

ICS 03.080.01

CCS A16

团体标准

T/FECPA 001—2025

跨境电商综合服务企业服务指南

Service guide for cross-border e-commerce integrated service enterprises

2025 - 10 - 09 发布

2025 - 11 - 08 实施

福建省电子商务促进会 发布

目 次

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	1
4	基本要求	1
4.1	一般要求	2
4.2	组织	2
4.3	人员	2
4.4	办公服务场所	2
4.5	委托人管理	2
4.6	服务商管理	2
5	管理要求	3
5.1	风险管控	3
5.2	配合监管	3
5.3	内部管理要求	3
6	跨境电商综合服务平台要求	3
6.1	一般要求	3
6.2	主要功能	3
6.3	数据对接	4
6.4	维护保障	4
7	业务服务要求	4
7.1	一般要求	4
7.2	建立委托关系	4
7.3	供应商服务选择	4
7.4	贸易单证审核与跟踪	5
7.5	关务及报关服务	5
7.6	物流仓储服务	5
7.7	出口退税服务	6
7.8	合规收汇	6
7.9	信用保险	6
7.10	协助融资	7

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这些专利的责任。

本文件由福建省电子商务促进会提出并归口。

本文件起草单位：福建省联多信息科技有限公司、福建省九六一零电子商务有限公司、福建省贸易促进中心（福建省电子口岸服务中心）、福建商学院、厦门联多报关有限公司、福州联多电子商务有限公司、宁德市交投物流集团有限公司、漳州信产跨境电商公共服务有限公司、福州市渔舟跨境电子商务有限公司、福建米多多网络科技有限公司。

本文件主要起草人：兰天淋、陈武超、侯贞杰、蒲文庆、林宇、魏仁兴、蔡婷婷、卓美燕、王振凯、杨滨平、蔡燕芬、邓海、周锋。

引 言

随着全球经济一体化的深入发展，跨境电子商务规模持续增长，成为我国外贸进出口高质量发展的新动能，跨境电商综合服务企业在国际贸易中扮演着日益重要的角色。为了提高跨境电商综合服务企业的服务质量和水平，规范跨境电商综合服务企业的经营行为，保障涉及跨境电商各方的合法权益，特制定本文件。

本文件依据相关法律法规和国际贸易惯例，结合跨境电商综合服务行业的实际情况和发展趋势，对跨境电商综合服务企业服务进行了全面、系统的描述，为跨境电商综合服务企业提供一套可遵循的操作指南，引导跨境电商综合服务企业提供专业化、标准化、高效率 and 可信赖的跨境电商综合服务，推动行业健康、有序发展。

跨境电商综合服务企业服务指南

1 范围

本文件明确了跨境电商综合服务企业在提供服务过程中的基本要求、管理要求、跨境电商综合服务平台要求、业务服务要求。

本文件适用于从事跨境电商综合服务业务的企业，包括但不限于提供进出口代理、报关报检、物流仓储、出口退税、信用保险、协助融资等跨境电商综合服务的企业。

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 22154 国际货运代理服务质量要求
- GB/T 30055 国际货运代理报关服务质量要求
- GB/T 30056 国际货运代理拼箱服务质量要求
- GB/T 30349 集装箱货运代理服务规范
- GB/T 37518 代理报关服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电商综合服务

依托数字化综合服务平台，为跨境电商商家代办跨境电商贸易业务及进出口货物业务的相关事务，具体包括但不限于供应链管理、报关报检、国际物流、仓储配送、出口退税、收结汇以及金融服务等。

3.2

跨境电商综合服务企业

具备对外贸易经营者资格，接受客户委托并依法签订综合服务合同（协议），为客户提供跨境电商综合服务的代理服务企业。

3.3

跨境电商综合服务平台

指由跨境电商综合服务企业建设或租用的数字化平台，旨在为跨境电商综合服务业务操作及管理提供全流程信息化支持，实现跨境电商综合服务企业、委托人、服务供应商、产品供应商、政府监管部门及其他合作伙伴之间的信息交互与数据共享。

