

## 第 5 章

# 跨境电子商务物流



### 知识导读

现在跨境电子商务卖家越来越多,每当做业务开始有订单时,第一个要考虑的问题就是怎么选择快递物流把货发到国外。一般来讲,作为跨境网商中基数最大的小卖家,他们可以通过平台发货,也可以选择国际小包等渠道。不过,对于大卖家或者独立平台的卖家而言,他们需要优化物流成本,还需要考虑客户体验,需要整合物流资源并探索新的物流形式。对于不同的电商卖家来说,到底哪种跨境电子商务物流才最适合他们呢?



### 学习目标

- 了解跨境电子商务物流
- 了解跨境电子商务物流的 5 种模式



### 能力目标

- 熟悉跨境电子商务物流的 5 种模式
- 熟悉各种模式的跨境电子商务物流如何运行
- 熟悉各种模式的优缺点



### 相关知识

## 5.1 跨境电子商务物流的 5 种模式

当前跨境电子商务的物流模式有:邮政包裹模式、国际快递模式、国内快递模式、专线物流模式和海外仓储模式。

### 5.1.1 邮政包裹模式

邮政包裹是邮政部门所传递的经过妥善包装、适于邮寄的物品,是邮件的一种。邮局分布广泛,既有自办的邮路,又可以综合利用铁路、公路、水运、航空等部门的运输工具运送邮件,所以能够满足公众寄递物品(特别是小件零星物品)的需要。各国经营邮政包裹

业务,或采取与运输部门竞争的原则,或采取适当分工、相互配合的原则。中国采取的原则是:在不影响完成通信这一主要任务的前提下,利用邮政点多、线长、面广的特点,以传递个人和机关、企业、团体等的零星包裹为主,并适当收寄一部分商品包裹。

### 5.1.2 国际快递模式

国际快递是指在两个或两个以上国家(或地区)之间所进行的快递、物流业务。国家与国家(或地区)传递信函、商业文件及物品的递送业务,即通过国家之间的边境口岸和海关对快件进行检验放行的运送方式。国际快件到达目的国家之后,需要在目的国再次进行转运,才能将快件送达最终目的地。中国国际快递是快递业务中最重要的组成部分,它是 EMS(邮政特快专递服务)、DHL(敦豪航空货运公司)、UPS(美国联合包裹运送服务公司)、FedEx(联邦快递)、TNT(TNT 快递邮政服务公司)、ARAMEX(中外运安迈世(上海)国际航空快递有限公司)等快递业“巨头”的主营业务,每年的业务量以 30% 的速度增长,在中国对外贸易工作中发挥了举足轻重的作用,为中国经济融入全球一体化做出了贡献,取得了令人瞩目的社会效益和经济效益。

### 5.1.3 国内快递模式

国内快递主要指 EMS、顺丰和“四通一达”。在跨境物流方面,“四通一达”中申通和圆通布局较早,但也是近期才发力拓展。例如,美国申通在 2014 年 3 月才上线,圆通也是 2014 年 4 月才与 CJ(韩国大型跨国企业)大韩通运合作。而中通、汇通、韵达则是刚刚开始启动跨境物流业务。顺丰的国际化业务则要成熟一些,目前已经开通到美国、澳大利亚、韩国、日本、新加坡、马来西亚、泰国、越南等国家的快递服务,发往亚洲国家的快件一般 2~3 天可以送达。国内快递中,EMS 的国际化业务是最完善的。依托邮政渠道,EMS 可以直达全球 60 多个国家,费用相对四大快递巨头要低。此外,中国境内的出关能力很强,到达亚洲国家是 2~3 天,到欧美则要 5~7 天。

### 5.1.4 专线物流模式

跨境专线物流一般是通过航空包舱方式运输到国外,再通过合作公司进行目的国的派送。专线物流的优势在于其能够集中大批量运送某一特定国家或地区的货物,通过规模效应降低成本。因此,其价格一般比商业快递低。在时效上,专线物流稍慢于商业快递,但比邮政包裹快很多。市面上最普遍的专线物流产品是美国专线、欧美专线、澳洲专线、俄罗斯专线等。也有不少物流公司推出中东专线、南美专线、南非专线等。

### 5.1.5 海外仓储模式

仓储是现代物流中连接买卖双方的一个关键节点,将这个节点置于海外不仅有利于海外市场的拓展,同时还能降低物流成本。拥有自己的海外仓库,能从买家所在国本土发货,从而缩短订单周期,完善用户体验,提升重复购买率,让销售额突破瓶颈,更上一个台阶!简单来说,针对广大中国电子商务卖家的需求,仓库是为卖家提供的仓储、分拣、包装、派送等项目的一站式服务。卖家将货物存储到国外仓库,当买家有需求时,卖家可以

