



DHL PARCEL INTERNATIONAL DIRECT

DHL 跨境电商专线包裹

客户对接方案书_Ver6.8

DHL eCommerce Solutions Greater China





DHL 跨境电商专线包裹	1
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. DHL 跨境电商专线标准包裹(中美专线)	5
1.3.2. DHL 跨境电商专线标准包裹 (中墨专线)	7
1.3.3. DHL 跨境电商专线标准包裹 (加拿大专线)	9
1.3.4. DHL 跨境电商专线标准包裹 (中澳专线)	11
1.3.5. DHL 跨境电商专线标准包裹 (中日专线)	13
1.3.6. DHL 跨境电商专线特快包裹 (中印专线)	15
1.4. 服务限制	17
2. 对接流程	18
2.1. 透过 AP Portal	18
2.2. 透过已官方对接的物流 ERP	19
2.3. 透过 API 对接	19
3. 操作流程	19
3.1 托运准备	19



3.1.1. 包裹包装	19
3.1.2. 重量	19
3.1.3. 尺寸	20
3.1.4. 包裹标签	20
3.1.5. 分拣、装袋和袋签	21
3.1.6. 运单	23
3.1.7. 货物数据提交	25
3.1.8. 托运邮件预报	25
3.1.9. 托运投递	26
3.2 DHL eCommerce 操作	27
3.2.1 收货	27
3.2.2 扫码	28
3.2.3 派送	29
3.2.4 尾程配送	29
3.3 包裹追踪	30
4. 包裹查询	31
5. 联系人清单	32
5.1. 客户服务	32
5.2. 操作	32

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上 DHL 跨境电商专线标准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：

