世界互联网大会
World Internet Conference

2024 世界互联网大会 跨境电商实践案例集

目录

前言 01

01 政府统筹
健全优化服务体系 02

02 综合服务
提升跨境贸易效率 05

03 交易平台
推动传统外贸企业转型升级 07

04 品牌培育
打造电商出海新优势 09

05 物流聚合
构建供应服务新场景 10

06 金融赋能
推动跨境交易合规便利 14

07 技术支撑
驱动业态创新业务增效 16

08 产业配套
赋能韧性与可持续发展 21

09 数字赋能
促进跨境争议高效解决 26

10 下一步行动 27

致谢 28

案例申报及
参与单位名单 29

前言

当前，百年变局加速演进，全球贸易投资放缓，国际形势发生深刻复杂变化，世界进入新的动荡变革期。跨境电商作为电子商务的一种新业态新模式，近年来发展迅速，成为全球经济发展的新引擎和新亮点。然而，各国跨境电商政策环境、市场发展阶段、数字化水平存在差异，部分数字化转型中国家发展实践经验不足，对全球跨境电商发展带来一定影响。中国跨境电商发展势头强劲，各级政府、产业链各环节企业及相关组织共同努力，持续推动政策、技术、渠道、服务等全领域、各方面的创新，促进跨境电商市场规模不断增长，产业生态日渐完善，积累了丰富的实践经验。

世界互联网大会作为数字领域的新兴国际组织，致力于搭建全球互联网共商共建共享平台，于2023年成立了跨境电子商务工作组，发布了《跨境电子商务国际规则体系发展研究报告》，提出了促进跨境电商业务发展、营造良好营商环境的主张。为落实我们提出的主张，工作组面向跨境电商领域的相关政府机构、国际组织、行业协会及跨境电商产业链各环节企业主体开展了实践案例征集活动。自2024年1月启动征集以来，共收到来自各级政府机构、跨境电商综合服务平台、交易平台、物流企业、金融机构、卖家、争议解决机构、提供配套服务的企业组织等产业链各环节60余个案例，通过分类整理，形成案例集进行发布，希望搭建跨境电商实践案例分享和交流平台，推动全球跨境电商相关主体相互借鉴、优势互补，形成促进跨境电商健康发展的营商环境。

01 政府统筹 健全优化服务体系

综合试验区

中国跨境电子商务综合试验区（以下简称“综试区”）是跨境电子商务综合性质的先行先试的城市区域，通过制度创新、管理创新、服务创新和协同发展，打造跨境电子商务完整的产业链和生态链，逐步形成一套适应和引领全球跨境电子商务发展的管理制度和规则，为推动中国跨境电子商务健康发展提供可复制、可推广的经验。自2015年在浙江杭州设立首个综试区以来，至2023年总数已达165个，覆盖31个省区市。综试区作为跨境电商发展的创新高地，有利于激发外贸主体活力，提升外贸运行效率，稳定外贸产业链供应链。从广州、深圳、杭州、金华、义乌等综试区申报的案例可以发现，各地通过积极推进制度创新，优化监管模式，构建多元业态，持续培育人才及提供各类服务，保障跨境电商生态健康有序发展，实现产业数字化和贸易数字化融合。

1.广州综试区畅通出海链路，全方位培育跨境电商主体

广州综试区强化跨境电商“3+N”政策矩阵，率先探索推出跨境电商进出口信息化系统、“微警认证”系统嵌套使用、跨境电商公共分拨中心、进口商品溯源“真知码”等六大创新举措，优化监管模式，畅通出海链路。持续开展“广州电商走全球”“电商名企进各区”双IP活动，结合各区特色优势产业带，深入带动产业带上下游供应链协同发展，孵化更多跨境电商主体。至2023年，广州跨境电商进出口额9年增长136倍，进口规模连续9年位居全国第一。目前，全市24个跨境电商产业园区，汇聚了1200余家跨境电商企业主体，形成包括跨境电商进出口平台、物流、仓储、运输、报关和外综服等在内的完整产业生态链。

2.深圳综试区着力推动阳光化试点，进入规模化发展2.0阶段

深圳综试区在全国首提阳光化概念并落地，2023年建成全国首个全国全模式阳光化公共服务平台，通过出台并持续完善阳光化试点政策措施，鼓励引导企业通关、收结汇、税收等全链路阳光化发展跨境电商业务。深圳创建产业集聚示范品牌、优化海外仓全球布局、制定独立站专项支持措施、推进“跨境电商+产业带”融合发展模式，促进产业提档；首创“银行+外综服”收汇模式、推出出口退税无纸化服务，积极推动监管提效。此外，深圳高度重视品牌培育，在2024年最新公布的中国跨境电商品牌影响力百强榜中，深圳占比超过四成。2023年，深圳跨境电商进出口额同比增长超过70%，助力深圳外贸出口连续31年居内地城市首位。

3.杭州综试区创新支付业态、构建人才生态、培育出海品牌，打造跨境电商多层次生态圈体系

杭州依托区内多家跨境支付机构，拓展跨境支付场景，提升跨境支付规模，延伸服务链条，创新构建多元支付业态，建构跨境支付高地；通过政企校社联动构建跨境电商人才生态，2023年，综试区内21所高校设置跨境电商专业，全年培育跨境电商各类人才11.57万人次；通过联合产学研，首创政企联动促进传统产业转型新模式，积极实践“国际化人才助力中国企业出海”模式，推动传统外贸和制造企业通过跨境电商实现“品牌出海”；杭州综试区拥有省级以上跨境电商知名品牌近百个，占比超过全省三分之一。

4.金华综试区充分发挥区位优势，形成枢纽+贸易双轮驱动新模式

金华通过搭建货运、数据等外联通道，助力市场开拓；打通跨境电商出口包裹“监管中心验放—铁路转关运输—宁波北仑港出境”的出口通道，实现“一次施封、全程通关、抵港直装”，运输成本比空运节省40%-50%；持续推进浙江中欧班列、“义甬舟”开放通道提升，2023年，浙江中欧班列共开行2380列，发运19.46万个标箱；通过健全海外仓服务体系、平台服务体系、活动支撑体系以优化营商环境，已建立公共海外仓合作体系146个，遍布五大洲39个国家和地区。

5. 义乌综试区依托市场优势、贸易优势和国际陆港枢纽优势，着力推动供应链创新

义乌通过开展跨境电商B2B出口、产业集群跨境电商发展试点，创新“市场采购+跨境电商”新模式，做大跨境电商保税进口(1210)业务，推进跨境电商高质量发展。2023年，义乌跨境电子商务交易额达1211.6亿元，同比增长11.8%；跨境电商保税进口(1210)销售额达124.2亿元，同比增长77.68%；全市新设电商主体18.8万户，同比增长49.8%，其中40%以上开展跨境电商业务。义乌小商品产业带上榜阿里国际站“十大数字化外贸产业带”。

综合保税区

中国设立综合保税区（综保区），通过实施封闭监管，集保税区、出口加工区、保税物流区、港口的功能于一身，发展国际中转、配送、采购、转口贸易和出口加工等业务，已成为中国开放层次最高、优惠政策最多、功能最齐全、手续最简化的海关特殊监管区域。至2023年，全国共有163个综合保税区，覆盖31个省份。从金义、义乌、威海等综保区申报案例发现，各园区借助区位优势，提升跨境电商进口效率，在促进对外开放方面发挥了积极作用。

6.金义综保区综合跨境进出口能力，带动跨境产业发展

跨境进口方面，该园区作为金华综试区核心平台之一，2023年全年跨境1210小包出区共计2224万个，同比增长20.22%，一线进口额达37亿元，涵盖化妆品、宠粮及奶粉等品类。依托交通、物流、政策、仓储、服务优势，金义综保区吸引了全品类多平台集聚入驻，以业务辐射带动跨境产业发展。此外，建成宠物食品的华东中心仓和全国宠物食品的进口示范基地，华东地区80%以上的进口宠物粮食通过金义综保区进口。跨境出口方面，金义综保区于2020年、2021年相继跑通了9810、9710跨境电商出口、申报、退税全流程；2023年与杭州萧山机场达成合作，设立城市异地货站，全年实现跨境电商出口货值1287万美元。

