

# 《保税物流服务作业规范》行业标准（征求意见稿）

## 编制说明

### 一、工作简况

#### （一）任务来源

2022 年 11 月，国家发展改革委办公厅印发了《2022 年推荐性物流行业标准项目计划的通知》（发改办经贸〔2022〕1002 号），《保税物流服务作业规范》行业标准被正式批准立项，项目编号：303-2022-007，并要求于 2024 年制定完成。《保税物流服务作业规范》由中国物流与采购联合会提出，由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）归口。

#### （二）制定背景

近年来，国家各级政府重视综合保税物流的发展，出台了一系列政策文件。国务院办公厅发布国办发〔2011〕38 号《国务院办公厅关于促进物流业健康发展政策措施的意见》，提出合理规划口岸布局，改善口岸通关管理，提高通关效率，促进国际物流和保税物流发展。2015 年国务院印发国办发〔2015〕66 号《加快海关特殊监管区域整合优化方案》，方案中提出要“促进海关特殊监管区域发展保税加工、保税物流和保税服务等多元化业务。”

随着全球经济一体化和对外贸易的不断发展，目前在全国已经设立了 165 个跨境电商综合试验区，覆盖 31 个省市自治区，上海自贸区、广东、天津、福建等省份的自贸区也先后获得国务院的批复，标志着我国保税物流进入了一个新的发展阶段。保税物流是特指在海关

特殊监管区域或者场所，企业从事仓储、配送、运输、流通加工、装卸搬运、物流信息、方案设计等业务时享受海关实行的“境内关外”管理制度的一种物流服务模式。跨国物流公司全面参与国内物流市场竞争，将带动新一轮国际物流业务的快速增长。与此同时，随着我国开放型经济逐步向纵深发展，中国逐渐成为全球制造业中心，加速发展保税物流是推动我国现代物流发展、促进加工贸易转型升级的客观要求，也为成为支撑我国双循环战略发展的重要保障。

目前我国保税物流已具有一定的市场规模，但是要继续保持快速可持续发展，必然需要有相应的标准文件对保税物流服务的各项工作提供规范性指导。强化标准引领和标准赋能，坚持降本增效稳发展，打造高效的保税物流服务企业，为客户提供优质便捷安全的保税物流服务，并为有力促进双循环战略的高质量实施，推进国际供应链的高水平发展提供坚强保障，成为了保税物流服务现阶段重要的发展目标。

### （三）主要起草过程

#### 1. 预研阶段

2021年6月由洪翔物流（广州）股份有限公司牵头组织相关人员进行标准预研，开展资料收集、文献检索、企业调研等工作，并完成标准草稿等相关材料，2022年2月标准工作组向全国物流标准化技术委员会提交推荐性行业标准项目建议书，进行立项申报。

#### 2. 立项阶段

2022年11月30日，国家发改委办公厅（发改办经贸〔2022〕1002号）批准，将《保税物流服务作业规范》列入“2022年度物流

行业标准项目计划”。

### 3. 起草阶段

标准立项后，标准起草组根据国标委要求，制定了标准编制各阶段工作计划并召开标准起草小组第一次工作会议，就工作目标、工作程序、时间节点、任务分工作布置，分头准备相关材料。

2023年2月-3月，洪翔物流（广州）股份有限公司与广州质安标准信息咨询有限公司实地走访了普洛斯保税物流园区、广州保畅国际物流有限公司、中联富维国际物流（深圳）有限公司、深圳市协诚国际货运代理有限公司、东莞市保税物流企业协会、深圳盐田综合保税区企业协会等10余家保税区内的物流企业，在大量调研资料的基础上提出了标准拟修改完善的内容。

2023年3月，洪翔物流（广州）股份有限公司根据调研情况和针对标准内容对保税物流作业缺失的问题，公开征集标准起草单位，组成标准起草工作小组，启动标准研制工作。起草小组组织多次组织召开线上讨论会和内部交流会，充分吸纳起草单位内部业务实践及行业管理实践，对标准做了进一步的完善，形成了标准工作组讨论稿。

2023年6月27日，洪翔物流（广州）股份有限公司联合广东保税区域协会，牵头在广州召开《保税物流服务作业规范》标准草案研讨会，本次研讨会共有15家企业参加，名单如下：1、广东保税区域协会；2、洪翔物流（广州）股份有限公司；3、广州质安标准信息咨询有限公司；4、鞍钢集团国际经济贸易有限公司；5、深圳技术大学质量和标准学院；6、广东开放大学标准化学院；7、上道标准技术服

务（深圳）有限公司；8、深圳市协诚国际货运代理有限公司；9、广州市标准化研究院；10、深圳盐田综合保税区企业协会；11、广州保畅国际物流有限公司；12、东莞市保税物流企业协会；13、中联富维国际物流（深圳）有限公司；14、四川省物流股份物流产业研究院有限公司；15、重庆公运东盟国际物流有限公司。

