

外 贸 新 手 人 门 必 备 指 南

新手学 外贸跟单 一|本|通

王艳◎编著

书中囊括外贸业务涉及的所有环节
外贸高手的跟/单/技/巧/大/公/开
真实案例完整呈现 以不变应万变
棘手问题迎刃而解 快速提升工作能力

一/本/书/全/掌/握

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

新手学 外贸跟单 一本通

王艳◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书将外贸跟单分为交易磋商、订单签订和履行、备货与运送、结算与退税等几个阶段,详细介绍了交易磋商、订单处理、信用证跟催与审核、备货跟单、办理商品检验检疫、运输保险跟单、制单结汇、核销退税及客户服务共计十余个业务环节,可切实为外贸跟单员的工作提供指导和帮助。

作者将在工作流程中遇到的各种问题以实际案例形式融入书中,并给出相应的解决方案,实用性和操作性兼顾。本书既可作为外贸跟单员的学习与培训用书,也可作为各大中专院校国际贸易、国际商务及相关专业的实训教材。

图书在版编目(CIP)数据

新手学外贸跟单一本通 / 王艳编著. —北京: 中国铁道出版社, 2016. 11
ISBN 978-7-113-22121-8

I. ①新… II. ①王… III. ①对外贸易—市场营销学
IV. ①F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 177562 号

书 名: 新手学外贸跟单一本通
作 者: 王 艳 编著

策 划: 王 佩
责任编辑: 杨新阳
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056

封面设计: **MX** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社(北京市西城区右安门西街8号 邮政编码: 100054)
印 刷: 三河市宏盛印务有限公司
版 次: 2016年11月第1版 2016年11月第1次印刷
开 本: 700mm×1000mm 1/16 印张: 23 字数: 400千
书 号: ISBN 978-7-113-22121-8
定 价: 49.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010) 51873174

打击盗版举报电话:(010) 51873659

对外贸易又称“国外贸易”或“进出口贸易”，简称“外贸”。是指一个国家（地区）与另一个国家（地区）之间的商品、劳务和技术的交换活动。自改革开放以来，我国的进出口贸易额逐年上升，已经成为我国经济发展中主要的支柱产业之一。

在我国外贸业的带动下，参与进出口贸易的企业和个人越来越多，因此，掌握必要的外贸知识和技能已经成为当前外贸公司人员必备的素质之一。而外贸跟单作为外贸中不可或缺的一环，就变得尤为重要。

● 本书特点

专业性和权威性

本书根据国务院关于加强职业培训、促进就业的意见编制而成，并根据外贸实业中的实际流程进行安排章节规划，是规划外贸产业岗位培训和外贸人员就业促进工程项目的推荐用书，也是为即将从事外贸行业的新手或已经从事外贸行业的人员量身定做的一本从业指导读本。

内容翔实，技术实用

本书重点讲解了外贸新手在外贸业务特别是跟单中应具备的外贸基本知识、业务技能和岗位工作能力。内容包括外贸业务的流程，跟单基础、磋商技巧和开发信写作、报价和样品跟单准备、客户管理、信用证使用，备货与检验、运输与结汇等各种细节；内容详细，面面俱到。

从实际出发，可操作性强

本书从实际出发，结合外贸中常遇到的问题进行分析，语言通俗易懂，专业性、操作性、针对性都非常强。

● 本书章节预览

第1章讲解了外贸跟单中的基础知识,包括外贸跟单中的须知内容,外贸跟单员的必备素质和知识构成,以及外贸跟单员的常见工作流程等,读者了解在当前的市场环境中如何更好地做好外贸工作,从而对外贸跟单工作有一个整体上的把握。

第2~3章详细讲解了外贸中的交易磋商、开发信等写作技巧,还详细说明了产品的定价方法和成本核算技巧,以及如何进行外贸产品的报价、佣金折扣及合同中价格换算等细节,让读者明白在与客户交易的过程中,应该了解的一些知识。

第4~6章介绍了外贸跟单中的样品跟单的重要性,包括寄样的全程攻略,以及订单跟踪过程可能出现的问题与合同履行的一些必备审查元素,还有 CRM 客户管理的方法与途径,帮助跟单员快速完成样品、合同和客户的管理与分类,从而更好地服务。

