

 中国物流行业岗位规范指导丛书

WULIU QIYE

物流企业 货代作业岗位管理

HUODAI ZUOYE
GANWEI GUANLI

中国物流行业岗位规范指导丛书编委会◎编著



中国海洋出版社



中国物流行业岗位规范指导丛书

WULIU QIYE

物流企业 货代作业岗位管理

HUODAI ZUOYE
GANWEI GUANLI

中国物流行业岗位规范指导丛书编委会◎编著



中国海闻出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流企业货代作业岗位管理/中国物流行业岗位规范指导
丛书编委会编著. —北京: 中国海关出版社, 2008. 6

(中国物流行业岗位规范指导丛书)

ISBN 978-7-80165-509-7

I. 物... II. 中... III. 物资企业—货物运输—代理
(经济)—中国 IV. F259.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 048859 号

物流企业货代作业岗位管理

WULIU QIYE HUODAI ZUOYE GANGWEI GUANLI

作 者: 中国物流行业岗位规范指导丛书编委会

责任编辑: 黄华莉

出版发行: 中国海关出版社

社 址: 北京市朝阳区东土城路 14 号 邮政编码: 100013

网 址: www.haiguanbook.com

编 辑 部: 01085271833-682 (电话) 01085271536 (传真)

发 行 部: 01085271608/09/10 (电话) 01085271611 (传真)

社办书店: 01065195616 (电话) 01065195127 (传真)

北京市建国门内大街 6 号海关总署东配楼一层

印 刷: 北京市白帆印务有限公司 经销: 新华书店

开 本: 880mm×1230mm 1/16

印 张: 15 字数: 280 千字

版 次: 2008 年 6 月第 1 版

印 次: 2008 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 55.00 元

选题策划: 左铁 刘先中 策划助理: 普娜



海关版图书, 版权所有, 侵权必究

海关版图书, 印装错误可随时退换

中国物流行业岗位规范指导丛书

编 委 会

顾 问：叶 剑

主 编：陆 军

副主编：奚 巍 申明江

编 委：李 波 徐守振 柯雄燊 李秀文 刘兴富
张 成 彭 卫 蒋卫辉 刘 刚 戴 勇
鲍广涛 罗 丹 高德珍

在发展中规范^{*}

(代 序)

我国“十一五”规划中，第一次把现代物流业单列，将“大力发展现代物流业”作为方针政策提出。在《关于促进服务业加快发展的若干意见》中，也将发展现代物流列入了重点发展领域。这是我国物流业发展的里程碑。为落实“十一五”规划，促进现代物流业的发展，国家发展和改革委员会牵头，把“全国现代物流部际联席会议”制度化，共同研究和推动现代物流发展。国家发展和改革委员会先后颁布了《社会物流统计核算报表制度》，提出了《全国物流标准 2005～2010 年发展规划》，有关部门印发了《关于试点物流企业有关税收政策的通知》。新的发展机遇不仅为我国现代物流业发展提供了广阔空间，也对现代物流业的发展提出了要求。

在国民经济快速发展的背景下，社会经济发展对物流服务的要求必将进一步提高。据测算，如果“十一五”时期 GDP 年均增长 8%，物流总额年均增长 16% 左右，到 2010 年社会物流总额将超过 80 万亿元。在生产和生活中都离不开物流。现代物流要把初始产品到终端消费都考虑到，尽最大努力把可以减少的环节、可以减少的停顿、可以减少的空驶、可以减少的污染降到最低。这就需要信息流和资金流的支持，这就需要供应链管理理念，这就需要电子商务，这就需要流程再造和规范财务

^{*} 这是中国口岸协会叶剑会长 2006 年 6 月 28 日在广东佛山物流论坛上的讲话摘要，经同意，在此刊印，作为“中国物流行业岗位规范指导丛书”的代序。

管理。在电子商务迅速发展的趋势下，不少机制灵活、经营规范的第三方物流企业纷纷崛起，他们与原有的大中型仓储运输企业一起提供范围较广的物流服务。第三方物流将成为我国经济新的增长点。

