

ICS XX
CCS XX



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2025

跨境电商物流服务指南

Guidelines for cross-border e-commerce logistics services

2025 – XX – XX 发布

2025 – XX – XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发 布

目次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体原则 2

5 跨境电商物流服务商要求 2

6 关键作业流程及服务要求 3

 6.1 总则 3

 6.2 跨境直发物流业务 3

 6.3 海外仓服务业务 5

7 服务质量控制 6

 7.1 运输时效 6

 7.2 货物安全 6

 7.3 信息透明 6

 7.4 客户服务 6

 7.5 成本控制 7

 7.6 合规经营 7

 7.7 绿色物流 7

 7.8 风险防范 8

8 服务技术保障 9

9 评价与改进 10

附录 A（资料性）跨境电商物流服务质量自评表 11

 表 A.1 跨境电商物流服务质量自评指标和计算公式 11

 表 A.2 跨境电商物流服务质量自评表 16

 表 A.3 跨境电商物流服务质量等级划分要求 21

参考文献 22

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。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件响应了联合国2030可持续发展目标中的第8项“体面工作和经济增长”、第11项“可持续城市和社区”和第12项“负责任的消费和生产”。

跨境电商物流服务指南

1 范围

本文件提供了跨境电商物流服务的相关指导，涵盖了总体原则、服务商要求、关键作业流程及服务规范、服务质量控制、服务技术保障、评价及改进。

本文件适用于跨境电商物流领域服务供应商开展国际物流服务。

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，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 18354-2021 物流术语

GB/T 38652-2020 电子商务业务术语

GB/T 38708-2020 国际贸易货物交付与货款支付的风险控制与防范

GB/T 42774-2023 跨境电子商务供应链质量安全管理指南

WB/T 1134-2023 物流企业绿色物流评估指标

3 术语和定义

GB/T 18354-2021、GB/T 38652-2020、WB/T 1134-2023 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电商 cross-border electronic commerce

分属不同关境的交易主体，通过互联网达成交易、进行支付和结算，并通过跨境物流送达产品、完成交易的一种国际商业经营活动。

[来源：GB/T 38652-2020, 3.6, 有修改]

3.2

跨境电商物流服务 cross-border electronic commerce logistics services

跨境电商企业依靠互联网、大数据、信息化与计算机等先进技术，开展将商品流向跨境消费者的跨越不同国家或地区的物流活动。

3.3

跨境电商物流服务商 logistics service provider

在跨境电商平台上，为电子商务平台的经营者、卖家和买家提供跨境电商物流服务（3.2）的组织和个人。

[来源：GB/T 38652-2020, 4.7, 有修改]

3.4

首公里运输 first mile delivery

从卖家接收到订单开始到货物进入国际干线物流运输环节之前的运输流程。

3.5

国际干线运输 international trunk transport

指跨越不同国家的运输线路，使用火车、飞机、船舶、卡车等运输工具，连接不同国家的主要交通枢纽或重要经济区域的运输方式。

3.6

海外仓服务 overseas warehousing service

跨境电商平台、物流服务商、国际贸易企业在目的国设立仓储设施（含自建或租用），面向所在国家或地区市场客户，就近提供进出口货物仓储、分拣、包装、管理、配送商品的服务。

[来源：GB/T 18354-2021, 8.38, 有修改]

3.7

尾程运输 last mile delivery

商品货物从目标市场国家或地区的物流中心或快递站点或海外仓库送达客户手中的最后一段物流配送过程。

3.8

新能源载运工具 new energy carrying equipment

采用新能源作为动力来源，用于运输的交通工具。

[来源：WB/T 1134-2023, 3.3, 有修改]

