



中华人民共和国国家标准

GB/T 22154—2008

国际货运代理服务质量要求

Requirement on services of international freight forwarders

2008-07-02 发布

2008-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务质量保证体系 2

5 服务环节 5

6 服务评价..... 12

7 服务质量的监督..... 13

8 服务改进..... 13

参考文献 15

前 言

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国国际货运代理协会、中国对外贸易运输(集团)总公司、中国海运(集团)总公司、中国中钢集团公司、锦程物流(集团)公司、浙江双马国际货运有限公司、北京交通大学、中钢国际货运公司、新景程国际物流有限公司、上海宝霖国际危险品物流有限公司、深圳市联合纵横国际货运代理有限公司、福建金航国际货运代理有限公司。

本标准主要起草人：林忠、王喜富、陈峥、冯建萍、杨旭、刘占芳、丁慎鹏、蒋寒松、徐建东、王为、孙林。

国际货运代理服务质量要求

1 范围

本标准规定了国际货运代理服务的质量要求。

本标准适用于国际货运代理行业和与行业有关的企业,也可作为对企业进行规范与管理的依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 22152—2008 国际货运代理业务统计导则

GB/T 22153—2008 国际货运代理通用交易条件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

国际货运代理企业 international freight forwarding enterprise

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。以下简称“企业”或“货运代理”。

3.2

FIATA 单证 FIATA(international federation of freight forwarders associations)documents

国际货运代理协会联合会(以下简称“FIATA”)制定并推荐使用的单证。

3.3

客户 customer

与企业签订合同、接受企业提供的服务,依据合同享有权利并承担义务的法人或自然人,或与该合同有利害关系的法人或自然人,包括但不限于货物的所有人、托运人、发货人、收货人或其代理人。

3.4

货运代理服务 freight forwarding service

以独立经营人或代理人身份,为客户提供与国际货物运输相关的综合性物流服务工作,包括但不限于揽货、订舱(含租船、包机、包板、包舱)、托运、配载、换单、缮制单证、仓储、分拨、中转、集装箱的装拆箱;海上货物运输、陆上货物运输、航空货物运输、管道运输、江河货物运输及相关的短途运输;国际多式联运、集运(含集装箱拼箱)、国际铁路联运、国际快递;报关、报检、报验、保险;运费、杂费收付及结算;国际展品、私人物品及过境货物运输代理;以及包装、装卸、信息和咨询等有偿服务,以收取有偿服务报酬的经济活动。

3.5

服务报酬 service fee

包括运费、服务费、手续费及相关费用等。

3.6

国际多式联运分包商 sub contractors of international multimodal transport

根据国际多式联运的需要,能为货运代理提供国际多式联运运作资源保障的下游企业或其他经营

主体,包括但不限于各种类型的运输企业或其他经营主体,仓储、装卸机具或包装设备等设备经营者;物流 IT 企业,以及上述企业或机构的代理人等。

3.7

实际承运人 carrier

履约承运人 performing carrier

用自己的运输工具实际进行运输的人。

3.8

契约承运人 contracting carrier

任何以明示或默示的方式承担运输责任的人。

3.9

当事人 principal

以自己的名义,为客户办理国际货物运输及相关业务并收取服务报酬的经营者。

3.10

国际货运代理提单 international freight forwarding bills of lading

货运代理以契约承运人身份签发的提单,承担契约承运人责任。

注 1: 以国际多式联运经营人身份签发的国际多式联运提单,负责履行国际多式联运合同的义务。

注 2: 以无船承运人身份签发的海运提单,承担海上承运人责任。

3.11

增值服务 value-added services

为具体的客户提供的超出货运代理基本服务的各种带来附加价值的延伸服务。

4 服务质量保证体系

4.1 服务质量方针

货运代理服务应以“安全、迅速、准确、节省、方便、守信”为服务质量方针。

4.2 企业

4.2.1 企业资质

企业应依法在工商管理部门注册登记并经行业主管部门备案(企业备案和业务备案)。

4.2.2 人员资质

4.2.2.1 企业至少应有 3 名从业人员获得行业主管部门或授权机构颁发的职业资格证书。

4.2.2.2 至少应有 1 名从业经验丰富的高级管理人员。

4.2.2.3 从业人员应具备企业管理、现代物流管理、货运代理等方面的专业知识、技能、经验与能力。

4.3 安全作业

企业应符合国家规定的安全作业条件。

4.4 经营管理和服务理念

企业应建立健全现代企业管理制度,明确经营理念,围绕经营理念开展服务,并将企业的愿景、使命和价值观传递到每个员工。

4.5 风险防范、控制、规避

4.5.1 企业应建立风险管理制度,依法防范、控制、规避经营风险。

4.5.2 企业应投保国际货运代理人责任险。具有法人资格的企业投保国际货运代理人责任险,最低保险限额为 100 万元人民币。企业每增设一个分支机构,增加保险金额不低于 20 万元人民币。

