



工业和信息化部职业教育指导委员会“十二五”规划教材  
高等职业教育财经类规划教材 **(物流管理专业)**



# 国际货运代理实务

**G**UOJI HUOYUN DAILI SHIWU

宣玲玲 主 编  
李艳琴 刘 亚 副主编  
孙秋高 主 审



LOGISTICS



电子工业出版社  
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

工业和信息化部职业教育指导委员会“十二五”规划教材  
高等职业教育财经类规划教材（物流管理专业）

# 国际货运代理实务

宣玲玲 主 编  
李艳琴 刘 亚 副主编  
孙秋高 主 审



NLIC2970802152

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

## 内 容 简 介

本书针对高等职业教育培养高端技能型人才的需求,根据国际货运代理的主要职业岗位及其工作职责和典型工作任务,以国际货运代理的工作过程为主线,设计了国际货运代理认知、国际货运代理营销、国际货运代理客户服务、国际货运代理海运业务操作、国际货运代理空运业务操作、国际货运代理多式联运业务操作、国际货运代理法律纠纷处理等七大学习项目,每一个学习项目根据国际货运代理相关岗位典型工作任务的需要又设计了若干个由引导任务驱动的学习情境。这些学习内容不仅与国际货运代理企业业务流程、国际货运代理职业岗位工作流程及岗位职责紧密结合,而且涵盖了国家物流职业标准中有关国际货运代理的知识点和技能点。教材编写过程中,不仅注重培养学生的专业能力、方法能力,而且注重培养学生的社会能力和个人发展能力,真正体现了“以行动为导向”、“以学生为中心”的高职教学理念。

本书既可作为高等职业院校物流管理专业的教学用书,也可供社会上有志于从事国际货运代理工作的人士及企业货代人员自学、提高使用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有,侵权必究。

### 图书在版编目(CIP)数据

国际货运代理实务 / 宣玲玲主编. —北京: 电子工业出版社, 2012.6  
高等职业教育财经类规划教材·物流管理专业  
ISBN 978-7-121-17224-3

I. ①国… II. ①宣… III. ①国际货运—货运代理—高等职业教育—教材 IV. ①F511.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 113921 号

策划编辑: 张云怡

责任编辑: 郝黎明 文字编辑: 裴 杰

印 刷: 北京京师印务有限公司

装 订: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1 092 1/16 印张: 19.75 字数: 506 千字

印 次: 2012 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 33.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 [zltz@phei.com.cn](mailto:zltz@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线: (010) 88258888。

# 前 言

国际货运代理既是物流行业的重要组成部分,同时也是进出口贸易和跨国公司活动的强有力支撑,在我国整个物流与采购行业中,占据重要地位。

国际货运代理人通晓国际贸易环节,精通各种运输业务,熟悉有关法律、法规,业务关系广泛,信息来源准确、及时,与各种承运人、仓储经营人、保险人、港口、机场、车站、堆场、银行等相关企业,海关、商检、卫检、动植物检、进出口管制等有关政府部门都保持着密切的业务关系,不论对于进出口货物的收、发货人,还是对于承运人和港口、机场、车站、仓库经营人都起着重要的桥梁和纽带作用。国际货运代理人通过自身的专业知识和庞大的网络、高科技系统,以及与相关单位的紧密合作,完成货物在国际间准确、快速、经济、安全的流动,在货物的运输、仓储、流通加工、配送等诸多业务环节中,起到了设计师和组织者的作用。不仅可以促进国际贸易和国际运输事业的发展,而且可以为国家创造外汇来源,对于本国国民经济发展和世界经济的全球化都有重要的推动作用。随着全球经济一体化的形成和我国对外经济、贸易的进一步发展,国际货运代理服务的领域将越来越广,服务内容将越来越深入,也将需要源源不断的高端技能型人才的输入。

针对国际货运代理企业人才需求和高等职业教育高端技能型人才培养的特点,我们对国际货运代理企业进行了深入细致的调研,了解和掌握了国际货运代理的主要职业岗位工作职责和典型工作任务,以及要能够切实履行这些工作职责,完成这些典型工作任务,所应具备的知识和应掌握的操作技能。在此基础上,我们以国际货运代理的工作过程为主线,借鉴德国职业教育的先进经验和方法,重新设计、构建了《国际货运代理实务》的学习内容和教学体系。重构的学习内容分为七大学习项目,就学习项目整体而言构成了一个典型的工作任务与工作情境。每一个学习项目根据工作任务的需要,又设计了若干个学习任务,这些小任务起到启发和引导学生学习的作用。学生通过完成项目任务,理解实际企业的工作情境,模拟扮演企业相关岗位人员的角色,一方面达到对理论知识的理解和掌握,另一方面也加强了对实践技能的锻炼和巩固。