4 总体原则

4.1 公平竞争

跨境电商物流服务宜遵循公平竞争原则，确保市场准入公平、定价透明、诚信经营和资源共享，构建开放透明的市场体系。

4.2 高效服务

跨境电商物流服务宜建立高效保障机制，通过标准化流程、数据化监控、专业化团队和系统化风控确保高质量交付。

4.3 可持续发展

企业服务全过程宜坚持可持续发展原则，强化资源循环利用、推动节能减排以降低能耗水平。

4.4 开放共赢

跨境电商物流服务宜坚持开放共赢原则，促进行业内外协作与国际资源整合。

5 跨境电商物流服务商要求

5.1 跨境电商物流服务商

服务商需具备国家管理机构所颁发的，能够满足跨境电商物流服务商所要求的各种资质，包括但不限于：

——具备相关资质证书，如国际货运代理资质、清关代理资质，海关 AEO 认证、ISO9001 质量管理体系认证等；

——具备相应基础设施、固定经营场所、工作人员和资金条件。

5.2 跨境电商物流服务类型

跨境电商物流服务商根据不同的客户类型，具备提供 B2B、B2C、C2C 任一及以上模式的跨境电商物流服务。

5.3 服务流程要求

跨境电商物流服务商宜建立完善的服务流程体系，包括但不限于以下关键要求：

——下单揽收流程要求：保障下单渠道畅通，客户信息准确，揽收人员按时按地响应并做好货物查验与信息核对；

——仓储管理流程要求：建立科学合理的仓储布局，严格执行货物入库、存储、出库等环节的操作标准，保障货物安全与信息准确更新；

——仓储管理流程要求：构建科学仓储布局，严格落实货物各环节操作标准，确保货物安全及信息准确更新；

——运输配送流程要求：规划合理运输路线，选用适配运输方式，保障运输配送安全高效、精准及时，确保货物按时送达收件人。

5.4 风险控制要求

跨境电商物流服务商宜建立风险管理机制，保障跨境电商物流服务的安全稳定运营，包括但不限于：

——货物风险控制：完善货物风险识别、评估与应对机制，保障各环节货物安全完整；

——运输风险控制：优化运输组织管理，加强过程监控与应急处置，确保运输安全顺畅；

——信息风险控制：强化信息安全管理，确保物流数据信息安全；

——合规风险控制：关注法规政策变化，确保业务合规；

——市场风险控制：通过调研分析预测，洞察市场变化，提前制定策略，增强抗风险能力。

6 关键作业流程及服务要求

6.1 总则

跨境电商物流服务根据是否使用境外仓储设施分为跨境直发物流业务和海外仓服务业务两种模式。

6.2 跨境直发物流业务

跨境直发物流业务是指商品从国内直接发往目的国消费者，不在目的国仓储的物流服务模式，适用于高时效、小批量多批次的订单。跨境直发物流业务作业流程主要由首公里运输、国际干线物流、清关和转运、目的国配送等四部分组成，见图 1。

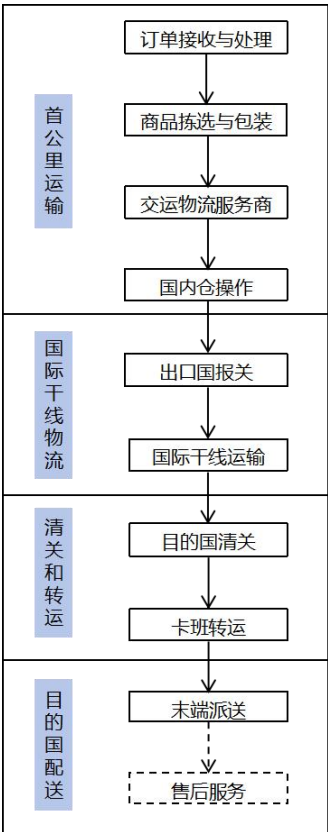


图 1 跨境直发物流业务作业流程

6.2.1 首公里运输

首公里运输环节，包括但不限于：

- 订单接收与处理：接收来自电商平台或独立站的订单信息；核对订单的准确性，包括商品信息、收货地址、支付状态等；
- 商品拣选与包装：根据订单要求从仓库中拣选商品，根据商品特性和运输要求进行包装、贴标签；
- 交运物流服务商：根据订单需求选择合适的物流服务商，如国际快递、邮政小包、专线物流等，将打包好的货物交接给物流服务商，并获取交接凭证；
- 国内仓操作：国内仓操作包括但不限于揽收入库、货物查验、核检重量、拼箱出库、装车发运始发港到机场货站等，物流服务商需要及时将货物物流跟踪信息上传至信息化管理系统。

6.2.2 国际干线物流

国际干线物流环节，包括但不限于：

- 出口国报关：货物出库后，由客户、物流服务商或其他报关代理，在始发港出口口岸，为即时订单所发货物办理报关手续；
- 国际干线运输：物流服务商根据货量、货型、运价及客户需求，选择合适的国际干线物流运输方式，通过空运、海运、陆运、快递、多式联运等方式将货物运送至目的国：
 - 空运：依据客户需求选择合适的航司、航班，并向航司代理提前预订舱位，以提升货物运输时效；
 - 海运：运用拼箱运输承载跨境直发物流业务里货物量较小、较分散的货物，适配海运需求；
 - 陆运：结合订单目的地与客户需求，灵活规划运输路线，满足跨境直发物流的多地址配送需求。

6.2.3 清关和转运

清关和转运环节，包括但不限于：

- 目的国清关：货物抵达境外目的国口岸后，由物流服务商或其他清关行在境外目的国口岸办理清关手续，按单个订单逐票进行清关；
- 卡班转运：物流服务商将货物从目的国口岸货站提离，根据收货地址经卡车短驳转运，将货物分配到相应的区域或配送站点。

6.2.4 目的国配送

目的国配送环节，包括但不限于：

- 末端派送：由快递员或配送员将包裹从配送站点进行最后一公里配送，将包裹送至消费者手中的环节；
- 售后服务：物流服务商提供商品异常件、残次件的退货、换货服务，投诉处理，保险及理赔等售后服务。

6.3 海外仓服务业务

海外仓服务业务是指商品提前备货至目的国海外仓库，消费者下单后直接从目的国发货，适用于需前期备货的大批量订单。海外仓服务业务作业流程主要由头程干线物流、海外仓操作、尾程运输等三部分组成，见图 2。

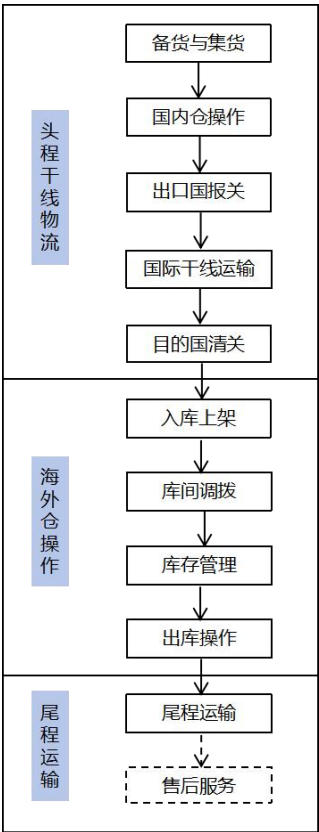


图 2 海外仓服务业务作业流程

6.3.1 头程干线物流

头程干线物流环节，包括但不限于：

- 备货：卖家根据销售预测和库存情况，准备需要发往海外仓的商品；
- 集货：卖家将商品集中运输到物流服务商的国内集货仓库或物流中心，进行统一打包和装箱；
- 出口国报关：货物出库后，由卖家、物流服务商或其他报关机构，按照出口国海关规定，在指定出口国口岸，为批量发往海外仓的货物办理报关手续；
- 国际干线运输：物流服务商选择国际干线物流运输方式，将货物运送至目的国；海外仓业务根据卖家提前备货需求，选择海运、铁路等运输方式，对于时效性要求较高的货物选择空运运输方式；
- 目的国清关：货物抵达境外目的国口岸后，由货主、货代或报关行等在境外目的国口岸办理清关手续，进行一次性集中清关。

