

國際運輸承攬業 行銷業務人員 操作手冊

賴俊文

中華民國 104 年 4 月



第一章	產業背景與職務說明.....	3
第一節	貨運承攬業介紹.....	3
一、	貨運承攬業的定義.....	3
二、	貨運承攬業的發展.....	3
三、	貨運承攬業的服務對象.....	4
四、	貨運承攬業的服務範圍.....	4
五、	貨運承攬業的責任.....	5
第二節	業務相關工作職務介紹.....	7
一、	職務說明－業務行銷專員.....	7
二、	職務說明－電話行銷人員.....	10
第二章	工作流程與說明.....	13
一、	Inquiry 詢價.....	13
二、	Telesales 電話行銷.....	17
三、	Sales Visit Report 業務拜訪報告.....	20
四、	Preparing Quotation 準備報價.....	21
五、	Order Acceptance 接受訂單.....	28
六、	Filing Rate 運費建檔.....	33
七、	Prepare/Amend SOP 準備/修改 SOP.....	35
八、	Change Routing or Mode of Transport 更改路線或運輸模式.....	38

第一章 產業背景與職務說明

第一節 貨運承攬業介紹

一、貨運承攬業的定義

貨運承攬業是指經營受他人委托，為其提供代辦運輸手續，代提、代發、代運貨物服務的業務。貨物承攬業，有些是中間商就是自己沒有船或者飛機的 (NVOCC 無船承運人)。貨運承攬業的職責是，把委托者委托的貨物，通過制定的運輸途徑，從一地運往另一地貨運代理，為運輸公司（海、陸、空）代理收運貨物、攬貨的公司。

貨運承攬行業在國際貨運市場上，處於貨主與承運人之間，接受貨主委托，代辦租船、訂艙、配載、繕製有關證明、報關、報驗、保險、整櫃運輸、併櫃、簽發提單、結算運雜費，乃至交單議付和結匯。

國際貨運代理協會聯合會（英文縮寫 FIATA）對貨運承攬業的定義是：根據客戶的指示，為客戶的利益而攬取貨物的人，其本人並非承運人。貨運承攬業也可以這些條件，從事與運送合同有關的活動，如儲貨、報關、驗收、收款...等。

國際貨運承攬業作為代理人從事國際貨運代理業務，是指國際貨運代理企業接受進出貨物收貨人、發貨人或其代理人的委托，以委托人或自己的名義辦理有關業務，收取代理費或佣金的行為。

貨運承攬業（Freight forwarder）。安排他人貨物海上貨物運輸的一方當事人，所收取的費用按運費的某一百分比加上開支計算。有時貨運承攬業作為托運人的主承攬人 (principal contractor) 並承擔公共承運人 (common carrier) 的責任；而有時貨運承攬業者僅作為托運人的代理人，僅負有合理的小心和能力的義務 (reasonable care and skill)。

貨運承攬業（Forwarder 或 Freight Forwarder）主要以收取佣金或賺取差價為報酬之運送業者。主要以提供收受不足整個貨櫃的貨物，再集中其他貨物以整併成一個貨櫃，再交由船公司運到目的地。

二、貨運承攬業的發展

國際貨運承攬行業早在公元十世紀就已建立，初期為報關行，其從業人員多系從國際貿易企業而來，人員素質較高，能為貨主代辦相當一部分國際貿易業務和運輸事宜，隨貿易發展，逐漸衍生出一個專門行業，在其發展過程，有些國家曾試圖取消它，讓貨主與承運人直接發生業務關係，減少中間環節，但都未成功，因為構成國際貨運市場的貨主、貨代、船東(或其他運力)、船代四大主體，與港務碼頭、場、站、庫等客體不能相混，兼營、交叉經營，會使國際貨運市場競爭秩序出現混亂。

這些工作聯繫面廣，環節多，是把國際貿易貨運業務相當繁雜的工作相對集中地辦理，協調、統籌、理順關係，增強其專業性、技術性和政策性，國際貨運承攬業的形成，是國際商品流通過程的必然產物，是國際貿易不可缺少的組成部分，正因為如此，該行業被世界各國公認為國際貿易企業的貨運代理。其英文命名為 FORWARDERS，併為其成立了國

際性組織“FIATA”。它的成員國已發展到 130 多個國家和地區，擁有國際貨運代理公司 3500 多家，從業人員已達 800 多萬人。

三、貨運承攬業的服務對象

從國際貨運承攬業的基本性質看，其主要是接受委托方的委托，就有關貨物運輸、轉運、倉儲、裝卸等事宜。一方面它與貨物托運人訂立運輸合約，同時他又與運輸部門簽訂合約，對貨物托運人來說，他又是貨物的承運人。目前，相當部分的貨物承攬業者掌握各種運輸工具和儲存貨物的倉庫，在經營其業務時辦理包括海陸空在內的貨物運輸。

四、貨運承攬業的服務範圍

(一)為發貨人服務

貨運承攬業代替發貨人承擔在不同貨物運輸中的任何一項手續：

- 1、以最快最省的運輸方式，安排合適的貨物包裝，選擇貨物的運輸路線。
- 2、向客戶建議倉儲與分撥。
- 3、選擇可靠、效率高的承運人，並負責締結運輸合同。
- 4、安排貨物的計重和計量。
- 5、辦理貨物保險。
- 6、貨物的併裝。
- 7、裝運前或在目的地分撥貨物之前把貨物入倉。
- 8、安排貨物到港口的運輸，辦理海關和有關單證的手續，並把貨物交給承運人。
- 9、代表托運人/進口商承付運費、關稅稅收。
- 10、辦理有關貨物運輸的任何外匯交易。
- 11、從承運那裡取得各種簽署的提單，並把他們交給發貨人。
- 12、通過與承運人於貨運代理在國外的代理聯繫，監督貨物運輸進程，並使托運人知道貨物去向。

(二)為海關服務

當貨運代理作為海關代理辦理有關進出口商品的海關手續時，它不僅代表他的客戶，而且代表海關當局。事實上，在許多國家，他得到了這些當局的許可，辦理海關手續，並對海關負責，負責早發定的單證中，申報貨物確切的金額、數量、品名，以使政府在這些方面不受損失。

(三)為承運人服務

貨運承攬業向承運人及時訂艙，議定對發貨人、承運人都公平合理的費用，安排適當時間交貨，以及以發貨人的名義解決和承運人的運費帳目等問題。

(四)為航空公司服務

貨運承攬業在空運業上，充當航空公司的代理。在國際航空運輸協會議空運貨物為目的，而制定的規則上，它被指定為國際航空協會的代理。在這種關係上，它利用航空公司的貨運手段為貨主服務，並由航空公司付給佣金。同時，作為一個貨運承攬業，它通過提供適於空運程度的服務方式，繼續為發貨人或收貨人服務。

(五)為船公司服務

貨運代理與船公司的關係，隨業務的不同而不同，近幾年來由貨運承攬業提供的併櫃服務，即併櫃的集運服務已建立了他們與船公司及其它承運人（如鐵路）之間的較為密切的聯繫，然而一些國家卻拒絕給貨運承攬業支付佣金，所以他們在工作範圍內爭取對佣金的要求。

(六)提供拼箱服務

隨著國際貿易中級裝運輸的增長，引進集運和併櫃的服務，在提供這種服務中，承攬業擔負起委托人的作用。集運和併櫃的基本含義是：把一個出運地若干發貨人發往另一個目的地的若干收貨人的小件貨物集中起來，作為一個整件運輸的貨物發往目的地的承攬業，並通過它把單票貨物交各個給收貨人。

承攬業簽發提單，即分提單或其他類似收據交給每票貨的發貨人；承攬業目的港的代理，憑初始的提單交給收貨人。併櫃的收、發貨人不直接與承運人聯繫，對承運人來說，承攬業是發貨人，而承攬業在目的港的代理是收貨人。因此，承運人給承攬業簽發的是全程提單或貨運單。如果發貨人或收貨人有特殊要求的話，貨代也可以在出運地和目的地從事提貨和交付的服務，提供門到門的服務。

(七)提供複合式運輸服務

在承攬業作用上，貨櫃化的一個更深遠的影響是他介入了複合式運輸，這是他充當了主要承運人並承擔了組織一個單一合約下，通過多種運輸方式進行門到門的貨物運輸。它可以以當事人的身份，與其他承運人或其他服務提供者分別談判並簽約。

但是，這些合約不會影響複合式運輸的執行，也就是說，不會影響發貨人的義務和在複合式運輸過程中，他對貨損及滅失所承擔的責任。在承攬業作為複合式運輸經營人時，通常需要提供包括所有運輸和分撥過程的一個全面的“一體化”服務，並對它的客戶承擔一個更多的責任。

五、貨運承攬業的責任

1、基本責任

作為承運人完成貨物運輸並承擔責任（由其簽發貨運單據，用自己掌握的運輸，或委托他人完成貨物運輸，並收取運費）。作為承運人完成貨物運輸不直接承擔責任（由他人簽發貨運單據，使用掌握運輸工具，或租用他人的運輸工具，或租用他人的運輸工具，或委托他人完成貨物運輸，並不直接承擔責任）。

根據與委托方訂立的協議或合同規定，或根據委托方指示進行業務活動時，承攬業應以通常的責任完成此項委托，尤其是在授權範圍之內。如實彙報一切重要事項。在委托辦理業務中向委托方提供的情況、資料必須真實，如有任何隱瞞或提供的資料不實造成的損失，委托方有權向貨運承攬業追索並撤銷代理合約或協議。負保密義務。貨運代理過程中所得到的資料向第三者洩漏。同時，也不得將代理權轉讓與他人。

2、責任期限

從接收貨物時開始至目的地將貨物交給收貨人為止，或根據指示將貨物置於收貨人指示的地點業已作為完成並以履行合約中規定的交貨義務。

3、對合同的責任

國際貨運承攬業應對自己因沒有執行合約所造成的貨物損失負賠償責任。

4、對倉儲的責任

承攬業在接受貨物準備倉儲時，應在收到貨後給委托方收據或倉庫證明，併在貨物倉儲期間盡其職責，根據貨物的特性和包裝，選擇不同的儲存方式。

5、權利委托方應支付相應費用

貨運承攬業因貨物的運送、保管、投保、報關、簽證、辦理單據等，以及為其提供其他服務而引起的一切費用，同時還因支付由於貨運承攬業不能控制的原因致使合約無法履行而產生的其它費用。

如貨物滅失或損壞系屬於保險人承包範圍之內，貨運承攬業賠償後，從貨物所有人那裡取得代位求償權，從其他責任人那裡得到補償或償還。當貨運代理人對貨物全部賠償後，有關貨物的所有權便轉為貨運代理人所有。

6、除外責任

① 由於委托方的疏忽或過失 ② 由於委托方或其他代理人在裝卸、倉儲或其他作業過程中的過失 ③ 由於貨物的自然特性或潛在缺陷 ④ 由於貨物的包裝不牢固、標誌不清 ⑤ 由於貨物送達地質不清、不完整、不準確 ⑥ 由於對貨物內容申述不清楚、不完整 ⑦ 由於不可抗力、自然災害、意外原因。但如能證明貨物得滅失或損害是由貨運承攬業者過失或疏忽所致，貨運承攬業者應對該貨物的滅失、損害應付賠償責任。

