学生了解并掌握外贸跟单的分类、工作范围和特点、生产企业与外贸公司跟单的异同点、外贸跟单员的基本素质等,同时在教学过程中,充分展示外贸跟单在企业从事外贸活动中的作用。

【本章应掌握的主要技能】通过外贸跟单分类的学习,了解与跟单有关的外贸基本知识构成,为以后进入外贸跟单工作创造条件,尤其是对货物出口流程的学习,充分知晓外贸跟单在货物出口流程中的重要性,为初步掌握其中相关环节的跟单技能打下基础。

正如前面所述,外贸跟单岗位是适应我国对外贸易的发展需要应运而生的,因此,外贸跟单岗位的从业人员必须具备一定素质和技能。本章主要阐述了外贸跟单和外贸跟单员的定义,外贸跟单的分类、工作范围和特点、外贸跟单岗位与其他岗位的关系以及外贸跟单从业人员应该具备的基本素质。

第一节 外贸跟单概述

外贸跟单,是外贸行业一个细分的从业岗位,也是外贸公司内部各部门之间、外贸公司与生产企业、外贸公司与客户、生产企业与客户之间联系与沟通的桥梁。

跟单员一词常见于报纸杂志中的企业招聘启事中,其英文表达方式有多种,主要有“order supervisor”、“quality controller”、“documentary handler”、“merchandiser”、“order follower”、“order production coordinator”和“order tracker”,通常所说的“QC”就是“quality controller”的简称。

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。“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^①，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。对于业务（经理）员来说，外贸跟单员是协助他们开拓国际市场、推销产品、协调生产和完成交货的业务助理。

一、外贸跟单的分类

外贸跟单可以按业务进程、商品类别、货物流向、业务环节等进行分类，其中按业务进程可分为前程跟单、中程跟单和全程跟单。前程跟单是指“跟”到出口货物交到指定出口仓库为止；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。按商品类别分，可以分为纺织品跟单、服装跟单、鞋类跟单、玩具跟单、家具跟单等。按企业性质分，可以分为生产型企业跟单和贸易型企业跟单。按具体业务环节分，可以分为运输跟单、原材料（辅料）跟单、包装跟单、外包（协）跟单、生产跟单（包括质量、数量、交货期跟单）、样品跟单等。按货物流向分，外贸跟单还可以分为出口跟单和进口跟单。尽管以上分类方法不同可以得出不同的跟单名称，但外贸跟单的目标是相同的：即按质、按量、按时将订单项下的商品交到采购商手中。

二、外贸跟单的工作范围和特点

作为一名外贸跟单员必须了解跟单工作的范围和特点，才能使自己成为一名合格的从业人员。

（一）工作范围

外贸跟单员的工作范围涉及非常广泛，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宜，也涉及与外贸业务有关的其他相关部门（如海关、检验检疫、货物运输）等的事宜。在协助外贸业务员的磋商谈判（报价），以及与客户签订合同后的确认样的制作、生产过程、报检报关、理赔索赔、争端解决、仲裁诉讼等阶段都会有外贸跟单员的身影。

（二）工作特点

1. 较高的责任心

外贸跟单员的工作是建立在订单与客户基础上的。订单是企业的生命，没有订单企业无法生存，客户是企业的上帝，失去了客户，企业就不能持续发展。而订单项下的产品质量，是决定能否安全收回货款、保持订单连续性的关键。因此，执行好订单、把握产品质量需要跟单员的敬业精神和认真负责的态度。

2. 协调与沟通

在跟单员的跟单工作过程中，对内需要与多个部门（如生产、计划、检验等部门）打交道，对外要与商检、海关、银行、物流等单位打交道，协调处理在跟单工作过程中遇到的问题，因而跟单员的协调与沟通的能力直接影响工作效率。

3. 节奏快、变化多

跟单员的工作方式、工作节奏必须适应客户的要求。由于客户是来自世界各地，他们有不同的生活方式和工作习惯，因此，跟单员的工作节奏和工作方式必须与客户保持一致，具有高效率 and 务实性，能吃苦耐劳。另外，不同的客户需求也不同，而且这种需求又随着产品不同而有区别，这些都需要跟单员有快速应变能力。

^① 本书中的“订单”是指合同或信用证项下的货物贸易订单。

4. 工作的综合复杂性

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、复杂性。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,熟悉和掌握商品知识和生产管理全过程。

5. 涉外性和保密性

跟单员工作是围绕着外贸订单进行的,订单不仅具有涉外性,而且在跟单过程中要与国外客户沟通,理解并贯彻他们对合同履行的要求,从而保证订单的顺利执行。

在跟单员的跟单过程中,涉及客户、商品、工艺、技术、价格、厂家等信息资料,对企业来说,这是企业商业机密,对外必须绝对保密。跟单员必须忠诚于企业,遵守保密原则。

三、外贸跟单岗位与其他外贸岗位的关系

国际贸易相关的从业岗位主要有:外销、跟单、单证、报关、报检、货运代理等。随着我国国际贸易的发展,岗位分工越来越细。在国际贸易中,上述从业岗位在工作性质上都属于与外贸业务有关的从业岗位,工作内容会涉及磋商谈判、货物运输与保险、商检与报关、制单结汇、争端解决、理赔索赔、仲裁诉讼等整个进出口贸易业务环节。

