



DHL 跨境电商包裹 (DDP)

客户对接方案书_Ver 1.0

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
1.3.1. 产品说明	5
1.3.2. 服务国家	7
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	10
3.1.4. 包裹标签	11
3.1.5. 分拣、装袋和袋签	12
3.1.6. 托运单	13
3.1.1. 货物数据提交	15
3.1.2. 托运邮件预报	15
3.1.3. 托运投递	16
3.2 DHL eCommerce 操作	17



3.2.1 收货	17
3.2.2 扫码	18
3.2.3 派送	18
3.2.4 尾程配送	19
3.3 包裹追踪	19
4. 包裹查询	19
5. 联系人清单	20
5.1. 客户服务	20
5.2. 操作	20

1. 介绍

1.1. 目的

此客户对接方案书定义了从终端站由出货到收件人的 DHL 跨境电商包裹（DDP）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：

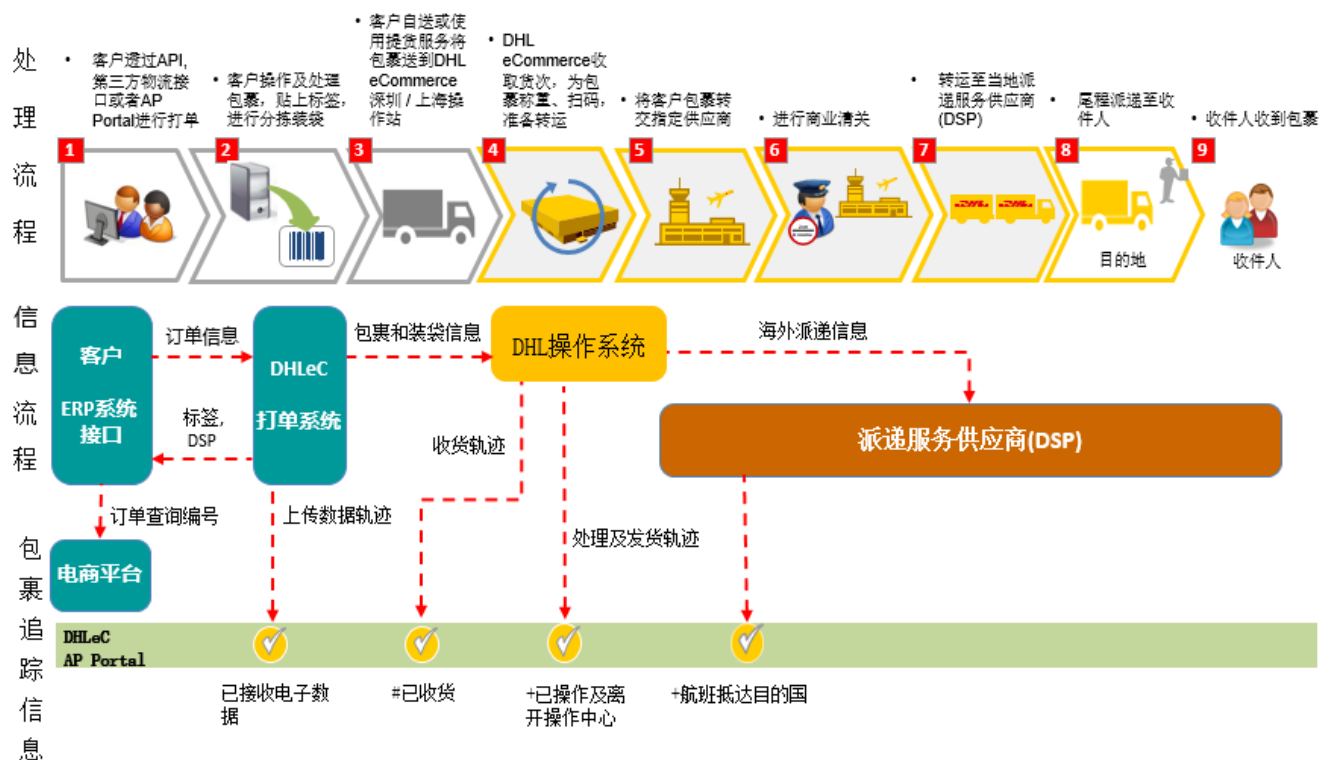


图 1. DHL 跨境电商包裹（DDP）解决方案概览



1.3. 产品和服务

1.3.1. 产品说明

产品名称	DHL 跨境电商标准包裹 (DDP) DHL Parcel International Direct Semi
产品代码	PKW
国际贸易简制	DDP
包裹价值	最大申报价值: 不大于 150 欧元 (为顺利清关, 请如实申报包裹价值)
参考时效	请参阅销售合同
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
目的国服务区域	欧洲 27 国如下表
尾程派送时间	周一至周五(当地时间)
投递退回	无投递退回服务
追踪轨迹	可在 DHL eCommerce 网站上进行追踪
备注	1、经审批后方可寄带电物品和液体粉末等敏感物品; 2、收件信息必填项: 收件人名字、地址、城市、邮编、国家。



产品名称	DHL 跨境电商可追踪包裹 (DDP) DHL Packet Plus Standard
产品代码	PPW
国际贸易简制	DDP
包裹价值	最大申报价值: 不大于 150 欧元 (为顺利清关, 请如实申报包裹价值)
参考时效	请参阅销售合同
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
目的国服务区域	欧洲 27 国如下表
尾程派送时间	周一至周五(当地时间)
投递退回	无投递退回服务
追踪轨迹	可在 DHL eCommerce 网站上进行追踪
备注	1、经审批后方可寄带电物品和液体粉末等敏感物品; 2、收件信息必填项: 收件人名字、地址、城市、邮编、国家。



1.3.2. 服务国家

序号	代码	国家	Country	可否带电
1	AT	奥地利	Austria	可带电
2	HR	克罗地亚	Croatia	可带电
3	CZ	捷克共和国	Czech Republic	可带电
4	DK	丹麦	Denmark	可带电
5	FI	芬兰	Finland	可带电
6	FR	法国	France	可带电
7	DE	德国	Germany	可带电
8	HU	匈牙利	Hungary	可带电
9	IE	爱尔兰	Ireland	可带电
10	NL	荷兰	Netherlands	可带电
11	PL	波兰	Poland	可带电
12	PT	葡萄牙	Portugal	可带电
13	SI	斯洛文尼亚	Slovenia	可带电
