

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。

在华南设有3个分公司 (香港/深圳/广州), 作为中国 (包括香港) 领先的集装箱运输公司, 我们一直在帮助中国企业连通全世界。在线产品Sealand SPOT和丰富的物流解决方案将为您的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。

海陆马士基亚洲华南区



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：30 秒  
 公邮回复时效：8 工作小时  
 工作时间：09:00 - 12:30 ; 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

### 华南人工客服



### 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



#### 出口组:

香港：852 3104 5901  
 深圳/广州：86 400 8423 806

[CN.SOUTH.EXPORT@SEALANDMAERSK.COM](mailto:CN.SOUTH.EXPORT@SEALANDMAERSK.COM)

#### 进口组:

香港：852 3104 5901  
 广州/深圳：86 400 8423 806

[CN.SOUTH.IMPORT@SEALANDMAERSK.COM](mailto:CN.SOUTH.IMPORT@SEALANDMAERSK.COM)

#### 微信关注公众号:

“海陆马士基亚洲华南区”

输入“你好”，

即可与智能客服进行对话。

可查询内容:

船期及订舱追踪

免费用箱期

仓租柜租收费标准

滞仓滞港费计算

银行信息

当地办事处信息

汇率

出口品名限制等

#### 前台业务范围:

签单

[CN.SOUTH.EXPORT@SEALANDMAERSK.COM](mailto:CN.SOUTH.EXPORT@SEALANDMAERSK.COM)

#### 财务业务范围:

清账/开具发票 (广州/深圳)

广州：[guafincou@Maersk.com](mailto:guafincou@Maersk.com)

深圳：[szhfincou@Maersk.com](mailto:szhfincou@Maersk.com)

香港：[hkgfincrc@Maersk.com](mailto:hkgfincrc@Maersk.com)

#### 柜台工作时间:

广州：9:00-12:00 13:00-16:00

深圳：9:00-12:00 13:00-17:00

香港：8:30-12:30 13:30-17:00

#### 进口国家客服公共邮箱:

印度尼西亚：ID.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](mailto:VN.Import@sealandmaersk.com)

文莱：sealandasia@beeseng.com



SEALAND  
A MAERSK COMPANY



## 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：

[China South and Hong Kong Export Combined Demurrage & Detention Tariff](#)

### 电放须知 Telex Release

- 电放在成都单证中心操作，正本提单请交回前台，电放保函加盖订舱代理及发货人正本公章扫描发送至客服邮箱。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 400/HKD450/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.SOUTH.EXPORT@Sealandmaersk.com](mailto:CN.SOUTH.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

- 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。
- 所有预付费须在开船后10个日历日内付清，逾期付款须支付滞纳金。收费标注请参考[本地费用](#)。
- 预约签单请发邮件至 [CN.SOUTH.EXPORT@Sealandmaersk.com](mailto:CN.SOUTH.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](#)

### 附加费用一览 Other Surcharge

- 本地费用请参考：[Local charges](#)



1. **SPOT 订舱是否可以拆单**

SPOT Booking 不允许拆单

2. **SPOT 订舱是否可以合票**

SPOT正常渠道下不允许合票，但可接受合票出提单（同航次）。特殊情况可咨询专属客服

3. **SPOT 是否可以订多种箱型**

SPOT只能订单一箱型。

4. **付款期限**

所有预付费须在开船后10个日历日内付清，逾期付款须支付滞纳金，标准如下：

付费地	货币	费率	船开后（日历日）	备注
深圳，广州 **	人民币	450	11-21天/每票	适用于所有航线
	人民币	950	22-31天/每票	
	人民币	1500	31天以上/每票	

\*\* 付款到香港，逾期费分别为： HKD500/HKD1,050/HKD1,650

5. **D&D 的计算标准**

以柜子的实际动态计算DD, 不以CY/CV为计算基础，船期变动不会更新S/O， 客人需在做柜前/返重前查看网站最新的船期。

[在线订阅运输计划变更通知](#), 可获取船期更新通知。

6. **MSDS审批的要求**

所有疑似危险品都需要单票审批，没有得到确认前请不要还重。

请只发送英文的MSDS, 中文MSDS将会直接被忽略。

MSDS必须是完整文件，包含的基本要素，有抬头，工厂信息，100%的成份表并且对应每种成份的CAS#，第十四项有完整的关于IMDG的说明。

请不要发送检测报告，除非我们需要贵司提供。

如果是电池，请将MSDS和检测报告一并发送，并且告知是“新的/旧的”电池。

详情请参阅，点[此处](#)