4.5.3 以独立经营人或契约承运人身份签发国际货运代理提单的,应投保国际货运代理提单责任险。具有法人资格的企业投保国际货运代理提单责任险最低保险限额为 100 万元人民币。企业每增设一个分支机构,增加保险金额不低于 20 万元人民币。

4.5.4 企业在投国际货运代理人和国际货运代理提单责任险时,保险期限应不少于1年,并应逐年连续投保。

4.6 信用管理

企业应加强信用管理,积极参与行业中介组织开展的信用评价活动,并以信用风险管理为核心,以提供信用产品与服务为宗旨。

4.7 社会责任

4.7.1 主动承担社会责任

遵纪守法,持续改进,做主动承担企业责任的典范。企业应积极参与社会公益事业,承担对员工、对社会和环境的社会责任,包括遵守商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、节约资源等。

4.7.2 环保

企业应树立环保理念,在服务设施、设备、工具、场所和工作环境等方面达到环保要求。预防污染,节能减排,保护环境。

4.7.3 员工发展

企业应以人为本,构建和谐,为员工创造人性化工作条件;制定员工发展计划,提供相应的专业培训和职业技能培训,促进员工成长,拓展就业渠道。

4.7.4 责任保险

企业应投保责任险,转移、化解经营风险,保障客户的合法权益,承担社会责任。

4.8 服务费用

4.8.1 告知

企业应在提供服务前告知客户服务费用包含的范围、内容、计收方式和标准。告知的内容应包括:

- a) 企业可选择以价值或重量或体积来计算收费;
- b) 有关服务费用包含的范围、内容和计收方式的详细情况;
- c) 报价经客户接受后,如遇外汇、运费、保险、额外费用等国家政策变化,可与客户协商修改报价或收费;
- d) 行业中介组织公布的收费标准。

4.8.2 服务费用收取

4.8.2.1 企业作为代理人,可向客户收取代理服务费用,并可从承运人处取得佣金。

4.8.2.2 企业作为当事人开展经营活动时,按照合理的运价标准向客户收取包括运费在内的服务费用。

4.8.2.3 企业在提供其他的增值服务时可依法收取合理报酬和客户另行约定的服务费用。

4.9 服务场所和标识

4.9.1 作业场所

4.9.1.1 企业应具有固定的、易识别的,并与其业务规模、作业需求相适应的营业或作业场所,如搬迁或停业应到工商和行业主管部门办理变更手续,并通过各种渠道和各种有效方式告知客户。

4.9.1.2 配备必要的设施、设备和辅助工具,并应符合保障安全生产、计量检定的有关的法律、法规、国家标准或者行业标准的规定。

4.9.2 标识

4.9.2.1 企业的名称应含有表明行业特点的“货运代理”、“运输服务”、“仓储”、“配送”、“集运”、“物流”、“贸易”、“国际快递”等相关字样。

4.9.2.2 服务营业场所、运输工具等宜有企业标示。

4.9.2.3 单证上应标注经行业主管部门备案的企业名称、经营代码、地址、电话、传真、电子邮箱等。

4.9.3 信息管理

企业信息化管理要覆盖、贯穿业务管理的全过程,包括作业流程、业务管理、电子单证管理、财务管

理、客户管理、合同管理、信用管理、质量管理、货物跟踪、客户信息自动查询、客户信息人工查询。应实现信息化建设和业务管理的一体化。

4.10 重要服务合同和单证

4.10.1 重要服务合同,包括:

- a) 国际货运委托代理合同(海运、陆运、空运、管道运输、国际快递);
- b) 订舱协议;
- c) 互为代理合同;
- d) 多式联运合同;
- e) 仓储服务合同;
- f) 第三方物流服务合同;
- g) 租船、包机、包舱等运输工具租赁合同;
- h) 其他。

4.10.2 重要单证包括:

- a) 提单;
- b) 运单;
- c) 国际快递运单;
- d) 航空货运分运单;
- e) 货运代理收货凭证;
- f) 货运代理仓库收据;
- g) 托运人危险品货物运输声明;
- h) 托运人多式联运重量证书;
- i) 运送指示;
- j) FIATA 单证;
- k) 国际铁路联运运单;
- l) 其他。

4.11 档案

4.11.1 档案的范围

- a) 企业在提供各种服务过程中形成的各种记录、合同、单证、资料、统计、组织按照统一的原则进行分类、汇总、储存,形成档案;
- b) 所记录的内容、保存的合同、单证和收集的资料应真实、详细,能总体反映与客户交易的全过程,可作为企业经营管理的主要依据;
- c) 企业在进行业务统计和向行业主管部门进行业务备案时,应按 GB /T 22152—2008 相关的规定执行。

4.11.2 档案的管理

宜采用现代信息技术,建立档案数据库,实现档案管理和查询服务。

4.11.3 档案的保存期限

应至少保存两年,并应与所提供的服务范围、内容相适用,符合从业人员管理、组织管理、财务管理、客户管理、合同管理、质量管理、信用管理、商务管理、业务管理、统计管理等的需要。

