

团 体 标 准

T/GZBZ XX—20XX

跨境电商集运仓作业规范

Operation specification for consolidation warehouse of cross-border
e-commerce

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

广州市标准化协会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 作业保障	2
5.1 人员	2
5.2 设施	2
5.3 设备	2
5.4 标识	2
5.5 信息化	2
5.6 应急	3
6 作业内容与要求	3
6.1 入库流程	3
6.2 支付订单	4
6.3 包裹出库	4
6.4 干线交接	5
6.5 作业流程图	5
附录 A（资料性） 安检标准	6

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任务。

本文件由广东港珠澳信息科技集团有限公司提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位：广东港珠澳投资管理有限公司、广东港珠澳信息科技集团有限公司、港珠澳物流科技（珠海）有限公司、广州市标准化协会、珠海市韵港速递有限公司、宸晟贸易发展（珠海）有限公司、中盛汇通物流（珠海）有限公司。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

跨境电商集运仓作业规范

1 范围

本文件规定了跨境电商集运仓作业的相关术语和定义、基本要求、作业保障、作业内容与要求。本文件适用于跨境电商集运仓的作业操作和管理。

2 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 5768（所有部分） 道路交通标志和标线

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 18354 物流术语

GB/T 19946 包装 用于发货、运输和收货标签的一维条码和二维条码

GB/T 38652 电子商务业务术语

GB 50016 建筑设计防火规范（2018年版）

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

XF 1131 仓储场所消防安全管理通则

3 术语和定义

GB/T 18354 和 GB/T 38652 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电商 **cross-border e-commerce**

分属不同关境的交易主体，通过互联网达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的经营行为，亦称跨境电子商务。

[来源：GB/T 38652—2020，3.6，有修改]

3.2

集运仓 **consolidation warehouse**

统一将商品收集、打包发往境外目的地的中转站。

4 基本要求

4.1 跨境电商集运仓服务提供者应具备独立法人资质，具有固定经营场所。

4.2 跨境电商集运仓服务提供者应：

a) 建立集运仓运营管理制度；

- b) 配备集运仓运营必要的设施设备和辅助工具；
- c) 配备集运仓运营必要的管理、技术、作业等专业人员；
- d) 具有集运仓运营管理信息系统；
- e) 具有措施确保集运仓运营全流程、全方位合规。

5 作业保障

5.1 人员

- 5.1.1 应配备满足跨境电商集运仓运营要求的管理人才和掌握集运仓各类设施设备、器材器具的使用方法和操作规范的作业人员。
- 5.1.2 跨境电商集运仓管理、作业人员应经过岗前培训或专业技能培训。
- 5.1.3 各操作岗位的作业人员应能独立完成各个操作岗位的工作，同一人可担任多个操作岗位的工作。

5.2 设施

- 5.2.1 应具备与运营规模相配套的库房设施与环境，集运仓建筑设计防火应符合 GB 50016 和 GB 50222 的要求，消防安全应符合 XF 1131 的要求。
- 5.2.2 应设置能够满足正常作业所需的供电、供水、供热、通讯、排污、防汛等设施设备，并保持其安全运行。
- 5.2.3 应设置公共卫生设施，公共厕所、垃圾回收、污水处理设施应符合 GB 8978 等相关卫生要求。
- 5.2.4 作业场所内不应存放、使用燃气设备；不应动用明火、不应烧水做饭；不应有人员住宿。

5.3 设备

- 5.3.1 应配置与运营规模相适应的设备，包括但不限于：
 - a) 货物包裹管理设备：货架、叉车、升降车、托盘、条码识读器；
 - b) 订单管理配套设备：分拣机、包装机、输送机、打包台、称重器。
- 5.3.2 应设置电子图像监控系统和设备，保持全方位、全天候动态监控，视频监控记录应能保存 90 天。
- 5.3.3 应按照消防要求设置火灾监测、预防和应急系统，配备消防器材和设备，留有消防通道，并取得消防部门验收合格证书。