7.义乌综保区积极布局保税物流、加工、研发及服务功能，推动义乌小商品国际贸易转型升级

义乌综保区于2020年3月获国务院批准设立，位于中国（浙江）自由贸易试验区金义片区义乌陆港区块内。综合保税区布局保税物流、保税加工、保税研发、保税服务、口岸作业等功能区块，2021年10月，正式封关运行。义乌综合保税区围绕建设“业态高端多元、功能布局完善、服务优质高效”的内陆示范型海关特殊监管区域，重点打造保税物流及加工、双向跨境电商、保税展示交易、国际贸易综合服务及金融服务五大平台，深度联动周边综保区、口岸港区及义乌市场集群，构建“区区、区港、区场”协同发展的保税生态圈，推动义乌小商品国际贸易转型升级。

8.威海综保区集聚创新发展要素，打造日韩跨境电商首选地

园区依托中韩自贸区地方经济合作示范区、服务贸易创新发展试点城市、跨境电商综合试验区等政策，发挥毗邻日韩、威海仁川四港联动等区位优势，打造全模式跨境电商创新产业园，开通全国首个对韩跨境电商转口仓，创新推动欧美商品经威海中转，以电商方式发往韩国市场；成为山东省首个可“一站式”开展9610直购、1210保税备货、9710电商B2B直接出口、9810电商B2B出口海外仓等各种业务的园区，已累计服务4000余家企业跨境电商业务进出口200余亿元。同时形成了直购出口优选仓、1210出口分拨仓、转口电商中转仓、保税备货中心仓“多仓联动”发展格局。

02 综合服务 提升跨境贸易效率

跨境电商综合服务平台作为提供跨境电商相关政府职能部门与电商、物流、支付等企业的协同作业平台，提供“一站式”全流程，极大地提升了通关效率，促进了跨境贸易的便利化。近年来，综合服务平台持续提升数字化服务能力，助力跨境电商企业提质增效，如深圳、成都、青岛等通过政企联动，协同海关、商务、税务、外管等部门，帮助跨境企业一站式解决金融、物流、通关等问题，助力跨境电商降本增效和实现合规经营的数字化转型。

9.中国（青岛）跨境电子商务综合试验区公共服务平台2.0，助力传统外贸企业转型升级

中国（青岛）跨境电子商务综合试验区公共服务平台聚焦数据服务，优化数据管理，强化大数据应用助推数字化外贸创新发展；通过协同政企，统一认证体系，链接关税汇商等部门，聚焦外贸发展问题，优化智慧政务能力，实现跨境电商一站式全流程服务；依托数字化平台，创新全产业链增值服务，推出金融服务、海外营销、知识产权等特色产品，助推外贸企业提质增量。平台自2.0版本上线以来，已累计培训指导企业超1000余家，协助200余家企业实现跨境电商业务的数字化转型升级，服务跨境电商成交金额超200亿元，服务跨境电商成交单量超4000万单，累计服务入驻企业400余家。

10.成都信通信息技术有限公司融合线上+线下服务资源，打造成都跨境电商全生态链共享平台

信通公司成都综试区一站式综合服务线上中心—成都全球跨境电商服务资源中心企业服务平台，通过“线上平台功能+线下资源服务”模式，精准高效解决跨境电商企业所遇问题。截至2023年，信通公司依托该企业服务平台，已为1691家企业成功提供数据通关、数据核验证明、补贴申领等服务；协助735家成都本地企业开展跨境电商业务并提供政策解读、专题培训、资源对接、金融业务咨询、店铺运营咨询、海外营销推广等服务，不断完善成都跨境电商产业链生态。

11.深圳市前海九米信息技术公司与平安银行联合，首创金融与外综服平台相结合的服务模式

由深圳前海九米信息技术公司与平安银行联合搭建的跨境电商外综服平台，打通监管部门、平台及企业数据接口，一站式解决“关、汇、税、贷”全流程阳光化综合服务与合规纳统，为跨境电商企业提供安全便捷出口收汇、资金结算、跨境金融综合服务。同时，基于跨境贸易数据，为企业提供更安全、高效、快捷和低成本的外汇资金结算服务，深挖客户需求，为跨境电商企业提供低息融资、资金增值、出海避险等全方位的服务，实现数据价值及金融服务的普惠。2021年九米平台处理跨境电商贸易1.72亿笔，总贸易额223亿元；2022年平台总贸易额超300亿元；2023年平台总贸易额400亿左右。

12.深圳明心数智推出“跨赋系统”，搭建数智化经营综合服务平台，助力跨境电商产业本地化发展

深圳明心数智自主研发的跨境数字AI应用--“跨赋系统”，入选工信部2023“大数据产业发展示范项目”，其搭建的数智化经营综合服务平台，助力跨境电商产业数字化、阳光化发展；已投产行业首个基于AIGC大模型的跨境服务AI助手（AI报关、AI退税、AI产融服务）。跨赋系统结合实际的业务场景，旨在帮助跨境电商企业解决出口报关、退税、结汇的合规化需求，助力跨境电商降本增效和实现合规经营的数字化转型。作为深圳市商务局指导下全国首个“跨境电商全模式阳光化公共服务平台”的核心承建单位，已服务近20个产业园区、2000多家跨境平台及企业、多家银行，报关时效最高提升300%，系统所服务园区年产值超1000亿。

03 交易平台 推动传统外贸企业转型升级

交易平台已成为跨境电商产业链的核心组成，作为信息流的交互通道，为供应商、消费者提供商品或服务信息，搭建资源服务连接，推动供需精准匹配，有效地促进了全球贸易的便利化。近年来，交易平台充分发挥全球数字网络优势，积极拓展商品品类，探索创新业务模式，提供能力建设服务，有力推动了传统外贸企业数字化转型升级，赋能中小企业数字化出海。平台布局方面，不断扩大业务区域范围，如阿里将服务领域扩展至内陆地区，助力当地企业转型升级，广州哆啦科技积极拓展海外市场，面向中东市场搭建了“Fordeal”平台，助力中国商品跨境出海；供应链方面，不断创新服务模式，如希音（SHEIN）通过技术创新打造按需生产的柔性供应链，天猫国际探索打造以“保税进口+零售加工+全渠道销售”的供应链服务新模式，积极推动产业链数字化升级；能力建设方面，阿里、希音等借助自身平台优势，通过推出出海扶持计划，提供培训等，为企业从事跨境业务提供更多便利条件。

13.阿里巴巴国际站发挥B2B跨境电商平台全球数字网络优势，赋能中小企业出海

阿里巴巴国际站自1999年成立以来，致力于助力中小企业发展成为跨国公司，目前已成为新技术驱动的数字外贸服务平台，不仅服务沿海地区的企业，也长期为内陆地区中小企业提供发展的机遇和平台。阿里巴巴国际站2008年落地西安，截至2024年4月，服务陕西省外贸企业约1500家，通过帮助西安企业精准匹配买家、找准细分行业、找到新的增长点，让传统“老外贸”变为跨境电商“新势力”；其中既有内贸转外贸的典型商家，也有传统贸易转跨境电商的代表，还有“90后”草根创业走上成功之路的榜样。

14.天猫国际“新世界工厂”计划探索进口产业链落地新模式，助力优质海外品牌走进国内消费者

天猫国际依托综保区政策优势，探索打造以“保税进口+零售加工+全渠道销售”为核心的新世界工厂模式，海外品牌直接开设或者委托海关特殊监管区域专业工厂；通过对成熟的跨境零售进口供应链进行流程改造，将海外的成品终端加工、分装的环节前置到综保区，对大包装成品、散装成品进行简单加工，实现面向中国境内消费者的全渠道零售和定制化销售的全球供应链服务新模式。经统计，通过国际产业链供应链合作，“新世界工厂”创造直接就业岗位超过500个，带动电商运营、直播、物流以及配套服务的就业机会超过5000个，减少包材辅料国际运输500万吨公里。

