



教学情境

山东风华物流有限公司（以下简称风华物流）位于山东省青岛市，是产业物流服务专业供应商，主要为彩电、IT 产品及家具产业链提供仓储、装卸、干线运输、区域性分拨配送、进出口代理等业务。公司立足山东，辐射北京、天津、河南、河北、安徽、辽宁等地区，集中陆海空优势，加大国际物流合作。公司地址：青岛高科园海尔路 888 号；开户银行：中国农业银行青岛分行，账号：1034160111155296985；税号：370000901512346Z；法人代表：刘旭华；公司电话：0532—8930705/8939438；传真：0532—8939773；电子邮箱：sdfhwl@163.com。

在风华物流全国庞大的运输网络中可统一调配的车辆达 15000 多辆，在原有风华产品销售网络基础上在全国设立了 38 个大型区域物流分拨中心，可使用的仓储资源面积达到 270 万平方米。

一、公司主要业务

公司主要业务包括国内国际运输、报关业务、保险策略、仓库管理、订单执行、运输管理、客户终端服务等。

1. 国内国际运输

(1) 多模式的运输选择：①专车运输；②航空运输；③汽车零担运输。

(2) 运输模式选择条件：基本上是基于货物价值和订单紧急性来决定的，风华物流根据每种运输模式实现的时间和安全性及对应货值的效益指标评审，提出针对不同订单及要求的运输建议。

2. 报关业务

(1) 进口口岸：机场或港口。

(2) 提供限时服务。

(3) 在提供的单据准确、齐全，货物正常安全到港，海关无异议的情况下，提供 20 小时内放行的服务。

(4) 关税、增值税抵押代垫。

(5) 通关前后的监管库暂存服务。

(6) 海关优惠政策申请。

3. 保险

(1) 根据客户需求制订保险策略。

(2) 接受客户委托代理投保。

4. 仓库验收

(1) 前备工作：按采购订单号整理货物，并录入 Excel 进行管理。

(2) 仓库库管根据提单和提货不良品记录确认入库数量和状态之后，按正品和不良品待验区分别入库暂存。



(3) 货物验收入库。

5. 仓储管理

(1) 清点时将清点完毕的货品在已验收区内进行分类，然后同一型号货品按照高架储位、平置储位、备件架储位、抽屉式储位分为四大部分。

(2) 全部货物清点完毕后，在已验收区对各个已分不同储位的各类产品进行细分类。分类的原则是：同一个包装单下的标准配置组件放在一起并注明标准配置的名称、组成、数量。

(3) 对首次入库的产品测量外包装尺寸（重量），确定相应的货架，估算确定每个货架所能存放的数量，对已有入库记录的同类产品，找到相应的货架区。

(4) 产品上货架，同时记录产品所对应的货位号，所有已清点货物确认上架完毕，将对应的货位号记录入实物的 Excel 表中，至此可以提供此实物工作表作为信息系统管理物料主数据。

(5) 在不断的分拣订单处理过程中，根据分拣频率对产品进行 ABC 分类，优化作业效率。

6. 订单处理

风华物流秉承其一贯原则，采用一票到底的作业流程；并且订单的处理过程是紧密结合信息系统开展的。

(1) 采用一票到底的作业流程，客户可以仅根据配送单单据编号通过风华物流查询到该订单指定货物从国际运输开始到客户签收前的状态和数据资料。

(2) 接收到客户出货通知单后，在信息系统中对出货库存进行确认，并打印分拣清单。

(3) 将分拣完毕后的物料数据在系统中进行核对，确认正确后打印配送清单。

(4) 配送单据在配送过程中作为货物出库、客户签收的凭证文件，信息系统将跟踪货物各环节状况。

7. 仓库分拣

(1) 系统打印出的分拣清单显示了库位信息，仓库库管按照清单库位指定确认分拣产品、数量，并在清单“序列号”栏填写分拣出产品的序列号。

(2) 货物分拣到出库区，仓库库管对产品进行整理和标志。

(3) 配送员在收到库管填写的配送清单后，立即到现场对清单上各项数据进行核查，发现错发漏发货或数据记录错误立即补正。

(4) 根据确认的配送清单在系统开具配送单。

8. 客户收货

客户收货流程分为以下两个作业重点。

(1) 为购买产品的客户提供快捷准确的验收程序。以清晰的单据格式指导客户明确到货明细。配合单据格式对发货进行包装，详同仓库分拣。

(2) 为保证产品的顺利交接，风华物流要求收货客户在配送单上注明到货状况、时间（具体到分钟），签收人签字、盖章（收货单位有效公章）确认；在无有效公章的情况下，必须由签收人在配送单上注明身份证号码并提供本人身份证复印件。



二、服务报价

1. 运输成本费用

按车辆折旧费、油费、人工费、过路费、其他费加总计算。

2. 仓储成本费计算标准

托盘使用费 0.21 元/（天·个）；

立体货架费用 5.42 元/（天·货架）；

一般货物仓储费 5 元/天；

备件货位每天费用 0.25 元/（天·货位）；

验收区 0.6 元/（天·平方米）。

3. 出货成本费（根据产品的下列费用计算）

配送单制作费：包括分拣、装箱、包装费用；

出货送货运费：包括运输费加搬运费；

中间费用：包括叉车装卸和第三地暂存等费用。

4. 信息系统费用

每一 SKU 信息费包含的业务为：创建、维护客户主数据，创建、维护物料主数据，创建、维护批次主数据，创建收发货订单，提供各项历史数据、各项报表等。

常态使用费按保存每个单件（SKU）信息 5 元/次收费。

5. 折扣

对于货物数量大，服务时间长的可酌情予以折扣，最大折扣系数为 0.85。

6. 管理成本、税金、利润

每次结算时在上述成本加全的基础上加收 15% 的管理成本、税金、利润。

7. 特别注明

一旦上述计算条件发生重大变化，需要重新核算成本、制定折扣系数。

三、对客户要求

(1) 提供货品的保质期等相关属性的资料。

(2) 货物到空港前 72 小时提供以下文件：装箱单（packing list）与商业发票（commercial invoice）。

(3) 每次进货拆箱和出货检验时，请货主委派专家和工程师到现场指导。

四、单据及付款条件

一般情况下风华物流将在每次货物到达时开发票给客户。客户收到发票后，将物流费用电汇至风华物流账户。电汇信息如下所示。

单位名称：青岛风华物流有限公司



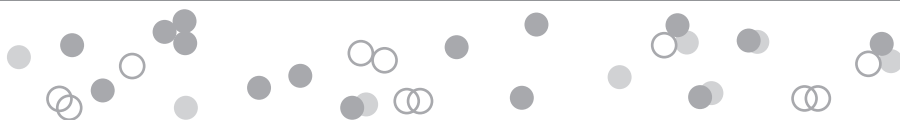
税号：370000901512346Z

开户行：中国农业银行青岛分行

账号：1034160111155296985

如长期客户，按合同约定执行。

模块一 物流单证





内容简介

本模块的主要工作是根据物流的工作过程设计并编制各类单证，主要包括物流合同、仓储、分拣、包装、配送、运输、报关、保险、结算等物流活动中所形成的单据和凭证，为物流管理工作提供依据。

一、物流单证认知

（一）物流单证的含义与作用

单证是业务处理过程中使用的所有单据、票据、凭证的总称。

物流单证（logistics documents）是物流活动过程中使用的所有单据、票据、凭证的总称。合同双方凭借这些单证处理货物的交付、仓储、包装、运输、保险、商检和结汇等业务。

物流单证是物流管理或物流工程中关键的环节之一，体现为对内的表格、单证的设计和对外的标准与规范。单证的编写与填写是现代物流管理、物流工程中必不可少的重要组成部分。

物流活动的监控离不开单证，表格与单据是物流信息流的可视形式。单证在物流公司内部，是操作员执行命令的指令、记录状态的载体；也是管理层传达指示的载体和物流质量监控人员收集反馈、评价质量的载体。单证在公司外部则是不同物流主体沟通的工具，明晰快捷的单证体系能够大大提高物流企业的管理效率。

（二）物流单证的种类

对于物流企业来讲，物流单证主要按物流工作过程可划分为仓储单证、运输单证、配送单证、报关单证、结算单证。

经常涉及的单证有合同、出入库单、配送清单、运单、商业发票、信用证、保险单、装箱单、出入关检验单、报关单、提单等。这些单证是企业履行合同的凭证，也是物流结算中的基本工具，是物流企业经营管理水平的重要标志。

二、物流单证员的工作内容

物流单证员的主要工作有审证、制单、审单、交单和归档等一系列业务活动，物流单证员工作贯穿于物流活动的全过程，具有工作量大、涉及面广、时间性强和要求高等特点。

从合同、订单、报关、报检、运输、仓储、银行、保险等各个环节，无一不是通过各种单据凭证来传递信息，单证员操作技能的高低直接关系到企业物流业务的管理与控制机制能否实现，以及业务结算、结汇的时效和成败。

三、物流单证员的工作职责

根据物流活动的内容，对照外贸单证员的工作职责，拟定物流单证员工作职责如下。

(一) 负责公司物流活动相关合同的核销归档工作及各项结算的核销归档工作

具体的职责与内容如下：

- (1) 负责公司物流业务相关合同、结算台账的建立及记录；
- (2) 负责相关单据及海关单证的保管及文书处理；
- (3) 负责相关合同的平衡测算及业务处理；
- (4) 负责根据业务要求制作、审核各种物流单证；
- (5) 负责公司进出库商品的出入库手续办理及仓储、运输、配送工作的安排。

(二) 协助相关部门及客户进行进出口业务申报工作及进出口商品的对账工作

具体的职责与内容如下：

- (1) 配合相关部门及客户进行进出口业务申报资料的提供；
- (2) 协助相关部门及客户执行税务处理；
- (3) 配合相关部门及客户对境外政府机构的工作关系进行协调；
- (4) 负责公司商品出口手续的办理及运输工作的安排；
- (5) 配合业务人员涉外事务的处理；
- (6) 负责商品出口运输安排与跟单。

随着物流公司的船代、货代业务的深入展开，物流单证员的工作更加繁杂，也更加重要。



任务一 物流合同的编制与应用

知识目标

- 了解物流合同的种类及特征
- 掌握物流合同的主要内容
- 掌握物流合同的一般格式

能力目标

- 能够运用所学的知识，结合实际工作任务编写一份物流合同

任务引入

2014年1月7日，在广州贸易洽谈会上，风华物流业务部经理与美国 AVAYB 电子产品的中国驻北京代理商——普源信息有限公司达成合作意向，为其普源 AVAYB 产品承担运输、通关、仓储、配送等服务，并约定 2014 年 1 月 10 日签订合同。双方经洽谈在下列事项中达成一致意见，并约定由风华物流起草合同，再由双方协议修改。

一、双方义务

（一）风华物流的权利与义务

1. 运输

国际段：从 AVAYB 生产厂商提货，以直接从产地空运或以陆运加空运的方式运输到北京空港；北京空港的仓储服务；通关前后的监管库暂存服务；报关。

国内段：空港仓库提货、验货；派车运输至风华物流仓储中心。

2. 仓储

入库：创建收货入库单；信息系统货物信息录入；货物分类、板卡的拆分、包装、货品上架。

仓储库存管理：接收普源出货订单，货品分拣、板卡的拆装、散件的包装、制作配送单；专车、空运、零担等多种联运方式的长、短途配送；配送单据反馈、信息系统报表的产生；AVAYB 特殊单据的设计、制作，防静电袋特殊包装物购买、抽屉式储位的设置、监视系统的配备均包含在服务之内。

风华物流不负责的部分：货物险费用；加急订单的加急费用；其他为 AVAYB 产品项目提供的特殊服务费用。

风华物流有权拒绝或接收任何不符合规定的货物。如果接收了这种货物，客户应支付价目表中所规定的费用；若价目表中没有规定，则支付合理的费用。风华物流一收到这些不符合规定的货物，将尽快通知客户，以获得有关指令，风华物流不负责由于口头传递所造成的失误。



（二）客户的权利与义务

客户不把不符合下列条件的货物运送到风华物流：①与货物清单中规定的不一致；②与货物的包装标记不一致。

客户需提供货品的保质期等相关属性的资料；客户在货物到空港前 72 小时提供装箱单（packing list）和商业发票（commercial invoice）；在进货拆箱和出货检验时请普源公司的产品专家和工程师到现场指导。

风华物流向客户提供的特色服务与约定包括：风华物流为客户提供海关优惠政策申请；协助客户向海关申请优惠的进口政策；关税、增值税由客户支付，如果时间要求紧迫且关税增值税总额在 5 万元以下，风华物流可以代垫，但客户应在 2 个工作日内将税款支付风华物流。若客户超 2 个工作日的支付期，客户除承担支付利息（根据实时的市场利率标准）外，风华物流有权扣押在途或在库货物作为抵押。

二、费用支付

包括上述国内、国际段各项内容，AVAYB 产品物流费用为货品价值的 2.8%。一旦成本计算发生重大变化，风华物流有权重新核算成本、制订折扣系数。

三、单据及付款条件

物流费用的结算时间。货物到达后 20 日内结清所有的物流费用，风华物流将在货物到达后 10 日以内将发票寄给客户，客户收到发票后，于 10 日内将物流费用电汇至风华物流账户。

电汇地址及账号信息。单位名称：山东风华物流有限公司，税号：370000901512346Z，开户行：中国农业银行青岛分行，账号：1034160111155296985。

合同期限自 2014 年 1 月 25 日（起始日期）起为期 3 年，然后自动延期 1 年（续订条款）。合同的起始条款与续订条款终止日期前的 60 天，双方将重新洽谈下一个延期合同的物流费用。

四、其他事项参照双方合同法和物流管理相关文件协议磋商

请根据上述提案，为风华物流有限公司编制一份物流合同。



任务分析

编制物流合同首先要了解物流合同的主要内容、相关的法律法规和行业规定，同时还要了解合同的种类与一般格式。物流合同有很多种类，如采购合同、仓储合同、配送合同、运输合同等。根据风华物流公司与普源信息公司的协商内容来看，这是一份现代物流合同。合同涉及的环节多、时间长，要求复杂。编写合同时应当注意如下事项。



第一，签订合同时，确定条款内容与格式。

合同的条款也就是合同的内容，也就是双方的权利义务责任。《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）中对于合同到底怎么签，具体写什么内容没有做强制性规定，也就是说合同想写什么，双方同意就可以。但是《合同法》从一种示范性的角度，在第12条中规定了合同的主要条款，或者叫一般性条款。也就是说，双方签订合同的时候，最好把这些条款写进去。

第二，要把条款写明白，写具体。

这样可以避免日后发生纠纷。而且万一发生了纠纷，如何解决，如何确定双方的权利义务，也要有相应的条款依据，所以编制时参照一些示范性条款是很有意义的。

根据《合同法》的规定，这样一些示范性条款，或者说称为一般条款，主要包括如下内容：

1. 当事人的名称或者姓名，以及住所

如果是自然人就是姓名；如果是法人或非法人组织就是它的名称，包括它的法定住址。这是合同履行后，你主张权利和义务的承担者，所以必须写清楚。

2. 合同的标的

狭义上的标的是指一个具体的标的物。广义上的标的实际上指一种客体。有的合同有具体的标的物，有的合同没有具体的标的物。那这个标的是什么？实际上它是“给付”客体的问题。

3. 数量

数量条款不能马虎，比如涉及分期付款，分批交货的，一定要把每一次每一批的数量也写清楚，而且计量单位一定要明确。

4. 质量条款

所谓的质量条款，首先要明确所采用的标准是国家标准还是行业标准，抑或是企业自己的标准。它也包括具体的规格型号的表述，这也是构成质量的一个技术指标。在质量条款里面，还应当写明验收方式，包括如何判定合不合格，符不符合质量；怎么验收，是共同验收，还是委托第三方专门的验收机构来验收；在什么地点验收，在发货方所在地验收，还是接收方所在地验收；验收的人员；抽样检验还是全部开箱检验。最后还要约定如果质量有问题的话，应该在几天之内提出索赔或者提出异议；以什么方法提出异议，比如说约定好必须书面形式提出异议，才视为提出异议。

5. 关于价款或者报酬的条款

用于买卖或者租赁，一般就称之为价款。而委托代理之类的，一般就称之为报酬。价款、报酬要分别约定好单价、总额。有的时候像大额的交易买卖合同，常常涉及不同品种的货物，每一种品种的价格都会不一样，要分别载明。

6. 关于履行期限、履行地点、履行方式

合同的履行期限包括当事人双方的履行自己义务的期限。比如说什么时候发货，什么时候付款。也包括合同的有效期限。比如说租赁合同中的“本合同有效期一年”。履行方式，比如租金怎么支付，以现金支付还是以支票支付，那么这里边也包括一个期限。比如合同约定按月支付，同时约定中要讲清楚具体支付期限。比如每个月开始的五天之内支付，那么过了每个月五号未支付就算违约了。履行地点，比如买卖合同可能涉及交货地



点。合同要约定是需方自己提货，还是送货；送到买方所在地，还是代办托运，交给承运部门。履行地点也得约定清楚。

7. 违约责任

违约可以是在价格上违约了，在数量上违约了，在质量上违约了，等等。哪个方面一旦出现了违约，如何承担责任需要违约责任条款约定好。这样一旦出现了违约，就可以根据违约责任条款主张对方的责任。

8. 争议解决的方法

如果双方因为履行合同出现了纠纷、争议，是通过仲裁解决，还是通过诉讼解决？这是签订合同的时候，《合同法》所规定的示范性条款。通常来说，这些条款如果有比较清楚明确的约定的话，一方面会避免很多纠纷隐患，另一方面一旦出现纠纷，通过司法机关或者仲裁机构会比较有针对性、比较公平、比较符合当事人的真实意思表示的方式进行解决处理。



相关知识与拓展

物流合同是指物流服务需求方与物流经营人订立的，约定由物流经营人为物流服务需求方完成一定的物流行为，物流服务需求方支付相应报酬的合同。

物流合同包括物流采购合同、仓储合同、配送服务合同、运输合同、保险合同等；不同合同具有不同的内容。



小知识

订单与合同

订单是货物购销者或服务供需方就某一标的达成的协议。订单的形式多种多样，包括合同、确认书、协议书、备忘录、意向书等。合同是平等主体之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。

一、物流采购合同

采购是物流的开始环节，我国《合同法》第九章专门对买卖合同作了规定，这是我国在采购与销售方面的最基本的法律制度。当然，采购可以通过不同的方式实现，如集团采购、招投标等。对于团购，其实只是实现购买商品主体的集合，从而形成货品的价格优惠，我国没有专门的法律、法规对其行为进行规范。而对于招投标，因为其涉及的领域广、程序复杂，故我国颁布了《招标投标法》对之进行调整和规范。政府采购属于一种特殊的采购，因其特殊性和重要性我国也颁布了《政府采购法》。

物流采购合同是指物资流通企业根据市场需要，向物资的生产企业或其他物资流通企业购买某种物资而签订的协议。物资的采购方向物资的出卖方支付一定量的金额，而物资的出卖方按照约定的时间、期限、数量与质量、规格交付物资给采购方。



物流采购合同是以物流企业为采购主体的采购合同。

物资采购有时涉及订购物资的生产周期较长，因此物流采购合同的期限一般较长，有时是分期分批地成交。

（一）物流采购合同的主要特征

物流采购合同具有合同的一般法律特征，这些特征表现了合同的共同属性。但是物流采购合同还具有自己的个别属性或特征，使其与其他种类的合同相区别。物流采购合同主要有以下特征。

1. 物流采购合同是转移财产所有权或经营权的合同

所谓转移所有权是指双方当事人在采购合同中，约定一方当事人在交付物资时，同时将该物资的财产所有权（即占有权、使用权和处分权）转移给另一方当事人。这样，一方当事人就失去所有权，而另一方当事人获得所有权。所谓转移经营权是指在国有企业之间发生采购合同关系时，由于财产属于全民所有，因此，一方交付物资，只是向对方转移财产的经营管理权，所有权仍属于国家。这一特征是物流采购合同的主要的和本质的法律特征。

2. 物流采购合同是典型的双务有偿合同

所谓双务合同是指合同当事人双方相互享有权利、互相负有义务的合同。在物流采购合同中，一方的权利，正是对方的义务，反之亦然。所谓有偿合同是指双方当事人要按照等价有偿的原则，一方须给予对方相应的利益方可取得自己的利益，否则就无权取得自己的相应利益。

3. 物流采购合同是诺成合同

所谓诺成合同是指双方当事人意思表示一致即告成立的合同。也就是说，双方当事人就采购合同的主要条款通过协商取得一致意见，合同即告成立。此外，根据法律规定或当事人约定，须经鉴证、公正或主管机关核准登记，才能产生法律效力的合同，通常认为也是诺成合同。

同时物流采购合同还有主体广泛、重大商品采购受国家总体调控制约、与商品流通紧密联系等特征。

（二）物流采购合同双方的权利与义务

物流采购合同应清楚地规定供需双方交货、接货的各种要素，货款结算方式及履行合同的经济责任。

1. 采购方的主要义务

（1）逾期付款的应按照中国人民银行有关延期付款的规定向供货方偿付逾期付款的违约金。

（2）自提货物按供货方通知的日期或合同规定的日期提货的，应比照中国人民银行有关延期付款的规定，按逾期提货部分货款总值计算，向供货方偿付逾期提货的违约金，并承担供货方实际支付的代为保管、保养的费用。

（3）采购方违反合同规定拒绝接受送货的，应当承担由此造成的损失和运输部门的罚款。



(4) 采购方应承担由于其错填到货地点或接货人等所造成的损失，承担供货方或运输部门因处理采购方提供的错误信息而实际支出的一切费用。

2. 供货方的主要义务

(1) 供货方未按合同规定的时间提供应交的技术资料或包装物的，除交货日期得予顺延外，应比照中国人民银行有关延期付款的规定，按顺延交货部分货款总值计算，向采购方偿付违约金。

(2) 供货方逾期交货的，可比照中国人民银行有关延期付款的规定，按逾期交货部分货款总值计算，向采购方偿付逾期交货的违约金。

(3) 提前交的货物、多交的货物或不符合合同规定的货物，采购方在代为保管期内实际支付的保管、保养等费用以及非因需方保管不善而发生的损失，由供货方承担。

(4) 供货方所交货物不符合合同规定的，如采购方同意接收，应当按质论价，如采购方不能利用，应根据具体情况，由供货方负责保修、包换或包退并承担修理、调换或退货而发生的实际费用。不能退换的按不能交货处理。

(5) 包装不符合合同规定的，由此造成的货物损坏、丢失或其他费用，均由供货方承担。其他由供货方粗心大意造成的交货地点、时间等的错误或者费用的增加，均由供货方负责。

(三) 采购合同签订中应注意的问题

(1) 签订合同时，一定要仔细阅读相关条款，最好能有利己方，对一些有歧义、不合理的条款要和商家落实清楚，以免出现问题时，解决起来遇到麻烦。

(2) 要求商家在合同上注明产品的品牌、型号、单价、数量，在标注产品的数量时，最好将产品的基本计量单位数标注清楚，方便验货时核对产品的数量。

(3) 销售单要加盖销售单位或者市场的公章。

(4) 对特定条款加以注明。如退换货的办理方式、违约责任说明、送货时间等。属于可以再加工的产品，对这些产品的退换货问题也要加以约定。现在市场上的通行惯例是加工产品概不退货。

(5) 在订购时可以适当订多一些。要和商家约定好，没有用完的产品可以退货。

(6) 了解和落实退补货原则。现在市场上的商家对于退补货问题，都会有一些约定，如多长时间内可以退货，什么样的产品可以退货，这些都要落实清楚。对于富余的产品或者不够的产品，要尽快到商家处办理，以免出现退不了和没有相同色号的问题。

