

# 东南船代常见问题 Q&A

为了使沟通更加顺畅，业务处理更加高效，整理了日常客服群反馈的常见问题进行解答，后续会根据业务的变化或口岸政策调整及时更新，如有疑问请大家及时反馈。也希望大家多提宝贵意见帮助我司进一步提升服务品质，感谢大家的理解和支持！

## 一、预配问题

### 问题 1：“船名航次 XXXX 不合法”



#	提单号	报文名字	状态	备注	发送时间
1	NBSN503664	IFTMBF.XIBC000000170354831	错误	2022-6-21 10:07:53 [IFTMBF.XIBC000000170354831] 发送方 [NBWYHD] 导入失败, 原因: 船名航次[EVER UNIFIC / 0119W] 不合法	2022-06-21

#### 原因:

- ①该船名航次我司系统尚未审核备案;
- ②货代发送的报文里的船名、航次与我司系统维护的船名航次不一致;

#### 处理方法:

针对原因①联系我司航线操作备案，备案后重新发送预配报文；建议发预配报文前在我司网页船期表界面查询预配列状态，Y表示已备案，可发预配，若没有Y，联系航线操作备案后再发送预配，可节省报错等待时间。

针对原因②请与船司船期表确认后反馈我司航线操作修改备案，待我司修改备案OK后重发预配即可。

## 问题 2：“舱单运输工具无预报动态，海关审核不通过”

船名	航次	提单号	收到时间	状态	发送时间	预报回执
MOUNTBUTLER	2CGSES	NKGB22000507	2022-06-15 10:06:24	海关报错	2022-06-15 10:16:49	11104 舱单运输工具无预报动态，海关审核不通过。

舱单类型	提单号	船名	航次	UN代码	当前状态	电子口岸收到时间
预报舱单次要数据	NKGB22000507	MOUNT BUTLER	2CGSES	UN9760586	11104 舱单运输工具无预报动态，海关审核不通过。	2022-06-15 10:23
预报舱单主要数据	NKGB22000507	MOUNT BUTLER	2CGSES	UN9760586	11104 舱单运输工具无预报动态，海关审核不通过。	2022-06-15 10:22

**原因：**主船代运输工具系统离港航行计划未申报。

**处理方法：**反馈我司航线操作，我司联系主代发送离港行计划后，再重新发送预配方可成功。

## 问题 3：东南网页端预配查询一直显示“已发海关”，回执状态无更新



#	船名	航次	提单号	收到时间	状态	发送时间	预报回执
1	ASFLORA	2222S	CULVNGB2223746	2022-06-12 13:06:31	已发海关	2022-06-12 13:35:39	

**原因：**

- ①因报文问题被电子口岸拦截。
- ②因海关总署系统异常导致回执未正常下发，我司未收到预配成功回执造成舱单未挂（注：我司系统是根据预配成功回执自动挂单）

**处理方法：**

针对原因①联系电子口岸（自行联系或者让船代协助均可）查询拦截报错的具体原因，针对性调整报文后重新发送（常见如国家代码错误（要求 2 位）、封号过长、HS CODE存在小数点等）。

针对原因②及时关注预配状态并反馈船代，船代反馈海关后一般会补发回执，如回执始终未下发，为了不影响后续的出运，船代可人工进行舱单补挂操作。

## 问题 4：“预配舱单时限小于 24 小时”

#	船名	航次	提单号	收到时间	状态	发送时间	预配回执
1	INTERASIAHORIZON	W012	A92CX05553C	2022-06-15 09:06:34	船代报错		A92CX05553B预配错误;A92CX05553B [INTERASIA HORIZON/W012] 预配舱单时限小于24小时

### 原因：

预配修改、删除超过海关要求时限，被我司拦截报错。

我司系统拦截时间取值于主代申报的离港航行计划，当船期延误较多但未及时更新离港航行计划时，往往会造成该情况频发。

### 处理方法：

如船期尚早，联系我司并告知该情况，我司联系主代及时更新运输工具后重发即可；

如确属超时限删改，走邮件申请流程，并随附保函+确认费用，参见下图

海关预配超时限流转申请 / 船名+航次 / 提单号 / 报文类型 (预配修改、预配删除) ☆

船代\_Export  
发给 船代\_Export

发件人: 船代\_Export <export@npsesa.com>  
收件人: 船代\_Export <export@npsesa.com>  
时间: 2022年5月27日 (周五) 09:52  
大小: 32 KB

