

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

跨境电子商务海外仓服务质量要求

Service quality requirements for cross-border e-commerce overseas
warehouse

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言 2

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

4 基本要求 5

5 海外仓服务流程 5

6 海外仓服务要求 8

7 海外仓服务质量评价 9

附录 A（规范性） 海外仓业务过程评价指标的含义和计算公式 10

附录 B（规范性） 海外仓服务质量等级划分要求 11

参考文献 14

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市商务局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市跨境电子商务协会、深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市易达云科技有限公司、深圳市通拓科技有限公司。

本文件主要起草人：邢康男、王馨、曾丽。

跨境电子商务海外仓服务质量要求

1 范围

本文件规定了跨境电子商务海外仓服务的基本要求、服务流程、服务要求以及服务质量评价。
本文件适用于跨境电子商务海外仓服务质量的评价和等级划分。

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 21072—2021 通用仓库等级

3 术语和定义

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

海外仓模式 overseas warehouse model

为跨境电子商务出口企业提供境外仓储管理以及物流等相关配套服务的模式。

3.3

头程运输 first leg transportation

国内/地区跨境电子商务出口企业在未接收到境外消费者订单前，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。

3.4

尾程配送 last mile delivery

跨境电子商务出口企业接收到境外消费者订单信息后，发送至海外仓信息管理系统，由境外仓出库发货并完成配送的过程。

3.5

国际干线物流运输 logistics transportation of international trunk

使用火车、飞机、船舶、卡车等运输工具，连接两个距离较远的地区，提供运输能力大、运输大宗货物的国际物流服务。

4 基本要求

- 4.1 海外仓企业应遵守我国及境外仓库所在国/地区环保、安全、卫生等方面的法律、法规。
- 4.2 海外仓企业应以合法、规范的服务合同为依据，贯彻以客户为中心的服务理念。
- 4.3 海外仓企业应持有从事相关业务的营业资质以及境外投资证书，特殊岗位从业人员应持有相应的资格证书，具备满足客户需求的物流资源整合能力。
- 4.4 海外仓企业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）。

5 海外仓服务流程

5.1 总体流程

跨境电子商务海外仓服务总体流程包括头程运输、仓储管理和尾程配送，见图1。

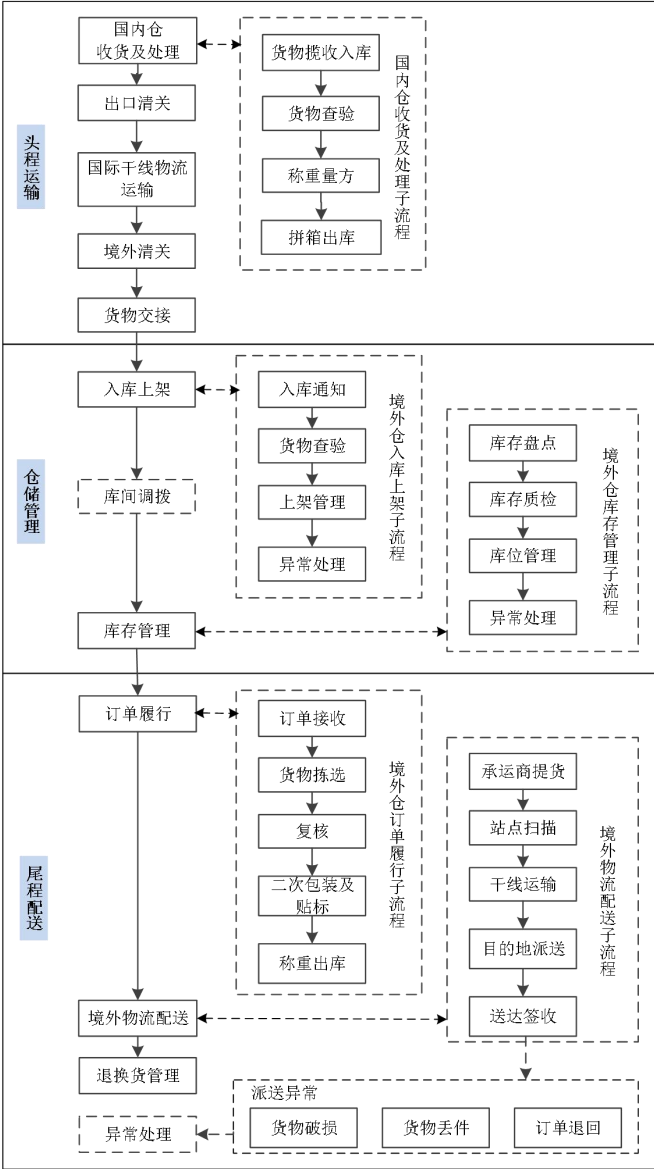


图1 跨境电子商务海外仓服务总体流程

5.2 头程运输流程

头程运输流程包括但不限于：

a) 国内仓收货及处理：

- 1) 货物揽收入库：收取货物、运输至国内集货仓，操作入库；
- 2) 货物查验：对标签标识不完整货物、仿牌货物、枪支弹药、香烟、食品、动植物、危险品、违禁品等进行风险控制及拦截；
- 3) 称重量方：核对、确认货物条形码、包装、数量、尺寸、重量、体积等信息；
- 4) 拼箱出库：对库内货物进行分拣、贴标、重新包装、打托、容器装载并出库。

