

国家标准《跨境电子商务海外仓运营管理要求》 (征求意见稿) 编制说明

一、项目来源

《跨境电子商务海外仓运营管理要求》国家标准任务来源于 2021 年 10 月国家标准化管理委员会《关于下达 2021 年第三批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》(国标委发〔2021〕28 号), 任务编号: 20214345-T-469。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC269)提出, 由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC269)和全国电子商务质量管理标准化技术委员会(SAC/TC563)归口。由浙江省标准化研究院、杭州跨境电子商务协会等单位起草。

二、标准名称变更

无

三、标准编写的目的、意义

跨境电子商务通过互联网技术, 利用电商平台进行直接交易, 减少供应链中间环节, 细分专业化, 订单碎片化, “多频次、小额度”模式, 需要跨境物流的有力支撑, 跨境物流也成为跨境电子商务发展的痛点。国际小包、国际快递等方式费用高、配送时间长, 退换货成问题, 无法全程跟踪, 甚至存在清关障碍, 破损和丢包丢件等问题, 难以满足跨境电商交易双方对高质量跨境物流服务的需求, 而海外仓

模式的出现突破了跨境电商物流的瓶颈。海外仓模式下，跨境贸易企业将商品以大宗货物运输形式提前运送到境外市场当地的仓库中，一旦接到客户的电商订单，卖家能够迅速响应，在海外仓实现拣货包装发货，实现当地配送及售后退换货服务。节省物流成本、产品破损率降低的同时，物流时效实现了从 25 到 30 个工作日甚至一个半月，向七日达、三日达、一日达跃升，破解了国际包裹快递对商品重量、体积、价值的限制问题，客户可一次选择更多品类的商品，买家服务体验和店铺好评率直线上升。因此，海外仓的建设可以让出口企业将货物批量发送至国外仓库，实现该国该地区本地销售，本地配送。鼓励电商企业走出去。客户下单后，出口企业通过海外仓直接本地发货，大大缩短配送时间，也降低了清关障碍；货物批量运输，降低了运输成本；客户收到货物后能轻松实现退换货，也改善了购物体验。这种新的跨国物流形式有利于解决发展跨境电子商务的种种痛点。

我国十四五规划纲要明确要“鼓励建设海外仓”。2020 年中国跨境电商出口增长 40.1%，跨境电商强势增长要求加快海外仓建设满足广大跨境电商企业和经营者的需求。海外仓与传统仓储有明显区别，需与跨境电商联动发展。中国 2020 年一年海外仓增速达 80%，目前已有超过 1800 个。海外仓模式发挥作用，核心在于海外仓的运营，而海外仓的迅猛增长，存在运营水平参差不齐，不利于与跨境电商联动发展。《跨境电子商务海外仓运营管理要求》国家标准的研制实施，提供海外仓运营标准技术指导，提出海外仓运营管理要求，引导海外仓健康发展，帮助企业利用海外仓扩大跨境电商业务，不断适应跨境

电子商务发展的需求。

该标准是对我国支持海外仓建设政策的落实，为海外仓发展提供标准技术支撑，充分发挥标准化在国家治理体系和治理能力现代化中的基础性战略性作用，提升跨境电子商务服务支撑基础设施建设，促进跨境电子商务自由化、便利化、规范化发展。

四、主要工作过程

按照国家标准委的要求与项目组的进度计划，目前《跨境电子商务海外仓运营管理要求》国家标准起草组完成了以下工作：

（一）预研工作

2020 年，《跨境电子商务海外仓运营管理要求》国家标准预研工作启动。浙江省标准化研究院组建了跨境电子商务海外仓标准调研组，查阅了跨境电子商务和物流仓储服务相关的标准以及跨境电子商务海外仓现状与趋势等资料，调研了深圳易可达科技有限公司（谷仓海外仓）、杭州乐链网络科技有限公司、深圳市易仓科技有限公司等企业，组织专家进行标准讨论，并准备国家标准立项申请。

