

T/GXDSL

团 体 标 准

T/GXDSL —2026

跨境电子商务海外仓运营管理规范

Specifications for the Operation and Management of Overseas Warehouses in Cross-border
E-commerce

(工作组讨论稿)

(本草案完成时间: 2026-01-29)

2026 - - 发布

2026 - - 实施

广西电子商务企业联合会 发布

目 次

前 言	II
1 引 言	1
2 范 围	1
3 规范性引用文件	1
4 术语和定义	2
4.1 跨境电子商务	2
4.2 海外仓	2
4.3 海外仓运营企业	2
4.4 上架	3
4.5 拣货	3
4.6 一件代发	3
4.7 退换货处理	3
4.8 库存周转天数	3
5 基本要求	3
5.1 运营企业资质	3
5.2 设施与设备	4
5.3 人员与组织	4
6 运营流程规范	5
6.1 入库管理	5
6.2 在库管理	5
6.3 出库管理	6
6.4 退换货管理	6
7 管理规范	7
7.1 服务管理	7
7.2 信息系统管理	8
7.3 合规与风险管理	8
7.4 财务管理	9
8 评价与改进	9
8.1 绩效评价	9
8.2 客户满意度调查	10
8.3 持续改进	10
9 附 则	10

前 言

本文件依据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。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

跨境电子商务海外仓运营管理规范

1 引言

为深入贯彻国家对外开放战略部署，推动跨境电子商务产业高质量可持续发展，规范跨境电子商务海外仓（以下简称“海外仓”）运营管理秩序，提升海外仓服务的标准化、国际化水平与综合运营效能，保障商品质量安全、交易公平有序及消费者合法权益，依据《中华人民共和国海关法》《中华人民共和国电子商务法》等国家相关法律法规、政策文件及国家标准，结合我国跨境电子商务海外仓运营实际与国际市场通行规则，特制定本规范。本规范旨在为海外仓的规划设立、日常运营、合规管控及服务升级提供统一、科学的技术支撑与管理依据，引领行业规范化、集约化、智能化发展，适用于指导海外仓运营企业及相关市场主体开展各类业务活动。本规范由广西产学研科学研究院提出并组织研制。

2 范围

本规范明确了跨境电子商务海外仓运营管理的基本要求、运营流程、管理规范、信息管理、风险防控、评价与改进等核心内容。适用于在中华人民共和国关境以外设立，为跨境电子商务活动提供仓储、分拣、包装、配送、退换货及其他增值服务的海外仓运营企业（以下简称“运营企业”）的全流程运营管理工作。跨境电子商务平台企业、境内外卖家、物流承运商及相关监管机构可参照执行。

3 规范性引用文件

下列文件对于本规范的应用至关重要。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本规范；凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）均适用于本规范。

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

GB/T 19000-2016 质量管理体系基础和术语

GB/T 28577-2021 冷链物流分类与基本要求

GB/T 30335-2021 物流服务合同准则

GB/T 36061-2022 电子商务交易产品信息描述规范

GB/T 36312-2018 跨境电子商务产品质量评价结果共享指南

GB/T 37515-2019 电子商务信用网络交易信用主体分类

GB/T 38380-2019 跨境电子商务产品溯源信息管理规范

GB/T 41443-2022 跨境电子商务物流服务管理规范

《中华人民共和国海关法》（2021年修正）

《中华人民共和国进出口商品检验法》（2021年修正）

《中华人民共和国电子商务法》（2019年施行）

《中华人民共和国数据安全法》（2021年施行）

《中华人民共和国个人信息保护法》（2021年施行）

《快递暂行条例》（2019年修订）

《网络交易监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第37号，2021年施行）

《跨境电子商务综合试验区零售出口商品退货监管规程》（海关总署公告2020年第41号）

《关于加快发展外贸新业态新模式的意见》（国办发〔2021〕24号）

4 术语和定义

GB/T 19000-2016、GB/T 36312-2018、GB/T 37515-2019、GB/T 41443-2022界定的术语和定义，以及下列术语和定义，适用于本规范。

