

调研法在码头进口“三废”箱 海关查验业务中的应用^{*}

梅 叶¹ 冷 燃² 付 爽³

(1.3. 青岛港国际货运物流有限公司, 山东 青岛 266500; 2. 青岛港湾职业技术学院, 山东 青岛 266404)

摘 要: 对集装箱货物查验是海关实施进出境货物监管职能的重要途径和方式。为了提高查验效率,提升服务质量,文章以青岛前湾集装箱码头有限公司(简称 QQCT)为例,分析码头进口货物查验布控现状,剖析造成效率低下的原因,运用调研法提出优化方案,最后通过实施效果验证该方案的有效性。

关键词: 港口运营;调研法;进出境货物;海关监管;货物查验;信息系统

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9846.2015.04.006

中图分类号: U691⁺.6

文献标志码: A

文章编号: 1672-9846(2015)04-0024-04

集装箱进出口货物受国家海关机关的监管。海关对进出口货物的查验通常在码头监管区域的货堆堆场进行,其目的在于合法性复核,履行违规缉私、征缴关税和统计职责。为提高查验通关效率,提升客户服务水平,必须优化利用码头有限堆场组织实施查验作业^[1]。

进口“三废”(是指用于工业的废塑料、废五金、废纸)箱,在以中转业务为主的集装箱码头公司占有重要的比重和地位。文章将以 QQCT 为例,运用调研法,提出优化方案,组织实施码头进口“三废”箱海关查验业务(简称“三废”查验)。

一、进口“三废”箱查验布控现状及困境

(一)现状

QQCT 码头岸线 3400 米,堆场仅 225 万平方米,包括前湾二期工程和三期工程,其中三期岸线 2800 米,三期工程西侧通过镰湾河大桥与青岛保

税港连接,受海关直接监管,形成保税港区。

作为国际第七大港的青岛港,2014 年集装箱吞吐量达到 1648 万 TEU。进口“三废”箱月均达到 15 万 TEU。按照国家相关规定,“三废”查验率达到 10%。自 2013 年下半年,码头进口固体废物取消过驳以来,前沿堆场十分紧张,原来划定位于自动化闸口一侧,受海关监管的查验区域不能满足查验业务的需要,公司不得设立三期前沿查验区(QQCT)、物流查验区(青岛港集团有限公司物流分公司)、西联查验区(青岛前湾西港联合码头有限公司)和青岛前湾联合集装箱码头有限责任公司(QQCTU)查验区,业务分流,实施“三废”箱查验。

(二)主要困境

根据迅速增长的“三废”箱查验业务,采用实际调研的方法,收集客户意见和建议,分析系统数

*收稿日期:2015-06-15

作者简介:梅 叶(1978—),男,陕西洋县人,青岛港国际货运物流有限公司经济师,主要从事集装箱码头操作运营及商务管理研究。

冷 燃(1975—),男,辽宁锦州人,青岛港湾职业技术学院教务处教学干事,主要从事职业教育教学项目开发运营管理研究。

付 爽(1980—),女,河北衡水人,青岛港国际货运物流有限公司经济师,主要从事集装箱物流商务运营管理研究。

据和具体实施情况,对造成“三废”查验效率低下的现状进行剖析,主要存在以下四个方面的问题。

1. 业务类型繁杂

QQCT 客服中心业务繁杂。包括进口提箱、退关箱、退关转船、退运箱、进口查验、出口查验、船边直提、危险品、大件拆提、过驳、舱单受理等业务受理和相关费用结算。

“三废”查验包括几个不同区域实施的不同类型查验:三期查验、QQCTU 查验、西联查验、过机过磅,过机不过磅,过磅不过机。操作系统中多个指令并列存在,业务受理时根据不同查验类型选择执行相应指令。实际中,每票货物并非全部箱子实施查验的情况要加以区分操作。