（二）立项

2021 年 10 月随着国家标准化管理委员会《关于下达 2021 年第三批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发〔2021〕28 号），《跨境电子商务海外仓运营管理要求》国家标准项目立项。

（三）起草工作

由浙江省标准化研究院牵头成立标准起草组。起草组任务分工见

表 1。

表 1 任务分工

单位	任务分工
浙江省标准化研究院	标准总牵头单位，负责标准的技术研究路线的设计、标准总体框架设计，负责标准的汇总、初审，提出标准编写的建议，负责标准的质量把关。
杭州跨境电子商务协会	组织行业调研，掌握跨境电子商务海外仓运营发展情况，提炼行业共性要求和管理要求。
杭州市标准化研究院 杭州市质量技术监督检测院 中国(浙江)自由贸易试验区杭州 创新发展中心	开展跨境电子商务海外仓运营发展情况研究，提炼行业共性要求和管理要求。
乐仓信息科技有限公司	跨境电子商务海外仓运营发展情况研究，参与小组的研讨、提供企业相关的数据，参加标准的论证，提出合理化建议。
杭州菜鸟供应链管理有限公司	标准资料调研与查新，跨境电子商务海外仓行业发展情况研究，提炼行业共性要求和管理要求。
深圳市万邑通信息科技有限公司	参与小组的研讨、提供企业相关的数据，参加标准的论证，提出合理化建议。
深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司	参与小组的研讨、提供企业相关的数据，参加标准的论证，提出合理化建议，撰写标准章节。
杭州乐链网络科技有限公司	参与小组的研讨、提供企业相关的数据，参加标准的论证，提出合理化建议。
杭州泛捷供应链管理有限公司	参与小组的研讨、提供企业相关的数据，参加标准的论证，提出合理化建议。
浙江金融职业学院	参加标准的论证，提出合理化建议。
启迈检验（深圳）有限公司	参加标准的论证，提出合理化建议。
厦门苏莱美供应链有限公司	参加标准的论证，提出合理化建议。
数贸跨境电商服务（杭州）有限公司	参加标准的论证，提出合理化建议。
宁波发现国际物流有限公司	参与小组的研讨、提供企业相关的数据，参加标准的论证，提出合理化建议。
宁波豪雅进出口集团有限公司	参与小组的研讨、提供企业相关的数据，参加标准的论证，提出合理化建议。
大榕树（成都）科技有限公司	参加标准的论证，提出合理化建议。
深圳市易仓科技有限公司	提供企业相关的数据，参加标准的论证，提出合理化建议。
浙江海蛛网络科技有限公司	提供企业相关的数据，参加标准的论证，

单位	任务分工
	提出合理化建议。

2021 年 12 月 9 日,《跨境电子商务海外仓运营管理要求》国家标准启动会召开。会议线上线下结合,在北京、杭州设立 6 个线下分会场,其他因疫情防控需要无法参加线下会议的通过线上的方式参与。商务部外贸司、全国物流标准化技术委员会、全国电子商务质量管理标准化技术委员会、杭州市自贸委等单位代表,行业专家,起草单位代表,跨境电子商务海外仓相关企业代表等 40 余人参会。专家对标准主体框架和主要技术内容提出了宝贵建议。

调研企事业单位名单见表 2。

表 2 调研企事业单位名单

序号	企事业单位	调研人	职务
1	中国(浙江)自由贸易试验区杭州创新发展中心	潘思蔚	副主任
2	杭州市标准化研究院	张胜权	主任
3	杭州跨境电子商务协会	李星慧	常务副会长、秘书长
4	菜鸟网络科技有限公司	刘江源	公共事务部总监
5	杭州乐链网络科技有限公司	王 薇	创始人
6	中外运跨境电商物流有限公司	蒋万平	规划总监
7	中外运空运有限公司	王华强	副总经理
8	中国邮政集团有限公司杭州邮政公司国际分公司	胡张胜	经理
9	中国邮政集团有限公司杭州邮政公司国际分公司	戚宇钢	副经理
10	联邦快递(中国)有限公司杭州分公司	钱玄春	经理
11	泛鼎国际(杭州泛捷供应链管理有限公司)	刘 波	董事长
12	泛鼎国际(杭州泛捷供应链管理有限公司)	俞 渝	副总裁
13	宁波发现国际物流有限公司	周 舰	董事长
14	宁波豪雅进出口集团有限	蔡井泉	常务副总裁

