

国际海运货代
各岗位职责与操作流程培训资料

目 录

1 风范自律	1
2 岗位职责	2
2.1、职位与职权	2
2.1.1 部门经理	2
2.1.2 部门主管	2
2.1.3 操作	2
2.1.4 调度	3
2.1.5 文件	3
2.1.6 客服	3
2.1.7 销售	3
2.2、职权与职责	3
2.2.1 经理管理	3
2.2.2 权责对应	4
2.2.3 能动互助	4
2.3、个人与团队	4
3 操作流程	4
3.1、接单部分	4
3.2、订舱部分	6
3.3、拖车/内装（调度）	7
3.4、报关部分（操作员）	9
3.5、文件部分	9

为规范货代日常工作，明确各岗位权责，加强各部门、各岗位协调配合，特制定本流程和规范。

1 风范自律

- 1)、遵规守纪：严格遵守各项制度规范要求做个合格的货代人。
- 2)、细致耐心：认真对待每件事情尽职尽责做好本职工作。

国际海运货代 各岗位职责与操作流程培训资料

- 3)、热心诚挚：持续为客户提供专业优质的服务。
- 4)、诚恳好学：不断提升自身服务能力和综合素质。
- 5)、快捷高效：及时准确有效地服从执行上级指令。
- 6)、忠诚奉献：积极努力为团队进步发展献计献策。
- 7)、团结互助：胸怀宽容博爱的团队共建精神。

2 岗位职责

依据工作需要和工作环节主要设立部门经理、部门主管、操作、调度、文件、客服和销售等岗位，各岗位相辅相成，构成货代公司完整的运作机制。

2.1、职位与职权

2.1.1 部门经理

- 1)、管理团队的组建、分工、培训和提升。
- 2)、配合公司战略发展，筹划、推进和评估本部门的长短期目标。
- 3)、各下级部门总体运作的计划、协调、推进和评估。

2.1.2 部门主管

- 1)、部门团队的组建、管理、培训和提升。
- 2)、部门日常运作的协调、推进和评估。
- 3)、对内与对外报价的更新、发布和核批。
- 4)、业务的受理、指派和跟踪。
- 5)、市场目标的制定、推进和评估。

2.1.3 操作

国际海运货代 各岗位职责与操作流程培训资料

- 1)、业务的审核、操作和跟踪。
 - 2)、费收的核实、确认和输入。
 - 3)、业务的完结、统计和分析。
-

2.1.4 调度

- 1)、门点服务/仓储服务的受理、协调和安排。
 - 2)、门点服务/仓储服务的跟踪、反馈和完结。
 - 3)、月度统计、分析与评估。
-

2.1.5 文件

- 1)、提单的确认、核对和签发。
 - 2)、操作的日常事务助理。
 - 3)、月度统计和分析。
-

2.1.6 客服

- 1)、业务的受理、指派和跟踪。
 - 2)、报价的对外发布、跟踪和核实。
 - 3)、客户日常操作维护。
-

2.1.7 销售

- 1)、业务的报价、揽取和跟踪。
 - 2)、报价的对外发布、跟踪和核实。
 - 3)、客户日常销售维护。
-

2.2、职权与职责

2.2.1 经理管理

国际海运货代 各岗位职责与操作流程培训资料

部门经理和主管对部门内日常事务和人员具有指派工作、协调次序、管理决策的权力和义务。

2.2.2 权责对应

部门内所有人员应依据各自所在职位的职权配置,积极主动尽职尽责地完成日常本职工作。

2.2.3 能动互助

部门内所有人员应重视自我促进业务素质和工作能力,积极主动协助关联职位成员完成日常本职工作。

2.3、个人与团队

- 1)、对任何事件,各成员应首先积极主动第一时间处理。
- 2)、对超越自身处理能力或不能清晰判断处理结果的要求或事件,需立即请示上级要求协助,并依据上级的指令或指导及时处理并反馈、总结。
- 3)、各职员日常应积极主动学习积累有利于改善本职工作的知识和资源,持续提升团队实力和个人素质。
- 4)、各成员应积极协助和指导有需要的部门成员。
- 5)、待物客观公正,做事宽容耐心,不意气用事。