6.3.2 海外仓操作

海外仓操作环节，包括但不限于：

- 入库上架：货物抵达海外仓经接收、清点、质检等流程后存放到相应库位并录入系统的过程，注意货物验收的准确性、库位规划的合理性以及信息更新的及时性；
- 库间调拨：根据海外仓运营需求，将货物在不同仓库位置间转移以优化库存分布、保障高效流转的操作；
- 库存管理：海外仓运营中，宜对货物库存信息进行精准管控，策略优化，确保有序高效存储与流转的关键环节；
- 出库操作：根据商家订单推送，海外仓进行打包处理，处理订单完成后交于尾程运输物流服务商。

6.3.3 尾程运输

尾程运输环节，包括但不限于：

- 尾程运输：商品货物从目标市场国家或地区的物流中心或快递站点或海外仓库送达客户手中的最后一段物流配送过程；
- 售后服务：物流服务商宜提供商品异常件、残次件的退换货，客诉处理，保险及理赔等售后服务，并按类别建立预防机制；物流服务商定期回访客户，征集并汇总客户提出的意见与建议。

7 服务质量控制

7.1 运输时效

跨境电商物流服务商宜精准规划运输路线，合理选择运输方式，实时监控运输状态以及有效应对途中各类突发状况，以此保障按时送达。

7.2 货物安全

跨境电商物流服务商宜合理装载、固定货物，根据货物特性采取相应防护措施，做好车辆及货物检查，避免违规装载，加强运输全程监控，以确保货物在运输过程中完好无损。

7.3 信息透明

跨境电商物流服务商宜健全信息管理系统，及时准确记录并公开货物状态、物流进度、费用明细等关键信息，保障信息传输安全且遵循相关隐私规定。

7.4 客户服务

7.4.1 客户服务标准

跨境电商物流服务商宜配备专业的客户服务人员，缩短响应时间、优化服务态度及提升问题解决满意度。

7.4.2 国际化服务

跨境电商物流服务商宜提供国际化服务，包括但不限于：

- 建立多语言系统：支持不同国家和地区的语言，方便全球的卖家和消费者使用；
- 支持多币种结算：支持多种货币的支付和结算，降低汇率风险。

7.4.3 客户反馈机制

跨境电商物流服务商宜建立客服服务反馈机制，及时处理客户反馈，并定期统计分析反馈内容，持续改进服务质量。

7.5 成本控制

跨境电商物流服务商宜做好成本控制，包括但不限于：

- 运输成本控制：优化运输各环节要素，降低运输过程中产生的成本支出；
- 仓储成本控制：科学规划仓储布局与管理库存，有效管控仓储成本；
- 包装成本控制：优化包装设计与选材，同时把控采购环节，降低包装成本；
- 人力成本控制：合理配置人力并提升效率，确保人力成本处于合理范围；
- 运营管理成本控制：借助数字化手段优化流程，强化预算管理，控制运营管理成本。

7.6 合规经营

跨境电商物流服务商宜合规经营，包括但不限于：

- 遵守法律法规：跨境电商物流企业需办好境内市场主体登记、取得许可证，按海关规定办理信息登记或备案，特定模式下符合相应运营人要求；
- 履行税收义务：作为税款代收代缴义务人时，需如实申报税收要素，提供税款担保，承担补税等法律责任；
- 规范业务操作：建立商品验视、复核制度，依规揽收、派送商品，对不符合法律法规要求的、与实际申报信息不符的、有违法嫌疑或高风险的问题商品妥善处置并向海关报告；
- 保护信息安全：依法合规使用客户身份信息，采取有效措施确保数据安全存储和传输。

7.7 绿色物流

以降低环境污染、减少资源消耗为核心目标，通过技术创新和管理优化实现全流程绿色化物流。

7.7.1 新能源载运工具

跨境电商物流服务商宜采用标准化新能源载运工具，通过规范化管理实现低碳环保的运输作业，具体要求包括但不限于：

- 供应商资质达标：优先选择具备新能源车辆运营资质且市场口碑良好的服务商；
- 载具低能耗：选用续航里程达标且能耗效率通过行业认证的新能源车型；
- 车辆状态有效监控：通过车载物联网设备实时采集车辆位置、电量及运行数据；
- 救援维修及时：供应商建立24小时应急响应机制，确保2小时内救援到位。

7.7.2 数字化管理

跨境电商物流服务商宜多方面应用数字化技术，提升作业效率和服务质量，包括但不限于：

- 订单自动化处理：采用数字化算法实现订单自动分单和最优路径规划；
- 需求预测分析：使用数据分析工具预测货量波动，提前调配资源；
- 安装仓储管理系统（WMS）：安装 WMS 系统以数字化管理实现精准库存管理和智能货位分配。

7.8 风险防范

7.8.1 总则

跨境电商物流服务企业需对潜在风险进行评估、识别、分析、评价，针对不同的风险类型建立应急解决机制，应急事件处理完毕后应保留风险处置过程中的全部信息。风险类型包括但不限于物流运输安全、财务资金安全、异常处理、应急处理。