4.12 沟通

4.12.1 客户沟通

4.12.1.1 沟通渠道

企业应提供与客户沟通的渠道,主要包括网络、电话、传真、电子邮件、短信、信函、面对面等形式。

4.12.1.2 沟通内容

沟通内容应包括：

- a) 业务咨询；
- b) 业务受理；
- c) 业务查询；
- d) 客户满意；
- e) 客户投诉；
- f) 投诉处理；
- g) 定期访问客户；
- h) 主动征询顾客；
- i) 服务承诺；
- j) 发放调查问卷。

4.12.2 内部沟通

4.12.2.1 沟通渠道

内部沟通渠道应包括：

- a) 定期召开会议；
- b) 布告栏和内部刊物；
- c) 声像资料；
- d) 互联网；
- e) 信函；
- f) 其他。

4.12.2.2 沟通内容

内部沟通的内容应包括：

- a) 企业的愿景、使命、价值观、发展方向和绩效目标；
- b) 客户对服务技能、服务程序、服务质量等方面的要求；
- c) 从业人员对企业的要求和反馈；
- d) 企业最高管理者对从业人员的要求；
- e) 内部各部门之间的沟通；
- f) 阶段性总结。

4.13 其他规定

服务时限、责任保证、免责条件、责任限制、时效、法律适用和争议解决等应符合 GB/T 22153—2008 的有关规定。

5 服务环节

5.1 基本服务质量要求

5.1.1 安全

应按客户要求，合理组织、妥善安排、慎重处理、有效控制每个业务环节，按时、按质、按量、安全地完成货物的收受、单证处理、报关、报验、载运、拼装、积载、管理、包装或分拨、卸载、送达、交付等，保护客户所提供的资料、信息的安全。

5.1.2 迅速

应按客户要求，对以下因素进行充分考虑、比较和综合分析，选择最佳的运输方式、路线和最优的整合方案，求得最佳效益地完成服务全过程。

- a) 各种运输方式的不同适用范围和不同的技术经济特征；

- b) 各类货物的特点、性质和合理流向以及运输条件、数量、运输距离；
- c) 二程或转运环节的安排、跟踪；
- d) 地理差异、航区特点；
- e) 季节变化、市场需求的缓急；
- f) 风险程度、风险控制、风险转移；
- g) 速度与成本的关系；
- h) 其他。

5.1.3 准确

5.1.3.1 按照客户的指示,准确无误地收受、交接货物,包括准确地审核、办理各种手续、处理各类货运单证,保证单证一致,单单一致,单货一致,单约一致。

5.1.3.2 准确地计收、计付各项运杂费、服务费,避免错收、错付和漏收、漏付。

5.1.3.3 准确地处理各类信息和各业务环节中出现的問題。

5.1.3.4 预见性准确判断、慎重处理、化解可能出现的各类风险、危机。

5.1.4 节省

熟悉国际贸易规则,依从国际惯例,因地制宜,为客户精打细算,在整合资源优势的基础上,设计出合理的方案,提高工作效率,降低成本,节省费用。

5.1.5 方便

树立全局观念,加强团结协作,强化服务意识,彰显保障作用。即加强与商务、交通、税务、外管、检验检疫、海关等部门和银行、保险、港口、货主、承运人、船舶代理、货运代理等之间的联系,相互配合、密切协作,为企业创造更多的便利条件,竭尽全力为客户提供优质服务。

5.1.6 守信

依从国际惯例、维护社会公共商业道德,提倡合法、公平、有序竞争,诚实守信,依法经营。不应有下列行为:

- a) 相互串通,操纵市场价格,损害其他经营者或客户的合法权益;
- b) 乱收费,肆意扣押客户运输单证;伪造、变造、涂改、出租、出借、转让经行业主管部门备案的企业资质、单证、从业人员资格证书、国际货运代理责任保险凭证及其他的业务单证;
- c) 采取不正当竞争行为影响行业经营秩序和行业利益;
- d) 以商业贿赂方式承揽各项业务;
- e) 以歧视性价格或其他限制性条件实施经营行为。

5.2 主要业务环节中服务质量要求

5.2.1 委托代理

5.2.1.1 根据授权书确定的代理事项和范围,认真、尽责地履行代理行为,及时向客户汇报业务进展情况,维护客户的合法权益。

5.2.1.2 与客户确认,为了履行全部或者部分委托事宜,企业可以自己的名义与第三人签订合同,该合同效力及于客户。同时,除非客户有明确相反的指示,企业可选择是否向第三人披露客户作为委托人这一事实。

5.2.1.3 按照客户的要求,提供真实、准确、完整的货物运输情况以及客户要求的其他信息。对于与运输计划存在差异之处,如发生交通事故等意外情况,应及时通知客户并按客户的指示行事,并最大程度地保护客户利益。

