



全国高等院校跨境电商实训教材

全国高级跨境电商培训师资格认证指定教材用书

跨境电商

理论与实务

CROSS BORDER E-COMMERCE
THEORY PRACTICE

主 编◎阿里巴巴商学院 柯丽敏

阿里巴巴讲师 洪方仁

编 委◎郑 偲 余红剑 魏 捷

★★★
本书配有
相关 ppt 课程
★★★

 中国海关出版社
China Customs Press

跨境电商

理论与实务

CROSS BORDER E-COMMERCE
THEORY PRACTICE

主 编 阿里巴巴商学院

何明敏

阿里巴巴讲师

洪方仁

编委

陈伟

陈红

魏斌

魏斌



中国海关出版社
China Customs Press

图书在版编目 (CIP) 数据

跨境电商理论与实务/柯丽敏,洪方仁主编.

—北京:中国海关出版社,2016.7

ISBN 978-7-5175-0148-0

I. ①跨… II. ①柯… ②洪 III. ①电子商务—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 159367 号

跨境电商理论与实务

KUAJING DIANSHANG LILUN YU SHIWU

主 编:柯丽敏 洪方仁

编 委:郑 锴 余红剑 魏 捷

策 划:史 娜

责任编辑:史 娜

出版发行:中国海关出版社

社 址:北京市朝阳区东四环南路甲1号

邮政编码:100023

网 址:www.hgcbs.com.cn

编 辑 部:01065194242-7535 (电话)

01065194231 (传真)

发 行 部:01065194221/4238/4246 (电话)

01065194233 (传真)

社办书店:01065195616 (电话)

01065195127 (传真)

<http://store.hgbookvip.com> (网址)

印 刷:北京新华印刷有限公司

经 销:新华书店

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:23

字 数:388千字

版 次:2016年7月第1版

印 次:2017年3月第3次印刷

书 号:ISBN 978-7-5175-0148-0

定 价:56.00元



海关版图书, 版权所有, 侵权必究

海关版图书, 印装错误可随时退换

编委会

指导:

教育部高等学校电子商务专业教学指导委员会

顾问:

高红冰	阿里研究院	院长
张佐	杭州师范大学阿里巴巴商学院	书记
章剑林	杭州师范大学阿里巴巴商学院	副院长
李鸣涛	中国国际电子商务中心研究院	副院长
王健	对外经济贸易大学国际商务研究中心	主任

主编:

柯丽敏	杭州师范大学阿里巴巴商学院	副教授
洪方仁	阿里巴巴(中国)网络技术有限公司	专家讲师

编委:

何菊芳	杭州师范大学阿里巴巴商学院	教授
余红剑	杭州师范大学阿里巴巴商学院	副教授
范志刚	杭州师范大学阿里巴巴商学院	副教授
徐瑶之	杭州师范大学阿里巴巴商学院	博士
周萍	天津财经大学	副教授
王莉	浙江工业大学	副教授
金星	浙江财经大学	副教授



- | | | |
|-----|------------------|--------|
| 余泉然 | 上海立信会计金融学院 | 讲师 |
| 蒋满意 | 浙江经贸职业技术学院 | 讲师 |
| 郑 锴 | 阿里巴巴（中国）网络技术有限公司 | 专家讲师 |
| 魏 捷 | 中国建材集团易单网 | 数字营销经理 |
| 朱定定 | 阿里巴巴（中国）网络技术有限公司 | 专家讲师 |
| 应丽秋 | 阿里巴巴（中国）网络技术有限公司 | 专家讲师 |
| 傅海姣 | 阿里巴巴（中国）网络技术有限公司 | 专家讲师 |

序

对外经济贸易大学国际商务研究中心与阿里巴巴研究院联合发布的《跨境电子商务人才研究报告》显示：被调查的企业中 85.9% 的企业认为跨境电商人才存在巨大缺口，有 17.6% 的企业招聘不到合适的人才，82.4% 的企业虽然找到了人，但是满足不了企业的需求。这一调查结果说明，跨境电商的发展中人才培养已经是迫在眉睫的事情。

再看商务部发布的《中国电子商务报告》，该报告显示，跨境电商每年以不低于 30% 的增长速度发展。特别是自阿里巴巴于 2014 年年底在美国上市以来，电子商务的发展更是突飞猛进。2015 年，国务院和相关部委密集出台若干政策鼓励跨境电商发展，改革创新对外贸易的监管方式，不仅批准了跨境电商试点城市，而且还推出了新的海关监管代码，批准了杭州成为跨境电商综合试点城市。政府监管方式创新的探索与企业转型和商业模式创新交相辉映，构成了中国外贸发展的新图景。

