|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A16 |

中华人民共和国国家标准

GB/TXXXXX—XXXX



逆向物流服务良好行为规范

Specification for good practice of reverse logistics services

（本草案完成时间：2022年11月9日）

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

`

1. 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：上海市质协用户评价中心、上海第二工业大学，国药集团医药物流有限公司、欧冶工业品股份有限公司。

本文件主要起草人：

逆向物流服务良好行为规范

* 1. 范围

本文件规定了逆向物流服务良好行为的总体要求、服务保障、方案设计、服务作业、检验检测与判断处理、包装与标识、信息服务与可追溯、以及风险防范与应急管理、服务评价与持续改进的要求。

本文件适用于企业开展逆向物流服务活动。

* 1. 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 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

AQ/T 9002 生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则

* 1. 术语和定义
     1. 逆向物流服务reverse logistics service

根据客户需要，为恢复返货品价值、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开展的物流活动。

* + 1. 良好行为good practice

组织在服务的各个环节，主动承担社会责任，并取得公开透明的客户满意、经济效益、社会效益、环境效益的实践过程或服务行为。

* + 1. 返货品returned goods

因退换货、回收等原因从供应链下游节点向上游节点反向流动的货品。

* 1. 总体要求
     1. 应及时响应客户需求，持续提升客户满意度。
     2. 应整合社会资源，降低社会成本，履行社会责任。
     3. 服务技术与方法应具有适宜性、可操作性，并持续改善与不断创新。
     4. 宜坚持低碳物流，以减量化、再利用、资源化为原则，发展循环经济，节约资源，促进可持续发展。
  2. 服务保障
     1. 组织
        1. 应具有从事相关逆向物流业务的经营资质。
        2. 应根据GB/T19001、GB/T24001、GB/T 45001建立质量、环保、安全管理体系。
        3. 应制定逆向物流服务的战略，包括但不限于社会要求、客户需求、持续改进和定期评审。
        4. 应明确逆向物流服务的目标，这些目标应在组织内部可以被理解、沟通和考核。关键的目标包括但不限于客户满意度、消除浪费、绿色环保、内部和外部的逆向物流绩效。
        5. 应明确逆向物流服务组织架构、责任划分，进行相应的资源配置。
     2. 人员
        1. 应按照实际需要配备相应的管理、技术和操作人员，特殊岗位人员应具备相应的从业资格。
        2. 应接受逆向物流的管理、服务或技能等相关培训。
        3. 应熟悉岗位职责、掌握关键技术并具备相应的操作技能。
        4. 涉及易碎、易盗、危险品等特殊性质返货品，相关操作人员应接受必要的安全运输、返货品保护、应急处置的培训和演练。
     3. 制度
        1. 应建立覆盖逆向物流服务活动的程序。
        2. 应对逆向物流服务活动的关键环节建立流程，包括但不限于分类分拣、检验检测。
        3. 应针对各服务流程明确作业要求。
        4. 应建立风险防范管理机制、信息可追溯管理机制。
     4. 设施设备
        1. 应配备满足各类返货品特性的服务设施设备，宜使用节能设备。
        2. 应配备灭火器等消防器材，并根据返货品特性采取相应的防护措施。
        3. 涉及特殊物质、危险品等返货品，应配置专门的装卸工具、运输设备和存储器具等。
        4. 宜在一定范围内建立单独的逆向物流通道。
  3. 方案设计
     1. 应制定逆向物流服务的方案，包括但不限于服务内容、服务流程、作业活动、服务监控、异常情况处理、服务质量评价。
     2. 应对逆向物流服务的方案进行定期审查和修订。
     3. 应识别潜在的质量、安全和环境风险，并制定相应的解决方案。
     4. 应对易碎、易盗、危险品等具有特殊性质返货品制定特定的服务方案。
  4. 服务作业
     1. 收集
        1. 应确定返货品的数量、规格、时间、地点、回收方式及所需设施设备等。
        2. 应按照约定安排人员和车辆前往指定地点收集返货品。
        3. 应按照返货品特性和状况，在外包装上或者返货品上进行物料标识。
        4. 宜建立并使用集中式收集中心，对返货品进行分类和标识。
     2. 分类分拣
