



新客户操作手册（出口）

New Customer On-Boarding Handbook (Export)

新客户使用手册目录（出口）

New Customer On Boarding Handbook (Export)

一.订舱须知.....	1
二. 免费箱使	3
三. 舱单/VGM 须知.....	3
四. 提单须知	4
五. 财务与签单须知.....	8
六. 上海船舶操作时间表.....	10
七. 如何联系海陆马士基亚洲.....	10
八. 附件	11

一.订舱须知

1.1 订舱方式

A.网站订舱：通过官方网站 www.sealandmaersk.com 直接提交。网上订舱需先注册为网站用户。详情请参阅网站注册手册及网站订舱手册（见附件）。

B.EDI 订舱：与海陆马士基系统建立直联提交订舱。EDI 申请需联系您的海陆马士基专属客服。有任何问题请及时以以下邮件格式反馈至我司公邮。

邮箱：CN.East.Export@sealandmaersk.com

标题写明 起运港+贵司名称+关单号+目的港+事由

1.2 订舱注意事项

1.2.1 干柜货物订舱注意事项，请参考附件干柜货物操作指南（见附件）。

1.2.2 冻柜订舱：

需填写具体品名，不接受模糊品名如蔬菜，水果等。需填写温度、除湿、通风等信息。

1.2.3 危险品订舱：

- 1)订舱时务必选择属性为危险品，并提供详细规范的英文货物名称及内外包装单位等信息。
- 2)订舱同时向客服提交危险品出运相关文件如：危险品申报单（见附件）；出境危险货物运输包装使用鉴定结果单；出境货物运输包装性能检验结果单；危险品说明书等。
- 3)如危险品需使用冻柜运输，请同时订舱时选择箱属性为冻柜并填写温度等信息。
- 4)危险品运输需同时得到装卸港，中转港及船舶运营方的批复后，方可放舱。建议提前订舱。
- 5)ETD 前 4 个日历日，需向海陆马士基客服提交含箱号等信息的危险品申报单（具体时间请见船舶操作时间表），并与客服核实是否已成功上传系统。

1.2.4 自有箱订舱：

自有箱订舱，需在订舱时选择箱属性为自有箱，并向客服提供自有箱保函。发货人需在确认箱号后，发送自有箱表格给客服（见附件），手动录入箱号信息。

备注：自有箱需是适航的常规尺寸箱，如特殊尺寸，需和客服单独确认。

1.2.5 超尺寸货物（OOG）订舱：

超尺货物订舱前需根据实际装后箱尺寸和销售单独询价，确认价格后提供 quotation code 提交订舱。在订舱后，务必写邮件给客服告知货物的长宽高尺寸与重量（需与询价时尺寸相符），等待我司审核通过后即可放设备单提箱。如实际装箱后尺寸如发生变化，务必联系专属客服更改订舱尺寸，并重新申请舱位价格，且舱单尺寸需与订舱相符。

我司接受的不超尺的特种箱最大装箱尺寸：

<u>In gauge measurements for unitized handling</u>					
In Gauge	20' Flatrack	20' Open Top	40' Flatrack	40' High FR	40' Open Top
Length (cm)	N/A	549	1219	1219	1181
Width (cm)	N/A	222	244	244	219
Height (cm)	N/A	234	194	226	234
Max weight (kgs)	N/A	28,000	34,500	34,500	28,600

1.3 订舱确认

1.3.1 订舱确认 (Booking Confirmation)

订舱确认：收到订舱确认后，请务必认真核实各项内容是否与订舱内容一致，如有不符，请立刻联系专属客服进行修改。若订舱确认上显示“HOLD”字样，请发邮件至客服，若是化工品，请一并提交 MSDS 进行审核。

1.3.2 订舱修改 (Booking Amendment)

订舱更改请直接到船司官网提交，确认更改，您将收到订舱更改。

1.3.3 订舱撤销 (Booking Cancellation)