(7) 在订购合同上注明产品的等级，防止商家以次充好。

(8) 适当地交一些订金，等到货送到家，验收无误后再付全款。同时最好约定产品不符合要求可无条件退货，退回订金。

(9) 签订合同时双方都要有诚心条款（如未能完全履行合同的处理意见等）。

(四) 采购合同样本

采购合同可在合同法规定的范围内根据合同双方的需求及采购物资的特点，自行设计。常见的采购合同样本如下。



采购合同

第一条 合同介绍

一、甲方（采购方）基本情况

甲方名称
通信地址
联系人
电话、传真
E-mail

二、乙方（供应商）基本情况

乙方名称
通信地址
联系人
电话、传真
E-mail

三、合同目的

提示：说明甲方向乙方采购何种物品，经双方协商后确定本采购合同。

第二条 术语、关键词解释

物品系指供应商按合同要求，需向采购方提供的一切软件、硬件及相关的技术资料。

服务系指根据合同，供应商承担与供货有关的辅助服务，比如运输、保险及其他的伴随服务，比如安装、调试、提供技术援助、培训等。

第三条 采购物品说明

1. 采购物品及说明
2. 技术指标和质量要求

第四条 合同价格和支付方式

1. 本合同总价格为（人民币大写）：_____。
2. 预付款。甲方于本合同签署之日起，在 15 日内，将合同总成交价的 20%，即人民币_____元，作为预付款支付给乙方。乙方在收到上述款项后，以传真向甲方确认。如甲方不按上述规定准时支付预付款，则交货期作相应的顺延。
3. 发货款。乙方按合同规定在发货时，将有关运输提单或自提单、商业发票、装箱单和质量证书，以可靠方式寄递给甲方。甲方收到以上单据的次日起 15 日内，将合同总成交价的 40%，即人民币_____元，作为发货款支付给乙方。乙方在收到上述款项后，以传真向甲方确认。
4. 验收款。在采购物品通过甲方的验收之后，甲方在 15 日内，将合同总成交价的 40%，即人民币_____元，作为验收款支付给乙方。乙方在收到上述款项后，以传真向甲方确认。
5. 甲方和乙方应以书面方式相互通知各方的开户银行、账户名称、账号。开户银行、账户名称、账号如有变更，变更一方应在合同规定的相关付款期限前 20 日内以书面方式通知对方，如未按时通知或通知有误而影响结算者应负逾期付款的责任。

第五条 交货与交货方式

1. 乙方于本合同签署之日起，在 30 日内将甲方采购的物品全部送达指定的交货地点。
2. 乙方应在交货前 7 日内，以电话或传真方式向甲方提供交货计划（内容包括合同号、设备名称、型号规格、数量、重量和体积的约数、交货时间、地点、运输安排）。甲方应及时做好准备，办妥一切接货手续，在货物到达后 48 小时内提运完毕。
3. 甲方对乙方交付的物品，均应妥善接收并按设备储存的环境条件规定保管。对于因乙方误发、多

发或少发的物品,甲方应负责妥善保管,并及时通知乙方查处,由此发生的费用由乙方负担。

4. 本合同所有物品运抵甲方现场后,双方代表共同参加开箱检验。如设备外包装完好无损,但箱内设备发现短缺或损伤,应由乙方负责补足或修理,其相关费用由乙方负担。

第六条 安装、调试与验收

1. 乙方派遣技术人员按合同规定的日程完成采购物品的安装和调试工作,并对甲方人员进行技术指导,保证使采购物品达到预定的性能指标。

2. 在安装调试过程中,甲方应提供各种配合条件和所需称职的技术人员和辅助人员,在乙方技术人员的指导下配合乙方进行安装、调试和其他辅助工作。

3. 乙方安装调试完毕后,甲方组织人员对采购物品进行验收测试,将验收测试情况记录在“采购物品验收报告”中。如果甲方发现采购物品中存在缺陷,双方应当视问题的严重性给出合适的处理措施。

(1) 如果采购物品存在严重的缺陷,则退回给乙方。乙方应当给出纠正缺陷的措施,双方协商第二次验收的时间。乙方应当赔偿给甲方造成的损失。(2) 如果采购物品存在一些轻微的缺陷,则乙方应当给出纠正缺陷的措施,双方协商是否需要第二次验收。

4. 当所有的采购物品都通过甲方的验收后,双方责任人签字认可,采购物品正式交付给甲方。之后,甲方将验收款(见合同条款第四条第三款)支付给乙方。

第七条 品质保证与维护

1. 乙方保证提供给甲方的采购物品是全新的、技术是先进的、质量是良好的、性能是稳定可靠的、数量是完整无缺的。

2. 乙方承诺质量保证期:采购物品通过验收之日起,系统软硬件保修6个月。本保证不包含由于甲方不当的操作或修理造成的后果。

3. 在保修期内,乙方负责对其提供的硬件设备、软件和系统进行维护或维修,不收取任何费用。保修期结束后乙方依然负责对所售设备进行维护或维修,其间产生的材料费用由甲方承担。在设备保修期结束后,一旦甲方要求进行升级和改造,乙方保证提供相应的服务,此项费用由甲方承担。

4. 如果采购物品在保修期内出现质量问题,乙方收到甲方维护要求后,在24小时内作出响应;遇有严重技术问题,重大故障,需要现场维护,乙方应在24小时内到达甲方现场(在交通允许的情况下)。

第八条 违约与赔偿

1. 甲方违约处理:

(1) 如甲方不按照本合同第四条规定准时支付款项,应从最迟付款日的次日起,每日向乙方偿付逾期付款部分总值的0.3‰的违约金。此项违约金额以逾期付款部分总值的5%为限度。

(2) 如因甲方原因致使设备安装顺延,乙方技术人员由此滞留在安装地点的一切费用均由甲方负责。

2. 乙方违约处理:

如乙方不按照本合同的规定准时交货,乙方应从最迟交货日的次日起,每日向甲方支付延迟交货部分货款的0.3‰的违约金。此项违约金额以逾期移交设备部分货款的总值的5%为限度。

第九条 保密

1. 乙方提供给甲方的技术资料、信息、计算机软件、专有技术、设计方案等知识产权及价格条款等商业秘密和技术秘密,甲方应采取保密措施,予以严密保守。

2. 除为了维护操作相关设备而需接触乙方有关技术资料等商业秘密和技术秘密的甲方有关人员外,甲方同意不向其他人员泄露乙方的任何保密信息,也不向任何第三方转让、交换或泄露乙方提供的上述商业秘密和技术秘密等,或擅自出版以上技术资料。如违反本条规定致使乙方遭受损失,甲方应负法律责任,并赔偿由此引起的直接和可能的经济损失。

3. 甲方的保密义务期限为自本合同生效之日起至本合同终止后_____年(由双方商定)。



第十条 不可抗力

1. 不可抗力是指本合同生效后，发生不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的事件，如地震、台风、水灾、火灾、战争等，致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行。
2. 发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在 15 日内提供不可抗力的详情及将有关证明文件送交对方。
3. 发生不可抗力事件时，甲乙双方应协商以寻找一个合理的解决方法，并尽一切努力减轻不可抗力产生的后果。
4. 如不可抗力事件持续 30 日，甲乙双方应友好协商解决本合同是否继续履行或终止的问题。

第十一条 合同生效与终止

1. 本合同双方授权代表签字日期，即为本合同的生效日期。如双方签字日期不一致时，以最后签字方的签字日期为合同的生效日期。
2. 本合同的采购物品最终保证期限届满日期，即为本合同的终止日期。但保密条款、争议解决和双方未了的债权和债务不受合同期满的影响，并且守约方有权提出索赔。

第十二条 争议解决

1. 本合同及其修订本的有效性、履行和与本合同及其修订本效力有关的所有事宜，将受中华人民共和国法律管辖，任何争议仅适用中华人民共和国法律。
2. 甲乙双方因合同的解释或履行发生争议时，首先应争取通过友好协商解决，该协商应在 30 日内解决。
3. 如协商不能解决时，合同的任何一方可将争议提交本地仲裁委员会，并按该委员会的仲裁规则进行仲裁。仲裁决定对双方都有约束力。
4. 争议进行仲裁期间，除争议事项外，甲乙双方应继续履行本合同中规定的各自义务和权利。

第十三条 合同确认

本合同一式____份，甲乙双方各持____份，自合同各方授权代表签字之日起生效。

甲方

乙方

签字

签字

日期

日期



小问答

合同中的甲方、乙方哪方代表接受服务方，哪方代表提供服务方？

二、仓储合同

仓储合同又称仓储保管合同，是指保管人储存存货人交付的仓储物，存货人支付仓储费的合同。提供仓储保管服务的一方为仓储保管人，将仓储物交由保管人仓储保管的一方为存货人。仓储保管合同是保管合同的一种特殊类型，仓储保管是一种商业行为，仓储保管人通常是有仓储营业资格的企业，该企业被称为仓储营业人。

（一）仓储合同的特征

仓储合同是一种特殊的保管合同，它具有保管合同的基本特征，同时又具有自己的特殊特征。



(1) 仓储的货物所有权不发生转移,只是货物的占有权暂时转移,而货物的所有权或其他权利仍属于存货人所有。

(2) 仓储保管的对象必须是动产,不动产不能作为仓储合同的保管对象。这也是仓储合同区别于保管合同的显著特征。

(3) 仓储合同的保管人,必须具有依法取得从事仓储保管业务的经营资格。仓储是一种商业行为,有无仓储设备是仓储保管人是否具备营业资格的重要表征。仓储设备是指可以用于储存和保管仓储物的设施。从事仓储业务资格是指仓储保管人必须取得专门从事或者兼营仓储业务的营业许可。

(4) 仓储合同是双务、有偿、诺成合同。仓储合同的双方当事人互负给付义务,一方提供服务,另一方给付报酬和其他费用。通常认为,只要存货人与仓储保管人就仓储货物达成一致意见,合同即告成立并生效,并不以仓储物的实际交付为生效要件。《合同法》第382条规定,仓储合同自成立时生效。

(二) 合同双方的权利与义务

合同双方的权利与义务可以理解为一方的义务是另一方的权利。

1. 保管方的主要义务

(1) 保证货物完好无损。仓储保管人应按合同约定的保管条件和方式妥善保管货物,不得擅自改变保管条件和方式。对于易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性等危险物品的保管,仓储保管人应当具备相应的资格和保管条件,并应依照法定或者约定的要求进行储存操作。否则造成毁损的,由保管方承担赔偿责任。仓储保管人发现仓储物有变质或其他损坏的危险的,应当及时通知存货人或仓单持有人;此危险危及其他仓储物的安全和正常保管的,仓储保管人应当催告存货人或仓单持有人做出必要的处置;情况紧急的,仓储保管人可自行做出必要处置,但应当将该情况及时通知存货人或仓单持有人。

(2) 对库场因货物保管而配备的设备,保管方有义务加以维修,保证货物不受损害。

(3) 在由保管方负责对货物搬运、看护、技术检验时,保管方应及时委派有关人员到场。

(4) 在仓储期间,存货人和仓单持有人要求检查仓储物或者提取样品的,仓储保管人应当允许。

(5) 保管方对自己的保管义务不得转让。

(6) 保管方不得使用保管的货物,其不对此货物享有所有权和使用权。

(7) 保管方应做好入库的验收和接受工作,一旦接受存货方的储存要求,保管方应按时接受货物入场。办妥各种入库凭证手续,配合存货方做好货物的入库和交接工作。

(8) 仓储期间届满,保管人应当将仓储物返还给存货人或交付给仓单持有人。如仓储合同未约定储存期间,则存货人或仓单持有人有权随时提取仓储物,仓储保管人也有权随时要求存货人或仓单持有人提货,但应给予必要的准备时间。

2. 存货方的主要义务

(1) 存货方提供的入库场的货物数量、质量、规格、包装应与合同规定内容相符,同时存货方应配合保管方做好货物入库场的交接工作。

(2) 按合同规定的时间提取委托保管的货物。

(3) 按合同规定的条件支付仓储保管费。



(4) 存货方应向保管方提供必要的货物验收资料。

(5) 对危险品货物，必须提供有关此类货物的性质、注意事项、预防措施、采取的方法等。违反此项义务的，仓储保管人可拒收仓储物，也可采取相应措施以避免损失，由此而产生的费用由存货人承担。

(6) 由于存货方原因造成退仓、不能入库场，存货方应按合同规定赔偿保管方。

(7) 由于存货方原因造成不能按期发货，由存货方赔偿逾期损失。

(三) 仓储合同签订中应注意的问题

1. 合同保管方资格的确定

在仓储合同中，保管方必须是经工商行政管理机关核准登记的专营或兼营仓储业务的法人组织或其他经济组织、个体工商户等；未经核准登记而擅自从事仓储业务的，其仓储经营行为属超越经营范围的经济活动，依法应确定为无效。因此，存货方在寻找仓储合同的对方及订立合同时，应首先查明对方是否具有从事仓储的资格，并且是否在其营业执照上写明。凡是营业执照上没有仓储业务的，存货人不可与之订立仓储合同。

2. 合同签订双方的资信审查

对方的现有的、实际的经营状况也是签约前审查的重要内容。经济生活中存在大量的虽有主体资格但经营状况不佳、不能履行合同义务的企业或单位。为减少或杜绝被诈欺的可能性，签约时应通过信函、电报、电话或直接派人到对方单位进行资信调查，或借助于当地工商机关、公安机关、该企业的主管部门等政府部门了解其信用及履约能力。在对对方资信情况了解确切后，再决定是否签约。

3. 仓储合同标的物的合法性审查

标的物违法将导致仓储合同无效。因此，在订立仓储合同时，保管方应确切地知晓存货人所存放的是什么物品，防止存货人利用仓储公司存放违法物品。凡是法律禁止流通的物品及未经正式批准而被存货人占有的限制流通物，保管方不得为其提供仓储场所。这要求保管人加强对入库仓储物品的验收工作。

4. 代理人资格审查

在与代理人以被代理人名义签订仓储合同时，一方当事人应注意审查对方是否具有代理人资格。凡对方是无权代理的，不可与之订立仓储合同。

(1) 审查其是否具有授权委托书。在授权委托书中，应当载明代理人的姓名或名称、代理事项、授权权限、期间，并由委托人或法定代表人或主要负责人签名、盖章。

(2) 审查代理人是否在授权范围内代订仓储合同，凡是超越代理权限而订立合同的，将因无权代理而导致合同无效。

5. 合同书条款的审查

签订合同时应尽力周详、完备，审查合同书中有无错误及不明确之处。双方在签约时，一定要对仓储保管合同的主要条款进行全面协商，达成一致。与仓储有关的仓储物检验、包装、保险、运输等事项，必须在合同中明确规定或另订合同。在签约完毕后，双方一定要仔细审阅合同语言是否明确，有无可能产生歧义，有无误写，主要条款是否都写进了合同，以防止日后引起纠纷或上当受骗。以下是在签订合同主要条款时应具体注意的事项。



(1) 主体方面。签约双方的名称要写全，不能简写。要核实保管方是否有保管资格，实际保管人与签约保管人是否一致，代理签约者是否具有代理资格，防止仓储物被骗走。

(2) 储存仓储物的品名、品种、规格、数量、质量、包装方面。应详细、具体填写储存仓储物的品名、品种、规格、数量、质量、包装等。防止只填储存仓储物名称，其他不填。这关系到因保管不当或因其他保管事由而产生的索赔。

(3) 仓储物验收内容、标准、方法、时间、资料方面。首先，要逐项认真写明存、取仓储物的验收内容、标准、方法、时间等，以免保管责任区分不清，发生纠纷。其次，要注意写明仓储物的验收期限，验收时间与仓储物实际入库时间应尽量缩短，对易发生变质的仓储物，更应注意验收时间。仓储物验收期限，自仓储物和验收资料全部送达保管人之日起，至验收报告送出之日止，日期均以运输或邮政部门的戳记或直接送达的签收日期为准。最后，要写明保管人应按合同规定的品名、规格、数量、外包装状况、质量、对入库仓储物进行验收。如果发现入库仓储物与合同规定不符，应在约定的时间内通知存货方。保管人验收后，如果发生仓储物品种、数量、质量不符合合同规定时，保管人承担赔偿责任。

(4) 仓储物出入库手续、时间、地点、运输方式方面。首先，要将出入库手续、时间、地点、运输方式写全、写清，这关系到风险责任的承担。另外，有运费时还应写明运费由谁承担。其次，合同中要明确仓储物的出入库手续的办理方法，确立仓储物入库时间，双方当事人必须办理签收手续。在没有存货方在场的情况下，仓储物的出库应当由存货方原指定的第三者办理，不能直接与仓储物的买方办理。另外，仓储物在出库后，原合同约定由保管人代为发运的，合同条款中必须明确仓储物的运输方式，是公路运输还是铁路、水路运输，抑或是所有运输方式都可以，要规定清楚。如果合同规定不明确的，所造成的仓储物延迟到达的责任，由合同双方承担。最后，合同规定了发运方式后，还必须规定送达目的地的时间，否则，所引起的纠纷双方均应承担责任。

(5) 仓储物的损耗标准和损耗处理方面。首先，如实正确填写损耗；不填或少填，保管方赔偿责任重；多填，存货人损失大。其次，合同中要定明仓储物在储存期间和运输过程中的损耗，磅差标准的执行原则。有国家或专业标准的，按国家或专业标准规定执行；没有国家或专业标准的，可以商定在保证运输和存储安全的前提下由双方作出规定。

目前，仓储物损耗的标准规定有：《商业仓库管理暂行条例》《国家粮油仓库管理办法》及《百货文化用品、商品运输保管定额损耗管理试行办法》等。

(6) 包装条款方面。首先，合同中要明确仓储物的包装条款，如包装仓储物必须由存货方负责。因为保管人不负有对仓储物包装的义务，只负有对仓储物的包装储存的义务，因此，不能混淆。其次，必须明确包装的各种具体要求，如包装物的外层包装用料，内层包装要求。易碎、易腐物品或危险物品的包装要求等要有具体规定。根据《仓储保管合同实施细则》规定，仓储物包装有国家标准的或专业标准的，按国家或专业标准执行；没有国家标准或专业标准的，在保证运输和储存安全的条件下，按合同规定执行。因此，在缺少包装标准的情况下，合同应根据实际情况约定包装执行的标准。

(7) 保管条件与要求方面。仓储物的储存条件和储存要求必须在合同中明确规定，需要在冷冻库里储存或是在高温、高压下储存，都应在合同中定明。特别是对易燃、易爆、易渗漏、易腐蚀、有毒等危险物品的储存要明确操作要求、储存条件和方法。原则上



家规定操作程序的，按国家规定执行；没有国家规定的，按合同约定储存。

(8) 计费项目、标准和结算方式方面。写清结算方式和结算时间、数额。若是分期结算，还要将每期的结算额写清，结算时间要写清楚。

(9) 其他注意方面。详细、明确地填写违约责任，剔除明显或潜在的违约责任的附加条件；变更和解除合同的期限方面，科学填写提供情况的时间，选择权威、公正的机构出具材料；争议的解决方式方面，选择便利、公正的纠纷解决机关、解决方式和地域管辖；若是进出口仓储物仓储，一定要逐项认真填写仓储物的商检、验收、包装、保险、运输等，不然，风险责任和储存责任不宜分清；最后要求对方盖章，并核实盖章单位与当事人是否一致。

(四) 仓储合同的样本

仓储合同随着仓储标的不同，所耗费的人力物力不同，合同内容也不尽相同。一般物品的仓储合同样本如下。

仓储合同

甲方：	乙方：
地址：	地址：
邮编：	邮编：
电话：	电话：
法定代表人（委托代理人）：	法定代表人（委托代理人）：
开户行：	开户行：
账户：	账户：

甲乙双方为携手合作，促进发展，满足利益，明确责任，依据中华人民共和国有关法律之相关规定，本着诚实信用、互惠互利原则，结合双方实际，协商一致，特签订本合同，以求共同恪守。

第一条 储存物资表

表中包括品名、规格、单价、数量、交货日期、储存仓库、附注。

第二条 储存时间

第三条 物资检验

甲方负责物资的质量检验，乙方负责物资的外观、数量的检验。

第四条 入库后责任划分

入库后发生物资损坏、缺少由乙方负责。

第五条 运输责任划分

乙方负责运输时，运输中发生物资损坏、缺少由乙方负责。

第六条 物资验收与发货

物资的验收、发货，乙方凭甲方的入库单、出库单办理。

第七条 费用

入库费：

仓租：

出库费：

运输费：

第八条 合同签订时间、地址



本合同____年____月____日于____市____区签订。

甲方：（公章）

乙方：（公章）

法定代表人：（公章）

法定代表人：（公章）

签约日期：

签约日期：



小问答

仓库起火造成库存物资灭失，由谁来承担库存物资的损失？

三、配送服务合同

配送服务合同是指配送经营人与配送委托人签订的有关确定配送服务权利和义务的协议。或者说，是配送服务经营人收取费用，将委托人委托的配送物品在约定的时间和地点交付给收货人而订立的合同。委托人可以是收货、发货、贸易经营、商品出售、商品购买、物流经营、生产企业等配送物的所有人或占有人，也可以是企业、组织或者个人。

（一）配送服务合同的种类

1. 独立配送服务合同

独立配送服务合同由独立经营配送业务的配送企业或个人或兼营配送业务的组织与配送委托人订立的仅涉及配送服务的独立合同。该合同仅仅用于调整双方在配送服务过程中的权利和义务关系，以配送行为为合同标的。

2. 附属配送服务合同

附属配送服务合同是指在加工、贸易、运输、仓储或其他物质经营活动的合同中，附带地订立配送服务活动的权利和义务关系，配送服务活动没有独立订立合同。附属配送服务合同主要有仓储合同中附带配送协议、运输合同中附带配送协议、销售合同中附带配送协议、物流合同中附带配送协议、生产加工合同中附带配送协议等。

3. 配送服务合同的其他分类

配送服务合同依据合同履行的期限还可分为定期配送服务合同和定量配送服务合同。定期配送服务合同是指双方决定在某一期间，由配送人与委托人就其某些配送业务而订立的合同。定量配送服务合同则是配送人按照委托人的要求，为定量的物品进行配送，直到该数量的物品配送完毕，则合同终止。

同时，配送服务合同按照配送委托人身份的不同还可分为批发配送、零售配送、工厂配送等合同；依据配送物的不同可分为普通商品配送、食品配送、水果蔬菜配送、汽车配送、电器配送、原材料配送、零部件配送等合同；按照配送服务地理范围的不同可分为市内配送、地区配送、全国配送、跨国配送、全球配送等合同。

（二）配送服务合同的特征

1. 无名合同

配送服务合同不是《合同法》分则的有名合同，不能直接引用《合同法》分则有名称



同的规范。因而配送服务合同需要依据《合同法》总则的规范，并参照运输合同、仓储合同、保管合同的有关规范，通过当事人签署完整的合同调整双方的权利和义务关系。

2. 有偿合同

配送服务是一种产品，配送服务经营人需要投入相应的物化成本和劳动才能实现产品的生产。独立的配送经营是为了营利的经营，需要在配送经营中获得利益回报。配送经营的营利性决定了配送服务合同为有偿合同。委托人需要为接受配送服务产品支付报酬，配送服务经营人收取报酬是其合同的权利。

3. 诺成合同

诺成合同表示合同成立即可生效。当事人对配送服务关系达成一致意见时配送服务合同就成立，合同也即生效。配送服务合同生效后，配送服务方需为履行合同组织力量，安排人力、物力，甚至要投入较多资源，如购置设备、聘请人员。如果说合同还不能生效，显然对配送服务经营人极不公平，因而配送服务合同必须是诺成合同。当事人在合同订立后没有依据合同履行义务，就构成违约。当然，当事人可在合同中确定合同开始履行的时间或条件，时间未到或条件未达到时虽然合同未开始履行，但并不构成合同未生效。