3 操作流程

根据海运货代的工作特征,日常工作一般划分为接单、订舱、拖车/内装、报关、文件、收费和其他等各环节,各环节相辅相成。

本流程即是各岗位的工作指导,也作为主管评判各岗位工作达标与否的标准。

3.1、接单部分

国际海运货代

各岗位职责与操作流程培训资料

接单原则上应成为日常中“最优先”的工作环节，一般要求接单必须快捷、高效，第一时间确认业务的可操作性并予以安排。

接单员一般要求自接到委托书后 15 分钟内完成以下三部分基本信息的确认：

注：对于部分无法短时间内确认的信息，依然必须及时安排并予以跟踪，如根据客户和操作需要流转 to 下一环节，先安排流转后跟进处理，以保证下一环节的有序操作。

1)、审核客户委托内容和确认客户服务要求（客服或接单员）

——（1）接单员必须预先审核客户的委托内容

客户给的《订舱委托书》需显示但不限于：托运人/发货人、船公司/船期、起运港、目的港/中转港、货名、柜型/柜量、运价条款与运价、托运人的签字或盖章等。

——（2）接单员必须预先确认客户服务要求（客服或接单员）

普通服务要求一般包括是否需要：到/预付订舱、拖车/内装、商检和报关等。

对于拖车/内装、商检和报关的服务要求，必须同时确认货物和单证备齐时间、服务要求时间等，注明在客户《订舱委托书》上。

特殊服务要求一般包括是否需要：普通服务外其他的附加服务。

对于特殊服务要求，必须得到部门主管和/或其他相关职能的核批后才可以接受和安排。

2)、运价核对、确认（客服或接单员）

客服人员收到《订舱委托书》后，必须对运价和其他服务费用进行确认。

——（1）对来自销售部的业务，须与销售员核对运价和其他服务费用是否正确，并由销售员在《订舱委托书》上签字确认，然后再向相应船公司订舱。

国际海运货代 各岗位职责与操作流程培训资料

注：特殊情况可先口头与销售员确认，待销售员返回公司再补签字确认。

——（2）对于公司业务，须与市场相关人员或航线主管人员及时确认后安排订舱。

3）、舱位确认（客服或接单员）

根据客户委托，确认并反馈符合要求的舱位。

3.2、订舱部分

一般要求预定开船日 7 天前必须安排订舱，对可以提前接受委托的船公司应争取头批订舱，旺季时根据市场情况适当提前。

一般要求在预定开船日 5 工作日前完成订舱，对于该时间限制以内的业务委托一般要求在接单日内完成订舱，最迟一个工作日内完成订舱。

1）、新建委托（订舱操作员）

订舱操作员必须及时在操作系统内创建业务编号、新建业务档案，输入业务有关数据。输入业务数据包括但不限于：业务各属性、发收货人信息、服务要求、提单要求、船名航次（如可能）、开船日期、起运港、中转港、目的港、箱型箱量、货名与数量，以及代理（如需要）等。

2）、订舱过程（订舱操作员）

订舱过程包括以下环节：膳制与发送《订舱委托书》、订舱号或提单号确认、预配和报关舱单发送确认、中转港代码确认和场站收据制作等，任何一环节未完成均视为订舱未完毕。

订舱完毕后，应及时将配舱信息输入操作系统，输入时应确保准确，并特别注意以下信息：船公司名称、订舱号或提单号、船名航次、开船日期、箱型箱量以及运费/运输条款等信息。

3）、舱位通知（订舱操作员）

国际海运货代 各岗位职责与操作流程培训资料

无论是否需要我司代为提供当地各项服务,订舱确认书或配船通知单等都必须第一时间通知客户,确保上面的订舱号与船名航次清晰、准确,以免造成混淆。

如有问题,积极配合客户跟踪处理预配和海关舱单等方面问题。

3.3、拖车/内装(调度)

