

重汽国际地面代理操作细则-港口

为明确重汽国际港口地面代理业务范围、工作流程及服务标准，特制定本细则。本细则使用范围包括边海运港口地面代理及证书代办代理。地面代理仅为重汽国际货物的委托操作方，货权依然属于重汽国际。

一、地面代理总体要求：

1. 每家地面代理需至少确保六名联系人为重汽国际服务，包括分管领导1人，业务负责人1人，客服（单证操作）不少于2人，每个港口现场接车人员不少于2人，并将其分姓名、电话、手机、邮箱等信息留存贸易单证部。

厦门、青岛、日照的港口代理应配备不少于3人的现场接车团队，天津、上海、连云港的港口代理应配备不少于5人的现场接车团队。

框架箱绑扎、加固、拆装工作应配备不少于5名专业技术人员，保障重汽国际业务有序、顺利执行。

地面代理团队应为中国重汽专属，不得同时承接其它重卡厂商同类业务，如有相关情况应提前向重汽国际书面说明。

相关业务应由地面代理自有团队承接，重汽国际有权对地面代理提供的业务团队明细进行核查，如有违反重汽国际有权废除地面代理业务资格。

以上信息如有变更应在变更后1个工作日内书面告知。

2. 地面代理应确保提供7*24小时服务，业务责任到人，并严格按本流程操作。

3. 地面代理应根据海关总署最新公告的《海关高级认证企业标准》进行内部认证自查，重汽国际将进行不定期检查评分，有权要求其整改或暂停代理业务。

4. 地面代理如有违反海关法律法规、拒绝业务分配、拒绝承担由其原因而产生的经济损失等行为，重汽国际有权对其代理资格进行暂停、取消及冻结、扣除其保证金。

5. 地面代理应对重汽国际所传递商业信息保密，不得外传。

6. QQ群“重汽国际出口海运港口地面代理”（群号：735328246）为重汽国际相关信息通知渠道，各地面代理至多两人（业务负责人、单证操作）在群内并持续关注。所发布对地面代理的相关要求与本操作原则同等效力。重汽国际保留对以上通知渠道的变更权利。

7. 港口地面代理服务范围包括出口海运滚装、杂货、集装箱船地面服务。除年度招标已确定的服务价格外，其余业务均通过重汽国际销服云系统每票招标确定。

8. 接车接货要求：

① 原则上每日接车时间为9:00-17:00，接车时间内车辆送达后应在4小时内完成验车反馈，未在规定时间内完成验车接车，根据司机投诉情况，核实后每耽误1小时按照50元标准执行考核；

② 非提前说明，不允许以各种理由向送车司机收取费用。

9. 地面代理应熟练操作国际公司销服云系统，并按要求完成相关操作。

二、具体业务流程细则

1. 出口滚装杂货业务：

1.1 订舱：

重汽国际在系统中确认待发运项目计划，地面代理在系统中接收后即建立业务委托，地面代理根据订舱信息核实船期后在系统中反馈。地面代理在系统中下载箱单发票、许可证、出库单、订舱委托书等项目单据电子版，在订舱、抵载成功后及时在系统中反馈实时船期预报。

1.2 发车：

地面代理应根据码头场地、船舶动态等预判要求送达时间，在销服云内反馈对应项目的送车地址及建议临牌办理时限，便于特殊时期调整送达时间，单证员安排发车。地面代理应及时关注系统内“待接车”信息。

送达前一天14点前/司机提车前（先到为准），司机（调度负责人）应告知地面代理到货计划，包括车辆/配件信息，预计到达时间等，便于提报码头入货计划，预约卸货及通知服务站。

如需地面代理安排码头外堆存，应满足以下：

①要求严禁与其他品牌车辆混放，具备围栏、门禁、消防等安保功能保障车辆安全。

②要求硬化路面，且远离杂草丛、垃圾堆等恶劣环境。

③要求与相邻码头距离不超过5公里且周边有加油站，并提供洗车设备。

④要求保障安全的前提下将车辆在存放区内按订单及车型合理整齐排放。

⑤配件储存场地应保证在室内且为独立区域，保持干燥，远离货源等，不得与其他产品混放。

⑥场地应配备财产保险。

港口交车前，送车司机应完成车辆整理，包括对车辆外观、内饰、底盘进行检查，外观影响验车或者有洗车要求的情况下，应先在地面代理提供的场地上进行清洗。洗车费由送车司机按招标价格向地面代理结算。