本书引导学生从认知国际货运代理入手,按照国际货运代理企业营销、服务、操作、售后的业务流程展开学习,重点学习国际货运代理海运、空运、多式联运业务操作,期望为学生将来从事国际货运代理企业的销售、操作、客服等岗位以及国际物流、工商企业的进出口执行等相关工作起到指引和铺垫作用。因此,本书既可作为高等职业院校物流管理专业、国际运输专业、国际货运代理或报关专业的相关教学用书,也可作为国际货运代理企业、国际物流企业、工商企业从业人员的自学参考或岗前培训用书。

本书由浙江交通职业技术学院的专业教师与浙江双马国际货运有限公司、宁波新华物流有限公司等企业的专业人士联合编写。浙江交通职业技术学院宣玲玲担任主编,编写了项目4部分,并负责书稿框架的设计和统稿、定稿工作;浙江交通职业技术学院李艳琴和浙江双马国际货运有限公司副总经理刘亚担任副主编,编写了项目5,并参与了结构策划。浙江交通职业技术学院孙秋高教授负责对全书的审定。其他参编人员有:浙江交通职业技术学院陈艳编写了项目1、2;浙江交通职业技术学院瞿丹编写了项目3、7;宁波新华物流有限公司郑晓静编写了项目4部分,参与了结构策划并提供了参考资料;浙江交通职业技术学院方照琪编写了项目6;另外,浙江交通职业技术学院2010级学生卜逸兰、方艳承担了部分资料整理等辅助性工作,

在此对上述人员一并表示感谢！

本书还参阅了大量著作，参考文献附后，在此对这些前辈和同行表示感谢！

由于编者水平有限，本书若有不当或疏漏之处，敬请各位同仁及广大读者批评指正。

编 者

2012年5月 于杭州

|               |                       |      |
|---------------|-----------------------|------|
| <b>项目 1</b>   | <b>国际货运代理认知</b>       | (1)  |
| <b>任务 1</b>   | <b>国际货运代理基本认知</b>     | (2)  |
| 一、            | 国际货运代理业务的起源及发展        | (2)  |
| 二、            | 国际货运代理的基本概念           | (4)  |
| 三、            | 国际货运代理业务流程            | (6)  |
| <b>任务 2</b>   | <b>国际货运代理的关系人及其责任</b> | (8)  |
| 一、            | 国际货运代理的关系人            | (8)  |
| 二、            | 托运人及托运人责任             | (9)  |
| 三、            | 承运人及承运人责任             | (10) |
| <b>知识点延伸</b>  |                       | (14) |
| <b>项目思考题</b>  |                       | (17) |
| <b>实训实践体验</b> |                       | (17) |
| <b>项目 2</b>   | <b>国际货运代理营销</b>       | (19) |
| <b>任务 1</b>   | <b>国际货运代理市场调研与分析</b>  | (20) |
| 一、            | 国际货运代理服务营销的构成要素       | (21) |
| 二、            | 国际货运代理营销管理过程          | (23) |
| 三、            | 国际货运代理市场需求调研          | (24) |
| 四、            | 国际货运代理市场供需特征          | (24) |
| 五、            | 影响国际货运代理市场需求的相关因素     | (26) |
| <b>任务 2</b>   | <b>国际货运代理服务产品分析</b>   | (29) |
| 一、            | 国际货运代理服务产品的分类         | (29) |
| 二、            | 国际货运代理服务产品内容          | (30) |
| 三、            | 国际货运代理品牌决策            | (32) |
| <b>任务 3</b>   | <b>国际货运代理客户开发</b>     | (33) |
| 一、            | 国际货运代理客户开发的方式与特点      | (34) |
| 二、            | 国际货运代理客户开发的程序与方法      | (35) |
| 三、            | 揽货注意事项及相关技巧           | (38) |
| 四、            | 国际货运代理客户开发人员的能力要求     | (40) |
| <b>任务 4</b>   | <b>签订国际货运代理合同</b>     | (42) |
| 一、            | 国际货运代理合同的形式和内容        | (45) |

|                      |      |
|----------------------|------|
| 二、国际货运代理通用交易条件       | (46) |
| 三、合同法中关于代理合同、运输合同的规定 | (49) |
| 知识点延伸                | (52) |
| 项目思考题                | (54) |
| 实训实践体验               | (55) |

