|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png |   点击此处添加CCS号 |

山东省跨境电子商务协会团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

标准跨境电子商务园区建设运营规范

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

山东省跨境电子商务协会  发布

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由山东省跨境电子商务协会提出。

本文件由山东省跨境电子商务协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

标准跨境电子商务园区建设运营规范

* 1. 范围

本文件规定了跨境电子商务园区的园区建设要求、功能区域划分、行为管理、服务要求、安全与应急和运营管理质量。

本文件适用于跨境电子商务园区的建设和运营工作。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB 13495.1-2015 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 28581-2021 通用仓库及库区规划设计参数

GB 50013 [室外给水设计标准](https://baijiahao.baidu.com/s?id=1680273510965582779)

GB 50014 [室外排水设计标准](https://baijiahao.baidu.com/s?id=1680273510965582779)

GB 50028 城镇燃气设计规范

GB 50052 供配电系统设计规范

GB 50282 城市给水工程规划规范

GB/T 50293 城市电力规划规范

GB 50318 城市排水工程规划规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

跨境电子商务 cross-border e-commerce

分属不同关境的交易主体，通过电子商务平台达成交易、进行电子支付结算，并通过跨境电子商务物流及异地仓储送达商品，从而完成交易的一种国际商业活动。

跨境电子商务园区 cross-border e-commerce park

聚集一定数量从事跨境电子商务相关业务的企业，以发展跨境电子商务产业为主导，具有明确的经营管理机构，能够提供相应的基础设施和公共服务的区域。

* 1. 园区建设要求
     1. 基本要求

跨境电子商务园区应当为跨境电子商务企业提供通关、物流、金融、人才等一站式综合服务，打造集高效政务服务、高端技术服务、高品质生活服务、高标准公共服务于一体的服务体系，优化跨境电子商务产业链、生态链服务配套，建设跨境电子商务综合园区。

园区应由办公区、商务交流中心、人才培训基地构成，并根据实际情况增设直播营销中心、物流集散中心、党建服务中心、仓储基地、海关服务站点等设施。

园区内建筑应符合工程建设规定要求，并通过建筑、消防等相关部门验收。

园区位置选择应符合城市主体功能区规划、土地利用总体规划及相关产业发展规划。

* + 1. 规划建设
       1. 园区规划

园区总面积不少于5000平方米，直接用于跨境电子商务企业的经营面积不少于 3000 平方米，配套服务设施面积不低于经营面积的 10%。

* + - 1. 入驻率要求
         1. 总入驻率要求

运营一年及以上的园区内企业的总入驻面积不得低于园区可出租总面积的50%。

* + - * 1. 跨境电子商务相关企业入驻率要求

运营一年及以上的园区内从事跨境电子商务相关业务的企业占比至少应符合以下条件之一：

1. 面积条件：园区内该类企业占用的经营面积占园区总经营面积的比例不得低于50%；
2. 数量条件：园区内该类企业的数量占园区入驻企业总数的比例不得低于50%。
   * 1. 配套设施
        1. 水、电、燃气系统

园区应当配置与园区内产业发展相适应的供电系统、供水系统、燃气系统，且设计和建造应符合GB/T 50293、GB 50052、GB 50282、GB 50318、GB 50028的要求。

