

物流管理实务操作丛书

business management templates

吕军伟 / 编著

post operating process

INTERNATIONAL LOGISTICS

国际物流

业务管理模板

与

岗位操作流程



中国经济出版社

www.economyph.com

► 物流管理实务操作丛书

国际物流业务管理模板 与岗位操作流程

吕军伟 编著

中国经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

国际物流业务管理模板与岗位操作流程/吕军伟编著. —北京:
中国经济出版社, 2005. 1

ISBN 7 - 5017 - 6563 - 4

I. 国... II. 吕... III. 国际贸易—物流 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 079745 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: [www. economyph. com](http://www.economyph.com)

责任编辑: 华连斌 (电话: 010 - 68319114)

责任印制: 张江虹

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市人民文学印刷厂

开 本: 740 × 1000mm 1/16 印 张: 20.75 字 数: 282 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版 印 次: 2005 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1 ~ 5000 册

书 号: ISBN 7 - 5017 - 6563 - 4/F·5288 定 价: 35.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

写在前面（代序）

随着全球经济的发展，社会对物流服务的要求已越来越强烈。企业为了应对降低成本、增强竞争优势的挑战，纷纷增加了对物流业务的需求。据中国物流信息中心最新统计数据显示，2004年一季度，中国社会物流货物总额达82,182亿元，同比增长31.7%。

物流货物总额与货物周转量的高速增长，表明当前中国经济增长对物流需求越来越大，经济发展对物流的依赖程度也越来越高。但是，有巨大的需求只能说明物流企业有很好的发展前景，并不说明物流产业的现状是让人满意的。一方面，物流企业自身发展不规范，核心业务远未形成，组织架构不规范、不合理，缺乏服务意识；另一方面，物流人才匮乏，物流产业缺少专业人士的规划指导，整体战略极不清晰。从全国来看，物流人才缺口达600万，仅仅物流师这个职业的市场需求每年就递增8000到10000人。面对物流业的大发展和就业市场的极大需求，物流人才奇缺！

在《未来时速》一书中，比尔·盖茨提出“80年代竞争靠质量，90年代竞争靠流程优化，21世纪竞争靠速度”。速度，一方面是创新的速度，另一方面是物资流动的速度。物资的流动其实就是物流。而决定物流速度的正是管理水平和流程化程度。但是，到了二十一世纪的今天，相对于强大的外来竞争者，我国的绝大多数物流企业（或企业物流部门）在物流业务的管理和运作的流程化上都有很大的差距。特别是，我国物流企业缺少提供的一站式集约化的运作流程和物流服务的意识。

现实的机遇和自身的不足，要求企业必须整合企业内部和企业间的业务流程。而物流业务又相当复杂，具体包括了运送、存储、分装、

集运、分拣、配送、搬运装卸、报关、客户服务等内容。再加上物流企业还常常会遇到物流方案设计、运输谈判以及重新包装贴标签、质量控制、存货控制、订单处理、信息服务、条码采集、货物跟踪等物流增值服务，因此就需要对物流业务流程重新梳理，对流程中的各岗位职能与岗位操作流程进行划分与界定。而对于物流从业人员或想从事物流行业的人员来说，手头有一本类似于工作手册式的、把物流业务流程与物流各个岗位的工作职能与岗位操作流程十分条理、清晰地归纳概括出来的实用操作指南，是非常有必要的。

同时，物流产业的发展也带来了一个非常严重的问题——物流需求的极大增长与物流人才极度短缺形成了巨大的矛盾。由于缺乏熟练掌握物流综合管理业务以及各个物流业务岗位工作知识界、技能的相关物流人才，物流企业的发展同样面临一个瓶颈。要想突破瓶颈，获得更大的发展，物流企业必须吸引并培养自己的业务人才。

正是在以上认识的基础上，我们特别编写了这套《物流管理实务操作丛书》，从物流的仓储、运输、配送、客户服务和国际物流这五个核心业务入手，在全面系统地分析现有物流管理理论和实践的基础上，借鉴国外先进的物流实践成果，将之归纳并重构，形成了我们规范标准的物流核心业务管理模板。

