

深度解读中国报关行业十大发展趋势 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/217/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B7\\_B1\\_E5\\_BA\\_A6\\_E8\\_A7\\_A3\\_E8\\_c27\\_217963.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/217/2021_2022__E6_B7_B1_E5_BA_A6_E8_A7_A3_E8_c27_217963.htm)

文葛基中 报关行业经营的十大特点 --服务无形性 服务的无形性意味着只有接受了服务才能够对其作出评判。因此，报关行首先需要将无形的服务通过服务环境、服务承诺和报关员的整体形象等有形的展示呈现在客户的面前。 --不可分割性 报关员向海关申报的单证及有关货物的信息来自于客户，因此信息的及时与准确性至关重要。这就要求报关员与客户要有良好的协作关系。 --不可储存性 报关企业的一大特点是：工作的计划安排必须随着客户的进出口量、季节或国家政策等作出相应的调整，这就存在报关时间、报关岗位忙闲不均的状况，如何将人力资源合理配置，培养一支高素质、高效率的人才队伍也是每一个报关企业需要考虑的问题。 --服务易变性 报关行面对的不仅是性质各异的贸易行为和各种需求的客户，同时还必须根据政策的变化和调整，这就意味着报关也存在易变性的特点。 --服务对象两重性 体现在执法的原则性和客户需求的灵活性，如何做好两者之间沟通与协调桥梁，对报关员的综合素质提出了更高的要求。 --服务完整性 具体的体现为：报关技能要熟练；各种关系要融洽；服务态度要愉悦；报关质量无差错。别看短短的四句话，真正实行起来并非易事。 --服务延续性 海尔集团首席执行官张瑞敏曾说过：“什么叫不简单？就是把简单的事不断重复并且做对就是不简单？”这句话非常有哲理性。报关员每天周而复始做的就是申报、查验、征税、放行的工作。要把简单、重复的服务作对、作好，并

且使服务质量持续上升，应该是报关企业对每一位员工的要求。

- 服务咨询化 报关看起来是项简单的工作，但实际需要掌握的知识面非常广。从国际贸易到检验检疫、到国家法律、商品知识等等。想要做一名优秀的通关代理人，没有丰富的常识作支撑是不行的。
- 服务利它性 服务分为三个层次：必须完成的服务；提供超值服务；愉悦的服务。能够让客户感到从满意到愉悦，只有这样才会提升客户的忠诚度。
- 服务风险性 《海关法》规定"专业报关企业申报进出口的货物，应按海关规定的期限代委托人缴纳税款。"因此从法律角度来说，专业报关行承担了巨大的风险。此外应收帐款的风险和人员流动的损失也同样存在并不容忽视。

报关服务的十大转变

- 报关业务程序由简单向复杂转变 海关为了加强廉政建设，对申报的各个环节加强了监管和分割，为此一个人报关就可以完成的工作，需要数人才能完成。这就需要报关企业内部加强合作，同时体现出企业管理的重要性。
- 手工化操作向电子化操作转变 电子口岸建立，促使报关企业必须实施电子化管理，无论是电子预录入、电子申报，还是企业内部流程管理、数据管理，都需要电子化管理。由此可见，报关企业也处在信息化管理的前沿阵地。
- 结果管理向流程管理转变 过去报关企业主要以通关是否完成为评估唯一标准。但现在客户越来越需要知道报关进程。因为，客户知道报关过程后，可以根据海关的信息、报关的时间结点和联系人情况，进行有效的配合，以便加快通关速度。
- 单项服务向国际物流一体化转变 目前，国际物流发展很快，但报关这一环节是国际物流发展的瓶颈，因此，报关这一关节，越来越引起社会和政府的重视。作为报关企业必须溶入到国际物流中，协

助国际物流加快货物通关流转速度，不能单单只从报关这一环节考虑问题，要有物流价值链的概念。 --营销服务向客户关系管理转变 报关企业在积极推广营销工作的同时，为了防范风险，必须要认真了解客户的背景、信用程度以及产品的功能和发展趋势，了解客户需求，帮助客户缩短通关时间，降低通关成本，而不是一味降价。 --信用防范向信用服务转变 随着市场的规范，报关企业必须与国际接轨，向顾客提供信用服务，代垫各种费用和税金。这就需要报关企业有大量的资金作为信用服务保证，否则，将失去核心竞争力。 --疑难经营向速度经营转变 以前报关企业在代理报关时，遇到问题由报关企业出面与海关协调，帮助客户解决问题。从而高额收入。但随着市场的规范，海关政策的透明，这种所谓的问题将会越来越少，疑难经营逐渐向速度经营转变。 --降低竞争向增值服务转变 当前，报关市场竞争的唯一手段，就是不断的降价，这对消费者是有利，但对报关企业的发展是极其不利的。报关企业只有提高自身的素质，为客户提供更多更好的增值服务，使客户满意，随之报关企业也能获得更多的利润，达到双赢的目的。 --单一监管向多重监管转变 原来通关业务只管到海关的监管，但随着市场的发展，商品检验检疫的监控力度也在加强，监管的范围也逐步扩大。其他政府职能部门对报关企业也有相应的管理措施，促使报关企业走合法经营的道路，走健康发展的道路。否则，受到任何一个部门的处罚，都会使企业亏损或破产。 --单一经营向合作经营转变 随着市场国际化，价值链的竞争越来越激烈，所以报关企业越来越需要与产品的上、下流合作溶入到市场价值当中，参与价值链的竞争，否则，将会形成孤军作战被市场挤

垮。随着国内市场的国际化，报关市场将会更加繁荣，对报关企业既是机遇也是挑战。报关企业应与世俱进，顺势而上，才会获取更大的发展。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)