

出口产品出货跟单的业务过程与策略

■ 方巧云 浙江经贸职业技术学院

摘要:外贸出口产品在工厂备货完成后,要想顺利地完出口订单履约工作,外贸跟单员还需做好订舱跟踪、工厂装货跟踪、报关跟踪、运输跟踪及运输后订单尾期跟踪等工作。订舱跟踪时,在倒推法确定订舱时间的基础上,要注意特殊时期的时间预留问题,外贸公司告知货代的装货信息必须准确,并要留意货代报价的可比性;工厂装货跟踪要严格按照审核好的进仓通知进行,装柜时注意货物摆放秩序及装柜过程的拍照留档工作;报关跟踪时要对报关资料,尤其是报关单重要内容进行审核,并关注报关进程,确保按时完成报关;运输及运输后订单尾期跟踪的侧重点是运输、结算、退税等尾期进度的跟进,并要做好供应商及客户管理等总结收尾工作。

关键词:出货跟单;外贸跟单员;订舱跟踪;装货跟踪;运输跟踪

外贸出口产品完成产品生产、检验和包装后,在质量合格的前提下,工厂可以安排出货。此时外贸公司的跟单员需做好出货跟踪,确保货物顺利装车(柜)、报关、装船,按期出货,并及时掌握出货后的运输、货款结算、退税等进程,顺利完成出口订单履约工作。本文以常见的海洋运输为例,论述外贸跟单员在出货跟单阶段的主要业务过程及策略应对。

一、跟踪订舱

海运条件下,外贸跟单员需及时从工厂处获得货物毛重、净重、体积、箱数等数据,配合公司单证部门,确定订舱时间,并选择合适的货运代理,完成租船订舱工作。

(一)确定订舱时间

外贸公司通常依据外贸合同中的ETD(Estimated time of departure-ETD 即预计离港时间)安排订舱,一般采用倒推法:先确定最后期限,再根据操作步骤倒推以确定订舱时间。例如,假设外贸合同中规定9月15日前装船,货物从宁波港运往德国汉堡港。假设宁波港逢周二、周五有开往汉堡港的船,而9月15日是周四,那么和这个时间最接近的航次是13日周二的船,因此外贸公司可以安排13日的船期。考虑到订舱、安排拖车装柜、报关等所需时间,联系货代应提前船期一周为宜(9月6日)。

因此,本例中若要满足合同约定的15日前装船的条件,外贸跟单员9月6日左右便需联系货代订舱了。

提前船期一周是一般做法,若条件允许,可提前一个航次,例如上例中可安排9日周五的船,那么跟单员9月2日就需要联系货代了。提前安排一个航次的好处是若发生赶不上船期的情况,还有机会改签到下一个航次(如本例中9月9日的船期赶不上时,也许可以改为13日的航次),在期限内完成交货。

此项工作需格外注意:(1)节假日、周末的出货安排。因报关出运需出口方、货代、码头、海关等几方操作,节假日和周末特别容易造成配合与联系上的脱节。尤其是春节、五一、十一等长假,是海运出货最容易出问题的时段。因此外贸公司在与外商订立合同时,应尽量避免在长假内出货。实在需要假期内出货的,需把与“官方机构”的衔接工作在假期前完成。同时与货代、工厂等保持密切联系,索要经手人的手机号等应急联系方式,预先理顺操作环节,预估可能的意外并准备必要的应急预案;(2)旺季等仓位紧张时的出货安排。在旺季或不可抗力等原因导致仓位紧张的情况下,外贸跟单员需及时了解情况,适时调整订舱时间。(3)注意“截放”时间,避免“冲关”。通常海关会要求提前半天或一天截止装船,即“截放”,外贸公司订舱时要预留好时间,避免货物冲关(临近“截放”入仓)。因为“冲关”

