



普通高等教育十五国家级规划教材

PUTONGGAODENGJIAOYUSHIWU
GUOJIAJIGUIHUTAJIAOCAI

水路运输与港口商务 管理学

- 李永生 主编
- 陈洪先 主审



人民交通出版社

普通高等教育十五国家级规划教材

Shuilu Yunshu Yu Gangkou Shangwu Guanlixue

水路运输与港口商务管理学

李永生 主编
陈洪先 主审

人民交通出版社

内 容 提 要

本书遵循社会主义市场经济的基本规律和《中华人民共和国合同法》的原则,系统阐述了国内水路运输和港口商务管理学的基本理论和实践操作,简明介绍了商务及商务管理的知识,论述了水路货物运输合同和班轮、租船运输商务,港口商务管理和港口作业合同,水路货物运价和港口费收,多式联运商务管理,商务质量管理,航运中介和水路旅客运输商务管理等水路运输和港口商务的理论和操作。

本书是普通高等教育十五国家级规划教材,从水路运输和港口经营主体的角度阐述了其商务操作和管理活动,是针对交通运输管理、物流管理专业学生的专业教学课程用教材;还可以作为水路运输和港口经营从业人员理论学习和实践指导的资料;也可以作为物资经营管理、商贸管理专业从业人员了解水运和港口的操作和商务运作,完善物资经营管理的知识结构,提高经营管理能力的选修教材。

图书在版编目(CIP)数据

水路运输与港口商务管理学/李永生编. —北京:人民交通出版社, 2003.7
ISBN 7-114-04686-3

I.水... II.李... III.①水路运输—经济管理
②港口—经济管理 IV.F550.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第039058号

普通高等教育十五国家级规划教材 水路运输与港口商务管理学

李永生 主编

陈洪先 主审

正文设计:孙立宁 责任校对:刘 芹 责任印制:张 恺

人民交通出版社出版

(100013 北京和平里东街10号 010 64216602)

新华书店北京发行所发行

各地新华书店经销

北京鑫正大印刷有限公司印刷

开本:787×1092 1/16 印张:13.75 字数:340千

2003年7月 第1版

2003年7月 第1版 第1次印刷

印数:0001—3000册 定价:26.00元

ISBN 7-114-04686-3

前言

商务管理学是在我国社会主义市场经济体制建设中形成的一门新学科,其核心是研究市场主体在市场中进行产品交换行为的经济管理科学。属于经济学、管理学和法学的交叉学科,同时也是一门应用性学科。完整的商务管理学涉及到为了交换产品的商务组织、营销、交易及交易过程管理、交易善后处理和客户关系管理、交易风险防范、企业形象建设等各种行为,并通过科学的管理,实现企业商务活动的高效率和实现收益最大化和风险最小化。随着我国市场经济法制建设的发展,经济领域的法规强制性规范弱化,经济主体在经济活动中的自主性加强,当事人在商务活动中的协商一致的要求更加提高,在商务活动中充分利用法律武器保护自身的利益得以进一步强化,这也就要求企业的商务活动和商务管理的能力和水平需要极大的提高和被放到企业管理的中心位置。

水路运输和港口商务管理学则是阐述国内水路运输企业和港口经营企业在水路运输产品和港口作业产品在社会交换中所进行的管理活动。国内水路运输是我国运输体系的重要组成部分,其货物周转量占了全社会运输总量的半壁江山。我国港口不仅承担了国内水运货物作业,还承担约 85% 的国际贸易货物作业。在新的一轮港口管理体制改革中,港口货物作业和经营正向着完全市场主体转换,其商务经济活动也成为国内经济组织的完全市场主体行为。水路运输和港口商务管理不仅要遵循市场经济的基本规律,还需要依据社会制度和法律法规规范,更需要商务人员具有高水平的商务处理和管理能力,以提高企业的经营效益和降低风险。

本书的编写采取理论与实践相结合的方式,系统地阐述了水路运输和港口商务管理,准确应用经济学、管理学、法学的基本理论,结合作者对水路运输和港口作业实践的体会和认识总结,并得到多位长期从事港口和航运生产实践的专业人员的指导,使本书具有较强的实践性和可操作性。另外,通过多次的教学和职工培训使用,本书的应用性也得到进一步强化。