第一时间做出快速响应,及时通知国外仓库进行货物的分拣、包装,并且从该国仓库运送到其他地区或者国家,提升了物流响应时间。同时,结合国外仓库当地的物流特点,可以确保货物安全、准确、及时、低成本地到达终端买家手中。

## 5.2 邮政包裹模式

### 5.2.1 邮政包裹模式介绍

邮政网络基本覆盖全球,比其他任何物流渠道都要广,这主要得益于万国邮政联盟和卡哈拉邮政组织(KPG)。万国邮政联盟是联合国下设的一个关于国际邮政事务的专门机构,通过一些公约、法规来改善国际邮政业务,发展邮政方面的国际合作。

万国邮政联盟由于会员众多,而且会员国之间的邮政系统发展很不平衡,因此很难促成会员国之间的深度邮政合作。于是在2002年,邮政系统相对发达的5个国家(中国、美国、日本、澳大利亚、韩国)的邮政部门在美国召开了邮政CEO峰会,并成立了卡哈拉邮政组织,后来西班牙和英国也加入了该组织。

卡哈拉组织要求所有成员国的投递时限要达到98%的质量标准。如果货物没能在指定日期投递给收件人,那么负责投递的运营商要按货物价格的100%赔付客户。这些严格的要求都促使成员国之间深化合作,努力提升服务水平。

例如,从中国发往美国的邮政包裹,一般15天内可以到达。据不完全统计,中国出口跨境电子商务70%的包裹都是通过邮政系统投递,其中中国邮政占据50%左右。中国卖家使用的其他邮政包括新加坡邮政等。互联易专注于跨境电子商务物流供应链服务,是唯一一家集全球邮政渠道于一身的企业。

### 5.2.2 邮政包裹模式的优势

邮政包裹模式有以下几个优势。

(1) 速度优势: 邮政包裹是直接交接中国邮政,不用中转,邮件交付到邮局后,当天就可以在中国邮政网查到包裹状态寄送要求。

(2) 中国邮政包裹安全、掉包率低;挂号可全程跟踪。

(3) 目前网点分布最广、最多的就是邮政,只要有邮局的地方,邮政包裹都可以安全地送达,极少数国家和地区除外。

(4) 价格实惠,相比现在知名的四大快递(TNT、UPS、DHL、FedEx)而言,邮政包裹就价格而言,拥有绝对的优势。

### 5.2.3 邮政包裹模式的劣势

一般以私人包裹方式出境,不便于海关统计,也无法享受正常的出口退税。同时,速度较慢,丢包率高。邮政快递这种物流方式已经得到大部分人的认可,因而,这种国际快递以及邮政快递事业的发展,基础是因为我国邮政与卡哈拉邮政组织开展了联盟工作。目前邮政快递最显著的问题是该组织旗下的国家数目过于庞大。因为每个国家推行的政

策不同,管理的体制不同,就会造成各个国家邮政快递模式不能实现统一发展,因而最终会致使每个国家邮政快递发展的走势不同。在这种发展不一致的情形下,所有成员国邮政快递运行以及发展的标准固然不在同一水平线上,那么邮政快递模式在跨境电子商务交易中就达不到理想的效果。

## 5.3 国际快递模式

### 5.3.1 国际快递模式介绍

国际快递模式是除邮政包裹模式外最为传统和简单直接的物流模式,一般指四大国际快递巨头,分别是总部位于德国的 DHL、荷兰的 TNT、美国的 UPS 和 FedEx。这些快递巨头运用强大的 IT 系统建立了遍布世界各地的全球网络,能够为客户提供精准、快速的本地化服务,使跨境购物的海外客户获得良好的物流体验,如使用 UPS 从中国邮寄到美国的快递,最快可在 2 天内到达。这种模式对于很多中小企业来说是可选的物流方式之一,但是其价格昂贵,成本相对偏高。出于降低成本的因素考虑,很多中国商户只有在客户时效性要求很强的情况下,才使用国际快递派送商品。

