

跨境电商海运出口拼箱物流服务规范



主要内容

- 范围
- 规范性文件
- 术语与定义
- 主要业务环节作业规范要求

附录：各环节作业流程图

目录

主要内容..... 1

前言..... 3

本文件参与探讨的企业（以参与时间先后顺序排名）：	3
范围	5
规范性引用文件	5
术语和定义	6
主要业务环节作业规范要求	1
一. 客户开发与合作	1
二. 客户备货与委托	2
三. 物流订单港前端处理	2
四. 前端问题件的产生	7
五. 口岸 / 报关信息 / 订单资料（前端）	8
六. 订单信息说明（前端）	9
七. 资料处理（前端）	10
八. 开船后操作（此段为结合补充岗前操作的工作内容）	11
九. 异常订单处理方法（此段为结合补充港前操作的工作内容）	14
十. 常见纠纷处理原则（此段为结合补充港前操作的工作内容）	16
十一. 物流企业重大事件处理原则	17
十二. 商务部订舱	18
十三. 操作部工作流程	19
十四. 售后服务	21
十五. 资料存档与备份	22
十六. 跨境物流企业自律倡议	23

前言

本文件是根据大森林全球物流（深圳）有限公司自成立以来的业务经验，行业基本规则，结合海外发展实际情况，以及与物流同行交流，结合企业内部培训需要整理的跨境电商物流海运流程规范指导。

本文件参与探讨的企业（以参与时间先后顺序排名）：

大森林全球物流（深圳）有限公司

深圳市九方通逊电商物流有限公司

深圳市凯琦供应链管理有限公司

深圳市方达电商物流有限公司



深圳瑞秋物流有限公司

深圳市众包物流科技有限公司

深圳市前海跨鲸科技有限公司

广东联宇物流有限公司

德速电商物流(广州)有限公司

浙江赤道供应链有限公司

深圳市东荣物流有限公司

深圳纽酷物联网有限公司

深圳炜易达国际供应链有限公司

深圳皓鹏国际物流供应链管理有限公司

深圳市乐天集运国际物流有限公司

深圳市堡森三通物流有限公司

厦门苏莱美供应链有限公司

范围

本文件规定了跨境电商海运物流服务的基本要求、服务流程、跨境电商卖家职责等内容。

规范性引用文件

本标准无规范性引用文件。

术语和定义

- 下列术语和定义适用于本文件。

名词	英文名	定义解释
跨境电子商务	cross-border electronic commerce	分属不同关境的交易主体，通过互联网达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的经营活动。
跨境电商物流	cross-border logistics	为跨境电商终端客户提供的全链一体化物流服务。
跨境电商平台	cross-border platform	为交易双方(消费者和跨境电商企业)提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、交易撮合、信息发布等服务，设立供交易双方独立开展交易活动的信息网络系统的经营者。根据平台经营模式，跨境电商平台可以是货权的所有人，也可以是平台商跨境电商出口经营者的货权代持人。常见跨境电商平台如 Amazon,Ebay,wayfair,DHGATE 等等。

名词	英文名	定义解释
跨境电商 卖家	cross-border merchant , the seller	从事跨境电子商务销售的从业者，利用海外电子商务平台将货物销售到国外终端消费者。
跨境电商 头程物流	cross-border shipping service to fulfillment warehouse	为跨境电商卖家提供从货源地到电商平台海外仓库的全链条或根据卖家需求提供部分运输过程的服务。
海外仓	fulfillment center/fulfillment warehouse	跨境电商平台配套的配送仓库，也指卖家在海外自营或委托第三方运营的派送仓库，其主要服务是给卖家提供配送到终端消费者的配送服务（最后一公里派送）。
报关行、 清关行	customs broker	接受货主委托，向当地海关申报出口及进口货物，缴纳税费，配合查验的主体，且获得当地海关授权有申报资质的企业。
入仓单	shipping order	跨境电商头程物流公司根据卖家客户的发货指令，提供给卖家入到国内集货仓的入仓指南

名词	英文名	定义解释
收货单	cargo receipt	跨境电商头程物流公司根据实际收到的货物给卖家或送货公司签回的收货依据，列明实收件数，体积，重量，有无差异等。
运输提单	ocean bill of lading	跨境电商物流公司根据卖家需求，签发的货权文件，列明起运地，目的港，目的地，货物信息，开船时间等全链路货物信息
报关	customs declaration	货物在出口时向出口地海关申报的行为。
清关	customs clearance	货物在进口国向当地海关申报，缴纳关税，配合海关查验放行的行为。
低申报	under-value	指跨境电商物流或卖家将货物以低于采购价或销售价格，或当地海关要求的标准价格向海关申报的行为。

名词	英文名	定义解释
海外仓 PO 号码 (PO NO.) ISA 号码		指卖家使用平台海外仓配送服务，电商平台根据卖家的备货计划提供的特指某个计划的订单号码，该号码作为货物在海外预约和收货的依据，如亚马逊配送中心的 FBA ID ,Referance ID . ISA 号码为物流公司与亚马逊平台针对要送到仓的货物的预约号码。
海关查验	customs exam	货物在出口报关，进口清关时海关需要对货物进行检查确保货物合规申报的行为，包括机器扫描查验，人工查验。
关税	duty	关税是对进出国境的货物，物品征收的一种税收。
税费	tax	出口商品经过一国关境时，根据不同国家的税则制度除了要缴纳的进口关税 (duty) 之外，还需要缴纳的其他税费，如美国的 HMF,MPF,ADD , CVD.欧洲的进口 VAT，加拿大澳大利亚的 GST 等，税费一般有固定税率。

名词	英文名	定义解释
国外海关 税单	customs entry bill	进口国家海关对进口申报的货物征收关税的单据，列明货物在进口国家的海关编码归类，货物申报价值，进口税率，附加税率，总税费，进口清关主体，清关行信息等。
查验单、 查验通知	exam notice	出口或进口国家海关对于所申报货物通知查验的依据，根据不同国家实际情况分为邮件，系统或纸质书面通知。
PGA 部门		其他监管部门（一般指美国），指海关之外的其他监管部门，对产品在其所属行业的合规进行监管。
包税	duty inclusive	属于跨境物流商业特定行为，跨境电商物流给卖家提供的进口清关服务中将要缴纳的进口关税已经包含在运费当中的服务。根据不同地区的习惯，包税又称为含税，具体以物流公司和卖家的约定为主。

名词	英文名	定义解释
双清	customs clearance at origin and destination ports	物流公司为卖家提供的国内出口和海外进口时的报关和清关行为。属于特定行业习惯，不作为书面法律术语。
包清关	customs clearance guarantee	属于跨境物流商业特定行为:对于特殊产品，进口国家严格监管的产品，物流公司在收取了较高的物流费并书面承诺可以处理目的港进口清关放行的商业行为。属于特定行业习惯，不作为书面法律术语。
代清关	customs clearance entrusted by clients ,to transmit docs,shipping info to local customs after authorization	物流公司作为卖家海关代理人，将货物资料如实递交给国外海关申报交税的行为。
进口商主体	importer of record	用来做货物进口清关的主体，对货物的质量及合规性负责，并承担关税缴纳，补缴关税义务的进口国公司。