5.2.1.4 与客户确认,是否为客户代垫付运费、港口费用及其他代理、代办费用。如是,应约定偿还垫付的款项事宜。

5.2.2 托运

5.2.2.1 提示客户,如货物需紧急出运,客户应事先在托运单“特别要求声明”中注明或者以其他书面

形式通知。

5.2.2.2 应尊重客户的意见和要求。当客户的意见有违买卖合同,或不安全运输,或不切实际时应耐心解释,并与客户一起做出合理安排。

5.2.2.3 对于预付运费条款下的出口货物,应认真考虑是否与客户约定“对于预付运费条款下的出口货物,无论根据中国法律或者运输合同所适用的法律,承运人是否有义务应客户的要求直接向客户签发提单,客户均授权企业代为接受提单,并确认在客户未结清所有企业垫付的费用之前,企业有权滞留相应的运输单据,由此产生的所有损失和责任由客户承担。客户与企业对此另有约定的,从其约定。”

5.2.2.4 有以下情况之一不得接受托运:

- a) 非法经营进出口业务、货运代理业务的企业或个人托运的货物;
- b) 国家规定禁止进出口的货物;
- c) 托运单证内容与实际出运物品明显不相符的货物;
- d) 明知违反运输合同规定,包装不良的货物;
- e) 资料不全,货物性质不清,说明模糊,没有危险品鉴定包装证书的危险品货物;
- f) 拖欠运费及其他费用严重,信誉不好的托运人所托运的货物;
- g) 托运单证不齐全,单证内容不正确或托运不及时。

5.2.3 订舱

5.2.3.1 根据客户提供的具体货物名称、数量、种类、航程、时间要求、货物备妥时间、偏好的船公司或其他承运人等信息,及时报出运价。

5.2.3.2 按客户要求,订舱前书面确认报价,待定费用也应作详细说明,保护客户的合法权益。

5.2.3.3 及时提醒客户提前订舱,避免出现因舱位紧张而错过信用证规定的最迟装运期。

5.2.3.4 空运订舱时,大宗货物、紧急物资、鲜货易腐物品、危险品、贵重物品应做到预定舱位。

5.2.3.5 在接到客户的订舱单后,在合理时间内前往船公司或其他承运人办理配载等手续,并应及时向客户提供船期、航班、车次等预报以及承运人截止接单日期。上述预报不构成双方对运输工具驶离装货港和抵达卸货港的具体时间约定,仅作为双方办理订舱事宜的参考。

5.2.3.6 提请并与客户约定,如客户要求变更订舱单所列事项时,应在货物装载运输工具前的具体日期出具书面更改单,并加盖客户印章。提示客户将承担因变更订舱事项所引起的各项费用及责任。

5.2.3.7 及时向客户核对托运单的内容,托运单应明确表明订舱单位名称、电话、传真及联系人,应注明收货人、货物的品名、件数、重量、体积、包装方式、目的港(地)、要求的运输线路、装载日期、运费条款、供运输用的声明价值、保险金额、处理事项及特别要求,并加盖客户的公章。

5.2.3.8 提示客户,如提交的托运单内容不准确、不完整或不合法将承担因此而导致的任何货物的损失或者造成客户和/或第三人的任何损失或者责任。

5.2.4 货物接受

5.2.4.1 约定客户负责货物包装。客户的货物包装应适合运输、仓库存储或者货物的特殊属性,并符合相关的技术要求。货物包装外表应注明搬运、储存、防护等标识。

5.2.4.2 注意在客户的订舱单上是否注明对货物的储存、防护或者对运输有特殊要求。提示客户,因货物包装不当将导致货物损坏、灭失,或造成第三方的损失。

5.2.4.3 提示客户是否对货物有特殊要求,如果没有特殊要求,将按普通货物处理。提示客户,如不明示特殊要求,将导致货物损坏、灭失,或造成第三方的损失。

5.2.4.4 提示客户,正确申报货物名称,不在货物中夹带易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性物品及国际规定的禁止进出口的物品;如果托运的货物是危险品,请根据《国际海运危险货物规则》确定该危险品等级并书面告知。提醒客户,对具有危险品性质的货物,不管是否在《国际海运危险货物规则》中列明,不管客户是否进行了危险品申报,都将承担因由危险货物造成的一切损失、责任、费用。

5.2.4.5 按合同约定的时间、地点、数量、质量、外表等要求进行货物收受并做好单证交接和记录明细。

5.2.5 代理报关、报检、保险

5.2.5.1 履行代理人职责,配合海关监管和出入境检验检疫机构的工作,不得违法滥用报关权。

5.2.5.2 应当妥善保管海关、检验检疫机构核发的注册登记证书等相关证明文件。

5.2.5.3 报关员、报检员要持证操作,无证人员不得从事报关、报验工作。报关员、报检员要认真学习,努力提高业务水平,严格按章办事。

5.2.5.4 报关、报验的单证在递交海关、检验检疫机构之前,要认真审核,做到资料齐全,内容准确,不错填、漏填,绝不弄虚作假、投机取巧,严禁闯关。

5.2.5.5 需要变更的事项,提请客户在报关、报验前提出,并按客户的书面变更通知予以办理。报关后有正当理由更改的,应根据客户书面委托予以协助办理。

5.2.5.6 对于代理报关的货物涉嫌走私违规活动的,应当接受或者协助海关调查。

5.2.5.7 积极协助客户办理退税手续。

5.2.5.8 海关监管站、保税仓库、监运车队和到异地报关的货物操作,要严格遵守海关规定。

5.2.5.9 在提供代理报关、报验服务时,提示客户提供合法、合格、正确、齐全的报关报验单证,所报关货物不属于国家禁止或者限制进出口的物品。依货物性质的不同,可包括合同、发票、检验检疫证书、许可证、核销文件、报关单、手册、装箱单及有关批文等。提醒客户因提交报关报验单证的内容不准确、不完整或不合法将承担因此而导致的损失和费用。

