

交通系统中等专业学校试用教材

商务管理

(水运管理专业用)

叶德曾 主编

人民交通出版社

交通系统中等专业学校试用教材

商 务 管 理

SHANGWU GUANLI

(水运管理专业用)

叶德曾 主编

人 民 交 通 出 版 社

内 容 提 要

本教材主要讲述水路客货运输过程中的经营管理和客货运输业务的合理组织；水运企业与托运人、旅客、其它运输部门、及其与港、航之间，在运输过程中所产生的一定的权利、义务和责任；用科学方法合理组织客货运输。主要内容有：绪论、水运法规与运输合同、货源组织、运输计划、货运作业过程、库场管理、理货交接、联合运输、代办中转、集装箱运输、货物运价与收费、货物运输保险、货运质量、客运业务、水上旅游等。

本教材是交通系统水运中等专业学校及交通部电视中等专业学校水运管理专业的教学用书，并可供交通系统水运企业管理干部培训和在职人员自学使用。

本教材由叶德曾（江苏省南通航运学校高级讲师）主编。张永成（原交通部内河局商务处长、高级经济师）主审，并审阅第一、二、三、四、五、六、七、十三章，王家骥（原交通部内河局法规处副处长）审阅第八、九、十、十二章，彭翠红（原交通部内河局法规处副处长）审阅第十一章，潘洪庞（原交通部内河局客运处长）审阅第十四、十五章。

交通系统中等专业学校试用教材

商 务 管 理

（水运管理专业用）

叶德曾 主编

插图设计：陈竟 正文设计：乔文平 责任校对：高琳

人民交通出版社出版

（北京和平里东街10号）

新华书店北京发行所发行

各地新华书店经销

人民交通出版社印刷厂印刷

开本：787×1092毫米 印张：20.25插页：1字数：503千

1990年12月 第1版

1990年12月 第1版 第1次印刷

印数：0001—2,000册 定价：3.60元

ISBN 7-114-00954-2

U · 00615

目 录

第一章 绪论	1
第一节 商务管理的任务	1
第二节 商务管理的指导原则	2
第三节 商务管理的组织机构	7
第四节 商务管理研究的对象	10
第二章 水运商务法规及运输合同	11
第一节 经济立法	11
第二节 水运商务法规及其调整对象	14
第三节 运输合同	18
第四节 水运商务法规简介	33
第三章 货源组织	37
第一节 货源组织工作的意义	37
第二节 货源组织工作的原则	39
第三节 货源信息调查的内容和方法	41
第四节 货源的形成及吸引货源的因素	48
第五节 货源的组织和货源的核实	50
第四章 月度货运计划	55
第一节 月度货运计划的意义与作用	55
第二节 月度货运计划的编制与平衡	57
第三节 计划变更与计划外运输	61
第四节 月度货运计划完成情况的检查和分析	62
第五章 货运作业过程	65
第一节 组织货运作业过程的要求及原则	65
第二节 货运作业过程的分析	69
第三节 起运港货运作业	71
第四节 货物运到期限	83
第五节 运输途中货运作业	86
第六节 到达港货运作业	88
第七节 货运票据运转程序	94
第八节 特种运输	95
第六章 港口库场管理	98
第一节 库场管理的意义与任务	98
第二节 库场的分类和专业化	99
第三节 库场的管理制度	101

第四节	库场堆存计划、仓容调配及堆垛标准化	104
第五节	库场作业程序	110
第七章	理货与交接	113
第一节	理货的任务	113
第二节	理货的方式	114
第三节	理货的工作	116
第四节	理货的交接责任	117
第八章	联合运输与联运	122
第一节	联合运输与联运的概念	122
第二节	水陆联运	124
第三节	水水联运	133
第四节	百杂货一条龙运输	135
第九章	代办中转	137
第一节	代办中转的概念	137
第二节	代办中转的适用范围、种类	138
第三节	代办中转代理权的产生与终止	139
第四节	代办中转业务	140
第十章	集装箱运输	145
第一节	集装箱运输的概念	145
第二节	集装箱的分类和标志	147
第三节	集装箱运输港口货运	151
第四节	集装箱堆场的作业	156
第五节	集装箱运输货损货差的预防措施	158
第十一章	货物运价与港口费收	162
第一节	运价的意义	162
第二节	运价的形成基础	163
第三节	运价的种类	164
第四节	运价的制定	165
第五节	港口费率	169
第六节	全程费用的计算与核收	171
第十二章	货物运输保险	174
第一节	货物运输保险的概念及原则	174
第二节	货物运输保险的险别及实务	176
第三节	货物运输保险的理赔	182
第四节	货物运输保险的责任及免责和限制	190
第十三章	货运质量	196
第一节	推行全面质量管理的意义	196
第二节	全面质量管理的发展阶段	199
第三节	水运部门的产品质量及其特性	202
第四节	水运部门开展质量管理的基本目标和要求	205

