

《跨境电商独立站运营服务指南》

国家标准编制说明

标准起草组
二〇二四年

《跨境电商独立站运营服务指南》编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

《跨境电商独立站运营服务指南》国家标准任务来源于2023年12月28日《国家标准化管理委员会关于下达2023年第四批推荐性国家标准计划及其相关标准外文版计划的通知》（国标〔2023〕63号）（计划号：20231819-T-469），本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会（以下简称中国贸促会商业行业委员会）牵头提出，由全国电子商务质量管理标准化技术委员会（TC 563）归口。

（二）制定背景

近年来，中国外贸新业态新模式快速发展。2021年中国跨境电商进出口额达1.98万亿元，同比增长15%。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》（简称“十四五”规划）中明确提出，“加快发展跨境电商、市场采购贸易等新模式，鼓励建设海外仓，保障外贸产业链供应链畅通运转”。2021年7月，国务院办公厅印发《关于加快发展外贸新业态新模式的意见》，提出加强行业组织建设，鼓励跨境电商平台、经营者、配套服务商等各类主体做大做强，加快自主品牌培育，支持外贸

细分服务平台发展壮大，鼓励外贸企业自建独立站，支持专业建站平台优化提升服务能力。

随着新技术、新工具快速发展和在外贸领域的广泛运用，外贸领域的新业态新模式层出不穷、不断涌现。数字化、网络化、智能化特征更加明显，其中独立站的迅猛发展就成为三个新动向之一。其特点表现在跨境电商行业的蓬勃发展和跨境电商主体日益壮大，为了进一步提升其独立性和话语权，独立站以企业自行建设、具有独立域名、开展电商业务的运营模式，逐渐受到了行业青睐。据测算，我们国家独立站的数量已经达到了 20 万个左右。企业反映，相比第三方平台，独立站有这样几个优势：一是降低运营成本。随着专业建站平台的不断涌现，搭建独立站的成本不断降低，运维成本也比第三方平台要少 30%左右。二是开展精准营销。独立站可以使卖家全面掌握流量数据，充分挖掘数据价值，为卖家推荐合适的受众群体，从而大幅提升购买率和复购率。三是提升品牌价值。这些独立站可以灵活地采用广告联盟、搜索引擎优化、社交平台等多种方式来引流，提升品牌的知名度。但当前构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局下，细分服务平台不断涌现，如何进一步引导市场也提出了新的需求。

2021 年中国贸促会商业行业委员会组织对跨境电商独

立站运营服务的市场行为和特征进行了行业调查，主要包括浙江大学中国数字贸易研究院、阿里云计算有限公司、北京点石出海科技有限公司、黑龙江职业学院(黑龙江省经济管理干部学院)、北京铂金智慧网络科技有限公司、青岛宜开美数字科技有限公司、上海兰亭集势信息技术有限公司、山东外贸职业学院、青岛华扬联合国际贸易有限公司、广州市驭邦贸易有限公司、杭州数字经济联合会、浙江机电职业技术学院、杭州绿色物流科技集团有限公司、北京创世云科技股份有限公司、深圳无疆跨境品牌科技有限公司、浙江晨星国际货运代理有限公司、浙江挪客运动用品股份有限公司、威海职业学院等单位。为尽快应对市场需求，立项了《跨境电商独立站运营管理规范》团体标准（项目编号：CCPIT-CSC-JH2022194），同年1月至10月开展了团体标准的调研起草、征求意见，对标准文本进行修改和完善，形成报批稿。2022年11月12日，召开《跨境电商独立站运营管理规范》团体标准审定会。2022年12月15日该团标正式发布，标准编号 T/CCPITCSC 109—2022。基于团体标准的良好实践及需求，申请国家标准立项。