订舱撤销请直接到船司官网提交，确认完成，您将收到订舱取消。

备注：撤销后订舱号将无法恢复，请谨慎处理。如撤销时客人已提柜，则无法享受免用箱期。客人需及时返空箱至提箱堆场，并与堆场直接结算滞箱费用。

二. 免费箱使

2.1 华东免费箱使

对于所有出口集装箱，用箱期将从空箱出场当日起计（包括出场日），至船舶预计离港当日为止（包括船开日），以日历日计算。免费用箱期及滞箱费率（人民币）如下表所示（撤销订舱集装箱，不享受该免箱使政策）详细信息参考附件华东出口滞箱费计算(见附件)。

华东区干柜货物出口滞港滞箱费用征收标准如下：			(单位：人民币，元/天/箱)	
费率	20英尺平柜	40英尺平柜	40英尺高柜	45英尺高柜
1-7天	0	0	0	0
8-15天	100	175	200	200
16-20天	240	450	500	500
>=21天	300	600	750	750
特种柜和冻柜出口免箱期和滞箱费征收标准如下：			(单位：人民币，元/天/箱)	
特种柜	20英尺特种柜	40英尺特种柜		
1-7天	0	0		
8-15天	200	300		
16-20天	600	800		
>=21天	700	950		
冻柜	20英尺特种柜	40英尺特种柜		
1-7天	0	0		
8-15天	200	400		
16-20天	400	800		
>=21天	500	950		

来源：<https://www.sealandmaersk.com/local-information/china-east/export>

三. 舱单/VGM 须知

3.1 舱单

上海出口舱单具体操作要求请直接联系联合船代。

上海船代联系方式：65953888*511 陈亚琴 办公窗口 16 号

3.2 VGM

E-channel: 请在VGM cut-off的截止时间前2小时在船司官网提交/7*24H皆可，以收到网页回执确认为准。

不接受其他第三方平台及渠道提交VGM

Manual Submission: 请在 VGM cut-off 截止时间前 8 小时提交 /允许时间 9:00-21:00 周一-周五; 9:00-17:30 周六

注：VGM 截止时间具体见附件船舶操作时间表，如截止时间有任何更新，船司将在官网及时调整，请及时查询网站信息。

四. 提单须知

4.1 提单提交

1)提单样本的提交方式:

A.网站提交：通过**海陆马士基**官方网站 www.sealandmaersk.com 直接提交样本。详情请参阅附件网站提交样本手册。（见附件）

B.EDI 提交：与**海陆马士基**系统建立直联提交样本。

备注:

***付款方式:**客户若未在样本里提供海运费及本地费用的付款方式，我司将默认为订舱方在起运港预付。如果是第三地付费，需提供完整付费方信息和付款地。

***提单类型:** 客户若未在样本里选择提单类型，我司将默认为正本提单。事后更改将产生改单费用。

***发货人需确保提单内容符合进口国家海关的舱单相关规定，如因提单不符海关舱单规定，导致提单更改或无法卸货，发货人需承担相应的风险及费用。近洋国家的基本要求可参考东南亚各国进口特殊限制文件及孟加拉提单要求（见附件），所有提单要求以当地海关的具体规定为准。**

