



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

电子商务逆向物流通用服务规范

General service specification for E-commerce Reverse Logistics

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2022 年 12 月 13 日)

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。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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责任。

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提出并归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：郝皓、许肇然、林晓、姚刚、路欢欢、黄建城、周凯、许文仙。

电子商务逆向物流通用服务规范

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。

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/T 18354 物流术语

3 术语和定义

GB/T 18354界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

[来源：GB/T 18354-2021，3.35]

3.2

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。

3.3

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”。

4 基本要求

4.1 应制定电子商务逆向物流服务相关的制度，包括但不限于人员管理、设施设备管理、信息系统管理、运营管理、投诉与反馈处理等制度。

4.2 应配备具有电子商务逆向物流服务相关技能的从业人员，定期组织人员参加培训并考核。

4.3 应具有开展电子商务逆向物流服务所需的设施设备，并定期对设施设备进行检查、保养及校验，发现异常应及时维修。

4.4 应配备电子商务逆向物流信息系统，包括但不限于逆向物流订单管理、仓储管理、运输管理、退货监控等子系统。信息系统应具有开放性，与电子商务平台、服务对象等进行系统对接和数据交换。

5 服务方案设计

应根据客户电子商务逆向物流服务需求，制定服务总体方案，可包括以下方面：

- a) 逆向物流网络规划；
- b) 包括受理、取货、运输、入库、储存、出库等服务内容的运营方案；
- c) 支持逆向物流的信息系统解决方案；
- d) 退货追溯管理方案；
- e) 逆向物流服务评价与改进方案。

注：客户包括电子商务平台、电子商务销售商、品牌商等。

6 服务内容及要求

6.1 服务内容

6.1.1 电子商务逆向物流服务内容主要包括受理、取货、运输、入库、储存、出库。其中储存包括分拣、拆包、检测、上架等作业。

6.1.2 当退货由企业消费者发起时，流程中的分拣、拆包、检测可在一个作业中一起进行。

6.2 受理

6.2.1 电子商务逆向物流服务方接到退货需求后应生成逆向物流订单。

6.2.2 应查看退货信息，包括电子商务订单信息、退货原因、取货方式等，取货方式包括上门取货、网点寄货、直接拒收等。

6.2.3 宜对消费者拒收商品产生的退货生成新的物流订单。

6.3 取货

6.3.1 当退货非消费者拒收商品产生时，应在规定时间内到取货地址或网点取货。

6.3.2 取货时应对退货进行拍照或拍视频留存，相关照片、影像等记录宜录入信息系统。

6.3.3 取货后应对退货进行包装，易碎品等退货包装应有防震防碎材料保护，且包装箱外部应粘贴警示标语。

6.4 运输

6.4.1 应根据退货的数量、性质、状态等，制定合理的运输方案。

6.4.2 运输前应核对退货数量和状态，确保退货无异常。

6.4.3 宜选用安装有导航定位系统的车辆进行退货运输，对退货的轨迹、车辆安全驾驶状态等进行实时跟踪。

6.5 入库

运输人员与仓库人员进行货物交接时，应核对退货信息。应对退货进行拍照或拍视频留存，相关照片、影像等记录宜录入信息系统。

6.6 储存

6.6.1 分拣

应按照品类及件形，通过人工或自动设备等方式进行退货的分拣。

6.6.2 拆包

当客户委托对退货进行拆包时，应满足以下要求：

- a) 拆包时应核对退货原因，确定退货是否符合电子商务退换货政策，不符合的应分开放置、做好标记。
- b) 拆包时应应对退货进行拍照或拍视频留存，相关照片、影像等记录宜录入信息系统。
- c) 拆包后的纸箱、牛皮纸、塑料袋等外包装物应分类放置在指定区域。

6.6.3 检测

当客户委托对退货进行检测时，应根据退货原因、品类等进行选择检测方式。检测方式包括基础检测和深度检测。基础检测指对退货的名称、物品标识、退货是否缺件、是否有人为造成的痕迹等进行验视。深度检测指对退货的功能性检测、软件故障排查等。