第二節 業務相關工作職務介紹

1) Role Profile : Sales Executive 職務說明：業務行銷專員

職責範圍

	主要活動	總體目標 / 典型的措施
客戶 - 商務角色：外部 - 功能角色：內部	<p>新的和現有的客戶 ——</p> <p>開發和維護強大的現有客戶關係和通過確保客戶滿意度的忠誠。</p> <p>回應客戶的查詢/投訴。</p> <p>管理定義的潛在客戶群，並贏得他們持久的業務關係。</p> <p>負責建立客戶檔案和客戶的需求。</p> <p>本地付費的業務發展將是區域銷售業務的日常工作重點。</p>	<p>現有客戶保留和持續的惠顧</p> <p>獲取一定數量的新客戶</p> <p>具營收潛力的新客戶</p> <p>及時與友好地解決客戶問題</p> <p>銷售 KPI</p>
利益相關者 - 商務角色：內部 - 功能角色：外部	<u>其他部門</u>	維護和支援部門間的關係
流程	<u>業務發展</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 執行銷售計畫/活動，以達到個人及團隊目標的預算。 ▪ 負責完成廣泛及具標準化產品的高品質簡報予客戶。 ▪ 建立並向客戶提供客製化的服務。 ▪ 在與公司銷售政策和流程一致的前提下與客戶 	銷售 KPI 與目標

	<p>進行服務合約條款的談判。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 堅持向客戶授予核定的信用額度和執行以前商定的付款條件。 <p><u>業務績效和結果</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 準備和實現計畫的銷售活動。 ▪ 負責產品銷售的目標。 ▪ 確保收集所有必要的資訊來評估潛在客戶資產信用證明。 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

技能 / 資格

關鍵能力 / 能力	<p style="text-align: center;">技能 / 知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 簡報技巧 ▪ 溝通技能 (口語與書面) ▪ 軟體技能 (Word、Excel、PowerPoint...等) ▪ 海運和航空貨運的專業知識 ▪ 市場情報 <p style="text-align: center;">職權範圍</p> <p>勝任環節 '商務能力'</p> <p>分析: 能把問題、情況或流程拆解成次要組件，把主要問題分解成次要問題，並瞭解各組件它們的性質與相互關係。找出和評估出數值化和可敘述的資訊，進而得出準確的結論。</p> <p>策劃組織: 設置明確和實際的目標和目的。建立的行動方針和一系列的步驟，以確保有效地實現活動和目標。構</p>
-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>建良好的個人組織。有效地排定時間，且使用有效率的工作方法和工具。</p> <p>決策： 基於精確的分析和經驗，作出及時且適當的選擇。即使在不確定性條件下要採用合理的判斷。預期決定產生的影響並計畫如何管理風險。</p> <p>成果導向： 不斷尋求完成具可衡量結果的重要任務。克服障礙，進行調整，以取得成果。專注於自我和他人，以達成與業務成果相符的目標。</p> <p>勝任環節 '領導能力'</p> <p>團隊合作： 和他人密切合作並一起實現目標和目的。支援團隊目標並積極給予同事協助，以完成自己的任務。支援群體決策。</p> <p>勝任環節 '個人特質'</p> <p>責任制： 對個人的行為負責任。可以指望要信守承諾。遵守政策、流程和協定的意圖。建立起了別人對自己專業、誠信、專門知識和能力的信任，以獲得成果。</p> <p>通信： 以及時、清晰和簡明的方式提供口頭和書面資訊。有效地表達的意見，並對需要的人調整風格、工具和模式。傾聽他人意見，總結問題或者提問，必要時，對資訊作出澄清。</p> <p>自我管理： 在回應緊急事件或嚴峻的局勢時保持平靜、客觀和控制。面對壓力時能維持有效的業績表現。保持樂觀積極。</p>
<p>預期的工作經驗 (最少)</p>	<p>2 年以上相關行業工作經驗。</p>
<p>預期的教育資格</p>	<p>大專/大學學位以上</p>

2) Role Profile : Telesales 職務說明：電話行銷人員

職責範圍

	主要活動	總體目標 / 典型的措施
客戶 - 商務角色：外部 -	<ul style="list-style-type: none"> 提供以客戶為導向的服務，任何時候都涉及具體的銷售問題包括 —— 報價、服務、操作、付款查詢和其他銷售的相關的問題。 	現有客戶保留和持續的惠顧 獲取一定數量的新客戶 具營收潛力的新客戶 及時與友好地解決客戶問題 開立一定數量的報價單、出貨單、月結申請書...等
- 功能角色：內部	<ul style="list-style-type: none"> 跨部門和海外站的協調有關銷售的問題。 執行任何由業務單位指派的任務。 負責回應本地客戶的詢價。 開立負責區域的報價單、出貨單、月結申請書...等。 	
利益相關者 - 商務角色：內部 - 功能角色：外部	<ul style="list-style-type: none"> 與其他部門確保順暢的協調和溝通，從而提供優質的服務滿足外部客戶的需求。 支援所有銷售團隊的成員以確保提供高效率的服務給顧客，從而獲得/保持業務關係。 擔任公司各部門（產品部、財務部、業務部及外站等）的介面角色，以增進對客戶的了解與照顧。	
過程	銷售支援與海外站以電子	

	<p>郵件和電話溝通 —— 服務查詢、報價、跟進。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與產品部門密切合作,以確保提貨/運送及其他文件相關需求的順利操作。 • 必要時與本地供應商跟進銷售機會。 • 日常文件處理,包括:報價、出貨單、第三地付款申請書、信用付款申請書及單一需求等。 • 日常來電需求包括:報價、服務、付款...等。 <p>更新報價費率表,註冊新帳號。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

• 技能 / 資格

關鍵能力 / 能力	<p style="text-align: center;">技能</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 英語溝通技能 (口語與書面) ▪ 軟體技能 (Word、Excel、PowerPoint 等) ▪ 海運和航空貨運的專業知識 <p>勝任環節 '商務能力'</p> <p>分析: 能把問題、情況或流程拆解成次要組件,把主要問題分解成次要問題,並瞭解各組件它們的性質與相互關係。找出和評估出數值化和可敘述的資訊,進而得出準確的結論。</p> <p>策劃組織: 設置明確和實際的目標和目的。建立的行動方針和一系列的步驟,以確保有效地實現活動和目標。構建良好的個人組織。有效地排定時間,且使用有效率的工作方法和工具。</p> <p>決策: 基於精確的分析和經驗,作出及時且適當的選擇。即使在不確定性條件下要採用合理的判斷。預期決定產生</p>
-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>的影響並計畫如何管理風險。</p> <p>成果導向： 不斷尋求完成具可衡量結果的重要任務。克服障礙，進行調整，以取得成果。專注於自我和他人，以達成與業務成果相符的目標。</p> <p>勝任環節 '領導能力'</p> <p>團隊合作： 和他人密切合作並一起實現目標和目的。支援團隊目標並積極給予同事協助，以完成自己的任務。支援群體決策。</p> <p>勝任環節 '個人特質'</p> <p>責任制： 對個人的行為負責任。可以指望要信守承諾。遵守政策、流程和協定的意圖。建立起了別人對自己專業、誠信、專門知識和能力的信任，以獲得成果。</p> <p>通信： 以及時、清晰和簡明的方式提供口頭和書面資訊。有效地表達的意見，並對需要的人調整風格、工具和模式。傾聽他人意見，總結問題或者提問，必要時，對資訊作出澄清。</p> <p>自我管理： 在回應緊急事件或嚴峻的局勢時保持平靜、客觀和控制。面對壓力時能維持有效的業績表現。保持樂觀積極。</p>
<p>預期的多年的經驗 (最少)</p>	<p>1- -2 年相關的經驗與能力</p>
<p>預期的教育資格</p>	<p>業務 (或相關的學科) 大專／大學學位</p>

第二章 工作流程與說明

WORK INSTRUCTION – INQUIRY / 工作說明-詢價

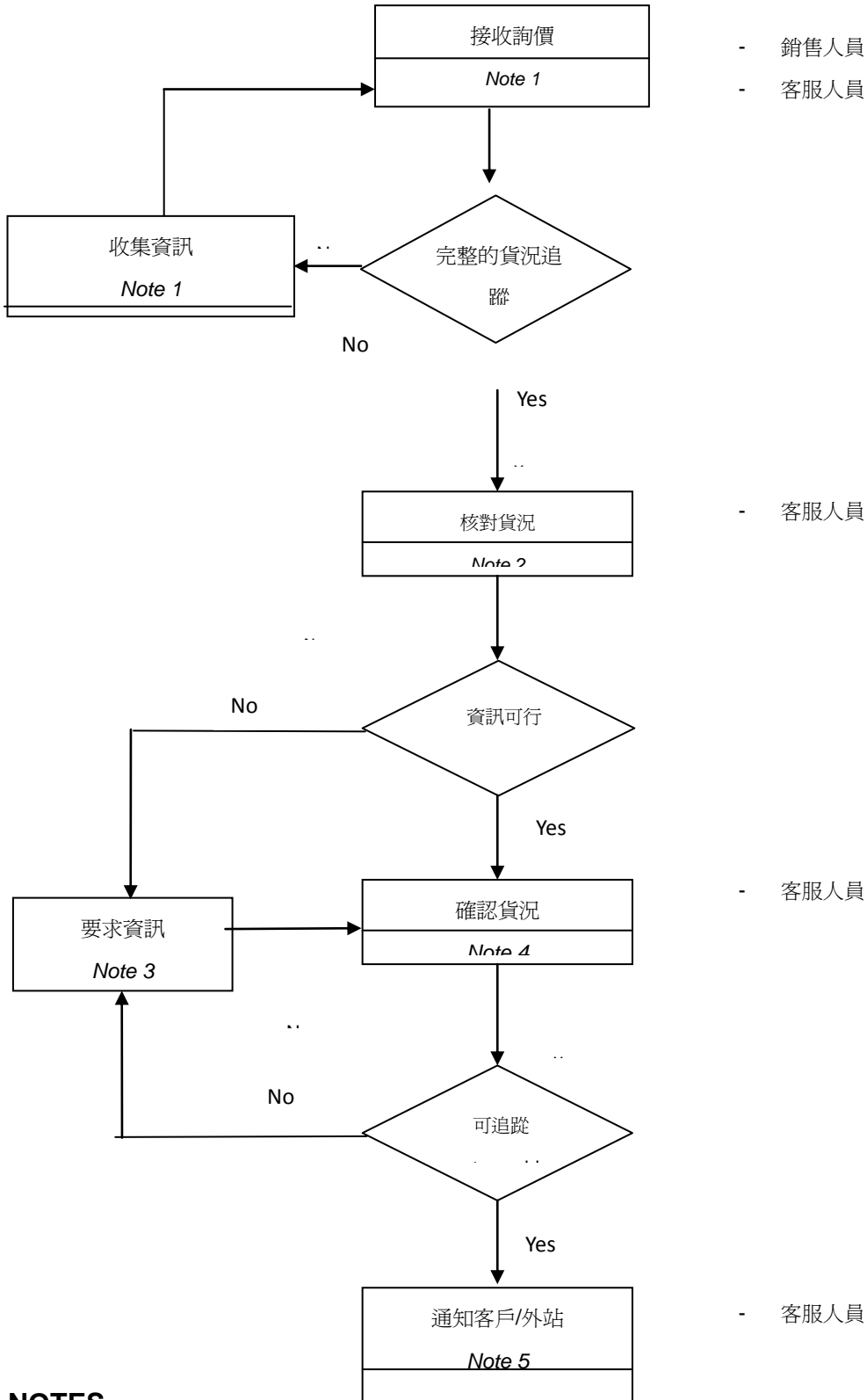
1. 目的

獲取及提供確實的貨物情形給客戶。

2. 詳細流程

A) 空運 -

負責人員



NOTES

Note 1:

與客戶/外站查核以下資訊以追蹤貨況:

- Mawb / Hawb number 主提單/分提單號碼
- Shipper / Consignee 出貨人/收貨人
- Place of departure / Destination 出發地/目的地
- P/O or L/C number 訂單或信用狀號碼
- Flight number 航班號碼

Note 2:

核對各單位在內部系統是否已輸入班機資訊或到貨資訊。

Export from TAIWAN / Checkpoints 台灣出口/查核點

- Shipper 出貨人
- Airlines 航空公司
- Agent or co-loaders warehouse 外站或外包倉庫
- At place of destination cargo receiving or agent. 目的地收貨端或外站

Note 3:

聯絡航空公司以獲得班機資訊；寄電郵到轉運點以得知轉運資訊或最終目的地的到貨通知。若無法得知，請參考特殊事件操作程序。

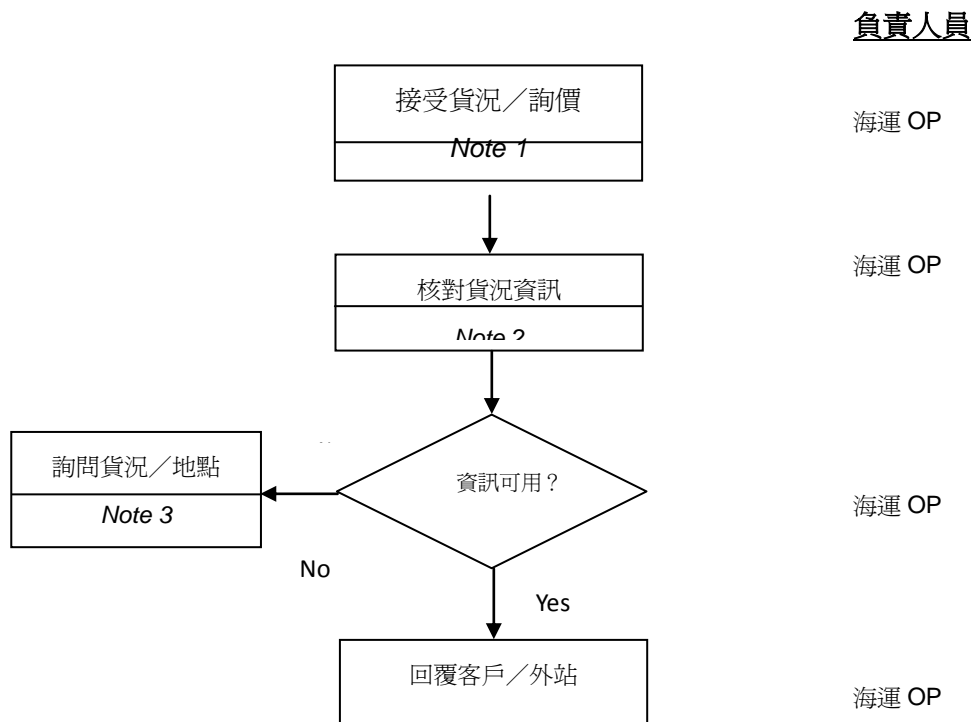
Note 4:

應出貨人/收貨人要求提供轉機資訊或到貨通知。

Note 5:

以書面格式（傳真或電郵）給客戶/外站。

B) 海運 -



NOTES

Note 1:

詢問下列輔助資訊供核對:

- D B/L Number, M file number 分/主單號碼
- Shipper / Consignee 出貨人/收貨人
- Place of acceptance / port of loading / destination 收貨地/裝貨港/目的地
- Vessel name, ETD, ETA 船名/預計出貨日/預計到貨日
- Carrier Shipping Instruction Form B/L number (if any) 附提單號之裝船通知單

Note 2:

- A. 預先查核貨物追蹤系統。
- B. 若系統查無資料,寄電郵至出口地/轉運點/目的地以查詢貨物是否已裝貨或出發。
- C. 跟船公司,同行或櫃場作查核。

Note 3:

跟相關單位作重覆查核。若無法得知,請參考特殊事件操作程序。

WORK INSTRUCTION – TELESALES / 工作說明-電話行銷

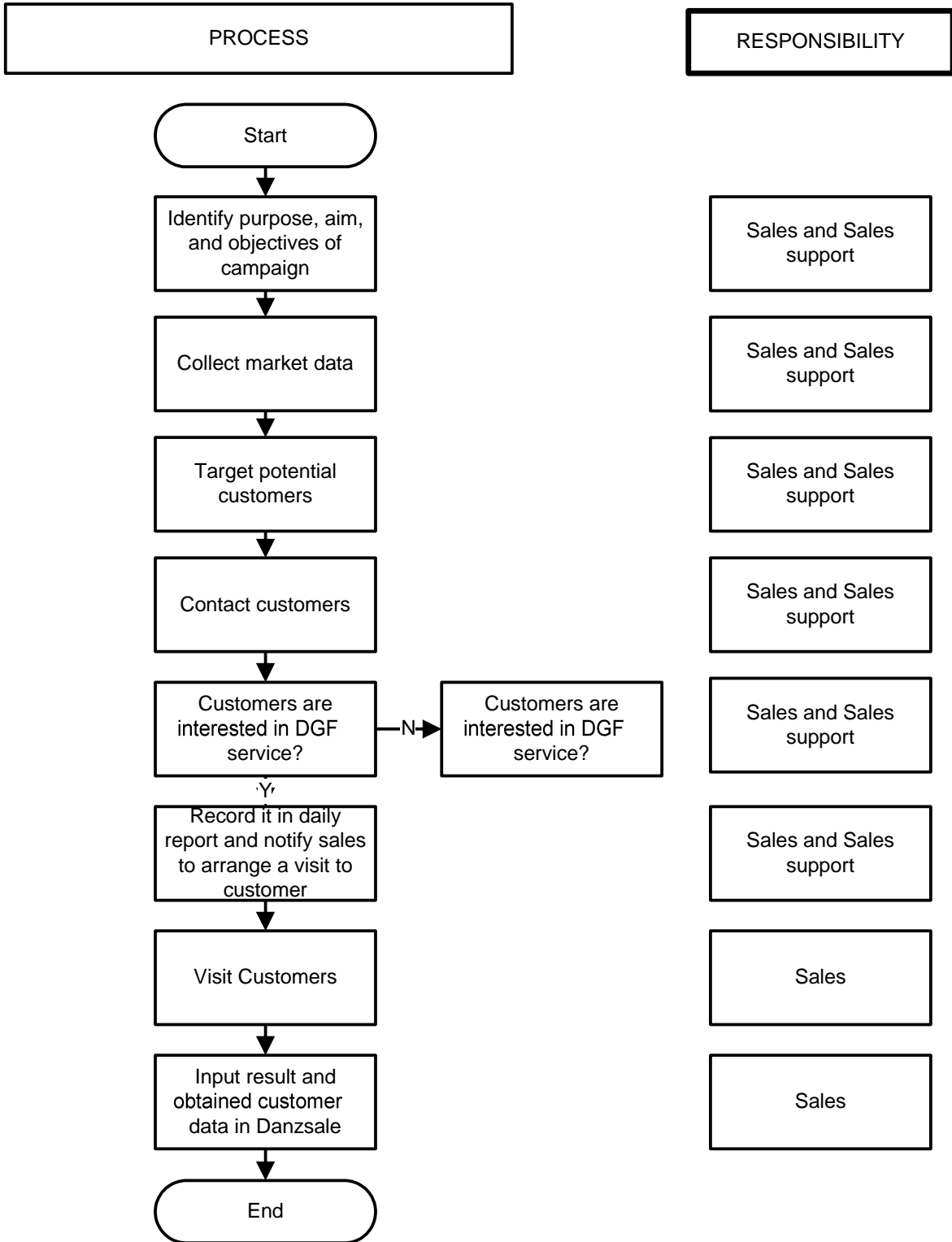
1. 目的

增加對市場訊息掌握的深度以提升業務人員銷售成功的機率。

經由通訊聯絡方式發掘潛在客戶並確使客戶了解我們的專案與促銷活動。

2. 詳細流程





Notes:

以下是用在電話拜訪的草稿

電話行銷口條

背景 1 (客戶從未聽過我們)

Opening: 您好，這裡是 ABC Forwarder，方便耽誤您幾分鐘的時間，做個簡短的電話訪問 ??

Question 1: 請問您曾經使用或聽過 ABC Forwarder ???

Question 2: 請問您貨物運輸模式，是以哪一方面為主呢 ??? 空 ? 海 ? 快遞 ?

Question 3: 請問運費是由買方負責或賣方呢 ??

Question 4: 請問是以進口或出口為主呢 ??

Question 5: 由於，ABC 現在在推台灣到英國的活動(current campaign)，是不是在這一方面有機會提供服務給您呢 ???
(是否方便提供您客戶的連絡方式，我們可以請國外同事努力爭取??)

Question 6: 是否方便留您的 email，我可以把公司的簡介寄一份給您 ???

Ending : 謝謝您寶貴的時間

背景 2 (客戶已有很長一段時間未使用我們的服務)

Opening: 您好，這裡是 ABC Forwarder，請問你是 ZZZ 嗎 ??

由於我們公司最近在分析客戶資料，發現貴公司很久沒有使用 ABC，所以想要了解大概的情況

Question 1: 是否 ABC 的服務有哪些地方需要改進的 ???

Question 2: 是否 ABC 被其他同行替換 ??? 同行 ??? service type ???

Question 3: 是否還會繼續出貨呢 ???

Question 4: 除了這條生意外，是否有哪些地方，ABC 可以提供服務給您的 ??
(是否方便提供您客戶的連絡方式，我們可以請國外同事努力爭取??)

Question 5: 現在 ABC 有個是針對運出口到英國的活動(current campaign)，是否有機會提供這方面的服務給您 ???

Ending : 非常感謝您寶貴的時間，如有需要服務的地方，或任何問題，請您跟我連絡

WORK INSTRUCTION – SALES VISIT REPORT / 工作說明-業務拜訪報告

1. 目的

為確保業務人員填寫適當的回饋/跟進資訊以使得業務推展可以更有功效及效率。

2. 詳細流程

所有業務行銷人員有責任做到以下要求:

- 所有公司內部產生的銷售機會需要被有效地參與。
- 投入足夠的心力在開發新客戶上。
- 深入了解客戶在海/空運的需求並使其需求被滿足。
- 及時地完成精確而簡短的業務開發報告。
- 實行業務人員的被指派工作並推廣公司的產品及服務。
- 善加利用公司的網路與資源以爭取生意。

所有銷售活動與付出將被登錄在公司內部系統並可在個人電腦及伺服器上產生報表。

系統產生的銷售報表將包含下列資訊:

1. Customer's background 客戶背景
2. Current traffic both import & export 現今的進/出口量
3. Volume and frequency of shipments 出貨貨量及頻率
4. Pricing structure 價格結構
5. Existing logistic providers/competitors 現在合作的物流公司/競爭者
6. Deciding authorities 決定權所屬
7. Terms and conditions specified 特定的交易條款與條件
8. Our opportunities of a particular account. 特定客戶的機會
9. Date and time of contacts made and to be followed up 聯絡與跟進的時間日期

