



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

6-12. 如何才能成為一優秀的理單人員.

(摘錄 72.3.14 於台中商專的專題演講稿)

各位國貿科的老同學們;

大家好!

今天很榮幸的有機會又再到 貴校,來和各位同學及老師們,共同的探討如何才能成為一名優秀的報關行簽證押匯員。

於今天主題中的主角”報關行簽證押匯員”,就是”理單員”,他是報關行文書作業過程中的要角,他主要的職務為文書表格的繕製,是報關行中的靈魂人物,擠身這職務的人,能否把角色演好,往往會牽動到一家報關行的理單接案品質,

幾乎所有曾接觸過報關業務的人,都會有一共同的感覺,那就是報關的工作”很忙碌”,認為忙碌的原因為:

因同一時間內,要進行多筆的理單作業,

而同一時間內,進行的報關理單過程,需牽涉到很多的單位和人員,

於押匯文件作業上,又每一案件的情況或文詞表示均不同,故無法循前例套用,需逐筆案件重新建檔;

於字裏行間,尤須和 L/C 或廠商買賣成交的文件,字句正確,沒有任何的允差性存在。

對於特殊的案件,往往又需於價格上,分成台灣通關價,國外進口地提貨價,買賣雙方實際成交價等多套文件。

於數量上,往往又需拆分或合併為多套的 S/O 數量。

看了以上的忙碌原因後,吾人認為,與其說報關行這一行業”很忙碌”,不如形容這個行業”很繁雜”來得恰當.因之要讓從業的人員”去除掉”很繁雜的觀感,吾人認為應自訓練真本事著手,讓繁雜的報關事情,於一位專業人員的手中,變得井然有序,於規

則中擺脫繁雜的景象，則於執行順序中也會變得有順序，自然而然的就不會產生忙碌的措感了！

筆者於不同的學校演講的場合，筆者屢屢用下面的一句話來形容報關行，**“報關行的工作和律師樓的作業幾乎一模一樣，都是在法律的字裏行間穿梭，所不同的是報關行人員無須上法庭抗辯而已。”**換言之，如果您想成為一位優秀的報關行理單人員，您更需要有這種**“專業精神”**的體認，於文稿中小心謹慎核對，縱觀所涉及的所有單位，抓住時間進度，不負廠商交辦案件的期望，如此才能成為一優秀的報關行理單從業人員。

要成為一優秀的報關行理單從業人員。除了於就學階段，應於學校養成良好專業的知識，和於就業的實務中，不斷的**吸收新知和法規常識，並熟悉所配屬的儀器設備操作外**，小弟以下將從心理面觀點來探討，並解析以下的幾點拙見，以為從業的理單員應有的幾點基本認識，也是入門優秀之林所須的基本認知，提出拙見向各位報告如後。

一. 時間的調配須完整.

於實務上我們常觀查到，理單員如果能多挪出一點的時間於公事上，於配合理單作業的進行，主動配合出擊彈性調整時間，掌握理單案件的進度，也勿急切下班，或趕場約會的話，且於心態上有做多方的自我努力奮進的配合，於目標達成前，請絕不要放鬆此項自我時間調配的要求，應繼續保持，就算完成了個案，也不要放失此成功的源泉；更專心投入，也才會有更佳的績效表現。

二. 應查詢差異後擇善而固執.

於鍵輸資料時，不可以存有固執循舊的現象，要不斷的**吸收新知**，不斷的改進鍵輸的方式和路徑，研討更快速、正確的方法。於發現前後毛盾之際，需即刻提出交由領導的主管查證廠商，探知真況，則相信理單的成效會變得**更為正確**，而且於求證事實的過程中，亦可博得客戶對您有注意到前後的差異之讚賞，此豈不更為美呢？

於國際貿易中，吾人於押匯理單觀點上，需有下列的認識：

交貨證券化 (DOCUMENTARIED)

所有證券一致化 (QUALIFIED)

操作統一化 (UNIFIED)

差異慣例化 (CUSTOMLIZED)

以上這四要項是所有報關理單員的最高指導原則，因之有時吾人認為的差異，卻可能於 L/C 案件中，為付款品名證券化的依循順序，而須要予以查明何種為正確隸屬；或縱然於 T/T 案件中，其國外申請進口之 PROFORMA INVOICE 品名和此時出貨品名之需一致性原則時，則理單人員發現差異時，若未經向出口商提醒或查證時，而主觀上的給予更正時，若猜對了則沒事，反之若有誤判時則又將招來廠商怪罪，所有的心血也於霎那間將汗顏白流，因之於理單作業中應具有發現差異，查詢真偽，擇善固執的認知，則文件才可以避免因"廠商故意或不留意的錯，卻需由我們報關行來承擔責任"之困擾。

三. 核對文件應逐字確實.