15.希音（SHEIN）借助独特“自有品牌+平台”双引擎，积极推动产业链数字化升级

作为全球领先的时尚和生活方式在线零售商，SHEIN目前已经直接服务全球超150个国家和地区的消费者，通过创新数字化柔性供应链，成为全球最受欢迎时尚品牌，于2023年推出了“希有引力”百万卖家及全国500城产业带出海计划，结合自身强大的用户群体与社交流量、成熟的全球市场布局，旨在配合自身平台的数字贸易和数字化柔性供应链，带动全国中小商家、品牌及产业带通过跨境电商出海，在拓展全球市场销售与品牌提升的同时帮助产业链进行数字化升级。SHEIN为此推出全流程培训体系、运营与工具赋能、一站式履约支持、订单与结款支持、低投入成本等扶持政策，覆盖引入、成长到综合能力提升各个阶段。该计划旨在通过三年时间，助力全球范围内1万个商家实现年销售额突破百万美元的目标。

16.义乌中国小商品城（Chinagoods）打造“传统市场数字化+履约服务数字化”综合服务平台

依托义乌市场实体店铺资源，义乌小商品城以贸易数字整合为核心驱动，匹配供需双方在生产设计、展示交易、市场管理、物流仓储、金融信贷等环节的需求，创新国际贸易B2B综合服务平台。平台推出外贸履约服务数字化产品“采购宝”，拓展“1039模式”应用场景，打造线上线下深度融合全链路数字化服务生态圈；通过自主研发和引进第三方服务的方式，上线一系列包含人工智能AI产品、贸易服务产品等在内的数字化服务产品，赋能平台服务能力提升，向第四方服务平台转型；搭建海外站群、贸易对接、高端论坛等服务场景，构建多元化的营销矩阵，拓展商户贸易渠道。截至2023年底，已开通包括西班牙、迪拜在内的6个国家站。

17.广州哆啦科技有限公司自建“Fordeal”平台，助力中国商品商家便捷高效出海

“Fordeal”聚焦中东市场，助力超过4.5万家中国企业将商品销售到海外市场，为中东海湾地区和欧洲超30个国家的消费者提供优质产品。目前业务覆盖的国家中，60%已同中国签订共建“一带一路”合作文件，公司不断推进数字经济新模式在沿线国家的落地，助力打造“数字丝绸之路”。

04 品牌培育 打造电商出海新优势

跨境电商降低了企业进入国际贸易的门槛，为企业寻找商机、拓展市场、销售产品及创立品牌提供了新的路径。随着跨境平台、独立站的快速发展，企业能够借助高效快捷的线上渠道，融合“线上+线下”资源，推动品牌升级，面向海外市场设立独立品牌、建立品牌影响力。两氢一氧打造数字化跨境电商平台，采用数字营销理念，在海外推出自有品牌；久其集团借助互联网社交平台，利用节假日等节日氛围开展个性化的营销活动，提升品牌的知名度。

18.两氢一氧以全链路数字化为推手，助力全新品牌发展

两氢一氧以“7秒让你的生活与世界连接”为理念，自建面向日本消费者的数字化电子商务平台7sGood，同时为品牌商品建立强大的内容传播能力，获得更有效的内容增长，实现品牌在日本市场的全面覆盖。坚持全链路数字化理念发展，推出HHO Gene Gpods数字化耳机和HHO LOVE O sitter智能宠物喂养两个自有品牌，利用大数据、云存储服务，开发全链路产品矩阵以满足用户需求。

19.久其数字传播有限公司积极通过品牌整合营销和数字化转型，加强海外市场覆盖和品牌影响力

久其利用社交媒体如Facebook进行品牌传播，构建全球营销矩阵，并在重大节日开展差异化、本地化的营销活动，如在圣诞节和新年期间的盲盒活动，吸引了数百万粉丝参与，有效提升了品牌知名度和用户互动。除此之外，利用数字化技术如JoinChat智能客服功能，实现了品牌与粉丝之间的深层互动，增强了品牌沟通力和用户忠诚度，展示了数字化营销在全球市场中的巨大潜力。

20.跨境电商平台为西咸茯茶出口提供新机遇，为茯茶行业的全球化发展提供可能性

在泾河新城管委会和泾河新城科技文旅集团的协助下，西咸新区茯茶镇国际贸易有限公司利用跨境电商平台，与吉尔吉斯斯坦首都比什凯克唯一的五星级酒店Sofia大酒店建立合作关系，实现茯茶的首次出口，并为实现茯茶出口全球奠定基础。跨境电商提供的便捷的贸易渠道，不仅扩大了茯茶企业的海外市场份额，还提高了茯茶镇及茯茶产品的知名度与竞争力。同时，跨境电商交易拉近了中国和吉尔吉斯斯坦之间的商业联系，促进两国的经济文化交流与合作。

05 物流聚合 构建供应服务新场景

物流仓储在跨境电商供应链中发挥着重要的作用。不同于传统的物流模式，跨境电商物流由于存在进出口报关、清关等环节，链路环节更长，更需注重干线运输与末端派送等环节的高效协同。随着数字技术的不断革新，物流仓储服务的托管模式变革、运输方式创新、配套设施完善、售后服务体系健全等均有力地保障了跨境电商出海。盐田国际等企业通过发挥区位港口和交通优势，打造“海陆空”多式联运或“组合港”模式，有效提升运输效率；菜鸟物流、浙中公铁联运港等借助数字技术规划“智能物流”，积极对现有的物流设施资源进行整合，为客户提供全新的物流体验，为跨境电商物流服务提质增效。京东退货中心仓、乐链全球中心仓通过创新逆向物流模式，解决跨境进出口商品售后困境；咖外购、呜呜网等通过探索跨境电商服务平台，连接跨境物流上下游产业，为跨境消费提供全新的物流体验。

21.金华市浙中公铁联运港有限公司以“数字赋能，降本增效”为核心，多方联动助推跨境产业物流建设

金华市浙中公铁联运港有限公司运营管理的华东国际联运港积极整合优化存量物流设施资源，形成公、铁、空、海的多式联运体系，打造集“一带一路”国际班列、海铁联运、公铁联运为一体的内陆国际陆港。依托浙江国际贸易“单一窗口”平台，建设“数智港区”智慧联运管理平台，实现班列运营主体和关联主体高效协同发展，提升了班列运营的标准化、规范化、智能化，有效提高了班列的运输效率和服务质量，同时提升了港区的数据价值和数据能力。此外，园区也正不断拓展对外开放新通道。目前，已形成覆盖中亚五国、西亚、欧洲和东南亚的运输格局。

22.深圳市盐田国际集装箱码头积极强化海运航线与通关资源配套，多方面促进贸易便利化，助力跨境电商产业高质量发展

盐田国际集装箱码头是全球最大单体集装箱码头之一，年吞吐量超1400万标箱。近年来，根据外贸新业态和跨境电商发展需求，构建创新的海运快线渠道，推动完善通关、产业资源配套，多方位促进贸易便利化。一方面，创新运用港口资源，打造出华南跨境电商海运快线服务，扩展港口带电产品货物堆存能力等，时至2024年，盐田国际跨境电商快线已达10条，其中8条北美线，2条澳洲线。另一方面，联动各方资源，搭建沟通平台并输出行业建设性意见，构建盐田跨境电商产业集群、推动配套功能落地，形成良好营商环境。此外，大力发展海铁联运及“组合港”模式，为跨境电商行业提供更经济、绿色、高效的供应链物流渠道，推动外贸新业态的高质量发展。

23.西安浐灞国际港依托中欧班列（长安号）和西安港口岸平台，充分发挥“跨境+自贸+综保+进口+口岸”优势，助力跨境电商行稳致远

西安浐灞国际港通过不断拓展跨境电商专列新线路，大幅提升跨境电商专列的运输时效；建设中欧班列（长安号）跨境电商集拼中心，开发上线智能化集拼信息管理系统，创新发运模式，提高货物通关时效；布局建设跨境电商海外仓，大幅降低集货时间和运输成本。目前，中欧班列（长安号）已覆盖“一带一路”沿线45个国家和地区，拓宽了跨境电商企业的渠道。西安浐灞国际港功能区先后引进国内外知名跨境电商平台及上下游企业落户发展，累计注册各类电商及配套服务企业270余户，吸引各类电商人才4000余人，实现了跨境电商企业的集聚。2021年5月至2023年底，累计发运跨境电商专列525列，累计实现跨境电商交易额超102亿元，有效带动了进出口贸易规模的提升，西安浐灞国际港已成为西部跨境电商产业发展的高地和陕西外贸新的增长极。