7.8.2 物流运输安全

跨境电商物流服务商需建立运输安全保障体系，包括但不限于：

- 车辆保险：根据区域用车特性购买足额车辆保险，含不计免赔；
- 运输安全：
 - 选择符合 GB/T 38708-2020, 4.3.6 要求的承运人或货代；
 - 安装疲劳驾驶预警系统（DMS），主动安全驾驶辅助设备（ADAS），并定期进行车辆使用安全培训；
- 仓储安全：
 - 仓储设施维护：定期检查仓库消防、通风、照明等设施，确保货物仓储环境安全；
 - 包装安全：包装要求与运输方式匹配（海运防潮、空运减重、陆运防震），同时应做好危险品UN认证（防漏、防火、防爆）；
 - 抗压加固：选用加厚瓦楞纸箱或木箱包装，在箱体四周加装Λ型金属护角，并使用钢带捆扎；
- 跨境关务安全：
 - 敏感商品管理：特别注意列入目的国海关黑名单的商品，商品名称描述避开敏感词；
 - 报关认证：建立符合 GB/T 42774-2023,7.3 要求的关务备案，并且报关文件做防伪处理，注意知识产权问题。

7.8.3 财务资金安全

跨境电商物流服务商需建立财务资金安全管理机制，包括但不限于：

- 设置账期回款时限：根据客户多方面情况设定多样化付款条款，明确付款方式、付款日期，设定定时提醒功能，降低资金回收风险；
- 动态调整授信额度：综合评估客户情况，合理设定授信额度，并定期测评调整，确保与客户偿债能力相匹配。

7.8.4 异常处理

跨境电商物流服务商需针对异常物流与异常仓储情况做好应对工作，避免产生差、损、错等现象，建立专项处理机制，其中包括但不限于：

- 异常货物处理：针对差（少货、多货）、损（破损、变质）、错（错发、漏发、丢货）等异常货物问题，需妥善保留往来邮件、文字内容以及图片、视频等资料，以备后续查证与处理；通过实施系统化管理，优化流程、加强监控等举措避免丢货、少货、漏送货情况发生；
- 异常仓储处理：针对长期滞留货物、弃货问题，需根据货物、运输及港口情况制定滞留货物、弃货的超常规时间节点标准，设置预警功能，并定期复盘，及时调整优化，贴合业务变化情况。

7.8.5 应急处理

跨境电商物流服务商需建立应急处理机制，应对突发状况，包括但不限于：

——指定应急预案：针对自然灾害、政治风险、其他突发事件等，提前设计应急预案；

——进行应急演练：定期进行应急演练，根据实际结果及时调整应急预案；

——应急事件处置：应急事件发生时要及时正确处置，处置完毕后需对处理过程评估分析、记录并存档备案。

8 服务技术保障

8.1 信息安全保障

8.1.1 信息安全管理体制

跨境电商物流服务商宜构建符合业界通用信息安全标准（如 ISO27001、ISO27701）的信息安全管理体系，建立重点展开信息安全政策制定、安全组织架构建立、风险评估与管理、安全事件管理与应急响应、行业监督与审计、安全技术培训与意识提升等工作，保护信息资产的机密性、完整性和可用性。

8.1.2 物流信息化管理系统

跨境电商物流服务商宜建立物流信息化管理系统，包括但不限于：

——订单管理系统（OMS）：实现订单的自动化处理、跟踪和管理；

——仓库管理系统（WMS）：优化仓库内的库存管理、拣货、打包和发货流程；

——运输管理系统（TMS）：规划运输路线、优化运输成本并监控运输状态；

——供应链管理系统（SCM）：整合供应链各环节数据，实现端到端的可视化管理。

8.1.3 数据管理与隐私保护

跨境电商物流服务商宜围绕数据的生命周期开展安全管理，从收集、使用、披露、存储、共享、销毁等数据处理节点分别制定和落实安全管控要求，保障数据的合法合规处理，落实用户个人隐私权利保护。

8.1.4 云计算与 AI 应用

跨境电商物流服务商在使用云计算和 AI 进行业务数据处理时，对云计算环境实施访问控制、入侵检测、入侵防御、应用安全防护等安全管控，对 AI 技术涉及的算法和模型进行安全验证和安全加固。

8.1.5 标准化接口

跨境电商物流服务商在通过标准化的接口进行数据对接时，对接口进行认证、授权、审计的安全措施，并对接口传输链路进行加密，确保数据接口的安全。

8.2 物流跟踪与可视化

跨境电商物流服务商宜提供实时物流跟踪与可视化服务，包括但不限于：

——实时物流跟踪：通过 GPS、RFID、条形码等技术，实时监控货物的位置和状态；

——可视化服务：为卖家和消费者提供物流信息的可视化界面，方便查询包裹状态；

——异常情况预警：通过数据分析，及时发现运输中的异常情况（如延误、丢失）并发出预警。

8.3 自动化与智能化技术

跨境电商物流服务商宜提供自动化与智能化技术支持，包括但不限于：

——自动化仓储：使用自动化设备提高仓库作业效率，包括但不限于，

- 自动分拣机：实现包裹高速自动分拣，提升仓储作业效率和分拣准确率；
- AGV 小车：完成库内货物自动搬运，降低人工成本，提高仓储运作水平；
- 智能立体仓库（AS/RS）：实现高密度存储和高效货物存取，提高仓库空间利用和作业效率；

——智能分拣：通过 AI 算法优化分拣路径，提高分拣准确率和效率。

9 评价与改进

9.1 自评

跨境电商物流服务商宜根据实际运行状况，建立跨境电商物流服务质量自评表，并对自评结果定期汇总；本标准提供了跨境电商物流服务质量自评表（见附录 A），涵盖跨境电商物流服务质量自评指标和计算公式（见表 A.1）、跨境电商物流服务质量自评表（见表 A.2）和跨境电商物流服务质量等级划分要求（见表 A.3）。