客户委托的拖车、内装和/或报关等要求,必须根据船公司、码头、货物性质和市场环境等情况予以预先审核,对存在隐患的不合理安排尽量同客户协商调整并告知理由和风险。

1)、拖车安排

——(1)得到相关销售或客服确认后方能安排。

——(2)根据船公司、码头和航线等情况,前瞻判断合适的拖车时间;如果同客户具体情况有冲突,必须同客户友好协商并告知可能的风险。

——(3)安排拖车前,根据前期约定的拖车服务时间要求,提前2工作日与客户再次确认装柜时间及地点。

——(4)同客户确认时间要求后,在同一工作日及时把信息通知拖车进行服务要求预约。

——(5)向拖车下委托的时间,一般最迟必须在提供拖车服务时间的前一工作日的中午之前,并在当日下午4点前确认安排(包括拖车是否已经打单领取设备交接单、提箱地点的确认以及空箱状况确认)。

对于冷柜等特种箱业务,必须同船公司确认空箱状况,必要时通知船公司提箱时间。

——(6)安排拖车时,需向拖车发出书面委托。清晰注明配船信息(包括船公司、船名航次、订舱号/提单号、箱型箱量、起运港和中转港代码、目的地等)、装柜时间、装柜地点、工厂联系人及联系电话、协议费用等。

国际海运货代 各岗位职责与操作流程培训资料

——（7）必要时，应要求拖车提供司机姓名、手机号码、车牌号、柜号、封号，并报给工厂。

——（8）跟踪装箱、重箱返回、进港集港等。

——（9）其他注意事项。

注：在船公司的免费用箱期内安排拖柜进场，避免发生额外费用。若发生超堆费、超期柜租等额外费用，需立即通知客户，要求其书面确认并登记。

对于客户取消业务退关等情况，需确认是否发生安排拖车等前期费用。若发生打单费等，需立即通知客户，要求其书面确认并登记。

2）、内装安排

——（1）得到相关销售或客服确认后方能安排。

——（2）根据船公司、码头和航线等情况，前瞻判断合适的装箱时间，如同客户具体情况有冲突，必须同客户协商并告知可能的风险。

——（3）根据前期约定的到货时间，提前1个工作日与客户再次核实送货时间和预计到达时间，必要时让客户提供送货司机联系方式。

——（4）向仓库做内装委托，需向仓库发出书面委托。如有装箱说明或打托要求，与委托一同发给内装仓库或堆场。委托需清晰显示配船信息（包括船公司、船名航次、订舱号/提单号、箱型箱量、起运港和中转港代码、目的地等）、装柜时间、货物数据（包括件数、毛重、体积）、协议费用等。

——（5）向仓库委托时间，一般最迟必须在预约货物装箱时间的前一工作日的中午之前，并在当日下午4点前确认安排（包括仓库是否已经领取设备交接单、提箱点的确认、空箱状况确认）。

——（6）向仓库委托时，必要时应注明提空柜的时间要求。

——（7）跟踪到货情况。如果货物有问题如包装破损等，必须第一时间反馈给客户，待客户确认好后，再进一步操作。

国际海运货代 各岗位职责与操作流程培训资料

——（8）跟踪装箱、进港集港等。如客户要装箱照片，应提前通知仓库。

3.4、报关部分（操作员）

——（1）得到相关销售或客服确认后方能安排。

——（2）根据船公司、码头、航线和货物等情况，前瞻判断合适的报关时间。如同客户具体情况有冲突，必须同客户友好协商并告知可能的风险。

——（3）最迟在同客户约定报关日期的前一工作日，再次同客户确认报关资料的发送情况。

——（4）收到报关资料后应第一时间对报关资料进行预审，有问题立即处理。

——（5）在约定的报关日期前一工作日下班前，把完整的报关资料送报关行。

——（6）对于报关资料，要求复印留底。

——（7）跟踪反馈报关结果。如客户要预录单，应及时提供。

3.5、文件部分

1）、提单确认（文件员）

——（1）提单确认件的膳制和发送

提单确认件的膳制和发送要及时，一般预定开船日2个工作日前必须发送。

——（2）催促提单确认件

一般预定开船日前一工作日必须从客户获取完整、正确的提单确认件。

温馨提示：此资料源于互联网，国际货代精英整理并进行了少量的删减和补充，转发此文旨在分享知识，一切权利归原作者所有。