5.2.5.10 在客户的授权范围内,认真履行职责,维护客户的合法权利,并应及时将报关进展情况向客户报告,并接受客户的监督。

5.2.5.11 与客户约定,客户应在运输工具抵港(站)前的具体日期,将报关、报验必须的单证文件送达。

5.2.5.12 客户是进口货物的海关关税、海关监管手续费、代征增值税的义务缴纳人。如需为客户代垫付有关税费,应另有书面约定。

5.2.5.13 提示客户如对海关开征的税额款有异议,应按我国《海关法》的规定办理,手续费自负。

5.2.5.14 提示客户,由于海关、出入境检验检疫等审核、查验等原因造成提货延误,客户将承担所产生的疏港(场、站)费、集装箱超期使用费及其他额外费用。

5.2.5.15 应客户要求协助投保运输险。如遇出险,应客户要求,可协助收集必要的损失证明或其他单证。

5.2.6 指示

提请客户下达任何指示均应采用书面形式(限于信件、电报、电传、传真、电子数据交换、电子邮件),且应明确、可辨识。由于客观条件限制无法下达书面指令的,提示客户可以采用口头指令,但应提醒客户在口头指令 24 小时内采用书面形式对口头指令进行确认。书面确认与口头指令不同的,如果该口头指令已被履行的,该口头指令是有效的。

5.2.7 运输

5.2.7.1 在使用自己的运输工具进行运输或以契约承运人身份签发运输单证时,应承担当事人责任。

5.2.7.2 按照合同的要求提供适合的运输工具,应谨慎处理,使所提供的运输工具处于适航、适货状态,妥善配备适格的作业人员。

5.2.7.3 妥善地、谨慎地装载、搬移、积载、运输、保管、照料和卸载所运货物。

5.2.7.4 按照约定的或者习惯的或者地理上的航线将货物运往卸货港。

5.2.7.5 选择运输工具应做到:

- a) 运输工具的类型、吨位(载重量)、国籍、出厂日期等有关指标符合要求;
- b) 在运输线路上合理配置不同技术性能与经济性能的运输工具。

5.2.7.6 选择运输路线应:

- a) 满足所有客户对货物品种、规格、数量的要求;
- b) 满足客户对货物发运时间范围的要求;

- c) 在允许通行的时间内进行运送；
- d) 保证各运送路线的货物数量不超过运输工具容积和载重量的限制；
- e) 保持在企业现有运力允许的范围内；
- f) 考虑运输路线选择与其他环节关系；
- g) 考虑运输路线选择中装卸地点的选择；
- h) 考虑集运与运输路线选择。

5.2.7.7 选用装卸搬运设备应充分地考虑到超长、超宽、超高、超重、移动困难、易损坏的货物。

5.2.7.8 选择集装箱应合理考虑所运货物运输的实际情况和运输要求、运输线路和港口、内陆场站及经济合理等因素。

5.2.7.9 不使用损坏或变形的集装箱装载货物。如因集装箱短缺需使用有微小缺陷的集装箱时，应事先告知客户供其选择是否使用，或异地换提箱。

5.2.7.10 货物装板、装箱时，做到：

- a) 不错用集装箱、集装板，不超装箱板尺寸；
- b) 注意衬垫、封盖，防潮、防雨淋；
- c) 集装箱、板内货物配装整齐，结构稳定，并接紧网索，防止途中倒塌。

5.2.7.11 提供航空包机运输服务应详细考虑每个环节，注意流程环节的合理性，货物装机不出现差错。

5.2.8 货物中转、转运

5.2.8.1 中转货物做到及时、安全，并随时掌握中转信息。

5.2.8.2 到达转运地之前，提前通知转运人员做好货物接收准备。

5.2.8.3 在转运地交接货物时，认真核对相关单证，对转运货物进行必要的质量检查并核对数量，做好记录明细。

5.2.8.4 如货物在转运过程出现意外事故，应及时通知客户。

5.2.8.5 接受客户委托转运进口货物时，应提请客户在对外签订的进出口贸易合同中明确规定提单通知人是作为货运代理人的本企业，并请告知编制的货物装船或其他运输工具标志。

