



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 39678—2020

---

## 跨境电子商务产业园服务规范

Specification for cross-border E-commerce industrial park service

2020-12-14 发布

2021-07-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	1
5 服务保障 .....	2
6 服务提供 .....	3
7 服务质量管理 .....	4
8 证实方法 .....	5

## 前 言

本文件按照 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。

本文件由全国电子业务标准化技术委员会(SAC/TC 83)提出并归口。

本文件起草单位：中国计量大学、杭州市标准化研究院、佛山市顺德区产品质量协会、杭州市市场监管局钱塘新区分局、浙江味老大工贸有限公司、浙江省电子商务促进会、广州洋葱时尚集团有限公司、泉州市方圆质检技术有限公司、中国质量认证中心、东莞市衣电园实业投资有限公司、安远县东江电商产业集团有限公司、中国标准化研究院、浙江省特种设备科学研究院、杭州国家电子商务产品质量监测处置中心、浙江省标准化研究院、浙江方圆检测集团股份有限公司、杭州空港新城保税物流中心有限公司、杭州市标准化学会、宁波市标准化研究院、浙江国贸数字科技有限公司、浙江公正检验中心有限公司、大连保税区管理委员会、四川狄赛信息技术股份公司。

本文件主要起草人：颜鹰、林伟毅、张韧、刘欣、徐梦、张朋越、陈福棣、郑海燕、胡玉华、章建方、罗佳妮、何珊、蒋宏、李淙、王炜、蒋庆贵、张帅、宋丽红、李秀娣、茅海军、虞华君、赖仁茂、黄时炜、朱洪潮、张晶、李南阳、吴建港、郎铖、童艳、肖若镜、郑林、赵英虎、肖红。



# 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服务的基本原则、服务保障、服务提供、服务质量管理以及证实方法。

本文件适用于跨境电子商务产业园的服务与管理。

## 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(所有部分) 公共信息图形符号

GB 15603 常用化学危险品贮存通则

GB 18265 危险化学品经营企业安全技术基本要求

GB/T 18354—2006 物流术语

SN/T 4900—2017 跨境电子商务产品质量信息数据规范

## 3 术语和定义

GB/T 18354—2006、SN/T 4900—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**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企业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。

## 4 基本原则

### 4.1 经营性原则

应遵循公平公正、公开透明、诚信经营的服务理念。

### 4.2 规划性原则

应具有较为完备的建设发展规划,布局合理,且符合当地经济社会发展的总体规划。

### 4.3 服务性原则

应具有较为完善的跨境电子商务产业服务体系以及相关配套服务场所。

#### 4.4 合规性原则

应能够提供跨境电商进出口业务服务,符合海关、税务等监管部门的有关要求。

### 5 服务保障

#### 5.1 服务机构

5.1.1 应具有独立法人资格,负责统筹管理跨境电子商务产业园(以下简称产业园)配套基础设施的规划、建设、运营和维护服务以及为入驻企业提供运营配套服务。

5.1.2 应公开服务机构架构和部门职责,明确各服务环节的岗位职责。

5.1.3 应根据工作内容建立相应的管理制度,编制办事指南、服务规范、投诉处理及内部工作手册等文件。

#### 5.2 服务人员

5.2.1 服务人员应具备与从事岗位相适应的工作能力,特殊岗位按国家规定持证上岗。

5.2.2 服务人员应具备良好的职业素养。

#### 5.3 服务环境

5.3.1 产业园应建有较为完善的基础设施,营造良好的发展环境,具备一定的发展空间和产业规模,能够满足 15 家以上跨境电商企业入驻需求。

5.3.2 应具备安全可靠、服务配套完善等条件。

5.3.3 宜设置包括但不限于以下功能区:办公区、设备设施配套区、公共配套区、生活配套区。

5.3.4 产业园内设置的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001(所有部分)的要求。

#### 5.4 服务设备设施

5.4.1 应配置与产业园发展相适应的电力、给排水、交通、消防和防灾等基础设施,不断完善产业园基础设施。

5.4.2 宜设置仓库、停车场、装卸货平台等主要服务设施,并根据规划要求和入驻企业需求建设特殊物品仓库或专用仓库,配备相应的设备。

5.4.3 宜为海关、税务、市场监管等政府部门的进驻提供相应的办公场地、配套设施。

5.4.4 宜为金融、保险等中介机构的进入提供相应的配套设施。

#### 5.5 信息化管理

5.5.1 应为入驻企业提供具有通信、网络等方面的基础通信设施,宜建立数据安全和网络安全保障体系。

5.5.2 宜为跨境电商企业提供公共服务平台,涵盖跨境电子商务产业链各个环节在线综合服务。

5.5.3 宜建有符合海关监管要求的信息化管理系统。

5.5.4 应建有跨境电子商务统计系统,对各种跨境电子商务业务方式进行全口径统计,协助相关部门了解产业园入驻率、企业数量、企业类型分布、知识产权、人才情况等,建立产业园运行和服务评价体系。