序号	企事业单位	调研人	职务
	公司		
15	浙江国贸云商控股有限公司	冯璘琰	贸管部经理
16	深圳市易仓科技有限公司	康 山	华东区域负责人
17	中国检验认证集团测试技术有限公司	吴 杨	经理

2022 年 4 月 22 日，《跨境电子商务海外仓运营管理要求》企业调研会召开，标准工作组通过调研行业发展情况，深入了解跨境电子商务海外仓运营管理，根据调研真实情况，落实标准各条款，完善标准草案。

调研企事业单位名单见表 3。

表 3 调研企事业单位名单

序号	调研企事业单位	调研人	职务
1	杭州跨境电子商务协会	李星慧	秘书长
2	中国（浙江）自由贸易试验区杭州创新发展中心	丁玲玲	科长
3	文鼎供应链管理（上海）有限公司（杭州泛捷供应链管理有限公司）	陈娅琪	出口运营总监
4	杭州乐链网络科技有限公司	王薇	创始人
5	宁波发现国际物流有限公司	周文海	副总裁
6	宁波豪雅进出口集团有限公司	蔡井泉	常务副总
7	宁波豪雅进出口集团有限公司	郑东艺	主管
8	乐仓信息科技有限公司（乐歌海外仓）	朱英英	市场部总监
9	杭州菜鸟供应链管理有限公司	王冠	物流行业运营
10	深圳市易仓科技有限公司	康山	华东区域负责人
11	深圳市万邑通信息科技有限公司	黄欣	生态伙伴发展经理
12	深圳一海通全球供应链管理有限公司	朱少伟	营销经理
13	上海普洛斯普新贸易服务（集团）有限公司	赵伟惠	市场经理
14	上海普洛斯普新贸易服务（集团）有限公司	闵晓晨	国际供应链高级经理
15	上海普洛斯普新贸易服务（集团）有限公司	舒晓宇	国际供应链拓展副总监
16	上海普洛斯普新贸易服务（集团）	赵鹏	总监

序号	调研企事业单位	调研人	职务
	有限公司		
17	上海普洛斯普新贸易服务（集团）有限公司	梅麒	国际供应链拓展副总监
18	杭州哆啦咪科技有限公司	杨梓琳	公共事务经理
19	大榕树（成都）科技有限公司	樊荣	海外市场总监
20	浙江海蛛网络科技有限公司	李敬东	CEO
21	迅朋（浙江）网络科技有限公司	张焱	总经理
22	海宁市海派供应链管理有限公司	左霄莹	合伙人
23	数贸跨境电商服务（杭州）有限公司	杨萌萌	办公室主任
24	启迈检验（深圳）有限公司	陈地丁	市场部经理
25	启迈检验	杨化书	销售经理
26	辽宁德罗西化学科技有限公司	陈东旭	销售经理

2022年4月-2022年7月，标准工作组系统收集梳理了我国跨境电子商务海外仓行业、政策措施、推广应用以及相关标准制修订情况，进一步调研修改标准工作组讨论稿，形成了征求意见讨论稿。

2022年8月2日，全国物流标准化技术委员会和全国电子商务质量管理标准化技术委员会组织了标准研讨会，邀请了专家对征求意见讨论稿进行了研讨并提出了修改意见。会后按专家意见继续调研，并进行文本修改完善，形成了标准征求意见稿。调研名单见表4。

