

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

市场采购贸易方式服务规范

Specification for market purchasing trade service

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

山东标准化协会 发 布

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××××提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

市场采购贸易方式服务规范

1 范围

本文件规定了市场采购贸易方式的术语和定义、目标商品、服务保障、服务提供、服务流程、服务质量管理、证实方法等。

本文件适用于以市场采购贸易方式进行电子商务的市场及相关方。

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 39678-2020 跨境电子商务产业园服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

市场采购贸易方式 market purchasing trade

由符合条件的经营者在经国家商务部门认定的市场聚集区内采购的、单票报关单商品货值15万美元（含15万美元）以下、并在采购地办理出口商品通关手续的贸易方式。

3.2

市场采购贸易方式市场 market purchasing trade market

以市场采购贸易方式进行管理经营的、经国家商务部门认定的市场聚集区（以下简称市场）。

3.3

市场采购贸易方式服务组织 market purchasing trade service organization

在市场所在地商务部门办理市场采购贸易方式备案登记，并按照《中华人民共和国海关对报关单位注册登记管理规定》（海关总署令第221号）在海关注册登记的贸易主体（以下简称服务组织）。

4 服务保障

4.1 服务机构、服务人员、服务环境、服务设备设施、海关特殊监管区域、安全与应急应符合 GB/T 39678-2020 第5章的要求。

4.2 市场应建立市场采购贸易综合管理系统。可依托山东电子口岸建设市场采购贸易联网信息平台，建立涵盖市场采购贸易方式各方经营主体和贸易全流程的市场采购贸易综合管理系统。

5 服务提供

5.1 通关服务

5.1.1 宜提供进出口业务双向清关服务。

5.1.2 应根据市场采购贸易方式的业务模式，提供通关操作指引服务。

5.1.3 应指导企业通过市场采购贸易联网信息平台如实向海关传输交易、支付、物流等电子信息。

5.2 税务服务

通过市场采购贸易联网信息平台实现企业与海关、税务部门的业务协同与数据共享，协助完成退税业务。

5.3 金融服务

5.3.1 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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。

5.4 物流服务

5.4.1 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。

5.4.2 应为国际物流、快递等企业与企业进行业务对接提供便利条件。

5.4.3 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。

5.4.4 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。

5.5 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。

6 服务流程

6.1 总体流程

从事市场采购贸易方式的经营者根据设定的权限，通过采购贸易综合管理系统，提供流程相关信息，提交相关单据，办理相关手续，见图1。

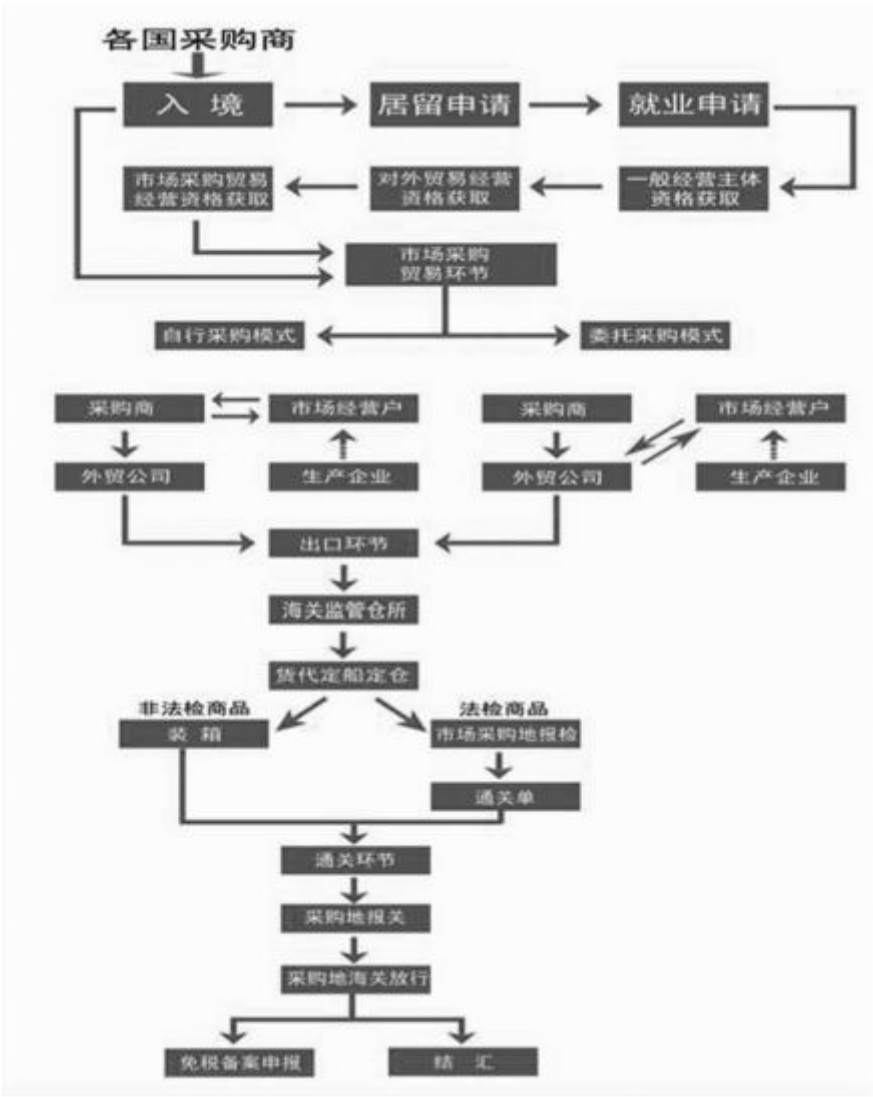


图1 基本流程图

6.2 备案环节

提交经营者信息，取得资格。

6.3 交易环节

提交交易信息，包括供货商信息、采购商信息、商品信息，保证商品来源明晰、质量可靠和全程可追溯。

6.4 组货环节

依托特定组货拼箱场所，完成装箱后运达海关监管场所。完成拼箱后，填报装箱清单。

6.5 通关环节

按照规定程序完成报检、通关等相关手续。

6.6 核查环节

相关管理部门通过临沂市场采购贸易综合管理系统对贸易行为进行监督，保证贸易行为真实合规。

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、检查中发现的问题,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

按GB/T 39678-2020第8章的要求进行。

8.2 服务提供

8.2.1 通关服务

现场查看并向经营者确认通关服务情况。

8.2.2 税务服务

现场查看并向经营者确认税务服务情况。

8.2.3 金融服务

现场查看并向经营者确认金融服务情况。

8.2.4 物流服务

8.2.4.1 现场查看仓储服务情况。

8.2.4.2 向经营者确认物流支撑服务的提供情况。

8.2.4.3 通过过程验证查看全流程物流跟踪服务情况。

8.2.5 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；
- 经营者的评议意见、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。