（三）起草过程

按照国家标准委的要求与项目组的进度计划，目前《跨境电商独立站运营服务指南》国家标准起草组完成了以下工

作：

1. 立项阶段

2023年3月，中国贸促会商业行业委员会向TC 563提交《跨境电商独立站运营服务指南》国家标准立项申请材料。

2023年4月，中国贸促会商业行业委员会参加TC 563秘书处组织的电子商务国家标准制定项目建议专家研讨会，并进行项目汇报。

2023年6月，《跨境电商独立站运营服务指南》国家标准立项申请材料通过了TC 563秘书处遴选和委员审阅推荐，由TC 563秘书处上报国家标准委。

2023年8月8日，中国贸促会商业行业委员会准备立项答辩材料，并由TC 563秘书处统一在推荐性国家标准立项评估会进行立项答辩。

2023年10月13日，中国贸促会商业行业委员会准备立项复答辩材料，参加第7次服务业领域推荐性国家标准立项评估会进行复答辩，

2023年11月13日至12月13日，国标委对该项目开展拟立项标准公示；2023年12月28日，国标委下达推荐性国家标准计划，标准名称：《跨境电商独立站运营服务指南》，任务编号：20231819-T-469。

2. 成立标准起草组

2024年1月至3月，在征得TC 563秘书处同意后，牵头单位面向全社会广泛征集了标准起草组成员。按照专业能力、行业覆盖、科研基础以及优中选优的原则，第一批共征集到相关起草单位近15家，包括全国科研院所、行业协会商会、高等院校、相关企事业单位等。

3. 正式启动

2024年4月11日，中国贸促会商业行业委员会和中国贸促会杭州市委员会(以下简称杭州市贸促会)作为《跨境电商独立站运营服务指南》国家标准的牵头单位参加了电子商务国家标准启动会暨国家标准培训会，起草组代表汇报了本项标准的研制背景与意义、标准主要内容和下一步工作计划等内容。TC 563秘书处就工作推动、标准编制组组建、标准内容提出了相关的建议。

2024年8月2日，由杭州市贸促会、中国贸促会商业行业委员会共同举办的《跨境电商独立站运营服务指南》国家标准启动暨研讨会顺利召开，这标志着由杭州市贸促会牵头的《跨境电商独立站运营服务指南》国家标准制订工作正式启动。会议介绍了《服务指南》的标准立项背景、任务来源和标准主要技术内容。与会专家围绕标准的起草思路、基本框架、主要内容、编写规范以及预期成效等方面展开了深入

讨论并提出了多项意见和建议。

4. 起草阶段

启动会后，起草组基于启动会讨论意见修改完善标准草案。经过多轮研讨和修改，形成标准征求意见稿，2024年11月，拟报送TC 563秘书处启动面向全社会的公开征求意见。

二、国家标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》的基本原则进行编写。遵循“协调统一、服务企业、服务产品、服务消费者”的原则制定本文件，跨境电商独立站的运营模式以企业自行建设、具有独立域名、开展电商业务为主要特点，针对跨境电商独立站运营在服务进出口过程中产生的特殊性和特殊规律，重点突出与传统的电子商务和跨境电商运营服务的标准的差异性，如在降低运营成本、实现精准营销、树立品牌价值方面的优势，同样在优化服务流程、开展合规管理、人员服务能力方面也结合其自身的问题给予指导。

其一，跨境电商独立站运营服务具有一般服务特征的形态，即运动形态的使用价值，是由一系列跨境电商独立站运

营服务活动环节所组成的过程。作为新业态的产生，给出跨境电商独立站运营服务指南，明确服务生产者与消费者之间存在严重的关于产品品质信息不对称是十分迫切的。其二，跨境电商独立站运营服务存在服务差异性，包括供给方技术水平差异化，服务能力水平差异化，消费者由于地域、文化产生的特殊需求的差异化，消费体验品质评价和使用法律法规的多样化。其三，跨境电商独立站运营服务具有生产和消费同时性，是一种潜在提供服务的能力，主要蕴含在服务提供者自身服务跨境电商独立站水平，一旦进入无需发展，缺少行为的指导，将对我国的国际形象产生一定影响。

（二）主要内容

本文件主要包括范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、运营服务流程、运营工作内容等六章技术内容，以及跨境电商独立站运营服务工作内容资料性附录。