5.4 标识

应设置中英文对照的集运仓安全警示、服务标志、标识。标志、标识应符合 GB/T 10001.1 和 GB 5768（所有部分）的规定。

5.5 信息化

- 5.5.1 作业系统应具备可靠性、安全性、可扩展性、可维护性。
- 5.5.2 作业系统应覆盖各个作业节点的操作信息。
- 5.5.3 应利用物联网、大数据等技术手段，通过扫码、人工录入等方式收集数据信息，实施智能化管理，从而对集运仓作业人员、车辆、货物包裹进行实时跟踪、监控以及统计分析。
- 5.5.4 作业过程应使用作业系统结合货物标签、条形码，准确记录整批或单件货物的信息。宜使用条形码、电子标签等货物信息记载方式，条形码等应执行 GB/T 19946 的技术要求。

5.6 应急

- 5.6.1 应制定与集运仓运营各环节相适应的应急解决预案，定期组织应急演练。
- 5.6.2 当发现安全隐患时，应及时处理、同步记录；在处置完毕后，对处理过程进行评估分析与记录，并存档备案。

6 作业内容与要求

6.1 入库流程

6.1.1 订单预报

根据作业系统收到的订单数量判断即将到货的包裹数量，预先准备充足的物流资源（包括人力、设备、耗材等）。

6.1.2 收货校验

包裹到达后通过扫描包裹面单对包裹进行识别，在作业系统形成该包裹信息的入库订单记录。若识别校验成功后，包裹可入库；若识别校验失败，在作业系统注明具体的异常原因，对异常包裹进行分类，并退回快递公司。

6.1.3 检查包裹

6.1.3.1 检查入库包裹的外包装是否完好，是否有油污、泡水等迹象。发现异常的包裹，在作业系统注明异常原因，停止包裹入库。

6.1.3.2 对通过外包装检查的包裹，根据安检标准，通过安检机进行安全检查。安检标准见附录 A。

6.1.3.3 通过安全检查的包裹，继续入库。当发现包裹是属于跨境禁运品时，在作业系统注明异常原因，停止包裹入库，退回快递公司。若发现包裹是国家法律禁运品时，在作业系统注明异常原因，停止包裹入库，集中销毁处理并留存证明。

6.1.4 测量包裹

6.1.4.1 通过安检的所有包裹进行称重、尺寸测量并记录。以包裹静置状态时获得的数值为准，记录重量信息（单位公斤）；记录包裹长、宽、高尺寸信息（单位厘米）。

6.1.4.2 符合规定重量、尺寸的包裹，继续入库。包裹规格要求见表 1。通过包裹的重量、尺寸判断该包裹是否属于大件、小件。符合重量、尺寸任一条件即视为大件，进行标识。

表 1 包裹规格要求

类别	重量限制	尺寸限制
小件	重量 ≤ 20 kg	单边长度 ≤ 100 cm，长宽高之和 ≤ 200 cm
大件	20 kg $<$ 重量 ≤ 300 kg	单边长度 ≤ 350 cm，长宽高之和 ≤ 600 cm