名词	英文名	定义解释
进口担保	customs bond	指美国进口商向美国海关对进口货物缴纳的一种保证金，用以保证货物的合规及税费的即时缴纳。
VAT 递延	vat deferment	欧洲和英国海关对于进口的货物缓收进口增值税的行为。
逆算	Japan custom's value extrapolation	日本海关对跨境电商平台销售的货物向日本海关申报时的价格算法。申报价值等于销售价值-日本国内物流费用-平台佣金-平台派送费-关税额-消费税额
包逆算	rate inclusive of Japan custom's value extrapolation's costs	属于行业特点行为，指电商物流给电商卖家提供的服务报价中将日本海关逆算的税费打包在运费中的行为。
POA	power of attorney	报关或清关委托书：委托人书面签署，授权受托人（一般是当地清关公司）向海关申报货物信息的文件。

名词	英文名	定义解释
海关延误	customs delay	由于报关或清关过程中发生事故导致货物不能解除海关的监管状态，无法展开产品销售。
海关清算	customs liquidation	海关对于以往进口的申报税单，申报产品进行重新调查、审计，归档的行为。
海外仓库 提货单	warehouse bill of lading	目的地中转仓库将卖家需要派送的货物做成交接证明给到送货公司，司机的文件。文件一般有货物的件数，最大包装数，提货仓库地址，派送仓库地址，PO 号码等。提货单在司机提货后会有司机签注。
签收单	proof of delivery/ POD	货物被目的地仓库或公司收讫的证明文件，一般 POD 由提货单转变而成，根据不同国家的习惯，当地平台仓库的规则会有不同形式的 POD，POD 主要内容包括发件方，收件方名称地址，货物基本信息，PO 号码。收件方签注（根据不同地区有签字或盖章）。

名词	英文名	定义解释
上架	to put products on sale/ shelves	跨境电商平台将卖家货物存放在卖家库存，并在线上店铺显示可销售的行为。
下架	to put products off sales/ shelves	跨境电商平台或卖家自行将货物从线上店铺移除，是商品变成不可售行为。
货件移除	to remove products	跨境电商平台或卖家自行将仓库货物移出到其他仓库的行为。
换标	label change	将货物或纸箱上的标签根据实际需要更换另外一种标签的行为。
派送	delivery	将货物从一处移动到另外一处目的地的行为，一般指一批货物的运输。
配送	fulfillment	将商品送至到买家目的地的行为，一般指已经成交的商品运输。也叫最后一公里派送。

名词	英文名	定义解释
侵权	infringement	(跨境电商物流) 货物由于外观, 设计, logo, 品牌等侵权了原创权利, 被当地海关予以罚款或销毁的行为
ASIN	AMAZON STANDARD IDENTIFICATION NUMBER	电商平台亚马逊标准识别码, 即商品编码。由亚马逊系统自动生成。
UPC	Universal Product code	UPC 是通用产品代码的缩写, 用于制作条形码的数字, UPC 的长度一般为 12 位, 每一条 UPC 码代表了产品的类别, 制造商, 属性特性等, 由美国统一代码委员会制定。
EAN	European Article Number	国际物品编码协会制定的一种商品用条码, 通用于全世界。
SKU	stock keeping unit	是商品库存进出计算的基本单元, 是指一款商品。

名词	英文名	定义解释
欧代	EU representative	货物在欧洲销售时作为产品质量保证，回收，客户投诉，客户紧急联系的联系代表，承担产品的法律责任。欧代需要永不脱落地贴在产品包装或者产品本身，英国对应叫英代。
税代	TAX representative	对于从欧洲，英国进口的货物，负责将进口货物的销售申报，税务申报的代理，必须是需要当地的税务公司，并且有税务申报资质。负责进口商的合规申报。
估价	VALUATION	海关使用的方法以确定进口的海关价值。
完税价	customs value	海关规定的对进出口货物计征关税时使用的价格。
FOB 价格	FOB PRICE	货物的生产成本加上货物离港前的物流成本。
到岸价格	CIF PRICE	货物的生产成本加上货物到达目的港前的运费成本与保险成本。

名词	英文名	定义解释
倒算价	price by back-calculation	类似日本的逆算法，用来计算完税价格的方式。完税价格（向海关申报的商品价格）= 平台售价 / (1+增值税税率) / (1+关税税率) / (1+毛利率) - 亚马逊物流(FBA)服务费-亚马逊配送费用-单件商品的海运头程运费

主要业务环节作业规范 要求

一. 客户开发与合作

1.1 从各种途径联系潜在客户：电话，陌生拜访，展会，客户介绍等途径

1.2 收集客户信息，确认合作的客户的有效信息包括：企业营业执照，法人身份证件 copy，企业地址，企业股东及关联人士信息，电话，邮箱，联系人。文件需要加盖公章，个人客户需签名。

1.3 客户信息审核：将客户信息录入系统后经合规部审核后转正到正式客户 2.4：销售编辑客户服务 SOP，合作注意事项，并与客户确认

1.4 将系统账户名，密码通知客户，发送系统操作指南，及出口航线需知，以及物流企业对接人员

1.5 销售将客户情况，服务 SOP 告知企业服务人员（操作，客服，财务等），并将客户和服务人员建立联系（邮箱，企业微信等）

以上工作内容附录 大森林客户引进流程图 1

1.6 销售将企业合同发给客户签署，原则上不接受客户版本的合同。

合同中列明：委托人与物流企业相信信息（参考 4.2.2），物流企业服务范围，双方的权力及义务，特别约定，支付方式与时间，不可抗力，违约责任，物流企业可选择分包行为为可委托方履行责任等。合同中特别强调客户可能存在的风险，如船期延误风险、货物丢失风险、货物罚没风险以及对应的责任主体。可能产生的运、杂费，如查验费，仓租柜租，场站费，堆存费，车架费等。

以上工作内容附录 大森林合同签署流程图 2

二. 客户备货与委托

2.1 客户备货与委托（附录亚马逊备货要求 3）：物流纸箱需坚硬，两面贴有运输标签，标签不会随意脱落或氧化

2.2 客户应按照平台的要求装箱，备货，并将平台关于清关及物流要求部分提前发给物流企业以便物流企业制定服务标准

2.3 客户可通过物流企业线上系统委托，也可通过线下手工委托（如 QQ、微信，邮箱等网络工具），也可通过系统对接 EDI 进行委托。如是口头委托，物流企业需在 24 小时内获取客户的书面委托。以上三种委托方式均有法律效应。