4. 期限合同

配送服务活动具有相对长期性的特性，配送过程都需要持续一段时期，以便开展有计划、小批量、不间断的配送，实现配送的经济目的。如果只是一次性的送货，则成为了运输关系而非配送关系。因而配送合同一般是期限合同，确定一段时期的配送关系；或者是一定数量产品的配送，需要持续较长的时间。

（三）配送服务合同双方的权利义务

配送服务合同双方应按照合同约定严格履行合同，任意一方不得擅自改变合同的约定，这是双方的基本合同义务。

1. 配送经营人的主要义务

（1）配送经营人采取合适的方法履行配送的义务。配送经营人所使用的配送中心具有合适的库场，适宜于配送物的仓储、保管、分拣等作业；采用合适的运输工具、搬运工具、作业工具，如干杂货使用厢式车运输，使用避免损害货物的装卸方法，大件重货使用吊机、拖车作业；对运输工具进行妥善积载，使用必要的装载衬垫、捆扎、遮盖；采取合理的配送运输线路；使用公认的或者习惯的理货计量方法，保证理货计量准确。

（2）配送人提供配送单证。配送经营人在送货时须向收货人提供配送单证、配送清单。配送清单为一式两联，详细列明配送物的品名、等级、数量等配送物信息，经收货人签署后收货人和配送人各持一联，以备核查和汇总。配送人需在一定期间间隔内向收货人提供配送汇总表。

（3）配送人向委托人提供存货信息和配送报表。配送人需在约定的期间如每天向委托人提供存货信息，并随时接受委托人的存货查询，定期向委托人提交配送报表、分收货人报表、残损报表等汇总材料。

（4）配送人接收配送物并承担仓储和保管义务。配送经营人需按配送合同的约定接收委托人送达的配送物，承担查验、清点、交接、入库登记、编制报表的义务，安排合适的地点存放货物，妥善堆积或上架；对库存货物进行妥善的保管、照料，防止存货受损。



(5) 配送经营人返还配送剩余物。配送期满或者配送合同履行完毕，配送经营人需要将剩余的物品返还给委托人，或者按委托人的要求交付给其指定的其他人。配送经营人不得无偿占有配送剩余物。

2. 配送委托人的主要义务

(1) 配送委托人保证配送物适宜配送。配送委托人需要保证由其本人或者其他人提交的配送物适宜于配送和配送作业。对配送物进行必要的包装或定型；标注明显的标志并保证能与其他商品相区别；保证配送物可按配送要求进行分拆、组合；配送物能用约定的或者常规的作业方法进行装卸、搬运等作业；配送物不是法规禁止运输和仓储的禁品；对于限制运输的物品，需提供准予运输的证明文件等。

(2) 收货人收受货物。委托人保证所要求配送的收货人正常地接收货物，不会出现无故拒收；收货人提供合适的收货场所和作业条件。收货人对接收的配送物有义务进行理算查验，并签收配送单和注明收货时间。

(3) 委托人处理残料。合同期满，委托人有义务处理配送残余物或残损废品、回收物品、加工废料等。

(四) 配送服务合同的样本

配送服务合同的一般式样如下。

配送服务合同

配送方（甲方）：

订购方（乙方）：

甲乙双方本着公正、诚信、互惠互利、友好合作的原则，就由甲方负责向乙方提供××产品配送服务事宜，为保证双方的权益，特订立本合同。

第一条 配送服务期限及内容

1. 自_____年____月____日起至_____年____月____日止，届期如需继续合作另行订立合同。

2. 在合同期内，甲方按乙方订购的品种、数量、质量及单价准时向乙方提供配送服务，否则乙方有权拒收。

3. 乙方向甲方订购的商品，必须提前一天以书面、传真、电话方式向甲方下订单，订单内容应清楚说明品名、数量、质量、时间及特殊要求等。

第二条 配送商品质量、数量、时间及验收

1. 质量

2. 数量：应保证数量的准确性，原则上以乙方验货数量为准。

3. 时间：甲方须按乙方要求每天____时前将所订购的货物送至乙方所在地，送货时间迟到 30 分钟以上，甲方向乙方支付当天货款 3% 的违约金。

4. 验收：甲方每次随货送上一式两份的送货清单，乙方验收后由乙方人员签字核准，作为送货凭证。对不符合质量的品种，乙方有权退货和要求甲方换货。



第三条 商品价格

甲方根据市场行情，每天向乙方提供一次价格表经乙方确认后执行。

第四条 付款方式

1. 送货款项每____天结算一次，并于结算后____天内乙方以支票或现金方式向甲方支付货款。
2. 乙方必须将货款付给甲方指定的收款员或转入甲方指定的账号，甲方指定的收款人应持甲方所出具的“法人代表授权委托书”，否则，如发生损失由乙方承担。

第五条 违约责任

1. 如因货物质量不符或不对版，所造成的损失由甲方承担。
2. 如经卫生检疫部门确认甲方因送货质量问题造成乙方人员食物中毒或损害健康的，由甲方负全部责任。
3. 乙方逾期未向甲方支付货款，甲方有权随时终止向乙方供货，并按每天0.3%收取违约金。

第六条 合同生效及其他

1. 本合同经双方代表签字加盖公章后生效。
2. 本合同一式两份，双方各执一份。
3. 经双方签字核认的送货清单，作为本合同附件，同具法律效力。
4. 本合同未尽事宜，双方协商解决。发生纠纷时如双方协商不成可申请法院裁决。

甲方：(盖章)

乙方：(盖章)

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：

电话：

年 月 日

年 月 日



小问答

代理签订合同时，合同法人代表的签章应用谁的印章呢？

四、运输合同的编制

运输合同又称运送合同，是指承运人将旅客或货物从起运地点运输到约定地点，旅客、托运人或者收货人支付票款或者运输费用的合同。运输合同中，运输旅客或货物的一方是承运人，另一方是托运人或者旅客。

根据不同的标准，运输合同可以划分为不同的种类。

(1) 根据运输方式的不同，运输合同可以分为铁路运输合同、公路运输合同、水路运输合同、航空运输合同和多式联运合同五大类。这五类运输合同主体的承运人是不同的运输企业，而托运人和旅客可以是企事业单位，也可以是公民个人。

(2) 根据运送对象，运输合同可以分为旅客运输合同和货物运输合同两类。旅客运输合同是指把旅客作为运送对象的合同；根据运输方式的不同，旅客运输合同又分为铁路旅客运输合同、公路旅客运输合同、水路旅客运输合同及航空旅客运输合同。与旅客运输相关的行李包裹运输，可以看作是一个独立的运输合同关系，也可以作为旅客运输合同的一个组成形式。货物运输合同是指以货物作为运送对象的运输合同。根据运送方式可以分为



铁路、公路、水路、航空、管道、多式联运等货物运输合同。

(3) 根据是否有涉外因素，运输合同还可以分为国内运输合同和涉外运输合同两类。国内运输合同是指运输合同当事人是中国的企事业单位或者公民，起运地和到达地等都在国内的运输合同。涉外运输合同是指当事人或者货物的起运地、到达地有一项涉及国外的合同，例如国际铁路货物联运合同、国际航空运输合同等。



小知识

运输的种类

运输按运送标的分为客运和货运。

运输按运输方式分为公路运输、铁路运输、海洋运输、航空运输、管道运输。

(一) 运输合同的特征

1. 运输合同主体的复杂性

所谓运输合同的主体就是运输合同权利的享有者和义务的承担者。运输合同的主体与一般合同主体不同，具有特殊性和复杂性。这是由运输合同的特点所决定的。

运输合同的主体包括承运人、旅客、托运人和收货人。

承运人是指提供运输服务的当事人。凡是取得运输服务资格的企业和个人都可以在批准的经营范围内从事运输生产活动。承运人可以是法人、其他组织、运输专业户，也可以是公民个人。承运人提供运输服务，其基本条件是应具备相应的运输工具。

旅客是指乘坐交通工具旅行的自然人。旅客作为运输合同的主体，既包括中国人，也包括外国人。未成年人或不具备完全民事行为能力的人也可以作为运输合同的主体，但必须与其法定代理人、监护人一起旅行，或者按照规定委托承运人照顾。

托运人是指提供行李、包裹和货物运输的人。行李运输的托运人就是旅客，包裹运输的托运人可以是旅客，也可以是其他货主。托运人可以是自然人，也可以是法人或其他组织；可以是货物的所有人，也可以是货物所有人委托的运输代理人或者货物的保管人。运输合同的订立是由托运人向承运人提出，经过承运人确认后成立的。因此，托运人作为合同的主体具有积极主动的地位。

收货人是托运人指定的领取货物的人，收货人可以是个人，也可以是法人或其他组织。在运输合同中，托运人有时就是收货人，但是在多数情况下，另有收货人。收货人作为运输合同的收益人，也是运输合同的利害关系人。

2. 运输合同标的的特殊性

运输合同的客体是承运人运送旅客或者货物的劳务行为，而不是旅客和货物。旅客或者托运人与承运人签订运输合同，其目的是要利用承运人的运输工具完成旅客或者货物的位移，承运人的运输劳务行为是双方权利义务共同指向的目标。因此，只有运输劳务的行为才是运输合同的标的。运输合同的履行结果是旅客或货物发生了位移，并没有创造新的使用价值。



3. 运输合同当事人权利义务的法定性

运输合同当事人的权利义务大多数是由法律、法规、规章所规定的，当事人按照有关规定办理相关手续后，合同即告成立。但当事人对合同的内容也可以依法进行修改。对于法律规定的强制性条款，当事人不能协商。选择性的条款和提示性的条款当事人可以协商，当事人协商的补充条款也具有法律效力。随着市场经济的不断发展，当事人自由协商订立合同的情况越来越多，因此，《合同法》特别强调当事人的约定的作用。

4. 运输合同格式的标准性

运输合同一般采取标准合同形式订立。所谓标准合同，也称格式合同，是指合同一方提供的具有合同全部内容和条件的格式，另一方当事人予以确认后合同即告成立。由于格式条款是由当事人一方提供格式条款文本，对另一方来说，很可能侵害其合法权益，因此，法律对制订标准格式合同的一方规定了很严格的义务，目的是要保护对方的权益。运输合同涉及的范围比较广，为简便手续，各国基本上都采取标准格式合同。旅客运输合同一般通过出售客票来完成合同的订立过程。货物运输合同绝大多数也是格式条款，并且通过规章形式明确各自的权利义务。

5. 运输合同为有偿双务合同

承运人履行将旅客或者货物从一地运送到另一地的义务，从而给旅客或者托运人带来“位移”的利益，其本人也取得了要求旅客或者托运人（收货人）支付报酬，即运费的权利。承运人以运输为业，以收取运费为营利手段，旅客或者托运人须向承运人支付运费。因此，运输合同只能是有偿合同。

运输合同一经成立，当事人双方均负有义务，承运人须将旅客或者货物从一地运到另一地，旅客或者托运人（收货人）须向承运人支付运费，双方的权利义务是相互对应，相互依赖的。因此，运输合同是双务合同。

（二）货物运输合同当事人的权利与义务

1. 托运人的主要权利

要求承运人按合同约定的时间将货物安全运输到约定的地点；在承运人将货物交付收货人前，托运人可以请求承运人中止运输、返还货物、变更到货地点或将货物交给其他收货人，但由此给承运人造成的损失应予赔偿。

2. 托运人的主要义务

如实申报货运基本情况；办理有关手续；包装货物；支付运费和其他有关费用。

3. 承运人的主要权利

收取运费及符合规定的其他费用。对逾期提货的，承运人有权收取逾期提货的保管费，对收货人不明或收货人拒绝受领货物的，承运人可以提存货物；不适合提存货物的，可以拍卖货物提存价款；对不支付运费、保管费及其他有关费用的，承运人可以对相应的运输货物享有留置权。

4. 承运人的主要义务

按合同约定调配适当的运输工具和设备，接收承运的货物，按期将货物运到指定的地点；从接收货物时起至交付收货人之前，负有安全运输和妥善保管的义务；货物运到指定地点后，应及时通知收货人收货。



5. 收货人的权利与义务

收货人的主要权利是：承运人将货物运到指定地点后，持凭证领取货物的权利；在发现货物短少或灭失时，有请求承运人赔偿的权利。收货人的主要义务是：检验货物的义务；及时提货的义务；支付托运人少交或未交的运费或其他费用的义务。

6. 多式联运合同的特殊效力

多式联运合同是指多式联运经营人将分区段的不同方式的运输联合起来为承运人履行承运义务的运输合同。

多式联运合同的特殊效力体现在以下三个方面。

(1) 承运人权利和义务由多式联运经营人享有，多式联运的承运人之间的内部责任划分约定，不得对抗托运人。

(2) 支付费用的总括性。托运人将全程不同运送设备的运费一次性支付多式联运经营人，并取得多式联运单据。

(3) 对于联合运输过程中的货物灭失或毁损的赔偿责任及赔偿数额，首先适用法律的特别规定或国际公约的规定；发生损害的运输区段不能确定的，由多式联运经营人负赔偿责任，承运人之间的内部责任依约定或法定分配。

(三) 常见运输合同的式样

运输合同包括铁路运输合同、公路运输合同、航空运输合同、海洋运输合同、集装箱运输合同、水陆联运合同等，因为运输方式不同，合同内容也不尽相同，常见运输合同样本如下。

货物运输合同

托运方：_____

地址：_____ 邮政编码：_____ 电话：_____

法定代表人：_____ 职务：_____

承运方：_____

地 址：_____ 邮政编码：_____ 电话：_____

法定代表人：_____ 职务：_____

根据国家有关运输规定，经过双方充分协商，特订立本合同，以便双方共同遵守。

第一条 货物名称、规格、数量、价款

第二条 包装要求

托运方必须按照国家主管机关规定的标准包装；没有统一规定包装标准的，应根据保证货物运输安全的原则进行包装，否则承运方有权拒绝承运。

第三条 货物起运地点、货物到达地点

第四条 货物承运日期、货物运到期限

第五条 运输质量及安全要求

第六条 货物装卸责任和方法

第七条 收货人领取货物及验收办法

第八条 运输费用、结算方式

第九条 各方的权利义务



一、托运方的权利义务

1. 托运方的权利：要求承运方按照合同规定的时间、地点把货物运输到目的地。货物托运后，托运方需要变更到货地点或收货人，或者取消托运时，有权向承运方提出变更合同的内容或解除合同的要求。但必须在货物未运到目的地之前通知承运方，并应按有关规定付给承运方所需费用。

2. 托运方的义务：按约定向承运方交付运杂费。否则，承运方有权停止运输，并要求对方支付违约金。托运方对托运的货物，应按照规定标准进行包装，遵守有关危险品运输的规定，按照合同中规定的时间和数量交付托运货物。

二、承运方的权利义务

1. 承运方的权利：向托运方、收货方收取运杂费用。如果收货方不交或不按时交纳规定的各种运杂费用，承运方对其货物有扣押权。查不到收货人或收货人拒绝提取货物，承运方应及时与托运方联系，在规定期限内负责保管并有权收取保管费用，对于超过规定期限仍无法交付的货物，承运方有权按有关规定予以处理。

2. 承运方的义务：在合同规定的期限内，将货物运到指定的地点，按时向收货人发出货物到达的通知。对负责托运货物的安全，保证货物无短缺、无损坏、无人为的变质，如有上述问题，应承担赔偿责任。在货物到达以后，按规定的期限负责保管。

三、收货人的权利义务

1. 收货人的权利：在货物运到指定地点后有以凭证领取货物的权利。必要时，收货人有权向到站或中途货物所在站提出变更到站或变更收货人的要求，签订变更协议。

2. 收货人的义务：在接到提货通知后，按时提取货物，缴清应付费用。超过规定时间提货时，应向承运人交付保管费。

第十条 违约责任

一、托运方责任

1. 未按合同规定的时间和要求提供托运的货物，托运方应按其价值的____%偿付给承运方违约金。

2. 由于在普通货物中夹带、匿报危险货物或错报笨重货物重量等导致吊具断裂、货物摔损、吊机倾翻、爆炸、腐蚀等事故，托运方应承担赔偿责任。

3. 由于货物包装缺陷产生破损，致使其他货物或运输工具、机械设备被污染腐蚀、损坏，造成人身伤亡的，托运方应承担赔偿责任。

4. 在托运方专用线或在港、站公用线、专用线自装的货物，在到站卸货时，发现货物损坏、缺少，在车辆施封完好或无异状的情况下，托运方应赔偿收货人的损失。

5. 罐车发运货物，因未随车附带规格质量证明或化验报告，造成收货方无法卸货时，托运方应偿付承运方卸车等费用及违约金。

二、承运方责任

1. 不按合同规定的时间和要求配车、发运的，承运方应偿付甲方违约金____元。

2. 承运方如将货物错运到货地点或接货人，应无偿运至合同规定的到货地点或收货人。如果货物逾期达到，承运方应偿付逾期交货的违约金。

3. 运输过程中货物灭失、短少、变质、污染、损坏，承运方应按货物的实际损失（包括包装费、运杂费）赔偿托运方。

4. 联运的货物发生灭失、短少、变质、污染、损坏，应由承运方承担赔偿责任的，由终点阶段的承运方向负有责任的其他承运方追偿。

5. 在符合法律和合同规定条件下的运输，由于下列原因造成货物灭失、短少、变质、污染、损坏的，承运方不承担违约责任：

(1) 不可抗力。

(2) 货物本身的自然属性。



(3) 货物的合理损耗。

(4) 托运方或收货方本身的过错。

本合同正本一式两份，合同双方各执一份；合同副本一式____份，送____等单位各留一份。

托运方：_____

代表人：_____

_____年____月____日

承运方：_____

代表人：_____

_____年____月____日



小问答

可否为货物运输时的毁损风险办理保险？由谁来办呢？

五、第三方物流合同

第三方物流，是指由供方与需方以外的物流企业提供物流服务的业务模式。第三方物流具有节省费用、减少资本积压和库存、实现企业资源的优化配置、服务更专业、提升企业形象等诸多优点，是物流现代化发展的主要趋势。

第三方物流的一个重要特点就是物流服务关系的合同化，第三方物流通过合同的形式规范物流经营者和物流消费者之间的关系。物流经营者根据合同的要求，提供多功能直至全方位一体化的物流服务，并依照合同管理其提供的所有物流服务活动及过程，因此第三方物流又叫合同制物流或契约物流，开展第三方物流活动就需要订立第三方物流合同。

所谓第三方物流合同，就是第三方物流服务活动的当事人之间设立、变更、终止权利义务关系的协议。

第三方物流是物流现代化发展的主要趋势，而第三方物流服务的法律表现形式就是第三方物流合同，第三方物流合同在物流实践中大量存在。

（一）第三方物流合同的特征

第三方物流合同所涉及的运输、储存、包装、装卸、搬运、配送等物流服务项目，本质上属于民商事合同，但与一般的民商事合同相比，第三方物流合同又具有以下几个特征。

1. 第三方物流合同的主体相对较为复杂

第三方物流合同中的主体包括以下几类。

(1) 物流服务提供者。是物流合同中主要的一方，一般是第三方物流的专业经营者。

(2) 物流服务需求者。是物流合同中的另一方，主要包括各种工业企业、批发零售企业及贸易商等。

(3) 物流活动的实际履行者。物流服务需求者和提供者是第三方物流合同的基本主体，但物流服务提供者有时会把海运、陆运、通关、仓储、装卸等环节的一部分或全部包



给他人,委托他们完成相关业务,使其参与物流合同的实际履行,如运输企业、港口作业企业、仓储企业、加工企业等,物流合同的实际履行方成为第三方物流法律关系不可或缺的主体。

2. 第三方物流合同的内容具有广泛性和复杂性

在物流现代化发展过程中,提供第三方物流服务的企业从简单的存储、运输等单项活动转为提供全面的物流服务,其中包括物流活动的组织、协调和管理;设计最优物流方案;物流全程信息的收集、管理等。提供第三方物流服务的企业大体上又可以分为资产型物流公司和非资产型物流公司。资产型物流公司又分为提供运输服务为主和提供仓储服务为主等不同类型;非资产型物流公司又有以提供货物代理为主、提供信息和系统服务为主、提供增值服务为主等不同类型。业务的专业化和多样化使得第三方物流合同的内容涉及运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等诸多环节,合同当事人的权利义务关系也因此呈现出多样性、广泛性和复杂性等特点。

3. 第三方物流合同通常具有混合合同特征

第三方物流合同涉及环节众多,合同的内容具有广泛性和复杂性。单一的物流服务合同在性质上容易确定,如纯粹的运输合同法律关系或仓储合同法律关系;然而,第三方物流合同往往是综合的物流服务合同,是集运输合同、委托合同、仓储合同、加工合同等各种合同于一身的混合合同,因而,物流经营者的法律地位也是集存货人、托运人、委托人、代理人等各种身份于一身的混合地位。

(二) 第三方物流合同的法律关系

如上所述,物流合同的内容具有广泛性和复杂性,物流合同涉及运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等诸多环节,同时由于第三方物流经营者拥有的资源不同,经营特色和经营方式也多样化,第三方物流合同当事人之间的法律关系也变得复杂起来。

从第三方物流合同主体来看,一方面是物流服务提供者(物流经营者)与物流服务需求者(物流客户)的关系,双方基于物流服务合同的约定或法律的规定享有权利并承担义务,同时也必须独立地承担民事责任。另一方面是物流经营者与物流活动实际履行者的关系,当物流经营者利用自身的物流经营资源独立完成物流服务的全部过程时,物流经营者与物流活动的实际履行者是相同的,法律关系相对较为简单,但第三方物流合同的主体往往是综合的物流服务合同,每个物流经营者拥有的资源不同。因此,实践中物流经营者在接受物流客户的委托后,往往与一个或多个实际履约方分别签订合同,委托他们从事具体的运输、仓储、加工、包装、装卸等服务。

从第三方物流合同的内容和性质来看,不管是物流服务提供者(物流经营者)与物流服务需求者(物流客户)的关系,还是物流经营者与物流活动实际履行者的关系,根据不同的合同约定和物流实践,比较常见的几种法律关系有如下几种。

1. 运输(仓储、加工)等一般物流服务法律关系

物流最主要的目的是通过运输链的顺利衔接,实现物质资料从供给者到需求者的物理移动最优化,所以运输、仓储、装卸、搬运等活动仍然是整个物流活动的核心要素。当第三方物流企业接受客户的委托,自己进行运输、仓储、装卸、搬运等物流作业活动完成物



流合同所约定的内容时,这种经营模式与传统运输业、仓储业等区别不大,当事人双方形成相应的法律关系,如运输法律关系、仓储法律关系等。在物流实践中,物流仓库及相关设施可以通过自建或租赁取得,如果租赁取得,其实质是一种租赁行为。如果物流经营者在经营物流服务时接受货主的委托,根据运输、销售或消费使用的需要进行包装、分割、计量、分拣、刷标志、组装等简单作业,或者对委托托运的货物进行包装、集装箱拼箱、装箱或者拆箱,这种行为具有加工承揽的性质,物流经营人此时具有承揽人的法律地位,则形成相应的加工承揽法律关系。

2. 委托代理法律关系

物流企业不可能拥有履行物流合同的所有资源,因此不可避免地在第三方物流合同中约定物流经营者在一定权限内可以物流需求者的名义委托第三方完成物流业务,这时物流合同的当事人之间就形成了委托代理关系,即第三方物流经营者以物流需求者的名义同第三人签订分合同,履行物流合同的部分内容,对该分合同的权利、义务,物流需求者也应享有和承担。另外,物流经营者也常常接受货主的委托,以货主的名义办理货物的报关、报验、保险、结汇等业务,此时物流经营者除了和物流需求者之外,还以货主的名义与海关、商检、动植物检疫、保险公司、银行或其他有关第三方发生法律关系。

3. 居间或者行纪法律关系

在实际业务操作中,物流经营者可能提供与运输有关的信息、机会等服务,促成物流需求方与物流提供方(如货主与承运人、港口经营者等)之间的交易,从中收取一定的费用和报酬,并协调有关当事方的利益,而自己并没有同任何一方签订委托代理合同或向任何一方提供实体物流服务,此时,物流经营者处于居间人的法律地位。

实践中,也有物流经营者在为货主提供运输代办服务时,由于没有运输工具,就以自己的名义与第三方签订运输合同或者租用第三方的运输工具;由于没有仓库,就以自己的名义与第三方签订仓储合同或者租用第三方的仓库,此时,物流经营者处于行纪人的法律地位。需要指出的是,实践中许多物流活动的当事人并不能清楚区分委托代理、居间、行纪的不同,这几种法律关系具有一定的相似之处,都是一方为他方办理事务、提供服务或劳务性质的合同,但他们与合同法中各自属于独立的有名合同不同,其主要区别是在代理关系中代理人只能在代理权限内以被代理人的名义与第三人进行交易活动,后果由被代理人承担;居间人则仅仅为他人提供交易机会和信息媒介服务,并不参与他人的合同交易行为;行纪则是行纪人以自己的名义为委托人进行交易活动。



小知识

什么是行纪?代理与行纪有什么区别?