### 项目3 国际货运代理客户服务 (56)

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 任务1 客户咨询服务              | (58) |
| 一、国际货运代理客户服务基本认知        | (58) |
| 二、国际货运代理客户服务常见咨询问题及处理技巧 | (60) |
| 三、国际货运代理基本职业礼仪          | (61) |
| 任务2 客户投诉服务              | (64) |
| 一、国际货运代理常见投诉问题          | (64) |
| 二、处理客户投诉的态度与技巧          | (64) |
| 任务3 客户关系管理              | (67) |
| 一、国际货运代理的客户类型           | (67) |
| 二、建立客户关系档案              | (68) |
| 三、国际货运代理客户维护            | (69) |
| 知识点延伸                   | (74) |
| 项目思考题                   | (75) |
| 实训实践体验                  | (76) |

### 项目4 国际货运代理海运业务操作 (77)

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 任务1 接受货主询价      | (81)  |
| 一、国际海运基本认知      | (81)  |
| 二、国际海运航线和基本港    | (83)  |
| 三、班轮运费与货运代理成本核算 | (89)  |
| 四、报价技巧          | (93)  |
| 任务2 接单          | (95)  |
| 一、查看客户委托书的要点    | (96)  |
| 二、业务流转单         | (97)  |
| 三、预配集装箱         | (97)  |
| 四、船期表           | (101) |
| 任务3 订舱          | (103) |
| 一、订舱基本认知        | (104) |
| 二、订舱前的准备工作      | (105) |
| 三、订舱单的内容        | (107) |
| 四、与船公司接洽        | (109) |
| 五、网上订舱及其他       | (110) |

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 六、确认订舱及其注意事项 .....             | (110) |
| <b>任务4 装箱、短驳与集港</b> .....      | (113) |
| 一、装箱的几种方式 .....                | (113) |
| 二、装箱前的准备工作 .....               | (116) |
| 三、装箱程序及注意事项 .....              | (118) |
| 四、集装箱设备交接单与装箱单 .....           | (120) |
| 五、短驳中的意外情况及其处理 .....           | (124) |
| 六、集港后的工作 .....                 | (127) |
| <b>任务5 代理报检</b> .....          | (128) |
| 一、代理报检的基本认知 .....              | (128) |
| 二、出入境货物的报检程序 .....             | (130) |
| 三、报检范围及报检应提供的单据 .....          | (131) |
| 四、出境货物报检单填制规范 .....            | (132) |
| 五、电子报检、电子转单与电子通关 .....         | (137) |
| <b>任务6 代理报关</b> .....          | (139) |
| 一、代理报关的基本认知 .....              | (140) |
| 二、报关程序 .....                   | (143) |
| 三、报关单证 .....                   | (146) |
| 四、报关单的填制及使用 .....              | (148) |
| 五、电子报关 .....                   | (151) |
| <b>任务7 代办保险</b> .....          | (153) |
| 一、国际货运代理代办保险的情况 .....          | (153) |
| 二、海上货物运输可能遇到的风险 .....          | (154) |
| 三、海上货物运输可能遭受的损失 .....          | (157) |
| 四、海洋运输货物保险险别 .....             | (158) |
| 五、海洋运输货物投保程序 .....             | (161) |
| 六、保险单证及索赔 .....                | (163) |
| <b>任务8 缮制提单并发出装运预报</b> .....   | (165) |
| 一、场站收据联单 .....                 | (165) |
| 二、海运提单及种类 .....                | (167) |
| 三、海运提单的内容、缮制与签发 .....          | (172) |
| 四、海运提单的更改、补发与背书 .....          | (177) |
| 五、装船通知 .....                   | (178) |
| <b>任务9 海运费用结算与跟踪服务</b> .....   | (179) |
| 一、集装箱班轮运费的计算 .....             | (179) |
| 二、主要几种船前费用 .....               | (181) |
| 三、答复有关货物在途状况的咨询 .....          | (182) |
| 四、放货 .....                     | (183) |
| <b>任务10 处理退关、短装、漏装货物</b> ..... | (187) |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 一、常见突发事件及预防措施            | (187) |
| 二、常见突发事件的处理              | (188) |
| 知识点延伸                    | (189) |
| 项目思考题                    | (192) |
| 实训实践体验                   | (193) |
| <b>项目 5 国际货运代理空运业务操作</b> | (196) |
| <b>任务 1 接受货主委托</b>       | (198) |
| 一、国际空运基本认知               | (198) |
| 二、世界主要航空线路及航空港情况         | (200) |
| 三、航空运价基本认知               | (201) |
| 四、运价查询与报价                | (202) |
| 五、国际货物托运书                | (205) |
| <b>任务 2 预配舱与预订舱</b>      | (208) |
| 一、审核单证                   | (208) |
| 二、预配舱                    | (209) |
| 三、预订舱                    | (213) |
| 四、接受单证                   | (213) |
| <b>任务 3 填制货运单</b>        | (213) |
| 一、航空货运单的基本认知             | (214) |
| 二、航空货运单的填制               | (216) |
| <b>任务 4 收运货物与正式订舱</b>    | (223) |
| 一、接管货物                   | (223) |
| 二、检查包装、标记与标签             | (224) |
| 三、过磅与丈量、货单核对             | (226) |
| 四、配舱                     | (228) |
| 五、订舱                     | (228) |
| <b>任务 5 装板出库与交接发运</b>    | (229) |
| 一、编制出仓单                  | (229) |
| 二、提板箱与装板箱                | (229) |
| 三、航空签单                   | (230) |
| 四、交接发运                   | (230) |
| 五、航班跟踪                   | (230) |
| 六、信息服务                   | (230) |
| <b>任务 6 空运运费计算</b>       | (231) |
| 一、空运运费计算方法               | (231) |
| 二、与国际空运有关的其他费用           | (237) |
| 知识点延伸                    | (238) |
| 项目思考题                    | (241) |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 实训实践体验                    | (242) |
| <b>项目 6 国际多式联运业务操作</b>    | (247) |
| <b>任务 1 多式联运方案设计</b>      | (248) |
| 一、国际多式联运基本认知              | (249) |
| 二、国际多式联运资源整合              | (251) |
| 三、国际多式联运分包商选择             | (254) |
| 四、国际多式联运组织模式设计            | (259) |
| <b>任务 2 多式联运报价</b>        | (267) |
| 一、国际多式联运的成本构成             | (267) |
| 二、国际多式联运的成本控制             | (269) |
| 三、国际多式联运报价的两种方式           | (270) |
| <b>任务 3 多式联运提单填制</b>      | (271) |
| 一、国际多式联运单据                | (271) |
| 二、多式联运提单                  | (274) |
| 三、美加线上国际多式联运提单制作的特点       | (279) |
| <b>知识点延伸</b>              | (283) |
| <b>项目思考题</b>              | (285) |
| <b>实训实践体验</b>             | (286) |
| <b>项目 7 国际货运代理法律纠纷处理</b>  | (289) |
| <b>任务 1 国际货运代理法律地位及识别</b> | (291) |
| 一、国际货运代理的法律地位             | (291) |
| 二、国际货运代理两种法律地位的区别         | (294) |
| 三、FIATA 关于国际货运代理立法的建议     | (296) |
| 四、识别国际货运代理人与无船承运人的方法      | (298) |
| <b>任务 2 国际货运代理业务纠纷处理</b>  | (300) |
| 一、国际货运代理业务涉及的国际公约         | (301) |
| 二、国际货运代理业务涉及的国际惯例         | (301) |
| 三、我国国际货运代理行业相关的法律和行政法规    | (302) |
| <b>知识点延伸</b>              | (303) |
| <b>项目思考题</b>              | (304) |
| <b>实训实践体验</b>             | (305) |
| <b>参考文献</b>               | (306) |