三. 物流订单港前端处理

3.1 销售根据客户委托制定适合的物流方案和报价，需考虑货物品名，时效要求，是否超重超大，派送是否偏远，客户特殊要求等，方案和报价需要得到客户的确认。

如下信息需提前告知客户：

- 1、货物属于危险品的需要和客户说明要按照危险品报价及制定物流方案。
- 2、单票超过 9 吨，40 立方的货物，不享受拼箱运价，需重新制定物流方案。
- 3、根据不同的物流渠道，对于超大超重货额外收费，目的地为美国且用卡派派送的货物包装单件不超长度 1.2 米，重量不超 23kgs。目的地为欧盟且用卡派派送的货物包装单件不超长度 1 米，重量不超 23kgs，目的地为英国且用卡派派送的货物包装单件不超长度 1.2 米，重量不超 23kgs。目的地为日本且用卡派派送的货物单件高于 30KG 若超出需贴超重标签（繁体字）；单箱尺寸长*宽*高之和不得超过 160cm，单边最长不超过 90cm。如目的地派送是用快递派送的，纸箱规格参考当地快递公司标准，物流公司有义务提前告知客户，并明确超尺寸货物的附加费用。
- 4、书面文件要求客户如实申报品名，数量，材质，规格，品牌，带电等要素，如委托国外清关，需提前签署 POA 及提供相应的进口商资质（美国需提供 bond，欧洲提供 VAT,EORI NO.），如客户无国外进口资质，需与客户明确是否需要办理资质后再进口。如客户需要物流企业提供国外进口资质，需书面文件明确物流企业在目的港提供进口代理的资质和风险，并得到客户书面理解该服务的定义，物流企业的责任和客户可能会面临的风险。需将名词定义按照本标准第一章中列明的发与客户确认。

3.2 客户下单（订单委托）：将系统下单流程文件发给客户，指导客户下单。

3.3 港前客服定时查询刷新到新订单，核实订单品名是否敏感、核实派送地址/渠道是否匹配、欧洲不包税订单客户进口商核查，如有疑问，和客户/销售核实。无法出货则取消订单，解决疑问，进入下一步。核实数据是否大于 9 吨/40 方，如果大于该数据则不予放入仓单，通知业务转为整柜或拆单出货。

3.4 根据派送地址/渠道/交货仓库/客户提醒备注，正确填选拼柜地点/航线/操作名称，并做好内部备注信息，（仓库/销售可查询）下载对应仓库的入仓单，单号唛头。入仓单分 pdf 格式和 excel 格式。单号唛头文件分热敏格式唛头。即标签打印

机用的一页一张，和 A4 格式的一页 6 个/4 个/2 个。

3.4.1 入仓单和单号唛头通过邮件/企业微信群发送给客户。

3.4.2 也可通过系统订单客服页上的邮件群发，直接系统发送给客户

3.5 客服在发放入仓单后，要根据实际情况，及时提醒客户

3.5.1 入仓单第一页打印 2 张交给司机随货交仓办单。单号唛头标签对应一箱贴 1 张

3.5.2 如多订单号一起出货，装车时千万不要混装，请一单装完，再装第二单，依次装车，如果装车装混的话，仓库卸车理货分货非常困难！

3.5.3 如需提货，请客户提供提货地址，联系人，电话，货好可提货时间（日期/几点），以及其他提货要求，并提醒客户，如果是免费提货服务，服务不包括上门搬货，超时等候，高速费用，空跑费等由于客户原因发送的额外成本。

3.5.4 如退税订单，发口岸信息和报关行信息，对报关行发起电子委托，并开启自动确认，如深圳口岸，需勾选：辅助查验。如动植物美容化妆类产品需提供出境通关单（商检），商检单有有效期木制一般 21 天）。

3.5.5 欧洲出货注意事项/日本出货注意事项/美国敏感货等等，提醒客户相关讯息，以及需要提供的资料，发送资料模板。

3.6 客户备好货物，要贴单号唛头标签一箱一张，标签用铜版纸+碳带打印，不容易模糊，入仓单第一页打印 2 张，交司机随货办理入仓。自送货或中转仓：客户可以自送货到交货仓库（拼柜仓库），也可根据实际情况，交货中转仓，由中转仓转货到拼柜仓库，客服跟进中转，如中转过程出现异常，及时联系中转仓及客服沟通解决。

3.6.1 客服负责中转费应付成本的核实录入，以及按照报价表或销售权限等核查中转费的应收。

3.6.2 上门提货：客服联系客户，沟通确认好提货信息：提货地址、联系人、电话、货好可提货时间(日期/几点)、其他要求（尾板车/搬货装车/是否托盘货等）、多订单货物一起提。准确完整的将提货信息登记到提货调度表，仓库调度按照登记的提货信息，提前和国内物流商核实确定，将提货成本，司机信息，登记到提货调度表上，物流商按照合作的条款，提供账单，调度按照要求定时录入应付账单，和账单核实无误后，负责给物流商请款。

3.6.3 客服将司机信息及时发给客户核对提货车牌号，以免客户装错车。

如有需要，再次提醒客户：

- 1、入仓单第一页打印。
- 2、1 张交司机，货物一箱贴 1 张单号唛头。
- 3、一单多箱规，箱规尺寸和对应箱数登记在入仓单上装车时一个箱规装完再装第二个箱规，可以在入仓时便于仓库按照入仓单登记的箱规箱数清点可能避免堆量；
- 4、多订单号一起出货，装完一单再装第二单，不要混单装车，避免到仓库在卸车时分货。提货过程中，如有异常，调度/客服/客户请及时协调沟通解决。注：入仓单上填写送货人信息，司机要和客户核实确认装车箱数。

3.7 物流商按照入仓单指示，将货物准时顺利的送到指定仓库，避免发生货物淋雨/损坏/丢件等货损异常事件（如有发生，由调度按照实际情况与国内物流商协商解决），司机到了仓库后按照指示停车，持入仓单到开单室打单，等待卸货。请注意入仓单上的仓库收货时间，按照收货时间，或约定好的时间送货到仓。

3.8 仓库收到送货司机入仓单后安排打单，核查入仓费是记账单还是现场收取入仓费，以及其他的入仓要求（客服的内部备注），然后司机等待卸货，卸货完成，收货同事核对件数，并给司机签收回单。

3.9 卸货：在有雨棚条件的卸货区，搬运工凭开单员查验后的入仓单卸货、分货，轻拿轻放、不可倒置、整齐摆放在木卡板上，四周不得超出卡板，每板限高 2.3

米，限重 800KG，并放入临时周转区。如混装提供照片反馈给开单室，由开单室反馈给客服与客户沟通处理。

3.10 收货：仓管员对来货核对入仓单号、唛头、FBA 标签、包装是否完好、点数、查货、测量体积、称重量、贴版头纸。测量体积标准：单件过机器扫描测量，保留三位小数，单件体积/重量累计得出总体积、重量。对于变形，变大货物按照变大变测量。如测量出来的体积和客户有大于 5%的误差，需要重新测量。不能故意测大客户体积和重量。由于运输途中货物产生的变大变鼓造成的体积重量变大需拍照给客户核实。以免发送误差纠纷。

3.11 验货：仓库收货员负责开船抽查货物合规性，对货物外箱尺寸，重量是否符合渠道要求进行核实。对产品的 logo，认证拍照，通知客服获取对应证书文件（**具体参考仓库清关合规验货标准**）