* + - 1. 网络信息服务

园区应配置与园区内产业发展相适应的、流畅的网络设施，为入驻企业提供具有数据通信、固定电话、移动通讯等基础信息化设施。

* + - 1. 道路交通规划

道路规划应保证园区内部交通通畅，方便仓储基地和物流集散中心的商品货物运输方便。

* + - 1. 基础生活设施

园区周边配置的基础生活设施应当完善，能为入驻企业提供必要的餐饮、住宿、休闲等生活服务。

* + - 1. 消防安全

供电系统所有电器设备均接地，且园区内应当安装防雷设施。

园区各建筑内部均应安装烟雾探测报警系统，合理设置消防通道，不得在消防通道内堆放杂物，应当在园区内部设置消防站点。

* 1. 功能区域划分
     1. 基础功能区
        1. 办公区

办公区应有合理的空间规划，包括开放式工作区、独立办公室、会议室及休息区等，满足不同工作需求和提供舒适的工作环境。

办公区应有良好的自然采光和人工照明设计，保证充足的光线和适宜的亮度，减少视觉疲劳。

办公区应考虑无障碍设计，确保企业员工包括有特殊需求的员工正常进入和使用办公区的各项设施。

办公区应配备必要的办公家具和设备，如办公桌椅、文件柜、电脑、电话以及打印、复印、扫描等办公辅助设备，满足日常办公需求。

* + - 1. 商务交流中心

商务交流中心应当包含商品展示大厅、商务会议区域、企业孵化基地等部分。

商品展示大厅应根据商品货物的功能对商品进行分区展示，并安装监控设备、合理规划消防通道、设置休息区、提供导览图。

商务会议区应当设有会议大厅及会议室若干并配备相应办公设施。

企业孵化基地应设有指导人员4名,对企业孵化计划内的企业提供咨询服务，并定期组织开展经验交流会、政策学习活动、技能培训课程等项目。

* + - 1. 人才培训基地

人才培训基地应与不少于一个当地或其它地区的教育机构建立培训合作关系，促进资源共享和知识更新。

人才培训基地宜建立产学研基地，加强理论与实践的结合，推动教育、科研与产业的深度融合。

人才培训基地应规划建有理论课堂教室、实操训练场地。

每间理论课堂不少于50平方米，容纳20人进行上课，并可通过网络设备进行实时线上直播。

实操训练场地不小于100平方米，宜选用圆桌，方便小组活动的进行。

人才培训基地不必设置在园区内部。

* + 1. 宜增设功能区
       1. 仓储基地

仓储基地建筑面积不少于1000平方米，以满足不同商品的特殊存放需求。

仓储基地应当做好防盗、防护、防潮等措施。

* + - 1. 直播营销中心

直播营销中心建设面积不得小于300平方米，建设时应重点考虑房间的隔音效果。

园区应当为每个进行网络直播的企业提供不小于50平方米的选品仓库以及必备的直播器材。

* + - 1. 党建中心

园区的党建中心应不少于100平方米，用于开展党建活动，指导入驻企业内部党员发展、教育和管理工作。

* + - 1. 海关服务大厅

海关服务大厅应当根据园区入驻企业数量及业务量确定使用面积，应当设有咨询服务前台、办公室、储藏室，为入驻企业提供必要的报关服务及商品货物运输情况的实时查询。

* 1. 行为管理
     1. 运营机构

应依法完成登记，并获取统一社会信用代码。

应充分考虑园区的特定需求，为入驻企业提供便利条件，配合企业办理市场主体登记、经营场所证明等业务。

应对入驻企业的经营资格进行审查，确保企业具备必要的资质和许可，并建立和维护商家档案，按月进行核实和更新。

应建立信用激励机制，综合考量入驻企业的信息完整性、售后服务质量、商品品质及投诉举报记录等，进行信用信息的收集，并依据企业的信用状况实施分类管理。

应依法协助相关监管部门对园区内销售的商品进行质量抽检，针对商品质量不合格情况，采取相应处置措施。

应依据消费者投诉及监管部门公布的抽检结果，加强对产业园内销售商品的质量管理，确保商品符合相关质量和安全标准。

宜引导入驻企业依法为员工缴纳社会保险。

宜为园区内各类入驻企业建立绩效评估机制，为优秀企业提供资源倾斜，对表现不佳企业进行指导或逐步淘汰，同时优化完善已有的绩效评价体系。

* + 1. 入驻企业
       1. 跨境电子商务平台企业

应依据平台服务协议和交易规则，向入驻企业提供仓储、物流、支付结算和交收等服务。

应对跨境电子商务经营企业提交的身份证明、地址信息、行政许可等基本信息进行核验，并予以登记，建立和维护企业的登记档案。

应对经营企业在平台发布的商品信息进行定期检查与监控，对商品信息存在违反国家相关法律法规的情况，运营机构应保存相关证据记录，并向平台所在地的县级以上市场监管部门报告，以便采取必要的监管措施。