2. 作业程序较多且不均衡

海关主导“三废”查验,需要码头和货代等密切配合。具体查验作业中,码头前沿调度部门接到受理计划后,实施集卡对箱子的平移^[2],海关对查验货物实施查验受理,查验后箱体离查验区落回前沿指定场地或直接提出码头。

进口“三废”货主、代理等客户众多,如查验箱量较大。不同区域实施查验作业,作业量多且不均衡。查验过程中出现异常情况,或者进行二次过机过磅等,需要协调沟通临时业务调度分流而等候,或因“业务拥堵”造成服务质量低下,导致客户投诉,此时处理程序更为繁琐。且码头操作系统对“三废”查验作业计划性和具体执行并不完全匹配^[3]。

3. 费用核算收取不准确

“三废”查验受理具有特殊性和复杂性。查验后返场或者因业务需要二次查验或过机过磅而发生费用;同票货物的箱子并非完全查验;查验完毕返回堆场或直接提箱出码头时需返回客服中心进行二次业务受理等。由于不同情况执行不同受理指令,运用不同费用核算途径产生不同费用额度。因此,采用查验前核算收取费用,依据码头操作系统生成,不能完全反映现场查验作业的实际执行情况并产生相应费用。

4. 车流与关联业务的拥堵

“三废”箱查验程序繁琐,作业环节情况复杂,客户需要奔波于码头堆场、查验区域和客服中心之间;码头内外交通繁忙,车流量大;客服中心业务繁杂,且客流不均衡,车流拥堵与关联业务拥堵时有存在。

(三)形成困境的原因分析

1. 业务受理流程不合理

根据旧的“三废”查验模式,客户需到西联查验区开查验单,再到位于港外的 QQCT 大赶岛客户服务中心(以下简称客服中心)进行业务受理和费用核算收取,然后再到物流公司联系集卡拖箱,到西联查验区实施查验作业,查验放行后返回客服中心办理提箱手续,最后再提箱出场。可见,环节较多且重复。

2. 系统功能的滞后

查验作业实际执行与受理计划有所差异;港口建设费系统费用结算具有同票不可分割性;码头操作管理系统、国家港口建设费系统和增值税系统三个系统同时运行,完成“三废”查验的业务受理和费用结算;三大系统之间既有信息衔接共享,又保持各自独立性,并不能涵盖查验作业的所有环节,实现完全规范的操作程序。

3. 费用结算方式不合实际

先进行查验业务受理,同时核算收取费用是码头通行的做法。但查验实际中存在以下问题:同票货物并非全部查验;箱体在码头位移和关联作业中具有不确定性;同票货物布控查验和未布控不查验,最后箱体或返场提箱或查后直接提箱离场,等等,因具体情况不同,或者要进行二次核算收取费用。显然,采用先计费的方式无法包含所有情况。

4. 心理层面的负面影响

“三废”查验业务复杂、程序繁琐、流程不合理、信息交换并不完全对称、客户流量不均衡,码头内外车流时有拥堵……客户易产生烦躁情绪。同时,业务繁忙,或因客户投诉,客服中心受理人员和参与查验作业的相关人员压力也较大。

二、调研法的实施及运用

针对进口“三废”箱查验业务的现状,采用调研法(称为“一调二步三研四改”工作法),深入查验现场,跟踪调研查验区域作业实施情况,密切沟通相关人员,分析系统数据,剖析费用结算过程,收集客户反馈信息,找出问题的集结点和制约查验效率低下的因素,最后提出应对措施,成功破解“三废”箱查验效率低下的难题。

(一)“一调”

“一调”是指联合业务部门和关联职能部门,深入查验区调查“三废”查验的实施过程,深入了

解“三废”箱查验的分布状况与客户需求。

1. 查验业务分流与执行差异

四个查验区中前湾三期前沿查验区和物流查验区位于镰湾河东侧,西联查验区和 QQCTU 查验区位于镰湾河西侧。四个查验区码头根据业务受理计划独立实际查验作业,发生设备故障或其他特殊原因需要协作,实际查验作业执行和系统计划指令对临时业务调流需要二次受理,且有时存在客观的不一致。

