|  |
| --- |
|   |

****

XXXX - XX - XX发布

中小企业营商环境满意度测评指南

Business environment satisfaction assessment guide for SMEs

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX实施

T/CCPITCSC XXX—2022

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

团体标准

跨境电商海外仓运营管理规范

Specifications for the operation and management of overseas location of cross-border e-commerce

(征求意见稿)

ICS XX.XXX.XX

CCS AXX

目次

[前 言 3](#_Toc1761621621)

[1 范围 4](#_Toc217542958)

[2 规范性引用文件 4](#_Toc1227327912)

[3 术语和定义 4](#_Toc1119787549)

[4 缩略语 4](#_Toc1870137382)

[5 概述 4](#_Toc828321782)

[6 基础设施条件 5](#_Toc1615190220)

[6.1 选址要求 5](#_Toc161245813)

[6.2 仓储场所要求 6](#_Toc2081500224)

[6.3 设备要求 6](#_Toc1265655138)

[7 海外仓运营要求 6](#_Toc1040380831)

[7.1 总体要求 6](#_Toc868772743)

[7.2 业务流程要求 6](#_Toc722175648)

[8 信息化能力 7](#_Toc28543092)

[8.1 总体要求 7](#_Toc834893963)

[8.2 业务流程要求 7](#_Toc404686643)

[8.3 信息系统要求 7](#_Toc487698852)

[8.4 数据要求 7](#_Toc1957008612)

[8.5 数据信息安全 7](#_Toc584204432)

[9 货品交易保障能力 7](#_Toc428654540)

[9.1 总体要求 7](#_Toc1736701742)

[9.2 本土营销推广 8](#_Toc148447770)

[9.3 选品指导 8](#_Toc1733156223)

[9.4 跨境物流 8](#_Toc688452053)

[9.5 货品保管 8](#_Toc171764735)

[9.6 一站式通关服务 8](#_Toc631879577)

[9.7 发货配送 8](#_Toc693416224)

[9.8 售后服务 9](#_Toc2000208146)

[10 客户关系服务能力 9](#_Toc789299684)

[10.1 总体要求 9](#_Toc753301469)

[10.2 管理制度要求 9](#_Toc1321690418)

[10.3 服务人员要求 9](#_Toc80010758)

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。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

跨境电商海外仓运营管理规范

* 1. 范围

本文件给出了跨境电商海外仓服务总体描述，规定了跨境电商海外仓服务提供者在基础设施、信息化、货品交易保障、客户关系服务方面应具备的条件和能力。

本文件适用于跨境电商海外仓的运营管理。

* 1. 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 18354—2021 物流术语

GB/T 35408—2017 电子商务质量管理术语

GB/T 38652—2020 电子商务业务术语

* 1. 术语和定义

GB/T 18354—2021、GB/T 35408—2017和GB/T 38652—2020界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

FBA(Fulfillment by Amazon) 亚马逊提供的代发货业务

TMS (transportation management system) 运输管理系统

GPS (global positioning system) 全球定位系统

ITS (intelligent transport system) 智能运输系统

GTS (goods tracking system) 货物跟踪系统

DRP (distribution requirements planning) 配送需求计划

LRP (logistics resource planning) 物流资源计划

ERP ( enterprise resource planning) 企业资源计划

EOS ( electronic ordering system) 电子订货系统

LMIS (logistics management information system) 物流管理信息系统

RFIDS (radio frequency identification system) 射频识别系统

WMS (warehouse management system) 仓库管理系统

GIS (geographical information system) 地理信息系统

* 1. 概述

服务总体描述

海外仓应与 跨境电商联动发展。海外仓的出现打破了传统跨境商务供应链和物流的双重制约，在跨境物流系统中起到了缓冲作用。在呈现小批量、多批次特点的跨境电商订单中显露独特的优势。

