

尊敬的客户,

感谢您选择海陆马士基 SEALAND - A MAERSK COMPANY!

为了让您轻松便捷地使用我们的服务, 进一步助您提升供应链端到端的效率, 我们将通过新客户简易操作指南手册为您介绍产品信息、服务指标、联系方式、网站各项功能链接、重要须知及常见问题。

海陆马士基亚洲 (Sealand - A Maersk Company) 隶属于马士基集团, 是集团旗下国际集装箱航运物流板块专注于东南亚航线的区域品牌。

在华北设有4个分公司 (青岛/连云港/天津/大连), 幅地涵盖北中国和外蒙古, 拥有10条自营航线, 每周17个挂港。在线产品Sealand SPOT和丰富的物流解决方案将为您供应链优化持续创造价值。

欢迎您关注官方微信



以获得更多即时信息。

海陆马士基亚洲华北区



在线产品Sealand SPOT

助您进一步简化供应链, 提高物流运输效率



端到端物流解决方案丰富

可满足客户供应链的多样需求

01

产品简介

SEALAND INTRODUCTION

02

服务指标

SERVICE INDICATORS

03

功能链接

FUNCTION CONNECTION

04

注意事项

POINT FOR ATTENTION

05

常见问题

FREQUENT QUESTIONS





我们的服务指标

联系我们

电话接听时效：20 秒
 公邮回复时效：8 工作小时
 工作时间：09:00 - 12:00 ; 13:30 - 18:00



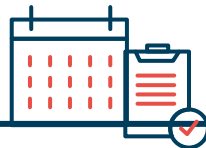
订舱

SPOT 放舱时效：即订即放
 订舱更改处理时效：2 工作小时



单证

提单确认制作时效：4 工作小时
 在线提单更改时效：1 工作小时



销账

销账时效：人民币电子支付即时销账
 美金销账以实际到账时间为准



华北人工客服



智能客服 SEABOT



前台及财务



其他国家联系方式



我们的联系方式



客户服务电话:

400 8423 816
 *** 根据语音提示 ***
 出口业务：拨0拨1
 进口业务：拨0拨2
 前台相关：拨0拨3
 财务相关：拨0拨4;

客服公共邮箱:

出口业务
 CN.NORTH.EXPORT@SEALANDMAERSK.COM
 进口业务
 CN.NORTH.IMPORT@SEALANDMAERSK.COM

微信关注公众号:

“海陆马士基亚洲华北区”
 输入“你好”，
 即可与智能客服进行对话。
 可查询内容：
 船代
 船期
 箱动态
 付款信息
 出口免箱期
 出口品名限制
 出口当地费用收费标准
 船舶信息（船籍/船龄等）

前台业务范围:

电放保函/签单/目的港放单
 CN.NORTH.EXPORT@SEALANDMAERSK.COM
 (标题注明 To 天津/大连/青岛前台)

电话：400 8423 816

*** 根据语音提示 ***

柜台及发票业务：拨0拨3；
 账单及付款业务：拨0拨4；

财务业务范围:

开票邮箱：PRNCOU@maersk.com
 销账邮箱：CGDGSCOTCPRN@maersk.com

进口国家客服公共邮箱:

印度尼西亚：ID.Import@sealandmaersk.com
 中国香港：CN.South.Import@sealandmaersk.com
 马来西亚：MY.Import@sealandmaersk.com
 孟加拉：BD.import@sealandmaersk.com
 新加坡：SG.Import@sealandmaersk.com
 菲律宾：PH.Import@sealandmaersk.com
 柬埔寨：KH.import@sealandmaersk.com
 东俄：RU.Import.ASIA@sealandmaersk.com
 缅甸：MM.import@sealandmaersk.com
 泰国：TH.Import@sealandmaersk.com
 韩国：KR.Import@sealandmaersk.com
 越南：VN.Import@sealandmaersk.com





网站功能链接及手册

如何注册账号信息

<https://www.sealandmaersk.com/portaluser/register/>

- [账号信息注册手册/Handbook For Register](#)

如何与我们订舱

<https://www.sealandmaersk.com/ibooking/>

- [订舱指南用户手册/Handbook For Booking](#)

