

貨運承攬業之海運實務與 經營策略

華夏國際股份有限公司

袁秋萍 副總經理

前言

首先，在談經營管理之前，讓我們先了解航運的基本流程及作業方式，以下為簡略說明：

大綱介紹

- 經營管理

- 1 · 對外方面(即業務方面)

- A.運輸模式及服務方式

- B.承攬運送業配合的相關行業

- 2 · 對內方面(人員資訊管理方面)

- * OPERATION 方面

- * SALES 方面

- * 貨物追蹤方面

- 貨櫃介紹 (一般 / 冷凍 / 特殊 / 遊艇)

- Q & A

- ~END~

對外方面(業務方面):

- 客戶的需求及運輸模式：
客戶簽訂買賣契約及運送方式，例：海運運輸方式，海空聯運等。
- 承攬運送業的運送角色及關係：
即可能配合及聯絡的相關行業，例：貿易商及出口廠商，報關行，船公司碼頭等。

(以下用圖示簡略說明)

客戶的需求



簽訂買賣合約

賣方

買方

工廠

貨主廠地

國內運送

國內運送

倉儲

裝櫃

報關

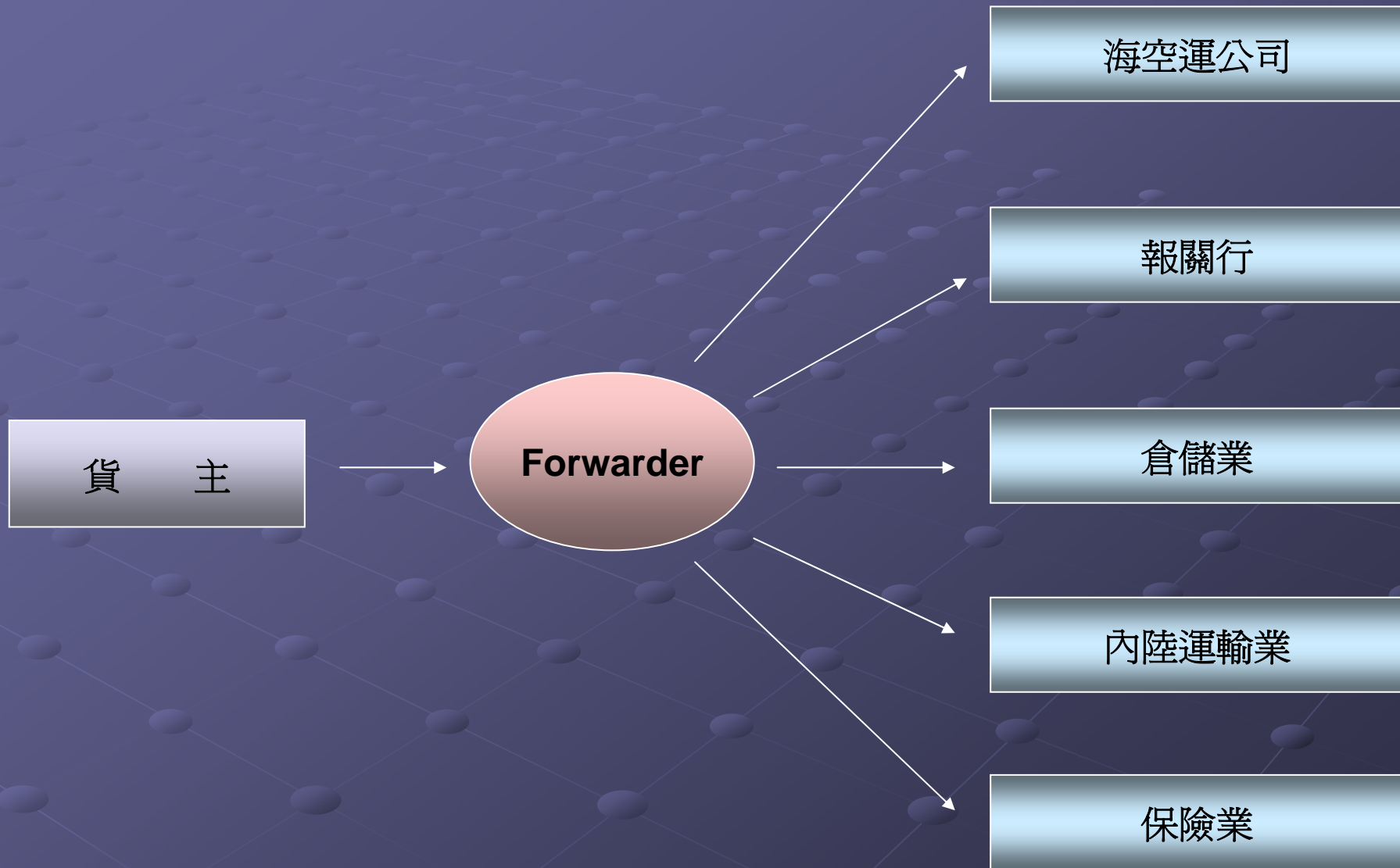
海空運

拆櫃

報關

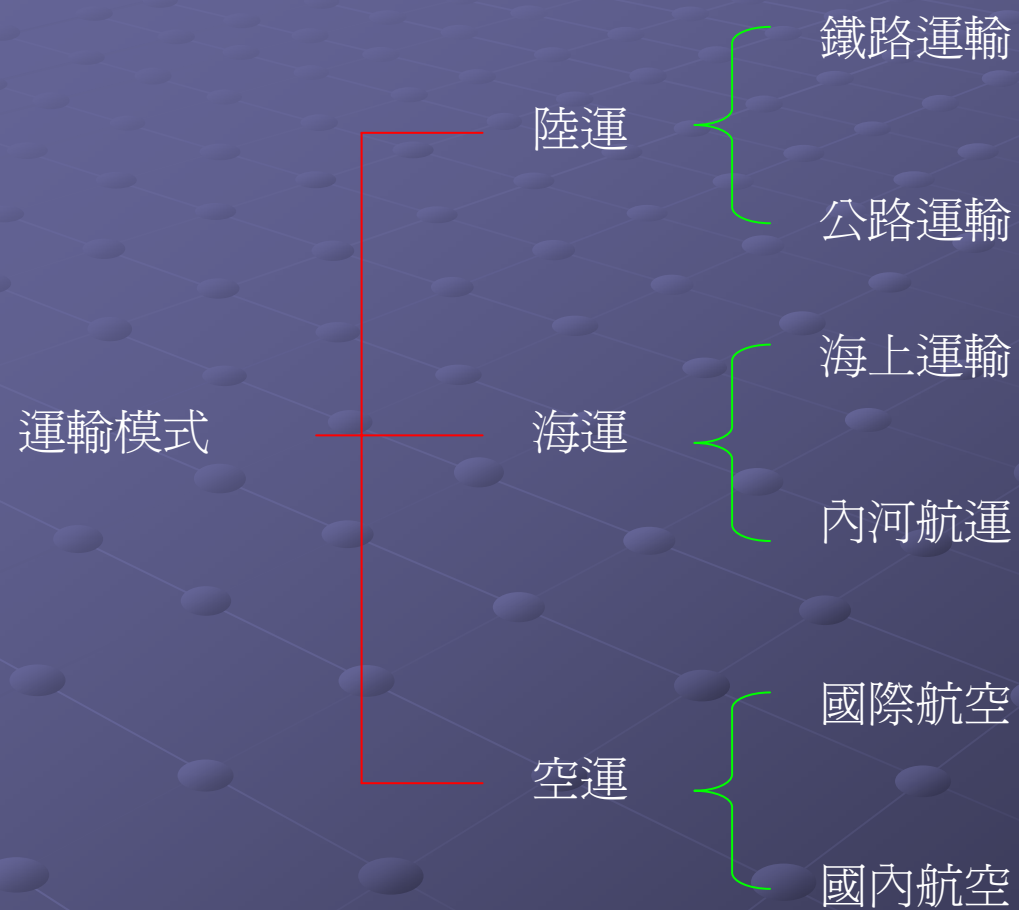


承攬運送業的運送角色及關係



運輸模式：

運輸的主體則依不同方式，可分為 陸 / 海 / 空 及管道運輸等，詳列如下圖：



運輸服務方式 (*SERVICE TYPE*)

- * LCL – LCL (CFS – CFS)
併裝散貨, 收貨交貨
- * LCL – FCL (CFS – CY)
併裝貨收貨, 整櫃交貨
- * FCL – FCL (CY – CY)
整櫃貨, 收貨交貨
- * FCL – LCL (CY – CFS)
整櫃收貨, 併裝散貨交貨

備註: FCL = FULL CONTAINER LOAD 整櫃
LCL = LESS THAN CONTAINER LOAD 併櫃
CY = CONTAINER YARD 整櫃
CFS = CONTAINER FREIGHT STATION 併櫃