***改单费统一 450 人民币/票**

2)提单样本截止时间（见附件船舶操作时间表）

3)相关提单要求

提单要求 国家	关于收货人和通知人	货描, 唛头, HS CODE, 品名限制	付款条款/其他
泰国	<p>A: 进口提单不接受收货人或通知人是个人</p> <p>B: 收货人或通知人必须是泰国当地的机构, 当地海关不接受国外客人的提单下的柜子卸港</p>	<p>我司网站上有专门的唛头栏位, 可以不需另外写备注, 直接把 marks 写在对应的位置</p> <p>其他方式如果不能直接区别, 则请在具体唛头内容前面备加上 "Mark: / Mark & Numbers: ", 如果要不要显示这几个字, 就在 additional comments 备注</p> <p>No Show Word "Mark: "</p> <p>No Show Word "Mark & Numbers: "</p> <p>如果就是没有具体的唛头内容, 也请打上 N/M 或者 No Shipping Mark</p>	
印度尼西亚	<p>A: 收货人或通知人必须是当地的机构, 收货人不接受是个人</p> <p>B: 收货人&通知入税号 (如果收货人是银行, 只需要通知入提供)</p> <p>税号的格式是在收货人和通知人的地址标栏, 显示成 NPWP XXXXXX, 请不要在中间夹杂标点符号, 比方录入时填写 15 位数字即可 828003467619000, 无需含有"." 或者"-". 同时请不要放在地址栏的最前面, 最前面一定要是公司名</p> <p>C: BATAM 的单子, 提单上的发货人和收货人必须跟清单文件 (即箱单, 发票) 一致, 并且提供收货人的正确联系方式 (若不想显示就备注), 否则会被扣在中转港新加坡, 直到问题解决, 期间产生的所有费用跟发货人结算。</p>	<p>HS CODE 是显示在货描第一行, 格式 HS CODE xxxxx (四位以上)</p> <p>印尼不接受 demurrage 的 free time, 只接受 combine 和 detention free time.</p>	<p>去 Batam 的单子, 所有费用只能预付, 不接受任何费用到付</p>

越南	<p>收货人, 通知人, 第二通知人当中必须有一个当地的机构, 并且要提供具体的地址, 电话, 税号, 邮编 (若客人未提供可以百度查询), 税号和邮编可以不显示在提单上, 但是必须备注在 SI 上, 公司名要显示英文版本的, 若不显示在提单上就同样备注。</p>	<p>我司接到的通知如下, 如果客人有疑虑, 可以自行在货描和地址栏加上相应的信息, 并自行对此信息负责</p> <p>如下要求仅针对 Scrap & Waste Commodities 各种废料, (我司越南各种废塑料是不接的)</p> <p>A: 收货人和通知人需要提供以下信息 (如果收货人是 To order 或 To order of bank, 那么只有通知人需要提供) 以下所有的 "#" 都是必须存在作为分隔的符号</p> <p>Tax ID # (请提供连串的数字, 中间不要有任何空格或符号)</p> <p>Import license number # (进口许可证必须在有效期内, 并由 Vietnam Ministry of Natural Resources and Enviroment 签发)</p> <p>Bank Deposit number # (这个代码如果在 SI 阶段不清楚, 最迟请在 ETA 前 7 天提供到我司)</p> <p>Full company name # (公司名必须和进口 Import license 以及 Bank Deposit 上的一致)</p> <p>Full address details</p> <p>B: 货描: 废料的品名必须按照进口海关的申报要求提供, 完全一致 (简短明确, 需包含 nature of the goods, packaging type, number of packages, weight, ...)</p> <p>HS CODE 必须按照进口海关的申报要求提供, 完全一致, HS 至少八位数字</p>	<p>Port of discharge 不可以出现内陆港, 比方: Tancang/ Newport/ Transimex/ Phuoc Long/ SongThan / Tanamexco</p> <p>Port of delivery 则只能显示如上的内陆港, 如果有的话</p>
----	--	--	---

