



DHL SMARTMAIL PARCEL

客户对接方案书_Ver 2.5

DHL eCommerce Solutions Greater China





1. 介绍	3
1.1 目的	3
1.2 流程	3
1.3 产品和服务	4
1.3.1 DHL SMARTMAIL PARCEL GROUND	4
1.4 服务限制	4
2. 对接流程	5
2.1 Authentication endpoint-通过授权获取 Access Token	6
2.2 Label endpoint-获取包裹标签	6
2.3 Manifest endpoint-提交包裹数据及获取司机交接单 (Driver summary manifest)	6
2.4 Tracking endpoint-包裹追踪	6
3. 操作流程	7
3.1 托运准备	7
3.1.1. 包裹包装	7
3.1.2. 包裹标签	7
3.1.3. 分拣、装袋和袋签	8
3.1.4. 包裹数据提交	8
3.1.5. 司机交接单	8
3.1.6. 邮件预报	11
3.1.7. 托运投递	12
3.2 DHL eCommerce 操作	13
3.2.1 收货	13
3.2.2 扫码	13
3.2.3 尾程配送	13
3.2.4 索赔指引	14
4. 联系人清单	15

1. 介绍

1.1 目的

介绍 DHL SMARTMAIL PARCEL 客户交货给美国 DHL 电子商务派送的操作程序。在该合作模式中，客户负责货物的准备，航班运输安排，出口和进口清关，并把货物交到美国 DHL 电子商务的操作中心。