第五节	影响水运货运质量的因素.....	207
第六节	货运记录的编制与处理.....	211
第七节	货运质量标准.....	216
第八节	运用全面质量管理经验提高货运质量.....	218
第十四章	客运业务.....	242
第一节	旅客运输的任务和客运工作组织.....	242
第二节	客流调查和旅客运输计划.....	246
第三节	客运站客运工作组织.....	251
第四节	船舶客运工作组织.....	260
第五节	节日、假期旅客运输.....	264
第六节	旅客运输的安全.....	267
第七节	改善客运服务工作的措施.....	271
第十五章	水运旅游.....	273
第一节	水运旅游的概念.....	273
第二节	水运旅游的服务质量.....	275
第三节	水运旅游运输.....	285
第四节	水运旅游市场的开拓.....	287
附表		291

第一章 绪 论

第一节 商务管理的任务

交通运输在国民经济中占有重要地位，水运则是交通运输的组成部分之一。它与铁路、公路、航空、管道等运输方式一样，不仅是国民经济中不可缺少的物质生产部门，而且是一个“先行”部门，没有运输业，工农业的生产便无法正常、持续地进行，这种作用随着社会主义建设和生产的不断发展，将越来越显得重要。

水运部门作为从事运输生产经营活动的社会主义经济组织，它的基本职能是通过以船舶为运输工具的营运活动，组织旅客和货物的运输，为客货运输提供安全、优质、价廉、及时、方便的服务，以不断满足人民日益增长的物质和文化需要。旅客要从出发地安全、及时地到达目的地，将货物要从生产地完整、及时地运送到消费地。而要完成这种空间的位置变化，必须通过运输。任何物质产品产出后，并未完成其全部生产过程，实现其使用价值。社会再生产包括相互联系、相互制约的生产、分配、交换和消费四个环节。商品从生产开始，经过分配、交换即流通，最后进入消费，在转入流通过程中时，通过运输改变其空间位置，把货物运到消费地，最后进入流通领域，才能实现其使用价值。转移到产品上去的价值和新创造的价值得以实现，才能使社会再生产继续进行。这样，社会再生产的过程才算完成。可以说货物运输是商品生产在流通领域内的继续，是社会再生产过程中的重要条件。

水运部门在生产过程中也和工业、农业生产一样，具备生产三要素——人的劳动、劳动对象和劳动资料，但又有其生产特性。任何物质生产部门所生产的产品，并未完成其生产过程，必须把这些产品运送到消费地点才算是完成，而水运企业正具有完成这种运送的职能。任何产品只有完成这种运送后，才能满足社会的需要，因此，水运部门是连接生产领域和消费领域之间的环节，也是社会生产过程中的必备因素。实质上在水运部门的生产过程中，人的劳动主要作用于劳动资料（船舶、装卸机具等），而不是作用于劳动对象（所运送的旅客、货物等），船舶的运行，使客货随之移动，这就构成了水运部门的生产过程，而运输过程本身——客货的空间位置的变化，就是水运企业的产品。因此，在它的生产过程中，生产和消费同时开始，同时结束，合而为一，不如其他物质生产部门的生产与消费，表现为空间上和时间上的背离。由此可知：工农业生产中必然包含着运输。工农业生产与运输之间存在着相互渗透的特殊关系，即工农业生产必须依赖运输保证其生产的正常进行；运输离不开工农业生产，必须全心全意为工农业的生产服务；同时工农业生产也必须为运输创造条件，这就是工农业生产与运输之间的相互制约与相互依赖、相互促进的辩证关系。运输产品吨公里和人公里不能储存，同时作为运输能力组成部分的通过能力，具有地区连续性，不可能以一个地区的有余来调剂或弥补另一地区的不足，因此，运输只有通过增加运输手段的办法来保持后备力量，以适应社会的需要。由于在运输过程中人的劳动主要作用于劳动资料（船舶、装卸机具等），因此，要提高水运企业的生产能力，除增加运输手段外，必须加速船舶的周转，这是运输组织工作中的中心问题。运输产品吨公里和人公里，在生产出来的一瞬间就被消费掉

了，所以运输生产过程只有在流通过程中才能体现和完成，故在研究运输生产的同时，必然会涉及到分配问题，这些和工农业生产部门不同的地方，就构成了运输科学的特点。

货物从生产地到消费地的运输过程，联系着物资的生产、流通和消费，联系着国民经济各部门的经济活动，同时，与旅客的运输过程一样，关系着人民的物质和文化生活。货物和旅客运输所涉及的各种关系是极其复杂的，在水路运输过程中，水运部门与国民经济各部门之间，以及与旅客之间发生了法律的、经济的相互权利与义务，都存在着运输组织与经营管理问题。因而，在客观上就产生了商务管理。

商务管理是水运管理科学的重要组成部分，它的主要任务是研究客货运输过程中的经营和客货运输业务的合理组织问题。它是根据社会主义客观经济规律和党的方针政策，研究水运部门与托运人之间；水运部门与旅客之间；水运部门与其他运输部门之间；水运部门内部（水运企业与港埠企业）之间，在运输过程中所产生的一定的权利、义务和责任，研究用科学方法合理地组织客货运输。具体地说，就是研究旅客和货物从出发地到目的地的全过程中相互联系的各种法律的、经济的关系；研究如何安全、及时地组织好旅客运输和完整、及时地组织货物运输的途径和方法。