對內方面

1. OP就是 OPERATION的簡稱，其人員偏重於貨主，船公司，同行，現場間的協調及配櫃的內勤工作，也是業務員最重要的後勤人員，而在職訓練的安排也是加強人員素質及專業知識之一。

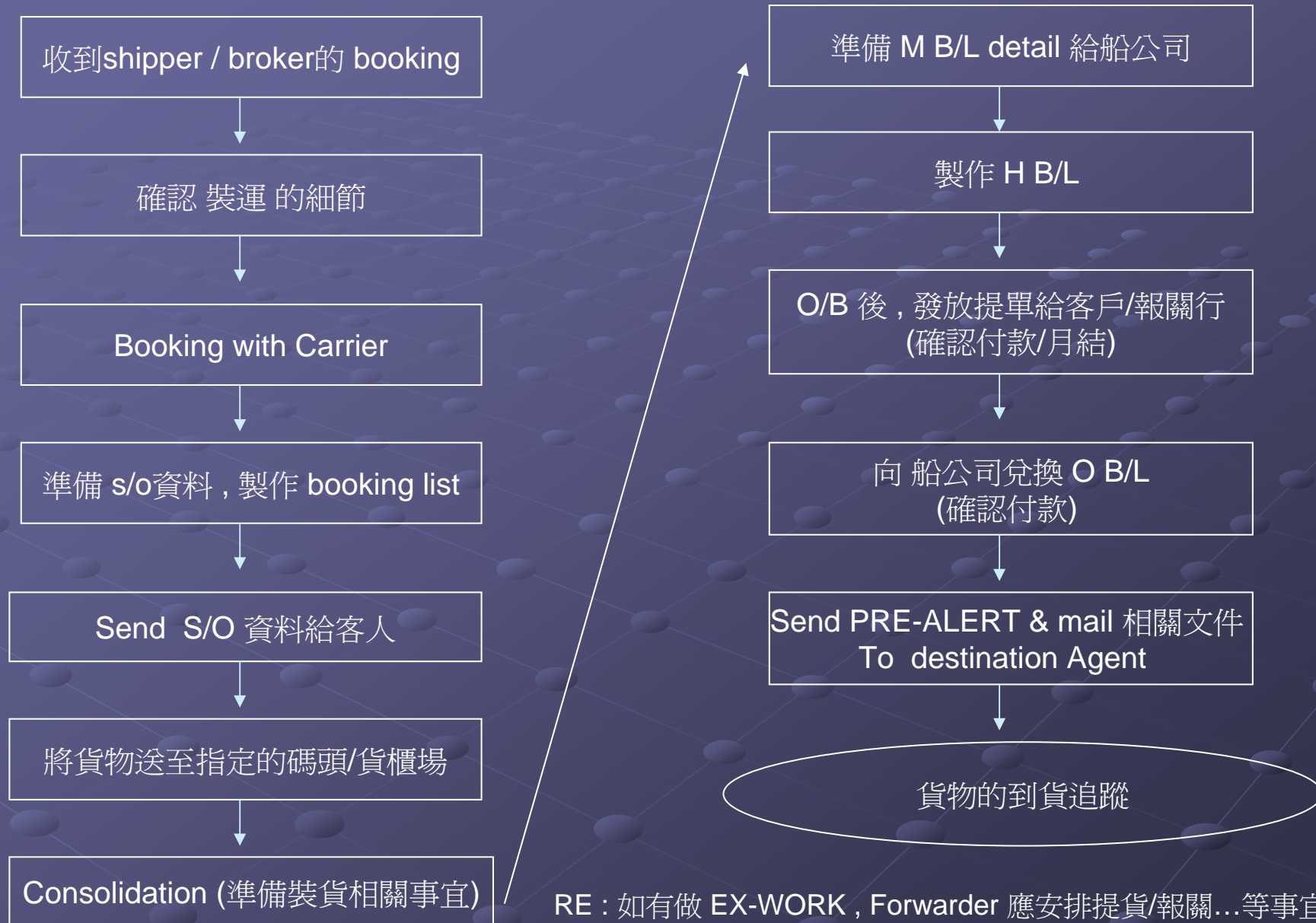
其OPERATION作業流程 **圖示說明如下**

A. EXPORT PROCEDURE (出口程序)

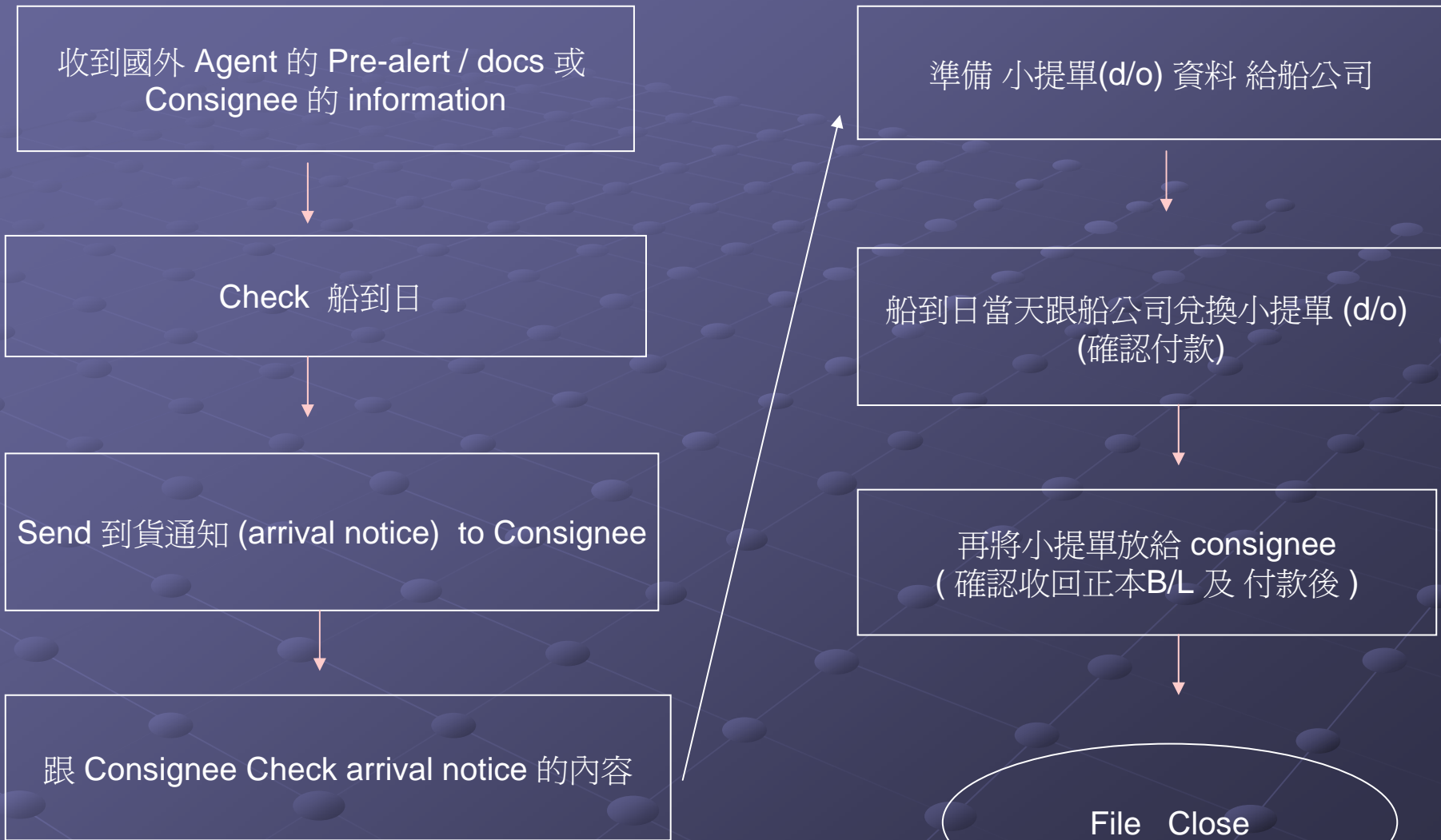
B. IMPORT PROCEDURE (進口程序)

2. 業務人員 (SALES),直接和顧客面對面介紹自己的航業服務，屬於一種個人銷售 (Personal Sales),為行銷四大組合之一的推廣之一部份，也是海運界幾百年來最重要的推廣方式。業務員的基本訓練：
 1. 灌輸基本的海運知識。
 2. 牢記地理形勢。
 3. 認識航線及市場。
 4. 瞭解運費及商品結構。
 5. 參觀現場作業。
 6. 拜訪見習。
 7. 蒐集準備拜訪的客戶資料。

EXPORT PROCEDURE (出口程序)