2. 查验区接受查验指令三种方式并存

系统指令、发送电子邮件和客户持纸面查验受理单据。执行中存在偏差,造成集卡等待或客户等待。

3. 业务受理方式弊端

单个箱子“零售式”查验受理方式缺陷突出。一方面客户耗时多,另一方面,系统中多个指令并列的情况下,客服人员根据不同查验要求作出相应指令或者大量重复性的操作,“疲劳效应”难以保证受理信息无一差错。

4. 费用争议

查验过程中特殊情况执行的查验、箱体搬移或由于业务受理失误造成的箱体位移,查验完毕箱体返场或部分箱体返场核算计收费用的差异存在较大争议。

5. 查验现场

码头查验业务员对于客服中心的业务受理的信息因系统不完备而造成传递重复性或受理失误、客户送单不及时性等感到焦虑。因此,查验作业执行的质量波动较大。

(二)“二步”

“三废”查验作业效率和服务质量低下集结点在于构建进口“三废”箱码操作系统业务受理,查验区查验作业实际执行情况及箱体出场这三个环节的信息对称平台,以保证业务受理准确快速,查验作业顺畅高效,费用核算收取准确,箱体位移出场及时,客户服务便捷高效。“二步”即两个步骤,包括以下两步骤:

1. 第一步,提升查验效率

从“三废”查验作业流程的实施过程入手,把握查验作业要点,理顺修订工作流程,制定查验业务工作流程,优化实施步骤,目的在于提升查验效率,提升码头服务质量。

搭建查验平台,构建明确于码头、查验区和客

户在进口“三废”箱海关查验工作流程中的各自职责,保证查验作业的高效顺畅性。进口“三废”箱查验的五个步骤优化为两个步骤,即客户按照预约查验受理直接入查验区查验,查验完毕持提货单缴费提箱出场。如此可省去客户开具查验单到客服中心受理缴费,联系集卡拖箱三个环节。

2. 第二步,优化系统,实现信息共享

着重修改或开发码头操作生产管理系统中三个模块功能:(1)修改或合并系统指令。解决系统业务受理中窗口下多个不同指令的与“三废”查验作业指令并列共存的情况。(2)开发系统批量预约受理功能。接受客户查验需求的电子报文信息,实施批量受理。(3)“后置计费法”的开发与应用。基于进口“三废”箱查验提前预约受理的功能,查验实施完毕后在查验区提箱出场或箱体返回码头再提箱出场的情况,码头信息技术人员开发与系统配套的后置核算计收费用的功能模块^[4]。

实施以上步骤,打造了“三废”查验的“预约受理”和“后置计费”的两大核心板块,这是优化“三废”查验的关键所在。

(三)“三研”

指研究制定规范流程,做到查验作业的完备性和准确性,减少客户研究制定规范流程,做到查验作业的完备性和准确性,减少客户往来无效奔波;研究推进受理方式,采用发送电子报文的形式,确定预约批量受理,大大减轻客服中心受理人员劳动强度,提高了业务受理准确率;研究优化费用核算收取方式,通过与客户充分沟通和多次论证,确立“后置计费”方式,减轻劳动强度,缓解因窗口业务不均衡产生的拥堵状况。

(四)“四改”

“四改”即四大改革措施,通过“四改”落实和促进优化措施落地生根。一是改进作风,热情服务。创新业务平台,通过咨询台、业务电子屏,商务网向客户宣传解释新业务模式和操作要领;有问必答,破除沟通盲区;双向互动,了解客户需求。二是改进工作效率。研究系统(港口建设费系统、码头操作系统和国家增值税系统)关系,设置关联接口,通过一个指令窗口实现三个系统同步操作。三是改进作业绩效,解决疑难杂症,严格执行查验业务工作流程,创造行之有效的“清洁工作法”。“清洁工作法”是保证码头、客户、查验区