Project 1  
项目

## 国际货运代理认知

## 项目学习目标

1. 理解国际货运代理的基本概念和性质。
2. 能描述国际货运代理的一般业务流程。
3. 熟悉国际货运代理的关系人及其责任。

## 项目能力标准

| 能力模块                 | 能力要求                                 |
|----------------------|--------------------------------------|
| 任务 1: 国际货运代理基本认知     | 理解国际货运代理的基本概念和性质, 能描述国际货运代理的一般业务流程   |
| 任务 2: 国际货运代理的关系人及其责任 | 能描述国际货运代理的关系人, 理解托运人及托运人责任、承运人及承运人责任 |

## 项目知识点、能力(技能)点

国际货运代理人; 国际货运代理企业; 托运人; 承运人; 无船承运人; 责任基础; 责任限额; 运输方式; 运输路线; 基本港; 非基本港; 国际货运代理流程; 国际货运代理结点; FIATA; IATA。

## 项目导读

## 中远国际货运有限公司的经营战略

中远国际货运有限公司(中远集装箱船务代理有限公司)是中国远洋运输(集团)总公司及中远集运公司所属的大型货运及班轮代理公司, 是中国远洋控股股份有限公司的核心企业。2005 年公司荣获中国货运代理行业十大影响力品牌、中国物流年度上榜功勋企业、“中国物流推荐 100” 年度风云榜中国物流综合实力百强企业和中国优秀货运代理企业、2005 年度最具成长性企业, 2010 年实现总营业额 2 964 511 万元, 在 2010 年度中国货运代理企业总营业额排名中位居第二。

