

# QDSF

## 青岛市现代服务业联合会团体标准

全国团体标准信息平台

T/QDSF 001-2018

---

### 国际海运货物代理服务规范

2018—09—19 发布

2018—09—19 实施

---

青岛市现代服务业联合会标准化工作委员会发布

# 目 录

前言.....	1
引言.....	1
范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务主体基本条件.....	2
5 服务要求.....	4
6 质量要求.....	5
7 风险防范.....	6
8 客户沟通.....	7
9 附则.....	7
参考文献.....	7

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009、GB/T 24421-2009、GB/T 28222-2011 给出的规则起草。

本标准由青岛航美国际物流有限公司、青岛国际航运服务中心、青岛市航运服务业协会提出。

本标准由青岛市现代服务业联合会归口。

本标准起草单位：青岛航美国际物流有限公司、青岛市现代服务业联合会标准化工作委员会、青岛顺发航运有限公司、青岛鑫航美国际物流有限公司、青岛普里托国际贸易有限公司、日本神原汽船有限公司、高丽海运株式会社、青岛中外运物流有限公司、青岛外轮代理有限公司、宁波赫锐国际物流有限公司、天津奔迈国际物流有限公司、上海德能国际物流有限公司、中瑞国际物流（大连）有限公司。

本标准主要起草人：崔红军、崔晓鸿、冷晓洁、崔尽艳、邱海波

本标准知识产权归青岛市现代服务业联合会、青岛航美国际物流有限公司共有，任何第三方如使用该标准，须征得知识产权人同意。

## 引 言

本标准面向国际海运行业之货物代理业务，是海运服务企业业务规范系列标准之一。

本标准依据当前海运服务企业业务发展需求，梳理了货物代理业务的基本要求、服务内容、标准、服务流程等内容，明确了国际海运货物代理业务的服务规范和业务流程，为国际海运货物代理企业提供业务指南。国际海运货物代理企业可在本标准基础上细化和完善自身服务工作的具体要求。

国际海运货物代理服务标准的制订，将依据海运服务市场的发展需求，不断丰富和完善。

全国团体标准信息平台

# 国际海运货物代理服务规范

## 1 范围

本标准规定了国际海运货物代理业务的服务主体基本条件、服务要求、质量要求、风险防范、客户沟通。

本标准适用于国际海运货物代理企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。

GB/T 1.1—2009	标准化工作导则
GB/T 24421.3—2009	服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写
GB/T 24421.4—2009	服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
GB/T 28222—2011	服务标准化编写通则
GB/T 30349—2013	集装箱货运代理服务规范

## 3 术语和定义

**3.1 国际海运 (International Ocean Shipping)** 承运人按照海上货物运输合同的约定，以海运船舶作为运载工具，以收取运费作为报酬，将托运人托运的货物经海路由一国港口运送至另一国港口的行为。

**3.3 国际货运代理 (International Freight Forwarder)** 接受进出口货物收货人、发货人和其他委托方或其代理人的委托，以委托人的名义，组织办理国际货物运输及相关业务，是提供国际货物流通领域的供应链及物流增值服务、国际多式联运的组织者、经营者。

**3.4 国际货运代理企业 (International Freight Forwarding Enterprises)** 在中国境内依法注册并经行业主管部门备案（企业备案和业务备案）的从事国际货运代理、物流等业务的企业及其分支机构。

**3.5 海运提单 (Ocean bill of lading)** 简称提单，是船方或其代理人签发的，证明已收到货物，允许将货物运至目的地，并交付给托运人的书面凭证。它是承运人和托运人之间的契约证明，在法律上具有物权证书的效用。

**3.6 电放提单 (Telex Release Bill of Loading)** 是通过电子报文或者电子信息形式把提单信息发送至目的港船公司。收货人可凭加盖电放章的提单电放件和电放保函进行换单提货。

**3.7 报关单 (Customs Declaration)** 亦即进出口货物报关单, 是指进出口货物收发货人或其代理人, 按照海关规定的格式对进出口货物的实际情况做出书面申明, 以此要求海关对其货物按适用的海关制度办理通关手续的法律文书。它既是海关监管、征税、统计以及开展稽查和调查的重要依据, 又是加工贸易进出口货物核销, 以及出口退税和外汇管理的重要凭证, 也是海关处理走私、违规案件及税务、外汇管理部门查处骗税和套汇犯罪活动的重要证书。

