

《跨境电子商务海外仓服务质量要求》（送审稿）

编制说明

一、项目背景

近五年，我国跨境电商迅猛发展。海关统计数据显示，自2017年以来，我国跨境电子商务规模5年增长近10倍。深圳市作为全国首个国家电子商务示范城市以及第二批跨境电商综试区，跨境电子商务发展一直领跑全国。跨境电商在快速发展过程中也面临诸多痛点，例如物流成本高、运输时间长、清关流程复杂等等。特别是新冠疫情的爆发对全球物流和供应链造成了巨大的影响，运输中断等情况不时发生。为解决跨境电商物流产业链存在的诸多难题，鼓励和帮助更多的中国电商企业走向全球，海外仓越来越受到企业重视，并得到政府层面的大力支持。2021年12月30日，在国新办召开的国务院政策例行吹风会上，商务部对外贸易司司长李兴乾表示，我国海外仓的数量已经超过了2000个，总面积超过了1600万平方米。海外仓因其时效性、可靠性、经济性等诸多优势，成为跨境电商发展的必然趋势。特别是，随着中国企业抱团出海，通过建设海外仓布局境外物流体系，实现海外仓共建共享成为跨境电商新趋势。

国务院、商务部等多部委陆续出台相关政策文件促进跨境电商海外仓建设和标准化。2016年，“海外仓”作为新词出现在《2016年国务院政府工作报告》，报告明确提出支持企业建设一批出口产品“海外仓”。2021年，商务部报请国务院出台了

《关于加快发展外贸新业态新模式的意见》（国办发〔2021〕24号），提出“培育一批优秀的海外仓企业，完善覆盖全球的海外仓网络，推进海外仓标准建设”。深圳也出台多项措施鼓励跨境电商出口海外仓发展，包括发布《海外仓备案业务操作指引》，实施全天候预约通关服务，2022年前7个月，深圳关区新增海外仓备案企业同比增长2.5倍。《深圳市推动跨境电子商务高质量发展行动方案（2022-2025）》中也多次提到“海外仓”相关内容，包括“优化跨境电商海外仓建设布局，提升海外仓数字化、智能化水平，依托海外仓公共信息服务平台探索建设海外物流智慧平台”等。

海外仓虽是跨境电商卖家们的福音，但在使用过程中，其在标准化、专业化、数字化等方面的弊端也日益突显，其中在海外仓标准化方面，无论是服务、核算、收费还是售后处理，海外仓领域都缺乏相关标准，目前仅1项国标《跨境电子商务海外仓运营管理要求》正在制定中，已发布的相关地标和团标主要包括广东省地标DB44/T 2201—2019跨境电子商务海外仓服务管理规范和中国服务贸易协会团体标准T/CATIS001—2022跨境电子商务海外仓运营与服务管理规范，上述标准主要聚焦海外仓作业流程、海外仓运营进行规范，暂无海外仓服务质量规范相关标准。

在此背景下，推动制定《跨境电子商务海外仓服务质量要求》地方标准，首次聚焦质量，对跨境电子商务海外仓服务进行规范、规定等级划分，方便进行海外仓服务质量自评或他评，一方面有利于为中小海外仓企业规范系统服务流程、质量自评与改进等提供指导，另一方面有利于推动海外仓进一步智能化、一体化、专

业化、网络化，带动跨境电商高质量发展。

二、工作简况

（一）任务来源

本文件由深圳市商务局归口，由深圳市跨境电子商务协会提交立项申请，被列入 2020 年第一批深圳市地方标准立项项目，此后申请了重新立项，根据《深圳市市场监督管理局关于公示 2023 年度深圳市地方标准拟立项项目的通告》（深市监通告（2023）49 号），《跨境电子商务海外仓服务质量要求》被列入 2023 年深圳市地方标准立项项目。主要起草单位为深圳市跨境电子商务协会、深圳市易达云科技有限公司、深圳市通拓科技有限公司、深圳市众信电子商务交易保障促进中心。

（二）主要起草过程

本文件的具体编制过程如下：

（1）启动阶段

2020 年 5 月，在深圳市商务局的指导下，由深圳市跨境电子商务协会、深圳市易达云科技有限公司、深圳市通拓科技有限公司组成起草组，对该标准起草的必要性、可行性以及标准规范的对象范围进行了研讨。

（2）研究阶段

2020 年 5 月-12 月，进行桌面调研，广泛查阅跨境电子商务、海外仓的相关文献，以及各级政府出台的跨境电商标准化、海外仓标准化、公共海外仓认定等方面的政策性文件、法律法规等，梳理上述文件资料，初步拟定标准研究框架。

（3）形成标准草案

2021 年 1 月-10 月，对前期搜集的资料进行深入研究，调研跨境电商卖家、海外仓企业等，全面了解海外仓服务流程及服务过程中关注的质量指标情况，归纳整理跨境电商海外仓的服务流程、服务要求以及服务质量评价。2021 年 11 月-2022 年 10 月召开了多次内部工作组会议，根据成员意见修改标准草案，形成了标准工作组讨论稿。