b) 出口清关：国内/地区仓货物出库后，由客户、海外仓企业或其他清关机构在国内/地区港口海关申报、查验、征税、放行等手续，完成清关作业；

c) 国际干线物流运输：海外仓企业选择国际物流运输方式，安排货物离境，运输至目的港；

d) 境外清关：货物抵达境外目的港口后，由客户、海外仓企业或其他清关机构在境外目的港口办理清关手续；

e) 货物交接：货物完成境外清关后，由境外物流承运商将货物运送至海外仓，完成货物交接工作。

5.3 仓储管理流程

仓储管理流程包括但不限于：

a) 入库上架：

- 1) 入库通知：客户在订单管理系统(OMS)进行预报并将信息推送到仓库信息管理系统(WMS)；
- 2) 货物查验：核查来货数量以及产品标签信息是否与入库单预报一致，测量产品最小存货单位(SKU)的尺寸以及重量信息并录入海外仓信息管理系统，同时核查产品包装是否符合运输和物流派送要求；
- 3) 上架管理：对查验过的货物，按照货物体积大小、数量多少、良品/不良品分类等选择合适的库位放置存储，并在系统中录入库位与数量，保持实物数据、系统数据一致，良品库位上架后即可销售；
- 4) 异常处理：发现产品异常情况，做好拍照记录，添加备注或拒收。

注：在2)货物查验环节，测量产品最小存货单位(SKU)的尺寸以及重量仅针对首次入仓产品。

b) 库间调拨：

- 1) 调拨规划：规划设置调出仓库、调入仓库，调拨商品类型、批次和数量；
- 2) 货物中转：按计划安排货物由调出仓库中转至调入仓库，完成库间调拨。

c) 库存管理：

- 1) 库存盘点：查询货物的系统数量，与人工在仓库盘点的实际数量进行对比，得出库存盘点报表；针对盘点差异的产品，应进行复盘，复盘后仍存在差异的产品应进行盘盈盘亏处理；
- 2) 库存质检：针对库存货物从外观、功能测试、包装标签等方面进行检查；
- 3) 库位整理：规划、整理货物库位，有效利用仓库空间；
- 4) 异常处理：处理盘点系统数量与仓库实际数量不一致、质检问题等异常情况。

5.4 尾程配送流程

尾程配送流程包括但不限于：

a) 订单履行：

- 1) 订单接收：接收信息化系统传达的订单指令；
- 2) 货物拣选：按订单指令进行拣选货操作；

- 3) 复核：复核拣选货物与订单信息的一致性；
 - 4) 二次包装及贴标：在货物外包装粘贴货物运单标签，并按需对货物进行二次包装；
 - 5) 称重出库：对包裹进行称重测量，计算最终的物流费用，与境外物流承运商办理交接手续，完成出库。
- b) 境外物流配送：
- 1) 承运商提货：承运商按提货单提取货物；
 - 2) 站点扫描：途径站点进行扫描，上传信息、更新物流动态；
 - 3) 干线运输：经长途运输到达目的地；
 - 4) 目的地派送：到达距离目的地较近的站点，进一步派送；
 - 5) 送达签收：货物送达，消费者完成货物签收；
 - 6) 异常处理：对货物破损、货物丢件、订单退回等派送异常情形进行处理。
- c) 退换货管理：
- 1) 退货预报入库：跨境电商企业收到退换货信息后创建入库预报单，将信息发送至海外仓，仓库按预报信息接收退回货物、更新物流状态；
 - 2) 退货处理：仓库安排人员检查退回货物情况并拍照上传至海外仓信息管理系统；对可再售货物或经维修后可再售货物，进行换标及更换包装操作，并重新安排上架待售；对不可再售货物，放入暂存区，后续分类处理；不可再售的低价值货物，按相关规定集中统一销毁；不可再售的高价值货物，宜退回国内综合保税区内；
 - 3) 换货管理：按消费者换货指令，重新履行订单、安排境外物流配送服务；退回货物按退货处理操作。