然后，在业务管理模板的基础上，我们梳理了现有的成功物流企业的业务组织结构和岗位设置规范，以物流业务运作流程为主线，构建了物流核心业务的岗位操作流程。

在解决物流业务流程运作的同时，我们进一步围绕岗位，以帮助岗位任职人员提高业务能力为目的，详细地把具体业务重要岗位的职责范围、操作流程、操作方法、应用工具、注意规则这些影响岗位工作绩效的要点具体提炼出来，并结合实践操作中运用技巧，形成了针对具体物流工作岗位的工作能力培训范本。因此，我们这套书，不只是一套解决物流业务运作的流程书和管理书，更是一套可以适用于物流企业培训业务岗位员工的物流才作能力、方法、技巧的培训书。在

每本书中，业务管理模板和岗位操作规范、操作流程都以清新、简洁、鲜明的风格，对物流业务进行了细分式的分析，去除理论化的繁琐，注重突出流程化、规范性、实用性与操作性，一步到位地为企业提供一整套实用的管理模板、管理工具和业务培训教材。

具体而言，《物流管理实务操作丛书》共包括以下五本：

《物流仓储业务管理模板与岗位操作流程》

《物流运输业务管理模板与岗位操作流程》

《物流配送业务管理模板与岗位操作流程》

《物流客户服务业务管理模板与岗位操作流程》

《国际物流业务管理模板与岗位操作流程》

丛书以其条理性、实用性、操作性、及时性，能够帮助物流企业提高工作效率，满足物流企业管理运作的组织设计和业务培训的要求，也能够帮助物流企业工作人员提高自己的工作能力。同时，本丛书还能够帮助有意从事物流工作和对物流有兴趣的人员加深对物流的认识。

当然，本丛书的编写由于资料和企业实践所限，还会存在不尽如人意之处，请大家多加指正。

丛书编委会
2004年12月

目 录

CONTENTS

第一章

国际物流业务概述 1

一、国际物流业务基本理论 3

二、国际物流业务运作流程图 25

三、国际物流业务人员工作关系图 26

第二章

国际货物仓储业务管理模板 27

一、国际货物仓储业务简述 29

二、国际货物仓储业务运作基本程序 35

程序一 保税仓库货物进口 35

程序二 入库 36

程序三 储存保管 38

程序四 出库 42

步骤一 审核仓单 43

步骤二 核对登账 44

步骤三 配货备货 44

步骤四 复核核对 45

步骤五 出库交接 46

步骤六 填单销账 46

三、国际货物仓储业务岗位操作流程 47

第三章

■ 国际货物仓储人员工作关系图	47
■ 岗位操作流程	47
◆ 保税仓库提货员	47
◆ 记账员	63
◆ 仓库保管员	65
国际货物报检报关业务管理模板	73
一、国际货物报检报关简述	75
二、国际货物报检业务基本程序	80
程序一 报检	80
程序二 抽样	81
程序三 检验	82
程序四 领取证书	84
三、国际货物报关业务基本程序	85
程序一 申报	85
步骤一 接受报关委托	87
步骤二 准备报关单证	88
步骤三 报关单预录入	89
步骤四 递单	89
步骤五 海关审单	89
程序二 配合查验	90
步骤一 接受查验通知	91
步骤二 配合查验	91
步骤三 确认查验结果	92
步骤四 申请海关赔偿	92

程序三 缴纳税费	94
步骤一 确定进出口货物的完税价格	94
步骤二 计算关税	98
步骤三 关税的申报	99
步骤四 关税的缴纳	99
步骤五 关税的退还	100
程序四 提取或装运货物	101
四、报检报关业务岗位操作流程	105
■ 报检报关业务人员工作关系图	105
■ 岗位操作流程	105
◆ 报检员	105
◆ 申报员	121
◆ 陪验员	150
◆ 税费缴纳员	152
◆ 提货员	162
国际货运代理业务管理模板	169
一、国际货运代理业务简述	171
二、国际海运代理业务基本程序	179
(一) 海运出口代理业务程序	179
程序一 签订委托代理合同	179
程序二 审核信用证	180
程序三 备货报验	182
程序四 托运订舱	183
程序五 代理保险	185