1.2 流程

客户的系统对接的解决方案和数据传输概览：

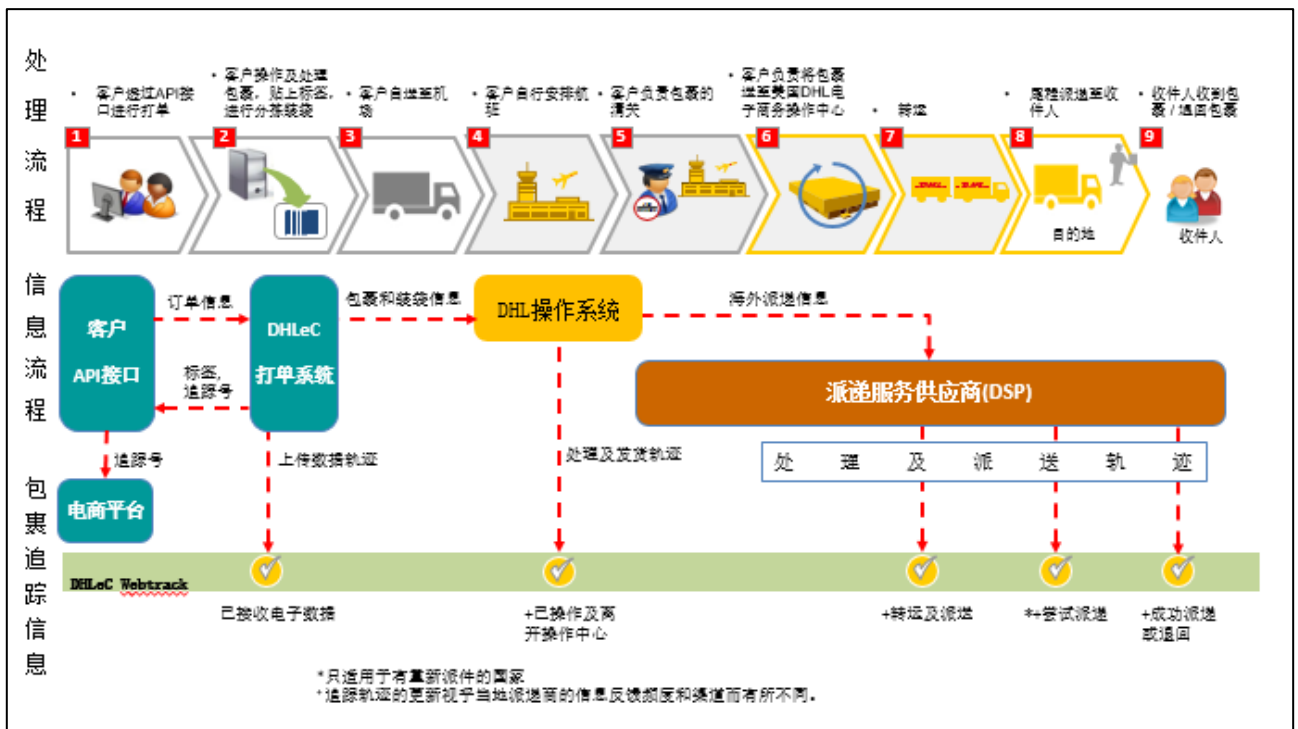


图 1. DHL SMARTMAIL PARCEL 解决方案概览



1.3 产品和服务

1.3.1 DHL SMARTMAIL PARCEL GROUND

产品名称	DHL SMARTMAIL PARCEL GROUND
产品代码 orderedProduct	GND
托运时间	参考产品目录
重量	普货不大于 25LB, 带电不大于 11LB
尺寸	最大尺寸: 长 27 inch、宽 17 inch、高 17 inch 标准最大尺寸: $L+2* (W+H) < 50$ inch 附加费最大尺寸: $L+2* (W+H) < 84$ inch
目的国	美国
交货地点	LAX, EWR, CVG, DFW, MCO, ORD, SFO, SEA, ATL
海外退件	客户必须提供美国当地有效地址, 如果无法成功派送, 包裹会退回至该指定地址。(但派送员会于派送到退件地址时收取费用)
带电货物	需审批通过才能寄带电产品 寄带电货前请详细查阅《 BATTERY SHIPPING POLICY 》
备注	不同的操作中心有不同的距离计算方式, 详情请查阅《 附录 11.3 区域代码 》

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)

<https://www.dhl.com/content/dam/dhl/local/us/dhl-ecommerce/documents/pdf/us-ecommerce-terms-and-conditions.pdf>

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。
- 托运人须随时因应监管机构要求，提交相关资料配合处理。
- 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
 - 酒精、香烟
 - 由 IATA 定义的危险品

2. 对接流程

客户需要通过 API 接口获取包裹标签及提交包裹数据。

测试账号如下：

V4 API Credential Sandbox	Value
Host	https://api-sandbox.dhlecs.com
Client ID	qiyLuM1w2MEA6QwTgcgJ6VNpvjuGjjbx



Client Secret	AGPRw6suUEomCONS
Pickup account	5351244
Distribution center	USLAX1

2.1 Authentication endpoint-通过授权获取 Access Token

详细文档资料请查阅 <https://docs.api.dhlecs.com/?version=latest#intro> 中的 Auth 介绍。

其中 Client ID 和 Client Secret 由 DHL 电子商务客户对接顾问在开设账户时提供。

2.2 Label endpoint-获取包裹标签

详细文档资料请查阅 <https://docs.api.dhlecs.com/?version=latest#intro> 中的 Create Domestic Label 介绍。

其中 pickup (pickup account number)和 distributionCenter 由 DHL 电子商务客户对接顾问在开设账户时提供。

客户需提供有效的美国境内退件地址。建议留空参数 serviceEndorsement, 此参数留空时如有退件, USPS 会把小于 1LB 的包裹自动销毁, 大于 1LB 的包裹则会退到所填写的退件地址并收取费用。

传输数据时请务必确保重量的准确性, 重量 1LB 以下和 1LB 以上的 USPS 单号是会不一样, 如出现重量差异, 美国仓库操作时会换单处理。

2.3 Manifest endpoint-提交包裹数据及获取司机交接单 (Driver summary manifest)

详细文档资料请查阅 <https://docs.api.dhlecs.com/?version=latest#intro> 中的 Create Manifest 介绍。

其中 pickup (pickup account number)由 DHL 电子商务客户对接顾问在开设账户时提供。

另外, 司机交接单会在 Manifest 后返回。当客户交货到 DHL 电子商务操作中心需要提供司机交接单, 并且在每个大袋/箱内放入司机交接单。

2.4 Tracking endpoint-包裹追踪

详细文档资料请查阅 <https://docs.api.dhlecs.com/?version=latest#intro> 中的 Tracking 介绍。

此外, 客户也可以在 DHL 电子商务追踪网站查询 <https://webtrack.dhlglobalmail.com/>

创建订单打印标签超过 21 天没有送达 DHL eCommerce 美国仓库操作的包裹, 客户将会无法查询包裹跟踪信息。超过 45 天没有送达美国仓库操作的包裹, 包裹的数据可能会被删除。21-45 天内送达的包裹, 仍能正常操作, 操作后客人即可查询到跟踪信息。

注意: 删除数据为人工操作, 45 天为参考时间。请客户尽量避免过早打印标签。

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 DHLeC 将不予托运:



3.1.2. 包裹标签

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

面单大小（宽x高）：10x15cm

PARCEL SELECT Time Sensitive Material		GRD	62	US Postage PAID Global Mail eVS	
		t04		ATL 7 - 1	30024
DHL GM#: 4041103141596311 Address Service Requested					
Dave Joe 4552 OLD DIXIE HWY Near Pixar road Baltimore MD 30024 John Doe Doe Inc. 5923 Peachtree Industrial Blvd Suite 100 SUWANEE GA 30024					
USPS TRACKING # eVS  9361 2699 0350 0276 4844 55					
 LAX TEST20210311US					