14	ES	西班牙	Spain	可带电
15	BE	比利时	Belgium	不可带电
16	BG	保加利亚	Bulgaria	不可带电
17	CY	塞浦路斯	Cyprus	不可带电
18	EE	爱沙尼亚	Estonia	不可带电
19	GR	希腊	Greece	不可带电
20	IT	意大利	Italy	不可带电
21	LV	拉脱维亚	Latvia	不可带电
22	LT	立陶宛	Lithuania	不可带电
23	LU	卢森堡	Luxembourg	不可带电
24	MT	马尔他	Malta	不可带电
25	RO	罗马尼亚	Romania	不可带电
26	SK	斯洛伐克共和国	Slovakia Republic	不可带电
27	SE	瑞典	Sweden	不可带电

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

- 每个包裹必须满足所有服务合同所标注，DHL 电子商务对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。
- 具体产品请参考 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 包含但不仅限于以下：
 - 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

- 请参考 UPU 的规定: <http://www.upu.int/en/activities/customs/prohibitions-items-not-admitted/items-not-admitted-upu.html>

2. 对接流程

客户可以选择透过以下方法打单, 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

客户可以通过 AP Portal 进行打单及发货。



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。



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。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。不能使用透明包装袋或者有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 DHLeC 将不予托运：



3.1.2. 重量

重量限制：不超过 2kg。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。

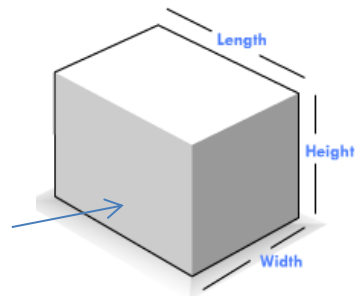
$$\text{Dim 因子} = \frac{\text{体积重量}}{\text{毛重}}$$

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

3.1.3. 尺寸

请参考各寄件服务渠道中产品与服务的尺寸描述。

经上海处理中心的包裹的最大面需大于半张 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。

DHLeC 包裹 ID= “DHL 客户前缀”+“客户自定义的号码”（不超过 20 个字符，仅限数字和字母）

- 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）：1 张 6”x4”(15x10cm) 或 1 张 4”x4”(10x10cm)