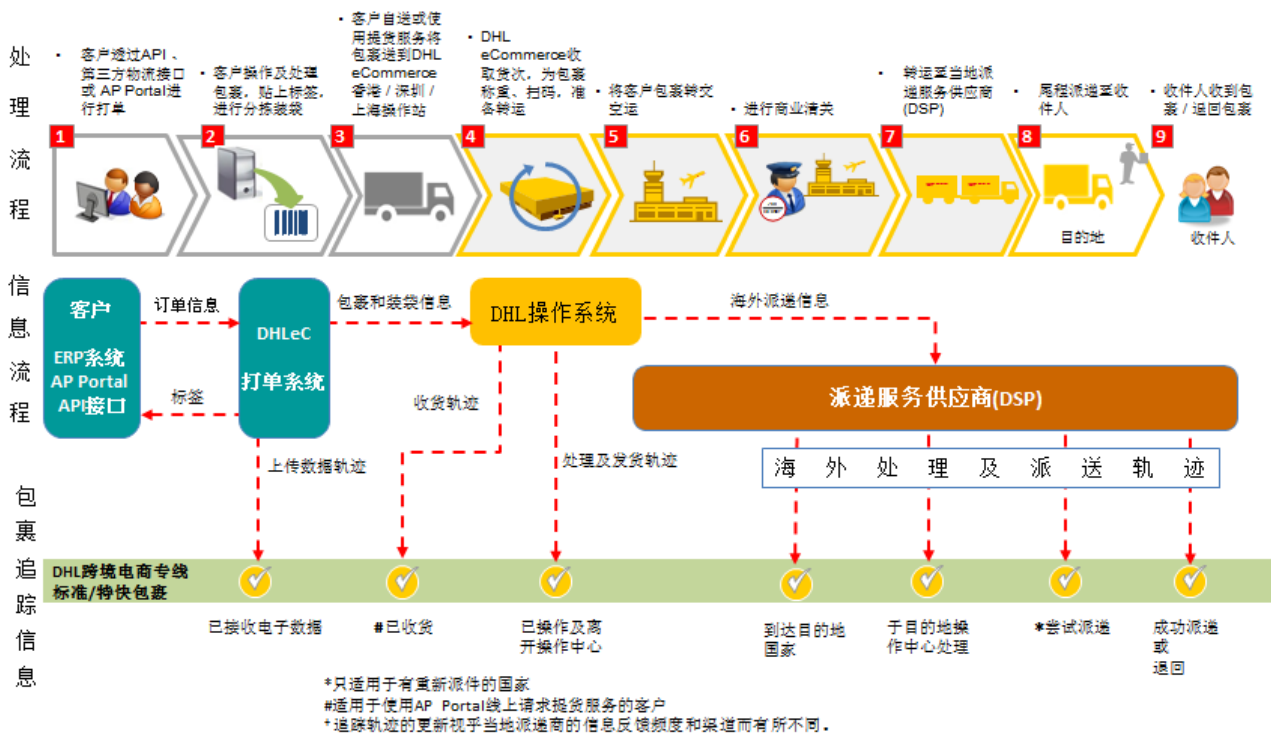


图 1. DHL 跨境电商专线标准包裹解决方案概览



1.3. 产品和服务

1.3.1. DHL 跨境电商专线标准包裹(中美专线)

产品名称	DHL 跨境电商专线标准包裹(中美专线) DHL Parcel International Direct Standard (PLT US)
产品代码	PLT
清关方式	商业清关
国际贸易简制	DDP
包裹价值	最高价值为 800 美金 (免税临界值) (请注意从上海、深圳操作中心发货的包裹价值不可超过人民币 5000)
参考时效	7-11 个工作日 (从 DHL eCommerce 操作站到首次派件给收件人的时间段)
重量	不大于 10 kg
尺寸	最小尺寸: 14 x 9 x 1cm 标准最大尺寸: 36 x 23 x 23cm 并且长+2*宽+2*高) < 127cm 附加费最大尺寸: 55 x 35 x 35cm 并且长+2*宽+2*高) < 200cm (上海操作站要求包裹最大面须大于半张 A4 纸大小)
目的地	美国 (适用于 PO box) (请参考 附录 8_各寄件服务覆盖范围 中的 PLT US 表格)
尾程派送时间	周一至周五 10:00-18:00 (当地时间)
海外退件	一般不设海外退件; 如客户预先提供当地有效地址并获得核准, 可将退件退回至美国指定地址。 (但派送员会于派送到退件地址时收取费用)
追踪轨迹	可在 DHL eCommerce 网站上进行追踪



赔偿	请参阅销售合同
货物类型	仅限普货，不可寄带电货物/敏感货物 仅开放给从 DHLeC 深圳、上海操作中心发货的客户
备注	1. 如所发产品中含有已于美国注册的品牌，需要提供由品牌注册商发出的授权同意书。 2. 据当地食品及卫生条例，发化妆品将会被扣关甚至充公。如发汽车配件，需提前审批。 3. 海关对寄往美国货品的限制，详见附录 9.1 受限品与禁运品清单 PLT PLE US 4. 产品描述请参考美国某些州属偏远地区（邮编为 006、007、008、009、967、968、969、995、996、997、998、999 运费标准与非偏远地区不同，详情请参考合同中报价部分。） 5. 同一天内寄给同一个收件人的所有 PLT US 包裹累计不超过 USD800 （如超过，DHLeC 操作中心将按天顺延发出）



1.3.2. DHL 跨境电商专线标准包裹（中墨专线）

产品名称	DHL 跨境电商专线标准包裹 (中墨专线) DHL Parcel International Direct Standard (PLT MX)
产品代码	PLT
清关方式	商业清关
国际贸易简制	DDP
包裹价值	最高价值为 5000 人民币 (免税临界值为 50 美金) (为顺利清关, 请如实申报包裹价值)
参考时效	4-6 个工作日 (从 DHL eCommerce 操作站 to 首次派件给收件人的时间段)
重量	不大于 20 kg
尺寸	最大尺寸: 120 x 60 x 60cm 最小尺寸: 14 x 9 x 1cm (上海操作站要求包裹最大面须大于半张 A4 纸大小)
目的国	墨西哥 (不适用于 P.O. Box 地址)
尾程派送时间	周一至周五 9:00-18:00 (当地时间)
海外退件	不设海外退件
追踪轨迹	可在 DHL eCommerce 网站上进行追踪
托运准备	根据需求提供商业发票
赔偿	请参阅销售合同
货物类型	仅限普货, 不可寄带电货物/敏感货物 仅开放给从 DHL eC 深圳、上海操作中心发货的客户
其他	1. 收件人电话至少需为 7 位数字 2. 据版权保护法, 如所发产品中含已注册的品牌, 需提供品牌注册商的授权同意书。