### 5.3.2 国际物流的起源和发展

国际物流又称全球物流,是指物品从一个国家(地区)的供应地向另一个国家(地区)的接收地的实体流动过程。具体是消费与生产在两个或两个以上不同的国际进行交易时,为了克服两者之间的距离,对物资进行运输的一种国际交易,从而达到国际商品交易的最终目的,即实现卖方交付单证、货物和收取货款,而买方接受单证、支付货款和收取货物的过程。

#### 1. 20 世纪 50 年代至 80 年代初

这一阶段物流设施和物流技术得到极大的发展,建立了配送中心,广泛运用电子计算机进行管理,出现了立体无人仓库,一些国家建立了该国的物流标准化体系等。物流系统的改善促进了国际贸易的发展。

#### 2. 20 世纪 80 年代初至 90 年代初

20 世纪 80 年代初物流活动已经超出一国范围,但物流国际化的趋势还没有得到人们的重视。至 20 世纪 90 年代初。随着经济技术的发展和国际经济往来的日益扩大,物流国际化趋势开始成为世界性的共同问题。美国密歇根州立大学教授波索克斯认为,进入 20 世纪 80 年代,美国经济已经失去了兴旺发展的势头,陷入长期倒退的危机之中,因此必须强调改善国际性物流管理,降低产品成本,并且要改善服务,扩大销售,在激烈的国际竞争中获得胜利。

#### 3. 20 世纪 90 年代初至今

这一阶段国际物流的概念和重要性已为各国政府和外贸部门普遍接受。贸易伙伴遍

布全球,必然要求物流国际化,即物流设施国际化、物流技术国际化、物流服务国际化、货物运输国际化、包装国际化和流通加工国际化等。世界各国广泛开展国际物流方面的理论和实践的大胆探索。人们已经形成共识:只有广泛开展国际物流合作,才能促进世界经济繁荣,物流无国界。

### 5.3.3 国际快递分类

国际快递走快递报关途径,通过空运方式运输,主要包括以下 3 种。

- (1) 商业快递: DHL 快递、UPS 快递、TNT 快递、FedEx 快递,统称为四大快递。
- (2) 国际邮政速递: 如中国 EMS、新加坡 EMS 等。
- (3) 专线快递: 通过航空包舱方式运输到国外,通过合作公司进行目的国派送(也有陆运或海运+派送方式),如中美专线、中俄专线、欧洲专线、迪拜专线、新马泰专线等。

### 5.3.4 四大国际快递的业务对比

四大国际快递的业务对比情况如下。

- (1) DHL,相对于其他 3 种运输方式,时效上有最大的优势,运费相对比 UPS 和 TNT 便宜。
- (2) FedEx,运费是 4 种运输方式中最便宜的一种,但是时效是最慢的一个,一般时效为 4~7 个工作日。
- (3) UPS,时效与 DHL 差不多,但是价格略高一点,对应的附加费用也比较多。
- (4) TNT,费用是 4 种快递中最高的,但对于澳洲和中东、西欧国家,价格优势还是比较明显的。

### 5.3.5 四大国际快递适合的产品类型

四大国际快递适合的产品类型如下。

- (1) DHL: 小件货物运到全球价格和时效都非常有优势。
- (2) FedEx: 大件实重货物走此渠道价格比较有优势,虽然时效慢一点,但其实也相差不多。
- (3) UPS: 对时效要求较高的客户可以选择此方式,同 DHL 一样速度非常快。
- (4) TNT: 货物到不安全地区或国家,就可以选择此方式发货,因为它的安全性能较好。

### 5.3.6 四种国际快递的优缺点

#### 1. UPS

优点: 速度快(就美国快一点)、服务好。去美国,差不多 48 小时就能到达,货物可送达全球 200 多个国家和地区,查询网站信息更新快,遇到问题解决及时,可以在线发货、全国 109 个城市提供上门取货服务。

缺点: 运费较贵,要计算产品包装后的体积和质量,对托运物品的限制比较严格,是

单件计算质量。

## 2. FedEx

优点：21kg 的大货，到中美洲、南美洲和欧洲的价格较有竞争力，去其他地区，运费较贵。邮寄化工类的产品（特指小货），占有绝对的价格优势。基本什么货物都可以发，有代理、贸易、三方、阿里等账号可以使用。相对来说，FedEx 发货的限制是最少的。

缺点：比较容易扣关。海关很严格，特别是针对化工类的货物，当地 CBP 的一个机构是专门查货的。虽然查到假货的概率很小，但是也有。FedEx 的速度一般，向和美国有冲突的国家运送困难。