3.12 收货异常：仓库新增问题件，描述问题件，并上传对应照片，系统自动发送异常邮件给客服。

3.13 材积录入：仓库录入对应订单入仓数据，并做相应提醒备注。

四. 前端问题件的产生

4.1 仓库收货时货物异常，仓库新增问题件，通知客服。

4.2 由客服新增问题件（如材积异议，贴标问题件，分货问题件等） 问题件的处理：问题件产生后，客服与客户，仓库，核实了解问题件 后，确定问题件解决方案后，发送问题件处理指令到仓库运作仓来解决问题件，仓库需要在问题件时效内完成解决，并恢复问题件，如赶船期的订单，仓库需协调配合及时解决问题件。

4.3 入仓前已知的问题件（如贴单号唛头等问题件），内部备注问题件。并通知到仓库的打单人员。尽量在货物在入仓时就解决掉问题件；如入仓时未处理的问题件，打单人员及时反馈客服，转为运作处理问题件；

4.4 客服每天不定时刷新问题件列表，避免遗漏问题件未处理，影响订单的进度。

4.5 问题件无法解决的订单，通知销售介入，确认无法解决需退仓的订单，走退仓处理，参考退仓流程：[退仓流程-SOP FOREST-1-OP 20211208](#)

4.6 材积确认：及时将入仓的订单的入仓数据截图发给客户核实，客户对材积有异议的，客服与客户沟通解释，如需提供材积照片（单箱尺寸的测量照片）的订单，新增问题件，并通知仓库运作安排复测（复测按照复测制度有复测费），材积照片提供给客户后材积仍有异议，以及堆量的材积 异议（三种以上箱规的仓库一般堆量），及时通知到销售来介入处理。争取协调达成一致，客户确认材积。并在材积确认页面勾选对应订单号，点击入仓物流信息邮件通知，完成 材积确认。 注意：材积异议无法解决的订单，沟通后需退仓的， 走退仓流程：：[退仓流程-SOP FOREST-1-OP 20211208](#)

五. 口岸 / 报关信息 / 订单资料 (前端)

5.1: 按照操作确认的口岸信息, 报关行, 发送给客户, 以便客户安排做报关资料, 以及商检 (如需) 等。并对报关行发起电子委托, 并开启自动确认, 如深圳港口还需勾选辅助查验。 报关资料一般包含: 报关单/合同/发票/装箱单/商检单 (如需) /申报要素 (如报关单未体现就额外提供), 特别注意单独的申报要素文件和报关单上的申报要素型号 (如有) 一致。

5.2 一单多票报关资料, 并做排柜备注

5.3 多单合并报关的, 做排柜备注

5.4 订单资料包含: 1、出口报关资料: 出口申报的买单或退税的报关所需资料
2、船公司要求资料: 电池等特殊产品的船公司所需的资料, 如 MSDS, 运输鉴定书, 非危保函等。 3、清关资料: 目的国清关所需的清关资料, 如: 清关箱单/发票, 产品 认证资料, 递延清关资料等 4、货物外箱标签, 托盘标等文件 5、派送地址入仓所需的预约号, 装箱单等资料信息或文件。 6、其他一些保函等订单要求的资料文件。

六. 订单信息说明 (前端)

6.1 发票与装箱单：是订单目的港清关用的发票与装箱单，根据客户提供的资料，审核导入发票与装箱单，并按照操作部要求确认相关信息正确填写，以及合规部要求做相关备注，

6.2 派送地址：地址信息，FBA ID 信息，对应件重体，正确完整；非 FBA 地址卡派订单派送备注栏要备注是否需要尾板车，预约要求等信息。

6.3 件/重/体要和国内出口报关资料数据一致，即舱单一致

6.4 根据订单情况在排柜须知栏备注相关信息，如：几票报关等，预计几号入仓，是否代做商检，托盘装柜等。

6.5 包税订单，要确认销售关于包税的运费/包税附加费的填写

七. 资料处理 (前端)

客服收到资料后，初步检查审核客户提供的订单资料的完整性/正确性，是否有清关资料及出口退税/买单资料，

7.1 检查客户提供出口报关资料与下单时所选报关方式是否相符，如果资料与下单所选报关方式不符，需要跟客户确认，拿到正确的出口报关资料或者更新系统所选报关方式。

7.2 核对清关资料与出口资料是否一致：品名、件数、重量、体积等是否一致，如不一致需要求客户确认并更新

7.3 核对资料与客户送货数据是否一致，件数不一致的需与客户确认，客户可能分批入仓，也有更改订单出货件重体的情况。

7.4 核对资料品名，是否敏感品名，如有敏感品名或拿不准的品名，与业务核实，客户所出品名其是否清楚，并知晓能否正常出口及清关。

7.5 产品品名，核查是否已备案，检查该产品所提供海关编码是否与备案相符，如客户所提供海关编码 HS 跟备案不符，核实后向客户建议用备案的海关编码清关，并向其说明，最终税率与编码要以海关 清关为准。

7.6 发票与装箱单，可用资料模板导入到订单系统

7.7 如客户派送地址栏有填写，需检查其地址和唛头与系统下单是否一致，不一致则与客户确认；

7.8 非亚马逊派送地址卡派订单，需在派送备注栏备注：是否需要尾板车，预约相关信息

8.装柜出运：操作 排根据订单相关信息进行预排柜，合规审核，仓库根据排柜表装柜，文件操作整理报关资料提交报关行出口申报，报关放行后，集装箱装船出运、清关，提柜/拆柜，派送交付货物。

- 港后操作更新订单相关物流进度。

八. 开船后操作（此段为结合补充岗前操作的工作内容）

费用说明：

8.1 开船后操作发分税邮件。客服收到操作部发出的分税或分费用邮件即开账单指令；（或业务及操作临时通知的开单指令） 客服根据排柜表对应自己跟进客户的订单，对税单对应税位置进行税单截图，并作命名；税单说明：税 用大森林进口商清关的订单，是共用一份税单，一般操作会备注好对应的税单位置，大家可根据订单的 HS CODE，申报金额等核查税单是否正确，欧洲不包税订单为客户进口商是有对应单独税单。日本关税是通过逆算去确定申报金额，增加了垫付手续费，收取客户的关税和税单上是不一致的，只需要核实逆算的申报金额是否正确。

8.2 额外费用：如产生额外费用，操作操发额外费用邮件，并在邮件解释说明。国外超期柜租说明：根据集装箱在目的港码头天数和提柜后到还空柜的场外天数，再按照报价表上的船公司对应的超期场内场外收费标准计算。

8.3 异常费用处理原则：查验费，仓租柜租，场站费，堆存费，车架费等如实际发生体积分摊，需提供凭证，在无凭证情况下提供标准算法，如船司公布的柜租仓租收费标准。如销售提供的是含异常费用的打包报价，根据实际情况不需要收取特定异常费用。