4.1 跨境电子商务

分属不同关境的交易主体，通过电子商务平台达成交易、完成支付结算，并依托跨境物流送达商品、终结交易的国际商业活动，涵盖零售进出口、B2B等多种业务模式。

4.2 海外仓

在跨境电子商务活动中，位于中华人民共和国关境以外，依法设立并规范运营，用于跨境电子商务商品存储、分拣、包装、配送，可根据业务需求提供本地退换货、维修、检测、营销推广、合规咨询等增值服务的仓储设施及配套运营体系，是跨境物流供应链的核心枢纽节点。

4.3 海外仓运营企业

在境外合法注册登记，具备独立法人资格，承担海外仓规划建设、日常运营、安全管控、客户服务及合规风控职责，并依法承担相应法律责任的企业法人实体，包括境内企业境外分支机构及境外本土合规运营企业。

4.4 上架

商品入库验收合格后，按标准将商品基础信息、规格参数、溯源信息等录入仓库管理系统（WMS），分配唯一储位编码，并完成商品物理上架至指定货位的全流程标准化操作。

4.5 拣货

依据有效订单信息，采用自动化、半自动化或人工作业方式，从仓库指定储位精准提取对应商品，并完成初步核对的标准化作业过程。

4.6 一件代发

运营企业根据卖家订单指令，从海外仓为单个订单提供商品拣选、复核、打包、贴标、报关（如需）、发货及物流追踪等一站式物流配送服务的运营模式。

4.7 退换货处理

对买家退回商品进行接收、登记、检验、分类、评估，依据卖家指令及相关法律法规实施重售、维修、翻新、报废等处置，并完成信息反馈与数据归档的全流程管理活动。

4.8 库存周转天数

某一统计周期内（通常为月度、季度或年度），平均库存价值与日均销售成本的比值，是衡量库存流动性、运营效率及供应链健康状况的核心指标。

5 基本要求

5.1 运营企业资质

5.1.1 运营企业须在海外仓所在国家（地区）合法注册登记，取得独立法人资格，依法完备开展仓储、物流、配送等业务所需的全部行政许可、资质证书及行业备案文件，确保资质文件真实有效且按规定完成定期年检。

5.1.2 运营企业应构建健全符合本规范及所在国（地区）法规要求的运营管理体系、质量管理体系、安全管理体系及合规风控体系，具备保障海外仓规范、安全、高效运营的组织架构、专业团队、设施设备、信息技术系统及持续运营资金保障能力。

5.1.3 运营企业须严格遵守中华人民共和国及海外仓所在国（地区）相关法律法规，重点恪守海关监管、税收征管、商品检验检疫、知识产权保护、数据安全与个人隐私保护、劳动用工、消防安全、环境保护、反洗钱等领域规定，主动履行企业主体责任。

5.1.4 运营企业应建立健全信用管理制度，主动对接国内外信用评价体系，规范信用行为，提升信用水平，严禁虚假宣传、恶性竞争等失信行为。

5.2 设施与设备

5.2.1 仓库选址应综合考量交通枢纽便利性、目标市场辐射范围、劳动力供给质量、土地与运营成本、产业集聚效应及所在国（地区）产业政策、安全环境等因素，打造便捷高效的跨境物流网络节点。

5.2.2 仓库建筑与结构须符合所在国（地区）建筑安全、消防、抗震、防洪、防台风等强制性标准，具备良好的通风、采光、防潮、防虫鼠、防霉变条件。仓库面积应与设计吞吐能力、业务规模精准匹配，预留合理扩展空间，满足未来业务发展需求。

5.2.3 仓库内部应根据商品特性（如常温品、温控品、危险品、高价值品、易碎品等）进行科学功能分区，明确划分收货区、存储区、拣货区、打包区、发货区、退货区、检验区、滞销品区、危险品专区（如需）等功能区域，设置清晰规范的标识标牌，实现作业流程闭环管理，保障作业高效有序开展。

5.2.4 应配备与业务规模及运营模式相适配的仓储物流设施设备，包括但不限于货架系统（托盘货架、隔板货架、流利式货架、自动化立体货架等）、装卸搬运设备（叉车、托盘搬运车、输送带、AGV机器人等）、打包封装设备、信息采集设备（条码扫描枪、RFID读写器、手持终端等）、称重计量设备及安全防护设备。所有设备须定期开展维护保养、校准与检修，建立完善的设备管理台账，确保设备始终处于良好运行状态。