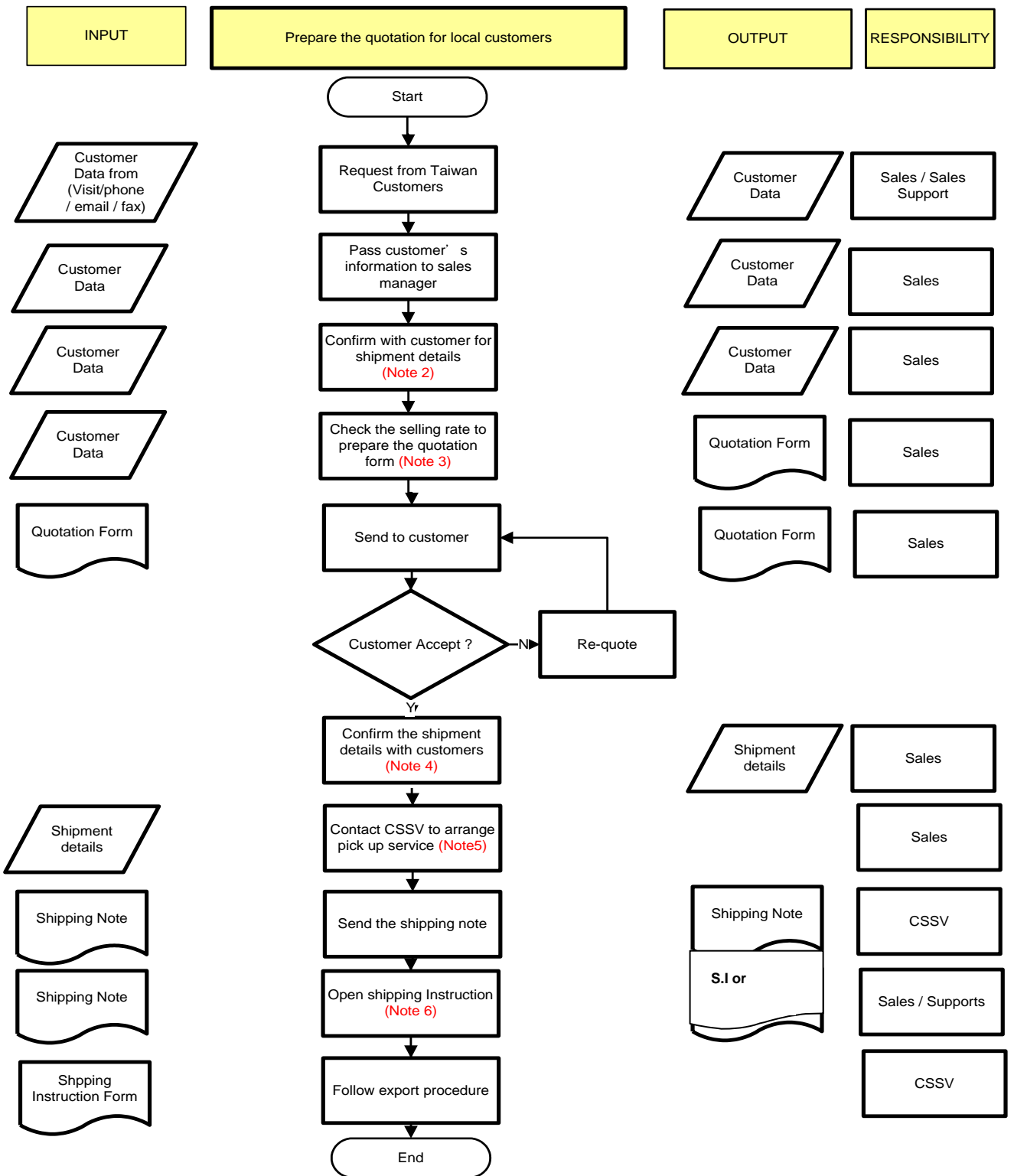
WORK INSTRUCTION – PREPARING QUOTATION / 工作說明-準備報價

1. 目的

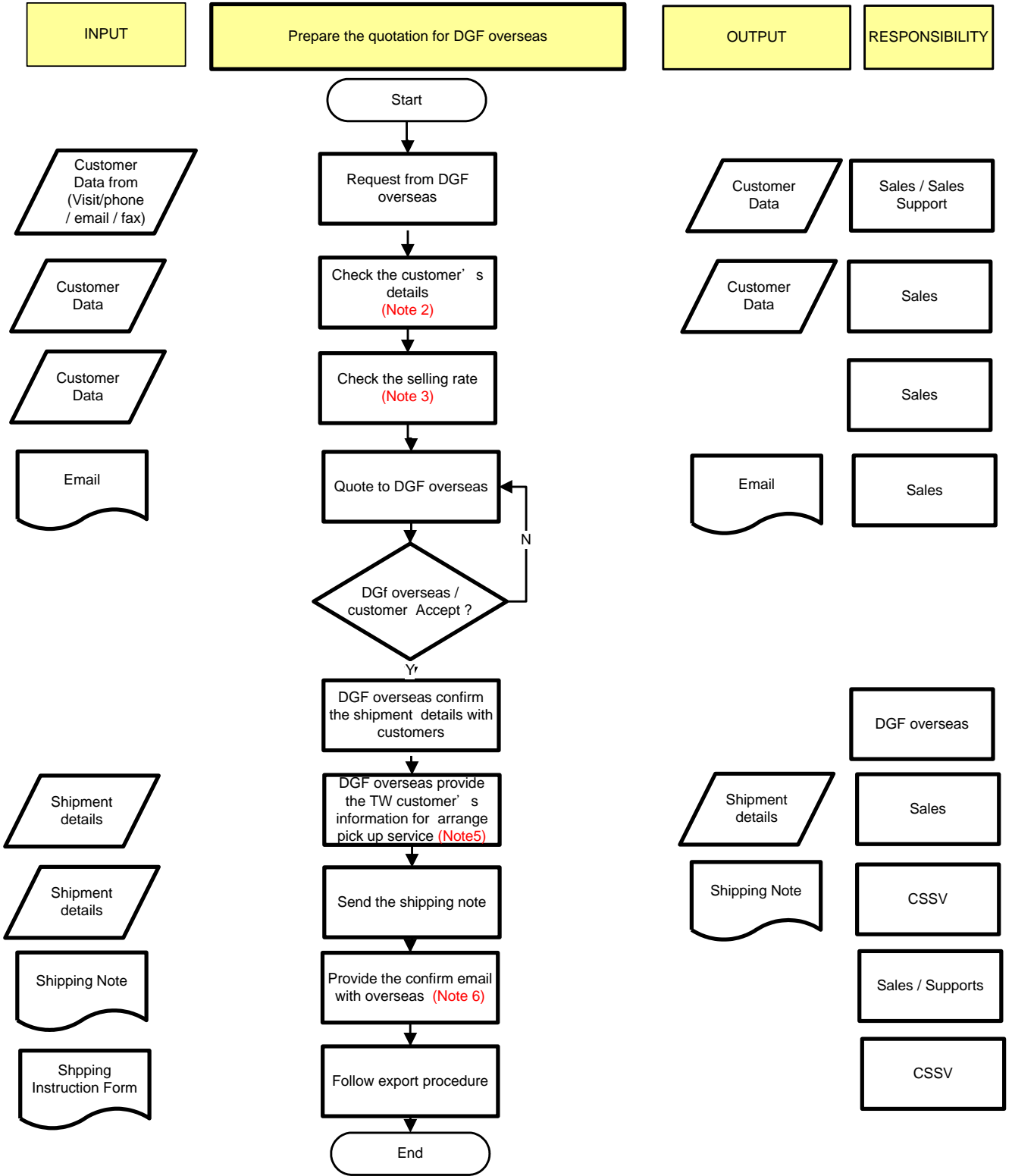
為確保給客戶的報價/合約義務被適當地定義,審視及文字化,以達到更高的客戶滿意度。