1.3 接车：

司机按约定时间到达后，地面代理时应准备好接车印章（可使用专用章）并根据码头现场实际情况，在码头内/外进行验车。

地面代理接车人做好协调沟通工作，特殊情况下协助司机提供安全帽、反光背心、打印唛头等，并完成随车清单的初步检查。

港口验车应抽验司机身份证是否与所携验车单中一致，并严格对照“国际公司商品车PDI检验单”由送车司机（负责人）、地面代理、服务站进行验车。

特别注意以下：

①车辆基本信息与出库单/指令单一致：铭牌车型，GVW，底盘号，外观颜色，方向机位置，轮胎型号。

②驾驶室外饰件及本体/货箱外观质量：无磕碰修复，无划伤，无色差，无裂缝，无缺漆。

③驾驶室内干净整洁、无杂物：烟灰缸无烟灰/烟头/纸屑，车载冰箱未使用，手扣盒内无杂物，内饰板无划痕无尘。

④燃油及里程表：按运转单要求执行。高度关注燃油的刺鼻气味、恶意加水等异常情况，不定期抽验油品质量。

⑤备胎及附件：备胎完好且与轮胎品牌型号一致，工具箱内随车工具取出清点拍照后放回。完整附件应包括：钥匙2套，包括但不限于遥控钥匙、机械钥匙、尿素箱钥匙等；未打包的随车工具放置于工具箱内，包括但不限于工具箱、千斤顶、三角架、反光背心、滤芯等。灭火器（如有）应固定在工具箱卡扣内或副驾驶侧边绑带内；纸质版说明书放置于驾驶室内手扣盒；点烟器、收音机等电子电器完好。洒水车喷洒装置是否齐全，加油车油枪装置是否齐全等。其余根据单证员传递的信息进行检查。

⑥车辆痕迹检查：无交通事故痕迹，车厢无配货痕迹，牵引车无拉挂痕迹。

原则上到车后四小时内(工作时间)完成验车及接车,如有大批量到车,地面代理应配备对应人员及时完成验收,不得超过十二个小时。如司机已按要求提前报备且未被告知无法接车或由于建议临牌时长已到必须送达但无法接收的车辆,由地面代理承担司机等待费。

三方验车时如任一方有违要求或验车懈怠,其余两方均可拍照举报反馈我司,我司将直接处罚并奖励举报方。

如遇车辆不达标,按以下预案操作:

类目	特殊情况	解决预案
油品	油量不达标	司机加油达标后接车否则拍视频联系单证员
卫生	驾驶室及大箱内脏乱、缺件	拍照及车架号通知单证员。
VIN	车架VIN与接收信息不符	拍视频通知单证员,经确认后收车。
外观	明显磕碰损伤,有修补痕迹	拒绝接车,拍视频/照片联系单证员。
使用痕迹	鞍座、货厢有磨损痕迹	拒绝接车,拍视频/照片联系单证员。
随车工具箱	工具箱已打开	验车单注明后接车。
其他随车件	备胎、灭火器、喷嘴等缺失	通知单证员,验车单注明后接车。
铭牌	铭牌信息与接收信息不符	拍视频通知单证员,经确认后收车。
随车配件	数量与接收信息不符	通知单证员,经确认后收车。

单独送港配件应注意:

①配件箱数、包装类型等均应与单据数据一致。

②配件箱完好，无污渍、无包装破损、无开封痕迹。

验收接货后，配件由地面代理负责卸货并存放/加固在指定车辆的车架/车厢内。加固应选择紧固带等不损伤车体的加固材料并满足码头船长上船要求。

如送货司机已按要求提前报备，在等待超过4小时后无法卸货的由地面代理承担司机等待费。

如无提前说明，对于无理由拒绝接收、司机待时过长等，重汽国际保留考核权利。

如车辆不满足接车要求且司机接受整改，在车辆具备验收条件后，送车公司与地面代理完成交接。地面代理应及时告知相关方要求完成维修时间，如根据反馈评估存在装船风险，第一时间反馈单证员。

如遇有事故、拉货痕迹或其他不符合接车要求项目且司机拒不整改，地面代理第一时间反馈给单证员。

接车时应按以下要求拍照在销服云留存：

类目	要求（单车）
铭牌	1张，铭牌信息完整清晰。
内饰	4-6张，包含左、右角度全景，烟灰缸(打开)、手扣盒(打开)、卧铺、两边车门内测。
轮胎	6-8张，包含轮胎与备胎。
外观	接车时4-6张，包含前、后、左、右四个角度。
随车附件	2-3张，包含铺开清点，装入工具箱后两个角度。
油品	1张，油箱验油高度。
问题	接车时未处理的问题照片，张数不限。