### 7. 即时订舱附加说明问题

温馨提示,即时订舱功能(SSIB)不支持附加说明 (Additional Notes), 除以下情况:

- Flexi
- Scrap
- 黄埔集司码头/Jisi; 黄埔大码头/ Damatou
- 中山外贸码头/ Sinoway
- 珠海西域码头/ Civet or Xiyu
- 江门高新码头/ Gaoxin
- 肇庆新港/ Xingang; 马房/Mafang

详情请参阅, 点击[此处](#)

### 8. 关于船证

- 不是我司船舶的信息是不允许显示在船证上面的。船证的要求非常严格, 不能以LC规定为由要求显示非船舶信息在船证上。
- 具体要求请参阅Certificate template, 点[此处](#)
- LC 号码 栏只能接受显示LC 号码而不接受显示货物描述, 银行信息之类的。长度限定为50个字符。
- 新版本的船证只会有电子签名不会有盖章, 这个是正确有效的。也无需给到前台打印盖章。客人自行打印即可。
- 船证只能做大船船证, 不可以出驳船船证。
- 船证费400RMB/450HKD, 船证一经出具不可取消, 不作退回。

### 9. 迟补料, 迟VGM相关问题

- 延迟补料申请以及迟补料费目前不适用于海陆马士基华南区, 单证及网站上的SI CUT OFF 仅供参考, 客户须承担晚交补料的相关风险, 例如: 东南亚航程较短, 如因客户迟交补料而导致的进口舱单缺失, 目的港拒卸 (ROB-Retain On Board), 客户需承担由此引起的费用, 责任和风险。
- 不允许迟VGM。无VGM, 不得装船 (No VGM, No Load)

法规

政府指南 /香港海事处链接 (点击[此处](#))

政府指南 /中国交通运输部官方公告链接 (点击[此处](#))

[关于加强准确申报VGM 管理的通知](#)

[关于箱重错报费触发条件更新的通知](#)

### 10. 在线帮助

网站在线帮助只解决网站技术问题, 其他的操作问题请联系客服。

### 11. SOC

SOC: 不接受前缀为TDIU/HDXU/IRSU/BANU/FURU/PARU的自备柜

详情请参阅[出口SOC自备箱审核资料要求](#)







### 12. 电放须知

- 仅提单类型为正本提单方可安排电放，Sea waybill不可安排电放。提单如已打印或签出，电放时请全套退回至马士基柜台
- 补料时不需要任何关于电放的备注，补料做提单和电放是两个完全独立的流程，负责的部门也不一样，所以不需要在补料时备注电放。
- 补料完成后，单独邮件给客服，添加电放费用，起运港=中国大陆华南区，费率为：400人民币/单；起运港=中国香港，费率为：450港币/单，按每单每次收费（只要存在二次电放的情况，不管新旧CNEE是否一致，都会产生二次电放费用）
- 请务必在补料完成之后发邮件到Sealand客服邮箱：CN.South.Export@sealandmaersk.com，告知客服哪些单需要做电放，提前加好电放费用，保证您在第一次付款时在账单里就出现电放费。
- 经常出现的情况是，客人在财务清账后再提出电放申请，在财务关账之后再添加电放费势必需要财务同事重新关账，再次关帐后，才能安排电放，延迟电放时间。
- 推荐的邮件格式

*Subject: XXXXXXXXXX – Add TLX Release Fee*

*Email Body:*

*Hi Sealand,*

*XXXXXXXXXX, need arrange TLX release, please help add TLX release fee. Thanks.*

电放相关保函及详情请参阅[前台业务相关手册](#)

\*\*\*您也可以[通过海陆马士基网站](#)申请电放，无需提供正本保函，具体申请流程参考“[网上申请电放流程](#)”。

### 13. 香港EIR打单流程

详情请参阅，点[此处](#)

### 14. 海陆马士基单证操作指南

点击[此处](#)获取

### 15. HS Code

- 印尼/马来西亚/日本/菲律宾/俄罗斯，这些国家强制需要提供HS CODE, 但不强制显示在提单上
- 补料时需要把HS CODE填写在对应的栏目上，如果需要显示在提单上，还需要重复写在货描上

### 16. 孟加拉文件要求

- 自2013年9月1日（以孟加拉进、出口舱单提交日为准）起，所有进口或出口到孟加拉的货物，提单上收货人和通知方的信息里必须包含BIN（Business Identification Number）号码或AIN(Agent Identification Number)号码，收货人或通知方是银行的也不例外。详情请参阅，点[此处](#)