## 3. TNT

优点：速度较快，到西欧 3 个工作日左右，可送达国家比较多，查询网站信息更新快，遇到问题响应及时。TNT 是欧洲人的公司，运送 21kg 以上的大货具有优势，中转在比利时是可以直接清关的，并且 TNT 所有的货物都是预清关，具有很多优势。

缺点：目的地除欧洲，其他地方没优势，东南亚的都差不多。TNT 对所运货物限制也比较多。化工类的货物运输，在部分国家（如伊朗）需要拿正本的鉴定。

## 4. DHL

优点：速度快，去欧洲一般 3 个工作日，到东南亚一般 2 个工作日，可送达国家网点比较多，查询网站货物状态更新也比较及时，遇到问题解决速度快，21kg 以上物品更有单独的大货价格，部分地区大货价格比国际 EMS 还要便宜。普货的小货价格很有优势。

缺点：走小货，若是化工类货物，价格较贵，不划算，也需要考虑产品的体积和质量，对托运物品限制比较严格。DHL 会拒收许多特殊商品。

# 5.4 国内快递模式

## 5.4.1 国内快递公司运作模式

目前国内快递公司运作模式主要有 3 种类型：直营模式、加盟模式和混合型模式。混合型又可细分为传统混合型和现代混合型。

（1）直营模式：直营型是指所有分公司及网点由公司总部直接经营投资、管理的经营模式。各分公司在总公司的管理下进行经营活动，典型代表公司为顺丰速递、中国邮政、宅急送等。其优点为经营管理统一化，易于发挥整体优势；服务水平高；员工队伍稳定；信息化程度高等。其缺点为需要拥有一定规模的自有资本，发展速度受到限制；管理系统庞杂，容易产生官僚化经营，使企业的交易成本大大提高。

（2）加盟模式：加盟型（特许经营经营模式）是指特许经营机构自己拥有的商标、专利和专有技术等，以特许经营合同的形式授予被特许者使用，被特许者按合同规定在统一的业务模式下在特定区域从事经营活动并支付相应的费用。该模式代表了中国绝大多数民营

快递企业,如“四通一达”等,它们以低成本和快速扩张为运作模式。为短时间内尽可能建立起更多的物流网络,均采用全国加盟招商模式完成。其优点是:启动成本低、网点铺设迅速、利润高。存在的风险是:管理松散、职责不清、服务水平不一、加盟关系不稳定、人才流动大、市场定位低、不易开发双向客户等。

(3) 混合型模式:传统混合型是公司将一部分地区对外加盟,并授权加盟企业在这些地区享有市场经营权、管理权等,总公司不参与任何经营活动。传统混合型有两种原生态:一是直营为主,一般来说是在主要城市建立直营网点,而在市场未开发地区采取加盟,目的是加快网点的建设;二是加盟为主,这类企业出现直营主要是因为出现经营不善、无人加盟的区域而由总公司直接经营,或者是总公司选择市场比较成熟的地区,采用购买经营权的方法回收,这些区域由总公司自行经营,但经营方式或方法与总公司不一样。现代混合型由公司总部直接投资建立一个管理平台,在所有业务经营地区建立自己的管理公司,部分或绝大部分采取加盟的形式,通过管理公司对当地进行市场规范管理,监督加盟者或企业是否按照公司统一规范进行业务开发和市场经营。这类模式对加盟方只出让市场开发的权利,这是一种相对先进的混合方式。

5.4.2 操作流程

(1) 正常快件的操作流程可分为收件、发件、到件、派件、签收等环节,异常快件操作流程可能还牵涉退件、留仓、转件等,所有环节都应该通过快件单号(具有唯一性)进行记录,并反映在快递信息管理系统中。