理單文件的錯別字不斷的產生，一直都是報關行揮之不去的夢魘，如何消除這一常駐的困擾，則是報關行於提升或擴張上的主要課題。

於理單員所經手過的文件，往往會發現雖然於鍵輸進資料庫，列印出相關的表格後，雖然都會自行預先核對文字，但是最後於理單主管做最後的審閱時，卻發現仍然會有錯(別)(增減)字的存在的情形發生；因之文件屢屢須要重印重審，外務員又要趕著送文件出去給廠商押匯，此種情形除了於造成紙張時間機耗精神的損失不論，也會讓整個作業順序大亂，忙碌產生了，慌亂製造了，進度影響了不算，更會大大的挫傷了理單員的自信心。

要改善此一錯單不斷的情形，吾人認為應自下列觀點分野出，並依序著手：

(1). 要瞭解文件建檔的仔細，應從鍵輸"前的讀稿"就開始。

事前的預防重於發生後的亡羊補牢。

理單人員您於接受任一案件時，應確實的讀清楚裏面的內容，這階段應做到將文件中的每一字句，一個字一個字，一句話一句話，一段話一段化的仔細瞭解程度；因貿易的文件幾乎以外語記錄，所以對文件裏面有不懂的字/句/意，您都要先搞清楚是在講或表述甚麼，然後於建檔時，依據所讀出的內容鍵輸入資料庫。

一般初級人員往往於此階段潦草行事，不真正瞭解字句涵意，不懂的地方常用猜測的，此種用大而化之的態度預讀文件的結果，

也註定了錯誤進輸電腦資料的前因。於實務上大部份的理單員，都會有同樣的疏忽，有同樣的草率解讀文件情況發生；

然而於此關鍵上，能否仔細而確實的預審基礎資料，這種觀念頓悟和落實執行的早晚，也會呈現於理單人員的績效上；如果入門的理單員沒有一般這種潦草行事心態最好，如有的話，您應自此階段立刻著手改革，如此您才可以擺脫掉文件反復出錯，一而再重新列印，您的主管煩您也雜的窘境；送給理單員一句話："讀正確看清楚再輸入，會比事後再列印修改來的好。"

下列的幾點摘錄，為理單人員於如何於此階段的讀稿仔細態度：理單員於收到帳務部門(或理單主管)，所轉來經辦的案件後，應依照下列的檢查程序解析，尤其對 L/C 的案件更需確實的解析內容，才不會因疏忽而導致錯誤產生。

- <1>. 檢查 L/C 的頁數和是否連貫。
- <2>. 逐字逐句解讀 L/C 內容。
- <3>. 確實的做好 L/C 內容的常態分析。
- <4>. 非 L/C 付款情況下應留意地方。
- <5>. 其它付款方式的理單要點。

(2). 輸入時應心存案委，"勿遐思"他事，寧可"緩慢穩健"，不可急就完稿。

於過去實際試用新理單員的階段，我曾自電腦資料庫更改的記憶槽中，發現理單人員於已經完成建檔的資料庫，或擬列印表格之模擬畫面，再次(或多次)修改的頻率過高。雖說對初入門者而言，這是難免的。但若於整體作業系統瞭解後，如仍一直仍有此現象時，則您可能於此階段犯有"輸入時心情旁騖遐思他事，就急完稿倉促輸入"的毛病，也就是心意不集中的現象，於恍惚之間操盤理單實務，當然會錯誤百出，吾人應即刻改善。

改善的要點，重要的為：

您要擺脫私事繁雜，懂得於上班時間應集中全副的精神，絕不要於處理公務時，遐思其他平日友朋同好間的逗情趣事，您應連貫全場，專心的鍵輸資料。

而對所需鍵輸的內容，於開始時寧可緩慢不要急躁，一個字一個句的自己圈選出的進檔文稿中引出，再逐一的輸入到資料庫中。您先不要考慮到輸入資料的速度快慢，而您應

以輸入資料字句,是否百分之百正確為首要;而於此目標達到後,再設法緩步提升鍵輸存檔的速度.

