

国家标准《电子商务逆向物流通用服务规范》 (征求意见稿) 编制说明

一、项目来源

《电子商务逆向物流通用服务规范》由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口,于2021年12月批准立项,列入国家标准化管理委员会2021年第四批推荐性国家标准计划(见国家标准化管理委员会关于下达2021年度第四批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知,国标委发[2021]41号),项目编号为20215034-T-469。主要起草单位为上海第二工业大学、北京京邦达贸易有限公司、顺启和(深圳)科技有限公司、上海市质量与标准化研究院、上海伊邦医药信息科技股份有限公司等。

二、标准编写的目的、意义

随着我国电子商务的迅猛发展,市场中退换货的比例也越来越大。2014年3月15日正式实施的新修订《消费者权益保护法》中规定,除特殊商品外,网购商品从到货起7天内无理由退货。合理的退换货是电子商务行业健康发展的表现,同时由于消费者不理性购物、平台退换货政策宽松等原因,电子商务退换货比率持续增加。除退换货,商品维修也会带来逆向物流,使其总体体量越来越大,发展出专业化的电子商务逆向物流服务。而从电子商务平台、到电子商务销售商、品牌商、运营商等,都愈发关注逆向物流服务的规范性发展。因此制定本标准,规范电子商务逆向物流服务、促进服务的质量评价和改进。

目前我国电子商务逆向物流服务存在的主要问题有:

（1）管理复杂性高。目前零售电商中消费者处于主导地位，退货、换货、维修行为是否发生，企业不可先知、难以预测，退换货逆向物流产生的地点、时间、商品数量具有极大的不确定性，带来了管理的复杂性。

（2）难以形成规模效应。电商退换货逆向物流是由处于供应链末端的最终消费者引起的，进入逆向物流系统的不同类型的返品通常混杂在一起，返货在总体上处于分散和无序状态，难以形成运输、仓储等方面的规模效应。

（3）服务过程中容易出现問題。返货是从众多终端消费者手中出发，经过分拣、检测等环节，最终到电子商务销售商、品牌商、维修站、二手交易平台、消费者等完成闭环。目前在这一过程中各主体缺乏协同作业，更容易产生处理时间滞后、产品进入错误的环节等问题。

（4）容易造成资源浪费。由于企业的竞争压力，退货条件也在不断放宽，大量的退货商品却因缺少相应的服务规范，造成二次利用率不高、去向不明等情况，造成资源浪费。

规范的服务流程和管理可以在一定程度上解决上述问题，具体有以下几点意义：

（1）降低电子商务逆向物流的运营成本。一方面通过合理的服务作业流程，降低因返货杂乱无序产生的成本，如先根据类别和件型进行分拣、同一类型一起拆包，提高了拆包的规模效应；另一方面通过标准加强电子商务平台、销售商、物流企业在退换货物流中的配合，

降低各主体重复作业的成本，如通过系统连接和数据共享，减少重复和客户沟通、获取数据的成本。

（2）改善电子商务逆向物流的服务质量。通过规范服务流程，减少电子商务退货在逆向物流过程中出现的问题，通过标准中的评价和改进条款，促进电子商务逆向物流服务商不断改进服务，提升服务质量。

（3）减少资源浪费，响应国家绿色循环可持续发展的理念。一方面在逆向物流服务中将退货分类，并推荐对退货进行重新赋码以增加其二次利用的可追溯性，促进退货商品的再利用；另一方面在标准的推荐性条款中促进包装的绿色可循环，如拆包环节对拆下包装的分类处理、出库环节采用可循环包装。

三、主要工作过程

2021 年 3 月，上海第二工业大学牵头开展《电子商务逆向物流通用服务规范》标准项目的预研。编制组查阅了电子商务逆向物流服务相关资料，同时对圆通、京东、顺丰、爱回收、飞蚂蚁、上海家化、云丰、菜鸟、苏宁易购、拼多多等相关企业的管理层、技术人员以及消费者等进行了调研访谈，完成了标准的前期预研工作，形成了标准草案，并向全国物流标准化技术委员会提交立项申请。

2021 年 12 月底，上海第二工业大学接到《电子商务逆向物流通用服务规范》国家标准立项通知后，成立了标准起草小组，并明确分工（见表 1），开展标准的起草工作。

表 1 标准起草小组主要工作分工

序号	单位	分工
1.	上海第二工业大学	牵头标准章节、编制说明起草
2.	北京京邦达贸易有限公司	行业调研、行业数据收集整理、标准条款建议
3.	顺启和（深圳）科技有限公司	
4.	上海市质量与标准化研究院	在线调研、数据收集、整理与反馈
5.	上海伊邦医药信息科技股份有限公司	

2022 年 1 月-5 月，标准起草小组重点对电商企业、第三方物流企业的情况进行了调研，先后调研了京东物流（昆山仓库）、顺丰速运、上海宝尊电子商务有限公司等企业。调研内容包括各个企业有关电子商务逆向物流服务的服务流程、服务要求、服务内容等。根据调研期间相关企业提出的意见和建议，形成了工作组讨论稿（一稿）。