4 基本要求

4.1 一般要求

- 4.1.1 在市场监督管理部门办理工商登记注册，取得合法经营资格且需要在商务主管部门进行对外贸易经营者备案登记，能够依法签订综合服务委托合同（协议）。
- 4.1.2 具备为委托人提供跨境电商交易前后的一系列服务环节，衔接跨境电商、进出口商与货物采购、仓储运输等业务，接受委托人委托开展跨境电商综合服务。
- 4.1.3 建立完整的内部风险控制管理体系和风险处理预案与体系，并定期开展风险评估。
- 4.1.4 具备进出口专业服务能力。
- 4.1.5 数据应有记录、可追溯、防篡改，具备审查订单交易真实性的能力。符合商务、海关、税务、外汇管理等相关监管机构的规定，提供真实监管所需信息，协助对委托人进行监管。

4.2 组织

- 4.2.1 具备专业服务能力与业务管理能力，能够协调跨境电商综合服务各项活动。
- 4.2.2 具备风险控制与管理能力，能够围绕合作伙伴内部控制、守法规范、贸易安全等开展风险评估与日常监控。
- 4.2.3 具备应用跨境电商综合服务平台提供跨境电商综合服务的能力。
- 4.2.4 定期开展业务技能、法律法规、服务质量管理培训学习，实时跟踪解读跨境电商综合服务活动所涉及的法律法规、最新政策、市场动态等相关规定。

4.3 人员

- 4.3.1 配备数量充足、素质优良、结构合理的专业人员队伍，熟练应用跨境电商综合服务平台。
- 4.3.2 从事跨境电商综合服务业务关键岗位（如报关员、报检员、法律顾问、会计等）的人员应持有国家相关部门颁发的职业资格证书，并定期参加继续教育和业务服务培训，保持对行业政策法规、业务知识和操作技能的更新和提升。

4.4 办公服务场所

拥有固定、独立且与业务规模、作业需求相适应的办公场所，办公区域配备必要的办公设备和设施。

4.5 委托人管理

- 4.5.1 建立严格的委托人准入机制，对委托人的主体资格、经营状况、信用状况等进行全面审查和评估。
- 4.5.2 委托人需在其营业执照所在地县（市、区）海关、税务、外汇管理局办理注册登记备案，承诺作为贸易主体接受当地部门的监督管理，承担因其违规而产生的相应责任。
- 4.5.3 根据审查评估结果，对委托人进行分类管理，为不同信用等级的委托人制定相应的服务方案和风险控制措施。
- 4.5.4 与委托人签订详细、规范的委托服务协议，协议应明确双方的权利和义务、服务内容、服务期限、收费标准及支付方式、保密条款、违约责任、争议解决方式等，并根据业务发展和法律法规变化及时进行修订和完善。
- 4.5.5 建立委托人档案管理制度，对委托人的基本信息、业务往来记录、信用评价结果、风险事件处理情况等详细记录和归档保存，以便对委托人进行动态跟踪和管理，为业务决策提供依据。

4.6 服务商管理

4.6.1 对服务商入驻申请进行审核，包括核查相关资质证书，安排专业人员进行实地考察调研，评估供应商的经营状况、质量管理体系、生产服务能力等。

4.6.2 入驻跨境电商综合服务平台的服务商类型，包括但不限于产品供应商、物流服务商、报关服务商、财税服务商、银行等金融机构、法律/会计事务所、仓储服务商、监测服务机构、代运营服务机构等。

4.6.3 与服务商签订正式的服务供应或代理合同，并对服务商实施有效管理，以保障服务质量。

5 管理要求

5.1 风险管控

建立完善的风险识别、评估和应对机制，具备识别和分析跨境电商综合服务业务过程中市场风险、信用风险、操作风险、汇率风险、政策风险等风险的能力，制定相应的风险应对策略和措施，加强对委托业务各节点风险把控，并采取有效的风险处置措施。