基于上述任务，其目的是：

1. 最合理地运用现有运输设备，提高运输效率，最大限度地满足国民经济发展和四个现代化建设对运输的需要；降低运输成本和运输费用。

2. 采用新技术和新的运输组织方法，合理组织客货运输的始发和终到作业，以加速客货运输。

3. 保证在运输过程中旅客的安全和货物的完整，并在规定的运到期限内完成运输任务。

水运部门所有部门的经营活动，都应毫无例外地从属于这三项基本要求，而这三项要求中，如何最合理地运用现有设备，最大限度地满足国民经济发展和四个现代化建设对运输的需要；如何采用新技术和新的运输组织方法，组织客货运输作业；如何在运输过程中保证旅客安全和货物完整，并加速运到；这些主要是由商务部门来解决的，在整个客货运输过程中，是以商务工作开始，并以它终结，很大部分作业是商务作业，很大部分作业时间是商务作业时间，完善地组织这些作业，主要是靠商务部门来保证。水上运输为保证国家运输需要的服务方式和服务质量是通过商务工作来体现的，所有的客货运送必须遵守的有关规定，并组织这些规定的正确执行，是由商务部门负责办理的。保证按价值规律和各种运输方式之间的比价关系制定水运的运价费率，以及与此相关连的运输经济研究，掌握运价政策，也是商务部门的职责。其他，如新的客货运输业务的开办等，都由商务部门来组织。建立水运部门与利用水上运输服务者之间的紧密联系，解决承、托运双方各种争执和赔偿要求，以及同其他运输方式的协作，也都要由商务部门来实现。同时，商务部门直接处理着客货运输的一系列工作，在工作的组织和问题解决上，要贯彻国家的运输方针政策，所以商务部门又是国家运输方针政策的直接执行者，以上所列举的还不是问题的全部，从中可以看出，水运商务管理是组织运输过程中极为重要的一环。

第二节 商务管理的指导原则

商务管理的基本任务就是在水运生产活动中，要求投入尽量少的人力、物力和财力，而运送尽量多的社会需要的产品，取得最佳的经济效益。水运部门一定要把商务管理的重点转

到以提高经济效益为中心的轨道上来，从生产型转变为生产经营型。它一方面表现为在生产过程中处理好人与人的关系，充分调动各方面的积极性；另一方面表现为在生产过程中如何科学地组织生产，合理安排，使工作能有效地协调进行，保证人力、物力和财力，时间和空间得到最充分、最合理的利用，以取得最佳的经济效益。这就说明水路运输这种社会化大生产，如果没有科学管理，大生产本身就不能存在。因此，商务管理工作，必须遵循正确的指导原则。指导原则就是人们进行工作的指导方针，或者说是准则。这是人们在长期的工作实践中，对正反两个方面经验的科学总结，是主观符合客观的认识，遵循它就能做好工作，反之，就会出问题、犯错误、受损失。在商务管理工作中遵循什么样的指导原则，取决于工作的性质、工作的范围和工作的特点。我们从事的是社会主义水运企业和港埠企业的商务管理，它是企业管理的一个组成部分。因此，商务管理必须首先遵循社会主义企业管理这个全局所确立的指导原则。为此，商务管理必须遵循下列指导原则：

1. 按需生产满足社会需要

从商务管理来讲，按需生产就是要按照社会需要（如国家下达的计划任务，货物调拨计划和用户要求等）制订计划和组织生产，按期、按质、按量、按品类向国家和用户提供所需的位移或劳务，改变过去不关心社会需要，不考虑用户要求，只抓计划指标，单纯从便利生产着想，追求大批量任务的倾向。按需生产是根据销售的要求来安排生产，它实质上就是以社会经常增长和变化的需要来生产。需要表现在两个方面：一是国家给水运部门下达的计划任务；二是水运部门通过市场调查而自行确定的任务。在商务管理中，坚持按需生产是社会主义基本经济规律的要求。在社会主义条件下，“发展生产，满足需要”，必须是满足社会生产和人民生活日益增长的需要。社会主义经济生活的一切活动都必须符合这一基本经济规律的要求，从这个规律出发，水路客货运输工作应为社会主义现代化建设服务。水运部门是国民经济的一个组成部分，因此必须从全局出发，服从社会主义这个生产目的，否认和违背经济规律的主观主义行为，必然造成供需脱节，不仅造成货物积压，社会资源浪费，而且直接影响国家的经济建设，后果严重，危害极大。因此，在进行水运商务管理工作时，必须认真贯彻这个原则，做到人便于行，货畅其流，这就能够保证水运生产朝着社会主义现代化方向发展。

在商务管理中坚持按需生产，必须坚持党的领导，坚持群众路线，树立正确的经营思想，克服只顾生产，不顾市场需要的单纯生产观点。市场的需求是经常变化的，水运部门要在市场需求经常变化中满足社会需要，就必须不断地增强商务管理的适应能力，正确解决运输过程中的种种问题。

2. 实行计划运输和市场调节相结合，提高水路运输计划性

我国社会主义现代化经济建设必须正确贯彻计划运输和市场调节相结合的原则。水运部门必须服从国家的统一计划领导，并对自身的全部生产经营活动实行计划管理。通过编制计划、组织计划的执行、检查和分析计划执行情况以及拟订经营管理的措施，来组织、协调、监督（控制）生产经营活动，目的是保证完成水运部门的根本任务，不断提高企业经济效益。水运部门运输计划在它的经营思想、经营方针指导下，以国家指令性计划任务和市场调查预测为依据，所制订的以提高经济效益为中心的具体目标，是企业全体职工的行动纲领。