表4 企业调研名单

序号	企业名称	调研人	职务
1	顺丰	高国庆	高级经理
2	菜鸟	张子先、江玮文、陶涛	菜鸟国际专家
3	京东物流	石乐	海外仓运营负责人
4	亚马逊	周伟光	贸易合规经理

五、标准编制原则

（一）依据国家政策，注重普适性的原则

海外仓作为稳外贸的重要举措之一，得到国家大力支持。标准的编制紧密贴合《关于支持外贸稳定增长的若干意见》、《商务部关于应

对新冠肺炎疫情做好稳外贸稳外资促消费工作的通知》、我国“十四五”规划纲要“加快发展跨境电商、市场采购贸易等新模式，鼓励建设海外仓”等重要会议和重要文件的精神和建设任务。

标准的技术内容以行业需求和问题为导向，提高跨境电子商务海外仓运营管理水平和服务质量，提升行业服务支撑力度，保障并提升跨境电子商务全产业链产品交易效率。

标准规范性引用文件及各条款内容应与国家及行业现行政策、法规、规划、标准、意见中的规定和要求相一致和相协调。参考国家政策要求、国家标准或行业标准的，尽量等同引用；需要综合统筹权衡的，尽量体现全面性，让标准技术内容能在行业内普遍适用。

（二）强调系统综合，体现指导性的原则

跨境电子商务的迅猛发展，转向以跨境供应链为中心，连结工厂、国际物流、本土服务，海外仓对跨境电子商务业务拓展具有非常重要的作用。因此，《跨境电子商务海外仓运营管理要求》强调系统和综合的理念，以技术性为基础，注重方向性、指导性和原则性，是综合的管理标准。

（三）借鉴先进经验，注重实用性的原则

浙江省跨境电子商务市场规模和发展水平不断提高，已成为践行习总书记“干在实处，走在前列”指示精神的标志性成果，是继民营经济和专业市场之后的又一张金名片。浙江在全国率先组织开展了电子商务标准体系研究，初步形成了以技术标准、交易标准、监管标准以及支撑体系标准为核心，以综合贸易电子商务、产业集群与行业电

子商务、跨境电子商务、农村电子商务和第三方服务平台建设为子系统的电子商务标准体系。

本标准以电子商务活跃地区的跨境电子商务海外仓运营管理为基础，参考现有相关标准，综合考虑，提炼共性部分，确定标准内容框架和核心技术。

（四）结合跨境电商热点，注重引领性的原则

目前跨境电商经营者主要问题表现为基础服务问题，如发货、物流、客服、退货等。针对跨境电商仓储服务存在资源利用率低、品牌建设滞后，管理陈旧等问题。本标准以跨境电子商务海外仓提质增效的总体目标和要求，对跨境电子商务海外仓运营管理提出要求，充分发挥标准对跨境电子商务提质增效的引领和支撑作用，提高跨境电子商务海外仓管理水平和服务质量，提升行业服务支撑力度，保障并提升跨境电子商务交易效率。

六、标准主要内容

本标准由范围、规范性引用文件、术语和定义、基础要求、运营环节、管理保障、参考文献，共七个部分组成。

本标准规定了跨境电子商务海外仓运营的基础要求、运营环节和管理保障要求。本标准适用于跨境电子商务海外仓的运营管理。

本标准中引用了 GB/T 18354《物流术语》、GB/T 21072—2021《通用仓库等级》、GB/T 22080《信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求》、GB/T 28452《信息安全技术 应用软件系统通用安全技术要求》、GB/T 35408《电子商务质量管理 术语》、GB/T 38652《电子商务业务