9.2 改进措施

跨境电商物流服务商宜根据反馈的意见及自评结果进行总结，及时发现服务流程的问题与不足，制定整改措施及时改进，不断提高跨境电商物流服务质量和效果。

附 录 A
(资料性)
跨境电商物流服务质量自评表

表 A. 1 提供了跨境电商物流服务质量自评指标和计算公式。

表 A.1 跨境电商物流服务质量自评指标和计算公式

序号	类目	含义	可量化指标	可量化指标 解释	单位	计算公式
1	运输 时效	通过合理规划运输路线、选择运输方式等措施，保障货物按时送达的能力。	准时送达率	按时送达订单的情况，直观反映货物按时交付能力。	%	准时送达率=准时送达订单数 / 总订单数 × 100%
			平均运输 时效	计算从货物出库到客户签收的平均时间，反映整体运输效率。	天	针对陆运 / 海运 / 空运三类运输场景，分别计算： 平均运输时效=求和（每单货物签收时间-每单货物出库时间）/ 报告期内总运输货物单数
			路线优化率	通过智能算法优化物流路径，综合考虑运输成本、最佳运输方式选择等多重因素，降低平均运输里程，实现效率提升与成本节约。	%	路线优化率=（优化前平均运输里程 - 优化后平均运输里程）/ 优化前平均运输里程 × 100%
			应急响应率	面对突发情况能够迅速响应的情况。	%	应急响应率=突发状况及时处理次数 / 突发状况总次数 × 100%
2	货物 安全	在运输和存储过程中，确保货物完好无损的程度。	货物检查率	统计企业对出运货物实施质量、安全及合规性检查的覆盖比例（如敏感品类的抽检、海关申报一致性核查等）。	%	货物检查率=实际检查货物批次 / 应检查货物批次 × 100%， 宜根据行业规范或客户合同要求来界定应检查项目。
			合规装载率	衡量运输工具的装载是否符合跨境运输安全、重量、体积及海关监管要求的比例。	%	合规装载率=合规装载货物的运输工具数量 ÷ 总装载运输工具数量 × 100%

表 A.1 跨境电商物流服务质量自评指标和计算公式（续）

序号	类目	含义	可量化指标	可量化指标 解释	单位	计算公式
			货物完好率	货物在运输和存储期间，保持货物完好，未出现差、损、错问题的比例。	%	货物完好率=货物完好数量/货物总数量 ×100%
			异常处理时效	从发现异常货物（差、损、错）、异常仓储（滞留、弃货）案例到最终解决的平均耗时。	小时	异常处理时效=异常案例处理时间总和（小时）/报告期内处理的异常案例总数
3	信息透明	信息管理系统对货物实时状态、物流进度等关键信息的记录公开及安全保障水平。	信息公开率	物流服务商向客户及相关利益方主动公开关键物流信息的情况。	%	信息公开率=（实际公开的信息项数 / 应公开的标准信息项数）× 100%， 宜根据行业规范或客户要求来界定需公开的信息项总数，如，清关状态、运输工具位置、预计到达时间、异常告警等。
			实时状态可查率	客户可实时查询的货物状态的情况。	%	实时状态可查率=（客户可实时查询的状态字段数 / 物流全环节应公开字段数）× 100%， 字段示例：清关状态、运输工具 GPS 位置、预计送达时间等。
4	客户服务	专业客服团队在响应时间、问题解决效率及国际化服务等方面的表现。	客户服务响应时间	客户咨询到首次回复的时长。	分钟	客户服务响应时间=从客户发起咨询到首次得到回复的平均时间
			问题解决率	成功处理客户问题的情况。	%	问题解决率=成功解决问题数量/客户提出问题总数量 ×100%
			多语言系统支持语言种类	信息系统提供的语言数量，满足不同客户沟通需求。	种	实际支持的语言种类数量
			多币种结算覆盖率	支持多币种结算的订单覆盖情况。	%	多币种结算覆盖率=支持多币种结算的订单数/总订单数 ×100%
			客户反馈有效处理率	处理客户反馈能解决问题或满足期望的情况。	%	客户反馈有效处理率=有效处理的客户反馈数量/客户反馈总数量 ×100%

表 A.1 跨境电商物流服务质量自评指标和计算公式（续）

序号	类目	含义	可量化指标	可量化指标 解释	单位	计算公式
5	成本控制	对运输、仓储、包装等各项成本的优化管理效果。	运输成本降低率	运输环节通过优化使成本减少的情况。	%	运输成本降低率=（优化前运输成本 - 优化后运输成本）/优化前运输成本 ×100%
			仓储成本降低率	仓储管理中成本下降的情况。	%	仓储成本降低率=（优化前仓储成本 - 优化后仓储成本）/优化前仓储成本 ×100%
			包装成本降低率	包装环节成本减少的情况。	%	包装成本降低率=（优化前包装成本 - 优化后包装成本）/优化前包装成本 ×100%
			人力成本降低率	优化人员配置等使人力成本减少的情况。	%	人力成本降低率=（优化前人力成本 - 优化后人力成本）/优化前人力成本 ×100%
			运营管理成本降低率	运营管理中成本下降的情况。	%	运营管理成本降低率=（优化前运营管理成本 - 优化后运营管理成本）/优化前运营管理成本 ×100%
6	合规经营	企业在遵守法律法规、履行税收义务等方面的执行情况。	证照完备率	按规定完成登记、许可、备案手续的情况。	%	证照完备率=（实际取得的经营许可证数 / 业务覆盖国家要求的许可证数）×100%
			税款担保覆盖率	衡量企业提供的税收担保金额是否足以覆盖应缴税款的风险管控指标，反映企业应对海关/税务部门征税要求的资金准备充分性。	%	税款担保覆盖率=（实际担保金额 ÷ 应缴税款总额）×100%
			业务操作合规率	评估物流企业在商品揽收、验视、申报、处置等全流程中符合法律法规及内部制度的整体合规水平，反映企业风险管控能力。	%	业务操作合规率=（1 - 违规操作加权扣分总和）×100%， 违规示例：未执行验视、申报信息不符、禁运品漏拦截等。
			数据加密合规率	衡量企业对敏感数据的加密措施是否符合国内外相关法律法规及行业标准的量化指标，反映数据安全防护的合规水平。	%	数据加密合规率=（符合国际加密标准的字段数 / 敏感信息字段总数）×100%， 敏感字段示例：收件人身份证号、支付信息、货物价值等。

