



恩得利

物流團隊:海空進/出口報關、陸/海/空運攬貨運輸、保險鑑介、全球快遞運送。

營業專長:費用最便宜. 速度最快. 文件最精美. 服務最親切!

台中市忠明南路 1151 號 電話:04-2262 0983 傳真:04-2262 5619 E/M:leisureinn_tw@yahoo.com.tw

4-12:理單主管調派外務員辦理涉外事項.

報關行的平日工作要項,雖以書面作業為主,但是仍有許多涉外的事項,需由外務員於外面經辦,才可以完成;外務員有如整個通關大機器中的一軸,於機器運轉到某一程序後,會輪到外務上場接辦;外務員所接辦的工作,雖只是整個通關過程的一部份,但其成敗,卻有關鍵到整個的經手案件品質的好壞.

何況外務員所攜送的文件,諸如提單,信用狀,公證報告,產地證明,或押匯,或裝船文件中的商業發票,包裝明細,或是自客戶領回的付款支票,或由公司簽發攜帶出去支領提單的運費支票...等等,都是很重要的證券.(有價證券),如果所任用的外務員行事散漫不拘謹時,則於這些文(證)券投遞的過程中,如有遺漏時,將會造成客戶或報關行很大的損失或煩惱,因之理單主管務必對所配屬的外務員日常生活起居交往,行事態度等都須備謹考核,對交外務員辦理所可能會疏忽之處,於派任之際預先多加叮嚀,預防執行失當產生,如此才不會引起理單主管指揮流程困擾.

所以理單主管,對於外務員的看待,絕對不可以"跑腿"的輕薄眼光看待,而且更需以專業"外務"人員的態度來晉用;而外務員本身,也確勿妄自菲薄,需於外務的本職上精益求精,使得報關行涉外事務的辦理,能用最短的時間,辦妥最多的案件,錯誤率發生最低,更由於外務員此項有效率的表現,成為報關行對外的印象示範第一章,故對於外務員的管理,吾人不得不慎重.

理單主管對於涉外的案件,於交辦外務員時,應注意程序的管理,不得馬虎,或不嚴謹,以免於涉外和內辦交手之間發生脫節問題,對於外送出去及外接回來的案件,應採以下兩種管理模式為妥,一般的報關行都忽略了此重要性,而頻繁於經手轉交之間出現遺丟情況,不得不慎:

對於外送的案件:

於內部理單核對後,應用適當的信封打包封訂好,(於雨天時,應考慮防潮及防濕之鞍全.)並於封件上書明應投送的地方名稱及收件人

名, (除非是郵件例外, 不要書寫地址及電話, 以維護客戶名單的資料安全管理原則.), 及交辦的速度等級後, 再交由外務主管(如有此編制時), 依其排定的外務員及路線後投送外辦。

對於外接的案件:

外務員於外面船公司、或客戶、或相關的單位所領回之文件, 不能直接交手給經辦的人員, 需由外務主管接手後(如報關行有此人事編制時; 如果沒有時, 則應直接交回給理單主管.), 再區分交給各組的理單主管, 或是其他的部門主管後, 再由理單主管或是其他的部門主管, 派分給理單的人員或經管的人員; 如此文件經兩層的管制後, 會變得比較有秩序, 易於追蹤、管理、和調度、及不易遺失。

理單主管平日所交待外務員經辦的事情, 一般包括了下列涉外事項:

- a-1: 貨櫃場的貨物接手清點.
- a-2: 進貨倉單的開立.
- a-3: 港邊船公司的倉單簽認.
- a-4: 海關文件的投送.
- a-5: 船公司倉單簽發, 和提單的繳費和領取.
- a-6: 商檢局的合格證/優惠產地證明的申請和複核.
- a-7: 商會的產地證明申請簽發.
- a-8: 出口商的文件領取.
- a-9: 投送銀行押匯文件.
- a-10: 投送出口商結關文件.
- a-11: 事務耗材的購買和補充.
- a-12: 案件的規檔排列整理.
- a-13: 辦公室的整潔維持, 及簡單的事務儀器初級保養.
- a-14: 郵件的收發.

理單主管也都應設計一套外務員經手接辦時的安全管理運作模式, 而理單主管於派遣任務時, 更須由平日對外務員屬性的瞭解, 應事前評估出所委派的外務員, 是否可勝任, 或者有那些地方應再加以囑咐, 如此才可協助外務員順利達成任務。

而理單主管則是於報關行本身內部的文書作業, 進行到達某一程度時, 相關的涉外事項, 再交由外務人員經辦, 但是於交辦案件時, 則應注意下列的管理原則, 才可以事半功倍。

- b-1: 集中辦理: 同一條路線, 同一區域, 同一個地點的涉外事務,

由同一外務員承辦。

b-2:多件辦理:一位外務員一趟出去,絕非祇辦一件事情。

b-3:多人會辦:一件事情的辦理,絕非祇有一位外務員能懂得如何辦理。

b-4:單元指揮:一位外務員的事務,僅由一位主管派遣,切勿多頭管理。

b-5:運作密集:一天外務員的工作,絕非僅祇派任一次.需視涉外業務的須要,密集運作,但不可無計劃的派案徒增浪費人力資源。

而對於外務人員的任用,則以常態編制為佳,若受限於經費預算時,則應最少有一員以上為常態編制,應擺脫一般報關行,以任用工讀生或夜校生的標準或編制,如此於常態編制下的外務人員,則會有良好的表現。

c-1:儀表端莊,

c-2:穿著整齊,

c-3:抖擻精神,

c-4:談吐溫雅,

c-5:行事有力,抓重點,單純扼要不拉雜,

c-6:不偷懶摸魚

c-7:嚴守經手資料的安全,不外洩透漏,

c-8:工作穩定不常換工作,

c-9:上班不遲到早退,

c-10:平日閒暇時,會初級的保養交通設備及所管轄的儀器設備。

理單主管對於外務員的調度和管理,也唯有斟酌上列為考核要點,融會貫通運用,如此才可以將出口通關流程中的涉外工作,帶入一定的外務專業水準領域。