术语》、GB/T 39439—2020《电子商务第三方仓储服务管理规范》等标准。

标准主要内容

标准条目 编号	标准内容	依据
3 术语和 定义	3.1 跨境电子商务海外仓 cross-border e-commerce overseas warehouse 国内企业根据跨境电子商务业务需要在境外设立,面向所在国家或地区市场客户,就近提供进出口货物集拼、仓储、配送和增值服务的物流节点。 3.2 集拼 consolidation 将不同货主且流向相同的小批量货物集中起来、分类整理,并拼装至同一集装单元器具或同一载运工具的业务活动。 [来源: GB/T 18354—2021, 4.21] 3.3 仓储 warehousing 利用仓库及相关设施设备进行物品的入库、储存、出库的活动。 [来源: GB/T 18354—2021, 4.22] 3.4 配送 distribution 根据客户要求,对物品进行分类、拣选、集货、包装、组配等作业,并按时送达指定地点的物流活动。 [来源: GB/T 18354—2021, 3.3]	根据 2022 年 4 月调研(名单见表 3),跨境电子商务海外仓的发展已从初期的提供仓储服务(点)向着跨境物流链路服务(线),有头程服务、海外仓储和尾程配送,并且头部海外仓已提供分销、金融等供应链全面服务(面)。当前跨境电子商务海外仓“点”——“线”——“面”发展都有推进,80%的跨境电子商务海外仓运营是“线”或者介于“点”和“线”之间的服务,重点围绕仓储和配送,头部海外仓特别是第三方海外仓已经提供“面”的服务。外贸行业主管部门也指出:“海外仓是跨境电子商务重要的境外节点,也是电商企业在境外实现本土化经营、配送、服务,拓展海外市场的重要依托。”参考 GB/T 18354 海外仓定义,将跨境电子商务海外仓定位为提供进出口货物集拼、仓储、配送、增值服务等服务物流节点。广义物流节点可以有仓库的储运功能;将各个物流线路联结成一个系统的流通功能;将复杂物流储存单元联结成有机整体的信息功能;贸易、金融、关

标准条目 编号	标准内容	依据
		务等服务配套功能；库存处理中心、系统技术设计、咨询培训服务等延伸功能。物流节点定位符合跨境电子商务海外仓特点和服务。 3.2 集拼、3.3 仓储、3.4 配送的定义来源于 GB/T 18354 物流术语。
4 基本要求	4.1 应具备与跨境电子商务海外仓运营相配套的管理制度以及管理体系。 4.2 应具备跨境电子商务海外仓运营需要的管理人员、作业人员。 4.3 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）。 4.4 应根据跨境电子商务订单的物流配送需要进行境外海外仓布局规划。选址时应比较地理区位、交通物流条件、仓储配送资源、当地政策、营商环境、人口劳务资源、环境保护要求等因素。 4.5 应具备与经营规模相配套的仓库。通用仓库宜达到 GB/T 21072—2021 规定的二星及以上等级的要求。	根据标准化专家意见设置“基本要求”章节，内容根据调研实际制定，汇总了开展跨境电子商务海外仓运营的基本要求。 跨境电子商务海外仓的运营是以仓库为基础，核心是提供跨境物流服务帮助解决货物从跨境卖家交付买家的问题，特别是当地配送问题，全过程离不开信息化系统化管理。这也是跨境电子商务海外仓运营与国内仓库运营或者国内电商仓库运营的区别。 为解决跨境物流配送“最后一公里”问题，仓库规划选址与仓储设施都是重要基础。调研发现通用仓库二星级及以上的能满足运营需要。
5 运营环节	5.1 集拼 5.1.1 应上门揽收或接收客户自送的货物，上传货物揽收信息至信息化管理系统。 5.1.2 宜按客户需求，在境内揽收时开展货物查验、质检称量等作业。 5.1.3 应按客户需求及物流承运商安排进行国际物流运输容器装载，并上传货物装载信息至信息化管理系统。 5.1.4 货物抵达港口（集货地）后，应通知提货或将货物运送至指定仓库，进行货物交接工作，上传货物交接信息至信息化管理系统。	根据调研，海外仓运营的链路围绕解决跨境电子商务中跨境卖家货物送达买家的问题，包括进出口货物集拼、仓储、配送和增值服务等环节，形成具有储运、衔接、信息、流通、配套等功能的物流节点。 条款性内容均根据跨境电子商务海外仓运营实际情

