

中华人民共和国商务部办公厅

商办贸函〔2020〕433号

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的函

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门：

党中央、国务院高度重视贸易新业态新模式发展，强调要支持建设跨境电商海外仓，鼓励引导多元投入海外仓建设。近年来，商务部会同有关部门，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，量身定制支持政策，推动海外仓实现快速发展，海外仓数量超1800个，服务范围已覆盖全球，成为支撑跨境电商发展、拓展国际市场的新型外贸基础设施。

为推动海外仓丰富功能、延伸服务、优化布局、升级发展，我们择优遴选了7家优秀海外仓实践案例。主要包括三类：一是为跨境电商卖家提供第三方服务的海外仓，如福建纵腾网络有限公司、万邑通(上海)信息科技有限公司；二是拥有跨境电商平台、主要为平台客户提供服务的平台型海外仓，如宁波豪雅进出口集团有限公司、浙江执御信息技术有限公司；三是成长性好、发展潜力较大、且具有一定特色的成长型海外仓，如艾姆勒海外仓储(深圳)有限

责任公司、北京数码港电子商务有限公司、黑龙江俄速通国际物流有限公司。现将上述优秀实践案例的好经验好做法印发，供各地在建设海外仓、培育贸易新业态新模式工作中借鉴参考。请结合实际，加强制度、管理和服务创新，积极探索新经验新做法，推动海外仓持续健康发展。



海外仓优秀实践案例好经验好做法

近年来,随着跨境电商快速发展,一批优秀海外仓脱颖而出,在信息化建设、智能化发展、多元化服务、本地化经营等方面大胆探索,先行先试,形成一批好经验好做法。主要如下:

一、建设信息管理平台。通过提升信息管理水平,有效加强仓储运营管理,提高操作准确性和履约时效性,增强服务能力和客户满意度。**一是组建专业技术团队。**组建专业素质高、梯次全的专业技术团队,开展自主软件研发,对系统进行维护和完善。有的海外仓自主研发团队超200人,软件著作权近100项。**二是建设先进的信息管理系统。**建设订单管理系统、仓储管理系统等先进的信息管理系统,实时对接客户、商品、仓储、配送等信息,实现海外仓物流、订单流、信息流、资金流“四流合一”。有的海外仓对上百万件商品进行智能管控,实现线上线下库存共享,数据准确率达99%。

二、提升智能化水平。智能化是优秀海外仓有别于传统仓储设施的重要标志,也是海外仓提高服务能效的重要措施。**一是运用智能设备。**积极装配智能机器人、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。有的海外仓智能机器人超过100台、承担70%的出库拣选任务。**二是打**

造自动化传输、分拣线。在仓内集成各类自动化设施,设计自动化仓管方案,实现全自动流水作业。有的海外仓智能分拣速度高达3600件/小时。**三是进行智能分仓。**设计解决方案,为卖家评估最优分仓比例,测算全程物流成本,最多可降低尾程派送成本30%。

三、助力提升外贸企业数字化水平。通过高效精准匹配产销,助力外贸企业提升数字化营销、生产能力。**一是拓展在线营销。**外贸企业上线后,通过全球化布局海外仓,让产品直达消费者,减少中间环节,实现销售渠道扁平化,有效提高利润率。**二是建立柔性供应链。**将产品款式、性能以及消费者满意度等第一手资料及时反馈工厂,便利个性化、定制化生产,促进贸易与产业深度融合。**三是协助推广品牌。**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。

四、与跨境电商平台联动发展。通过与跨境电商平台合作,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。**一是在当地自建电商平台。**借助自有平台,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。**二是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。

五、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。一是**自建头程专线物流**。与国际主流航空公司等合作,开发价格低于国际快件巨头、效率高于传统海运的头程物流线路。二是**优化尾程配送**。与所在国主流快递公司签订战略合作协议,个别有条件的海外仓自建当地物流团队,实现尾程配送“次日达”或“两日达”。

六、提供一站式通关服务。在跨境电商商品完成终端销售前清关入境,是开展海外仓业务的前提条件,已成为优秀海外仓重要的服务内容。一是**获取所在国海关高级认证资质**。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。二是**提供一站式通关服务**。除报关报检外,还提供缴税、提货、转运等全流程服务,并可代办产品质量认证等。三是**提供保税服务**。部分海外仓被所在国海关认定为电商保税仓,可提供保税仓储及转运服务。

七、创新供应链金融服务。供应链金融服务创新能够有效降低跨境电商卖家运营成本,提高风险防控水平,提升卖家交易能力。一是**提供第三方担保服务**。根据掌握的货物、物流数据信息,以第三方身份为融资双方提供“担保品管理服务”,并以“团购”形式降低融资成本,减少坏账率。二是**创新商业保理服务**。以受让应收款方式,直接为卖家提供贸易融资、应收账款收付结算、账户管理与催收、客户资信调查与评估等商业保理服务,降低贸易风险,加快资金周转效率。三是**创新信保产品**。与大型电商平台、中信保合作,为卖家提供信保融资授信等金融服务,助力开拓国际市

场。

八、提供合规咨询服务。高质量合规咨询服务能够助力企业更好地开拓国际市场,避免违规风险,维护中国企业形象。**一是提供商品合规咨询。**记录所在国进口商品所需合规性资料,并以信息化、平台化方式向客户开放,助力客户商品合规入境。**二是提供运营合规咨询。**与所在国相关会计师事务所合作,梳理当地注册、运营企业所需合规性资料,为客户提供推介、咨询等服务。**三是提供法务合规咨询。**打造境外法务、财务、税务团队,熟悉所在国法律法规,帮助客户避免知识产权侵权等违规行为,规避各类税收风险。

九、拓展数据资源效用。以大数据、人工智能等技术对海量数据进行及时、有效分析,助力企业提升运营效率,提高生产水平。**一是开展运营分析。**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。**二是助力生产提质升级。**通过整合数据资源,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。

十、提供高质量售后服务。完善的售后服务能够减少产品回国返修和销毁成本,有效提高消费者的消费体验,提升产品和企业形象。**一是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,有效降低物流成本。**二是优化售后维修。**研发有关系统,检测分析商

品故障,定制维修方案,开展当地维修,及时定向返回消费者。三是**延伸售后服务**。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,助力商品质量提升。

十一、定制个性化服务。针对不同企业的需求,提供个性化、定制化服务,提升终端消费者体验。一是**开展仓内加工**。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。二是**划定仓中仓**。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。三是**建设恒温仓**。为满足化妆品、食品等特殊商品的长期存储需求,建设不同温度的恒温仓。

十二、坚持本土化运营。将海外仓有机融入所在国的经济和社会体系,实现共同发展,互利共赢。一是**尊重不同国家人文风俗**。如在穆斯林国家,提供礼拜场所等。二是**提高当地员工占比**。通过完善的培训体系和持续投入,加强对当地人才培养,提高当地员工占比,有的海外仓当地员工比例已超70%。三是**加强与所在国有关部门和机构合作**。通过合资、签订战略合作协议等方式,与当地商业合作伙伴、商协会保持良好关系。同时,加强与所在国相关政府部门沟通,积极融入当地社会,履行企业社会责任。