水运部门实行并加强计划管理，对于保证完成国家运输计划，满足社会需要具有推动作用，这是社会化大生产的客观要求；是社会主义经济规律的要求；是实行经济责任制的要求；是调动职工积极性，提高企业经济效益的要求。水运部门是国民经济统一体中的组成部

分,水运经营活动同国民经济各部门的发展,同社会主义建设和人民生活有着密切的联系。水运企业的经营活动要以国民经济各部门的活动为条件,其规模要以其它部门的相应发展为前提。这就要求水运部门同其它部门相互间在发展规划和速度上,在空间和时间上都必须保持适当的比例关系。水路运输同其它部门之间统筹兼顾,协调发展,是通过统一的国民经济计划实现的,这在客观上就决定了水运商务管理工作也必须在国民经济统一计划和市场调节相结合的条件下进行,如果运输生产脱离统一计划指导,或是运输生产没有计划,都会直接影响整个国民经济的发展。因此,水路运输计划必须服从国家计划,在保证计划内产品运输的原则下,才可以自行组织货物运输和旅客运输,以满足市场商品流通和人民旅行的需要。根据市场需要自行安排生产,在出现矛盾时,必须首先维护国家利益。无论是国家对企业或是企业内部,在计划工作中,既要重视和运用各种经济手段,又要保持必要的行政干预,这是坚持社会主义实行计划管理的要求。在计划工作的方法上,要依据社会需要与企业生产能力之间的平衡,做好平衡工作,关键是实事求是,加强调查研究,拥有资料数据,经过技术分析,提出方案,计划指标必须先进合理,积极可靠;计划要留有余地,不能满打满算,要做到十分指标,十二分措施。计划工作还要充分发扬民主,制订和执行中的重大问题,要吸收群众智慧,尊重群众提出方案,使计划具有雄厚的群众基础,这是完成计划的可靠保证。在编制计划时,量力而行,不留缺口,留有余地。水运部门内外各种主客观因素和条件随着时间的推移,不断地发生变化,必须有应变观点,具备应变能力。在计划执行过程中,要按计划对生产经营活动进行全面控制,对计划目标实现情况,要经常进行检查分析,发现问题,及时解决,以保证原定计划目标的实现。

3. 组织均衡运输并充分利用水运

组织均衡运输是科学管理的要求,因为均衡运输有利于保证港航设备及人力的均衡负荷,提高设备利用率和工时利用率;有利于建立正常的生产秩序和管理秩序,保证运输质量和安全生产;有利于取得较好的经济效益。组织均衡运输,就必须避免前松后紧,加班加点,突击运输的现象。为此,水运部门一方面需要不断地提高运输管理水平,搞好港航作业计划安排,加强运输装卸调度工作和商务管理等。另一方面需要争取外界的支持和配合,建立起比较稳定的供应渠道和密切的协作关系,保证货源能够按质按量及时地交运。组织均衡运输是商务管理的一条原则,但在执行过程中也不要绝对化。因为,水运企业在面对市场的情况下,为了满足社会的急需,或者实现某些经营战略,有时搞点加班突击,也还是可以的,不过事先应权衡利弊,慎重决策。

客流、货源组织工作,是保证客货运输,完成国家运输计划的关键。经常对客流、货源信息调查研究,及时掌握客流、货源的变化情况,摸清客流、货源的一般规律,利用它正确地编制客货运输计划,有计划地组织均衡运输,提高水路运输效率,从而适应国民经济发展对水路运输的需要。

充分利用水运,是社会主义建设的一项重要工作。在使用运输工具和设备时,应当从整个国民经济的运输任务和现有运力考虑,合理安排运输分工,避免某些运力负担过重,而另一些运力有余的现象,使运力能充分发挥作用,以扩大城乡之间、地区之间的物资交流,并促进水路运输的发展。

4. 运用全面质量管理,提高运输质量

不断提高运输质量,是水运部门的重要任务。为此,必须运用全面质量管理经验,建立一套完善的客货运输质量管理体系,对整个客货运输生产过程的各个环节,都纳入质量管理

轨道,使客货运输各项质量管理工作的水运企业中都能达到标准要求。全面质量管理以各个部门、各个人为主体,以数理统计方法为手段,充分发挥专业技术与经营管理的作用,建立一整套质量管理体系,并运用P(计划)D(实施)C(检查)A(处理)四阶段循环法,以保证运输质量的不断提高。全面质量管理所管理的不仅是运输质量,还要管理工作质量,以满足用户要求为标准,做到一切为了用户;从承运到交付的运输全过程实行安全质量管理;运用全面的管理方法;全员参加管理。随着水运企业不断采用先进技术和扩大现代化的生产规模,要求商务管理也要现代化,以适应生产力的发展。商务管理工作的效果如何,最终要通过安全、质量和经营效果反映出来。从这个意义上说,全面质量管理不仅是企业管理的中心环节,也是商务管理的中心环节。商务管理运用全面质量管理经验就是要更好地按照社会主义经济规律办事,提高运输质量,提高水路运输的竞争能力。通过全面质量管理,就能从“事后理赔”转变到“预防为主”,进一步促进生产,促进增产节约。