1. 范围

本文件描述了跨境电商独立站运营服务的基本原则、运营服务流程、运营工作内容。

本文件适用于指导跨境电商独立站开展运营管理和提供服务。

2. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3. 术语和定义

本章主要给出了跨境电子商务、跨境电商独立站、跨境电商 B2B 独立站等术语及其定义。

4. 基本原则

本章提出考虑消费者需求、考虑销售商品或服务情况、考虑运营服务内容的全面性原则。

5. 运营服务流程

本章给出跨境电商独立站运营服务流程，包括建站准备、平台建设、推广导流、数据运营、客户关系、交易履行、履约结算。

6. 运营工作内容

本章给出了跨境电商独立站运营工作内容，包括市场调研；站点文化与品牌定位；网站或移动应用程序建设；海外市场合规性审查；选品和产品开发；信息呈现与视觉营销；推广导流；数据沉淀、分析与运营优化；客户开发与维护；询盘转换与交易服务；订单履约与支付结算。

（三）确定依据

通过初步统计，已有 20 余家企业应用 T/CCPITCSC 109—2022《跨境电商独立站运营管理规范》团体标准进行跨境电商独立站运营管理工作。通过标准实施，完善了独立站运营模块和内容；明确独立站运营管理人员职责；提升了独立站营销转化率；提升了整体运营服务效率；提升了消费者的客户体验。

在跨境电商相关标准框架下，本文件针对跨境电商独立站运营服务的特殊性，识别出跨境电商独立站运营服务流程和工作内容，重点突出服务行为和服务路径，为跨境电商独立站的规范化运营服务提供指导；识别了跨境电商独立站运营服务工作的特征和要求，助力优化和提升独立站的运营服务水平；提出了针对独立站的合规性审查以及订单履约与支付结算的具体指南，提高跨境电商独立站运营服务的专业性和有效性。本文件旨在指导商家成功建立、推广和运营跨境电商独立站,推动跨境电商独立站行业的健康、有序发展。

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

应国家战略的需要和企业发展需求，为跨境电商独立站管理提供指导，能够为其发展提供清晰的努力方向，引导跨

跨境电商新业态新模式合理有序发展，增强国家对行业的统筹，保障外贸产业链供应链畅通运转，促进国际大循环，为全球跨境电商新业态新模式合规运营贡献中国方案、中国智慧，通过制度型开放服务全球数字贸易规范化、高质量和可持续发展，同时也有助于《联合国 2030 可持续发展目标》的全面实现，特别是响应可持续发展目标第 8 项“体面工作和经济增长”、第 9 项“产业、创新和基础设施”和第 12 项“负责任的消费和生产”。

本文件将指导如何推动跨境电商新业态新模式的发展，为跨境电商独立站的运营服务提供指导和参考意见，进而引导我国跨境电商行业合理有序发展，为全球跨境电商合规运营贡献“中国方案”、“中国智慧”，通过制度型开放服务全球数字贸易规范化、高质量和可持续发展。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

无。

五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

无。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本文件为国家标准，与现行法律、法规和其它强制性国家标准没

有冲突。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准的制定过程中暂时未出现重大意见分歧。

八、涉及专利的有关说明

本标准不涉及专利。

九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

建议标准发布后立即开始实施。

推荐性国家标准由于其特殊性，颁布、贯彻实施前应及时在公众媒体、行业内部甚至对外的有关信息上公开宣传，能够让全社会的人增强安全意识，及时引起有关部门领导和从业人员的高度重视。使相关企业能够积极主动的购买相关标准和资料、参加培训、结合本企业实际情况予以学习研究标准并准备贯彻实施标准。具体如下：

1. 标准归口单位应进行贯标指导，组织标准宣贯培训班，并由标准制定人员主讲。设立专门的答疑或咨询部门或网站，及时为贯标企业排忧解难。

2. 组织有关人员积极参加行业协会组织的各项活动，培训班等。及时了解国内外标准制、修订信息。

十、其他应予说明的事项。

无。

《跨境电商独立站运营服务指南》

国家标准起草组

二〇二四年十一月