

ICS  
CCS

# 团 体 标 准

T/ZADT 003-2022

---

## 跨境电商海外仓服务规范

Cross-border e-commerce overseas warehouse service specification

（征求意见稿）

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

---

浙江省国际数字贸易协会 发 布  
浙江省产品与工程标准化协会

# 目 次

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 前 言.....                      | II |
| 1 范围.....                     | 1  |
| 2 规范性引用文件.....                | 1  |
| 3 术语和定义.....                  | 1  |
| 4 基本要求.....                   | 1  |
| 5 服务保障.....                   | 2  |
| 5.1 人员要求.....                 | 2  |
| 5.2 设施设备.....                 | 2  |
| 5.3 信息化系统.....                | 2  |
| 5.4 仓储管理.....                 | 2  |
| 5.5 供应商.....                  | 2  |
| 5.6 作业流程.....                 | 2  |
| 5.7 财务管理.....                 | 3  |
| 6 服务流程.....                   | 3  |
| 6.1 总则.....                   | 3  |
| 6.2 头程运输.....                 | 3  |
| 6.3 仓储管理.....                 | 4  |
| 6.4 尾程配送.....                 | 5  |
| 7 风控管理.....                   | 7  |
| 7.1 风险控制.....                 | 7  |
| 7.2 现场管理.....                 | 7  |
| 7.3 记录要求.....                 | 7  |
| 8 评价与改进.....                  | 7  |
| 8.1 评价.....                   | 7  |
| 8.2 改进.....                   | 7  |
| 附录 A（规范性） 跨境电商海外仓服务质量评价表..... | 8  |

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

# 跨境电商海外仓服务规范

## 1 范围

本文件规定了跨境电商海外仓服务的基本要求、服务保障、服务流程、风控管理、评价与改进等内容。

本文件适用于跨境电商的海外仓服务。

## 2 规范性引用文件

本标准无规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**海外仓 overseas warehouse**

国内企业在境外设立,面向所在国家或地区市场客户,就近提供进出口货物集并、仓储、分拣、包装和配送等服务的仓储设施。

[来源:GB/T 18354—2021,定义8.38]

### 3.2

**海外仓模式 overseas warehouse model**

为出口跨境电子商务企业提供境外仓储管理以及物流等相关配套服务的模式。

### 3.3

**头程运输 first-leg transportation**

国内/地区出口跨境电子商务企业在未接受境外消费者订单前,通过海运、空运、陆运或多式联运的方式,将货物提前运送到境外仓库的运输过程。

### 3.4

**尾程配送 last mile delivery**

跨境电子商务企业接收到境外消费者订单信息后,发送至海外仓信息化管理系统,由境外仓出库发货并完成配送。

## 4 基本要求

4.1 应遵循境外仓库所在国/地区环保、安全、卫生等方面的法律、法规。

4.2 应贯彻以客户为中心的服务理念。

4.3 应对客户提供的信息进行保密。

- 4.4 应根据进出口贸易量及进出口贸易需求选择国家或地区建设海外仓。
- 4.5 境内企业投资建设海外仓，应向国内当地政府主管部门履行报备手续。
- 4.6 海外仓选址宜考虑当地消费能力、人口分布、交通条件、物流条件等影响海外仓运营效率和成本的因素。
- 4.7 应对选择的建设国家和地区在企业经营、仓库建设、物流服务、仓储资源、配送资源，用工、语言文化、治安管理、反恐管理等方面法律法规，做充分全面的了解和掌握。
- 4.8 境内企业投资建设与运营海外仓，应及时与中国驻外使领馆报备，与国内和所在国家或地区的相关行业组织取得联系，可借助国际仓储与物流联盟(IFWL)的平台，适时掌握相关政策、法规、标准与行业发展资讯，共建共享海外仓资源。
- 4.9 海外仓企业在运营期间，应严格执行当地法律法规，并与当地的管理部门建立良好的沟通关系，根据需要建立法务部门或聘请律师。
- 4.10 应建立符合当地法律法规的用工和薪酬管理制度，严格执行当地工作时间和加班规定。
- 4.11 应依据当地法律法规购买必需的保险，包括财产险、物流责任险、劳工保险等。
- 4.12 境内企业在海外租赁当地仓储设施、设备时，应索要、查证相关法律文件，再签订租赁合同。
- 4.13 境内企业向当地企业外包海外仓服务时，应索要、查证外包企业相关法律文件，再签署合同。

