

浙江省跨境电子商务发展现状及问题研究

施海嘉 邓蔚垚 阮淑慧 谭飞

浙江工业大学

课题：2015 年浙江省大学生科技创新活动计划（新苗人才计划）项目

【摘要】近年来，浙江省凭借着独特的优势，跨境电子商务取得了快速的发展，已经成为浙江省经济发展与转型的重要推动力之一。本文主要基于杭州、宁波、义乌这三个具有代表性的城市进行研究，从中归纳出浙江省跨境电子商务具有发展迅速、多元化经营趋势、产业链集聚效应等特点，以及其在支付体系、物流模式、政策局限性等方面存在的问题，并对解决对策进行了一定的探讨，促进浙江省跨境电子商务持续健康地发展。

【关键词】跨境电子商务；浙江；杭州跨境通电子商务综合试验区

一、引言

跨境电子商务作为新的发展热点，正日益成为我国企业寻求海外商机的选择。浙江省作为全国唯一一个信息化和工业化深度融合的国家示范区，是全国最早提出大力发展电子商务产业的省份。在跨境电子商务快速发展的浪潮中，浙江省的发展倍受瞩目，商务部相关数据显示，目前浙江跨境电商进出口额约占全国的 20%，位居全国第二，仅次于广东。据同口径测算，2014 年全省跨境电商出口销售额约 63.5 亿美元，顺利完成年度出口额倍增的目标。

跨境电子商务正逐步成为浙江省对外贸易新的增长点和对外贸易体制转型的重要内容，以其杭州、宁波和义乌三个地区最为突出。

2015 年 3 月 7 日，国务院复批同意设立中国（杭州）跨境电子商务综合试验区，这也是杭州在成为全国首批 5 个跨境电子商务服务试点城市之后获得的又一契机。作为首批 5 个试点城市之一的宁波，在电子商务外贸发展上也已取得了显著成效：根据宁波海关消息，2015 年一季度海关审核通过跨境电子商务进口申报单 135 票，同比增长 102 倍，货值 3.65 亿元，增长 82 倍，超过去年全年交易额；消费人数 71.5 万人，增长 158 倍。义乌作为全国乃至全世界最大的小商品交易中心，早在 2013 年就提出了“电商换市”的口号，在跨境电子商务的发展也非常迅猛。根据义乌电子商务的统计，目前每天从义乌始发到世界各地的跨境快递流量超过 40 万件，这个流量处于全国领先水平。文章将基于对杭州、宁波和义乌等地跨境电子商务的发展特点，来探讨浙江省跨境电子商务发展所面临的机遇、存在的问题和一些解决思路。

二、浙江省跨境电子商务的发展特点

1. 发展规模大，增长速度快

前已述及，浙江省跨境电子商务的发展不论是速度，还是规模，都处于全国的领先地位。从事跨境电子商务的经营主体也持续增多。目前，全省从事跨境电子商务的经营主体约 3 万多个，在各大跨境电商平台上开设各类网店已超过 30 多万家，

如 ebay 有 2 万家左右的中国大陆卖家，其中 30%是浙江的企业；在阿里速卖通平台上的卖家主要集中在浙江和广东，其中活跃的义乌卖家就有 1.7 万家。

2. 多元化经营趋势明显

（1）销售平台多元化

通过对义乌多家跨境电子商务企业的调研， 我们发现在运营模式方面，跨境电商企业多元化运作趋势明显。 大多数出口型跨境电子商务企业采取的是 B2C 的贸易模式， 即直接面向单个消费者，利用 ebay、速卖通、亚马逊等销售平台，采取邮政小包和快递的方式进行货物运送， 利用 paypal 和 escrow 等在线支付工具进行结算。 80%电商实现了 e Bay、Amazon、速卖通、敦煌网等全网营销，部分规模较大的跨境电商出口企业自建销售平台。

（2）经营商品多元化

产品涉及服装、饰品、箱包、鞋类、汽摩配及家电等几十个品类， 涵盖了我省大部分的传统优势产业商品。 销售区域也多元化。 出口销售目的国覆盖了欧美、俄罗斯、南美、中东等 180 多个国家和地区，拓展传统市场和新兴市场齐头并进。