**3.8 离岸价格 FOB(Free on Board)** 价格, 是货物成本价, 卖方只要按期在约定地点完成装运, 并向买方提交合同约定的提单等有关单据就算完成了交货义务。即: 货物越过船舷后, 卖方就有根据合同约定向对方索取货款的权利。卖方不需要承担国际运费及货运保险等方面的费用。

**3.9 到岸价格 CIF (COST=产品出厂价, INSURANCE=保险, FREIGHT=运费)** 价格, 即成本+运费+保险, 与 FOB 价一样指的是货物越过船舷后, 卖方就有根据合同约定向对方索取货款的权利, 货物越过船舷后所产生的风险已转移至买方。

**3.10 场站收据 (Dock Receipt, D/R)** 又称港站收据或码头收据, 是国际集装箱运输专用出口货运单证, 它是由承运人委托场站或内陆场站在收到整柜或拼箱货物后, 签发给托运人的证明已收到托运货物并对货物开始负有责任的凭证。

**3.11 商检 (Commodity Inspection)** 亦即商品检验。由商检机构出单证明货主的货物经检验的质量和数量的结果, 买家凭借货主出具的商检单可以了解到货物的品质是否与其需求的一致。商检有时会列为议付单据之一。

**3.12 海运保险单 (Marine Insurance Policy)** 是在国际贸易中, 为避免交易标的物在运送期间发生灾害、事故造成的财产损失, 通常将托运货物参加保险。海运保险交给要保人的凭证叫海运保险单。海运保险的关系人有三: 一为要保人, 又称被保险人, 通常为出口商或进口商, 视双方的贸易契约而定; 二为承保人, 即保险公司; 三为受益人, 即发生保险事故时获得赔偿的人。

**3.13 二程信息 (Second Vessel)** 一般货物在装运港所装的船不直接运抵到目的港而需要转船, 在某港口将货物转装到另一条到目的港的船上, 这条承担转运的船上所运送货物的信息, 称为“二程信息”, 货物未到目的港之前的查询过程, 称为“二程跟踪”。

**3.14 背箱 (Gate out)** 是一种运输方式, 就是拖车拖箱, 一个拖车拖一个 20GP (20 英尺长的标准集装箱)。小箱叫单背, 拖两个叫双背。

**3.15 回箱 (Gate in)** 对于出口货物, 是集装箱装完货物后运回到码头。对于进口货物, 是指集装箱卸完货物后再把集装箱还回码头。以上统称回箱。

- 3.16 **舱单 (Manifest)** 保管人收到仓储物后给存货人开付的提取仓储物的凭证。
- 3.17 **清关 (Customs clearance)** 进出口或转运货物出入一国关境时, 依照各项法律法规和规定应当履行的手续。
- 3.18 **报关 (Customs Declaration)** 进出口货物装船出运前, 向海关申报的手续。
- 3.19 **放单 (Sign bill)** 客户交付运费之后, 给客户签发正本提单。
- 3.20 **跑单 (Express Delivery)** 外勤人员去船公司给客户签发提单。
- 3.21 **免箱使 (FREETIME)** 向船公司申请目的港集装箱的免费使用时间。
- 3.22 **化学品安全说明书 MSDS (Material Safety Data Sheet)** 即化学品安全技术说明书, 是化学品生产商和进口商用来阐明化学品的理化特性 (如 PH 值, 闪点, 易燃度, 反应活性等) 以及对使用者的健康 (如致癌, 致畸等) 可能产生的危害的文书。

