《逆向物流服务评价指标》国家标准（征求意见稿）编制说明

**一、项目来源**

《逆向物流服务评价指标》由中国物流与采购联合会提出，全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）归口，于2020年批准立项，列入国家标准化管理委员会2020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2020年第四批推荐性国家标准计划的通知，国标委发函﹝2020﹞53号），项目编号为20204961-T-469。主要起草单位为上海第二工业大学、宁波坚锋新材料有限公司、上海睿聚环保科技有限公司、山东浪潮工业互联网产业股份有限公司、中国物资再生协会、上海市质协用户评价中心等。

**二、标准编写的目的、意义**

逆向物流是我国绿色低碳循环发展的重要组成部分，在保护环境、节约资源、推动社会可持续发展等方面均具有重要意义。党的十九大报告中明确提出“推进绿色发展”、“建立健全绿色低碳循环发展的经济体系”、“推进资源全面节约和循环利用”的要求；国务院《物流业发展中长期规划（2014—2020年）》也强调“加快建立再生资源回收物流体系”；国务院办公厅《生产者责任延伸制度推行方案》明确表明“建立逆向物流回收体系”。《物流标准化中长期发展规划（2015—2020年）》明确了“逆向物流等绿色物流标准的制修订”是“标准制修订的重点领域” 逆向物流行业市场前景广阔、潜力巨大，对于促进经济发展、拉动就业作用突出。

根据商务部《中国再生资源回收行业发展报告（2020）》的数据显示，截至2019年底，我国废钢铁、废有色金属、废塑料、废轮胎、废纸、废弃电器电子产品、报废机动车、废旧纺织品、废玻璃、废电池十大类别的再生资源回收总量为3.54亿吨，同比增长10.2%。截至2019年底，全国再生资源回收企业数量已超过10万家，回收行业从业人员达到1500万人。迅速扩大的市场将会带来更多就业机会、更多经济发展良机。 逆向物流兼具巨大的经济效益、社会效益和生态效益，已成为企业和社会发展的“绿色利润源”。尽快制定和实施逆向物流服务评价指标，将引导逆向物流行业健康有序发展，充分发挥该行业潜力。

逆向物流是发展循环经济的必然选择。在党和政府推动下，国内逆向物流行业发展迅速，生产和专业回收企业也积极开展逆向物流服务。与较早开展逆向物流实践的发达国家相比，目前我国逆向物流服务在专业性和规范性方面略显不足。该领域现有标准较为分散，且以回收处理与运输储存的技术标准居多，管理规范类、评价类相关标准严重欠缺，不利于逆向物流行业的健康有序发展。标准的缺失，极有可能引发以下问题：

（1）企业难以满足各种要求，存在一定风险。目前企业经营者缺乏服务评价标准指导，很难全面、系统地考虑和把握回收、拆解、储运、处理等各方面业务的要求，存在一定环保、安全和服务风险。通过对逆向物流服务进行的分层次、多视角分析，设立相关评价指标，可引导企业更好满足各方面要求，消除安全隐患。

（2）企业无法有效兼顾成本与效益，利润空间被压缩。缺乏评价指标的有效指导，企业在经营和管理方面专业性和规范性较差，回收与利用成本等居高不下，利润空间被压缩，甚至出现回收利用成本高于新品成本的现象，无法充分发挥逆向物流服务的效益，企业积极性受挫，也影响了企业的回收与利用能力。

（3）不利于主管部门进行监督，也不利于社会逆向物流体系的健康运转。逆向物流服务缺乏指导和监测，主管部门难以有效监管和推动其发展；同时，企业难以有效评价和改进服务，管理效能滞后会影响逆向物流回收服务能力，市场容易产生供需矛盾，影响了逆向物流市场规模的扩大和逆向物流体系的健康运转，造成大量可回收资源的闲置与浪费。随着回收需求的进一步增长，该问题将更为凸显。 为切实解决逆向物流服务存在的以上问题，通过系统指导企业实施逆向物流服务评价，更好推动逆向物流服务的开展、评价与改进，助推逆向物流回收体系建设，特制订本标准。