目前，我国物流产业方兴未艾，但物流企业发展水平参差不齐，主要表现在物流功能要素与企业管理要素方面。在这方面，物流企业诚信显得尤为重要，诚信是现代物流企业的生命线。要想成为有诚信的现代物流企业，必须透彻认识现代物流的科学内涵，明确企业服务定位，落实全程质量保证及监控措施，确立现代物流企业随经济发展而发展的长远目标。物流企业向规模化、集约化、精细化、差异化发展的进程也是物流企业流程再造、逐步规范、统一标准的过程，更是物流企业国际化与资本化的前提与基础。

刘 剑

前 言

目前，市场上关于物流的书籍、刊物种类繁多，但物流实务性的图书却罕见。为了填补空白，满足大力发展现代物流业的需求，我们共同组织编著了“中国物流行业岗位规范指导丛书”。该丛书编委会力图以实用为本，注重实操性，将丛书编写成可以指导物流行业从业人员的工具书，培训物流人才的教学用书，规范流程和精细化管理的参考书。

该丛书具有以下特点：

1. 系统性。从物流管理与物流技术两个方面对物流企业的岗位属性与操守进行了完整、系统的资料收集、分析及论证。
2. 指导性。对物流企业和企业不同层次的岗位职能管理具有指导作用。
3. 工具性。对物流管理要素的合理配置和效率改进可以起到工具作用。

该丛书以物流行业规范化管理为基础、岗位精细化管理为主线，把物流企业的整个操作流程与职能岗位工作紧密联系，有助于规范岗位准则、作业细则、单证和表格的填制，也有助于企业制度的制定。物流企业可以根据自身情况，将丛书提供的岗位范本转化并应用于企业的人员管理和业务综合管理。

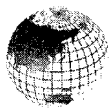
在此，丛书编委诚挚地向提供信息资料、研究成果并给予了許多指导的企业家、专家、学者表示感谢。由于编者水平所限，该丛书中难免会有疏漏和错误，期待广大读者指正，并请企业家、专家和学者不吝赐教。

编 者

2008年4月28日

目 录

1 货运代理概述	1
1.1 货运代理服务范围	2
1.1.1 代表发货人（出口商）	2
1.1.2 代表收货人（进口商）	3
1.1.3 其他服务	3
1.1.4 特殊货物	3
1.2 货运代理服务对象	4
1.2.1 为发货人服务	4
1.2.2 为海关服务	5
1.2.3 为承运人服务	5
1.2.4 为航空公司服务	5
1.2.5 为班轮公司服务	5
1.2.6 提供拼箱服务	5
1.2.7 提供多式联运服务	6
2 国际海运货代业务操作流程	7
2.1 国际海运进口货代业务操作流程	8
2.1.1 船舶到港前的资料准备	8
2.1.2 船舶到港后的资料核对及提货单准备	9
2.1.3 通知收货人办理提货手续	9
2.1.4 审单及签发提货单	10
2.2 国际海运出口货代业务操作流程	11
2.2.1 审核信用证中的装运条款	11
2.2.2 备货报验	13
2.2.3 托运订舱	13
2.2.4 保险	13
2.2.5 货物集中港区	13
2.2.6 报关（通关）	14
2.2.7 装船工作	14
2.2.8 换取提单	14



2.2.9 制单结汇	14
2.3 海上货运事故的处理	15
2.3.1 海运事故及其类型	15
2.3.2 海运事故责任划分	16
2.3.3 海运事故的处理	17
2.3.4 海运事故的索赔与理赔	18
3 国际空运货代业务操作流程	23
3.1 国际空运进口货代业务操作流程	24
3.1.1 预报	24
3.1.2 货物和单证交接	24
3.1.3 货物驳运入库	24
3.1.4 单证录入及分类整理	24
3.1.5 到货通知	25
3.1.6 制单并预录入	25
3.1.7 对进口商品进行相关检验	26
3.1.8 进口报关	26
3.1.9 费用收取与货物交付	26
3.1.10 送货与转运	26
3.1.11 进口货物转关	27
3.2 国际空运出口货代业务操作流程	28
3.2.1 货物托运	28
3.2.2 审核单证	30
3.2.3 接受单证并核对	31
3.2.4 填制航空货运单	31
3.2.5 接收货物	31
3.2.6 配舱	32
3.2.7 订舱	32
3.2.8 检验	32
3.2.9 出口报关	32
3.2.10 货物与单证交接	32
3.2.11 货物的变更运输	33
3.2.12 费用结算	34
3.2.13 信息及单据传递	34



