

“十三五”国际商贸类课程规划教材

外贸跟单实训教程

张燕 主编

PRACTICAL TRAINING TEXTBOOK

ABOUT QUALITY CONTROL

IN FOREIGN TRADE



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

“十三五”国际商贸类课程规划教材

外贸跟单实训教程

张 燕 主编

PRACTICAL TRAINING TEXTBOOK

ABOUT QUALITY CONTROL

IN FOREIGN TRADE



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸跟单实训教程/张燕主编. —北京: 经济管理出版社, 2016.8

ISBN 978-7-5096-4126-2

I. ①外… II. ①张… III. ①对外贸易—市场营销学—职业培训—教材 IV. ①F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 306040 号

组稿编辑: 王光艳

责任编辑: 许 兵 张 荣

责任印制: 黄章平

责任校对: 王 森

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 15.75

字 数: 254 千字

版 次: 2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-4126-2

定 价: 48.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

前言

2013年中国成为世界第一大贸易国，对从事国际贸易的专业人才需求日益增加，外贸跟单员是外贸行业中一个热门职业。跟单员的主要工作是在外贸企业业务流程运作过程中，以国外客户订单为依据，跟踪产品（服务）运作流向并督促订单落实的专业人员，是外贸企业开展业务的基础性人才之一。我们以校企合作的形式组织编写的这本《外贸跟单实训教程》适合高职高专院校国际经济与贸易类学生，报考跟单员资格证书以及在外贸公司、外资企业、涉外生产企业从事跟单工作的社会人士学习。本书既可以作为《外贸跟单实务》课程教材使用，也可以作为实训教材使用。

本书打破知识型、要素型的传统编写体系，采用了以在外贸企业从事跟单员的工作过程为线索，职业能力培养为本位，体现了工学结合、任务驱动、项目导向、实例讲解、理论与实践教学一体化的项目教材编写模式。重构以实际工作过程为导向，以具体工作任务为内容的教材编写体系。教材内容的选取充分满足职业能力训练的需要，将知识传授贯穿于能力训练的过程之中，让学生在完成相应工作任务中体会具体的跟单工作过程，构建相关知识体系，发展职业能力，培养符合外贸企业从事跟单岗位要求的高技能的专业人才。本书遵循“够用为度、注重实践”的原则，深入浅出，分散难点，降低了理论学习的难度，更易于学生接受，充分体现了高职教育的职业性和实践性，使教学过程设计更优化、更合理。

本书用一笔完整业务案例为主线，贯穿了整个外贸业务，包括签订外销合同、委托加工、采购原材料、制作样品、安排生产、监控产品质量、包装出境、客户管理等，掌握外贸跟单业务的一般流程及跟单工作要领，为从事外贸跟单工作奠定基础，提升操作能力，培养满足外贸公司和涉外生产企业实际需求的技能型的跟单人员。

本书具有如下特点:

第一, 仿真性。本书以一个高职毕业生开展外贸跟单业务为主线, 通过生动、具体的实际案例和详尽的实例展示、实训任务, 为学生提供了一个仿真模拟的学习环境。

第二, 完整性。本书从签订外销合同、委托加工、采购原材料、采购辅料、制作样品、安排生产、监控产品质量、包装出境到客户管理, 涵盖了一个完整的外贸跟单业务的全过程。

第三, 操作性。每个项目均由技能目标、工作任务、实训任务和实训练习四部分组成, 学生在实例展示和操作讲解的指引下, 通过实训任务和实训练习的训练, 提高和培养其实际操作能力。

第四, 对接性。工作项目与工作过程相对接, 教材结构与执教理念相对接, 教材内容与工作内容相对接, 学历证书与职业资格证书相对接。

本教材由大连职业技术学院张燕主编, 负责全书结构的策划与编写。在编写过程中, 参考和借鉴了大量前辈和同行的相关文献及资料, 谨在此向各位作者表示衷心的感谢。此外, 本书的编写还得到了大连丹鼎贸易公司贾凯先生、好利商贸有限公司陈雷先生、中外运大连公司张运涛先生、中国银行辽宁分行刘萍女士的大力支持, 在此一并表示感谢。