（4）进行意见征集，形成标准送审材料

2023 年 1 月-10 月，进一步结合深圳市海外仓企业的最新实践，多方广泛征求意见和研究讨论，对标准内容进行优化完善。1 月，通过市跨境电商协会的“跨境电商头条”微信公众号对标准进行了公开意见征集；5 月通过企业走访，定向征集意见；8 月，组织召开了标准的研讨会，进一步邀请深圳市点达科技供应链有限公司、深圳职业技术大学、深圳市易仓科技有限公司、深圳邮差小马供应链管理有限公司、深圳市递四方速递有限公司等单位专家，进行了意见征集。共收集整理意见 31 条，采纳 28 条，不采纳 3 条。另有深圳市崇善电子商务有限公司、深圳市京华达智慧科技有限公司、深圳市峻朗电子商务有限公司等八家单位通过书面反馈“无意见”。

（5）送审阶段

2023 年 11 月-12 月，修改完善并提交送审材料。经深圳市商务局和深圳市市场监督管理局审核后，进一步修改《跨境电子商务海外仓服务质量要求》及编制说明，调整格式及细节内容，再次提交送审材料。

三、标准主要内容的依据和对标情况

（一）编制原则

本文件编制依据以下原则：

1.适用性原则

跨境电商海外仓服务质量规范适用于跨境电子商务海外仓服务质量的自评或他评，以及质量等级划分。

2.可操作性原则

给出的跨境电商海外仓服务流程、服务要求和质量等级划分要求等均可执行、可操作。

（二）编制依据

本文件研制主要依据现有的国家以及各地方部门发布的政策和法规，见表 1。

表 1 政策和法规的依据

序号	文件编号	文件名称
1	DB44/T 2201—2019	《跨境电子商务海外仓服务管理规范》
2	国办发〔2021〕24号	《国务院办公厅关于加快发展外贸新业态新模式的意见》
3	粤办函〔2021〕328号	《广东省人民政府办公厅印发关于推进跨境电商高质量发展若干政策措施的通知》
4	粤商务电函〔2022〕82号	《广东省商务厅关于开展广东省公共海外仓（第三批）认定工作的通知》

（三）与有关的现行法律、法规和推荐性地方标准的关系

本文件符合国家现行法律、法规、规章和推荐性地方标准制定的要求，遵从《国务院办公厅关于加快发展外贸新业态新模式的意见》等文件精神，符合广东省地标 DB44/T 2201—2019 跨境电子商务海外仓服务管理规范的规范性要求。

（四）与国内领先、国际先进标准的对标情况

国内外暂未制定跨境电商海外仓相关的国际标准、国家标准、行业标准，仅有 1 项广东省地方标准《跨境电子商务海外仓服务管理规范》，本标准遵循广东省地标的关键作业流程规范，更侧重质量方面的评价和海外仓等级划分指标的规范。

四、主要条款的说明

（一）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。

（二）规范性引用文件

GB/T 21072—2021 通用仓库等级。

（三）术语和定义

本文件规定的术语包括：跨境电子商务、海外仓模式、头程运输、尾程配送、国际干线物流运输。主要参考了现行的海外仓相关政策文件、广东省地方标准中对相关术语的定义，包括《广东省商务厅关于开展广东省公共海外仓（第三批）认定工作的通知》《跨境电子商务海外仓服务管理规范》等文件中较为通用的术语和定义。

（四）基本要求

提出了海外仓企业提供相关服务的理念、资质、合法合规、信息化等方面的基本要求。

（五）海外仓服务流程

1. 总体流程

通过流程图展示跨境电商海外仓的总体流程，包括包括头程运输、仓储管理和尾程运输。

2. 头程运输流程

规范头程运输流程，包括国内仓收货及处理、出口清关、国际干线物流运输、境外清关、货物交接。

3. 仓储管理流程

规范仓储管理流程，包括入库上架、库间调拨、库存管理。

4. 尾程配送流程

规范尾程配送流程，包括订单履行、境外物流配送、退换货管理。

（六）海外仓服务要求

1. 头程运输服务要求

提出了头程运输服务环节，海外仓企业在人力、设备、风险控制、服务方式选择等方面的服务要求。

2. 仓储管理服务要求

提出了仓储管理服务环节，海外仓企业在考虑客户需求、库存管理与优化等方面的服务要求。

3. 尾程配送服务要求

提出了尾程配送服务环节，海外仓企业在货物拣选、退换货

异常处理等方面的服务要求。

（七）海外仓服务质量评价

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。其中，本文件通过附录 A 罗列了海外仓业务过程评价指标的含义和计算公式，包括送仓及时率、送仓准确率、入库及时率、入库准确率、库存准确率、出库及时率、出库准确率、退货处理及时率、上网率、配送货物签收率、配送货物破损率、配送货物丢失率、服务响应率。

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。

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。本文件通过附录 B 列出了海外仓服务质量等级划分的指标明细。

（八）附录

1. 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

规定了海外仓业务过程评价指标的含义和计算公式，具体指标包括送仓及时率、送仓准确率、入库及时率、入库准确率、库

存准确率、出库及时率、出库准确率、退货处理及时率、上网率、配送货物签收率、配送货物破损率等。

2. 附录 B（规范性）海外仓服务质量等级划分要求

规定了海外仓服务质量等级划分要求，划分一级、二级、三级指标，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。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件暂未发现涉及相关专利等知识产权问题。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本文件在制定过程中未出现重大分歧意见。

七、实施标准的措施建议

本文件是针对跨境电子商务海外仓服务质量的评价和等级划分而制定的地方标准，建议率先由社会团体、第三方机构等参照标准有关内容，制定海外仓等级划分实施细则，并广泛在公共海外仓企业实施应用进行自评或他评。

八、其他需要说明的事项

无其他说明事项。