3. 海关对寄往墨西哥货品的限制, 详见[附录 9.7_受限品与禁运品清单_PLT MX](#)
4. 墨西哥对产品入口数量的要求, 详见[附录 9.72_墨西哥入口限制问与答_V1.0](#)。

**1.3.3. DHL 跨境电商专线标准包裹 (加拿大专线)**

产品名称	DHL 跨境电商专线标准包裹 (加拿大专线) DHL Parcel International Direct Standard (PLT CA)
产品代码	PLT
清关方式	商业清关
国际贸易简制	DDP
参考时效	8-11 个工作日 (从 DHL eCommerce 操作站到首次派件给收件人的时间段)
包裹价值	免税临界值 CAD 20,包裹最大价值 CAD 950 如超过 CAD20, 尾程派送商会向收件人收 GST 商品与服务费 CAD7.25, 关税另外收取 请注意汇率变动造成包裹金额在免税临界值处的变动。为顺利清关, 请如实申报价值 (请注意从上海、深圳操作中心发货的包裹价值不可超过人民币 5000)
重量	小于 30 kg
尺寸	最大尺寸: 120 x 60 x 60 cm 不接收圆柱体的包裹, 需要将圆柱体包裹打包成长方体 如包裹为盒子形状, 其长宽至少为 15cm, 周长(四条最短边相加)不得超过 140cm (上海操作站要求包裹最大面须大于半张 A4 纸大小)
目的国寄件服务区域	加拿大 (适用于 PO box 地址)
尾程派送时间	周一至周五 9: 00-20: 00 (当地时间, 周末及公共假期不派送)
海外退件	不设退件
追踪轨迹	可在 DHL eCommerce 网站上进行追踪
赔偿	请参阅销售合同



货物类型	仅限普货，不可寄带电货物/敏感货物 仅开放给从 DHLeC 深圳、上海操作中心发货的客户																																																								
备注	1. 建议提供收件人电话号码以供顺利投递。 2. 如单个包裹价值大于 CAD 20，建议提供海关编码（HS code）以避免投递延迟；并且收件人需向派件员另付 CAD 7.25 手续费。 3. 海关对寄往加拿大货品限制，详见附录 9.8_受限品与禁运品清单_PLT CA 4. 商品原产国 COO 为寄件必填项。 5. 不能托运指甲油。 6. 邮编是必填， 邮编格式的要求为：A1B2C3 或 A1B 2C3。 7. 洲名和邮编对应的代码，系统会校验： <table><tr><th>洲代码</th><th>洲名</th><th>别名</th><th>第一个邮字母</th></tr><tr><td>AB</td><td>Alberta</td><td></td><td>T</td></tr><tr><td>BC</td><td>British Columbia</td><td></td><td>V</td></tr><tr><td>MB</td><td>Manitoba</td><td></td><td>R</td></tr><tr><td>NB</td><td>New Brunswick</td><td></td><td>E</td></tr><tr><td>NL</td><td>Newfoundland</td><td>Newfoundland and Labrador</td><td>A</td></tr><tr><td>NS</td><td>Nova Scotia</td><td></td><td>B</td></tr><tr><td>NT</td><td>Northwest Territories</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>NU</td><td>Nunavut</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>ON</td><td>Ontario</td><td></td><td>K, L, M, N, P</td></tr><tr><td>PE</td><td>Prince Edward Island</td><td></td><td>C</td></tr><tr><td>QC</td><td>Quebec</td><td></td><td>G, H, J</td></tr><tr><td>SK</td><td>Saskatchewan</td><td></td><td>S</td></tr><tr><td>YT</td><td>Yukon Territory</td><td>Yukon</td><td>Y</td></tr></table> 8. 包裹描述和产品描述必须是英文， 另如果从深圳和上海出货， 货物出口描述为必填且必须为中文。 9. 收件人名字和地址不能有特殊字符如 “ ”， ’ ， / ， - 等。	洲代码	洲名	别名	第一个邮字母	AB	Alberta		T	BC	British Columbia		V	MB	Manitoba		R	NB	New Brunswick		E	NL	Newfoundland	Newfoundland and Labrador	A	NS	Nova Scotia		B	NT	Northwest Territories		X	NU	Nunavut		X	ON	Ontario		K, L, M, N, P	PE	Prince Edward Island		C	QC	Quebec		G, H, J	SK	Saskatchewan		S	YT	Yukon Territory	Yukon	Y
	洲代码	洲名	别名	第一个邮字母																																																					
	AB	Alberta		T																																																					
	BC	British Columbia		V																																																					
	MB	Manitoba		R																																																					
	NB	New Brunswick		E																																																					
	NL	Newfoundland	Newfoundland and Labrador	A																																																					
	NS	Nova Scotia		B																																																					
	NT	Northwest Territories		X																																																					
	NU	Nunavut		X																																																					
ON	Ontario		K, L, M, N, P																																																						
PE	Prince Edward Island		C																																																						
QC	Quebec		G, H, J																																																						
SK	Saskatchewan		S																																																						
YT	Yukon Territory	Yukon	Y																																																						