[基金项目]本文系浙江经贸职业技术学院省属高校基本科研业务费专项资金资助(编号:19YQ15)。

[作者简介]方巧云(1981—),女,浙江经贸职业技术学院副教授;研究方向:国际经济与贸易。

容易遇上海关查柜,误船概率会大大上升。(4)关注工厂生产进度。根据ETD倒推的订舱时间还需工厂生产进度的配合,外贸跟单员需密切关注生产进度以保障按期出运,若判断生产进度实在无法赶上计划出运时间的,需及时做出调整。

(二)联系货代订舱

一般来说,按FOB报价成交的货物,通常外商会指定货运代理公司。此时,外贸跟单员应及时通知外商出货时间,方便客户及时通知指定货代公司订舱。或按客户要求及时与指定货代联系,告知发货意向,确认将要安排的出口口岸、船期等情况。若外贸订单的报价方式是CIF或CFR等,那么货物在到达目的港前的物流费用与责任按惯例都由出口方承担,货代也通常由出口方选择。此时,外贸跟单员应尽早向不同的货运代理咨询船期、运价、开船口岸等。通过比较选择价格优惠、信誉好、船期合适的货代公司订舱。

此项工作要格外注意:(1)工厂处获得的装货信息的准确性。出运货物的数量、毛重、净重、体积等数据是办理出口报关等手续时的必备数据,这些信息一般由外贸跟单员从工厂处获得并告知单证部填写相关单据,信息不准确可能导致无法正常出运。例如,某外贸公司出口一批男士西服,采用挂衣集装箱(GOH)出运,货物在海关查验时被告知货物实际重量与单据上的严重不符,无法通关。外贸跟单员联系工厂询问情况,工厂却告知之前报的重量(600kg)、体积(15m³)数据是估算的,实际重量为967.15kg,体积为18m³。外贸跟单员从工厂获取这些数据时未向工厂强调这些数据的重要性,也未经过仔细核对,造成了工作失误。(2)货代报价构成及外商所承担的费用情况。货运费除了海运费,还有各种杂费,这些杂费有些是船东要求收的,有些是出货港或目的港收的,还有些是货代收的。这些费用一部分由发货人支付,一部分向收货人(外商)收取。过程中容易产生两个问题:一是货代巧立名目多收费;二是货代在收货人和发货人之间调节、转移部分费用。表面上给出口商的报价低了,实际上让客人(外商)多支付了费用,导致客人不满。因此,外贸跟单员向货代询价时,要问清楚价格构成,一般要求货代报的价格是连同各种杂费的运费总开支,即“ALLIn”价,同时告知这些费用中出口方支

付多少,外商支付多少。

二、跟踪装货

取得舱位后,外贸公司需将货物运至指定仓库,此时会涉及代拉代报和自拉自报两种模式。自拉自报是指外贸公司自己找合作的货代公司进行提货和报关,同时把货物送到客户指定的码头出运。代拉代报是指使用外商指定的货代进行提货、报关、出运等事宜。通常自拉自报模式下的费用较代拉代报低,因此外商无强烈要求时,外贸公司均采用自拉自报模式。无论哪种模式下,外贸跟单员在跟踪装货时一般需先核对进仓通知上的信息,而后根据进仓通知联系工厂安排装货。

(一)核对进仓通知上的信息

外贸跟单员首先需确认进仓通知中的目的港、装运时间、委托货物等信息有无出入;其次查看进仓通知上列明的出运货物的送仓时间、报关文件的送达时间及退改舱的截止时间有无明显问题;再次核对送货地址、寄单据地址有无问题;最后查看进仓通知上列明的注意事项有无不妥之处。

此项工作要格外注意:(1)关注送仓、报关文件送达等时间节点。货物及报关文件在通知规定时间内到达,才能保证货物按期出运,因此跟单员需严格按照进仓通知单上的货物及报关文件送达时间跟踪协调单证部及工厂的相关工作。若货物无法按期出运的,要在进仓通知上的改舱或换航次截止时间前办理。(2)关注送货、寄单据地址。进仓通知上通常会注明送货地址及报关文件寄送地址,两者多数时候是不同的。图1显示的是某进仓通知中送货地址及报关文件寄送地址信息,图中可以看出,这批货物的送货地址是位于上海浦东的云凤国际物流洋山仓库,而报关文件则寄到位于上海虹口的货代公司。跟单员需提醒单证部、工厂不要弄错地址。(3)关注送货注意事项。进仓通知上会注明一些必要的注意事项,比如换单需提前告知并在单证上注明进仓编号;仓库或堆场上班时间;卸货费怎么收;对超长超高超重等操作困难的货物怎么处理;仓库在海关特殊监管区域之内(如保税区)时的特殊要求等,外贸跟单员需提醒工厂或送货司机这些注意事项。

