



DHL PACKET

DHL 跨境电商包裹

客户对接方案书_Ver 3.7

DHL eCommerce Solutions Greater China





1.	介绍	4
1.1	目的	4
1.2	流程	4
1.3	产品和服务	5
1.4	服务限制	8
2.	对接流程	9
2.1	透过 AP Portal	9
2.2	透过已官方对接的物流 ERP	9
2.3	透过 API 对接	10
3.	操作流程	10



3.1	托运准备	10
3.1.1.	包裹包装	10
3.1.2.	重量	10
3.1.3.	尺寸	11
3.1.4.	包裹标签	11
3.1.5.	分拣、装袋和袋签	14
3.1.6.	运单	16
3.1.6.1.	AP Portal 运单 (Handover Note)	16
3.1.6.2.	手工运单	17
3.1.7.	货物数据提交	18
3.1.8.	托运邮件预报	18
3.1.9.	托运投递	19
3.2	DHL eCommerce 操作	20
3.2.1	收货	20
3.2.2	扫码	21
3.2.3	派送	22
3.2.4	尾程配送	22
3.3	包裹追踪	22
4.	包裹查询	23
5.	联系人清单	24
5.1	客户服务	24
5.2	操作	24

1. 介绍

1.1 目的

定义从终端站由出货到收件上各种包裹的端到端操作程序。

1.2 流程

客户的系统对接的解决方案和数据传输概览：

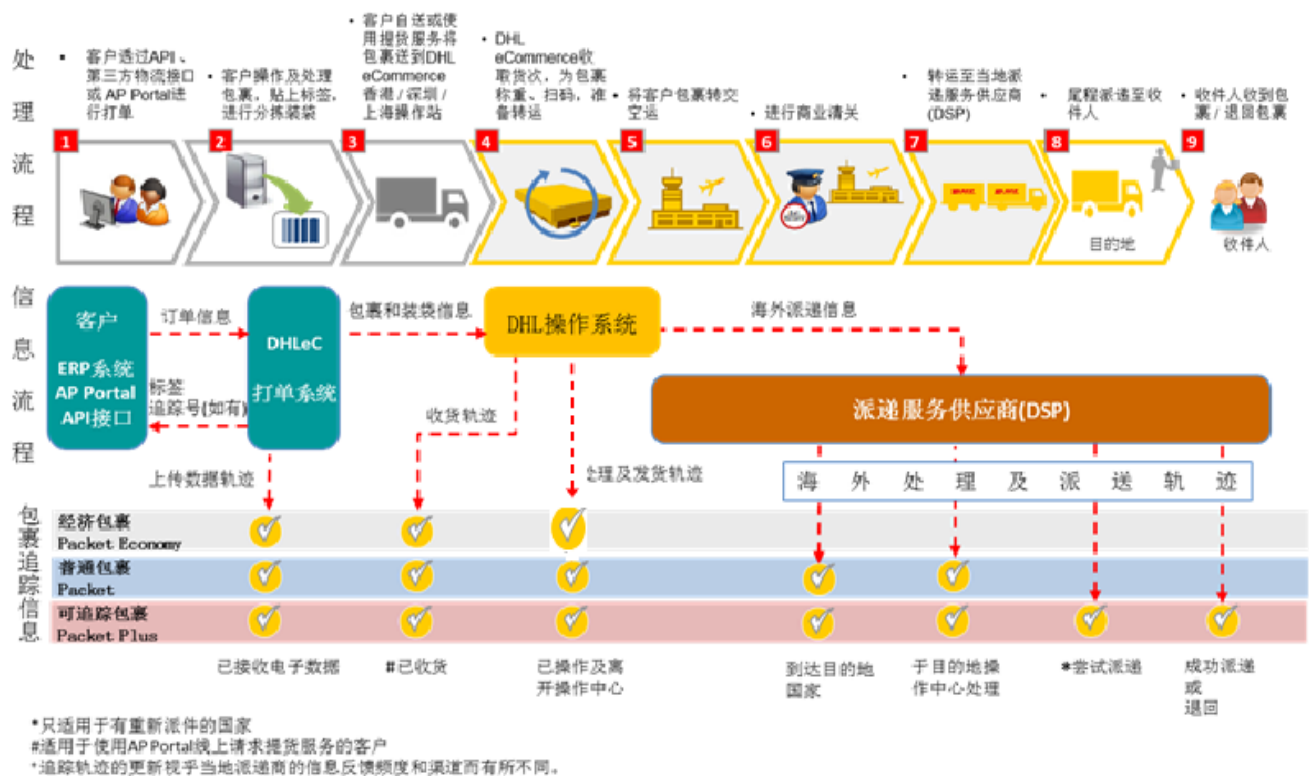


图 1. 不同服务的包裹解决方案概览



1.3 产品和服务

产品名称	DHL 跨境电商标准包裹 DHL PACKET INTERNATIONAL STANDARD (PKD)
国际贸易简制	DDU
包裹价值	最大值取决于目的国征税临界值
托运时间	参考产品目录
重量	不大于 2kg
尺寸	最小尺寸: 长 14cm 及 宽 9 cm 最大尺寸: 长+宽+高<90cm 及 长<60cm 圆筒形: 长<90cm 及 长+(直径 x2) <104cm
目的国	世界各国
海外退件	不适用
交货确认	不适用
赔偿	不适用
带电货物	经审批后可寄带电货物到 17 个国家, 见以下备注 1



产品名称	DHL 跨境电商可追踪包裹 DHL PACKET PLUS INTERNATIONAL (PPS)
国际贸易简制	DDU
包裹价值	最大值取决于目的国征税临界值
托运时间	参考产品目录
重量	不大于 2kg
尺寸	最小尺寸: 长 14cm 及 宽 9 cm 最大尺寸: 长+宽+高<90cm 及 长<60cm 圆筒形: 长<90cm 及 长+(直径 x2) <104cm