5.2 配合监管

在开展各项跨境电商综合服务业务时，配合海关、商务、税务、外汇金融管理等政府部门开展对委托业务真实性和合规性等方面的监管工作。

5.3 内部管理要求

完善内部控制制度，建立健全内部审计、监督和问责机制，对内部的财务管理、业务操作流程、风险管理等方面进行定期审计和监督检查。

6 跨境电商综合服务平台要求

6.1 一般要求

跨境电商综合服务平台具备跨境电商综合服务所涉及的线上服务、线上数据处理等功能；数据信息须具备有记录、可追溯、防篡改；用户操作界面易用实用、简洁清晰。

6.2 主要功能

跨境电商综合服务平台涵盖进出口代理委托、报关、物流、仓储、出口退税、收结汇、信用保险、融资等跨境电商综合服务所需的相关功能。跨境电商综合服务事项对应的平台功能，具体包含但不限于：

- a) 用户管理，包含委托人备案、服务商认证、用户申请及委托审批、企业管理、用户管理等功能；
- b) 服务订单管理，包含服务订单管理、服务订单处理及跟踪等功能；
- c) 关单通关管理，包含 9610、9710、9810、0110 等海关监管方式业务对应的订单管理、报表分析、单据生成、单据推送等功能；
- d) 清单通关管理，包含 9610、9710、9810 清单业务所涉及的订单、运单、收款单、清单、清单总分、汇总单等管理模块、一键申报、报文批量生成与上载申报、报表分析等功能；

- e) 物流服务管理, 包含物流航线管理、海外仓信息管理及实时状态信息追踪等功能;
- f) 金融服务管理, 包含金融产品管理、发布、申请、审核等功能;
- g) 电商服务管理, 包含电商产品管理、店铺运营产品管理、产品的发布、采购、询价、订单查看等功能;
- h) 收结汇服务管理, 支持单抬头/双抬头模式收结汇, 包含结汇信息登记及申请、收结汇审批、收结汇数据处理、第三方接口对接、报表分析等功能;
- i) 退税服务管理, 包含进项销项发票管理、智能配票、退税申报、报表分析等功能;
- j) 风险控制管理, 包含委托资料提交、审核, 业务风险控制配置、风险预警监测及报警等功能。

6.3 数据对接

- 6.3.1 具备与商务、海关、检验检疫、税务、外汇管理等政府监管部门进行数据对接的接口。
- 6.3.2 拓展与银行、物流企业、保险公司、信用评价等机构的数据对接与数据共享。

6.4 维护保障

- 6.4.1 建立数据规范和数据安全保障制度, 制定平台运行维护计划, 保存维护记录。
- 6.4.2 信息数据及交易记录保存期限不少于 3 年。
- 6.4.3 有数据备份与应急处置预案。

7 业务服务要求

7.1 一般要求

- 7.1.1 针对跨境电商综合服务各个业务项目, 制定对应的服务流程、操作手册、服务指南以及业务所需的资料清单等相关文档; 详实告知委托人所需准备的材料及对应时间节点需处理的事项内容。
- 7.1.2 在服务前向委托人明确服务费用包含的范围、内容、周期、计费标准以及其他增值服务等, 并将这些信息体现在跨境电商综合服务合同内容, 与委托人确认无误后, 签订服务合同。若签订合同后, 因政策、外汇等因素变化, 可与委托人协商合同修改事宜。
- 7.1.3 根据风险控制和监管规定, 在委托人授权后, 可收集必要的业务信息及相关材料, 如发现存在违法违规嫌疑或高风险概率时, 应立即采取处置措施, 并及时向相关监管部门上报。

7.2 建立委托关系

- 7.2.1 在接受委托人的委托申请后, 在规定的时间内对委托人的申请资料进行审核和评估, 进行实地调研, 判断委托人信息及跨境电商业务信息真实性。
- 7.2.2 通过现有的风控规则与准入相关条件, 结合现有委托人档案, 对委托人实施风险等级分类管理, 建立风险分析机制及风险预警提示系统。
- 7.2.3 与委托人签订服务合同, 明确委托服务内容及范围、双方权利与义务、收费标准、合同价款、付款方式及时间、违约责任、争议解决方式、保密条款等关键条款及附加合同/协议等。