📎 预配舱单修改、删除保函.docx (15 KB)

TO 东南船代

烦请协助处理海关预配超时限流转申请，详细信息如下：  
船名、航次：  
提单号：  
保函随附，费用374元/票确认，烦请协助处理，感谢！

注：1. 请从我司官网下载最新版预配舱单修改、删除保函，按要求填制并盖章（业务专用章），申请邮件随附该保函扫描件发送我司。  
2. 请严格按照我司要求的邮件主题、正文进行业务申请，不符合要求的不予业务受理。

## 问题 5：“此票提单号发送过装载，请联系船代人工受理”



### 原因：

为了减少异常舱单的频率，避免货物出运后无法结关，客户在我司网页端提交预配修改、删除报文时，我司会校验该票预配是否发过装载，如果装载已发，则出现如上图提示，且删改报文进入船代待处理列表，需联系船代人工审核。

### 处理方法：

联系船代处理，船代操作核查装载发送成功与否进行后续装载删除及流转删改预配等操作。

### 特别提醒：

装载发送成功后会产生准装指令，码头凭海关准装指令结合码头放行情况进行配载装船。在实际操作中我们有碰到客户退关并且删除报关单的箱子被误装出运，后续处理起来很麻烦。

在此特别提醒：客户如确需取消出运计划的箱子，及时向船司申请退关，告知船代删除装载，并关注码头退关情况，防止误装出运情况的发生。

**问题 6：“船开后删、改报文发送后，我司网页端查询不到信息，无法进行删改原因选择等后续操作。”**

英文船名:       出口航次:

**此船名+航次，没有可删除的提单！**

**原因：**

船开后我司自动关闭预配通道，预配删、改报文无法正常接收入库。

**处理方法：**

凡涉及船开后的删、改（目前多见于船开后重箱出卡需删除预配），先联系航线操作开通预配通道后再发送删、改报文。

**问题 7：“甬舟码头船舶预配舱单在宁波电子口岸查询不到回执信息”**

**原因：**

甬舟码头隶属于杭州关区的舟山海关监管，预配通道是通过杭州电子口岸发送至总署海关，故宁波电子口岸无法查询。

**处理方法：**

①我司已同杭州电子口岸建立报文传输通道，客户可在我司网站“预配查询”模块查询回执信息。

②客户可联系杭州电子口岸开通相关业务权限，模式参照宁波关区。

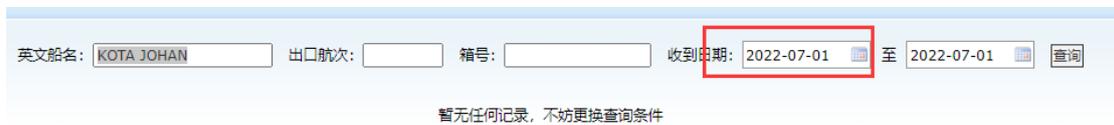
## 二、VGM 问题

**问题 1：“船名航次 XXXXX 未在系统维护”。**

原因：船舶未备案

处理方法：联系航线操作审核备案后重发VGM

**问题 2：“VGM 已经申报成功，但是我司网页查询不到信息”**



The screenshot shows a web-based query interface for VGM. It includes input fields for '英文名称' (English Name) with 'KOTA JOHAN', '出口航次' (Export Voyage), '箱号' (Container No.), and '收到日期' (Received Date) with '2022-07-01' to '2022-07-01'. A '查询' (Query) button is present. Below the fields, a message states '暂无任何记录, 不妨更换查询条件' (No records found, please try changing search conditions).