		<p>格式: Cargo name#HS Code#description of goods</p> <p>For example : PAPER WASTE#47072000#44KGS#176 PACKAGE</p> <p>另外当地的收货人须在船靠港前两个工作日, 在 E-scrap platform 完成申请</p>	
马来西亚	<p>A: 收货人或通知人必须是当地的机构, 要显示公司名和完整地址, 通知人不接受显示为"Same as Consignee"或"Same as Above"</p> <p>B: 收货人不接受 To Order, 除非 To Order of A company</p> <p>C: 收货人和通知人都接受 on behalf 和 C/O</p>	<p>东马和西马覆盖范围内所有港口的进出口货物及中转货物, 皆需要在货物描述部分提供 6 位 HS Code(海关编码), 网页提交的时候请把 hs code 写在 specify hs code 的栏目</p> <p>SI 上必须提供货物体积, 否则将直接被拒单</p>	
日本	<p>A: 发货人和收货人的地址, 电话必须提供, (电话可以提供, 但不显示)</p> <p>B: 如果收货人是"To order", 那么通知人必须提供地址和电话 (电话可以提供, 但不显示)</p>	<p>A: Shipper/Consignee, 必须要有 Full address 和 Tel number。</p> <p>B: 虽然 SOP 标明如果没有 Tel number, 能找到代码的情况下也可以接受。但是我司单证中心建议, Tel number 必须提供, 以防代码被找错, 导致更多麻烦。</p> <p>C: Consignee 是"To order"的情况, First notify party 必须要有 Full address 和 Tel number。</p> <p>D: 必须有 6 位 HS code, 且这 6 位 HS code 必须是单纯的数字。如果客人提供的 HS 里包含空格, 标点, 我司单证中心会直接删除。</p> <p>E: 有多个 HS code 存在的情况下, 我司单证中心取第一个。</p>	

		<p>F:如果客人直接将需要将 HS code 放在货描。我司单证中心不做改变直接显示在提单上。如果客人不需要将 HS code 显示在提单上, 请注明"DO NOT SHOW ON BILL"。</p> <p>G:客人自己发送 House bill, 客人必须在 SI 上标明相关字样。我司单证中心建议, 只标注为"NVOCC", 尽量不要出现其它标注, 以方便我司单证中心同事判断。</p> <p>H: 客人不需要将 House bill 递交给我司单证中心。</p> <p>I: 必须要完整详细的货品名。太宽泛的货品名会被 reject, 拖长做单时间, 影响柜子上船。再次强调下,如果日本线的提单,客人要出 HBL, 请务必在 SI 上标注 NVOCC,并提供 HS CODE</p>	
仰光	<p>A: 收货人公司名和地址都必须是当地的</p> <p>B: 收货人和通知人必须有完整的地址和电话, 电话必须提供可以不显示。</p>		<p>付费条款: 只有当地币种 KYAT 可以到付, 其他费用人民币和美金都只能预付</p>
俄罗斯	<p>A: 收货人是"To order of a Foreign company"可以接受, 但是直接是个国外公司或个人都不可以</p> <p>B: 收货人和通知人请备注 VAT 税号, 不会显示在提单上</p>	<p>俄罗斯各港口对于私人物品管控比较严格, 请务必每票都要事先邮件申请, 得到批复再提箱。不接受的品名有: used vehicles; personal belongings</p> <p>另外跟大使馆或领事馆相关的外交货物也一定需要事先申请才提箱</p>	<p>俄罗斯不接受提单上显示任何用箱时间的条款</p>

菲律宾	A: 发货人和收货人的公司名, 地址都必须提供, 而且必须是当地的 B: 收货人和通知人请备注 VAT 税号, 不会显示在提单上	不接受: used clothing 私人/家庭用品和汽车 (Personal/Household Goods and CARS/automobile) 不可以出现同一票提单上	
新加坡	A. 收货人或通知人必须是当地的		
柬埔寨	A: 发货人必须有完整的公司名和地址 B: 收货人或通知人必须是当地的, 有完整的地址, 收货人必须提供电话或传真	金边不接受私人/家庭用品或二手物品, 若货物已出, 会改港到西哈努克	付费条款: 私人物品不接受到付, 必须预付
香港	A: 收货人必须是当地的,	包装单位 package 不可以是"1 Container" 不接受使用过的电池或显示屏 used Battery and Monitor	如果是一般化工品, 无论目的港是香港还是中转港是香港, 订舱阶段请发送英文版本 MSDS 给客服, 香港对化工品审核比较严格, 抽查率很高
韩国	收货人必须是当地的公司	不接受使用过的电池 Used battery	BAF 默认到付, 如果需要预付请备注 BAF prepaid by XXXX
吉大港	见附件	见附件	见附件