本书在 1998 年李永生组织广州航海高等专科学校港航管理教研室部分教师编写讲义的基础上,经李永生于 2000 年和 2002、2003 年三次对讲义进行全面的修改整理而成,全书共分为十二章。参加本书编著的人员分别为广州航海高等专科学校的李永生、鲁广斌、蔡业颖、罗振林,广州港务局的刘彩葵。其中第一、二、三、四、九、十一章由李永生,第五章由刘彩葵、李永生,第六章由鲁广斌、李永生,第七、十二章由蔡业颖、李永生,第八章由罗振林、刘彩葵、李永生,第十章由罗振林、李永生编写。广州港务局陈洪先高级经济师对本书给予了细致的审阅,并提供了丰富的实践指导,作者借此表示衷心的感谢。同时作者亦借此向众多关心本书的热心人士给予本书的关心和帮助表示衷心的感谢。本书的编写只是对众多学者、专家在本学科的研究成果的继承和发展,作者诚挚地向本书编写中所使用的参考资料的编作者们致以崇高的敬意。



前言

虽然说本书作为一本教材,但编者在编写中较多地采用了本人对水路运输和港口商务管理的研究体会和总结,由于本人的水平局限,加之商务管理学在我国还是一门新兴起的学科,商务管理的理论和实践正在百花齐放的发展,本文中或许存在不当之处,本人殷切地希望广大读者不吝指正,以促进本人水平的提高和共同兴起商务管理学和水路运输和港口商务管理学的研究。(敬请将宝贵意见反馈给广州航海高等专科学校李永生,邮政编码 510725。)

李永生

2003.3 于广州红山



目 录

第一章 水路运输与港口商务概述	1
第一节 水路运输与港口的地位及作用.....	1
第二节 商务与商务管理.....	5
第三节 水路运输与港口商务.....	7
第四节 水路运输与港口商务管理	10
复习思考题	13
第二章 水路货物运输合同	14
第一节 水路货物运输合同的概念及特性	14
第二节 水路货物运输合同的订立	19
第三节 水路货物运输合同的履行	24
第四节 水路货物运输合同的变更及解除	27
第五节 违反水路货物运输合同的责任	33
复习思考题	36
第三章 水路货物班轮运输商务	38
第一节 水路货物班轮运输的概念及特点	38
第二节 水路货物班轮运输的装货港商务	39
第三节 水路货物班轮运输的卸货港商务	46
第四节 水路货物班轮运输形式下的运输合同	49
第五节 水路货物运输单证	54
复习思考题	60
第四章 水路航次租船运输商务	61
第一节 航次租船的经营方式及特征	61
第二节 航次租船的商务过程	62
第三节 航次租船形式下的运输合同	63
第四节 航次租船合同范例	72
复习思考题	74
第五章 港口货物作业与商务管理	75
第一节 港口货物作业及内容	75
第二节 港口商务管理的组织及内容	80
第三节 港口货物作业商务程序	81
第四节 仓储商务	86
复习思考题	91
第六章 港口货物作业合同	92
第一节 港口货物作业合同概述	92



目 录

第二节 港口货物作业合同内容	97
第三节 港口货物作业合同当事人的权利及义务	100
复习思考题	103
第七章 特殊货物水路运输与港口商务	104
第一节 水路单元滚装运输商务管理	104
第二节 水路危险货物运输	108
复习思考题	117
第八章 水路货物运价与港口费收	118
第一节 水路货物运价和定价依据	118
第二节 水路货物运输价格的制定理论	120
第三节 市场价格的生成	125
第四节 水路货物运价的种类和运价政策	127
第五节 港口费用	130
第六节 水路货物运输全程费用和船舶港口费用计算	140
复习思考题	143
第九章 多式联运商务管理	144
第一节 多式联运概述	144
第二节 铁路货物运输业务	147
第三节 水铁联运业务	152
第四节 汽车货物运输商务管理	154
复习思考题	163
第十章 水运商务质量管理与客户关系管理	165
第一节 货运质量管理	165
第二节 水运商务质量管理	170
第三节 水路货运事故处理	173
第四节 水运客户关系管理	182
复习思考题	187
第十一章 航运代理与经纪	188
第一节 代理的性质及地位	188
第二节 航运代理业务	192
第三节 航运经纪	195
复习思考题	200
第十二章 水路旅客运输商务管理	201
第一节 水路旅客运输概述	201

目 录

第二节 水路旅客运输合同·····	203
第三节 行李运输合同·····	205
第四节 旅客运输的港口作业合同·····	207
第五节 客运费用·····	209
第六节 客运事故处理·····	209
复习思考题·····	211
参考文献·····	212

第一章 水路运输与港口商务概述

【学习目的】 了解水路运输的特性和港口的功能,掌握水运业的经济性质,形成水路运输和港口作业的整体印象,掌握商务的概念和内容,商务管理的任务,了解商务人员的素质要求,掌握水运商务所遵循的原则,了解水运商务管理的组织和管理法规。

