

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5136—2025

跨境电商零售进口商品线下展示
交易规范

Specification for offline display and transaction of cross-border
e-commerce retail imported commodities

2025-07-01 发布

2025-08-01 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 总体原则2

5 线下展示2

6 线上下单3

7 物流配送3

8 售后处理4

9 跨境商品溯源4

附录A(资料性) 交易提示牌5

附录B(资料性) 风险告知书6

参考文献.....7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省商务厅提出并组织实施。

本文件由江苏省现代服务业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：江苏中创供应链服务有限公司、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：薛波、陈银龙、张秀晨、曹思齐、刘中瑛、陈浩、张耀元、杨济如、韩玉坤。

跨境电商零售进口商品线下展示 交易规范

1 范围

本文件规定了跨境电子商务(以下简称“跨境电商”)零售进口商品线下展示交易的总体原则、线下展示、线上下单、物流配送、售后处理、跨境商品溯源等要求。

本文件适用于各跨境电商企业开展跨境电商零售进口商品的线下展示线上交易的经营活动。

2 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/T 35409—2017 电子商务平台商家入驻审核规范

GB/T 35411—2017 电子商务平台产品信息展示要求

GB/T 40094.1 电子商务数据交易 第1部分:准则

GB/T 40105 跨境电子商务交易要求

GB/T 41825 中小微企业跨境电商综合服务业务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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,进行支付结算,并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种商业活动。

[来源:GB/T 40105—2021,2.1]

3.2

跨境电商零售进口 cross-border e-commerce retail import

中国境内消费者通过跨境电商平台自境外购买商品,并通过网购保税进口或直购进口运递进境的消费行为。

3.3

商品线下展示交易 goods offline display transaction

跨境电商平台销售商在线下门店对商品及信息进行陈列展示,引导消费者采取线上下单、物流配送的方式进行商品购买的交易模式。

3.4

跨境电商企业 cross-order electronic commerce enterprise

自境外向境内消费者销售跨境电商零售进口商品的境外注册企业,为商品的货权所有人。

3.5

跨境电商平台 **cross-border electronic commerce platform**

在境内办理工商登记,为交易双方或多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、交易撮合、信息发布等服务,并设立供交易双方独立开展交易活动的信息网络系统的经营者。

注:简称“平台”。

3.6

跨境电商平台销售商 **platform sales merchant**

在跨境电商平台上开展电子商务经营活动的组织或个人。

[来源:GB/T 40105—2021,2.4]

4 总体原则

4.1 合规性

遵守国家关于跨境电商、保税进口、海关监管及商品进出口等相关规定,所有经营活动合法合规。

4.2 真实性

所提供的商品信息真实、准确、完整,不使用虚假宣传或误导性陈述。

4.3 一致性

线上平台与线下展示门店的商品信息、价格等内容保持一致,消费者实际收到的产品与在线下展示中体验的商品一致。

4.4 可追溯性

展示交易的商品来源合法、质量可靠,并具有完整的进口手续和追溯体系。消费者能够通过官方渠道查询到商品的进口批次、检验检疫证明、原产地证明等信息。

5 线下展示

5.1 线下展示门店应满足以下基本要求:

- a) 具有固定场所和经营设施设备;
- b) 具有通信、网络等方面的基础通信设施;
- c) 清晰划分商品展示区、普通商品区等区域,并有明显的导向性标示;
- d) 具备专业引导人员和管理人员,建立人员管理制度、培训制度和继续教育机制;
- e) 引导人员经过岗前培训,可指导消费者进行商品选择,正确引导消费者进行线上下单,不夸大,不误导。

5.2 线下展示门店应设置专门的展示区(区域、专柜等),并设置蓝底白字(字体为黑体)、两行并排的“跨境电商零售进口商品展示区(非卖品)”的交易提示牌,“(非卖品)”为第二行,张贴于展示商品货架标签栏或货架上。交易提示牌样式见附录 A。

5.3 线下展示门店在跨境商品展示区进行商品展示,引导消费者在门店的展示区对跨境电商零售进口商品进行线下展示体验。跨境电商零售进口商品不应与非跨境电商零售进口商品混放或混区展示。

5.4 线下展示门店应在展示区(区域、专柜等)醒目位置向消费者提供风险告知书,现场摆放的跨境电商零售进口展示商品(样品)可以无中文标签标识。风险告知书样式见附录 B。

5.5 跨境电商零售进口商品展示区可以摆放有效期内及有效期外的商品、空罐(盒、瓶等商品外包装)或广告品进行展示。

5.6 展示品应摆放美观,无涂抹、残损、脱色等异常情况。新品上架展示或展示品损坏时,可由线下展示门店购置或由跨境电商平台销售商提供展示样品,张贴“非卖品”标识后用于补充替换。商品包装更新或内容物调整时,应立即撤下展示品,待更新展示品后重新上架。

5.7 展示品信息展示应符合 GB/T 35411—2017 第 6 章的要求。展示品描述应全面、准确地介绍商品的主要特点、规格、使用方法等重要信息,不漏述或掩盖重要内容。

6 线上下单

6.1 引导消费者在展示区进行线下展示体验,对选中的商品进行扫码,并在线上平台下单。如遇残障、老人等需要特殊关照人群的消费者,在本人无法独立完成下单操作时,可在得到消费者本人许可后,门店工作人员协助进行线上下单。