24.菜鸟构建智慧物流网络，实现跨境物流端到端综合能力，推动全球跨境电商物流高效履约，助力国际应急救援体工作

菜鸟于2023年推出跨境快递产品“全球5日达”，通过对全球物流基础设施持续投资，对物流资源高效整合，将物流技术广泛应用于跨境物流各环节等措施，实现全链路无缝衔接，为客户提供全新跨境物流服务体验，助力跨境电商物流服务提质增效。目前“全球5日达”已覆盖10余个国家和地区，让跨境电商物流体验快速向类国内物流体验趋近，帮助商家提升复购率。此外，菜鸟基于自身全球智慧物流网络建立了系统化、智能化、快速响应的全球应急救援响应体系，以应对重大灾害事件。在土耳其地震、甘肃青海地震、中国疫苗国际运输等重大事件中，菜鸟迅速响应，通过全链路智能化管理和全流程运输优化等举措，高效运送救援物资，并与联合国粮食计划署达成战略合作，以电商物流的高效率和快速响应能力，为国际应急救援工作注入新力量。

25.京东退货中心仓打破传统跨境商品售后困境，创新退货货品售后流程

退货中心仓是京东国际与杭州海关合作的行业创新项目，打破了关区之间的数据壁垒，实现跨关区合规退货，重塑跨境电商零售进口售后退货处置流程，最大化降低了跨境电商行业端到端的逆向处置成本。对卖家而言，极大的简化了处置流程，减少企业损失；对买家而言，退货中心仓解决跨境商品售后难、退货难的老大难问题，让消费者获得更好的购物体验。

26.乐链全球中心仓创新跨境电商全球退换货模式，帮助跨境企业实现产品价值再造、降本增效

杭州乐链依托国内保税仓联动海外仓，打通正、逆向国际物流，形成跨境通关全模式覆盖的跨境电商全球退换货中心，为跨境电商企业解决海外商品的退运维修、整理换箱、保险理赔等业务难点，帮助企业实现产品价值再造、达成降本增效，践行绿色物流。乐链全球退换货中心曾帮助某3D打印头部企业在海外仓的大量高货值退件机器退运返修后转为正价可售商品在海外销售，也帮助某亚马逊服装头部企业在欧洲滞销积压的产品返修整理换标后转售北美，及时降低海外仓租金成本，尽早回笼资金挽回损失。乐链全球中心仓于2021年获选浙江自贸区最佳制度创新奖，跨境电商全球退换货中心也于同年入选自贸区杭州片区优秀改革试点经验。

27.盘古德豪借助数字技术提升仓储售后服务效率

为解决跨境电商业务面临的退货分拣、贴换标、高效质检等售后挑战，盘古德豪通过技术创新，自主研发WMS仓储及售后系统，为出口品牌提供本地化解决方案，不仅打通平台、ERP、仓储及物流，还通过卡派平台的紧密融合，实现物流信息流资金流无缝对接，为品牌出海提供强力后端支持。此外，盘古德豪积极探索将大数据和AI技术为应用场景赋能，通过集成先进仓储管理技术和自动化解决方案，提升仓库管理和操作效率。

28.阳光捷通独立建设中欧跨境电商一站式数字物流平台“呜呜网(55train.com)”

该平台应用互联网、大数据、智能监控，首创中欧公铁联运服务模式，国内发运仓库分布于长三角及广东省超过15个跨境电商货源地城市，境外运抵目的地覆盖欧盟32个城市邮政分拣中心及商业快递中心，直接服务于阿里巴巴、菜鸟网络、DHL、亚马逊、eBay、wish等全球跨境电商巨头。2020年，阳光捷通进驻霍尔果斯，打造了“呜呜网铁”平台，通过互联网、大数据和人工智能等技术赋能，推动国际物流运输创新，创新国内第一个“公-铁-公”跨境运输模式，具有行业独特性。依托霍欧中铁班车、空中陆桥、六代国门中欧特快、中哈欧陆空联运等运输模式，安全高效的将货物运输至海外仓。

29.咖外购聚焦海外供应链及国家保税仓供应链，为消费者打造优质便捷的线上零关税购物体验

咖外购作为陕西一家以进出口贸易为基础的互联网科技平台公司，于2021年7月上线自主研发的一站式跨境电商服务平台，通过与海关总署清关系统的对接，为消费者匹配零关税产品并提供快速清关服务。2023年5月，咖外购的线下跨境免税店落地陕西旅游集团西安丝路欢乐世界，为消费者体验、购买跨境保税产品打造沉浸式体验。同年12月，咖外购通过OMO模式，采用线上线下一体化的运营和服务体系，增强已有场景的服务能力，不断提升客户服务质量。

06 金融赋能 推动跨境交易合规便利

跨境电商金融服务包括支撑型服务和衍生型服务，既支持跨境电商全产业链交易，也提供融资、税务等衍生服务。随着数字技术在金融服务领域的应用，金融机构不断创新金融服务业态模式。蚂蚁集团万里汇搭建全球数字支付网络，为中小企业提供一站式数字收付服务，助力中小企业便捷出海；深圳南方电子口岸、深圳欧税通、空中云汇通过创新金融服务模式，整合“线上+线下”资源，打通跨境电商税务合规、数据流动壁垒，帮助企业提升通关便利化水平、规避汇率波动风险。

30.蚂蚁集团万里汇（WorldFirst）提供“三个一”数字支付和金融服务，契合中小企业出海需求

万里汇一站式数字支付和金融服务平台致力于为中小企业提供普惠便捷的“一站式”跨境金融服务、“一键开户、开店”展业增值服务和“一套账户”跨境经营管理服务。万里汇依托跨境金融领域的全球生态合作网络，业务覆盖200多个国家和地区、在全球120多个电商平台和支付网关一站收付，支持40多种交易币种。通过打造“全球远航计划”，连接如亚马逊、速卖通等全球近30多个平台和20多家独立站，让中小企业成为全球企业，从而高效地全球经营。截至2023年底，蚂蚁集团万里汇已为全球100多万跨境商户处理了超2000亿美金的交易。

31.深圳市南方电子口岸有限公司搭建全国首个跨境电商全模式阳光化公共服务平台——“跨境阳光服务平台”，为跨境电商出口企业提供关汇税阳光化合规服务

依托深圳国际贸易单一窗口、跨境电商线上综合服务平台，南方电子口岸以政府公共服务平台为枢纽，通过企业试点逐步明确阳光化定义及标准，打通跨境电商企业、外综服企业、退税协同服务公司、银行之间的数据壁垒，整合行业优质资源，构建跨境出口关、汇、税全流程一站式服务体系，充分发挥政策引导作用，推动跨境企业阳光化运作、规范行业发展。目前已实现阳光化服务企业超100家，服务规模超1.2亿美元。

32.深圳欧税通采用“大数据+RPA+API”技术，搭建跨境卖家与境外官方合规机构直连渠道，为企业提供多元化合规服务

深圳欧税通是全球领先的跨境电商合规服务SaaS平台解决方案提供商，自主研发的“一站式跨境电商出海合规云服务平台”，为跨境电商企业出海提供税务、产品、知识产权等一站式合规云服务，业务覆盖全球220多个国家和地区。欧税通的平台产品和服务，助力跨境电商企业数字化转型升级、以数据驱动业务优化，帮助用户实现合规避险、降本增效。目前已为跨境电商卖家降低了85%的增值税申报成本，申报效率提升了90%。

33.空中云汇搭建全球资金收付网络，利用AI算法驱动全球资金调拨，保障跨境支付业务安全高效运行

空中云汇致力于打造跨境支付一体化平台，为全球企业客户提供安全合规的跨境清结算、国际收付款、外汇管理等服务。通过自主搭建的全球资金收付网络，空中云汇接入全球主要国家和地区的本地清算系统，API灵活对接并管理全球收付款，并针对跨境支付痛点，自建全球资金流动性管理体系，同时借助AI算法优化外汇高频交易策略模型，帮助客户尽力避免跨境支付外汇损失，建立严格信息安全管理系统，保障跨境支付业务安全运行。目前，空中云汇为全球近150个国家和地区的企业客户群体提供跨境清结算、国际收付款等服务，且涵盖近50余个币种。