第一节 水路运输与港口的地位及作用

一、水路运输的概念与特性

水路运输是指一切经由水路(包括海洋、河流、湖泊)使用水上运输工具在港口间所进行的运输。它是以人工运河或天然水域作为航道,以人工建造的港口或天然坡岸为作业场地,以船舶为载运工具进行货物和旅客运输。水路运输分为国际水路运输(远洋运输)和国内水路运输。本课程所阐述的国内水路运输是指在中华人民共和国沿海、江河、湖泊及其他通航水域沿岸的港口(站、点)间通过船舶经水路所进行的运输,但不包括与我国的特别行政区港口(香港、澳门)和台湾地区之间的运输。

国内水路运输按其运输对象的性质分为水路货物运输和水路旅客运输。依据运输工具的不同,可以分为内河船运输和海船运输。

水路运输的特性:

(1)具有特定条件的运输。水路运输必须具备供船舶航行的可航水域和船舶到达的港口才能进行,也就是只有在临江河湖海的两地间才能开展水路运输。

(2)大运量、低速度的运输。水路运输直接使用海洋和湖泊河流进行运输,只要水域有足够的深度和宽度就能够使用大型的运载工具,实现大运量的运输。由于水路运输受到船舶水面航行时航道地理条件的限定和水阻力的制约,无法进行最小距离运输且运输速度较低。

(3)高投资、低运费的运输。虽然水路运输直接使用天然水面,但是运量大的船舶和周转量大的港口均需要一次性的大量投资,而且为了改善运输条件,需要修建的人工航道也投资巨大。由于水路运输大运量、长距离,因此单位运输吨公里(海里)成本和费用较低,能实现低运费运输。

(4)具有特殊的风险性。直接使用天然水域进行的水路运输,受到不利的自然因素严重影响,为了维护运输秩序和发展水路运输,规定了许多特殊的风险承担制度,使水路运输有着较为特殊的风险。

(5)高科技的充分应用。为了充分地利用天然资源,抵御不利的自然因素的影响,实现安全运输,人类不断探索、设计,从对自然的认识与自然规律的掌握,到运输载体的制造和使用、运输的组织、作业的手段等各方面,充分利用已掌握的现代科学技术,使现代的水路运输成为高科技广泛应用的行业。

二、港口的概念及其功能

港口是指在江河湖海的沿岸经人工建筑而形成的供船舶停泊的建筑物和场所的统称,具有船舶进出、停靠、旅客上下、货物装卸、驳运和储存功能,有明确界限的水域和陆域组成的区域。港口是为船舶及海上生产而设立的设施,按照其用途不同可以将港口分为商港、渔业港、军港、避风港等。其中商港是为商业运输所使用的港口,涉及到港口商务管理。因运输的对象不同,商港可以分为货物运输港口和旅客运输港口。

船舶的停泊和装卸货物作业、旅客登离船舶和候船都需要有一定的设施和建筑。港口必须建有码头泊位、场地、建筑以及装配相应的设备。有供船舶航行和机动作业的水域、航道、标识及防波堤、河岸等建筑。

为了对船舶及交通秩序实施管理,对船舶和货物提供服务 and 作业,需要设定一定的管理和组织。而对这种管理的范围的设定,必须以法定的形式明确,相应的港口也必须有确定的界限范围和明确的港口组织的管辖范围。

为了船舶的靠泊,港口必须有供船舶进港的航道、船舶停留的锚地,以及相应的船舶维护、修理、供应的能力。为了使船舶运输货物顺利衔接,港口需对货物提供暂时的存储以及必要的处理。

据以上分析,可以把港口的概念归纳为:港口是指具有相应的设施,提供船舶靠泊、旅客上下船、货物装卸及储存、驳运等相关服务,依照一定的程序划定的明确界限的水域和陆域场所,以及相应的管理和组织。

三、水路运输及港口的地位

我国是一个东、南面临海的国家,有 3.2 万 km 长的海岸线。从南到北滨邻北部湾、南海、台湾海峡、东海、黄海、渤海。陆地上江河纵横、湖泊众多,全年通航的内河有 5600 多条、近 12 万 km,其中一级航道 2946km,二级航道 1960km,三级航道 3387km,占内河航道的 6.9%,其余为四、五、六、七级、等外级航道,仅长江干流航道就达 2817km。由长江、珠江、黑龙江、京杭大运河组成的“一纵三横”内河水运网,流经我国主要经济区域,因而我国开展水路运输有着优越的自然条件。由于充沛的水源保证了农业的发展,便利的物流条件促进了工商业的发展,因此我国的经济布局偏向沿海沿江地区。沿海地区、长江、珠江流域工农业生产总值占全国的绝大多数,经济发达,货物流量巨大。另外我国的外贸进出口货物有 90% 经海运进出口,都需要向沿海地区集中,同样沿海、沿江地区的社会生产与商品流通也依赖水路运输,为水路运输提供了大量的货源。

