



中华人民共和国国家标准

GB/T 43290—2023

电子商务逆向物流通用服务规范

Specification for common service of e-commerce reverse logistics

2023-11-27 发布

2023-11-27 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务方案	2
6 作业与服务	2
6.1 通则	2
6.2 逆向物流服务订单受理	2
6.3 收集	2
6.4 运输	2
6.5 交接	2
6.6 预分类	2
6.7 检查	3
6.8 检测	3
6.9 分类	3
6.10 储存	3
6.11 包装	3
6.12 出库	3
7 信息服务	3
8 标识与追溯	4
9 投诉与反馈	4
10 服务评价与改进	4
参考文献	5

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、浙江银轮普天供应链管理有限公司、深圳市凯东源现代物流股份有限公司、澳优乳业(中国)有限公司、上海伊邦医药信息科技股份有限公司、深圳市快金数据技术服务有限公司、上海市质量和标准化研究院、盒马(中国)有限公司、物资节能中心、上海罗戈网络科技有限公司。

本文件主要起草人：郝皓、许肇然、林晓、姚刚、余虹、刘远、曹素芳、肖少琴、胡昕、周凯、陈佳、路欢欢、黄建城、许文仙、熊梓富、刘然、赵洁玉、潘永刚。

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通用服务的基本要求以及服务方案、作业与服务、信息服务、标识与追溯、投诉与反馈、服务评价与改进的要求。

本文件适用于企业对消费者(B2C)、企业对企业(B2B)等电子商务模式下的电子商务物流服务方提供的电子商务逆向物流服务。

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

GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求

GB/T 24359—2021 第三方物流服务质量及测评

GB/T 40480—2021 物流追溯信息管理要求

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**

货品因退货、换货、返修维保等原因在电子商务活动中产生的逆向物流。

3.3

电子商务返货品 **e-commerce returned goods**

因退货、换货、返修维保等原因在电子商务活动中反向流动的货品。

4 基本要求

电子商务逆向物流服务方应:

- a) 对服务全过程制定制度和规范;
- b) 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;