

海运分公司网上订舱系统常见问题（升级版）

- **问：操作员用户名旧系统可以登录，新系统却无法登陆的原因是什么？**

答：这应该有两方面的原因：一是贵司操作员用户名同其他公司的操作员重名了：请用管理员用户名登录后，新建一个操作员用户名，并将其添加入相应的角色中就可以使用了；二是贵司的操作员用户名在新系统中未设置角色权限，请根据我司官网“网上服务系统升级通知”中“网上服务系统操作指南”进行操作设置。

- **问：为何新系统测试时使用的用户名、密码可以登录，现在通过外网却不能登陆？**

答：应该是用户名、密码大、小写的问题：测试环境中用户名、密码是没有大、小写区分的，正式环境是有的，请各位按照建立操作员用户名、密码时的大、小写正确录入。

- **问：EDI 报文上传时报错，如何处理？**

答：EDI 报文报错一般有两种情况：1、当系统提醒是船公司配置错误时，应该是各位输入的信息有误，请按照系统提示进行修改并重新上传；2、若提醒是系统问题时，请将此报文（TXT 文件）和报错的界面截图发送给我司对口的客户经理或客户专员，我们会尽快交由 IT 处理，届时也需要各位公司的 IT 人员协助处理。

在未能解决的阶段，请使用网上录入订舱；更多内容，请参考我司外网有关 EDI 订舱的相关信息：

http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/search/search_edi.html

- 问：订舱人员登录后输入的订单，其他人员无法查询到，是什么原因？

答：为了安全起见，我司规定一票订单只能由一人操作，因此如果贵司订舱和单证是分两人或多人以上操作的话，可以使用“授权”：假设订舱人员用户名为 A，单证人员用户名为 B，在用 A 登录后，点击“个人授权”（屏幕右上角），登录名称填 B，点击查询，选中 B 后点击“保存”，这样 B 就可以查到 A 输入的单子了；

- 问：如何查询订单的状态历史？

答：请登录我司网站的“动态跟踪”板块，可以查询订单从预配到出运的整个过程：

http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/tracking/tracking_index.html

- 问：登录后，发现有很多功能缺失或无法使用，是系统的问题吗？

答：你现在使用的是“360”或其他浏览器吗？请尽量使用 IE 浏览器！因为“360”会自动屏蔽掉网页上的代码，造成多种功能无法使用，若换了浏览器还是无法解决，请直接联系我司相关人员。

- 问：网上录入订舱数据无法提交时怎么办？

答：由于各种各样的原因，有可能网上录入的数据不能提交。此时，请采用“保存草稿”的方式把录入的数据保存起来，然后把客户业务号告知我司客户经理，以便技术人员跟踪此问题。

- **问：**网上提单确认如何提交箱封号？

答：<http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/shipping-news/110000011606>

- **问：**网上提单确认“多品名”和“箱货关系”如何提交

答：<http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/shipping-news/110000001895>

截至目前，支持多品名模式（即：某票提单确认下，客户可以提交 2 个或 2 个以上的货物明细）的船公司有：HMM、MSC、NYK、HLCU、CMA。其他船公司的 ENS 操作规则（例如：多品名时的 HS CODE 如何提交，箱货关系如何提交，等等），请按照各船公司的各自规定具体执行。

- **问：**目前有哪些船公司可以通过网上服务端--提单操作--提单确认功能来提交提单确认订单？

答：<http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/shipping-news/110000011608>

- **问：**网上服务提单确认时，部分船公司的收/发/通的“详细信息”栏位无法填入数据？

答：<http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/shipping-news/110000011609>

- **问：**网上服务提单确认拆单/并单的操作？

答：<http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/shipping-news/110000011627>

目前我司新版网上服务的[提单操作]--[提单确认]界面中的“并单”和“拆单”功能,由于具体的逻辑规则仍需明确和优化,因此暂时该两项功能无法使用。请客户仍按照旧版网上服务时的操作方法或参照我司外网上相应船公司提单确认操作指南上的介绍进行并/拆单的操作。暂时不要使用新版网上服务端的“并单”和“拆单”功能。

● **问：如何查询提单的出单和放单信息？**

答：请登录我司网站的“动态跟踪”板块，可以查询订单从预配到出运的整个过程：

http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/tracking/tracking_index.html

● **问：网上服务如何查询提单确认截单时间？**

答：请进入我司网站“查询下载”板块：

http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/search/search_deadline.html

● **问：关于“未出提单原因”，如何使用？**

答：目前我们针对部分船公司的提单，会在跟单过程中，把了解到的具体提单未出的原因记录进系统中。客户可以通过 2 个方法来进行查询：

1、通过“邮件订阅”功能中选择订阅“未出提单”邮件类型，来由系统届时发送自动提醒邮件的方式来了解提单未出的具体原因。

2、登录我司网站“动态跟踪”板块

http://www.sinotransbooking.com/sinotrans-main/tracking/tracking_index.html

- 问：目前在新系统“信息查询”—“费用查询”中无法查到某票单子的费用明细，或者费用不正确的话，该如何处理？

答：1. 查询不到费用，由于账期因素，可能船公司还未给费用。您可以联系我司财务。2. 费用不正确请用有财务查询功能的帐号登录“在线订舱”，路径：财务查询—费用查询—输入提单号—点击“异议”—自动发送邮件至我司财务部，会在3个工作日内给您回复。

- 问：当遇到网速慢或自动退出系统的情况时，如何解决？

答：请在如下地址中选择登录

- <http://www.sinotransbooking.com>
- <http://219.141.225.65/services/>
- <http://123.124.168.65/services/>
- <http://www.sinotransbooking.com/services/>
- <http://210.13.117.38/services/>

- 问：若遇无法解决的问题时，请问可以联系哪个部门？

答：根据贵司碰到问题的不同，可以找以下相关部门人员联系或直接联系对口的客户经理或客户专员：

姓名	电话	邮件
吴洁	63757000-5952	wu-jie@sinotrans.com
李陈琳	63757000-5576	lichenlin@sinotrans.com
许佳杰	63757000-5601	xujiajie@sinotrans.com
陈翰栋	63757000-5745	chenhandong@sinotrans.com