3. 产业链集聚效应强，综合配套设施齐全

依托当地良好的电商发展环境和丰富的市场商品资源，特别是当地政府的大力扶持，杭州、宁波和义乌等地已逐渐成为我省跨境电子商务出口的先发优势地区。 2015 年 3 月 12 日，杭州作为国家首批 5 个跨境电子商务试点城市之一，经国务院批准，“晋级”为全国首个、也是唯一的跨境电子商务综合试验区。 目前拥有优良互联网基因、富有创新精神的杭州已经吸引了京东、网易、银泰、顺丰海淘、跨境生活等一批跨境电子商务平台的大型电商企业，以及全国 1/3 综合性电子商务网站。此外，未来综合试验区将建设“六体系两平台”，以此实现跨境电子商务自由化、便利化、规范化发展。 宁波跨境电子商务实验园区着力拓展产业发展空间，先后吸引京东商城、敦煌网、中兴通讯、中烟集团、甲骨文等众多知名电商企业签约入驻园区，国家跨境贸易电子商务服务出口试点基地建成投入使用，产业集聚规模效应逐步显现。义乌于 2013 年 4 月试行市场采购贸易方式，实现在线交易的完善的进口商品零售和批发兼具的平台建设，从营销到支付、物流和金融服务， 围绕整个跨境贸易已经形成了一条清晰和完整的内外销链条，为我国中小企业“卖全球”和“买全球”提供了可能，立志于打造低成本、高效、快捷、安全的跨境电子商务模式。

4. 政策利好优势明显

改革政策的建设实施与推进是跨境电子商务向前发展的重要动力。 2015 年 3 月 12 日，杭州作为国家首批 5 个跨境电子商务试点城市之一，经国务院批准，“晋级”为全国首个、也是唯一的跨境电子商务综合试验区， 以破解跨境电子商务发展中的深层次矛盾和体制性难题，实现跨境电子商务的自由化、便利化、规范化发展，最终为全国提供可复制、可推广的经验。

宁波在进出口方面也具有巨大的政策优势。 进口方面，宁波保税区是浙江省唯一的保税区，区内享有“ 免证、免税、保税”政策,实行“ 境内关外”运作方式；出口方面，海曙区出台电子商务扶持新政；成立全市第一个区级电子商务协会，并坐拥全市最大规模电子商务产业园区， 为跨境电子商务出口基地建设打下良好基础。

义乌作为国际贸易综合改革试点， 得益于国务院和省委省政府的重视和推动，三年的改革取得了阶段性成果，转型发展显现了初步成效。 三年来，电子商务交易额年均增长 51%，跨境电子商务外贸零售额连年翻番。 当前，第二个三年实施计划也初步开展，推动了一系列重点改革事项全面深化改革。“ 义乌试点” 既给义乌投资贸易便利化创造了新环境， 也为跨境电子商

务线下通关流程的便利化奠定了基础。

“ 一带一路 ” 战略正成为推动我国经济发展的热点 ， 跨境电子商务近年来成为我国经济转型升级的重要载体。 得益于海关长江经济带一体化改革以及 “ 义新欧 ” 班列全线贯通等一系列利好，浙江省对 “ 一带一路 ” 沿线国家进出口呈较好的增长势头。“ 一带一路 ” 将给浙江省跨境电子商务带来巨大的市场机遇 。

从今年开始，政府频发促进跨境电商快速健康发展的政策。在今年 5 月 12 日，国务院出台《 国务院关于加强培育外贸竞争新优势的若干意见 》，该《 意见 》 提出，要大力推动跨境电子商务发展，积极开展跨境电子商务综合改革试点工作，抓紧研究制订促进跨境电子商务发展的指导意见。国务院还先后发布了《 关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见 》 和《 国务院关于加强培育外贸竞争新优势的若干意见 》，商务部也制定了《 “ 互联网 + 流通 ” 行动计划 》，进一步明确了鼓励电子商务快速发展的态度。 国务院办公厅最新印发《 关于促进跨境电子商务健康快速发展的指导意见 》。这是新形势下，促进跨境电子商务加快发展的指导性文件， 也是我国密集出台的跨境电商针对性政策措施中的重要一环。而支持跨境电子商务发展，也有利于用 “ 互联网 + 外贸 ” 实现优进优出。 另外在税收方面，海关总署透露了未来政府对跨境电商的新规划， 称正在制定跨境电子商务零售进口税收政策。

