

《跨境电子商务海外仓服务质量要求》解读

一、标准编制背景

近年来，我国跨境电商迅猛发展，数据显示，过去 5 年我国跨境电商贸易规模增长超过 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物流成本高、运输时间长、清关流程复杂等诸多痛点。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，政府层面的大力支持海外仓建设。根据各地初步统计，全国建设海外仓超 2500 个、面积超 3000 万平方米，其中专注于服务跨境电商的海外仓超 1800 个，面积超 2200 万平方米。深圳企业建设运营的海外仓数量超 350 个，面积超过 380 万平方米，规模全国领先。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。

国家政策层面，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”。2024 年，商务部等 9 部门出台了《关于拓展跨境电商出口推进海外仓建设的意见》（商贸发〔2024〕125 号），提出要培育“跨境电

商赋能产业带”模式发展标杆。

地方政策层面，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。《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。

海外仓虽具有诸多优势，但在发展过程中，其在标准化、专业化、数字化等方面的问题也日益突显。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，目前仅发布1项国标GB/T 43291—2023《跨境电子商务海外仓运营管理要求》，1项地标DB44/T 2201—2019《跨境电子商务海外仓服务管理规范》和1项团标T/CATIS 001—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。

二、目的和意义

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。

三、标准主要内容

本文件包括范围、规范性引用文件、术语和定义、缩略语、基本要求、海外仓服务流程、海外仓服务要求、海外仓服务质量评价等共8章和2个附录。主要内容有：

（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 《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、跨境电子商务海外仓、海外仓服务、头程运输、尾程配送。

（四）缩略语

本文件使用了仓库管理系统（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（RFID）、配送需求计划（DRP）、货物跟踪系统（GTS）等缩略语。

（五）基本要求

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

（六）海外仓服务流程

展示了海外仓服务的总体流程，包括头程运输、仓储管理和尾程配送。

（七）海外仓服务要求

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。

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。

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。

（八）海外仓服务质量评价

规定了海外仓服务质量评价的评价内容、评价方法和服务质量等级表示。

（九）附录

附录A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。

附录B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。

四、附则

本文件由深圳市商务局提出并归口，起草单位为深圳市跨境电商电子商务协会、深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳信息职业技术学院、深圳市标准技术研究院、深圳市通拓科技有限公司、深圳市易达云科技有限公司、深圳德鲁克科技有

限公司、深圳市数聚湾区大数据研究院、深圳小飞象出海科技有限公司、深圳市众智跨境电子商务研究院。