IMPORT PROCEDURE (進口程序)



貨物追蹤系統 *Track & Trace*

貨物追蹤系統可以讓您透過網際網路察看您的貨物動向。您只需要準備個人電腦、數據機、聯網帳號以及可以讓您瀏覽 Web 的使用界面例如 Micro Soft 。

客戶將貨物交到我們手上後，從貨物出口之前到貨物出口之後乃至於貨物送到收貨人手上，這一切都將經由我們的貨物追蹤系統被精細的管理。此系統可以提供出貨人或者也可以讓收貨人經由出貨人對於貨物出口的進行事前規劃。也可以讓用戶直接提出預定出貨船期的需求以及確認出貨的訊息。

追縱貨物時可依該貨物的訂單號碼、產品編碼、子提單號碼、出貨人名稱、出口港口名稱或者是目的地港口名稱查詢您的貨物動向。您也可以透過此系統列印您的出貨資料及相關的報表。也可以查看倉儲的資料。經由該系統的線上服務，客戶皆可以在此獲得您應得及期盼的服務及資料。

貨櫃介紹

- 一般櫃 / 冷凍櫃 / 特殊櫃
- Yacht 遊艇裝運

一般 二十呎鋼製乾貨貨櫃 , 20'

外部尺寸		
長	寬	高
20'-0"	8'-0"	8'-6"
6.058 m	2.438 m	2.591 m
內部尺寸		
長	寬	高
19'-4 13/16"	7'-8 19/32"	7'-9 57/64"
5.898 m	2.352 m	2.385 m



重量限制			櫃門內徑	
總重	空櫃重	貨物淨重	寬	高
52,910 lb	5,140 lb	47,770 lb	7'-8 1/8"	7'-5 3/4"
67,200 lb	5,290 lb	61,910 lb	2.343 m	2.280 m
24,000 kg	2,330 kg	21,670 kg	內容積 (立方米)	
30,480 kg	2,400 kg	28,080 kg	33.1	內容積 (立方呎)
				1,169

附註

1. 總重為 30,480 KG 之20呎貨櫃櫃號始於 EMCU 3204073 及 EISU 3568118。
2. 上述資料僅供參考，實際尺寸及重量應以各櫃櫃體所標示者為準。

一般 四十呎鋼製乾貨貨櫃 , 40'

外部尺寸		
長	寬	高
40'-0"	8'-0"	8'-6"
12.192 m	2.438 m	2.591 m

內部尺寸		
長	寬	高
39'-5 45/64"	7'-8 19/32"	7'-9 57/64"
12.032 m	2.352 m	2.385 m



重量限制			櫃門內徑	
總重	空櫃重	貨物淨重	寬	高
67,200 lb	8,820 lb	58,380 lb	7'-8 1/8"	7'-5 3/4"
30,480 kg	4,000 kg	26,480 kg	2.343 m	2.280 m
			內容積 (立方米)	內容積 (立方呎)
			67.5	2,385

附註

上述資料僅供參考，實際尺寸及重量應以各櫃櫃體所標示者為準。

一般 四十呎超高鋼製乾貨貨櫃 , 40'HQ

外部尺寸		
長	寬	高
40'-0"	8'-0"	9'-6"
12.192 m	2.438 m	2.896 m
內部尺寸		
長	寬	高
39'-5 45/64"	7'-8 19/32"	8'-9 15/16"
12.032 m	2.352 m	2.69 m



重量限制			櫃門內徑	
總重	空櫃重	貨物淨重	寬	高
67,200 lb	9,260 lb	57,940 lb	7'-8 1/8"	8'-5 49/64"
			2.343 m	2.585 m
			內容積 (立方米)	內容積 (立方呎)
30,480 kg	4,200 kg	26,280 kg	76.2	2,690
附註				

上述資料僅供參考，實際尺寸及重量應以各櫃櫃體所標示者為準。

一般 四十五呎超高鋼製乾貨貨櫃 , 45'

外部尺寸

長	寬	高
45'-0"	8'-0"	9'-6"
13.716 m	2.438 m	2.896 m

內部尺寸

長	寬	高
44'-5 7/10"	7'-8 19/32"	8'-10 17/64"
13.556 m	2.352 m	2.698 m



重量限制			櫃門內徑	
總重	空櫃重	貨物淨重	寬	高
67,200 lb	10,580 lb	56,620 lb	7'-8 1/8"	8'-5 3/4"
30,480 kg	4,800 kg	25,680 kg	2.340 m	2.585 m
			內容積 (立方米)	內容積 (立方呎)
			86.1	3,040