目的国	世界各国(*注)
投递退回	包裹退回为一项增值服务, 需签订合同, 详情请咨询我司销售团队
交货确认	可在 DHL eCommerce 网站上进行追踪, 但追踪轨迹的获得性和数量取决于递送服务商 (交货证明[POD] 不适用)
赔偿	请参阅销售合同
带电货物	经审批后可寄带电货物到 17 个国家, 见以下备注 1

备注:

1. PKD/PPS 能发带电的 17 个国家: 奥地利 AT、克罗地亚 HR、捷克共和国 CZ、丹麦 DK、芬兰 FI、德国 DE、匈牙利 HU、爱尔兰 IE、荷兰 NL、挪威 NO、波兰 PL、葡萄牙 PT、斯洛文尼亚 SI、西班牙 ES、瑞士 CH、英国 GB、法国 FR。(通过带电审批的客户, 寄带电货物时 CONTENT INDICATOR 请选择或填写 04, DG 04 也会显示在 label 上)
2. 部分国家及地区因各种原因(包括受经济制裁、战乱等因素), 我司不设服务。

以下为 2017 年 7 月 7 日为止无法送递的国家/地区，发往以下禁运地区的包裹将无法处理，并一律退回至客户。如欲查询最新资讯，请向客户对接人员查询。

- 古巴 (Cuba)
- 北韩 (KP / North Korea)
- 苏丹 (SD / Sudan)
- 伊朗 (IR / Iran)
- 叙利亚 (SY / Syria)
- 也门 (YE / Yeman)
- 克里米亚地区 (以邮编分界):乌克兰以 95, 96, 97, 98, 99 开首的邮编区域,俄罗斯以 295, 296, 297, 298, 299 开首的邮编区域

3.对于发往德国的包裹，为顺利投递，如果是 4 位邮编，请在邮编前加上 0，一共 5 位。

4.对于发往巴西的包裹，为能顺利清关，巴西海关要求必须提供收件人的税号。

1.4 服务限制

托运人需遵守以下 DHL 电子商务一般条款和条件：

香港（英文版）

http://www.dhl.com.hk/en/ecommerce/business_customers/general_terms_and_conditions.html

中国大陆（英文版）

http://www.cn.dhl.com/en/ecommerce/business_customers/general_terms_and_conditions.html

中国大陆（中文版）

http://www.cn.dhl.com/zh/ecommerce/business_customers/general_terms_and_conditions.html