图 2. DHL SMARTMAIL PARCEL 标签模板

3.1.3. 分拣、装袋和袋签

包裹需要按不同的交货地点分开打包，如交货到 LAX 的货不能与 EWR 的包裹混装在同一个大袋。

客人交货到 DHL eCommerce 美国操作中心，需在打包好的大袋/箱外面粘贴袋签。**袋签由客户按以下样式自行制作打印。**



图 3.袋签样式

3.1.4. 包裹数据提交

客户需在实际货物到达 DHL eCommerce 操作中心前通过 Manifest API 提交数据。对于缺失数据的包裹，DHL eCommerce 无法承诺当天能处理。

3.1.5. 司机交接单

司机交接单会在 Manifest 后返回。当客户交货到 DHL 电子商务操作中心需要提供司机交接单。司机交接单需要客户填写总箱数，签名和签署日期，并且每个大袋/箱内需放入司机交接单。

3.1.5.1 客人通过 Broker 交货到 DHL eCommerce 美国操作中心

每个大袋/箱内需放入司机交接单。另外还需准备一张给到送货的司机用于送货时的签收。送货的司机应将签收单保留（邮寄或拍照回传均可）。签收的交接单是核对送货数量差异的重要凭据。

3.1.5.2 客人通过商业快递（Express）如 UPS, DHL, FedEx 交货到 DHL eCommerce 美国操作中心
每个大袋/箱内需放入司机交接单。另外还需要准备一张，交接单与快递单、形式发票一起，粘贴在外袋/箱。

以下为通过商业快递交货的包装图示：

1) 打印出司机交接单，按要求填写后，复印 N+1 份。N 表示总袋/箱数。

Page 1 of 1

**Driver's Manifest
Shipment Summary**
 eCommerce API v4.0

Soldto # / Pickup # 310 2
Customer DHL eCommerce (HongKong) Ltd (LAX 3F)
 5422 WEST ROSECRANS AVE
 HAWTHORNE, CA 90220

Transportation Support Line: 800-426-7478

Date / Time 2021-03-26 08:11 UTC
Processing Facility USLAX1
 621 W Artesia Blvd
 COMPTON, CA 90220
 US

BOL # 536715210326081104351

Shipment Summary		
DHL eCommerce Product	Total Pieces	Weight
DHL SM PARCEL GROUND	151	20.4589 LB
DHL SM PARCEL PLUS GROUND	2	5.1588 LB
Total:	153	25.6177 LB

TSA
By signing below as "Shipper," you represent that this shipment complies with all federal regulatory and security requirements; consent to any screening necessary to ensure compliance; and agree to pay all associated charges.

Terms and Conditions and Shipment Authorization
When using DHL eCommerce's services, you (Shipper) agree that DHL eCommerce's terms and conditions ("TSCs"), which are incorporated by reference herein and can be found at <http://www.dhl-usa.com/e-commerce/termsandconditions>, shall apply. DHL eCommerce reserves the right to modify, alter or amend the TSCs at any time. Shipper agrees to pay all charges associated with the requested services as marked.

Shipper's Name (Please Print) _____

发件人签名 _____

Shipper's Signature (Required) _____

Seal (Optional) _____

签署日期 _____

Date / Time (Required) _____

Total # of Containers _____

打包总箱数

Pick-Up Agent (All Fields are required)		
Driver's Name (Please Print)	Driver's Signature	
Containers	Date	Time

Receiving DC (Internal Use Only)		
Containers	Gross Weight	Date
Time	Receiver's Name (Please Print)	Receiver's Signature
		Seal #