会上广东省保税区域协会会长与一众专家听取了企业就当前保税区域物流作业急需解决的服务规范问题。并认可通过制定本项行业标准，可以梳理、解决保税物流服务相关方的矛盾与纠纷，最终提升行业的服务质量与水平。与会的专家和企业代表就标准的内容逐条提出了修改的意见和建议。2023年7月，起草小组对各方意见进行汇总处理，对标准文本进行修改完善，形成标准征求意见稿。

#### 4. 征求意见阶段

2023年11月5日，标准起草组向全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提交了征求意见稿及其他相关材料。

#### （四）主要起草单位所做的工作

本次标准起草单位所做工作的具体分工如表 1：

表 1 起草单位任务分工明细表

序号	起草单位	任务分工
1	洪翔物流（广州）股份有限公司	负责标准起草过程中的统筹安排以及行业调研。
2	佛山市顺德区创联创新设计与标准化服务中心、广州质安标准信息咨询有限公司	了解市场整体情况，进行标准主要内容的起草工作。
3	广州市标准化研究院、广东省WTO/TBT通报咨询研究中心、上道标准技术服务（深圳）有限公司	从标准内容和格式角度提出标准研制内容的建议并进行标准文本的修改。

4	广东保税区域协会、深圳市协诚国际货运代理有限公司、鞍山钢铁集团有限公司、鞍钢集团国际经济贸易有限公司、河北陆港保税物流有限公司、深圳盐田综合保税区企业协会、广州保畅国际物流有限公司、东莞市保税物流企业协会、深圳技术大学质量和标准学院、中联富维国际物流(深圳)有限公司、四川省物流股份物流产业研究院有限公司、重庆东盟国际物流有限公司、广东交通职业技术学院、广东省粤科标准化研究院	从保税物流服务规范提出标准研制内容的建议并进行标准文本的修改。
---	--	---------------------------------

## 二、编制原则、主要内容及其确定的来源和依据

### (一) 编制原则

本标准以我国保税物流业相关的政策、法律法规为依据，从保税物流行业发展的需要出发，体现指导性、适用性两项原则：

#### 1. 指导性

保税物流是推动我国现代物流发展、促进加工贸易转型升级的客观要求，中国政府高度重视保税物流服务的发展，本标准对保税物流企业的基本要求、服务作业要求、其他增值服务作业要求、服务评价与改进、投诉处理这五个方面给出了明确的规定与要求，对保税物流服务管理与操作都具有指导作用。

#### 2. 适用性

本标准与国际贸易规则相衔接，便于与国际市场进行对接和对比，且符合相关法律法规和政府政策要求。标准中结合了信息技术的应用，利用现代化的信息系统和平台，提高标准的操作性和管理效率。对保税物流企业的实操具有参考价值、在行业内具有普遍适用性。

### (二) 主要内容及其确定依据

## 1、范围

本文件规定了保税物流服务的基本要求、作业要求、增值服务作业要求、服务评价与改进和投诉处理。

本文件适用于保税物流服务的作业和管理。

## 2、规范性引用文件

本文件内容引用了GB/T 18354《物流术语》、GB/T 18894《电子文件归档与电子档案管理规范》、GB/T 21071《仓储服务质量要求》、GB/T 30331《仓储绩效指标体系》、GB/T 30333《物流服务项目准则》、GB/T 32849《国际货运代理报检服务质量要求》、GB/T 37518—2019《代理报关服务规范》、SB/T 10977《仓储作业规范》、XF 1131《仓储场所消防安全管理通则》。

## 3、术语和定义

本文件报关、保税货物、保税物流的术语和定义来源于GB/T 18354—2021《物流术语》。

报检服务的术语和定义来源于GB/T 32849—2016《国际货运代理报检服务质量要求》

流通加工的术语定义在GB/T 18354—2021《物流术语》的基础上进行了修改，强调了流通加工对原来产品的用途不可发生实质性变化，并取消了“注”的内容，因为保税物流作业中涉及到的简单加工工业活动，一般不涉及组装与组配。

保税展示交易、保税维修的术语定义主要参考了《中华人民共和国海关综合保税区管理办法》。

#### 4、基本要求

本章规定了从事保税物流服务的企业、人员应该具备的基本要求。

4.1 保税物流服务企业的要求主要参考了海关总署令第 232 号《中华人民共和国海关监管区管理暂行办法》并根据行业目前发展及管理情况所总结。

4.2 服务人员主要依据了国家标准 GB/T 37518—2019 中 4.2、GB/T 32849—2016 中 6.3 的要求并根据行业目前发展及管理情况分析所得。

#### 5、作业要求

本章规定了保税物流服务作业的要求。依据 3.4 保税物流的定义，将作业要求按照物流方案（单）设计、仓储、运输与配送、流通加工、装卸搬运、物流信息 6 个部分内容分别进行编制。