 跨境电商海外仓运营总体框架见图1。



图1 跨境电商海外仓运营总体框架图

卖家服务

海外仓为 跨境电商卖家提供仓储物流基础设施、信息化等基础支撑服务，货品交易保障服务， 客户关系服务，实现 跨境电商本土化服务。向卖家提供的服务主要有：

1. 海外仓储
2. 当地客服处理订单
3. 产品贴标/换标
4. 产品仓储一件代发
5. FBA中转，移仓换标/补仓
6. 售后维修，退货分拣
7. 海外线下经销商铺货渠道

买家服务

海外仓为跨境电商买家提供隐私保护服务，并通过为跨境电商卖家提供本土化服务提升买家的购物体验和客户体验。

宜延伸海外仓的仓储功能，提供一站式配套服务，建立多功能型海外仓。

* 1. 基础设施条件
		1. 选址要求

6.1.1 应根据跨境电商订单市场及外贸行业需求规划境外海外仓建设，以满足配送时效、运费经 济性、本地化运营等要求。

6.1.2 应充分比较地理位置、交通物流条件、仓库资源丰富程度、当地政策、人口分布、劳务资源等因素选择海外仓建设地点。

6.1.3 应充分了解和掌握拟建海外仓所在地的法律法规、营商环境、文化习俗，包括但不限于企业经营、仓储配送资源、用工制度、语言文化、治安管理等。

6.1.4 应鼓励海外仓的选址建设服务国家“一带一路”战略，在“一带一路”沿线，根据实际情况有序布局建设海外仓。

6.1.5 设施选址过程中应充分考虑环境保护因素，尽可能避免占用农业用地。确保在周边生态良好的前提下开展经济活动。

* + 1. 仓储场所要求

6.2.1 应具备与经营规模相配套的仓储场所，合理规划仓库及库区各个功能区和配套区的面积与比例。

6.2.2 建设境外仓储设施应符合所在地的相关规划、建筑、环保、消防等相关要求。宜进行建设投资控制和汇率风险管理，做好全过程工程管理。

6.2.3 租赁境外仓储设施，应索要相关证件，查证相关法律法规文件，符合要求后签订租赁合同。

6.2.4 适宜布局自动化立体仓储设备等设备，提高仓储管理、物资调动和作业的准确率。

* + 1. 设备要求

6.3.1 应配置与经营规模相适应的作业装卸机具，可有货架、叉车、升降车、标准托盘、循环共用周转箱、条码识读器、分拣机、包装机、输送机、打包台、称重器、智能机器人、自动化立体库堆垛机、配送车辆等。

6.3.2 应安装监控系统、防盗系统，宜设置周届报警系统。

* 1. 海外仓运营要求
		1. 总体要求

7.1.1 应遵循选址地（国家或地区）对进出口商品仓储管理的要求，严格执行相关安全、消防、卫生政策。

7.1.2 应具有基本的资源整合能力，为客户提供海外仓储、商品管理及尾程配送相关优质服务。

 7.1.3 应遵循绿色生产的基本原则，将生态可持续发展作为海外仓运营的目标之一。

* + 1. 业务流程要求

7.2.1 应有规范的运营制度流程，包括管理制度、业务管理制度、财务制度等，对整个业务流程进行描述，以纸质或电子文档形式进行记录。

7.2.2 应制定与自身业务发展相匹配的的人力资源管理规范，确定组织管理框架和岗位设置，根据实际需要招聘岗位操作人员，定期开展员工职业技能培训等工作。

7.2.3 应设立单独的法务部门，匹配对应的法务人员，对海外仓所在地有效法律、法规进行研读，确保与海外仓运营合规化。

7.2.4 应遵从所在国（或地区）的法律规定，明确各业务环节的财务处理方式和成本核算方法，保证企业财税管理的合规化。

* 1. 信息化能力
		1. 总体要求

8.1.1 跨境电商海外仓服务提供者应充分利用新一代信息技术建立赋能机制，提升跨境产业链供应链服务能力。

8.1.2 宜树立业务流程与信息化全面融合发展观，通过业务流程、信息系统、数据的相互配合作用，持续打造信息化环境下的新型服务能力。

* + 1. 业务流程要求

8.2.1 宜通过经营管理活动的在线化、平台化，实现内外部资源和能力的精准对接、按需配置和实时

优化。

8.2.2 宜通过业务流程的全面数字化、软件化，实现服务提供行为的全流程规范化、柔性化和敏捷化。

* + 1. 信息系统要求

8.3.1 应建立与经营模式相匹配的信息管理系统，可有或对接 WMS、ERP、TMS、LMIS、RFID、GIS、GPS、 ITS、GTS、DRP、LRP、EOS 等信息系统， 提高操作准确性和履约时效性，增强服务能力。

