



中华人民共和国国家标准

GB/T 43291—2023

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

2023-11-27 发布

2023-11-27 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 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务提供者基本要求 1

5 运营管理 2

 5.1 基础服务 2

 5.2 增值服务 2

6 管理保障 3

 6.1 人员 3

 6.2 设施设备 3

 6.3 管理信息系统 3

 6.4 供应商 4

 6.5 客户 4

 6.6 合规 4

 6.7 合同 4

 6.8 数据 4

 6.9 安全 4

 6.10 应急 5

参考文献..... 6

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(杭州标准化国际交流中心)、乐仓信息科技有限公司、中国检验认证集团测试技术有限公司、深圳市万邑通信科技有限公司、中国(浙江)自由贸易试验区杭州创新发展中心、杭州乐链网络科技有限公司、杭州姆珉网络科技有限公司、深圳顺丰泰森控股(集团)有限公司、杭州菜鸟供应链管理有限公司、杭州市质量技术监督检测院、杭州泛捷供应链管理有限公司、宁波豪雅进出口集团有限公司、厦门苏莱美供应链有限公司、大榕树供应链科技集团有限公司、启迈检验(深圳)有限公司、宁波发现国际物流有限公司、浙江金融职业学院、中国计量大学、数贸跨境电商服务(杭州)有限公司、浙江海蛛网络科技有限公司、浙江象睿机电设备有限公司、深圳市易仓科技有限公司、福建纵腾网络有限公司。

本文件主要起草人：宋丽红、李岚、褚晓敏、李响、潘思蔚、王薇、高嵩阳、马东伟、吴杨、徐航、张胜权、汪莉、丁凯、高国庆、戴小红、曲仁岗、刘波、丁玲玲、吕希、王园、陈地丁、俞朱凡、刘韬、蔡井泉、周舰、李敬东、康山、杨萌萌、李宁、丁炜、施进、黄增阳、洪郡璜、李红鸣、江滨、李聪。

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(以下简称“海外仓”)服务提供者的基本要求,以及运营管理和保障要求。

本文件适用于海外仓服务提供者的运营管理。

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 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 **cross-border e-commerce**

分属不同关境的交易主体,通过互联网达成交易、进行支付结算,并通过跨境物流送达商品、完成交易的经营活动。

[来源:GB/T 38652—2020,3.6]

3.2

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

根据跨境电子商务业务需要,在境外设立,为客户提供收货、储存、出货等订单履约及增值服务的物流节点。

4 服务提供者基本要求

4.1 海外仓服务提供者应建立海外仓运营管理制度。

4.2 应配备海外仓运营必要的设施设备和辅助工具。

4.3 应配备海外仓运营必要的管理、技术、作业等专业人员。

4.4 应具有海外仓运营管理信息系统。

4.5 应具有措施确保海外仓运营全流程、全方位合规。

5 运营管理

5.1 基础服务

5.1.1 收货

5.1.1.1 应根据货物入库预约信息,建立收货入库计划,并按计划接收货物,检查外观包装完整性,核对到货数量、重量、体积,进行理货。

5.1.1.2 应按货物的特性及出货频率,完成理货后存放到固定的储存区,并将收货入库信息同步至管理信息系统。

5.1.1.3 应根据客户时效要求,按时完成收货入库。

5.1.2 储存

5.1.2.1 应对入库货物采取防盗、防护、防潮等措施,防止货物丢失、残损、霉变等事故发生。

5.1.2.2 应定期或按客户要求对库存进行盘点,核查在库货物实物、账目、票据和电子信息的符合性。宜采用条码、射频等自动识别和数据采集技术实现仓库实时动态盘点。

5.1.2.3 宜根据跨境电子商务业务需求进行先入先出的高值货物单个、批次管理。可采用含序列号、批号信息的商品条码或商品二维码进行货物单个、批次管理。

5.1.2.4 应减少或避免在库货物的货损和账货不相符,满足客户对储存服务质量的要求。

5.1.3 出货

5.1.3.1 应按客户发货订单进行货物拣选。宜用机械化、自动化、智能化等分拣系统进行拣选。

5.1.3.2 应对完成拣选的订单进行复核。宜采用条码等自动识别技术进行复核。

5.1.3.3 应对完成拣选复核的货物按客户要求要求进行包装,并在包装上粘贴运单标签。货物的包装宜采用环保材料。应将订单拣选出库信息同步至管理信息系统。

5.1.3.4 应根据客户时效和准确要求,按时准确地完成出库。

5.1.3.5 应根据订单送货要求推荐合格的物流承运商,或对接客户自己指定的物流承运商,并与物流承运商完成货物交接。交接宜在监控区域进行。

5.1.3.6 应将交接信息同步至管理信息系统。客户自己指定物流承运商的,应将交接信息及时反馈给客户。

5.1.3.7 应对接所推荐的物流承运商,向客户及时反馈在途信息和送达信息。

5.1.3.8 当所推荐的物流承运商在运输中发生意外时,应及时反馈给客户。承运过程中造成损失时,应协助客户办理索赔。

5.1.3.9 当需要仓间调拨或中转时,应编制调拨计划,交接转运,并将信息同步至管理信息系统。

5.2 增值服务

5.2.1 履约配套

5.2.1.1 宜按客户需求,提供退货代理服务。确认客户的退货信息,根据客户要求提供退货接收、检验、分类、处理再利用和处置等服务。

5.2.1.2 宜按客户需求,提供货物标签更换、包装改换或二次包装服务。

5.2.1.3 宜按客户需求,提供产品外观检验、更换部件、维修等服务。

5.2.2 物流衔接

5.2.2.1 宜为客户安排境内送货到海外仓的相关服务。包括但不限于境内货物揽收,对接货运代理商,委托货运代理商通过海运、空运、陆运或多式联运等跨境运输方式送货至海外仓,并委托代理跨境运输过程中涉及的报关、清关等通关手续。