根据《2000 年国民经济与社会发展统计公报》,2000 年全国的 1400 家水路运输企业拥有机动船和驳船达 23 万艘、5128 万吨净载重吨,其中海运船舶为 1.1 万艘、3076 万吨载重吨,且从事国际运输的船舶 0.3 万艘、2200 万吨载重吨。全年全国水路运输的货运量 12.2 亿吨、货物周转量 23734 亿吨公里,在全国综合运输体系中分别占 9.2% 和 54.9% 的比例,旅客运量 1.93 亿人。水路运输在国民经济中发挥着极其重要的作用。

经过多年的建设,我国港口也取得了重大的发展。2000 年全国 130 多个港口中共有生产泊位 32858 个,其中万吨以上泊位 784 个、十万吨级以上泊位 19 个。2000 年港口货物吞吐量 22.1 亿吨,有 3 个港口超过了亿吨吞吐量。2000 年吞吐量名列前 10 名的沿海港口为:上海、宁波、广州、秦皇岛、天津、大连、青岛、深圳、舟山、连云港。2000 年吞吐量名列前 10 名的内河

港口为：南京、南通、杭州、镇江、张家港、武汉、湖州、芜湖、重庆、常熟。长江沿岸的宜宾、重庆，珠江沿岸的南宁、贵港、梧州均为内河的主枢纽港。

港口是水路运输的起点或终点、水陆货物运输的枢纽，港口的规模决定着水路运输的能力。由于港口承担着货物周转的作用，因而必然成为物流中心。具有便利的交通运输条件，使得港口附近往往都成为经济中心、工业中心。具有船舶进入和停靠的能力，使得港口成为造船、船舶维修和供应的基地。

四、水路运输及港口的经济性质

水路运输与港口作业是社会生产中的一个特殊的生产部门。一般的物质生产是通过投入活劳动、设备和原材料，对原材料进行物理或化学的变化，形成新的劳动产品，以产品所具有的特定的形状、成分、功能，来满足社会生产和生活的需要。这种劳动产品在生产后，经销售才能实现消耗。水路运输与港口的生产同样消耗所投入的活劳动和设备，生产的产品是运输对象的空间变换和时间的延续。以物质的空间位置变换来满足社会生产和人民生活对运输产品的需要。

水路运输与港口生产具有以下特点：

(1)水路运输与港口生产没有产生新的劳动产品，只是将原有的物质通过运输生产过程使空间位置发生变换，通过港口作业使货物位置发生变化。

(2)水路运输与港口生产的过程也是其劳动产品被消耗的过程。劳动生产和产品的消耗同时进行。

(3)水路运输与港口生产产品的价值，决定于生产中固定资产的损耗和活劳动的投入程度，表现为物质经运输后价格的增加或通过运输后物质本身的使用价值的实现。

五、水路运输与港口生产过程

这里我们例举一个简单的国内贸易的物流过程，来说明水路运输与港口生产过程和所涉及的基本商务活动：

在广州的买方 A 与在天津的卖方 B 协议成交了 1 万 t 玉米，6 月初在天津港交货，双方签订了买卖合同。卖方 B 开始着手备货。

买方 A 开始找船运输，经过对运输市场的调查，与中国海运(集团)总公司约定 6 月 10 日在天津港将货物装船，双方签订运输合同；

卖方 B 与天津港约定 6 月初 1 万 t 玉米进港和装船，货港双方签订港口作业合同；

买方 A 通知卖方 B 具体装船日期；

卖方 B 在该日期前把货物运往天津港。

中国海运(集团)总公司安排船舶“红旗 126”轮在 6 月 10 日到达天津港候装，并向卖方发出装船通知；

天津港指挥“红旗 126”轮靠泊，进行装货，船港双方交接货物；

1 万 t 玉米装船完毕，“红旗 126”轮船长指挥船舶开航，驶往广州港；

经过 6 天的海上航行，“红旗 126”轮到达广州港；

买方 A 与广州港联系 1 万 t 玉米卸船事宜，签订港口作业合同；

广州港通知“红旗 126”轮靠泊、卸货、货物入仓，船港交接货物；

买方 A 向中国海运(集团)总公司广州办事处办理提货手续；

买方 A 到广州港提取 1 万 t 玉米,与港口交接货物。

在这个水路运输过程中,涉及到货方(买卖双方)、航运公司、船舶、装货港、卸货港;涉及到卖方准备货物、处理并使货物适合运输,联系港口装货,装货港装货作业,买方寻找船舶和租用船舶,航运公司调派船舶和与港口联系,买方联系卸货港口,卸货港卸船作业,买方与船方办理提货手续,买方到港口提货等一系列工作。在这之中包括了为使运输得以开展,保证运输过程顺利进行,明确运输中各方的责任和义务,保证各方的利益,相互之间需要进行协议商定、合同签署、货物交接、收缴费用等一系列的商务活动。