当检测发现异常时，应将检测发现的问题告知消费者和客户。

6.6.4 上架

应将退货按照存储单元放置于货架，宜将上架情况录入信息系统。

经过检测后发现异常的退货，应根据检测结果将退货分类上架，等待与消费者或客户沟通确认后作进一步处理。

注：存储单元为根据退货特性确定，便于对退货进行存放和管理的相对独立的规格化单位。

6.7 出库

6.7.1 出库前应核验退货货品和单证的一致性，包括退货名称、规格、包装、件数等。

6.7.2 应检查出库的包装是否符合装卸搬运与运输要求，宜采用易降解的环保包装材料，或采用的包装材料满足多次循环使用。

6.7.3 出库时宜采用智能识别类设备进行自动扫描和分拣。

6.7.4 出库后应通过信息系统将退货出库信息推送给客户。

7 追溯管理

7.1 应对电子商务逆向物流相关流程计划、执行过程及监控信息等予以记录，形成可追溯文件，文件留存时间应不少于两年。

7.2 应及时响应消费者和客户的追溯请求，提供商品逆向物流状态查询服务。

7.3 宜在拆包后对退货赋电子商务逆向物流物品编码，关联退货的电子商务逆向物流流程中各环节信息。

8 投诉与反馈

8.1 电子商务逆向物流服务方应设置专职人员受理投诉和问题反馈。

8.2 除需第三方出具鉴定意见的情况外，电子商务逆向物流服务方应在接到投诉后的 24 小时内处理投诉，提出解决方案。

9 服务评价与改进

- 9.1 电子商务逆向物流服务应定期对服务质量进行评价。评价可采用内部评价、客户评价、第三方机构评价的方式开展。评价指标见附录 A。
- 9.2 应根据评价结果确定服务改进目标、改进措施并实施。

附录 A

(资料性)

电子商务逆向物流服务质量评价指标

A.1 逆向物流订单及时响应率

统计期内,从接收到逆向物流订单起,在规定时间内做出响应的逆向物流订单数与订单总数的比率,按公式(1)计算:

$$P_1 = \frac{A_1}{C_1} \times 100\% \quad (1)$$

式中:

P_1 ——逆向物流订单及时响应率;

A_1 ——在规定时间内做出响应的逆向物流订单数,单位为个;

C_1 ——逆向物流订单总数,单位为个。

A.2 逆向物流订单及时处理率

统计期内,在规定时间内及时处理完的逆向物流订单数与订单总数的比率,按公式(2)计算:

$$P_2 = \frac{A_2}{C_1} \times 100\% \quad (2)$$

式中:

P_2 ——逆向物流订单及时处理率;

A_2 ——在规定时间内及时处理的逆向物流订单数,单位为个;

C_1 ——逆向物流订单总数,单位为个。

A.3 货损率

统计期内,电子商务逆向物流服务过程中造成损失的退货数量与退货总量的比率,按公式(3)计算:

$$P_3 = \frac{A_3}{C_2} \times 100\% \quad (3)$$

式中:

P_3 ——货损率;

A_3 ——电子商务逆向物流服务过程中造成损失的退货数量,单位视退货特性而定;

C_2 ——退货总量,单位视退货特性而定。

A.4 逆向物流服务质量满意率

统计期内,对逆向物流服务质量评价为满意的订单数与订单总数的比率,按公式(4)计算:

$$P_4 = \frac{A_4}{C_1} \times 100\% \quad (4)$$

式中:

P_4 ——逆向物流服务质量满意率;

A_4 ——对逆向物流服务质量评价为满意的订单数,单位为个;

C_1 ——逆向物流订单总数,单位为个。

A.5 投诉处理办结率

统计期内，在规定时间内处理办结的有效投诉订单数与有效投诉订单总数的比率，按公式（5）计算：

$$P_5 = \frac{A_5}{C_3} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

式中：

P_3 ——投诉处理办结率；

A_3 ——在规定时间内处理办结的有效投诉订单数，单位为个；

C_3 ——有效投诉订单总数，单位为个。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南
 - [2] GB/T 24359-2021 第三方物流服务质量及测评
 - [3] GB/T 28222-2011 服务标准编写通则
 - [4] GB/T 30331-2021 仓储绩效指标体系
 - [5] GB/T 34404-2017 非危液态化工产品逆向物流通用服务规范
 - [6] GB/T 36061-2018 电子商务交易产品可追溯性通用规范
 - [7] GB/T 36311-2018 电子商务管理体系
 - [8] GB/T 39439-2020 电子商务第三方仓储服务管理规范
 - [9] GB/T 39660-2020 物流设施设备的选用参数要求
 - [10] GB/T 41834-2022 智慧物流服务指南
-