3.3 索赔与理赔	34
3.3.1 索赔时限与手续	34
3.3.2 索赔所需的文件	35
3.3.3 赔偿的最高限额	35
3.3.4 诉讼地点与时限	35
3.3.5 理赔程序	35
4 国际多式联运及其操作流程	37
4.1 国际多式联运概述	38
4.1.1 国际多式联运的特征	38
4.1.2 经营国际多式联运业务的基本条件	38
4.2 国际多式联运出口业务操作流程	38
4.2.1 订立多式联运合同	39
4.2.2 制定货物运输计划和分运合同	39
4.2.3 空箱运送	39
4.2.4 出口报关	39
4.2.5 装箱与接收	40
4.2.6 办理保险	40
4.2.7 签发多式联运提单并组织全程运输	40
4.2.8 传递货运信息和寄送单证	40
4.2.9 运输过程中的海关业务	41
4.2.10 收货人提货	41
4.3 国际多式联运进口业务操作流程	41
4.4 集装箱进口业务操作流程	42
4.4.1 查询与货物相关的信息	42
4.4.2 换取提货单和设备交接单	42
4.4.3 报关	42
4.4.4 验货	43
4.4.5 办理三检	43
4.4.6 交纳港杂费	43
4.4.7 提货	43
4.4.8 掏箱	44
4.4.9 领取押箱费	44
4.5 国际多式联运事故处理	44



4.5.1	多式联运中的索赔	44
4.5.2	多式联运经营人的赔偿责任	45
5	国际陆路货代业务及其操作流程	49
5.1	公路货运业务概述	50
5.1.1	业务分类	50
5.1.2	业务程序	50
5.2	国际公路运输常规操作流程	51
5.2.1	发送作业	51
5.2.2	途中作业	54
5.2.3	到达作业	54
5.3	国际铁路货物联运出口操作流程	55
5.3.1	货物的托运	55
5.3.2	货物装车 and 车辆施封	57
5.3.3	出口货物国境站的交接	58
5.3.4	国际铁路联运出口货物的到达交付	60
5.4	国际铁路货物联运进口操作流程	60
5.4.1	进口货物发运前的准备工作	60
5.4.2	进口货物的发运	62
5.4.3	进口货物在国境站的交接	63
5.4.4	进口货物的交付	65
6	通 关	67
6.1	通关概论	68
6.1.1	通关基本程序	68
6.1.2	进出口货物的担保	72
6.2	进出口转关运输货物的通关	73
6.2.1	办理转关运输应具备的条件	73
6.2.2	从事转关运输企业的注册登记	73
6.2.3	转关运输业务的通关程序	73
6.2.4	海关监管要求	74
6.2.5	转关运输作业的新规定	75
6.2.6	货物的退关	75
6.3	保税货物的基本报关流程	75
6.3.1	合同登记备案	76



6.3.2 申报进口	76
6.3.3 储存加工	76
6.3.4 复运出口	76
6.3.5 核销结案	76
6.4 通关法律责任	76
6.4.1 报关单位和报关员的法律责任	77
6.4.2 海关人员的法律责任	77
7 货代业务费用及计收	79
7.1 海运运费计算	80
7.1.1 班轮运价	80
7.1.2 租船的运费计算	81
7.1.3 集装箱海运运费	82
7.2 航空货运运价计算	82
7.2.1 计费重量	82
7.2.2 普通货物运费计算	83
7.2.3 指定商品运费计算	84
7.2.4 国际货物运输的其他费用	85
7.3 公路货运运费计算	87
7.3.1 确定计费质量	87
7.3.2 确定货物等级	87
7.3.3 确定计费里程	87
7.3.4 确定计时包车货运计费时间	88
7.3.5 运费计算	88
7.4 国际多式联运费用计算	89
7.4.1 国际多式联运的费用构成	89
7.4.2 经营管理费	89
7.4.3 利润	90
7.4.4 制定费率和对外报价的注意事项	90
7.5 出口退税的计算方法	91
7.5.1 计税依据	91
7.5.2 计算方法	91
8 货运代理相关单证	95
8.1 海运提单	96