5.2.9 到货通知

货物到目的港后，尽早、尽快、尽妥地通知客户到货情况，应提请客户配齐有关单证，尽快报关，减少货主仓储费、避免滞纳金。

5.2.10 货物交付

5.2.10.1 按合同约定的时间、地点、数量、质量等要求进行交货并做好记录明细。

5.2.10.2 货物交付时，应认真查对客户证件，并经客户检查货物完好无误后，签字、确认提货。

5.2.10.3 如发生货物差错，应及时通知相关人员，会同客户做好相关记录。

5.2.10.4 及时递交客户签字确认后的单证及相关记录。

5.2.11 物流服务

包括但不限于以下服务：

5.2.11.1 设计运输包装时要考虑对运输方式的适应性和方便性，以及何时何地要将运输包装转换为销售包装。

5.2.11.2 在履行物流服务合同时，可自行决定将部分物流服务委托分合同方完成，但应保证分合同方将如同自己一样遵守合同的规定，并承担因分合同方违反合同的规定而造成的一切损失与责任。

5.2.11.3 自营与分包的选择：运用市场机制，合理使用自有运力和对外采购运力。

5.2.11.4 事先与客户约定，在根据客户的需求提供物流服务时，如为了客户利益所发生的必需和合理的费用，应请客户事后确认并予以补偿。但在切实可行的情况下应事先取得客户的许可，除非无法通知或在紧急的情况下。

5.2.11.5 接受客户对提供物流服务的设施施行检查和改进要求。

5.2.11.6 使用适用、安全、可靠的仓储信息系统来管理相应的操作和服务,应当具备在紧急情况下(如断电、断线)持续、安全工作的能力,以保证操作的连续和信息的完整。

5.2.12 仓储

5.2.12.1 提供的仓库应具备安全和防火措施,保持通风、防水等基本条件。

5.2.12.2 根据客户列明的服务要求,在双方选定的仓库内提供出入库装卸及在库管理。

5.2.12.3 认真核对客户到货通知中告知的货物有关的信息,包括但不限于货物的名称、性质、体积、重量、数量、规格、型号、批次、特殊储存要求、存储量和周转量的波动周期、波动范围、波峰波谷值、货物的合理堆码方式以及所需最大最少面积等重要信息资料。

5.2.12.4 确定客户是否参加或授权第三方参加入库货物的验收。交货及验收工作的完成,应以与客户或客户授权的第三方共同签署入库单为标志。

5.2.12.5 应客户的要求进行非日常性的较大规模库内仓储物整理,应与客户约定支付库内整理所发生的如人工、搬运等费用。库内整理涉及到再移库,则应约定客户按照移库操作支付费用。

5.2.12.6 在客户包仓情况下,提请客户如需增减仓容,则应对增减量、提前告知日期、结算标准等进行事前约定。

5.2.12.7 在非包仓情况下,应提请客户书面通知所需仓容的最大最小值(或客户储存货物的最大最小量)。

5.2.12.8 最大最小仓容(或最大最小储存货量),即任何时刻仓容(或货量)的波峰波谷值。如果实际占用仓容或实际储存货量低于客户提供的最小值,则应按照最小值结算仓租费用。

5.2.12.9 按照客户的要求分门别类摆放货物,但客户的货物堆码和仓库利用率的要求应明确合理,符合仓库条件和仓库管理的实际情况。

5.2.12.10 若发现货物有变质或者其他损坏的可能性,危及其他货物的安全和正常保管的,应当通知客户并在征得客户书面同意后作出必要的处理,并将处理结果及时通知客户。

5.2.12.11 在仓储责任期间,因未按合同约定的义务对入库货物进行仓储、作业而导致货物变质、毁损灭失的,应当承担赔偿客户损失的责任。赔偿金额以货物发生损失时仓储地的市场价格为准。

5.2.12.12 确保客户的货物安全、完整,发觉客户的货物临近失效期或有异状时应及时通知客户,但客户未告知有效期的除外。

5.2.12.13 与客户于每月底或约定的时间共同对库内实物进行全面盘点,盘点结束当天双方对盘点结果签名确认。如盘点账实不符,双方应约定具体的工作日内查明原因予以调整。若无法查明原因,则应赔偿盘亏价值减去盘盈价值与盘亏免赔额之后的差额。

5.2.12.14 应客户的要求,为客户提供如下信息服务:各类报表、单证、报送信息的时间、频率等。如果客户需要提供信息系统服务,则双方应另行签订协议。

5.2.12.15 如有要求,应接受客户对仓储物流操作的考核,但应与客户明确商定关键作业指标(KPI)的内容和奖惩事宜。

5.2.13 信息服务

5.2.13.1 现场操作人员应保持通信畅通,能够及时应对、处理各种突发事件。

5.2.13.2 提供空运服务时:

- a) 如在交运航空公司称重过磅过程中,发现称重、体积与客户声明的重量、体积有误,且超过一定比例时,须通知客户,求得确认;
- b) 对于集中托运货物,还应将发运信息预报给客户所在地的国外代理,以便对方及时接货、查询、分拨处理;
- c) 在发运出口货物后,应将客户留存的单证,包括盖有放行章和验讫章的出口货物报关单、出口收汇核销单、第三联航空运单正本,以及用于出口产品退税的单据,及时准确交付或寄送给