2. 詳細流程

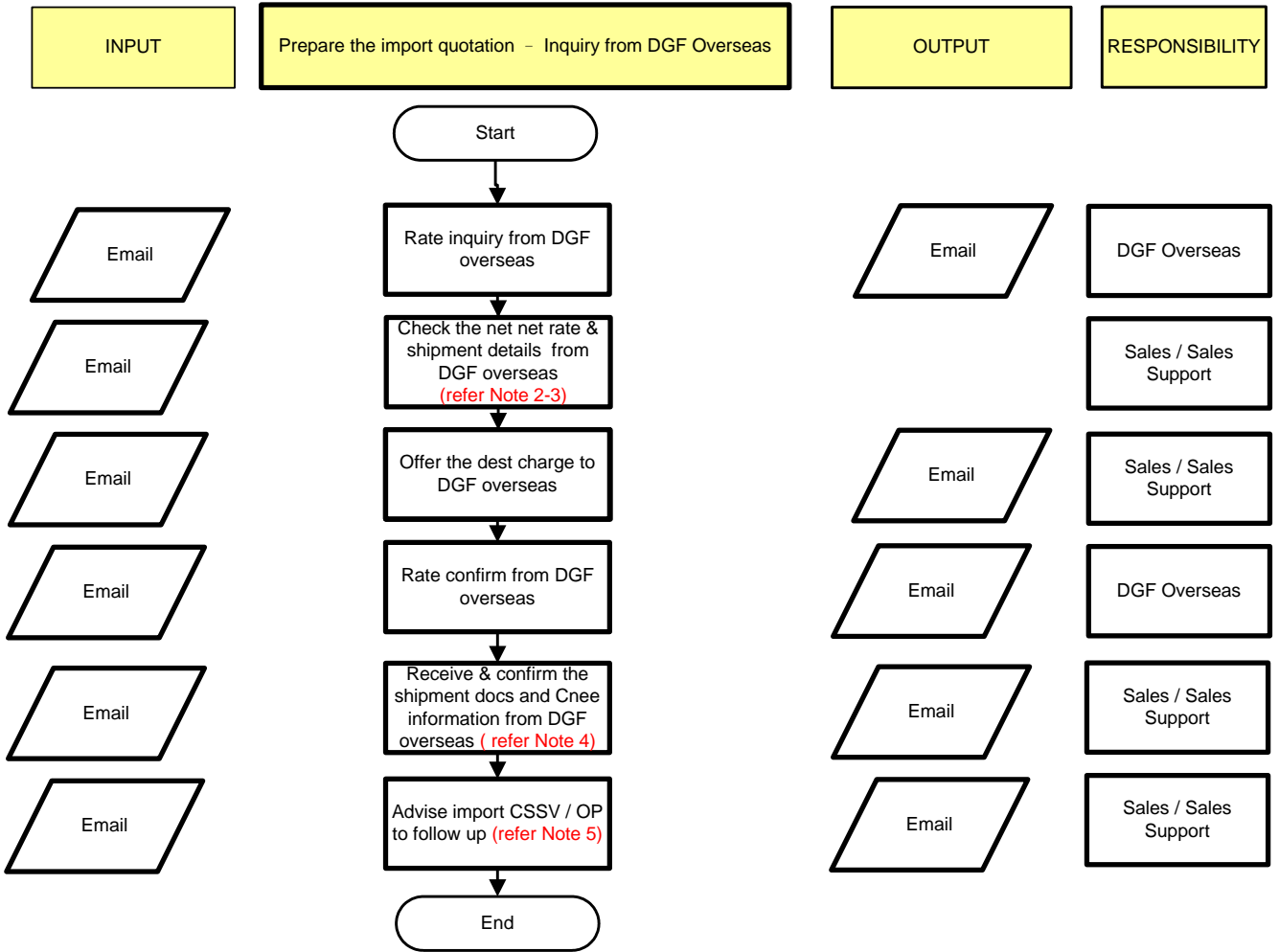
準備出口報價給本地客戶：



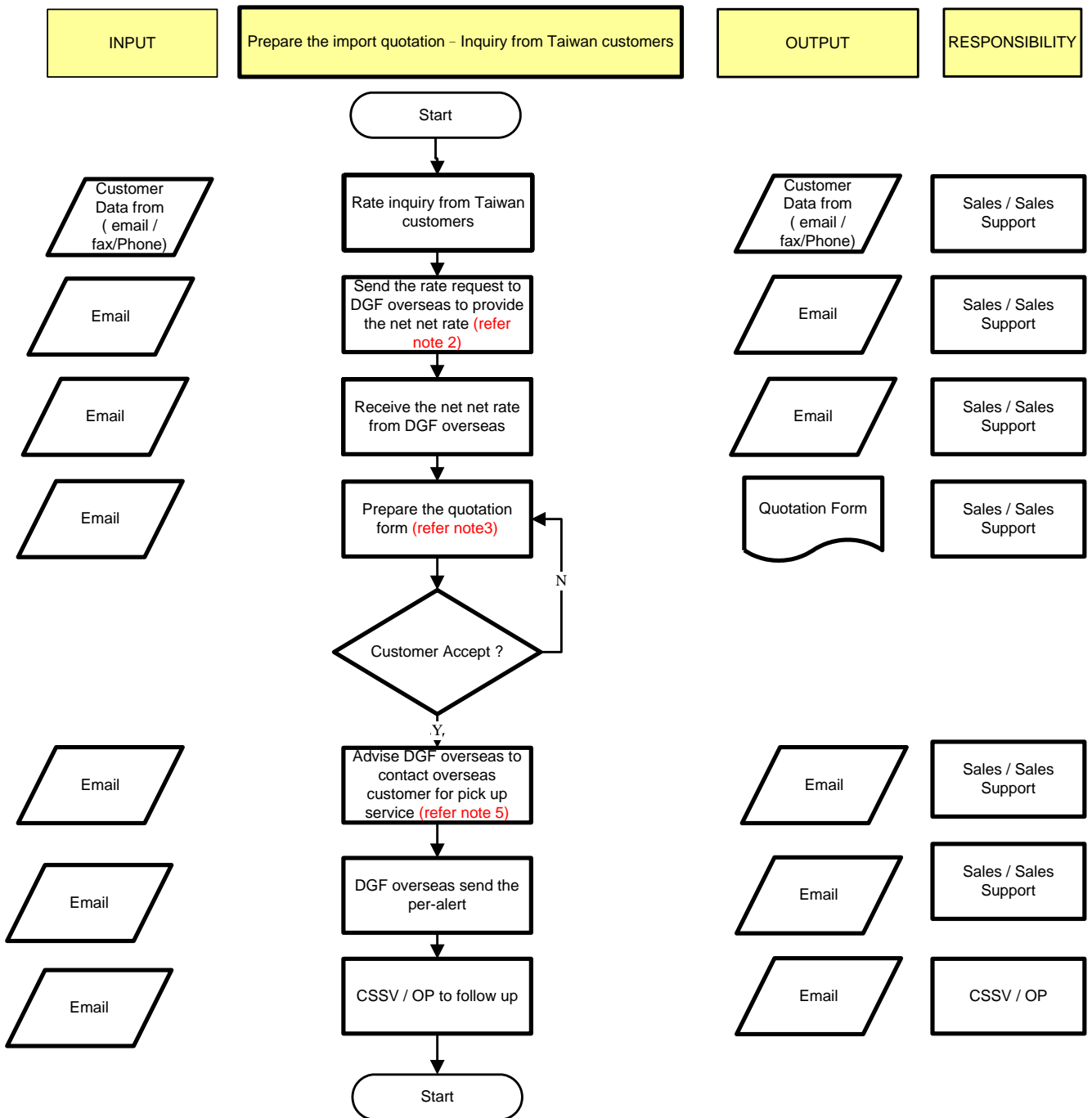
準備出口報價給外站:



準備進口報價給外站:



準備進口報價給本地客戶:



Note 1:

客戶資料包含:

- Company Name 公司名稱
- Company VAT no 公司統編
- Company main product and commodity 公司主要產品
- Company Telephone, Fax no 公司電話/傳真
- Contact Person 聯絡人

-Contact Person job title 聯絡人職稱

-Contact Person's ext no / mobile no 聯絡人分機/手機

Note 2 :

跟客戶確認貨物細節。必需在提供報價單前確認下列項目:

- Shipper and Consignee information 出貨人和收貨人資訊
- Incoterm (especially DDU/DDP term) 交易條件(尤其是 DDU/DDP term)
- Rate offer must all confirm (with overseas office) 價格必需全部確認(跟外站)
- Product (AFR/OFR, Sea-Air) 產品(空/海運,海空聯運)
- Weight (重量)
- Origin and Destination (出發地與目的地)
- Volume 材積
- Dangerous Goods 危險品
- Tax items from overseas 國外進口稅
- Payment Term 付款條件

Note 3:

核對建議賣價以準備報價信(可以從手冊或系統搜尋):

空運

- Airline cost 航空公司成本
- MSGT 系統最低售價
- IATA 國際航空運輸協會表價
- For special goods type can ask pricing team 特殊貨物型態可詢問價格小組

海運

- Internal system 內部系統
- For special goods type can ask pricing team 特殊貨物型態可詢問價格小組
- Quotation will be sent/presented via fax, e-mail to customers. 以傳真/電郵寄送報價信給客戶
- How to prepare the quotation form. 如何準備報價信

A. Use update Quotation Form with correct version 使用最新的報價信版本

B. Must fill item (from 2-5) 必填欄位(2-5)

Rate offer on Quotation Form must to go into details. 報價信上的賣價務必清楚詳細

Suggest offer whole weight break rate 建議報所有重量級距的價格

Payment term from customer 客戶的付款條件

Contact persons / Tel / Fax / Email address 聯絡人的電話/傳真/電郵

C. Suggest to remark 建議備註

Rate effective date on quotation form 報價信的有效日

建議新的及修改的報價信檔名如下:

Standard Quotation filling name: CCCC-PRODUCT-ORG-DST#YYMMDD

CCCC	Customer English Name (大寫)
PRODUCT	AFR OR OFR or A&O (大寫)
ORG-DST	ORIGIN-DESTINATION(大寫)
YYMMDD	數字(年月日)

每位業務人員需負責保管報價信的檔案並存在業務部伺服器的資料夾內至少一年。

Note 4 :

跟客戶確認貨物細節:

- 文件確認必需包含電郵/傳真。
- DDU/DDP 交易條件的貨,必需有跟海外及客戶的確認電郵。
建議包含相關的客服人員及業務助理作進一步的安排及提貨服務。
- 再次以電郵跟客戶確認 何時出貨/實際重量/尺寸/件數。

進口：需和出口站核對提單與相關出貨文件。

Note 5 :

出口：聯絡客服人員安排提貨服務 / 海外站以電郵提供客戶資訊以利我方安排提貨服務。

進口：收到海外站的提單及掃描出貨文件後,以電郵通知進口客服及文件人員進行安排。
以電郵通知海外站及其客戶並安排貨物及提貨服務。

Note 6 :

出口：

預付 Prepaid：收到客服的出貨單後,開啓出貨明細單的郵件並轉給客服人員作安排。

到付 Collect：提供海外站的確認電郵給客服人員作安排。

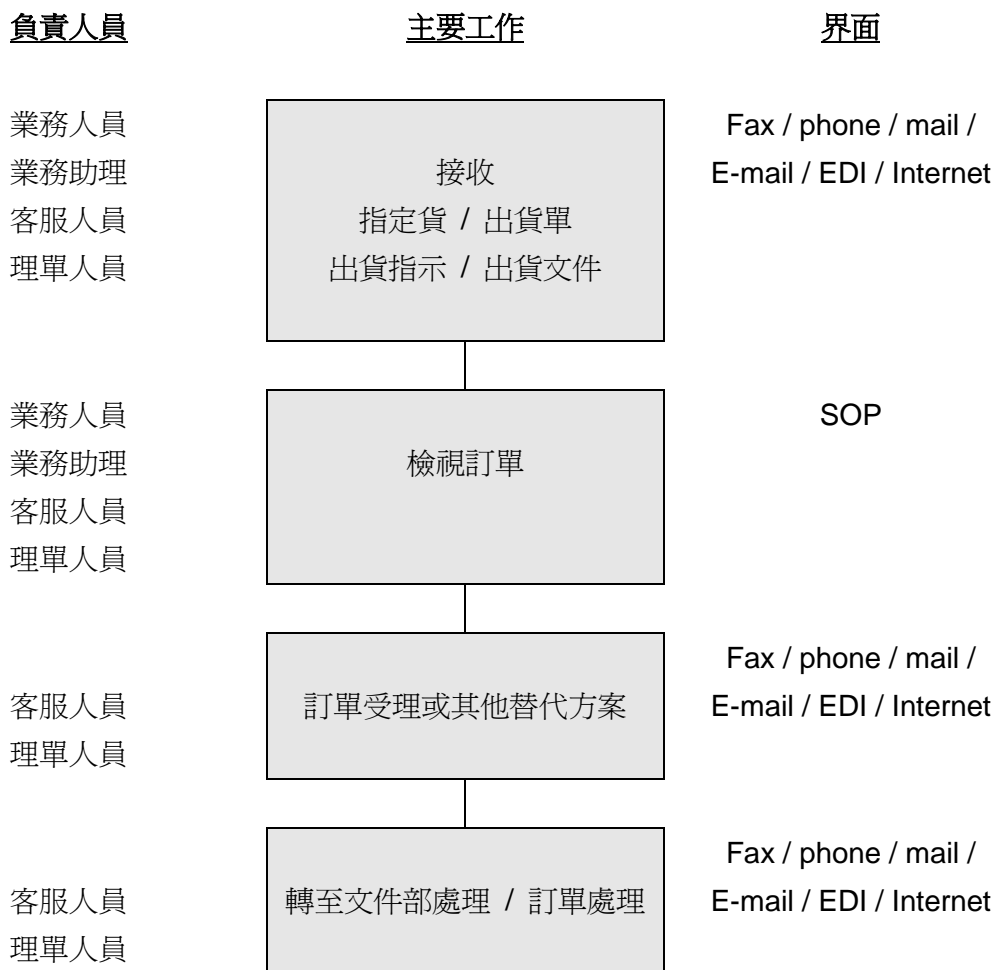
WORK INSTRUCTION – ORDER ACCEPTANCE / 工作說明-接受訂單