中远国际货运有限公司经营范围主要包括国际、国内海上集装箱货运代理, 国际、国内集装箱及其他船舶代理, 沿海货物运输、拼箱、多式联运等有关业务。在全国 29 个省区的 100 多个城市设有业务网点近 300 个, 形成了以北京为中心, 以香港、大连、天津、青岛、上海、广州、深圳、武汉、厦门九大口岸和内陆地区公司为龙头, 以遍布全国主要城镇的货运网点为依托的江海、陆上货运服务网络。

中远国际货运有限公司一贯坚持服务创新的经营战略, 不断推出“一站服务”、“绿色服务”、“2000 服务在中货”等创新服务, 并建立了国内首家货运客户满意测评体系——TCSS; 同时, 公司致力于客户关系(CRM)建设, 提高客户忠诚度, 并

依托领先的 IT 技术,实现了电子订舱和网上货运保险等行业领先的服务手段,始终保持货运界领先地位。

思考题:

1. 国际货运代理企业的业务范围包括哪些?
2. 如何提高国际货运代理企业的经营水平?

Mission  
任务

# 1 国际货运代理基本认知

## 任务导读

近期,中远国际货运有限公司(中远集装箱船务代理有限公司)有意在浙江杭州再组建分公司,选址工作已经启动,接下来要解决的是人员问题。要在竞争中取得优势,站稳新市场,就必须建立一支精良的员工队伍。因此,中远国际货运有限公司对员工的要求比较高。

由于报名应聘的人比较多,中远国际货运有限公司决定进行两轮考试,一轮笔试,一轮面试。笔试主要了解应聘者对国际货运代理的了解和认知,面试主要了解应聘者的个人能力。合格者进公司试用3个月后定岗。周雨峰对国际货运代理行业有一些基础性的了解,打算去应聘,若要应聘成功,他还需要加深了对国际货运代理的了解与认知。

1. 什么是国际货运代理?
2. 国际货运代理企业有哪些类别?
3. 国际货运代理的一般业务流程是怎样的?

## 一、国际货运代理业务的起源及发展

### 1. 国际货运代理业务的起源

国际货运代理是随着社会经济关系的发展和社会化大生产的出现而诞生的,特别是在商品经济高度发达的情况下,频繁的经济活动常因时间、地点和条件的限制,而使当事人无法自行完成全部经济行为,国际货运代理应运而生。

随着航运科技的进步,航贸一体时代的结束,航运与外贸分离成两个彼此独立的行业,并提高专业化程度以实现利益最大化,致使航运和外贸二者分工日益精细,两部门出现信息不对称、专业知识垄断的局面,而两部门又没必要为跨越这种行业界限而付出成本,国际货运代理人应运而生。

国际贸易活动涉及面广、环节多、情况复杂多变,任一贸易商、承运人不可能亲自到世界各地处理每一项业务。因此,业务需要委托他人代为办理。为适应这一需要,从事代

理业务的代理人在国际贸易和运输领域就迅速产生了。当前，货运代理业务已渗透到运输领域的各个角落。国际货运代理是从国际贸易和国际运输这两个关系密切的行业里分离出来而独立存在的。这也是国际贸易和国际货物运输业高度社会化和国际化的必然结果。

国际货运代理人作为促进贸易和航运两个行业交易的中间人，在贸易合同的履行和运输合同的履行中起到纽带作用，可为船货双方节省获取对方专业知识和交易信息的成本。国际货运代理也随着外贸和海上货物运输量的日益增加而发展。无论是货物进出口贸易还是海上运输，涉及的环节多，业务范围广，任何一个货主或船公司都很难亲力亲为，而且限于人力和物力，也不可能在世界范围广设分支机构，国际货运代理就是为适应这种需要而产生的代理行业，他们接受委托人的委托，代办各种运输业务并按提供的劳务收取一定的报酬，即代理费、佣金或手续费。国际货运代理随着国际贸易和运输业的发展而迅速发展起来，当前，货运代理行业已渗透到运输领域的各个方面，成为外贸和运输业不可或缺的组成部分。

我国国际货运代理业起步较晚，历史较短，但是由于国家重视、政策鼓励、规范发展，发展十分迅速。

## 2. 我国货运代理业的发展历程

我国货运代理业于 1840 年鸦片战争后开始出现，但至中华人民共和国成立前的 100 多年间这一行业一直为帝国主义和资本主义国家的洋行所控制和垄断。中华人民共和国成立后，在计划经济体制下，我国的货运代理业高度集中，全部由中国对外贸易运输总公司（简称中外运公司）及其分公司经营。可以这样说，要想知道中华人民共和国成立后至 1983 年期间我国国际货运代理业的发展历史，只要看中外运的发展历史就可以了。