## 5.6 安全与应急

### 5.6.1 消防安全

5.6.1.1 应制定消防管理规范,定期对所有服务人员进行消防安全教育。

5.6.1.2 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 和 GB 18265 的规定。

### 5.6.2 海关特殊监管区域

5.6.2.1 应实行封闭式管理。设置符合海关监管要求的围网隔离设施、卡口、视频监控系统以及其他海关监管所需的设施。

5.6.2.2 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。

### 5.6.3 应急预案

5.6.3.1 应建立突发事件处理预案,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、台风、地震、暴乱等突发事件的应急处理。

5.6.3.2 宜设立急救室,配备具备一定救护知识的急救人员以及相应急救设施、器械、药品等。

## 6 服务提供

### 6.1 业务申报服务

6.1.1 宜提供对接各地跨境电子商务平台或海关、税务等监管部门的相关信息系统,方便产业园企业开展跨境电子商务业务申报。

6.1.2 宜采集产业园内企业跨境电子商务交易数据,实现一次申报,提高业务效率。

### 6.2 通关服务

6.2.1 宜提供进出口业务双向清关服务。

6.2.2 应根据各类跨境电子商务业务模式,提供通关操作指引服务。

6.2.3 应指导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。

### 6.3 税务服务

宜建立或接入在线退税申报等平台,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,协助完成退税业务。

### 6.4 金融服务

6.4.1 宜引入银行或其他支付机构,为电子商务企业提供账户管理、支付结算、结售汇、监管信息报送等服务。

6.4.2 宜与银行、担保公司等各种机构合作,为企业提供担保、信贷等投融资服务。

6.4.3 宜引入行业龙头企业提供一站式跨境供应链服务,应用大数据等为跨境电商提供技术保障。

### 6.5 物流服务

6.5.1 宜根据需要提供保税仓库、非保税仓库租赁服务,或引入第三方仓储企业提供仓储服务。

6.5.2 应为国际物流、快递等企业 与产业园进行业务对接提供便利条件。

6.5.3 宜为拓展海外仓、零担、集拼等业务的传统国际货运代理、跨境物流等企业优化统一采购、仓储、运输、配送等一体化物流解决方案提供支撑服务。

6.5.4 公共服务平台宜接入物流服务商商务系统,实现全流程物流跟踪服务。

## 6.6 科技服务

6.6.1 宜为入驻跨境电商企业提供网络安全、云平台、大数据、国际检测认证、市场准入等第三方服务。

6.6.2 宜建立产学研基地,组织校、企合作,开展各项产学研项目。

6.6.3 宜组建技术顾问团队,为企业 提供专利、成果转化、技术转让、知识产权、政策、语言等服务。

## 6.7 法律服务

宜多方收集和提供可靠的法律服务相关资源,方便产业园企业进行法律咨询、风险评估、诉讼代理等事务。

## 6.8 人力资源服务

6.8.1 应定期组织入驻企业开展招聘、团建等活动,同时联络中介组织,为企业 提供相应人力资源服务。

6.8.2 应根据入驻企业需求,定期开展电子商务技术、金融、物流、供应链等专项培训和应用人才实训等服务。

## 6.9 企业孵化服务

6.9.1 应建立产业园创业孵化系统,培育中小型跨境电子商务企业和扶持小微创业者。

6.9.2 应定期举办项目申报、法律、财税、市场营销等各类培训,定期组织创业者俱乐部、企业对接会、项目推介会等活动。

## 6.10 产品展示服务

宜提供跨境电子商务进出口产品展示的场所、设备和设施。

# 7 服务质量管理

## 7.1 服务质量控制

7.1.1 应建立有效的服务质量监督机制,对全过程服务质量进行有效的控制并进行定期的监督和检查,服务项目接受电子商务企业监督。