5. 建立和健全规章制度,明确责任制

为了保证水路运输生产有秩序地正常进行,保证国家运输任务的完成,必须不断地建立和健全旅客和货物的运输规章制度,使水运生产活动有章可循。

水运部门是一个复杂的有机体,拥有众多的职工和运输装卸设备,运输着各阶层的人员和品类繁多的货物。所以,企业领导必须有一套比较完整的科学管理制度,才可能实行统一指挥,才能有效地组织企业的生产经营活动;管理、技术人员必须有一套完整的管理制度和规程,才能实现工作的制度化和规范化,更好地为生产经营活动服务;职工必须有一套比较完整的操作规程,才可能按规程标准进行生产,达到预期效果。共同劳动的规模越大,分工协作关系越复杂,规章制度也就越有必要。规章制度一经建立,就要严格执行,任何人都不得随意违反。要经常检查监督执行情况。对于不负责任违反规章制度而造成损失的,视情节轻重和损失大小,给予不同处分,直至提请法院给以刑事处分。

此外,在水运部门内部,还要建立严格的责任制。没有职责分工就没有管理。因此,应当根据组织运输生产活动的需要,把生产有关人员的职责明确地加以规定,使其各司其职,各负其责。责任制就是通过一定的规章制度,按单位和工作岗位明确规定职权范围、工作准则以及经济责任。这是社会化大生产的需要,也是对职工的工作进行考核、监督、奖惩并正确贯彻按劳分配原则的前提条件。严格的责任制度有助于纠正拖拉作风,消除职责不清以及由此而产生的不负责任等现象。

权力和责任是一个问题的两个方面,是相互制约,不可分割的。不赋予当事人一定的权力,责任制就建立不起来。在商务管理中必须坚持权力和责任统一的原则。必须围绕生产的基本经营活动,根据基层各环节的责任范围,在各基层各环节间合理调配人、财、物,并赋予各级领导和管理人员与其责任相称的权力。反对管理中无人负责和不负责任的现象。

6. 实行经济核算,重视水运的经济效果

经济核算是管理社会主义经济的重要方法,是以价值、货币形式,对生产的经营活动和经营成果进行反映和监督。

水运部门经济核算制,是按照经济核算原则制订的有关经济核算工作的管理制度。过去往往局限于生产活动的核算,随着经济体制的改革,企业由生产型向生产经营型转变,其工作范围正在扩大,经营决策过程中的核算与分析,都应纳入经济核算范围。企业经济核算是一项综合性的(即全面的)管理工作,同全面计划管理、全面质量管理一样,涉及到企业各个部门,贯穿于生产经营活动的全过程。所谓全面经济核算是指企业各部门的、全过程的、

全员的经济核算。企业经济核算的实质是一种经济关系（生产关系），即在生产资料公有制基础上企业与国家、企业与企业之间以及企业内部各部门之间的责任、权限、利益相结合的经济关系。国家责成企业实行独立核算，要求企业在服从国家统一计划领导之下实现相对的独立经营，明确企业经济责任，相应地赋予企业一定的经营管理自主权，承认企业的经济利益，并且把经济利益同它的经济责任履行情况、经济效益的好坏联系起来。社会主义企业之间，既要有根本利益一致的互相协作关系，又要独立核算，明确各自的责权，遵守等价交换原则，尊重彼此的经济利益。在企业内部实行经济核算制，就要求运输生产各部门层层明责任、定权限，层层按经济责任履行情况给予一定的经济利益。这种责、权、利相结合的关系，也就是社会主义水运部门经济核算的实质。

水运部门的客货运输生产活动，必须实行严格的经济核算，节省开支，提高船舶和装卸设备的生产效率，完成生产财务计划中所规定的指标，这是水运生产质量好坏在经济效果上的反映。因此，水路客货运输生产组织，必须经常注意增加总的客运量和货运量，满足工农业生产和人民生活的需要。同时，不断提高管理水平，降低运输成本，消除不合理运输和消灭运输事故，以保证旅客安全和货物完整，从而使水运生产活动获得良好的经济效果。

在追求经济效果时，必须认真考虑怎样以最小的劳动消耗取得最大的经济效果，比较生产消耗和生产成果的关系，以确定这种生产是否节约，在经济上是否合算。社会主义水运生产的经济效果，就是以它创造的物质产品满足社会需要的程度来衡量，首先要重视产品的使用价值，把它作为经济效果的一个重要指标。其次，还要为社会提供更多的剩余产品，即扣除了生产中消耗的活劳动和物化劳动以后，为社会新创造的价值，所以，衡量水运部门为社会提供多少剩余产品的价值（通过盈利的表现形式），是衡量水运生产的另一个重要指标。因此，水运部门只有在满足社会主义现代化建设的需要，多快好省地完成国家运输计划以后，超额完成运输任务，才能取得良好的经济效果。