2022年6月，标准起草小组召集了行业内的专家（包括京东物流、顺丰、宝尊电商、盒马、叮咚买菜、药房网商城等）进行了专家讨论会，专家们就标准的范围、面向主体、服务对象以及主体内容等提出了38条建议，起草组根据专家们的建议进行了修改完善，形成了工作组讨论稿（二稿）。

2022 年 7 月-10 月，标准起草小组进行了 15 次讨论会，对当前工作组讨论稿存在的分歧部分进行了反复的沟通及讨论，同时对工作组讨论稿的条款再次进行了补充完善。

2022 年 10 月 31 日，标准起草小组在 2022 年逆向物流标准化工作组年会上对该标准的进度情况进行了汇报，专家分别就标准的范围、规定、基本要求、原则、指标等方面共计提出了 56 条建议，起草组根据专家建议在会后进行了修改。

2022年11月-12月，标准起草小组在线召开小组进行了5次讨论会，再次对标准的内容逐条进行了确认并达成了一致意见，形成了标准的征求意见稿。

四、标准编制原则

（一）规范性原则

本文件严格按照《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》编写。

（二）普遍性原则

本标准以行业应达到的基本水平为原则，以行业内的平均水平为参照，确定服务作业流程与要求。本标准同时讲提出的电子商务逆向物流服务质量的评价指标作为资料性附录，相关企业可根据自实际情况设置评价指标。

（三）促进行业发展原则

通过查阅资料、召开研讨会和实地调研等方式，尽可能全面的了解我国电子商务逆向物流服务的发展现状，针对企业的实际问题和诉求设置服务规范条款，达到促进行业健康发展的目的。

（四）与其他标准协调一致原则

标准起草过程中，起草组细致研究了国内外电子商务逆向物流服务相关的国家标准和行业标准，包括GB/T 24359-2021《第三方物流服务质量要求》、GB/T 39439-2020《电子商务第三方仓储服务管理规范》、《逆向物流服务评价指标》（待发布）等，在标准内容上做到与这些标准保持协调一致。

五、标准主要内容

（一）基本内容

1 范围

本文件规定了电子商务逆向物流服务的基本要求、服务方案设计、服务内容及要求、追溯管理、投诉与反馈、服务评价与改进。

本文件适用于电子商务逆向物流的服务与管理。

说明：本标准同时适用于个人和企业消费者产生的电子商务逆向物流，因此适用于B2C和B2B电子商务模式。

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。

说明：具体引用情况见标准正文。

3 术语和定义

（1）逆向物流 reverse logistics 。反向物流，为恢复物品价值、循环利用或合理处置，对原材料、零部件、在制品及产成品从供应链下游节点向上游节点反向流动，或按特定的渠道或方式归集到指定地点所进行的物流活动。

说明：逆向物流作为本文件的理论概念，为了便于理解和实施本文件，本文件再次说明了逆向物流的定义，来源为GB/T 18354-2021《物流术语》的3.35。

(2) 电子商务逆向物流 e-commerce reverse logistics。在电子商务活动（过程）中，货品因退货、换货、维修等原因形成的逆向物流。

说明：电子商务逆向物流是本文件的核心术语，基于条款 3.1 逆向物流的定义、结合电子商务应用环境和目前电子商务逆向物流产生的主要原因做此定义。

(3) 电子商务退货 e-commerce return goods。在电子商务活动（过程）中，因退货、换货、维修等原因，从供应链下游向上游节点反向流动的货品，简称“退货”。

说明：为了体现本标准涉及商品的“逆向”特征，同时将其于退货换货中的“退货”区分，将进入逆向物流流程的产品称为“退货”，即“退货”中不只包括电子商务退货的商品，还包括换货、维修的商品。因此根据电子商务逆向物流的定义给出该定义。

4 基本要求

说明：本章对于从事电子商务逆向物流服务的企业提出了基本要求，参考GB/T 15624-2011《服务标准化工作指南》，包括应具备的制度、人员、设施设备和信息系统。设施设备要求主要参照GB/T 36311-2018《电子商务管理体系》6.1.5基础设施和环境、GB/T 39660-2020《物流设施设备的选用参数要求》4总体要求的相关内容。信息系统要求参考GB/T 39439-2020《电子商务第三方仓储服务管理规范》5.4信息管理要求、GB/T 41834-2022《智慧物流服务指南》5.6系统的相关内容。

5 服务方案设计

说明：本章提出了电子商务逆向物流服务方应为客户设计服务方案。客户包括可包括电子商务平台、电子商务销售商、品牌商等，一般不包括消费者，但消费者（包括个人消费者和企业消费者）和非逆向物流服务客户的相关方也为电子商务逆向物流服务的对象。逆向物流网络规划、服务运营方案、支持逆向物流的信息系统解决方案、退货追溯管理方案、逆向物流服务评价与改进方案等。

6 服务内容及要求

说明：为稳定整个电子商务逆向物流的作业过程，保障消费者权益，提出服务作业内容并规定每一环节服务内容的要求。本章主要包括服务的内容（总述流程并说明对企业消费者的电子商务逆向物流情况）、受理、取货、运输、入库、储存、出库。

