

# 《服装物流 退货作业规范》团体标准 (征求意见稿) 编制说明

## 一、项目来源

项目来源:《服装物流 退货作业规范》是中国物流与采购联合会列入 2022 年第三季度团体标准制修订计划的项目之一,项目编号:2022-TB-016。标准由中国物流与采购联合会提出。由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。

## 二、标准名称变更

无

## 三、标准编写的目的、意义

服装 SKU 多,且具有很强的季节性特征,新品一年四个季节定期分波段上新,销售周期短。服装商品在销售过程中经常发生退货,比如因换季、促销等带来的门店退货,以及因线上购物平台亲消费者政策演进,带来的电商退货。目前,服装行业的退货比例高达 70%,退货物流占比大成为服装物流的一大特征。

服装的退货物流作业与其他商品不同。每年每一种服装对应的销售周期为 2 个月,这就要求物流中心在收到退货后,要快速的对服装退货库存进行处理。当前,由于行业内缺乏专业的服装退货物流作业流程规范和培训材料,服装企业大多根据自身的经验管理退货物流作业,退货服装的取件、入库、库存管理等操作不规范,没有标准可执行,影响退货服装的质量,同时影响退货物流的效率,也影响了商品

再次销售与新品发货，增加了企业物流运营成本，这是行业内企业共同面临的问题。目前，品牌方也越来越希望将服装退货物流作业委托物流企业进行操作，这也是服装物流行业的一个趋势。当委托物流企业进行退货物流作业时，物流企业需要对退货服装进行检验与处理，对服装逐件进行质检并根据服装的残次情况对其进行翻修整理。这就需要在行业内建立统一的服装物流退货作业标准。促使或者是引导更多的企业，能够用公共的物流服务来解决退货作业的问题，让服装退货物流未来能够更加专业化，能够逐步向公共服务化的方向发展。

为了推动服装物流退货作业规范发展，中国物流与采购联合会服装物流分会联合相关企业，在中国物流与采购联合会的指导下，联合相关企业，共同编制《服装物流 退货作业规范》。编制《服装物流 退货作业规范》将指导服装物流服务企业进行专业、系统的退货作业，提高退货作业效率，有效减少周期性库存。

#### **四、主要工作过程**

##### **一、预研阶段**

2022年5月，中国物流与采购联合会服装物流分会对福建安踏物流信息科技有限公司、浙江森马电子商务有限公司、北京嘉曼服饰股份有限公司、艾莱依时尚股份有限公司、江南布衣服饰有限公司、鸿星尔克（厦门）实业有限公司、特步（中国）有限公司相关技术人员进行了调研，发现目前行业内尚无统一的服装物流退货作业标准，中国物流与采购联合会服装物流分会通过对退货物流服务在人员、场地、设施设备等的基本要求以及详细作业流程等信息，进行调研、整

理，并与服装物流服务相关企业进行多次讨论，中国物流与采购联合会服装物流分会牵头起草《服装物流 退货作业规范》标准草案（第一稿）。

2022年6月，中国物流与采购联合会服装物流分会联合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、特步（中国）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对标准草案（第一稿）进行研讨，对草案中收货、运输、货物交接、拆包拆箱、商品检验、商品处理、入账归库等方面进行了详细的讨论，并提出修改意见，形成了《服装物流 退货作业规范》标准草案（第二稿）。

2022年7月中国物流与采购联合会服装物流分会在前期工作基础上，通过查阅相关标准、操作规范、服装企业退货作业操作手册文件等资料，进行实地调研后，对标准草案（第二稿）进行了完善，向中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会提出立项申请。

## 二、立项阶段

2022年7月26日，中国物流与采购联合会印发了《2022年第三季度中国物流与采购联合会团体标准项目计划的通知》（物联标字〔2022〕92号），《服装物流 退货作业规范》团体标准被正式批准立项。

## 三、起草阶段

1、2022年8月-10月，此项团体标准面向社会公开征集起草单位，共征集到21家标准起草单位，形成起草小组。标准起草单位具

体分工如表 1:

表 1 标准任务分工

序号	单位	分工
1.	中国物流与采购联合会服装物流分会	标准提出单位, 标准主编写单位, 负责标准内容的起草, 初审, 标准意见汇总, 参与标准讨论, 控制标准编写进度, 负责标准的质量把关。
2.	福建安踏物流信息科技有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
3.	江苏波司登科技有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
4.	李宁(中国)体育用品有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
5.	鸿星尔克(厦门)实业有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
6.	特步(中国)有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
7.	百琪物流科技有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
8.	浙江森马电子商务有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见, 提供相关的材料
9.	北京嘉曼服饰股份有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
10.	三六一度(中国)有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
11.	慈溪太平鸟物流有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
12.	爱慕股份有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
13.	艾莱依时尚股份有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见, 提供相关的材料
14.	江南布衣服饰有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见, 提供相关的材料
15.	江苏雅鹿品牌运营股份有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见, 提供相关的材料
16.	日播时尚集团股份有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见, 提供相关的材料
17.	上海沙驰服饰有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见, 提供相关的材料
18.	快鱼服饰有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
19.	申通快递有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见