附註

上述資料僅供參考，實際尺寸及重量應以各櫃櫃體所標示者為準。

二十呎 冷凍貨櫃 , 20'RF

外部尺寸

長	寬	高
20'-0"	8'-0"	8'-6"
6.058 m	2.438 m	2.591 m

內部尺寸

長	寬	高
17'-9 15/16"	7'-6"	7'-3 63/64"
5.543 m	2.286 m	2.235 m



設計內部容積 (附註1)

978.46 立方呎

27.72 立方米

重量限制

總重

52,800 lb

24,000 kg

空櫃重

6,314 lb

2,870 kg

內容積 (立方米)

27.72

內容積 (立方呎)

978.46

製冷能力

瓦 (千卡) / 攝氏 (華氏)
11,000(9,460)/1.7(35)
6,280(5,400)/-18(0)

通風量

立方呎 / 分 立方公尺 / 小時
0-106 0-180

機型

MHI
CPE14-2BAIIIIEU

設溫之容許誤差

+ -0.25C

四十呎超高 冷凍貨櫃 , 40'RF

外部尺寸		
長	寬	高
40'-0"	8'-0"	9'-6"
12.192 m	2.438 m	2.896 m
內部尺寸		
長	寬	高
37'-11 55/64"	7'-6 15/32"	8'-4 5/32"
11.579 m	2.298 m	2.544 m



設計內部容積 (附註1)			重量限制		
			總重	空櫃重	
2,390 立方呎			74,960 lb	9,150 lb	
			34,000 kg	4,150 kg	
67.70 立方米			內容積 (立方米)	內容積 (立方呎)	
			67.7	2,390	
製冷能力		通風量		機型	設溫之容許誤差
瓦 (千卡) / 攝氏 (華氏)	立方呎 / 分	立方公尺 / 小時			
11,000(9,460)/1.7(35) 6,280(5,400)/-18(0)	0-106	0-180	MHI CPE16-2BAIII EV	+ -0.25C	
10,550(9,073)/2(35) 6,150(5,289)/-18(0)	0-142	0-240	CARRIER 69NT40-551-501	+ -0.25C	

特殊貨櫃 二十呎全高開頂貨櫃 ...也有四十呎的

外部尺寸						
長		寬		高		
19'-10 1/2"		8'-0"		8'-6"		
6.058 m		2.438 m		2.591 m		
內部尺寸						
長		寬		高		
19'-4 13/64"		7'-8 19/32"		7'-7 11/16"		
5.898 m		2.352 m		2.329 m		
重量限制			櫃門內徑			
總重		空櫃重	貨物淨重	寬		高
52,910 lb		5,310 lb	47,600 lb	7'-8 1/4"		7'-4 31/32"
24,000 kg		2,410 kg	21,590 kg	2.343 m		2.260 m
內容積 (立方米)			內容積 (立方呎)			
32.5			1,148			
附註						
UGMU 490001~UGMU 490100; EMCU 460161~EMCU 460520 上述資料僅供參考，實際尺寸及重量應以各櫃櫃體所標示者為準。						



二十呎角柱可折疊式之床式、平台兩用貨櫃也有四十呎的

外部尺寸		
長	寬	高
20'-0"	8'-0"	8'-6"
6.058 m	2.438 m	2.591 m
內部尺寸		
長	寬	高
18'-6 7/16"	6'-7 59/64"	6'-9 39/64"
5.650 m	2.030 m	2.073 m
重量限制		
總重	空櫃重	貨物淨重
66,140 lb	6,150 lb	59,990 lb
30,000 kg	2,790 kg	27,210 kg



二十呎前後板框可折疊式之床式、平台兩用貨櫃 .. 也有四十呎的

外部尺寸		
長	寬	高
20'-0"	8'-0"	8'-6"
6.058 m	2.438 m	2.591 m
內部尺寸		
長	寬	高
18'-5 31/32"	7'-3 23/32"	7'-3 59/64"
5.638 m	2.228 m	2.233 m
重量限制		
總重	空櫃重	貨物淨重
74,950 lb	6,370 lb	68,580 lb
34,000 kg	2,890 kg	31,110 kg



二十呎油槽櫃

外部尺寸		
長	寬	高
20'-0"	8'-0"	8'-6"
6.058 m	2.438 m	2.591 m
重量限制		
總重	空櫃重	貨物淨重
36,000 kg	3,385 kg	32,615 kg
容量		工作溫度
24,000 litres		-20°C to 130°C
用途		