目 录

实训项目一 步入职场——跟单员的职业要求 / 001

技能目标 / 001

工作任务 外贸跟单岗位认知 / 001

一、外贸跟单的分类 / 002

二、跟单员跟单工作流程 / 004

三、外贸跟单员的工作特点 / 008

四、外贸跟单员的素质要求 / 009

五、外贸跟单员的知识构成 / 010

实训任务 / 011

实训练习 / 012

实训项目二 进入国际市场——国际产品的认证 / 015

技能目标 / 015

工作任务 商品知识和国际产品认证 / 015

一、外贸商品分类 / 016

二、纺织面料与服装 / 019

三、商品的质量标准体系及其组织 / 024

四、我国的质量标准体系 / 029

实训任务 / 030

实训练习 / 031

实训项目三 开展交易——国际贸易合同的商订 / 033

技能目标 / 033

工作任务 交易磋商程序与签订国际贸易合同 / 033

- 一、交易磋商的基本程序 / 038
- 二、国际贸易合同的形式 / 040
- 三、国际贸易合同的主要内容 / 041
- 四、国际贸易合同成立的有效条件 / 045
- 五、跟单信用证审核内容 / 048

实训任务 / 051

实训练习 / 062

实训项目四 选择生产——委托加工、自行生产 / 065

技能目标 / 065

工作任务 选择生产加工企业与加工合同签订 / 065

- 一、生产企业的要素和分类 / 066
- 二、选择生产企业的方法 / 067
- 三、选择生产企业的途径 / 076
- 四、选择生产企业应注意的问题 / 077

实训任务 / 077

实训练习 / 081

实训项目五 准备生产——采购原材料 / 085

技能目标 / 085

工作任务 原材料采购跟单的程序与要求 / 085

- 一、原材料采购作业的一般流程 / 086
- 二、原材料采购跟单的要求 / 089
- 三、原材料市场及其供应商的调查 / 090
- 四、原材料采购跟催的管理方法 / 091