4.2 提单确认

我司依据发货人提交的提单样本及进口国家海关的舱单规定进行制单, 可通过[海陆马士基网站](#)或指定提单接受方式查看提单样本, 发货人需仔细核对相关提单内容。

4.3 提单更改

可通过提交样本的电子平台提交相应的提单更改。

4.3.1 改单和备注 TIPS

1. Agent Clause 显示目的港代理: 备注 Show Agent
2. Cargo description: 直接更改后提交, 用箱时间如果第一次没有显示额外的时间, 那么请先跟报价部门确认好了再更改
3. Invoice: 主要是针对 freight 即海运费, 直接更改提交即可, 其他单个费用改到付预付请联系客服
4. MARK: 直接更改后提交
5. Party address: 直接更改后提交

6. Port translation: 能选的直接选了提交, 网页没有选项, 而之前出过的, 请联系客服
7. 封号, 船东封号的标准格式是 country 代码+7 位数字. Sample:CN1234567, 请不要添加 ML 或其他字符, 否则可能会被识别成 shipper seal
8. Stuffing: 可以直接更改后提交
9. 手签单: 请统一备注成 No signature
10. Package Type: 可以直接更改后提交
11. 显示大船: 备注 SHOW MOTHER VESSEL
12. 提单类型- 收货人是 to order 时, 只能接受正本即 OBL。电放只能接受 OBL., 如 SI 没注明 bill type,会默认成 OBL.
13. 货描限制: 货值不能显示在货描, sample: usd XXXX 货品包装不能显示,sample: export standard packing.
14. POS 默认 collect, 如有特殊要求请以 “POS Prepaid” 格式备注在 additional comments 和 shipper memoranda.

***根据海关要求, 发货人需保持单单相符, 即报关单, 舱单, 提单内容一致。**

***请尽量避免快到港或已经到港后发送提单更改申请, 因为根据海关单单一致要求, 需先更改舱单后, 方可更改提单。届时改单将涉及舱单更改等相关操作, 延误收货人在目的港按时清关收货。并且舱单发送后的改单, 按流程, 一律需要目的港收货人向目的港船公司发起申请。**

***已签单或电放后的正本提单更改, 需交回原全套正本提单至海陆马士基前台或撤销原电放后, 方可申请改单。**

五. 财务与签单须知

5.1 账单查询

可通过[海陆马士基](#)网站直接查询并下载账单。

5.2 预付款申请流程

预付款申请，请参考以下流程：

预付金额需要能涵盖实际三周的总运费，请提供以下资料电子版给我司，核实后即可接受预付款申请。

资料：三证合一（五证合一）的复印件需加盖公章、客人的开票资料表（附件）、客人的基本信息表（附件）。

Company English name:	
Company Chinese name:	
MSK or MCC client:	MCC
If is book by(Yes or No)	
SCV code:	注册官网后会有一个客户号
Customer contact person:	
Customer e-mail address:	
Customer telephone number	
Customer Address	
POD	
Sales	
commodity	
Application colleague UID:	DJY011

我司财务联系人 Jerry Zhu 邮箱地址：jerry.jian.rui.zhu@maersk.com，tel: 028-62691052-1-3-1759，Wendy Xie 邮箱地址：Wendy.Wei.Xie@sealandmaersk.com，tel: 028-62691052-1-3-1760

扣款流程：贵司每次在 ETD 前两天可以上 My Finance 上核对账单（若船期 delay，账单相应也会顺延，核对无误后，最快船开当天可销账），如账单无误即可发送邮件至：PREWKC@MAERSK.COM 进行提前扣款，并抄送：CGDGSCOTCPREINV@MAERSK.COM 进行销账关 AFR（邮件标题：上海扣款并关 AFR，BL no，客户名）。正常情况下，当天下午 4 点前的邮件当天能完成扣款，4 点以后会在次日完成扣款。

