

BARGE STANDARD OPERATING PROCEDURES & SLA/KPI

驳船标准操作程序 & SLA/KPI

除了下述列出的“LGS陆改水运输模式标准营运程序”，针对我司不同的多式联运项目，亦须要承运人根据不同项目的标准操作流程/服务要求进行配合。届时，将以邮件或会议形式与承运人作另外的沟通与确认。

LGS陆改水运输模式标准营运程序

一、目的

为健全和完善马士基与承运人之间的LGS陆改水模式外贸集装箱驳运业务，特编制LGS陆改水模式下的操作流程，以规范相关作业，明确各方职责。

二、适用范围

1. 本流程适用于内陆码头“LGS陆改水”模式驳运业务；
2. 若之后有采用该LGS陆改水运输模式的相关业务，同样可参考该标准作业流程，并须要承运人根据不同项目的标准操作流程/服务要求进行配合。

注意: 对于未在本合同内说明的其它项目货，相关项目货的服务说明(SLA)和标准操作程序(IOP)须要在业务运行之前与我司进行确认。

三、职责区分

1. 马士基：马士基将完全通过ILSE系统或电子邮件（为辅）的方式实时下单。马士基将不承认任何纸面下单，除非是特殊情况下，由马士基运输部派单人员事先通知；
2. 承运人：

- 2.1 负责与马士基/客户、车队、码头等相关方的对接、沟通、安排与异常情况的协调处理等；
- 2.2 承运人应在订单派出后及时通过ILSE系统 或 电子邮件（为辅）的方式确认是否可以接受；
- 2.3 承运人需要在系统核查订单的相关信息是否完整，包括：S/O号，柜型，数量，重量，体积，船名航次，截关时间，做箱时间等。承运人在收到马士基建单人员的下单邮件后需要核对邮件信息与ILSE系统对应的TO信息是否一致。如有不一致或者任何疑问，需要及时联系马士基派单人员；
- 2.4 如有任何取消订单或修改订单, ILSE系统会实时显示，承运人要及时查对系统；
- 2.5 在接受订单后，承运人应该按照马士基KPI考核标准的要求及时在ILSE系统中 或 通过电子邮件的方式提供相关船舶（船名、航次等）及短驳拖车运输司机资料及柜号内容。由于特殊原因，该信息可以更改，但是在更改之前必须提前邮件通知马士基操作员。承运人所提供资料必须正确无误，否则由于错误信息导致修改报关资料等产生的额外费用将由承运人承担；
- 2.6 承运人需要按照订单的具体操作要求，负责组织和安排集装箱操作，根据订舱需求提供可满足箱量的驳船运力、协调处理重柜与回空航运等相关情况；
- 2.7 在承运期间任何会导致赶不上交重柜时间的事件，承运人应及时通知马士基。如果任何意外事件导致LGS陆改水运输的正常运作，承运人应及时提前通知马士基相关人员(例如在发生极端天气等情况下，承运人在收到天气预警后1个小时内，以邮件形式通知到马士基相关部门)，并采取相应应急预案；
- 2.8 承运人同马士基之间应保持顺畅的沟通渠道，保证相互信息的准确及时传送。承运人在遇到问题或意外事故时应及时将实际情况通知马士基，以便双方在第一时间为货主提供可行的补救措施，保证货物运输计划，船期等不受影响；
- 2.9 承运人应该尽量避免正常运费外的额外费用。预计任何额外费用将要产生时，承运人需要立刻通过电话/邮件通知马士基并得到书面确认后方可执行，同时请保留好相应票据以便日后

核对。如果在非工作时间内，承运人必须通过电话或短信/微信形式通知我司相关操作人员，并在工作时间尽快补上通知的邮件及取得我司的确认邮件。如未及时电话/邮件通知或者不能提供相关证明文件的费用，马士基有权拒付。

2.10 承运人有责任且必须提前准备足够运力满足马士基的出货计划。如果遇到出货旺季及节假日、台风等自然灾害、船司缺柜、塞港等极端情况，承运人须配合马士基给出的客户优先次序进行LGS陆改水订单安排，并及时联系马士基客服以便迅速做出相应解决方案。

