



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

跨境电子商务海外仓运营管理要求

Requirements for operation management of cross-border e-commerce overseas
warehouse

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

| | |
|------------------|----|
| 前 言 | II |
| 1 范围 | 3 |
| 2 规范性引用文件 | 3 |
| 3 术语和定义 | 3 |
| 4 基本要求 | 4 |
| 5 运营环节 | 4 |
| 5.1 集拼 | 4 |
| 5.2 仓储 | 4 |
| 5.3 配送 | 4 |
| 5.4 增值服务 | 4 |
| 6 管理保障 | 5 |
| 6.1 制度体系 | 5 |
| 6.2 人员管理 | 5 |
| 6.3 设施设备管理 | 5 |
| 6.4 信息化管理 | 5 |
| 6.5 合同管理 | 6 |
| 6.6 合规管理 | 6 |
| 6.7 应急管理 | 6 |
| 6.8 安全管理 | 6 |
| 参 考 文 献 | 7 |

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。

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提出。

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）、全国电子商务质量管理标准化技术委员会（SAC/TC 563）归口。

本文件起草单位：浙江省标准化研究院、杭州跨境电子商务协会、杭州市标准化研究院、杭州市质量技术监督检测院、乐仓信息科技有限公司、深圳市万邑通信息科技有限公司、中国(浙江)自由贸易试验区杭州创新发展中心、杭州菜鸟供应链管理有限公司、深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司、杭州乐链网络科技有限公司、杭州泛捷供应链管理有限公司、浙江金融职业学院、启迈检验（深圳）有限公司、厦门苏莱美供应链有限公司、数贸跨境电商服务（杭州）有限公司、宁波发现国际物流有限公司、宁波豪雅进出口集团有限公司、大榕树（成都）科技有限公司、深圳市易仓科技有限公司、浙江海蛛网络科技有限公司等。

本文件主要起草人：

跨境电子商务海外仓运营管理要求

1 范围

本文件规定了跨境电子商务海外仓运营的基本要求、运营环节与管理保障要求。
本文件适用于跨境电子商务海外仓的运营管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18354 物流术语

GB/T 21072—2021 通用仓库等级

GB/T 28452 信息安全技术 应用软件系统通用安全技术要求

GB/T 35408 电子商务质量管理 术语

GB/T 38652 电子商务业务术语

3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 35408和GB/T 38652界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电子商务海外仓 cross-border e-commerce overseas warehouse

国内企业根据跨境电子商务业务需要在境外设立，面向所在国家或地区市场客户，就近提供进出口货物集拼、仓储、配送和增值服务的物流节点。

3.2

集拼 consolidation

将不同货主且流向相同的小批量货物集中起来、分类整理，并拼装至同一集装单元器具或同一载运工具的业务活动。

[来源：GB/T 18354—2021，4.21]

3.3

仓储 warehousing

利用仓库及相关设施设备进行物品的入库、储存、出库的活动。

[来源：GB/T 18354—2021，4.22]

3.4

配送 distribution

根据客户要求，对物品进行分类、拣选、集货、包装、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

[来源：GB/T 18354—2021，3.3]

4 基本要求

- 4.1 应具备与跨境电子商务海外仓运营相配套的管理制度以及管理体系。
- 4.2 应具备跨境电子商务海外仓运营需要的管理人员、作业人员。
- 4.3 应通过信息管理系统对跨境电子商务海外仓运营全过程进行管理。应用或对接的信息管理系统包括但不限于仓库管理系统（WMS）、订单管理系统（OMS）、企业资源计划（ERP）、运输管理系统（TMS）、射频识别系统（RFID）、配送需求计划（DRP）、货物跟踪系统（GTS）。
- 4.4 应根据跨境电子商务订单的物流配送需要进行境外海外仓布局规划。选址时应比较地理区位、交通物流条件、仓储配送资源、当地政策、营商环境、人口劳务资源、环境保护要求等因素。
- 4.5 应具备与经营规模相配套的仓库。通用仓库宜达到 GB/T 21072—2021 规定的二星及以上等级的要求。

5 运营环节

5.1 集拼

- 5.1.1 应上门揽收或接收客户自送的货物，上传货物揽收信息至信息化管理系统。
- 5.1.2 宜按客户需求，在境内揽收时开展货物查验、质检称量等作业。
- 5.1.3 应按客户需求及物流承运商安排进行国际物流运输容器装载，并上传货物装载信息至信息化管理系统。
- 5.1.4 货物抵达港口（集货地）后，应通知提货或将货物运送至指定仓库，进行货物交接工作，上传货物交接信息至信息化管理系统。

5.2 仓储

- 5.2.1 应根据客户需求以及货物特性，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。
- 5.2.2 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。
- 5.2.3 当需要库间调拨时，应基于业务需求、时效、场地利用率等，规划调拨批次，安排货物中转，填制交接清单，同时在信息化管理系统上进行信息更新。

5.3 配送

- 5.3.1 应通过信息化管理系统，接收客户的跨境电子商务订单信息，向客户提供订单发货服务。
- 5.3.2 应按客户订单要求进行货物拣选，并将拣货操作信息上传至信息化管理系统。宜用自动化机器人进行订单拣货。
- 5.3.3 应对拣选完成的货物，采用扫描或人工识别方式进行复核。
- 5.3.4 应对拣选复核完成的货物进行包装，并在货物外包装粘贴货物运单标签。
- 5.3.5 应进行货物出库，宜在有监控的区域中开展货物派送交接，并将出库信息上传至信息化管理系统。
- 5.3.6 货物出库完成后，应利用自有资源或当地物流承运商资源，在承诺的时间内将货物派送至买家，并在信息化管理系统上传或对接跟踪货物派送信息。