在工作重点方面,外贸跟单岗位与其他外贸岗位存在明显的不同。外销员岗位主要负责业务操作全过程;跟单员岗位主要负责外销员(经理)交办的涉及业务操作全过程的相关事务,侧重于订单获取后对订单的执行跟踪和操作,跟单员在不同的企业及其工作熟练程度不同,其所涉及的工作内容是不同的;单证员岗位主要负责商检、运输、保险、报关、结汇等环节的单证事务;报关员岗位主要是负责货物、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;报检员岗位主要是负责办理货物、运输工具、物品进出境时的商检事务;货运代理员岗位主要是负责办理货物进出境运输事务。此外,外贸跟单员在实际工作中,还会交叉涉及上述岗位的部分工作内容。图 1-1-1 说明了外贸跟单岗位与其他外贸岗位的关系。

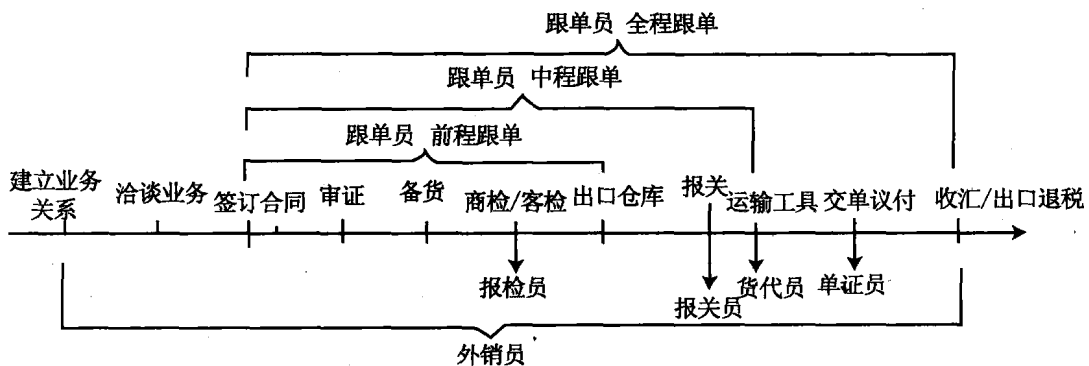


图 1-1-1 外贸跟单岗位与其他外贸岗位的关系

四、生产企业跟单与外贸公司跟单

在“生产企业跟单”和“外贸公司跟单”中,既有相同之处,也有不同之处,其相同之处主要有以下几个方面:

1. 从跟单目标而言,都是以外贸订单为中心,进行生产进度、产品的质量 and 数量的跟踪,以保证订单项下的货物能够按时、按质、按量抵达合同或信用证要求的地方。

2. 从跟单人员的知识构成而言,不仅需要外贸知识、海关知识、商检知识、运输知识、保险知识、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(如 WORD、EXCEL

等)的能力。

3. 从跟单业务进程而言,涉及前程跟单、中程跟单和全程跟单。

4. 从跟单的能力而言,一名合格的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。

不同之处主要是:

1. 所处企业不同。外贸公司跟单员所涉及的产品品种、结算方式等比生产企业跟单员要相对多些,接触的企业面比生产企业跟单员相对大,跟单的主要内容与生产企业跟单员有一定的差异。

2. 跟单工作侧重不同。生产企业跟单员的跟单工作大部分侧重于以生产跟单为主,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,往往跟单员要从事几个岗位的工作,因此对跟单员的要求是能够胜任全程跟单的工作。

就我国进出口贸易的实际情况而言,无论外贸公司跟单员,还是生产企业跟单员,不同的企业都存在一定的工作差异,有时分工是交叉的,但目标是明确的。

第二节 外贸跟单员的基本素质

由于外贸跟单员工作范围涉及面非常广泛,因此,对其的素质也有一定的基本要求:不仅需要有很强的业务技能,而且还需要有良好的职业素质、知识素质、能力素质和管理素质。

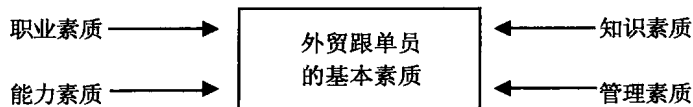


图 1-1-2 外贸跟单员的基本素质

一、职业素质

职业素质是劳动者对社会职业了解与适应能力的一种综合体现。通常,其主要表现在职业兴趣、职业能力、职业个性及职业情况等方面。影响和制约职业素质的因素很多,主要包括:受教育程度、实践经验、社会环境、工作经历以及自身的一些基本情况(如身体状况等)。一般说来,外贸跟单员通过系统学习和培训,综合掌握外贸跟单的基础知识,将会极大地提高职业素质和就业竞争力。实际上,职业素质越高的人,获得成功的机会就越多。外贸跟单员职业素质主要包括以下方面:

1. 热爱社会主义祖国,自觉维护国家和企业的利益,关注国内外的政治经济形势,能正确处理好国家、集体和个人之间的利益关系,为对外经济贸易事业勤奋工作;
2. 遵纪守法、廉洁自律,不行贿、索贿、受贿,在对外经济交往中珍视国格和人格;
3. 严守国家机密和维护商业机密,自觉遵守外事纪律,遵守企业的各项规章制度;
4. 对本职工作认真负责,忠于职守;努力学习,勇于实践;积极开拓,锐意进取。

二、能力素质

能力从广义上来说,是人们认识、改造客观世界和主观世界的本领。从狭义上来说,是指外贸