第7~10章具体讲解了出口过程中的备货、检验检疫和货物运输中的一些注意细节,包括如何利用信用证付款,以及信用证的催开审核等流程,还有如何备货、检疫等环节,以及在这些工作流程中应注意的事项。

第11~14章具体讲解了如何更好地管理,包括报关、运输、制单结汇和核销退税等流程环节,很好地完成这些,才能将货物送到目的地,而整个外贸流程交易就算圆满完成了。

附录部分为外贸业务中经常用到的金融协会、跟单信用证的一些统一惯例、出口的详细流程图等,逐一列出以供学习和参考之用。各国的外贸习惯主要遵循世界上主要国家的外贸习惯、商人的礼仪等,以便外贸人员能够更好地了解国外客户,更好地与国外客户进行交流。

由于水平所限,书中差错在所难免,欢迎读者批评与指正。

编 者

2016年8月

目 录

CONTENTS

第 1 章 外贸跟单入门.....	1
1.1 外贸跟单须知.....	2
1.1.1 外贸跟单员概述.....	2
1.1.2 外贸跟单的类型.....	3
1.1.3 外贸跟单员的工作范围.....	4
1.1.4 外贸跟单员的工作特点.....	4
1.1.5 外贸跟单员与其他外贸岗位的关系.....	5
1.1.6 生产企业跟单员与外贸公司跟单员的区别.....	5
1.2 外贸跟单员的基本素质.....	6
1.3 外贸跟单员的知识构成.....	8
1.4 外贸跟单员工作流程.....	9
第 2 章 交易磋商与开发信.....	13
2.1 交易磋商.....	14
2.1.1 交易磋商的基本概念.....	14
2.1.2 询盘 (ENQUIRY).....	16
2.1.3 发盘 (OFFER).....	17
2.1.4 还盘 (COUNTER OFFER).....	21
2.1.5 接受 (ACCEPTANCE).....	22
2.2 写开发信的技巧.....	24
2.2.1 写开发信有技巧.....	25
2.2.2 外贸信函的回复.....	27
第 3 章 谈价格.....	30
3.1 定价方法和成本核算.....	31
3.1.1 定价方法.....	31
3.1.2 成本核算.....	32
3.1.3 案例 (出口商品盈亏率、出口商品换汇成本、出口创汇率).....	35
3.2 报价方法.....	37



3.3	佣金和折扣	38
3.3.1	佣金	38
3.3.2	折扣	39
3.3.3	佣金折扣案例	40
3.4	外贸合同中的价格	41
3.4.1	主要贸易术语的价格构成	41
3.4.2	主要贸易术语的价格换算	43
第4章	进行样品跟单	45
4.1	样品的重要性和主要种类	46
4.1.1	样品的重要性	46
4.1.2	样品的主要种类	47
4.2	外贸寄样全攻略——有客户索要样品，怎么办	50
4.2.1	寄样前：判断、打样、费用确认	50
4.2.2	寄样中：检疫报关、寄送方式	55
4.2.3	寄样后：跟踪、下单、改进	58
4.2.4	寄样后没消息，怎么办	60
第5章	订单跟踪	62
5.1	订单审核与确认	63
5.1.1	订单的几种形式	63
5.1.2	跟单员必须会审查订单	64
5.1.3	合同订单的生效条件，你知道吗	68
5.2	订单的履行	70
5.2.1	出口合同的履行	71
5.2.2	进口合同的履行	77
第6章	客户关系管理 CRM	80
6.1	CRM 简介	81
6.1.1	CRM 的定义	81
6.1.2	CRM 的核心思想	82
6.2	客户信息收集的途径与方法	84
6.2.1	客户信息的内容	84
6.2.2	客户信息收集的途径	84
6.2.3	客户信息收集的方法	85



