



DHL ECOMMERCE 分工合作模式

客户对接方案书_Ver2.0

DHL eCommerce Solutions Greater China





1.	介绍	3
1.1.	目的	3
1.2.	前提条件	3
1.3.	流程	4
1.4.	产品和服务	6
2.	操作流程	6
2.1.	获取标签和跟踪号	6
2.2.	包裹标签和跟踪号介绍	6
2.3.	分拣、装袋和袋签	9
2.4.	托运单	13
2.5.	货物数据提交	14
2.6.	托运邮件预报	14
2.7.	托运投递	15
3.	DHL eCommerce 操作	16
3.1.	收货	16
3.2.	扫码	16
3.3.	派送	17
3.4.	尾程配送	17
3.5.	包裹追踪	18
4.	联系人清单	19
4.1.	客户服务联系人清单	19
4.2.	DHL 操作部门联系人清单	19



1. 介绍

1.1. 目的

分工合作模式(Workshare 以下简称 WS)定义：客户按照 DHL 电子商务的要求进行获取及打印标签、分拣、装袋、打包、上传数据等操作的操作模式。

本文档作为指导 WS 客户对接系统获取标签和跟踪号、对货物进行操作以及对数据上传预报使用。

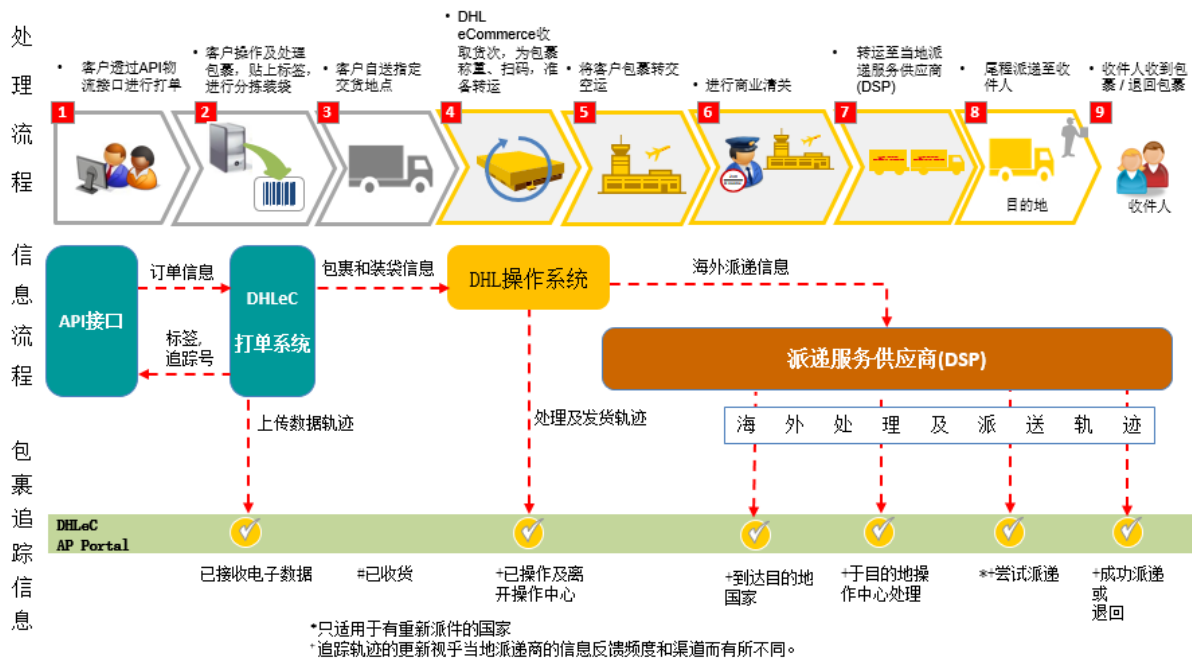
1.2. 前提条件

使用 WS 客户需具备以下条件：

序号	项目	要求	分类
1	IT 环境	自有 ERP 或第三方 ERP，有开发能力	IT
2	数据获取	API 对接获取包裹标签和跟踪号	IT
3	袋号生成	按要求生成袋号	IT
4	袋牌制作	制作袋牌（Bag tab）	IT
5	托运单制作	制作托运单（Handover note）	IT
6	Close out API	按装袋情况,用 API 把包裹单号对应袋牌号做 Close out,上传预报数据	IT
7	包裹标签粘贴	打印包裹标签，平整的粘贴在包裹上	操作
8	货物分拣	按国家分拣，单个国家超过 5kg 需单独装袋	操作
9	货物包装	按要求包装货物（白色袋子，带电缠红色胶纸等）	操作
10	托运单打印	打印填写托运单，装好方便交接	操作
11	预报发送	编辑并发送预报邮件	操作