5. 优异的监管创新模式

杭州海关根据杭州跨境电子商务发展的特点与需求， 通过各种创新、人性化的海关监管措施，为跨境电商的业务发展需求提供更直观的通关便利，为综试区发展贡献出自己的力量。 杭州海关的创新举措主要是以下几点：

第一， 根据跨境电子商务货物、 物品进出境通关特点和要求，在海关总署支持下，为综试区量身定制了《 中国（ 杭州 ） 跨境电子商务综合试验区海关监管方案 》。

第二，优化通关监管流程，推进跨境电子商务高效通关，具体实现主体为 “ 清单核放、汇总申报 ”、“ 简化出口商品归类 ”，保税商品 “ 先进区，后报关 ”、“ 仓库联网核查 ”，取消关区内转关手续等等。

第三，强化部门间协作，积极贯彻落实信息互换、监管互任、执法互助推进大通关建设要求，主动开放接口，推动综试区 “ 单一窗口 ” 建设并与国检一起，率先在全国实现跨境电子商务通关关检合作三个一。

第四，杭州海关关区监管的范围，包括除了宁波以外浙江省其他地市，为了支持杭州跨境电子商务的发展，杭州海关从其他地区抽调了 35 名关员来协助， 确保全年 365 天无休，24 小时内办理海关结关手续。

第五，坚持问题导向、定期与企业座谈交流，听取企业的意见并征求其对优化海关监管的建议，着力新型关企的合作关系，吸引优质企业落户综试区，推动综试区线下产业的繁荣。此外，近期质检总局从多方面促进跨境电商健康发展。 内容涉及监管模式、清单管理制度、电商规范认证、综合保税区建设、口岸建设、风险监测、贸易研究、纠纷解决、技术保障等方面。 早在 7 月初，杭州海关、杭州检验检疫局、省、市国税等监管部门已出台了相关促进跨境电商发展的新举措。

三、浙江省跨境电子商务发展过程中的主要问题

1. 国家通关政策和外汇政策会影响跨境电子商务的发展 ， 有时甚至会起到决定性作用

一些企业的行为正是围绕着国家的政策做文章， 如支付额度、关税缴纳额度等，如目前的跨境快递进口模式正是利用行邮税和进口关税之间的差额，获取利润而产生的，这样的贸易模式很大程度上会依赖于政策，基于政策获利，也可能因政策调整

而遭受巨大的损失。

2. 支付体系的局限性限制了网络化的程度

支付是跨境电子商务的重要环节，但我国目前跨境电子商务支付体系才刚刚起步。2013 年，包括杭州市支付宝和贝付科技在内的 17 家第三方支付机构获得了首批跨境支付业务试点资格。但是，由于刚起步，各个支付公司能够连接的国外银行和金融机构数量不够多，覆盖的国家地区范围也不够广，能够处理的货币种类较少，而国外采用我国跨境电子商务支付平台的外国商家也很少。目前，在跨境支付领域，作为外资支付机构的 PAYPAL 市场占有率近 80%，处于垄断地位，而由国内支付平台主导的跨境电子商务还非常少，跨境支付体系的短板暂时难以满足跨境交易的发展需求。

义乌跨境电子商务交易的笔数很高，但总体规模仍然不大。这是因为网络支付方式存在交易金额的限制，使单笔交易规模偏小，无法形成大批量的商品交易，受到支付限制。目前的跨境电子商务多为 B2C 的小额交易，而大宗的 B2B 交易则通过阿里巴巴或其它贸易平台寻找相关交易对象，而贸易流程仍旧按照一般贸易进行。此外，现有支付方式不存在贸易融资功能。传统的贸易方式采用汇付、托收或信用证等支付方式，传统支付方式均在一定程度上实现贸易融资功能。

3. 物流模式限制了目前跨境电子商务的范围空间跨境电子商务订单的“小批量，多批次”的特点在挑战传统外贸“集装箱”式的大额交易同时也对跨境物流提出了较高的要求。当前跨境电子商务物流方面主要存在的一些问题有：运输费用高，物流周转时间长，货品安全保障不够，以及退换货等其他问题。