#### 4 服务主体基本条件

- 4.1 在行政主管部门正式注册, 具备独立法人资格, 能够独立承担民事责任;
- 4.2 有独立的办公场所和与经营规模相适应的经营场地;
- 4.3 有与经营规模相适应的注册资金;
- 4.4 有与经营范围相匹配的经营资质;
- 4.5 有与经营业务相适应的管理人员、业务人员和后勤保障人员;
- 4.6 有完备的管理体系和服务体系。

#### 5 服务要求

##### 5.1 一般要求

- 5.1.1 业务组织与管理应合理、有效、相互衔接, 应符合国际货运代理企业的作业流程和作业规范要求。
- 5.1.2 业务操作流程应规范, 并符合防范、控制和规避风险的要求。
- 5.1.3 报关报验应符合材料齐全、手续完备, 处理及时。
- 5.1.4 单证缮制与签发应符合信息完整, 提单内容真实有效, 具有时效性。

##### 5.2 服务规范

- 5.2.1 **服务通畅快捷 (功能性)**, 根据不同客户的需求, 分航线、分船公司安排一对一客服跟进服务, 实现客户报价、订舱、单证一体化海运服务。
- 5.2.2 **报价合理 (经济性)**, 根据客户的货物情况、国外客户的订舱要求, 工厂生产的情况, 货比三家, 选择评价最好、信誉最高或者长期合作的船公司, 根据货物完成的时间, 安排最近的船期, 给客户报运费。

5.2.3 **无货损货差（安全性）**，安排场站、仓库人员到场监装，目的港安排合作代理或者分公司操作人员协助收货人换单、提货，争取客户货物“零”货损、“零货差”。

5.2.4 **互联网及时传送反馈服务信息（舒适性）**，实施无纸化订舱，所有的单据用计算机网络系统操作，包括提单样本、海关舱单、报关、报检、签单、船开后的二程信息实现互联网传送，从客户发送订舱委托书到目的港提货全过程，实现无纸化互联网+，给客户带来便捷，提高运营效率和服务精准度。

5.2.5 **按合同约定保证货物到达目的地（时间性）**，接受客户订舱委托书之后，及时告知客户此票货物的准确船期、航程、预计开船时间、预计到港时间，并有客服人员跟进货物的情况，保证客户及时上船，安全到港、顺利提货。

5.2.6 **服务文明规范、售后服务完善（文明性）**，工作时统一着工装，使用礼貌服务用语，完善客户售后服务体系，配备二程跟踪系统，保证客户货物安全到达目的港。

### 5.3 人员资质

5.3.1 管理人员和业务人员须具备相应素质和专业能力；

5.3.2 具备熟练的外语水平；

5.3.3 熟练运用计算机操作系统；

5.3.4 具备吃苦耐劳、爱岗敬业、诚实守信、善于沟通的职业素养。

### 5.4 工作职责

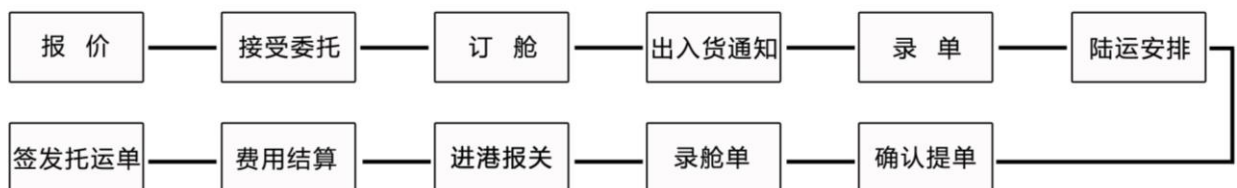
5.4.1 主管：负责给客户报价，介绍船期，船公司，给客户安排合适的船公司订舱。