及海关之间信息交换对称,查验作业顺畅和费用核算收取准确而提出的具体工作要求。主要内容包括:码头操作系统的查验业务受理准确高效,信息堆成,无遗留问题,无错误指令执行;费用核算收取准确及时无差错,做到不错收漏收;沟通协调无障碍,业务受理规范,查验业务受理及工作报告规范科学,单据信息交接准确完整,费用核算及发票管理使用、计费工作报告准确无误;业务处置恰当,日结日清不留尾巴,特殊业务追踪跟进,提高客户满意率。四是改进创新机制。树立客户宾至如归、文明窗口处处显光彩的理念。

“一调二步三研四改”法形成的“三废”查验新模式可描述为:客户到西联预约查验,西联公司给QQCT 码头发送电子报文,QQCT 客服中心收到电子报文后实施自动业务受理计费,物流安排集卡拖箱至西联,客户在西联实施查验作业,查验完毕,客户到客服中心进行业务受理和计费后提箱出场。后期,为巩固并推进业务优化成果,码头构建并落实“首问负责制”,提高人工服务热线电话效率。同时,码头致力于网上客户服务中心的研发建设。

三、调研法的效果验证

调研法实施后,进口“三废”查验业务执行情况大大改观,效果显著。

(一)业务受理效率显著提升

采用发送报文、批量受理的方式改变了原来逐个箱子受理的现状,大大提高受理效率,节约客户和码头业务人员的劳动量,减少了车辆尾气排放和环境污染。

(二)费用核算效率显著提升

优化后的“三废”箱具有提前批量预约受理功能,通过发送电子报文,建立查验区、客户和码头之间的信息资源共享机制,保证查验受理准确、及时;大大提升码头操作系统、港口建设费系统和增值税发票系统信息共享的准确性、时效性,杜绝业务漏洞;避免以前因系统指令窗口多个不同指令并列存在,业务受理时“疲劳效应”而造成失误,

实现了“零差错”。

“后置计费法”的开发和应用,与“三废”提前批量预约受理方式共同建立了码头与查验区之间的信息共享与业务制衡,为查验业务受理与费用结算的准确性提供可靠保障。既有效防范了因客户在查验作业执行后不缴费提箱出场的风险,又成功破解了查验作业具体执行过程发生的实际费用核算收取不准确的难题。

(三)服务质量显著提升

车流拥堵、业务拥堵和心理拥堵基本解除。客服中心窗口、港内车流、查验作业现场井然有序。客户对改进后的工作法大加赞誉,投诉率大大降低,并积极参与“三废”查验和关联业务的开发和优化,对码头筹划推进的网上客户服务中心项目表现出浓厚兴趣。

四、展望

1. 信息化下,智能生产作业组织方式是集装箱码头的发展方向,与此相关的作业环节,要充分考虑利用信息技术,结合流程的改进加以推进;

2. 大通关是释放港口红利,建设综合物流强港的利器之一。在此基础上海关监管下的集装箱港口业务会朝着更加精细化和革新化的方向发展,这为港口运营管理者增加港口的物流附加值提供了机遇和挑战。

参考文献:

- [1]梅叶,钟华,刘辉,等.出口重箱一票多箱海关查验闯关或甩箱解决措施[J].集装箱化,2013,(6):15-17.
- [2]朱强.集装箱码头大票提箱集中堆放发箱模式创新[J].集装箱化,2015,(6):9-11.
- [3]梅叶,刘辉,钟华,等.集装箱码头大宗票货客户进口提箱服务优化[J].集装箱化,2013,(10):13-15.
- [4]罗勋杰.自动化集装箱码头水平运输工艺系统及其对码头布局的影响[J].集装箱化,2015,(2):16-19.