(2) 一个快件从收件到派送结束全部流程如图 5-1 所示。

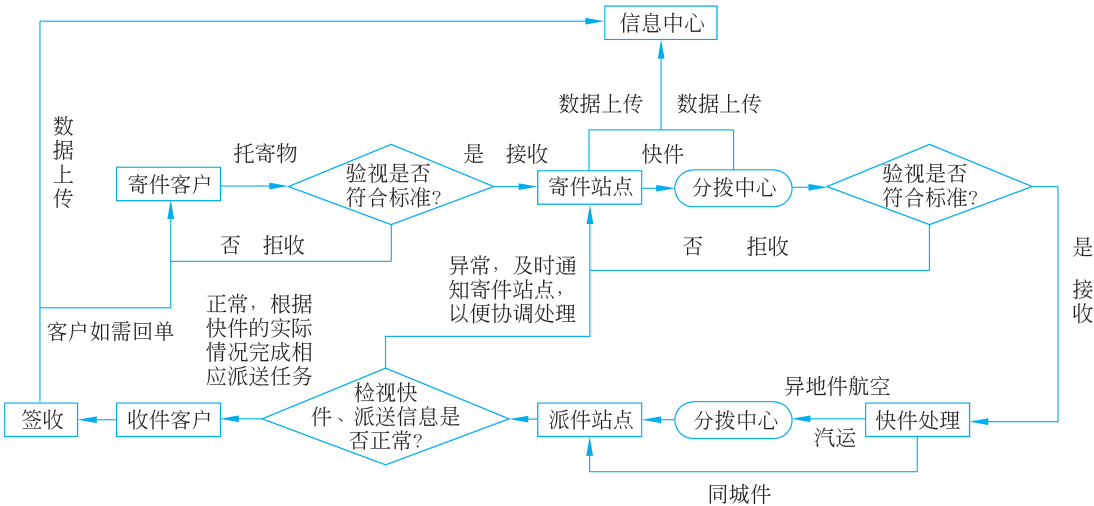


图 5-1 快件收派流程图

## 5.5 专线物流模式

### 5.5.1 专线物流介绍

一般通过航空包舱的方式将货物批量运输到国外,再进行目的国的派送,这样能够通过规模效应降低成本。根据目的地不同,专线物流可分为美国专线、欧洲专线、澳洲专线、俄罗斯专线等。专线物流通常为货运代理或物流服务提供商(如出口易、燕文物流)整合提供。

跨境专线物流一般通过航空包舱的方式将货物运输至国外,再通过国外合作公司进行目的地国国内的派送,是比较受欢迎的一种物流方式。这种物流模式的优势是:集中大批量货物发往目的地,通过规模效应降低成本,因此,其价格比商业快递低,速度快于邮政包裹,丢包率也比较低。但是,专线物流相比邮政包裹来说,运费成本还是高了不少,而且在国内的揽收范围相对有限,覆盖地区受限,有待扩大,如图 5-2 所示。

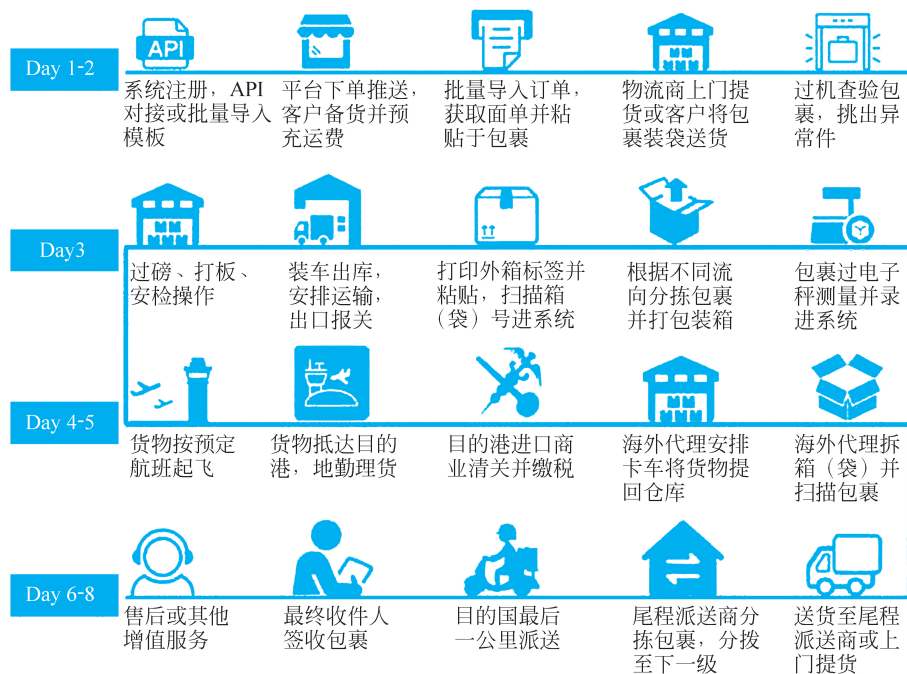


图 5-2 国际专线线路图

### 5.5.2 专线物流

#### 1. 中俄专线

中俄专线是和俄罗斯邮政一起开发出的跨境物流专线,配送地点从我国到乌克兰,以新式的配送方式为跨境电子商务服务。它被启用的很大原因是俄罗斯邮政目前过于拥挤

的负载过重邮路,是为了缓解乌克兰市场在跨境电子商务上配送的不便。目前,中俄专线已开通运营,跨境电子商务可以利用其为自己服务。

## 2. 中澳专线

中澳专线是对澳大利亚当地的货物运输资源进行利用,从而独立开发的专线。当货物在海关完成清关后,中澳专线将快件送至的时间为1~5天,这个速度比当地的邮政或其他快递公司的配送速度快很多。中澳专线更适合运输价格较贵、时间要求较短的小型快件。

