



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 42928—2023

## 逆向物流服务良好行为规范

Specification for good practice of reverse logistics service

2023-08-06 发布

2023-08-06 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：上海市质协用户评价中心、深圳市标准技术研究院、上海第二工业大学、国药集团医药物流有限公司、物资节能中心。

本文件主要起草人：高峰、庄维、李媛红、郝皓、张旭杰、易晓珊、许平、林慧丹、赵洁玉、崔丹丹。

# 逆向物流服务良好行为规范

## 1 范围

本文件确立了逆向物流服务良好行为的总则,规定了服务保障、服务作业、检验检测与判断处理、标识、信息管理与追溯、风险防范与应急管理,以及评价与改进的要求。

本文件适用于逆向物流服务活动。

## 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。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

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

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

SB/T 10977—2013 仓储作业规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **逆向物流服务 reverse logistics service**

根据客户需要,为恢复物品价值,并实现其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。

[来源:GB/T 42501—2023,3.1]

### 3.2

#### **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。

[来源:GB/T 42501—2023,3.2]

## 4 总则

### 4.1 规范化

宜根据客户需要对逆向物流服务全过程建立流程、明确服务要求。

### 4.2 信息化

宜采用互联网和信息技术,对逆向物流服务全过程及返货品进行数据采集、处理、共享和展示,实现