



如何选择 正确的报关代理

王彼得，DNE 集团执行董事

选

择正确的物流伙伴或者更替现有的报关代理，往往是进出口商常面对的棘手问题。每间公司都有自己本身的选择标准，但多数人来到最后都倾向于选择最便宜的物流服务，而众所周知“廉价无好货”，便宜往往带来的是更昂贵的代价。除了价格之外，在选择报关代理时其实还有很多地方需要我们的慎重考量，以下为您简单地说明是什么左右您的报关代理的素质

核心业务

物流业是一个极需要专业知识和人才运作的行业，从一个点到另一个点的物流运输，所需要的个别服务领域有货运报关，船务代理，无船承运人，仓储运营商定制的经纪人，运输企业等等，无一不需要强大的人力财力来支撑他的日常业务。当然您也许会发现有些企业他们承诺可以承包所有的服务，俗称“一条龙服务”，让您从头到尾无需在细节上的安排以及妥协大伤脑筋。但是您可能不知道很多这样的企业通常会把其中的某些项目再外包给其他物流代理，从而在整体上的服务素质控制上没有那么好的掌控权。所以理解他们之间的分别并且理解你真正需要什么是很重要的。如果你仅仅需要的是报关代理服务，你绝不会希望找到一个专业仓储代理商再来外包报关代理给其他人。更何况报关代理服务并不仅仅只是帮你填写文件和准备文件，他们应该具备的是能够代表您与海关人员接洽的知识条件，您能够期待一个三脚猫报关代理在处理您的进出口时，会在海关质问上会有多专业的应对呢？真正的报关代理严谨看待每一分工作并确保完整它，不做违法进出口，真正的做到发展他的业务并且惠及他的客户群。

符合海关条规

如上面所说的，报关代理就好像您的律师，它代表您与海关人员接洽，在任何的进出口细节上提供最专业的建议，并且确保您的货物能够在没有额外费用的情况下如期进出口。但如果您的报关代理无法在完全符合海关条规下进行进出口，那会直接影响这个报关代理在海关里的声誉，甚至是您的声誉也会深受影响。那下来您就不太会有好日子过了，您会发现您的进出口需要更长的时间来检查，更频密的突检，甚至强迫滞留您的货柜。所带来的坏处不只是您的货柜无法如期进出口，更甚的是您可能要为您的逾期货柜滞留付上更多费用和宝贵的时间。最糟的是，如果您的报关代理臭名昭彰，以致于被海关列入了黑名单，那您在未来的进出口上就会很麻烦了。



稳健的财务实力



一个好的报关代理除了好的服务品质外，稳健的财务实力也很重要。为什么呢？因为这样它可以更快地为它的客户群解决所有款项，例如：本地收费的运营商，港口费，仓库处理费，运输费等等，不至于因为未偿还款项而导致货柜被滞留，招致更严重的损失。即使您是最终付款方，您也应该时常确保您的报关代理是有能力为您做提前支付的，这才能够确保所有的清关工作能够顺利进行。曾有例子说明了报关代理财务能力的重要性，进出口商因公司程序的限制下而没办法立刻发出款项支付所有附加费用，而要求报关代理代为支付，不过因为财务条件的不允许下，报关代理没办法代为支付，而最终导致清关延迟，接踵而来的拘留费以及滞留费让进出口商大喊吃不消，最后大家闹得不欢而散。如果报关代理真的没办法在代为支付这个环节作出辅助，那它应该在之前与客户群拥有共识，以避免如上的悲剧发生。

专长

延续上方所说的，专业的报关代理就像您的律师，在进出口您的货物时与海关人员接洽，并在细节上给与最适当的建议。除此之外，报关代理身兼海关人员之职，需要给客户群提供最更新的海关资讯，以及任何新制定条规并且为客户群规划最适当的清关方案。如果您需要的是一个报关代理，请一定要记得不要委任第三方机构为您的报关代理，因为他们会把您的进出口再委托给其他报关代理，除了高昂费用不说，大打折扣的服务品质绝不会让您觉得物有所值。您委托的报关代理除了拥有合法执照之外，更建议它们是在报关协会之下注册的，这将确保保管服务的品质获得保证。



咨询（保密和安全）

在如马来西亚般的发展中国家里，猖獗的私运活动还是没有办法完全被杜绝。有鉴于此，选择一个干净的报关代理显得何其重要。DNE 确保客户群的资料以高度保密的方式被保存，并且在保密协议下被保护。因为 DNE 知道泄露的资料可能会被不法之徒利用来进行私运活动，而这将完全在客户的预料之外，当东窗事发时，不法之徒已经逃之夭夭，而不明所以的客户却得被逼面对接踵而来的特检，审查和拷问。并非所有报关代理都如此明目张胆盗用客户资料，但凡事都有意外，这些违法报关代理通常擅于以廉价包装自己，以吸引受害者使用它的服务。