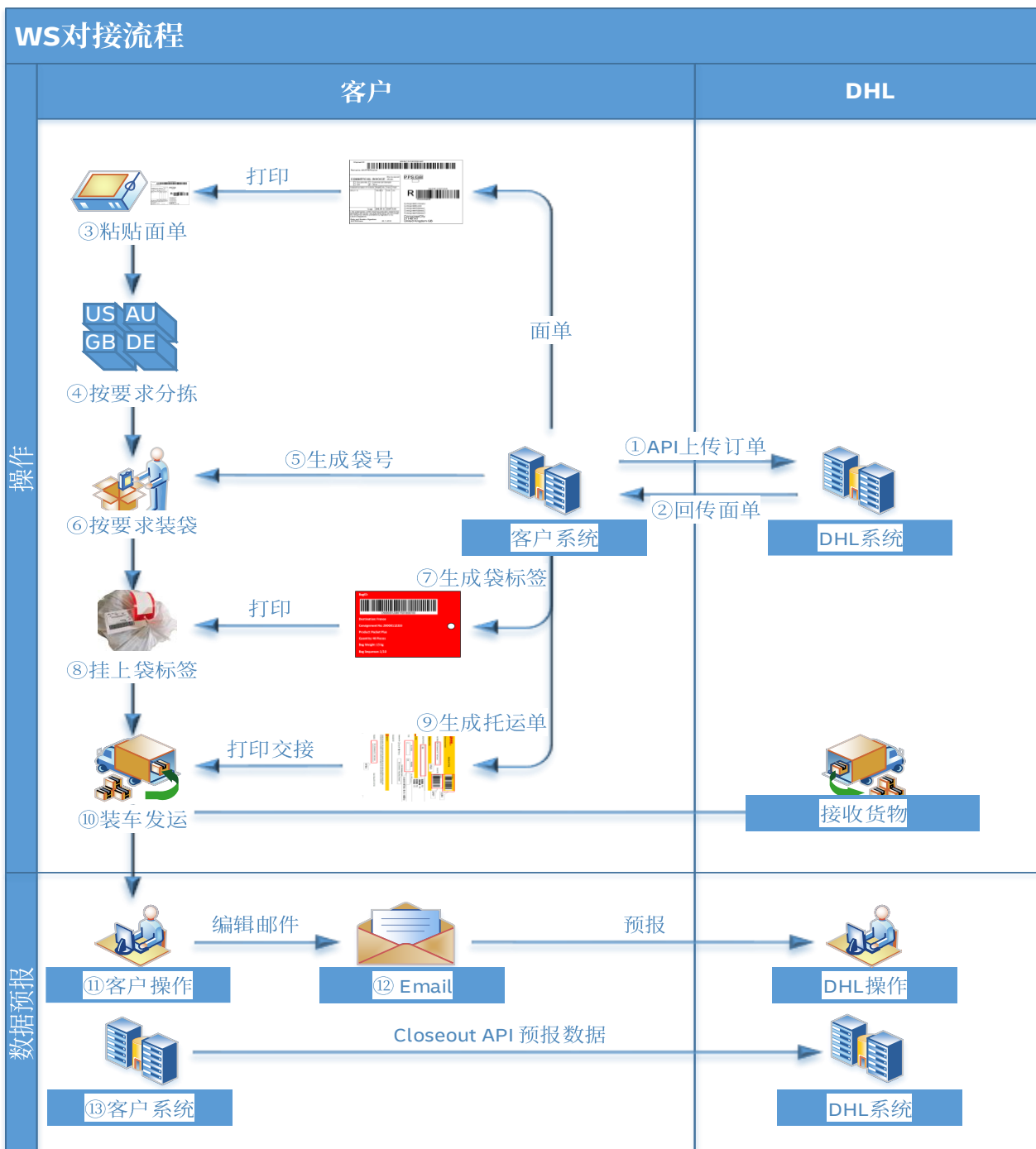
1.3. 流程

1) 客户的系统对接的解决方案和数据传输概览：



分工合作模式下的操作及数据流程概览

2) 客户的对接流程:





1.4. 产品和服务

产品名称	产品代码	付税方式	能否带电	重量	包裹价值	产品方案介绍书
DHL 跨境电商经济包裹	PKG	DDP	是	不大于 2 kg	取决于目的国	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商标准包裹	PKD	DDU	是	不大于 2 kg	取决于目的国	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商可追踪包裹	PPS	DDU	是	不大于 2 kg	取决于目的国	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商欧洲标准包裹	PKM	DDU	是	不大于 2 kg	取决于目的国	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商欧洲可追踪包裹	PPM	DDU	是	不大于 2 kg	取决于目的国	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹(美国)	PLT	DDP	是	不大于 6.5 kg	免税值 800 美金	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹(欧洲)	PLT	DDP	是	不大于 30kg	免税值 22 欧元	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹(加拿大)	PLT	DDP	是	不大于 20 kg	免税值 CAD20	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹(澳洲)	PLT	DDP	是	不大于 20 kg	免税值 1000 澳元	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹(墨西哥)	PLT	DDP	是	不大于 20 kg	免税值 50 美金	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹(以色列)	PLT	DDP	是	不大于 20 kg	免税值 75 美金	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹(日本)	PLT	DDP	是	不大于 20 kg	免税值 80 美金	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹(新加坡)	PLT	DDP	是	不大于 20 kg	免税值 SGD 400	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹(泰国)	PLT	DDP	是	不大于 20 kg	免税值 THB 1500	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线特快包裹(印度)	PLE	DDP	否	不大于 20 kg	免税值 INR 49000	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商专线标准包裹（马来西亚）	PLT	DDP	是	不大于 20 kg	免税值 MYR 500	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商优先包裹	PLD	DDU	是	不大于 20 kg	取决于目的国	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商精选专线包裹	PLX	DDP	是	取决不同国家	取决于目的国	请点击此处查阅文档
DHL 跨境电商半追踪专线包裹	PKW	DDP	是	不大于 2 kg	取决于目的国	请点击此处查阅文档

2. 操作流程

2.1. 获取标签和跟踪号

客户需要对接 API，通过发出 JSON 形式的请求去获取 DHL eCommerce 包裹标签，或查询跟踪请求等。API 对接文档，[请点击此处阅读文档](#)

WS 客户在对接 API 时，需要启用字段："workshareIndicator":"WS"

2.2. 包裹标签和跟踪号介绍



DHL eCommerce 分工合作模式客户对接方案书

- 托运人须通过 DHL eCommerce API 接口获取带有 DHL 条形码的标签，打印并粘贴在每个包裹上。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。
- DHL eC 包裹 ID= “DHL 客户前缀”+“客户自定义的号码”
- 面单大小（宽 x 高）：2 张 4”x4”(10x10cm) 或 1 张 6”x4”(15x10cm)

以下为基本面单样式，文档中的面单样式会不定期更新，面单样式有可能跟 API 获取的面单有差异，以 API 获取的面单为准。

Shipment ID: HKZZZ20191014003				
Remarks:				
COMMERCIAL INVOICE		May be opened officially		
☐ Documents ☐ Commercial Sample ☐ Gift ☒ Other		PPS DK 		
Detailed Description of Contents		Weight	Qty	Value
SKUDesc		10	1.00	CN
Total		200.00 G	USD 10.00	
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		14-10-2019		
Agile		PREPAID Germany Postfach 2007 36243 Niederaula DELIVERY CONFIRMATION LW329580667DE company name ddress1 ddress2 ddress3 City 1011005 State Denmark DK		

图 1：PPS (*插图不按比例绘制)

