

跨境电商海外仓面临的退货困境及优化路径研究

江可艺

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2025年4月11日; 录用日期: 2025年4月25日; 发布日期: 2025年5月31日

摘要

本文探讨了跨境电商海外仓退货问题的现状、原因、困境及优化路径。通过现状分析得出国际贸易政策与法规差异、退货管理机制缺失、文化差异导致的退货偏好是导致跨境电商退货问题主要因素。退货成本高、流程复杂、库存积压及二次销售难题是海外仓面临的主要挑战。为应对这些困境, 本文提出了相应的优化路径以提升海外仓的运营效率, 降低退货成本, 促进跨境电商的健康发展。

关键词

跨境电商, 海外仓, 退货问题, 优化路径

Research on the Return Dilemma and Optimization Path Faced by Cross-Border E-Commerce Overseas Warehouse

Keyi Jiang

School of Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan Hubei

Received: Apr. 11th, 2025; accepted: Apr. 25th, 2025; published: May 31st, 2025

Abstract

This article explores the current situation, causes, challenges, and optimization paths of overseas warehouse returns in cross-border e-commerce. Through the analysis of the current situation, it is concluded that differences in international trade policies and regulations, lack of return management mechanisms, and cultural differences leading to return preferences are the main factors causing cross-border e-commerce return problems. The main challenges faced by overseas warehouses

include high return costs, complex processes, inventory backlog, and difficulties in secondary sales. To address these challenges, this article proposes corresponding optimization paths to improve the operational efficiency of overseas warehouses, reduce return costs, and promote the healthy development of cross-border e-commerce.

Keywords

Cross Border E-Commerce, Overseas Warehouse, Return Issues, Optimized Path

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来,我国进口贸易额规模呈现逐年上涨的趋势,侧面反应出国内市场消费者对海外商品兴趣增长,“海淘、海购”已然成为新兴消费方式。消费者对海外市场商品日益增长的消费需求,加速了跨境电商的发展。在相关政策和资本的支持下,我国跨境电商贸易占比从 2018 年的 27%,增长至 2022 年的 42%¹,成为对外贸易发展的新增长引擎。随着网购的盛行,消费者对配送时间越来越敏感[1]。配送时间是指消费者从下单商品到收到商品的物流时间,而海外购商品需要经历跨国运输,配送时间相对较长。作为跨境线上零售本地化服务的核心资源,海外仓在跨境电商销售和本地化服务的优势突出[2],在一定程度上解决了跨境电商购物配送时间长的问题,大大缩短了配送时长。

虽然海外仓在提升跨境电商物流效率方面发挥了重要作用,大幅缩短了商品从卖家到买家的上半程配送时间。但在下半程的逆向物流环节——尤其是退货、换货及售后服务方面,其响应速度和服务能力仍有待加强。当前,海外消费者在退换货时仍面临流程繁琐、周期长、成本高等问题,这不仅影响消费体验,也可能增加卖家的运营负担。因此,未来海外仓的发展需进一步优化逆向物流体系,提升售后服务的本地化水平,以构建更加完善的跨境供应链生态。

2. 跨境电商海外仓退货问题的现状

2.1. 海外仓模式概述

海外仓是指企业建立在海外的仓储设施。在跨境贸易和跨境电商销售中,海外仓的作用是国内企业将商品通过国际运输的方式运往目标市场国家,并在当地通过租赁或者自建形式建立仓库,用以储存商品,然后再根据当地的销售订单,及时从当地仓库直接进行分拣、包装和配送,减少了重复而复杂的清关步骤。跨境电商海外仓模式的优势主要体现在以下两个方面,一方面,缩短了消费者从下单商品到交付商品的物流时间,海外仓模式下商品无需进行跨国运输,直接从当地仓库发货,加快了配送效率。另一方面,建立了本地化运营团队处理售前及售后难题,提升了跨境贸易的全流程服务体验,解决了传统海淘、海购等模式下不退不换的一次性交易问题。从消费者的角度来看,以上两点都在很大程度上优化了消费者的购物体验,进而提高了消费者的购物满意度。从从事跨境贸易企业的角度来看,海外仓模式由于减少了跨国运输环节,减低了物流成本,从而为企业节省了大量资金。在已有的物流方式中,海外仓是对跨境电商规模化发展的最重要也是最充分的应用,是未来跨境物流不可缺失的组成部分[3]。