8.3.2 宜用信息管理系统对产品进行智能管控，实现线上线下库存共享。

8.3.3 应对信息管理系统进行维护并持续不断优化， 具备安全性、可靠性。

8.3.4 可组建专业技术团队，开展自主软件研发，对系统进行维护和持续不断优化。

8.3.5 信息系统基本安全要求应符合 GB/T 28452。

* + 1. 数据要求

8.4.1 宜挖掘数据的创新驱动潜能，通过数据开发利用，提高生产、运营服务水平。

8.4.2 宜整合数据资源，梳理消费者反馈、产品故障率等重要数据，缩短生产端反应周期，提高生产 效率，助力产品升级换代。

8.4.3 宜运用大数据技术，为客户提供库存周转、库存账龄等方面数据支持服务，帮助客户降低经营 成本、提升运营效率。

8.4.4 应对客户的信息、数据做好合规保密工作，防范泄密风险，做好客户隐私保护。

* + 1. 数据信息安全

8.5.1 数据信息安全是数据跨境流动应坚持的首要原则。宜以不危害国家安全利益，不危害企业商业利益，不危害个人信息为先。

8.5.2 继续完善跨境数据流动的法律体系，加强信息流动中的监管，保障数据信息流动过程中数据8体的合法权益。

8.5.3 应积极参与多平台冠以数据信息跨境流动规则的探讨和磋商，推进国家间数据跨境流动机制的建设，提高海外仓建设话语权。

* 1. 货品交易保障能力
		1. 总体要求

9.1.1 应以跨境电商交易为中心，做好货品交易保障服务，满足跨境电商买全球、卖全球业务的需要。

9.1.2 货品交易保障服务可包括交易前的本土营销推广、选品指导、跨境物流、货品保管，一站式通关服务，交易后的发货配送、售后服务。

* + 1. 本土营销推广

9.2.1 可通过与跨境电商平台联动，实现营销﹑接单和仓储、配送的良性互动，有效提高订单转化率和仓内商品的周转率，提升海外备货的精准度。

9.2.2 可在当地自建电商平台，将海外仓业务延伸至整个供应链，实现仓配、认证、推广、运营等相互协同，形成业务闭环。

9.2.3 可与当地电商平台合作，开设海外线上自主品牌集成店、代运营头部品牌线上旗舰店和线下渠道拓展等，为卖家提供 B2B与B2C相结合、线上线下联动的多场景营销推广。