Shipment ID: 123456789				
Remarks: Customer Reference 1Customer Reference 2Customer Reference 3PAKET_PLUS				
PPS ES		PPS ES STANDARD PREPAID Germany Postfach 2007 36243 Niederaula		
COMMERCIAL INVOICE		May be opened officially		
☐ Documents ☐ Commercial Sample ☒ Other		R HK12345678US Recommandé		
Detailed Description of Contents		Weight	Qty	Value
Sample Commodity Description		12.56	2	34.56
Total		43.56 KG	SGD 134.56	
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: Shipper Name		23-06-2020		
CONCEPCION OTERMIN ANGELAHASTIE 3F., MANSFIELD INDUSTRIAL CENTRE1 SEKSYEN 13 NO. 1, JALAN KEMAJUAN PETALING JAYA 46200 PJ Malaysia ES				

图 2：PPS (*插图不按比例绘制)



Shipment ID: HKZZZ20191014007	
Remarks:	
COMMERCIAL INVOICE May be opened officially	
☐ Documents ☐ Commercial Sample ☐ Gift ☒ Other	
Detailed Description of Contents	Weight Qty Value Origin
SKUDesc	10 1.00 CN
Total	200.00 G USD 10.00
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 Agile 14-10-2019	
PKDGB	
PREPAID Germany Postfach 2007 36243 Niederaula	
U	
company name ddress1 ddress2 dress3 City DL37DE State United Kingdom GB	

图 3: PKD (*插图不按比例绘制)

PREPAID Germany Postfach 2007 36243 Niederaula	
ES PKG	
From: Agile Agile LTD 7/F, Agile Center, 26 Hua Xia Road, Tian He District, GUANGZHOU, GUANGDONG 510000 China CN	To: nameW company Address1 Address2 Address3 CITY, State 10115 Spain ES
HKZZZ202001030002	
Remarks	

图 4: PKG (*插图不按比例绘制)

PLT SG ☐

Ship Date: 10/15/2019

From:
mayday
mayday
7/F, Agile Center, 26 Hua Xia Road,
Tian He District,

Guangzhou, Guangdong
510000
China CN

To:
mayday
mayday
mayday
mayday
mayday
City, State
1004211
Singapore SG

HKZZZ20191015011

Remarks

图 5: PLT (*插图不按比例绘制)

- 黄色海关标签

发往以下 8 个国家的包裹必须贴上黄色海关标签。

国家	国家代码
Croatia	HR
Czech Republic	CZ
Hungary	HU
Netherlands	NL
Poland	PL
Slovenia	SI
Ukraine	UA
Romania	RO

Waren, die die Voraussetzungen der Artikel 9 und 10 des Vertrages zur Gründung der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft nicht erfüllen

图 6. 黄色海关标签样 (*插图不按比例绘制)

2.3. 分拣、装袋和袋签

- 请将带电货物 / 液体、粉末等敏感货物 / 普货分装进不同大袋，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。

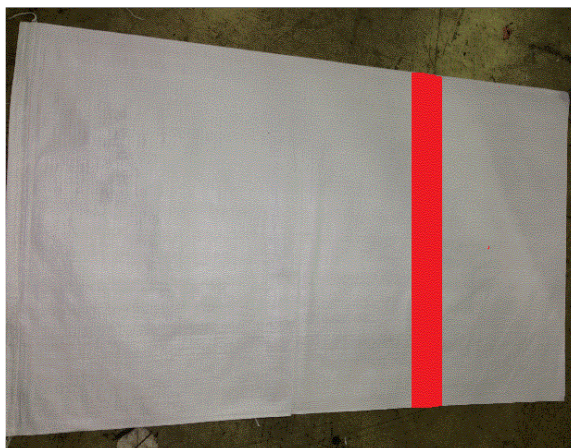


图 7. 带电货物的外装大袋须贴上红色胶带(*插图不按比例绘制)

- 再根据寄件服务渠道与国家分拣并装袋，袋子大小建议为 105cmx70cm，装袋重量不应超过 20kg。下图为可用于托运的袋子样品:



图 8. 托运袋样品 (*插图不按比例绘制)

袋签要求如下:

寄件服务种类	袋签颜色
PKD/PKM	白色
PPS/PPM	红色
PKG	颜色不限
PLT/PLE/PLD/PLX	颜色不限

袋号条形码 BagID 须符合人类可读标识符条形码 128 来进行打印。每袋的袋号须唯一，且符合以下编码规则：

<5 个字符 DHL 仓库代码><10 个字符客户账号><4 个字符生成年月 YYMM><5 个字符序列号> (全长 24 个字符)

