



SGWS-C01

速熊全球履约中心服务标准

客户版 | 合作协议附件

文件项目	文件信息
文件编号	SGWS-C01
版本	V1.5.1
适用范围	国内仓一件代发、代贴单、海外仓履约及相关增值服务
文件属性	客户入驻前阅读确认
生效原则	以双方签署合同、报价单、ERP 公示，以及企业微信、微信等可留存并可随时调取的书面确认记录为准

重要提示 本文件用于向客户说明速熊跨境的标准服务范围、责任边界、履约时效、售后核查、赔付规则及增值服务规则。具体合作期限、单价、结算、赔付限额和争议管辖，以双方实际签署的合同、报价单及确认文件为准。

速熊服务承诺

速熊跨境致力于帮助客户稳定完成全球订单履约，通过标准化流程、透明收费、可追溯管理和及时售后，为客户提供长期稳定的一件代发及全球履约服务。发生异常时，我们先恢复订单履约，再根据完整业务记录确认责任并处理。

客户保障事项	速熊服务承诺
订单可追溯	订单、库存、操作节点及费用均通过 ERP 或仓库业务记录留痕，可供核查。
异常优先处理	发现异常后优先安排补发、纠正、返工或更换，尽量降低客户售后影响。
责任不推诿	经核实属于仓库责任的，按照本标准明确承担相应直接履约责任。
售后有反馈	客服登记后协调仓库核查，并按资料完整度反馈处理进度和结果。
收费透明	客户选择、仓库增加及系统自动产生的服务项目均通过 ERP 展示或留存记录。
持续改进	客户提出的合理意见将用于优化仓库流程、系统提示和服务标准。
再次核查	如对处理结论存在疑问，可补充资料并申请再次核查。

服务目标 我们的目标不是通过赔付解决问题，而是尽量避免异常，并在异常发生后快速恢复客户订单的正常履约。

速熊客户保障机制

当异常经核实属于仓库责任时，速熊按照“先恢复履约、再核定责任、后完成费用处理”的顺序执行。

保障环节	执行内容
优先恢复	优先补发、纠正、返工或更换，避免异常继续扩大。
专人跟进	由客服登记并持续跟进，仓库配合核查业务记录。
证据核查	综合 ERP、PDA、库存、打包、出库、监控及客户资料判断。
方案确认	向客户说明责任结论及处理方案，涉及费用时确认计算依据。
财务处理	通过余额补偿、费用冲抵或财务付款完成已确认赔付。
过程留档	责任、方案、金额、完成时间及相关凭证在工单或业务记录中归档。

客户保障 速熊不会因单一证据缺失直接关闭售后；对能够通过其他业务记录继续核查的异常，将持续完成责任判断。

新增服务确认 如仓库因实际操作需要新增增值服务，将在 ERP 中展示或通过企业微信、微信等可留存方式通知客户；紧急保障商品或订单安全的必要包装，可先行处理并同步说明原因、项目及费用。

说明 以下内容用于区分仓库操作责任、客户原因和第三方责任，并不影响速熊对仓库责任范围内的异常继续核查和处理。

第一章 | 适用范围与文件效力

1.1 适用范围

本标准适用于速熊跨境为客户提供的国内仓一件代发、订单履约、平台代贴单、仓储保管，以及海外仓卸货、入库、存储、订单操作、打包出库和库内增值服务。

1.2 服务指令

客户通过速熊 ERP、企业微信、微信、书面委托单或双方认可的其他方式发出的指令，均可作为仓库作业依据。商品品名、SKU、规格、数量及库存数据，以速熊 ERP 中的实际记录为主要依据。