（1）物流周转时间长

跨境电子商务物流多采用快递方式，目前国际快递主要分为两种，商业快递和邮政包裹。商业快递在运送时效方面有着明显的优势，但是由于其费用较高，考虑到成本问题，大多数卖家并不会选用这种方式，转而选用资费相对较低的邮政速递，这同时也带来了运送时间上的问题。以邮政小包为例，其运送周期一般为 15-30 天，但是据相关资料显示，大多数的包裹实际运送时间都会超过 30 天。到销售旺季，这个时间会更长。

（2）包裹安全保障低

由于跨境物流周转时间长，地区多，跨境物流信息监控和反馈不及时，加之有些分拣人员的暴力分拣，因此包裹损坏或者丢失的情况屡见不鲜，给买卖双方造成了不同程度的损失。

（3）退换货手续繁琐

我们都知道，传统的国内电子商务存在的一大问题就是买家购买时不能第一时间接触商品，因此收到货之后由于质地，触感，色差等问题导致的退换货情况时有发生，在国内退换货相对比较容易，但是跨境电子商务物流成本高效率低，买家收到货之后出现上述问题往往不会选择退换货的方式，相反，他们更可能会把卖家拉入自己的黑名单，这种由于退换货手续繁琐引发的问题既不利于买家的用户体验，也不利于其忠诚度的形成，从长远角度看也是不利于跨境电子商务的发展的。

（4）现有跨境电子商务的售后服务存在一定的局限性

跨境电子商务面对消费者的最大困境是售后服务。国外消费者特别是欧美地区的消费者，有一套完整的零售售后体系“无理由退货”是他们消费习惯和消费文化。而从网购得到的产品，不要说不可以无理由退货，跨境物流、报关、税收等一揽子跨境网购必须经历的过程足以让任何一个消费者打消退货这种念头。因此也抑制了对质优价低的中国制造产品的消费热情。还

有，如果产品质量产生问题，需要投诉时，巨大的时间成本足以使消费者望而却步。这对于跨境网购市场的发展有很大的影响。

同样对国内消费者来说，由于退换货和维修保养基本无法在境内品牌店进行，只能通过寄回海外的方式处理。所以对于本身价格不高的商品，“海淘”用户往往选择放弃退换和维修；而对于本身价格较高的奢侈品，就只能支付高昂的海外物流费用寄回退换，同时还要承担时间成本和运输风险。且国外有些品牌明确规定，货品出了国门不给予退换货服务。

(5) 企业对自己的信用不够重视，B2C 模式出口的客户忠诚度较低

B2C 的贸易模式使得消费者面对众多的选择，而网络搜索方式和评价体系可以让消费者基于自己的偏好进行个性化搜索，寻找最适合自己的商品，而对于卖家是谁和卖家的诚信程度如何关注度并不高。同时，基于目前大量利用跨境电子商务平台出口的商品，都具有同质化的特点，价格竞争非常激烈。我们的调研显示，跨境电子商务在 2007 年前后有着超高的利润，但近一两年来由于参与者越来越多，利润大幅下滑，已经存在商家面临着倒闭和转型的情况。

四、解决对策的探讨

浙江省跨境电子商务的发展所面临的问题也是全国大多数跨境电子商务企业所面临的共性问题，因此，我们对一些解决思路进行探讨。

1. 由国家层面进行政策整合，打造“单一窗口”，提高通关便利化

目前跨境电子商务在全国各地的保税区、保税物流中心或者出口加工区如火如荼地展开，但所面临的共性的问题是通关便利化。杭州和宁波所进行的一站式通关平台，将海关、税务、出入境检验检疫等机构整合在一起，并且在今后将进一步整合金融机构、外汇管理局、边防等，形成“单一窗口”，这不仅有助于规范化跨境电子商务商品的出入境管理，也会提高跨境电子商务企业通关便利化程度，极大地提高跨境电子商务的运行效率。