服务限制：

- 每个包裹必须满足所有服务合同所标注，DHL 电子商务对各目的国包裹的尺寸大小和重量的限制要求。
- 任何海关申报的误报和漏报，将会导致在目的国海关的通关延误或者通关被拒，诸如此类将不在 DHL 电子商务控制范围内。请参阅[附录 1_英文品名指引](#)和[附录 2_中文品名指引](#) 为产品加上正确的品名申报。
- DHL 电子商务不会对客户包裹中商品相关的任何法律行动或索赔负责和承担责任。
- 由于需要遵守 IATA 危险品规定和本地航空规定，请参照[附录 3_危险品清单](#)。托运装有干电池、锂电池或者其他电池类型的产品/设备，须首先通过 DHLeC 的事先审批。托运人需要将产品/设备以及内装电池类型的详细说明提交给 DHLeC 授权的联系人，此类说明须以硬拷贝、不可修改的电子档 (如 PDF)，或以电邮形式递交。电邮内容可参考产品或电池制造商/供应商的相关官方网站：
 - 产品/设备信息、图片和说明，以及使用何种电池；
 - 产品/设备内相关电池的 MSDS 或者 PSDS(材料或产品安全数据清单)
- DHLeC 将基于以上提供的文档进行预先核查。**托运人不允许托运任何未经 DHLeC 审批的干电池或由内嵌电池驱动的产品/设备。**
- 第一次发货至 DHLeC 时，托运人须填写[附录 4_隐藏危险品检查清单](#)。一旦被发现托运人发送的包裹含有未经审批的危险品，则之后托运人需要在每次托运时随货附上[附录 4_隐藏危险品检查清单](#)。
- 托运名牌商品的托运人须随时因应海关要求，提交相关品牌/商标持有人的授权同意书。
- DHL 电子商务将不接受托运以下任何物品：
 - 假冒商品 –世界各地的海关和边境保护当局正致力于减少输入各自国家的假冒商品。一经发现进口服务会叫停，还会被收取民事罚款。判定商品为假冒品的准则包含但不仅限于以下：
 - 假冒消费品被定义为未经注册商标所有人许可之下，在同一种商品或者类似商品上使用与注册商标相同或者近似商标。
 - 未经授权下，对已受知识产权保护的产品进行复制和销售。

- 禁运商品和危险商品 包含但不限于以下：
 - 爆炸物和危险品（如易燃液体、火药、打火机）
 - 毒品和潜在上瘾风险的其他药物
 - 受华盛顿公约下规管的活的动植物
 - 含色情、猥亵语言的出版物、录像、DVD、软件
 - 需进行动植物检疫的种子和植物提取物
 - 未适当包装的武器和刀具
 - 锂电池
 - 酒精、香烟
 - 由 IATA 定义的危险品

2. 对接流程

客户可以选择通过以下方法打单，以取得标准的 DHL eCommerce 包裹标签，以及将订单包裹信息传送至 DHL eCommerce 服务器。

2.1 透过 AP Portal

客户可以透过 AP Portal 进行打单及发货。详细下单流程请参与由客户对接顾问所举行的线上发货讲解会议以了解更多。

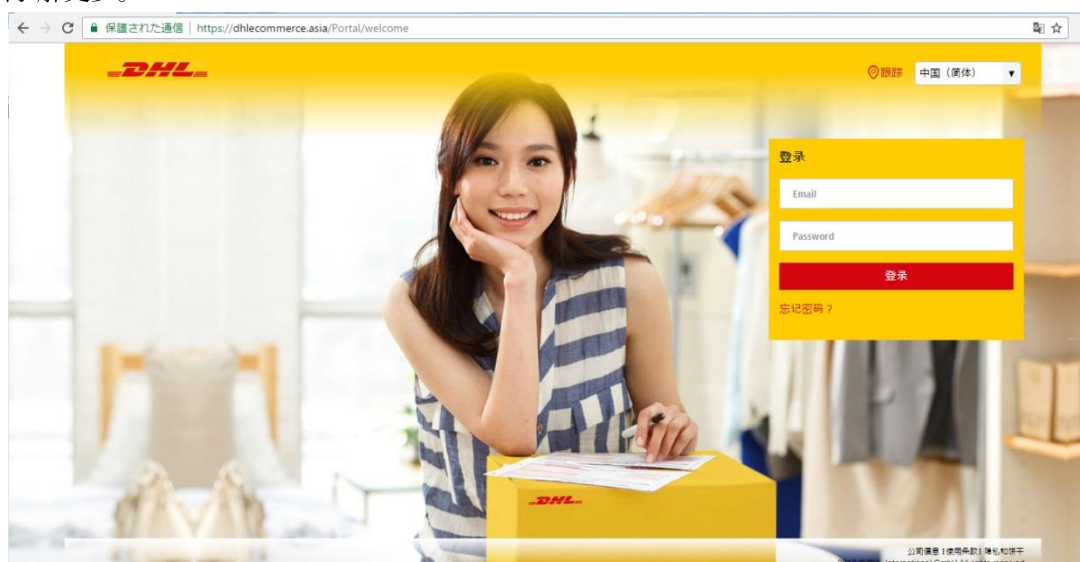


图 2. AP Portal

2.2 透过已官方对接的物流 ERP

我们与以下物流 ERP 进行了官方对接，使用以下 ERP 的客户可以直接配置官方接口进行打单。

有关各 ERP 的打单流程，请参阅由客户对接顾问所发出的操作及设置手册。



通途



马帮



普源



ECPP



速脉



易仓



赛盒



芒果店长



iBay365

2.3 透过 API 对接

使用自家 ERP 系统的客户也可以选择直接对接发货 API，透过发出 JSON 形式的请求去获取 DHL eCommerce 包裹标签，或提交提货请求等等。有关 API 对接的详情，请联系客户对接顾问。