出运货物务必于2022-08-22 10:00之前送入以下仓库:↵
 仓库名称:云丰国际物流(洋山仓库)↵
 仓库地址:上海浦东新区临港物流园区捷航路99弄(千祥路和捷航路交叉口)↵
 联系人:5064XXXX(24小时查货问路电话)↵
 联系人:XXX↵
 报关文件务必于2022-08-21 10:00之前送达我司:↵
 地址:上海市虹口区四川北路1350号1502-1503室↵

图1 进仓通知书中的送货地址及寄单据地址

(二)工厂装货跟踪

装货前,跟单员需提前和货代、工厂确认装货时间,提醒工厂提前做好装货安排。若遇到整柜的情况,货代一般会安排集装箱拖车,此时外贸公司需将上柜时间、柜型、司机联系电话等信息提前告知工厂。装货过程中,跟单员可到工厂现场监装,指导货物排放,并拍照存档。装货完毕,跟单员需仔细核对工厂装货单,确认产品型号、数量等准确无误。

此项工作要格外注意:(1)整柜时需提前计算好装柜方法。整柜货物需仔细核算是否可以装下全部产品,货物怎样摆放比较合适(装柜方法)。以免出现柜已拖无法拒柜或放不下的产品走散装货的现象发生。(2)注意货物摆放秩序。装货时要注意货物的唛头要向上,产品摆放紧密;柜装不满时可将货物叠得低一些,柜口不留太多空位;一个柜内有多种规格产品时,每一规格产品可留一两箱放于柜尾便于海关查货。(3)装柜过程拍照留档。装柜过程建议装完第一层时拍一张,中场拍一张,全部装完拍一张,还要拍铅封、柜号和车牌号等留底,后期出现问题时方便查看取证。(4)核对司机是否带了正确的进仓通知。司机送货时需带进仓通知,仓库或堆场依据进仓通知上的进仓编号收货。进仓编号是仓库用于识别不同票、不同批、不同客户货物的识别号,进仓编号搞错了可能导致货物运到错误的目的地,甚至运到错误的国家。因此没有进仓编号仓库将会拒收货物。

三、跟踪报关

外贸跟单员联系工厂安排装货的同时,还需做好出口报关跟踪,主要包括对单证部准备的出口合同、发票、装箱单、报关单、外汇核销单等报关资料的审核,以及报关进度的跟进与问题协调。

此项工作要格外注意:(1)关注报关单内容是否单证相符,单货相符。报关单内的信息需与外贸合同、发票、装箱单等一致,同时要特别留意报关内的件数、毛重、净重、体积等信息是否与预配舱单信息相符,若不相符可能导致货物无法进港或无法上船。这些项目如需更改,一般采取的方法是删单重报。外贸公司需向海关提交情况说明要求删单,待电子数据删除后重新报关。若此时离船期尚有足够多的时间且货物未遇到查验,则仍可按计划装船;若因此错过了原定装船时间,外贸公司只能重新安排船期,拼箱货还可能影响同一集装箱内其他货物正常出运。(2)留意报关单中与退税相关的内容,如品名、数量及数量单位、金额、币种等。报关单上的商品名称、数量及数量单位等信息需与工厂开具的增值税专用发票上的相符,否则会影响出口退(免)税的正常申报。例如,某公司出口线缆,增值税发票上的数量单位是“米”,而报关单上海关规定的法定单位为“千克”,两者单位不一致,无法正常退税。碰到这种成交计量单位(增值税上的产品计量单位)与报关单上海关法定计量单位不一致的情况时,跟单员要特别留意报关单上产品单位与数量填写的第三行需填上与增值税发票一致的计量单位及数量。同样的,报关单上金额、币种错误也会影响退税。例如,某外贸企业因手误错将报关单上的人民币打成了美元,无法正常退税。企业向海关申请改单时海关要求企业提交国税部门出具的未按错误金额办理出口退税的证明后,才能进行报关单修改作业,这无疑增加了企业工作量,拖延了退税工作的正常完成。(3)注意海关截关时间。截关是指截止报关放行的时间,货物必须要在在此之前做好报关工作,并递交海关放行条给船公司。在此时间之后再递交海关放行条,船公司将视该货物未能清关放行,不允许上船。跟单员需督促单证部按进仓通知上标明的报关文件送达时间寄送报关文件,同时要跟进报关进程,及时处理报关中出现的问题。