5.4 增值服务

- 5.4.1 宜自建或对接跨境电子商务平台、海外分销平台，提供品牌经营、分销等服务。
- 5.4.2 宜按跨境卖家需求提供从揽收、报关、国际运输、清关、仓储到配送至买家的跨境电子商务物

流及配套服务。

- 5.4.3 宜根据客户需求、货物特性、数量、紧急程度等安排跨境运输服务。包括但不限于以下方式：
- 港到仓：境内港口到境外指定海外仓的运输；
 - 门到仓：境内指定地点到境外指定海外仓的运输。
- 5.4.4 宜按客户对跨境电子商务货物在运输、储存、装卸、搬运、包装等过程中防止遭到或减少损失的需求，采取稳固、改装、冷冻、保鲜、涂油等方式进行保护货品的加工。
- 5.4.5 宜按客户跨境电子商务订单对货物进行加工的需求，提供流通加工服务，包括但不限于以下方式：
- 换装，对以保护货物为主的运输包装改换成以促进销售为主的销售包装或二次包装；
 - 分装，提供超大件库内操作，将过大包装分装成销售的小包装；
 - 散装物包装，对散装货品进行计量包装成销售的包装；
 - 捡装，通过解包分包、裁剪分割、组装、组配等变成销售的包装；
 - 标签制作更换，提供刷标志、制作标签并粘贴标签、拴标签、换标签等。
- 5.4.6 宜按客户需求提供海外仓选品、预测补货周期、加快库存周转等信息数据服务。
- 5.4.7 宜按客户需求提供退货服务，确认客户的退件信息，接收退件，扫描入库并根据客户要求及时处理退件。
- 5.4.8 宜按客户需求，提供产品检测、维修等售后服务。
- 5.4.9 宜提供退货集货服务，通过信息化平台汇集不同客户的退货产品，安排运输发回境内或指定地点。

6 管理保障

6.1 制度体系

- 6.1.1 应建立健全业务、内控、安全等各项经营管理制度。
- 6.1.2 应建立健全设施管理、安全、合规等管理体系。

6.2 人员管理

- 6.2.1 应确定跨境电子商务海外仓经营的架构和岗位设置，合理配备管理人员和操作人员。
- 6.2.2 应明确运营团队间的职责划分及相互配合要求，宜设置市场团队、销售团队、运输操作团队、清关配送团队、库内操作团队、IT团队、客服团队等。
- 6.2.3 宜雇佣海外当地经验丰富的操作管理团队，宜拥有专业法务团队提供全面当地运营保障服务。
- 6.2.4 应根据需要提供培训，提高从业人员能力。

6.3 设施设备管理

- 6.3.1 应按设施设备的使用要求明确操作人员、职责、任务和管理要求。
- 6.3.2 应严格遵守相应的技术安全要求，按规定用途和性能使用设施设备。
- 6.3.3 应按维修保养计划对设施设备进行日常检查和定期检查，发现问题如实记录及时上报处理。
- 6.3.4 应对设施设备建立档案，档案内容应包括合格证书、使用说明书、使用记录、保养维修记录、事故报告、备品附件清单等，相关资料应及时归档备查。
- 6.3.5 宜按业务需要引入智能化设备，如搬运机器人、自动分拣机器人、智能料箱机器人、智能输送系统、自动装卸等。

6.4 信息化管理

- 6.4.1 跨境电子商务海外仓运营的每项业务均应通过信息管理系统进行处理，并有对应的处理流程。
- 6.4.2 应对运营过程中的信息进行采集、存储、传输等。信息采集应准确、及时、完整，信息存储和传输应安全、可靠。
- 6.4.3 应按运营信息传递的需要提供信息管理系统通用接口。运营各环节信息应有效衔接、互通共享。
- 6.4.4 应按运营的需要，对信息质量进行检查、考核及持续改进。
- 6.4.5 信息管理系统安全技术应达到 GB/T 28452 规定的要求。
- 6.4.6 应对信息管理系统进行维护和持续优化。

6.5 合同管理

- 6.5.1 应与委托方签订服务合同，明确服务项目、服务内容、服务质量要求、服务期限、服务价格、付款方式、保密要求、争议解决等条款。
- 6.5.2 应对合同进行全过程管理，服务合同的签订、履行、考核、纠纷处理等应处于受控状态。

6.6 合规管理

- 6.6.1 应明确跨境电子商务海外仓运营各环节的合规要求、处理方式等内容，实现有效的合规管控。
- 6.6.2 应开展海外仓所在国家（地区）的产品、运输、税务、信息安全、法务、社会责任等合规管理工作。

6.7 应急管理

- 6.7.1 应制定与跨境电子商务海外仓运营各环节相适应的应急解决预案，定期组织应急演练。
- 6.7.2 应在应急事件处置完毕后，对处理过程进行评估分析与记录，并存档备案。

6.8 安全管理

- 6.8.1 应明确跨境电子商务海外仓运营各环节的安全防控点，分析可能的潜在风险，并预设风险等级，制定相应的安全预警机制。
- 6.8.2 应提高全员安全意识，定期组织安全演练。
- 6.8.3 应对安全隐患及时处理同步记录，并存档备案。

参 考 文 献

- [1] 《商务部办公厅关于印发首批优秀海外仓实践案例好经验好做法的函》（商办贸函〔2020〕433号）
-