6.2 跨境电商平台应满足:

- a) 具有固定场所和经营设施设备;
- b) 建立和保持平台信息管理系统,为平台销售商和消费者提供平台服务活动;
- c) 具备专业技术人员和管理人员,建立人员管理制度、培训制度和继续教育机制;
- d) 功能、综合服务要求、管理要求及文档记录要求符合 GB/T 41825 中的规定;
- e) 隐私保护、信息安全及合规判定符合 GB/T 40105 中的规定;
- f) 在交易过程中的监督管理及争议处理规则符合 GB/T 40094.1 中的规定。

6.3 跨境电商平台销售商应满足:

- a) 具备固定场所和经营设施设备;
- b) 具有线上服务系统,进行商品销售和服务信息管理活动;
- c) 资质符合 GB/T 35409—2017 中第 5 章的要求;
- d) 具备销售人员和管理人员,建立人员管理制度、培训制度和继续教育机制。

6.4 平台应提醒消费者在线上下单时应遵循以下要求:

- a) 消费者购买前阅读风险告知书内容,结合自身风险承担能力做出判断,同意告知书内容后下单;
- b) 消费者下单前先在平台进行实名认证,平台采取电子比对的方式对购买人进行实名认证,通过实名认证后提交订单;
- c) 消费者下单时提供本人真实有效身份信息,如姓名、身份证号、收件地址等;
- d) 消费者下单时可选择配送到展示门店或者指定收货地址;
- e) 设置消费限额,同一消费者当天在线下店购买跨境进口商品的商品货值单次订单不超过 5 000 元,消费者个人年度交易累计额度不超过 26 000 元。

6.5 消费者完成支付后,形成该消费者的消费订单,进入申报环节,平台自动匹配物流信息和支付信息,形成消费信息、物流信息和支付信息的三单,向海关申报。

6.6 如遇异常订单,平台应及时对接跨境电商平台销售商、展示门店或消费者,协助处理异常订单。

6.7 对短时间内同一购买人、同一支付账户、同一收件电话反复大量订购等超个人合理自用数量的情况进行实时监控和前置拦截,如发现重大问题及时上报海关。

7 物流配送

经海关审核订单放行后,商品从保税仓发货,根据消费者在下单时选择的地址,由合作快递企业完成物流配送。

8 售后处理

8.1 配备售后客服团队,建立售后处置流程和机制,处理消费者售后需求,包括消费者投诉处理、退换货处理等。

8.2 退货应在消费者下单之日起 30 日内申请,并且在申报清单放行之日起 45 日内将退货商品运抵原海关监管作业场所、原海关特殊监管区域或保税物流中心(B 型)的,相应税款不予征收,并调整消费者个人年度交易累计金额。

9 跨境商品溯源

9.1 跨境商品实行“一物一码”制度,应在跨境商品最小包装单元上加贴溯源码,并可通过信息化系统对溯源信息进行查询展示。

9.2 销售时溯源码与消费者信息和商品信息进行绑定,跨境商品不应进行二次销售。

附 录 A
(资料性)
交易提示牌

交易提示牌样式见图 A.1。



图 A.1 交易提示牌

附 录 B
(资料性)
风险告知书

风险告知书内容见图 B.1。

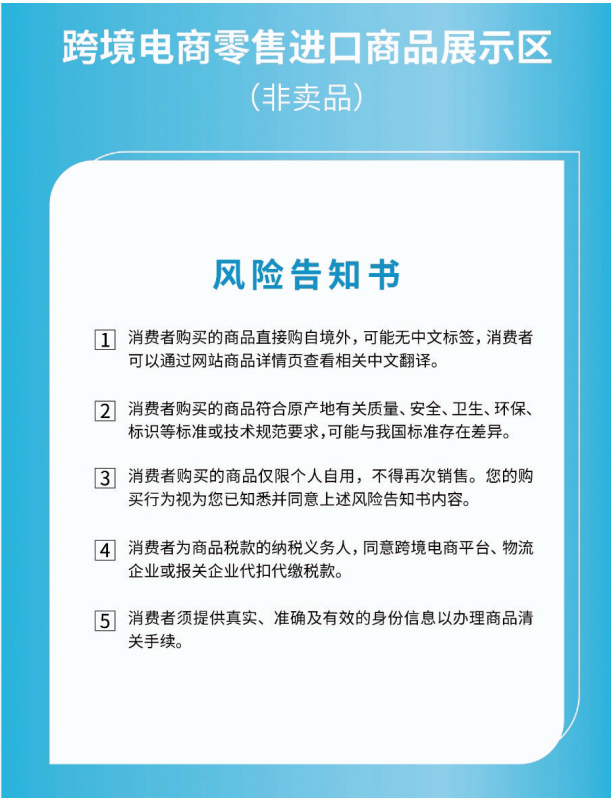


图 B.1 风险告知书

参 考 文 献

- [1] 关于完善跨境电子商务零售进口监管有关工作的通知(商财发〔2018〕486号)
 - [2] 关于跨境电子商务零售进出口商品有关监管事宜的公告(海关总署公告2018年第194号)
 - [3] 关于跨境电子商务零售进口商品退货有关监管事宜的公告(海关总署公告2020年第45号)
-