

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXX—2024

跨境电子商务海外仓服务管理规范

Service management specification for overseas warehouse of cross-border
e-commerce

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 基本要求 1

5 管理要求 1

 5.1 人员管理要求 1

 5.2 设施设备管理要求 1

 5.3 信息化系统管理要求 1

 5.4 仓储管理要求 1

 5.5 供应商管理要求 2

 5.6 作业流程管理要求 2

 5.7 财务管理要求 2

6 关键作业流程及要求 2

 6.1 总则 2

 6.2 头程运输 2

 6.3 仓储管理 3

 6.4 尾程配送 3

7 实施保证 3

 7.1 风险控制 4

 7.2 现场管理 4

 7.3 记录要求 4

8 自评与改进 4

 8.1 自评 4

 8.2 改进 4

附 录 A （资料性） 服务质量自评表 5

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 提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位： 。

本文件主要起草人： 。

跨境电子商务海外仓服务管理规范

1 范围

本文件规定了跨境电子商务海外仓企业服务的基本要求、管理要求、关键作业流程及规范、实施保证、自评与改进等。

本文件适用于山东省内跨境供应链或物流企业面向社会提供跨境电子商务海外仓模式的服务与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

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。

3.2

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。

3.3

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。

5 管理要求

5.1 人员管理要求

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 设施设备管理要求

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 信息化系统管理要求

应建立并有效运用满足企业信息化需求的信息化管理系统,并对其维护和持续不断优化。

5.4 仓储管理要求

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 供应商管理要求

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 作业流程管理要求

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 财务管理要求

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 关键作业流程及要求

6.1 总则

关键作业流程主要由头程运输、仓储管理、尾程配送等三部分组成。

6.2 头程运输

6.2.1 国内/地区仓收货及处理

6.2.1.1 总则

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。

6.2.1.2 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。

6.2.1.3 货物查验

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。

6.2.1.4 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。

6.2.1.5 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。

6.2.1.6 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

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。

6.4.1 订单履行

6.4.1.1 总则

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。

6.4.1.2 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。

6.4.1.3 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。

6.4.1.4 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。

6.4.1.5 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 实施保证

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：

- 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；
- 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；支付渠道不畅通风险；人才缺乏风险；运营机制不成熟风险；
- 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 自评与改进

8.1 自评

应根据企业实际的运行状况，建立服务质量自评表，并对自评结果进行定期汇总，服务质量自评表见附录A。

8.2 改进

应根据服务质量自评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
(资料性)
服务质量自评表

海外仓企业的服务质量自评表见表A.1。

表 A.1 服务质量自评表

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	境外仓库入库及时率	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(空运 24 小时, 其他运输方式 48 小时)	优秀：及时率≥99.98% 良好：98%≤及时率<99.98% 一般：及时率<98%		
2	境外仓库入库准确率	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≥99.98% 良好：98%≤准确率<99.98% 一般：准确率<98%		
3	境外仓库库存准确率	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≥99.98% 良好：99.5%≤准确率<99.98% 一般：准确率<99.5%		
4	境外仓库出库及时率	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≥99.98% 良好：98%≤及时率<99.98% 一般：及时率<98%		
5	境外仓库出库准确率	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≥99.98% 良好：99.5%≤准确率<99.98% 一般：准确率<99.5%		
6	境外仓库退货处理平均时效	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≤2 天 良好：2 天<时效≤3 天 一般：时效>3 天		
注1：自评对象为各境外仓库实体。 注2：自评周期分别为周、月、半年、全年(不可抗力因素除外)。							