通过前期调研，调研和咨询了跨境电商综试区、自贸区及其综合保税区、保税仓库等主体单位，结合《“十四五”现代物流发展规划》的相关规划要求，在参考相关的国家标准和行业标准的基础上，提出本作业要求，并在《保税物流服务作业规范》标准草案研讨会上进行了讨论与修改。

#### 6、增值服务作业要求

本章规定了保税物流服务增值服务作业的要求。主要对保税物流服务作业过程中涉及到的报关、报检、保税维修、保税展示交易、跨境电商、出口复进口 6 个部分的内容进行了规定。

主要参考了《中华人民共和国海关综合保税区管理办法（海关总

署第 256 号令)》及国家标准 GB/T 37518—2019《代理报关服务规范》、GB/T 32849—2016《国际货运代理报检服务质量要求》。

## 7、管理要求

本章规定了保税物流服务的管理要求。包括单据与凭证管理、安全与应急管理、数据管理以及合同管理。

7.1 单据与凭证管理、7.2 安全与应急管理、7.3 数据管理均主要根据行业目前发展及管理情况分析所得，并在《保税物流服务作业规范》标准草案研讨会上进行了讨论与修改，其中 7.1 的内容引用了国家标准 GB/T 37518 中 7.1、GB/T 18894 的要求；7.2 的内容引用了行业标准 SB/T 10977、XF 1131。7.4 合同管理引用了国家标准 GB/T 30333 并参考了中华人民共和国海关总署令第 105 号《中华人民共和国海关对保税仓库及所存货物的管理规定》第二十二条内容。

## 8、投诉处理

本章主要规定了保税物流服务作业和管理中会涉及到的投诉的处理办法和规定，该部分内容主要根据保税物流服务企业的管理流程现状和保税物流服务提升的要求进行编制。

## 9、作业质量评价与改进

本章规定了保税物流服务作业质量评价与改进的要求。对保税物流服务作业质量评价内容和方法、改进措施进行了规定。

《保税物流服务作业规范》的核心是确定可操作、可考核的作业质量评价指标。在作业质量评价与改进一章中，根据企业及客户实际关注的评价内容，对难以计算或没有评价意义的指标进行删减，最终

保留了较常用的、客户关注度较高的、便于统计的 4 项评价内容及其评价方法。同时，对于给出的评价内容，由于不同地区、不同的保税物流企业其发展水平高低不同，很难用具体的指标衡量其服务质量的好坏。只能制定出一些指引性的目标，推动企业努力朝目标前进、发展。因而标准起草小组经过主要行业目前发展及管理情况分析，综合各地企业的服务水平，最终设置了四项指标，给广大保税物流服务企业提供参考。

### 三、标准验证情况

在标准制定期间，通过线上收集资料、研讨会、线下走访企业等方式对标准内容进行了调研验证。本次共调研 10 家，包括起草组内部企业及其他行业内企业，针对单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求等要求均进行了询问，根据调研结果，企业均符合标准内容。标准验证情况见表 2。

表 2 标准验证情况

序号	调研单位	调研方式	验证内容	符合情况
1	鞍山钢铁国际经济贸易有限公司	资料调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合
2	深圳市协诚国际货运代理有限公司	实地调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合
3	广州保畅国际物流有限公司	实地调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合
4	中联富维国际物流（深圳有限公司）	实地调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合
5	普洛斯保税物流园区	实地调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合
6	四川省物流股份物流产业研究院有限公司	资料调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合
7	中海物流（深圳）有限公司	资料调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合

8	深圳德尔信物流有限公司	资料调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合
9	汕头保税区天易供应链管理有限公司	资料调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合
10	重庆东盟国际物流有限公司	资料调研	单据与凭证要求、服务管理要求、安全要求、信息管理要求、合同要求、服务作业要求	符合

#### 四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况

本标准没有采用国际标准。

本标准制定过程中未查到同类国际、国外标准。

本标准水平为国内先进水平。

#### 五、与有关的现行法律、法规和标准的关系

与现行法律、法规和强制性国家标准没有冲突。

#### 六、重大分歧意见的处理经过和依据

无

#### 七、实施建议

1、开展标准推广工作，大力呼吁各地专业保税物流服务企业执行该项标准，以此不断提高企业服务的质量和服务的效益。

2、通过举办培训班、发放宣传资料以及网络、微信、公众号等方式强化宣传，大力普及标准，营造贯彻标准的良好氛围，提高标准的社会关注度与知晓度，促进各相关企业准确理解、掌握和执行标准。

3、推动相关政府主管部门积极引用标准，更好的规范企业运营，努力构建一个层级分明、标准统一、协调有序的保税物流服务作业规范，畅通标准实施信息反馈渠道，促进标准的实施，确保标准能够有效落地。

八、废止现行有关标准的建议

无。

九、其他应当说明的事项

无。

《保税物流服务作业规范》标准起草组

2023年12月1日