		见
20.	上海韵达货运有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
21.	百世物流科技（中国）有限公司	参加标准的起草、讨论、提出修改意见
22.	浙江纺织服装职业技术学院	参加标准的起草、讨论、提出修改意见

2、2022年10月，中国物流与采购联合会服装物流分会组织起草小组围绕标准的范围定义、内容框架和标准部分条款的描述对标准草案进行修改，形成标准工作组讨论稿一稿。

3、2022年11月-12月，针对第四章基本要求、第五章作业流程向起草小组内进行集中讨论，共收到修改意见21条。其主要修改意见如下：

- (1) 第四章基本要求中，应该包含有对人员的要求；
- (2) 第四章基本要求中，应有对监控设备的要求；
- (3) 第五章作业流程中，起点名称应定义为“取货”，即5.1为取货；
- (4) 所有的作业流程都应在信息系统中进行记录。
- (5) 对商品检验、商品处理的要求需综合考虑标准的适应性和可执行性。

3、2023年1月，中物联服装物流分会根据前期收到的起草小组内部的修改意见，完善标准内容，形成标准工作组讨论稿二稿。

4、2023年2月22日，《服装物流 退货作业规范》团体标准讨论会在杭州召开。会议上起草小组成员对标准工作组讨论稿二稿范围、框架以及技术内容等方面进行了全面的讨论。对服装物流退货作业流

程各环节名称，取货、运输、货物交接、拆包拆箱、商品检验、商品处理、入账归库，评价与改进等内容进行重点讨论，并针对全文给出了修改建议。确定了服装物流退货作业流程各环节名称为取货、运输、收货入库、检验、处理、分理返架。2023年3月中物联服装物流分会综合各个起草单位的意见，对一些尚存在异议的内容进行进一步的整理修改，形成标准工作组讨论稿三稿。2023年4月-8月在完成多次修改后，形成了标准征求意见稿。向中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会提交征求意见稿及相关材料。

## 五、标准编制原则

### （一）规范性原则

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。

### （二）指导性原则

目前服装行业对退货作业没有统一的流程，服装企业大多根据自身的经验设定退货作业流程，且缺少与流程相配套的组织、人员、系统的保障和建设，退货处理效率较低。本标准立足服装行业退货物流的特色，规范了服装物流退货作业的基本要求与作业流程，提出了服装物流退货作业在组织、人员、场地、设施设备、信息系统5方面的服务保障内容，明确了取货、运输、收货入库、检验、处理、分理返架等6个环节的流程规范，使得退货物流组织更科学，各流程紧密衔接，对于服装物流服务退货作业的管理与操作都具有指导作用。

### （三）适用性原则

本标准与现行的法律法规相互协调，且规定的条款适用我国服装物流行业目前的发展现状，对企业退货物流作业实操具有参考价值，在行业内具有普遍适用性。

## 六、标准主要内容

本标准主要内容来源于服装企业及物流企业在实际退货作业过程中的环节进行梳理形成。本标准共 6 章，分别为范围、规范性引用文件、术语和定义、服务保障、作业流程及要求、评价与改进。

### 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。

(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。

说明：服装作为本文件的核心术语，为了便于理解和实施本文件，本文件再次说明了服装的定义，来源为 GB/T 15557-2008《服装术语》的 2.2。

(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、渠道或者品平台退回的服装重新归库所进行的一系列作业活动。

说明：退货作业是本文件的核心术语，结合服装物流退货作业的操作流程与目的做此定义。

#### 4、服务保障

本章对于服装物流服务企业退货作业提出了基本服务保障要求，参考 GB/T 15624-2011《服务标准化工作指南》，包括应具备的制度、人员、设施设备和信息系统等。结合调研企业退货作业实际操作情况，在组织、人员、场地、设施设备、信息系统五方面提出要求，以此来保障服装退货物流作业的执行和运作。

#### 5、作业流程

说明：为使得退货物流组织更科学，各流程紧密衔接，提出退货作业流程内容并规定每一环节服务内容的要求。作业流程起点为物流服务企业收取退货服装，终点为在退货物流服务商的仓库中将退货服装分理返架。服务内容包括取货、运输、收货入库、检验、处理、分理返架。该流程有利于保持退货作业的连续性和节奏性，有利于建立良好的退货物流作业管理秩序，提高作业效率。