六、水路运输业的组成

与所有的现代社会生产相同,现代水路运输业也是由许多环节分工组成的一个运输整体,由各环节分工合作、互相配合、互相依赖、共同发展。

1. 航运经营企业

航运经营企业是指持有《水路运输营业许可证》和经营海上货物运输、内河货物运输、海上旅客运输、内河旅客运输的工商营业执照,以其经营的自有或租用的船舶,承接旅客或货物从一港到另一港运输,收取票价、运费或租金的经济组织和个人。航运经营企业有国有企业、股份制企业、中外合资合营企业、私营企业、个体运输船户(内河)等经济组织和个人。其中从事海上运输必须是企业法人。

2. 港口经营企业

港口经营企业是指持有《港口经营许可证》和工商营业执照,以其所具有的或租用的港口码头、泊位、堆场、装卸作业设备对船舶进行装卸货作业、货物仓储、转运、旅客上下船舶等服务,收取作业费用和使用费用的经济组织。有港务集团公司、港务有限责任公司、合资港务企业、其他企业经营港口业务、个体港务企业等经济组织。

3. 航运服务业

航运服务业是指对航运经营企业、船舶提供各种服务、劳务的企业或个人。

(1) 航运代理人。航运代理人是指接受航运经营人的委托,以委托人的名义进行水运商务、港口商务、船舶管理、船员服务的企业和个人。必须持有交通部核发的《水路运输服务业经营许可证》。

(2) 船舶供应人。船舶供应人是指向船舶提供各种物资、物料和船员生活物资以及航海技术资料、航运技术支持的企业与个人。从严格意义上说船舶供应人并非航运企业,但航运经营与船舶供应有着密不可分的关系,供应人的责任常常影响航运经营人的责任与义务。

(3) 理货业。理货是指受委托提供理货服务的企业和个人。由于船舶运量巨大,承运人往往无法进行细致的货物点算、计量及办理交接等业务,而将这些业务委托理货人进行理算,由理货人出具理货证明。理货业虽然是航运的服务业,但其理货的结论往往是公证文书,作为划分责任的依据。因而理货不仅是航运服务,而且有着公证的性质。

(4) 船舶服务业。船舶服务业是指对船舶和船舶航行提供服务的机构、企业和个人。该行业有船舶引航、船舶港内机动作业的拖船服务、船舶修理、船舶通信及其他服务的企业与个人。船舶服务与航运经营人通过服务合同建立服务关系。

4. 航政管理

航政管理包括对航运市场管理、船舶管理、航运安全管理的国家机关或事业单位。有交通部、各地方交通主管部门、海事局、港务监督、港口管理局、工商管理、船舶检验、航道维护等。

水路运输业组成图见图 1-1。

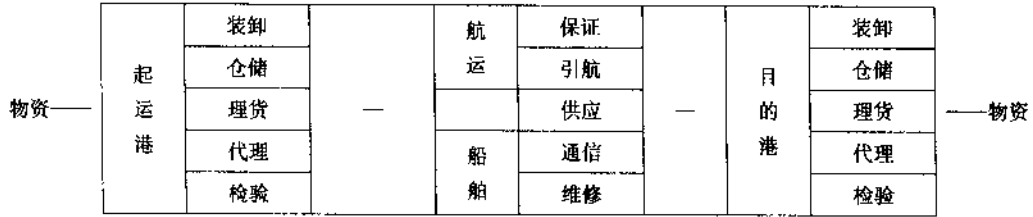


图 1-1 水路运输业组成图

第二节 商务与商务管理

一、商务的概念、内容及特性

1. 商务的概念

笼统地说商务就是商业活动,泛指一个组织与另一个组织之间买和卖的经济交易的活动,这种具有经济活动能力的组织称为经济主体,包括所有能够独立地处理其经济财产权利的组织和个人。双方经济主体在经济活动中以营利为目的,包括利润的获得和其他经济资源的占有,进行经济资源的交换,围绕着交换中的出售和购买的整个经济活动过程都是商务过程。此外为了交换产品所进行的准备、机会搜寻及交换之中之后的关系维护、争议处理也是商务的范畴。

商务的概念可以归纳成:是指以营利为目的的经济主体,出售和购买经济资源的各种活动的总称。

2. 商务的特点

(1)商务是一种对外的活动,具有外向性。商务是进行商务的主体对外所发生的经济活动,既包括发生在两个主体之间,也包括对超过两个主体的活动,如企业形象建设、商情调查、广告等公关活动。