6.1.4.3 超出重量、尺寸任一限制的包裹，作业系统注明异常原因，停止包裹入库并退回快递公司。

6.1.5 打印入库标签

6.1.5.1 作业系统根据既定规则自动生成库位分配。小件包裹在作业系统中检索买家 ID 及电话，优先分配相同、临近的库位。大件包裹存放于单独的大件仓储区。

6.1.5.2 通过扫描包裹的面单条码，形成入库标签。入库标签应显示包裹的订单信息、买家 ID、库位编码等信息，并配有条形码。

6.1.5.3 打印入库标签，粘贴在包裹的平整面。标签面朝上平稳放置，便于后续环节识别。

6.1.6 包裹上架

6.1.6.1 根据作业系统分配的库位，将包裹放置到指定的货架位。若作业系统分配库位无法容纳包裹，则就近存放在其他库位。

6.1.6.2 扫描库位编码进行确认，作业系统记录实际存放包裹的库位编码。入库成功。

6.1.6.3 在包裹上架过程发生异常导致无法正常入库，或发现包裹不具备出库条件，在作业系统注明异常原因，联系卖家处理。

6.2 支付订单

6.2.1 用户对成功入库的包裹订单进行支付。待支付的包裹显示重量信息、大件标识（如有）等。

6.2.2 含有大件标识的包裹，在支付时不能与其他包裹合单（包括小件包裹和其它大件包裹）。

6.2.3 用户可选择多个小件包裹订单进行支付。配送渠道包括：配送上门、自提点、自提柜等。

6.2.4 作业系统对已选中的包裹订单进行合计计算重量、体积：

- a) 当合计重量、体积超出自提柜的重量、尺寸任一限制时，用户无法选择自提柜作为配送渠道。
- b) 当合计重量、体积超出超出配送上门、自提点的重量、尺寸任一限制时，作业系统信息提示选择配送渠道。

6.3 包裹出库

6.3.1 包裹下架

6.3.1.1 作业系统对完成支付的订单生成拣货指令。开始拣货时，扫描拣货筐条形码，将拣货筐与订单进行关联。根据作业系统提示的货位信息和包裹信息，进行拣货。已拣货的包裹放入拣货筐中。

6.3.1.2 当订单中的第一个包裹下架时，检查订单状态是否有效。如果订单已经取消，拣货任务终止，已拣货的包裹恢复原库位。一旦拣货开始，不允许取消订单。

6.3.1.3 完成订单的全部包裹拣货后，将拣货筐送往出库工作台进行下架校验。通过扫描包裹面单，作业系统自动校验被扫描包裹是否与订单匹配。如果不匹配，作业系统给予警示。

6.3.1.4 逐一校验包裹后，作业系统判断订单中是否包裹是否集齐。未集齐的订单，等待包裹集齐后继续校验。已集齐的订单，继续出库流程。

6.3.1.5 包裹下架过程中，如果发现订单中包裹丢失，找到后继续发货。如果72小时后仍无法找到包裹，视为丢失，作业系统显示出库失败并注明具体异常原因，按照协议规定进行赔付。

6.3.2 打印国际面单

6.3.2.1 下架完成的包裹开始进行合包，将全部包裹装入物流包装袋中或使用缠绕膜进行封包。

6.3.2.2 根据格式要求生成国际面单。如果需要将订单拆分成多个包装，应按照实际包裹数量生成国际子面单。

6.3.2.3 打印国际面单，粘贴在包装的平整面。

6.3.3 路由分拣

根据国际面单呈现的分拣码，识别包装的分拣码，将包装分拣至相应的出库区。

6.3.4 物流集包

6.3.4.1 完成路由分拣的包装，将会被装入干线麻袋。装袋前应对包装逐一校验，确保干线麻袋中包裹流向正确的渠道。

6.3.4.2 在装袋前，扫描第一件包装的面单，作业系统记录包裹订单号。扫描后续包装时，作业系统校验包装对应的分拣码是否与第一件的所匹配。如果匹配，则校验通过，将包装装入干线麻袋中。如果不匹配，作业系统给予警示。应将未通过校验的包装单独存放，避免混装。

6.3.4.3 当干线麻袋装满后，集包完成。将干线麻袋封口，生成含有麻袋编号、分拣码合条形码的麻袋标签。作业系统将麻袋编号与麻袋内的包装进行绑定。通过识别麻袋标签可以获取到与之关联的包裹信息。

6.3.5 包裹重量校验

6.3.5.1 对干线麻袋进行称重，与作业系统计算的数值进行对比。差异重量在 300 g 之内，视为校验成功，显示出库成功。如果差异重量超出 300 g，应拆封检查干线麻袋内包裹是否集齐。如果异常，则显示出库失败。