原因：所要查询船舶可能不在查询时间段。

处理方法：自行延长查询时间段即可。

**问题 3：通过 EXCEL 表格邮件发送到我司 VGM@NPSESA.COM 邮箱转发 VGM，长时间查询不到回执反馈。**

原因：

- ①EXCEL 填写不规范；(标红为必填项，且不要变更模板的任何格式，只需填入模板要求内容即可)
- ②邮件发送主题不规范或附件忘加；邮件主题:船名航次 VGM
- ③排除上述两种原因后可能是我司后台服务器拥堵导致报文未及时流转；

处理方法：

针对原因①②根据网站报错原因自行检查修正后重发。

针对原因③反馈航线操作处理。

**问题 4：通过报文形式发送的 VGM，长时间查询不到回执反馈。**

**原因：**

- ①报文填制不规范；
- ②EDI 中心拥堵导致我司未收到 VGM 报文
- ③我司后台服务器拥堵导致报文未及时流转；

**处理方法：**

针对原因①先自行核查VGM报文的规范性；核查不出的反馈航线操作协查。

针对原因②③反馈航线操作查看报文是否收到及流转情况。

### 三、舱单修改问题

**问题 1：“网页端舱单修改是否产生费用”？“费用如何收取”？**

**注：**

- 1.舱单核对截止时间之后网页端仍可修改，会产生费用（月结），请谨慎修改。
- 2.我司网页端根据预配成功回执自动挂单。
- 3.我司舱单核对截止时间为码头进箱截止时间当天2200,如发现舱单核对截止时间不符请及时联系我司更新。

我司舱单核对截止时间为码头进箱截止时间当天 2200, 如发现舱单核对截止时间不符请及时联系我司更新。一般来说，我司航线操作会根据 EDI 中心进箱公告及时维护该时间。

凡舱单截止时间之后的更改均产生更改费，我司系统后台自动记录更改内容及时间，次月月初我司出口航线操作再次复核时间无误后导出报表提供给商务进行月结收费。

## 问题 2：船开后，如何进行“非海关数据项”的更改操作？

目前我司网页端仅允许客户进行“目的港”、“包装”、“体积”、“封号”等四项数据更改。

船舶开航且箱子出运后，因我司已发送船公司理货资料，如客户需进行如上四项数据的更改，网页端更新后需邮件告知我司，由我司人工更新数据给对应船司，以便客户后续提单签发。

## 问题 3：船开后，如何进行“海关数据项”的更改操作？

船开后涉及“海关数据项”的变更，请 case by case 联系航线操作咨询处理。

## 四、改配+移箱问题

改配的条件：

1. 直接改配申请需由原预配舱单传输人发送（原舱单发送船代）
2. 提单必须是已放行、未理货
3. 存在拼箱关系的提单，必须同时申报出口直接改配申请
4. 改配后的运输工具在舱单管理系统中已经有其他预配舱单申报入库
5. 申请改配的提单号不得与新运输工具上的提单号重复
6. 申请改配的提单不得与新运输工具上的预配舱单产生拼箱关系

**问题 1： 因电子口岸或者海关回执异常导致我司系统舱单未挂，造成后续改配无提单可供选择。**

**原因：**

我司网页端根据预配成功回执自动挂单，因电子口岸或者海关回执异常导致我司系统舱单未挂。（参见预配问题 3）

**处理方法：**

核实预配舱单确属发送成功且报关放行后，先联系我司操作人工挂单再进行改配操作。

**问题 2： 第一次改配报错：“改配后的舱单运输工具无预报动态，海关审核不通过”，后续网页端无法进行二次改配操作。**

**原因：**

我司系统根据改配回执进行舱单权限释放、舱单转移挂单等操作，“改配后的运输工具不存在，海关审核不通过”该回执我司无法正常收到，导致系统未能释放权限，后续无法进行二次改配

**处理方法：**

联系航线操作，人工虚拟失败回执，释放二次改配权限。

**问题 3：“改配后的运输工具不存在，海关审核不通过”**



原提单号	原UN代码	原航次	新提单号	新UN代码	新航次	当前状态	电子口岸收到时间
ZONBHM220245	UN9459278	2219W		UN9454687	22003W	40106 改配后的运输工具不存在，海关审核不通过。	2022-05-27 09:32

**原因：**

二程船无新增预配舱单申报入库

## 处理方法：

等二程船有预配舱单申报入库后再次改配。

**问题 4：通过我司网页端申请改配+移箱，但是改配成功后码头未及时移箱。**

货代在我司网页端申请改配+移箱后，我司先发送改配报文，收到改配成功回执后系统自行生成移箱邮件发送对应码头单证中心处理。

1. 如改配未成功，则不会出发移箱邮件
2. 我司收到改配成功回执后，移箱邮件会同步生成并发送码头。码头可能存在人为遗漏邮件的情况，可直接同码头单证中心确认。
3. 码头收到移箱邮件，核查发现不具备码头移箱的条件，常见如“CFS扣留”、“头程船未取消放行”等，需同码头确认。