7.1.2 应保存运行管理的记录和档案,包括工作人员培训、投诉处理、服务测评等,保持档案资料完整性、准确性和可追溯性。

7.1.3 应对外公布服务质量监督电话,采用走访、问卷、意见簿、微信公众号等多种方式收集分析服务质量的意见,并做详细记录。

7.1.4 应接受行业管理部门的监督、检查,对在监督、检查中发现问题,应及时整改。

## 7.2 服务质量评价与改进

7.2.1 应建立服务质量考核机制,并制定详细的服务质量考核评定管理办法。

- 7.2.2 宜定期开展电子商务企业第三方满意度测评。
- 7.2.3 应定期或不定期收集电子商务企业的评议意见及投诉情况,对服务质量进行综合考核评定。
- 7.2.4 应对考核评定结果进行分析评价,对服务质量实施改进。

### 7.3 投诉处理

- 7.3.1 应建立投诉制度,公布投诉电话(网址),接受客户的投诉。
- 7.3.2 应按投诉制度规定的流程操作,明确直接责任部门,在承诺的时间内及时、妥善处理投诉。
- 7.3.3 应及时处理入驻企业和社会客户对运营管理机构投诉,协助处理社会客户对入驻企业的投诉。
- 7.3.4 应建立完整的投诉处理经过及结果的档案,保持档案资料的完整性、准确性和可追溯性。

## 8 证实方法

### 8.1 服务保障

#### 8.1.1 服务机构

归档并管理以下信息:

- 运营配套服务管理制度;
- 机构架构和部门职责文档;
- 内部工作手册文件。

#### 8.1.2 服务人员

通过考核确认其达到要求,准予上岗。

#### 8.1.3 服务环境

- 8.1.3.1 现场查看产业园环境及其功能区设置。
- 8.1.3.2 查阅有关检验报告、合格证等安全配套条件。

#### 8.1.4 服务设备设施

现场查看相应设备设施的配置情况。

#### 8.1.5 信息化管理

- 8.1.5.1 现场查看基础设施配置与服务平台运作情况。
- 8.1.5.2 归档并管理跨境电子商务统计数据。

#### 8.1.6 安全与应急

##### 8.1.6.1 消防安全

归档并管理服务人员消防安全教育记录。

##### 8.1.6.2 海关特殊监管区域

现场查看海关特殊监管区域的管理情况。



### 8.1.6.3 应急预案

8.1.6.3.1 归档并管理突发事件处理预案。

8.1.6.3.2 现场查看急救室的配置情况。

## 8.2 服务提供

### 8.2.1 业务申报服务

8.2.1.1 现场查看并向产业园企业确认业务申报服务情况。

8.2.1.2 归档并管理跨境电子商务交易数据。

### 8.2.2 通关服务

现场查看并向产业园企业确认通关服务情况。

### 8.2.3 税务服务

现场查看并向产业园企业确认税务服务情况。

### 8.2.4 金融服务

现场查看并向产业园企业确认金融服务情况。

### 8.2.5 物流服务

8.2.5.1 现场查看仓储服务情况。

8.2.5.2 向产业园企业确认物流支撑服务的提供情况。

8.2.5.3 通过过程验证查看全流程物流跟踪服务情况。

### 8.2.6 科技服务

现场查看并向产业园企业确认科技服务情况。

### 8.2.7 法律服务

向产业园企业确认法律服务情况。

### 8.2.8 人力资源服务

归档并管理以下信息：

——已完结的招聘、团建等活动资料；

——各类培训情况。

### 8.2.9 企业孵化服务

向产业园企业确认企业孵化服务情况。

### 8.2.10 产品展示服务

现场查看产品展示情况。

### 8.3 服务质量管理

#### 8.3.1 服务质量控制

##### 8.3.1.1 归档并管理以下信息：

- 服务质量监督和检查记录情况；
- 运行管理的记录和档案情况；
- 服务质量意见收集与分析记录；
- 行业管理部门检查与整改记录。

##### 8.3.1.2 现场查看服务质量监督电话。

#### 8.3.2 服务质量评价与改进

归档并管理以下信息：

- 服务质量考核评定管理办法；
- 产业园企业的评议意见、投诉与服务质量综合考核评定情况；
- 考核评定结果与实施改进情况。

#### 8.3.3 投诉处理

归档并管理投诉督办情况与各类投诉完整记录。