1. 目的

確保訂單只有在客戶的需求被檢視並且我們的操作能力可以滿足時才能被接受。

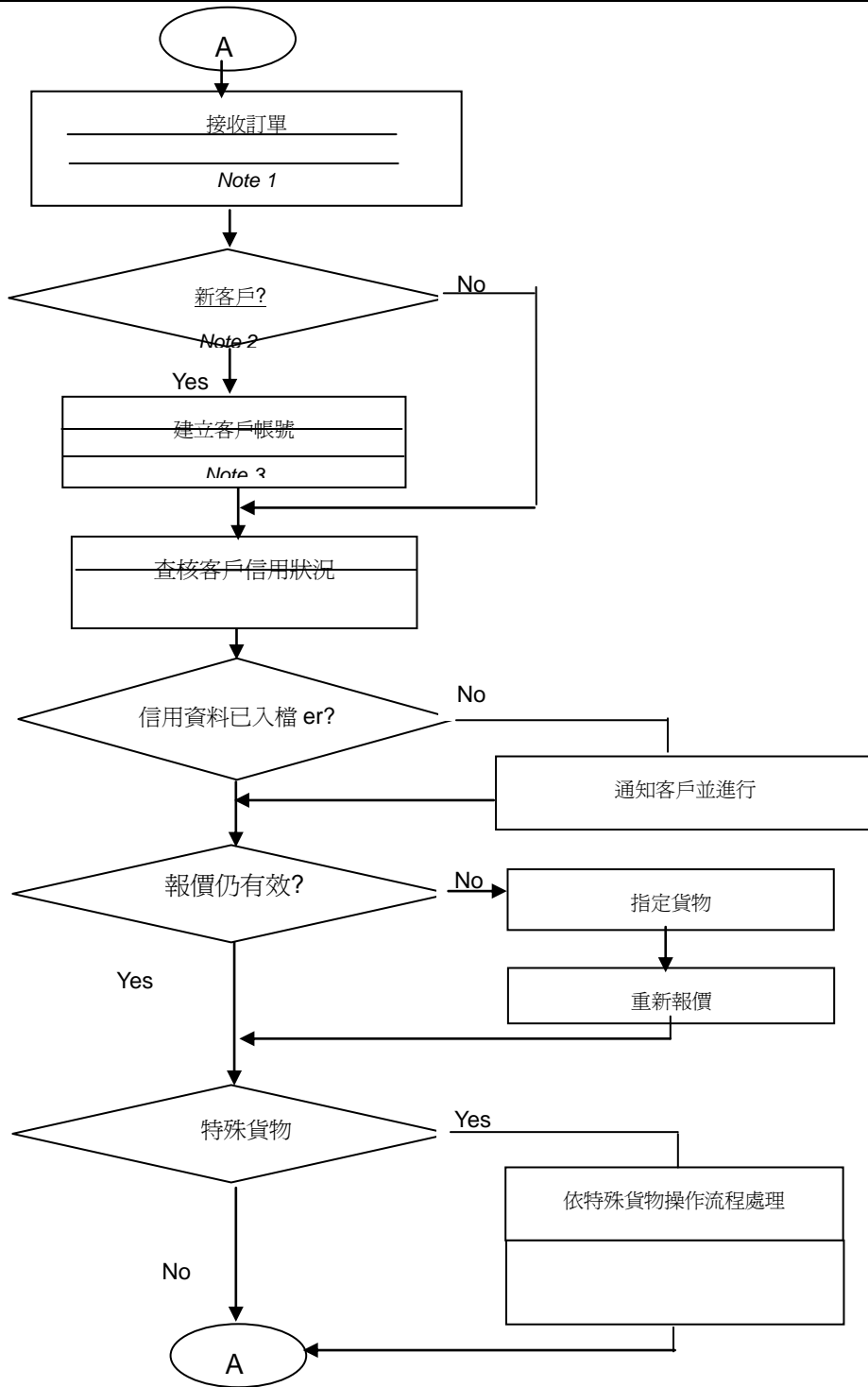
2. 詳細流程

流程摘要



流程細節

負責人員



業務人員 /
業務助理 /
客服人員 /
理單人員

業務人員 /
業務助理 /
客服人員 /
理單人員

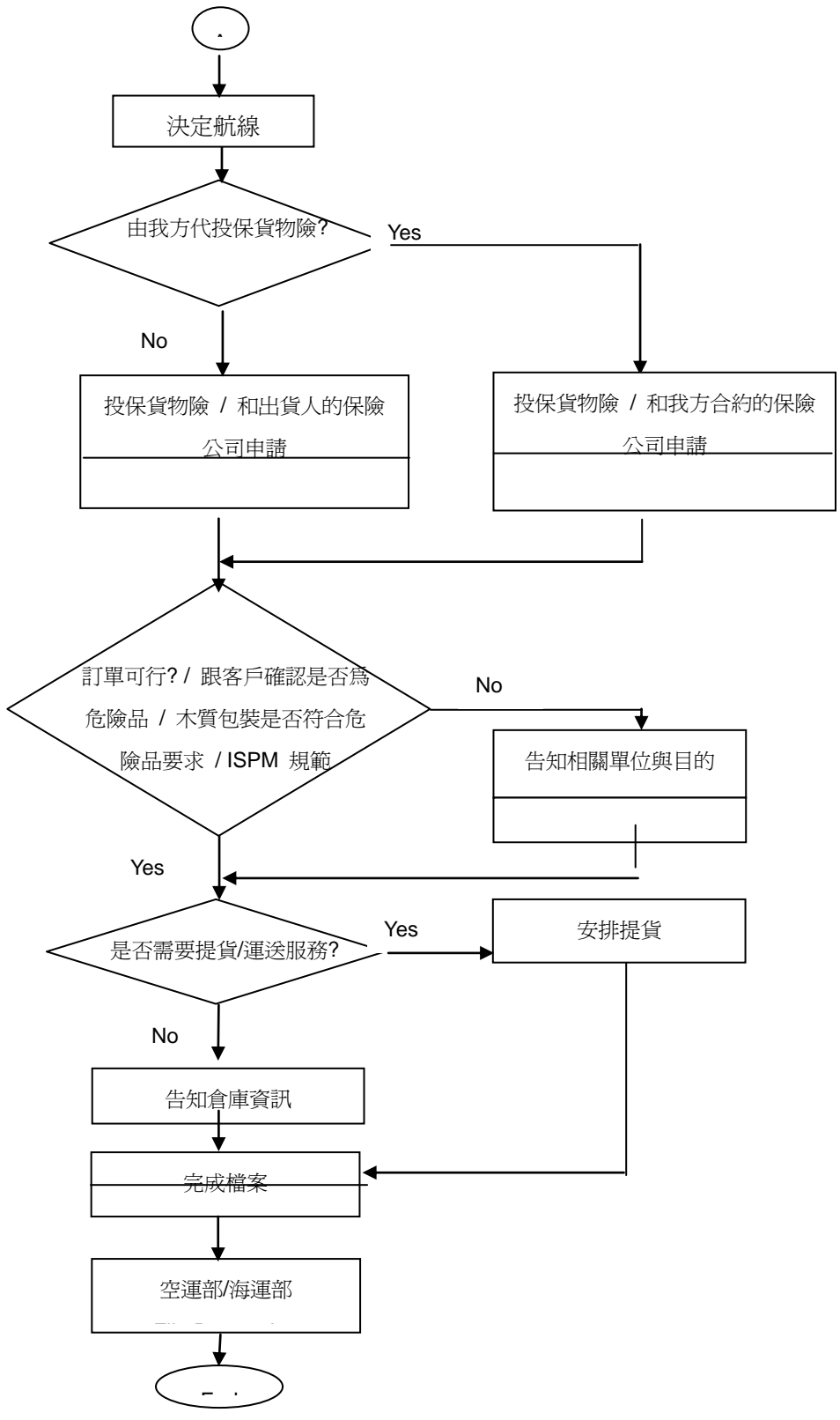
Tariff Controller
(AFR/OFR/FICO)

業務人員
財務人員

業務人員 /
客服人員 /
理單人員

業務人員 /
業務助理 /
客服人員 /
理單人員

客服人員 /
理單人員



客服人員 /
理單人員

客服人員 /
理單人員

理單人員

客服人員 /
理單人員

客服人員 /
理單人員

客服人員 /
理單人員

客服人員 /
理單人員

客服人員 /
理單人員

客服人員 /
理單人員

Notes:

Note 1: 接受訂單

參考 SOP 及出貨指示定義

出口/指定貨的資訊需包含:

- Shipper 出貨人
- Consignee/Notify Party 收貨人/通知人
- Destination 目的地
- Mode of transport 運輸模式
- Code of transport 運輸代碼
- Incoterms & Payment Terms 交易及付款條件
- Dims, weight, number, types of pieces 尺寸,重量,數量,樣式
- Other necessary documents (for export permits or Destination import permits) 其他必需文件(出口許可證或進口許可證)
- Other special customer requests e.g. Dedicated carrier 其他客戶需求,如:指定載具

進口貨物的資訊應包含:

- Consignee 收貨人
- Transport details 運輸細節
- Mode of transport 運輸模式
- Commodity 貨品名稱
- Delivery instruction 運送指示
- Handling instruction 操作指示
- License/Permit (if required) 執照/許可證(如需要)
- Other special customer request e.g. Customs overtime 其他特殊客戶需求,如:海關加班

Note 2 : 新客戶?

業務/業助人員可從內部系統搜尋客戶名稱，若系統內無客戶編號則認定為新客戶。

若客戶的運費是以合約方式建檔，公司將每月提醒負責的業務人員定時核對運價及更新。

Note 3 : 設立新客戶帳號 :

上傳所需的客戶資料並在系統上申請設立新客戶帳號。

Note 4：填寫內部的月結申請書

1. 參考財務部的月結申請表格
2. 月結申請書正本送請主管及業務部總監核準。
3. 送件至財務部並將電腦檔案存至業務部的伺服器。

Note 5：準備出貨指示單

流程時效：

空運部及海運部需在收到出貨單的次日下班前完成（除了會議或緊急事件外）。

1. 建議填上”業務／業助”名字與分機號碼。
2. 若客人價格固定且持續出貨，請儘量把價錢設在內部系統內。
3. 空運出貨指示單電郵抬頭建議為：**S.I-AE-customer name + HAWB no**
To : 客服人員，C.C.copy 負責業務。

海運出貨指示單電郵抬頭建議為：**S.I-OE/OI-customer name + BL no**
To : 客服人員，C.C.copy 負責業務。

4. 檔案歸檔在業務部伺服器

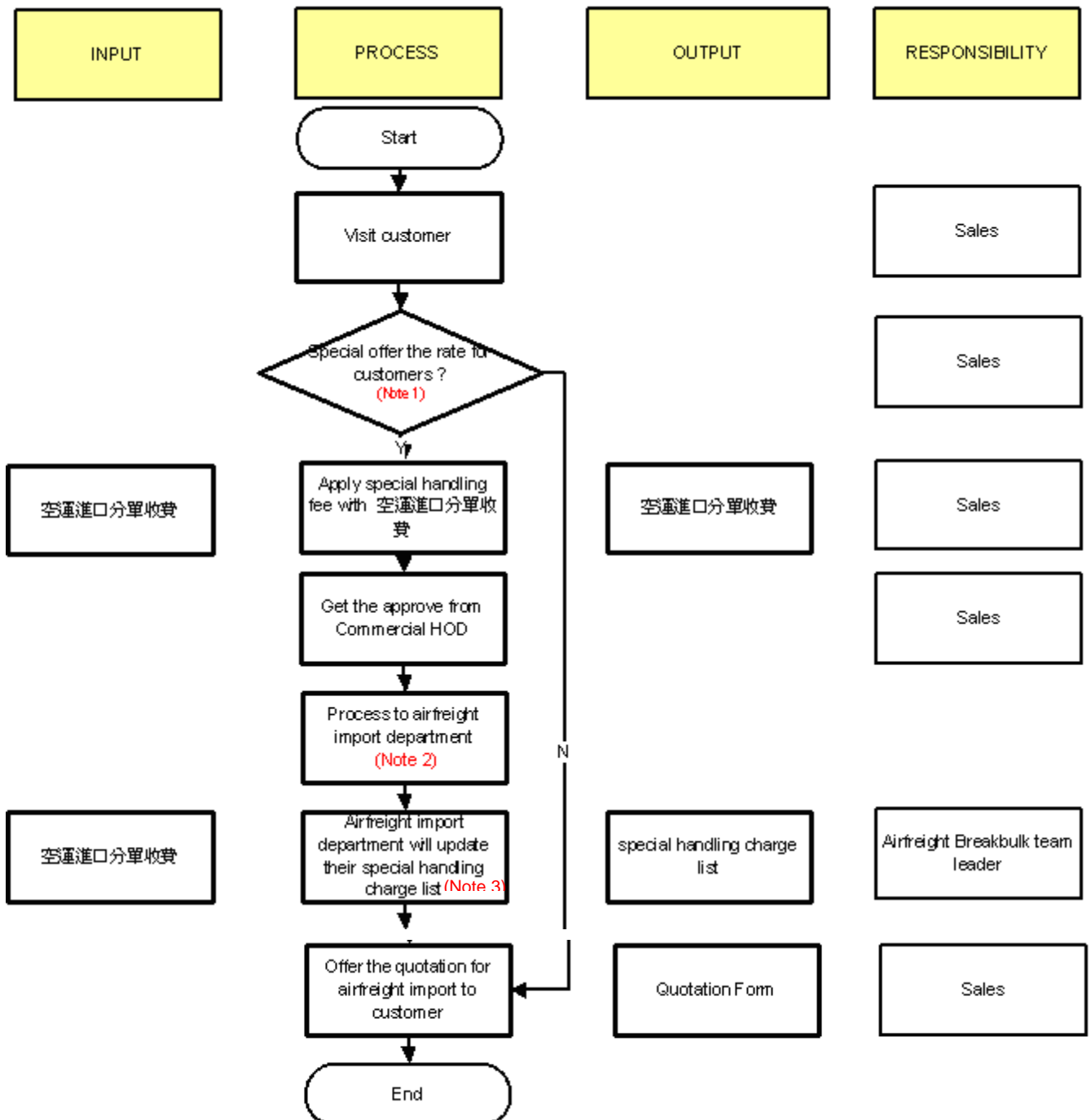
WORK INSTRUCTION – FILING RATES / 工作說明-運費建檔