"集中精神", "引字句緩步正確輸入", 我想這兩個功夫,是您於此階段應有的認識.也唯有您確實體會做到了,才可以銜續上面的幾個步驟,也才可以開啟融會下面的教授要項.

(3). 於"列印出"的文件應逐字和原稿逐字挑認.

小弟常常於實務中發現,理單員所列印出的文件,於自己也做了首次的挑認後,於再度的檢覈或是送審時,卻尚又發現這些文件中,仍有錯誤存在;而且這些錯誤,於理單員自己第一次檢查時,卻沒有發現的情況;我認為於文件列印出來後,理單員您雖是有預行檢查文件,您也有逐字挑認,這個功夫您雖是做到了,但是於首次檢查的"仔細度"卻仍嫌不夠,應從此處加強.

要如何提升理單員檢查文件的仔細度呢?雖然每個人的巧妙運用不同,但是最基本的方法(或許是最愚笨的方法),就是您於挑認時,應和原稿一個字一個字的比對,不要急,若原稿的單字較長時,可以分段,眼睛看著原稿讀一句,例如讀原稿為"MACHINE",再將眼睛移到所列印出的文件,核看讀"MACHINE",若對了時,再於該字尾輕輕劃一上", "表示挑認正確.

當然您亦可選擇將原稿曲折後,和所要核對的已列印出文件部份上下貼齊,採用眼神瞄準,默念原稿和列印稿的作法,於上下均正確時,再輕輕的劃一上", "表示挑認正確.

僅管這個階段中,每人的巧妙運用不同,但若您這個動作,做的不夠確實時,您的核對動作將會流於形式,徒具表面功夫,那怕您維持您目前的一個字一個字的挑認,則終會仍和原稿有異,您也無法即刻的改善錯別字(句)的缺點;

所以於這個程序時,

您應當要集中精神腦力,不要想別的雜事,
用您的嘴巴默讀原稿,
再移動眼光到列印出的文稿,默讀複念一次,
當然若原稿字較長時,就應分次作業,如此才可以做
確實"逐字挑認"的動作,