6.3.5.2 出库成功的干线麻袋在配有视频监控的出库区暂存，出库区域对应目的地的站点。根据站点的不同，可采用不同颜色的麻袋便于视觉识别。

6.4 干线交接

6.4.1 以目的地的站点为单位进行打板。打板操作应在视频监控区域内进行。打板前应检查麻袋封口是否完好。打板完成后，生成一张印有托盘号和条形码的托盘标签。通过扫描托盘标签的条形码，可以获取托盘上所有麻袋的麻袋编号。

6.4.2 装车前在作业系统中录入车牌号。应在装车时扫描托盘标签，将托盘与车辆绑定。装车过程中，应记录装车的托盘清单和散装的麻袋数量。车辆装满后，在作业系统内选择装车完毕，记录交接时间。

6.4.3 作业系统生成一式三份的交接清单，抬头注明集运仓名称、物流商名称、车牌号、交接时间、已装车的托盘数量。正文中列明托盘号、托盘对应的站点名称、每个托盘承载的麻袋数量和合计数量、散装的麻袋数量和合计数量等信息。

6.4.4 对交接内容确认无误后，签字确认；集运仓保留一份存档。

6.5 作业流程图

作业流程图见图 1。

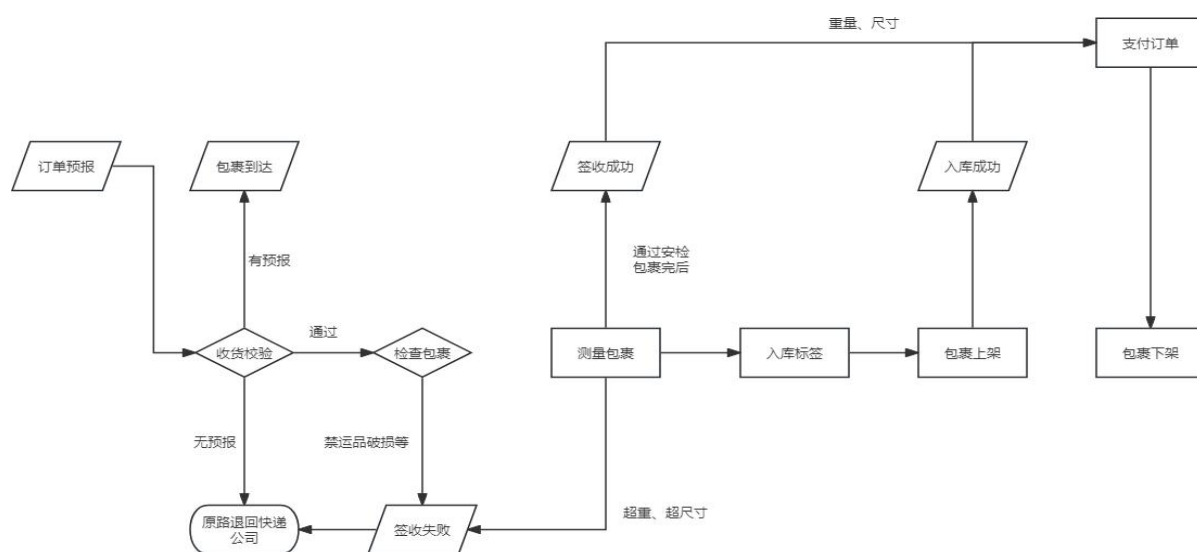


图 1 作业流程图

附 录 A
(资料性)
安检标准

A.1 国家法律禁运品

国家法律禁运品见表 A.1。

表 A.1 国家法律禁运品

货物类别	具体物品说明	禁运原因
各类烈性毒药、生化制品、和传染性物品	如炭疽、危险性病菌、医药用废弃物、农药、铊、氰化物、二恶英、滴滴涕、氯丹、莱克多巴胺、盐酸莱克多巴胺、砒霜、催泪弹、白色晶体状、粉状、膏状物品等	《禁止出口货物目录》第三批、《中国禁止或严格限制的有毒化学品名录》
致人成瘾的麻醉药物和精神物品	如毒品、鸦片（包括罂粟壳、花、苞、叶等）、吗啡、可卡因、海洛因、大麻、冰毒等	《精神药品管制品种目录》
国家法令禁止流通或寄运的物品	如文物、管制类刀具、古董、各种武器、仿真武器（仿真玩具枪等）、弹药、国家货币（现金等）、证券、伪造的货币及证券、原料血浆、劳改产品等	《文物保护法》《公安部管制刀具目录》《中华人民共和国枪支管理法》《民用爆炸物品安全管理条例》等
对中国政治、经济、文化、道德（法轮功等）有害的物品，内容涉及国家秘密的物品，带有违反“一个中国”原则内容的货物及其包装。如含有反动、淫秽、有伤风化或法轮功等的报刊、书籍、图片、宣传品、音像制品，计算机磁盘及光盘等	如光盘、磁带、录像带等内容的载体	《宪法》《刑法》《中华人民共和国保守国家机密法》等
妨碍公共卫生的物品	如尸骨、骨灰、灵柩、未经硝制的兽皮、未经药制的兽骨、未经加工或经脱脂的虎骨、土壤、动物尸体、动植物病源（包括菌种、毒种等）等	《禁止出口货物目录》第一批
