

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

服装物流 退货作业规范

Specification for return operation of clothing logistics

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2023 年 8 月 21 日）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务保障	1
5 作业流程及要求	2
6 评价与改进	3
附录 A（资料性） 服装物流退货作业服务质量评价指标	4
参考文献	6

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。

本文件由中国物流与采购联合会提出。

本文件由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中国物流与采购联合会服装物流分会、福建安踏物流信息科技有限公司、江苏波司登科技有限公司、李宁（中国）体育用品有限公司、鸿星尔克（厦门）实业有限公司、特步（中国）有限公司、百琪物流科技有限公司、浙江森马电子商务有限公司、北京嘉曼服饰股份有限公司、三六一度（中国）有限公司、慈溪太平鸟物流有限公司、爱慕股份有限公司、艾莱依时尚股份有限公司、江南布衣服饰有限公司、江苏雅鹿品牌运营股份有限公司、日播时尚集团股份有限公司、上海沙驰服饰有限公司、快鱼服饰有限公司、申通快递有限公司、上海韵达货运有限公司、百世物流科技（中国）有限公司、浙江纺织服装职业技术学院

本文件主要起草人：左新宇、陈剑聪、戴建国、华锋、刘强强、沈金辉、谢金亦、胡宏峰、王存樑、于子亮、金鑫、汪继宏、汪玉、何吉民、王浩、刘新发、王勇、胡旺鹏、唐铮

声明：本文件的知识产权归属于中国物流与采购联合会，未经中国物流与采购联合会同意，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本文件开展认证、检测等活动应经中国物流与采购联合会批准授权。

服装物流 退货作业规范

1 范围

本文件规定了服装退货作业的服务保障、作业流程及要求、以及评价与改进。
本文件适用于服装物流服务退货作业的操作和管理。

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 15557 服装术语

3 术语和定义

GB/T 15557、GB/T 18354界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 服装 clothes

衣裳

穿于人体起保护和装饰作用的制品，又称为衣服。

[来源：GB/T 15557-2008]

3.2 退货作业 return operation

按照取货、运输、收货入库、检验、处理、分理返架的作业流程，将客户、渠道或者平台退回的服装重新归库所进行的一系列作业活动。

4 服务保障

4.1 组织

- 4.1.1 应制定服装退货作业流程，明确各流程的作业要求。
- 4.1.2 应制定取货、运输、收货入库、检验、处理、分理返架等作业环节的流程规范与操作手册。
- 4.1.3 应配备具有服装退货作业相关技能的从业人员，包括但不限于服装退货管理人员、退货操作人员、退货质检人员。应定期组织人员参加培训并考核。
- 4.1.4 应配备服装退货作业所需的设施设备，包括但不限于灯光照明、称重、拆包拆箱、扫描、检验、翻修整理、包装、仓储、监控等设施设备。
- 4.1.5 应建立满足客户要求的服装物流退货作业信息系统。
- 4.1.6 应按照客户的退货作业要求，制定合理的作业计划。作业计划包括但不限于取货计划、运输计划、检验规则、仓储计划等。

4.2 人员

- 4.2.1 退货管理人员应具备制定管理制度、制定岗位职责、制定流程、制定作业要求的能力。
- 4.2.2 退货操作人员应掌握收货入库、检验、处理、分理返架等作业内容，能熟练使用服装退货作业系统。
- 4.2.3 退货质检人员应熟练掌握检验规则，能熟练使用相关质检设备。
- 4.2.4 应定期参加专业培训，并通过相关考核。

4.3 场地

- 4.3.1 应按退货作业流程划分作业区域，包括但不限于收货暂存区、拆包拆箱区、检验区、处理区、仓储区。
- 4.3.2 应对重点作业场所的作业过程进行全程监控，视频信息存储不少于 30 天。
- 4.3.3 应在显著位置张贴退货作业流程规范图示、作业要求及注意事项。
- 4.3.4 应采取防潮、防水、防虫、防鼠的措施，保持场地清洁干燥。
- 4.3.5 对温湿度有特殊要求的服装，退货作业场地应满足其温湿度的要求。

4.4 设施设备

- 4.4.1 应定期对设施设备进行检查、保养，发现异常应及时维修。
- 4.4.2 当委托第三方进行退货服装的检验与处理时，应确认第三方设施设备满足作业要求。

4.5 信息系统

- 4.5.1 应具有对退货服装信息与物流信息进行数据采集、存储、处理的功能，实现服装退货作业信息可追溯。
- 4.5.2 应具有开放性，与上下游客户的信息系统进行系统对接和数据交换。
- 4.5.3 信息系统安全应符合 GB/T 20271-2006 的要求。

5 作业流程及要求

5.1 取货

- 5.1.1 应与客户核对退货信息，包括但不限于服装品牌、退货数量、取货时间、取货地点、收货地点、打包所需的包装箱、包装袋规格。
- 5.1.2 应按照约定安排人员和运输工具前往指定地点取货。
- 5.1.3 应核对装袋明细与装箱明细，做好袋数、箱数清点。
- 5.1.4 应在包装袋、包装箱外张贴物流面单。物流面单内容包括但不限于物流单号、发件人和收件人地址、联系方式、袋数与箱数。

5.2 运输

- 5.2.1 应根据运输计划选择合适的运输工具。运输工具应清洁、卫生。
- 5.2.2 不应与有毒、有害、有异味的物品共同运输。
- 5.2.3 运输途中，应检查和保护退货服装的状态、包装等，如发现异常应及时进行处理并做好记录。
- 5.2.4 采用公路运输时，应对车辆的运输轨迹进行监控，对服装退货的物流轨迹进行实时跟踪，宜实现运输可视化。
- 5.2.5 当委托第三方进行运输服务时，应确保第三方满足 5.2.1~5.2.4 的要求。

