

Guoji Huoyun Daili Shiwu

高等学校“十二五”应用型经管规划教材

国际货运 代理实务

陈言国 主编

Guoji Huoyun Daili Shiwu



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

014915592

F511.41
38

Guoji Huoyun Daili Shi

高等学校“十二五”应用型经管规划教材

国际货运 代理实务

陈言国 主 编
黄 君 副主编

Guoji Huoyun Daili Shiwu



北航 C1702597

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

F511.41

38

014012203

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 / 陈言国主编. —北京: 电子工业出版社, 2014.2
高等学校“十二五”应用型经管规划教材
ISBN 978-7-121-22103-3

I. ①国… II. ①陈… III. ①国际货运—货运代理—高等学校—教材 IV. ①F511.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 294931 号

责任编辑: 王莞联

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 17.5 字数: 373 千字

印 次: 2014 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 36.00 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 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。



专家推荐



本书编写体例创新，涵盖了国际货运代理企业的核心岗位，如销售岗位、操作岗位、单证岗位、报关岗位、客服岗位等。本书侧重实际工作岗位应知应会的知识，内容贴近行业前沿，包含大量来源于企业实践的情境式案例，贴近国际货运代理企业的工作实况，是一本值得推荐阅读的教材！

——侯德伟

环发讯通（天津）国际货运代理有限公司福建区常务副总经理
亚洲物流与供应链管理协会（ACSC）中国福建圆桌会执委
福建省国际货物运输代理协会（FIFFA）副会长

本书内容新颖，形式创新，以工作岗位及工作流程作为编排的主线；岗位全面，流程清晰，兼顾国际货运代理理论基础、实务技能及岗位实践；每章最后的岗位技能实践模拟栏目具有贴近实际、可操作性强的特点。本书是一本实践性很强的应用型教材。

——黄浩杰

万全现代物流股份有限公司董事总经理
福建省国际货物运输代理协会副会长

本书具有内容贴近前沿、案例翔实、条理性强等特点，对于国际货运代理相关工作的介绍贴近行业实践，具有较高的实践参考价值，不仅适合作为高校教材使用，也适合作为国际货运企业培训及参考用书。

——林静

中海集装箱运输股份有限公司福州公司副总经理



序

如果说在 20 世纪 90 年代以前,我国高等教育还处在马丁·特罗式的“精英化教育”阶段,那么,随着高校逐年扩招及毛入学率不断上升,我国高等教育已经走向大众化。在这一时期,尽管精英教育仍然以其不同的形式与内涵存在,但整个社会对人才的需求也是呈金字塔形分布的,对理论研究人才的需求毕竟是少数,社会急需的是大量能够解决生产一线实际问题的应用型人才。

近年来,我国高等教育界开始关注和研究应用型人才的培养,发展应用型教育、培养应用型人才成为许多高等院校的办学定位和培养目标。与此相关,几乎所有的高校在教学改革的探索中都越来越注重实践性内容的教学,突出专业理论与技术的实际应用能力的培养,以此增强学生的创新创业力和就业竞争力。

要实现培养应用型人才的培养目标,教材的改革与建设就是其中至关重要的一个环节。培养面向生产、管理、服务一线的高级应用型人才,急需适用性强的配套教材作为学习的知识载体,不少高等院校在教学中苦于缺少一些理论深度适中、针对性强的应用型教材。陈言国老师主编的《国际货运代理实务》是一本优秀的高校应用型教材。陈言国老师曾任职于世界 500 强大型国有物流企业及港资物流企业,担任过中高层管理职务,具有丰富的国际物流行业实践经验,同时又在高校任职多年,担任过物流系主任、物流管理专业指导委员会委员等职务,负责物流管理专业应用型人才培养模式改革等,熟谙高校教学规律,颇具高校教学经验。本书联合了国际货运代理行业的企业经理等参与编写,是校企合作编撰应用型教材的典型成果。

本书具有以下几个特点。

(1) 创新性。本书的编排体系具有较强的创新性,以国际货运代理企业的主要岗位作为章节单元进行编写,同时将这些岗位以工作流程为线索串联起来,每章内容都按照基础理论知识、实务技能知识、实践岗位训练的思路展开各部分内容。全书框架清晰,条理分

明、逻辑通顺。

(2) 实践性。本书在理论知识够用的基础上，突出实际工作中的情境任务，让学生在情境的背景下来理解和掌握所学理论知识，让教师的知识讲授更有放矢，更有针对性。另外，本书的一大特点是加入了大量的岗位技能实践模拟训练，贴近工作岗位实际，教学可操作性强。