若客人在账户无存款的情况下，长时间不追加预付款且有提单需要支付时，我们将保留追收提单late payment fee的权利。（6个自然日开始收取，第6-10天之间收400rmb，11-15天为800rmb，>16天为1500rmb），如果一周内不追加预付款，我司将取消客人预付款账户的申请。

如对账单有疑问请联系销售可发送邮件至: disputes@mcc.com.sg 可进行解决。

5.3 银行账号信息

帐户名称：马士基（中国）航运有限公司上海分公司

开户银行：中国工商银行上海市人民广场支行

开户行地址：上海市南京西路 377 号

人民币帐号：1001205829300042528

美元帐号：1001205809148014839

5.4 签发提单

正本提单签发：船开后，结清所有预付费用（包括第三地或第三方费用）。

客人可通过柜台签单，凭盖有提单领取方正本公章的正本提单领取委托书（见附件）签单有网上打单权限客户，提单挂网后可自行通过网站 www.sealandmaersk.com 打印。

Seaway bill 提单签发：船开后，结清所有预付费用（包括第三地或第三方费用）。提单接收方可直接通过网站 www.sealandmaersk.com 下载提单。

5.5 电放

发货人需交回全套正本提单及电放保函至我司前台安排操作。详情请参考电放须知（见附件）。

5.6 船证

发送船证明至船司公邮申请，船司按照固定格式签发船证明。

5.7 柜台信息

区域	柜台业务受理时间	地址
上海	早上9: 00-11: 45 下午 13: 30-16: 30 (周一~周五)	蒙自路 757 号平安金融中心 20 楼马士基柜台

六. 上海船舶操作时间表

详见附件

七. 联系海陆马士基亚洲华东区

7.1 海陆马士基电子平台

网站: www.sealandmaersk.com

微信公众帐号: 海陆马士基亚洲 (Wechat ID: SealandAsia)

7.2 海陆马士基亚洲上海客服联系方式

客服	负责区域	电话	邮箱
出口客服	上海	021-2306 1201	CN.East.Export@sealandmaersk.com
进口客服	上海	021-2306 1201	CN.East.Import@sealandmaersk.com

由于新系统上线, 对邮件发送格式有一定要求, 所有发送的邮件, 请按照以下格式重新发送, 否则无法受理, 感谢您的配合。


Subject: 起运港+关单号+订舱代理名称+目的港

关于前台业务, 也请按要求在 subject 标明 xx 开票, xx 签单, xx 船证明 xx 为起始港, 谢谢配合!

八. 附件

序列	文件名	文件
1	网站注册手册	 【注册】操作手册1 .1 如何注册.pdf
2	网站订舱手册	 【订舱】操作手册 2.1 如何订舱.pdf
3	干柜货物操作指南	 Dry-Cargo-Acceptance-Guideline
4	危险品资料	 DG Form format.docx  DG订舱须知.PPT  IBCCODE.XLS
5	自有箱表格	 SOC FORMAT.xlsx
6	华东出口滞箱费计算	 华东出口滞箱费计算器.xlsm
7	网站提交样单	 【补料】操作手册3 .1 如何补料.pdf
8	东南亚各国进口特殊限制文件	 近洋国家要求概览 2018-10-26.pdf

9	吉大港提单要求	 吉大港提单要求.pptx
10	业务委托协议	 业务委托协议.pdf
11	开票信息登记表	 客户信息登记表-增值税.doc
12	客户信息登记表	 MCC 客户基本信息表 (00
13	正本提单领取委托书	 马士基发票 / 提单 领取工作联系单.do
14	电放须知	 电放须知最新版.pdf  电放保函.doc
15	船证格式	 上海船证明标准内容格式.docx
16	上海船舶操作时间表	
17	提单副本确认格式	 Sealand-A Maersk Company
18	直接改配 (漏装) 保函	 Sealand-A Maersk Company

19	HANDBOOK 完整版	 MCC website Handbook (002).ç
----	--------------	--

以上内容，如遇任何与官网显示不符，请以官网内容及当地客服更新为准