四、标准操作流程

因不同母港的操作模式存在着一定的差异，故此，下述流程或将根据实际业务需求及码头要求而作相关调整。

1. LGS陆改水操作，即从母港港区提空交重部分货源转由船运方式提空交重，只需马士基提供船公司的订舱确认单（Booking Confirmation），承运人与船公司及母港港区码头联络提空回承运人所在的内陆码头，马士基在内陆码头以船运方式出口，货物抵达相应码头后再安排报关出口

2. 调空步骤：

2.1 由马士基提供船公司订舱确认单（Booking Confirmation）通过ILSE系统或邮件发送给承运人；

2.2 收到订舱确认单后，核对订舱单各资料，订舱单号码、大船船名/航次，提空还重码头、柜型/尺寸（Container Type/Size）、柜数（Total）及还重截止时间等资料；

2.3 核对订舱单资料后，及时与马士基联系，确定空箱免费用箱期限（有可能是3天、5天、7天或10天等）后，再根据承运人驳船船期及马士基要求确定调空日期，注意保证承运人提空交重这一段时间不要超过免用箱期限；

2.4 马士基客服/销售在Portal上提出调空需求，由马士基内部相关部门对调空需求进行审核批

准，批准由马士基箱管提供调控指令给到相关承运人；

2.5 在箱管通知码头放柜后,承运人确保在3个工作日内给出调控船期(包括预计抵达内陆点日期)

并于空箱在母港装船后及时提供装船清单(箱号)；

预渡柜申请。所谓预渡柜，是指承运人通过向马士基申请后，对马士基的箱子提前存放于内陆码头堆场，该箱子于内陆码头出场装货时承运人通知船公司此柜离开母港相应码头，开始计算柜期。空柜运抵内陆码头卸船后，承运人将安排人员检查箱体，如发现坏箱，将与修箱公司安排修箱。由马士基合约堆场向马士基收取相关的修箱费用。

3.回重

3.1 提前一天向码头驳船计划室预报交重船舶，并及时按要求提交相关的LGS陆改水还重资料；

3.2 向船公司提供回重时，承运人须按要求向大船提供相关资料；

3.3 承运人在各个码头相关操作系统中查询下单情况；

3.4 承运人跟踪船舶抵达母港码头后的卸船情况；

3.5 后续码头网站箱子信息的跟踪，当箱子有运抵信息之后需要在派单邮件上及时通知马士基，整个运输才算结束；

4. 结算

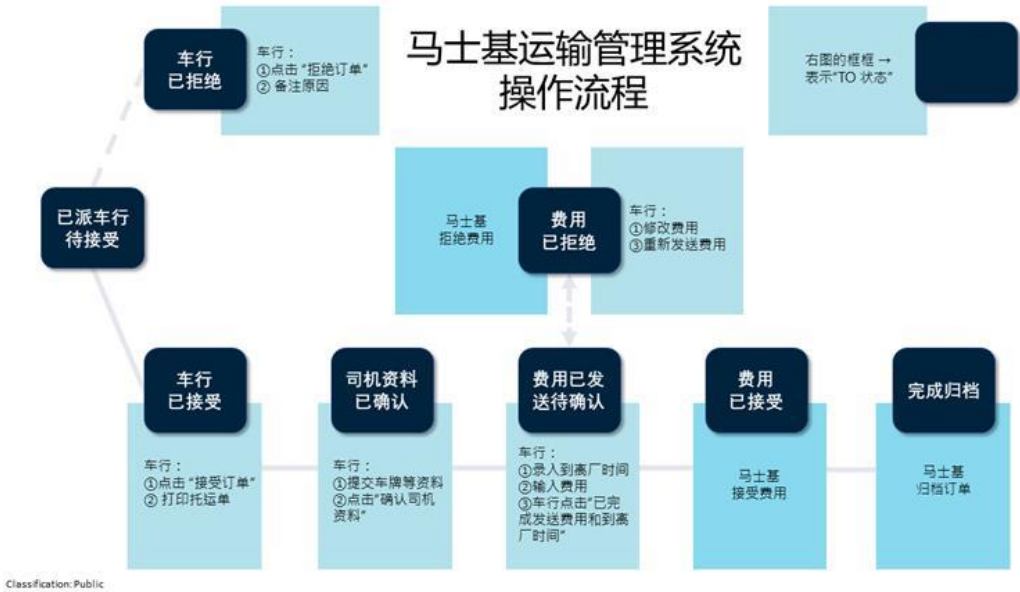
4.1 承包人根据 KPI 要求，即在 ILSE 里的“到达时间”输入完成驳船服务的时间，在完成驳船服务时间的基础上+48 working hours 之内需要把 cost 上传到 ILSE 与相关派单人员确认。