所谓行纪,是指一方根据他人的委托,以自己的名义为他方从事贸易活动,并收取报酬的行为。

与代理相区别的是行纪是以自己的名义为法律行为,而直接代理是以被代理人的名义为法律行为。



(三) 第三方物流合同的编制样本

第三方物流合同样本如下。

第三方物流合同

本合同在_____物流公司（第三方物流）与_____公司（客户）之间于_____年____月____日在_____地生效。

第一条 服务、支付和期限

第三方将履行在“业务范围”所规定的服务，费用支付与价目表中所定的服务费用一致。如果在合同下提供的物流服务的货币价值（在其中任何一个月内）比价目表提出的每月最小额要少，客户须支付不小于最小额的费用。除非任何一方根据第八条款提出书面终止通知，合同期限自_____日（起始日期）起3年，然后自动延期1年（续订条款）。合同的起始条款与续订条款终止日期前的60天，双方将重新洽谈下一个延期合同的物流、仓储费。

第二条 运送

1. 货物运送以第三方作为指定收货人。客户可不以第三方作为指定收货人来运送货物；第三方也有权利自由地拒绝或接受以第三方作为指定收货人的货物。如果第三方接受以第三方作为指定收货人的货物，客户在得到第三方通知后，应立即书面通知承运人，副本一份送给第三方，说明第三方对上述财产没有受益权或利益关系。

2. 不符合规定的货物。客户不能把下列条件的货物运送到第三方：①与货物清单中规定的不一致；②与每一批货物的包装标记不一致。第三方有权力拒绝或接受任何不符合规定的货物。如果第三方接受了这种货物，客户应支付价目表中所规定的费用，若价目表中没有规定，则支付合理的费用。第三方一收到这些不符合规定的货物，将尽快通知客户，以获得有关指令，第三方不负责由于口头传递所造成的失误。

第三条 仓储的提供

由第三方配送的所有货物都必须恰当地标记和包装，然后送到仓库以便配送。客户在送货前，准备好符合“业务范围”货单。双方同意第三方根据协议规定的价格储存和搬运其他货物。

第四条 送货要求

1. 没有顾客准确的书面要求，第三方不运送或转运货物。然而也可以根据电话发送货物，但是第三方不承担口头传递信息而造成失误的责任。

2. 客户要求从仓库中提货，必须给第三方合理的提货期限。如果因为天灾、战争、公敌、罢工、扣押、骚乱等，或者第三方不能控制的任何理由，或者因为不由第三方责任而造成货物的损失或损坏，或者因为法律所提供的任何其他理由，那么第三方不承担这种过失的责任。如果执行过程中发生了某一事件或困难，顾客与第三方应同意适当地延期。

第五条 额外服务（特殊服务）

1. 不属于通常物流服务（即“业务范围”内）的服务所需的第三方劳动力，按第三方的通常费用标准收取额外的合理费用。

2. 顾客所需要的特殊服务包括编制特定的存货报表、标出的重量及包装上的系列数字或其他数据、货物的物理检验和物流运送清单等，但不仅限于这些服务，这些服务按第三方的通常费用标准承担额外的合理费用。

3. 为顾客提供材料、包装材料或其他特殊材料，按第三方的通常费用标准承担额外的合理费用。

4. 由于事先安排，不在正常商业时间内收到或运送货物，按第三方通常费用标准承担合理的额外

费用。

5. 包括邮资、电传、电报或电话的通信费用,如果这些方面的服务超过通常的服务标准,或者在顾客的要求下,这些通信不采用邮政的正常方式,那么上述费用向顾客收取。

6. 有时第三方在没有顾客书面同意的情况下,造成一些“非常”费用是必需的,顾客因此同意支付第三方由此而产生的合理适当的费用。然而,只要可能,第三方在造成这些费用前,应从顾客那里获得许可。这种许可可以是口头的,但第三方对口头传递信息所造成的失误不负责任。

第六条 责任和损失限制

1. 损失责任。对于合同上的标的由于第三方没有照管好而造成储存货物的丢失或损坏,由第三方负责。除此之外,客户把私人财产送到作为受托人的第三方,第三方不为客户保火灾险或其他意外事故险,客户因火灾或其他事故对财产所造成的损失,第三方无法律责任。

2. 保险。对任何原因所造成的货物损失不由第三方负责保险,但第三方同意当前的保险单继续生效,该保险单阐述:在协议的期限或延期内,对放在协议中指定的第三方仓库里的财产,如果遭受丢失、毁坏或损坏,作为受托人的被保险人,由于法律上所规定的义务必须赔偿,但这些赔偿金额(在其保险范围内)由保险公司代表第三方物流公司来支付。该保险单在协议期限包括延期内,应全部生效(除去一些除外条款)。客户若需要的话,可以提供该保险单的副本。

3. 损失计算。如果第三方对顾客货物的丢失或损坏负责,为了计算这种损失,货物将按它的售价的存货成本来估算。

4. 装卸。第三方对由于进货、卸货或出货、装货的延误而造成的逾期费用负责。第三方应竭尽全力提供及时的服务。

5. 随后损失。不是由于第三方的任何行为或疏忽而造成的随后损失,第三方不负责任。

第七条 义务

第三方将负责监督管理、人员配备、看门服务、物流设备、办公家具、日常安全(包括下班后锁门和启动电子安全系统)、托盘、包装材料、捆扎和房屋的保养。

第八条 风险分担

有关方都认识到第三方物流公司为提供服务将作出承诺并投资。双方同意下列条款:

尽管无须任何理由,任何一方在90天前以书面形式通知另一方,可终止该合同。该书面通知应有终止日期。无论什么原因的终止,无论是客户或第三方或法律等作用提出终止,客户同意补偿第三方全部的未摊提的贷款或租金,即由此而造成的损失,第三方应得到相应的补偿。

第九条 参与各方的地位

1. 参与各方达成共识:第三方对存储的货物不能被看作“仓库所有人”,并且,第三方明确表示在任何时候都不提出索赔、抵押、特免、抵消的优惠权或类似的有关对合同中所规定第三方所处理的货物的权利,货物的全部的、单一的、无疑问的权利仍属于客户。

2. 以与合同中的任何条款不冲突为前提,据此同意:第三方对于合同中所规定的货物而言,他是一受托者,第三方与客户之间的关系是受托者与寄托人的关系。第三方对于完成任务所需的方法和措施,应有独立控制和自由处理的能力。第三方不是客户的代理或雇员。为了使第三方完成作为该合同的受托者的任务,客户允许第三方按客户的利益,在任何适当的时间内,能独立控制并进行对货物和房产的检查。

第十条 索赔通知和诉讼

1. 以下所有的索赔必须在法庭宣判前,以书面形式提交。

2. 只有当这些索赔用书面形式提交,并且是在事件发生后一年内提出索赔,客户或第三方才能做出反应。



第十一条 口头交流

第二条第2款、第四条第1款和第五条第3款规定了由于与客户进行口头交流后所产生的误交流的责任。在与以上各节内容无冲突的条件下,客户应同意用书面形式在发生口头交流24小时内,对这些口头交流内容进行确认。第三方收到这些书面确认后,再也无权依靠自己对口头交流的理解行事,而应按书面确认的情况为准。但是,在第三方收到口头交流确认前,第三方不必对据于口头交流内容所发生的行为负责。

第十二条 仓库(略)

第十三条 转让

不得到客户书面同意,第三方不能转让、转送、抵押或让渡这一合同或合同的任何一部分,或与合同有关的任何权利。上述书面同意是指不能随便收回的。

注意,在这一转让条款规定中,并不排除第三方向持有股份的或控股的公司或主要持股人转让利益。这些利益的转让或转送不需要客户同意。

第十四条 授权

在合同上签名的工作人员、代理或雇员声明并保证完成所有必需的工作,他们有权使各自的组织受到法律保护。

第十五条 违约

下列情况被认为是第三方违约:

1. 如第三方在执行或遵守合同条款时,有实质性的违约。
2. 如果第三方向法院提出自愿破产的申请,或被法院宣布破产或资不抵债,或为债主的利益进行转让、寻求或同意对所有资产任命他人为接收人或清算人。
3. 如果第三方收到书面违约通知单后30天,违约还在继续,这种情况下,客户有权中止合同,它满足第八条第1款中所述的中止付费的规定。(与前述无冲突的情况下,第三方在收到这一违约通知后,有30天时间来消除、纠正他的违约行为。)

第十六条 继任者和受让人

该合同应对各方的继任者和受让人具有法律效用。

第十七条 说明

说明仅供参考,在限定为条款的实际工作范围。

第十八条 所适用的法律

该合同应根据_____的法律执行。

第十九条 修改最终完成合同

除了各方签名的书面协议外,这一合同不能改变、修改、作废或丢弃,或终止,以口头或其他任何方式。书面意见包括完整的协议,是双方签注的,而不能由别人代表,无论是书面的还是口头的都不行。

六、物流保险合同

物流保险合同是投保人与保险人约定物流保险权利和义务关系的协议。投保人和保险人是直接签订合同的人,是合同的双方当事人,按照合同的约定,投保人应向保险人交付约定的保险费,保险人则应在约定的物流保险事故发生时,履行给付保险金的义务。

(一) 物流保险合同的主体与客体

1. 物流保险合同的主体

(1) 物流保险合同的当事人。物流保险合同的当事人是指直接订立物流保险合同的具



有民事行为能力的人，包括保险人和投保人。

保险人又称承保人，是与投保人订立物流保险合同承担支付保险金责任的保险公司。保险公司依法设立，专门经营保险业务。

投保人是指与保险人订立物流保险合同，并按照物流保险合同的规定，负有支付保险费义务的人。投保人可以是自然人，也可以是法人。投保人要具备两个条件：一是应该具有相应的民事行为能力；二是应该对保险标的具有保险利益。

（2）物流保险合同的关系人。物流保险合同的关系人是指与物流保险合同的订立间接发生关系的人。在物流保险合同约定事故发生时，物流保险合同的关系人享有保险金的请求权。物流保险合同的关系人包括被保险人和受益人。

被保险人是其财产和人身受物流保险合同保障，享有保险金请求权的人。被保险人可以是自然人，也可以是法人。当投保人为自己具有保险利益的物流保险标的订立物流保险合同时，则投保人就是被保险人，即物流保险合同订立时，他是投保人，物流保险合同订立后，他便是被保险人；当投保人为具有保险利益的他人订立合同时，则投保人和被保险人不是同一个人。

受益人是由被保险人或投保人在物流保险合同中指定的享有保险金请求权的人，在我国受益人仅存在人身保险合同中。

（3）物流保险合同的辅助人。物流保险合同的辅助人是指协助物流保险合同当事人办理保险合同有关事项的人。通常包括保险代理人、保险经纪人和保险公估人。

2. 物流保险合同的客体

物流保险合同的客体，就是保险利益。保险利益是投保人或被保险人对于物流保险标的，因具有各种利害关系而得以享有的经济利益。在物流保险中，物流保险事故发生后，投保人或被保险人皆未受损，则表明无保险利益存在，物流保险合同因失去客体要件而失效。

（二）物流保险合同的特征

1. 物流保险合同是射幸合同

一般的民商合同所涉及的权益或者损失都具有相应的对等性，但是在物流保险合同中，投保人支付保险费的行为是肯定的，而保险人对被保险人是否赔偿或给付保险金则依物流保险事故是否发生而定，是不肯定的。由于投保人以小额保险费获取大额保险金带有机会性，所以物流保险合同便具有了射幸性。

2. 物流保险合同是附合合同

一般民商合同完全或者主要是由各方进行协商以约定合同的内容。但是物流保险合同内容的产生是以附合为主。即由合同的一方提出合同的主要内容，另一方当事人只能做出取舍的决定。由于保险业的特点，使物流保险合同趋于定型性、技术性和标准化。物流保险合同的基本条款一般由保险人事先拟定并印制出来，投保人若同意就投保，若不同意也没有修改其中某项条款的权利。即使有必要修改和变更保险单的某项内容，通常也只能采用保险人事先准备的附加条款，而不能完全按投保人的设想做出改变。



3. 物流保险合同是双务合同

物流保险合同是一种双方的法律行为，一旦生效，便对双方当事人具有法律约束力。保险双方相互承担义务，同时享有权利。在物流保险合同中，投保人有按照合同约定支付保险费的义务，被保险人在物流保险事故发生时享有请求保险人赔偿或者给付保险金的权利，保险人应承担物流保险合同约定的物流保险事故发生时赔付保险金的义务，享有收取保险费的权力。

4. 物流保险合同是要式合同

要式是指合同的订立要依法律规定的特定形式进行。订立合同的方式多种多样，但是，根据我国《保险法》的规定，保险合同要以书面形式订立，其书面形式主要表现为保险单、其他保险凭证及当事人协商同意的其他书面协议。保险合同以书面订立是国际惯例，它可以使各方当事人明确了解自己的权利和义务，并作为解决纠纷的重要依据。

5. 物流保险合同是最大诚信合同

最大诚信原则是各国保险法和国际保险实践所普遍要求的一项基本原则，要求投保人在订立保险合同时须履行主动声明、如实声明、不违反保证三项义务。投保人或被保险人违反此项原则的法律后果是保险合同不成立，即使订立，保险人也可主张解除合同。最大诚信原则同样也是物流保险合同的基础。

（三）物流保险标的与保险责任

物流保险的保险标的与保险责任比较复杂，下面以货物运输保险为例予以介绍。

物流货物运输保险综合传统货运保险和财产保险的责任，承保物流货物在运输、储存、加工包装、配送过程中由于自然灾害或意外事故造成的损失和相关费用。

1. 货物运输保险标的

除特别规定外，凡以物流方式流动的货物均可作为本保险合同的保险标的。下列物流货物在事先申报并经保险人认可并明确保险价值后，可以作为特约保险标的：

- (1) 金银、珠宝、钻石、玉器、贵金属；
- (2) 古玩、古币、古书、古画；
- (3) 艺术作品、邮票。

下列物流货物不在保险标的范围之内：

- (1) 枪支弹药、爆炸物品；
- (2) 现钞、有价证券、票据、文件、档案、账册、图纸。

2. 保险责任与除外责任

物流保险责任是指保险人承担赔偿责任或给付保险金的物流风险项目。物流保险责任条款确定了保险人所承担的物流风险范围。物流保险责任依物流保险种类的不同而有所差异，通常由保险人确定物流保险责任的范围，并作为合同的一部分内容。

物流保险除外责任是保险人按照法律规定或者合同约定不承担物流保险责任的范围，即对物流保险责任的限制。在物流保险合同中，应明确列出物流责任及其免除条款，更好地确定物流保险合同双方当事人的权利和义务。

- (1) 保险责任。在保险期间内，若保险标的在物流运输、装卸、搬运过程中由于下列



原因造成损失, 保险人依照保险合同的约定负保险责任:

①火灾、爆炸;

②自然灾害, 这里的自然灾害是指雷击、暴风、暴雨、洪水、暴雪、冰雹、沙尘暴、冰凌、泥石流、崖崩、突发性滑坡、火山爆发、地面突然塌陷、地震、海啸及其他人力不可抗拒的破坏力强大的自然现象;

③运输工具发生碰撞、出轨、倾覆、坠落、搁浅、触礁、沉没, 或隧道、桥梁、码头坍塌;

④碰撞、挤压导致包装破裂或容器损坏;

⑤符合安全运输规定而遭受雨淋;

⑥装卸人员不违反操作规程进行装卸、搬运;

⑦共同海损的牺牲、分摊和救助。

在保险期间内, 若保险标的在物流储存、流通加工、包装过程中由于自然灾害或意外事故造成损失的, 保险人依照物流保险合同的约定负责赔偿。这里的意外事故是指外来的不可预料的及被保险人无法控制并造成物质损失的突发性事件。

下列损失和费用, 保险人也应依照物流保险合同的约定负保险责任:

①保险事故发生时, 为抢救保险标的或防止灾害蔓延, 采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失;

②保险事故发生后, 被保险人为防止或减少保险标的的损失所支付的必要的、合理的施救费用;

③经保险人书面同意的, 被保险人为查明和确定保险事故的性质、原因和保险标的的损失程度所支付的必要的、合理的费用。

(2) 保险除外责任。保险公司对于下列损失不负赔偿责任:

①被保险人的故意行为或过失所造成的损失;

②属于发货人责任所引起的损失;

③在保险责任开始前, 被保险货物已经存在的品质不良或数量短差所造成的损失;

④被保险货物的自然损耗、本质缺陷、特性, 以及市价跌落、运输延迟所引起的损失和费用;

⑤货物运输战争险条款和货物运输罢工险条款规定的责任范围和除外责任;

⑥核反应、核子辐射和放射性污染。

3. 保险公司在货损或货物灭失时行使的代位求偿权

在物流保险法律关系中, 物流合同的一方与保险人订立保险合同。在非保险合同双方当事人的原因造成货损或货物灭失的情况下, 保险人先向货物利益方进行赔偿, 而后取得货物利益方的地位, 有权向责任人追偿。此时应注意以下几个问题。首先, 在事前确定货物利益方没有私自放弃有关损坏货物的任何权利, 这是为确保保险人理赔后权利能够得到充分弥补。其次, 保险人理赔后, 应当取得与代位求偿及诉讼相关的一切证据, 并应取得货物利益方的配合。最后, 注意财产保全与证据保全。物流保险合同往往标的较大, 必要时需要行使财产保全以确保保险人的利益。

4. 办理保险索赔程序

在发生货损或货物灭失, 办理保险索赔时, 需要经过以下程序。首先, 由索赔人向保



险公司提供以下单据：保险单或保险凭证正本、运输契约、发票、装箱单、向承运人等第三者责任方请求补偿的函电或其他单证、被保险人已经履行应办的追偿手续等文件、由国外保险代理人或由国外第三者公证机构出具的检验报告、海事报告。海事造成的货物损失，一般均由保险公司赔付，船方不承担责任等。被保险人在办妥有关手续，交付单据后，等待保险公司审定责任，决定是否予以赔付，如何赔付。如保险公司决定赔偿，则最后由保险公司向被保险人支付款项。

（四）第三方物流保险

“双轨并行”下的货物保险与责任保险分属于不同的保险类型，两者各自独立发挥其保险功能。但随着综合物流服务的产生，第三方物流企业办理自身责任保险的同时，越来越多地为货物所有权人代办货物保险，但应注意下面几个问题。

1. 不能用代收委托人的保险费投保物流责任险

第三方物流企业向委托人收取的保险费属于代收性质，其必须按照合同的约定履行代为投保物流货物保险的义务。然而，很多第三方物流企业认为，投保与否以及投保哪个险种完全是自己的事情。为节省保费，他们往往只投保物流责任保险一个类型。这些企业忽视了一个重要的问题：在责任保险情况下，对于不可抗力等原因导致的货物损失，保险公司是不负赔偿责任的。此时，货物所有权人面临的货损风险加大。另外，第三方物流企业的这种行为极有可能导致权利人提起违约诉讼。

2. 不能仅由第三方物流企业承担全部货损责任

按照法理，当发生除第三方物流企业责任以外的自然灾害、意外事故、外来风险等不可抗力事件导致货物损失，被保险人应该向保险公司索赔。只有发生了因第三方物流企业的责任导致的货物损失时，被保险人才可以选择向第三方物流企业索赔。但实践中发生货损时，很多第三方物流企业往往抱着息事宁人的心态，对损失的原因不加区分，直接向委托方理赔，白白造成了损失。

3. 第三方物流企业仍然有必要投保物流责任险

很多时候，委托方直接与保险公司打交道可能更为方便，所以实践中委托方并不一定要求第三方物流企业代其投保。在这种情况下，很多第三方物流企业认为既然委托方已自行投保，便没有必要投保物流责任险。其实，委托方投保的仅仅是货物财产险，对于因第三方物流企业责任造成的货物损失，保险公司仍然可以取得向第三方物流企业追偿的代位权。因此，从有效防范风险的角度出发，即便是在委托方自行投保的情况下，第三方物流企业仍有必要投保物流责任险。

4. 不能充当双方代理

在兼业保险代理情况下，第三方物流企业是保险人的代理人。为提高效率，很多物流企业受货物所有权人的委托还代其办理保险事务。这种操作方法，便于物流企业及时撮合交易，但其隐藏着一个巨大的法律风险，即双方代理。所谓双方代理，就是指同一代理人同时代理双方当事人签订民事合同。为了维护被代理人的合法权益和确保代理权的合法行使，法律上禁止代理人从事双方代理。在保险活动中，一个代理人如果同时充当投保人和保险人的代理人，难免顾此失彼，最终损害一方当事人的利益。更有甚者，一些双方代理行为还构成了严重的刑事犯罪。其作案的惯常手法是人为地制造虚假交易，待骗取双方被



代理人的资金后携款潜逃。因此，第三方物流企业双方代理的行为是不可采取的。

（五）保险合同一般式样

保险合同因保险标的不同，有不同的保险条款。下面以海洋运输保险为例，货物保险合同样本如下。

海洋运输货物保险合同

第一条 责任范围

本保险分为平安险、水渍险及一切险三种。被保险货物遭受损失时，本保险按照保险单上订明承保险别的条款规定，负赔偿责任。

一、平安险

本保险负责赔偿以下情况造成的损失：

1. 被保险货物在运输途中由于恶劣气候、雷电、海啸、地震、洪水等自然灾害造成整批货物的全部损失或推定全损。当被保险人要求赔付推定全损时，须将受损货物及其权利委付给保险公司。被保险货物用驳船运往或运离海轮的，每一驳船所装的货物可视作一个整批。