众所周知，由于海关、检验检疫以及外汇管理等机构均属于垂直化管理机构，全国有统一的政策，因此，在上海自贸区以及杭州跨境电子商务综合试验区等地先行行试成熟的基础上，应当将“单一窗口”联网，以便于管理，也有利于企业在全国不同地区进行申报。

2. 全力打造网络跨境支付体系

支付体系是电子商务服务业的重要支撑条件。针对国内跨境支付体系短板和国外第三方支付公司强势的情况，除了作为行为主体的第三方支付企业要抓住机会、提高技术、扩大市场外，也需要要尽力消除第三方支付产业在国际化过程中可能遇到的内部政策阻碍。另一方面，在国际银行间清结算上，要与相关国际金融机构积极协调，制定相关标准，利用 WTO 等相关国际组织的标准和协商体系，帮助支付企业化解跨境贸易冲突，减少第三方支付产业的国际化阻力。

3. 在风险可控制的基础上，建立全方位监管系统，促进贸易的便利化

作为一项依托互联网技术的跨境电子商务活动的开展，通过第三方支付机构的参与，不仅为进出口企业提供了网上交易支付的捷径，也有效降低了国际贸易市场交易的信用风险，有效推动了我国贸易活动的开展。但是，在尚未形成监管体系的背景下，跨境第三方支付机构的参与，虽然有效突破了现有的监管体系，同时也产生了新的资金风险。基于此，对于外汇管理部门来说，为了促进跨境电子商务的发展，做好实际情况的调查，找准跨境电子商务活动开展存在的风险点，有针对性提出监管措施，通过“三流合一”的信用分类监管模式，构建全方位的监管体系，以促进非金融机构平稳地发展。由于跨境电子商务与

第三方支付管理涉及工商、商务、税务及外汇管理等多个部门，进行跨境外汇资金流动监管时，各个部门既要充分考虑外汇管理的实际情况，也加强与各个部门之间的协调，建立跨境电子商务信用监管服务平台，将企业的订单、支付及物流等数据纳入到信用监管平台中，以保证交易的真实性和合法性。

4. 突破物流效率低的瓶颈，打造售后服务体系

通过建海外仓和综合售后服务体系是解决跨境电子售后服务问题的一个方法，但是成本较高，只有货代企业和中型以上的跨境电商才有能力去做。有不少跨境电商企业为更好的售后采取措施，比如洋码头的做法是：本土退货，海外维权。如果买到假货，中国买家退货只要把货退到上海，洋码头海外团队帮消费者海外维权。洋码头表示和欧美、澳洲当地的消费者权益保护机构都有合作，当地入驻洋码头的零售商和个人买手都需要在消费者权益保护机构注册。

5. 加快跨境电子商务信用体系建设，打造成成熟的社会信用环境

要进一步实现我国跨境电子商务市场的深层发展，适应行业规模化增长，就要加快诚信建设和规范市场的步伐，打造一个真正成熟的社会信用环境。培养国内中小企业的信用，并制定行业规范等也将是亟须解决的问题。在跨境电子商务诚信体系建设中，主要举措包括：一是建立信用公共服务平台；二是跨境电子商务平台发挥把关作用。

（1）作为对外贸易提供信用服务的窗口和载体，电商信用公共服务平台将提供电商主体身份识别、电商信用评价、电商信用查询、商品信息查询、货物运输以及贸易信息查询、对外贸易法律咨询服务、商务咨询服务、法律机构在线服务等信用服务。

（2）鼓励发展法律机构和信用评价、秘书服务等中介机构重点发展跨境电子商务服务。政府部门支持发展跨境电子商务信用服务，向信用公共服务平台、信用服务机构开放政府部门相关数据资源，提供资金、政策等方面的支持。

（3）跨境电子商务平台严格把关。诚信体系的建设，跨境电子商务平台的积极参与必不可少。平台方可通过推出企业认证、支付认证、黑名单等措施，确保跨境电商的健康良性发展。跨境电子商务平台必须营造良好的交易环境，给海外买家提供更好的用户体验，也给国内信誉好的卖家提供一个公平竞争环境。

参考文献：

- ① 周嘉娣.我国跨境电子商务的分析及建议[J].电子商务, 2013(12).
- ② 赵广华.破解跨境电子商务物流难的新思路：第四方物流[J].中国经济导刊, 2014(9)