文件和档案管理



报关代理的日常工作就是面对和处理一堆又一堆的文件和档案。您能够想象如果您的报关代理并没有一个很好的档案和文件编排系统，而当您在向它要求某些特定日子的清关文件时，它既然花了一个礼拜的时间才从某个角落“挖”出给您。这样的情况下，您还会对它的服务水平有多高的期盼呢？DNE 不敢自夸拥有最好的文件档案管理系统，但至少在普通情况下，DNE 有办法在一天里找到客户要求文件并且发给客户。DNE 在文件档案管理方面的要求比较苛刻，因为 DNE 知道不见了这些文件的代价可以是无法计算的，而且良好的文件档案管理可以让日常工作的进行更加顺畅并且降低无谓的人为失误。

透明度

在现代化工业里，没有什么比得上高透明度的重要性。透明意味着没有什么事情是在客户群不知情下进行的，客户群永远有权利知道他所委托的报关代理是如何处理它的进出口事项的。不幸的是，在外头还是有有一些报关代理并不愿意把他们的日常业务作业流程完全曝光给客户知道，因为他们认为这样可以为任何自己的错误过失编造不实的理由来推脱责任。相反的，DNE 要您知道所有您应当知道的，DNE 要您知道价格，作业流程，所有程序，没有什么比得上当所有都了如指掌的无比信心。DNE 不只让您知道作业流程和所有程序，它也让您知道您必须知道的，比如物流报告，所有作业流程的记载以便您能够拥有最全面的咨询掌控。即便您不想要时常接收更新的情况报告，您也可以选择上网使用 DNE 自制网络工具来了解最新状况。DNE 相信只有无限的透明度才能够赢得客户的无比信心，而这也是 DNE 迈进的目标之一。



强大的伙伴和支持



就如前文所说的，报关代理是一个专业领域，而它本身的所需要的知识条件和品质并非其他行业能够轻易取代的。同样的，您若要求报关代理给您高品质的仓储服务或运输服务，它也绝对没办法满足您，它必须寻找合适的伙伴，建立稳健的供应链来满足客户群对运输和仓储的要求。尽管如此，市场上始终有许多报关代理机构只是在角落单打独斗，他们过度注重于报关行业的发展以致于忽略了客户群在其他方面的要求，致使客户在货物清关之后必须伤筋后继的仓储以及运输安排。

若您的报关代理在方面都有极强的伙伴在后支援，您绝对可以省却了不少无谓的烦恼，因为这个报关代理绝对可以把您的货物从港上一路顺风地送到您的所在，而且不会给您太多的干扰。如果条件许可的话，尽可能使用拥有多个运输/仓储伙伴的代理，这是为了避免您落入只有单一选择的困境，如果这家运输/仓储公司给您的服务品质是劣等的话，那您可是进退两难啊。这个问题鲜少会出现在 DNE 身上，因为 DNE 本身就拥有强大的伙伴群，而且永远基于客户群在价位和输送位置上提供最适合的第三方服务。还有一个最大的好处，您可以得到不间断，而且是最好的服务。

专注服务，与您共同成长

物流业是一个复杂的行业，为了能满足并给予最好的服务品质，报关代理在所有信息的消化以及理解上，通常都是以最细化作为标准，而这都是需要大量人力物力才能够完成的。正因为如此，若有相关代理轻易许诺廉价服务，并声称能够满足您的要求，您是否应该稍微后退考虑一下，他说的后否成真呢？一些惯用“拖网”营销方式的代理，他们的做法也不遑多让，他们倾向于快速建立业务，但在履行承诺时却常常显得唯唯诺诺。DNE 并没法您拿到最便宜的价格，但却能够保证您将会物超所值的最佳服务。DNE 为客户服务投入巨资，甚至 DNE 着手研发最先进的 IT 工具，只为提供客户群更好的优质服务。而最重要的，我们与客户群一同成长，我们的许多客户享有我们的服务都已超过 10 年了。



良好的继任计划



员工老龄化的问题一直困扰着各行各业，在物流业也是一样。在高度依赖知识以及领域专才的报关代理行业，老龄化员工的问题就好比一颗定时炸弹，在不久将来的引爆，将会对公司和客户群带来不小的冲击。老员工的退休，若没有妥善的职业技能传承，公司面对的不只是损失员工，对客户方面更有无法维持服务水平风险。DNE 早预见于此，并且已经着手于继任计划，培养新的接班人，延续公司优良传统，服务文化和品质，持续为客户群提供高品质的服务。除此之外，我们还为工作人员配备了尖端的技术工具，使他们的工作更容易，并能产生更好的服务素质。



联络我们
以了解更多

www.dne.com.my

DNE 集团

6013.2079110



DNE Group of companies

- DNE Forwarding (M) Sdn Bhd (538624-W)
- DNE Total logistics (M) Sdn Bhd (491107-T)
- DNE Intergrated Logistics (M) Sdn Bhd (889305-T)
- Antara Benua Logistics Sdn Bhd (507062-H)
- Compact Wealth Haulier Sdn Bhd (721818-D)
- AP Carriera Talent Resources Sdn Bhd (1058296-H)