6 海外仓服务要求

6.1 头程运输服务要求

- 6.1.1 海外仓企业应合理组织人力、设施设备等，在既定时效内完成头程运输流程的各项操作，并将信息同步至信息管理系统。
- 6.1.2 海外仓企业应及时跟踪国内及境外仓库所在国/地区的法律法规、海关及承运人的规定等方面的变更情况，并能采取有效措施进行风险防控。
- 6.1.3 海外仓企业应综合考量客户需求、货物情况、成本、时效性、安全性等因素，合理选择国际干线运输方式完成头程运输。

6.2 仓储管理服务要求

- 6.2.1 海外仓库间调拨应充分考虑客户的实际业务需求、递送时效、调拨成本和海外仓场地综合利用率等因素，合理规划调拨批次。
- 6.2.2 海外仓企业应根据仓库的库容设计、货物特性、货物进出库数量等信息，对仓库内的库存货物定期进行盘点管理，持续优化库位和库内货物摆放，确保仓内货物库存始终处于数量准确、质量良好、库位正确的状态。

6.3 尾程配送服务要求

- 6.3.1 境外仓应采取有效方式确保拣选货物与订单信息的一致性，包括但不限于通过机器扫描、人工识别等方式对货物进行复核。

6.3.2 当境外物流派送发生货物破损、货物丢件、订单退回等异常情形时，海外仓企业应配合跨境电商企业做好异常处理。

6.3.3 境外仓在收到消费者退换货申请信息后，或未得到预报但已确定为应接收的退件的情况下，应接收退件，扫描入库并暂存，并根据要求及时处理退换货。

7 海外仓服务质量评价

7.1 评价内容

海外仓服务质量评价内容主要包括服务资源、业务过程和信息化水平。海外仓业务过程评价指标的含义和计算公式应符合附录A要求。

7.2 评价方法

跨境电子商务海外仓服务质量的评价方法如下：

- a) 根据本文件规定的内容制定实施细则，确定评价规则和评分方法；
- b) 确定各指标的评价内容，评价内容为最小评价单元；
- c) 采用多元评价方式或组合进行评价，划定星级。

7.3 服务质量等级表示

海外仓服务质量等级分为一星、二星、三星、四星、五星五个等级，其中一星级为最低、五星级为最高，海外仓服务质量等级划分应符合附录B要求。

附 录 A
(规范性)
海外仓业务过程评价指标的含义和计算公式

表A.1规定了海外仓业务过程评价指标的含义和计算公式。

表 A.1 海外仓业务过程评价指标的含义和计算公式

序号	指标	含义	单位	计算公式
1	送仓及时率	承诺时效内送仓的货物件数占送仓总件数的比率	%	承诺时效内送仓的货物件数/送仓总件数
2	送仓准确率	准确完成送仓的货物件数占送仓总件数的比率	%	准确完成送仓的货物件数/送仓总件数
3	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件数/应入库件数（空运 24 小时，其他运输方式 48 小时）
4	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
5	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
6	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）
7	出库准确率	在一定的时间内，准确完成的出库订单数量占总出库订单数的比率	%	1-（错发货订单数或异常订单数/总订单数）
8	退货处理及时率	收到退货处理指令后，承诺时效内处理完成指令个数占完成指令总个数的比率	%	承诺时效内处理完成指令个数/完成指令总个数
9	上网率	24 小时（48 小时）内揽收记录上网的货物件数与承诺 24 小时（48 小时）内发货且具备发货条件的货物件数的比率	%	24 小时（48 小时）内揽收记录上网的货物件数与承诺 24 小时（48 小时）内发货/具备发货条件的货物件数
10	配送货物签收率	配送货物签收的件数占配送总件数的比率	%	配送货物签收的件数/配送总件数
11	配送货物破损率	配送货物破损件数占配送总件数的比率	%	配送货物破损件数/配送总件数

表 A. 1 海外仓业务过程评价指标的含义和计算公式（续）

序号	指标	含义	单位	计算公式
12	配送货物丢失率	配送货物丢失件数占配送总件数的比率	%	配送货物丢失件数/配送总件数
13	服务响应率	承诺时间内服务指令响应个数占服务指令响应总个数的比率	%	承诺时间内服务指令响应个数/服务指令响应总个数