推定全损是指被保险货物的实际全损已经不可避免，或者恢复、修复受损货物，以及运送货物到原定目的地的费用超过该目的地的货物价值。

2. 由于运输工具遭受搁浅、触礁、沉没、互撞、与流冰或其他物体碰撞，以及失火、爆炸意外事故造成货物的全部或部分损失。

3. 在运输工具已经发生搁浅、触礁、沉没、焚毁意外事故的情况下，货物在此前后又在海上遭受恶劣气候、雷电、海啸等自然灾害所造成的部分损失。

4. 在装卸或转运时由于一件或数件整件货物落海造成的全部或部分损失。

5. 被保险人对遭受承保责任内危险的货物采取抢救、防止或减少货损的措施而支付的合理费用，但以不超过该批被救货物的保险金额为限。

6. 运输工具遭遇海难后，在避难港由于卸货所引起的损失，以及在中途港、避难港由于卸货、存仓和运送货物所产生的特别费用。

7. 共同海损的牺牲、分摊和救助费用。

8. 运输契约订有“船舶互撞责任”条款，根据该条款规定应由货方偿还船方的损失。

二、水渍险

除包括上列平安险的各项责任外，本保险还负责被保险货物由于恶劣气候、雷电、海啸、地震、洪水等自然灾害所造成的部分损失。

三、一切险

除包括上列平安险和水渍险的各项责任外，本保险还负责被保险货物在运输途中由于外来原因所致的全部或部分损失。

第二条 除外责任

本保险对下列损失不负赔偿责任：

1. 被保险人的故意行为或过失所造成的损失；

2. 属于发货人责任所引起的损失；

3. 在保险责任开始前，被保险货物已存在的品质不良或数量短差所造成的损失；

4. 被保险货物的自然损耗、本质缺陷、特性，以及市价跌落、运输延迟所引起的损失或费用；

5. 本公司海洋运输货物战争险条款和货物运输罢工险条款规定的责任范围和除外责任。



第三条 责任起讫

1. 本保险负“仓至仓”责任，自被保险货物运离保险单所载明的起运地仓库或储存处所开始运输时生效，包括正常运输过程中的海上、陆上、内河和驳船运输在内，直至该项货物到达保险单所载明目的地收货人的最后仓库或储存处所或被保险人用作分配、分派或非正常运输的其他储存处所为止。如未抵达上述仓库或储存处所，则以被保险货物在最后卸载港全部卸离海轮后满 60 天为止。如在上述 60 天内被保险货物需转运到非保险单所载明的目的地时，则以该项货物开始转运时终止。

2. 由于被保险人无法控制的运输延迟、绕道、被迫卸货、重新装载、转载或承运人运用运输契约赋予的权限所作的任何航海上的变更或终止运输契约，致使被保险货物运到非保险单所载明目的地时，在被保险人及时将获知情况通知保险人，并在必要时加缴保险费的情况下，本保险仍继续有效。保险责任按下列规定终止：

(1) 被保险货物如在非保险单所载明的目的地出售，保险责任至交货时为止，但不论任何情况，均以被保险货物在卸载港全部卸离海轮后满 60 天为止。

(2) 被保险货物如在上述 60 天期限内继续运往保险单所载原目的地或其他目的地时，保险责任仍按上述第三条第 1 款的规定终止。

第四条 被保险人的义务

被保险人应按照以下规定的应尽义务办理有关事项，如因未履行规定的义务而影响保险人利益时，本公司对有关损失有权拒绝赔偿。

1. 当被保险货物运抵保险单所载明的目的港（地）以后，被保险人应及时提货，当发现被保险货物遭受任何损失，应即向保险单上所载明的检验、理赔代理人申请检验；如发现被保险货物整件短少或有明显残损痕迹，应即向承运人、受托人或有关当局（海关、港务当局等）索取货损货差证明。如果货损货差是由于承运人、受托人或其他有关方面的责任所造成，应以书面方式向他们提出索赔，必要时还须取得延长时效的认证。

2. 对遭受承保责任内危险的货物，被保险人和本公司都可迅速采取合理的抢救措施，防止或减少货物的损失。被保险人采取此项措施，不应视为放弃委付的表示；本公司采取此项措施，也不得视为接受委付的表示。

3. 如遇航程变更或发现保险单所载明的货物、船名或航程有遗漏或错误时，被保险人应在获悉后立即通知保险人并在必要时加缴保险费，本保险才继续有效。

4. 在向保险人索赔时，必须提供下列单证：

保险单正本、提单、发票、装箱单、磅码单、货损货差证明、检验报告及索赔清单。如涉及第三者责任，还须提供向责任方追偿的有关函电及其他必要单证或文件。

5. 在获悉有关运输契约中“船舶互撞责任”条款的实际责任后，应及时通知保险人。

第五条 索赔期限

本保险索赔时效，从被保险货物在最后卸载港全部卸离海轮后算起，最多不超过 2 年。



海洋货物运输保险单

发票号码

保险单号

_____ 保险公司（以下简称本公司）根据_____（以下简称为被保险人）的要求由被保险人向本公司缴付约定的保险费，按照本保险单承保险别和背后所载条款与下列特款承保下述货物运输保险，特立本保险单。

标记：_____

包装及数量：_____

保险货物项目：_____

保险金额：_____

总保险金额：_____

费率：_____

装载工具：_____

自_____至_____

承保险别：_____

所保货物，如遇风险，本公司凭本保险单及其有关证件给付赔款。

所保货物，如发生保险单项下负责赔偿的损失或事故，应立即通知本公司下述代理人查勘。

保险公司：_____

赔款偿付地点：_____

出单公司地址：_____



小问答

保险人在拥有物上代位权后，保险标的所得利益归保险人所有，但若利益超过赔款则超过部分给谁呢？



任务实施

上述内容介绍了各类物流合同的名称、样式、合同中当事人的主要权利义务，以及在签订时应注意的问题。结合这些知识，我们来协助刘明经理完成风华物流与普源信息公司之间的物流合同草拟工作。要求合同内容要体现出双赢、信守承诺、可行、风险约束的原则。

一、订立本次物流合同的注意事项

（1）物流合同的内容比较复杂，包括内容较多，不仅有双方的权利义务要求，还有具体物流运作标准、费用计算办法及对物流服务的特殊要求等。

（2）本例物流合同既综合了采购、仓储、运输、配送、保险等合同的特点，同时又不是这些合同的内容的简单重叠，合同事项差异较大。

（3）物流过程是一个长期的、合作的过程，合同必须对此加以体现，对物流环节出现



纸漏时或由于一方的过错导致物流中断时，物流合同需要约定解决办法、费用及责任的承担。

二、编制本次物流合同的操作步骤

（一）根据双方协议确定签订合同名称

从双方洽谈的内容来看，包括了运输、仓储、分拣、包装、配送等环节，是综合性质的物流服务，因此属于现代物流合同，可参照第三方物流格式编写，风华物流有限公司为第三方物流。

（二）确定合同主要条款

根据第三方物流合同通用格式，结合双方协议的要文，可确定合同中主要条款如下：

- （1）服务、支付和期限；
- （2）运送；
- （3）仓储；
- （4）配送；
- （5）额外服务；
- （6）责任和损失限制；
- （7）索赔通知和诉讼；
- （8）违约；
- （9）继任者和受让人；
- （10）所适用的法律；
- （11）修改最终完成合同。

（三）本次物流合同具体内容

根据合同的示范文本编写物流服务合同如下。

物流服务合同

本合同在山东风华物流有限公司（第三方物流，简称第三方，地址：山东青岛）与普源电子信息有限公司（客户，地址：北京光华路 888 号）之间于 2014 年 01 月 25 日在北京生效。

第一条 服务、支付和期限

一、第三方的服务范围

在合同有效期内，第三方为客户提供以下服务。

（一）运输服务

1. 国际段

从 AVAYB 生产厂商提货，以直接从产地空运或以陆运加空运的方式运输到北京空港；北京空港的仓储服务；通关前后的监管库暂存服务；报关。

2. 国内段

空港仓库提货、验货（核对数量、确定外包装完好、货损的及时发现、拍照存档）；派车运输至目的地（风华物流北京仓）。

（二）仓储配送服务

1. 仓库验收入库

验收现场，客户的工程师需在现场进行技术指导和作业规范。第三方负责将入库产品的 PACKING LIST 制成 Excel 表并与清点实物的 Excel 表进行数据比较分析，针对出现差异进一步核对，落实最终库存及装箱差异。第三方向客户提供此两份物料数据，并共同确认备案。此两份数据将成为商务实际销售产品清单及商务采购订单差异证明。同时对入库产品要有收货订单。

2. 仓储配送

根据 AVAYB 产品的包装尺寸、产品类型、销售配置标准及分拣频率，合理进行库位分配和优化作业。

同时，接受普源出货订单，货品分拣、板卡的拆装、散件的包装、制作配送单；专车、空运、零担等多种联运方式的长、短途配送；配送单据反馈、报表的汇总提供、信息查询、信息系统报表的产生；AVAYB 特殊单据的设计、制作，防静电袋特殊包装物购买、抽屉式储位的设置、监视系统的配备均包含在服务之内。

物流公司不负责的部分：货物险费用；加急订单的加急费用；其他为 AVAYB 项目提供的特殊服务费用。

二、对客户的要求及提供的特色服务

第三方需客户提供货品的保质期等相关属性的资料；客户在货物到空港前 72 小时提供以下文件：装箱单（packing list）和商业发票（commercial invoice）；每次进货拆箱和出货检验时请普源公司的产品专家和工程师到现场指导。请客户委派专门负责 AVAYB 项目物流管理人员与风华物流接口。

第三方为客户提供海关优惠政策申请；协助客户向海关申请优惠的进口政策；关税、增值税由客户支付，如果时间要求紧迫且关税增值税总额在 5 万元以下，第三方可以代垫，但客户应在 2 个工作日内将税款支付第三方。若客户超 2 个工作日的支付期末支付，客户除承担支付利息（根据实时的市场利率标准）外，第三方有权扣押在途或在库货物作为抵押。

三、费用支付

包括上述国内、国际段各项内容，AVAYB 物流费用为货品货值的 2.8%。一旦成本计算发生重大变化，风华物流有权重新核算成本、制订折扣系数。

四、单据及付款条件

物流费用的结算时间。货物到达后 20 日内结清所有的物流费用，风华物流将在货物到达后 10 日内将发票寄给客户，客户收到发票后，于 10 日内将物流费用电汇至风华物流账户。

电汇地址及账号。单位名称：山东风华物流有限公司，税号：370000901512346Z，开户行：中国农业银行青岛分行，账号：1034160111155296985。

合同期限自 2014 年 1 月 25 日（起始日期）起 3 年，然后自动延期 1 年（续订条款）。合同的起始条款与续订条款终止日期前的 60 天，双方将重新洽谈下一个延期合同的物流费用。

第二条 运送

1. 货物运送以第三方作为指定收货人。客户可不以第三方作为指定收货人来运送货物；第三方也有权利自由地拒绝或接收以第三方作为指定收货人的货物。如果第三方接收以第三方作为指定收货人货物，客户在得到第三方通知后，应立即书面通知承运人，副本一份送给第三方，说明第三方对上述财产没有受益权或利益关系。

2. 不符合规定的货物。客户不能把下列条件的货物运送到第三方：①与货物清单中规定的不一致；②与每一批货物的包装标记不一致。第三方有权力拒绝或接收任何不符合规定的货物。如果第三方接收



了这种货物，客户应支付价目表中所规定的费用，若价目表中没有规定，则支付合理的费用。第三方一收到这些不符合规定的货物，将尽快通知客户，以获得有关指令，第三方不负责由于口头传递所造成的失误。

第三条 仓储的提供

由第三方配送的所有货物都必须恰当地标记和包装，然后送到仓库以便配送。客户在送货前，准备好符合“业务范围”货单。双方同意第三方根据协议规定的价格储存和搬运其他货物。

第四条 送货要求

1. 没有顾客准确的书面要求，第三方不运送或转运货物。然而也可以根据电话发送货物，但是第三方不承担口头传递信息而造成失误的责任。

2. 客户要求从仓库中提货，必须给第三方合理的提货期限。如果因为天灾、战争、公敌、罢工、扣押、骚乱等，或者第三方不能控制的任何理由，或者因为不由第三方责任而造成货物的损失或损坏，或者因为法律所提供的任何其他理由，那么第三方不承担这种过失的责任。如果执行过程中发生了某一事件或困难，客户与第三方应同意适当地延期。

第五条 额外服务（特殊服务）

1. 不属于通常物流服务（即“业务范围”内）的服务所需的第三方劳动力，按第三方的通常费用标准收取额外的合理费用。

2. 为顾客提供材料、包装材料或其他特殊材料，按第三方的通常费用标准承担额外的合理费用。

3. 由于事先安排，不在正常商业时间内收到或运送货物，按第三方通常费用标准，承担合理的额外费用。

4. 包括邮资、电传、电报或电话的通信费用，如果这些方面的服务超过通常的服务标准，或者在顾客的要求下，这些通信不采用邮政的正常方式，那么上述费用向顾客收取。

5. 有时第三方在没有顾客书面同意的情况下，造成一些“非常”费用是必需的，顾客因此同意支付第三方由此而产生的合理适当的费用。然而，只要可能，第三方在造成这些费用前，应从顾客那里获得许可。这种许可可以是口头的，但第三方对口头传递信息所造成的失误不负责任。

第六条 责任和损失限制

1. 保险。对任何原因所造成的货物损失不由第三方负责保险，但第三方同意当前的保险单继续生效，该保险单阐述：在协议的期限或延期内，对放在协议中指明的第三方仓库里的财产，如果遭受丢失、毁坏或损坏，作为受托人的被保险人，由于法律上所规定的义务必须赔偿，但这些赔偿金额（在其保险范围内）由保险公司代表第三方物流公司来支付。该保险单在协议期限包括延期内，应全部生效（除去一些除外条款）。客户若需要的话，可以提供该保险单的副本。

2. 损失计算。如果第三方对顾客货物的丢失或损坏负责，为了计算这种损失，货物将按它的售价的存货成本来估算。

3. 装卸。第三方对由于进货、卸货或出货、装货的延误而造成的逾期费用负责。第三方应竭尽全力提供及时的服务。

4. 随后损失。不是由于第三方的任何行为或疏忽而造成的随后损失，第三方不负责任。

第七条 义务

第三方将负责监督管理、人员配备、看门服务、物流设备、办公家具、日常安全（包括下班后锁门和启动电子安全系统）、托盘、包装材料、捆扎和房屋的保养。

第八条 风险分担

由于第三方物流公司为提供服务将作出承诺并投资，因此尽管无须任何理由，任何一方在 90 天前以书面形式通知另一方，可终止该合同。该书面通知应有终止日期。无论什么原因终止，无论是客户或第三方或法律等作用提出终止，客户同意补偿第三方全部的未摊提的贷款或租金。即由此而造成的损失，第三方应得到相应的补偿。



第九条 索赔通知和诉讼

1. 以下所有的索赔必须在法庭宣判前，以书面形式提交。
2. 只有当这些索赔用书面形式提交，并且是在事件发生后一年内提出索赔，客户或第三方才能做出反应。

第十条 违约

下列情况被认为是第三方违约。

1. 如第三方在执行或遵守合同条款时，有实质性的违约。
2. 如果第三方向法院提出自愿破产的申请，或被法院宣布破产或资不抵债，或为债主的利益进行转让，寻求或同意对所有资产任命第三方的接收人或清算人。如果第三方收到这一书面违约通知单后 30 天，违约还在继续，这种情况下，客户有权中止合同，并中止付费的规定。与前述无冲突的情况下，第三方在收到这一违约通知后，有 30 天时间来消除、纠正他的违约行为。

第十一条 所适用的法律

该合同应根据《中华人民共和国合同法》执行。

第十二条 修改最终完成合同

除了各方签名的书面协议外，这一合同不能改变、修改、作废或丢弃，或终止，以口头或其他任何方式。书面意见包括完整的协议，是双方签注的，而不能由别人代表，无论是书面的还是口头的都不行。



归纳总结

本任务归纳如图 1-1 所示。

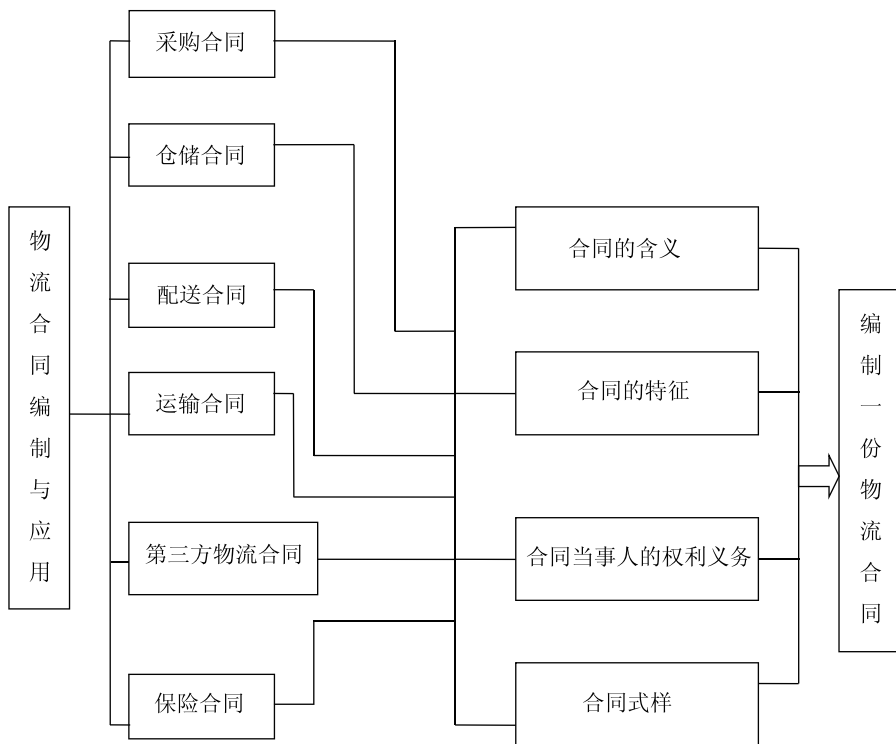


图 1-1 物流合同任务总结



合同写作技巧

合同的大纲确定之后，就要开始正式的写作了。在写作时，要注意下面这些方面，因为这些是关系到合同的内容与法律效力的。

1. 标题上注明“合同”两字。不要为碰运气而忽略这个。如果客户需要合同，就要注明是合同。一位在联邦法院里任职的法官就曾经裁定：有双方签字，但标有“建议书”的文件并非合同。这给我们的教训就是，你怎么想，就应该怎么说。如果你想让你的文件成为具有法律效力的合同，就要在标题中注明“合同”字样。

2. 使用短句，因为短句比长句更容易理解。

3. 用主动语态而不用被动语态。相对而言，主动语态的句子更简短，措词更精练，表达更明白。

4. 不要用“双周”之类的词，因为这有可能产生歧义——是两周还是每隔一周？类似的词还有“双月”，所以最好这样写：“两周”或“每隔一周”。

5. 避免模棱两可，当一组名词前有一个修饰语时，你一定要弄清楚这个修饰语是修饰两个名词还是仅仅修饰第一个名词。如果是修饰两个词，可以用排比的手法分别在这两个词之前加上修饰语，如果你只想修饰一个名词，那么你就应该把这个词放在这组词的最后，然后在它的前面加上修饰语。

6. 不要用“出租人”和“承租人”。这对一个租赁合同来说是不好的别称，因为他们容易被颠倒或者出现打印错误。如可以用“房东”和“租户”来代替他们。同样，在合同中也不要“留置权人”和“留置人”、“抵押权人”和“抵押人”、“保证人”和“被保证人”、“许可人”和“被许可人”、“当事人A”和“当事人B”……到底怎么说，这就要看你驾驭语言的能力了。不过，要把握的一条原则是，在整个合同中，对合同一方只能用个别称。

7. 使用术语“本文”时要当心。为了避免含混不清，使用“本文”时最好特别申明一下“本文”是指整个合同，还是指其所在的某一段落。

8. 写数目时要文字和阿拉伯数字并用，如：“拾”与“10”并用。这将减少出错的概率。

9. 如果你想用“包括”这个词，就要考虑在其后加上“但不限于……”的分句。除非你能够列出所有被包括的项，否则最好用“但不限于……”的分句说明你只是想举个例子。

10. 不要依赖于语法规则。撰写合同都要遵循一个基本原则：简洁、明确。检查你写的东西是否达到这个要求有个好办法，那就是去掉所有的句号和逗号，然后读一下。在没有标点符号的情况下，选择正确的词语放在正确的位置上，这将使你写出来的东西更简明、更流畅。

11. 不要创造词语。合同文书不是创造性的作品，也就不应因为意思的细微差别而引起思考或争论。合同文书应该是清晰、直接而准确的。因此，要使用普通的词语，表达普



通的意思,为普通人撰写合同。

12. 用词一致。在一份销售合同中,如果你想用“货物”来指整个合同的标的物,就不要时而称它们为“货物”,时而又改称它们为“产品”。保持用词一致性比避免重复更加重要。不要担心这会让读者打瞌睡;你应该提防的是对方律师会因为含混不清的合同而将你告上法庭。

13. 在文法和标点符号上保持一致。你所学的文法和标点用法可能和别人学的不一样,但你最好在使用上保持一致。要特别注意句末的引号、时间和地点之后的逗号,以及文风的相似性。

14. 可以在合同中加入所依据的法律、合同发生地、律师费等条款。有了这些条款,一旦合同引起诉讼,你就已经为你的客户打这场诉讼战准备好了一些“弹药”。



思考与训练

一、简答题

1. 签订第三方物流合同要注意哪些问题?
2. 第三方物流合同和仓储、配送、运输等物流合同有什么区别?