表 A.1 跨境电商物流服务质量自评指标和计算公式（续）

序号	类目	含义	可量化指标	可量化指标 解释	单位	计算公式
7	绿色物流	以降低环境污染、减少资源消耗为核心目标，通过技术创新和管理优化实现物流全流程的绿色化。	供应商资质达标数	衡量供应商获得关键资质认证的情况，在道路运输运营许可、管理体系认证、安全生产规范方面的达标项数。	项	直接统计企业在以下三类核心资质的达标项数，每通过一项认证即计为 1 项达标： 基础运营资质：是否取得道路运输经营许可证； 国际标准认证：是否通过 ISO9001 认证（质量管理），ISO14001 认证（环境管理），OHSAS18001 认证（职业健康安全）； 国家安全评审：是否通过国家安全生产标准化现场评审（二级及以上）。
			车辆平均耗电量	体现车辆在运输过程中的能源消耗情况，衡量绿色物流节能减排效果。	%	车辆平均单位里程耗电量 = 总耗电量/总行驶里程
			数字化技术应用水平	考察企业在订单处理、需求预测、仓储管理等环节的数字化实施情况	阶段	L1 手工阶段：完全依赖人工操作，采用纸质记录、电话沟通； L2 基础数字化阶段：单点工具应用，采用 Excel、简单管理软件； L3 流程数字化阶段：关键流程系统化，采用 WMS/TMS、电子数据交换； L4 智能优化阶段：算法驱动决策，采用路径优化算法、AI 预测； L5 生态互联阶段：全链条数字协同，采用区块链、IoT 全域监控。
8	风险防范	物流运输安全、账期回收款等各类风险防范措施的有效执行情况。	保险覆盖率	物流运输全程购买保险的情况，反映风险保障程度。	%	已购买保险里程/ 总里程 × 100%
			安全设备覆盖率	评估供应商在车辆上安装安全设备的工作成效，主要统计安疲劳驾驶预警系统（DMS）和高级驾驶辅助系统（ADAS）的车辆比例。	%	安全设备覆盖率 = （已安装 DMS+ADAS 的车辆数 ÷ 车队总车辆数）× 100%

表 A.1 跨境电商物流服务质量自评指标和计算公式（续）

序号	类目	含义	可量化指标	可量化指标 解释	单位	计算公式
			账期回收款 准时率	按时回收款项的情况。	%	准时回收款金额/应回收款 总金额 ×100%
			关务备案合 规率	考核企业关务备案的及时 性和准确性，反映整体备 案质量。	%	备案合规率 = （按时且准确 完成的备案次数 ÷ 应备案 总次数） × 100%

表 A.2 为跨境电商物流服务质量自评表。

表 A.2 跨境电商物流服务质量自评表

序号	一级指标 (类目)	总分值	二级指标 (可量化 指标)	分值	评分标准	评分标准说明	一级指标 得分
1	运输时效	25	准时送达率 (%)	7	准时送达率 $\geq 99\%$, 得 7 分; 95% $\leq$ 准时送达率 $< 99\%$, 得 5 分; 92% $\leq$ 准时送达率 $< 95\%$, 得 3 分; 90% $\leq$ 准时送达率 $< 92\%$, 得 1 分;	21-25 分: 运输时效把控极佳, 准时、路线、应急表现卓越; 16-20 分: 运输时效整体良好, 偶有特殊情况干扰; 9-15 分: 运输时效存问题, 交付、路线或应急有不足; 0-8 分: 运输时效极差, 常延误, 管理能力急需提升。	
			平均运输时效 (天)	6	高于行业平均时效, 得 6 分; 基本达到行业平均时效, 得 3 分; 略低于行业平均时效, 得 1 分; 异常低于行业平均时效, 不得分。		
			路线优化率 (%)	6	路线优化率 $\geq 99\%$, 得 6 分; 95% $\leq$ 路线优化率 $< 99\%$, 得 3 分; 92% $\leq$ 路线优化率 $< 95\%$, 得 2 分; 90% $\leq$ 路线优化率 $< 92\%$, 得 1 分;		
			应急响应率 (%)	6	应急响应率 $\geq 99\%$, 得 6 分; 95% $\leq$ 应急响应率 $< 99\%$, 得 3 分; 92% $\leq$ 应急响应率 $< 95\%$, 得 2 分; 90% $\leq$ 应急响应率 $< 92\%$, 得 1 分;		