动物、植物以及它们的标本和一些自然资源	犀牛角、牛黄、虎骨、兽皮、毛皮（皮草）、麝香、发菜、麻黄草、野生红豆杉、原木、木炭、森林凋落物、泥炭（草炭）、硅砂、石英砂及其它天然砂石、红木、种子（其它繁殖材料）、动植物等	《禁止出口货物目录》第一批、第二批、第四批、第五批

表 A.1 国家法律禁运品（续）

货物类别	具体物品说明	禁运原因
具有放射性的物品及各种危险品（外包装有危险标志的物品）	如爆炸物品（雷管、导火索、火药、炸药等）、核能物品等	《放射性物品运输安全管理条例》《民用爆炸物品进出口管理办法》
医疗废物、化学废物、工业废物等	如使用过的一次性注射器等	《环境保护法》
化学药品、化学实验用品、医疗制品等	如高锰酸钾、硫酸、呋喃、疫苗、血液制品等	《禁止出口货物目录》第三批
毒害品和感染性物品：指在流通过程中容易发生中毒和感染的物品	如杀虫剂、农药、兽药、灭草剂、砷及其化合物、汞及其化合物、氰及其化合物、哥罗仿、苯胺、生漆、血液、尿液、体液、用于清洗剂的四氯化碳、1、1、1-三氯乙烷（甲基氯仿）和三氯三氟乙烷、多氯联苯、多溴联苯、石棉等	《禁止出口货物目录》第一批、第三批、《农药名录》
各种流通货币、赌博设备及器具等	各国货币、财博设备等	《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国货物进出口管理条例》
保护森林资源，防止乱砍滥伐	如：木炭等	《禁止出口货物目录》第二批
黄金白银铂等贵金属制品以及其他贵重物品	如金、银、铂、宝石、珠宝、珍珠、象牙等	《禁止出口货物目录》第一批

A.2 跨境禁运品

跨境禁运品见表 A.2。

表 A.2 跨境禁运品

货物类别	具体物品说明	禁运原因
气体（不论何种颜色）	如压缩气体、干冰、灭火器、蓄气筒、充气球体、救生器、易爆开的汽车安全气囊、气雾剂、气体打火机、瓦斯气瓶、灯泡等	影响运输安全，不予收寄
易爆物品	如烟火制品（礼花、鞭炮、摔炮、拉炮等）、发令纸、干冰、带气打火机、煤气炉、煤气罐、火器等	影响运输安全，不予收寄
易燃液体	如油墨、去光水、油漆、石油、汽油、煤油、柴油、苯、酒精类、机油、樟脑油、发动机启动液、松节油、天拿水、胶水（如强力胶、保丽龙胶、发泡胶等）、香水、喷雾杀虫剂、空气清新剂、化妆品等	影响运输安全，不予收寄
易燃固体（包括自燃物质，遇水释放易燃气体的物质等）	如煤、松香、石蜡、活性炭、钛粉、椰肉干、蓖麻制品、橡胶碎屑、安全火柴（盒擦的或片擦的）、白磷、黄磷、油麻、金属钠、铝粉、镁粉、固体胶（包括白胶等）、印泥、芳香剂、沥青等	影响运输安全，不予收寄