(2)商务的目的是为了营利,具有营利性。商务就是为了出售和购买经济资源,在以最高的价格出售中获益,在购买时以最低的支出得到所需要的经济资源和占有权。商务的营利性决定了商务工作是经营主体的最根本的活动,决定着营利性企业的命运。

(3)商务的多变性。在市场中所进行的商务会随着市场的多变而发生变化。商务的多变性表现在商务的对象不断变化,商务的环境多变,商务的方法不能一成不变。商务会随着对象、时机、市场的供求关系、企业的实力和能力的变化等发生变化。

(4)商务的法制性。为了协调发生在两个主体之间的商务,保证商务的正常进行,双方必须有共同的原则和行为规范,那就是商务的法制性。只有大家都遵从相同的法律、制度,按法律办事才能保证商务的顺利开展,维护各方的利益。

(5)商务的全局性。商务工作的好坏直接影响到产品能否生产或能否继续生产,商务的失败意味着企业生产的停止;在商务部门订立销售合同后,企业就必须按合同组织生产,生产出合同确定的质量的产品以及合同确定的价格相应的生产成本。也就是说商务是一项涉及到企业整体性的工作。

3. 商务的一般内容

商务是以交易为中心的一系列活动,这些活动包括:

- (1)商情调查和发现商业机会；
- (2)市场分析和选择商业机会；
- (3)商务磋商和签订商务合同；
- (4)履行商务合同和在履行合同中的协调；
- (5)争议处理和商务风险控制；
- (6)客户关系管理；
- (7)对外关系和塑造企业形象；
- (8)制定竞争战略与保持长期发展；
- (9)稳定市场份额与开拓新市场。

二、商务管理

1. 商务管理的概念

管理是一种计划、组织、指挥和控制的过程。商务管理则是营利性的经济组织为了实现营利目标,对从事商务活动的人员的行为和商务活动的过程进行全面计划、组织、指挥和控制的过程。相对于商务而言,商务管理主要发生在以一定程序组成的组织内部尤其是企业内部对商务工作所进行的管理。商务管理与生产管理、财务管理、人事管理(人力资源管理)、物流管理 etc 一起构成完整的企业管理。而商务管理是企业的基础,只是有了商业机会才有生产,才需要人事组织,良好的商务管理能够扩大销售、降低成本、获得收益,使企业得以生存和发展。

2. 商务管理的任务

- (1)商务机构的设定和商务人员的选用,商务工作制度的设立；
- (2)有效地组织市场搜寻,高质量地收集和分折市场信息,捕捉有利的商业机会；
- (3)规划和设计产品营销策略,督促产品推销；
- (4)准确地进行成本核算,合适地确定价格,提高产品的竞争力；
- (5)以优质的服务满足消费者和用户的需要,实现企业的经济和社会价值；
- (6)加强交易磋商管理和合同管理,严格依合同办事,建立良好信誉；
- (7)妥善处理商务纠纷和冲突,防范和减少商务风险；
- (8)良好的客户关系管理,保持老客户的信赖和发展新客户；
- (9)加强商务人员管理,充分发挥全体商务人员的积极性和聪明才智。

3. 商务人员

与其他工作相比,商务工作具有更大的机动性和不确定性,人的因素在工作中起更大的作用。特别是在商业机会的获得、企业形象建立方面,商务人员起着直接的影响,是企业形象的代表。鉴于商务工作的重要性,商务人员的素质和水平对企业的重要性不可低估。应选择具有较高素质和较强能力的人承担商务工作。

1)商务人员的基本素质

商务人员应具有良好的政治思想和道德素质。具有法制思想,遵守国家法律制度;具有强烈的事业心,能够兢兢业业工作;关心时事;具有良好的道德水平,不谋私利;具有勇于承认错误,改正错误的心态,做到实事求是。