四、跟踪运输及其他尾期进程

货物出运后,外贸跟单员的工作并未全部完成,之后还要及时掌握出货后的运输、货款结算、退税

等进程,做好外贸订单履行尾期进度的跟踪,并对供货商及客户进行必要的总结与管理。

(一)运输跟踪

外贸跟单员需借助船运网或专业货运公司平台等渠道及时跟进货物运输物流信息,及时了解货物是否按时抵达目的港、客户是否已办理提货等情况。若货运中出现问题,外贸跟单员需协助处理并将问题反馈给外贸业务员,以便外贸业务员及时与外商沟通。

此项工作要格外注意:(1)依据一般航程及时跟进运输进度。外贸跟单员需了解或能估算到达客户所在国家港口所需的大致航程,而后依据航程设置跟进时间,以提高跟踪效率。例如,若目的地为澳新线港口,9月2日从宁波港开船,直达。依据经验,船公司一般先去新加坡,因此到新加坡的航程(约一周)再加几天就是货物到港时间。跟单员估算后认为11-13天左右可到达目的港,此时跟单员便可设置9月11日左右为跟进时间。(2)关注客户是否及时提货。货物到目的港后,外贸跟单员需及时提醒客户提货,迟迟不提货会产生高昂的目的港堆存费等费用。客户一直不提货的,这些费用将由发货人支付。因此外贸跟单员发现货物到港客户不提货时,需第一时间与客户沟通,若碰到客户明确表示拒提货物的,外贸公司需尽快根据损失情况选择弃货、退运或转卖等措施,以及及时止损。

(二)货款结算及退税跟踪

货款结算及退税工作主要由外贸公司的单证部完成,外贸跟单员一方面要了解进程,确认外贸订单是否顺利完成结算、退税等流程;二是出现问题时及时沟通协调,协助解决相关问题。

此项工作要格外注意团队合作。虽然结算与退税主要由单证部完成,但作为跟踪外贸业务全程,保证订单顺利履约的跟单员而言,此阶段也不能置身事外。外贸跟单员不仅要有过硬的外贸综合能力,熟悉出口结算、退税等工作的流程,做到事前排雷,事中协助,而且要有团队意识,碰到问题时积极与单证部、工厂等沟通,及时解决问题。例如,退税工作人员收到外贸公司退税资料时发现购货发票开具的商品名称与报关单上出口货物的商品名称不一致,报关单上的商品名称为“空调”,工厂开具的增值税发票品名为“空调器”。虽然两者指的是

同一种产品,但国家税务总局公告2013年第12号第2条规定“出口货物报关单、增值税专用发票上的商品名称须相符,否则不得申报出口退(免)税”,退税工作因此无法正常进行。外贸跟单员了解到这一情况后,需协助解决。本例中外贸跟单员与工厂联系后发现工厂无法改发票,因为开票系统里自动生成的品名为“空调器”,这是在税务局注册过的,无法随意更改。此时,外贸跟单员应将情况告知单证员,由单证员联系货代或报关行更改报关单。