表 A.2 跨境禁运品（续）

货物类别	具体物品说明	禁运原因
氧化剂和有机过氧化物	如氧化氢、过氧化钠、次氯酸钙、氯酸钾、硝酸钾、不明化学成份物品等	影响运输安全，不予收寄
腐蚀品（包括能灼烧人体组织，并对金属等物品造成损坏的固体和液体等）	如硫酸、硝酸、盐酸、氯磺酸、冰醋酸、烧碱、双氧水等	影响运输安全，不予收寄
肥料	如尿素、硝酸铵、过磷酸钙、氨水等	国家出口配额类商品，快件方式不予收寄
鲜活类物品、易腐烂物品、动物乳制品等物品	如蜂蜜、蛋类、酒、糖、食品等	涉证涉检敏感货物，快件方式不予收寄
关系国计民生，实行国营贸易管理的商品	如玉米、大米、煤炭、棉花、原油、成品油、铍及铍制品、钨及钨制品、白银、小麦、玉米粉、大米粉、小麦粉、锯材、煤炭、焦炭、稀土、锌矿砂、锡及锡制品、钢及钢制品、钼、磷矿石等	国家出口配额类商品，快件方式不予收寄
实行出口配额招标和出口许可证管理的商品	蔺草及蔺草制品、碳化硅、氟石块（粉）、滑石块（粉）、轻（重）烧镁、矾土、甘草及甘草制品、石蜡、锌及锌基合金、汽车及其底盘、摩托车及其发动机和车架、柠檬酸、维生素 C、青霉素工业盐、硫酸二钠等	涉及出口许可证管理商品，快件方式不予收寄
无线电收发信机、通信保密机等	如雷达等发射机、接收机设备等	影响国家安全、涉证涉证货物，快件方式不予收寄
带电物品（除含锂电池电子产品外）	采用陆运允许收寄	涉证涉检敏感货物，快件方式不予收寄
蓄电池、碱性电池、碱性的电池液等	如蓄电池、碱性电池等	影响运输安全，不予收寄
含锂电池电子产品	陆运允许收寄	涉证涉检敏感货物，快件方式不予收寄
磁性物体（包括未加消磁防护包装的磁铁、磁钢等含强磁的制品等）	陆运允许收寄	磁性材料影响运输安全，不予收寄
液体（不论使用何种包装）	如酒、保湿水、眼线液、防晒油、隐形眼镜护理液、眼药水、生理食盐水、防蚊液、镀金液、铝浆、荧光棒、水银温度计、冰枕等	因无法辨认成份，影响快件运输安全，不予收寄
冻鲜肉类	如冰鲜牛肉、冻牛肉、冰鲜猪肉、冻猪肉、冰鲜鸡肉、冻鸡肉等	涉证涉检敏感货物，快件方式不予收寄
香烟	香烟	国内实行烟草专卖，国外目的地涉及高额税费，不予收寄
外形较为敏感或内部机构无法拆分的货物	如电器内胆、电子仪器、不明颗粒等	涉证涉检敏感货物，快件方式不予收寄
光碟	光碟	涉证涉检敏感货物，快件方式不予收寄

表 A.2 跨境禁运品（续）

货物类别	具体物品说明	禁运原因
稀有矿产自然资源、稀有其它自然资源	如铜、铝等初级型材原材料等 47 种商品等	出口配额类货物，快件方式不得收寄
食品类	包括食用产品	涉检涉证敏感货物，不予收寄
药品类	所有药物	涉检涉证敏感货物，不予收寄