5422 WEST ROSECRANS AVE

Manifest ID / BOL #: 536715210326081104351
DSM v1.7

图 4.司机交接单样式

2) 每个大袋/箱内需放入司机交接单。另外还需要准备一张司机交接单用透明袋装好，粘贴在外袋/箱。



图 5.司机交接放入箱内



图 6.司机交接粘贴在外箱

3) 打印出袋签，粘贴在外箱



图 7.袋签粘贴在外箱

4) 填写商业快递单，注意收件人名需填写：Domestic Receiving Dept，公司名称填写：DHL eCommerce

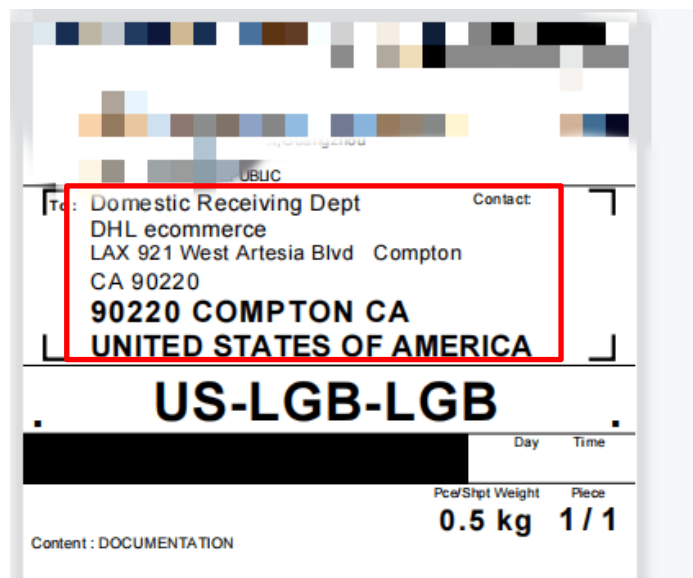


图 8.快递单样式

3.1.6.邮件预报

每次托运需进行邮件预报。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>

如：530000，SZ Logistics Co Ltd,2020-06-11

邮件发送至联系人：prealertussmp@dhl.com

邮件内容：

- 提供司机交接单 PDF 作为附件。
- 邮件正文内容如下

发货日期	客户账号& 客户名称	BOL	MAWB	产品	装袋/箱数	内件数	重量 (LB)
2020-06-11	客户账号& 客户全名	536066101 102020204 651	16817594 09	Ground	10	200	100
				Plus Ground	10	200	100



3.1.7. 托运投递

DHL 电子商务 美国操作中心地址:

EWR	DHL eCommerce-EWR 191 Blair Road Avenel, NJ 07001 Domestic Receiving Dept: (732) 621-5310
LAX 注意: LAX 有两个操作中心, 如无特别通知, 请交货至 Whittier warehouse	DHL eCommerce-LAX Whittier warehouse: 3963 Workman Mill Rd, Unit A Whittier, CA 90601 Domestic Receiving Dept: (562)295-8250 Compton warehouse: 921 W. Artesia Boulevard Compton, CA 90220-5105 Domestic Receiving Dept: (562) 295-5700
ORD	DHL eCommerce-ORD 2407 W NORTH AVE MELROSE PARK, IL 60160-1120 Domestic Receiving Dept: (708) 938-1881
MCO	DHL eCommerce-MCO 7415 EMERALD DUNES DR STE 600 ORLANDO, FL 32822-4706 Domestic Receiving Dept: (407) 393-1951
DFW	DHL eCommerce-DFW 2700 112TH ST STE 300 GRAND PRAIRIE, TX 75050-6498 Domestic Receiving Dept: 972-809-2720
CVG	DHL eCommerce-CVG 2325 GLOBAL WAY HEBRON, KY 41048-8620 Domestic Receiving Dept: (859) 692-2502
SFO	DHL eCommerce-SFO 30041 Ahern Ave. Union City, CA 94587 Domestic Receiving Dept: (510) 491-1999

SEA	DHL eCommerce-SEO 3901 150th Ave Court E Suite #100 Sumner, WA 98390 Domestic Receiving Dept: (253)987-4900
ATL	DHL eCommerce-ATL 1500 Southpoint Drive Suite 200 Forest Park, GA 30297 Domestic Receiving Dept: (404) 675-7901

3.2 DHL eCommerce 操作

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。
- 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。
- 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。
- 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。

3.2.3 尾程配送

包裹在目的国操作中心处理后会进行最终派送服务。派送员会最多进行两次的尝试派送，如果仍然失败，会留下通知给收件人。

3.2.4 索赔指引

DHL eCom 只接受投寄人于收件人没有收妥包裹之查询。所有 DHL SMARTMAIL PARCEL 包裹查询必须在投寄日 21 个日历日期至 3 个月内提出。如不在此范围, 本司则不会受理。投寄人须根据 DHL eCom 查询表格提供准确完整的资料并把表格连同以下文件发到 dgmdp.enquiry@dhl.com, 本司会有专人跟进。任何不完整的信息或文件缺失将不会被受理。

索赔需要提交的文件

- 开查表格 ([附录 7.3 DHL SMARTMAIL PARCEL Enquiry Form](#))
- 网上交易证明 (Transaction Invoice)
- 收件人声明 (Consignee declaration), 请同时提交以下两项文件
 - I. 收件人声明书 ([附录 7.4 Affidavit from the consignee -sample](#))
 - II. 收件人声明 (收件人于销售平台申诉的对话截图)

DHL SMARTMAIL PARCEL GROUND - 赔予申报价格或是每磅 0.5 美元, 两者中取较低的方案, 每票货(以提单计) 最高赔偿额上限为 100 美元, 赔偿金将退回寄件人账号;

DHL SMARTMAIL PARCEL PLUS GROUND - 赔予申报价格, 而每票货最高赔偿额上限为 100 美元, 申请人须提供有效的美国收款人名称和地址, 赔偿金将以支票形式寄送, 如未能提供美国收款人/公司/地址信息, 该索赔将不会被受理。



4. 联系人清单

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