5.4.2 操作员：负责给客户出入货通知，派车，传递信息给场站；负责提前协调好场站，让客户及时背箱与入货；负责给客户出具此票货物的费用。

5.4.3 单证员：负责与客户确认好提单，确认代收费用；负责督促货物的进港，输仓单，报关；负责客户付费后及时放单。

5.4.4 客服员：负责后续此票货物运输中进程的查询。

### 5.5 业务流程



### 5.5.1 报价

- a) 应定期、及时向合作的承运人收集合作路线/航线的运行时间表/班期表、运力状态操作要求等信息，并进行整理；
- b) 收到客户的询价要求后，应及时根据起止地（或航线）、货类、箱型、箱量、发运期等要求；
- c) 选择合适的承运人，并向客户报价；
- d) 报价中应至少包括起止地（或航线）、运费及附加费的费率、运输条款、运费的有效期。

### 5.5.2 接受委托单

客户应提供的书面的委托书。委托书内容如下：

- a) 发货人：详细的公司名称、地址和联系人及电话，国外发货人需要出保函。
- b) 收货人：详细的公司名称、地址和联系人及电话，确认是目的港所在国家的收货人。
- c) 货物品名：提供实际出货的英文品名，列明是普通货物、一般化工品、危险品、冷藏货物，危险品应提供危险品类别及联合国编号，冷藏货物应提供温度、通风及其他特殊要求。
- d) 起运港
- e) 目的港
- f) 箱型、箱量
- g) 运输条款及运费条款

### 5.5.3 订舱

- a) 操作员确认客户的联系方式，获取订舱委托书，审核委托信息、托单上的船期、目的港、箱型、数量、件数、重量、尺码、海运费是否预付、是否需要拖车报关、品名等等。
- b) 确认品名是普通货物、危险品还是化工品等，如果是化工品需要提供运输条件鉴定书或者 MSDS，核实船公司审批是否能接收；如果是危险品需要提供申请表格；如果是冻柜需要确认温度和通风。
- c) 确认货物重量
- d) 根据客户货物选择船期
- e) 根据客户提供的委托书内容准确录入船公司系统

### 5.5.4 出入货通知

- a) 给客户发送船名、航次、提单号、箱型箱量、港口
- b) 给客户截单、截港时间
- c) 及时通知场站放箱、录入信息
- d) 确认场站已经放箱

### 5.5.5 录入系统

- a) 单证员根据船期的先后顺序，将入货通知的信息录入计算机操作系统。
- b) 录入客户委托书的完整信息

#### 5.5.6 陆运安排

- a) 确认陆运地址、联系人
- b) 确认陆运费给客户报价
- c) 确认装箱时间提前 2 天给车队发装箱计划
- d) 派车提前一天落实车队司机信息发送给客户
- e) 装货当天跟踪司机动态，保证货物按时返回场站。

#### 5.5.7 确认提单

- a) 船公司截单时间之前，请客户提供准确提单样本,并备注签单方式是正本还是电放提单。
- b) 根据客户提供的提单样本缮制船公司格式单，发送客户确认。
- c) 得到客户的明确确认，向船公司提交客户确认的提单信息。

#### 5.5.8 录舱单

- a) 根据已经确认好的提单样本，将信息录入船舶代理信息系统。
- b) 由船舶代理提交给海关审核通过

#### 5.5.9 进港报关

- a) 提供箱单、发票、合同、报关单、申报要素、报关委托书给报关行
- b) 给客户发送报关预录单确认
- c) 码头货物运抵报告信息出具之后，报关行可以安排报关
- d) 报关行刷卡报关，海关放行之后，给客户发送海关放行报关单。