## 5 服务保障

### 5.1 人员要求

应确定企业管理的组织框架和岗位设置，并根据需要提供培训，以提高从业人员的能力。

### 5.2 设施设备

应制定并有效执行满足企业业务需求的设施设备管理制度。

### 5.3 信息化系统

应建立并有效运用满足企业业务需求的信息化管理系统，并对其持续维护和优化。

### 5.4 仓储管理

应制定并有效执行满足企业业务需求的仓储管理制度，如入库管理、出库管理、库存管理、安全管理、质量管理等。

### 5.5 供应商

应制定并有效执行满足企业业务需求的供应商资源筛选及考核制度。

### 5.6 作业流程

应对整个作业流程及其关键核心要素进行描述，以纸介质和电子方式形成文档，并建立相应的文档发布、管理、更改和查询途径。

## 5.7 财务管理

应建立与整个作业流程相应的内部财务管理制度，明确各作业环节的财务处理方式、要求和成本核算方法等内容，保证有效的财务管理和控制要求。

# 6 服务流程

## 6.1 总则

作业流程主要包括头程运输、仓储管理、尾部配送。

## 6.2 头程运输

头程运输主要包括国内/地区仓收货及处理、出口清关、国际干线物流运输、境外清关、拖车运输等环节。头程运输操作流程见图 1。

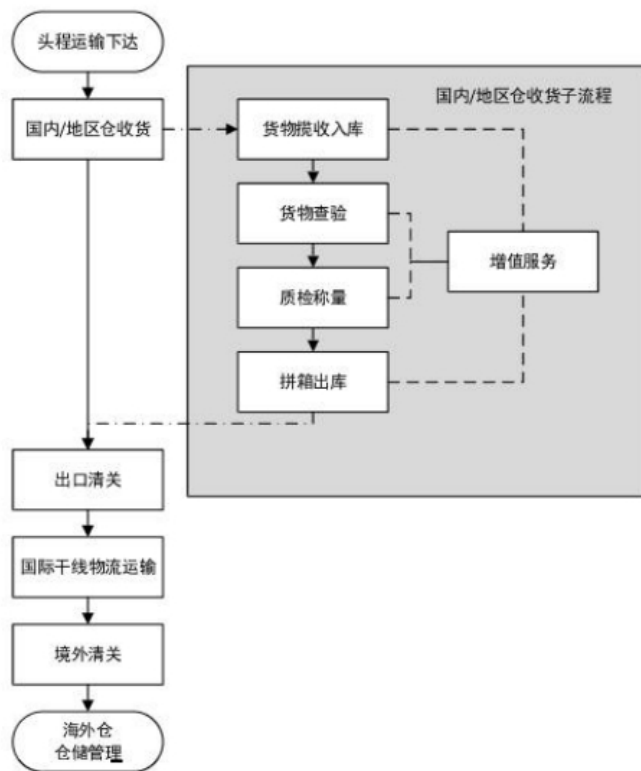


图1 头程运输操作流程

### 6.2.1 国内/地区仓收货

应向客户提供货物揽收入库、货物查验、质检称量、拼箱出库、增值服务等服务。

#### a) 货物揽收入库

可选用客户自送或上门揽收的方式收取货物，并应根据货物入库预报信息，合理组织人力、装卸机具，在既定时效内完成入库作业，将货物揽收入库信息上传至信息化管理系统。

#### b) 货物查验

## T/ZADT 003—2022

应根据国内及境外仓库所在国/地区法律、法规、海关以及物流承运商的规定对货物进行风险控制及拦截，包括但不限于：标签标识不完整、仿牌、枪支弹药、香烟、食品、动植物、危险品、违禁品等。