DHL 仓库代码：香港账号为 HKHKG、深圳账号为 CNSZX、上海账号为 CNSHA。

每个袋签须包含以下的信息：

如: HKHKG0000520285201100001

目的地国家(Destination): 如: France

运单号码(Consignment no.): 如: 20000012345

产品(Product): 如: Packet Economy、Packet Plus、Packet Standard

袋中包裹总数(Quantity): 如: 100 PC

总袋重(Total Weight): 如: 10KG

装袋序列号(Bag Sequence): 如: 1/100

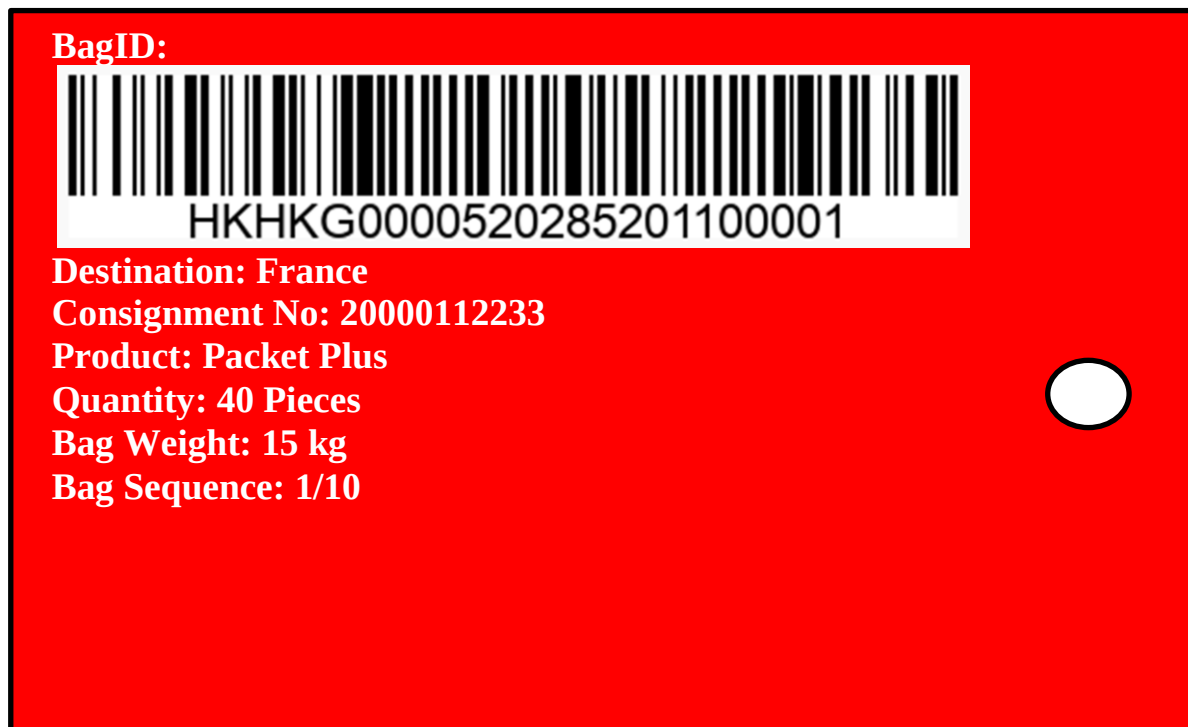


图 11. 可追踪小包袋上的红色袋牌样版 (*插图不按比例绘制)

- 如寄往单一目的地国家的包裹总重超过 5kg，需独立装袋，挂上独立袋牌。

- 如寄往单一目的地国家的包裹多于一件，且总重小于 **5kg**，可将该批包裹以小包装袋装好，再放入混装大袋。混装大袋的外袋上，需系上一个袋牌，目的地注明为“**Mixed Destination**”。而小包装袋上，根据不同发货服务，有以下安排：

同一托运单下的货次装袋示例：

目的地, 件数	超于 5kg?	多于 1 件?	处理方法
英国, 100 件	是	是	独立大袋装，挂上独立袋牌
德国, 3 件	否	是	1. 以小包装包好装于混合袋 2. 外袋混合袋牌标示“ Mixed Destination ”如下图 3. 如是可追踪小包，附上袋中袋牌如下图
法国, 1 件	否	否	装于混合袋内，无需特别处理