然而，无论是企业界，还是学术界，大家对跨境电商理解还存在着很大的差距。正如对电子商务的理解千差万别，对跨境电商的理解更是不尽相同。

“跨境电商”通常被狭义理解。在狭义理解上，跨境电商就是跨境网上零售，主要就是中小企业通过网上交易、网上支付，将个人物品直接跨境卖给全球的消费者。这以往并不属于通常意义上的传统国际贸易。因为，传统国际贸易更多是国际货物买卖。而国际互联网的普及和应用创新让国际贸易门槛降低，逐渐引领全球贸易发生转型。因此，再看跨境电商的发展，它就不能仅限于个人物品的跨境网上零售，实际上，外贸领域内互联网及信息技术的不同层次的应用，以及所带来的市场变化，包括主体变化、手段创新、业务运作方式变化，



商业模式创新，甚至包括所带来的全球商业规则和法律环境变化等，这些都是跨境电商的领域。

互联网全球普及也就将近 20 年时间，这些年，全球市场发生了巨大变化，网络虚拟市场已经把人类带入了新的发展阶段。人类商业生态环境发生了突变。在这个变化中，有些物种适应不了生态环境变化，自然会被淘汰，有些物种会逐步调整来适应新的生态环境变化而继续生存下来，而在新的生态环境下还会出现新的物种。而这些物种就是我们所说的商业模式，也可以理解为“业态”或者“商业存在”。旧的商业模式在不断地被颠覆，新的商业模式不断出现。这就是我们所处的时代，我们有幸观察到这个商业世界的变化，也有幸能够参与其中。

《跨境电子商务人才研究报告》还显示，企业普遍认为，现有学科人才培养严重脱离实践，相关专业学生对跨境电商领域的知识了解很不够。当然，人类进入互联网时代才刚刚开始，商业模式的创新至少还要持续 10~15 年时间，有关跨境电商的发展格局还没有完全定型，新知识、新概念层出不穷。我们还需要一个认知过程。

《跨境电商理论与实务》一书就是在这个背景下产生的。该书就是在跨境电商领域进行知识总结的一次探索。尽管理论和实务总结永远落后于实践，但是对现有实践的总结和提升会为各方读者提供一个看更全面待跨境电商的视角。

特别要指出的是，本书写作中的更多作者是跨境电商的实践者。他们最知道跨境电商最需要了解的知识和实操经验。与此书配套的案例选取和描述也非常具有代表性，对理解相关知识有较好的启发作用。

未来跨境电商的实践操作更多会依赖平台。中国跨境电商平台，例如阿里巴巴平台，已经形成了相对完善的生态体系，各种服务主体会逐步在平台衍生出来，服务的内容也会逐步深入，分工和演变也会在平台上充分体现。《跨境电商理论与实务》一书在引入和介绍这些服务方面也做了一些尝试。

因此，《跨境电商理论与实务》一书基于中国跨境电商的发展和实践，既有理论总结，也有实操指导，内容丰富、结构合理。在社会急需了解和掌握跨境

电商理论和实务的时候，此书恰逢其时，肯定对跨境电商从业人员具有很强的指导意义。本人愿意向广大读者推荐。

对外经济贸易大学国际商务研究中心主任

阿里研究院学术委员会委员 王健

APEC 电子商务工商联盟专家委员会副主任

互联网正在不断改变传统国际贸易的方式与手段，跨境电商作为一种新型国际贸易手段，让居住在不同国家的交易主体能够方便快捷地通过进出口贸易中的物流、仓储与通关等环节，并经过跨境物流与通关流程迅速贸易，完成交易。这种跨境电商国际贸易流程的电子化、数字化和网络化，成为各国经济增长的驱动力之一。互联网国际贸易全球性的驱动力，在 2015 年，我国外贸形势日益复杂严峻情况下仍保持高速增长，跨境电商电商乃至成为“逆势增长”的引擎。统计数据显示，2015 年以来，跨境电商出口增速超过 30%，电商网购交易额增幅超过 70%，带动了大量中小企业进出口，成为我国外贸增长亮点。