1.3 文件效力

本标准作为合作协议附件使用；当本标准与双方另行签署的主合同、报价单或专项确认书不一致时，以双方最新确认文件为准。

第二章 | 服务内容与标准流程

环节	标准服务内容	客户需要配合
入仓预约	海外仓原则上提前 3 天提交到货预报；国内仓按系统规则预报或寄送	提供物流单号、SKU、数量及到货信息
到仓验收	核对品名、SKU、外包装、数量及无需开箱即可识别的明显异常	确保外箱标签与系统资料一致
入库上架	按仓库流程完成扫描、上架及 ERP 库存更新	发现数据差异应在系统录入后及时提出
订单履约	按 ERP 订单要求拣货、打包、贴单、出库	提供正确订单、地址及平台面单
增值服务	按客户选择或仓库实际判定执行	提前说明特殊包装、拍照、验货等要求
售后核查	根据 ERP、PDA、库存、打包记录及监控资料综合核查	提交订单号、快递号、照片或视频证据

标准流程 客户预报/下单 → 快递或货物到仓 → 扫描入库 → 分类/上架 → 拣货 → 核验 → 打包贴单 → 出库交接 → ERP 记录归档

第三章 | 双方责任

事项	速熊跨境责任	客户配合事项
商品资料	按客户已确认的 SKU、规格和订单资料执行	确保商品资料、SKU、数量、地址真实准确
基础检查	核对数量、SKU、外包装和肉眼可见异常	知悉基础检查不等于功能测试或专业质检
特殊检查	按双方确认的项目和标准执行	如需专项检查，可提前通过 ERP、企业微信群、微信或客服确认
包装作业	按标准流程及已确认增值服务打包	提前说明易碎、防潮、加固等特殊要求
库存管理	维护 ERP 库存及仓储记录	及时核对系统数据并提出异议
违禁品合规	有权拒收或停止处理违禁、侵权或无合法资质商品	保证货物合法、合规、可存储和可运输
尾程运输	完成出库交接并协助查询/索赔	承担承运商接收后的运输风险，按承运商规则索赔

3.1 商品基础检查规则

基础检查遵循“不影响商品正常销售”的原则。仓库根据 ERP 商品资料及外包装可见信息，核对数量、SKU、商品名称、规格、容量、型号、色号、尺码及明显外包装异常；不包含通电、试用、拆机、功能测试、专业质量检验，以及必须拆开内包装后才能发现的问题。

3.2 包装、拆封及专项检查规则

原厂包装、封口包装或其他可能影响商品正常销售的包装，原则上不主动拆封，仅核对外部可见信息。如需拆封、逐件检查、拍照、配件核对、尺寸测量、通电测试或指定部位检查，可通过 ERP 备注、企业微信群、微信或客服沟通确认；重新封袋、重新包装或增加耗材的，按实际增值服务项目计费。速熊已确认承接但未按约定执行的，经核实后按实际责任处理。

服务边界 未选择或未确认专项检查服务的，不按专业质检标准认定速熊漏检责任。

3.3 商品包装版本及长期检查规则

如仅为 Logo 位置、包装排版、新旧包装或印刷颜色等轻微变化，且 SKU、条码、商品名称、容量、规格、型号、色号等核心信息一致，原则上按同一商品正常履约；如核心信息不同，仓库暂停处理，并通过 ERP、企业微信群、微信或客服渠道向客户确认。客户如要求指定包装版本、指定 Logo 或不得混发新旧包装，应提前备注或通知客服。

统一执行原则 | 本规则适用于所有客户及商品。客户长期使用相同检查标准的，双方可默认按照最近一次确认的检查方式执行；如有特殊订单或特殊商品，以客户当次订单备注、企业微信群或微信通知为准。