首先，经过对北京京邦达贸易有限公司（京东物流）的实地调研、走访，并结合对顺丰、宝尊等涉及电子商务逆向物流服务的访谈，梳理出通用流程，流程起点为物流服务商受理退货需求，终点为从物流服务商的仓库出库。服务内容包括受理、取货、运输、入库、储存、出库，其中储存分为分拣、拆包、检测、上架，该流程有助于提高对类别分散、存储单元小的退货的处理流程。服务内容中各环节非必须，根据客户要求的不同有所不同，条款中写明了有客户委托才进行的环节。

其次，对于各环节服务内容的要求，主要通过对物流服务商（如京东物流）、电商运营（如宝尊）、电子商务平台（如伊邦科技）、行业协会（如浦东新区电子商务行业协会）的调研（调研情况见表2）。

表 2 调研情况

企业类型	调研企业	调研方式	调研内容	联系人	联系电话
物流服务商	京东物流	实地调研和线上调研	从受理到出库的作业要求	林晓	18618251921
电子商务运营 商	宝尊电商	实地调研和线上调研	从受理到入库的作业要求和业务实践中流程存在问题	黄建城	18616271616
电商平台	伊邦科技	实地调研	从受理到入库的作业要求和业务实践中流程存在问题	周凯	13816589261
行业协会	浦东新区电子商务行业协会	线上调研	行业对相关服务的需求和流程中存在问题	黄昕帆	13585802166

7 追溯管理

说明：本标准根据逆向物流的特点（可能会进行二次销售等再利用）加入了追溯管理。追溯管理要求参考 GB/T 36061-2018《电子商务交易产品可追溯性通用规范》8.3.1 追溯信息保存。

本章提出了对退货赋电子商务逆向物流物品编码，按照一件一码的方式进行管理（商品原有的标识码可能无法唯一标识，如批次号），以便追溯退货的来源和去向。但根据调研，目前不是所有的物流企业可以做到重新赋码管理，因此该条款为推荐性。

8 投诉与反馈

说明：本章主要介绍了电子商务逆向物流服务过程结束后的投诉与反馈的内容要求。投诉与反馈是电子商务逆向物流过程中非常容易出现的情况，因此规定了投诉与反馈的规范要求，主要包括投诉反馈机制的建立、处理投诉与反馈的人员设置、处理时效。

10 服务评价与改进

说明：本章提出了电子商务逆向物流服务商的服务质量评估方式和改进，评价指标见附录 A。

附录 A 电子商务逆向物流服务质量评价指标

说明：本附录主要针对电子商务逆向物流服务规范要求提出相关评价指标，为满足普遍性原则，本附录为资料性附录，具体包括以下指标：

逆向物流订单及时响应率：是指电子商务物流服务商对逆向物流订单的响应速度，反映了企业及时接单的业务能力；

逆向物流订单及时处理率：指逆向物流订单实际得到处理闭环的情况，闭环情况包括再次销售（包括降级销售）、维修、销毁、返回给消费者等操作；

货损率：指退货（非瑕疵退货）在逆向物流服务过程中造成的货损情况；

逆向物流服务质量满意率：是指从逆向物流维度，消费者对逆向物流服务订单进行评价。综合考虑逆向物流时效、价格、地点等因素。

投诉处理办结率：指在开展逆向物流服务过程中被消费者投诉后处理的情况。

指标设定参考了 GB/T 24359-2021《第三方物流服务质量及测评》和京东逆向物流服务质量指标。

六、重大意见分歧的处理经过和依据

无。

七、采标情况

无。

八、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准符合现行相关法律、法规的规定，与现有标准和制定中的标准，特别是强制性标准无冲突之处。

九、宣贯及实施建议

（一）宣贯认知阶段

宣贯认知目的在于推动本标准在行业内普及与认知。本阶段主要工作为编写标准宣讲文件，并通过标准发布会进行专题推介，举办2-3次标准宣讲会、培训会等形式，对标准进行宣贯和推广，开展相关培训等。

（二）企业试点阶段

完成宣贯认知阶段后，本标准将推行标准试点工作。以跟踪、调查、汇总标准实施情况，分析标准对行业、企业和社会的贡献率，分析标准对物流行业及回收行业的规范带动作用。

结合标准试点的实际情况，不定期召开研讨会等交流活动，组织召开工作会议以及标准审查会议等工作组会议。提出标准化工作改进措施，调整工作方向，支持标准化制修订工作进一步开展。

（三）推广阶段

本阶段编制组将总结前两个阶段的成果，并对标准编制说明和宣贯文件再次完善，并通过各项活动在全国推广标准。

不定期举办物流标准宣贯培训、强化对相关企业的标准化技术支撑能力建设；利用网站、公众号等媒体宣传渠道，扩大标准的影响力；录制标准实施的管理、作业和宣传视频；形成标杆企业进行推广，探索更加有效的标准宣贯机制。

十、其他应予说明的事项

无。

《电子商务逆向物流通用服务规范》

国家标准起草组

2022 年 12 月 13 日