五、原材料采购跟单责任分析 / 092

实训任务 / 093

实训练习 / 097

实训项目六 业务外包——采购辅料 / 099

技能目标 / 099

工作任务 外包业务选择与外包采购公司 / 099

一、外包业务的形式与选择 / 100

二、外包质量管理 / 102

三、外包业务的跟单程序 / 103

四、外包业务跟单的主要方法 / 104

五、外包采购公司 / 105

实训任务 / 106

实训练习 / 108

实训项目七 生产试样——出口产品样品制作 / 111

技能目标 / 111

工作任务 样品试制跟单的程序与要求 / 111

一、样品的基本分类 / 112

二、打样 / 114

三、样品寄送方式与邮寄费 / 115

四、样品跟单中应注意的问题 / 119

实训任务 / 119

实训练习 / 122

实训项目八 生产过程——生产进度控制 / 125

技能目标 / 125

工作任务 生产进度跟单的程序与要求 / 125

一、生产进度跟单的要求 / 128

二、生产进度跟单的程序 / 128

三、生产进度跟单的主要内容 / 130

四、加工过程跟单 / 131

实训任务 / 132

实训练习 / 139

实训项目九 生产过程——产品品质监控 / 141

技能目标 / 141

工作任务 产品质量控制与检验方法 / 141

一、出口产品质量检验目的、职责及构成要素 / 142

二、生产过程中的质量监控 / 144

三、产品质量的检验方法 / 147

四、质量检验标识与可追溯性 / 148

五、不合格品管理 / 149

六、GB2828 抽样检查方法 / 150

实训任务 / 151

实训练习 / 154

实训项目十 生产延伸——出口产品包装 / 157

技能目标 / 157

工作任务 出口产品包装种类与要求 / 157

一、出口产品包装材料 / 158

二、出口产品包装分类 / 160

三、出口产品运输包装标志 / 162

四、出口产品包装纸盒/箱跟单 / 163

五、部分国家出口产品包装环保要求 / 168

实训任务 / 171

实训练习 / 174

实训项目十一 履行合同——产品出境、结汇与核销退税 / 179

技能目标 / 179

工作任务 1 出口商品运输 / 179

一、国内沿海、江河、湖泊水路运输跟单 / 181

二、国际海洋进出口运输跟单 / 181

三、铁路运输跟单 / 186

四、航空运输跟单 / 188

五、集装箱运输跟单 / 190

实训任务 / 194

工作任务 2 货物出境、结汇与核销程序及要求 / 196

一、货物运输、报检、报关、投保业务的流程 / 196

二、发票、包装单据的缮制 / 197

三、报检委托书、报关委托书的缮制 / 199

四、向保险公司投保 / 202

五、制作汇票向银行议付 / 203

六、出口收汇核销管理 / 205

实训任务 / 206

实训练习 / 212

实训项目十二 售后服务——客户服务与管理 / 215

技能目标 / 215

工作任务 客户服务与管理方法及要求 / 215

一、客户关系管理 / 217

二、客户信息收集 / 217

三、客户的分类整理和跟踪处理 / 218

实训任务 / 218

实训练习 / 223

参考文献 / 225

实训项目一

步入职场——跟单员的职业要求

技能目标

- 了解国际贸易跟单的分类
- 熟悉国际贸易跟单员与其他外贸工作岗位的关系
- 掌握国际贸易跟单员工作的主要内容
- 明确国际贸易跟单员的工作特点
- 了解国际贸易跟单员的职业基本素质要求

工作任务 外贸跟单岗位认知

【章首案例】

大连海达进出口公司的跟单工作

李明今年毕业于大连职业技术学院，参加了学校组织的招聘会，成功应聘于大连海达进出口公司。大连海达进出口公司成立于1992年，是经国家外经贸部批准的具有进出口经营权的贸易公司，从事服装进出口业务，其产品主要销往澳大利亚、美国、加拿大及日本等国家和地区。

作为一名新人,李明从基础的跟单岗位工作开始做起,他准备结合所学跟单知识与岗位需要,逐渐掌握本公司跟单业务的流程和要求,尽快熟悉本岗位与公司其他工作岗位的关系,迅速完成“职业人”这一角色转变,成为一名合格的跟单员。

一、外贸跟单的分类

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调整所致,也是外贸经营管理模式的创新和完善,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。

1. 外贸跟单员的概念

外贸跟单员是指进出口贸易合同签订后,对贸易合同项内订单的货物,在生产加工、货物运输、报检、保险、报关和结汇等环节进行部分或全部跟踪或操作,协同完成贸易合同履行的外贸从业人员。

外贸跟单中的“跟”是指跟进、跟随或跟踪,“单”是进出口贸易合同或信用证下的订单。外贸跟单员是协助本公司外贸业务员进行开拓国际市场、推销产品、协调生产和完成交货任务的业务助理,也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。

外贸跟单员一词的英文表述有多种,常使用“跟单主管”(Order Supervisor)或“质量控制员”(Quality Controller),其中“质量控制员”常见于报纸杂志的招聘启事,简称“QC”。



【知识链接】

跟单员

1. 狭义跟单员

狭义上的跟单员是指在企业运作过程中,以客户订单为依据,跟踪产品(或服务)运作流向的专职人员,是企业各部门之间及企业与客户之间联系的中心枢纽,跟单员素质的高低直接影响到了企业满足客户的能力。

2. 广义跟单员

在广义上跟单员就是职业经理人。也就是说厂长、总经理以及所有围绕着订单去工作、对出货交期负责的人，都是跟单员。

● “要做老板，先做业务员；要做好业务员，先做跟单员！”

● 跟单工作，已经不仅是外向型企业的必备，而且是所有订单生产企业的常项。在某种程度上，跟单员的职业能力决定了订单盈亏与企业得失，因此跟单员人才构成了企业隐形竞争力。

● 管理一个企业，在现在“市场经济”、“订单经济”时代，是少不了要做跟单员的！因为一个企业的生存与发展，是以订单为主线条的，跟单员就是订单的跟进者。

2. 外贸跟单的类型

(1) 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。

(2) 根据货物的流向，外贸跟单还可以分为出口跟单和进口跟单。对出口合同的履行进行部分或全部跟踪或操作是出口跟单；对进口合同的履行进行部分或全部跟踪或操作是进口跟单。

(3) 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。



【知识链接】

“生产企业跟单”和“外贸公司跟单”

1. “生产企业跟单”和“外贸公司跟单”相同之处主要有以下几个方面：

(1) 跟单目标。跟单目标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) 知识结构。跟单不仅需要外贸知识、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，还需要具备能够熟练使用计算机应用软件（如 Word、Excel 等）的能力。