第四章 | 仓储异常处理与责任标准

处理原则 赔付以责任核查结果为前提。速熊优先恢复正常履约（补发、纠正、返工或更换），确认仓库责任后，再按本标准及双方约定处理。

异常类型	责任成立条件	处理方式
漏发/少发	ERP 订单要求发出，但仓库实际未完整发出	商品仍在仓时优先免费补发；承担因仓库责任产生的合理补发物流及履约费用；无法补发时按实际采购成本或双方约定处理
发错	确认仓库错拣、错贴或错装，实际发出的 SKU、颜色、规格或商品与订单不符	免费补发正确商品并承担合理补发物流及履约费用；已到海外终端且无法合理追回时，原则上不要求客户追回
多发	确认仓库多拣、多装，实际发出数量超过订单要求	已到海外终端原则上不追回；经责任确认后，按多发商品实际采购成本处理
仓库遗失	商品已完成入库，盘点及系统记录确认由仓库管理原因造成短少	按商品实际采购成本及双方约定标准处理
仓库操作损坏	入仓时无明显异常，仓储、搬运或打包操作造成损坏	优先补发或更换；无法恢复时按实际损失、采购成本及双方约定处理
检查失误	已属于基础检查或已确认专项检查范围，但仓库未发现可合理识别的问题	经核实后按实际责任补发、返工或赔付

4.1 赔付基本原则

- 优先恢复正常履约，补发、返工或更换优先于现金赔付。
- 采购成本须有采购合同、发票、付款记录或双方认可的其他凭证。
- 销售利润、广告损失、平台罚款、店铺评分下降、商誉及其他间接损失，原则上不属于赔付范围。

赔付以速熊 ERP 中的唯一订单编号为核算单位；每个订单编号的赔付总额及高货值商品规则，按 4.2 执行。

4.2 赔付核算单位、赔付上限及高货值商品

经核实属于速熊责任的，赔付以速熊 ERP 中的唯一订单编号为核算单位。同一订单编号下包含多个 SKU、多个包裹或多项仓内操作的，均按一笔订单计算；不同订单编号分别核算。国内仓与海外仓执行同一标准，每个订单编号项下的赔付总额最高不超过人民币 200 元。

高货值、易损、特殊品类或单笔订单价值明显超过常规赔付范围的商品，可在入仓或开展业务前联系速熊另行询价，由双方根据商品货值、包装要求、操作风险及服务内容，通过合同、报价单、ERP、企业微信群或微信等可留存方式确认专项赔付标准。未提前确认专项赔付方案的，原则上仍按每个订单编号最高人民币 200 元执行。

第五章 | 订单履约时效与延误处理标准

5.1 订单处理原则

速熊跨境根据客户提交订单时间、库存状态、商品到仓状态、平台截单规则及仓库实际作业能力安排订单处理。订单是否当日发出，以以下条件同时满足为准：

- 商品已完成入库并显示可用库存；
- 客户订单信息完整；
- 平台面单、地址信息准确；
- 客户账户余额充足；
- 订单在仓库正常作业时间内提交。

责任说明 如因以上条件未满足导致订单延迟，原则上不认定为仓库履约延误责任。

5.2 当日订单处理时效

订单类型	提交时间/情形	处理标准
国内仓订单	工作日仓库截单时间前提交	优先安排当天处理发出
国内仓订单	截单时间后提交	顺延至下一工作日处理
海外仓订单	根据当地仓库作业时间	按仓库当天操作安排执行
大促/活动期间订单	平台订单量激增	按仓库实际处理能力合理顺延

5.3 原则上不认定为速熊延误责任的情况

- 客户订单提交过晚，超过仓库当日处理时间；
- 商品未到仓、未入库或库存不足；
- SKU、数量、地址、面单信息错误；
- 客户要求修改订单、取消订单或重新打包；
- 平台系统异常、物流商系统异常；
- 大促活动、节假日、订单量突增导致的合理延迟；
- 不可抗力因素。

5.4 仓库责任导致的订单延误

在同时满足以下条件的情况下：

- 商品已完成入库并显示可用库存；
- 客户订单信息、SKU、数量、地址及平台面单正确完整；
- 客户账户余额充足；
- 订单在仓库正常截单时间前提交；
- 不存在客户修改订单、等待确认或特殊操作要求。

如因速熊仓库漏处理、错放订单、内部操作遗漏或其他仓库直接原因，导致订单未按约定时间完成出库交接，经 ERP 订单记录、PDA 扫描记录、打包记录及出库记录核实后，按照以下标准处理：