表 A.2 跨境电商物流服务质量自评表（续）

序号	一级指标 (类目)	总分值	二级指标 (可量化 指标)	分值	评分标准	评分标准说明	一级指标 得分
2	货物安全	20	货物检查率 (%)	5	货物检查率 $\geq 99\%$, 得 5 分; 95% $\leq$ 货物检查率 $< 99\%$, 得 3 分; 92% $\leq$ 货物检查率 $< 95\%$, 得 1 分。	16 - 20 分: 全流程严谨, 货物安全极可控, 物流服务优质可靠。 12-15 分: 保障较到位, 偶有细微不足, 整体风险低。 8 - 11 分: 表现中等, 有小疏漏, 未形成系统风险, 可优化; 4 - 7 分: 隐患明显, 指标表现差, 需全面梳理管控; 0 - 3 分: 状况堪忧, 损失频发, 管理失职, 急需彻底整改。	
			合规装载率 (%)	5	合规装载率 $\geq 99\%$, 得 5 分; 95% $\leq$ 合规装载率 $< 99\%$, 得 3 分; 92% $\leq$ 合规装载率 $< 95\%$, 得 1 分。		
			货物完好率 (%)	5	货物完好率 $\geq 99\%$, 得 5 分; 95% $\leq$ 货物完好率 $< 99\%$, 得 3 分; 92% $\leq$ 货物完好率 $< 95\%$, 得 1 分。		
			异常处理时效 (小时)	5	异常处理时效 ≤ 12 小时, 得 5 分; 12 小时 $<$ 异常处理时效 ≤ 24 小时, 得 3 分; 24 小时 $<$ 异常处理时效 ≤ 48 小时, 得 1 分。		
3	信息透明	15	信息公开率 (%)	8	信息公开率 $\geq 99\%$, 得 8 分; 97% $\leq$ 信息公开率 $< 99\%$, 得 6 分; 95% $\leq$ 信息公开率 $< 97\%$, 得 4 分; 92% $\leq$ 信息公开率 $< 95\%$, 得 2 分; 90% $\leq$ 信息公开率 $< 92\%$, 得 1 分;	12 - 15 分: 信息透明极佳, 公开与查询高效全面; 8 - 11 分: 信息透明良好, 基本能保障信息传递, 偶有小瑕疵; 4 - 7 分: 信息透明存问题, 公开或查询有延迟、缺漏; 0 - 3 分: 信息透明极差, 客户难获取信息, 管理需大改。	

表 A.2 跨境电商物流服务质量自评表（续）

序号	一级指标 (类目)	总分值	二级指标 (可量化 指标)	分值	评分标准	评分标准说明	一级指标 得分
			实时状态可查率(%)	7	实时状态可查率 $\geq 99\%$, 得 7 分; 97% $\leq$ 实时状态可查率 $< 99\%$, 得 6 分; 95% $\leq$ 实时状态可查率 $< 97\%$, 得 4 分; 92% $\leq$ 实时状态可查率 $< 95\%$, 得 2 分; 90% $\leq$ 实时状态可查率 $< 92\%$, 得 1 分;		
4	客户服务	10	客户服务响应时间(分钟)	2	客户服务响应时间 ≤ 15 分钟, 得 2 分; 15 分钟 $<$ 客户服务响应时间 ≤ 30 分钟, 得 1 分。	7-10 分: 质量卓越, 响应快、问题解决好, 服务全面。 3-6 分: 表现良好, 能满足需求, 部分可提升。 0-3 分: 质量很差, 客户问题难解决, 服务差。	
			问题解决率(%)	2	问题解决率 $\geq 99\%$, 得 2 分; 92% $\leq$ 问题解决率 $< 99\%$, 得 1 分。		
			多语言系统支持语言种类(种)	2	语言种类 ≥ 10 种, 得 2 分; 2 种 $\leq$ 语言种类 < 10 种, 得 1 分。		
			多币种结算覆盖率(%)	2	多币种结算覆盖率 $\geq 80\%$, 得 2 分; 50% $\leq$ 多币种结算覆盖率 $< 80\%$, 得 1 分。		
			客户反馈有效处理率(%)	2	客户反馈有效处理率 $\geq 99\%$, 得 2 分; 90% $\leq$ 客户反馈有效处理率 $< 99\%$, 得 1 分。		
5	成本控制	10	运输成本降低率(%)	2	运输成本降低率 $\geq 10\%$, 得 2 分; 运输成本降低率 $\geq 5\%$, 得 1 分。	8-10 分: 效果显著, 各项成本降低率高, 效益佳; 4-7 分: 有一定成效, 部分成本降低未达理想; 0-3 分: 效果差, 成本控制不力, 影响效益。	
			仓储成本降低率(%)	2	仓储成本降低率 $\geq 10\%$, 得 2 分; 仓储成本降低率 $\geq 5\%$, 得 1 分。		

表 A.2 跨境电商物流服务质量自评表（续）

序号	一级指标 (类目)	总分值	二级指标 (可量化 指标)	分值	评分标准	评分标准说明	一级指标 得分
			包装成本降低率(%)	2	包装成本降低率 $\geq 10\%$, 得 2 分; 包装成本降低率 $\geq 5\%$, 得 1 分。		
			人力成本降低率(%)	2	人力成本降低率 $\geq 10\%$, 得 2 分; 人力成本降低率 $\geq 5\%$, 得 1 分。		
			运营管理成本降低率(%)	2	运营管理成本降低率 $\geq 10\%$, 得 2 分; 运营管理成本降低率 $\geq 5\%$, 得 1 分。		
6	合规经营	10	证照完备率(%)	3	证照完备率 $\geq 99\%$, 得 3 分; $90\% \leq$ 证照完备率 $< 99\%$, 得 2 分; 证照完备率 $< 90\%$, 得 1 分。	8-10 分: 合规严格, 各方面指标达标, 风险低; 4-7 分: 基本合规, 部分指标有小瑕疵; 0-3 分: 风险较大, 多项指标不达标, 合规缺失。	
			税收担保覆盖率(%)	3	税收担保覆盖率 $\geq 99\%$, 得 3 分; $90\% \leq$ 税收担保覆盖率 $< 99\%$, 得 2 分; 税收担保覆盖率 $< 90\%$, 得 1 分。		
			业务操作合规率(%)	2	业务操作合规率 $\geq 99\%$, 得 2 分; $90\% \leq$ 业务操作合规率 $< 99\%$, 得 1 分。		
			数据加密合规率(%)	2	数据加密合规率 $\geq 99\%$, 得 2 分; $90\% \leq$ 数据加密合规率 $< 99\%$, 得 1 分。		