5.2.5 存储温控要求商品的海外仓，其设施设备须符合GB/T 28577-2021及所在国（地区）冷链物流相关标准要求，配备精准的温湿度监控设备、冷链存储设施及应急保障设备，实现温湿度数据实时采集、传输、预警与全程追溯。

5.2.6 鼓励运营企业引入智能化、自动化技术装备，如自动化分拣系统、智能仓储机器人、数字孪生仓储管理系统等，持续提升海外仓智能化运营水平。

5.3 人员与组织

5.3.1 应构建清晰高效的海外仓运营管理组织架构，明确仓储部、物流部、客服部、IT部、财务部、关务合规部、安全管理部等部门及仓库经理、运营主管、关务专员、客服专员、系统管理员、安全管理员等关键岗位的职责权限，建立健全岗位责任制与跨部门协同工作机制。

5.3.2 关键岗位人员须具备相应的专业知识、业务技能与从业经验，熟悉所在国（地区）法律法规及行业规则。其中，关务合规人员应精通跨境贸易海关申报、检验检疫流程；仓库管理人员应熟练掌握仓储作业流程与WMS系统操作；安全管理人員应具备专业的安全风险防控能力。

5.3.3 应建立系统化、常态化的员工培训制度，制定年度培训计划，培训内容涵盖作业流程与规范、安全操作规程、信息系统应用、消防安全知识、客户服务标准、合规管理要求及所在国（地区）法律法规等。新员工必须经岗前培训合格后方可上岗，在岗员工每年累计培训时长不低于16小时，确保员工专业能力与职业素养持续提升。

5.3.4 须严格遵守所在国（地区）劳动用工法律法规，与员工依法签订劳动合同，保障员工合法权益，提供符合标准的劳动保护用品与职业健康保障，建立科学合理的薪酬福利体系与激励机制。

6 运营流程规范

6.1 入库管理

6.1.1 接收预报：运营企业应构建标准化的入库预报接收机制，提前接收并确认卖家或发货方提供的入库预报信息，包括商品清单、规格型号、数量、重量、体积、预计到仓时间、运输方式、溯源信息、特殊存储要求等，确保预报信息真实、完整、准确。

6.1.2 收货验收：商品到仓后，须依据入库预报信息及相关标准开展全面核对，涵盖承运商信息、外包装完整性、商品数量、规格型号、批次号、保质期（如需）等内容。应严格执行开箱抽检制度，抽检比例不低于该批次商品SKU数的5%，且单批次抽检数量不低于3件（多SKU批次）；高价值商品、易碎商品抽检比例不低于10%。发现货损、货差、货单不符、商品不合格等异常情况，应立即记录备案、拍摄影像资料，并第一时间通报相关方确认，明确责任主体。

6.1.3 信息录入与上架：验收合格后，应在24小时内完成商品信息录入工作，商品信息须符合GB/T 36061-2022及产品溯源相关要求，完整录入仓库管理系统（WMS）。为每件（批）商品生成并粘贴唯一识别标签（如条码、RFID标签），标签信息应包含商品编码、SKU、批次号、储位编码等关键信息。根据商品特性、存储要求及系统优化推荐，将商品精准上架至指定储位，同步更新库存记录，确保账实相符。

6.2 在库管理

6.2.1 库存保管：商品应严格按照“分区分类、先进先出（FIFO）、效期优先”原则存放于指定区域，严格落实防火、防盗、防潮、防虫鼠、防霉变、防破损等防护措施。对有保质期要求的商品，应建立效期预警机制；对高价值商品、危险品（如需）应采取专项安保措施，实行单独存放、专人管理。

6.2.2 库存盘点：应建立定期盘点与循环盘点相结合的库存盘点制度。每月至少开展一次全仓循环盘点，覆盖所有SKU；每季度至少开展一次全面盘点，确保库存数据真实准确。盘点差异率（按价值计算）应控制在0.3%以内，高价值商品盘点差异率应控制在0.1%以内。发现盘点差异，应立即组织核查，查明原因并及时完成系统库存调整，形成差异处理报告并归档留存。