跨境电商的发展已得到了各级政府与社会企业的一致高度重视。2015 年 5 月 20 日，国务院下发了《关于促进跨境电子商务贸易快速发展的指导意见》，强调通过“互联网+外贸”或“外贸+互联网”模式应对国际贸易形势，实现优势互补，扩大外贸贸易渠道，促进企业转型升级等目标。在此大好形势下，我国跨境电商产业迅猛发展，目前中国从事跨境电商平台企业已超过 3000 家，电商平台开展跨境电商的外资企业超过 200 家，跨境电商产业的快速发展更需要大量的跨境电商人才支撑，但现实是我国跨境电商人才供需缺口，据阿里研究院跨境电商行业人才调查的调查显示，各层人才都短缺的占 61%，急需电商运营推广人才的超过 20%，急需物流供应链人才的超过 10%，跨境电商人才紧缺已成为我国跨境电商产业进一步发展的制约因素。

跨境电商人才培养需要高质量的教材支持，目前跨境电商人才培养的教材可大致分为两类，一类是主要由以商务跨境电商实务操作与实操的一级与二级教材编写，其普遍强调实务与操作，体现了相关管理实务与理论相结合，注重易学性

前言

互联网正在不断影响着传统国际贸易的方式与手段，而跨境电商作为一种新型国际贸易手段，使得位居不同国家的交易主体能够方便快捷地完成进出口贸易中的展示、洽谈与成交等活动，并通过跨境物流或异地仓储送达商品、完成交易，从而实现传统国际贸易流程的电子化、数字化和网络化，成为各国经济增长的新引擎，是开放型经济转型升级的新动力。自2015年，我国外贸形势日益复杂严峻且下行压力不断增大，但我国跨境电商却呈现出“逆势增长”的态势。统计数据显示，2015年以来，跨境电商出口增速超过30%，市场采购贸易增幅超过70%，带动了大量中小微企业出口，成为新的外贸增长点。

跨境电商的发展已得到了各级政府与社会公众的一致高度重视。2015年6月20日，国务院下发《关于促进跨境电子商务健康快速发展的指导意见》，强调通过“互联网+外贸”发挥我国制造业大国优势，实现优进优出，扩大海外营销渠道，促进企业和外贸转型升级。在此大形势下，我国跨境电商产业发展迅猛，目前中国各类跨境平台企业已超过5000家，通过平台开展跨境电商的外贸企业超过20万家。跨境电商产业的快速发展需要大量的跨境电商人才支持，但现实是我国存在巨大的跨境电商人才供需缺口。据阿里研究院对跨境电商企业的调查显示，各类人才都短缺的占40%，急需电商运营推广人才的超过30%，急需技术性人才的超过20%，急需物流供应链人才的超过10%。跨境电商人才紧缺已成为我国跨境电商产业进一步发展的制约因素。

跨境电商人才培养需要高质量的教材支持。目前跨境电商人才培养的教材可大致分为两类：一类是主要由从事跨境电商实务操作与管理的一线专家组织编写，其着重强调实务操作，忽视了相关管理学基础理论的学习，这容易导致



学习者只知其然而不知其所以然,使其很难结合具体问题进行具体分析,从而不利于学习者在跨境电商行业长期发展;另一类则主要由从事跨境电商相关课程教学的高校教师组织编写,其着重强调诸如管理学、经济学及国际贸易等相关理论内容,而对跨境电商相关实务重视不够,这容易导致学习者可能满腹经纶,但缺乏实际动手操作能力,不能很快适应工作等问题。为尽可能避免以上不足,此《跨境电商理论与实务》教材主要由阿里巴巴集团长期从事跨境电商实务操作与管理的专家及阿里巴巴商学院长期从事跨境电商教学与科研的骨干教师共同反复研讨合作编写。

本书在编写过程中特别注重跨境电商理论与跨境电商实践的结合,内容包括跨境电商概述、跨境 B2B 电商平台基本认知和实际操作、跨境 B2C 电商平台基本认知和实际操作、跨境电商服务平台、跨境电商从业技能要求、跨境电商品牌营销、跨境电商风险控制等。其中,第 1、5、6 章由柯丽敏编写,第 2、3、4 章由郑锴编写,第 7 章由魏捷编写,第 8 章由余红剑编写,第 9 章由洪方仁编写。全书最后由柯丽敏完成统稿工作。阿里巴巴国际站培训中心何董培、欧阳伍娟、胡薇参与了教材编写大纲及知识点的梳理和规划。阿里巴巴商学院的研究生金慧、李楠参与了资料搜集与教材内容研讨等系列工作。