¹ 数据来源:依据中华人民共和国商务部《中国电子商务报告(2022)》披露的公开数据计算得出。

2.2. 海外仓退货现状

在跨境贸易的退货问题上，海外仓解决了海淘、海购等消费模式下跨国邮寄成本高、时效慢的问题，为买卖双方都提供的极大的便利性。但这种便利性的出现，反而在一定程度上导致了跨境电商的高退货率问题。在跨境电商中，消费者只能通过跨境电商平台信息页的图片、文字描述等信息进行商品筛选，商家为了凸显自家商品在众多同类竞品中的优势，会不可避免的在商品详情页中对自家商品的性能进行美化。当消费者收到商品实物，发现与其期望实物存在差距时，会产生退货需求。如果消费者是自行通过进入海外网站，在企业官网进行海外购，那么就相当于是项单独的，仅发生在企业与个人买家之间的B2C业务，个人买家从下单物品到收到物品通常需要经历较长的物流周期，花费高额的跨国邮寄成本，且关税问题一般也由个人买家自行承担；在这种情况下，个人买家如收到物品想要退货，又需要找到跨国物流公司进行邮寄，且想要与海外企业进行售后沟通也较为困难，这种复杂性导致个人买家出现退货问题的情况较少。而跨境电商海外仓模式下，极大的便捷了上述流程，购买海外商品不再复杂，售前售后问题都相对完善，个人买家不再基于退货问题的复杂性选择将其不太满意的商品留下。而由于不同国家在消费习惯、文化背景、政策法规及税务问题等方面存在差异，让海外仓退货问题成为了跨境电商需要面对的复杂挑战。

Table 1. Comparison table of return rates of typical categories in overseas warehouses

表 1. 海外仓典型品类退货率对比表

产品品类	平均退货率	主要退货原因(TOP 3)
服装服饰	15.70%	尺寸问题(60%)、色差(25%)、材质不符(10%)
健康美容	9.50%	过敏反应(40%)、包装泄露(30%)、效果不符(20%)
电子产品	8.20%	功能问题(45%)、描述不符(30%)、运输损坏(15%)
运动户外	7.30%	尺寸问题(35%)、功能缺陷(30%)、运输损坏(25%)
家居用品	6.80%	外观损伤(50%)、配件缺失(30%)、功能问题(15%)

数据来源：根据亚马逊 FBA 年度报告、菜鸟国际公开数据整理得出。

如表 1 对比跨境电商海外仓模式下各典型品类的退货率，首先可以发现服装服饰类商品的退货率是最高的，其中退货的主要原因在于尺寸问题，造成这种原因的一个特性可能在于不同国家的人存在身材差异。例如，欧美人的身材相对于亚洲人来说更为宽大，亚洲区域服饰企业生产的服饰对欧美消费者来说可能偏小，而欧美区域服饰企业生产的服饰对亚洲消费者来说则可能偏大。另外，不同地区对于尺码的界定标准不同，消费者按照平时的消费习惯挑选尺码时，容易产生偏差。其次，健康美容类的产品退货率也较高，主要退货原因是过敏反应，这是因为人们的肤质不尽相同，对于同一产品的评价也会褒贬不一。最后，值得关注的是电子产品的退货率也相对较高，主要退货原因是功能问题，3C 数码产品很容易在运输过程中受损，特别是在跨境贸易中，电子产品需要通过的物流关卡多，在一定程度上可能造成产品受磕碰概率大。

3. 造成海外仓退货问题的原因分析

3.1. 国际贸易政策与法规差异

海外仓退货问题不仅涉及运输和运营问题，还受到不同国家或地区国际贸易政策和消费者保护法规的限制。例如，欧盟法定退货期限为 14 天，且要求退货必须提供退货标签；日本法定退货期限为 7 天，