二、技能训练题

资料:远航物流公司是一家家电物流服务商,提供仓储、装卸、干线运输、区域性分拨配送、进出口代理及工厂整体物流外包服务。地址:辽宁省鲅鱼圈区;电话:0417—6266688;传真:0417—6666895;开户银行:中国建设银行鲅鱼圈分行,账号:222221111113333333。

2014年2月10日,远航物流公司与辽河电器有限公司(地址:辽宁营口;电话:0417—2837556;传真:0417—2867628;开户银行:中国农业银行营口分行,账号:333333388888777777)洽谈合作意向,为其主要产品——辽河冰箱BCD—211型(单价1500元)提供仓储、运输服务并约定服务费用如下:收货、仓储、出货费用按货值0.5%计算,运输费用按货值1.2%计算,服务期限3年。且每次发运的最低值为15万元(约100件)。洽谈成功,双方约定一周内签约。

任务:请结合所学,为远航物流公司这一项仓储、运输业务编制一份物流合同。

要求:合同体现双赢互惠、量力而行、措辞严谨、内容详细,可依据合同样本编制。

评分标准:

1. 合同名称(10分);
2. 合同格式(20分);
3. 将资料中提及的条款一一表述出来(50分);
4. 合同中能将免责条款、违约条款、纠纷处理机构等条款写清楚(20分)。



任务二 仓储管理过程中的单证设计与应用

任务引入

2014 年 1 月 31 日根据风华物流订单 No. 201410, 普源公司发来一批 AVAYB 产品, 共计 200 箱, 货值 1350 万元人民币, 其中数字产品机柜 32 箱、语音产品机柜 53 箱、备件 115 箱、备件件数 2420 件。负责这批货的检验、收货、存储、配送工作的是风华物流仓库管理员李宏等。

同一日, 李宏又接到公司发来的订单, 订单内容是: AVAYB 产品 (AVAYB9410) 订单 20 台, 单价 1998 元, 发往莱阳蓝田移动通信器材公司 (地址: 山东省莱阳市渤海路 78 号), 接货人张宾, 联系电话: 131××××××××。

请写出上述任务的工作流程, 设计、编制业务操作过程中的主要单证。

任务分析

完成上述任务, 要弄清三点: 一是仓储配送的操作流程; 二是仓储配送过程的内部控制环节; 三是单据在这一过程中所起的作用。

仓储作业过程主要由入库作业、保管作业及出库作业组成。按其作业顺序可详细分为: 接车、卸车、理货、检验、入库、储存、保管保养、装卸搬运、加工、包装、分拣、配货、送货等作业环节, 如图 1-2 所示。各个作业环节之间并不是孤立的, 它们既相互联系又相互制约。某一环节作业的开始依赖于上一环节作业的完成, 上一环节作业完成的效果也直接影响到后一环节的作业。由于仓储作业过程中, 各个作业环节之间存在着内在的联系, 并且需要耗费大量的人力、物力及财力, 因此必须对作业流程进行细致的分析和合理有效的组织。

仓储单据是伴随着仓储管理活动的进行而产生的, 是仓储管理的工具之一, 是内部控制环节的载体。良好的仓储单据设置, 不仅可以为仓储管理提供依据, 还可以体现企业内部控制制度的完善程度, 为提高仓储管理效率服务。

科学有效的设计仓储业务单据首先要熟悉仓储作业过程, 了解仓储管理工作的控制节点, 通过单证设计表达内部控制的要求, 完成仓储管理的目标。

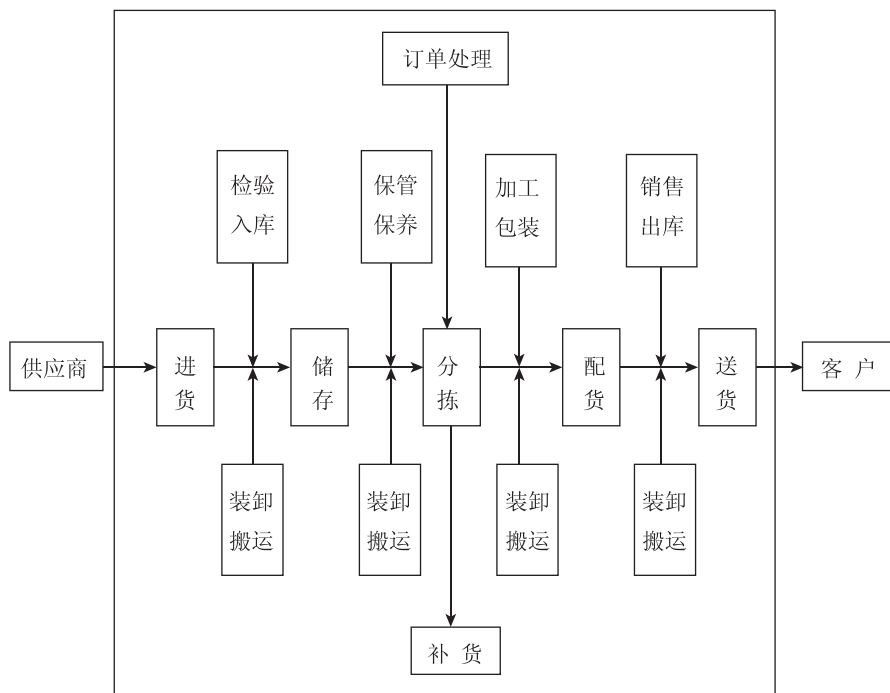


图 1-2 仓储作业过程



相关知识与拓展

一、仓储管理概述

仓储管理就是对仓库及仓库内的物资所进行的管理，是仓储机构为了充分利用所具有的仓储资源、提供高效的仓储服务所进行的计划、组织、控制和协调过程。



小知识

仓库的分类

- (一) 按运营形态的不同可分为：营业仓库、自备仓库、公用仓库。
- (二) 按保管类型的不同可分为：普通仓库、冷藏仓库、恒温仓库、露天仓库、储藏仓库、危险品仓库、水上仓库、简易仓库。
- (三) 根据功能的不同可分为：储藏仓库、流通仓库、专用仓库、保税仓库、其他仓库。



（一）仓库的功能

仓库作为物流服务的据点，在物流作业中发挥着重要的作用。它不仅具有储存、保管等传统功能，而且还具有拣选、配货、检验、分类、信息传递等功能，并具有多品种小批量、多批次小批量等配送功能，以及附加标签、重新包装等流通加工功能。

1. 储存和保管的功能

储存和保管是仓库最基本的传统功能。根据物品的特性，仓库内还配有相应的设备，以保持储存物品的完好性，如储存精密仪器的仓库需要防潮、防尘、恒温等，应设置相应的控制设备。

2. 配送和加工的功能

现代仓库的功能已由保管型向流通型转变，即仓库由原来的储存、保管货物为中心向流通、销售为中心转变。仓库不仅拥有仓储、保管货物的设备，而且还增加分袋、配套、捆装、流通加工、移动等设施。这样，既扩大了仓库的经营范围，提高了物资的综合利用率，又方便了消费者，提高了服务质量。

3. 调节货物运输能力的功能

各种运输工具的运输能力差别较大，船舶的运输能力很大，海运船舶一般都在万吨以上，火车的运输能力较小，每节车厢能装 10~60 吨，一列火车的运量多达几千吨。汽车的运输能力相对较小，一般在 10 吨以下。各种运输工具之间运输能力的差异，也是通过仓库调节和衔接的。

4. 信息传递的功能

信息传递功能总是伴随着以上三个功能而发生的。在处理有关仓库管理的各项事务时，需要及时而准确的仓库信息，如仓库利用水平、进出货频率、仓库的地理位置、仓库的运输情况、顾客需求状况，以及仓库人员的配置等，这对一个仓库管理能否取得成功至关重要。

（二）仓储管理的原则与任务

仓储管理的基本原则是提高仓储和生产效率、增加经济效益。

仓储的任务是：

- （1）利用市场经济手段获得最大的仓储资源的配置；
- （2）以高效率为原则进行组织管理；
- （3）以不断满足社会需要为原则开展商务活动；
- （4）以高效率、低成本为原则组织仓储生产；
- （5）以优质服务、重信用为原则树立企业形象；
- （6）通过制度化、科学化的先进手段不断提高管理水平；
- （7）从技术到精神领域提高员工素质。

因此，在仓储管理过程中的单据设计要充分体现仓储管理的基本原则，有效地完成仓储管理的任务。

(三) 仓储管理的内容与内部控制过程

1. 仓储管理的内容

仓储管理的内容从广义上来讲包括仓库的选址、仓库的建筑、仓库作业的机械配置、业务管理、库存管理、仓库组织管理和信息技术应用等方面，如图 1-3 所示。

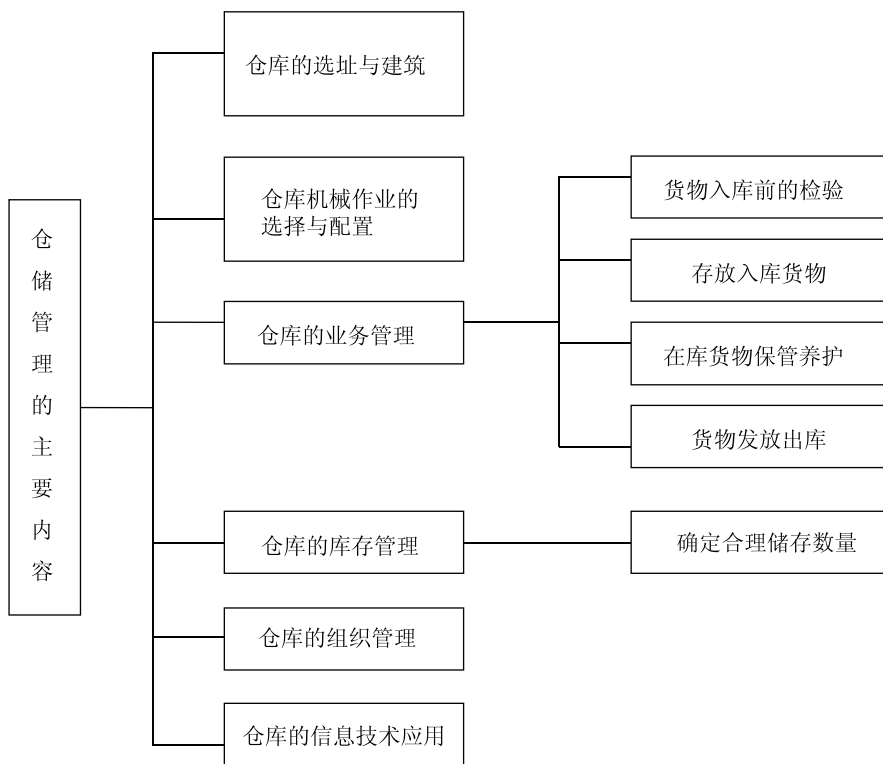


图 1-3 仓储管理的主要内容

本书下面所提及的仓储管理指的是仓库的业务管理和库存管理，包括货物的验收、出入库管理、货物的保管养护、库存控制管理等，一般业务程序如图 1-4 所示。

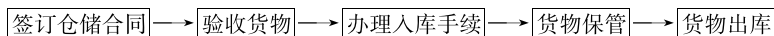


图 1-4 仓储的一般业务程序

2. 仓储管理的内部控制过程

仓储管理的内部控制过程包括货物入库与存储控制过程、货物配送与出库控制过程。

(1) 货物入库与存储的控制过程。货物入库分为储存入库和采购入库。储存入库的货物可以直接检验入库，采购入库不同，采购入库分为采购和入库两个环节。因此，储存入库业务的控制过程是从到货单或入库单开始；而采购入库则是从采购订单开始。

入库业务的基本操作流程如下。



①物流中心根据客户的入库指令视仓储情况做相应的入库受理。

②按所签的合同进行货物受理，并根据给货物分配的库区库位打印入库单。

③在货物正式入库前进行货物验收，主要是对要入库的货物进行核对处理，并对所入库货物进行统一编号（包括合同号、批号、入库日期等）。

④进行库位分配，主要是对事先没有预分配的货物进行库位自动或人工安排处理，并产生货物库位清单。

⑤库存管理主要是对货物在仓库中的一些动态变化信息的统计查询等工作。

⑥对仓库中的货物，物流公司还将进行批号管理、盘存处理、内驳处理和库存的优化等工作，以便更有效地管理仓库。

针对上述作业，可以看出入库与存储过程主要的控制环节在于入库货物的数量、质量的检验，库位的安排及货物保存过程中的数量、质量情况的变化。

（2）配送与出库的控制过程。配送是指在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

出库是指仓库按照货主的调拨出库凭证或发货凭证（提货单、调拨单）所注明的货物名称、型号、规格、数量、收货单位、接货方式等条件，进行的核对凭证、备料、复核、点交、发放等一系列作业和业务管理活动。出库业务是保管工作的结束，既涉及仓库同货主或收货企业及承运部门的经济联系，也涉及仓库各有关业务部门的作业活动。

配送出库的基本操作流程如下。

①物流配送中心根据客户的发货指令视库存情况做相应的配送计划。

②根据配送计划进行车辆、人员安排。

③由专人负责货物的调配处理，可分自动配货和人工配货，目的是为了更高效地利用物流公司现有的资源。

④自动配货时，根据系统的安排结果，按实际情况进行人工调整。

⑤在安排好后，系统将根据货物所放地点（库位）情况，按事先设定的优化原则填制拣货清单。

⑥承运人凭拣货清单到仓库提货。

⑦装车完毕后，根据所送客户数编制相应的送货单。

⑧车辆运输途中可通过 GPS 车辆定位系统随时监控，并做到及时的信息沟通。

⑨在货物到达目的地，经收货方确认后，凭回单向物流配送中心确认。

⑩产生所有需要的统计分析数据和财务结算，并产生应收款与应付款。

针对上述作业，可以看出配送出库过程的主要的控制环节在于接受发货指令、拣选配货、出库、送货等活动。

（四）仓储管理应注意的问题

过去认为仓库里的货物多，表明企业发达、兴隆，现在则认为零库存是最好的仓储管理。库存多，占用资金多，利息负担加重。但是如过分降低库存，则会出现断档。所以仓储管理应该解决好以下两个问题。

（1）根据销售计划生产的货物在市场上流通时，要考虑储存在什么地方，存放多少。

（2）从服务水平和经济效益出发确定库存量以及如何保证补充的问题。一般来说，良



好的库存管理能够做到：①防止断档，缩短从接收订单到送达货物的时间，以保证优质服务，同时又要防止脱销；②保证适当的库存量，节约库存费用；③降低物流成本，用适当的时间间隔补充与需求量相适应的合理的货物量，以降低物流成本；④保证生产的计划性、平稳性，以消除或避免销售波动的影响；⑤在市场价格大幅波动时，可以调节储存量来化解风险。



小知识

仓储管理人员必须具备的条件

- (1) 具有丰富的商品知识。
- (2) 掌握现代仓储管理的技术。
- (3) 熟悉仓储设备。
- (4) 办事能力强。
- (5) 具有一定的财务管理能力。
- (6) 具有一般的管理素质。

二、仓储管理过程中的常用单据设计

单据的设置是为管理服务的，仓储管理过程中的单据设计要体现仓储管理的需要，遵循仓储管理的原则，为更好地完成仓储管理任务服务。

仓储作业主要由商品入库、商品保管、商品加工处理、商品拣选、商品动态保管、补货、商品包装、商品出库、商品配送及作业计费等作业组成。

（一）商品到货过程中的常用单据设计

到货作业是将按照采购订单到货的商品卸置在收货区，审核送货单和商品并检验商品的质量，当商品缺损或质量不符时，做必要的票据处理。需要以下步骤并按照所对应流程完成：接收商品、商品信息确认、验证交货条件、验货、退货。所涉及的单证及数据包括采购订单、送货单、退货单、入库单。这一作业环节的质量控制包括到货验货时间、商品确认出错率、退货处理效率。

1. 采购订单

采购订单表示了对与供应商进行采购业务的正式的和最终的确认。

在单据设计上要表明：供应商名称、地址、联系方式；要订购的商品或服务；数量；价格；供货日期和供货条款；支付条款。

此外，采购订单确定订购的商品是存入库存还是在收货时就直接被消耗、采购订单须经核准等。

采购订单是存货在采购业务中流动的起点，是详细记录企业物流的循环流动轨迹、累积企业管理决策所需要的经营运作信息的关键。通过它可以直接向供应商订货并可查询采



购订单的收货情况和订单执行状况，通过采购订单的关联跟踪，采购业务的处理过程可以一目了然。采购订单的式样如样单 1-1 所示。

【样单 1-1】

商品采购单

公司名称：

地址：

电话：

传真：

供应商名称		订购编号					
编号							
地址		订购日期					
传真		交货日期					
电话		采 购 员					
商品名称与编号		规格	单位	数量	单价	金额	备注

注：

跟单签名：

主管签名：

供应商签名：

经理签名：

2. 送货单

送货单是证明合同双方是否履行了合同约定供货义务的一种原始书面材料。送货单必须包括单价、数量、型号、收货人、送货人、日期等。通常来讲是一式四联，第一联存根、第二联客户、第三联记账、第四联仓库。

第一联存根：主要是核对账目，防止送货单在流转过程中丢失。

第二联客户：送货给客户时，留给客户做账、核对库存等。

第三联记账：自己公司财务对账用。

第四联仓库：仓库做台账时使用，存根联和仓库联一般都由仓库保管。

这四联分别具有不同颜色，是为了便于收货方和供货方的辨认，也是为了操作方便，比如一般白色联作为存根，红色联给接收方，绿色联作为回单，黄色联由接收方签名后交供货方保管，用于记账。

值得注意的是，很多零售业务是没有签署合同的，直接把发货单、出库单、提货单、送货单、提单等作为单方买卖货物的凭据。而这些单据有没有法律效应，关键在于它的有效性。如：送货单的送货依据是什么、有无收货人接受证据。因此，这些单据中接收人签字或企业公章等有着更深层的意义，是表示一方已经履行合同的证据。在我国法律中，“提货单”使用率最高，同时，在国际贸易中“提货单”与“提单”可以通用，考虑到异地订货涉及承运人，故在提货单的基础上还编写了送货单。

送货单的式样五花八门，各行各业没有统一标准。但通常式样如样单 1-2 所示。



【样单 1-2】

送 货 单

电话:

传真:

送货单号:

客户名称:

送货日期:

货号	货品名称/规格	单位	数量	单价 (元)	金额	备注
合计金额 (大写):					¥	

①白联存根 ②红联客户 ③绿联回单 ④黄联记账

制单人:

送货人:

仓库:

客户签收:



小问答

送货单与出库单有什么区别, 送货单能代替出库单使用吗?

3. 退货单

退货单又称退货报告单, 是指客户将商品退回给原供应商的书面材料。

(1) 退货的原因。

- ①商品质量或包装有问题, 客户退回后, 仓储部门收货后再转退给供应商。
- ②存货量太大或商品滞销, 仓储消化不了, 退还给供应商。
- ③商品未到保质期即已变质, 货物退还给供应商。

退货一般是根据供货之前的退货协议来执行的, 退货协议的常用范本如样单 1-3 所示。

(2) 退货单填报。退货单中的要素跟进货单差不多, 唯一实质上不同的是结算方式, 退货结算方式只有两种, 一种是冲入预付款, 意思是退货后, 款项不拿回来, 直接存在供应商处, 用于下次进货, 这样做增加了供应商往来账的实收款金额; 另一种是退还货款, 意思是货物退回后供应商直接退款。

在实际操作中, 以第一种结算方式居多, 原因是一般商家的退货都是以质量问题或想换别的商品居多, 那么以质量问题的退货, 金额一般较小, 不值得来回的汇款 (一般通过银行汇款或货运代收款), 所以愿意把钱存在供应商处再进货的时候扣除就是了; 换别的商品, 那么换回的是商品, 也需要入库, 填进货采购单的时候, 使用退货款冲入的预付款



结算很方便，完全不需要动用现金。

【样单 1-3】

退货协议

甲方（购货方）：

地址：

邮编：

电话：

法定代表人：

乙方（销货方）：

地址：

邮编：

电话：

法定代表人：

第一条 货物描述

货物名称

规格型号 _____ 单位 _____ 数量 _____ 单价 _____ 金额 _____ 税率 _____ 税额

价税合计：_____（大写）_____（小写）

第二条 退货原因

乙方延迟交货，且材料不符合订单，未能保证甲方顺利使用。

第三条 双方责任

（一）甲方责任：按约定退还货物。

（二）乙方责任：退还已付的货款。

如有未尽事宜，由双方另行商定。

第四条 协议生效、中止与结束

（一）本协议须经双方签字认可后有效，生效日期以甲乙双方中最后一方签字或盖章的日期为准；

（二）以货款两讫之日起，结束本协议关系。

第五条 纠纷解决方式

因执行本协议发生的或与本协议有关的一切争议，甲乙双方应通过友好协商解决，如双方协商仍不能达成一致意见时，则提交仲裁机构。

第六条 法律责任

双方单位所提供的退货协议和附送资料内容真实、完整、准确，并对此承担相应法律责任。

甲方签字：

乙方签字：

（公章）

（公章）

法定代表人：

法定代表人：

年 月 日

年 月 日



退货单,即产品退货报告单如样单1-4所示。

【样单1-4】

产品退货报告单 RETURNING PRODUCTS REPORT

日期 DATE: 年 月 日

客户全称				客户代码		
销售部填				财务部填	客户填	仓储部填
退货产品号码	退货产品名称	申请数量 (箱)	产品购进 时间	退货单价	实际退货(箱)	实际收货(箱)
	合计(大写)					

要求客户主管确认:我将确保客户在实际退货发生后的一星期内按退货单上的实际数量及单价开出发票或税务折让证明单邮寄给相应的 RDC 客户服务表。

客户主管签名: _____ 日期: _____

如申请单有问题,请与语言信箱 _____ 联系。

退货原因: _____

1. 产品超过保质期
2. 对于需要使用条码的客户,其条码不可读
3. 批准的货物回收
4. 客户不能付款
5. 其他原因(请填写详细原因并提供有关证明)

客户签名/日期	客户主管签名/ 日期	销售部批准/ 日期	财务部批准/ 日期	客户确认/ 日期	仓储部签收/ 日期
---------	---------------	--------------	--------------	-------------	--------------

客户服务代表已收到客户开出的增值发票号码为:

第一联:财务存档 第二联:客户服务部存档 第三联:客户保存 第四联:运输联



小知识

验 货

货物到库后,验货是很关键的一步,认真验货可以减少不必要的损失责任。验货时需要注意以下几个环节。

(1) 货物到达后,收货人员根据司机的随货箱单清点收货。收货人员应与司机共同拆铅封,打开车门检查货品状况。如货物有严重受损状况,须马上通知客户等候处理,必要时拍照留下凭证。如货物状况完好,开始卸货工作。

(2) 卸货时,收货人员必须严格监督货物的装卸状况(小心装卸),确认产品的数量、包装及保质期与箱单严格相符。任何破损、短缺必须在收货单上严格注明,并保留一份由司机签字确认的文件,如事故记录单、运输质量跟踪表等。破损或短缺的情况须进行拍



照，并及时上报经理、主管或库存控制人员，以便及时通知客户。

(3) 卸货时如遇到恶劣天气（下雨、雪、冰雹等），必须采取各种办法确保产品不会受损。卸货人员须监督产品在码放到托盘上时全部向上，不可倒置，每个托盘码放的数量严格按照产品码放示意图。

4. 入库单

入库单是货物验收入库时由采购部门协同仓库管理员共同填制的货物入库的凭证，是对采购实物入库数量的确认。

运货司机将货物和送货单一式四份送至仓库，由仓储部调度员派仓管员接单办理出入库业务。再由仓管员在送货单上签收，将其中三份交给司机。另一份则转为入库单，完成整个入库、理货过程。

入库的货物由搬运工卸货并由仓管员清点货物的品种和数量是否与送货单一致，检查货物包装是否完好，有无破损、污染等，确认无误后填制入库单。入库单对内部人员起到内部牵制作用，是内部控制的必需环节，是对采购人员和供应商的一种监控。如果缺乏这一环节，实物入库就得不到控制，不能防止采购人员与供应商串通舞弊，控制虚报采购量、实物短少的风险。同时有的公司以入库单代替验收单，那么入库单对于公司采购来讲就更重要了；无出入库的管理，公司人员无法得知任何时点的库存状况（零库存除外）；无法配合采购人员提供合理的库存数量，容易造成存货的利用不充分，也影响财务记账。

入库单的设计一定要考虑上述控制要点，具体设计上一般包括编号、类别、入库时间、品名、规格型号、单位、数量、单价、金额、合计、备注及库管员、交货人、制单签字等项目。入库单一般有四联：第一联是留存联，是开单人员自存的；第二联是记账联，交财务人员记账用的；第三联是验收联，交送货方以备结算用；第四联是结算联，是双方财务结算收款或付款用的。入库单常用格式如样单 1-5 所示。

【样单 1-5】

入 库 单

年 月 日 No.