6.2.3 库存报告：应建立定期库存报告机制，按每日、每周、每月频次向卖家或客户推送库存报告，报告内容应涵盖各SKU可用库存量、在途库存、预留库存、库龄分布、临期商品预警、滞销商品预警及库存变动明细等信息，保障客户实时掌控库存状态。

6.3 出库管理

6.3.1 订单接收与处理：建立标准化的订单接收与处理流程，接收来自电商平台或卖家的有效订单后，应在2小时内完成订单信息校验与导入，录入WMS系统并纳入待处理队列。系统应根据预设规则（如发货时效、配送区域、商品属性、物流渠道）开展订单分批与波次规划，优化拣货路径，提升订单处理效率。

6.3.2 拣货与复核：拣货员应依据系统生成的拣货单或通过RF终端、语音拣选等智能方式开展精准拣货。拣货完成后，必须执行复核流程，复核内容包括订单号、商品SKU、数量、规格、外观完整性等。大型仓库、高价值商品订单及易碎商品订单复核率须达到100%，其他订单复核率不低于99.5%。

6.3.3 打包与称重：应根据商品特性、配送距离及物流渠道要求，选用合规、环保、安全的包装材料，规范打包操作流程，确保商品在途运输安全与完好。打包完成后应进行精准称重，重量数据用于运费计算及发货校验。打包后应规范粘贴物流面单，面单信息应包含目的地地址、收件人信息、追踪号、订单号等关键信息，确保信息清晰可辨、准确无误。

6.3.4 发货交接：与合规物流承运商建立稳定合作机制，实现系统对接与数据互通。发货交接时，应严格核对包裹数量、追踪号、订单信息等内容，签署交接凭证，明确交接责任。应在包裹交付承运商后4小时内，将发货状态、物流追踪号等信息更新至客户可查询的系统平台，保障客户实时追踪物流状态。

6.4 退换货管理

6.4.1 退货接收与登记：设立专门的退货处理区域与专业处理团队，建立标准化的退货接收流程。收到退货包裹后，应在24小时内完成外观检查、信息核对与登记工作，登记内容包括退货单号、原订单号、买家信息、退货原因代码、包裹状态、接收时间等，建立完整的退货接收台账。

6.4.2 商品检验与判定：对退货商品开展规范的开封检验，依据卖家预设的退货处理规则及所在国（地区）相关法律法规，对商品状态进行判定（如可再售、需维修、应报废、需翻新）。检验过程应全程记录，包括文字描述、影像资料等，检验结果应在3个工作日内反馈给卖家或平台，并同步更新退货处理状态。

6.4.3 商品处理：根据卖家确认的处理指令及合规要求，对可再售商品进行清洁、消毒、重包装后重新上架，及时更新库存信息；对需维修商品及时安排合规维修或退回国内维修；对报废商品应严格按照所在国（地区）环保法规及卖家要求进行无害化处置，留存完整处置凭证；对涉及知识产权侵权、质量不合格的商品，应依法依规处置，严禁再次流入市场。

6.4.4 换货处理：如为换货申请，应在收到退货并检验合格后，按照新订单流程优先发出替换商品，同步更新订单状态与物流信息，切实保障买家合法权益。

7 管理规范

7.1 服务管理

7.1.1 应制定清晰规范的服务水平协议（SLA），明确服务内容、服务标准、服务时效、责任划分等核心条款，并向客户公示关键服务指标，包括订单处理时效（从订单接收到发货交接）、库存准确率、发货准确率、客户投诉响应时限（不超过2小时）、投诉解决时限（一般投诉不超过48小时，复杂投诉不超过7个工作日）等。

7.1.2 应构建专业化、多语种的客户服务体系，开通电话、电子邮件、在线聊天、即时通讯等多元化服务渠道，及时响应客户咨询、投诉与合理诉求。建立客户投诉处理台账，对投诉事项实行分类登记、跟踪处理、闭环管理，并定期开展投诉分析，持续优化服务流程。