应收

8.4.1 应收核实：根据订单渠道/入仓时间/派送地址/报关/是否提货或中转/特殊产品的目的港某些申报费用/等订单信息、报价表、以及销售的减免权限或特价批复，客服客对订单的应收费用进行核查，核查是否完整、是否正确，避免少收错收，结算对象是否正确。发现问题按照费用录入责任人对应表，找相关人核实修正。

- 1、参考文件：每周报价表，销售部-费用权限表。
- 2、按照入仓交货时间来判定用哪份日期的报价表。
- 3、计费数量：不同的渠道或者包税等分 KG 重量计费和 CBM 方数计费，KG 计费是实重和体积重（方数×167）哪个大按哪个计费，CBM 计费是入仓方数和重量折体积（重量÷体重比）。
- 4、部分渠道有最低计费数量（KG/CBM） 5、如发现录入责任人同样问题多次出错，或发现费用录入人不合规录入，请及时上报。

8.4.2 开账单：客服核查费用无误后，按照客户折合币种，我司收款账号，进行费用折合币种和收款账号的保存，下载账单，发送账单 发送方式：邮件，并抄送对应销售，邮件内容要作清晰完整的说明 时效要求：税单 2 个工作日内开出账单后续如有新增费用，及时更新账单给客户。要求客户收到账单后三个工作日确认。如客户有异议，根据订单情况做解释，如客户继续有异议，客服客及时反馈销售介入处理额外费用，并跟进销售处理过程直至确认账单。

8.4.3 催收：款到出货：到港前收款；货到付款：派送完成后 7 天内收款，月结和多票结款：按照合同的付款条款中规定的各时间节点做好汇总账单，对账，收款等工作。按照付款类型对应的时间超过 7 天算逾期，客服须及时上报销售/财务，由销售介入催收，并提醒销售/财务做好扣货等相关风控措施，销售担保放货，超过客户承诺付款时间，由销售跟进。

8.4.4 销账：

- 1、根据客户的付款单号和水单来进行提交销账申请。
- 2、月结客户切记是在客户确认好账单再提交申请，不能随意销账。
- 3、提交申请打款银行和系统银行保持一致。
- 4、配合财务查账同事，提供银行收款资料。
- 5、开发票，公对公付款主动询问客户开票需求，如确认开票->询问电子发票或纸

质发票->发邮件给开票财务同事申请开票，须提供对应订单号。（附录“港前操作流程图 4”）。

九. 异常订单处理方法（此段为结合补充港前操作的工作内容）

9.1 货物发生 1 周以上的延误，需提前通知客户补货。对于由于物流企业自身原因发生的延误，销售需与客户沟通应急方案及弥补方案。

9.2 由于承运商发生的海运延误，国外派送公司发生的延误超过一周以上及时通知客户。对于物流企业时效承诺的如美森快船渠道，建议设计的产品赔偿原则按照承诺时间超出每天减 RMB1/KG 直到运费退完。普船无时效承诺的，如有物流企业个人过错，仅做商业补偿，不做赔偿，补偿金额企业自定，但不超过该票运费的 50%。如无企业过错的，而是第三方合作商的问题，补偿金额不超过该票运费的 30%。时效承诺的产品需对时效进行标准界定，建议界定原则如下：承诺时效=货物入国内仓+出口报关资料妥当为起始时间，卡派预约当天派送当天（快递派为网站已派送）为终点，海关查验时间扣除，时间按照工作日。如物流企业按照其他算法，需要明确在合作协议中。

9.3 货物丢失处理原则：积极建议客户购买保险。如货物在海洋运输中出险，海洋运输上的货物灭失参考保险条款。如货物在物流企业库内丢失，派送途中丢失，物流企业需按照客户的产品采购价值赔偿。如派送后客户反馈丢失，需客户提供丢失/少货证明。如物流企业可提供派送成功的依据，索赔需在派送后 120 天开始，并需要客户提供最后一次上架截图。不足整箱货的丢失不认定为丢失。同时，积极向供应商发起调查，保留好调查沟通邮件证明，以便提供给保险公司做赔偿文件支持。

9.4 支持货物已经派送的文件证明要求：真实反馈国外情况，不提供假盖章 POD，告知客户 **POD=签字的 BOL+ISA+PO 号码**。向客户说明亚马逊每个国家的 FBA 和仓库出示的 POD 都会不一样。快递派送的 POD 以快递公司网站送达签收的页面为准。

9.5 海外其他异常事故：由于不同国家不同时间不同场景差异大，海外异常发生的



事故容易发生额外费用，物流公司需以物流公司和代理的来往真实邮件+没有马赛克的文件+可让客户自行查询的联系方式为证明文件的真实性依据。

十. 常见纠纷处理原则（此段为结合补充港前操作的工作内容）

10.1 税务纠纷：由于跨境电商货物所有物流成本都有卖家承担，卖家在进口国家申报价值上存在很大的主观性，物流公司应该建议卖家按照如实申报的原则申报货物，申报价值按照 CIF（货物出厂价+运费+保险）作为申报标准。或以当地海关对跨境电商货物申报价值的定义为标准（如日本的申报价值逆算法）。对于低申报产生的海关罚金需由卖家承担，特殊约定除外。

10.2 延误纠纷：物流企业应尽职尽责提醒导致客户合规申报，如未提醒导致货物清关延误，或侵权导致货物罚没，需承担过错责任。

10.3 货物罚没损失：如由于货物侵权，未合规申报产生的货物罚没需提供海关通知，或国外代理的往来邮件作为灭失证明。由客户承担损失。

十一．物流企业重大事件处理原则

11.1 重大事件为即将会为企业带来重大经济损失，造成客户流失，并产生不良影响的事件，跨境电商物流过程中主要包括海关查验发生超 2 周以上的延误，清关过程发生的海关罚款，退运，货物没收。运输过程中发生的超过 2 周以上的延误，客户失联，连续拖欠运费等。物流重大事件需有当事人操作发起，负责客户的销售跟踪，联合企业高级管理人员协同处理，将损失降到最低。

十二. 商务部订舱

12.1 商务部根据操作提供的货量预报提前找船司预定仓位，订舱形式可手工发邮件，船司网页或 EDI 订舱。

12.2 与船司核实仓位信息，起运港开仓日期，目的港免费使用货柜时间，目的港码头免费堆存时间，是否有限制订舱要求等，将收集到的信息与操作确认，操作确认可接受的仓位通知船司放仓。