交货单位及部门		发票号码或送货单号		验收仓库		验收日期	
序号	实 物 名 称	摘 要	数 量		单 价	金 额	
1							
2							
3							
4							
5							
总货款		拾 万 仟 佰 拾 元 角 分					¥

第一联
存根联

主管：

会计：

保管员：

送货人



（二）商品保管过程中的常用单据设计

商品保管即是对商品进行储存，并对其进行物理管理的活动。商品保管过程主要是按照商品的形状、保管条件和拣货、出库方式及出库频率等，合理进行保管处理，使用地址编码管理保管位置，拣选商品时按照地址码的指示查找商品。需要以下步骤并按照所对应流程完成：确认保管形式及位置、商品保管区域、商品保管原则、生成保管指示清单、商品入库保管、保质期管理、商品盘点。所涉及的单证及数据包括保管指示清单、保质期提示清单、盘点损溢表。质量控制包括位置指示准确率、商品放置准确率、商品转移效率、过期商品率、商品损溢率。

1. 保管指示清单

货物经过入库作业后即进入存储作业环节。存储作业的主要任务是妥善保存货物，合理利用仓储空间，有效利用劳力和设备，安全和经济地搬运货物，有效地保护好货物的质量和数量，维护良好的储存环境，使所有在储货物处于随存随取状态，对存货进行科学管理。

（1）物资保管清单。仓库内的货物保管工作主要是在库盘点和适时整理货物。一般是每周要定期盘点：统计员打印库存表，并由仓管员核对库存货物的品种及数量，检查货物是否变质、受潮、被盗等，及时预防货损、潮湿、虫害、鼠害、偷盗等。物资保管清单如样单 1-6 所示。

【样单 1-6】

物资保管清单

编号：

所属部门：

保管人：

项次	购买日期			凭单 号码	品名	规格	厂牌	数量	单位	单价	签收	接管日期			处理 情况	凭单 号码
	年	月	日									年	月	日		

在整个仓储作业流程中，入库货物堆存在一起，虽然不同客户的货物都有固定的库位，但同一客户的不同品种的货物却没有相对固定的库位，往往同一库位放了不同品种的货物，而同一品种的货物却放在不同的库位，有时内销货物与出口货物也放在一起，给货物的出入库和平时的盘账与保管带来很多不便，发生货损货差率也比较大，因此要经常核对，减少差错，做到以下三点。

①储位明确化。在仓库中所储存的货物应有明确的存放位置。

②存放货物合理化。每一货物的存放是遵循一定的规则精细指定的。

③储位上货物存放状况明确化。当货物存放于储位后，货物的数量、品种、位置、拣取等变化情况都必须正确记录，仓库管理系统对货物的存放情况明确清晰。



(2) 保质期提示清单。主要是针对有保质期的货物（特别是食品），清单表述的是收货人所购货物的详细信息，是对货物检验信息的必要补充，一般按以下要求规范填写。

①货物清单由收货人负责填写，并保证与所进货物完全相符。

②企业在填写货物清单过程中，货物清单的基本信息中的购货企业名称、品名、原产地、唛头/批号、数量、单位、生产日期、保质日期是必填项，具体格式如样单 1-7 所示。

【样单 1-7】

保质期提示清单

购货企业名称：

品名	原产地	唛头/批号	数量	单位	生产日期	保质日期	备注

2. 盘点损益表

在仓储作业过程中，货物处于不断地进库和出库过程中，其间，在作业过程中产生的误差经过一段时间的积累会使库存资料反映的数据与实际数量不相符。有些货物因长期存放，品质下降，不能满足用户需要。为了对库存货物的数量进行有效控制，并查清货物在库房中的质量状况，必须定期对各储存场所进行清点作业，这一过程被称为盘点作业。盘点仓储管理的重要工作内容之一，盘点损益表是对盘点作业结果的描述。

(1) 盘点作业的目的。①确定现存量。盘点可以确定现有库存货物实际库存数量，并通过盈亏调整使库存账面数量与实际库存数量一致。由于多记、误记、漏记，使库存资料记录不实；货物损坏、丢失、验收与出货时清点有误；有时盘点方法不当，产生误盘、重盘、漏盘等。为此，必须定期盘点确定库存数量，发现问题并查明原因，及时调整。

②确认企业资产的损益。库存货物总金额直接反映企业流动资产的使用情况，库存量过高，流动资金的正常运转将受到威胁，而库存金额又与库存量及其单价成正比，因此为了能准确地计算出企业实际损益，必须做好盘点工作。

③核实货物管理成效。通过盘点可以发现作业与管理中存在的问题，并通过解决问题来改善作业流程和作业方式，提高人员素质和企业的管理水平。

(2) 盘点作业的内容。①查数量。通过点数计算查明货物在库的实际数量，核对库存账面资料与实际库存数量是否一致。

②查质量。检查在库货物质量有无变化、有无超过有效期和保质期、有无长期积压等现象，必要时还必须对货物进行技术检查。

③查保管条件。检查保管条件是否与各种货物的保管要求相符合。如堆码是否合理稳固，库内温湿度是否符合要求，各类计量器具是否准确等。

④查安全。检查各种安全措施和消防设备、器材是否符合安全要求，建筑物和设备是否处于安全状态。

(3) 盘点作业的程序如图 1-5 所示。

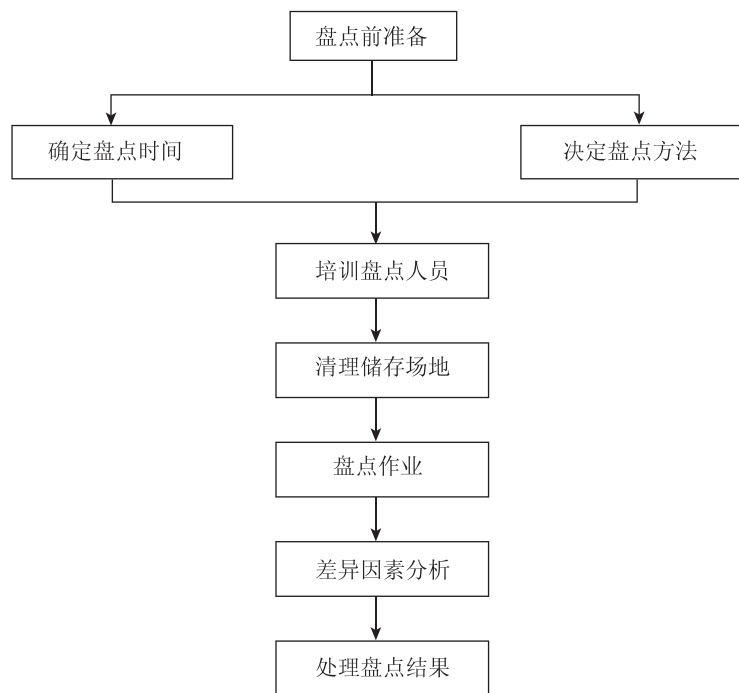


图 1-5 盘点作业的程序

①盘点前的准备。盘点前的准备工作是否充分，直接关系到盘点作业能否顺利进行，甚至盘点是否成功。盘点的基本要求是必须做到快速准确，为了达到这一基本要求，盘点前的充分准备十分必要，应做的准备工作如下：确定盘点的具体方法和作业程序；配合财务会计做好准备；设计印制盘点用表单，如盘存单，格式如样单 1-8 所示；准备盘点用基本工具。

【样单 1-8】

盘存单

盘点日期：

编号：

货物编号	货物名称	存放位置	盘点数量	复查数量	盘点人	复查人

②确定盘点时间。为了保证账物相符，盘点次数越多越好，但盘点需投入很大人力、物力、财力，有时大型全面盘点还可能引起生产的暂时停顿。为此，合理地确定盘点时间非常重要。事实上，引起盘点结果盈亏的关键原因在于出入库过程中传票的输入和查点数目的错误，或者出入库搬运形成了货物损失。由此可见，出入库越频繁，引起的误差也会越大。



为此,盘点时间要根据仓库周转的速度确定。对于货物流动速度不快的仓库,可以半年至一年进行一次盘点。对于货物流动速度较快的仓库,既要防止长期不盘点造成重大经济损失,又要防止盘点频繁造成同样的经济损失。在实际运行中可以根据货物的不同特性、价值大小、流动速度、重要程度分别确定不同的盘点时间,盘点时间间隔可以从每天、每周、每月、每年盘点一次不等。例如,对于A、B、C等级的货物,A类货物需每天或每周盘点一次,B类货物每两周或三周盘点一次,C类货物一般每月盘点一次。另外必须注意的是,每次盘点持续的时间应尽可能短,全面盘点以2~6天内完成为佳,盘点的日期一般会选择在以下两个时间段。

a. 财务决算前夕:通过盘点决算损益,以查清财务状况。

b. 淡季:因淡季储货较少,业务不太频繁,盘点较为容易,投入资源较少,且人力调动也较为方便。

③确定盘点方法。盘点分为账面盘点及现货盘点两种。账面盘点又称为永续盘点,就是把每天出入库货物的数量及单价记录在计算机或账簿的“存货账卡”上,并连续地计算汇总出账面上的库存结余数量及库存金额;现货盘点又称为实地盘点或实盘,也就是实际去库内查清数量,再依货物单价计算出实际库存金额的方法。

账面盘点法是将每一种货物分别设立“存货账卡”,然后将每一种货物的出入库数量及有关信息记录在账面上,逐笔汇总出账面库存结余数,这样随时可以从计算机或账册上查悉货物的出入库信息及库存结余量。

现货盘点法按盘点时间频率的不同又可分为期末盘点及循环盘点。期末盘点是指在会计计算期末统一清点所有货物数量的方法;循环盘点是指在每天、每周清点一小部分货物,一个循环周期将每种货物至少清点一次的方法。

④盘点人员的培训。一方面,大规模的全面盘点必须增派人员协助进行,这些人员通常来自管理部门,主要对盘点过程进行监督,并复核盘点结果,因此必须对他们进行熟悉盘点现场及盘点货物的训练;另一方面,是针对所有盘点人员进行盘点方法及盘点作业流程的训练,必须让盘点作业人员对盘点的基本要领、表格、单据的填写十分清楚,盘点工作才能顺利进行。

⑤清理盘点现场。盘点现场即储位管理包括的区域。盘点作业开始之前必须对其进行整理,以提高盘点作业的效率和盘点结果的准确性,清理工作主要包括以下几个方面的内容。

a. 盘点前对已验收入库的货物进行整理归入储位,对未验收入库属于供应商的货物,应区分清楚,避免混淆。

b. 盘点场所关闭前,应提前通知,将需要出库的货物提前做好准备。

c. 账卡、单据、资料均应整理后统一结清。

d. 预先鉴别变质、损坏货物。对储存场所堆码的货物进行整理,特别是对散乱货物进行收集与整理,以方便盘点时计数。在此基础上,由货物保管人员进行预盘,以提前发现问题并加以预防。

⑥盘点作业。盘点时可以采用人工抄表计数,也可以采用电子盘点计数器。盘点工作不仅工作量大,而且非常烦琐,易疲劳。因此,为保证盘点正确性,除了加强盘点前的培训外,盘点作业时的指导与监督也非常重要。



⑦查清盘点差异的原因。盘点会将一段时间以来积累的作业误差及其他原因引起的账物不符暴露出来。发现账物不符,而且差异超过容许误差时,应立即追查产生差异的原因,这些原因通常可能来自以下方面:

- a. 记账员素质不高,登录数据时发生错登、漏登等情况;
- b. 账物处理系统管理制度和流程不完善,导致数据出错;
- c. 盘点时发生漏盘、重盘、错盘现象,盘点结果出现错误;
- d. 盘点前数据资料未结清,使账面数据不准确;
- e. 出入库作业时产生误差;
- f. 货物损坏、丢失等。

⑧盘点的盈亏处理。查清原因后,为了通过盘点使账面数与实物数保持一致,需要对盘点盈亏和报废品一并进行调整。除了数量上的盈亏,有些货物还将会通过盘点进行价格的调整,这些差异可以通过填写“货物盘点盈亏调整表”(如样单1-9所示)和“货物价格调整表”(如样单1-10所示)来处理,经有关主管审核签认后,登入存货账卡。存货保管账的格式可参考样单1-11。

【样单1-9】

货物盘点盈亏调整表

货物 编号	货物 名称	单位	账面 数量	实存 数量	单价	盘盈		盘亏		备注

【样单1-10】

货物价格调整表

货物 编号	货物 名称	单位	数量	原价	金额	现价	金额	差异		备注
								单价	金额	



【样单 1-11】

存货账卡

编号：

货物名称					储位号				
订货点					经济订购批量				
日期		凭证及号码	订购数量	入库数量	单价	余额	出库数量	余额	
月	日							数量	金额

⑨盘点结果的处理。盘点的主要目的是希望通过盘点检查目前仓库中货物的出入库及保管状况，并由此发现和解决管理及作业中存在的问题。需要通过盘点了解的问题主要有：

- 通过盘点，实际库存量与账面库存量的差异有多大；
- 这些差异主要集中在哪些品种；
- 这些差异对公司的损溢造成多大影响；
- 平均每个品种的货物发生误差的次数情况如何。

通过对上述问题的分析和总结，找出在管理流程、管理方式、作业程序、人员素质等方面需要改进的地方，进而改善货物管理的现状，降低货物损耗，提高经营管理水平。盘点评价指标如下：

$$\text{盘点数量误差} = \text{实际库存数} - \text{账面库存数}$$

$$\text{盘点数量误差率} = \frac{\text{盘点数量误差}}{\text{实际库存数}}$$

$$\text{盘点品项误差率} = \frac{\text{盘点误差品项数}}{\text{盘点实际品项数}}$$

$$\text{平均每件盘差品金额} = \frac{\text{盘点误差金额}}{\text{盘点误差量}}$$

$$\text{平均每品项盘差次数率} = \frac{\text{盘差次数}}{\text{盘差品项数}}$$

(4) 仓库盘点损溢表。仓库盘点后要将盘点的数据记录下来，编制仓库盘点损溢表(如样单 1-12 所示)，进行损溢分析，以检查物品保存情况及仓库管理的漏洞，以便发现问题并及时得到解决。



【样单 1-12】

仓库盘点损益表

印表日期：

仓库编号：

盘点日期：

部门编号：

商品 编号	商品 名称	规格	盘点 卡号	存货 类型	单位	仓库 数量	账面 数量	盘点 数量	仓库 盘盈亏	账面 盘盈 亏数 量	账面 盘盈 亏金 额	货位 批次	起始 条码	结束 条码	小计
合计															

审核：

制表：

(三) 商品加工处理过程中的常用单据设计

物品在从生产地到使用地的过程中，应根据需要施加包装、分割、计量、分拣、刷标志、拴标签、组装等简单作业。一般需要经过以下步骤及所对应流程完成，即商品分装和组合、商品分割加工、其他加工处理。所涉及的单证及数据包括商品分装和组合清单、商品分割加工清单、加工成品损耗单、其他加工处理清单、加工派工单。质量控制包括加工效率、分割加工损耗率、加工准确率。

1. 加工成品损耗单

加工成品损耗单，是指加工企业在正常生产条件下加工某单位成品所耗用料件的数量，简称单耗，格式如样单 1-13 所示，加工成品损耗单主要用于核算产品加工成本。

【样单 1-13】

加工成品损耗单

(企业签章)

成品品名							
序号	料件品名	商品编码	规格型号	单位	单耗	损耗	备注

2. 外发加工料件出区清单

由于受自身生产工序的限制，导致无法在本企业内完成保税料件所有环节的加工和生产，而需要外发到别的国家或地区，就某道工序进行辅助加工，此种情况被称为外发加工。外发加工的首要条件便是“经海关批准”。因为保税料件外发至其他工厂进行加工，对于海关监管来说具有一定风险，所以企业必须主动向海关进行报备。若企业跳过了这个步骤，就构成了“擅自外发”的违规行为，将会受到海关的严厉处罚。企业必须在“规定期限”内完成外发加工业务。规定期限包括两层意思：一是企业外发申请必须在登记手册有效期内向海关提出，二是企业必须在申请的期限内将加工后的成品运回本企业。外发加



工料件通关时，还要提供外发加工料件出区清单，如样单 1-14 所示。

【样单 1-14】

外发加工料件出区清单

(企业签章)

序号	料件品名	商品编码	规格型号	数量	重量	金额	备注
年 月 日							
海关卡口出区批注：				海关卡口入区批注：			
年 月 日				年 月 日			

注：1. 企业申请外发加工时，随附货物清单应详细注明品名、数量、单耗、规格等情况。

2. 海关卡口出入批注栏需详细写明货物的数量、品名、外观、种类等情况。

3. 委外加工验收单

委外加工产品完工后，验收入库时应填写委外加工验收单，以备查询数量及核算产品成本，委外加工验收单格式如样单 1-15 所示。

4. 加工派工单

加工派工单指生产管理人员向生产人员派发生产指令的单据。加工派工单内容如下：加工单位；加工时间（起止时间）；加工负责人；加工内容；加工方案（包括相应的安全措施）；工作要求（包括质量要求、现场要求、环境要求等内容，目的是不留安全隐患、环境污染，保证现场清洁卫生）；派工人员；验收人员；时间。加工派工单格式如样单 1-16 所示。



【样单 1-15】

委外加工验收单

No.

日期：

品名		规格		数量		交货日	
加工厂		编号		电话		联系人	
加工费用	_____元/件，共计_____元						
材料供应记录				交货记录			
料号				日期			
日期				送货单号			
领料单号				品名			
领料量				数量			
备注				验收			
品管		采购		仓库			
主管	检验员	主管	经办	主管	经办		

【样单 1-16】

加工派工单

部门：

日期：

序号	产品名称	工序	加工数量				操作者	质检员	备注
			报废	合格	不良	返修			

统计：

审核：

批准：

(四) 接收订单与订单处理过程中的常用单据设计

接收订单与订单处理是以接到订单开始到提供出拣选商品单据为止的作业。拣选作业的目的是正确、迅速地集中客户所订购的商品。合理地规划拣选作业方法，决定着配送中心的运营效率。需要以下步骤并按照所对应流程完成：接收订单、验证客户的合法性、查询存货、确定拣选出库方式、拣选指示、生成拣货清单、拣选及集货、确认交货、订货处理。所涉及单证及数据包括订单、客户信誉度、存货账目、拣选清单。质量控制包括接收订单的时间要求、订单信息处理的效率、商品的满足率、商品拣选效率、拣选准确率。



下面以商品拣选方式为例，拣选指示如图 1-6 所示。根据图 1-6 所示拣选指示图，形成拣货清单，如样单 1-17 所示。

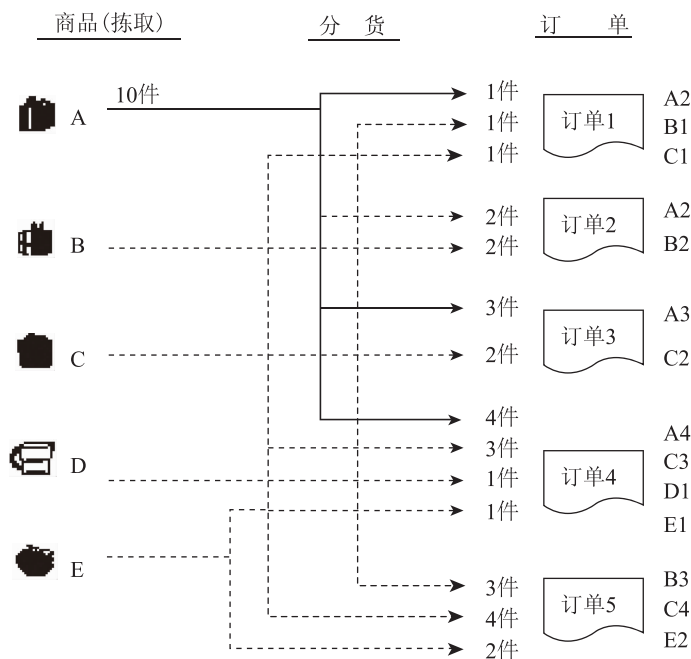


图 1-6 拣选指示

【样单 1-17】

拣货清单

订单种类 商品种类	订单 1	订单 2	订单 3	订单 4	订单 5	合计
A 商品	1	2	3	4		10
B 商品	1	2			3	6
C 商品	1		2	3	4	10
D 商品				1		1
E 商品				1	2	3
各订单数量	3	4	5	9	9	30

保管员手持填好的拣选清单，按清单上所要求的数量进行拣选并完成验货的业务。清单拣货在拆零商品区应用比较广泛，其的灵活运用会使整个拣选过程快捷、准确。

(五) 商品动态保管补货过程中的常用单据设计

补货管理是仓储管理的一项基础性工作，仓储的运营建立在恰当的补货基础上，补货



的好坏直接关系到销售的好坏、营销的成败和顾客的满意与否,进而关系到企业的形象、生存与发展。补货的两个最核心问题:一是什么时候补货;二是补多少货。前一个问题是时间与频次的问题,即补货的触发点问题;后一个问题是量的问题。前一个问题已经有两种做法,一是连续检查办法,即当库存低于设定的某一个值时,就开始补货,不管两次时间间隔多久;二是定期检查办法,即每经过一个固定的时间间隔,就开始补货,以保证安全库存。那么应该怎样设置安全库存呢?安全库存应该和货架排面管理结合起来。根据补货的基本要求,货架陈列必须丰满。

库存管理中很重要的一块是对补货程序的管理,流畅的补货流程可以使分销渠道中的物流运作更有效。既然是“补”货,那么必然就涉及两方,一方缺库存,正因为缺库存才需要补充,我们称这一方为库存的持有者,另一方是库存的补充者,即供应商。在供应链管理技术迅速发展的今天,无论库存持有者还是供应商都意识到了,高效的补货流程是建立在协作的基础上的。现在几乎每家公司都在试图把与供应商和顾客的关系自动化,仓储部和采购部、数据处理中心等部门之间进行沟通,及时准确地将仓储补货信息传递到采购部、数据处理中心,让他们在第一时间掌握库存信息,与供应商取得联系,保证库存安全。

动态保管补货是指从商品的补充保管区域将商品移到动态保管区域的补货过程。对货物进出所产生的仓位变化进行动态计算,及时补货,确保拣选存货量,提高仓储空间利用率,降低货位蜂窝化现象出现的概率。

具体需要三个步骤完成:一是确定补货形式,二是确定补货时机,三是补货。

所涉及单证及数据包括动态保管补货清单。质量控制包括商品补货效率、动态保管区商品满足率。补货要列出补货清单,补货清单包括:商品品名、价格、上架时间、下架时间、数量、商品来源、商品类型、商品类别、商品产地等项目。



小知识

补货员的工作内容

1. 配货间库位内无商品的,到仓储间取出补满。
2. 补货员要保证有货的商品必须在配货间要有,保证配货作业的顺畅。
3. 补货时必须将库位及相应加大容量的库位补满。
4. 每日定点进行一次全面补货,要将所有有货的库位及相应加大容量的库位补满,补货程度由专业补货人员确定检查。
5. 补货取放商品不能野蛮操作,防止损害商品或丢失商品。
6. 补货员不得做涉及影响库存准确性的操作,做好配合好仓管员、入库员的要求的工作和相关联络工作。

(六) 商品包装过程中的常用单据设计

零散出库商品的包装(或装箱)按照每一个客户的订货量,根据商品的数量和尺寸采



用不同尺寸的包装箱。需要以下步骤并按照所对应流程完成：确定使用周转箱、确定包装形式、规范包装数量、生成包装清单、包装处理、价格和标签标志。所涉及单证及数据包括包装清单、价格和标签标志。质量控制包括商品包装效率、生成价格和标签标志的效率及标贴效率。

包装清单即标明产品包装盒内内容的单据，内容包括包装盒内的所有部件的名称及数量。



小问答

包装单和装箱单有区别吗？

（七）商品出库过程中的常用单据设计

对拣选出的商品，进行出库验货的确认。利用相关技术进行验货，同时区分成箱和零散的商品，区分有不同规格的商品内包装和单品的情况。需要两步骤并按照所对应流程完成：生成出库清单、出库验货。所涉及单证及数据包括出库清单。质量控制包括商品出库差错率、商品出库效率。

1. 出库单

货物出库要清点出库数量，做好记录，填写出库单。核对余下货物数量，检查货物储存过程的正常耗损、非正常耗损及装卸、搬运等用工费用，填写用工单。

（1）出库单的形成过程。如图 1-7 所示，首先由物流部门根据出货需求填写出货通知单；出货通知单通过销售部门确认、物流部门审核后，送交仓库，仓管人员根据出货通知单经生成出库单，出库单经审核后作为出库凭证。

（2）出库单格式。产品出库单式样如样单 1-18 所示。出库单应该由仓库部门根据经审核的出货通知单或销售单来填制，装运部门根据经审批的销售单核对出库单，并与实物核对，无误后装运，填制发运凭证。

出库单一般一式五联，即留存联、记账联、验收联、发货联、结算联。五联的作用如下：

留存联：开单人员自存；记账联：交财务人员记账用；验收联：交送货方以备结算用；发货联：交货运人员出门用；结算联：双方财务结算收款或付款用。

发货时，发货联、结算联均交送货人员，对方验收或收货后在单据上签名并盖章，带回财务部门用于结算。

2. 库存台账

库存台账是记账员依据合格的入库单和出库单登记产品出入库台账，记录每一笔出入库业务的数据。库存台账数据项组成包括时间、产品代码、产品名称、入库数量、入库金额、出库数量、出库金额、库存数量、库存金额。