附 录 B
(规范性)
海外仓服务质量等级划分要求

表B.1规定了海外仓服务质量等级划分要求。

表 B.1 海外仓服务质量等级划分要求

划分指标			海外仓等级				
一级 指标	二级 指标	三级 指标	一星	二星	三星	四星	五星
服务 资源	人员 素质	管理 人员	管理人员经过仓储专业培训				
			管理人员大专以上学历或中级职称人员占比达到 100%				
		操作 人员	特殊岗位及特种设备作业人员应取得国家相关部门核发的证书				
			一线操作人员，经培训合格后上岗				
	服务 响应	—	92%≤服务响应 率<94%	94%≤服务响 应率<96%	96%≤服务响应率< 98%	98%≤服务响应 率<99.5%	服务响应率≥ 99.5%
	制度 体系 保障	管理 制度	管理组织架构清晰				
			安全管理制度齐全				
			业务过程管理制度健全				
			有业务管理、安全培训计划				
			有持续改进计划				
		制度 落实	各项制度得到贯彻落实				
			业务考核合理、指标准确				
			安全培训、记录齐全准确				
			业务检查记录齐全				
			—	—	—	通过质量管理认 证或其他相关国 家标准认证	通过质量管理认 证或其他相关国 家标准认证
			—	—	—	—	通过海关 AEO 认 证
业务 过程	头程 运输	—	92%≤送仓及时 率<94%	94%≤送仓及时 率<96%	96%≤送仓及时 率<98%	98%≤送仓及时 率<99.5%	送仓及时率≥ 99.5%
		—	92%≤送仓准确 率<94%	94%≤送仓准确 率<96%	96%≤送仓准确 率<98%	98%≤送仓准确 率<99.5%	送仓准确率≥ 99.5%
	境外 仓管 理	入库	92%≤入库及时 率<94%	94%≤入库及时 率<96%	96%≤入库及时 率<98%	98%≤入库及时 率<99.5%	入库及时率≥ 99.5%
			92%≤入库准确 率<94%	94%≤入库准确 率<96%	96%≤入库准确 率<98%	98%≤入库准确 率<99.5%	入库准确率≥ 99.5%
		库存 管理	92%≤库存准确 率<94%	94%≤库存准确 率<96%	96%≤库存准确 率<98%	98%≤库存准确 率<99.5%	库存准确率≥ 99.5%

表 B.1 海外仓服务质量等级划分要求（续）

划分指标			海外仓等级				
一级指标	二级指标	三级指标	一星	二星	三星	四星	五星
业务过程	境外仓管理	出库	92%≤出库及时率<94%	94%≤出库及时率<96%	96%≤出库及时率<98%	98%≤出库及时率<99.5%	出库及时率≥99.5%
			92%≤出库准确率<94%	94%≤出库准确率<96%	96%≤出库准确率<98%	98%≤出库准确率<99.5%	出库准确率≥99.5%
		退货	92%≤退货处理及时率<94%	94%≤退货处理及时率<96%	96%≤退货处理及时率<98%	98%≤退货处理及时率<99.5%	退货处理及时率≥99.5%
	尾程配送	配送服务	92%≤上网率<94%	94%≤上网率<96%	96%≤上网率<98%	98%≤上网率<99.5%	上网率≥99.5%
			92%≤配送货物签收率<94%	94%≤配送货物签收率<96%	96%≤配送货物签收率<98%	98%≤配送货物签收率<99.5%	配送货物签收率≥99.5%
			8%≤配送货物破损率<6%	6%≤配送货物破损率<4%	4%≤配送货物破损率<2%	2%≤配送货物破损率<0.5%	配送货物破损率≤0.5%
			8%≤配送货物丢失率<6%	6%≤配送货物丢失率<4%	4%≤配送货物丢失率<2%	2%≤配送货物丢失率<0.5%	配送货物丢失率≤0.5%
	信息化水平	—	—	—	有完善的信息管理系统或使用客户的信息管理系统、使用仓储信息平台管理系统	有完善的信息管理系统或使用客户的信息管理系统、使用仓储信息平台管理系统	有完善的信息管理系统或使用客户的信息管理系统、使用仓储信息平台管理系统
—				可提供信息查询	可提供信息查询	可提供信息查询	可提供信息查询
—				—	使用电子单证管理	使用电子单证管理	使用电子单证管理
—				—	可以与客户系统对接	可以与客户系统对接	可以与客户系统对接
—				—	有可视化监控设备	有可视化监控设备	有可视化监控设备
—				—	—	可以提供数据交换	可以提供数据交换
—				—	—	具有支持信息上传的无线网	具有支持信息上传的无线网
—				—	—	使用条码或者射频识别技术（RFID）进出货物管理	使用条码或者射频识别技术（RFID）进出货物管理

表 B.1 海外仓服务质量等级划分要求（续）

划分指标			海外仓等级				
一级 指标	二级 指标	三级 指标	一星	二星	三星	四星	五星
信息 化水 平	—	—	—	—	—	—	使用系统管理库 区进出车辆及人 员
			—	—	—	—	有实现可视化管 理
			—	—	—	—	具有数据自动采 集、处理或自动 分拣能力

参 考 文 献

- [1] DB44/T 2201—2019 跨境电子商务海外仓服务管理规范
 - [2] GB/T 38652—2020 电子商务业务术语
-