7.3 供应商服务选择

开展跨境电商综合服务过程中需依托服务商提供具体服务事项的, 需做好供应商服务协议의签订以及服务履行的跟踪、监督与管理。

7.4 贸易单证审核与跟踪

7.4.1 收到委托人提交的贸易单证后，及时对贸易单证信息及委托人提供的贸易单证资料的完整性、准确性、合理性、真实性进行审核，确保贸易单证的风险状况可防可控，符合监管要求。

7.4.2 贸易单证风险控制规则主要参考以下方面进行设定：

- a) 进出口产品种类、价格、品牌；
- b) 委托人信息；
- c) 出口额与资金流的差异比对；
- d) 出口目的国别（地区）等；
- e) 进出口口岸；
- f) 货源地；
- g) 进出口风险控制相关的政策要求。

7.4.3 有效控制知识产权风险，在货物准入、查验以及物流监装等流程中，充分利用现有的产品数据库资源，对海关知识产权备案信息和纸质授权文件进行严格审核，并持续针对交易货物的商标、品牌标识以及包装样式等关键项目展开比对与分析，确保货物进出口过程中的知识产权安全。

7.4.4 依托跨境电商综合服务平台风险控制系统，持续跟进供货企业生产、装货与物流状况，分析出货数据规律，防范风险，并为委托人提供业务优化建议。

7.5 关务及报关服务

7.5.1 出口前做好政策法规解读与咨询，委托人海关资质申请、知识产权备案与商品信息库建立、物流方案制定与合作伙伴选择、出口合同签订与通关单证准备；出口时与报关行、货代公司对接，跟进货物查验放行状态；出口后，跟踪货物运输签收状态，搜集出口退税收汇单证，收集并整理出口数据。

7.5.2 对报关所需的各类单证和资料应进行严格审核，确保单证资料符合海关申报的真实性、完整性、准确性要求。

7.5.3 配套提供海关原产地证办理、进出口法检、货物进出口检验检疫证书等增值服务。

7.5.4 审核报关资料无误后，通过跨境电商综合服务平台、电子口岸系统或其他海关认可的申报方式向海关进行报关申报，确保报关单的申报数据与实际货物情况相符，并实时关注海关的审核反馈信息。

7.5.5 对于海关实施查验的货物，及时通知委托人，并协助委托人做好查验前的准备工作。同时，根据海关的查验结果及时办理缴交税款、修改报关单、放行等后续手续。

7.5.6 代理报关应符合GB/T 37518、GB/T 30055、GB/T 22154等相关文件要求，同时符合海关、口岸、监管部门的规定。

7.5.7 在代理报关服务中所涉及委托人的商业秘密，依法承担保密责任和义务，确保客户信息的安全与隐私保护。

7.6 物流仓储服务

7.6.1 根据委托人的货物特性、运输需求和交货期限等因素，为委托人推荐合适的物流方案，委托人需与选定的物流公司签订详尽的运输合同，明确双方的权利和义务，保障运输过程的顺利进行和双方的合法权益。

7.6.2 货物出运前，告知委托人办理的时间节点，协助委托人联系物流运输工具、做好货物的包装、标识和装箱工作，确保货物的包装符合国际运输标准和货物的安全要求。

7.6.3 协助委托人，根据运输合同的要求，及时向物流合作伙伴提供准确的货物运输信息和单证资料，确保货物能够按时起运。

7.6.4 货物装卸、转场、装箱过程中安排监装、验货，或要求拍摄视频、照片等证据，保证货物出货真实性，也可委托第三方监装机构处理。

7.6.5 运输过程中，通过物流信息系统或与物流合作伙伴保持密切沟通，及时向委托人反馈货物的运输状态和位置信息，如发生货物运输延误、损坏、丢失等异常情况，立即启动应急处理机制，追究相关责任方的赔偿责任，并确保货物能够尽快安全送达目的地。