7. 加强社会主义协作，改进服务态度，提高服务质量

社会主义国民经济各部门之间，联成一个统一的有机整体，共同的任务是建设社会主义现代化，在这一基础上，水运部门与旅客、物资部门之间，根本利益是一致的。水运部门有可能，而且也必须同旅客、物资部门之间建立起社会主义协作关系，以便紧密配合，协调发展，彼此之间共同来完成国家的运输计划。

在社会主义协作的精神下，旅客应按规定购买船票，遵守乘船的要求；物资部门应按规定保证托运计划的真实性，按时集中货物，保证装船；收货人应保证按时提走货物；水运部门应保证及时、安全地将旅客运到目的地，及时、完整地将货物运至目的港，以保证旅客旅行和生产或消费的需要。此外，还必须不断改进服务态度和提高了服务质量，并在工作上给旅客和物资部门以便利、帮助和指导。

在社会主义条件下，为旅客及物资部门服务是水运部门为工农业生产及人民物质文化生活的不断提高服务的具体表现。因此，全面为旅客及物资部门服务，是客货运输业务工作上的一项重要原则。改进服务态度，关键在于不断提高水运职工的政治思想水平和业务水平。必须认识到，水运职工与广大用户是劳动者之间的同志关系，水运职工为用户服务是社会主义条件下的一种社会分工，服务态度好，服务质量高是水运职工的本职；反过来，广大用户也必须尊重水运职工的劳动，这是提高服务质量的前提。与此同时，水运职工还必须不断提高本身业务水平，熟悉有关运输知识，分析用户心理，注意有礼貌，掌握语言艺术，从而做到主动、热情、耐心、周到地为用户服务。

8. 加强同各运输业之间的社会主义协作

各运输业之间的社会主义协作,是合理使用社会主义统一运输网,使各种运输方式协调发展,并充分发挥他们的优势,以最小的劳动消耗满足社会需要,是综合利用各种运输方式为社会主义现代化建设服务的重要条件。我国各运输业之间,是按照合理运输原则,充分利用各种运输工具为社会主义现代化建设服务的。

货物由生产地到消费地,旅客从出发点到目的地的完整运输过程,一般都不是由一种运输工具所能完成的,通常需要短途和长途,支线与干线以及多种运输工具的协同与配合才能实现。因此,参与运输过程的各种运输方式,在组织上、工艺上的协同动作和相互配合,正是反映了运输经济活动的内在联系。我国各运输业是国民经济中的一个薄弱环节,远不能适应现代化建设的需要,为了最大限度地挖掘运输潜力,提高运输生产效率,必须开展各运输业内部的社会主义协作,包括多种运输方式的协作与每一种运输方式内各工种,各环节的协作等。各种运输方式内部的社会主义协作,通常采用联合运输方式,这种方式是社会主义优越性的体现,也是社会主义经济关系发展的必然要求,是我国运输组织工作中的重大发展。

第三节 商务管理的组织机构

水运部门为了组织、指挥、监督、调节经济活动,实现其经营目标和计划任务,必须设置若干专业领导和执行机构。有些机构是平行的,其相互间关系是分工协作关系。有些机构是垂直的,其相互间关系是领导隶属关系。这些用分工协作、领导隶属关系贯穿起来的职能机构的总体,就是水运部门的组织机构。

水运部门内部各种机构按照其职能,可以分为业务机构、职能机构和行政事务机构三部分。商务管理部门是业务机构之一,是直接负责组织运输的机构,其任务是组织和经营客货运输;协调承运人与托运人以及与其他运输方式的关系。

商务管理的组织形式及其机构设置是属于上层建筑范畴的,根据上层建筑与经济基础相互关系的原理,上层建筑必须与经济基础相适应,并能促进经济基础的发展。为此,商务管理的组织形式及其机构设置,应该与水运部门的性质、规模、业务特征等相适应,并有利于水运的发展。

目前,水运部门不论水运企业或港埠企业的机构设置尚无统一模式,有的设置商务处,有的设置商务科,有的设置运务科或业务科,有的分设客运科与货运科,其组织名称虽不统一,但其职责均是负责对外建立运输经济联系,对内组织运输业务的正常进行。

管理的组织机构是实现企业目标的手段,它必须服从企业目标的要求。按照企业的目标要求来设置组织机构,是建立组织机构的总原则。因此,组织机构必须:

1. 精简

组织机构要精干、高效、协调才有活力,才有效率。组织机构庞大、臃肿,人浮于事,办事推诿,人际关系复杂,矛盾多,是不利于生产的。精简的重点在精,以精求简,简而不精,力量单薄,达不到管理目标要求,不符合建立组织机构的目的,是不可取的。组织机构的精简,有三条标准:一是没有多余的管理环节,每个管理层次都是必需的,不可缺少的;二是部门划分是科学的,都有明确的职责和足够的工作量;三是每个部门的规模、任务和人员配备是否相适应,没有人浮于事的现象。组织机构是否精简,不应以机构和人数的多少而定。

2. 统一

组织机构是一个统一的有机整体，部门分工越细，管理层次越多，统一性越显得重要。只有高度的统一，才能保证各部门、各环节的协调一致。统一，首先是目标统一，各部门、各环节的经营管理活动必须根据实现企业总目标的要求，结合本部门的职责制定奋斗目标；其次是重要业务规章制度必须统一；三是分工程序必须统一；四是信息、指标的口径必须统一；最后是指挥命令必须统一。任何部门或环节只能有一个上级主管单位，其他部门和个人都无权下达指示。统一的一个条件是权力适当集中，权力过于分散会破坏统一的原则。统一的要求，是保证组织领导关系连续性和稳定性决定因素。它可以防止多头指挥和互相推诿等不良倾向的发生。

