

DB2101

沈阳市地方标准

DB2101/T 0112—2024

跨境电子商务产业园 服务规范

Service specifications for
the cross-border E-commerce Industrial Park

2024-07-05 发布

2024-08-05 实施

沈阳市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由沈阳市商务局提出并归口，同时负责标准的宣贯、监督实施等工作。

本文件起草单位：沈阳市电子商务协会、沈阳市市场监管事务服务中心。

本文件主要起草人：胡永革、孙洁、曲学文、梁爽、张晓丽、张红雨。

文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电、来函等方式进行反馈。

本文件归口管理部门通讯地址：沈阳市商务局（沈阳市沈河区青年大街35号）；联系电话：22741589。

本文件主要起草单位通讯地址：沈阳市电子商务协会（沈阳市浑南区全运五路35号沈阳国际设计谷2号楼4层）；联系电话：31329237。

跨境电子商务产业园服务规范

1 范围

本文件规定了跨境电子商务产业园（以下简称产业园区）的分类、基本要求、服务提供、服务保障、服务质量管理等相关要求。

本文件适用于本区域内认定的跨境电子商务产业园的服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 15603 常用化学危险品贮存通则

GB/T 39678-2020 跨境电子商务产业园服务规范

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

XF 1131 仓储场所消防安全管理通则

3 术语和定义

3.1

跨境电子商务 cross-border E-commerce

分属不同海关境域的交易主体，通过电子商务平台达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种商务活动。

3.2

跨境电子商务企业 cross-border E-commerce enterprises

从事跨境电商经营或者提供相关服务的企业，包括跨境电商经营企业，跨境电商平台企业、跨境电商支付企业、跨境电商物流企业等各类型企业。

3.3

跨境电子商务产业园 cross-border E-commerce industrial park

依托地方产业特色，以发展跨境电子商务、推进产业互联网转型为目的，集聚足够数量的跨境电子商务及相关运营服务组织，并设有独立的运营管理机构，可提供相应基础设施保障和公共服务，能形成一定的产业规模和生态体系效应的区域。

[来源：GB/T 39678-2020, 3.1]

4 跨境电子商务产业园分类

4.1 产业聚集型

各种类型跨境电商企业集聚，有一定的供应链基础，具备为跨境电商企业提供培训、供应链、通关报关、金融、营销推广、平台运营等服务能力，具有集群效应的园区。

4.2 监管作业场所型

进出境运输工具或者境内承运海关监管货物的运输工具进出、停靠，以及从事海关监管货物装卸、储存、交付、发运等活动，办理相关海关手续，符合海关设置标准的特定区域。

4.3 仓储物流型

有跨境电商海关监管作业需要，但因为场地经营主体性质不是企业或不涉及监管货物仓储等因素，不需要进行“海关监管货物仓储”行政许可审批的场所。

5 基本要求

5.1 基本原则

- 5.1.1 遵循公平公正、公开透明、诚信经营的服务理念。
- 5.1.2 产业园区应立足园区产业特点与市场定位，具有科学合理的发展规划和发展目标。
- 5.1.3 产业园区应具有完善的跨境电子商务产业服务体系以及相关配套支撑服务场所。
- 5.1.4 产业园区应具有明确的、促进园区建设和引导跨境电子商务企业入驻的便利条件。
- 5.1.5 监管作业场所型园区应具备必要的监管条件，符合海关、检验检疫等监管部门的有关要求。

5.2 设施

- 5.2.1 产业园区应有完善的基础设施，配置相应电力、通信、信息化、给排水、道路、供热、消防和防汛等基础设施，宜采用统一管理的一园多点发展模式。
- 5.2.2 产业聚集型园区实际使用面积应不少于 2000 平方米，仓储物流型和监管作业场所型园区实际使用面积应不少于 5000 平方米。产业园区办公面积均应不少于 1000 平方米，应为入驻跨境电商企业提供办公所需场地以及其他综合服务场所。
- 5.2.3 监管作业场所型园区应为海关等监管部门的进驻提供相应的办公场地、设施设备。
- 5.2.4 监管作业场所型园区应按照海关相关要求建设围网、卡口、监控及管理系统等设施，并为海关提供查验场地。
- 5.2.5 产业园区内设置的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。