(3) 前瞻性。本书的内容贴近行业前沿，书中介绍的工作流程，以及引用的数据、表格与单证等，均来源于企业日常使用的最新资料，同时加入了保税物流园、保税港等国际物流领域最新内容的介绍，具有比较强的知识时效性与前瞻性。

总之，陈言国老师主编的《国际货运代理实务》融入了国际货运代理最新的应用型教学理念，集基础理论、技能实务、实践训练于一体，内容与体例均具有创新性，同时具有语言简练、案例丰富、结构严谨、贴近工作实际等特点，是一本可读性强、特色鲜明的高校应用型教材。

袁勇麟

福建师范大学博士生导师、教授
福建师范大学协和学院院长



前 言

20 世纪 70 年代初,德国开始创办有别于传统综合性本科院校的高等教育应用科学大学,其办学定位是培养“应用型人才”而非“学术型人才”。实践证明,德国培养的应用型人才为德国的经济和社会发展做出了巨大贡献,也为国际高等教育界所关注。20 世纪 80 年代以后,国际高等教育界逐渐形成了一股新的潮流,重视实践教学,强化应用型人才培养;近年来,我国高等教育界也开始关注和研究应用型人才的培养。

在经济全球化的宏观背景下,世界各国、各地区的联系更加紧密,国际贸易、跨国投资及各种经济技术合作也日益密切,国际货运代理业作为国际物流业的一个重要部分,在提高国际贸易综合竞争力、降低企业物流成本方面起了重要作用。我国加入世界贸易组织后,服务业进一步对外开放,这既给我国国际货运代理业带来前所未有的商机和广阔的发展空间,也带来了更为激烈的市场竞争;跨国性国际货运代理企业的加入,也给这个行业带来了新的挑战。

国际货运代理是一门实践性很强的学科。国际货运代理业务涵盖了国际贸易、国际运输、国际商务、法律等诸多方面的知识,对从业人员的基本素质、知识水平、实践经验具有较高的要求。但目前高校使用的国际货运代理方面的教材大多是国际货物运输教材的改头换面,在内容及编排体例上均偏重于理论体系,与工作实践联系不紧密;任课教师多数没有实践经验,如果教学经验不够丰富,很可能就会按照“照本宣科”的教学方式进行教学。

在这样的背景下,高校教师与国际货运代理企业的资深经理共同编写了本书。本书是校企合作编写高校应用型教材的有益尝试。主编陈言国老师既有丰富的国际货运代理教学经验,又有丰富的国际货运代理实践工作经验。副主编黄君是香港基业国际货运福州分公司经理,具有多年的国际货运代理业务管理经验。福州外语外贸学院的祝捷老师参与了部分章节的编写。

本书编写的具体分工如下：第1、5、8章由陈言国编写；第2~4、6章由陈言国、黄君编写；第7章由祝捷、陈言国编写。

本书共8章，包括：认识国际货运代理；销售岗——国际货代营销与报价；操作岗——国际货代的托运订舱及排载；单证岗——国际货代海运提单与航空货运单；报关岗——国际货代报关与报检；客服岗——国际货代的客户服务；其他岗——国际多式联运及保税物流；综合岗——国际货代的风险控制及事故处理。这8章总结了国际货运代理企业的工作流程与工作岗位，涵盖了国际货运代理企业的核心岗位：销售岗位、操作岗位、单证岗位、报关岗位、客服岗位及综合岗位等。

本书的编排是一大创新。这8章的编排是以国际货运代理企业的工作流程为顺序的，从销售员的揽货报价到操作员的托运订舱、单证员的制单、报关员的报关、客服专员的售后客服工作，一直到综合的风险防范与控制，岗位全面，流程清晰。本书的另一大创新是加入了大量的情境式岗位技能实践模拟，这些实践模拟具有内容翔实、贴近实践、教学可操作性强等鲜明特点，有利于进一步提高学生的实践操作能力。

本书既可作为应用型本科物流管理、国际物流、国际贸易、国际商务等专业的教材，也可作为高职高专物流管理、国际货运与报关、国际商务等相关专业的教材，还可作为国际货运代理企业的员工培训教材及工作参考用书。

全书由陈言国老师负责总体构思、结构安排及最后的统稿，另外，陈言国老师的学生黄天煌、卢慧丹、杨洁等承担了资料整理等部分工作，在此表示感谢！

福建师范大学博士生导师袁勇麟教授欣然为本书作序，万全现代物流股份有限公司董事总经理黄浩杰先生、环发讯通（天津）国际货运代理有限公司福建区常务副总经理侯德伟先生、中海集装箱运输股份有限公司福州公司副总经理林静女士为本书写了推荐意见，在此表示衷心的感谢！