5.4.1 优先恢复履约

速熊应优先安排该订单拣货、打包、贴单及出库处理，不再向客户收取因纠正本次延误产生的重复操作费用。

5.4.2 基础履约费用处理

确认属于速熊仓库责任的，退还该订单已收取的基础履约服务费；已收取但因延误需要重新操作的贴单费、打包费、面单处理费等，不重复收取。

5.4.3 直接费用赔付范围

因仓库延误直接产生，并由客户提供有效记录或费用凭证的下列费用，速熊根据实际责任承担：

- 重新打印或更换面单费用；
- 重新贴单、重新打包及返工费用；
- 因订单重新履约实际产生的补发物流费用；
- 平台针对该笔订单直接扣收的延迟发货费用；
- 双方事先通过合同、报价单、企业微信、微信或其他可留存书面方式确认的直接履约费用。

5.4.4 赔付核算

赔付金额根据已退还的基础履约服务费及经核实的合理直接履约费用计算；订单编号认定、赔付上限及高货值商品专项赔付标准，统一按照 4.2 执行。

5.4.5 不属于赔付范围

除双方通过合同、报价单、ERP、企业微信群或微信等可留存方式另有确认外，商品销售利润或预期利润、广告投入、店铺评分或流量下降、客户流失、商誉损失、平台对店铺实施的非单笔订单直接处罚、客户向第三方作出的超出本标准范围的赔偿承诺，以及其他无法证明与本次仓库延误存在直接关联的间接损失，不属于订单延误赔付范围。

5.4.6 客户提交材料及支付方式

客户应及时提交 ERP 订单号或平台订单号、订单提交时间及要求发货时间、平台延迟提示或扣费记录、补发运费及重新贴单等费用凭证，以及其他能够证明实际直接费用的资料。经双方确认责任及金额后，速熊通过账户余额补偿、费用冲抵或财务付款方式完成处理。

5.5 平台时效说明

速熊负责仓库端订单处理、拣货、打包、贴单及交接。订单交接给 Shopee 官方物流、TikTok 官方物流、第三方快递或国际运输服务商后的运输时效、派送失败及物流异常，由对应物流服务商规则处理。

服务承诺 如因仓库责任导致订单延误，速熊将在确认责任后优先恢复履约，并按照本标准及时完成后续处理。

第六章 | 免责范围、证据提交与售后核查

6.1 原则上不认定为速熊赔付责任的情况

- 商品自身质量、功能、材质、生产工艺、内部故障、自然损耗、保质期或隐蔽性缺陷；
- 客户提供的 SKU、数量、订单、收件地址、平台面单或商品资料错误；
- 客户未提前说明或未购买特殊包装、专项验货、拍照、称重等服务；
- 货物自然属性、合理损耗、过期、霉变或因自身包装不足造成的损失；
- 尾程承运商接收货物后的运输损坏、遗失、拒收或未妥投；
- 平台规则、买家恶意退款、店铺处罚、评分下降或其他间接经营损失；
- 政府检查、查扣、政策变化、战争、自然灾害、疫情、罢工等不可抗力；
- 客户存放违禁、侵权、无销售资质或仓库所在地禁止存储、销售的商品。

6.2 售后核查可提供资料

- 订单号、快递单号或平台售后编号；
- 异常商品、外包装、物流标签及开箱过程照片或视频；
- 商品采购成本凭证及客户提出的具体处理诉求。

6.3 综合核查依据

核查资料	主要用途
ERP 订单与库存记录	核对订单要求、SKU、数量、服务项目及费用
PDA/扫描记录	核对入库、上架、拣货、打包及出库节点
打包记录与操作照片	核对包装、增值服务及出库状态
仓库库存与盘点	核对是否存在漏发、遗失或库存差异
监控录像（保存期内）	作为辅助证据还原现场操作
客户与平台资料	核对签收、开箱、平台售后及买家反馈