3. 操作流程

3.1 托运准备

3.1.1. 包裹包装

托运人须使用适宜的包装耗材打包包裹，须能有效地保护运输物品，免于在运输途中损害，同时要令包裹达致最小尺寸。不能使用其他承运商的包装材料（快递宣传袋）来包装包裹。

含有以下图标在面单的包裹 DHL eC 将不予托运：



3.1.2. 重量

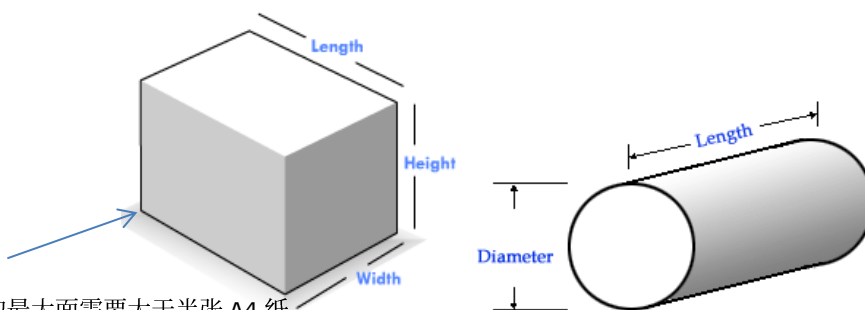
重量限制：不超过 2 kg。如果包裹的体积重量超过其毛重，则用体积重量来计算运费。单个包裹的平均体积/重量比率(即 Dim 因子)应不超过 1.2。

$$\text{Dim 因子} = \frac{\text{体积重量}}{\text{毛重}}$$

$$\text{体积重量} = \frac{\text{长 cm} \times \text{宽 cm} \times \text{高 cm}}{8000}$$

3.1.3. 尺寸

长+宽+高不超过 90cm, 最长一边不可以超过 60cm。发到上海操作站的包裹最大面需要大于半张 A4。对于圆筒形状的包裹, 长度不得超过 90cm, 且长度+(直径 x2)不可超过 104cm。直径建议最少有 5cm, 否则会影响海外分拣及处理时效。



经上海 DHL 操作中心包裹的最大面需要大于半张 A4 纸

3.1.4. 包裹标签

托运人须通过 DHL eCommerce API 接口或 AP Portal 获取带有 DHL 条形码的标签, 打印并粘贴在每个包裹上。

如客户使用自建系统, DHL 包裹号应遵循以下物流规则, 详情请联系客户对接顾问。

DHL eC 包裹 ID= “DHL 客户前缀”+“客户自定义的号码”

标签须贴于包裹表面最大处, 且须确保条形码贴于表面平坦处。

面单大小 (宽x高) : 4”x4”(10x10cm) 或 6”x4”(15x10cm)



DHL 跨境电商包裹_客户对接方案书

Shipment ID: HKDHL20180816_3	
	
Remarks:	
COMMERCIAL INVOICE May be opened officially	
☐ Documents ☐ Commercial Sample ☐ Gift ☒ Other	
Detailed Description of Contents	Weight Qty Value Origin
Shirt (red)	1 32.0 US
Total	100.0 G USD 32.0
I, the undersigned, confirm that the particulars stated in this declaration are correct, and that these items do not contain any dangerous articles prohibited by legislation or by customs regulations.	
16-08-2018	

ANDY LORELIE
VIALE EUROPA 22
UNIT 12A
GERMANY
70173
Germany DE

PKGDE

Shipment ID: HKDHL20180816_9	
	
Remarks:	
COMMERCIAL INVOICE ☐ Gift ☐ Commercial Sample ☒ Other May be opened officially	
Detailed Description of Contents	Weight Qty Value Origin
Shirt (red)	1 32.0 US
Total	100.0 G USD 32.0
I, the undersigned, confirm that the particulars stated in this declaration are correct, and that these items do not contain any dangerous articles prohibited by legislation or by customs regulations.	
16-08-2018	

ANDY LORELIE
VIALE EUROPA 22
UNIT 12A
GERMANY
70173
Germany DE

PKGDE

图 3. DHL 跨境电商经济包裹标签模板



DHL 跨境电商包裹_客户对接方案书

Shipment ID: A201921001

Remarks: Remarks备注栏位

COMMERCIAL INVOICE May be opened officially

☐ Documents ☐ Commercial Sample ☒ Gift ☐ Other

Detailed Description of Contents	Weight	Qty	Value	Origin
Content Description		1	0.5	CN

Total 160.0 G USD 0.5

I, the undersigned, confirm that the particulars stated in this declaration are correct, and that these items do not contain any dangerous articles prohibited by legislation or by customs regulations.