上述油槽櫃僅用於集團屬輪上，做為貨櫃式發電機之供油使用，不對外營運。

四十呎超高成衣櫃

外部尺寸

長	寬	高
40'-0"	8'-0"	9'-6"
12.19 m	2.44 m	2.90 m

內部尺寸

長	寬	高
39'-5 45/64"	7'-8 19/32"	8'-9 15/16"
12.03 m	2.35 m	2.69 m



重量限制

總重	空櫃重	貨物淨重
67,200 lb	9,172 lb	58,028 lb
30,480 kg	4,200 kg	26,280 kg

櫃門內徑

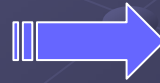
寬	高
7'-8 1/8"	8'-5 49/64"
2.343 m	2.585 m

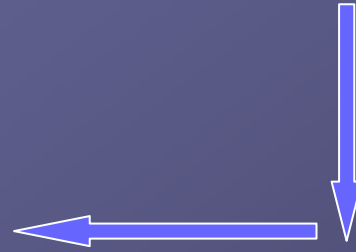
附註

上述資料僅供參考，實際尺寸及重量應以各櫃櫃體所標示者為準。

遊艇裝運











裝運 END

Q & A

謝謝指教.....

~ The End ~

何謂管理？

所謂管理，就是：

- 針對企業未來需求，訂定計畫和做出決策。
- 透過有效的組織和控管，將資源的利用做到最能發揮成本效益的地步。
- 發掘人們所長，達成目標。

管理的內涵包括：

- 預期與規畫

針對短期經營或長期經營，所必須達成目標進行規畫。

- 組織

以組織的規模、發展階段、所在的環境和處境建立或改造組織文化。

- 指揮

向部屬下達清楚明確的指示。

- 控制

確保你有足夠的資源（人員，設備，預算，物料）可配合目標而行。

- 協調

協助團隊建立共識，互相尊重和支援，在應變能力上可以截長補短。

管理在管什麼？

經理人必須管理的四大領域：

一．資源管理

以合乎經濟效益的方式管理：人員、設備、預算、物料的投入，以及如何產出顧客所需的產品和服務。

二．人員管理

善用團隊成員，適合的人用在適合的位置。以下列出幾點方法要求成員拿出最好的表現：

- 1．確認你要的成果。（產出的標準、品質、數量等等）
- 2．溝通你的要求。
- 3．提供各種評量辦法，以利對照目標，衡量成果。
- 4．鼓勵找出缺失原因。
- 5．要求找出對策。
- 6．執行期間，提供必要援助（可能是訓練，或是提供額外更合適的資源）。

續頁~

三·資訊管理

資訊管理的重點在於：

- 1· 依據標準，決定你和團隊需要的資訊。
- 2· 將你得到的資訊和指定規格做比較。
- 3· 找出缺失：自行採取補救措施矯正。

四·作業管理

強調滿足顧客的需求。

Rosabeth Moss Kanter 羅莎貝絲·摩斯·肯特提到要重視顧客，就得注意兩個課題：

第一個課題是「改變」(Change)。身處在一個變化多端、瞬息萬變的大環境裡。組織若想運作得當，就得時常檢討顧客的需求和期望—顧客滿意才是組織的最大目標。

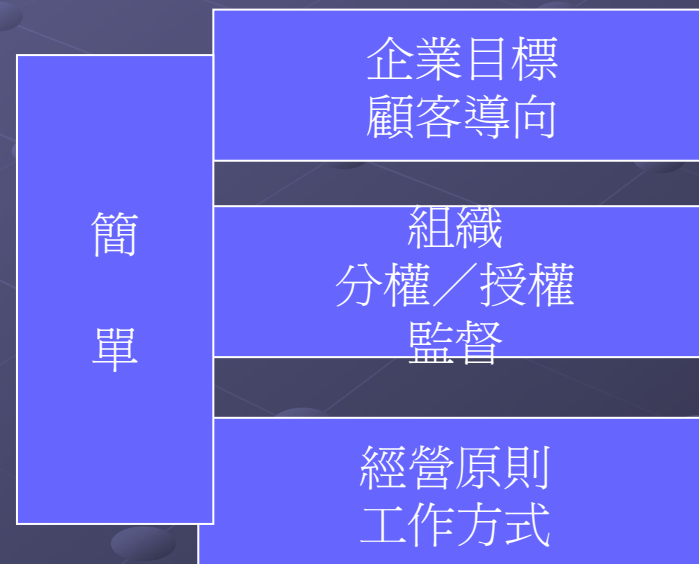
第二個課題是「全面品質管理」，它強調的是「組織裡的每一個人都是另一個人的內部客戶」。如果內部關係所形成的「供應鏈」運作得當，整個組織才能適應外部客戶的需求變化。