如何更改您的订舱

<https://www.sealandmaersk.com/ibooking-amend/>

- [订舱更改用户手册/Handbook For Amendment](#)

如何取消您的订舱

[https://www.sealandmaersk.com/booking/\(booking#\)/cancel](https://www.sealandmaersk.com/booking/(booking#)/cancel)

- [订舱撤载用户手册/Handbook For Cancellation](#)

如何追踪货物状态

<https://www.sealandmaersk.com/tracking/>

- [货物动态查询手册/Handbook For Cargo Tracking](#)

如何在线提交样单

<https://www.sealandmaersk.com/shipmentoverview/documentation>

- [样单提交手册/Handbook For SI](#)

如何提交VGM信息

<https://www.sealandmaersk.com/shipmentoverview/documentation>

- [VGM提交手册/Handbook For VGM](#)

SPOT 简易流程手册

<https://www.sealandmaersk.com/ibooking/>

- [SPOT 简易操作流程手册/Handbook For SPOT](#)

船舶信息及动态

<https://www.sealandmaersk.com/schedules/vesselSchedules>

- [船舶信息及船舶动态查询/Handbook For Vessel Schedule and Details](#)

当地信息查询

<https://www.sealandmaersk.com/local-information/asia>

- [进口国家单证要求概览/Import Country Restriction](#)

如何发起账单争议

[https://www.sealandmaersk.com/booking/\(booking#\)/cancel](https://www.sealandmaersk.com/booking/(booking#)/cancel)

- [账单争议用户手册/Handbook For Dispute](#)

如何联系在线帮助

<https://www.sealandmaersk.com/support>

- [在线帮助使用手册/Handbook For Online-Help](#)

如何查询客人状态

<https://www.sealandmaersk.com/portaluser/account/customer-search>

- [客人状态查询手册/Handbook For Customer Search](#)

如何使用在线支付

<https://www.sealandmaersk.com/myfinance/>

- [在线支付用户手册/Handbook For E-pay](#)





操作规则及注意事项

提箱日及滞箱费计算 Pick-up Date and DD Calculation

- 出口用箱期的计算逻辑为“提箱当天算到班期预计离港日当天”。请参考班期预计离港日期/免箱期来指导提箱日期。航线的班期预计离港日，可在提箱单上查阅。提箱规则依据最新盘存状况制定，独立于滞箱费计算规则。滞箱费计算参考：
<https://www.sealandmaersk.com/local-information/asia/china-north/export>

电放须知 Telex Release

- 电放在成都单证中心操作，保函及收回正本的动作在当地前台进行，前台将于当日15:00前统一扫描发送至成都(不接受电子版保函)。保函参考“[前台业务相关手册](#)”
- 我司无电放提单，电放回执每晚发送一次。电放费 RMB 450/票/次，如因客户原因取消电放后需重新电放，将收取二次电放费。如有提前添加电放费需求，发邮件至 CN.NORTH.EXPORT@Sealandmaersk.com 标题添加“落电放费”。

提单更改 Bill Amendment

- 推荐所有的更改通过网站进行，将可更快拿到更改后的提单样本。如在网站界面无法选择清楚的情况，可通过在备注栏填写备注的方式。改单费 RMB 450/票/次，箱封号的更改，不收取改单费。
- 如提交样单后，因我司原因没有正确制作格式单，请在网站提交更改时在备注中填写“NO AMF, SEALAND ERROR”，我司将核实并免费进行修改。
- 对于进口舱单已递交的改单，单证中心将单票与进口客服进行核实后回复，通常需要1-2个工作日予以回复。如着急情况，请让收货人一并联系进口客服跟进。

特殊货物操作 Special Cargo

- Chemical 化工品：请在收到订舱确认后24日历小时内发送MSDS至客服公共邮箱，印度审核团队工作时效为24日历小时，审核通过后客服会发送最终放舱确认。
- MMA 金属类：我司目前提供金属卷类加固及审核服务。如您在收到的订舱确认品名处发现“MMA”字样，务必联系客服进行后续品名的操作确认。
- 其他特殊品名请参考：[干柜操作指南](#)