9.2.4 可根据当地市场特点，制定专属营销策略，协助开展品牌宣传﹑形象维护等活动，扩大品牌影响力。

* + 1. 选品指导

9.3.1 应通过海外仓仓储选品指导，产品禁售及侵权等合规判定，帮助规避风险及降低海外仓运营成本。

9.3.2 选取直邮及国际快递无法满足运送或费用太昂贵的超大、超限、超高的产品，以海运的方式将产品运送到海外仓，降低运送成本，布局供应链前置。

9.3.3 选取邮政小包快递无法运送到且具有市场行情的长效标品，如高风险、高利润的液体、带电、膏状类产品。

9.3.4 选取品牌类产品，可通过海外仓的服务提升品质服务与品牌价值，布局出口贸易运营本土化。

9.3.5 选取本土化需求消耗大的低值快消品，以快速库存周转， 降低综合物流成本。

* + 1. 跨境物流

9.4.1 可建立“门到门”物流体系，以海外仓为支点，提供从国内揽收、国际货运、海外上架到终端配 送的一站式跨境物流服务，有效提升综合物流效率， 降低物流成本。

9.4.2 可自建头程专线物流，通过与国际主流航空公司等合作，提供头程物流线路，实现价格低于国 际快件、效率高于传统海运。

9.4.3 可优化尾程配送，通过与当地主流快递公司签订战略合作协议，或者有条件的海外仓宜自建当地物流团队，实现尾程配送“次日达”或“两日达”。

* + 1. 货品保管

9.5.1 应提供入库上架、在库保管等基本服务。宜针对不同客户的需求，提供个性化、定制化服务，提升终端消费者体验。

9.5.2 可设立单独的仓储区域并与客户实现信息化对接，实现无缝订单流转及仓储管理。为客户预留空间，方便客户派驻技术管理人员到海外仓现场操作。

9.5.3 可建设不同温度的恒温仓，满足化妆品、食品等特殊商品的长期存储需求。

* + 1. 一站式通关服务

9.6.1 应在跨境电商产品完成终端销售前清关入境。可提供一站式通关服务。

9.6.2 一站式通关服务可包括报关报检、缴税、提货、转运等，并可代办产品质量认证等。

9.6.3 可获取所在地海关高级认证资质。

9.6.4 可组建专业关务团队，或与当地优质清关公司合作，提高清关效率。

9.6.5 可通过所在地海关电商保税仓认定，可提供保税仓储及转运服务。

* + 1. 发货配送

9.7.1 应通过本土发货配送快速响应客户需求，帮助提升消费体验。

9.7.2 可根据不同国家销售平台和卖家的订单需求，提供产品组货、包装、换标、返工产品贴标等服务，更好地满足卖家和消费者需求， 提高产品复购率。

9.7.3 可装配智能机器人、自动化立体库堆垛机、自动轻型物件分拣机等智能设备，提升仓配效率、 降低人工成本。

* + 1. 售后服务

9.8.1 可通过本土售后服务，减少货品回境返修和销毁成本，帮助产品质量提升和品牌打造，帮助提 升客户体验。

9.8.2 可提供集货式退换货服务，依托信息化平台，收集不同客户的退换货商品，汇总后以成本较低的海运方式发回国内，实现物流成本降低。

9.8.3 可优化售后维修，通过加强研发能力，检测分析产品故障，定制维修方案，开展当地维修，及时定向返回消费者。

9.8.4 可延伸售后服务，通过定期开展消费者回访，挖掘售后数据资源，实时向卖家反馈故障原因、零部件耗材使用等情况，帮助产品质量提升。

9.8.5 具有处理海外仓所在地突发情况的应急能力，购买必需的保险。

* 1. 客户关系服务能力
		1. 总体要求

10.1.1 应围绕跨境产业链供应链开展客户关系服务，提升客户体验。

10.1.2 客户关系服务可包括咨询服务、供应链金融服务、纠纷调解、投诉处理、满意度评价等。

10.1.3 应建立完善管理制度，配备服务人员。

* + 1. 管理制度要求

10.2.1 应有健全的经营、设备、作业、财务、统计、安全、技术等管理制度。

10.2.2 应建立与整个服务流程相应的内部控制与财务管理制度，明确各服务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。

10.2.3 应制定并有效执行满足海外仓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。

10.2.4 应提供海外仓所在国家(地区) 的产品合规、运营合规、法务合规等相关的服务，满足海外仓的产品、运营等符合当地法律法规政策规定。

* + 1. 服务人员要求

10.3.1 应确定管理的组织架构和岗位设置，合理合规地配备管理人员和操作人员，鼓励聘用当地员工。宜设置跨境法务合规岗位或聘请法律顾问。

10.3.2 应建立符合海外仓所在地法律法规的用工和薪酬管理制度，严格执行当地工作时间和加班规定，购买人员保险等。

10.3.3 特殊专业岗位应按海外仓所在地有关规定进行专业培训并取得相应资质后持证上岗。

10.3.4 应对入职人员进行岗前培训，开展必要的专项培训，定期开展人员能力考核。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_