5.3 信息化

- 5.3.1 产业园区宜设有提供企业访问的园区门户网站，并具有对外宣传、信息服务、园区信息管理等功能。
- 5.3.2 产业园区应为入驻企业提供具有通信、网络等方面的基础通讯设施，应建立数据安全和网络安全保障体系，能够满足跨境电商信息交互的基本需要。
- 5.3.3 应制定相关信息管理制度与安全管理规范，确保客户数据信息的安全。
- 5.3.4 产业园区应建立入驻企业基本信息、知识产权、人才情况等基本数据统计体系，宜建立信息化数据统计系统。
- 5.3.5 产业园区宜提供满足海关监管要求的数据交换平台。

5.3.6 具备条件的产业园区可探索建设跨境商品溯源平台。

5.4 机构运营

5.4.1 应具有独立法人的产业园区服务管理机构，负责产业园区配套基础设施的规划、建设、运营和维护服务以及为入驻机构提供运营配套服务。

5.4.2 产业园区应具有明确的经营管理机构和运营机制，建立工作规范，设置专门管理服务机构。

5.4.3 产业园区应能对全过程服务质量进行有效的控制，对服务质量进行定期的监督和检查，并对执行情况进行分析评价，适时改进。

6 服务提供

6.1 产业聚集型

6.1.1 业务申报服务

6.1.1.1 宜提供对接跨境电子商务公共服务平台或海关、税务等监管部门系统，方便企业开展跨境电子商务进出口业务时依法合规申报。

6.1.1.2 应指导跨境电子商务企业完成海关的注册备案、特殊监管区域登记。

6.1.1.3 宜采集产业园区内企业跨境电子商务交易数据，按照海关等部门监管要求，实现数据一次申报。

6.2.1.4 宜全程采用无纸化操作，使用接口信息化对接，提高业务流程效率。

6.1.2 通关服务

6.1.2.1 宜具备进出口业务双向清关服务功能。

6.1.2.2 宜实现进出口业务的报文批量录入服务，可完成订单报文、物流报文、支付报文等信息的传输，完成数据的上行交换。

6.1.2.3 应指导已注册备案的跨境电子商务企业通过跨境电子商务公共服务平台如实向海关传输交易、支付、物流等电子信息。

6.1.2.4 应根据各类跨境电子商务业务模式，提供清晰的通关操作指引。

6.1.3 结汇与付汇服务

宜与银行或第三方支付平台合作，为入驻跨境电商企业提供结汇、付汇、支付结算通道。

6.1.4 退税服务

宜对接在线申报退税等平台，实现跨境电子商务企业与海关、税务部门的业务协同与数据共享，协助企业完成退税。

6.1.5 金融服务

应符合GB/T 39678-2020 6.4中的规定。

6.1.6 创业孵化服务

6.1.6.1 考虑不同类型、不同规模的跨境电商发展需要，充分考虑对网络创业者、小微企业的孵化功能，为不同层次的跨境电商创业者制定创业支持措施。

6.1.6.2 应提供人力资源、科技成果转化和项目交易、技术和产业推进、支持发展跨境电子商务政策解读等服务。

6.1.6.3 应指导企业通过第三方平台、独立站、海外搜索引擎等渠道开拓海外市场，提供项目运营推广服务。

6.1.7 人才培养服务

应根据入驻跨境电商企业需求，联合培训机构、院校和电商企业，定期组织跨境电商人才培养培训活动，提升跨境电子商务运营人员的知识与技能。

6.1.8 法律服务

宜提供跨境电子商务的法律咨询与服务。

6.1.9 知识产权服务

宜提供与知识产权相关的培训、咨询等服务。

6.2 监管作业场所型

6.2.1 监管作业场所的管理应参照海关相关要求进行。

6.2.2 应根据海关监管需要，配备与海关联网的信息化管理系统，能够接收海关相关指令信息，并按照海关要求实现货物进场、出场、存储状态等电子数据的传送、交换。

6.3 仓储物流型

6.3.1 应根据跨境电商企业需要提供国内保税仓、海外仓等服务。

6.3.2 应整合区域物流资源，择优引进优质第三方物流、快递企业与产业园区进行业务对接，为跨境电商企业提供国际航空、海运，中港转关运输，境内物流配送，为入驻跨境电商企业提供优质高效物流服务。