1.3.4. DHL 跨境电商专线标准包裹（中澳专线）

产品名称	DHL 跨境电商专线标准包裹（中澳专线） DHL Parcel International Direct Standard（PLT AU）
产品代码	PLT
清关方式	商业清关
国际贸易简制	DDP
包裹价值	最高价值为 1,000 澳元（免税临界值） (为顺利清关，请如实申报包裹价值)
参考时效	5-7 个工作日 (从 DHL eCommerce 操作站到首次派件给收件人的时间段)
重量	不大于 20 kg
尺寸	最小尺寸：14 x 9 x 1cm 最大尺寸：120 x 60 x 60cm 并且长+2*宽+2*高< 200cm (上海操作站要求包裹最大面须大于半张 A4 纸大小)
目的地	澳大利亚（适用于 PO box 地址） (请参考 附录 8_各寄件服务覆盖范围 PLT AU 表格)
尾程派送时间	周一至周六, 09: 00-17: 00 (当地时间)
海外退件	不设海外退件
追踪轨迹	可在 DHL eCommerce 网站上进行追踪
托运准备	根据需求提供商业发票



赔偿	请参阅销售合同
货物类型	仅限普货，不可寄带电货物/敏感货物 仅开放给从 DHLeC 深圳、上海操作中心发货的客户
其他	1、受版权保护法影响，如所发产品中含有已注册的品牌，需要提供由品牌注册商发出的授权同意书。 2、海关对寄往澳大利亚货品的限制，详见 附录 9.12_受限品与禁运品清单 _PLT AU



1.3.5. DHL 跨境电商专线标准包裹 (中日专线)

产品名称	DHL 跨境电商专线标准包裹 (中日专线) DHL Parcel International Direct Standard (PLT JP)
产品代码	PLT
清关方式	商业清关
国际贸易简制	DDP
包裹价值	免税临界值 USD 80
参考时效	3-4 个工作日 (从 DHL eCommerce 操作站到首次派件给收件人的时间段)
重量	不大于 20 kg
尺寸	最大尺寸: 长+宽+高≤160 cm 最小尺寸: 14 x 9 x 1 cm 圆形或圆柱体各面周长不超过 140 cm (上海操作站要求包裹最大面须大于半张 A4 纸大小)
目的国寄件服务区域	日本(不适用于 P.O. Box 地址) Post code 覆盖详见 附录 8_各寄件服务覆盖范围 中的 PLT JP 表格
尾程派送时间	周一至周日 8: 00-18: 00 (当地时间)
海外退件	一般不设退件
追踪轨迹	可在 DHL eCommerce 网站上进行追踪
赔偿	请参阅销售合同
货物类型	仅限普货, 不可寄带电货物/敏感货物 仅开放给从 DHLeC 深圳、上海操作中心发货的客户



备注

1. 收件人邮编、电话为必填项；为顺利投递，收件人地址建议填写日文
2. 冲绳地区的派送将会收取每个包裹 150 人民币的附加费，冲绳地区详情请查看[附录 8_各寄件服务覆盖范围](#)中的 PLT JP 表格
3. 目前 PLT JP 仅开放给从 DHLeC 深圳、上海操作中心发货的客户
4. 海关对寄往日本货品限制，详见[附录 9.11_受限品与禁运品清单_PLT JP](#)