07 技术支撑 驱动业态创新业务增效

人工智能、大数据等数字技术的应用，升级了跨境电商的运营模式，极大提升各环节的效率和体验。在产品开发生产环节，新技术的引入使得跨境电商能够实现更加高效、灵活的生产模式。SmallRig创新“快制造”能力，降低新品迭代周期，让成产更灵活；安克创新借助人工智能技术挖掘客服场景中的用户需求，帮助产品快速升级。在运营管理环节，数字技术帮助企业降本增效。易通天下的自建ERP系统，打通跨境电商业物流，对接多家主流平台企业，方便卖家实现跨平台全流程管理；趣链科技利用区块链技术帮助中小微企业降低报关、退税门槛，节约企业成本。在营销推广环节，新技术的运用极大地提升了商家市场推广和品牌建设能力。网易外贸通、钛动科技等企业利用数据分析能力和人工智能加持的应用，为企业提供个性化解决方案，让企业营销效果事半功倍。可以预见，新技术将成为跨境电商未来发展的重要引擎，引领跨境电商行业迈向更加繁荣的未来。

（一）一站式建站运营解决方案

34.SHOPLINE搭载数字化方案，通过独立站助力跨境电商品牌出海

SHOPLINE（商线科技）致力于独立站SaaS系统构建，为全球各地的商家提供端到端的解决方案，从选品、建站、引流、转化到履约全流程匹配出海品牌卖家的需求。依靠技术创新推出自研功能插件，并在尝试打造AI建站功能，帮助品牌实现更深度的运营；同时基于开放的生态能力开启了与海内外生态伙伴的合作，快速扩大应用商店应用数量和类别，赋能更多元的独立站电商场景，帮助出海企业实现降本增效。此外，借助SHOPLINE的集成系统，商家可以有效管理库存、优化运营并实现销售渠道多元化，同时保持品牌一致性。截至目前，SHOPLINE已为全球60多万卖家提供服务，其中包括Linsy、FMS、Samebike等在内的全球知名品牌。

35.合创美新积极探索区域化平台，助推新疆当地企业发展

新疆合创美新科技发展有限公司（合创美新）通过线上线下一体化深度融合，结合本地特色，创建新疆赋能型数字化区域平台。基于自身平台优势，合创美新提供包括产品选品、供应链管理、物流配送、支付结算等在内的一站式的跨境电商服务。同时，借鉴内地发达城市新模式，合创美新将产品选品、保税展示、订单、打包等环节前置在美林购跨境保税购物体验店，并将三单合一放行由物流公司进行统一配送，有效提高了业务的集中性、连贯性，助力新疆跨境电商行业快速发展。

（二）加速产品迭代

36.乐其SmallRig（斯莫格）聚焦全球影像场景赛道，推出了创新产品与供应链

乐其SmallRig通过整合采购及生产环节的优质资源，从货品需求管理、生产柔性化建设、物流报关合规化三个方面实现供应链的快速响应和优化，构建小批量、多品类、高频次和半定制的“快制造”能力，为广大个性化需求客户提供一站式影视拍摄解决方案。通过这一模式，乐其SmallRig每天诞生1.6个新品、1年迭代300-400款产品、新品开发到上市最快45天，形成了响应速度领先行业的商业闭环。“快制造”模式有效保障了SmallRig及其赋能的中小企业的服务满足率，业务覆盖全球160多个国家和地区。

37.安克创新以AI为助推力，聚合多平台信息，创新客户服务模式，洞察客户诉求

杭州数里行间科技有限公司的“安克创新AI智能客户体验项目”通过邮件、聊天、电话、直播、社媒、独立站、APP等多种服务渠道来解决客户服务与产品体验问题，同时挖掘用户声音中的产品需求、场景和体验，支撑产品规划与定义，并通过产品内测和用户测试来协助产品打磨用户体验。此外，结合AI创新，集成各渠道反馈，实现全链路客户服务智能化与自动化，智能分析市场和消费者关系，利用自定义AI标签功能寻找新人群、新需求、新使用场景。2022年，安克创新年营收超过142亿，拥有十八个亿级产品线；经营业务覆盖100多个国家和地区，拥有超过1亿全球用户。

（三）提供精准营销能力

38.网易外贸通为企业提供高效便捷的营销与获客服务

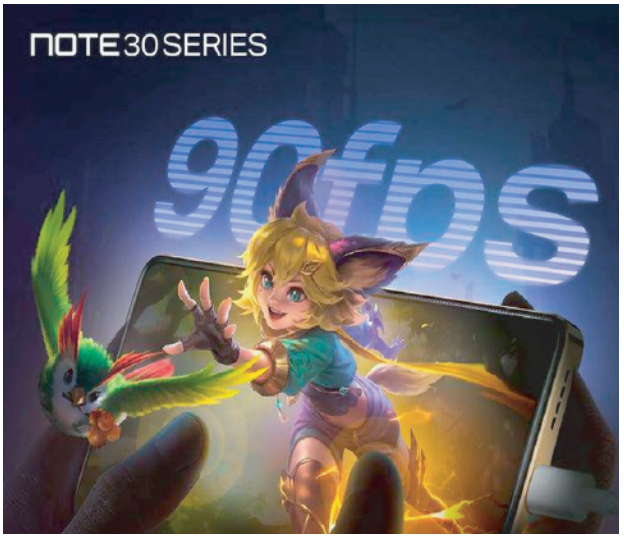
通过集成邮件营销、外贸大数据、客户管理、网站建设、社交媒体营销等多项功能，杭州网易竹邮的数字化服务产品网易外贸通为外贸企业提供全方位的营销平台。网易外贸通注重与企业的深度合作，利用精准的数据分析和智能化的应用，分析企业实际需求和市场特点，为企业提供个性化解决方案，帮助企业实现业务目标。截至目前，网易外贸通的服务已覆盖包括欧美、东南亚、中东等在内的全球多个地区。

39.钛动科技提供“云+智能”全链路解决方案，服务中国品牌“走出去”

广州钛动科技以技术驱动业务发展，自主研发技术产品矩阵，结合大数据底座和行业领先技术，首创聚合全球数字媒体的出海一站式营销云SaaS平台，构建了“1+7”产品服务体系，链接Meta、Google、TikTok等主流媒体平台，覆盖200多万的海外媒体资源；通过AI创意服务、AI数字人直播服务、数字营销、品牌营销、达人营销等创新服务模式，为企业提供专业化、定制化的出海服务。迄今已服务超过80000家中国企业出海，客户包括字节跳动、阿里巴巴、拼多多、SHEIN等知名企业。

40.易点天下网络科技股份有限公司助力传音手机在东南亚市场取得成功

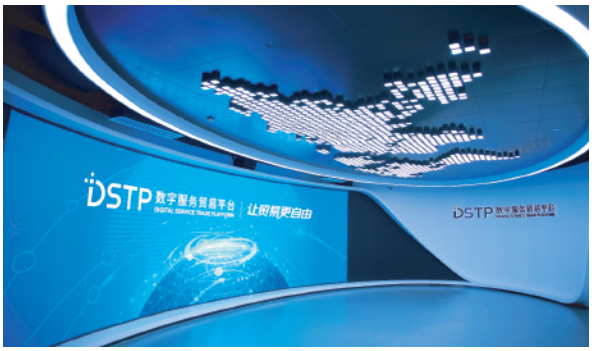
传音控股旗下Infinix品牌通过与易点天下合作，利用数字媒体和内容营销的互动效应，推出Note30 5G手机，快速提升了品牌在东南亚市场的知名度。易点天下根据不同国家市场的特点和消费者需求，通过选择Google、Facebook、TikTok等主要流量渠道以及本地媒体，制定差异化的营销策略，实现营销效率的最大化，成功帮助Infinix实现了CPM成本降低、品牌声量增长等目标，为中国制造业在全球范围内智能化领域的发展树立了良好的示范。