1984 年 11 月，国务院下达 152 号文件《国务院关于改革我国国际海洋运输管理工作的通知》，决定将我国海洋运输实行政企分开，引入竞争机制。文件第一次明确规定：“中远、外代可以承揽部分货物和少量租船，与货主建立直接承托运关系，外运可以经营部分船队和少量船舶代理业务”，该文件意味着我国货运代理人告别中外运独家垄断阶段，但事实上那时候中国国际货运代理市场依然处于寡头垄断阶段。

1988 年 7 月，国务院口岸领导小组 18 号文件《关于改革我国国际海洋运输管理工作的补充通知》中更加明确地规定：“船舶代理和货运代理业务，实行多家经营和互相兼营。船舶代理、货运代理业务的使用，分别由船公司、货主自主选择，任何部门不得进行行政干预与限制。”由此，我国的货运代理业引入竞争机制，进入全面开放阶段。

1990 年 7 月 13 日，原对外经济贸易合作部（现改为中国商务部）发布《关于国际货物运输代理行业管理的若干规定》，凡具备条件的单位均可申请从事国际货运代理业务，并在第四条第一款规定：“国际货物运输代理是介于货主与承运人之间的中间人，是接受货主或承运人委托，在授权范围内办理国际货物运输业务的企业”，但第二款又规定“国际货物运输代理企业除拥有为代理业务所必需的仓库及小型车队外，一般不经营运输工具，也不经营进出口商品”。结合第八条第四款的内容“办理国际多式联运，并出具本公司或国际货物运输代理协会（FIATA）推荐使用的承运凭证”，可见，对于国际货运代理人从事承运人业务并未禁止。

1995 年国务院颁布《中华人民共和国国际货物运输代理业管理规定》，其中第二条规

定国际货运代理业务是指“接受进出口货物收货人、发货人的委托，以委托人的名义或者以自己的名义，为委托人办理国际货物运输及相关业务并收取报酬的行业”，第十七条“国际货运代理企业可办理的业务中包括国际多式联运”。

1998年原对外经济贸易合作部发布的《中华人民共和国国际货物运输代理业管理规定实施细则（试行）》第二条第一款规定：“国际货物运输代理企业可以作为进出口货物收货人、发货人的代理人，也可以作为独立经营人，从事国际货运代理业务”。接着，第二款对于国际货运代理人作为“代理人”和“独立经营人”做出如下区分，“国际货运代理企业作为代理人从事国际货运代理业务，是指国际货运代理企业接受进出口货物收货人、发货人或其代理人的委托，以委托人名义或者以自己的名义办理有关业务，收取代理费或佣金的行为。国际货运代理企业作为独立经营人从事国际货运代理业务，是指国际货运代理企业接受进出口货物收货人、发货人或其代理人的委托，签发运输单证、履行运输合同并收取运费以及服务费的行为。”

2004年1月商务部修订后颁布的《国际货物运输代理业管理实施细则》关于“国际货运代理业”的定义是对1998年试行细则的重述。

## 二、国际货运代理的基本概念

国际货运代理，可以从“国际货运代理人”或“国际货运代理企业”两个角度来理解。

### 1. 国际货运代理人

国际货运代理人以及“承运人”中的“人”，均是指法人，而非自然人。

国际货运代理人一词，国际上虽然没有公认、统一的定义，但一些权威机构和工具书以及一些标准交易条件中都有一定的解释。

根据国际货运代理协会联合会（FIATA）的有关文件，货运代理人的定义是：根据客户的指示，为客户的利益而揽取货物运输的人，其本身并不是承担某一个或某几个区段的实际承运人。货运代理人也可以依据这些条件，从事与运输合同有关的活动，如储货、报关、验收、收款等。国际货运代理人本质上属于货物运输关系人的代理人，是联系发货人、收货人和承运人的货物运输中介人。

亚太经合组织对货运代理人的解释是：货运代理人代表其客户取得运输，而其本人并不起承运人的作用。

根据我国规范国际货运代理的部门规章的规定，国际货运代理人可以作为进出口货物收货人、发货人的代理人，也可以作为独立经营人，从事国际货物运输代理业务。

（1）国际货运代理人作为代理人从事国际货物运输代理业务，是指国际货运代理人接受进出口货物收货人、发货人或其代理人的委托，以委托人名义或者以自己名义办理有关业务，收取代理费或佣金。

（2）国际货运代理人作为独立经营人从事国际货物运输代理业务，是指国际货运代理人接受进出口货物收货人、发货人或其代理人的委托，签发运输单证，履行运输合同并收取运费以及服务费。