程序六 貨物集港	185
程序七 代理報關	186
程序八 貨物裝船	186
程序九 換取提單、發裝船通知	188
程序十 制單結匯	189
步驟一 制單	189
步驟二 審單	195
步驟三 結匯	196
(二)海運進口代理業務程序	197
程序一 接受委託	198
程序二 租船訂艙	200
步驟一 選擇運輸形式和承運人	200
步驟二 代辦訂艙	201
步驟三 裝運貨物	201
程序三 代理保險	202
程序四 準備單證	203
程序五 報關報檢	206
程序六 卸船接交	206
步驟一 卸船前的準備	206
步驟二 卸船	207
步驟三 處理殘損和溢短	208
程序七 審核賬單	210
三、國際多式聯運業務基本程序	213
程序一 接受託運	214

第五章

程序二 提取空箱	214
程序三 报检报关	215
程序四 货物装箱	215
程序五 办理保险	216
程序六 货物运送	216
程序七 签发单据	217
程序八 中转、过境	217
程序九 交付货物	218
程序十 处理货运事故	218
四、国际货运代理业务岗位操作流程	219
■ 国际货运代理业务人员工作关系图	219
■ 岗位操作流程	220
◆ 审单员	220
◆ 监卸员	229
◆ 理货员	232
◆ 现场监装人员	235
◆ 查询员	236
国际货物保险业务管理模板	239
一、国际货物保险业务简述	241
二、国际货物保险业务基本程序	250
程序一 选择投保险别	250
程序二 确定保险金额	252
程序三 计算保险费	254
程序四 填写投保单	256

第六章

第七章

程序五 支付保险费,取得保险单	257
程序六 索赔	258
步骤一 发出损失通知	259
步骤二 申请检验	259
步骤三 提交索赔单证	260
步骤四 领取保险赔款与代位追偿	262
三、国际货物保险业务岗位操作流程	263
■ 国际货物保险业务人员工作关系图	263
■ 岗位操作流程	264
◆ 投保员	264
◆ 索赔员	270
◆ 理赔员	275
国际物流业务绩效改进	281
一、国际物流业务绩效评估	283
二、国际物流业务绩效改进	286
国际物流业务参考案例	295
国际货运代理纠纷	297
货运保险的代位求偿	300
海关税收强制措施引发的纠纷	302
中国物流业的赢家:中国外运的发展战略	305
联邦快递:从“隔夜快递”到全球物流巨头	310
附:国际物流业务专业词汇	317

第一章

国际物流业务概述



本章重点

国际物流基本理论
国际物流业务运作流程图
国际物流业务人员工作关系图

一、国际物流业务基本理论

(一) 国际物流的概念与特点

1. 国际物流的概念

在国际化的背景之下,我国企业的商务运动也日趋国际化,企业的商务活动不再是单纯的国内商务,国际商务在企业运营中所占比例越来越大。在运作规律和运行规则方面国际商务与国内商务存在相当大的差异。国际商务包含了进出口业务、交通运输服务、银行和金融、保险业务、租赁和咨询以及结算等各项商务活动。这些商务活动是跨越不同国家进行的,在时间和空间上存在着距离,物流活动的范围也就随之扩大了,物流的内容也就扩展了,国际物流业务也日益重要起来。

国际物流是国内物流的跨国延伸和扩展。国际物流是不同国家之间的物流,其狭义的理解是当供应和需求分别处在不同的地区和国家时,为了克服供需时间上和空间上的矛盾而发生的商品物质实体在不同国家之间跨越国境的流动。国际物流伴随着国际贸易的发展而产生和发展,并成为国际贸易的重要物质基础,各国之间的相互贸易最终必须通过国际物流来实现。

2. 国际物流的特点

与国内物流相比,国际物流有以下几个特点:

(1) 物流环境存在差异

各国物流环境的差异,尤其是物流软环境的差异,是国际物流的一个非常重要的特点。由于物流环境的差异就迫使一个国际物流系统需要在几个不同法律、人文、习俗、语言、科技、设施的环境下运行,无疑会大大增加物流的难度和系统的复杂性。