客户。

5.2.13.3 接受更改单宜在出口货物装上运载工具前,接受更改单后应及时处理,并通知有关方。不能更改的,应及时通知有关方。

5.2.13.4 应提供货物跟踪、人工或自动客户查询、电子单证等信息服务。

5.2.13.5 代客户接收的单证,在取得单证签发人递交的单证后最迟不得超过两个工作日将单据寄交客户。

5.2.14 签发单证的资格与要求

5.2.14.1 签发提单、航空货运分运单和运单的企业应符合以下条件:

- a) 签发无船承运人提单,应取得无船经营者资格;
- b) 签发国际货运代理多式联运提单、航空货运分运单、运单,应经行业主管部门备案;
- c) 具有良好的信誉;
- d) 最低注册资本、具有从业资格的人员数量应符合规定;
- e) 投保国际货运代理提单责任保险;
- f) 其中至少有1名从业经验丰富的高级管理人员。

5.2.14.2 应满足以下要求:

- a) 提单的正面应载明备案登记编号、查询码、企业的中英文名称、地址、电话、传真、电子邮箱等;
- b) 如签发 FIATA 单证,还应经 FIATA 授权并在其许可地域范围内使用,FIATA 单证正面指定位置应标识“CN”国家代码,除非实际掌控货物或作为实际承运人,企业不得在 FIATA 单证上增加任何手写、打印的条款或作任何与单证条款和条件相抵触的修改;
- c) 与客户认真核对单证内容,及时将单证交回客户,防止因单证延误,影响客户议付、结算、报关、退税或产生额外的滞期费;
- d) 对单证应妥善保管,对单证签章、更正章应严格管理;
- e) 签发货运代理收货凭证时,还应注意:
 - 1) 签发货运代理收货凭证时,企业应确认本企业或指定的代理人(分支机构、中间的货运代理等)已收到特定货物并已取得处置货物的唯一授权;货物表面状况良好;凭证内容与其所接受的指示一致;运输单证上(如提单等)条款与货运代理收货凭证所列的责任条款一致;
 - 2) 收到货物后,立即将货运代理收货凭证交与发货人;
 - 3) 货运代理收货凭证签发后,证明企业根据不可撤销的指示已实际占有特定的货物并要将货物发送给货运代理收货凭证所记载的收货人;
 - 4) 企业只有收回正本货运代理收货凭证、且企业处于可撤销或变更凭证的条件下,客户才能撤销对企业所做的指示;
 - 5) 收货凭证只有一份正本,如需要多份凭证时,其他几份必须印有“副本不可转让”字样;
 - 6) 因并非凭已签发、仅有一份正本的货运代理收货凭证交付货物给收货人,货运代理收货凭证是不可转让单证。

5.2.14.3 多式联运单证、提单、非转让海运单、租船合约提单、空运单证、公路、铁路或内陆水运单据、快递收据、清洁运输单据应符合《跟单信用证统一惯例(UCP600)》的要求。

5.2.14.4 经企业全权授权的人,才有资格签发单证。

5.2.14.5 单证签署者应熟知作为货运代理人签发单证所应承担的法律责任和义务。

5.2.15 与客户签订服务合同的要求

应与客户约定:

- a) 服务范围;
- b) 双方的权利和义务;

- c) 合同价款及支付方式;
- d) 保密条款;
- e) 不可抗力;
- f) 违约责任;
- g) 一般性条款;
- h) 是否将 GB/T 22153—2008 并入合同。

5.2.16 国际快递

5.2.16.1 负责投递的国际快递服务人员应统一穿着具有企业标识的服装,并佩带工号牌或胸卡。

5.2.16.2 国际快递服务人员应根据寄件人的内件性质和规格携带相应的封装材料,告知寄件人封装材料是否收取费用,并指导寄件人对内件进行规范封装。封装应防止快件:

- 变形、破裂;
- 伤害快递服务人员;
- 污染或损毁其他快件。

5.2.16.3 国际快递服务人员应将快件投递到约定的地址:

- 在将快件交给收件人时,应提醒收件人当面验收内件;
- 若收件人本人无法签收时,可与收件人(寄件人)沟通允许后,采用代收方式;
- 与寄件人或收件人另有约定的从约定。

5.2.16.4 快件验收人验收无异议后,应请在快递运单上签字确认。除了快递服务组织与收件人有特殊约定外,快递服务人员应提醒签收人快件签收后的责任转移。

5.2.16.5 快件验收人拒绝签收的:

- 由于快件原因,应请验收人在快递运单上注明拒收的日期和原因,并签名;
- 由于到付业务的费用原因,快递服务人员写明日期和原因,并请验收人签名确认。

6 服务评价

6.1 基本原则

应恪守以客户需求为导向的经营理念,把企业的经营活动看作是一个不断满足客户需求的服务过程。以始于客户的需求,终于客户的满足为服务宗旨做好服务工作,并在不断了解、分析市场需求特点的基础上,不断改进、提高服务质量。