## 3. 中美专线

中美专线与美国邮政以及DHL公司共同推出,是从深圳到美国的跨境物流运输专线,自开通以来,深受众多跨境电子商务的欢迎。又因为我国跨境物流运输大多是小件快递以及其对物流运输成本、运输速度、政策规定等要求,所以中美专线也在不断升级更新,使其更符合需求。

## 4. 欧洲专线

欧洲专线服务的范围不但是欧洲的几个关键国家,还有澳洲以及北美地区,承担的大多是中小型的快件配送,而且拥有高品质的服务。其价格比国际快运更便宜,速度比邮政更快,安全性比邮政包裹更可靠,而且还可为跨境电子商务提供查询服务和特价优惠。

## 5. Aramex 专线

Aramex 专线是中东地区的跨境运输专线,创立时间较早,在海关清关方面,有绝对优势。Aramex 专线的实力很强,人力、物力充足,服务范围覆盖面广。Aramex 专线拥有高品质的国际快件运输服务,可以为跨境电子商务提供相关的中东地区专线查询以及特价服务。

### 5.5.3 专线物流的优缺点

#### 1. 优点

(1) 可承接物品多样。

国际专线可以承接的物品种类比较多样化,可以满足不同客户出口产品的需求,如化妆品、电池产品、食品等,都有相应的通道可以运送,相对于一般的物流通道,可以邮寄的物品种类比较多。

(2) 性价比高。

国际专线是一条成本效益较高的物流渠道,主要体现在其及时性比商业快递慢,但是比邮政、EMS都快。

(3) 运费便宜。

国际专线比商业国际快递便宜,而且和邮政包裹的价格差别不大。总体而言,国际专线在及时性和运费方面较均衡。

## 2. 缺点

(1) 没有标准的补偿方案。

与商业快递和邮政相比,国际专线没有标准的赔偿条款,也没有衡量货物损失的标准,赔偿相对较低,托运人风险较高。

(2) 航班不稳定。

为了节约运输成本,国际专线采用集中装运的方式,许多物流公司都没有固定航班,一般都是通过收货达到预估值后再安排航运发货,因此,货物的时效性也就成了问题。

(3) 物流信息不详。

由于国家专线网点较少,因而追踪信息不够详细,货主无法及时获取物流信息。

## 5.6 海外仓储模式

### 5.6.1 海外仓储模式介绍

海外仓储服务是指为卖家在销售目的地进行货物仓储、分拣、包装和派送的一站式控制与管理服务。确切来说,海外仓储应该包括头程运输、仓储管理和本地配送 3 部分。

头程运输:即中国商家通过海运、空运、陆运或者联运将商品运送至海外仓储。

仓储管理:中国商家通过物流信息系统,远程操作海外仓储货物,实时管理库存。

本地配送:海外仓储中心根据订单信息,通过当地邮政或快递将商品配送给客户。

海外仓储模式采用了海外仓储管理系统。海外仓系统 OSWMS 面向拥有海外仓的电商卖家或者物流服务商提供电子商务平台信息化和电商物流信息化整合服务。通过整合国内外电商平台将电商在各种直营、分销渠道的订单、客户、库存等信息进行集成同步和统一管理,实现国内电商与跨境电子商务业务的高效协同运营,让您在国内就能管理海外仓库,实时掌控货物库存,减少物流成本,快速响应订单,提高竞争力。

简单来说,就是把仓库搬到国外,这样就能实现产品的本地配送,大大缩短了交货期提高了客户的购物体验。

### 5.6.2 海外仓储模式的作用

#### 1. 降低物流成本

由于海外仓储模式发货速度加快,因此卖家可以提高产品的售价,增加毛利。例如,与“出口易”合作 3 年的一个卖家,使用海外仓后,每件产品的毛利提高了 20~30 元。

#### 2. 拓展产品品类

跨境电子商务卖家都是卖很小的东西,如深圳的 3C 产品,售价低、毛利低,且市场竞