《逆向物流服务良好行为规范》国家标准（征求意见稿）

编制说明

**一、项目来源**

《逆向物流服务良好行为规范》由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提出并归口，于2021年批准立项，列入国家标准化管理委员会2021年第一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年第一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〕12号），项目编号为20211005-T-469。主要起草单位为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等。

**二、标准编写的目的、意义**

政策层面上，党的十九大报告中明确提出要“推进绿色发展”、“建立健全绿色低碳循环发展的经济体系”；国务院办公厅《生产者责任延伸制度推行方案》要求：“建立逆向物流回收体系”；国务院在《物流业发展中长期规划（2014—2020年）》中要求“加快建立再生资源回收物流体系”。这充分表明逆向物流在国家绿色发展战略中的重要地位和发展走向。经济层面上，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”。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，全国再生资源回收企业数量已达到约10万家，回收行业从业人员达到1500万人。截至2019年底，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、废电池十大品种的回收总量约3.54亿吨。这不仅显示出逆向物流服务巨大的市场规模和潜力，也带来了各种环境与安全风险和较为自由的市场下潜在的各种隐患。

相比于很早就开展逆向物流实践的发达国家，总体上我国逆向物流服务缺乏标准化、规范化和流程化，缺少信息化手段的支撑，存在的问题具体表现为：

（1）企业逆向物流服务存在安全与环保风险。企业经营者缺乏相应指导，很难系统、全面地考虑逆向物流服务的安全与环保要求，对企业人员，周围人群的人身、财产、隐私安全和环境安全造成负面影响。

（2）企业逆向物流成本居高不下，效益未得到充分发挥。逆向物流服务及其管理缺乏规范，导致企业内部管理成本、质量成本无法得到有效控制。杂乱粗放的运作模式，常导致回收再利用产品的成本高于新品，企业利润空间受到大幅压缩，逆向物流回收业务难以为继，生产者责任延伸制度难以落实.

（3）难以建立运行有效的逆向物流回收体系。在逆向物流服务领域，信息化手段运用的缺乏，无法实现可追溯，导致管理效能滞后，影响其逆向物流回收服务能力。大量回收需求无法得到有效响应，供给与需求脱节，回收体系无法正常运转，造成大量可回收资源的闲置与浪费。

基于目前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，对于企业如何流程化开展并管理逆向物流服务，实现可追溯管理，尚缺乏可参照的标准。因此，为解决企业在实施逆向物流服务方面存在的上述问题，系统指导企业通过实施逆向物流服务良好行为从而实现降本增效，降低安全和环保风险，助推逆向物流服务体系健康发展，特制订本标准。

本标准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。研制该标准，对逆向物流服务于绿色生态发展、营造良好的行业生态环境、服务的高质量发展均有重大意义。

（1）践行绿色发展要求的有力举措，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；

（2）优化逆向物流服务企业的服务提供和服务管理要求，促进逆向物流行业管理水平的提升；

（3）为企业提升逆向物流服务的安全性、环保性、高效性、经济性提供有效指导，推动企业更优质高效地提供逆向物流服务。

**三、主要工作过程**

1.预研与立项阶段

2018年5月份由上海市质协用户评价中心提出，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。

2019年3月，全国物流标准化技术委员会在北京主持召开“2019年物流标准立项专家评审会”，通过评审并合议，该标准通过立项评审，推荐为“国家标准立项”。

2019年5月，标准起草组在初步的调研和资料的基础上完成了标准草案（第一稿），由全国物流标准化技术委员会向国家标准委提出了立项申请。

2021年5月，国家标准委批准了本标准的立项申请，本标准正式列入2021年第一批推荐性国家标准制修订项目计划。

2.起草阶段

为了确保标准工作的顺利进行，在国家标准化管理委员会下达了立项文件后，标准起草组与全国物流标准化技术委员会TC-269沟通标准的起草事宜，并遵循国家标准起草的时间节点有序推进该国家标准的起草。其中，上海市质协用户评价中心负责标准章节、编制说明的起草、研讨会议的组织、调研企业的召集；上海市第二工业大学负责专业知识的支撑、标准条款的建议；国药集团医药物流有限公司、欧冶工业品股份有限公司等负责行业资料和数据的提供、标准条款的建议。