(3) 跟单范围。跟单范围涉及前程跟单、中程跟单和全程跟单。

(4) 跟单要领。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，满足工艺单和客户的要求。

2. “生产企业跟单”和“外贸公司跟单”不同之处主要有以下几个方面：

(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，接触的企业面相对生产企业跟单员要大一些，跟单的主要内容与生产企业跟单有一定的差异。

(2) 跟单工作侧重点不同。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，外贸公司跟单员要从事几个岗位的工作，因此对外贸公司跟单员的要求是要能够胜任全程跟单的工作。

(3) 业务流程不同。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。生产企业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。

二、跟单员跟单工作流程

1. 跟单员与其他外贸工作岗位的关系

跟单员与其他外贸工作岗位的关系如图 1-1 所示。

2. 外贸公司跟单工作流程

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。

3. 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，随着我国加入世贸组织（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

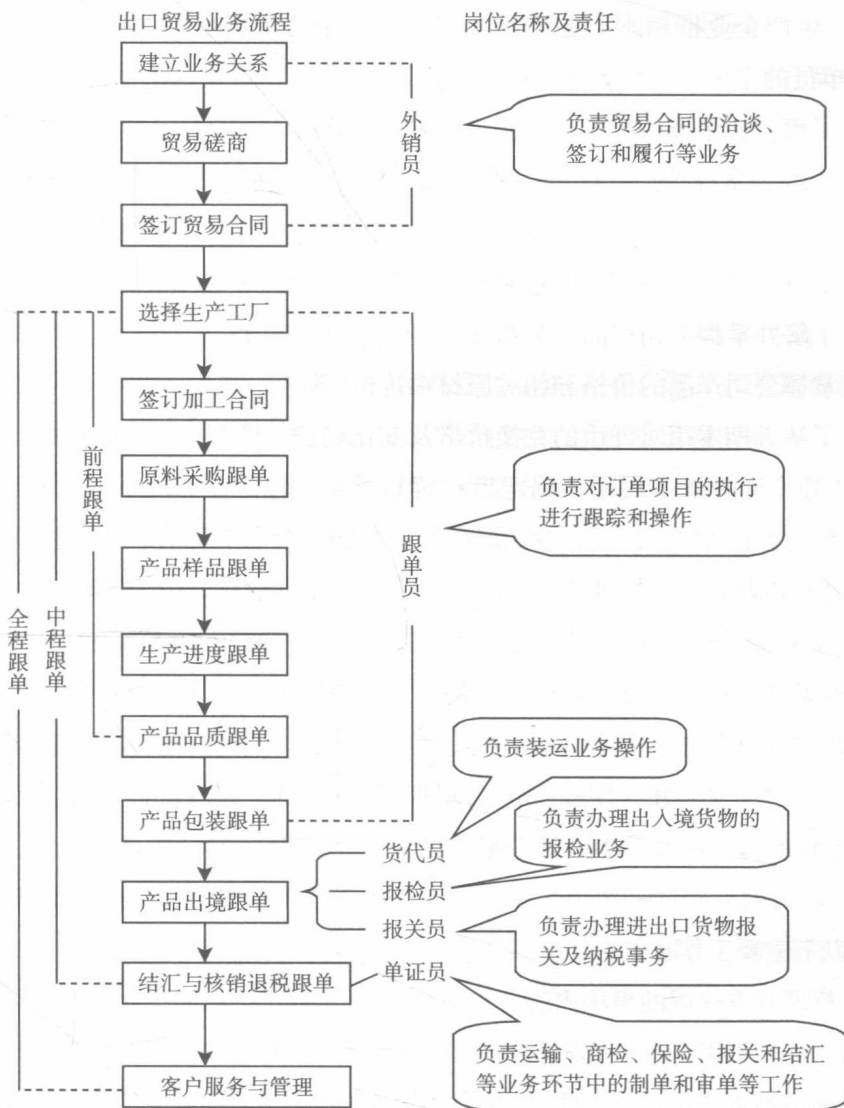


图 1-1 跟单员与其他外贸工作岗位的关系

属于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。

4. 出口贸易一般流程

(1) 选择供应商或生产企业。在选择供应商或生产企业时，需注重考察生产企业的资信，是否具有生产能力，能否保证质量、保证按期交货，产品是否有对外贸易的竞争力等。

(2) 生产企业推销本企业产品出口。生产企业推销本企业产品出口的过程中,跟单员的主要工作内容有:

- 1) 了解目标市场的需求特点和客户采购偏好。
- 2) 了解并掌握公司产品的主要性能、工艺、质量标准、原材料构成、生产周期等。
- 3) 了解并掌握公司产品的包装材料和包装方法。
- 4) 了解并掌握公司产品的装箱率、集装箱可装数量。
- 5) 掌握公司产品的价格和相关原材料价格。
- 6) 了解近期本币对外币的兑换价格及变化趋势,即汇率和变化趋势。

(3) 建立对外业务关系,确定出口贸易对象。建立业务关系可以通过信函、电子商务、电子邮件、传真、参加国内外各种交易会 and 展览会、我国驻外的使领馆、商会、企业名录、报纸杂志上的广告等途径搜寻或结识国外客户。

(4) 洽谈业务。洽谈业务是指买卖双方就某一种商品进行洽谈,内容包括价格及价格条件、货物的技术规格、包装、货款的支付方式和时间、运输方式、争议的解决方式和地点、货物数量、交货时间、保险、货物的检验标准和地点等。洽谈业务可以采用信件、传真、电子邮件等不见面的洽谈方式,也可以采用与客户见面洽谈的方式。在洽谈业务前必须做好充分准备。

(5) 签订对外合同。跟单员在签订对外合同这个阶段,通常是辅助外贸业务员做好以下主要工作:

- 1) 整理双方达成的事项内容。
- 2) 将客户的工艺单和要求转换为本公司的制造工艺单。
- 3) 落实到生产企业(车间),并完成确认样。
- 4) 检查确认样,将符合客户或工艺单要求的样品寄送给客户,等待确认消息。
- 5) 根据客户的确认意见,改进确认样,直至客户确认样品。
- 6) 做好合同项下订单生产前的一切准备工作等。

(6) 买方开立信用证。外贸合同中若确定是以信用证方式结算货款,卖方(出口方)在签订外贸合同后,应及时将“开证资料”(内容主要有出口方的开户银行名称、地址、SWIFT 号码等资料)通知买方(进口方),买方应严格按照合同的各项约定按时开立信用证,这也是买方履约的前提。卖方在收到买方开立的

信用证后,首先要根据合同审核信用证,在确认信用证中没有不可接受的条款后,开始投料生产;另外,卖方也可以在收到客户支付部分货款(通常是合同金额的20%~30%)定金后,投料生产。

(7) 签订内贸收购合同。在确定生产企业后,需要对某个商品的生产规格、价格、数量、质量、交货期、付款时间等作出具体的约定,并以书面形式记载,由生产企业(供货方)和收购方的法人或法人授权代表在合同上签字盖公章,以示合同生效。

(8) 履行合同。履行合同期间跟单员需要做的主要工作有:测算企业实际生产能力、原材料采购、生产进度跟踪、产品包装、生产质量检验等。

(9) 商检(客检)与报关。当货物生产完成时,对于法定商检的货物,在备妥货物后,跟单员应在报关前提前向产地商检局预约安排商检,只有得到经商检局签发的检验合格证书(一般是纸质的“出境货物通关单”和通过商检网络传输的“出境货物换证凭条”),海关才放行,凡检验不合格的货物,经返修后仍不合格,则不得出口。

除了国家商检外,还有客户到生产企业进行检验(简称客检)。对于合同约定由买方(客户)检验的,要提前联系买方,确定具体的检验日期。一般而言,经“客检”合格的商品,买方会出具“客检证”。不论是国家商检,还是“客检”,都是在生产完成并包装入箱后进行的。

(10) 安排运输与保险。跟单员在运输与保险这个阶段,必须做好以下主要工作:

1) 物流运输的跟踪。在订单完成后,经过检验、报关等环节,货物按预定的舱位装船起运。由于货物多数是依靠集装箱运输的,跟单员必须了解集装箱尺寸,合理估算集装箱内货物装载量。

2) 报告数据。报告最终可出口产品数量(包括外箱等包装数量)、体积、重量等数据,配合其他部门(如单证部、储运部)办理租(配)船订舱工作和保险事宜。

3) 租(配)船舱,办理保险。如果是全程跟单,则需向货运代理或船务代理办理租(配)船订舱,并在运输工具启运前完成保险事宜。在货船离港后,需向货运代理或承运人取得符合要求的运输单据。