## **五、落货问题**

### 1. 落货原理及条件

目前只接受海关监管仓拼箱货的落货申请，主要针对拼箱货物未能全部放行的。为了避免因为其中一票货物无法出运而影响与其拼箱的其他货物，采用出口落货将无法出运的货物从原拼箱关系中解除出来，使其他货能正常出运。

- a) 申请出口落装的提单必须正常运抵未理货
- b) 申请出口落装的提单必须已经核注（已报关）
- c) 落货申请报文必须由原预配舱单传输人发送
- d) 落货申请一旦被海关审批后，海关系统会自动解除该票货物和集装

箱的关联，这个操作是不可逆的，即办理完落货后，这票货物肯定不能原航次出运。

## 2. 落货申请模式

邮件提供以下资料：

- ①落货申请保函（致船代）-官网下载:下载中心-船代保函-出口
- ②落货申请单（致海关）-官网下载:下载中心-船代保函-出口
- ③出口装箱单-（注意确保抬头与落款章的一致性）盖章正本扫描件
- ④在仓证明-盖章正本扫描件

注意事项提醒：

A、出口装箱单/在仓证明两份资料需正本提供我司外勤提交现场海关。

建议根据船舶靠泊计划，并结合海关工作时间提前申请落货。

B、确保各项信息填写正确。

C、文件注意检查印章与落款一致性。

D、谨慎提交，一旦受理不可逆。

## 六、其他注意事项

- 1、涉及箱号的修改只能发删除报文进行修改，发修改报文无用。
- 2、装载发通后的任何修改需及时反馈航线操作处理。
- 3、报关放行及装载发送成功后进行删除报关单动作，务必第一时间告知船代航线操作。
- 4、发现破票第一时间反馈船代航线操作。
- 5、涉及危品的预配报文，请务必录入 CLASS、UN，及危险品联系人和联系方式。

6、甬舟危品：根据甬舟码头堆场相关通知，硝酸铵类物质、剧毒化学品禁止堆存。2类、5类、6类危品都需要提前同驳船及码头确认。

### 关于甬舟码头启用永久危险品堆场的相关通知

尊敬的船公司、代理企业：

我司永久危险品堆场于2019年4月25日正式启用，根据舟山市港航管理局审批的《港口危险货物作业附证》的相关规定，我司可以经营《危险货物物品名表》(GB12268)所列第3类，第4类(包括4.1项、4.2项、4.3项)，第5类(包括5.1项、5.2项)，第6类(包括6.1项、6.2项)，第8类，第9类危险品集装箱的装卸、堆存业务，其中硝酸铵类物质、剧毒化学品禁止堆存。场地启用后，如永久危险品堆场箱位出现紧缺，我司会及时联系各相关单位，届时请做好相关的配合工作。

## 7、甬舟转关货大船核销放行逻辑：

- A. 箱子抵达甬舟前发通大船预配（如大船尚早，请及时告知，我司会联系处理）
- B. 箱子在甬舟卸船后及时关注码头是否转船（如未及时转船，联系甬舟转船操作）
- C. 箱子转大船后，理论上来说（起运港转关申报审核通过+大船预配舱单成功发送+码头转船触发运抵）可自动核销放行，未过船司截单时间的码头自动放行，我司会根据船期发送装载。
- D. 如以上均按要求时限操作，大船未核销放行的情况下，我司会协助向海关申请人工核销放行处理；如因未按照如上要求时限操作造成的需人工核销放行，请自行处理。

## 8、甬舟转关货的改配/转船：

任何原因造成的转关货的改配转船，请及时邮件告知我司并提交“甬舟出口转关箱船名航次修改申请审批表&海关核销申请表”（见官网下载中心-船代保函-出口），以便我司及时向海关申请修改转关单船名航次。

另甬舟码头暂不接受通过船代申请移箱，请自行处理移箱事宜。

[www.npsesa.com](http://www.npsesa.com) 显示

甬舟码头暂不接受通过船代申请移箱,请自行联系码头线下受理或通过易港通平台四改申请移箱。甬舟码头单证中心电话: 0580-2976641

确定