也才可以解除目前一般的理單員，於自己檢覈過的列印文件，再送交主管複審時，仍不斷有錯誤(別字)(漏字)產生的現象。

本報告中所舉出的上列事項，

於(一)的部份，如您確實做到時，就會讓您自己不會有趕場赴會的倉促局面產生，穩定您的情緒而能競業斯職。

於(二)的部份，如果您確實瞭解了，就會讓您知道理單的四大原則，而讓您在擇善而固執，知所何為，瞭所該舉，應所該由。

於(三)的部份，就是在教導您如何分程序，

其一. 以析案讀稿著手，先找出正確的擬鍵輸入內容為先，

將劃出所有承接案件的輪廓來，知道那些欄位應進輸的資料文稿來源。

其二. 再以全神貫注的輸入內容到電腦資料庫中，不要將多案無頭緒的混為一談，或心中常存歡愉私情雜念。

其三. 對已列印出的文件，應再集中精神的運用口眼手功能，逐字或句的核對。不要讓目前的動作流於形式。

四. 授命接案時應仔細聽令，研討時應無所不言，執行時應依議案原則，若遇滯礙難行的議案，應隨時提出和輔導人員討論後依新議案執行，不可未報核前自行更改。

於報關行的主管派案給理單員時，理單員對於派案主管或輔導人員於推案中所下的執行命令，

您應仔細的聽清楚，若有存疑時，應當場問明白；

若稍有不解或是困難盲點時，您應當場提出，絕對不可隨便或不經意的聽取作業指示，而於理單過程中，您仍然用您自己的方法或順序處理，用您自己的觀點來看事情；

同樣的對於討論過程中的議案，於主管或輔導人員和您商議時，您應就其議案提出您的看法，讓您腦中融入思想，同樣的對於若經共同討論出的議案，於交付您執行時，

可能會和實務有落差,此時您應即刻的提出執行的困難點,和主管或輔導人員再(多)次的討論,以重新修訂後的版本,為最新的執行依據。

則如此,則此共同討論出的執行議決事項,也才會變成您的靈魂,植入您腦中的執行檔順序中,於公司全盤運作時,您才可以搭配上整體的作業進度要求;您也才不會因襲了一般常人的議事毛病,"反正你說你的方法,我做我的方式,錯了再講,成了就是我對你錯。";也唯如此才可避免無益他人,也不利己之窘困。

五. 自傳統過程經驗中培養成純熟的理單技巧.

每一家報關行都有其獨特的運作模式,這模式往往是這家報關行能於競爭的市場中活存的命脈,我們姑且把它叫做報關行的傳統,每一家報關行的傳統,吾人不可能都要求它全都一致;

我們也要瞭解,更不可以把自己任職的報關行的傳統,想的太過於理想化,或太過於學理化;理單人員應自實際面著手,來瞭解認識它,讓自己融入於傳統之中;切不可於和自我的傳統理念稍有不同時,即杯葛或陽奉陰違;於您留存於斯職的選擇時,您應讓您自己適應它;反之,如確實您的觀念和報關行的傳統落差過大時,您應迅速選擇離職,以免耽誤了理擔員您自己前程和報關行的業務運作;

於理單員的操盤實務過程中,往往會有很多的狀況,尤其是突發的狀況,並非過去理單員於學校,或過去的實務中所曾經驗過的,則此時理單員應即刻的將情況往上報告,"除了例行性的,已獲得授權的進出口理單事項外,需一律報給上級理單主管裁決.而裁決或研判的過程中,理單員要自行模擬學習分析歸納技巧.作為它日同樣事情時的研判執行依據。

此種遇有問題,並非授權事項時,能不忘諱的"隨時"往上請益,於提出來之後,又能自上級分判模式中,學習理單傳統,這是一種求進步態度的表現,也是一種將會自我輔導您自己作做好"簽押"角色的好方法.唯您於每次狀況排解後,應事後追蹤經驗,都應記起教訓.這才能讓實務經驗累計更為雄厚。

六. 執行的恆心,將成為您成功的關鍵.

以上的報告中,所提這些動作,或是程序,或是順序的要求,是吾人的愚劣觀點,它們是否能對理單人員的脫胎換骨有幫助呢?

則看您自我要求履行的程度有多高，才能決定了；換言之，您須要用您的恆心去執行它，絕不可以一暴十寒，或者虎頭蛇尾。您需要有堅定的毅力持之以恆，不要為其它的誘因，再折斷了您成為一優秀理單員的企圖心。

於所有的規範，提示，要求中，
如果您能詳細的，多次的，仔細的預先讀閱文件，集中精神的去鍵輸所預讀圈選出的資料，確實的依順序去執行它；
如果您能以比一般尺度，更為嚴格的要求自己的學習標準的話；
如果...，如果...，很多...，很多的如果，都將比不上關鍵的恆心和毅力。

往後的您要多用點心(有信心)，
多成點意(不粗心)，
多花點力(有恆心)，
則此由....."心"，"意"，"力"
集結而產生的"有信心"，"不粗心"，"有恆心"，

將會讓吾人很快的看到理單員的躍進，那時您對您字己的成果，也將會歡愉的悅顏。您只有一步一腳印，踏實務實確實，花了時間才能練得了真功夫。

理單員要瞭解全盤運作，達到真善美的完美程度，是需要時間的，並非一日可跼，但是於平日理單中遇挫折時，能給自己信心，卻是不能片刻稍等的；每一入門的理單員都應對您有信心，更要讓您自己呈現出耐力，您要用更多的恆心劃除所有的障礙盲點，則如此您將會很快的成為一優秀的理單員。

謝謝各位同學先進今日的參與討論，也希望小弟的此份報告能達成理單員的心理建設目的。再次的感謝各位，謝謝您的鼓勵。