* + - 1. 跨境电子商务经营企业

应依法完成市场主体登记，取得行政许可。

应全面、真实、准确、及时地披露商品信息，确保消费者能够了解商品的来源和相关详情，保障商品的可追溯性。

应保障消费者的知情权和选择权，不通过虚构交易、编造用户评价等手段进行虚假商业宣传。

* + - 1. 第三方服务企业

应依法办理市场主体登记，取得行政许可。

宜提供通关报关服务、税务服务、支付结算服务、物流服务、国际交流与合作服务、人力资源服务、科技创新服务等。

在提供服务时，应与跨境电子商务平台企业、经营企业等签订服务合同，服务合同应包括代理服务的范围、权责和收费标准，明确双方的权利和义务。

* + - 1. 园区运维
         1. 园区物业管理

应自营或委托物业管理。

* + - * 1. 人员安排

应安排专人负责园区设备的定期维护检查，确保正常运行。

* + - * 1. 设备借用流程

园区内企业如因经营活动需要借用园区公共设备，应遵循以下流程：

1. 企业应在园区的统一管理平台上提交设备借用的书面申请；
2. 申请中应详细说明借用设备的用途、期限及预计归还日期；
3. 经园区运营管理机构审核同意后，企业方可进行设备借用；
4. 借用期间，企业应对设备进行妥善保管，确保设备的正常使用和防止损坏；
5. 使用完毕后，企业应按照约定时间及时归还所借设备，并对设备状态进行说明。
   1. 服务要求
      1. 基础服务

园区应有完善的服务体系，主要包括金融服务、人才服务、创业孵化、沟通交流、宣传提升、公共技术、后勤配套等公共服务模块，提供窗口型、综合型、开放型、一站型等公共服务。

应当公开园区运营管理组织架构和部门职责，建立办事指南、服务规范、投诉处理及内部作业手册等，相关文件提供中英双语或多语种版本。

及时处理入驻企业和社会客户对运营管理体系的投诉，并协助处理客户对入驻企业的投诉。

* + 1. 培训交流

园区应组织开展业务培训，宜举办讲座学术活动，提高入驻企业高管、从业人员的素质和发展管理水平。

园区应主导建立企业间的信息交流平台，鼓励并组织入驻企业之间的资源共享和信息交流。通过每年不少于十二次的相关交流活动，如研讨会、工作坊、企业对接会等，促进企业间的相互了解和合作。

* + 1. 政策普及

园区应当每季度定期组织不少于两次政策解读会，邀请政府工作人员为企业解读政策，帮助企业规范管理、健康经营。

园区应当将相关政策及其解读及时更新到园区内部管理平台中，并定时提醒各企业积极参与到政府项目的评审或材料汇总工作。

* 1. 安全与应急

应开展园区安全管理工作，包括但不限于消防安全、公共卫生安全、食品安全、治安安全和网络安全。

园区安全标志的设立应符合GB 2894-2008和GB 13495.1-2015的规定。

应加强安全风险预防工作，建立针对突发事件的管理机制和应急预案，并定期开展应急演练。

建立安全激励和约束机制，落实安全目标责任制，严格安全绩效考核奖惩。

若有应急事件发生，立即启动应急预案，开展应急救援工作，并按规定及时报告，及时发布相关信息，应急处置结束后，及时总结应急处置过程，完善应急预案。

* 1. 运营管理质量
     1. 质量监督

园区应对外公布运营管理质量监督电话，以便利益相关方进行咨询和反馈。

园区应通过走访、设立意见簿等多种方式主动收集服务意见，并做好记录。

* + 1. 评价与改进机制
       1. 内部考核机制

园区应建立内部考核机制，确保运营管理质量的考核评定工作依据详细的管理办法进行。

* + - 1. 考核结果分析与改进

应对考核评定结果进行分析评价，提出修改意见，及时实施改进。