Date and Sender's Signature
DHL eCommerce HK - Test Account 21-02-2019

PKD DE

PREPAID
Germany
Postfach 2007
36243 Niederaula

2802990214702719

U

Consignee Name
Address Line 1
Address Line 2
Address Line 3
CITY
89149 State
Germany DE

DE

U

2802990214702719

Non DE

U

UV126848370DE

Shipment ID: HKHKA201921009

PKD US

PREPAID
Germany
Postfach 2007
36243 Niederaula

UV126860971DE

U

Consignee Name
Address Line 1
Address Line 2
Address Line 3
CITY
91342 State
United States of America US

Shipment ID: HKHKA201921009

Remarks: Remarks备注栏位

PKD US

COMMERCIAL INVOICE ☐ Gift ☐ Commercial Sample ☒ Other May be opened officially

Detailed Description of Contents	Weight	Qty	Value	Origin
Content Description		1	0.5	CN

Total 160.0 G USD 0.5

I, the undersigned, confirm that the particulars stated in this declaration are correct, and that these items do not contain any dangerous articles prohibited by legislation or by customs regulations.

Date and Signature: DHL eCommerce HK - Test Account 21-02-2019

图 4.DHL 跨境电商标准包裹标签模板

Shipment ID: HKDHL20180816_2

Remarks:

COMMERCIAL INVOICE May be opened officially

☐ Documents ☐ Commercial Sample ☒ Gift ☐ Other

Detailed Description of Contents	Weight	Qty	Value	Origin
Shirt (red)		1	32.0	US

Total 200.0 G USD 32.0

I, the undersigned, confirm that the particulars stated in this declaration are correct, and that these items do not contain any dangerous articles prohibited by legislation or by customs regulations.

Date and Sender's Signature
SDV API test customer 1 16-08-2018

PPS DE

PREPAID
Germany
Postfach 2007
36243 Niederaula

RS273672741DE

R

EINSCHREIBEN EINWURF

ANDY LORELIE
VIALE EUROPA 22
UNIT 12A
GERMANY
70173
Germany DE

Shipment ID: HKDHL20180816_8		Shipment ID: HKDHL20180816_8																	
PPS DE PREPAID Germany Postfach 2007 36243 Niederaula		Remarks:																	
RS273673304DE EINSCHREIBEN EINWURF		PPS DE																	
ANDY LORELIE VIALE EUROPA 22 UNIT 12A GERMANY 70173 Germany DE		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">COMMERCIAL INVOICE</th> <th colspan="2">May be opened officially</th> </tr> <tr> <th>Detailed Description of Contents</th> <th>Weight</th> <th>Qty</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Shirt (red)</td> <td></td> <td>1</td> <td>32.0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total</td> <td>200.0 G</td> <td>USD 32.0</td> </tr> </tbody> </table>		COMMERCIAL INVOICE		May be opened officially		Detailed Description of Contents	Weight	Qty	Value	Shirt (red)		1	32.0	Total		200.0 G	USD 32.0
COMMERCIAL INVOICE		May be opened officially																	
Detailed Description of Contents	Weight	Qty	Value																
Shirt (red)		1	32.0																
Total		200.0 G	USD 32.0																
I, the undersigned, confirm that the particulars stated in this declaration are correct, and that these items do not contain any dangerous articles prohibited by legislation or by customs regulations.		Date and Signature: SZX API test customer 1																	
		16-08-2018																	

图 5.DHL 跨境电商可追踪包裹标签模板

对于通过带电审批的客户，如果寄带电货物或液体、粉末等敏感货物，“内容标示”/“content indicator”请选择或填写 04，打印出来的标签上会显示 DG04，普货请选择或填写 00

*华东客户需另开一个账号寄带电、液体、粉末等敏感货物

ORIGINATOR'S SLIP			
Remarks:			
COMMERCIAL INVOICE May be opened officially ☐ Documents ☐ Commercial Sample ☐ Gift ☒ Other		PPS CZ DG04	
Detailed Description of Contents CLOTHES1		Weight	Qty
		1.00	1
Value		Origin	
CAD 1.00		AF	
Total		1.00 G	CAD 1.00
I, the undersigned, confirm that the particulars stated in this declaration are correct, and that these items do not contain any dangerous articles prohibited by legislation or by customs regulations.			
Date and Senders Signature SZ Test Account 11-08-2018			
AC 11111111 NY 12345 NY Czech Republic CZ			