5.3 收货入库

- 5.3.1 应检查外包装是否有破损的情况。
- 5.3.2 应对照物流面单，清点袋数与箱数。当袋数与箱数数量与物流面单一致时，收货人员应进行签字确认。当袋数与箱数数量与物流面单不一致时，应在送货人在场的情况下进行拍照或录像记录，应通知相关部门，并提供书面情况说明，说明内容包括但不限于：总收货袋数箱数、丢失服装的袋号箱号，应将照片、视频等信息录入信息系统。
- 5.3.3 应对退货服装进行拆袋拆箱，并逐件扫描退货服装信息，检查退货服装的款、色、码、数量信息与装袋明细、装箱明细是否一致。当退货服装的款、色、码、数量信息与装袋明细、装箱明细不一致时，应通知发货方。
- 5.3.4 应在信息系统中将退货服装信息登记入库。
- 5.3.5 收货入库宜在监控下进行。
- 5.3.6 应将拆包后的包装袋、包装箱等外包装物品放置在指定区域。

5.4 检验

- 5.4.1 应在客户要求的时间对所有退货服装完成检验。
- 5.4.2 应按照检验流程规范与操作手册对退货服装进行残次判定。
- 5.4.3 应按退货服装的瑕疵与是否可再销售情况将退货服装分为正常品、可处理品、次品。
 - 无瑕疵的退货服装判定为正常品。
 - 有瑕疵的翻修整理后可再销售的退货服装判定为可处理品。
 - 有瑕疵的不能进行翻修整理的退货服装判定为次品。
- 5.4.4 应将正常品、可处理品、次品分别放置在指定区域。
- 5.4.5 应将每件退货服装的检验结果在信息系统中登记。

5.5 处理

5.5.1 正常品

应扫描正常品的服装退货信息，建立库位信息。

5.5.2 可处理品

- 5.5.2.1 应按照服装退货处理流程规范与操作手册将可处理品进行翻修整理。
- 5.5.2.2 应对翻修整理后的可处理品，全部进行检验，并定期在库抽检。

5.5.3 次品

应将次品放置在指定区域，按照客户的要求进行处置。

- 5.5.4 应将每件退货服装的处理结果在信息系统中登记。

5.6 分理返架

- 5.6.1 应逐件扫描服装标签，按照服装的款、色、码进行分理。
- 5.6.2 应将分理后的服装放入指定存储箱中，应将服装按箱放置在存储或零拣货位。
- 5.6.3 应扫描存储箱 ID，应将服装信息与存储箱 ID 在信息系统中绑定。

6 评价与改进

- 6.1 应按第 5 章的要求，定期对服务退货作业进行评价。评价方法包括自我评价、客户评价、第三方评价。评价指标见附录 A。
- 6.2 应根据评价结果，查找退货作业中存在的薄弱环节和不规范操作，制定持续改进的措施并实施。

附录 A
(资料性)
服装物流退货作业服务质量评价指标

A.1 准时接单率

统计期内，从接收到退货物流订单起，在客户要求的时间范围内准时取货的物流订单数与退货订单总数的比率，按公式（A.1）计算：

$$p_1 = \frac{A_1}{C_1} \times 100\% \quad \text{..... (A.1)}$$

式中：

- p_1 ——准时接单率；
 A_1 ——在客户要求的时间范围内准时取货的物流订单数；
 C_1 ——退货订单总数量。

A.2 准时送达率

统计期内，将退货服装准时送达的数量与退货服装总量的比率，按公式（A.2）计算：

$$p_2 = \frac{A_2}{C_2} \times 100\% \quad \text{..... (A.2)}$$

式中：

- p_2 ——准时送达率；
 A_2 ——准时送达的退货服装数量，单位为件；
 C_2 ——退货服装总量，单位为件。

A.3 货损率

统计期内，因退货物流作业造成服装损失的服装数量与退货服装总量的比率，按公式（A.3）计算：

$$p_3 = \frac{A_3}{C_2} \times 100\% \quad \text{..... (A.3)}$$

式中：

- p_3 ——货损率；
 A_3 ——因退货物流作业造成损失的服装数量，单位为件；
 C_2 ——退货服装总量，单位为件。

A.4 检验及时率

统计期内，在规定时间内完成检验的退货服装数量与退货服装总量的比率。按公式（A.4）计算：

$$p_4 = \frac{A_4}{C_2} \times 100\% \quad \text{..... (A.4)}$$

式中：

- p_4 ——检验及时率；
 A_4 ——在规定时间内完成检验的退货服装数量，单位为件；
 C_2 ——退货服装总量，单位为件。

A.5 客户投诉率

统计期内，可处理品再次销售时，因退货物流作业，发生客户投诉的服装数量占可处理品总量的比率，按公式（A.5）计算：

$$p_5 = \frac{A_5}{C_3} \times 100\% \dots\dots\dots (A.5)$$

式中：

P_5 ——客户投诉率；

A_5 ——可处理品再次销售时，因退货物流作业，发生客户投诉的服装数量，单位为件；

C_3 ——可处理品总量，单位为件。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南
 - [2] GB/T 39439-2020 电子商务第三方仓储服务管理规范
 - [3] GB/T 24359-2021 第三方物流服务质量及测评
 - [4] GB/T 20271-2006 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
 - [5] GB/T 42501-2023 逆向物流服务评价指标
 - [6] JT/T 620-2018 零担货物道路运输服务规范
-