## 2. 国际货运代理企业

首先要注意区分国际货运代理业与国际货运代理企业。前者是从一个行业、产业的角度来说的，它是随着国际经济贸易的发展、国际运输方式的变革、信息技术的进步发展起来的一个相对年轻的行业，在社会产业结构中属于第三产业，性质上属于服务业。而国际货运代理企业是针对每个法人单位而言的，它指行业中具体的每个个体。

(1) 国际货运代理企业的含义。国际货物运输代理企业（简称国际货运代理企业或国际货代企业）是指接受进出口货物发货人、收货人或承运人的委托，以委托人的名义或者以自己的名义，为委托人办理国际货物运输及相关业务并收取服务报酬的法人企业。

国际货运代理企业可以作为进出口货物收货人、发货人的代理人，也可以作为独立经营者，从事国际货运代理业务。

(2) 国际货运代理企业的名称和组织形式。国际货运代理企业必须依法取得中华人民共和国企业法人资格，国际货运代理企业的名称、标志应当符合国家法律、法规和规章的有关规定，符合其业务性质、范围，并能表明行业特点。在以前，名称中含有“货运代理”、“国际货运”、“船务”、“运输”或“物流”、“物流服务”、“国际物流”等字样的企业，通常都是货运代理企业。根据 2005 年商务部和国家工商行政管理总局《关于国际货物运输代理企业登记和管理有关问题的通知》精神，取消国际货运代理企业经营资格审批以后，新成立的以国际货运代理为主要业务的企业，其名称中必须体现“国际货运代理企业”或类似字样。

目前，我国国际货运代理企业的组织形式以有限责任公司或股份有限公司为主。随着新《公司法》实施，一人公司将大量设立，一人独资企业等其他组织形式的国际货运代理企业将逐渐增多。

(3) 国际货运代理企业的分类。国际货运代理企业可以从不同的角度进行分类，为了更好地了解其行业特点和业务内容，以企业的成立背景和经营特点为标准，可以分为以下几种类型。

① 以对外贸易运输企业为背景的国际货运代理企业。这类国际货运代理企业主要是指中国对外贸易运输（集团）公司及其分公司、子公司、控股公司、合资公司。以海、陆、空国际货运代理业务为主，集海上运输、航空运输、航空快递、铁路运输、国际多式联运、汽车运输、仓储、船舶经营和管理、船舶租赁、船务代理、综合物流为一体。它的特点是：一业为主，多种经营，经营范围较宽、业务网络发达、实力雄厚、人力资源丰富、综合市场竞争能力较强。

② 以实际承运人企业为背景的国际货运代理企业。这类国际货运代理企业主要是指由公路、铁路、海上、航空运输部门或企业投资或控股的国际货运代理企业，如中国铁路对外服务总公司、中国外轮代理总公司、中远国际货运有限公司、中国民航客货运输销售代理公司等。它的特点是：专业化经营，与实际承运人关系密切，运价优势明显，运输信息灵通，方便货主，在特定的运输方式下市场竞争力较强。

③ 以外贸、工贸公司为背景的国际货运代理企业。这类国际货运代理企业主要是指由各专业外贸公司或大型工贸公司投资或控股的国际货运代理企业，如五矿国际货运公司、中化国际仓储运输公司、中粮国际仓储运输公司、中机国际仓储运输公司、中成国际运输

公司、长城国际运输代理有限公司等。它的特点是：货源相对稳定，处理货物、单据经验丰富，对某些类型货物的运输代理竞争优势较强；但多数规模不大，服务功能不够全面，服务网络不够发达。

④ 以仓储、包装企业为背景的国际货运代理企业。这类国际货运代理企业主要是指由仓储、包装企业投资、控股的国际货运代理企业或增加经营范围而成的国际货运代理企业，如北京市友谊包装运输公司、天津宏达国际货运代理有限公司、中储国际货运代理公司等。它的特点是：凭借仓储优势揽取货源，深得货主信任，对于特种物品的运输代理经验丰富；但多数规模较小，服务网点较少，综合服务能力不强。

⑤ 以港口、航道、机场企业为背景的国际货运代理企业。这类国际货运代理企业主要是指由港口、航道、机场投资、控股的国际货运代理企业，如上海集装箱码头有限公司、天津振华国际货运有限公司等。它的特点是：与港口、机场企业关系密切，港口、场站作业经验丰富，对集装箱货物运输代理具有竞争优势，人员素质、管理水平较高；但是服务内容较为单一，缺乏服务网络。

⑥ 以境外国际运输、运输代理企业为背景的国际货运代理企业。这类国际货运代理企业主要是指境外国际运输、运输代理企业以合资、合作方式在中国境内设立的外商投资国际货运代理企业，如华迅国际运输有限公司、华辉国际运输服务有限公司、天保名门（天津）国际货运代理有限公司、深圳彩联储运有限公司等。它的特点是：国际业务网络较为发达，信息化程度、人员素质、管理水平高，服务质量好。