图 6.DHL 跨境电商可追踪包裹带电货物标签模板

3.1.5.分拣、装袋和袋签

- 首先，带电货物 / 液体、粉末等敏感货物 / 普货需分装进不同大袋。在带电货的外装袋子或箱子上，必须黏贴红色胶带以作区别。



图 7. 带电货物的外装大袋子必须贴上红色胶带

- 其次，PKG/PKD 可打包进同一大包，但是如果超过一个外装大袋，或包裹数量超过 100 件时，请按寄件服务渠道打包进不同大袋。

PLT/PLE/PPS/PKM/PPM 可打包进同一大包，但是如果超过一个外装大袋，或包裹数量超过 100 件时，请按寄件服务渠道打包进不同大袋。

袋子大小建议为 105cmx70cm，装袋重量不应超过 20kg。DHL eCommerce 可提供样袋给有需要的客户以作参考。下图为可用于托运的袋子样品:



图 8. 托运的袋子样品 (插图不按比例绘制)

3.1.6. 运单

运单上需注明本次托运的包裹总数量、总重量、总袋（箱）数。此运单号可作为每次托运给 DHLeC 的唯一标识。在把货物托运给 DHL eCommerce 时，每个产品须对应一张运单，并随货物一并递交。

3.1.6.1. AP Portal 运单 (Handover Note)

客户可以透过 AP Portal 提交订单、申请线上提货,或从自动 Closeout 预报拿取 AP Portal 运单。

AP Portal 运单为 A4 纸大小。(有关 AP Portal 线上提货流程，请参阅相关说明文档。)

Handover Note

1 Pick-up Account Details

Pick-up Name: DHL eCommerce HK - Test Account Account No: 0005520285

2 Shipping Service(s)

Shipping Service(s): GM Packet Plus Standard

3 Details

Total	No. of Items	Weight(kg)	No. of Receptacles
	4	0.98	

Handover Info: ☐ Drop-Off ☒ Pick-Up DHL Distribution Centre: DHL eCommerce - Hong Kong Terminal

Remarks/VAS: 如发带电货次须标明“PI967/970 section II shipment contain 4cells/2batteries or less”

4 Signature

I declare the contents of the shipment under this Handover Note does not contain any prohibited or hazardous goods. The General Terms and Conditions of DHL eCommerce shall apply on the services provided by DHL eCommerce.

Signature: DHL eCommerce HK - Test Account Date: 06-Jun-2017 10:40:08

标准包裹: DHL PACKET INTERNATIONAL STANDARD (PKD)
可追踪包裹: DHL PACKET PLUS INTERNATIONAL STANDARD (PPS)
经济包裹: DHL PACKET INTERNATIONAL ECONOMY (PKG)

从左至右依次填写总数量、总重量(kg)、总袋（箱）数

图 9. AP Portal 运单样例

(注意: 插图不按比例绘制; 仅用于样例目的。)

- 以下信息需填写在运单上:
 - 使用产品:标准包裹/可追踪包裹/经济包裹
 - 托运货物明细:总托运包裹数量/总托运重量 (kg) /总托运袋（箱）数。
- 如托运品中包括任何的敏感货物，需连同托运单一起递交的补充文件[附录 5_非危险品申报信模板\(敏感货品\)](#)

- ### 3.1.6.2. 手工运单

手工运单运单会由 DHL eCommerce 提供，只适用于分工操作模式客户、使用官方对接 ERP 发货，未能取得 AP Portal 运单，或有特别需要的客户使用。

[illegible]

图 10. 运单样例

(注意:插图不按比例绘制; 仅用于样例目的。)

以下信息需填写在运单上:

- 寄件人信息: 客户全名 + 客户 DHL 账号
- 使用产品
 - 普通包裹: GM Packet + Standard
 - 可追踪包裹: GM Packet Plus + Standard

- 托运货物明细;
 - 总托运包裹数量;
 - 总托运重量 (kg) ;
 - 总托运袋 (箱) 数;

如果托运品中包括任何的敏感货物, 需连同托运单一起递交的补充文件[附录 5_非危险品申报信模板\(敏感货品\)](#)

如果托运品中包括任何的电池, 须在运单说明的第五部分标明“**PI967/970 section II shipment contain 4cells/2batteries or less**”需连同托运单一起递交的补充文件[附录 6_非危险品申报信模板\(干电池\)](#)

3.1.7. 货物数据提交

客户需在实际货物到达 DHL eCommerce 配送中心前至少 4 个小时透过 API、物流 ERP 或 AP Portal 提交数据。对于缺失数据的包裹, DHL eCommerce 无法承诺当天能处理。

3.1.8. 托运邮件预报

如果货次总重量超过 300KG, 客户需要发送预报模板给 DHL eCommerce。在预报邮件中需包含以下信息:

邮件标题: <客户账号 #>, <客户全名>, <YYYY-MM-DD>

邮件发送给以下联系人 (预报邮件也请抄送对应客户对接顾问邮箱):

上海操作站:

SHA Ops (SHA.OPS1@dhl.com)

深圳操作站:

SZ Ops receiving email (dhlecomszops@dhl.com)

香港操作站:

HK Ops receiving (dhlecomhkopsreceiving@dhl.com)

邮件内容:



发货日期	客户 ID&客户名	产品	运单号	装袋/箱数	内件数	重量 (KG)
2018/1/27	客户编码&客户全名	PKG	20000512345	10	200	100
		PKD	20000512345	10	200	100
		PPS	20000512345	10	200	101

3.1.9. 托运投递

从上海口岸出的包裹，托运需由客户自行安排投递至 DHL 电子商务上海操作站：

地址：DHL eCommerce (Shanghai) Ltd.

上海市松江区沪亭路 305 号（伴亭路进）3 号库 17 号门

Attn: Michael Gao

到货联系电话：+86 021-31216109

+86 021-31216136（注意：两个电话都要写）

从深圳口岸出的包裹，托运需由客户自行安排投递至 DHL 电子商务深圳操作站：

地址：DHL eCommerce (Shenzhen) Ltd.

深圳市龙华新区清湖胜立工业园 4 栋

到货联系人：朱维东

到货联系电话：+86 0755 22180200

从香港口岸出的包裹，托运需由客户自行安排投递至 DHL 电子商务香港操作站：

地址：DHL eCommerce (Hong Kong) Ltd.

25/F, Goodman Dynamic Centre, 188 Yeung Uk Road, Tsuen Wan, N.T.

（新界荃湾杨屋道 188 号嘉民达力中心 25 楼）

到货联系人：Goods in

到货联系电话：+852 23420315

货物接收截止时间：

操作时间

香港：周一到周六 09:00 -18:00（法定节假日除外）

深圳：周一到周六 09:00 - 18:00（法定节假日注意通知）

上海：周一到周六 09:00 -18:00（法定节假日注意通知）

货物接收后当天处理的截止时间:

11:00 AM 香港和深圳操作站 周一到周六 (法定节假日除外)

11:00 AM 上海操作站 周一到周五 (法定节假日除外)

对 11:00 AM 以后及周六到货的包裹，货物会接收，但可能会延迟到下一个工作日进行处理。

对托运前准备不足及包裹数据缺失的托运，DHL eCommerce 无法承诺当天能处理。

3.2 DHL eCommerce 操作

所有货物到达后会采用 X 光机进行检查，一旦发现违禁产品，将会暂停货物的托运，我们的客服将会联系客户进行退货处理。

3.2.1 收货

- DHL eCommerce 操作站在接收到货物以后，会对实际货物进行称重，并将实际重量填写在交接清单上，并需由交货人签字。托运单的第二联会交给交接的人。第三联交接清单则由 DHL eC 保存，交接清单的第一联会给到客户，作为参考。
- DHL eCommerce 操作也会检查送来的大袋是否有损坏或者潮湿。如果有发现任何大袋损坏，则不会接收有损坏的袋子。
- DHL 操作在将第二联托运单给到交接人之前核对收到货的总的袋数和总重量。如果送过来的货物外包装袋上没有提供托运单，则 DHL 操作需要创建一个新的托运单，然后当场填写所有数据。
- 随后 DHL 操作会将所有的大袋过 X 光机进行扫描。如果发现有任何未得发货批准的危险品、限制货品、违禁品和电池，操作则会先扣起有问题的货物，然后将没有问题的货物移交到扫码区去进行操作。这些有问题的货物会被开包，去过 X 光机逐票检查。查到有问题的包裹会扣起，没有问题的包裹被送到扫码去进行扫描。然后 DHL 客服会去联系客户，将有问题的包裹退回。
- 所有的数据最终以 DHL eCommerce 的数据为准。损坏的袋子或者是赃物会在收货的时候被发现。

3.2.2 扫码

收货后，货物会移交到 DHL eCommerce 扫码区进行处理。最终的计价数量和重量以 DHL eCommerce 处理时测量的数据为准。如客户对操作后的件数、重量、跟踪号码有疑问，建议客户先自行于 AP Portal 下载报告，对应每一票托运单或发货日期查看。

下表列出了在 DHL eCommerce 终端处理扫码期间可能会发生异常情况及相应的纠正措施:

序号号	问题	描述	纠正措施总结
1	缺失包裹数据	货物到，数据未上传	暂停处理相关包裹并通知客户。一旦缺失包裹数据上传，DHL 将继续处理被影响的包裹。
2	标签缺失	包裹上没有 DHL 标签	暂停处理相关包裹并通知客户。不能处理的包裹将被退还给客户。
3	标签过多	在 1 个包裹上贴上 1 个以上的不同标签	
4	包裹无法扫描	条形码不可读且无法扫描	
5	重复条形码	在多于 1 个包裹上出现重复的 DHL 条形码	
6	收件人信息不全	如：非有效的 US 邮政编码	继续处理并报告给客户。
7	地址无法辨认	如：地址无法辨认但是追踪号码可扫描	
8	标签条形码无法扫描	追踪号码条形码不能扫描但号码可读	在系统内手工输入 DHL 条形码号码，并告知客户。
9	包裹破损	包裹到达时发现明显可见的外包装破损	暂停处理相关包裹并通知客户退还相关包裹给客户。
10	超出服务范围	包裹的尺寸、大小、重量或内容超出服务范围	

11	错误路线	到达货物意图运送至协议签订不同的国家	
12		到达货物意图使用协议签订不同的服务提供商	
13	危险品、违禁品、抵触 IPR 的物品	在托运品中发现危险品、违禁品、抵触 IPR 的物品	暂停托运并退货

3.2.3 派送

处理好的包裹会被分捡装入 DHL 装袋并准备派送给航班货运代理，由其安排航班运送至中转站或目的地。一旦在系统内做完订舱操作，数据会发送给目的国用于海关清关，同时也发送给最终配送服务商以预报此次托运。

3.2.4 尾程配送

包裹在目的国清关后，包裹将移交给我们当地尾程派送中心进行最终派送服务。收件人签名必须是住在当地的人，当地派送会先进行一次试派送，如果接收人不在家，我们的派送伙伴会将包裹放在收件人门口或者门口的邮箱，或留下一张卡片通知收件人可以去当地派递商取件。对于可追踪包裹，未能投递的包裹会退回到香港的仓库，客户可以联系香港退货中心进行包裹的提取（包裹退回需签订合同，详情请咨询我司销售团队）。

3.3 包裹追踪

客户可以在 DHL eCommerce 客户平台公共网页上可以追踪各种包裹的轨迹；也可以在 DHL eCommerce 公共网页上查看包裹的托运信息

- DHL eCommerce 客户平台版-需登录（供客户自己查看包裹状态）
<https://ecommerceportal.dhl.com>
- DHL eCommerce 公共网页版（供最终收件人查看包裹状态）
<https://ecommerceportal.dhl.com/track/>

4. 包裹查询

- 经济包裹和普通包裹不接受开查。

- **可追踪包裹:** 只有收件人声称没有收到包裹的情况下, 方可提出查询请求。客户可附上电邮或文档作为查询证据。在处理中心派发起计 26 个工作日内提出的查询将可能不被受理, 请在 26 个工作日后再次发送问询请求; 发出超过 2 个月的包裹查询将不被受理。

备注: 从 2016 年 7 月 1 日开始, 加拿大邮政暂停在网上提供跟踪信息, 因而使用 PPS 发往加拿大的包裹暂停目的地跟踪信息的查询。

- 所有查询信息应该按照[附录 7_DHL 跨境电商可追踪包裹查询申请表](#)的要求填写准确和完整, 任何不完整的问询信息将不予受理。查询时:

香港、深圳客户: 请将问询表发送至邮箱 dgmdp.enquiry@dhl.com

上海客户: 通过 QQ/电话/邮件联系客服后, 填妥表格发回给客服。

- 从行政人员调查到最终查询结果回复可能会耗时 2.5 个月。如果包裹被判定为丢失, 且客户在托运价值保护计划中, 我们将给予赔偿。

- 附加信息:

不提供重新交付服务

不提供更换地址服务

已从 DHLeC 配送中心出去之后包裹不能截件。



5. 联系人清单

5.1 客户服务

联系人	联系方法
Customer Service Team 客户服务团队 (香港)	Phone: +852 2976 3111 Email: cs-ecom.hk@dhl.com QQ: 4008883500
Customer Service Team 客户服务团队 (华南)	Phone: 400 888 3500 Email: cs-ecom.cn@dhl.com QQ: 4008883500
Customer Service Team 客户服务团队 (华东)	Phone: 400 888 3500 Email: cs-ecom.cn@dhl.com QQ: 4008883500

5.2 操作

联系人	联系方法
Ivan Ip 操作部经理 (香港)	Phone: +852 2342 0721 Email: ivan.ip@dhl.com
Poko Zhu 操作部经理 (深圳)	Phone: +86 (755) 2218 0211 Email: poko.zhu@dhl.com
Rogen Xu 操作部经理 (上海)	Phone: +86 (186) 1632 3465 Email: rogen.xu@dhl.com