本标准全面、系统地规定了企业开展逆向物流服务各环节的评价指标。研制该标准，对于逆向物流企业运营与管理、政府实施监管、生态文明等方面均发挥积极作用：

（1）为企业提供全面、系统的指导，助力企业满足安全、环保与服务等方面的要求，优质高效地提供逆向物流服务，企业也能根据评价标准更好地兼顾成本与效益、实现长远发展。

（2）为政府主管部门提供参考和依据，有效指导、评估和监管企业的逆向物流服务，提高监管效能。

（3）是优化逆向物流企业营商环境的重要依据和指标，也是对国家绿色物流政策的积极响应。

（4）积极践行国家绿色发展要求，有助于建立健全绿色低碳循环发展的经济体系，推动生态文明建设。

**三、主要工作过程**

2021年3月份由上海第二工业大学提出，并着手开展标准制定工作，组织前期调研、座谈，收集物流企业、再生资源回收企业、生产企业、相关评价机构等多方建议，成立标准专项起草小组，并形成标准主要内容及框架。

2021年5月28日，《逆向物流服务评价指标》国家标准启动会举行了线上会议，会议介绍了介绍标准起草背景、标准制定思路、标准的范围、标准的结构、标准制定内容，与其他标准相互协调的关系等，探讨标准内容、标准制定工作计划、工作组成员分工，具体分工情况见表1。

表1 工作组成员主要工作分工

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 单位 | 分工 |
|  | 宁波坚锋新材料有限公司 | 行业调研、行业数据收集整理、标准条款建议 |
|  | 上海睿聚环保科技有限公司 |
|  | 山东浪潮工业互联网产业股份有限公司 |
|  | 中国物资再生协会 | 企业召集、会议组织、企业反馈意见收集 |
|  | 上海市质协用户评价中心 | 在线调研、数据收集、整理与反馈 |
|  | 上海第二工业大学 | 标准章节、编制说明起草 |

2021年6月， 查阅了国内外政策法规环境、国内外逆向物流服务相关标准及发展与实施现状，同时对相关物流企业及再生资源回收企业进行走访、调研，完成了标准的前期预研工作。

2021年7月，标准起草小组经过内部研讨,根据相关企业提出的意见和建议，形成了工作组讨论稿。

2021年8月，标准起草组分别5次内部讨论会议，就标准的范围、标准制定的基本原则、评价指标的分类等方面充分论证和商讨，形成了内部征求意见稿。

2021年9月-11月，召开《逆向物流服务评价指标》标准研讨会，邀请了逆向物流相关企业及行业专家，对形成的《逆向物流服务评价指标》内部征求意见稿进行讨论，并听取了修改意见。

2021年12月，起草组根据研讨会的意见并结合实际情况进一步完善，形成公开征求意见稿。

**四、标准编制原则**

（一）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逆向物流服务的发展现状，了解行业对逆向物流服务标准制定工作的诉求，使标准内容科学、合理、适用，达到促进行业健康发展的目的。

（二）规范企业操作原则

充分听取企业意见，了解逆向物流服务在实际运行过程中存在的问题，使标准设置的评价指标尽可能反映企业实际问题，并且尽可能是通用性问题，针对这些问题设计逆向物流服务评价指标，为相关企业提供一个考评依据，提升企业逆向服务能力和管理水平，减少企业在开展逆向物流服务过程中成本高、效率低等问题。

（三）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逆向物流服务相关的国家标准和行业标准，在标准内容上做到与这些标准保持协调一致。

**五、标准主要技术内容和依据**

1范围

本文件规定了逆向物流服务评价的基本原则和评价指标。

本文件适用于开展逆向物流服务的企业，适合开展逆向物流活动的各类组织，包括但不限于物流企业、回收企业、生产企业和相关评价机构。

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 18354-2021 物流术语

说明：具体引用情况见标准正文。

3术语和定义

GB/T 18354-2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

(1) 逆向物流reverse logistics。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：为了便于理解和实施本标准，标准中规定了逆向物流的术语和定义。逆向物流的定义参照GB/T 18354-2021 物流术语中3.35逆向物流的定义——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。