5.1 提出取货的作业要求。根据申通快递有限公司、上海韵达货运有限公司、百世物流科技（中国）有限公司取货环节的作业规范手册，梳理总结，做出规范要求。

5.2 提出了运输的作业要求。根据 JT/T620-2018《零担货物道路运输服务规范》第五章第五条，对运输工具、运输环境、以及设备提出要求。此外，考虑到有的退货物流服务企业，会将运输环节的业务委托给第三方物流，因此，当运输作业由委托的第三方承担时，退货物流服务企业应确保其委托的第三方满足 5.2.1-5.2.3 的服务要求。

5.3 提出了收货入库的作业要求。结合企业实际操作，收货时应查验包装袋与包装箱的破损情况、对照物流面单，清点袋数与箱数。当包装袋、包装箱有破损或者袋数、箱数与物流面单不一致时，应该进行拍照或视频记录。收货后应逐渐扫描每件服装信息，将退货服装扫描入库。当服装款、色、码、数量等信息与装箱明细不一致时，应提交差异报告。

5.4 提出了检验的作业要求。结合企业实际操作，在这里将退货服装的瑕疵与是否可再销售的情况作为对退货服装进行分类的标准。有的企业将退货服装分类正常品、可处理品、次品，有的企业分为 A 品、B 品，有的企业分为完好品、瑕疵品。考虑到大多数企业将退货服装分类正常品、可处理品、次品，且这种分类涵盖了退货服装的所有瑕疵情况，因此根据退货服装的瑕疵与是否可再销售的情况，将退货服装分为正常品、可处理品、次品。

5.5 提出了处理的作业要求。结合企业实际操作，检验后不同类

别的退货服装处理流程不同。可以直接建立库位信息，等待分理上架。可处理品需要对瑕疵处，比如，有气味、有污渍、缺少配件、缺少吊牌、外包装破损等一一进行修复处理。考虑到不同的服装企业处理瑕疵的方式与标准不完全相同。因此，5.5.2.1 只要求企业要按照退货处理流程与操作手册进行处理。考虑到有的退货物流企业会将处理环节交由产品部门或者其他部门进行作业，处理作业环节不完全由物流部门承担。所以，若处理作业由物流部以外的部门承担时，应该交由相关部门进行作业。

5.6 提出分理返架的作业要求。结合企业实际操作，要求按照服装款、色、码信息对退货服装分类整理，装箱存储，将服装按箱上架至存储或者零拣货位。

6、为使服装退货物流服务企业形成持续的改进流程，并贯彻实施，从而保证得到的服装退货物流的作业是标准的、稳定的且可持续的。所以要求企业要按照第五章的要求，定期对退货作业进行评价。并根据评价结果，制定持续改进的措施并实施。评价方法包括自我评价、客户评价、第三方评价。

附录 A 为服装物流退货作业服务质量评价指标。

本附录主要针对服装退货物流作业要求提出相关评价指标，为满足普遍性原则，本附录为资料性附录，具体包括以下指标：准时接单率、准时送达率、货损率、检验及时率、客户投诉率。指标设定参考了 GB/T 42501-2023 逆向物流服务评价指标。

## 七、重大意见分歧的处理经过和依据

无重大意见分歧。

## 八、采标情况

无。

## 九、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

与现行法律、法规和强制性国家标准没有冲突。

## 十、宣贯及实施建议

标准发布后，标准编制单位将利用多方优势和途径推进标准的实施工作。

（一）协会牵头在行业内广泛宣传本标准。中国物流与采购联合会服装物流分会将通过各项线下会议活动进行标准宣贯。比如，在全国服装物流与供应链行业年会、全国服装快递快运融合发展研讨会、服装物流与供应链中国行活动中，设置标准解读专题板块与交流话题，在行业内广泛宣传本标准。

通过中国物流与采购联合会官方网站、官方微信平台，中国物流与采购联合会服装物流分会官方网站、官方微信公众号，对标准进行广泛的宣传，推动标准落地实施。

（二）不定期开展线上标准宣贯课堂。一方面，邀请主执笔单位对本标准的内容进行详细的解读。另一方面，邀请已经使用标准的企业，对企业使用标准前，退货作业环节存在的问题、使用标准的过程、以及使用标准后取得的成效，进行详细的对比讲解，扩大标准的影响力。

（三）由起草单位先使用，并逐步向全行业进行推广。福建安踏

物流信息科技有限公司、波司登国际控股有限公司、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、北京嘉曼服饰股份有限公司等标准起草单位将按照本标准的内容要求，完善企业退货作业流程与作业要求。同时将标准内容与要求对退货作业的管理和服务人员进行宣传培训，增强员工对标准的理解和认识，形成示范运营，并逐步向全行业进行推广，提高服装物流退货运作的规范化水平。

（四）定期对使用标准的企业进行问卷调研或电话调研。通过调研，了解企业对标准的使用情况，收集企业在使用过程中对标准的建议和意见，为标准复审和修订提供参考依据。

#### **十一、其他应予说明的事项**

无

《服装物流 退货作业规范》起草小组

2023年8月21日