**1.3.6. DHL 跨境电商专线特快包裹 (中印专线)**

产品名称	DHL 跨境电商专线特快包裹 (中印专线) DHL Parcel International Direct Expedite (PLE IN)
产品代码	PLE
清关方式	商业清关
国际贸易简制	DDP
包裹价值	最高价值为 INR 49,000 卢比
参考时效	4-7 个工作日 (从 DHL eCommerce 操作中心到首次派件给收件人的时间段)
重量	不大于 20 kg
尺寸	最小尺寸: 14 x 9 x 1cm 最大尺寸: 120 x 60 x 60cm 最大尺寸: 长+2*宽+2*高 < 200cm
目的国	印度 (请参考 附录 8_各寄件服务覆盖范围 中 PLE IN 表格)
派发时间	周一至周日 7:30 - 20:30 (当地时间)
海外退件	不设海外退件
追踪轨迹	可在 DHL eCommerce 网站上进行追踪 (不适用于 P.O. Box 地址)
托运准备	根据需求提供商业发票
赔偿	请参阅销售合同



KYC	1. 卖家上传预报订单信息给 DHL，DHL 会核实客户预报的订单是否具有有效的 KYC 信息，然后 DHL 客服会通知卖家哪些订单可以发货给 DHL，卖家需要根据 DHL 客服的通知安排发货。 2. 对于使用印度亚马逊的卖家请注意，印度亚马逊后台承运商名称为“DHL eCommerce”。当卖家上传正确的承运商名称和跟踪号后，亚马逊会把买家的 KYC 信息给到 DHL 电子商务，用于清关。 3. 应印度海关要求，收货人身份信息（KYC）是海关清关的重要一环，收集文件目的是协助目的地清关顺利，因此收件人的邮箱和联系电话号码为寄件时的必填项。 4. 同时希望客户可以将下述描述通知您的收货人或在您的网站上显示此信息："Your parcel is shipped by DHL eCommerce and DHL eCommerce India Broker with number +91 8130724625 & 9958790437 will call you for KYC collection, please send your KYC to email address: inkyc@dhl.com"
其他	只能从 DHL eCommerce 深圳或香港操作中心发货。
是否可寄带电货物	否

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。各国具体产品描述请参考

[附录 2.1_商品描述指引_PLT PLE US](#)

[附录 2.6_商品描述指引_PLT CA](#)

[附录 2.9_商品描述指引_PLT JP](#)

- 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。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。



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：中美专线包裹每件不超过 10kg，其他专线不超过 20kg。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。

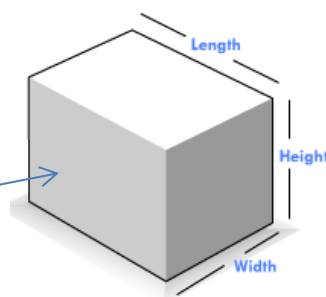
$$\text{Dim 因子} = \frac{\text{体积重量}}{\text{毛重}}$$

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

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”

- 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)

DHL	
PLT	Package Weight: 100.0 G Ship Date: 05/23/2017
From: HOMANTIN Co HOMANTIN Co Flat B 2/F MAN CT CHUN HOMANTIN, KLN 999077 Hong Kong HK	To: Menashechanoch 7 Mish'ol Kiryat gat DEFAULT, 82041 Israel
HKAIVKL153 	
Remarks	

PLT US 07/25/2018 	
To: MARY ANNA MEMORY LANE 1 BROOKLYN, US 22345 United States of America US	
Shipment ID:	TESTING_072503 
Remarks: 	

图 3. DHL 跨境电商专线包裹标签模板

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 4. 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 5. 白色袋子样本 (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。

• AP Portal 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 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。）

The image shows a sample of the AP Portal Handover Note form. It is divided into four main sections: 1. Pick-up Account Details, 2. Shipping Service(s), 3. Details, and 4. Signature. Section 1 includes fields for Pick-up Name (DHL eCommerce HK - Test Account) and Account No. (0000520285). Section 2 includes Shipping Service(s) (GM Packet Plus Standard). Section 3 includes a table for Total items, Weight(kg), and No. of Receptacles. Section 4 includes a signature line and date. Annotations highlight specific fields: 'DHL 跨境电商专线标准包裹: Parcel International Direct Standard' points to the Shipping Service(s) field. '从左至右依次填写总数量、总重量(kg)、总袋（箱）数' points to the Total, Weight(kg), and No. of Receptacles fields in the Details section.