商务人员需要有较高的业务素质。具有营销、公共关系的知识和较高的能力和才能,自如地进行对外协调;对市场规律和供求机制有深入的了解;了解产品生产过程,掌握产品质量检

测方法;熟练掌握商务工作的原则和方法;具有全局协调、组织能力和团队、合作精神。

商务工作具有突发性和时效性,许多时候需要由承办的商务人员独立处理突发事件,经常要异地办事,因而需要商务人员具有良好的体魄、健康的身体和良好的精神素质。

2) 商务人员的基本能力

(1)能够透过现象看本质,在众多的信息中寻找商业机会的分析判断和运用丰富的科学知识和实践经验进行科学决策的能力。

(2)具有对内的组织控制和协调,对外的广泛联系、善于交往的公共关系能力。

(3)具有驾驭市场的能力。能够掌握市场的理论和规律,勇于参与市场的竞争,在竞争中取胜;通过信誉、品牌的建立巩固和开辟新市场。

(4)商务工作是建立在具体的实物交易之上,商务人员要对物流管理有充分的认识和物流控制能力。

(5)具有成本核算、产品定价、资金合理运用的财务分析的能力,创造商务以及生产的利润最大化。

(6)电子商务已成为现代商务的重要手段,商务人员必须具有熟练使用计算机、网络技术的能力,并充分利用这种先进的生产力形式。

第三节 水路运输与港口商务

一、水路运输和港口商务的概念与内容

水路运输和港口商务是指在水路运输和港口生产产品交换中,参加交换的各方为了享受权利与承担义务的行为与活动,也就是在水路运输中运输企业或个人与需要运输产品的物资企业或个人在委托运输、承接运输和运输交接中处理权利与义务的活动。港口经营人与需要港口作业的委托人就港口作业的协议和作业中权利和义务的承担,以及有关方面通过对权利与义务的处理,使各方能以最少的耗损,获得最高的经济利益的组织管理活动。

水路运输和港口商务的内容包括从市场调查、宣传、开发,货源组织到货物托运、承运、委托作业至货物交付、理赔索赔处理完毕为止的整个过程的商业活动。具体说有:

(1)运输市场的调查与运输组织、港口作业的选择;

(2)托运人与承运人订立运输合同和双方履行合同;

(3)作业委托人与港口经营人订立作业委托合同及对合同的履行;

(4)承运人、托运人、港口经营人在履行合同中为了以最少的损耗,获得最大的经济利益所进行的组织管理活动;

(5)参加活动各方对他方的过失损害进行索赔与理赔;

(6)运输企业与港口企业所开展的客户关系管理。

二、水路运输和港口商务所遵循的原则

随着我国社会主义市场经济的建立与经济活动市场化的深入开展,作为经济活动的水路运输行业,已脱离了以往的计划运输和作业,进入市场调节的时代。水路运输和港口商务活动也就应遵从市场经济的活动规律,受市场规律的调节和引导,并以满足市场的需要为活动原则。

水路运输和港口商务的活动方式应遵从的原则:

1. 满足社会对水路运输和港口生产产品的需求

满足社会对生产的需要是任何社会生产所要达到的目的,也是社会生产得以进行的根本原因。这种满足社会需要具体表现为社会的供求关系。在市场经济中,供求关系通过市场进行调节,调节的结果就是社会资源的流向以及一方价值的体现程度。当供大于求时,社会资源流向求方,供方贬值;反之当求大于供时,供方升值。水路运输生产的供求关系不平衡,在运输市场中就表现为我们习惯上称为的“船方市场”或“货方市场”。在“船方市场”期间,运力小于运量,供低于求,船方价值获得了充分的甚至超额的体现,运价高涨,运力紧张;反之在“货方市场”,运力大于运量,供大于求时,船方价值无法正常体现,运价低廉,运力剩余。在不同的时期,水路运输商务就应进行相应的调节,活动的侧重点依市场状况而定。当处在“船方市场”时,运输商务的重点就是如何进行合理组织运输,充分利用运输能力,加快船舶周转,往往在这个时期货方对运价不太敏感,运输价格弹性较小。当处在“货方市场”时,运输商务的重点就在于做好市场调查、市场宣传,争揽货源,为降低成本合理组织运输。而在港口作业能力不能满足运输需要时,会造成港口船舶货物积压,运输不畅,限制社会经济的发展,港口商务管理的目的就是加速疏港,提高港口的作业能力。港口作业能力大于运量时,港口商务的目的则在于重视港口服务水平的提高,提供增值服务,降低作业成本和消除商务风险。国际港口能力发展的普遍规律是港口作业能力适当高于运力运量水平,使水路运输有保证。

为满足社会对水路运输和港口的需求,在商务活动上还应做好良好的服务,提供优良的产品质量、合理的定价,使运输产品被社会广泛接受,保持水路运输的繁荣和持续的发展。

2. 适应市场的竞争

竞争是市场经济的最基本的运行机制,没有竞争就没有市场经济。市场主体为了取得有利的经营条件、获得最大的经济利益,必然要进行竞争,在竞争中优胜劣汰,适者生存。《中华人民共和国水路运输管理规则》规定,水路运输在国家指导下,实行地区、行业、部门多家经营,保护正当竞争,制止违法经营。任何单位和个人均不得实行地区或部门封锁,垄断客源、货源。处在市场经济中的水路运输生产也必然面临着激烈的竞争,运输企业之间为了获得有利的航线,充足的货源,在产品质量、价格条件、服务方式等方面各出奇招,展开竞争。港口企业为了吸引更多的货源,以优质的服务、合理的价格和创新的服务展开竞争。水路运输和港口商务也就是在市场竞争中的活动,要敢于竞争、善于竞争,在竞争中求生存、求发展。

