

ICS
CCS

团 体 标 准

T/CDAS XXX—20XX

跨境电子商务产业园公共服务中心服务规范

征求意见稿

20XX — XX — XX 发布

20XX — XX — XX 实施

成都市标准化协会 发布

目 次

前言 II

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

5 服务保障 1

6 服务提供 2

7 服务质量控制与改进 4

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。

本文件由成都市双流区商务局提出并归口。

本文件起草单位：成都市双流区商务局。

本文件主要起草人：XXX、XXX、……。

跨境电子商务产业园公共服务中心服务规范

1 范围

本文件规定了跨境电子商务产业园区公共服务中心的基本要求、服务保障、服务提供和服务质量控制等方面的要求。

本文件适用于电子商务产业园区的服务管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本标准没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

- 4.1 应倡导绿色理念，符合节能、环保等相关要求。
- 4.2 应遵循公平公正、公开透明、诚信经营的原则。
- 4.3 应能提供必要的商务、政务、生活等方面的资源与服务。
- 4.4 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。
- 4.5 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。

5 服务保障

5.1 服务机构及人员

- 5.1.1 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。
- 5.1.2 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。
- 5.1.3 应确定服务中心的组织框架和岗位设置，配备满足需要的服务人员，并根据需要提供培训，以提高从业人员的能力。
- 5.1.4 服务人员工作期间应统一着装、佩戴服务标识牌。

5.2 设施设备要求

- 5.2.1 应配置与服务中心相适应的电力、给排水、交通、消防和防灾等基础设施。
- 5.2.2 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。
- 5.2.3 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。
- 5.2.4 宜为金融、保险等中介机构的进入提供相应的配套设施。
- 5.2.5 公共场所设置标志标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。

5.3 信息化管理

- 5.3.1 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。
- 5.3.2 宜建有符合海关监管要求的信息化管理系统。
- 5.3.3 宜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。

5.4 信息公开

- 5.4.1 将园区服务管理机构的具体位置、联系方式等信息在醒目处向企业公示。
- 5.4.2 向企业公示园区内物业管理服务的联系方式、投诉方式等信息。

5.5 安全与应急

- 5.5.1 应制定安全管理规范，定期对所有的人员进行安全教育培训。
- 5.5.2 应建立突发事件处理预案，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。
- 5.5.3 易燃、易爆和化学危险品应在规定区域存放，存放区与其他区域应有必要的安全隔离和相关标识。
- 5.5.4 应配置各种消防设备、器具和火警监控系统，对各种消防设备应定期检查，保证在用的消防设施的完好率为 100%。
- 5.5.5 应设置消防通道，消防通道应畅通，不得有障碍物，消防标志应明确醒目。

6 服务提供

6.1 政策服务

- 6.1.1 设置能为企业提供政策服务的部门或机构，向企业提供及时、可靠、适用的政策服务。
- 6.1.2 设立向企业提供发布、传递、解读和宣传政府促进跨境电子商务行业发展和扶持企业发展相关政策的服务平台。
- 6.1.3 提供指导、协助企业向政府申报扶持项目的服务。

6.2 人力（人才）资源服务

- 6.2.1 提供网络、委托、猎头和现场等各种方式的人才招聘及个人择业服务。
- 6.2.2 提供人才引进、人才培养及人才户籍服务。
- 6.2.3 能为境外员工代办出入境签证、就业证、居留许可和口岸直通签证服务。
- 6.2.4 提供劳动争议及法律援助。

6.3 科技创新服务

- 6.3.1 配置创业孵化功能区，制定科技创新支持措施，注重孵化培育中小型跨境电子商务企业和扶持小微创业者。
- 6.3.2 提供与知识产权相关的包括培训、咨询、专利申请/保护、质押融资等服务。
- 6.3.3 提供科技成果转化和项目交易、技术和产业推进等服务。
- 6.3.4 提供包括信用服务、信贷服务、投资服务、理财服务、上市服务的科技金融系列服务。

6.4 业务申报服务

6.4.1 宜统一接入各地跨境电子商务公共服务平台或海关、检验检疫等监管部门系统，方便园区内企业开展跨境电子商务进出口业务阳光化申报。

6.4.2 宜采集园区内企业提交的跨境电子商务交易数据，实现一次申报，监管部门间数据共享，凭监管部门指令放行等，提高业务效率。

6.5 通关服务

6.5.1 完善通关监管功能区内设备和相关配套设施。

6.5.2 跨境电子商务零售进出口商品申报前，电子商务企业或电子商务交易平台企业、支付企业、物流企业应当分别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。

6.5.3 应根据各类跨境电子商务业务模式，提供清晰的通关操作指引，出口采取“清单核放、汇总申报”方式办理报关手续，进口采取“清单核放”方式办理报关手续，实现跨境电子商务进出口商品快速通关。

6.5.4 出口跨境电子商务企业备案取得资质后，可在园区备货，国外订单直接从园区发货，随报随走。

6.5.5 对进口备案电子商务在园区备存的货物实施集中检疫并实施以风险分析为基础的质量安全检

6.5.6 测，出园时对每个邮包进行核销，实现全程质量追溯机制。

6.5.7 应加强跨境电子商务保税进口便利化措施。

6.6 税务服务

6.6.1 应建立在线退税申报等应用，逐步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，打造阳光跨境通道。

6.6.2 利用跨境电子商务公共服务平台，积极开展出口退（免）税无纸化管理探索，便利跨境电子商务企业办理退税手续。

6.7 金融服务

6.7.1 宜引入银行和支付机构入驻园区，为跨境电子商务企业提供支付和结算服务。

6.7.2 应简化跨境贸易人民币结算业务流程，方便园区内企业办理跨境人民币结算。

6.8 物流服务

6.8.1 择优遴选一批优质国际物流、快递企业与园区进行业务对接，为园区内企业提供优质高效的物流服务。

6.8.2 应接入各物流服务商系统，实现全流程物流跟踪服务。

6.9 统计服务

做好园区入驻率、企业数量、企业类型分布、知识产权、人才情况等基本统计数据。

7 服务质量控制与改进

7.1 检查

7.1.1 应建立有效的自查自纠制度，服务项目应接受企业监督。

7.1.2 应对外公布服务质量监督电话，并采用走访、问卷、设立意见簿等多种方式收集分析企业对服务质量的意见，并做详细记录。

7.1.3 应接受和配合行政管理部门、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 考核

7.2.1 建立内部考核机制，服务质量的考核评定工作应有详细的考核评定管理办法。

7.2.2 结合各部门服务质量的内部考核评定结果和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。

7.2.3 应对考核评定结果进行分析评价，提出修改意见，及时对服务质量实施改进。

7.3 投诉处理

7.3.1 投诉制度健全。人员落实、设备专用。设立并公布投诉电话（网址），接受企业的投诉。

7.3.2 投诉处理及时、妥善，接到投诉后应在承诺的时间内予以答复。投诉处理经过及结果应有完整的档案记录。

7.3.3 应明确直接负责部门，及时反馈投诉处理情况。