4指标选取原则

4.1科学性

评价指标内宜包括影响提供逆向物流服务企业的主要因素，能够反映逆向物流服务企业运营、作业各类状况。

4.2可实践性

评价指标不仅要考虑逆向物流作业的最终结果，还应考虑作业过程数据的可获得性、可操作性、可靠性和准确性，各项指标便于理解、采集和使用。

4.3全面性

指标体系宜能够全面反映评价对象的情况，突出全面质量管理的概念。

4.4客观性

宜采用定性指标和定量指标相结合的方式，保证逆向物流服务评价指标的结果更具有客观性。

4.5适用性

评价指标的选择宜能够满足不同逆向物流服务企业，适用于不同类型的逆向物流服务。

4.6可扩展性

评价指标体系可根据不同要求对指标体系进行修改、增加和删除，并根据具体情况将评价指标体系进一步具体化、为将来的逆向物流发展留下一定的扩展性。

说明：本章节对指标原则进行了明确，分别基于科学性、可实践性、全面性、客观性、适用性、可扩展性阐释了该标准选取所遵循的原则。这部分原则主要根据一般指标制定的基础要求设置的，同时参照了《非危液态化工产品逆向物流通用服务规范》（GB/T 34404-2017），确保指标制定的合理性与可行性。

5评价指标体系

本章介绍了评价指标体系的内容，包含一级指标4个（服务质量、运营能力、信息化水平、环境与安全），二级指标32个，具体见表2所示。

表2 逆向物流服务评价指标体系

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 服务质量 | 回收订单准时完成率 |
| 2 | 回收数量准确率 |
| 3 | 回收货损率 |
| 4 | 回收订单投诉率 |
| 5 | 客户满意率 |
| 6 | 运营能力 | 逆向物流服务网点覆盖率 |
| 7 | 库存准确率 |
| 8 | 装车准时率 |
| 9 | 包装配套率 |
| 10 | 包装完好率 |
| 11 | 运输准时率 |
| 12 | 运输监控设备完好率 |
| 13 | 回收订单监管率 |
| 14 | 追溯标识覆盖率 |
| 15 | 库区标识率 |
| 16 | 分拣中心配套率 |
| 17 | 分拣差错率 |
| 18 | 分拣利用率 |
| 19 | 规范处理率 |
| 20 | 信息化水平 | 信息平台设施建设 |
| 21 | 信息化规范与管控体系 |
| 22 | 信息化管理人员 |
| 23 | 信息平台功能完备性 |
| 24 | 信息化集成水平 |
| 25 | 环境与安全 | 管理体系认证 |
| 26 | 应急预案演习次数 |
| 27 | 安全事故数量 |
| 28 | 环境事件数量 |
| 29 | 连续安全服务数量 |
| 30 | 危险源识别与控制数量 |
| 31 | 能耗下降率 |
| 32 | 碳排放下降率 |