7.1.3 可根据客户需求提供定制化增值服务，包括产品组装、贴标换标、条码打印、简单加工、营销支持、库存分析与优化建议、合规咨询、溯源服务等。增值服务内容、收费标准应清晰透明，提前与客户确认并在服务协议中明确约定，严禁乱收费、强制服务等违规行为。

7.1.4 应建立健全服务质量评价机制，定期收集客户反馈，持续优化服务流程，提升客户满意度与忠诚度。

7.2 信息系统管理

7.2.1 应部署功能完善、安全稳定的仓库管理系统（WMS），实现入库、在库、出库、退换货等全流程信息化、数字化管理。系统应与企业ERP系统、客户电商平台、订单管理系统（OMS）、物流承运商系统及国内外相关监管系统实现稳定安全的API对接，保障数据实时互通、高效流转。

7.2.2 信息系统应具备高可用性、高安全性及完善的数据备份恢复机制，采用加密技术保障数据传输与存储安全，定期开展数据备份工作，确保业务连续性与数据安全性。系统故障恢复时间目标（RTO）应不超过4小时，数据恢复点目标（RPO）应不超过1小时。

7.2.3 信息系统产生的各类数据，应符合GB/T 38380-2019关于产品溯源信息管理的基本框架，完整记录商品跨境流通全流程信息，满足中、外双方监管要求。严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》及所在国（地区）数据跨境传输相关法律法规，建立严格的数据访问权限控制制度、数据分级分类管理制度，严禁非法收集、使用、泄露客户商业秘密与个人隐私数据。

7.2.4 应定期对信息系统进行升级优化、安全检测与漏洞修复，建立完善的系统运行日志与安全审计台账，确保系统稳定运行与数据安全。

7.3 合规与风险管理

7.3.1 税务合规：应依法在所在国（地区）完成税务登记，严格遵守税收征管相关法律法规，按时足额申报缴纳增值税（VAT）、所得税等各项税款，合规开具发票与税务凭证，建立完整的税务台账，主动配合税务机关稽查工作，严禁偷税、漏税、逃税等违法行为。

7.3.2 海关与检验检疫合规：应熟悉并严格遵守所在国（地区）海关关于商品归类、估价、原产地规则、申报流程等监管要求，规范申报行为，积极配合海关查验工作。存储、运输涉及法定检验检疫的商品，应符合所在国（地区）及我国相关检验检疫规定，确保商品质量安全合规。

7.3.3 商品合规：应建立健全商品准入审查机制，制定并动态更新商品禁限售清单，严格核查入库商品资质，严禁存储、运输法律法规禁止或限制交易的商品，严禁存储假冒伪劣、侵犯知识产权的商品。对存储商品的知识产权状况、质量安全状况履行合理注意义务与审核责任。

7.3.4 安全管理：应建立全面系统的安全管理制度，涵盖消防安全、作业安全、财产安全、信息安全等核心领域。定期检查维护消防设施设备，确保完好有效，每年至少组织2次消防演练；规范设备操作流程，为员工配备必要的安全防护用品，防范作业安全事故；关键区域安装视频监控设备，实现收货区、发货区、存储区、退货区等核心区域全覆盖，录像保存时间不低于90天；建立健全信息安全防护体系，有效防范网络攻击、数据泄露等安全风险。

7.3.5 应急预案与风险处置：应结合海外仓运营特点与所在国（地区）风险状况，制定应对火灾、自然灾害、重大系统故障、公共卫生事件、突发性订单激增、所在国政策重大变动、贸易摩擦等突发事件的应急预案，明确应急组织机构、应急响应流程、应急处置措施及应急保障资源。每年至少组织1次应急演练，定期评估应急预案的适用性与可操作性，及时修订完善。发生突发事件时，应立即启动应急预案，妥善处置并及时向相关方及我国驻当地使领馆（如需）报告。

7.4 财务管理

7.4.1 应建立清晰规范的收费管理体系，明确收费项目（如仓储费、操作处理费、配送费、增值服务费、退货处理费等）及计费标准，收费标准应公平合理、透明公开，提前与客户确认并在服务协议中明确约定。