(2) 物流系统的范围广

物流本身的功能要素、系统与外界的沟通就已经很复杂,国际物流再在这复杂系统上增加不同国家的要素,这不仅是地域的广阔和空间的广阔,而且所涉及的内外因素更多,所需的时间更长,广阔范围带来的直接

后果是难度和复杂性增加,风险增大。也正是因为如此,国际物流一旦融入现代化系统技术之后,其效果才比以前更显著。例如,开通某个“大陆桥”之后,国际物流速度会成倍提高,效益显著增加。

(3) 国际物流必须有国际化信息系统的支持

国际信息系统建立的难度,一是管理困难,二是投资巨大,而且由于世界上有些地区物流信息水平不均衡因而信息系统的建立更为困难。当前国际物流信息系统一个较好的建立办法是和各国海关的公共信息系统联机,以及时掌握有关各个港口、机场和联运线路、站场的实际状况,为供应或销售物流决策提供支持。如今,“电子数据交换”(EDI)在国际物流领域得到了广泛的应用,对物流的国际化发展起到了重要的促进作用。

(4) 国际物流的标准化要求较高

要保证国际间物流的畅通,提高国际物流水平,则必须建立统一的物流标准。目前,美国、欧洲基本实现了物流工具、设施的统一标准,如托盘采用1000mm×1200mm标准,集装箱的几种统一规格及条码技术等,大大降低了物流费用,降低了转运的难度。而不向这一标准靠拢的国家,必然在转运、换车底等许多方面要多耗费时间和费用,从而降低其国际竞争能力。在物流信息传递技术方面,欧洲各国不仅实现企业内部的标准化,而且实现了企业之间及欧洲统一市场的标准化,这就使欧洲各国之间系统比其他标准化程度不高的国家交流更方便、更有效。

3. 国际物流与国内物流的区别

国际物流与国内物流有许多相似的地方,但也有许多不同之处,主要表现在以下方面:

(1) 完成周期长短不同

这是国际物流与国内物流的主要区别。由于国际物流系统涉及多个国家,系统的地理范围大,因而,国际物流作业的完成周期一般较长,其长短通常要以周或月为单位来衡量,而不能以3~5天的转移时间或4~10天的完成周期来计算。

由于通信传输延迟、融通资金需要、特殊包装要求、远洋运输船期表、长途运输时间以及海关清关手续等因素综合作用的影响，而导致了国际物流作业需要较长的完成周期。通信传输是由于时间和语言的差异而延迟；融通资金是因为大多数国际贸易需要开信用证而延迟；特殊包装要求是为了保护产品免遭搬运作业和水分侵袭的损害，因为集装箱常常由于温度和气候条件使湿度很高。货物一旦被集装箱化，就必须按船期表如期装船，目的港必须要有合适的装卸设备。

如果运输路线属于交通流量较高的航线或者驶往预期港口的船舶缺乏必要的设备，那么，这种进展过程可能需要长达一个月的时间，而这些问题都是国内运输作业过程中所不存在的。一旦船舶处在运输途中，转移时间的范围在 10~21 天，海关清关手续至少要增加 1 天时间，使完成周期延长。虽然现在越来越普遍采用 EDI 传输技术，但上述过程所消耗完成周期的时间依然很长。

正是上述原因而导致国际物流的完成周期更长、更缺乏一致性，也更缺少灵活性。完成周期的延长，会导致物流过程中库存投资的增加，占用大量资金；一致性的降低，增加了物流计划和物流工作的难度；而灵活性的降低，会使企业在迅速满足客户需求方面存在困难。因此在等待国际装运交付货物的到达和清关期间，需要不断地对存货和存货空间的需要进行评估。

(2) 复杂程度不同

① 语言

国际作业要求货物和有关单证使用多国语言，诸如计算机或计算器之类的货物必须具有地方特征，比如产品本身的键盘字母和说明书上的语言等。从物流角度来看，语言的差别会增加复杂性，因为货物一旦用语言进行定制的话，它就被限制在一个特定的国家或地区。除了产品的语言外，国际物流作业对装运交付所经过的每一个国家都需要使用多语言的物流单证。

尽管英语是通用的商业语言，但有些国家要求提供用当地语言翻译好的物流单证和海关文件。这就增加了国际物流作业的时间和难度，