从以上例子，上述货次将分装成以下 2 袋：

一袋为英国, 100 件；

一袋为德国及法国混装袋，4 件（德国 3 件以小包装袋包好）。

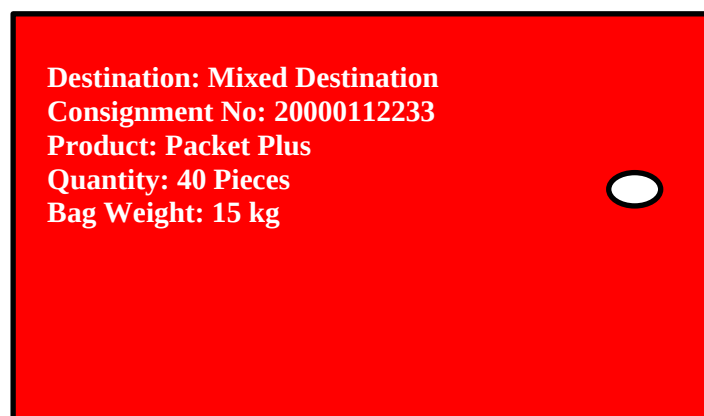


图 12. 混装袋外袋袋牌(*插图不按比例绘制)



BagID:



HKHKG0000520285201100001

Destination: France
Consignment No: 20000112233
Product: Packet Plus
Quantity: 40 Pieces
Bag Weight: 15 kg

图 13.混装袋（袋中袋）袋牌，无需 Bag Sequence
(*插图不按比例绘制)

2.4. 托运单

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 DHL 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。

托运单通过 Closeout 后返回获取后打印。

 **Handover Note** 

1 Pick-up Account Details

Pick-up Name Account No 

2 Shipping Service(s)

Shipping Service(s)

3 Details

	No. of Items	Weight(kg)	No. of Receptacles
Total	52	14.63	

Handover Info ☐ Drop-Off ☒ Pick-Up

Remarks/VAS

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 Date 26-Oct-2020 19:03:45

从左至右依次填写总数量、总重量(kg)、总袋（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\(干电池\)](#)

2.5. 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 个小时提交数据。对于缺失数据的包裹，DHL eCommerce 无法承诺当天能处理。
- 数据提交方式：Close out API，请参考 API 对接文档，[请点击此处阅读文档。](#)

2.6. 托运邮件预报

客户发货前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



2.7. 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. 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。

3.1. 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. 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其相应的纠正措施:

序号	问题	描述	处理方法
1	多件	货次到达处理中心, 但没有上传数据	暂停处理有关包裹, 并通知客户要求指示处理。有关包裹将会于数据补上时进行处理。
2	包裹缺乏标签	包裹没有贴上 DHL 标签	DHL 会通知客户, 暂停处理有关包裹并退回客户。
3	标签过多	包裹上有多于一个不同类的标签	
4	无法扫描包裹	包裹上的条形码无法阅读及扫描	
5	重号	同一个包裹独立号出现于多于一个包裹上	
6	收件人信息不全	邮编不存在	有关包裹会继续处理, 并会于事后通知客户。
7	地址无法辨识	地址无法辨识, 但包裹追踪号仍然扫描	
8	条形码无法扫描	包裹追踪号无法扫描, 但仍能用肉眼判断追踪号	操作人员以人手输入追踪号继续处理, 并通知客户有关条形码无法扫描的事宜。
9	包裹损坏	包裹到达处理中心后, 发现外包装有明显损坏	DHL 会通知客户, 暂停处理有关包裹并退回客户。
10	超出大小 / 重量限制	包裹的长、宽、高, 重量, 或内容物超出服务约章所指定的限制	
11	错误国家 / 分件	包裹并非发往标签 / 数据包所指定国家	
		包裹并非属于 DHL 服务	

3.3. 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。

3.4. 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。对于普通包裹和可追踪包裹，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。

3.5. 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. 联系人清单

4.1. 客户服务联系人清单

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
Customer Service Team 客户服务团队 (华南)	Phone: 400 888 3500 Email: cs-ecom.cn@dhl.com
Customer Service Team 客户服务团队 (华东)	Phone: 400 888 3500 Email: cs-ecom.cn@dhl.com

4.2. DHL 操作部门联系人清单

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