本书的出版得到电子工业出版社编辑的大力支持，并提出不少很好的修改意见，在此表示衷心的感谢！

本书在编写过程中参阅了不少同行出版的著作、教材和论文，以及网络上和部分企业的最新资料，在此对这些专家学者及企业经理表示衷心的感谢！

由于编者水平所限，本书难免有不当或疏漏之处，敬请各位同行及读者批评指正。编者的邮箱是：peter2163@163.com。

陈言国

作者简介

陈言国 福建师范大学协和学院副教授，现代物流与供应链研究中心主任，福建师范

大学信息技术学院物流系主任，兼任中国物流学会特约研究员、福州市物流协会理事等。曾任职于中远物流、嘉里大通物流等大型物流企业，担任办事处经理、总经理助理等中高层管理职务，拥有 10 年的物流企业管理经验。对于国际物流及货运代理有较为深入的研究，受聘于多所高校，担任物流管理专业指导专家委员会委员，曾受邀在多所高校开设物流专题讲座，并曾受邀为福建省外经贸厅、福州港务集团、福建八方物流、福州物流协会等企业事业单位开设物流专题报告。主要研究方向：物流供应链与企业管理。



目 录



第 1 章 认识国际货运代理	1
1.1 国际货运代理基础知识	2
1.1.1 国际货运代理的概念	2
1.1.2 国际货运代理人的作用	3
1.1.3 国际货运代理的行业协会	4
1.2 国际货代企业基础知识	5
1.2.1 国际货代企业的设立	6
1.2.2 国际货代企业的岗位及组织结构	8
1.2.3 国外著名国际货代企业	8
1.2.4 国内著名国际货代企业	10
1.3 国际货代业务的基本流程	12
1.3.1 国际货代海运集装箱业务的基本流程	12
1.3.2 国际货代空运业务的基本流程	16
1.4 岗位技能实践模拟	17
岗位技能实训项目：查找国际货代企业名录	17
思考与练习	18
第 2 章 销售岗——国际货代营销与报价	21
2.1 国际货代市场营销基础知识	22
2.1.1 国际货代市场分析	22

2.1.2 国际货代企业服务产品分析	23
2.1.3 国际货代企业的营销策略	25
2.1.4 国际货代企业揽货的常用程序	27
2.1.5 国际货代企业的常用揽货方式	28
2.2 国际货代的运价与运费	29
2.2.1 国际海运运价与运费	29
2.2.2 国际空运运价与运费	40
2.3 国际货代的海运、空运报价表	48
2.3.1 国际海运报价表的常见格式	48
2.3.2 国际空运报价表的常见格式	50
2.4 岗位技能实践模拟	53
2.4.1 岗位技能实训项目一：制作国际海运报价表	53
2.4.2 岗位技能实训项目二：制作国际空运报价表	54
思考与练习	56
第3章 操作岗——国际货代的托运订舱及排载	58
3.1 国际货代托运订舱基础知识	59
3.1.1 国际海运相关基础知识	59
3.1.2 国际空运相关基础知识	66
3.2 国际货代托运订舱及排载流程	71
3.2.1 国际海运托运订舱及排载的业务流程	71
3.2.2 国际空运托运订舱的业务流程	80
3.3 国际货代托运订舱单证填制实务	87
3.3.1 国际海运托运订舱单证的填制	87
3.3.2 国际空运托运订舱单证的填制	95
3.4 国际货代航班及承运人的选定	102
3.4.1 国际海运班轮船期表及主要船公司	102
3.4.2 国际空运航班时刻表及主要航空公司	107
3.4.3 选择承运人	109
3.5 岗位技能实践模拟	110
3.5.1 岗位技能实训项目一：国际海运托运订舱	110