2021年11月，标准起草组对标准立项稿进行集中讨论修改后，完善形成了标准讨论稿（第二稿）。

2022年1月，全国物流标准化技术委员会组织召开了《逆向物流服务良好行为规范》国标制定专家研讨暨项目启动会，全国物流标准化技术委员会、中国标准化研究院、中国北方工业公司、鞍山钢铁集团有限公司等标准化专家及企业代表与起草组就标准讨论稿（第二稿）进行了线上的讨论与沟通，形成了意见一致的修改完善意见，经起草组人员完善形成标准讨论稿（第三稿）。

2022年3月，标准起草组人员对形成的标准讨论稿（第三稿）再一次提出完善意见，并邀请行业代表对上述意见进行了沟通，在达成一致的修改意见后，完善形成了标准讨论稿（第四稿）。

2022年7月，标准起草组拟定了《逆向物流服务良好行为规范》国家标准企业调研信息表，在“逆向物流界”公众号上公开发布，线上征集。

2022年8月，标准起草组选取了逆向物流服务领域的代表性行业/企业，如国药集团医药物流有限公司、欧冶工业品股份有限公司、安吉物流股份有限公司、上海强生汽车零部件有限公司、上海寻梦信息技术有限公司（拼多多）、浙江广杭物流有限公司等开展实地调研。

2022年9月上旬，标准起草组对回收的调研信息和意见建议进行分析，进一步修改形成了标准讨论稿（第五稿）。

2022年9月22日，在“全国废旧锂离子电池交易与环境管理服务平台”建设工作会暨废电池回收及运输管理国际标准工作组筹备会上，介绍标准，并征求参会专家、科研单位和企业的意见和建议，形成标准征求意见稿（第六稿）。

**四、标准编制原则**

（一）标准编写原则

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。在编写时，同样注重标准内容的合理性、实用性，注重与其他相关标准的协调统一性。

（二）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。

（三）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。

（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**

本标准的架构主要参考了国内外的逆向物流服务相关标准，以及国内外相关领域前沿实践经验，在总结、分析和提炼的基础上，以国内逆向物流服务发展现状和目标为基础，综合考虑逆向物流服务的良好行为规范应涉及的基本要求、主要内容和关键环节，并反复的修改、讨论和确认，最终确定了《逆向物流服务良好行为规范》标准的框架。

标准在结构上主要分为三大板块，首先是针对逆向物流服务的根本性原则，以及对服务组织、人员、设施设备的基本要求；其次是针对逆向物流服务涉及的方案设计、信息服务、作业服务、检验检测和判断处理、包装与标志等关键环节的具体规范，最后是针对整个逆向物流服务过程中的风险评估与应急管理、服务评价与持续改进提出的总体要求。

1.范围

本文件规定了提供逆向物流服务的总体要求、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。

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。

3.术语和定义

（1）逆向物流服务reverse logistics service 。根据客户需要，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开展的物流活动。

说明：为了便于理解本标准中提到的逆向物流服务具体的内容，对逆向物流服务进行了定义，从而可以方便界定哪些服务活动是包含在逆向物流服务活动中。

（2）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。

说明：“良好行为”一词借鉴了ISO/IEC指南59：1994《标准化良好行为规范》的先进思想和理念，逆向物流服务良好行为规范为从事逆向物流服务相关企业提供了要素、程序、流程、作业及其管理等方面的良好规范。同时参考了GB/T20004.1-2016团体标准化 第1部分：良好行为指南，及GB/T20004.2-2018团体标准化 第2部分：良好行为评价指南两项国标，对“良好行为”做了上述定义。

（3）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。

说明：由于逆向物流通常包括回收、退货等情况，为了涵盖范围更广，这里统一界定了返货品，用于表示逆向活动中货品的统称。

4.总体要求

标准的本部分规定了逆向物流服务良好行为规范的总体原则。从良好行为的定义出发，明确提供逆向物流服务要达到良好的要求，必须满足两个层面上的要求，一方面是对内，即提升企业的服务效率、降低风险、降低成本，另一方面对外，能够让客户满意、积极履行社会责任，实现低碳化、减量化。