3. 自主

水运部门设立的各级组织机构，都应在各自部门的职责和权限范围内，独立自主地履行本部门的职能。充分发挥各部门、各环节组织机构的主动性和积极性，是做好经营管理工作的重要条件。自主地履行职能是统一领导和分级管理原则的必然要求，它有利于减少会议，提高管理工作效率。

4. 效率

精简、统一、自主都是为了提高组织机构的效率，取得良好的经济效益。精简、统一都要服从效率的要求。水运部门组织机构的设立必须以效率为归宿，以效率作为验证组织机构合理与否的准绳。效率比较高的组织机构就是最好的、最合理的组织机构。离开效率的原则，就失去了判断组织机构合理与否的标准。因此，效率是精简、统一、自主的目的。

商务管理机构及其职能：

1. 商务管理的领导机构

水运商务管理的领导机构是指它的行政主管部门。中央直属水运部门的领导机构是中央交通部。

地方水运部门商务管理领导机构是省、直辖市、自治区的交通厅（航运厅）、局。

水运部门商务管理领导机构的主要任务是根据国家的方针、政策和法令对所属水运部门的商务管理进行方针、政策的领导与业务的指导，通常表现为根据宪法和经济法及有关经济政策、运输政策结合水运情况，制订或修改水运商务规章制度和办法，并对这些规章制度和办法作出统一的权威性解释。检查各级商务部门执行国家颁布的各项法令、规章的情况，督促各级商务部门按照国家经济政策和国家计划的要求，完成各项具体指标和任务，并进行经常性的业务指导。

2. 水运部门的商务管理机构

由中央交通部或由省、直辖市、自治区交通厅、航运厅、局批准建立的水运部门，其所设置的商务部门，我国水运部门有港埠企业和水运企业两方面，现分述如下：

（1）港埠商务机构：

港埠在进行装卸、搬运的同时也产生了商务作业，因而每个港埠都有商务部门，在装卸作业区也有完成具体商务作业的部门和组织，港埠商务部门从事与港埠直接有关的工作，如港埠货运业务、港口费收、现货交接、库场管理、装卸质量等。

作业区的货运商务作业，主要有理货、交接、库场管理和联运中转业务，以及代理航运企业进行各项商务工作等。

（2）水运商务机构：

经批准设立的水运部门所设置的商务处（科），是企业从事商务工作的职能部门。水运商务部门及其代理机构的主要任务是：根据国家法律、法令和条例，按照国家经济政策和国家运输计划的要求，以及本企业的具体情况，在企业经理的领导下，开展各项商务工作。包括：贯彻和执行商务规章制度；进行货源调查、货源组织工作；编制和完成货物运输计划和旅客运输计划；运价费率的管理和核收工作；组织货物和旅客联运工作；运输质量管理工作，以及有关统计工作等。

我国水运企业通常将运输过程进行的商务工作委托港埠部门代理。如办理承、托运业务，货物验收和费用核收等。

各级商务机构的设置和分布，应以充分满足货物运输与旅客运输为前提。从水运部门商务管理的具体情况出发，服从运输生产经营需要。一切组织机构都是为了实现企业任务而建立的。因此，必须从企业的实际出发，服从运输生产经营需要。这里应该考虑的实际情况有：所属部门；产品性质；企业规模；生产专业化程度；人员配备情况等等。要因事设职，因职设人、设机构。情况不同，机构也可以不同，不应硬性规定须设置的组织机构或必须配备的人员比例。企业组织机构的设置，要保持相对稳定，以便积累经验和资料，保证经营管理工作的正常进行。但随着具体情况的变化，要适时地调整组织机构，增设或裁并某些机构。如企业由生产型转为生产经营型，商务管理工作要随之转轨，增加一些经营、开发方面的业务，就必须增加必要的人员。当然，对组织机构的调整和变更应采取慎重态度。

商务管理组织机构的分布是按照工作量大小分别设立公司、分公司、商务处（科）、作业区（站）的。在商务处下有的设科，有的分组，有的专人负责商务管理工作，也有一人综合承担几项工作。