12.3 检查拿到的仓位 (S/O) 无误发送给操作，书面提醒操作截关和截补料时间，如截关时间已经非常赶，需与操作特别强调提前装柜。

12.4 操作装柜后商务监控货柜动态，如发现在国内启运港 1 周，中转港一周没有移动，及时与船司核实是否发生延误。（此处附上商务部工作流程 6）

十三. 操作部工作流程

13.1 操作核实 SO 信息无误，发生装柜货物清单，通知仓库备货

13.2 操作制作拖车联系单，通知车行去仓库装柜，明确说明具体装柜时间，地址，货柜摆放要求等。如是超重柜（货物超 18 吨），需特别通知车行。

13.3 仓库装柜：仓库根据操作的装柜清单，核对柜号，备货装柜，装柜后将锁柜前照片拍照备份

13.4 如未装下的货物，需要延船的，通知客服，告知客户

13.5 准备报关资料，检查客服提供的报关资料是否完备：销售合同，装箱单，发票，报关草单，是否做电子委托，是否缺失商检，如又资料错误缺失，及时通知客服告知客户。

13.6 操作通知报关行及时报关，将报关资料，柜号发给报关行并确认收到

13.7 重柜还柜后，操作及时跟进货柜放行情况，如接到报关行查验通知，及时通知客服，告知客户。

13.8 如查验延船，操作需将新的船名航次通知报关行进行改船报关。

13.9 操作及时将报关费用，拖车费用录入系统。

13.10 文件及时将客服提供的货物信息汇总，制作补料，AMS 发给船司。与船司对单，并在船开前 72 小时申报 AMS.。

13.11 文件在船开前 2-3 天给国外代理发预报，附上清关发票，装箱单，POA，如国外代理负责派送，将派送指令同时发给代理。每封邮件需与代理确认有收到。

（清关资料需经过合规部审核后才能发送给清关行）

13.12 文件将船司账单进行核对，无误后录入系统申请付款，并通知船司开票

13.13 将付款水单发送给船司，并附上电放保函，通知船司放货给船司提单上的收货人，并将放提单发送给代理

13.14 船到港前，代理会收到 A/N,到货通知，代理根据 A/N,发票装箱单安排进口报关。

13.15 代理安排清关后放行，发送税单和账单给物流公司付款

13.16 如接到海关查验，清关代理将安排货柜拖到海关指定的查验区，查验放行后再将货物送到物流公司指定的仓库，如查验超过一周，需先还空柜。

13.17 文件收到代理税单，账单，核对无误后申请付款。特别注意，在收到代理税单后，需当天发给客户确认，并得到客户书面回复。（包税的不适用）

13.18 拆柜仓库收到货柜后按照启运港提供的装柜清单进行分货，打托盘。

13.19 拆柜仓库如遇到实际装柜和清单不符，需及时通知国内公司，接到新的指令后再继续操作

13.20 拆柜仓库根据国内是否放货指令，安排预约派送或将货物放置在库内待处理区

13.21 拆柜仓库将可以派送的货物，根据托盘数量，箱数，FBA ID ,AMAZON REFERENCE ID 制作 BOL（仓库提货单），在亚马逊系统进行预约。

13.22 拆柜仓库根据预约到的时间，选择合适的车行安排提货

13.23 车行提货后在 BOL 签字，按时送货到亚马逊，并提供签收单（此处附上签收单样本）。

13.24 如与亚马逊拒收，卡车将货物返回到拆柜仓库，拆柜仓库通知国内拒收原因，明确费用后再继续派送或等客户通知。

十四. 售后服务

14.1 如订单发生异常，如延误，丢失等，由销售根据第六章异常订单处理原则处理

14.2 如客户在海外发生需要退仓，移仓服务，将客户引荐到海外仓部门为客户提供增值服务。（此处附上操作部流程图 5）

十五. 资料存档与备份

15.1 建议所有物流企业与客户强调合规操作，不虚假申报货物的数量，品名，价值，品牌等。

15.2 建议所有物流企业不主动传播无根据无依据的行业负面新闻，维护行业环境，并对有依据的不良企业实名举报。

15.3 建议所有物流企业不参与恶性竞争，不提供虚假产品。不恶意低价抢货。

15.4 建议所有物流企业做好专业知识培训，特别是给面相客户端的员工提供专业培训，以便员工能较好的管理客户合规出货。

十六. 跨境物流企业自律倡议

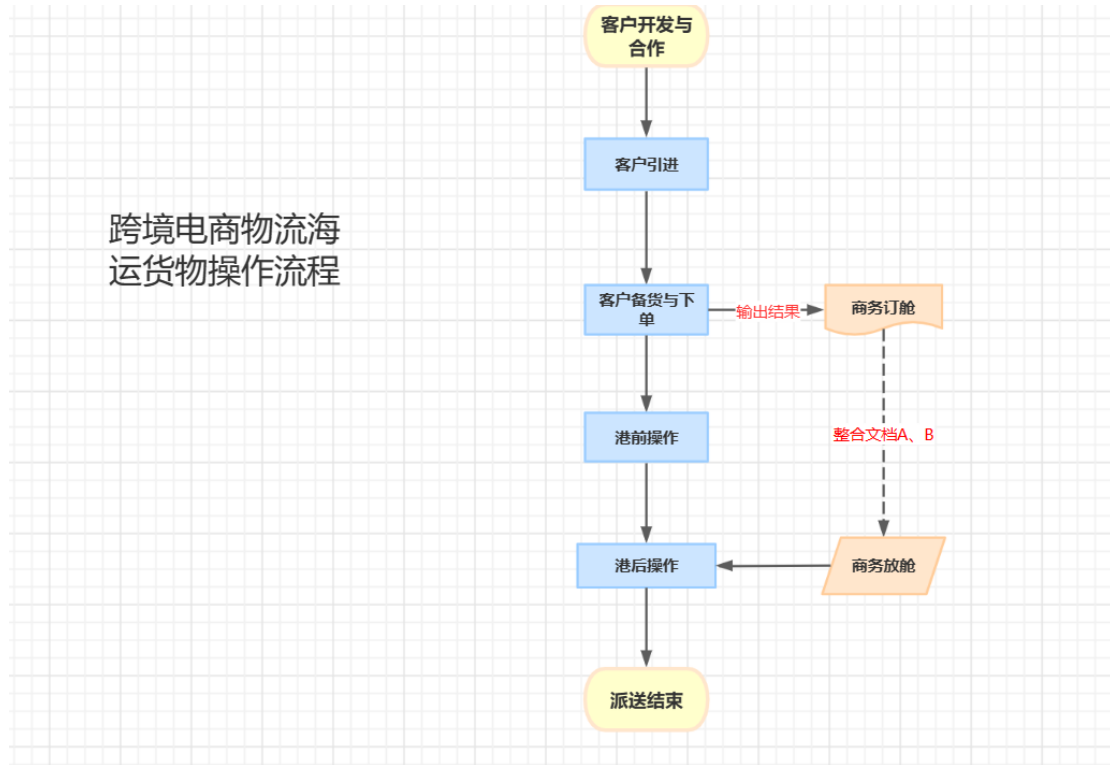
涉及到订单的资料需保存在企业物流系统内，订单与资料匹配。一票订单多份资料时需备份到企业云盘。