6.3	客户的分类整理	88
6.3.1	客户分类整理的原则	88
6.3.2	客户的汇总整理	89
6.3.3	客户的分类方法	91
6.4	客户服务及其跟单	95
6.4.1	客户的联络	96
6.4.2	客户的跟踪	97
6.4.3	客户投诉管理	98
第 7 章	制作信用证跟单	103
7.1	信用证付款	104
7.1.1	信用证的当事人及特点	104
7.1.2	信用证的主要内容	105
7.1.3	跟单员应该会选择最适合的信用证	106
7.1.4	信用证的操作流程你熟悉吗	109
7.2	信用证催开、审核和修改	110
7.2.1	催开信用证	111
7.2.2	审核信用证	111
7.2.3	修改信用证	113
7.2.4	改证信函案例	117
第 8 章	准备备货	125
8.1	备货	126
8.2	物料采购	127
8.3	生产进度跟单	130
8.4	产品包装	133
8.4.1	包装的种类	134
8.4.2	中性包装和定牌生产	135
8.4.3	部分国家出口包装环保要求	136
第 9 章	进行报检跟单	143
9.1	商品检验	144
9.1.1	出入境检验检疫概述	144
9.1.2	商品检验内容	145
9.1.3	出入境货物检验检疫程序	147



9.2	出口报检	150
9.2.1	出口检验的范围和期限	150
9.2.2	出口报检的程序	151
9.3	检验证书	153
9.4	出境货物报检单	155
9.5	报检常见问题	159
9.6	检验证书样本	161
第 10 章	货物运输跟单	166
10.1	国际货物运输	167
10.1.1	国际货物运输方式	167
10.1.2	国际货物运输单据	172
10.1.3	国际货物买卖合同中的装运条款	174
10.1.4	如何选择货代	176
10.1.5	如何租船订舱	177
10.2	货运跟单其他	179
10.2.1	如何制作装箱单	179
10.2.2	如何计算毛重、净重、体积	182
10.2.3	如何计算报价数量	184
10.2.4	如何选择整柜和拼箱	185
10.2.5	运费计算案例	187
第 11 章	报关跟单	191
11.1	报关的基础知识	192
11.1.1	报关的范围和分类	192
11.1.2	报关员的工作	194
11.1.3	货物进出口管理	195
11.2	报关程序	196
11.2.1	海关监管货物的分类	196
11.2.2	报关的基本流程	197
11.2.3	一般进出口货物的报关流程	199
11.2.4	报关中常见问题处理	204
11.3	进出口税费	205
11.3.1	进出口关税	205
11.3.2	进口环节税	209



11.3.3 滞纳金和滞报金	211
11.4 报关单填制	212
第 12 章 进行国际货物运输保险	223
12.1 CIC 我国海运货物保险条款	224
12.1.1 风险、费用和损失	224
12.1.2 我国海运货物保险条款及险别	227
12.2 我国陆、空、邮政运输货物保险条款	229
12.3 ICC 伦敦保险协会海运货物保险条款	230
12.4 国际货物买卖合同中的保险条款	232
12.5 办理保险的一般程序	234
12.6 保险单据	236
12.7 保险案例	240
12.8 附保险单据样本	243
第 13 章 制单结汇	246
13.1 制单	247
13.1.1 制单的操作程序	247
13.1.2 制单的基本要求	248
13.1.3 信用证项下的议付单据	250
13.2 主要议付单据的填制	251
13.2.1 汇票	252
13.2.2 商业发票	255
13.2.3 装箱单/重量单	260
13.2.4 海运提单	263
13.2.5 产地证	267
13.2.6 保险单	272
13.2.7 商检证书	274
13.2.8 受益人申请 / 证明	276
13.2.9 装运通知	277
13.3 交单结汇	279
13.3.1 清醒应对拒付	280
13.3.2 不符点的应对步骤	281
13.3.3 FAQ 常用单证知识点答疑	285



第 14 章 进行核销退税	292
14.1 出口收汇核销	293
14.1.1 跟单员如何办理出口核销	294
14.1.2 出口收汇核销单	296
14.2 出口退(免)税	299
14.2.1 可以申请和不可以申请出口退税的产品	299
14.2.2 出口退税条件	300
14.2.3 出口退税登记	302
14.2.4 出口退税的 4 个时限	302
14.2.5 出口退税的一般程序及附送资料有哪些	303
附录 1 SWIFT 环球同业银行金融电讯协会	305
附录 2 《跟单信用证统一惯例(UCP600)》(中英文对照) ...	318
附录 3 出口流程图	351
附录 4 国际贸易术语(2010 年和 2000 年的区别)	353