统计员根据库存台账定期统计分析各种产品每日、每月出入库数量等综合数据，也可进行库存数据的随机查询等。

3. 配送清单

配送是仓储业务的一项重要内容。建立比较合理的配送业务单据流程，关键要看客户

对物流公司操作的要求, 如果客户没有特别要求就选择一种利于内部操作的方法, 实际操作流程要根据公司的实际情况来定夺。大概可以分两块, 一是收货, 根据客户供应商的送货单验收, 验收结果和单据反馈给相关人员记账并保留单据, 再将收货信息反馈给客户 (如果他们有这方面要求)。二是发货, 收到发货指令, 按客户的要求在库存里减掉相应产品的数量, 将发货信息交给仓管人员, 同时通知调度, 做好货物发出、跟踪工作, 填写配送清单。配送清单如样单 1-19 所示。

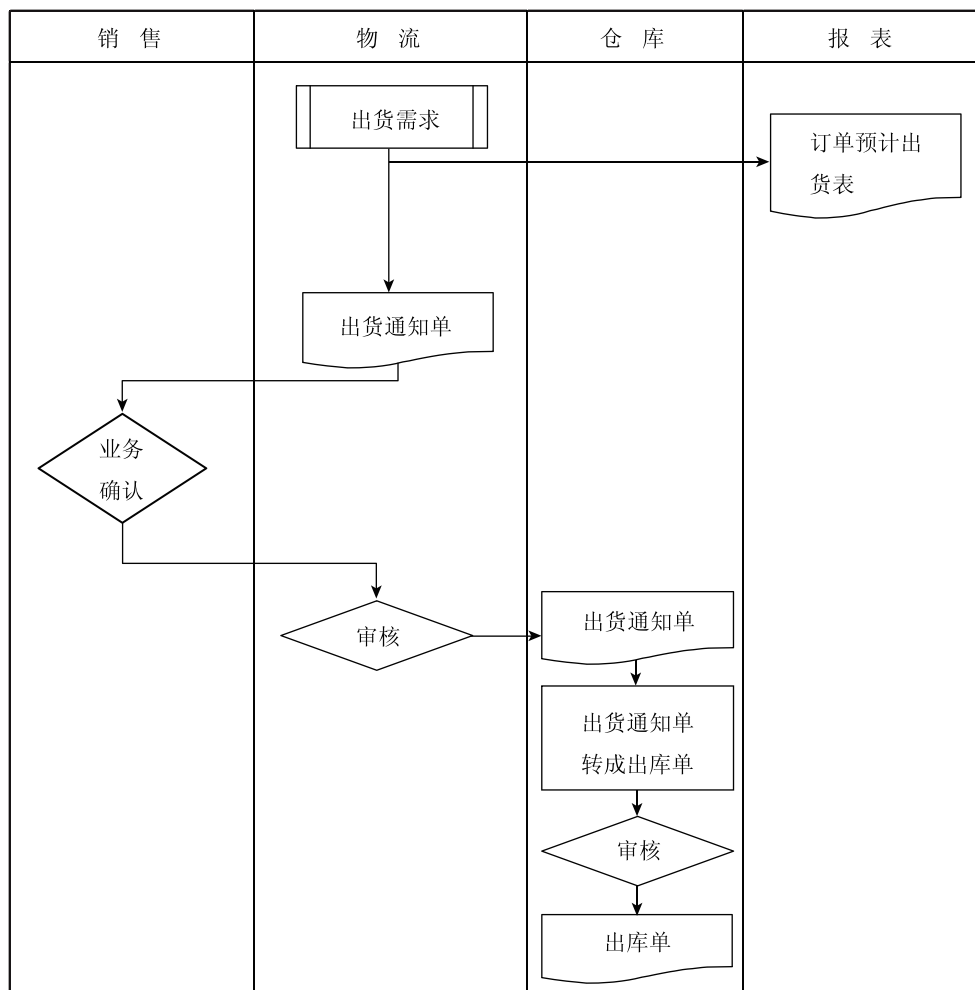


图 1-7 出库单形成过程



【样单 1-18】

产品出库单

编号：

年 月 日

型号	品名	数量	包装	备注

提货人：

库管员：

【样单 1-19】

配送清单

序号	城市	配送区域名称	配送工作时间	配送区域描述	收费标准（元）	配送所需时间（小时）

制单人：

4. 其他单据

(1) 用工单，是指载明产品或材料出入库时发生的装卸、拣选、搬运等人工费用的单据。需仓管人员和工作人员协同填制。

(2) 服务派工单，是指载明商品配送、运输过程中发生用工情况的单据，如样单 1-20 所示。

【样单 1-20】

服务派工单

服务项目_____ 联系人姓名_____

服务地址从_____市_____区_____

服务地址到_____市_____区_____

服务内容_____

联系人_____ 服务日期_____

预约时间_____

固定联系电话_____ 手机_____ 宅电_____

单位名称（单位用户填写）_____

单位地址_____市_____区_____



任务实施

本任务中提到李宏所管辖的仓库，在 2014 年 1 月 31 日接到两项任务，一项是普源发来的 AVAYB 产品 200 箱，办理入库手续；另一项是接到配货订单指令，要办理配货出库手续。

根据仓储管理内容，将这两项工作任务分解成三个操作程序，一是收货入库操作流程，二是货物存储操作流程，三是发货出库操作流程。下面结合这三个操作流程，分述这两项工作任务完成的操作步骤及伴随这两项任务执行过程中所需要填制的单据。

一、收货入库操作流程

（一）验货

根据上述任务，仓储管理员李宏将按订单到货的商品卸置在收货区，普源产品工程师需在现场进行技术指导和作业规范，完成对 AVAYB 产品的验收入库任务。此流程是国内物流业务重要作业阶段，风华物流不仅要通过该作业过程确定实际到货物料数据和物料质量，同时将及时向普源公司提供与 AVAYB 产品装箱单不符的物料差异数据，以支持普源商务完成补货流程。

（1）前期准备工作：按客户要求整理货物信息，并录入 Excel 进行管理。

（2）仓库库管根据货物状态，确认入库数量，并按正品和不良品待验区分别入库暂存。填写好质量验收报告，对不合格品贴好不合格标签，注明不合格原因，并摆放到不合格品区，通知计划员进行不合格品处理。

检验结果：AVAYB 产品到货共计 200 箱，其中数字产品机柜 32 箱、语音产品机柜 53 箱，备件 115 箱，备件件数 2420 件。但发现有 3 箱语音产品机柜包装有严重破损状况，李宏对这几箱产品进行了拍照，并问明原因是运输途中坠落，同时上报了经理等相关人员。

（二）入库

（1）送货员李勇把普源公司的送货单交给库管员李宏，办理入库手续，库管员李宏签收送货单一式四联，如样单 1-21 所示，并将红色的一联收存，以备作账、核对库存之用。



【样单 1-21】

普源信息技术有限公司 送 货 单

电话：010—3526428

传真：010—3526788

送货单：0218

客户名称：山东风华物流有限公司

送货日期：2014.01.31

货号	货品名称/规格	单位	数量	单价（元）	金额（元）	备注
AVAYB S8300	数字产品机柜	箱	32	67500	2160000	单价按平均 单价计算
AVAYB G760	语音产品机柜	箱	53	67500	3577500	
	备件	箱	115	67500	7762500	
合计金额（大写）：壹仟叁佰伍拾万元整					¥ 13500000	

①白联存根 ②红联客户 ③绿联回单 ④黄联记账

制单人：刘佳

送货人：王勇

仓库：姜敏

客户签收：李宏

(2) 李宏根据送货单编制入库单一式四联，将第一联留存，第二联交财务人员，第三联交送货方，第四联留作结算。如样单 1-22 所示。

【样单 1-22】

入 库 单

2014 年 01 月 31 日

No. 201408

交货单位及 部门	普源信息 有限公司	发票号码或 送货单号	0218	验收仓库	风华 五库	验收日期	2014.01. 31
序号	实物名称	摘要	数量	单价（元）	金额（元）	第一联 存根联	
1	数字产品机柜	订单收货	32 箱	67500	2160000		
2	语音产品机柜	订单收货	53 箱	67500	3577500		
3	备件	订单收货	115 箱	67500	7762500		
4							
5							
总货款		壹仟叁佰伍拾万整 仟 佰 拾 元 角 分				¥13500000	

主管：

会计：

保管员：李宏

送货人：王勇

(3) 将上述各单交订单处理人员，订单处理人员接单后必须在当天将相关资料通知客户并录入系统。

(4) 破损产品须与正常产品分开单独存放，等候处理办法，并存入相关记录。

二、货物存储操作流程

由于产品在包装尺寸、产品类型、销售配置标准及分拣频率上存在多样性。所以库位分配和优化作业方面需要进行精细作业。

(1) 清点时将清点完毕的货品在已验收区内进行分类整理，然后将同一型号货品按照高架储位、平置储位、备件架储位、抽屉式储位分为四大部分。

(2) 对首次入库的 AVAYB 产品测量外包装尺寸（重量），确定相应的货架，估算确定每个货位所能存放的数量。对已有入库记录的同类产品，找到相应的货架区。

(3) 产品上货架，同时记录产品所对应的货位号，所有已清点货物确认上架完毕，将对应的货位号记录入实物的 Excel 表中，至此可以提供此实物工作表作为信息系统管理物料主数据，形成库存台账和物资保管清单，如样单 1-23 所示。

(4) 在不断的分拣订单处理过程中，根据分拣频率对产品进行 ABC 分类，优化作业效率。

至此，第一项工作顺利完成。

【样单 1-23】

物资保管清单

编号：102

所属部门：风华五库

保管人：李宏

项次	进货日期			凭单 号码	品名	规格	厂牌	数量	单位	单价 (元)	签收	接管日期			处理 情况	凭单 号码
	年	月	日									年	月	日		
1	2014	01	31	201010	数字 产品 机柜	0.5×0.5	普源	32	箱	67500		2014	01	31	无	
2	2014	01	31	201010	语音 产品 机柜	0.5×0.5	普源	53	箱	67500		2014	01	31	有 3 箱因 质量问题 待处理	
3	2014	01	31	201010	备件	0.5×0.5	普源	115	箱	67500		2014	01	31	元	

三、发货出库操作流程

1. 订单处理程序

(1) 所有的出库必须有客户授权的单据——出库通知单或销售单（授权签字，印章）作为发货依据。李宏所管理的仓库接到了公司发来的授权发货的订单，并开始组织货物的分拣、配送作业。先由订单处理员进行单据审核（检查单据的正确性，是否有充足的库存），审核完毕后，通知运输部门安排车辆。



(2) 订单处理人员依据审核过的出库通知单或销售单, 制作送货单及依据货品或客户要求制作拣货单, 并将相关信息录入系统。如样单 1-24 与样单 1-25 所示。

2. 备货程序

(1) 将拣货单交仓管员备货。系统打印出的分拣清单显示了库位信息, 仓库库管按照清单库位指定确认分拣产品、数量, 并在清单“序列号”栏填写分拣出产品的序列号。货物分拣到出库区, 库管将产品按包装要求整理好。

(2) 配送员在收到库管填写的配送清单(样单 1-26)后, 立即到现场对清单上各项数据进行核查, 发现错发、漏发货或数据记录错误立即补正, 并填制配送单, 如样单 1-27 所示。

(3) 备货人员严格依据备货单拣货, 如发现备货单上或货物数量有任何差异, 必须及时通知库存控制人员、主管、经理, 并在备货单上清楚注明问题情况, 以便及时解决。

(4) 货物按总备货单备完后(假设有多笔配送业务), 根据要求按车辆顺序进行二次分拣, 根据装车顺序按单排列。

(5) 每单备货必须注明送货地点、单号, 以便发货。各票备货之间需留出足够的操作空间。

(6) 备货分拣完毕后, 将拣货单交还, 并通知运输部。

【样单 1-24】

山东风华物流有限公司 送 货 单

电话: 0532-8930705

传真: 0532-8939773

送货单: 2014050

客户名称: 莱阳蓝田移动通讯器材公司

送货日期: 2014.01.31

货号	货品名称/规格	单位	数量	单价(元)	金额(元)	备注
AVAYB9410	电话机	台	20	1998	39960	
合计金额(大写): 叁万玖仟玖佰陆拾元整					¥ 39960	

①白联存根
②红联客户
③绿联回单
④黄联记账

制单人: 薛海

送货人: 许强

仓库: 李宏

客户签收:

【样单 1-25】

AVAYB9410 电话机拣货清单

序列号	货品名称	单位	单位数量	总量
* * * * *	座机	台	1	20
* * * * *	座机手柄	个	1	20
* * * * *	手机	个	1	20
* * * * *	3.6V/280mAH 镍氢电池	只	1	20
* * * * *	手机充电座	个	1	20
* * * * *	电话接线盒	只	1	20
* * * * *	AC220V、DC9V/200mA 电源适配器	个	2	40
* * * * *	电话直线	条	1	20
* * * * *	手柄曲线	条	1	20
* * * * *	使用说明书	本	1	20
* * * * *	保修卡	张	1	20

制单人：胡伟

【样单 1-26】

配送清单

序号	城市	配送区域名称	配送工作时间	配送区域描述	收费标准 (元)	配送所需时间 (小时)
1	青岛	莱阳市	8:00—22:00	莱阳市渤海路 78 号, 渤海小学南 500 米	150	1.5

3. 发货程序

(1) 发货人员依据发货单核对备货数量, 依据派车单核对提货车辆, 并检查承运车辆的状况后方可将货物装车, 并填制出库单。

(2) 发货人员按照派车单顺序将每单货品依次出库, 并与司机共同核对出库产品型号、数量、状态等。

(3) 装车后, 司机应在出库单上写明车号、姓名, 同时发货人员签字。发货人员将完整的出库单交接单人员进行出库确认, 出库单如样单 1-28 所示。



【样单 1 - 27】

风华物流配送专用单

编号: 2014050

制单日期	2014.01.31	货单编号	2014050	订单下达时间	2014.01.31	要求到货时间	2014.02.03
用户名称	蓝田移动器材	收货地址	莱阳市渤海路 78 号			收货人	张宾
联系方式	13137685353	出库及运输要求	包装完好, 手续齐全, 可公路、铁路运输				
发运特殊要求	防震、防潮				运输一小队	提货时间 (小时)	1
出货明细							
Packing Model	Com Code		Description		Serial #	Qty	UOM
装箱类型 (机柜/散件)	产品代码		产品描述		序列号	数量	单位
	外体	内件					
散件	AVAYB9410	子母电话机	有	AVAYB 标志	* * * * *	20	台
					* * * * *		
物流中心盖章	签章		收货单位签字盖章				
			到货时间 (具体到分钟)				
			身份证件及号码				
收验状况		包装外观		产品外观			

制单人: 薛海

订单确认人: 王业升

领单人: 许强

签收人:

第一联: 存根联

注意事项:

1. 收货人验收、清点、接收货物并在货物运输单据或签收单据上签字并加盖公司合法专用章, 如果无法加盖公司章, 则收货人必须向承运人提供身份证复印件。

2. 收货人清点、验收、接收物品时, 发现货物有丢失、短少、污染、变质、损坏、延误等情况, 应当向承运人提出异议并在签收单上或配送单上注明由双方签字、盖章。未提出异议, 则视为货物已按运输合同规定完好交付的初步证据。

咨询电话: 010-××××××××转×××/×××/×××

传真: 010-××××××××转×××



【样单 1-28】

产品出库单

编号: 2014050

2014 年 01 月 31 日

型号	品名	数量	包装	备注
AVAYB9410	电话机	20	完好	发往莱阳

提货人:

库管员: 孟海

除上述工作外, 仓管员还要结合库存台账, 定期盘点、清理库存等, 做好仓储管理工作。

至此, 第二项工作完成。



归纳总结

本任务归纳总结如图 1-8 所示。

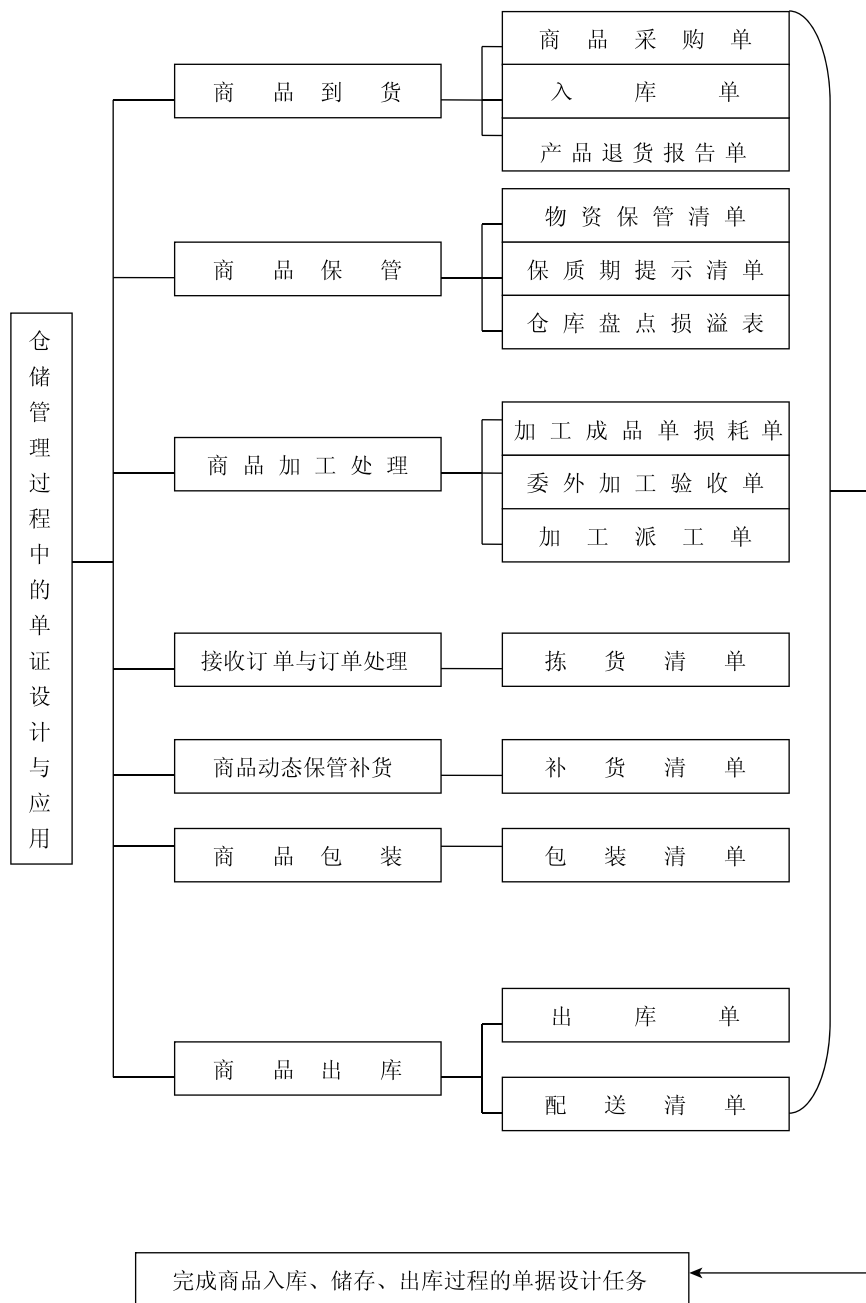


图 1-8 仓储管理过程中的单证设计与应用任务总结



八部曲关键管理模式

仓储管理可以简单概括为八部曲关键管理模式。

第一部曲：追。仓储管理应具备资讯追溯能力，前伸至物流运输与供应商生产出货状况，与供应商生产调配和实际出货状况相衔接。同时，仓储管理必须与物流商进行 ETD/ETA 连线追溯，分别是：ETD (Estimated to Departure) —— 离开供应商工厂出货的码头多少量？离开供应商外包仓库的码头多少量？第三方物流与第四方物流载具离开出发地多少量？ETA (Estimated to Arrival) —— 第三方物流与第四方物流载具抵达目的地多少量？抵达公司工厂的码头多少量？抵达公司生产线边仓多少量？与 VMI Min/Max 库存系统连线补货状况。

第二部曲：收。仓库在收货时应采用条码或更先进的 RFID 扫描来确认进料状况，关键点包括：在供应商送货时，送货资料没有采购 VPO 号，仓库应及时找相关部门查明原因，确认此货物是否今日此时该收进；在清点物料时如有物料没有达到最小包装量的散数箱时，应开箱仔细清点，确认无误，方可收进；收货扫描确认时，如系统不接受，应及时找相关部门查明原因，确认此货物是否收进。

第三部曲：查。仓库应具备货物的查验能力，对于只有几家供应商可供选择的有限竞争市场，对垄断货源的独家供应市场的 A 类物料应特别管制，严控数量，设独立仓库，24 小时保安监控；建立包材耗材免检制度，要求供应商对于线边不良包材耗材无条件及时补货退换；对于物料储存时限进行分析并设定不良物料处理时限。

第四部曲：储。物料进仓做到不落地或至少做到储放在栈板上，可随时移动，每一种物料只能有一个散数箱或散数箱集中在一个栈板上，暂存时限自动警示，尽量做到储位 (Bin-Location) 管制，做到 No Pick List (工令备检单)，不能移动！

第五部曲：拣。拣料依据工令消耗顺序来做，能做到依灯号指示拣料则属上乘（又称 Pick to Light），拣料时最好做到自动扫描到扣账动作，及时变更库存信息告知中央调度补货。

第六部曲：发。仓库发料依据工令备拣单发料，工令、备料单与拣料单应三合一为佳，做到现场工令耗用一目了然，使用自动扫描系统配合信息传递运作。

第七部曲：盘。整理打盘始终遵循散板散箱散数原则。例如，1 种物料总数 103 个，是 10 箱（每箱 10 个）加 3 个零数，在盘点单上盘点数方法应写成 $10 \text{ 箱} \times 10 \text{ 个} + 3 \text{ 个} = 103 \text{ 个}$ 。对于物料要进行分级分类，从而确定各类物料盘点时间，定期盘点可分为日盘/周盘/月盘；日盘点搭配 Move List (库存移动单) 盘点；每月 1 号中午 12 点结账完成的目标要设定。

第八部曲：退。以整包装退换为处理原则，处理时限与处理数量应做到整包装即退或每周五下午 3 点整批退光，做到 Force Parts (线边仓自动补换货) 制度取代 RMA (退料确认：Return Material Authorization) 做法，与 VMI Hub 退货暂存区共享原则，要求供应商做免费包装箱供应。



思考与训练

一、简答题

1. 根据物流业务流程说出各环节都应用了哪些单证控制?
2. 送货单和出库单有何区别?

二、技能训练题

资料一：见模块一任务一“思考与训练”中技能训练题的资料。

资料二：2014年2月15日，辽河电器有限公司根据合同发货100件，由远航物流运输队承运，司机李海、齐阳等于当日将货物运抵仓库，仓库管理员王军协同辽河电器公司的技术员许佳负责接货、验货，并办理入库手续。

2014年2月18日，接到公司订单发货，数量10件，价格2218元，发送地址：大连甘井子区66号，辽河家电专营店，接货人：徐英，手机：××××××××××。

任务：请根据所学，完成下述几项任务的操作流程，并填制相应单据。

要求：通过单据填制反映出货物的入库信息、仓储信息、配送信息。

评分标准：

1. 设计并填制一份验货单（20分）；
2. 编制一份完整的入库单（30分）；
3. 编制一份完整的送货单（30分）；
4. 设计并填制一份配送单（20分）。