#### 5.5.10 费用结算

- a) 开船后 2 天之内，请船公司提供费用确认单
- b) 安排船公司付费，给客户发送费用确认单
- c) 待客户付款水单到账之后，给客户安排签单。

#### 5.5.11 签发托运单

- a) 确认签单方式：正本提单、电放提单
- b) 正本提单需要携带正本提单领取书到船公司签发
- c) 电放提单需要给船公司提供正本或者电子放货保函

### 5.6 作业内容

- 5.6.1 了解市场信息，准确给客户报价,合作意向明确，形成书面文书。

- 5.6.2 向承运人提交订舱申请。操作员订舱出号给客户,并把订舱信息通知场站。
- 5.6.3 单证员接单,在计算机操作系统里录入提单信息。
- 5.6.4 如需派车,操作员要联系车队派车,单证员负监控每票货的动态,并确认客户场站是否有需要代收的费用。
- 5.6.5 单证员与客户进行提单确认,数据及时发送给场站,并确认提单样本信息、确认客户是否有 BUF、CAF 等费用预付,与客户确认是否目的港有免期的申请。
- 5.6.6 单证员录入好海关舱单信息,货物进港后,报关资料提交给报关行,通知报关行进行报关。
- 5.6.7 操作员将费用录入计算机操作系统,发送客户,开好发票,收取费用。
- 5.6.8 单证员根据客户要求,签发电放提单或者正本提单。

## 6. 质量要求

- 6.1 根据客户、市场和公司实际情况,合理报价,委托书/托运单明确、规范。
- 6.2 订舱申请明确、规范。操作员认真核对客户委托书/托运单,做到准确无误。做好放箱单,及时通知客户提箱,并提前安排场站做好放箱计划。
- 6.3 单证员准确把委托内容输入计算机操作系统,以便做好出提单准备工作,做到及时精准。
- 6.4 单证员提前落实货物背箱、回箱时间,以使客户能顺利赶上船期,做到全程有效掌控、确保航次时间。
- 6.5 单证员仔细认真确认好提单的每项内容,落实好费用的代付,以防产生额外改单费。在开船前及时给船公司提供目的港免箱箱使的书面申请,并及时跟踪船公司的箱使批复情况,及时告知客户,做到精准及时。
- 6.6 单证员认真核对输入舱单内容,盯看每票货的进港信息。进港后及时联系并查询好报关情况,保证通关顺畅。
- 6.7 操作员认真做好收付费用,与单证核对,避免费用遗漏,并在开船前发给客户,票结的当票收取,月结的确认好费用后才能放单,保证运费及时到位、准确无误。
- 6.8 客户付费后,单证根据客户指示进行电放或者正本,要及时准确操作,保证客户及时提货。

## 7. 风险防范

- 7.1 货物在海上运输途中遇到的常见风险有:
- 7.1.1 海难风险
- 7.1.2 非人为的外来风险
- 7.2 贸易过程中的海事欺诈风险有:
- 7.2.1 单据欺诈风险

7.2.2 船舶欺诈风险

7.2.3 租船合同欺诈风险

7.2.4 海上保险的欺诈风险

7.2.5 其他风险

7.3 主要预防性措施有：

7.3.1 选择适当的运输方式

7.3.2 进行船体检查

7.3.3 选择安全的船舶并加强装、卸货物的监控

7.3.4 选择适当的保险类别为货物投保

7.3.5 选择合适的贸易条件和合同条款

7.3.6 强化业务人员的技能培训

## 8 客户沟通

8.1 客户沟通方式：

8.1.1 与客户面对面沟通

8.1.2 到户回访

8.1.3 座谈会

8.1.4 征询函、电话或其它方式的信息交流等

8.2 沟通的主要内容

8.2.1 有征求客户的需求意见

8.2.2 服务的方法和手段的确认

8.2.3 客户有无特殊需求等

8.3 沟通的频率

8.3.1 有具体业务的即时沟通（一般不超过 24 小时）

8.3.2 定期沟通每月度 2-3 次

8.3.3 沟通时态度和蔼、耐心细致、有理有据、明确精准。

8.3.4 沟通的行为守则要做到诚实守信、文明规范。

8.3.5 定期开展客户满意度调查活动（每年度 1 次以上），根据调查情况及时纠偏。

## 9 附则

9.1 本标准自发布之日起生效并实施。

9.2 本标准解释权归青岛市现代服务业联合会标准化工作委员会。

## 参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国国际海运条例》（2001年12月11日中华人民共和国国务院令第335号公布 根据2013年7月18日《国务院关于废止和修改部分行政法规的决定》修订）

[2] 《中华人民共和国国际海运条例实施细则》（2017年3月7日，根据交通运输部《关于修改〈中华人民共和国国际海运条例实施细则〉的决定》第二次修订）

---