（四）助力企业降本增效

41.DSTP创新数字服务模式，搭建跨境电商便利化桥梁

全球优品分拨中心数字服务贸易平台（DSTP）是依托广州南沙政府首创的数字经济公共基础设施－全球溯源中心建设而成的开放性第三方数字服务平台，由粤港澳国际供应链（广州）有限公司建设和运营。DSTP依托全球溯源体系，在用户自主掌控数据资产、自主授权管理下，帮助用户集成贸易全生态数据资源，形成多维度、可视化的数据运营控制塔；推动贸易生态数据在数字商贸、数字物流、数字金融、数字政务等应用场景创新，解决贸易各个维度的便利化问题，同时助力用户实现数据资产应用和增值。依托政府公共数字基础设施，DSTP的平台服务已开放延伸至盖香港、澳门、海南、湖北、青岛、厦门等区域。



42.易通天下建立数字化联合运营新模式，助力中东跨境服务发展

广州易通天下电子商务有限公司自建ERP系统，实现信息智能化管理，通过数字化手段，打通了供应链、物流仓储、运营等跨境电商业务流程，实现信息同步、数据分析、智能运营等功能；利用全面数据分析、智能运营工具等辅助中国卖家运营。截至目前，已与8个跨境电商平台如亚马逊、速卖通等合作，合作商覆盖华东、华北等20个省，为2500家企业提供跨境出口服务，为800家企业、200个国内商家品牌出海中东提供联合运营服务。易通天下的联合运营业务在2021至2023年间实现逐年增长。

43.趣链科技借助区块链赋能跨境电商企业便捷报关及退税

杭州趣链科技有限公司以区块链为数据安全可信交换的底层基础设施，创新性地搭建监测预警模式，聚焦“企业服务端和政府治理端”两大方向，连接商务及政府部门、金融机构，为中小微企业提供便捷报关、退税等在线服务，节约中小微企业业务办理成本，提升企业出口效率。同时，基于数据协同共享，为企业提供融资增信依据，促进银企互利合作，帮助中小微企业完成便捷报关、退税等在线服务，提供便捷融资的营商环境。

44.迈格网络提供云技术平台为跨境传输保驾护航

鼐特（北京）信息技术有限公司（迈格网络）为跨境业务公司提供MagWANHub跨境传输解决方案，通过构造多云、多办公区的全互通内网，在原有内网部署不变的基础上，连接国内与国外平台，并借助迈格全球网络节点及云资源就近接入网络；采用自有应用层加速技术，帮助解决网络问题，可视化的管理提供了全网性能监控和故障告警，提升海外网络性能和使用体验，保障跨境业务稳定运行。

（五）提升供应链效率

45.易达云科技通过自主研发的SaaS平台和庞大的海外仓网络，链接跨境电商生态上下游，赋能跨境电商行业

利用大数据、人工智能和云计算等技术，易达云科技成功构建包括业务中台、数据中台和AI中台等核心系统在内的跨境电商供应链云服务平台，服务于跨境物流、跨境营销、数字化仓储等多个环节。同时，以AI结合SaaS平台系统，数智化分析跨境电商企业特点，利用AI技术为跨境企业提供便利化服务如智能翻译器、智能客服、智能单证识别、智能比价机器人等，以“AI+海外仓”帮助企业智能化调度和规划管理订单数据、监管库存等，助力企业智慧出海。目前，易达云的云平台已服务美国、英国、加拿大、澳洲、德国等国家超20多个城市数亿的消费者。

46.义乌促佳贸易打造一站式数字化供应链服务，助力跨境企业高效运营

结合信息化管理系统、供应链多币种支付服务以及物流整合优化，义乌促佳致力于为跨境企业构建一站式数字化供应链服务。公司旗下的CJdropshipping品牌，为国内外跨境电商卖家提供全方位后勤服务，如采购、库存管理、打包、仓储、产品宣传推广等服务，服务于企业店铺的运营和品牌的建设；同时，与国际物流公司合作以整合物流资源，利用大数据分析，优化物流路径，服务覆盖全球200多个国家及地区。此外，通过与多家支付机构合作，推出一系列供应链多币种支付服务，为上下游企业提供多币种支付平台支持。

08 产业配套赋能韧性与可持续发展

跨境电商产业的高水平发展，既要围绕跨境电商生态培育，搭建全方位、系统性的稳定支撑体系，实现上下游数字化的协同推进；也要加强公共服务体系建设，如强化数字化人才培养，搭建行业交流平台等，促进跨境电商产业可持续发展。在产业生态运营服务方面，多地市聚焦跨境电商产业及上下游企业集群发展，补链强链推动跨境电商产业发展。例如，泉州东海跨境电商生态圈作为福建首个跨境电商产业综合体，通过提供跨境电商运营、金融服务、大数据信息、培训创孵、产品供应链、物流仓储等多方位服务，助力跨境电商企业出海。在人才培养服务方面，企业愈发注重人才对跨境电商创新发展的支撑带动作用。例如，世界电子贸易平台（eWTP）积极探索“电商+人才”新发展模式，通过eWTP全球数字人才培训项目为全球60多个国家和地区的4万多名学生提供培训课程。在行业交流合作服务方面，多方推动搭建行业交流平台，共促产业公共服务质量提升。产学研多家单位正在通过积极探索行业联动、媒体传播、知识共享等方式提供开放交流平台，推动实现跨境电商人才资源和多向需求的有效衔接。

（一）产业生态运营服务

47.全球跨境电商“三中心”助力解决跨境电商行业重难点问题，重塑跨境电商产业生态

2023年年初，广州综试区敢于创新，由广州市商务局牵头，海关、税务、外汇、市场监管等40多个成员单位通力配合，联动国家级行业商协会、专业智库、重点跨境电商企业，探索创建全球跨境电商“三中心”，即生态创新中心、卖家服务中心、超级供应链中心，旨在汇聚全球资源，推动和拉动传统产业转型升级、品牌抱团出海。生态创新中心创建面向跨境电商新经济产业公共服务体系。卖家服务中心通过整合行业顶级资源，提供一站式政务服务和跨境电商全链路权威资源对接平台，加快跨境电商产业集聚，推动产业品牌出海。超级供应链中心利用数据科技分析获取全球市场动态，助力工厂端实施个性化设计、反向定制和柔性化生产，降低企业成本，构建良好的电商大数据服务生态，推动跨境电商“一站出海，跨境无忧”。

48.广州市南沙区积极促进全球数据要素有序高效流通，以数字化赋能实体经济

2023年，全球溯源中心南沙节点正式落地运营。基于全球溯源中心数字经济公共基础设施，构建数据基础制度“4-4-3”集成模型，即数据基础制度4方面要求（确权、流通、安全、收益分配）、4类实践成果（理论规则、标准法律、实践应用、技术支撑）、3层实施架构（国家-地区-行业），首创数据权责、授权流转制度，将跨境商品信息转化为数据资产，高效低成本实现数据要素汇聚、流通、应用。全球溯源中心在进出口贸易领域的应用覆盖一般贸易、跨境电商、市场采购出口等全贸易模式，以数据基础制度激励跨境产业全链条信息共建共享，构建可信数字贸易生态。截止2024年3月，全球已有1.5万多家企业参与溯源，涉及品牌达8824个，溯源商品货值达607多亿美元，应用商品已覆盖美国、澳大利亚、泰国等147个国家和地区。

49.陕西省咸阳市武功县抢抓“互联网+”和“一带一路”重大机遇，创新发展电子商务

抓住行业发展重点，武功县突出发展以农产品精深加工为重点的电商物流“首位产业”，着力打造“百亿级”电商产业集群，确立了打造西部最大的电商物流枢纽中心和农副产品线上线下集散地目标。结合区位优势及县域产业实际特点，武功县升级“买全国、卖全球，武功产、武功造”电商模型，丰富产业业态。同时，建设数字经济产业园、电商大厦等重点项目，重视数字基础设施建设，赋能跨境电商产业发展。2023年，武功县电商年销售额为61.56亿元，跨境电商年销售额突破1亿元人民币；县域电商产业直接带动就业1.6万人，间接带动4万人。