6.4 监控录像管理

6.4.1 录像用途

监控录像仅作为履约过程核查的辅助证据之一，应与 ERP、PDA、包裹重量、库存记录、打包记录及客户资料综合判断，不以单一录像画面作为唯一责任认定依据。

6.4.2 申请时限

发现漏发、错发、少发、商品损坏或其他履约异常后，建议在 24 小时内通知速熊客服并申请录像保全；因平台或买家延迟反馈的，可在知悉异常后第一时间提出。

6.4.3 保存周期

监控录像按照各仓监控系统实际保存周期管理。若录像已超过保存期限、自动覆盖，或因设备故障、拍摄盲区等原因无法调取，速熊仍将结合 ERP、PDA、库存、包裹重量、打包及出库记录继续核查，不因无法调取录像而直接终止售后处理，也不单独以“无录像”认定任何一方承担责任。

6.4.4 隐私与调取

录像涉及仓库安全、员工隐私、仓库布局及其他客户订单信息，原则上由速熊内部授权人员调取并出具核查结果。未经授权，不向客户提供完整原始录像；确有必要时，可提供与本订单有关的截图、说明或经处理的必要片段。

第七章 | 售后处理流程与时效

7.1 客户服务响应标准

服务事项	响应标准
企业微信群或微信咨询	工作时间内原则上 30 分钟内完成首次响应；非工作时间顺延至下一工作时段
售后登记	收到必要资料后原则上当日完成登记
一般异常核查	通常 1-3 个工作日反馈核查结果或处理进度
复杂异常核查	涉及监控、库存、平台或多仓资料时，根据实际情况持续反馈处理进度
处理结果复核	如对处理结论存在疑问，可补充资料并申请再次核查

7.2 售后处理流程

步骤	处理内容	参考时效
1. 客户反馈	提交订单及证据资料	发现后尽快提交
2. 客服登记	登记 SGWS 仓库异常处理工单	收到完整资料后当日
3. 仓库核查	检查 ERP、PDA、库存、打包记录及录像	一般 1-3 个工作日
4. 责任判定	明确仓库、客户、承运商或其他责任	根据证据完整度
5. 方案确认	补发、返工、成本处理、协助索赔或说明关闭	双方确认后执行
6. 财务处理	需赔付时登记客户赔付表并完成付款	以双方确认及财务流程为准
7. 归档完成	记录完成人、完成时间及处理耗时	处理完成后归档

流程说明 客户反馈 → 客服登记 → 仓库核查 → 责任判定 → 客户确认 → 补发/赔付/协助索赔 → 财务登记 → 工单归档

第八章 | 滞销、退件与未认领货物

8.1 海外仓滞销商品

海外仓商品库龄超过 90 天且长期低周转的，可列入滞销管理。速熊可向客户发送滞销清单，客户可在通知期限内选择继续存储、下架、转仓、退仓或销毁；相关操作及仓储费用按实际项目执行。

8.2 国内仓未认领包裹

未录入 ERP、缺少客户 ID、长期无法确认归属或暂未认领的包裹，按仓库公示的暂存、通知及处置规则处理。建议包裹外箱标注正确客户 ID，并及时查看系统或群通知。自快递签收之日起，超过 15 个自然日仍未提交打包信息或未认领的，速熊可通知限期处理；经通知仍未处理的，按双方约定进入处置流程。

8.3 退件、退仓与特殊暂存

因客户原因产生的退货、召回、下架、搬仓、销毁或退仓，速熊按实际操作项目收费；相关历史费用及退仓费用结清后，可安排提货或转运。经双方确认需临时暂存的特殊包裹，暂存期限原则上不超过 30 个自然日；超期处理按仓库通知及双方约定执行。

第九章 | 增值服务与 ERP 透明收费

9.1 服务选择主体

主体	适用情况	客户可见性
客户选择	拍照、称重、贴标、特殊包装、专项检查等由客户主动选择	ERP 显示服务项目、费用和订单记录
仓库选择	商品超尺寸、超重、包装不足、需要加固或增加人工时由仓库判定	ERP 同步显示仓库添加的服务及费用
系统产生	符合预设规则的项目由系统自动匹配	ERP 订单明细可查询

透明收费原则 客户可在下单时自主选择增值服务；仓库因商品尺寸、重量、搬运难度或运输安全需要增加服务时，可在 ERP 中添加。所有收费项目均在 ERP 公开展示，客户可随时查看服务项目、费用及订单记录。