	
PPWDE ☐	Ship Date: 05/14/2021
From: DHL eCommerce HK – Test Accoun DHL eCommerce HK – Test Accoun Level 28, Tower 1 Address line 2 to test KOWLOON BAY,, KLN 111111 Hang Kong HK	To: Robin Ye1 Shengli gong ye yuan DRESDEN, SACHSEN 01061 Germany DE
HKG-PPWDE46APPORTAL0514 	
Remarks	

PPWDE	05/12/2021	☐	
To: Robin Ye1			
Shengli gong ye yuan			
DRESDEN, SACHSEN			
01061			
Germany DE			
Shipment ID:		ROEBASZX-PPWDE44APPORTAL0512	
			
Remarks:			

图 3. DHL 跨境电商包裹 (DDP) -标签模板

3.1.5. 分拣、装袋和袋签

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 4. 袋子样本 (插图不按比例绘制)

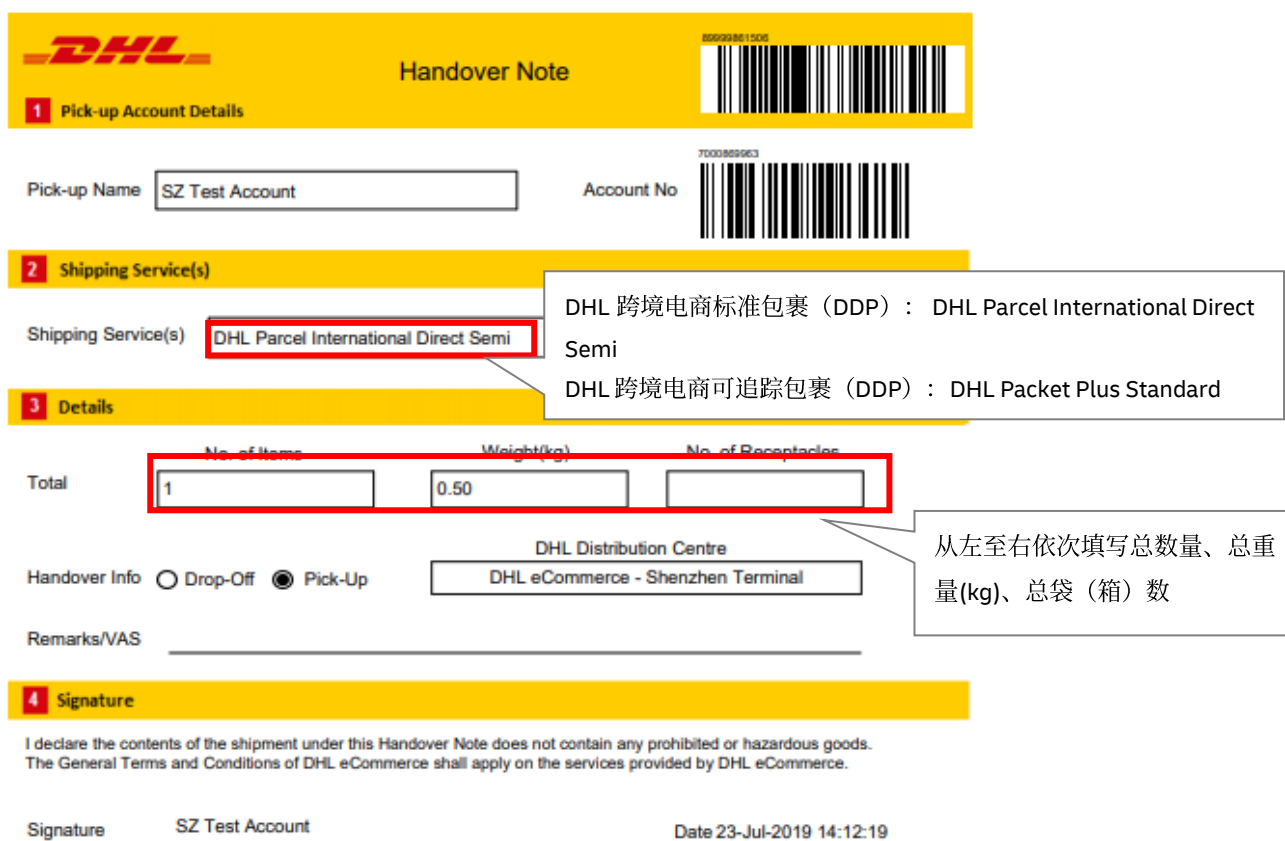
3.1.6. 托运单

托运单上需注明本次托运的包裹总数量、总重量、总袋（箱）数。此托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托运单，并随货物一并递交。