7.4.2 应建立规范的对账结算机制，定期（如按月）与客户开展对账工作，提供明细清晰、数据准确的账单，明确款项明细、金额、付款期限等信息。及时处理客户对账异议，保障结算工作高效顺畅。

7.4.3 应加强成本精细化管理，定期分析仓储成本、人力成本、物流成本、设备运维成本等核心成本项目，优化运营流程，提升运营效率，合理控制成本，保持市场竞争力。将库存周转天数（DSI）、单均操作成本等作为核心效率指标实施常态化监控与优化。

7.4.4 应建立健全财务管理制度与内控机制，规范账务处理流程，确保财务数据真实、准确、完整，有效防范财务风险。

8 评价与改进

8.1 绩效评价

8.1.1 运营企业应建立常态化的绩效评价机制，定期对海外仓运营绩效开展全面系统的内部评价，构建科学完善的关键绩效指标（KPI）体系，至少应涵盖以下四类指标：运营效率指标：库存准确率（目标 $\geq 99.5\%$ ）、订单履行准确率（目标 $\geq 99.9\%$ ）、订单平均处理时效（目标 ≤ 24 小时）、库存周转天数、拣货效率、打包效率等；服务质量指标：客户投诉率（目标 $\leq 0.5\%$ ）、投诉解决满意度（目标 $\geq 95\%$ ）、信息反馈及时率（目标 $\geq 98\%$ ）、客户满意度（目标 $\geq 90\%$ ）等；成本控制指标：单均操作成本、仓储成本占比、物流成本占比、成本利润率等；安全与合规指标：重大安全事故次数（目标=0）、合规检查不符合项数、税务申报准确率（目标=100%）、数据安全事件发生率（目标=0）等。

8.1.2 绩效评价周期应结合业务实际确定，至少每季度开展一次专项评价，每年开展一次全面评价，形成正式绩效评价报告，深入分析存在的问题与不足。

8.2 客户满意度调查

8.2.1 应建立定期客户满意度调查机制，至少每半年开展一次全面的客户满意度调查，调查对象覆盖跨境电商平台企业、境内外卖家等各类客户，调查内容涵盖仓储服务、物流配送、客户服务、信息系统、收费标准、合规服务等核心领域。

8.2.2 应对调查数据进行科学分析，梳理客户反馈的突出问题与改进建议，精准识别主要改进领域，形成客户满意度调查分析报告，并及时向客户反馈调查结果与改进措施。

8.3 持续改进

8.3.1 应建立基于绩效评价结果、客户反馈、内部审核、风险事件处置及行业发展趋势的持续改进机制，形成“评价-分析-改进-验证”的闭环管理流程。

8.3.2 应根据评价分析结果制定年度改进计划，明确改进项目、责任部门、责任人、时间表及预期目标，定期跟踪改进进度，对改进效果进行验证与评估，确保改进措施落地见效。

8.3.3 鼓励运营企业主动拥抱新技术、新设备、新模式，积极引入人工智能、大数据、物联网等前沿技术，持续提升海外仓智能化、自动化、数字化运营水平；加强行业交流与合作，主动参与国家标准、行业标准的制定与推广，引领行业高质量发展，助力我国跨境电子商务产业持续健康发展，服务国家对外开放大局。

9 附则

本标准由广西电子商务企业联合会负责解释。本标准自发布之日起试行，试行期为一年。试行期满后，根据实施反馈情况进行修订和完善。各相关单位可依据本标准制定具体的实施细则。若本标准与国家新颁布的法律法规或强制性标准有不一致之处，应以国家法律法规和强制性标准为准。本标准所引用的规范性引用文件如有更新，其最新版本适用于本标准。广西电子商务企业联合会将根据技术发展和应用需求，适时组织对本标准的复审与修订工作，以保障其持续的先进性和适用性。本标准的有效实施，有赖于各级医疗机构、主管部门、技术服务商和各相关方的共同努力，通过规范智慧医院数据互联互通共享技术，推动医疗健康数据资源有效整合与安全共享，提升医疗服务质量和效率，促进智慧医院建设规范化发展，为推进健康中国建设提供技术支撑。