        1. 应按照返货品的特性确定逆向物流服务活动中需要分类的环节。
        2. 针对需要分类的环节，确定分类规则，包括但不限于返货品类别、返货原因、返货品状态、返货品特性等。
        3. 按照分类规则对返货品进行逐级归类，根据归类结果对返货品进行分拣。
        4. 应按照返货品的特性，配备相应的消防、安全设施设备及个人防护用品。
     3. 运输
        1. 应从安全、质量、环境、设施、装卸和成本等方面制定合理的运输方案。运输方案的内容包括但不限于信息核对、配载禁忌、质量验收、装卸与搬运。
        2. 运输工具和设施设备应满足安全、质量和环境可控性要求。
        3. 应按照返货品的分类结果等选择合适的运输工具、装卸设施设备。
        4. 运输过程中，应检查、保护返货品的状态、包装、标志标识，如发现异常应按预案及时进行处理并做好记录。
     4. 仓储
        1. 应根据返货品的特性配备相应的仓储设施设备。
        2. 应在仓库入口处张贴布局图，在货架或货位上张贴标识，清晰标识返货品的储存位置。
        3. 应在仓库明显位置张贴仓库人员基础信息、安全提示、危险性标识及其他必要的操作规范和注意事项。
        4. 应对入库返货品进行检验和评估，根据其特性及分类进行标识和堆放。
        5. 应记录返货品的入库运输、移动及出库等信息，包括但不限于操作时间、人员。
  5. 检验检测与判断处理
     1. 应按照返货品的类别确定需要检验、检测的环节，并确定检验检测规则，包括但不限于外观质量、性能质量等。
     2. 按照检验检测规则，对返货品等进行检验检测，并记录。
     3. 应按照检验检测结果确定返货品的处理方式和过程。
     4. 涉及易盗、危险品等特殊性质返货品，应由具有相应资质的专业机构进行检验检测与判断处理。
  6. 包装与标识
     1. 应按照返货品的特性制定包装规则、标识规则。
     2. 应在逆向物流运输、装卸、仓储等过程中采用环保材料或能够重复、循环使用的装载工具、运输容器。
     3. 包装时应采用必要的防护措施和保护手段，并减少返货品的二次、重复包装。
     4. 应根据标识规则，进行全过程的追溯标识。
  7. 信息服务与可追溯
     1. 应按照返货品种类和特点，建立逆向物流信息管理系统，对逆向物流的各环节服务过程进行数据采集，对于敏感信息进行加密。
     2. 应及时上传、更新返货品的基本信息及物流信息。
     3. 应及时响应客户请求，共享物流信息，并提供数据支持。
     4. 宜促进网络与信息技术应用于逆向物流的信息收集、处置、管理等过程。
     5. 应保存逆向物流相关的作业计划、执行过程及监控等信息服务与可追溯的文件化记录，保存期限不低于3年。
  8. 风险防范与应急管理
     1. 应编制覆盖逆向物流服务全流程的应急管理计划。
     2. 应识别影响逆向物流服务活动的风险因素，包括但不限于运输、包装、设备故障、自然灾害，确定风险等级，根据AQ/T9002编制突发事件应急处理方案。
     3. 当发生突发事件时，识别和评估风险等级，按照应急处理方案执行。
     4. 应按照风险等级定期组织演练，并总结和完善应急管理计划和应急处理方案。
  9. 服务评价与持续改进
     1. 应制定逆向物流服务评价体系，包括但不限于评价的目标、范围、内容、方式、频次、结果与应用。
     2. 应按照逆向物流服务评价体系的要求开展自评价。
     3. 应根据逆向物流服务评价体系，定期进行监视、测量与分析。
     4. 应根据评价与诊断、监视与测量等结果，确定并选择持续改进机会，采取适宜措施，不断提升逆向物流服务能力与水平。
     5. 评价结果及关键信息宜在组织内外部进行沟通。

参考文献

[1] GB/T 20000.6-2006 标准化工作指南 第6部分：标准化良好行为规范（GB/T 20000.6-2006，ISO/IEC GUIDE 59:1994，Code of good practice for standardization, MOD）

[2] GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求（GB/T 24620-2009，ISO/IEC 76:2008，IDT）

[3] GB/T 28222-2011 服务标准编写通则

[4] GB/T 34404-2017 非危液态化工产品逆向物流通用服务规范

[5] Rogers and Tibben-Lembke. Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practice [M]. Pittsburgh PA: Reverse Logistics Executive Council,1999

[6] ISPE. Good Practice Guide: Investigational Medicinal Product Reverse Logistics-2021

[7] MMOG/LE“全球物料管理运行指南/物流评估”指南[美国汽车工业行动集团（AIAG）和Odette国际共同开发]