6.2 客户关系管理

企业应加强客户关系管理,通过管理客户信息资源,与客户建立起长期、稳定、相互信任、互惠互利的密切关系,提高客户的满意度和忠诚度。

6.3 客户满意需求分析

企业应对客户需求特点、需求层次、影响客户需求的基本因素进行分析。

6.4 客户满意度的评价

6.4.1 企业应确立客户满意度的评价标准,确定责任部门,对信息的收集方式、频次、分析、对策及跟踪验证等做出规定。

6.4.2 企业应依据客户对各个服务项目的要求和已经取得的成绩进行分类、咨询、测评和跟踪,评价客户对服务质量的满意程度,验证服务质量标准与顾客需求和期望的距离。

6.4.3 客户满意的评价程序

客户满意的评价程序应包括:

- a) 汇总客户满意及投诉信息;
- b) 利用适当的统计技术进行分析处理;
- c) 确定客户的满意程度;

- d) 社会有关方面对服务质量的感受；
- e) 找出提供的服务与客户期望的差距；
- f) 制定改进措施。

6.5 客户满意信息的收集方法

企业注意捕捉与客户有关的信息来源(包括内部来源和外部来源),收集的方法主要包括:

- a) 向客户发放问卷调查表；
- b) 直接与客户沟通；
- c) 收集各种媒体的报告；
- d) 行业研究的结果；
- e) 其他。

6.6 投诉渠道

企业应当提供客户投诉的渠道,主要包括网络、电话、传真、电子邮件、信函、面对面等形式。

6.7 投诉受理

6.7.1 投诉信息

企业应记录如下信息:

- a) 投诉人的姓名、地址和联系方式；
- b) 投诉的理由、目的、要求；
- c) 其他投诉细节；
- d) 在记录的过程中,应与投诉人核对信息,以保证信息的准确性；
- e) 记录完信息后,应告知投诉人投诉处理时限。

6.7.2 投诉处理

投诉的处理应满足以下要求:

- a) 在承诺的投诉处理时限内进行处理；
- b) 按照服务承诺进行处理。

6.7.3 投诉信息统计

企业应对投诉信息进行统计、分析。

7 服务质量的监督

7.1 内部审核

企业应按一定的时间间隔进行内部审核,以确定服务质量是否:

- a) 符合企业的服务质量方针；
- b) 达到了企业的服务质量目标；
- c) 得到有效地实施与保持。

7.2 财务测评

企业应建立将财务因素与服务质量管理体系联系起来的方法,在企业内用财务用语进行沟通。财务测评方法可包括:

- a) 对服务质量合格成本和不合格成本进行预算；
- b) 对服务质量合格成本和不合格成本的分析。

7.3 自我评价

企业应建立和实施自我评价过程,并依据服务质量目标和各项活动的重要性来确定评价的范围和深度。



8 服务改进

企业应建立、完善服务质量管理体系,掌握市场需求的变化,深入了解、分析、评价客户的满意度和

投诉反映,不断改进服务质量。

8.1 持续改进

企业可通过以下活动,使服务质量管理体系持续改进。

8.1.1 定期评审服务质量方针、目标。

8.1.2 对服务中重复出现的不合格现象,采取纠正、预防措施。

8.1.3 定期召开服务质量管理体系评审会议,对体系的适宜性、充分性及有效性进行评审。

8.2 纠正措施

8.2.1 企业应采取纠正措施,以消除服务质量不合格的影响;纠正措施的力度应与服务质量不合格的影响程度相适应;纠正措施应编制成文件,以规定以下方面的要求:

- a) 确定服务质量不合格的原因;
- b) 服务质量不合格的纠正措施及处理方式;
- c) 记录纠正措施的结果。

8.2.2 企业应不断寻求对其服务过程的改进,强调改进措施过程的效率和有效性,并应监控这些措施,以确保实现预期目标。可能采取的改进措施可以是日常的改进活动,直至长远的改进项目。措施主要包括:

- a) 树立整体服务质量管理的思想;
- b) 坚持持续进行服务改进的理念;
- c) 做好内部服务营销工作;
- d) 明确内部人员的职责和权限,以识别服务改进的机会;
- e) 收集员工对企业满足其需求和期望所采取方式的意见;
- f) 评定个人、集体的业绩及对企业的服务质量所作的贡献;
- g) 制定高标准的服务规范;
- h) 做好有形展示工作;
- i) 制定提高服务质量的具体策略;
- j) 确保改进过程的有效性和效率;
- k) 管理者应对改进过程给予大力支持。

8.3 预防措施

企业应确定措施,以消除潜在的服务质量不合格的因素,防止发生服务质量不合格。预防措施力度应与潜在问题的影响程度相适应。预防措施应编制成文件,以规定以下方面的要求:

- a) 确定潜在的服务质量不合格因素;
- b) 防止服务质量不合格发生的措施;
- c) 评审所采取的预防措施。

参 考 文 献

《跟单信用证统一惯例(UCP600)》2006 年修订本 国际商会第 600 号出版物