5.2.2.2 当接受客户的委托安排从境内送货到海外仓时,宜采用信息化手段联结贯通货物揽收、境内到港、跨境运输、报关和清关、目的港到仓的信息链路,跟踪货物轨迹信息。

5.2.2.3 宜按客户需求,提供退运相关服务,可安排货物退运回境内或指定地点。

5.2.3 资源整合

5.2.3.1 宜整合货运代理、物流承运等物流服务资源,进行物流链路的优化组合与物流信息的连通,设计并提供联运、仓配等服务解决方案。

5.2.3.2 宜整合跨境电子商务服务资源,设计并提供跨境电子商务订单履约的一体化服务解决方案。

5.2.3.3 宜整合海外仓所在地资源,提供代收货款、供应链金融、商品展示、采购和分销执行、品牌推广等服务。

6 管理保障

6.1 人员

6.1.1 应明确岗位职责及协同要求。

6.1.2 所聘用人员应符合当地岗位资质规定。宜选聘掌握海外仓运营岗位所需专业技术知识和技能,有当地官方语言沟通能力的人员。

6.1.3 应按运营需要开展培训,包括但不限于新员工培训、岗位培训、能力提升培训。

6.1.4 应建立岗位考核评价体系并开展考核评价。

6.1.5 宜配置专职或兼职法务人员。

6.1.6 当提供维修增值服务时,应对作业人员进行维修专项培训并开展考核评价。宜配备具有相应维修技能的专业技术人员。

6.2 设施设备

6.2.1 应明确设施设备的作业技术要求,并要求作业人员正确使用设施设备。

6.2.2 应制定设施设备检查维护计划,并按计划进行检查维护,发现问题及时处理。

6.2.3 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。

6.2.4 宜按运营需要配置仓储、分拣、包装相关的机械化、自动化、智能化设备。

6.2.5 当提供标签更换、包装改换或二次包装、更换部件、维修等增值服务时,应划分出相应作业区域以实施作业。

6.2.6 当提供境内揽收增值服务时,应配备境内收货的仓储设施设备。

6.3 管理信息系统

6.3.1 应具备安全、可靠、可扩展的,与所提供的基础服务和增值服务相匹配的管理信息系统,包括但

不限于以下管理信息系统：

- 仓库管理系统，具有收货、储存、出货作业管理功能模块；
- 商品管理系统，具有货物管理功能模块；
- 订单管理系统，具有订单处理功能模块；
- 运输管理系统，具有运输对接、物流服务供应商管理功能模块；
- 轨迹查询系统，具有物流轨迹跟踪查询功能模块；
- 客户管理系统，具有客户管理功能模块。

6.3.2 应通过管理信息系统对海外仓运营全过程进行管理。

6.3.3 应具备开放应用程序编程接口，按需与相关方系统平台进行对接。

6.3.4 应对管理信息系统进行维护和持续优化。

6.4 供应商

6.4.1 应建立供应商管理体系。

6.4.2 应不断发掘供应商，定期对供应商的安全性、合法性、稳定性及服务能力进行评估，形成合格供应商库。

6.4.3 应跟踪供应商服务质量，定期评价供应商服务质量，维护和优化合格供应商库。

6.5 客户

6.5.1 应进行客户信息管理，运用客户信息对客户进行分类管理。

6.5.2 应开展客户满意度评价，并对评价结果进行分析和研究，提出持续改进的措施。

6.5.3 应提供客户投诉的渠道，包括但不限于网络、电话、电子邮件。

6.5.4 应及时处理客户投诉，并对投诉处理情况进行跟踪、统计、分析。

6.6 合规

6.6.1 应建立合规管理体系并实施，内容包括但不限于企业经营、人力资源、知识产权、财务税务、环境保护、数据安全。

6.6.2 应监测、识别、预警、防范、控制、化解合规风险。

6.6.3 应将合规管理与其他管理过程相结合。

6.7 合同

6.7.1 应与客户签订合同，合同内容包括但不限于服务内容、各签订方应为本合同履行所提供的条件、服务期限、服务履行方式、服务费用及结算方式、不可抗力的处理约定、保险、违约责任。

6.7.2 应采取合同审查、监督、控制等措施，对合同订立、履行、变更、终止的全过程进行管理。

6.7.3 应进行合同档案信息管理，建立合同档案的形成、积累、整理、归档体系。

6.8 数据

6.8.1 数据采集生产、使用、管理活动应符合相关方规定。

6.8.2 宜开展数据治理，提高数据质量，为相关方提供数据服务。

6.9 安全

6.9.1 应符合海外仓所在地规定的安全作业条件，进行现场安全管理。

6.9.2 应识别海外仓运营各环节的安全防控点,制定相应的安全预警机制,定期组织安全演练。

6.9.3 当发现安全隐患时,应及时处理、同步记录,并存档备案。

6.10 应急

6.10.1 应制定与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。

6.10.2 当应急事件发生时,应处置及时,处理程序正确。

6.10.3 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。

参 考 文 献

- [1] GB/T 21071—2021 仓储服务质量要求
- [2] GB/T 35770—2022 合规管理体系 要求及使用指南
- [3] GB/T 39439—2020 电子商务第三方仓储服务管理规范
- [4] GB/T 41243—2022 绿色仓储与配送要求及评估
- [5] SB/T 10846—2012 物流仓库货架储位编码
- [6] 国务院办公厅关于加快发展外贸新业态新模式的意见(国办发〔2021〕24 号)
- [7] 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)
- [8] 商务部关于印发支持外贸稳定发展若干政策措施的通知(商贸发〔2022〕152 号)