前台及付费销账业务 Counter and Payment Business

- 发票开具以及美金费用销账业务请发邮件至 PRNCOU@Maersk.com，推荐人民币费用使用在线电子付款。发送美金付款凭证并注明当票人民币已线上支付，可优先销账。整票均非电子付款需全部费用实际到账可销账，相比电子付款出单较慢。除仅有人民币费用的电子支付外，其他所有情况的销账均需满足发票已开的前提条件。
- 所有预付费用须在开船后7个日历日内付清，逾期付款须支付滞纳金。滞纳金收费标准：每票提单 RMB450/8-17天；RMB950/18-27天；RMB1500/28天及以上*；
- 预约签单请发邮件至 CN.NORTH.EXPORT@Sealandmaersk.com 标题添加“预约签单”。
- 其他前台业务及销账相关，请查阅手册：[前台业务相关手册](#) [付款业务相关手册](#)

附加费用一览 Other Surcharge

- 晚单费 Late Documentation Surcharge: RMB 200/Bill (2022年5月1日后取消收取此费用)
- 船证费 Origin Certificate Surcharge: RMB 450/Bill
- 晚集港费 Late Gate-in Fee: RMB 300/Container

* 2022/05/01前华北区滞纳金费率：每票提单RMB400/8-17 天；RMB800/18-27 天；RMB1500/28 天及以上





1. 提单确认件制作状态/ 样单提交状态/提单未挂网/电放状态查询

请咨询网站在线帮助（请见第三页“如何联系在线帮助”）[点击查看更多在线帮助可解答问题](#)

2. SPOT 罚金收费标准

请咨询网站在线帮助（请见第二页“如何联系在线帮助”）

3. SPOT 目的港免箱期如何查询

请在网站订舱界面，选择航次-详细资料-Import DnD fees 查询

4. SPOT 订舱是否可以拆票(Booking)

SPOT不允许在订舱阶段进行拆票(Booking)

5. SPOT 订舱是否可以合票(提单/Bill)或合订舱(Booking)

SPOT不允许合订舱(Booking)，但可接受多票订舱(Booking)合出提单（需满足相同信息及航次）

6. SPOT 订舱是否可以订多种箱型

SPOT只能定单一箱型。

7. 如何购买额外目的港免箱期, 保值服务 (VP) , 拖车等

保值服务与额外免箱期 (目前仅开放目的港为印尼) 可在订舱时“其他详细信息”处勾选
其余服务请咨询客服

8. 码头提前截港了, 是否可以减免加急费

如果在订舱确认标注的截港时间内回箱则不会收取加急费

9. 为什么我在网站提交提单更改后迟迟没有收到更改后的提单样本

如进口舱单已提交，单证中心需发送申请与目的港确认，收货人联系进口国家客服同步确认

10. 是否可以委托第三方提交样单, 做提单接收方

可以，必须由订舱方提出申请，申请时需有完整的公司名称或SCV CODE（客户公司代码）

11. 网站显示订舱未确认, 无法截单或查看提单/提单确认件

请联系专属客服确认订舱后方可截单

12. 船舶拖班了, 是否会调整截单时间

如若船舶拖班48小时以上，我司将根据实际情况在新预计开船日-6日左右调整截单时间
船舶拖班48小时范围内通常不予调整

13. 收到尚未提交样单提醒, 但客户通知截止时间有调整, 以哪个为准

请以noreply.PRN@sealandmaersk.com发送的客户通知为准

14. 为什么我提供水单给了PRNCOU@MAERSK.COM但是迟迟没有销账

如人民币做电子支付，发美金水单至PRNCOU@MAERSK.COM标注人民币已电子支付
可凭美金水单优先销账（若无美金费用，完成人民币电子支付后即可销账）
如人民币线下支付，需等美金人民币付款均实际到账后方可销账，时效为付款后3个工作日左右
注意：除仅有人民币费用的电子支付外，其他所有情况的销账均需满足发票已开的前提条件

15. 网站订舱显示的截样单时间与收到提箱单的时间不一致, 以哪个为准

请以实际收到的提箱单为准，如有任何变化，以我们发送的客户通知为准