且需明确标注退货政策；澳大利亚法定退货期限为 30 天，仅允许存在缺陷的商品进行退货，并且需要卖家自行承担退货产生的运费。由于海外仓商品来自于世界各地，而世界各地对于商品的退货政策都有所差异，那么就使海外仓退货问题变得复杂，严重时甚至会带来法律风险。

部分国家和地区对进口商品征收高额关税及增值税，并且要求遵守当地法规，跨境电商卖家的商品进入这些国家海外仓时，可能被要求注册当地公司或申请进出口许可证等。若跨境电商卖家没有按照当地法规和流程在进入这些国家海外仓，可能会因为违规而带来不必要的经济损失。

3.2. 退货管理机制的缺失

随着跨境电商规模的持续扩张，全球仓储物流行业也在同步增长。政府工作报告连续多年强调海外仓建设，计划 2025 年新增超 5000 个海外仓，覆盖全球市场²；同时，通过“离境即退税”等政策来降低企业成本。跨境电商规模的不断扩张和海外仓数量的逐年增长，让海外仓退货管理机制缺失的问题愈发明显。从数量上来看，海外仓数量越来越庞大，而流程规范的专业海外仓却很少，大多数海外仓只关注前半程企业货物的跨国运输问题，对后半程货物售出后的退货服务问题有所忽视，缺乏专业从处理退货问题的流程，导致跨境电商退货问题难以得到高效的处理。

中小企业由于规模较小，不具备自建海外仓的资金实力，在没有平台海外仓的情况下，为了降低成本，这些企业会选择与第三方海外仓合作。这类海外仓信息化建设能力不强且合作的企业众多[4]，商品种类也众多，当遇到数量较多的退货商品而缺失合理的退货机制时，退货处理工作的复杂性容易造成仓库管理混乱导致丢件情况的发生，这种情况在一定程度上会对企业造成直接的经济损失和信誉影响。大多数第三方海外仓在退货问题的处理上都缺乏灵活性，只能将退货商品运返国内或进行销毁处理，物流成本和销毁成本都会增加企业的处理成本。

3.3. 文化差异导致的退货偏好

欧美国家在个人主义文化的影响下，注重个人权利和消费自由，他们认为买到不合适或不喜欢的商品时选择退货时维护自身权益的一种方式。在个人主义文化的影响下，欧美国家企业大都选择给予消费者“无理由退货”的权利，因此，退货问题在欧美国家是常见现象。这种现象也导致不论是欧美国家海外仓，还是欧美国家企业在退货问题的处理上都相对灵活。而大多数亚洲国家都强调集体主义文化，消费者可能出于“怕麻烦”的心理选择保留商品，这些国家退货问题会相对较少，对退货问题的处理方式也不够灵活。因此，基于不同国家文化偏好的差异，企业应该慎重考量运往对应国家海外仓库的商品数量，避免造成库存积压和二次销售难题。

4. 海外仓退货问题面临的主要困境

4.1. 退货成本高

海外仓作为跨境电商重要的境外节点，承载了多个企业的发货及退换货业务，跨境电商的海外仓商品主要供给给电商市场消费者，有商品种类繁多、业务需求量大的特点。当退货问题发生时，海外仓需要对退货商品进行一系列的处理，会不可避免的产生一系列退货成本，退货成本的主要构成来自人力成本和仓储成本。

1) 人力成本

在海外仓发货业务中，业务员只需要找到目标商品进行打包发货即可；但在海外仓退换货业务中，则需要检验商品是否与售出商品一致、商品是否受损，及考虑是否影响商品二次销售等问题，导致海外

²数据来源：《人民日报》2023 年文章《跨境电商助力稳外贸》。

仓业务量陡增。电商模式下，一旦在退换货商品的检验和上出现问题，会给二次销售消费者带来不满情绪的同时，让消费者在海外仓销售模式的印象大打折扣。这也就导致这些繁杂的验收工作难以通过机器扫描的手段解决，需要人力进行逐个检查，耗费大量的人力成本。