5.服务保障

标准的本部分规定了逆向物流服务的组织、人员需要满足的基本要求，以及对服务过程中应该配备的设施设备提出了要求。组织提供逆向物流服务良好行为的基础，应从全面质量管理理论中影响质量的五个主要因素“人机料法环”出发，分别提出各项规定和要求，以此来保障逆向物流的服务行为的执行和运作。而各因素涉及的标准内容主要是从制度、能力、管理等方面做出具体的规定。

6.方案设计

标准的本部分规定了开展逆向物流服务的组织应针对逆向物流服务制定相应方案，规定了方案设计应包含的主要内容、审查和修订、风险性解决方案和特殊情况。主要借鉴了GB/T19001中“8.3.2 设计和开发策划”的内容中的条款a)、b)，考虑了逆向物流服务方案设计环节应考虑逆向物流活动的性质、持续时间和复杂程度以及适用于逆向物流服务方案设计的评审活动。其中由于返货品中具有易碎、易盗、危险品特性的是逆向物流服务重点需要采取防范措施的对象，为了引起企业的注意，特别单列出。

7. 服务作业

标准的本部分规定了逆向物流服务中的物流作业环节的具体要求，包括回收物品的收集、分类分拣、运输、仓储过程。该四个环节是逆向物流服务作业的主要环节，每个环节中的具体内容主要是满足客户满意、提升企业服务效率、保障安全可控、风险可防的前提下，从提供该项服务所需要的“人机料法环”的角度分别进行阐述。

8.检验检测与判断处理

标准的本部分规定了逆向物流服务中的检验检测与判断处理环节的具体要求，包括检验检测的内容、过程、流程、特殊物品检验。检验检测及判断处理活动是区别于正向物流活动的关键环节，对判断返货品的后续处置、运输起到关键作用，对于降低组织、人员和设施设备的安全风险，提升返货品的回收利用价值至关重要，同时该项活动可能在物流各个服务作业环节中均有所涉及，因此单独列出。

9.包装与标识

标准的本部分规定了逆向物流服务中的包装和标识环节的具体要求，包括包装与标识规则、环保材料的使用、减少包装次数、便于追溯。包装是物流活动的基础环节，能有效地保护返货品的状态和特性；可追溯是企业实施风险管理、提高服务作业效率的重要保证，而标识是实现可追溯的基础，同时该项活动可能在物流各个服务作业环节中均有所涉及，因此单独列出。

10. 信息服务与可追溯

标准的本部分规定了逆向物流服务中涉及的信息服务与可追溯要求，包括建立信息管理系统、信息加密、服务过程的及时跟踪与监控、信息共享、科学技术应用和信息保存。为了实现逆向物流服务良好行为活动，摆脱原来粗放式的工作模式，关键在于信息化的实现，从而为企业降低风险，能为顾客提供更优质的服务，能与上下游实现共享，提升工作效率。标准内容主要一方面是从信息系统的构建、信息的管理、信息的保存和可追溯几个角度进行考虑，另一项与制定中的国标《逆向物流服务评价指标》相匹配。

11.风险防范与应急管理

标准的本部分规定了逆向物流服务全过程的风险方案与应急管理要求，包括编制应急管理计划、编制突发事件应急处理方案、突发事件处理、定期组织演练。主要参考了由美国汽车工业行动集团（AIAG）和Odette国际共同开发的MMOG/LE“全球物料管理运行指南/物流评估”指南中“2.5风险评估与管理”的要求，从制定风险管理流程、制定相应和恢复计划、风险的评估与识别以及预防和改进措施等。

12.服务评价与持续改进

标准的本部分规定了逆向物流服务的服务评价与持续改进要求，包括制定逆向物流服务评价体系、开展自评价、实施评价动作与行为、选择改进机会并实施、评价结果的沟通。同样也是主要参考了MMOG/LE“全球物料管理运行指南/物流评估”指南中“1.4持续改进”的要求，其目标为企业形成的持续改进流程，并贯彻实施，从而保证得到的流程是精益、稳定且可持续的。

**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**

1、宣贯认知阶段

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

完成宣贯认知阶段后，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、其他应予说明的事项**

无。

**《逆向物流服务良好行为规范》**

**国家标准起草组**

**2022年11月9日**