联系方式： 此文件对外公开，请将您的宝贵意见和建议发送到

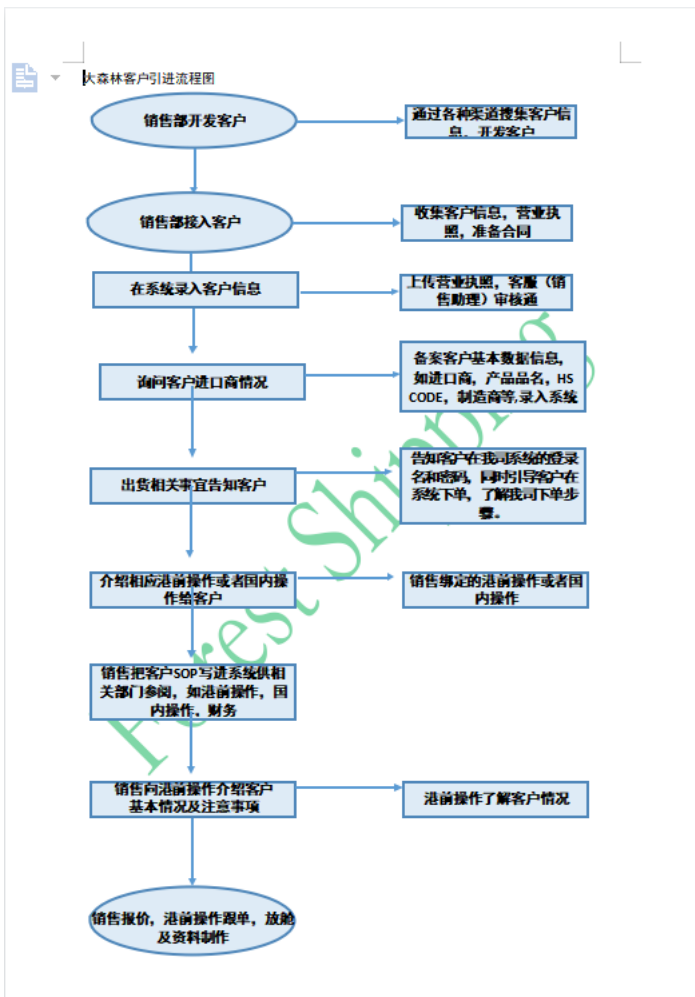
forest@forestshipping.com,我们将此文件与时俱进更新，并公布给大家。