地面代理按以上标准完成检验后，在司机携带的运转单上签字/盖章并在系统内接车，车辆即进入地面代理虚拟库范围，无论是进入区内还是在码头、

堆场堆存的重汽国际产品，均属于地面代理的职责范围，应对车辆状态、外观、附件、卫生情况等负责。地面代理对已接车辆/货物负有监管职责，确保车辆/货物状态完好。如有可能危及到产品安全、可能影响装船的情况应第一时间向重汽国际汇报预警。

拆镜服务原则上由重汽国际指定服务站负责在验车时操作完成，拆镜时地面代理要监督服务站要按重汽国际发布的《拆镜规范》进行操作，如出现任何损伤要当即要求服务站整改，拆镜时未反馈异常但到目的港后出现镜子损坏的，重汽国际将向地面代理索赔。

拆镜及拆导流罩、警灯、拆天线等出车费与拆装费用均由重汽国际委托指定服务站负责，地面代理需与服务站协调做好具体操作方案、协助进港安排等，如服务站在装船前无法完成各类要求，应提前向单证员预警并说明情况，由重汽国际服务部门介入管理。

地面代理应重点关注车钥匙的转交，如需寄回，应按订单号区分清楚并带车架号标识，整理整齐后寄回。

如有重汽国际委托的特殊业务，应提前协商确定收费及服务标准。

1.4 装船：

如船方安排第三方公司打尺，地面代理应提前三天通知单证员打尺时间，并代表重汽国际进行监尺，留存照片与视频，并将结果第一时间录入系统，如与申报尺寸差别较大（5公分以上）应反馈单证员。打尺尺寸与申报尺寸差异在2%内的项目，默认按申报尺寸结算。非我司订舱项目如地面代理对车辆尺寸有异议要立即在系统内发起复尺申请，安排复尺并承担复尺费，否则只能通过申报尺寸结算。

原则上所有项目均为济南报关。地面代理应在订舱成功后联系船代取得舱单截图发济南报关行，并在车辆运抵后将运抵截图发报关行，及时沟通报关进

度及放行事宜。不满足属地申报条件的，应先向国际公司报备说明并取得同意后操作。

如需港口报关，地面代理应取得核对联后并核对其税号、名称、金额、币种、提单号等无误后回传单证员确认，同时发起报关电子委托，电子委托内容应与报关单内容严格相符，得到电子委托确认后方可正式申报。

车辆装船前，地面代理应通知服务站监装时间及地点，并在现场共同监装。上船前对车辆外观、车内卫生及所附工具、配件等进行再一次确认无误后装船。车辆装船离港后，视同出代理虚拟库。每日应将当日装船的车辆发票号告知单证员完成系统内离境操作。装船时地面代理应保留现场照片并做好记录，需要时回传单证员。

船舶离港后地面代理及时沟通提单确认及签发提单事宜（FOB项目需提前与单证员确认是否需我方签单）。

船舶离港后地面代理1个工作日内在系统内申请车辆离境。

船舶离港后7个工作日内需签出提单（东南亚港口为3天）或确保客户可签提单，预计不能签出应提前告知原因。

提单签出后及时在系统中反馈提单正本及提单号信息。

2. 出口集装箱整柜业务

2.1 订舱：

重汽国际在系统中确认待发运项目计划，地面代理在系统中接收后即建立业务委托，地面代理根据订舱信息核实船期后在系统中反馈。

地面代理在系统中下载箱单发票等项目单据电子版及订舱委托书，在订舱、抵载成功后及时在系统中反馈实时船期预报。订舱成功后/截单前三个工作日地面代理将提单草本发单证员确认，如由于未能及时安排草本确认导致的截单后修改提单，由地面代理承担改单费。

2.2 装箱：

2.2.1 工厂装箱：

地面代理实时反馈实际船期并与单证员共同根据相关工厂计划安排到厂装箱时间及每日预计箱量，并据此安排车队陆运计划。

地面代理要在前1个工作日确定监装人信息，并在系统中做“接车信息反馈”，单证员在系统内完成发车通知手续。

地面代理在装箱前一天将司机信息上传系统。

地面代理应保证其委托监装人到场协调到车、装箱、监装事宜并携带业务章按工厂要求做好货物交接手续。

详细箱单信息（件重尺等）由相关工厂在完成装箱后第二天9点前提供给单证员，同时地面代理应根据司机带回场站信息制作装箱明细表发单证员核对，单证员出具最终箱单后安排报关。