3.5.2 岗位技能实训项目二：国际空运托运订舱	112
思考与练习	114
第4章 单证岗——国际货代海运提单与航空货运单	118
4.1 国际海运提单与国际航空货运单基础知识	119
4.1.1 国际海运提单	119
4.1.2 国际航空货运单	130
4.2 国际海运提单与国际航空货运单填制实务	134
4.2.1 国际海运提单填制实务	134
4.2.2 国际航空货运单填制实务	139
4.3 岗位技能实践模拟	149
4.3.1 岗位技能实训项目一：填制国际海运提单	149
4.3.2 岗位技能实训项目二：填制国际航空货运单	150
思考与练习	152
第5章 报关岗——国际货代报关与报检	155
5.1 进出口报关与报检基础知识	156
5.1.1 进出口报关	156
5.1.2 进出口报检	162
5.2 进出口货物报关的一般程序	165
5.2.1 进出口货物的报关程序	165
5.2.2 一般进出口货物的报关程序	166
5.3 出入境货物报检的一般程序	169
5.3.1 出境货物的报检	169
5.3.2 入境货物的报检	175
5.4 报关单与报检单填制实务	177
5.4.1 进出口货物报关单的填制	177
5.4.2 出入境货物报检单的填制	192
5.5 岗位技能实践模拟	197
5.5.1 岗位技能实训项目一：填制出口货物报关单	197
5.5.2 岗位技能实训项目二：填制出境货物报检单	198
思考与练习	200

第6章 客服岗——国际货代的客户服务	203
6.1 国际货代客服基础知识.....	204
6.1.1 国际货代客服服务的概念.....	204
6.1.2 国际货代客服岗位的岗位职责及素质与技能要求.....	204
6.2 国际货代客服岗位实务.....	205
6.2.1 查询、投诉及异常处理.....	205
6.2.2 客户关系管理.....	210
6.2.3 费用对账及单证核退.....	214
6.3 岗位技能实践模拟.....	218
岗位技能实训项目：填制付款申请单及费用对账单.....	218
思考与练习.....	220
第7章 其他岗——国际多式联运及保税物流	222
7.1 国际多式联运.....	223
7.1.1 国际多式联运基础知识.....	223
7.1.2 国际多式联运的业务流程.....	227
7.1.3 国际多式联运单据.....	229
7.1.4 国际多式联运合同.....	231
7.2 保税物流业务.....	233
7.2.1 保税物流基础知识.....	233
7.2.2 典型的保税物流区域.....	235
7.2.3 保税物流业务实例.....	236
7.3 岗位技能实践模拟.....	240
7.3.1 岗位技能实训项目一：国际多式联运的责任划分.....	240
7.3.2 岗位技能实训项目二：保税物流园区的通关手续.....	242
思考与练习.....	243
第8章 综合岗——国际货代的风险控制及事故处理	246
8.1 国际货代业务风险的防范.....	247
8.1.1 国际货代业务风险的具体表现及特点.....	247
8.1.2 国际货代业务风险的原因分析.....	248
8.1.3 国际货代业务风险的防范对策.....	250

8.2 国际货代事故的处理	251
8.2.1 国际货代事故的概念及分类	251
8.2.2 国际货代事故的原因与责任划分	252
8.2.3 国际货代事故的索赔与保险理赔	257
8.3 岗位技能实践模拟	261
8.3.1 岗位技能实训项目一：完善国际货运代理协议	261
8.3.2 岗位技能实训项目二：国际货代财务风险防范	263
思考与练习	264
参考文献	266

第 1 章

认识国际货运代理

学习目标

1. 了解国际货运代理的概念；
2. 熟悉国际货代企业的设立、备案等手续；
3. 熟悉国际货代企业的组织结构及主要岗位；
4. 了解国内外知名的国际货代企业；
5. 掌握国际货代业务的基本流程。

引导案例

中国外运股份有限公司（以下简称中国外运股份）成立于 2002 年 11 月 20 日，并于 2003 年 2 月 13 日在香港成功上市，是中国外运长航集团有限公司（以下简称中国外运长航）控股的 H 股公司。它注入了中国外运长航在香港、广东、福建、上海、浙江、江苏、湖北、重庆、江西、安徽、山东、天津、辽宁等国内发展迅速的沿海、沿江地区和其他战略性地区的核心业务、优良资产和专业化的员工队伍，承继了中国外运长航 50 余年从事物流运输服务所积累的丰富经验、强大稳固的客户基础和享誉全球物流运输界的品牌，成为中国外运长航发展综合物流的旗舰。截至 2011 年年底，中国外运股份拥有专业人员 26 343 名，公司总资产达 270 亿元人民币，净资产达 122 亿元人民币。

中国外运股份集海、陆、空货运、仓储码头服务，快递，船务代理及货运代理业务为一体，其业务主要由所属子公司（含控股）实行专业经营。在营运实践中，中国外运股份

培育和形成了综合物流所必需的全程方案设计、组织、协调、管理等综合服务能力。中国外运股份拥有齐全、结构均衡的战略资产。其中，船舶 120 艘，总运载量达 61 万吨；集装箱堆场 89 个，面积 1 872 650 平方米；仓库 374 座，仓储面积 1 677 618 平方米，在北京、广州、成都、上海、沈阳及南京设有货物分拨中心；营运车辆 2 949 辆，35 569 载重吨；铁路专用线 8 条。中国外运股份注重一体化营销体系和标准化业务操作平台的建设，建立起分工协作的一体化经营模式，打造了以海、陆、空货运体系为支撑，以战略资产为依托的一体化综合物流服务平台。