第1章

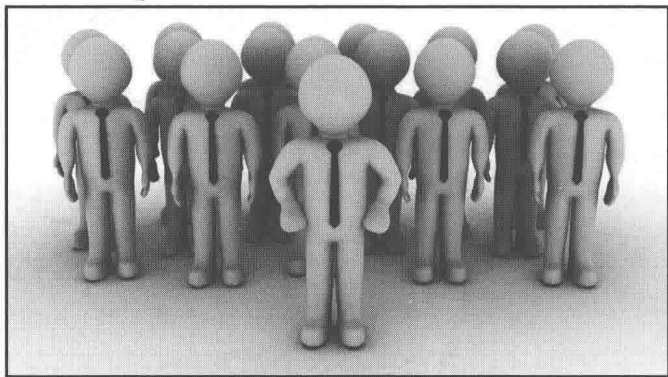
外贸跟单入门

我国加入世界贸易组织（WTO）以来，对外贸易发展迅速，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。



1.1

外贸跟单须知



外贸跟单岗位的出现是我国外贸企业新的经营环境下，经营管理人才的重新分工和调整，也是外贸经营管理模式的创新，它适应了外贸企业管理的内在需求和外贸人力资源开发的新趋势，具有客观的必然性和可观的发展前景。在当前，由于经济发展的不平衡，不同外贸企业的经营管理环境和跟单员个体的差异，规范外贸跟单岗位，对其从业人员进行统一系统的专业培训不仅具有重要的理论依据， also具有重要的实践意义。

1.1.1 外贸跟单员概述

1. 外贸跟单员的定义

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。“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。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。

外贸跟单员一词的英文表述有多种，本书使用“OrderSupervisor”或“QualityController”，其中“QualityController”常见于报纸杂志的招聘启事，简称“QC”。



2. 外贸跟单员的定位

外贸跟单员是协助外贸业务（经理）员开拓国际市场、推销产品、协调生产和完成交货的业务助理。他是连接外贸公司内各部门之间、外贸公司与生产企业、外贸公司与客户、生产企业与客户的桥梁。

3. 跟单员的工作界定

- 业务跟单：对产品进行跟进。尤其是对外协厂加工的产品。
- 生产跟单：对已接来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。

4. 跟单员的工作定位

- 寻找盲点：通过工作中的问题，寻找工作重点，杜绝控制盲点。
- 设定目标：每天3电3计6审，把工作着重点及分配的工作在当天完成，不拖延。
- 传播信息：将公司及部门通知会议记录，传达到每个厂子。
- 提供服务：给予物料管理组及质量组最好的服务。
- 收集信息：收集各厂每时每刻的情况（工作日记），并及时将所收集信息反馈到部门经理。
- 分配产品：计划表的定制和执行，辅料采购及协调工作。

1.1.2 外贸跟单的类型

- 外贸跟单按业务进程可分为前程跟单、中程跟单和全程跟单三大类。

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。



- 外贸跟单按企业性质可分为生产型企业的跟单和贸易型企业的跟单。
- 外贸跟单按业务性质可分为外贸公司跟单和生产企业跟单。
- 根据货物的流向分，外贸跟单还可以分为出口跟单和进口跟单。

1.1.3 外贸跟单员的工作范围

- 企业（外贸公司和生产企业）生产过程和产品质量控制。
- 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。
- 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。

1.1.4 外贸跟单员的工作特点

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。特点是：复杂的，全方位的。

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。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）沟通，对外要与商检、海关、银行、物流等单位沟通，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。



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

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。

1.1.5 外贸跟单员与其他外贸岗位的关系

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（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；货运代理员主要是负责办理货物进出境运输事务。

1.1.6 生产企业跟单员与外贸公司跟单员的区别

1. 相同之处

- 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；
- 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；
- 从跟单范围而言，涉及前程跟单、中程跟单和全程跟单；
- 从跟单的要领而言，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。

2. 不同之处

- 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有一定的差异。
- 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。

1.2

外贸跟单员的基本素质



1. 职业素质

- 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。
- 遵纪守法、廉洁自律，不行贿、索贿、受贿，在对外经济交往中应珍视国格。
- 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。