### c) 质检称量

应根据入库预报信息对货物的条码、包装、数量以及尺寸、重量等进行核对、检验。若货物验收时发现异常状况，应做好记录并反馈至客户。

### d) 拼箱出库

应根据客户需求及物流承运商安排制定货物出库计划，并在库内完成货物拣选、备货、国际干线物流运输容器装载及出库，同时将货物出库信息上传至信息化管理系统。

### e) 增值服务

应根据国内/地区仓库的实际情况，向客户提供其他特殊作业，包括但不限于：包装更换、标签更换、货物组合装箱等个性化服务。

## 6.2.2 出口清关

在确定完成国内/地区仓货物出库后，根据实际情况，可由客户、海外仓企业或其他清关机构在国内/地区港口完成清关作业。

## 6.2.3 国际干线物流运输

应根据客户要求、货物特性、数量、紧急程度、成本等合理选择国际干线物流运输方式，安排货物运输。

## 6.2.4 境外清关

货物抵达境外港口后，根据实际情况，可由客户、海外仓企业或其他清关机构在境外港口进行清关作业，并由境外物流承运商将货物运送至境外仓库，完成货物交接。

## 6.3 仓储管理

应向客户提供入库上架、库间调拨以及库存管理等服务。仓储管理操作流程见图 2。

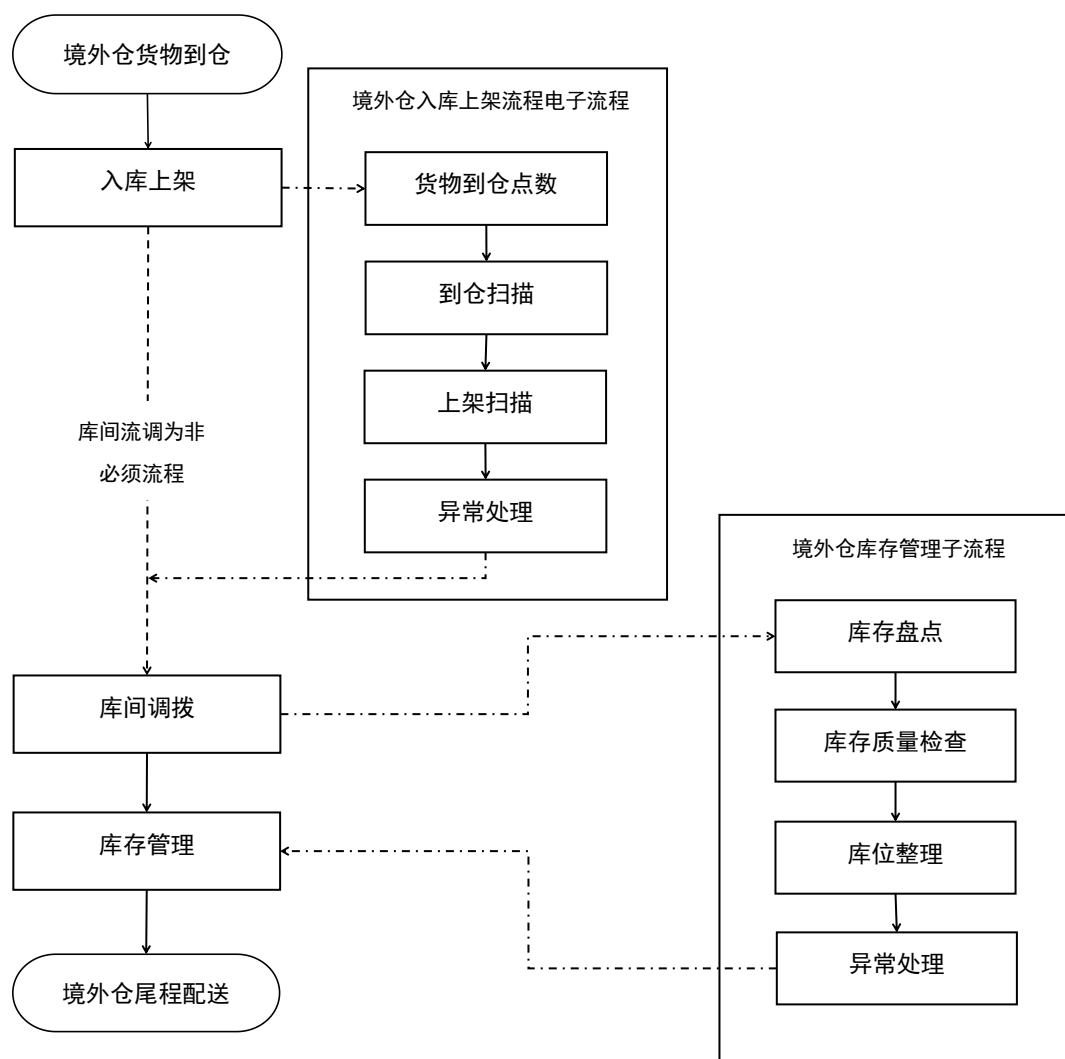


图2 仓储管理操作流程

### 6.3.1 入库上架

应根据境外物流承运商预报信息以及货物特性，合理组织人力、装卸机具进行理货且在既定时效内完成货物入库上架，并将货物仓储信息上传至信息化管理系统。