50.泉州东海跨境电商生态圈通过产业集群及跨境电商产业全方位服务优势，赋能跨境电商企业出海

该生态圈位于福建泉州市，于2017年通过对老工业区改造而成，在2023年获评国家电子商务示范基地，园区已入驻商户260多家，2023年交易额59.4亿元，同比增长超20%。作为福建地区首个跨境电商产业综合体，该生态圈通过跨境电商运营、金融服务、大数据信息、培训创孵、产品供应链、物流仓储等六大服务中心为产业提供方位服务。其中，东海跨境自主研发的数字化退税综合服务SaaS平台“领秀跨赋”打通各机构接口，创新企业合规化报关退税方法，目前已在平台上完成9710跨境电商出口超100万美金。

（二）人才培养服务

51.义乌国际陆港电商城通过培育跨境电商综合服务中心项目，为跨境电商搭建一站式交流合作平台

借助跨境平台服务资源，义乌国际陆港电商城深化与跨境电商官方平台的合作，释放“产业集群＋跨境电商”创新潜力，深入推进“义乌国际陆港集团（杭州）电商人才科创飞地”项目，探索跨境电商发展“新路径”，并为电商城入驻企业导入杭州前沿电商资源，引导杭州跨境电商人才、产业、科技等生产要素资源在飞地集聚，为在义电商企业解决人才、科创困局提供样板与思路。

52.世界电子贸易平台（eWTP）开展数字人才培训合作，为全球数字经济合作树立新模式

eWTP全球数字人才培训项目通过分享中国数字经济的新商业模式和实践经验，鼓励并帮助全球企业家、年轻人和妇女创业，为许多发展中国家提供中国数字经济发展的先进经验。2019年，来自马来西亚的私营业主Eddie Mok参与了该培训项目，在借鉴中国农村电商发展理念合经验的基础上，他回到本国发展与当地通信公司进行合作，为马来西亚村民建立数字档案，创新农村电商人才培养等，助力建设马来西亚数字乡村。截至目前，eWTP全球数字人才培训项目已为来自60多个国家和地区的140位公共政策制定者、近4000位企业家、1500多位高校老师及4万多名海外学生参加提供培训课程。

53.沣东跨境电商直播基地为陕西本土培养跨境电商人才，助力陕西本土企业产品出海

该直播基地由西咸新区沣东新城自贸产业园和陕西星光辉耀电子商务有限公司共同运营，通过整合陕西供应链资源及产业优势，为培育传统内外贸企业和孵化跨境电商人才提供一站式服务。一方面，基地针对陕西当地市、区、县特色，助力农村电商扩展跨境板块，帮传统农产品扩展海外市场。另一方面，基地每周开展跨境电商公益讲座，普及跨境电商知识。截至目前，沣东跨境电商直播基地已与8家高校合作，组织校园公开课30余次；与各级协会、企业之间互动，组织公开课10余场；孵化个人及团队达30余组，其均已在跨境电商领域开展业务。

54.敦煌网集团开展多元跨境电商人才培训项目，赋能中小微创业者数字贸易能力提升

由APEC工商咨询理事会中国代表、敦煌网集团创始人兼董事长王树彤发起的“APEC跨境电商能力建设项目(APEC CBET)”已为包括21个APEC经济体在内的50多个国家和地区近10万名中小微创业者、行业协会和政策制定者开展电商专业培训。延续相关经验，2022年，敦煌网集团升级推出“她力量”全球社交电商女性创业大赛，引入比赛机制，创新培养模式，采用“AI+直播+电商”模式赋能女性创业者。目前“她力量”已为全球范围内的电商创业女性提供数字技能培训课程超2000小时，助力提升了各国中小微创业者能力建设。

55.跨境说通过中葡经贸平台推动中葡贸易及双语人才交流，共享跨境电商研究成果

作为琴澳地区跨境电商及互联网领域的领军企业之一，跨境说致力打造中葡数字贸易中枢。通过组织中葡企业推介会及人才交流会，与高校、企业进行深度交流；同时开展中葡直播活动，累计超过17万人次观看。通过新媒体培育项目，帮助葡语国家企业利用新媒体开拓市场。截至2024年2月，平台浏览总次数已累计逾516万次，已发布葡语国家产品34,685件，以及483个葡语国家投资项目。

56.乌鲁木齐快乐星球网络科技有限公司广泛开展跨境电商人才培训，为新疆企业“走出去”培养专业化人才

该公司作为一家新疆跨境电商外贸综合服务体，在近7年的时间里服务新疆超300家传统外贸企业开展跨境电商业务，每年通过线上线下活动培训上千名跨境电商人才，并与多家高校开展跨境电商人才合作。2023年，该公司协助新疆企业通过各大跨境电商平台获得来自全球的订单总金额超1亿美金，每年带动上千人就业。目前该公司每年培育30-40家新疆企业开展跨境电商业务，正在助力更多新疆产品走向世界。

（三）行业交流合作服务

57.深圳市跨境电子商务协会汇聚会员企业资源，规模化助推跨境电商行业发展

该协会汇聚了百余家龙头企业和超过3000家会员单位，致力于推动全球跨境电商的发展。协会通过打造智能运营平台，数字化、智能化进行协会内部管理，增强协会成员的认同度和信任度；连续举办8届深圳国际跨境电商贸易博览会，深度整合并促进会员间资源共享；充分发挥自身在行业内人才汇聚、联系广泛的优势，制定行业规则以维护行业秩序，维护会员企业合法权益。目前，深圳跨境电商协会全球布局遍布5大洲、25个国家，已成功举办300多场国际性活动，被评为“深圳市5A级社会组织”。

58.“丝路媒体电商贸易交流平台”面向中亚及“一带一路”地区，积极推动国际交流合作

该平台由陕西广电融媒体集团牵头，利用陕西的区位优势、平台资源等，构建“丝路视媒+丝路声媒+丝路新媒”的传播矩阵、“丝路媒体+电商业务”的新型模式，促进与海外媒体内容的联动。同时，依托“漫漫逛”媒体电商平台技术支撑体系，搭建贸易交流平台，融合各地区资源，采用“特色媒体+电商活动”的方式促进电商业务开展，同时助力“丝路媒体电商贸易交流平台”线上合作先行区落地。

59.西安星空跨境一站式申报服务聚合资源助推本地跨境电商行业发展

陕西星空跨境供应链管理有限公司通过建设并优化服务系统平台，为多家跨境电商企业以及多家国内外跨境电子商务平台提供保税仓配、国际国内物流、报关清关、电商系统等“一站式”跨境进口服务及跨境进口供应链整体解决方案，货物一体化申报、电商清单实时抓取等操作，节约了跨境电商企业或平台的成本。并积极提升自身服务能力，利用自身影响聚集资源，积极打造跨境电商产业集群，为西安本地的跨境电商行业的发展提供了更加广阔的发展空间。

60.亿邦动力打造跨境电商产业公共服务体系，为高质量经济发展提供新思路

作为专业电子商务知识服务机构，亿邦动力在与成都市进行《成都跨境电子商务策略研究》课题合作的基础上，承接成都全球跨境电子商务服务资源中心的咨询及一期运营服务，充分运用其在新经济、电商及互联网领域的深厚影响力和广泛的行业资源，大力宣传成都产业发展战略和国际化营商环境，并陆续将其国内外产业资源引入成都。此外，亿邦动力协助杭州市联合建设运营全球跨境电商知识服务中心，帮助杭州形成了跨境电商高质量增长的产业公共服务体。

09 数字赋能 促进跨境争议高效解决

由于跨境电商相关主体位于不同的司法管辖区，受不同的法律体系约束，业务具有跨地域、虚拟性等特点，发生争议后解决难度较大、流程较为复杂。构建公平、高效的争议解决平台，完善跨境在线纠纷解决机制，对保障消费者权益、促进跨境电商的健康发展极为重要。在人工智能等数字技术的加持下，杭州互联网法院等司法机构构建“一站式”多元化在线争议解决平台，相关企业及机构开发智能系统，助力高效处理跨境电商纠纷，具有较大的借鉴意义。