6.3.3 应逐步建立完善的数据信息化管理系统，与供应链上下游的信息系统对接，实现数据实时交换与共享。

6.3.4 应为产业园区内企业提供入仓、分拣、理货、打包、配送一站式服务，降低综合物流成本，创造最优仓储物流解决方案。

6.3.5 仓库应划分出“理货区”、“库存区”、“物料区”、“作业区”（分拣区、打包区、发货区）、“复核区”等区域，每个区域指定相关负责人。

7 服务保障

7.1 园区管理

7.1.1 应按照相关要求，以“低能耗、低污染、低排放”为目标，做好园区绿色低碳建设和管理。

7.1.2 应提供安保、保洁、绿化和设施日常维护等物业服务。

7.1.3 应做好产业园区工作场所建筑物和配套设施设备的运行与维护保养工作。

7.1.4 应做好产业园区工作场所安全管理，定期巡视检查工作。

7.1.5 应做好产业园区内车辆安全管理工作。

7.1.6 应为入驻产业园区的企业提供各种运营管理的信息化解决方案，方便产业园区与入驻企业之间的沟通。

7.2 统计监测

7.2.1 产业园区宜完善跨境电子商务统计监测体系，对各跨境电子商务业务进行全口径统计。

- 7.2.2 应按照相关要求定期向相关部门报送统计数据。
- 7.2.3 应保证报送数据的真实性、准确性、完整性和及时性。

7.3 安全与应急管理

- 7.3.1 应在规定区域存放易燃、易爆和化学危险品，存放区与其他区域应有必要的安全隔离和相关标识，其贮存、标识等要求应符合GB 15603的规定。
- 7.3.2 产业园区消防安全管理应符合GB/T 40248、XF 1131规定的要求，应制定消防管理规范，定期对所有服务人员进行消防安全培训。
- 7.3.3 监管作业场所型区域应充分运用信息技术和管理手段，加强货物监管，确保质量安全。
- 7.3.4 应制定突发事件处理预案，预案应包括但不限于重大消防事件、卫生防疫、危险化学品泄漏等突发事件的应急处理。

8 服务质量管理

8.1 服务质量控制

应符合GB/T 39678-2020 7.1中的规定。

8.2 服务质量评价

- 8.2.1 应建立完善的服务质量评价管理办法、意见反馈与服务改进机制，有完善的客户投诉处理机制和管理部门。
- 8.2.2 宜定期开展电子商务企业第三方满意度测评。
- 8.2.3 应结合各单位服务质量的内部考核评价结果和客户的评议意见及投诉情况，对园区的服务质量进行综合考核评定。

8.3 服务质量改进

- 8.3.1 应接受行业管理部门的监督、检查，对在监督检查中发现的问题，应及时整改。
- 8.3.2 应根据评价过程中发现的问题及时采取必要措施，不断提高服务，并对工作改进情况进行跟踪、复查和验证。

参 考 文 献

- [1] 《海关监管作业场所（场地）设置规范》 中华人民共和国海关总署2019年第68号公告
- [2] 《海关监管作业场所（场地）监控摄像头设置规范》 中华人民共和国海关总署2019年第69号公告
- [3] 《中华人民共和国海关监管区管理暂行办法》 中华人民共和国海关总署令第232号
- [4] 《关于修订〈海关监管作业场所（场地）设置规范〉〈海关监管作业场所（场地）监控摄像头设置规范〉和〈海关指定监管场地管理规范〉的公告》 中华人民共和国海关总署公告2021年第4号
- [5] 《商务部办公厅关于推动电子商务企业绿色发展工作的通知》 商办电函[2021] 4号
- [6] 安徽省商务厅关于印发《安徽省省级跨境电子商务产业园区认定及管理办法（修订版）》的通知（皖商办贸发函〔2023〕216号）
- [7] 关于印发中国（大连）跨境电子商务产业园区认定办法（试行）的通知（大商务规发〔2023〕1号）