1. 目的

在貨物交運前確保與客戶達成的運費協議已被正確且完整的建檔。

2. 詳細流程

確保所有的業務人員參與特殊運費的文件與建檔流程。



NOTES

Note 1: 給客戶的特殊報價

若業務人員要報比標準進口費用低的“免運費”或“低運費”給客戶時:

- i. 代收運費處理 - Charge collect Fee
- ii. 艙單鍵輸費 - Manifest key-In Fee
- iii. 發單手續費 - Breakbulk Fee

Note 2: 交接給空運進口部門處理

- 1.請將“空運進口分單收費標準”建檔。
- 2.發電郵給業務部門總監尋求核準。
- 3.空運進口部主管將更新客戶收費給文件部人員處理。

Note 3: 建檔

空運進口部主管將更新客戶收費給文件部人員處理。

WORK INSTRUCTION – PREPARE/AMEND SOP / 工作說明-準備/修改 SOP

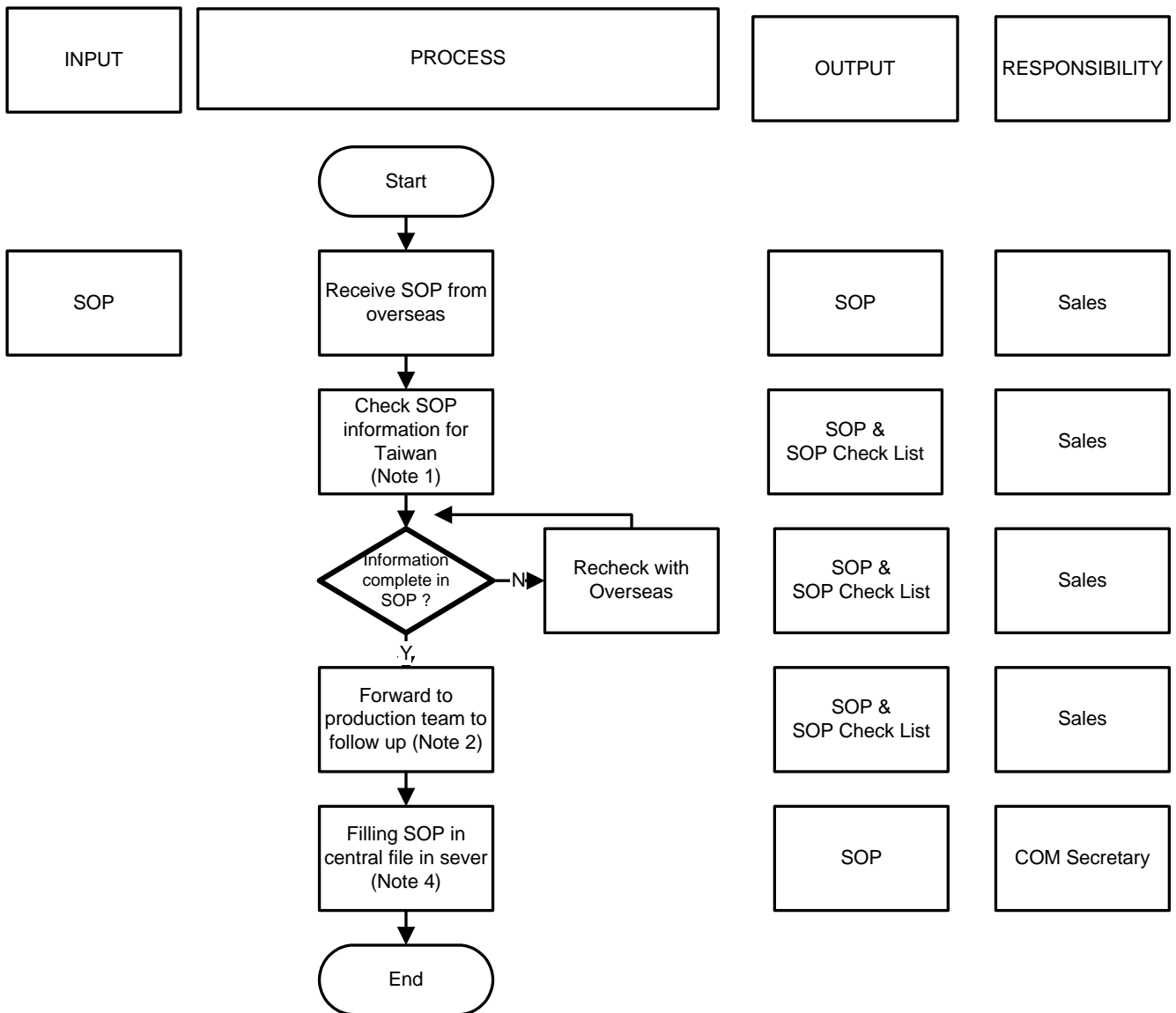
1. 目的

為確保所有的業務人員都清楚的認知他們在處理不同型式的標準作業流程(SOP)時的角色和責任。為確保標準作業流程(SOP)被及時的維護、更新和分派給特定人員。同時也規定了集中歸檔在業務部伺服器的流程。

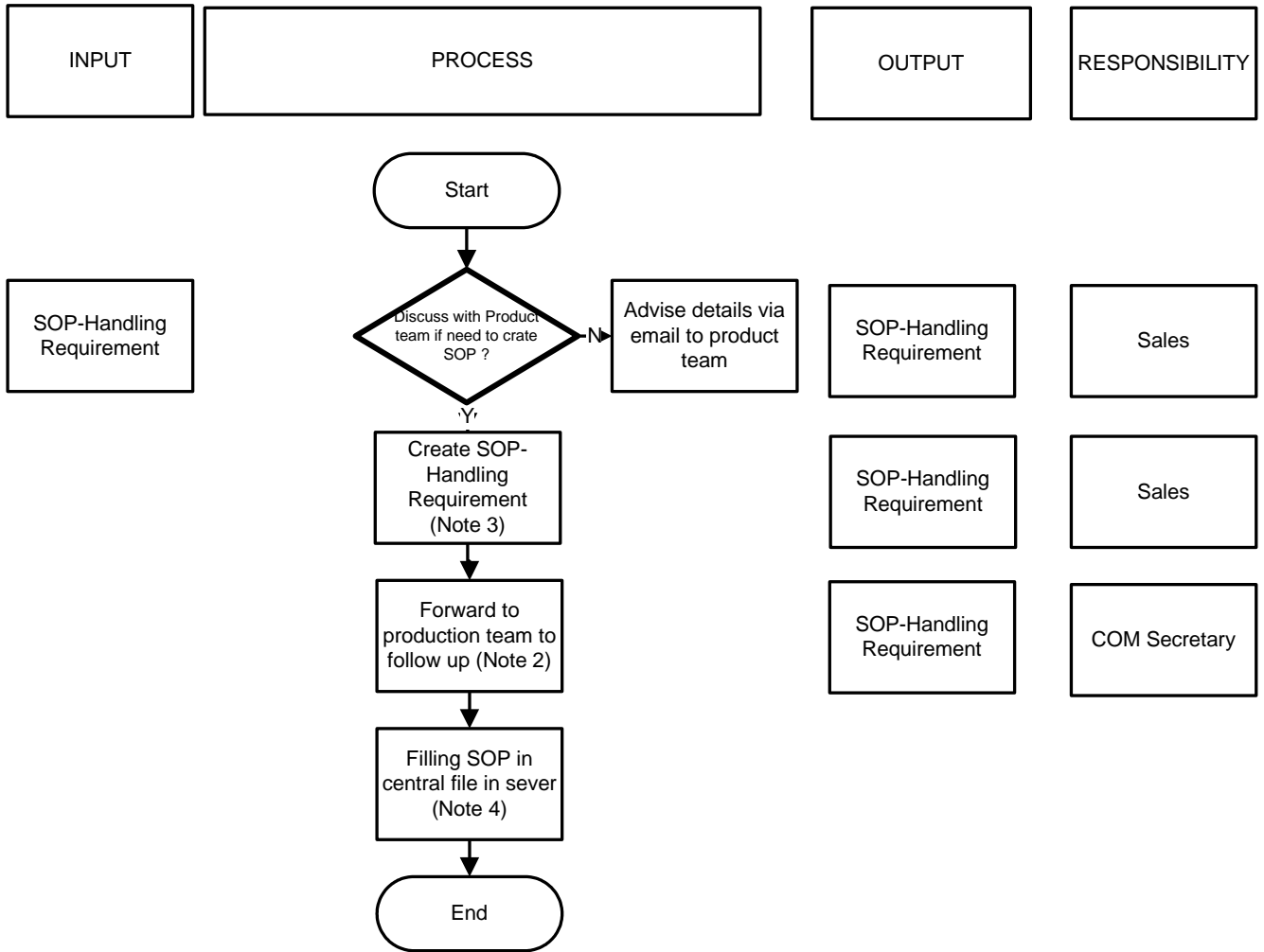
2. 詳細流程

適用於所有針對客戶設計的本地和海外製作的 SOP。所有業務人員需負責詳細查看 SOP 的審核、分派和集中歸檔控制。

接收來自海外的 SOP



建立內部的 SOP



NOTES

Note 1: 核對 SOP 的資訊

SOP-全球性:

A) 業務人員會依據 SOP Check List 上的項目 check SOP 上的資料是否齊全並強調不同處.(eg..特別重要或有疑問處)。

B)在生意還沒開始前,若 Check List 上的項目 SOP 上找不到,業務人員即發現 SOP 內容不完整,請業務人員發電報去詢問國外且收集完整的 SOP 內容再告知產品部門相關人員;
若 SOP 不能修改,業務人員會加註在 Check List 上用 EMAIL 告知產品部門。

