



目 录

1、询价和报价	1
2、接收《货运托运书》	1
3、订舱和发《进仓通知》	2
4、接收和审核单证	2
5、制单	2
6、接收货物	2
7、预录和报关	2
8、录入和交单	3
9、货物装箱/板	3
10、签单和交单	3
11、交货和发运	3
12、航班跟踪	4
13、账单和结算	4

1、询价和报价

市场/销售人员向询价的客户介绍公司的业务范围、服务项目、各项收费标准，本公司的优惠运价和服务优势等。根据客户的货物情况和具体要求，规划最优运输路线，综合考虑价格和服务水平，及时给客户报价。

2、接收《货运托运书》

报价之后，客户（托运人）填写《货运托运书》。《托运书》应包括但不限于：发货人或托运人、收货人、始发站机场、目的地机场、要求



的路线和航班日期、实际毛重、货物件数、包装尺寸和体积、运价类别和费率、货物品名及数量、托运人签字或盖章等。

3、订舱和发《进仓通知》

客户下委托后，第一时间向航空公司或订舱代理正式订舱。制作《进仓通知》，发给客户。提醒客户送货的时间和其他要求等。

4、接收和审核单证

订舱后，提醒客户及时准备报关单据和其他单证如报检、随机文件等，并提前核对，有问题预先解决。否则，可能影响报关和出运。

5、制单

到货之前，提前制作《国际货物托运书》和航空货运单。航空货运单包括总运单（MAWB）和分运单（HAWB），填制航空货运单的主要依据是《国际货物托运书》，《国际货物托运书》上的各项内容应体现在航空货运单上。

6、接收货物

货代上门提货或发货人自己派车送到指定出口仓库，也有发快递或物流的。入库前要特别注意是否要打托、贴唛，是否有特殊要求。如果打托，就要提醒客户托盘重量和相关费用。实际出重的“件重尺”要第一时间与客户委托的“件重尺”核对，注意是否有异常情况。

7、预录和报关

尽量提前备好单据、进行预录入，没能及时审核或确认单据很容易导致报关延误，甚至影响出运。报关员应及时去取称重条/托书/运单等，



及时扫描（无纸），向海关系统发送数据，等待放行。第一时间扫描报关单/预录单，发给客户。

8、录入和交单

录入之后才能交单。记得及时把运单/主单（美国还需要信息表）发给相关订舱代理或航空公司。注意截交单时间，要求一报完关就马上交单。交单前务必再次确认是否有随机文件，还要特别注意单子上的中英文品名是否容易引起交不了单（如交单柜台有可能要求提供鉴定或其他情况）。

9、货物装箱/板

别用错板型/箱型，别用错集装箱/板，别超过箱/板尺寸；封盖好、防潮、防雨淋，集装箱/板内货物尽可能配装整齐，结构平衡，紧固网索，防止变形、倒塌，对于大宗或集中托运货物，尽可能将整票货装一个或几个板/箱。

10、签单和交单

报关放行后，在航空货运单上盖海关放行章，然后到相应航空公司签单，航空公司签单确认后，然后将随机单据（如有）和应由承运人留存的单据交给航空公司。

11、交货和发运

交单之后，再把与单据相符的货物交给航空公司。交货前必须清点和核对货物，填制货物交接清单。航空公司根据预定航班和发货计划，把货物正式装上飞机，正式出运。



12、航班跟踪

航班起飞后，应主动跟踪货物运输情况，尤其是联程中转的货物，检查是否及时转运，是否在中转地延误。要求航空公司提供续程航班中转信息，了解中转状态。及时将运输情况反馈给客户，有问题及时催促、跟进处理。

13、账单和结算

对于票结的客户，航班起飞前，出账单，催促付款；对于月结的客户，航班起飞后，出账单，发给客户确认费用。