談簡易管理之前，先了解 「簡單及複雜」有何不同

- **複雜**：若一個系統裡的元素越多、元素之間關聯的數量越多、關聯的形式越多樣，這個系統就越是錯綜複雜。元素間的可能組合更是成等比級數增加，一個只有少數幾個元素的系統，就可以有無數可能的組合，系統要克服自身的複雜性，可能很快就會負荷不了。
- **簡單**：所有事物的變化錯綜複雜，越來越無法一目瞭然，所以在不改變本質的前提下，不斷刪去一些東西，直到不能再刪去任何東西為止。這樣我們才能從中找出重要的「剩餘物」，好讓我們更能掌握得住。

「簡單管理」

- 「簡易管理」，需要新的思維，更需要另一種領導和組織文化，既不是恐懼與完美主義，也不是知識管理的假象。要做到簡單並不容易，需要明確、分權和正常的理智。根據簡易原則來做事，必須建立起一個充滿信任、自由和自主的人的形象，出發點必須是人有能力且是甘心樂意為別人效勞的。若能具備這樣的形象及文化，便能夠實際運用簡單的原則。



邁向簡易的入門之道：

- 1 · 不要做所有你能做的事
把權力和責任放出去，但授權必須有效，才可能達成這些效果。授權也是一種培訓性的方法。
- 2 · 學習割捨
在不改變本質的前提下，不斷刪去一些東西，直到不能再刪去任何東西為止。
- 3 · 尋找重點
具有結構簡單、明確的思想和知識的人，會明顯地勝過那些嗜好收集一大堆資訊的人。
- 4 · 開始時別要求完美
我們什麼都想要，什麼都要求完美，我們總是有怕犯錯的恐懼，而缺少冒險與承受失敗的勇氣。
- 5 · 堅持
堅持並不表示不能改變目標、制度和方法，更好的做法是，一再地檢驗本來的目標、現實意義和影響力。
- 6 · 信任自己和別人
分權和授權，是建立一個自主、負責的組織在技術上的方法。交出權力並賦予責任。
- 7 · 有勇氣用和別人不一樣的方式做事
採取一些行動，做一些嘗試，看看會發生什麼事，總比什麼都不做，什麼都不會發生還要好。

行動導向的基礎：

- 1 · 讓每個人能理解你的目標
目標必須既明確又容易理解，每位參與者都知道應該要怎麼做，如此就不會出現很多問題和太多討論。明確的目標能建立自主性和責任歸屬的基礎
- 2 · 目標表達要可行及具體
明確目標必須符合1.具體的 2.衡量的 3.達到的 4.相關性 5.時間性的五大原則。
- 3 · 專注在這個目標上
專注於一個有意義的目標也意味著，要捨棄其他可能也很有意義的目標。策略管理大師波特指出，最好的高階經理人會專注在企業本身的策略，不厭其煩地重複著：「這是我們的原則，這是我們的觀念。」
- 4 · 開始，並學習
- 5 · 嘗試，並忘記宏大計畫
高遠的目標也常會讓我們遲疑，不敢開始動手去做。
- 6 · 小步前進，別孤注一擲
將一些小事情做得更完美，讓明天比今天更好；日本人以他們的改善原則，將重點放在持續不斷地改善現有系統和運作過程。
- 7 · 每天修正改善
一再地檢驗本來的目標、現實意義和影響力。

有助於領導特質：

- 果斷：決策意志和能力，包括那些棘手的難題。
- 誠信：大家都知道你的價值觀，一路走來，始終如一。
- 熱忱和信仰：活力十足，全心投入，對於工作和團隊價值有清楚的信念。
- 公平：對待他人絕不偏袒循私。
- 對人的關心：出自真心地對人好，想要幫忙要協助。
- 溝通技巧：特別是面對面的溝通，以及傾聽和說話的技巧。
- 可靠：說到做到。
- 自信：能贏得團隊的信任，也能建立團隊的信心。
- 心胸開闊：願意嘗試新的觀念。
- 有前膽性：看得遠，會規劃未來。