2.2.2 港口装箱

轻卡、皮卡、SUV等车型在港口装集装箱以及重卡等产品在港口装框架箱的，接车环节同滚散业务，车辆发车到指定位置后由地面代理负责装箱集港。

地面代理应在业务接收后尽早查看货物尺寸并制定装箱加固方案，由于装箱加固问题导致的货损、无法装船损失等由地面代理承担。

非常规港口集装箱项目，地面代理应格外注意工厂所申报件重尺与实际装箱件重尺是否一致，集装箱到港过磅后应及时将相关信息反馈单证员。

2.3 报关及装船：

报关、装船通知单、提单等要求与海运滚装杂货业务相同。

3. 出口集装箱拼箱/空运业务

3.1 订舱：

重汽国际出口配件海运拼箱/空运业务均为全包服务，贸易单证部在系统内发布询盘，附加配件信息及相关要求，所有海运港口地面代理均可参与竞标。

地面代理竞价时所报价格应包括提货陆运费、港口/机场地面费以及拼箱海运费/空运费，中标地面代理自行负责保险事宜，如货物在运输过程中出现任何损伤，均应由中标代理承担。

空运业务中如有产品需做DGM，应在报价时予以明确并报检测费标准。

地面代理应保证其目的港收费在正常合理价格范围内，如变相低价，恶意中标，则对于客户的反馈及索赔事宜，重汽国际有权予以考核。

中标代理在系统内做业务接收。

3.2 提货：

中标地面代理应及时将提货人信息在系统中反馈，由包装公司核对提货人员身份后放货并在系统内记录放货情况。

提货时应核对配件件数准确、包装完好。

3.3 报关：

地面代理应提前在系统内查收发票、箱单电子版并安排报关，取得核对联并核对税号、名称、金额、币种等无误后上传系统内完成复核手续，同时发起报关电子委托，电子委托内容应与报关单内容严格相符，得到电子委托确认后方可正式申报。

3.4 装船/装机：

拼箱货物到港装船后三个工作日内，由地面代理将装船通知单发单证员，并在5个工作日内将正式提单寄回。

拼箱货物地面代理应跟踪货物到港进度，特别是中转货物，如预计中转/到港期出现延误，应及时通知单证员告知客户。

空运货物装机后，地面代理将空运单电子版反馈单证员。

单证员将清关单据通知大区部客户安排提货。

4. 证书代办业务

证书代办包括但不限于ECTN等非验货类证书及COC等验货类证书。

地面代理应根据合同价格或重汽国际与检验机构约定价格结算及代付。

有证书代办需求的业务，重汽国际单证员及时将发票箱单提单草稿等所需文件电子版在系统内上传，由证书代理填写申请表并联系相关机构取得证书草本。

单证员确认证书草本后反馈证书代理出具正本并寄回。

如出现改证、滞期等特殊情况，证书代理应第一时间反馈单证员并明确费用标准。

三、平台报价规则

对于重汽国际无费用标准的服务需求，均在重汽国际系统中询价并确定中标代理后操作。根据与重汽国际签订的相应年度协议及保证金情况，已在年度协议中确定服务价格的港口为常规港口。

竞标时针对询价要求，整车地面竞价在系统内报单价标准，根据货盘情况会产生的费用类目数量申报为预计数量，按需才产生的费用类目数量申报为0，备注价格一律无效。配件地面竞价应在报价栏按价格单位填写全包价，非我司原因产生的价格漏报无效。

四、信息反馈

地面代理应保证在销服云中完成相关业务信息的反馈，包括：接车信息、提货司机信息、提单号、船名航次、靠泊时间、装船时间、报关单核对联、报关单、提单等（FOB业务未通过地面代理签发提单的，可上传大副收据）。同时关注系统中对于随车配件、发车要求等信息的描述，与实际业务不一致的要第一时间反馈重汽国际。

五、结算

船舶离港后，海运港口地面代理根据系统中发票号发起账单审批。

出口业务港杂费平台录入规则及注意事项：

①海运同船、同单证员的应合并录入。

②报关票数及提单票数为系统自动生成。

③海运提单、货量信息为系统自动带出。

④集装箱包干费中THC、场站费等按柜收费标准参考见附件1。

⑤上传附件仅限PDF/JPG格式，名称中不能带空格等特殊字符且名称固定为XX（项目号）XX（单证名称）。

⑥单票特殊费用或由于FOB原因高于分项类目标准的费用差额，在预计产生时应第一时间邮件通知单证员并说明价格产生依据，由单证员同意后方可开展业务。业务发生完毕后代理所要求的特殊费用一律不予支付。

⑦所有协议中已标明费用标注的类目均在系统中已有，点选发起，不允许按特殊费用重新录入。费用补录不予承认。

⑧未按录入规则操作的系统账单重汽国际有权驳回并定期记录地面代理费用驳回率，作为业务选择参考标准。

证书代理在反馈证书正本后，可在系统内发起单票账单，对应收费数量应与系统数据保持一致。

每季度账单逐一审批完成后，地面代理生成汇总单并连同发票/电子发票一同寄送给重汽国际结算。

六、本细则由重汽国际贸易单证部负责解释