

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

电商云仓运营管理要求

Operation and management requirements for e-commerce cloud warehouse

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

山东标准化协会 发 布

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 客户管理 1

5 出入库管理 1

 5.1 入库管理 1

 5.2 出库管理 1

6 存储管理 2

7 云仓平台要求 2

 7.1 云仓平台功能要求 2

 7.2 云仓平台信息管理与维护 2

 7.3 云仓信息安全要求 2

 7.4 数据共享 2

8 运营水平评价 2

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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

电商云仓运营管理要求

1 范围

本文件规定了电商云仓运营管理的客户管理、出入库管理、存储管理、云仓平台要求和运营水平评价等要求。

本文件适用于电商云仓运营管理。

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 21071 仓储服务质量要求
- GB/T 22239 安全技术 信息系统安全等级保护基本要求
- GB/T 28581 通用仓库及库区规划设计参数
- SB/T 10977 仓储作业规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

云仓 cloud warehouse

指经过网络云计算技术支持的仓储系统。

4 客户管理

- 4.1 客户订单请求应按照程序处理，每项订单都必须明确订单编号、供货商信息、出货日期、收获地址、商品名称及商品数量等必要信息，并通过系统验证。
- 4.2 不接受任何不合法物品，如易碎、易燃、有毒、危险等不合法物品。
- 4.3 在客货对接期间，必须经过相应的验货确认。
- 4.4 对到货的各类商品有权拒收，但需及时向客户反馈拒收理由并与客户协商解决方案。

5 出入库管理

5.1 入库管理

- 5.1.1 收货时应根据商品属性分类、计量验收并进行时间标记，及时将进货单据登记入库，并对不符合要求的商品进行退货或处理。
- 5.1.2 对所有产品进行必要的清洗、分拣、贴标、打包装箱等操作，并根据物品特性选定合适的存储货架区域进行摆放。
- 5.1.3 确保货品入库前完成相关检查和测试，并在入库后按需编码、分类归纳、条码标识并进行数据同步至系统平台。

5.2 出库管理

- 5.2.1 依托电子订单管理系统，根据客户提交的订单信息及时管控出库人员取货流程和相关文件审核。
- 5.2.2 对于需要发货的商品价格实行漏洞检测并进行打包处理，并在检定处理合格后签署出库单据，之后安排送货车辆装载。
- 5.2.3 要规范出库过程中文档记录，明确收货方联系地址以及日志更新到系统平台。

6 存储管理

- 6.1 建立清晰、分区分类的存储体系，针对不同的存储商品应选择符合条件的存储方案，包括温度、湿度和光照等条件。
- 6.2 货物存放完毕，为保证货物标识能正确、清晰易懂地显示在存储区，每一个货架必须贴上标签并通过定位技术进行管理。
- 6.3 应对仓库内温湿度等环境参数实施全面监控，建立相应的温湿度调节系统来确保商品存储环境合适，并可以对各项参数进行调整与测试。
- 6.4 建立完善的货品检查机制，淘汰过期或不适宜销售的商品以保证质量。
- 6.5 定期对已入库的货物进行清点、核对和盘点工作。
- 6.6 制定全面、周密的盘点计划，对仓库押品及时无误地进行盘点。

7 云仓平台要求

7.1 云仓平台功能要求

- 7.1.1 可实现在线注册功能。
- 7.1.2 应具备料信息及交易真实性的核验功能。
- 7.1.3 具备整合和调配仓储资源的功能。
- 7.1.4 应提供仓储配送相关业务管理系统（如 OMS、WMS、TMS、BMS 等）。
- 7.1.5 应提供开放式标准接口功能，支持相关企业信息管理系统接入云仓平台管理系统。
- 7.1.6 应提供 7×24 小时在线客服，及时响应和处理云仓平台运营中出现的问题，解决交易纠纷。

7.2 云仓平台信息管理与维护

- 7.2.1 应对用户注册信息进行管理。
- 7.2.2 应对填报的信息进行逐项复核并确认，定期查验填报的信息有无变动。
- 7.2.3 应对云仓平台系统及运营管理系统进行功能提升与维护。
- 7.2.4 应定期或不定期对用户信息进行维护。
- 7.2.5 云仓平台应具备档案管理功能，保留信息的填报、更新与复核记录。

7.3 云仓信息安全要求

- 7.3.1 云仓平台应建立完备的、符合国家互联网服务信息安全的标准管理体系。
- 7.3.2 云仓平台系统部署的云服务器或数据中心应当符合 GB/T 22239-2008 第三级防护功能要求，符合可信云认证。
- 7.3.3 云仓平台与接入系统之间的通信必须使用加密机制，不得使用明文传输。
- 7.3.4 应保障交易数据、资金及用户隐私数据的安全，涉及隐私数据须加密保存。
- 7.3.5 应建立数据保密制度。

7.4 数据共享

- 7.4.1 在出入库等关键环节上，应实时数据共享，以便各个关联单位能够便捷地分享涉及到应急处理和问题解决、移动支付以及商品客户信息等情况。
- 7.4.2 数据共享过程中，应按照相关法律法规要求进行公告发布，并明确数据共享参与方职责，在整个操作期间保证数据的准确性和安全性。

8 运营水平评价

- 8.1 设施设备评价，应按照 GB/T 28581 要求进行评价。
- 8.2 服务质量评价，应按照 GB/T 21071 和 SB/T 10977 的要求进行评价。
- 8.3 信息化水平评价，评价使用云仓平台系统情况或自有信息系统功能、信息转递准确率、信息传输准时率。
- 8.4 运营规模评价，评价通过云仓平台完成的总量，在周期内完成交易的总单数、总立方米、总吨数。

- 8.5 客服评价，评价云仓运营服务商客服体系，并对客服质量进行评估。
 - 8.6 信息安全评价，对防火墙、数据备份、保密措施等进行评价。
 - 8.7 应急能力评价，评价可调配仓储与配送资源能力和应急响应能力。
-