9.2 常用增值服务参考（第一部分）

分类	服务项目	当前参考费用	选择主体
纸箱包装	三号纸箱五层加硬	4.50 元	客户/仓库
纸箱包装	四号纸箱五层加硬	5.50 元	客户/仓库
纸箱包装	五号纸箱五层加硬	7.00 元	客户/仓库
纸箱包装	店配纸箱五层加硬	5.50 元	客户/仓库
防护包装	气泡膜	2.00 元	客户/仓库
防护包装	气泡膜大件	3.00 元	客户/仓库
防护包装	气泡袋	1.00 元	客户/仓库
防护包装	麻袋	2.00 元	客户/仓库
操作服务	拍照打包（需要备注）	2.00 元	客户
操作服务	手机清晰拍照/视频打包	5.50 元	客户

第九章 | 增值服务与 ERP 透明收费（续）

9.2 常用增值服务参考（第二部分）

分类	服务项目	当前参考费用	选择主体
操作服务	称重服务（需要备注）	2.00 元	客户
操作服务	贴标	1.50 元	客户/仓库
订单服务	礼品单	3.50 元	客户
超尺寸	三边之和>90cm	3.00 元	仓库
超尺寸	三边之和>120cm	5.00 元	仓库
大件操作	三边之和>150cm 或操作难度相当	10.00 元	仓库
大件操作	三边之和>180cm 或操作难度相当	25.00 元	仓库
超大件操作	三边之和>220cm 或需多人/特殊操作	50.00 元	仓库

说明 上述为当前常用服务参考。纸箱规格、耗材、人工及未列明服务，以 ERP 实际启用项目、仓库实际操作和双方最新报价为准；同一包裹相同性质的尺寸附加费原则上按最高档计收，不重复累计。

9.3 国内仓一件代发及仓储服务报价标准

适用于速熊跨境东莞仓、义乌仓，支持 TikTok、Shopee、OZON 等跨境卖家国内仓履约服务。

服务项目	操作数量/规则	收费标准	说明
入库/上架	1-100 件/批	0.50 元/件	小批量入库操作
入库/上架	101-500 件/批	0.30 元/件	常规批量入库
入库/上架	501-1000 件/批	0.20 元/件	批量入库
入库/上架	1000 件以上/批	0.10 元/件	大批量合作客户
动销库存	正常销售、持续产生订单	免费	动销商品免费仓储
滞销库存	连续无销售记录	90 天	建议客户及时处理库存
下架/退仓	1-100 件/批	0.50 元/件	库存调整、退仓操作
下架/退仓	101-500 件/批	0.30 元/件	批量处理
下架/退仓	500 件以上/批	0.10-0.20 元/件	大批量处理

第十章 | 费用结算与服务变更

10.1 费用结算

速熊服务通常采用预充值方式，系统根据实际服务项目扣费。建议及时关注 ERP 余额；余额不足时，订单可能暂停处理。具体充值、开票、欠费及停服规则，以双方合同、报价单、ERP 公示及财务通知为准。

10.2 价格更新

因仓库所在地成本、汇率、平台要求、包装材料或人工成本变化，服务价格可能调整。速熊将通过 ERP、企业微信、微信、邮件或报价单提前通知；客户继续使用服务的，按双方确认或最新公示标准执行。

第十一章 | 客户确认

文件目的 本标准旨在明确双方合作规则，提高订单履约效率，降低沟通成本，共同保障订单稳定、安全、准确完成。

确认项目	填写内容
客户公司名称	
客户 ID / ERP 账号	
联系人及电话	
确认日期	
客户签字/盖章	
速熊跨境确认	

确认方式 客户签字盖章，或通过企业微信、微信等可留存并可随时调取的方式明确回复确认，均可作为双方已知悉并同意相关服务规则的书面确认记录；客户在知悉本标准后继续发货、下单并使用速熊服务，也可作为履行行为的辅助证明。具体合作内容仍以双方签署的合同、报价单、ERP 公示及上述书面确认记录为准。