### 6.3.2 库间调拨

当需库间调拨，应充分考虑业务需求、时效、场地利用率等，合理规划调拨批次，安排货物中转，并及时、准确地填制交接清单，同时在信息化管理系统上进行信息更新。

### 6.3.3 库存管理

应根据仓库的库内设计、仓储产能、货物特性、货物储存量等，对仓库内的库存货物进行数量、质量管理，并对库内货物的摆放和库位设置持续优化。

## 6.4 尾程配送

应向客户提供订单履行、境外物流配送以及退货等服务。尾程配送操作流程见图3。

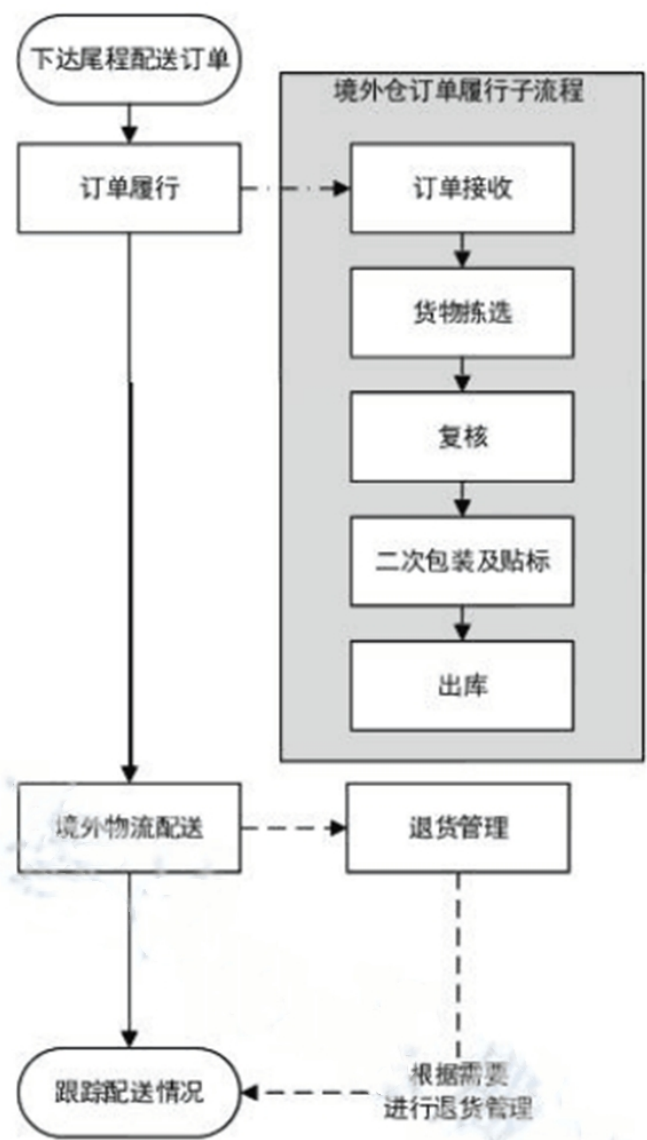


图3 尾程配送操作流程

6.4.1 订单履行

境外消费者通过跨境电商平台下单后,通过信息技术手段将订单信息传输至海外仓企业信息化管理系统,海外仓企业应向客户提供订单接收及货物拣选、复核、二次包装及贴标、出库等服务。

a) 订单接收及货物拣选

应根据信息化管理系统指令进行货物拣选,并将采集的拣货操作信息上传至信息化管理系统。

b) 复核

应对拣选完成的货物,采用扫描或人工识别方式进行复核。

c) 二次包装及贴标

应在货物外包装粘帖货物运单标签,当客户有特殊要求需要二次包装时,应采用合适的包装材料对货物进行包装。

d) 出库

货物完成包装及贴标后,应与境外物流承运商办理交接手续,货物交接宜在有监控设备的区域中进行,货物出库后,应将货物出库信息上传至信息化管理系统。

#### 6.4.2 境外物流配送

货物完成出库后,应利用自有资源或境外物流承运商资源,在承诺的工作日内将货物(不可抗力因素除外)派送至消费者,当货物完成派送后,应将货物收货信息上传至信息化管理系统。