61.杭州互联网法院以技术赋能创新司法模式，提升跨境数字贸易纠纷解决效率

杭州互联网法院作为全国首个跨境数字贸易司法解纷与治理平台，基于数字法治系统总体架构，以司法业务中台为基础，内嵌在线庭审、异步审理、庭审同步翻译、司法区块链等应用模块，解决涉外诉讼中地域、时差、语言、证据采信等问题。此外，平台还与贸促会“调解云平台”、APEC ODR平台等外部系统合作，实现跨境数字贸易纠纷的“一站式”多元化在线解决，积极推动国际网络纠纷解决优选地的建设。平台服务已覆盖涉及新加坡、美国、意大利、日本、韩国等10余个国家和地区的当事人。

62.广州仲裁委员会探索“互联网+仲裁”纠纷解决模式

作为亚太经合组织跨境电子商务纠纷在线解决合作框架下的重要组成部分，广仲ODR平台一是依托“广州标准”，提供了谈判、调解和仲裁“三维一体”的在线多元纠纷解决服务，确保当事人权益得到充分保障；二是通过科技赋能，实现了跨境解纷的“无障碍通道”，包括在线异步沟通、多语译转功能等，提高了解纷效率；三是构建了高度保密的平台信息安全体系，保障用户隐私数据的安全性。自平台上线以来，已为来自美国、新加坡、中国香港、中国台湾等APEC成员国家和地区的商事主体，英国、印度、巴西等金砖国家和一带一路沿线国家及地区的商事主体解决纠纷。

63.广州与同信息科技有限公司和华南理工大学法律人工智能研究中心联合研发L-Code系统，以更加智能化的方式解决跨境电商纠纷

该系统融合了人工智能和大数据分析等前沿科技，专门针对解决跨境电商领域的交易纠纷。通过融合智能案件分析、多语言处理、在线沟通协作、电子签约等多种功能，系统通过智能案件分析技术，能够快速准确地识别纠纷的核心问题，为双方提供最合理的解决建议。L-Code系统实现了跨境电商纠纷解决流程的全链条数字化，显著降低了解决纠纷的时间成本和经济成本，同时也为全球电商交易的健康发展提供了有力支持。

10 下一步行动

基于收集的案例，我们拟实施以下行动，进一步推广促进跨境电商业务发展的实践举措。

（一）总结跨境电商实践案例创新经验与模式

大会将依托跨境电商工作组对本次收集的实践案例进行进一步分析，通过开展实地调研、组织研讨等，总结提炼出创新实践的核心要素、成功模式和可复制的经验。

（二）开展跨境电商实践案例发布展示活动

大会将组织召开跨境电商主题论坛，积极举办多种形式的发布展示及研讨活动，邀请相关国际组织、行业协会、学术机构、企业等主体共同参与，全方位、多角度展现具备创新性、代表性、趋势性的实践案例。

（三）促进跨境电商实践案例国际交流与传播

大会将基于海内外官方宣传渠道，积极搭建跨境电商领域的交流与分享平台，放大国际传播效果，向国际社会传播具备代表性、成效性、创新性的实践措施及经验，促进互学互鉴，推动促进跨境电商发展的最佳实践成果惠及全球。

（四）组织跨境电商能力建设培训项目

大会将基于已收集的跨境电商实践案例，面向海内外企业、政府官员、社会组织，推出跨境电商系列课程，通过举办培训班、组织游学研讨等方式开展能力建设，赋能发展中国家及中小企业数字化转型，提升跨境电商知识技能和素养。

致谢

为发布《世界互联网大会跨境电商实践案例集（2024年）》，世界互联网大会跨境电商工作组深入杭州、上海、广州、深圳、金华、义乌等地开展了实地调研，广泛收集了各地促进跨境电商发展的实践案例，并动员相关单位及企业参与案例申报。自2024年1月启动征集以来，我们收了到来自各方的积极响应，申报案例主体覆盖跨境电商相关政府机构、司法机构、国际组织、行业协会及产业链各环节企业，案例内容丰富多元，充分展现了跨境电商行业的蓬勃活力。感谢所有参与案例申报的单位和企业的支持和信任，分享宝贵的实践经验。

征集截止后，我们对申报案例进行了分类梳理、总结提炼，希望将每一个案例的最佳亮点呈现给读者。在《案例集》编写过程中，北京师范大学薛虹教授，对外经济贸易大学王健教授、刘斌教授、李川川先生，北京市法学会电子商务法治研究会阿拉木斯先生，中科院国家物联网管理公共服务平台谭亚凌先生，中国信息通信研究院政策与经济研究所朱雪婷女士等专家对《案例集》的完善提供了专业权威的意见建议。

在此，对所有参与及支持《案例集》前期调研、案例申报、研讨、编辑等的单位、企业及专家致以诚挚的谢意！期待这份案例集能为跨境电商行业的发展提供有益的参考和启示，为全球共享数字时代跨境电商发展成果提供借鉴。

案例申报及参与单位名单

一 综试区、综保区

中国（广州）跨境电子商务综合试验区
中国（深圳）跨境电子商务综合试验区
中国（杭州）跨境电子商务综合试验区
中国（金华）跨境电子商务综合试验区
中国（义乌）跨境电子商务综合试验区
金义综合保税区
义乌综合保税区
威海市商务局
参与机构：威海综合保税区

一 跨境综合服务

青岛青保跨境电商综合服务有限公司
成都信通信息技术有限公司
深圳市前海九米信息技术公司
参与单位：平安银行
深圳市明心数智科技有限公司

一 交易平台

阿里巴巴国际站
淘天集团
广州希音国际进出口有限公司（SHEIN）
义乌中国小商品城大数据有限公司
广州哆啦科技有限公司

一 品牌升级

两氢一氧数字科技有限公司
久其数字传播有限公司
西咸新区茯茶镇国际贸易有限公司

一 数字化服务

商线科技（深圳）有限公司
新疆合创美新科技发展有限公司
深圳市乐其网络科技有限公司
杭州数里行间科技有限公司
杭州网易竹邮科技有限公司
广州钛动科技股份有限公司
易点天下网络科技股份有限公司
粤港澳国际供应链（广州）有限公司
广州易通天下电子商务有限公司
杭州趣链科技有限公司
鼎特（北京）信息技术有限公司
深圳市易达云科技有限公司
义乌市促佳贸易有限公司

一 编辑

世界互联网大会：
梁昊、张雪丽、康彦荣、韩开宇、谢飞、杨熙、孙小童、张玮琛

一 金融服务

蚂蚁集团
深圳市南方电子口岸有限公司
参与机构：交通银行股份有限公司深圳分行
深圳欧税通技术有限公司
空中云汇（上海）网络科技有限公司

一 物流、仓储等

金华市浙中公铁联运港有限公司
深圳市盐田国际集装箱码头有限公司
西安浐灞国际港管理委员会
浙江菜鸟供应链管理有限公司
上海京东才奥电子商务有限公司
参与机构：杭州海关
杭州乐链网络科技有限公司
盘古德豪集团有限公司
霍尔果斯阳光捷通数字贸易有限公司
咖外购跨境平台&跨境体验店

一 地方政府机构、产业园区、智库、协会等

三中心（广州）跨境电商有限公司
参与机构：中国（广州）跨境电子商务综合试验区
中国服务贸易协会
广州市商务局
广州市白云区人民政府
广州市白云区三元里街道
中共广州南沙经济技术开发区工作委员会政策研究和创新办公室
武功县电子商务服务中心
泉州市东海跨境电商生态圈运营有限公司
义乌国际陆港电商城
世界电子贸易平台（eWTP）
陕西星光辉耀电子商务有限公司（沣东跨境电商直播基地）
敦煌网集团
珠海横琴跨境说网络科技有限公司
乌鲁木齐快乐星球网络科技有限公司
深圳市跨境电子商务协会
陕西电视台技术开发有限责任公司
陕西星空跨境供应链管理有限公司
亿邦智库

一 争议解决

广州仲裁委员会
杭州互联网法院
广州与同信息科技有限公司
参与机构：华南理工大学

联系邮箱: research@wicinternet.org