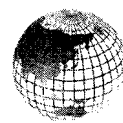
8.1.1 海运提单概述	96
8.1.2 提单的正面和背面条款	96
8.1.3 提单的签发和转让	100
8.1.4 海运提单的缮制及注意事项	102
8.2 航空运单	107
8.2.1 航空运单概述	107
8.2.2 航空运单的填制	108
8.3 国际多式联运单据	111
8.3.1 多式联运单据的性质和作用	111
8.3.2 多式联运单据的主要内容	111
8.3.3 多式联运单据的签发	112
8.3.4 多式联运单据的流转程序	114
8.3.5 国际汽车联运运单的内容及填制	115
8.4 集装箱运输单证	116
8.4.1 场站收据	116
8.4.2 装箱单	117
8.4.3 设备交接单	118
8.4.4 提单	118
8.4.5 提货单	119
8.4.6 交货记录	119
8.5 进出口货物报关单的填制	120
8.5.1 报关时应准备的文件	120
8.5.2 报关单填制的一般要求	122
8.5.3 报关单的填制内容及要求	122
9 货代从业人员业务技能规范	127
9.1 货运代理从业人员基本素质要求	128
9.1.1 文化素质	128
9.1.2 业务素质	128
9.2 货运代理从业人员服务用语规范	130
9.2.1 文明礼貌用语	130
9.2.2 文明用语规范	131
9.3 货运代理揽货人员业务技能规范	132
9.3.1 公关活动业务技能	132



9.3.2 与客户沟通的技巧	133
9.3.3 谈判的技巧	134
9.3.4 处理客户投诉的技巧	137
9.4 其他从业人员业务技能规范	139
9.4.1 运输计划员业务技能规范	139
9.4.2 仓库保管员业务技能规范	140
9.4.3 货代管理人员领导能力要求	140
10 货运代理企业的内部管理	143
10.1 货运代理企业经营业务管理	144
10.1.1 人员和基本设备设施管理	144
10.1.2 服务价格管理	144
10.1.3 纪律标准	145
10.2 货运代理企业设备管理	145
10.2.1 货运代理企业设备管理的根本任务	146
10.2.2 货运代理企业设备管理的操作程序	147
10.3 货运代理企业合同管理	151
10.3.1 货运代理企业合同管理的基本原则	151
10.3.2 货运代理企业合同管理的内容	151
10.3.3 货运代理企业相关合同的订立及范本	155
10.4 货运代理企业信息管理	161
10.4.1 货运代理企业对信息的要求	161
10.4.2 信息管理过程	162
10.5 货运代理企业风险管理	163
10.5.1 货运代理企业风险管理的原因	163
10.5.2 货运代理企业风险管理的目标	163
10.5.3 货运代理企业风险管理程序	164
10.5.4 风险管理工作中经营者的职责	166
11 国际货物运输相关公约、法律及合同文本	167
11.1 国际海上货运相关公约、法律及合同	168
11.1.1 相关公约与法律	168
11.1.2 租船合同	177
11.2 国际航空货运相关公约、法律	183
11.2.1 航空货运合同法律规范	183



11.2.2 变更运输与不正常运输	189
11.3 公路货运相关公约、法规及合同	192
11.3.1 国内公路运输法规	192
11.3.2 《国际公路货物运输合同公约》	200
11.3.3 公路货物运输合同	207
11.4 国际多式联运相关公约、法律	207
11.4.1 多式联运的国际公约与惯例	207
11.4.2 我国《海商法》关于多式联运的规定	214
附 录	217
1 中外船公司简称与缩写	218
2 航空三字码 (1)	220
3 航空三字码 (2)	221
4 航空二字码	222