#### 6.4.3 退货

在已确定收到客户退件申请信息后,或未得到预报但已确定为应接收的退件的情况下,境外仓库应接收退件,扫描入库并暂存,并根据客户要求及时处理退件。

### 7 风控管理

#### 7.1 风险控制

应对潜在风险进行评估、识别、分析、评价,针对不同的风险类型制定相宜的应急解决方案,应急事件处置完毕后,应保留有关风险处置过程的信息,风险类型包括但不限于:

- a) 头程运输风险:清关风险;政治、地域、种族、语言、文化风险;产权纠纷风险。
- b) 仓储管理风险:资金不足风险;压货滞销风险;技术水平落后风险;支付渠道不畅风险;人才缺乏风险;运营机制不成熟风险;防火等设施设备缺乏风险;意外事件保障机制不完善风险;安全管理制度不健全风险。
- c) 尾程配送风险:退货风险。

#### 7.2 现场管理

应有效实施制定的各项管理制度,必要时做好记录。

#### 7.3 记录要求

应保留入库记录、来货差异反馈记录、出库记录、货物交接单据记录、库存调整记录、闭路电视监控记录、清关资料、财务记录等,并可运行信息化管理系统对业务情况进行实时监控及数据收集和统计分析。

### 8 评价与改进

#### 8.1 评价

应根据企业实际的运行状况,建立服务质量评级表,并对评价结果进行定期汇总,服务质量评价表见附录 A。

#### 8.2 改进

应根据服务质量评价结果对作业规范自身存在的缺陷采取必要措施,并评审改进措施的有效性。

## 附录 A

(规范性)

## 跨境电商海外仓服务质量评价表

跨境电商海外仓服务质量评价应按表 A.1 的规定执行。

表A.1 服务质量评价表

| 序号 | 类目       | 含义                                        | 单位 | 计算公式                                         | 评价标准                                                                              | 达成情况 | 评价结果 |
|----|----------|-------------------------------------------|----|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| 1  | 入库及时率    | 承诺时效内, 入库货物完成从到仓状态转化为可销售库存状态的比率           | %  | 承诺时效内入库完成箱数/应入箱数<br>(空运 24 小时, 其他运输方式 48 小时) | 优秀: 及时率 $\geq 99.98\%$<br>良好: $98\% \leq$ 及时率 $< 99.98\%$<br>一般: 及时率 $< 98\%$     |      |      |
| 2  | 入库准确率    | 准确完成从到仓状态转化为可销售库存状态的货物件数占应入库件数的比率         | %  | 准确入库件数/应入库件数                                 | 优秀: 准确率 $\geq 99.98\%$<br>良好: $98\% \leq$ 准确率 $< 99.98\%$<br>一般: 准确率 $< 98\%$     |      |      |
| 3  | 库存准确率    | 在仓实际库存的数量、库位、状态信息与系统所记录信息完全匹配的件数占总库存件数的比率 | %  | 准确库存数/在仓总库存数                                 | 优秀: 准确率 $\geq 99.98\%$<br>良好: $99.5\% \leq$ 准确率 $< 99.98\%$<br>一般: 准确率 $< 99.5\%$ |      |      |
| 4  | 出库及时率    | 承诺时效内, 完成的出库订单占总订单数的比率                    | %  | 承诺时效内实际出库订单量/应出库订单量(工作日当天)                   | 优秀: 及时率 $\geq 99.98\%$<br>良好: $98\% \leq$ 及时率 $< 99.98\%$<br>一般: 及时率 $< 98\%$     |      |      |
| 5  | 出库准确率    | 准确完成的出库订单数量占总出库订单数的比率                     | %  | 1- (错发货订单数/总订单数)                             | 优秀: 准确率 $\geq 99.98\%$<br>良好: $99.5\% \leq$ 准确率 $< 99.98\%$<br>一般: 准确率 $< 99.5\%$ |      |      |
| 6  | 退货处理平均时效 | 每个订单退货处理时间占总退货订单数的比率                      | %  | 每单退货处理天数之和/总处理退件单数                           | 优秀: 时效 $\leq 2$ 天<br>良好: $2 \text{ 天} <$ 时效 $\leq 3$ 天<br>一般: 时效 $> 3$ 天          |      |      |

注 1: 评价对象为海外仓实体。

注 2: 评价周期分别为周、月、半年、全年(不可抗力因素除外)。

---