⑦ 其他背景的国际货运代理企业。这类国际货运代理企业主要是指由其他投资者投资或控股的国际货运代理企业。它的投资主体多样，经营规模、经营范围不一，人员素质、管理水平、服务质量参差不齐。有的实力雄厚，业务范围广泛，服务网络较为发达，信息化程度、人员素质、管理水平较高，服务质量较好，如天津大田航空服务代理公司、北京市外国企业服务总公司等；有的规模较小，服务内容单一，人员素质、管理水平不高，服务质量一般。

### 3. 对国际货运代理企业的监督管理

我国对国际货运代理企业的监督管理分为政府主管部门监管和行业自律。

我国由商务部负责对国际货物运输代理企业进行监督管理，制定国际货运与现代物流发展战略，建立国际货运与现代物流公共信息服务体系，鼓励国际货运代理企业开拓国际市场。

国内的行业自律组织是中国国际货运代理协会和各地方国际货运代理协会，由各从事国际货运代理业务的公司和企业组成，其作用是加强行业自律，制定国际货运代理提单范本，规范责任保险范围，制定标准交易条件，维护行业经营秩序，维护会员企业合法权益。各地方国际货运代理协会接受中国国际货运代理协会业务指导，并接受商务部监管。

## 三、国际货运代理业务流程

国际货运代理业务流程如图 1-1 所示。

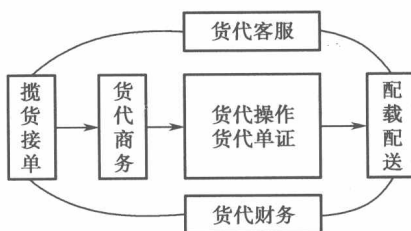


图 1-1 国际货运代理业务流程

委托人的委托是从揽货接单接货开始的，如果委托人是货物的收、发货人，则国际货运代理企业起的是货主代理人的角色；如果委托人是承运人，则国际货运代理企业起的是承运人代理人的角色；揽货部门是接业务找市场的部门。大型的国际货运代理企业往往把揽货员接下的单全部交由商务人员处理，以利于公司的业务规范化管理；中小企业商务人员只处理熟客和重要客户以及较棘手的合同、法律问题，揽货员的客户自行管理。签完委托代理合同后，包含订舱、报关报检等具体的流程操作由操作部来进行，每一环节必须有单证为据，单证部的工作和操作部的工作密不可分，是每一票货、每一环节动作完成和记录的过程，有的公司把这两个部门合二为一。配载配送是技术性较强的工作，虽然它们是操作的一环，但却是货物运输特别是远程运输的开始和结束，也是货差货损和延迟交付的较为集中的环节，为了完成得更好，不少企业由一个独立的部门来处理，以确保货运安全。货运代理客服是全流程的服务质量评估和保障部门，是面向客户代表企业形象的部门，它处理客户投诉、查询，甚至市场调研和服务质量考核。货运代理财务负责每一环节的成本控制、核算，包含款项的回收，是国际货运代理企业赢利的保证。以下就不同运输方式可能引起流程的细微不同做简短的介绍。

## 1. 国际货物海运代理业务流程

(1) 出口流程。市场销售（货主询价、揽货员报价等）→委托运输（客户接受报价并传货运资料等）→审核资料→订舱→做箱（门到门：收到船公司回传的装货单后与客户确认做箱时间、地点→传装货单与派箱纸给拖车行打提箱单→安排到码头提箱→提箱后传司机资料、箱号、封条号、装货单给客户→提箱后到客人指定的地方装货→客户装箱后还重箱回码头→认真核对码头收箱后给的重箱纸→把重箱纸交给客户→通知客户传正确装箱资料；内装：收到船公司回传的装货单后与客户确认送货时间、地点→客户送货入仓→把入仓单交给客户→要求客户补提单资料）→报检报关（整理客户资料、报关资料传给报关行）→配船→同客户核对确认提单→传确认后的提单资料给船公司→出正本提单→财务对账（待船公司核对账单后付款给船公司，开客户发票）→正本提单、发票的发放（客户需结清费用）→航班跟踪→信息服务。

(2) 进口流程。接受委托→卸货地订舱→接运工作→报检报关→监管转运→费用结算→提取货物。

## 2. 国际货物铁路运输代理业务流程

(1) 出口流程。市场销售→委托运输→审核资料→制运单（整车：向铁路提计划→批计划→受理；零担：直接受理）→配车→报检报关→请拨空车→货物进站→装车（监装及