中国外运的服务网络覆盖中国，遍及全球主要经济区域。中国外运股份除自身拥有一个覆盖中国重要战略地区和沿海地区的服务网络外，还通过控股的子公司中外运空运发展股份有限公司设立的分支机构，拥有覆盖国内主要城市和经济活跃地区的航空货运和快递服务网络；通过与母公司中国外运长航订立的多项服务协议，得以利用其所拥有的中国最庞大的服务网络；同时，通过与国际战略合作伙伴结成的同盟关系，在世界主要经济区域建立起强大的海外代理网络。

思考题：

1. 什么是国际货运代理企业？国际货运代理企业的主营业务是什么？
2. 你所在的省都有哪些国际货运代理企业？

1.1 国际货运代理基础知识

1.1.1 国际货运代理的概念

“国际货运代理”一词来源于英文的“Freight Forwarder”和“Forwarding Agent”两个词组。因各国国际货运代理业的历史发展、管理体制和法律文化等各不相同，对于货运代理的称谓、定义也有所不同。

据国际货运代理协会联合会(International Federation of Freight Forwarders Associations, FIATA)对货运代理的定义，“货运代理”是“根据客户的指示，为客户的利益而揽取货物的人，其本人并非承运人”。货运代理也可以从事与运送合同有关的活动，如储货、报关、验收和收款。

在我国，“货运代理”一词具有两种含义：一是指货运代理业；二是指货运代理人。

据 1995 年 6 月 29 日国务院批准的《中华人民共和国国际货物运输代理业管理规定》，国际货运代理业（以下简称国际货代业）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服务报酬的行业。而“国际货运代理人”，是指从事上述行业业务的国际货运代理企业（以下简称国际货代企业）。

1.1.2 国际货运代理人的作用

国际货运代理人精通各种运输业务，熟悉有关法律、法规，业务关系广泛，信息来源准确，与各种承运人、仓储经营人、港口、机场、银行等相关企业，以及海关、检验检疫局、外汇管理局等政府部门有着良好的业务联系，是进出口货物的收、发货人与承运人，以及港口、机场、车站、仓库经营人之间重要的桥梁和纽带。国际货运代理人促进了国际贸易和国际运输业的发展，对于本国国民经济发展和世界经济的全球化都有重要的作用。国际货运代理人的重要作用可以归纳为以下几点。

1. 组织协调作用

国际货运代理人被称为“国际运输的设计师”，凭借其拥有的运输知识及相关知识，组织运输活动，设计运输路线，选择运输方式和承运人，帮助货主及承运人协调好与港口、机场、车站、堆场、海关、检验检疫局、外汇管理局等有关单位的关系。

2. 专业服务作用

国际货运代理人的本职工作是利用自身专业的知识和经验，为委托人提供货物的承揽、交运、拼装、集运、交付等服务，接受委托人的委托，办理货物的保险、报关、报检等手续。国际货运代理人通过向委托人提供各种专业服务，可以使委托人不必在自己不熟悉的业务领域花费更多的精力，使自己不擅长办理的事得到恰当、高效的处理，有助于提高委托人的工作效率。

3. 沟通控制作用

国际货运代理人拥有广泛的业务关系、发达的服务网络和先进的信息技术手段，可以随时保持货物运输关系人之间，以及货物运输关系人与其他有关企业、部门的有效沟通；对货物运输的全过程进行准确跟踪和控制，保证货物安全、及时运抵目的地；顺利办理相关手续、准确送达收货人；应委托人的要求提供全过程的信息服务及其他相关服务。

4. 咨询顾问作用

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，信息来源准确、及时，可以就货物的包装、储存、装卸和保管，货物的运输方式、运输路线和运输费用，货物的进出口单证的办理，保险、价款的结算，海关、检验检疫、进出口管制等方面向委托人提出明确、具体的咨询意见，协助委托人设计、选择适当的处理方案，避免与减少不必要的风险和浪费。

5. 降低成本作用

国际货运代理人掌握货物的运输、仓储、装卸、保险市场行情，与货物的托运人、承运人、港口、机场、车站、堆场经营人、保险人等有着长期、密切的友好合作关系，拥有专业的知识和业务经验，以及娴熟的谈判技巧。通过国际货运代理人，委托人可以选择货