2) 仓储成本

跨境电商企业租赁海外仓时需要缴纳相应的管理费和仓储费，而不同国家和地区的退件收费标准存在差异[5]。据表 2 相关数据显示，单件退货产品在海外仓进行管理、仓储的费用大概在 45 元左右。也就是说，每发生一起退货问题，中国跨境电商企业就需要支付 45 元左右的成本。以上成本预计还是以退货商品未发生仓内滞留为前提，一旦发生退货商品滞留问题，跨境电商企业需要支付的仓储费还会更高。

Table 2. Overseas warehouse return charges [5]

表 2. 海外仓退件收费标准[5]

仓库名称	首重(KG)	首重计费(CYN)	续重(KG)	续重计费(CNY)
美国波特兰仓库	1	95	1	15
美国洛杉矶仓库	1	95	1	15
日本大阪仓库	1	75	1	5.5
韩国仁川仓库	1	45	1	1.5
英国伦敦仓库	10	90	0.5	4
德国法兰克福仓库	30	55	/	/
澳洲悉尼仓库	1	65	1	13
中国香港仓库	5	45	1	6

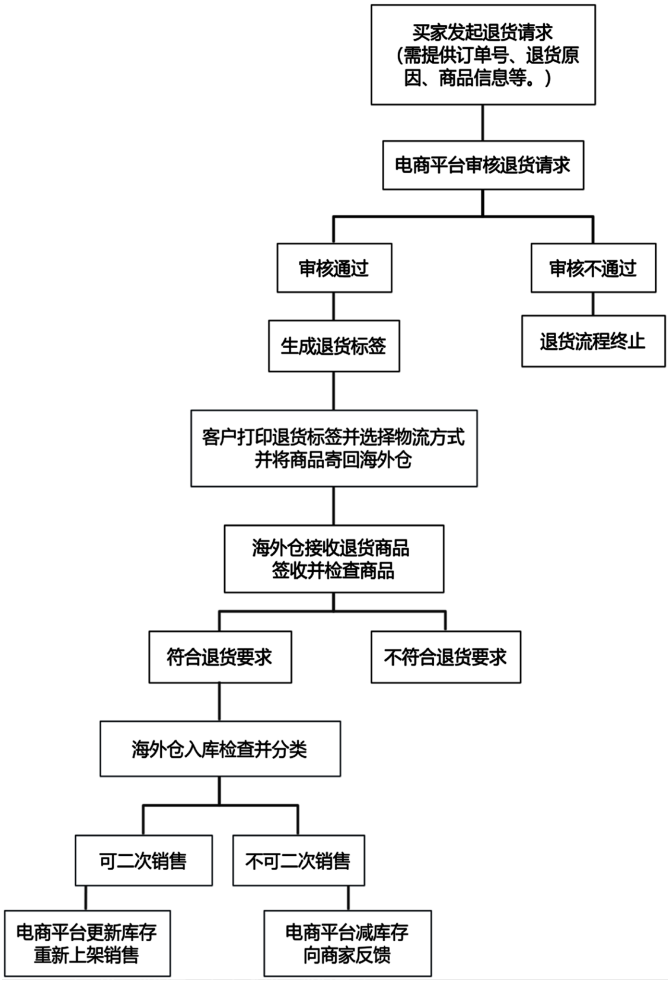
资料来源：引自胡梦轩的研究[5]，“跨境电商海外仓退货面临的困境及应对”。

4.2. 退货流程复杂

买家在跨境电商平台上购买到不合适或不喜欢的商品时，可以通过跨境电商平台向卖家发起退货申请。由于不同商品的商品性质不同，有些商品除质量问题是不支持退货的，因此跨境电商平台接收到退货申请的第一步是要求卖家对商品是否符合退货要求进行审核。跨境电商平台会驳回审核不通过的退货请求，此时退货流程终止；不过，买家可能会质疑平台决策而提起申诉，需要平台售后专员进行沟通协调。而当买家的退货申请审核通过时，退货流程的复杂性才显现出来(见图 1)，因为海外仓需要帮助卖家企业完成一系列的退货验收工作[6]，包括退货商品的检查、分类、重新入库、翻新及销毁等等。而第三方海外仓通常承接了多个不同企业的仓储工作，且不同状态的退货商品处理方式不尽相同，加大了海外仓工作的复杂性。此外，不同跨境电商平台在退货问题上有各自的规则。例如，亚马逊平台要求卖家在退货申请提出后的 48 小时内完成审核，并且在一定的时间内完成退款，若卖家未在规定的时间内处理好相关问题则会面临平台处罚，这要求海外仓需要在限定的时间内对退货商品进行验收的同时与卖家进行及时的沟通与反馈。

4.3. 库存积压及二次销售难题

跨境电商海外仓模式下，跨境电商卖家先将一定数量的商品运往目的国海外仓，再通过跨境电商平台进行销售。这种先将商品运往目的国的方式，很容易由于对市场需求预测的失误而导致商品供大于求。而且，由于各大跨境电商平台发展都越来越成熟，加入跨境电商市场的卖家也越来越多，面对趋于饱和的市场和同类商品的激烈竞争，使得一些商品很难脱颖而出，从而造成库存积压难题。由于仓库在海外，