6指标内涵

本章主要介绍了二级指标的具体内涵以及定量指标的计算方法（计算公式略）。

6.1服务质量

6.1.1回收订单准时完成率

评价期内，准时完成的回收订单数与回收订单总数的比率。

6.1.2回收数量准确率

评价期内，实际回收的数量与回收订单中应回收数量的比率。

6.1.3回收货损率

评价期内, 回收送达时损坏的产品数量与回收总数量的比率。

6.1.4回收订单投诉率

评价期内，收到客户投诉的回收订单数占回收订单总数的比率。

6.1.5客户满意率

评价期内，对逆向物流服务满意的客户数占调查得到回复总数的比率。

6.2运营能力

6.2.1逆向物流服务网点覆盖率

评价期内，企业逆向物流服务网点数量与全国逆向物流服务网点总量的比率。

6.2.2库存准确率

评价期内，回收品库存实盘数量与库存记账数量的比率。

6.2.3装车准时率

评价期内，承运人接到回收品装车指令后按指定时间到达回收品发运点并完成交接、装车的次数与总装车次数的比率。

6.2.4包装配套率

评价期内，运输的回收品应根据回收订单进行配套包装，避免混放错放，回收品实际包装配套的运输量与运输总量的比率。

6.2.5包装完好率

评价期内，运输的回收品应根据回收订单进行规范包装，避免由于包装不规范、不完整带来的包装破损。回收品实际包装完好量与回收品包装总量的比率。

6.2.6运输准时率

评价期内，承运人从起运点发出起，直至到达指定交付点的运输过程，准时完成运输与总运输次数的比率。

6.2.7运输监控设备完好率

评价期内，车辆运输车在运输过程中运输监控设备(系统)能正常、持续接收信息的运输次数占运输总次数的比率。

6.2.8回收订单监管率

评价期内，回收订单被监管到的数量占回收订单总量的比率。

6.2.9追溯标识覆盖率

评价期内，张贴追溯标识的回收品数量与回收总数量的比率。

6.2.10库区标识率

评价期内，库区标识回收品类别的面积与库区总面积的比率。

6.2.11分拣中心配套率

评价期内，分拣中心的数量与逆向物流服务网点数量的比率。

6.2.12分拣差错率

评价期内，出现回收品分拣出错的数量与分拣总数量的比率。

6.2.13分拣利用率

评价期内，分拣出可被再利用产品数量与分拣总数量的比率。

6.2.14规范处理率

评价期内，回收产品交由有资质处理企业规范处理的数量与回收产品的总数量的比率。

6.3信息化水平

6.3.1信息平台设施建设

评价期内，企业是否建立了逆向物流服务具备的信息平台与设施。

6.3.2信息化规范与管控体系

评价期内，企业是否建立了信息化规范与管控体系

6.3.3信息化管理人员

评价期内，企业从事信息化工作人员的数量。单位为个。

6.3.4信息平台功能完备性

评价期内，企业信息平台功能是否能够满足逆向物流服务环节的运行。

6.3.5信息化集成水平

评价期内，企业业务信息化和管理信息化的集成水平，可由专家判断。

6.4环境与安全

6.4.1管理体系认证

评价期内，企业是否通过ISO14001管理体系认证。

6.4.2应急预案演习次数

评价期内，企业开展逆向物流服务环节应急预案演习的次数。单位：次。

6.4.3安全事故数量

评价期内，企业逆向物流服务过程中发生安全事故的件数。单位为件。

6.4.4环境事件数量

评价期内，逆向物流服务过程中发生特别重大和重大突发环境事件的数量。单位为件。

注：特别重大、重大突发环境事件根据国务院办公厅《关于印发国家突发环境事件应急预案的通知》确定。

6.4.5连续安全服务数量

评价期内，企业逆向物流服务过程中未发生安全事故的最长连续天数。单位为天。

6.4.6危险源识别与控制数量

评价期内，对危险源辨识（如明确各类危险作业、控制风险源防护措施）并有效控制的数量。单位为个。

6.4.7能耗下降率

评价期内，企业开展逆向物流服务环节能耗下降量与当期开展逆向物流服务能耗总量的比率。

6.4.8碳排放下降率

评价期内，企业开展逆向物流服务环节碳排放下降量与当期开展逆向物流服务碳排放总量的比率。

说明：本节主要针对四个一级指标制定了32个二级评价指标，指标选取来源一方面是广泛听取了物流相关企业及行业专家提出的制定建议；另一方面主要参照了物流园区绩效评价指标体系（GB/T 37102-2018）、《绿色物流指标构成与核算方法》（GB/T 37099-2018）、《非危液态化工产品逆向物流服务质量评价指标》（WB/T 1089-2018）、《非危液态化工产品逆向物流通用服务规范》（GB/T 34404-2017）、《仓储绩效指标体系》（GB/T 30331-2013）、《物流园区服务规范及评估指标》（GB/T 30334-2013），针对这些标准当中的指标进行了部分引用和一般性修改，形成了该标准的评价指标。

1. **国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议**

本标准作为推荐性国家标准。

1. **废止现行有关标准的建议**

无。

**八、重大意见分歧的处理经过和依据**

无。

**九、采标情况**

无。

**十、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。

**十一、宣贯及实施建议**

1、宣贯认知阶段

拟定时间为2023年2月-5月，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。

2、企业试点阶段

拟定时间为2023年6月-2023年9月。本标准将推行标准试点工作。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。

3、推广阶段

本阶段从2023年10月开始为标准向全国推广的阶段，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、微信等媒体宣传渠道，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。

**十二、其他应予说明的事项**

本标准中的要求型条款或引用相关标准中的技术参数或来源于企业的作业实践，所提要求均可以被满足。

**《逆向物流服务评价指标》**

**国家标准起草组**

**2021年12月10日**