附录

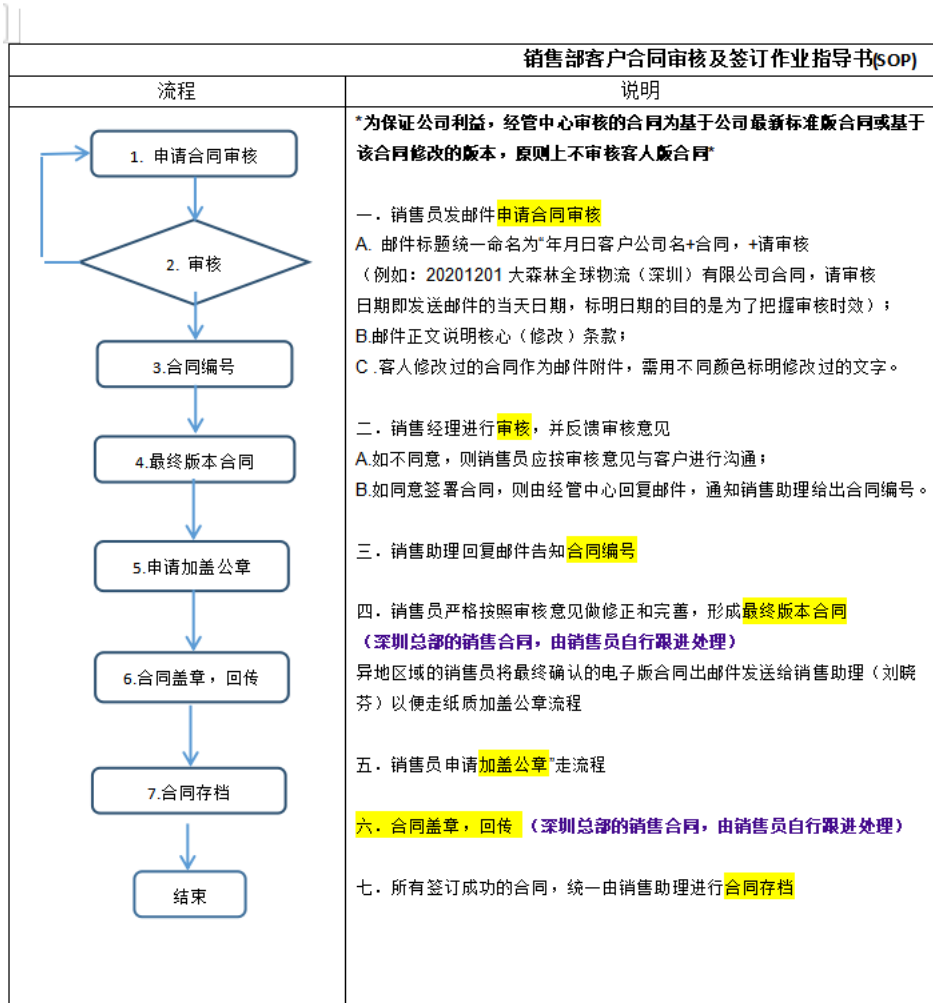
附录 1 跨境电商物流海运操作流程



附录 2 客户引入流程

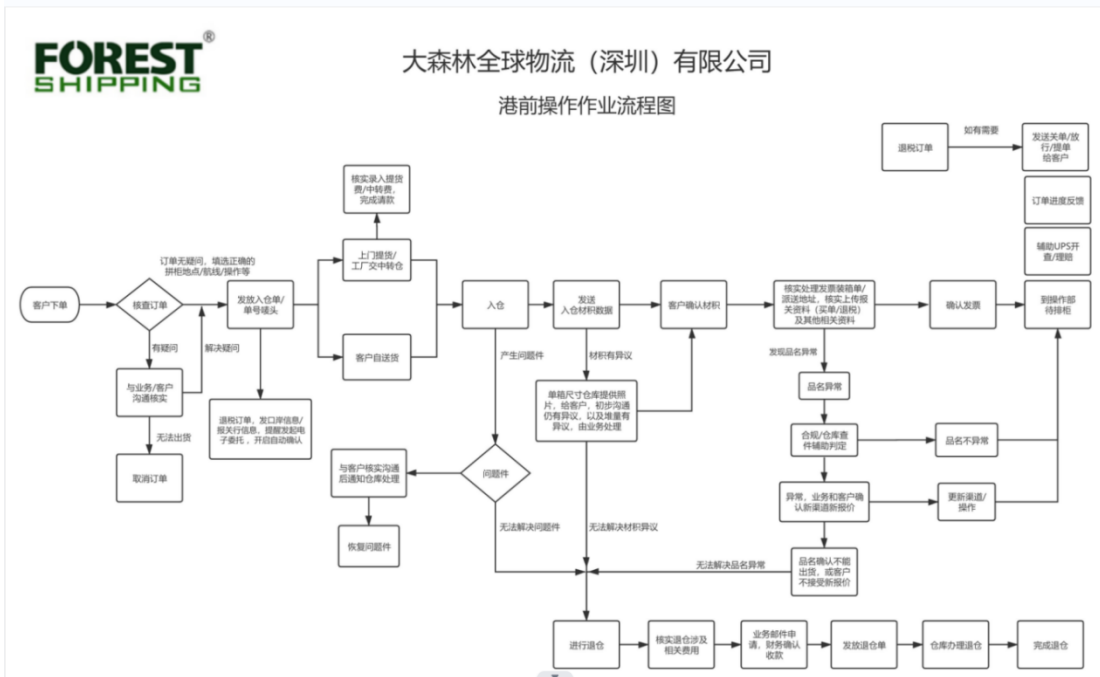


附录3 大森林合同签署流程图

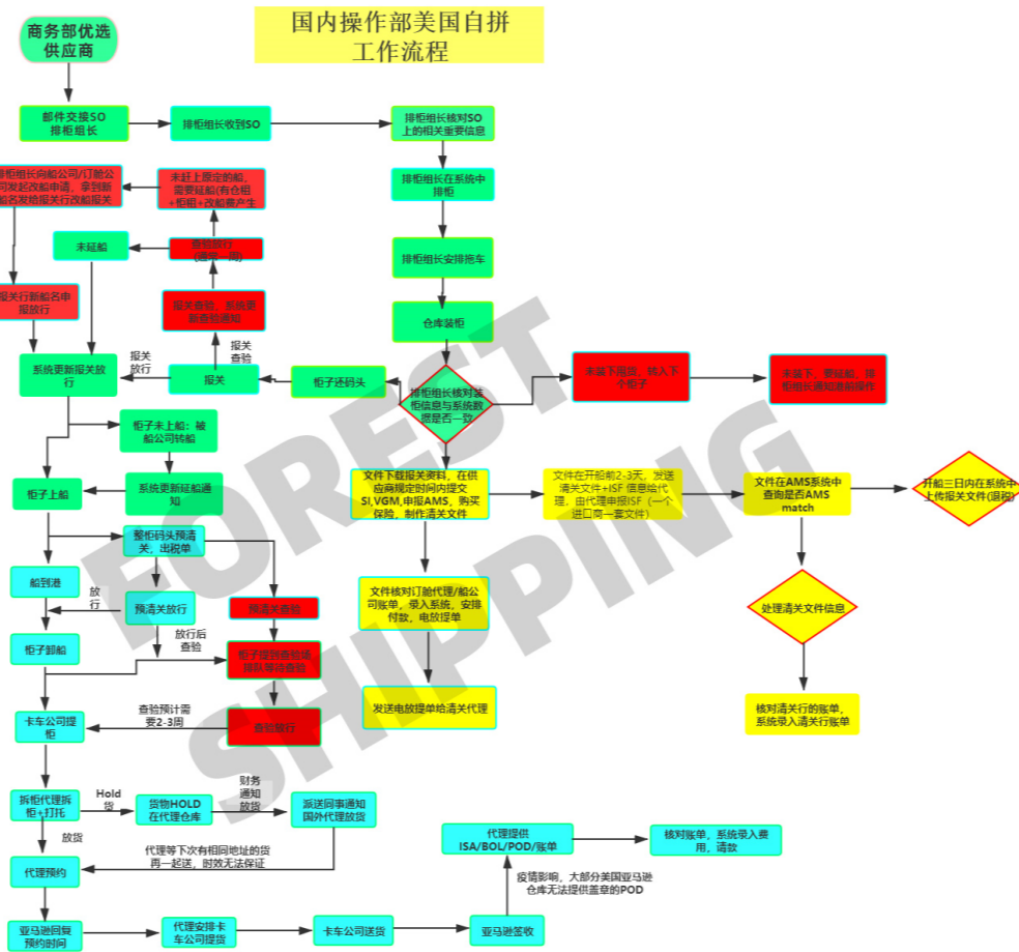


附录4 **亚马逊备货要求4 (附件)**

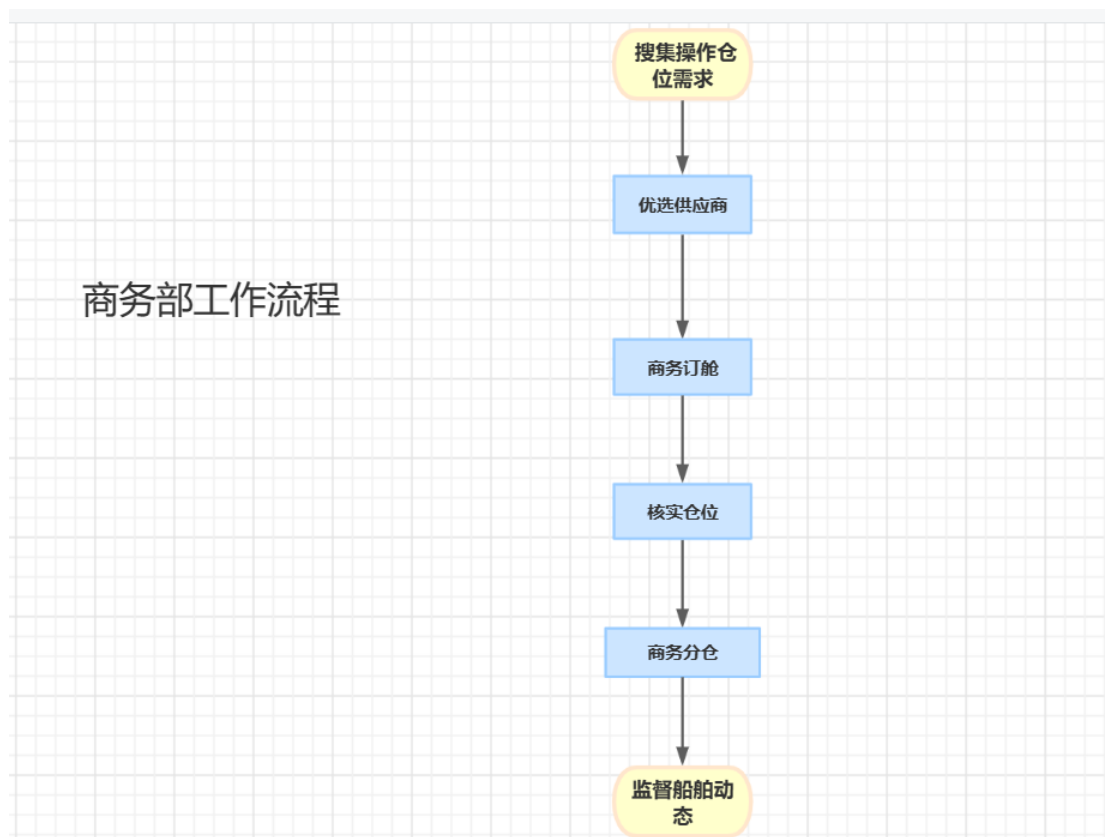
附录 5 港前操作作业流程图



附录 6 操作部流程图



附录 7 商务部工作流程图



此文件制作和编辑：大森林全球物流（深圳）有限公司

2023 年 1 月 20 日星期五初稿

2023 年 2 月 1 日增加完税价格说明

跨境电商海运出口拼箱物流服务（DSL202301 版）