标准条目 编号	标准内容	依据
	5.2 仓储 5.2.1 应根据客户需求以及货物特性，完成货物入库上架，并将货物仓储信息上传至信息化管理系统。 5.2.2 应根据仓库的库内设计、仓储产能、货物特性、货物储存量等，对仓库内的库存货物进行数量、质量管理，并对库内货物的摆放和库位设置持续优化。 5.2.3 当需要库间调拨时，应基于业务需求、时效、场地利用率等，规划调拨批次，安排货物中转，填制交接清单，同时在信息化管理系统上进行信息更新。 5.3 配送 5.3.1 应通过信息化管理系统，接收客户的跨境电子商务订单信息，向客户提供订单发货服务。 5.3.2 应按客户订单要求进行货物拣选，并将拣货操作信息上传至信息化管理系统。宜用自动化机器人进行订单拣货。 5.3.3 应对拣选完成的货物，采用扫描或人工识别方式进行复核。 5.3.4 应对拣选复核完成的货物进行包装，并在货物外包装粘贴货物运单标签。 5.3.5 应进行货物出库，宜在有监控的区域中开展货物派送交接，并将出库信息上传至信息化管理系统。 5.3.6 货物出库完成后，应利用自有资源或当地物流承运商资源，在承诺的时间内将货物派送至买家，并在信息化管理系统上传或对接跟踪货物派送信息。 5.4 增值服务 5.4.1 宜自建或对接跨境电子商务平台、海外分销平台，提供品牌经营、分销等服务。 5.4.2 宜按跨境卖家需求提供从揽收、报关、国际运输、清关、仓储到配送至买家的跨境电子商务物流及配套服务。 5.4.3 宜根据客户需求、货物特性、数量、紧急程度等安排跨境运输服务。包括但不限于以下方式： ——港到仓：境内港口到境外指定海外仓的运输；	况制定，目前调研的跨境电子商务海外仓组织均能接受。 汇总了目前跨境电子商务海外仓运营环节要求，对共性要求进行提炼形成标准内容。同时参考商务部办公厅关于印发首批优秀海外仓实践案例好经验好做法意见，提出了增值服务要求。

标准条目 编号	标准内容	依据
	——门到仓：境内指定地点到境外指定海外仓的运输。 5.4.4 宜按客户对跨境电子商务货物在运输、储存、装卸、搬运、包装等过程中防止遭到或减少损失的需求，采取稳固、改装、冷冻、保鲜、涂油等方式进行保护货物的加工。 5.4.5 宜按客户跨境电子商务订单对货物进行加工的需求，提供流通加工服务，包括但不限于以下方式： ——换装，对以保护货物为主的运输包装转换成以促进销售为主的销售包装或二次包装； ——分装，提供超大件库内操作，将过大包装分装成销售的小包装； ——散装物包装，对散装货品进行计量包装成销售的包装； ——捡装，通过解包分包、裁剪分割、组装、组配等变成销售的包装； ——标签制作更换，提供刷标志、制作标签并粘贴标签、拴标签、换标签等。 5.4.6 宜按客户需求提供海外仓选品、预测补货周期、加快库存周转等信息数据服务。 5.4.7 宜按客户需求提供退货服务，确认客户的退件信息，接收退件，扫描入库并根据客户要求及时处理退件。 5.4.8 宜按客户需求，提供产品检测、维修等售后服务。 5.4.9 宜提供退货集货服务，通过信息化平台汇集不同客户的退货产品，安排运输发回境内或指定地点。	
6 管理保障	6.1 制度体系 6.1.1 应建立健全业务、内控、安全等各项经营管理制度。 6.1.2 应建立健全设施管理、安全、合规等管理体系。 6.2 人员管理 6.2.1 应确定跨境电子商务海外仓经营的架构和岗位设置，合理配备管理人员和操作人员。 6.2.2 应明确运营团队间的职责划分及相互配合要求，宜设置市场团队、销售团队、运输操作团队、清关配送团队、库内操作团队、IT	根据跨境电子商务海外仓运营情况调研，需要从管理上保障运营服务，提出管理保障要求。从行业可持续发展的角度出发，提出的管理保障要求，结合了行业内企业做法，通过企业间协商汇总成共性条款。 参考了科学管理理论、组织理论、一般管理理论等要求制定，由标准化起草