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

图 6. 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
 - **DHL 跨境电商专线标准包裹: Parcel International Direct 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。

DHL 跨境电商专线标准包裹
Parcel International Direct + 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 7. 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
 - **DHL 跨境电商专线标准包裹:** Parcel International Direct + 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;

3.1.7. 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。

3.1.8. 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。邮件需要包含每一种 DHL 托运服务 (Parcel International Direct 和 Parcel International Direct Expedited) 。

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	PLE	20000512345	10	200	100
		PLT	20000512345	10	200	100

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

货物接收截止时间和托运流程时间

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：

香港和深圳操作站 周一 到周六 11:00 AM (法定节假日除外)

上海操作站 周一到周五 11:00 AM (法定节假日除外)

对于发货准备有误及包裹数据缺失的托运，DHL eCommerce 无法承诺当天能处理。

对于 11:00AM 以后及周六到货的包裹，货物会接收，但会延到下一个周一进行处理。

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:

序列号	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	

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	暂停处理相关包裹并通知客户退还相关包裹给客户。
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检装入 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暂存一段时间后于当地操作中心销毁。

- **中以/中墨专线包裹：**如果于首次派递时因地址错误或收件人不在等原因而无法妥投，(墨西哥专线总共最多三次尝试派送)包裹将会暂时存于当地派递局客户可以选择以下 2 种派送方式：

1. **重新派送到同一个地址：**收件人需要联系当地派送公司重新安排派递时间。重新派往同一个地址将不另收费。
2. **要求派送到以色列/墨西哥国内另一个地址：**收件人需要联系当地派送公司，安排另一个地址和派送时间以作派递。收件人向派送公司申请后，包裹会被重新派递。重新派件的**增值服务**费将会由收件人于申请时直接缴付至派送公司。
3. **对中以专线包裹：**如果包裹能被投进收件人的邮箱，派送员会将包裹投入邮箱；如果没人住家，派送员会将包裹放在门前；如果无法上门派送到收件地址，包裹将被暂存于当地提货点，收件人可凭手机收到的短信息到相应提货点提货。

- **中美/中澳专线包裹：**客户如有当地仓库地址可供接收退件，可以将地址预先提供给销售，对接顾问和客服进行备案审核。审核通过后，客户打单时可将退件地址放在订单信息内。当有关包裹无法妥投时，包裹就会暂存于当地派递商，然后依据所提供的退件地址信息把包裹退回客户指定的地址。(对于中美专线，总共最多二次尝试。**派送派送员会于派送到退件地址时收取费用**)
- **加拿大专线包裹：**首次派送不成功时，会再有一次尝试派送;二次派送后仍无法妥投，我们会留下一张卡片通知收件人去当地暂存中心取件，五天后包裹仍未妥投，包裹将会存于当地派递局中心，默认处理方式将是销毁包裹。

- **马来西亚专线标准包裹 / 新加坡专线标准包裹**

SMS 短消息将于首次派送时发送，首次派送不成功时，会再有一次尝试派送。二次派送后仍无法妥投，包裹将会暂时存于当地派递局，如一个月内仍无处理，包裹将会被销毁。

- **泰国专线包裹：**

SMS 短消息将于首次派送时发送，首次派送不成功时，会再有二次尝试派送（6 个工作日内）。如三次仍无法妥投，包裹将会暂时存于 DHL 当地处理中心，如一个月内仍无处理，包裹将会被销毁。

- **中日专线包裹：**

尾程会进行最多五次尝试派送，如果派件仍不成功我们会留下一张卡片通知收件人去当地暂存中心取件，包裹只会暂存 7 天，超过 7 天的包裹会进行销毁。另外，如果派送地址不在覆盖范围内或者派送地址错误，包裹会被视为无法派送并进行销毁。

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

- 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 16 个工作日内提出的查询将可能不被受理，请在 16 个工作日后再次发送问询请求；发出超过 1 个月的包裹查询将不被受理。
- 所有查询信息应该按照[附录 7.1_DHL 跨境电商专线包裹查询申请表](#)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 dgmddp.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。
- 若提出的是货物损坏索赔，那需要在收件人收货后的 7 天内提出，收件人也必须向托运人提供货物损坏图片。

附加信息:

不提供重新交付服务 (中以/中墨专线除外；需由收件人于当地提出请求)

不提供更换地址服务 (中以/中墨专线除外；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