- AP Portal 托运单 (Handover Note)

客户可以透过 AP Portal 提交订单、申请线上提货，使用 API 的 Closeout 功能，或从自动 Closeout 预报拿取 AP Portal 托运单。AP Portal 托运单为 A4 纸大小。（有关 AP Portal 线上提货流程，请参阅相关说明文档。）



The screenshot shows the DHL Handover Note form with the following sections and annotations:

- Section 1: Pick-up Account Details**
 - Pick-up Name: SZ Test Account
 - Account No: 700080963
- Section 2: Shipping Service(s)**
 - Shipping Service(s): DHL Parcel International Direct Semi (Annotated: DHL 跨境电商标准包裹 (DDP) : DHL Parcel International Direct Semi)
- Section 3: Details**
 - Table with columns: No. of Items, Weight(kg), No. of Receptacles.

No. of Items	Weight(kg)	No. of Receptacles
1	0.50	

 (Annotated: DHL 跨境电商可追踪包裹 (DDP) : DHL Packet Plus Standard)
 - Handover Info: ☐ Drop-Off ☒ Pick-Up
 - DHL Distribution Centre: DHL eCommerce - Shenzhen Terminal
 - Remarks/VAS: (Empty field)
- Section 4: Signature**
 - Signature: SZ Test Account
 - Date: 23-Jul-2019 14:12:19

From left to right, fill in the total quantity, total weight (kg), and total number of bags (boxes).

图 5. AP Portal 托运单样例
(注意: 插图不按比例绘制; 仅用于样例目的。)

以下信息需填写在托运单上：

- 使用产品
 - **DHL 跨境电商标准包裹 (DDP) : DHL Parcel International Direct Semi**
 - **DHL 跨境电商可追踪包裹 (DDP): DHL 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;
- 手工托运单

手工托运单会由 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 托运单，或有特别需要的客户使用。

DHL 跨境电商标准包裹 (DDP) : DHL Parcel International Direct Semi

DHL 跨境电商可追踪包裹 (DDP) : DHL Packet Plus Standard

公司全名 + 客户帐号

从左至右依次填写总数量、总重量(kg)、总袋 (箱) 数

图 6. 托运单样例

(注意: 插图不按比例绘制; 仅用于样例目的。)



以下信息需填写在托运单上：

- 寄件人信息
 - 客户全名 + 客户 DHL 账号
- 使用产品
 - **DHL 跨境电商标准包裹 (DDP) : DHL Parcel International Direct Semi**
 - **DHL 跨境电商可追踪包裹 (DDP): DHL 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;

3.1.1. 货物数据提交

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

如客户提交货物数据时间与实际货物从客户处出仓时间间隔超过 1 个月，请客户使用新的 Shipment ID 重新提交货物数据，并在对应的实际货物上重新贴上新 Shipment ID 面单后再出仓。

3.1.2. 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。邮件需要包含 DHL 托运服务 (Parcel International Direct Semi) 。

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	托运单号	装袋/箱数	内件数	重量 (KG)
5/20/2021	客户编码&客户全名	PKW	20000512345	30	600	300
5/20/2021	客户编码&客户全名	PPW	20000512345	20	500	200

3.1.3. 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

联系人: 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。损坏的袋子或者是脏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	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	
7	地址无法辨认	如：地址无法辨认但是追踪号码可扫描	继续处理并报告给客户。
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。当地派送会先进行一次试派送，如果接收人不在家，我们的派送伙伴将会留下一张卡片通知收件人可以去当地派递商取件。一般而言，未能妥投的包裹将会在当地派送商暂存 15 天后于当地操作中心销毁。

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

- 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。
- 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 (需由收件人于当地提出请求)

不提供更换地址服务 (需由收件人于当地提出请求)

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