作业区是基层组织机构，它负责具体的货运作业。商务处与作业区商务部门职能如图1-1、1-2所示。

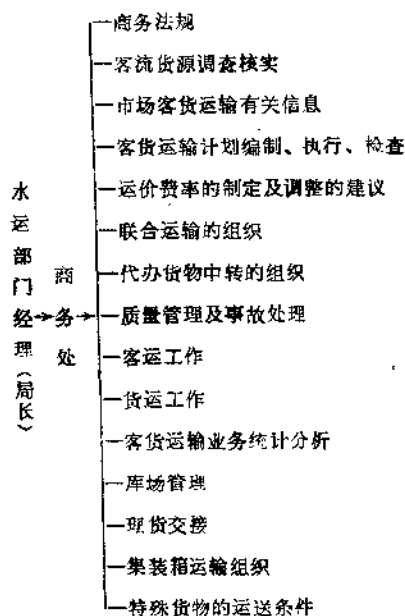


图1-1 商务处职能示意图

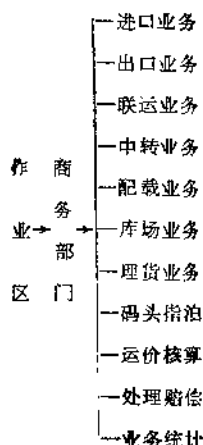


图1-2 作业区商务部门职能示意图

第四节 商务管理研究的对象

商务管理是在总结我国水运部门从事运输生产活动的管理实践中建立、发展起来的一门新兴学科。是水运管理专业课程之一，具有很强的政策性、业务性和实践性。

我国水运部门是专门从事水运生产活动的经济组织。在现行经济管理体制的条件下，担负着经营和管理水路运输活动的双重任务，这就决定了这一学科是以社会主义水路运输生产过程作为它的特定研究领域，以水路运输生产过程的法律、经济、技术活动的管理作为它的专门研究对象。并以马克思主义企业管理二重性原理为指导思想，研究和调整商务管理问题，执行和制定、修改水运法规和制度，确定与运输有关的相互关系等。因此，商务管理是以研究客货运输生产过程，如何改进和调整生产关系，以保证生产力的不断发展和满足国民经济的需要为内容的。商务管理是一门研究生产关系的社会学科；同时也是研究和发展生产力的技术学科。此外，商务管理同国家制定的方针政策、法令、计划、某些规章制度等上层建筑也有密切的联系。因此，习惯上将商务管理这一学科归在社会科学范围之内。

综上所述，商务管理是水运部门管理科学的分支之一，是以商务管理活动为自己的研究对象。它的任务就在于：以马克思主义政治经济学的理论为指导，从社会生产力同生产关系，经济基础同上层建筑的对立统一运动中，探索、揭示商务管理活动规律，以不断地提高经营管理水平，合理组织水路运输，更好地为促进生产发展，满足社会需要服务，并以最小的劳动消耗，取得最大的经济效果，为社会主义现代化作出贡献。

第二章 水运商务法规及运输合同

第一节 经济立法

经济立法有二重含意，一是指有关经济法律的制定工作，即经济方面的立法活动；一是指有关经济的法律、法规而言，即经济法。在更多的情况下，经济立法实际上就是指经济法，就是国家为调整经济关系而制定的经济法律规范。它是党和国家领导经济，组织经济，管理经济的重要工具。党和政府要有效地领导经济，组织经济，管理经济，就必须建立一套完备的经济立法，有了它才能在经济领导和经济管理工作中做到有章可循，有法可依。由于经济立法担负着调整经济关系的重要任务，这就使它成为保护和促进社会主义现代化建设的重要工具。

加强经济立法的必要性，首先是社会主义基本经济规律的要求。我国的经济基础是社会主义公有制。因此，经济立法就要保证在发展生产的基础上，逐步地满足全国人民日益增长的物质文化生活的需要，这是我们一切工作的出发点和根本目的。为此，我国经济立法要求在制定国家计划的时候，就应认真研究积累与消费的比例和发展农、轻、重的比例，要正确处理国家、集体和个人的物质利益和相互关系，正确处理生产和生活的相互关系，既要保证扩大生产，又要照顾人民生活的逐步改善，这就要纠正只讲产值、产量，不顾质量以及人民不需要的盲目生产，需要的不去生产的错误倾向。因为这不仅给社会主义经济造成严重的浪费，也从根本上违反社会主义生产的目的，是不符合社会主义基本经济规律的；其次是调整经济、改革经济管理体制的要求；再次是国家领导、管理经济，同违法乱纪行为作斗争的需要。国家领导、管理经济主要靠计划、政策和法律，加强经济立法，对保证党的正确方针、政策的贯彻执行，保证国家计划的胜利完成，有不可忽视的作用。

我国经济立法，在新的历史时期，除了必须坚持四项基本原则外，作为调整运输经济关系的行为规范，还必须坚持以下的基本原则。

1. 保护社会主义公有制经济和公民合法权益的原则

我国现阶段存在全民所有制和劳动群众集体所有制两种公有制，以及作为公有制经济必要补充的一定范围内的劳动者个体经济，这是现阶段经济制度的基本特点。作为调整经济关系的经济法基本指导思想，首先是保护社会主义公有制经济不受侵犯，既有经济制裁的方法，也采取行政处分的方法，对构成犯罪的还可使用刑罚的方法。体现在对公共财产的管理制度上，保护公民的某些财产权和人身权也是经济立法的基本原则。

2. 保障国民经济有计划按比例发展的原则

社会主义国民经济是生产、分配、交换、消费等方面的经济活动总体，不仅包括农、工、建筑业、交通运输业等物质生产部门，也包括商业、服务业、银行、科学、教育、文化、卫生等非物质生产部门，在这一统一体中，中央与地方，部门与部门，行业与行业以及各单位之间，是相互联系，相互制约的，任何一个部门都不能离开其它部门而孤立存在。社会分工与生产社会化，要求国民经济各部门之间按一定比例分配生产资料和劳动力，才能使