3. 依法、守法进行商务活动

在市场经济中的资源配置,虽然是以价值规律为原则按市场中的供求关系和价值关系进行调节,但是现代的市场经济是法制的经济,一切经济活动都不能违反法律、法规的规定,合法的行为受法律的保护,违法的行为要受到法律的限制和惩罚。水路运输和港口商务也应该是在法律、法规所允许的范围内进行活动,严格遵守法律、法规的规定。同样,进行商务活动还要充分利用法制的武器保护自身的合法行为和合法利益。

4. 实施合同运输和合同作业

水路运输一般为长距离、长时间的运输,点多、线长、面广、环节多,受自然因素和外部条件影响大。对运输中可能发生的不利影响,在运输之前就应有安排,并确定责任的承担。港口作业过程复杂,作业不当会造成货物的损坏,港口常常被动地等待交货,依据作业(保管)持续的时间决定港口收费。水路运输和港口作业都有涉及到第三方的权利与义务。为了确定时限,明确责任的承担,保证权利享受,使运输和作业能顺利进行,必须依靠有法律约束力的合同

来规范各方的行为,明确责任,保证利益。当事人之间承担义务和享受权利是一种利益的分配,必须是各方充分协商一致的结果,任何一方都不希望这种结果被破坏,也必须依靠合同的法律保护功能来维护利益。从实质意义上说,水路运输商务的中心就是订立运输与作业合同和履行运输与作业合同的活动。

国家对水路运输和港口商务的管理,是通过制定法律、法规进行宏观管理,而对具体的商务活动管理就是检查企业在商务活动中是否违反法律、法规规定,通过对当事人订立的合同的审查来判定有无违反法规的规定。违反法规的合同被视为无效的合同,订立合同的当事人要受到法律的惩罚。因而在水路运输和港口商务的管理上也要求实行合同运输。

水路运输和港口商务就是合同关系的活动,应特别重视运输合同的订立,做到合同规范、条款细致完备、责任明确、手续完善、形式统一。在整个运输过程均要依合同办事,以合同指导生产,严格履行合同。同时依合同主张权利,享受利益。

三、水路运输与港口商务的发展与挑战

1. 运输和港口作业的规模会进一步扩大

随着我国经济的发展,国内生产总值的增长,物质流动的增加,运输业也会同步增长。运输能力的需求与港口吞吐量会随着物流的增加而增加。当然社会生产的发展同时也是生产调整的过程,水路运输也会随着社会生产的调整相应地进行调整,包括运输方式、经营手段、航线选择、船舶规模等,以满足社会需要。此外,其他运输方式的发展,对水路运输也会产生冲击,社会对运输产品的需求亦会随着对各种运输手段的最优化组合进行选择。水路运输主要将围绕其运输优势进行发展,专用船运输、集装箱运输、综合运输会成为更重要的运输方式。港口作业会向着专业化、机械化、自动化方向发展,同时港口的功能也会不断的扩展。水运和港口企业随着竞争和联合、资本经营的广泛进行,向着规模化、集约化、专业化的方向发展。

2. 市场化的深入和法制的加强

随着我国市场经济的进一步完善、企业改革的深化,作为水路运输市场主体的水路运输企业,都会彻底地被推向市场,成为真正的市场主体。港口作业也将完全与港务管理的行政职能分离,成为独立承担民事责任的主体。同时立法的完善、法制的加强,会使水运市场的竞争更加规范、有序和公平,垄断会被合理地限制。各主体的竞争亦会转化为能力的竞争、质量的竞争、服务的竞争、创新的竞争和实力的竞争。随着市场体制的改革,国家整个运输业都因市场的调节而使各种运输的比价关系向合理范围调整,运输分工更为明确和细化,各种运输优势更能充分发挥。

3. 电子商务和信息技术的发展将会使水路运输商务发生重大的变革

电子商务是在计算机互联网上展开的动态商务,包括电子交易、信息发布、订立合同和查询、财务处理、客户联系等商务活动。电子商务的高速信息传递、降低交易成本、全天候服务等优势,将会彻底改变传统的商务方式,甚至改变传统的商务组织方式。信息技术的发展会使社会信息的传递更为快捷、信息量增大,人们获得信息和发布信息更为容易。这对水路运输商务来说,一方面使运输组织更为合理,揽货、承运更为方便,商务成本大为降低;另一方面快捷的信息传递使社会对水运的周转速度要求加大,也会使许多的商品就地调给而无需运输。电子商务和信息技术的发展是社会发展的必然趋势,作为水运商务人员应熟练地掌握这种手段和技术,适应未来的需要。