数据来源：作者依据公开资料整理得出。

Figure 1. Flow chart of overseas warehouse return processing
图 1. 海外仓退货处理流程图

对于积压商品的处理方式有限，单价较低的商品若进行二次销售，仓储成本较高且难以带来更多的利润，二次销售利润甚至可能难以覆盖仓储等成本，商家只能选择销毁、丢弃或者海外分销等方式进行处理。

海外仓模式虽然缩短了跨境电商平台买家从购买商品到收到商品的时间，提升了买家消费体验，但商品从卖家所在国到海外仓的跨国运输的周期仍然相对较长。当市场需求剧增，而海外仓库存商品不足时，卖家无法进行及时补货，会导致实际需求与库存脱节。当补货商品到达目的国时，目的国市场消费者需求可能发生变化，或者目的国已经出现替代品；当目的国市场需求骤降时，也会形成商品库存的积压问题。

5. 应对海外仓退货困境的优化路径

5.1. 降低海外仓存储成本

海外仓建设的目的之一就是加快跨境贸易的交易效率的同时帮助企业降低国际物流的成本，但却因为市场的不确定性，给企业带来了一定的仓储成本。从企业的角度来看，在保证物流效率和服务水平的前提下，有效降低其商品在海外仓内产生成本至关重要。因此，企业可以根据自身经营规模的大小选择

自有海外仓库或第三方海外仓库模式服务,以便更好地控制和管理仓储成本。规模较小的企业可以借鉴亚马逊平台卖家的处理方式降低仓储成本,当商品在美国 FBA 仓库存放太久,达到仓储费暴涨临界值时,亚马逊平台的卖家们会选择将部分货物转存到第三方海外仓,更换标签后以全新的商品重新回到 FBA 仓库。规模较大、资金实力比较雄厚的企业可以通过判断市场活跃度,选择在活跃市场附近通过购买或租赁的方式建立自有海外仓,实现自主控制,降低库存积压风险。

另外,海外仓作为链接买卖双方的仓储平台,要学会优化商品存储管理的原则。首先,各地海外仓都应该严格遵循最基本的先进先出原则;其次,进行仓储产品的品类细分,优化仓内布局;最后,再以此为前提构建智化的快速分拣系统,能够方便仓内存取和清点工作,确保海外仓的高效运营。

5.2. 引入数字化退货管理系统

伴随跨境电商的高速增长,海外仓如何配合跨境电商提高消费者购物体验,成为推动跨境电商和海外仓发展的重要考量[7]。因此,要进一步重视全业态数字化赋能。将数字化退货管理系统引入海外仓,能够通过自动化、智能化的手段,实现退货流程的全面优化。例如,现代仓储管理系统 WMS 能够实时跟踪退货商品的状态,无需人工干预就能快速完成验货、入库和商家过程。同时,智能化仓储管理系统通过数据分析与预测,能够帮助卖家企业精准把握退货原因、产品问题及市场趋势,为产品优化、库存管理及营销策略提供有力支持。

