



**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

## 4-22. 理單主管應建立良好的主官管理形象.

報關行理單主管的形象建立應以內涵氣質為先,不可以徒具外觀奪人或詞言利銳,於本章中筆者對理單主管於出口報關管理流程中的各項應留意的事項,或專業的管制常識,均做了最詳盡的探討,這些繁雜的專業行事技能,就是理單主管應具有的本事,所以對任一家報關行的理單主管而言,唯有先修得這些知識後,融會運用於實務上,才是要建立良好主官形象的首要要求。

報關行和客戶之間的關係顯然是非常的密切,但是彼此之間的聯絡絕大多是限於電話聯絡,平常難得碰面,但這並不表示彼此之間永遠不會見面,因為彼此之間照會的機會很少,所以於偶然照會的那一時刻一定要留給出口廠商很好的印象,不要於平日未謀面時,尚能給於出口商的腦海中存有良好的印象,但卻由於理單主管的平日形象準備不周全,反而於客戶突然造訪的那一霎間,破壞了廠商腦海中原本美好的印象,甚因而引起彼此之間關係的倒退,所以不可不慎。

於對外的形象上的建立,理單主管的形象會包括其服裝儀容應客舉止言談.而於接待招呼之道,都應以端莊為優先;

於容貌外觀上,不論性別都應淡妝適顏不可美豔或俊秀過人;

於接談對話中,應談話溫和耐性聽訴;

於舉止動作上,應注意美儀、安全、得當不流疏散;

重點為要給會面的客戶,一種親切但不柔暈的美好感覺;

再加上平日行事的精準搭配,才會給見面的廠商一個安全可以信賴的感覺,建立信任感,這才是理單主管對外主官形象的表率。

而對內的轄屬形象上的建立,

於管理上除自我要求以事論事外,更不可以對轄屬存有私人偏見或持權拔扈;

對擬交辦事項應能掌握全局,交辦前要能提示重點;發令

詞句要肯定清楚;於語氣表達上要柔順貼意;

要執行進度時,要柔中帶剛不因循苟且,遇事挫折時,能不

愠怒快罪，能自我反省缺失所在；

行事規律不躁進緩急適中，身率任卒以身做則；

如此則和轄屬之間保持威權而不吝，寬容而不疏的適切關係，則會給在內的部屬一個可以信賴的感覺，也才可以帶得動轄屬於報關事業上衝鋒陷陣，奮戰不懈締造佳績。也可於主官形象上充分的發揮後，移為行政經理之左右助手，他日或可為資方真除以替。

而對轄中的資料管理概念建立，主管需有強烈的貫徹執行管制概念，於報關行所經手的資料中，不管是信用狀，或是提單，或是商業發票，或是包裝明細，或是出口報單，或是退稅清表，每一樣文件的內容都記錄著很多的商業機密，而報關行的客戶群中，又往往同業客戶重疊性很強，倘若甲出口商的客戶資料，因報關行的文件管理不善，那怕是無意間的流失到乙出口商手上，則其中所記錄的商業機密，多少會對甲出口商的生意造成傷害；即若兩家客戶無利害關係，但若一旦發生此種資料外洩情形時，則亦會對報關行的管理形象，大打折扣，於安全的思考之下，則甲乙兩家出口商會切斷對此洩漏資料的報關行的出口報關商務委託。

因之理單主管於提升對外及對內的形象之際，對所轄中的良好管理形象建立，更要有執行的決心。

每一家的報關行於業務進行中，雖然都會因每家的情況而異，但都會訂有資料作業安全的規範，以下為防止資料外洩的幾項重點：

- 一. 配發給部屬的案件，要嚴格要求部屬**正確的，立刻的**歸置到**正確的檔案夾**中，不可於主管配分後，隨意於桌面丟置，等到有空時，再來歸夾入正確的檔案中。更不可以將甲出口商的A案件資料，錯夾到甲出口商的B案件中，或將甲出口商的資料錯夾到乙出口商的檔案夾中。
- 二. 對部屬所經手的檔案於進行中，一定要要求部屬要**正確的分區謹然有序的排列**。部屬對所經手的案件，應區分為：
  - 已來資料待通知結關日的案件；
  - 已確定結關日等鍵輸列印通關文件的案件；
  - 已結關等待列印輯印押匯文件的案件；
  - 已送出押匯文件，等待補充運費或雜支發票，待轉移給帳務單位的案件；
  - 等待修改資料的已理單完畢的案件；
  - 已理單完畢，等待港邊帳單送來合併開列帳單的案件；
  - 已開列帳單完畢，等待帳務主管或行銷主管(員)核銷的案件；

所有通關押匯理單及帳務作業都完成，應於檔案室中依序排列的案件；

涉及法律異議或訴訟情況，需等行政裁判或司法審判的案件。

三. 不同的出口廠商或機關，僅管其彼此認識，除非資料的擁有一方主動授權通知可以傳真(送)給其指定的另一家廠商或機關，否則應嚴格把守不得主動向資料擁有一方提出。或未於其主動通知授權傳真(送)情況下，傳真(送)給其指定的另一家廠商或機關；

這裏所講的資料包括了

a. 有形的表格:如信用狀，或是提單，或是商業發票，或是包裝明細，或是出口報單，或是退稅清表；

b. 和無形的通關資訊:如結關數量，包裝方式，結關日，結關場地，貨櫃號碼，下貨單號碼，報單號碼，船名航次，船運(攬貨)公司，托(運)車行名稱或電話。

四. 除了公司的共同往來客戶群的資料冊外，不論任何人除非授權外，不得私自以任何方式登錄於公司的檔案夾以外的其它簿記或小冊或電腦媒體上。

而對理單主管本身體能的管理，於報關行的理單業務推行過程中，雖說不重但卻是甚為繁雜，於平常忙碌的業務進行中，

理單主管尤其要注意自己的身體狀況，平日起居務必正常，三餐進食也要量時穩定，

更因平日有很長的時間都於辦公室內，所以應當每天抽出固定的時間，充份的運動適度的流汗，維持身體的新陳代謝正常；

若遇有休假日時，理單主管一定要有充份的休息，多接觸大自然，使自己的心胸和視野，隨山林海流而寬廣；

如此則會使自己的身體，隨時處於巔峰的狀況中，而得隨身體的強盛，耐衝擊性越強，企業的版圖也得因而穩健擴大。而此良好的體能維修方式，也能讓部屬於浸染中，同樣的培養出好的體魄，也可於部屬間建立好的主官形象。

國際貿易上的常規及運作模式，因循之多年，所以於學校所得之知識，加上理單主管多年的於報關實務上的經驗，於平日的報關案件中，理單屬管也大都能運付自如。但是許多因時地而制宜或改變的法律規定，卻會時常變動，所以理單主管若能隨時的閱讀這些新知，吸收為自己的腦海常識時，則於部屬若有執業上遭遇困難請益時，

理單主管能立刻的以新知為其導引出明路時，則會受到轄屬的愛戴，於運作配合的信仰性，向心力，和依存性等關係上，則會與日俱增，此對理單主管的形象建立，也會有莫大的便利。