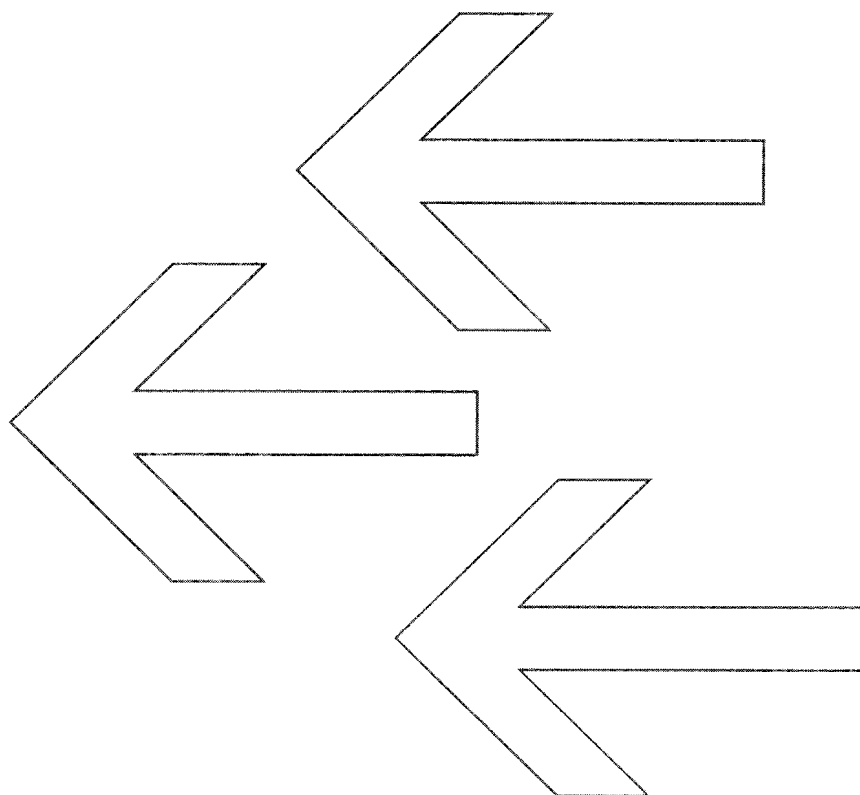


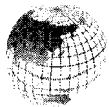
物流企业
货代作业岗位管理

1

货运代理概述

HUOYUN DAILI GAISHU





货运代理通常是充当代理的角色。他们替发货人或货主安排货物的运输，付运费、保险费、包装费、海关税等，然后收取费用（通常是整个费用的一个百分比），所有的成本开支由或将由客户承担。

近年来，货运代理有时已经充当了合同的当事人，并且以货运代理人的名义来安排属于发货人或委托人的货物的运输。尤其当货运代理人执行多式联运合同时，作为货运代理的“标准交易条件”就不再适应了，他的契约义务受他所签发的多式联运提单条款的制约，像承运人一样作为多式联运经营人，承担所负责运输货物的全部责任。

1.1 货运代理服务范围

货运代理人在不同的国家有着不同的称呼，如“海关代理”、“清关代理”、“海关佣金商”、“运输和货运代理”等，在某些情况下作为主要承运人。不论用什么名称，所有货运代理人的共同点是提供服务。

除非发货人（卖方）或收货人（买方）想亲自负责办理有关程序或单据方面的手续，通常货物在相关方面的移动是由货运代理人代表发货人或收货人进行的。货运代理人可以直接或通过分代理人或其他所雇佣的代理人进行此项工作，也可以利用他的海外代理服务机构。货运代理的服务范围主要包括以下几个方面。

1.1.1 代表发货人（出口商）

- (1) 依照发货人指示装运货物；
- (2) 选择航线、运输方式及合适的承运人；
- (3) 向选定的承运人订舱；
- (4) 接收货物并签发相关的文件，如货运代理收货证书、货运代理运输证书等；
- (5) 审查信用证条款并研究进/出口国（地区）、过境国（地区）在货物运输方面所实行的政府规则，准备必要的单据；
- (6) 包装货物（除非发货人在移交前已完成），并应将航线、运输方式、货物性质以及进/出口国（地区）及过境国（地区）的有关法规考虑在内；
- (7) 安排货物仓储（如有必要）；
- (8) 称重，测量货物体积；
- (9) 提醒发货人进行保险；
- (10) 发货人有要求时，代办货物保险；