本书的编写与出版得到了海关出版社有关领导与编辑的高度重视与大力支持,并得到了阿里巴巴集团高红冰副总裁、阿里巴巴商学院张佐书记、阿里巴巴商学院副院长章剑林教授、中国国际电子商务中心研究院李鸣涛副院长、中国对外贸易大学王健教授的热情鼓励和指导,在此对他们一并深表感谢。

跨境电商方兴未艾,对跨境电商领域的认识还在初步积累、研究和深化之中,与此相关的很多概念和观点尚未成型或尚未完全达成共识,更由于编写者水平有限、编写时间有限等原因,书中的疏漏、不当之处难免,望读者不吝指正。

柯丽敏

2016 年夏于杭州

目录

第一章 跨境电商综述	1
第一节 跨境电商的概念与特征	3
一、了解跨境电商	3
(一) 概念	3
(二) 跨境电商生态系统	5
(三) 发展历程	6
(四) 中国跨境电商发展现状	7
二、跨境电商的特征	10
(一) 跨境电商与国内电子商务的区别	10
(二) 跨境电商和传统国际贸易的区别	11
三、跨境电商的意义	13
(一) 有利于主动应对全球贸易新格局，建设贸易强国	14
(二) 有利于抢抓全球跨境电商发展制高点，打造信息化强国	14
(三) 有利于赋能制造企业，提升产业水平	15
(四) 有利于探索网络时代下政府行政监管方式的创新	15
四、我国跨境电商竞争力分析和展望	16
(一) 国家“竞争优势”理论	16
(二) 我国跨境电商竞争力分析和展望	19
第二节 跨境电商主要模式	26
一、跨境电商主要模式	26
(一) 根据商品流向可分为跨境进口和跨境出口	26



(二) 根据交易主体可分为跨境一般贸易和跨境零售	28
(三) 根据服务类型可分为信息服务平台和在线交易平台	28
(四) 根据运营方式可分为第三方开放平台和自营型平台	29
二、不同模式的主要代表企业介绍	29
(一) 阿里巴巴 (Alibaba)	29
(二) eBay	30
(三) 亚马逊 (Amazon)	30
(四) 敦煌网	31
(五) 环球资源 (Global Sources)	32
(六) 兰亭集势	32
(七) 焦点科技 (中国制造网)	32
(八) Wish	33
第三节 跨境电商法律法规	33
一、跨境电商贸易、商务、运输相关法律法规	34
(一) 规范对外贸易主体、贸易规范、贸易监管的一般性法律	34
(二) 贸易合同方面的法律	34
(三) 知识产权方面的法律和规范	34
(四) 跨境运输方面的法律法规	35
(五) 产品质量和消费者权益方面的法律和其他规定	35
二、跨境电商监管 (通关、商检、外汇、税收等) 相关法律法规	35
(一) 通关方面的法律法规	35
(二) 商检方面的法律法规	36
(三) 外汇管理的有关规定	36
(四) 税收方面的法律法规	36
三、电子商务相关法律法规	36
(一) 电子商务登记、准入、认定相关法律制度	37
(二) 电子商务合同、签名、认证相关法律制度	37
(三) 电子商务支付相关法律制度	37
(四) 知识产权、安全隐私、消费者权益保护类相关法律制度	37
四、跨境电商近期出台的政策	37

(一) 从国家对外贸易的高度出台对跨境电商的支持鼓励政策	38
(二) 针对跨境零售出口的政策	38
(三) 针对跨境电商支付问题的政策	40
(四) 针对跨境电商的通关便利化问题的政策	41
(五) 针对当前保税进口新模式的政策	42
(六) 针对跨境电商零售进口税收的政策	43
(七) 针对外贸综合服务模式的政策	44
第二章 跨境 B2B 电商平台	45
第一节 阿里巴巴	47
一、平台发展介绍	47
二、平台特点分析	48
第二节 中国制造网	49
一、平台特点分析	49
二、平台操作解析	49
(一) 产品模块	50
(二) 推广模块	60
三、平台效果评估	60
第三节 环球资源	62
一、平台特点分析	62
二、平台操作解析	63
(一) 产品的上传	63
(二) 产品的认证	67
(三) 精品展示厅	70
三、平台效果评估	71
第四节 敦煌网	71
一、平台操作解析	72
二、平台效果评估	73



