|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 13.030.50 |
| CCS | Z 04 |

|  |
| --- |
| SB |

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T XXXXX—XXXX

“互联网+”回收服务管理规范

Specifications for service management of "internet+" taking back

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中华人民共和国商务部  发布

目次

[前言 II](#_Toc174346845)

[1 范围 1](#_Toc174346846)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc174346847)

[3 术语和定义 1](#_Toc174346848)

[4 “互联网+”回收服务平台条件 1](#_Toc174346849)

[4.1 技术结构 1](#_Toc174346850)

[4.2 基本功能 1](#_Toc174346851)

[4.3 经营模式 2](#_Toc174346852)

[5 服务规程 2](#_Toc174346853)

[5.1 收集 2](#_Toc174346854)

[5.2 运输管理 2](#_Toc174346855)

[5.3 溯源管理 2](#_Toc174346856)

[6 经营管理与人员要求 2](#_Toc174346857)

[6.1 注册与备案 3](#_Toc174346858)

[6.2 设施设备 3](#_Toc174346859)

[6.3 质量、环境、职业健康安全管理体系建设 3](#_Toc174346860)

[6.4 人员配备 3](#_Toc174346861)

[7 “互联网+”回收服务评价与改进 3](#_Toc174346862)

[附录A （资料性） 互联网+回收服务评价指标 4](#_Toc174346863)

[参考文献 5](#_Toc174346864)

1. 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。

本文件由中华人民共和国商务部流通业发展司归口。

本文件由中国物资再生协会负责具体技术内容的解释。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

"互联网+"回收服务管理规范

* 1. 范围

本文件规定了再生资源的“互联网+”回收服务平台条件以及服务规程、经营管理与人员、服务评价与改进的要求。

本文件适用于废金属、废纸、废塑料、废橡胶、废玻璃、废旧纺织品、废弃电器电子产品等社会生产和生活消费过程中产生的再生资源“互联网+”回收服务的管理以及监督评价，其他品类可参照执行。

* 1. 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 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 35273 个人信息安全规范

GB/T 41391 移动互联网应用程序（App）收集个人信息基本要求

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

“互联网+”回收服务 service of “internet+” taking back

将互联网技术应用于再生资源的收集、分拣、储存、运输等回收过程，以提升回收利用水平的活动。

“互联网+”回收服务平台 "internet+" taking back service platform

通过互联网技术连接回收企业与用户，实现再生资源回收信息的传播和匹配的综合服务平台。

再生资源回收经营者 recyclable resource take-back operator

从事再生资源回收经营活动的企业和个体工商户。

* 1. “互联网+”回收服务平台条件
     1. 技术结构

“互联网+”回收服务平台由数据库服务器（含云数据库）、网络服务器、应用程序服务器、客户端计算机、手机和输入输出设备构成。

“互联网+”回收服务平台工作的网络环境包括互联网（Internet）、移动互联网（Mobile Internet）、内联网（Intranet）、无线网络（Wifi），蓝牙（Bluetooth）等信息网络。

“互联网+”回收服务平台应明确不同品类再生资源的回收价格等信息，并根据市场行情及时调整收购价格。

“互联网+”回收服务平台应保证用户可以使用智能手机、电脑等中端设备进行下单。

“互联网+”回收服务平台应实现对再生资源回收、运输、流向等各环节的全过程溯源管理。

“互联网+”回收服务平台的提供商和交易方应当遵守我国再生资源、废旧物资、网络交易管理等方面相关的法律法规。

* + 1. 基本功能

“互联网+”回收服务平台应包括但不限于再生资源信息发布、价格查询、预约回收、回收人员及运输车辆定位、交易结算、数据统计分析、流向追溯、服务反馈、信息安全管理等功能。

“互联网+”回收服务平台的框架及基本功能见表1。

1. “互联网+”回收服务平台框架及基本功能

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 平台框架 | | 功能 |
| 场景集成 | 服务端 | 面向用户，设置信息查询、在线估值、预约回收、线上结算、订单查询等功能模块 |
| 管理端 | 面向平台管理员，设置订单管理、信息发布、统计分析、流向追溯等功能模块 |
| 功能模块 | 在线估值模块 | 根据市场行情，对用户待回收的再生资源进行估值 |
| 订单管理模块 | 订单生成、查询、信息采集等 |
| 交易结算模块 | 交易记录查询、结算和支付等 |
| 回收网点信息管理模块 | 再生资源回收网点、回收人员及运输车辆的查询、定位、联系等 |
| 信息公开模块 | 相关信息的发布与查询等 |
| 数据分析模块 | 数据的管理与分析等 |
| 流向追溯模块 | 再生资源流向的追溯 |
| 服务反馈模块 | 收集用户的意见和建议 |
| 信息安全管理模块 | 保护用户的个人隐私和数据安全 |