(三)履约结束后的信息管理

以上所有工作完成后,便意味着外贸订单跟踪的结束,但外贸跟单员的工作尚未结束,跟单员还需对订单跟踪过程、供应商(工厂)表现、客户情况等做一些备注或总结。例如,订单跟踪过程中出现了哪些问题,是如何解决的;订单目的国/地区对产品、生产或工厂有无新要求;客户有无特殊要求或喜好;产品供应商本轮表现如何等等。

此项工作要格外注意:(1)供应商(工厂)管理。外贸公司的竞争优势离不开供应商的支撑,其供货产品的品质、供货能力及服务是外贸公司业务拓展的重要保障。外贸公司的跟单员通常是和供应商打交道最多的人,是供应商关系管理的关键人物。因此,每个外贸订单履约结束或工厂完成供货合同时,外贸跟单员需及时总结供应商表现,并做出供应商等级评价,可从产品品质、产品价格竞争力、准时交货表现、问题响应、服务水平等评价维度出发,做出A/B/C/D/E五级制评价。例如,X工厂的产品品质令客户满意,但连续几次交货都出现了延迟,那么X工厂的产品品质可以评价为A,准时交货表现只能评价为C。外贸业务员签下外贸订单时可参考现有供应商评价快速做出筛选,外贸公司也可依据现有供应商库的情况有侧重点地拓展潜在供应商资源。(2)客户(外商)管理。对外贸公司而言,客户是上帝,是企业赖以生存和发展的“衣食父母”,因此客户关系管理很重要。外贸公司的外贸业务员是客户维护的主要负责人,外贸跟单员要协助业务员做好客户管理,以提高外贸公司服务客户的水平。外贸跟单员做客户管理的侧重点是客户服务维度,结合订单履约过程了解并记录客户喜好或需求,以提高客户维护水平,增加客户黏性。例如,订单履约过程中外贸跟单员发现某服装进口客

户每次收到服装样品时总是特别在意服装穿着的舒适度及服装各部位尺寸的准确性,该客户每次来工厂实地考察时,也经常对如何通过面料选择及特殊工艺处理等提高服装的舒适性评头论足。这些喜好或需求的记录一方面可以提高跟单员对同一客户订单跟踪服务的效率与水平,另一方面也可以提醒业务员在业务开发或洽谈过程中注意侧重点。

五、总结

外贸公司跟单员的工作侧重点是出口订单生产进度、产品质量的跟踪,出口产品备货完成后,大部分工作交由外贸公司的单证员、货代公司的货代员等完成,而并非外贸跟单员负责,因此出货及出货后的跟踪工作经常被外贸跟单员所忽略。然而,外贸订单出货后的订舱、工厂装货、报关、运输、结算、退税、供应商及客户管理等工作也十分重要,这些工作的有效跟踪一方面有助于及时了解外贸公司所有订单的履行情况,统筹解决过程中的问题,保障外贸订单顺利履约完毕;同时也有助于外贸公司开拓优质供应商,提高客户服务水平。▲

参考文献:

- [1]尹清.从几则实例剖析出口商如何做好国际货运跟单业务[J].对外经贸实务,2018(4):.
- [2]方巧云.外贸跟单实务[M].清华大学出版社,2022.10.
- [3]杨志华.A外贸服装有限公司跟单流程优化探析[D].北京交通大学,2018.
- [4]祝丽杰,柳仕超.BPR视角下外贸跟单业务流程再造的案例析[J].对外经贸,2020(3):.
- [5]王丽.从一则案例看国际贸易结算方式选择和风险防范[J].对外经贸实务,2021(09).
- [6]庄鹏姬.服装跟单员全程跟进生产进度的重点与技巧[J].针织工业,2012(01).
- [7]蒋小明,叶甫荣.外贸服装跟单中大货服装的质量管理和跟进[J].浙江纺织服装职业技术学院学报,2014(02).
- [8]梁盈春.D服装公司中期跟单质检环节中的问题及优化[J].山东纺织经济,2021(02).
- [9]郭丽娅.DA公司分布式外贸管理的关键技术研究[D].浙江大学,2018.
- [10]许丽洁.外贸跟单业务从入门到精通[M].人民邮电出版社,2020.11.