第三章 阿里巴巴跨境 B2B 电商平台	75
第一节 阿里巴巴电商平台操作	77
一、平台的功能模块操作	77
(一) 产品模块	77
(二) 推广模块	90
(三) 信息及沟通模块	99
(四) 数据支持模块	104
二、平台效果评估方法	108
(一) 产品曝光量	108
(二) 询盘量	109
(三) 询盘转化率	110
第二节 平台客户的留存	110
一、互联网的客户资源池	110
(一) 客户的定义	110
(二) 资源池	111
二、平台客户的特点	112
(一) 不确定的特点	112
(二) 定位可变的特点	113
三、平台客户的黏性	113
(一) 门户 (portal)	114
(二) 邮件列表	114
第四章 跨境 B2C 电商平台	115
第一节 了解跨境 B2C 电商平台	117
一、跨境 B2C 平台的功能和特点	117
二、跨境 B2C 平台的发展和趋势	117
第二节 跨境 B2C 平台特点及对比分析	118
一、平台的背景介绍	118

(一) 速卖通平台	118
(二) 亚马逊平台	121
(三) eBay 平台	123
(四) Wish 平台	124
二、平台的运营逻辑	125
(一) 平台中的产品	126
(二) 平台中的类目	128
(三) 平台的客户端	128
三、平台的店铺	129
(一) 速卖通平台	129
(二) 亚马逊平台	129
(三) eBay 平台	131
(四) Wish 平台	132
四、平台的推广	134
五、平台的物流配送	135
(一) 速卖通平台物流配送	135
(二) 亚马逊平台物流配送	135
(三) eBay 平台物流的配送	136
(四) 跨境 B2C 平台的海外仓	136
第五章 跨境电商综合服务平台	139
第一节 一站式外贸综合服务平台	141
一、什么是“一站式外贸综合服务平台”	141
二、什么是一达通平台	142
(一) 平台简介	142
(二) 平台特点和价值	143
(三) 一达通平台业务模式	146
(四) 一达通外贸服务的内容	148
(五) 阿里巴巴一达通的新政策	151



第二节 一达通平台操作流程	153
一、如何开通一达通平台业务	153
(一) 登录和报名	153
(二) 产品和开票人预审	154
二、外贸基础服务流程	155
(一) 出口综合服务流程	155
(二) 出口代理服务流程	157
第三节 一达通金融服务	158
一、流水贷	159
(一) 一达通流水贷的优势	159
(二) 一达通流水贷的准入条件	159
(三) 一达通流水贷的申贷流程	160
(四) 一达通流水贷贷款额度、利率和期限	160
二、赊销保	161
(一) 赊销保业务的优势	161
(二) 赊销保的操作流程	161
(三) 赊销保的使用费用	162
(四) 赊销保的风险规避	163
三、信融保	163
(一) 信融保的服务	163
(二) 通过一达通操作信用证需要满足的条件	164
(三) 申请信用证买断需要满足的条件	164
(四) 申请信用证融资不买断需要满足的条件	164
(五) 一达通提供的信用证买断或融资不买断服务, 对买断和融资 不买断的比例和额度的设定	165
(六) 信融保的操作流程	165
四、锁汇保	166
(一) 锁汇保的优势	166
(二) 锁汇保的操作流程	166
(三) 关于锁汇保的常见问题	167

五、结算宝	167
第四节 一达通物流服务	168
一、海运	169
(一) 海运整柜服务	169
(二) 海运拼箱服务	169
二、国际快递	177
(一) 登录“My Alibaba”,“贸易服务”模块中的“查询报价并安排发货”	177
(二) 创建物流订单,填写发货信息,提交物流订单	178
(三) 将货物发到阿里巴巴指定合作仓库	182
(四) 支付相应费用之后,仓库安排发货	182
三、国际空运	183
第六章 跨境电商从业基本技能	185
第一节 跨境电商公司岗位与基本技能要求	187
一、跨境电商公司主要岗位介绍	187
(一) 初级岗位	187
(二) 中级岗位	187
(三) 高级岗位	188
二、跨境电商的从业基本技能要求	188
(一) 素质要求	188
(二) 能力要求	188
(三) 知识要求	189
(四) 跨境电商从业者的七项必备技能	189
三、阿里巴巴跨境电商实战人才	190
第二节 Skype 的功能及使用	197
一、Skype 的介绍及发展历程简述	197
二、Skype 提供的服务	197
三、Skype 的主要功能	198