* + 1. 经营模式
       1. 再生资源回收经营者可自主开发运营“互联网+”回收服务平台，由企业自有人员开展再生资源上门回收，或是通过审核加盟等方式，吸纳外部人员共同开展上门回收。
       2. 第三方机构可开发“互联网+”回收服务平台，将其提供给再生资源供需双方使用，为用户搭建线上预约、上门回收的渠道。
  1. 服务规程
     1. 收集

用户利用回收平台，线上下单预约线下收集时间，回收方按照预约上门完成收集。

回收人员上门时，应携带称量设备，回收再生资源的品种、类别等信息现场上传平台，相关信息对服务端和管理端均可见。

回收时现场计数计重计价，回收平台自动计算生成回收价格，回收人员应当场完成支付结算。

回收人员应将回收的再生资源分类打包，统一运送至附近的再生资源回收站点暂存。

回收人员应适时接收平台的回收调度计划，并按计划完成收集任务。

* + 1. 运输管理

回收作业人员应适时将收集的再生资源转运至回收企业或其他处理利用企业。

运输车辆应安装北斗卫星导航系统（BDS）、全球定位系统（GPS）或地理信息系统（GIS），运输动态信息通过移动互联网回传至平台调度系统。

“互联网+”回收服务平台应能够实时获取车辆位置、行驶路径等信息。

* + 1. 溯源管理

再生资源回收经营者应对再生资源的流向进行全流程溯源管理，包括但不限于回收点—中转站—分拣中心—综合利用基地（园区）等环节。

再生资源回收经营者应及时将不同品类再生资源的来源、数量及重量、入库时间、出库时间、流向等信息上传至平台。

“互联网+”回收服务平台对溯源信息的保存期限不得少于两年。

* 1. 经营管理与人员要求
     1. 注册与备案

开展“互联网+”回收服务应严格执行国家相关法律法规和政策，相关要求见《再生资源回收管理办法》有关规定，并完成再生资源回收经营者备案。

“互联网+”回收服务平台应包括必要的数据库服务器、网页服务器及所需要的软件或小程序等，并完成ICP备案和公安备案。

* + 1. 设施设备

再生资源回收经营者应通过自主开发、外购或租赁等方式建设所需要的“互联网+”回收服务平台，提供线上回收服务。

再生资源回收经营者应配备必要的网络环境、北斗卫星导航系统（BDS）或全球定位系统（GPS）设备和地理信息系统（GIS）等，完成“互联网+”回收的数字化建设。

“互联网+”回收服务平台的提供商应通过配备服务器、建设服务器机房或实行服务器托管等方式构建硬件基础设施。

* + 1. 质量、环境、职业健康安全管理体系建设

再生资源回收经营者宜按照GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001建立并运行质量、环境、职业健康安全管理体系。

* + 1. 人员配备
       1. “互联网+”回收服务平台的提供商应具备有大数据、平台搭建、开发运营经验的互联网技术人员。
       2. 回收人员应能够熟练操作智能设备，主动学习并接受必要的回收技能指导培训。
       3. 回收人员应掌握再生资源的分类以及相应的回收价格。
  1. “互联网+”回收服务评价与改进

可根据第4章～第6章的要求对“互联网+”回收服务质量进行评价，可采用自我评价、用户评价、第三方机构评价等方式开展。

应根据评价结果制定服务改进措施并实施。

具体服务评价指标的选择不局限于附录A中的各项指标。

2. （资料性）  
   互联网+回收服务评价指标

互联网+回收服务评价指标参考项见表A.1。

* 1. “互联网+”回收服务评价指标

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 评估要素 |
| 基本条件 | 企业到工商行政管理部门办理并取得营业执照（经营范围涵盖“再生资源”等内容） |
| 完成再生资源回收经营者备案 |
| 企业具有“互联网+”回收服务平台并完成ICP备案和公安备案 |
| 收集环节 | 能够实现多品类再生资源回收 |
| 通过互联网+回收的再生资源占企业再生资源回收总量的50%以上 |
| 企业制定上门回收服务规范，且内容完整详尽、约束性较强 |
| 回收人员可通过平台在线上完成结算 |
| 运输环节 | 装有BDS、GPS等定位系统和GIS地理信息系统，可通过后台实时获取车辆位置及行驶路线等信息 |
| 运输车辆每日按照固定时间、固定路线完成再生资源转运 |
| 溯源管理 | 平台对再生资源进行回收—转运—利用全流程溯源管理，并且具有数据信息整合分析功能 |
| 能查询到近2年再生资源的溯源信息 |
| 前端用户、公众可通过客户端查询到再生资源流向等信息 |
| 经营管理 | 上门回收服务人员经过专业业务技能培训并考核合格，能够按要求规范开展各类再生资源的回收服务 |
| 通过信息安全认证 |
| 认证认可 | 通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证 |
| 整体评价 | 用户满意度在80%以上 |
| 订单完成率在90%以上 |

参考文献

[1] 再生资源回收管理办法（2019年修订）

[2] GB/T 43290 电子商务逆向物流通用服务规范