4.2 如相关成本提交有误，马士基派单人员将会在 ILSE 中拒绝该费用，直至承运人重新提交费用无误后再确认该费用；

4.3 承运商需不早于 ETD+5 个工作日, 不晚于次月 15 日之前将账单以邮件的形式传给马士基财务部 (CGDFINRTPSMTPRE@DAMCO.COM/ CGDFINRTPSMTFWD@DAMCO.COM), 除船期有 delay, 或者 Rolling 情况外。具体的请款流程将在供应商 (即: 承运人) 培训时做出详细说明与指导。

4.4 承运人根据马士基财务部回复开出 Invoice, 马士基会在收到 Invoice 后按照合同条款约定日期付款。

5. 马士基运输管理系统操作流程



五、KPI要求及评估

以下是马士基对承运人的KPI考核项目和要求。马士基会在每月将上月Performance以Scorecard的形式给到承运人。如果其中某项不达标, 承运人需提供相关整改方案。

同时，除了下述KPI绩效考核指标，针对我司不同的多式联运项目，亦须要承运人根据不同项目的标准操作流程/服务要求进行配合。届时，将以邮件形式与承运人作另外的沟通与确认。

KPI No.	KPI Name	Definition	Data Source	Proposed Weight	Target
KPI 1	Capacity competency / 驳船运能保障	拒单(Email rejection if happen will also be counted into KPI)	ILSE	35%	100%
KPI 2	Quality Service /服务质量	1. 一旦收到空箱调运订单，确保在第一时间按要求的时间交付空箱，确保将出口集装箱顺利衔接已预定的母船，确保进口集装箱配置最快的驳船计划。关于渡空箱的进程，需做到如下 2 点： ● 在箱管通知码头放柜后，确保 3 个工作日内驳船代理给出收柜船期(包括预计抵达内陆点日期) ● 如驳船代理无法按时运抵空箱，需第一时间通知我司操作同事 2. 当完成驳船服务(有运抵信息)之后需要在派单邮件上通知操作同事此业务已完成 3. 对可能发生的落配，业务损失，货损包括任何不可抗力因素等紧急情况保持密切关注并及时告知,所有导致负面结果的客户投诉,集装箱落箱及商业损失都属于服务错误。	Manual calculation (Any service issues reported by CSO, Client, Shipper etc.)	35%	98%
KPI 3	Operation timeliness/操作和账单的准确性和及时性	●接单：操作同事发送派单邮件给到驳船代理之后，驳船代理需及时邮件回复收到 ●上传费用：在 ILSE 里的 “到达时间” 输入完成驳船服务的时间，在完成驳船服务时间的基础上+ 48 工作小时之内需要把 cost 上传到 ILSE 系统 ●做箱进港后，上驳船有了配载信息后需要通知我们让客人报关。	ILSE	20%	90%

KPI4	Compliance/ 操作合规性	供应商在日常操作在必须严格遵循马士基内部的各项规章制度任何一起不合规行为都将被视为该项 KPI 考核为零	Manual calculation (Any service issues reported by CSO, Client, Shipper etc.)	10%	100%
------	----------------------	--	--	-----	------