7.6.6 集装箱整箱货运应满足 GB/T 30349 的相关要求、拼箱货运应满足 GB/T 30056 的相关要求；运输与仓储服务应符合 GB/T 22154 中的相关条款要求规定。

7.6.7 根据货物存储要求推荐合适的仓储设施和合作伙伴，并签订仓储合同。仓储合同明确仓储的地点、面积、仓储费用、货物出入库管理流程、库存盘点制度、货物保管责任、货物损坏丢失赔偿责任等条款。

7.6.8 协助委托人对仓储货物进行分类管理和库存优化，定期对库存货物进行盘点和清查，确保库存货物的数量和质量准确无误，并及时向委托人提供库存报告和预警信息，提醒委托人合理安排生产和销售计划。

7.7 出口退税服务

7.7.1 明确告知委托人出口退税对应的注意事项以及单证资料。在跨境电商综合服务平台提供退税率查询工具，并确保数据能够根据国家税务总局最新版本同步。

7.7.2 及时收集和整理出口退税所需的各类单证和资料，并对单证资料的真实性、完整性和准确性进行严格审核，确保单证资料符合税务机关的退税申报要求。

7.7.3 按照税务机关规定的申报期限和程序，通过跨境电商综合服务平台或税务系统向税务机关进行退税申报，如实填写退税申报表格，确保申报数据的准确性和一致性。

7.7.4 协助委托人，加强与税务机关的沟通和协调，及时了解出口退税政策的变化和调整情况。密切关注税务机关的审核反馈信息，及时响应并积极配合税务机关的调查核实工作，提供相关解释说明和补充材料。

7.7.5 在跨境电商综合服务平台建立出口退税台账，对退税申报的进度、退税金额、退税时间等信息进行详细记录和跟踪管理，定期与委托人进行核对和确认，确保退税资金的安全和准确到账。

7.8 合规收汇

7.8.1 协助委托人根据跨境电商销售情况和实际业务情况，选择合适的收汇方式，包括第三方跨境支付平台、电汇（T/T）、信用证（L/C）等，帮助委托人制定合理的收汇计划和风险防范措施。

7.8.2 在收汇过程中，密切关注国际外汇市场的汇率波动情况，及时向委托人提供汇率走势分析和风险预警信息。在跨境电商综合服务平台建立外汇查询工具，并确保能够实时更新。协助委托人合理运用外汇套期保值工具，规避汇率风险，保障收汇的实际价值。

7.8.3 按照国家外汇管理局的规定和要求，根据委托人的指令和需求，选择合适的结汇时机和汇率，及时为委托人办理收汇结汇手续，如实申报外汇收支信息，确保收汇的合规性和真实性。

7.8.4 协助委托人处理外汇核销等相关事宜，确保外汇管理的各项手续齐全、合规。

7.9 信用保险

7.9.1 根据委托人的业务需求和风险状况，向委托人推荐合适的信用保险产品。

7.9.2 协助委托人办理信用保险投保手续时，配合提供真实、准确、完整的业务资料和信息，协助信用保险公司对投保人进行审核、投保与赔付等业务办理。

7.9.3 业务执行过程中，及时向信用保险公司通报贸易合同的执行情况、货物运输情况、收汇情况等相关信息，如发生可能影响保险理赔的风险事件，立即通知信用保险公司，并协助信用保险公司进行调查核实和理赔处理工作。

7.10 协助融资

7.10.1 与银行、担保公司、小额贷款公司等金融机构建立良好的合作关系，在确认订单真实有效的前提下，协助委托人获取融资产品及服务。

7.10.2 在协助委托人申请融资过程中，充分发挥自身在跨境电商业务流程中的专业优势和信息优势，采取多种方式还原委托人业务真实性，提高融资撮合服务能力。

7.10.3 在融资项目获批后，协助委托人控制、防范各类融资风险。

参 考 文 献

- [1] GB/T 41825-2022 中小企业跨境电商综合服务业务管理规范
-

全国团体标准信息平台