标准条目 编号	标准内容	依据
	团队、客服团队等。 6.2.3 宜雇佣海外当地经验丰富的操作管理团队，宜拥有专业法务团队提供全面当地运营保障服务。 6.2.4 应根据需要提供培训，提高从业人员能力。 6.3 设施设备管理 6.3.1 应按设施设备的使用要求明确操作人员、职责、任务和管理要求。 6.3.2 应严格遵守相应的技术安全要求，按规定用途和性能使用设施设备。 6.3.3 应按维修保养计划对设施设备进行日常检查和定期检查，发现问题如实记录及时上报处理。 6.3.4 应对设施设备建立档案，档案内容应包括合格证书、使用说明书、使用记录、保养维修记录、事故报告、备品附件清单等，相关资料应及时归档备查。 6.3.5 宜按业务需要引入智能化设备，如搬运机器人、自动分拣机器人、智能料箱机器人、智能输送系统、自动装卸等。 6.4 信息化管理 6.4.1 跨境电子商务海外仓运营的每项业务均应通过信息管理系统进行处理，并有对应的处理流程。 6.4.2 应对运营过程中的信息进行采集、存储、传输等。信息采集应准确、及时、完整，信息存储和传输应安全、可靠。 6.4.3 应按运营信息传递的需要提供信息管理系统通用接口。运营各环节信息应有效衔接、互通共享。 6.4.4 应按运营的需要，对信息质量进行检查、考核及持续改进。 6.4.5 信息管理系统安全技术应达到 GB/T 28452 规定的要求。 6.4.6 应对信息管理系统进行维护和持续优化。 6.5 合同管理 6.5.1 应与委托方签订服务合同，明确服务项目、服务内容、服务质量要求、服务期限、服务价格、付款方式、保密要求、争议解决等	组成员和被调研单位共同讨论而成。目前调研的跨境电子商务海外仓组织均能接受。

标准条目 编号	标准内容	依据
	条款。 6.5.2 应对合同进行全过程管理，服务合同的签订、履行、考核、纠纷处理等应处于受控状态。 6.6 合规管理 6.6.1 应明确跨境电子商务海外仓运营各环节的合规要求、处理方式等内容，实现有效的合规管控。 6.6.2 应开展海外仓所在国家（地区）的产品、运输、税务、信息安全、法务、社会责任等合规管理工作。 6.7 应急管理 6.7.1 应制定与跨境电子商务海外仓运营各环节相适应的应急解决预案，定期组织应急演练。 6.7.2 应在应急事件处置完毕后，对处理过程进行评估分析与记录，并存档备案。 6.8 安全管理 6.8.1 应明确跨境电子商务海外仓运营各环节的安全防控点，分析可能的潜在风险，并预设风险等级，制定相应的安全预警机制。 6.8.2 应提高全员安全意识，定期组织安全演练。 6.8.3 应对安全隐患及时处理同步记录，并存档备案。	

七、重大意见分歧的处理经过和依据

无

八、采标情况

无

九、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准内容符合国家现行法律、法规和强制性标准的相关要求。

十、宣贯及实施建议

在 SAC/TC 269 和 SAC/TC 563 秘书处的组织协调下，以标准起草

组成员为主，成立标准宣贯小组。由起草组成员单位牵头在行业交流活动上进行宣传引导，给相关跨境电子商务服务企业做针对性的培训与宣传。

组织撰写标准宣贯材料，组织标准宣贯培训。联合标准起草组成员以及其他相关企业开展标准培训，保障服务质量，推动行业自律，助力行业高质量发展。

十一、其他应予说明的事项

无

标准编制组

2022 年 9 月 28 日