C)若生意已開始,若 Check List 上的項目 SOP 上找不到,SALES 即發現 SOP 內容不完整,請業務人員發電報去詢問國外再告知產品部門相關人員。
若 SOP 不能修改,業務人員會加註在 Check List 上用 EMAIL 告知產品部門。

SOP-只有台灣部份:

A) 業務人員會依據 SOP Check List 上的項目 check SOP 上的資料是否齊全。

B) 若 Check List 上的項目 SOP 上找不到,業務人員會發電報去詢問國外,如有更多訊息會加註在 Check List 上用 EMAIL 告知產品部門。

Note 2: 轉發給產品部門作後續處理

SOP-全球性:

業務人員在轉寄給產品部門前,會在 EMAIL 內說明 TW 部份為 PAGE XX-PAGE XX 及不同處。

SOP-只有台灣部份:

如有更多訊息會加註在 Check List 上用 EMAIL 告知產品部門。

如何進行 : (必需註明: 不要延遲 SOP 的處理)

以電郵發送 SOP。

因 ISO 文件歸檔的需要,需發送給相關的客服/文件部人員並讓業務人員知悉。

Note 3: 建立簡要的 SOP

有新的客人或者複雜度高或牽連眾多單位的 SOP 時(如:財務、客服、文件部...等),建議業務人員可先和產產品部門針對該 SOP 作簡短討論,確定 SOP 內容可行,並可讓產品部門充份了解 SOP 內容。

Note 4: 將 SOP 集中歸檔於伺服器

WORK INSTRUCTION – CHANGE OF ROUTING OR MODE OF TRANSPORT

/ 工作說明-更改路線或運輸模式

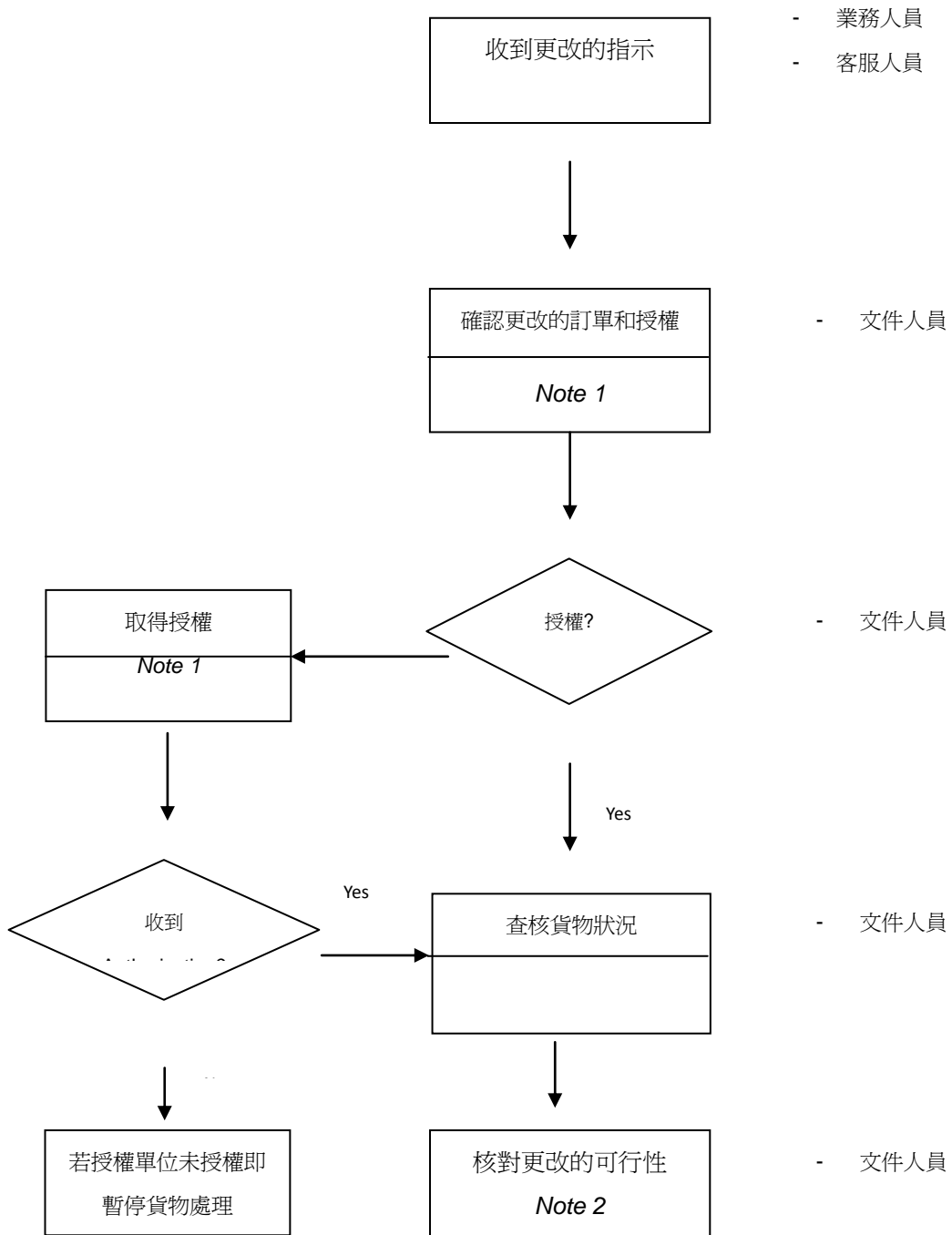
1. 目的

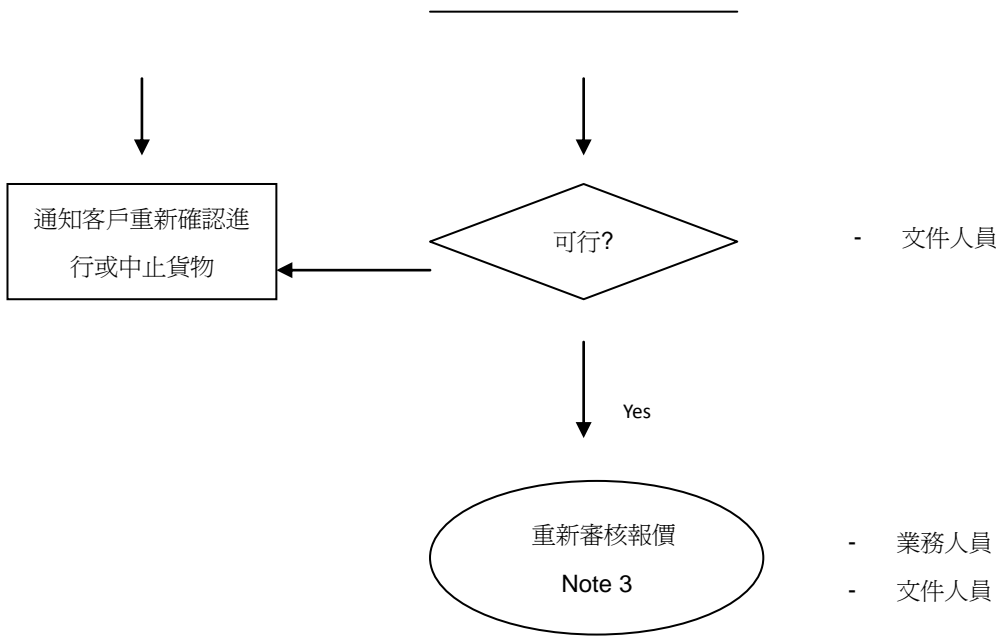
確保以適當的流程更改客戶的路線和運輸模式。

2. 詳細流程

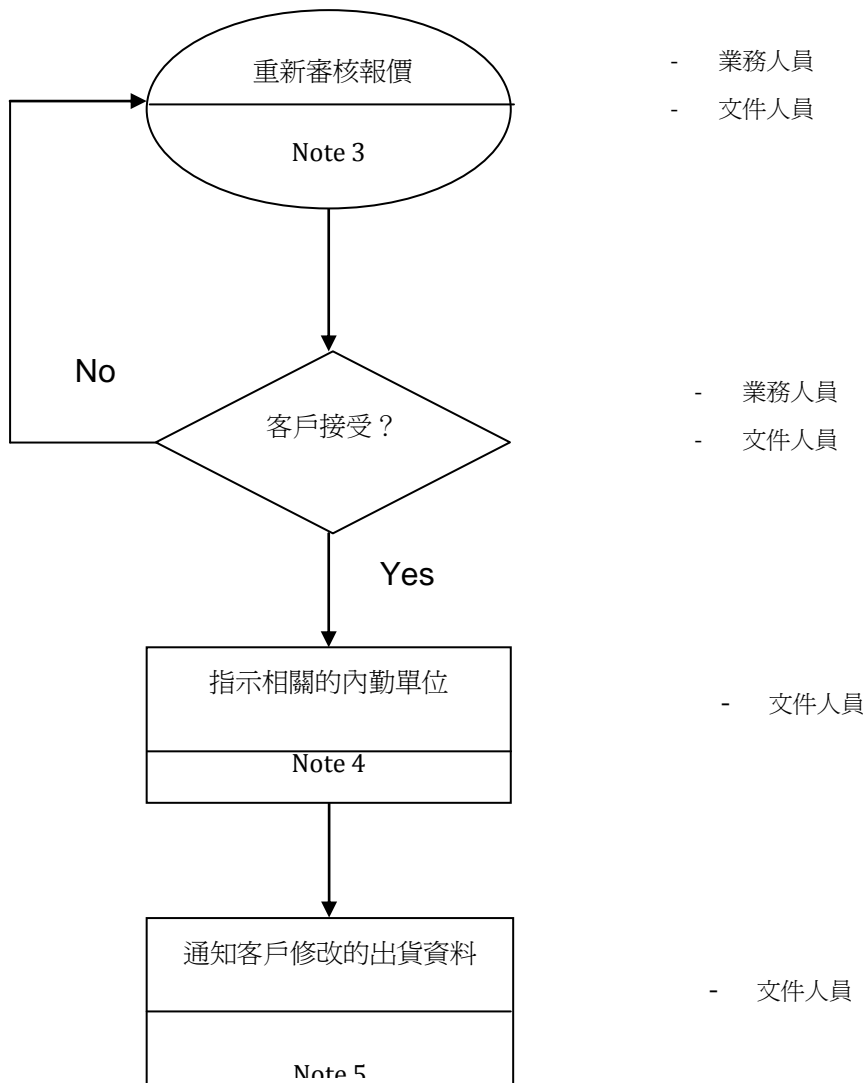
適用於所有客戶提出的需求流程。

負責人員





負責人員



NOTES

Note 1:

根據運送條款，訂單的路線更改和/或運輸模式的更改應從以下獲得：

- Ex-works: Consignee
- FOB: Up to FOB Shipper, From FOB Consignee
- CFR/CPT/CIP: Up to CFR/CPT/CIP shipper, from CFR/CPT/CIP consignee
- DDU: Up to DDU shipper, from DDU consignee
- DDP: Shipper

若未被核準，需通知授權單位以獲得核準。

Note 2:

核對可行性

更改路線

核對新路線達到截止日的可能行（出口空／海運的流程）。

更改運輸模式

若貨物已被裝運或存入船或飛機將不可能再更改。

若貨物已被移入貨棧／貨櫃，將與內勤人員協調將貨物作空／海運間的移轉。

Note 3:

對客戶重新報價

1. 建立新的價表。
2. 計算任何因為額外的貨物轉換或標註而衍生的額外費用。

Note 4:

提供新的路線指示和價表以供內勤人員有效地處理貨物。並確認貨物的標註是否改變。

Note 5:

通知客戶更改的航班／船期資料。（如：班機／船班行程表）