表 A.2 跨境电商物流服务质量自评表（续）

序号	一级指标 (类目)	总分值	二级指标 (可量化 指标)	分值	评分标准	评分标准说明	一级指标 得分
7	绿色物流	5	供应商资质 达标数(项)	2	达标项数量: 三项及以上, 得 2 分; 两项, 得 1 分; 一项, 得 0.5 分。	4-5 分: 表现出色, 环保与技术应用佳; 2-3 分: 有一定成 效, 部分环节待优 化; 0-1 分: 效果差, 环保和技术应用问 题多。	
			数字化技术 应用水平(阶 段)	1	达到 L2 及以上, 得 1 分; 达到 L1, 得 0.5 分。		
			车辆平均耗 电量	2	车辆平均耗电量 $\leq$ 行业平均 的 80%, 得 2 分; 行业平均的 80% $<$ 车辆平均 耗电量 $\leq$ 行业平均的 95%, 得 1 分。		
8	风险防范	5	车辆保险覆 盖率(%)	2	车辆保险覆盖率 $\geq$ 99%, 得 2 分; 92% $\leq$ 车辆状态监控有效率 $<$ 99%, 得 1 分。	4-5 分: 保障充分, 各风险指标良好, 抵 御力强; 2-3 分: 有一定能 力, 部分指标有波 动; 0-1 分: 能力不足, 风险指标差, 易受冲 击。	
			安全设备覆 盖率(%)	1	安全设备覆盖率 $\geq$ 99%, 得 1 分; 92% $\leq$ 安全设备覆盖率 $<$ 99%, 得 0.5 分。		
			账期回收款 准时率(%)	1	异常处理率 $\geq$ 99%, 得 1 分; 92% $\leq$ 异常处理率 $<$ 99%, 得 0.5 分。		
			关务备案合 规率(%)	1	关务备案合规率 $\geq$ 99%, 得 1 分; 92% $\leq$ 关务备案合规率 $<$ 99%, 得 0.5 分。		
	总分	100				综合得分	
						自评结果	
注 1: 自评周期分别为周、月、半年、全年(不可抗力因素除外); 注 2: 自评表指标含义和计算公式详见附录 A, 服务质量等级划分要求详见附录 C。							

表 A.3 提供了跨境电商物流服务质量等级划分要求，服务水平描述和改进建议。

表 A.3 跨境电商物流服务质量等级划分要求

星级	得分区间	服务水平描述	改进建议
五星级	85 - 100 分	企业物流服务达顶尖水准。运输、安全、服务等各环节近乎完美，能持续按时交付货物，货物损坏率趋近于零，信息高度透明，客户服务周到且高效，成本控制出色，合规和环保意识强，风险应对能力卓越，在行业中极具标杆性，深受客户信赖。	持续关注行业动态和创新趋势，进一步优化服务细节，巩固领先地位，如探索更高效的物流技术应用、拓展增值服务。
四星级	70 - 84 分	企业物流服务表现优秀。各方面指标良好，多数情况下能出色完成物流任务，虽个别细节有小不足，但整体运营稳健，能较好满足客户需求，在市场中较强竞争力。	针对小瑕疵进行专项分析和改进，如优化特定环节的流程以进一步提升时效、加强对员工的培训提高服务质量稳定性。
三星级	55 - 69 分	企业物流服务处于中等偏上水平。基本能满足物流服务的关键要求，但不同方面存在一定问题，如偶尔运输延迟、服务响应稍慢等，需针对性改进以提升整体服务质量。	建立问题跟踪机制，对常见问题如运输延迟、响应慢等进行重点攻关，制定具体的改进措施并定期评估效果。
二星级	40 - 54 分	企业物流服务水平较差。各环节均有明显短板，像货物易损坏、时效难保证、信息不透明等，会导致客户满意度低，需全面整改提升竞争力。	进行全面的业务流程梳理和优化，加大对基础设施和技术的投入，加强员工培训，建立严格的质量监控体系。
一星级	0 - 39 分	企业物流服务处于极低水平。几乎所有方面都存在严重问题，难以提供可靠物流服务，生存面临巨大挑战，急需全面改革重建。	聘请专业的物流咨询团队制定全面的改革方案，包括组织架构调整、业务模式重塑、人才队伍建设等，从根本上解决企业存在的问题。

参 考 文 献

- [1] ISO27001-2022 Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements
- [2] ISO27701-2019 Security techniques — Extension to ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 27002 for privacy information management — Requirements and guidelines
- [3] GB/T 32960（所有部分） 电动汽车远程服务与管理系统技术规范
- [4] GB/T 38708-2020 国际贸易货物交付与货款支付的风险控制与防范
- [5] GB/T 42774-2023 跨境电子商务供应链质量安全管理指南
- [6] T/CCPITCSC 087-2021 跨境电子商务知识产权保护指南
- [7] T/CCPITCSC 110-2022 跨境电商海外仓运营管理规范
- [8] 《中华人民共和国电子商务法》（主席令第七号）