另外,从跨境电商卖家企业的角度来说,选择合适的海外仓是实现高效逆向物流的关键[8]。目前,国际上一些地区已经开始出现专业的海外仓退货处理中心,海外仓退货处理中心大都配备了专业的物流管理系统和仓储设施,自动化的分拣设备日处理能力能够达到 10 万单,大大提升了海外仓处理退货商品的效率。

5.3. 库存灵活处理方案

海外仓可以对退货产品进行分类处理,将库存积压商品按照产品货值及产品是否适合二次销售进行分类。一是对于货值较低且不适合二次销售的产品,商家一般选择直接将退货商品丢弃或销毁,为了避免造成退货成本,商家可以选择与买家进行沟通申请“仅退款”。二是对于货值较高且适合进行二次销售的产品,可以根据退货商品的具体情况选择低价销售,参加电商平台的大促活动,以低价策略加快产品的交易的效率。三是对于货值较高且市场需求较高的大型家居产品,商家可以选择将商品以低价转让给第三方,由第三方协助处理。

此外,海外仓在全球市场上数量庞大,商家授权海外仓调仓权力也是灵活处理库存积压的方式之一,海外仓通过分析不同地区市场需求,根据销售数据、季节因素、市场趋势来动态调整库存分配,将商品从需求低的仓库转移至需求高的仓库。例如,在夏季的时候,将泳衣从欧洲仓调配至澳洲仓。不过,进行调仓处理库存积压问题时,需要考虑两仓之间的距离,保证调仓产生的成本应当低于库存积压产生的各项成本。

6. 结语

海外仓作为连接国内外市场的重要枢纽,在提升物流效率、优化消费体验方面发挥着不可替代的作用。然而,随着跨境电商规模的持续扩张,海外仓在逆向物流环节的短板日益凸显,复杂的退货验收流程及仓储成本的不确定性成为制约跨境电商高质量发展的关键瓶颈。通过分析形成退货问题的原因,面对海外仓现存的退货问题困境,本文总结了优化仓储成本管理、引入数字化退货系统和实施灵活的库存处理方案三项措施。特别数字化退货系统的引入,将为海外仓智能化转型提供强大支撑,是实现跨境电

商行业高质量发展的关键一步。

从比较优势的角度来说，各国都将在国际贸易中获利。为促进全球贸易的发展，各国政府、平台、企业和海外仓服务商应当形成合力，协同发展，共同打造高效、便捷、可持续的跨境供应链生态系统。

参考文献

- [1] Liu, C., Wu, J. and Lakshika Jayetileke, H. (2022) Overseas Warehouse Deployment for Cross-Border E-Commerce in the Context of the Belt and Road Initiative. *Sustainability*, **14**, Article 9642. <https://doi.org/10.3390/su14159642>
- [2] 张赠富. 我国跨境电商海外仓综合服务能力统计测度——基于 TOPSIS 方法[J]. 商业经济研究, 2021(21): 103-106.
- [3] 刘星翰, 占丽, 周瑜. 跨境电商海外仓建设问题及对策探讨[J]. 时代经贸, 2021, 18(2): 47-50.
- [4] 向宇. 中小企业跨境电商海外仓物流模式及对策分析[J]. 中国储运, 2023(9): 171.
- [5] 胡梦轩. 跨境电商海外仓退货面临的困境及应对[J]. 对外经贸实务, 2022(2): 69-72.
- [6] 蒋星, 张燕珍. 跨境电商海外仓退货存在的问题及策略研究[J]. 对外经贸, 2020(6): 47-50.
- [7] 周青, 袁溶, 高纪平、陈雯卿. 跨境电商退货模式选择研究[J]. 信息与管理研究, 2024, 9(Z1): 76-90.
- [8] 杨芸. 跨境电商退货逆向物流选择和策略[J]. 对外经贸实务, 2024 ,42(8): 55-63.