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 11261—2025

互联网+回收服务管理规范

Specifications for management of Internet Plus take-back service

2025－06－16 发布　　2026－01－01 实施

中华人民共和国商务部　　发 布

本文本为下载打印版本，标准内容以商务部“商务领域行业标准制修订信息管理”系统发布为准。

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 基本要求 1
5 管理要求 1
5.1 互联网+回收服务平台 2
5.2 设施设备 2
5.3 回收人员 2
6 作业流程要求 2
6.1 收集 2
6.2 运输 3
6.3 溯源管理 3
7 评价与改进 3
附录 A （资料性） 互联网+回收服务评价指标 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：中国物资再生协会、浙江虎哥废物管理有限公司、广东康卫士医用包装容器有限公司、河北中废通网络技术有限公司、泰安乐邦环保科技有限公司、江苏苏北废旧汽车家电拆解再生利用有限公司、河南循环科技产业集团有限公司、广东优废环保科技有限公司、珠海格力绿色再生资源有限公司、南京柯信物资回收有限公司、杭州舞环科技有限公司、浙江村口未来城科技有限公司、北京工业大学。

本文件主要起草人：崔燕、胡少平、罗岩、胡明恩、王红军、李君彦、周小冯、黄永良、陈耀武、白洋、刘可欣、李鹏、梁辉、张磊、叶挺、陈龙、杨凯、李卓英、柯章跃、王爱华、陈岚、沈莉楠、杜元文、韩红桂、张加欢、张兴、郝梦婷。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

互联网+回收服务管理规范

1 范围

本文件规定了互联网+回收服务的基本要求、管理要求、作业流程要求，给出了评价与改进方法。

本文件适用于再生资源回收活动中互联网+回收服务的管理。

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 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 23331 能源管理体系 要求及使用指南

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

互联网+回收服务 Internet Plus take-back service

依托互联网技术对再生资源的收集、储存、分拣和运输进行优化整合，以提升资源回收效率的服务。

3.2

再生资源回收经营者 recycler

从事再生资源回收经营活动的企业和个体工商户。

3.3

互联网+回收服务平台 Internet Plus take-back service platform

依托互联网技术，实现再生资源回收信息的传播和匹配的综合服务平台。

3.4

回收人员 take-back employee

从事再生资源收集活动的工作人员。

注：回收人员可以是再生资源回收经营者自有员工，也可以是通过审核加盟的外部人员。

4 基本要求

4.1 应具有包含再生资源回收经营范围的营业执照，完成再生资源回收经营者备案。

4.2 应按照GB/T 19001、GB/T 23331、GB/T 24001、GB/T 22080、GB/T 45001建立、实施、保持并持续改进质量、能源、环境、信息安全、职业健康安全管理体系。

4.3 应依托互联网+回收服务平台（以下简称“回收平台”），由再生资源回收经营者（以下简称“回收经营者”）提供再生资源回收服务。

4.4 应遵循安全、及时、便捷的原则，为用户提供高效、优质的服务。

4.5 应建立健全售后服务体系，定期开展用户满意度调查，并公开投诉渠道。

5 管理要求

5.1 互联网+回收服务平台

5.1.1 回收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、移动设备（手机）、计量设备、识别设备和输入输出设备构成。
5.1.2 回收平台工作的网络环境,包括但不限于:互联网(Internet)、移动互联网(Mobile Internet)、内联网（Intranet）、无线网络（Wifi），蓝牙（Bluetooth）。
5.1.3 回收平台涉及的个人信息处理活动，应符合 GB/T 35273 相关规定。
5.1.4 应归类管理不同品类再生资源的信息，例如：回收数量、性能描述、价格，并根据市场行情及时调整收购价格。
5.1.5 应保证用户可以使用接入网络的终端设备进行下单。
5.1.6 应实现对再生资源各环节的全过程溯源管理。
5.1.7 回收平台的框架及基本功能见表 1。

表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	设置的功能模块包括但不限于：信息查询、在线估值、预约回收、交易结算、服务反馈的功能模块
	管理端	设置的功能模块包括但不限于：信息发布、订单管理、回收网点信息管理、数据分析、路径规划与监控、流向追溯、信息安全管理的功能模块
功能模块	信息公开模块	相关信息的发布与查询
	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	订单创建、查询、修改、取消、状态管理、分配、跟踪、异常处理、多平台同步
	交易结算模块	价格计算、支付方式集成、资金托管、结算管理、发票管理、退款处理、对账与报表、税务管理
	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、联系
	数据分析模块	数据采集、存储、可视化、描述性分析、运营效率分析、市场分析、报表生成和实时分析
	路径规划与监控模块	根据车辆位置和目的地，规划最优行驶路径，并监控车辆是否偏离路径
	流向追溯模块	全流程记录、节点监控、数据可视化、异常检测、历史追溯
	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

5.2 设施设备

5.2.1 回收经营者应配备完善的数字化基础设施，包括但不限于：稳定的网络环境、北斗卫星导航系统（BDS）或全球定位系统（GPS）设备以及地理信息系统（GIS）。
5.2.2 回收经营者宜具备自主研发能力或与稳定的设备供应商建立长期合作关系，配备覆盖货物流通全流程的相关设备，包括但不限于：智能回收箱、计量设备、智能过磅设备。

5.3 回收人员

5.3.1 回收人员应在回收平台上进行信息登记备案。

5.3.2 回收人员应具备熟练操作智能设备的能力，并参加必要的回收技能培训，完成考核并合格。

5.3.3 回收人员应熟悉再生资源的分类，并了解相应的回收价格。

6 作业流程要求

6.1 收集

6.1.1 回收经营者应制定互联网+回收服务规程。
6.1.2 回收经营者通过回收平台接收用户线上预约订单，并按预约时间上门完成回收。
6.1.3 回收人员上门时，宜携带计量设备，将回收再生资源的品种、类别的信息现场上传平台，相关

信息对服务端和管理端均可见。
6.1.4 回收时应现场计数计重计价，回收平台自动计算生成回收价格，回收人员应当场确认回收价格，通过线上或线下方式完成支付结算。
6.1.5 回收人员应将回收的再生资源现场打包，统一运送至附近的再生资源回收点或中转站暂存。
6.1.6 回收人员应及时接收平台的回收调度计划，并按计划完成收集任务。

6.2 运输

6.2.1 回收经营者应制定运输计划，考虑的因素包括但不限于：运输方式、路线规划、车辆调度、时间安排、费用预算、应急预案、监控与跟踪。
6.2.2 运输车辆应安装北斗卫星导航系统（BDS）或全球定位系统（GPS），并集成地理信息系统（GIS），运输动态信息通过移动互联网回传至平台调度系统。
6.2.3 回收经营者宜能够实时获取车辆位置、行驶路径的信息。

6.3 溯源管理

6.3.1 回收经营者应依托回收平台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—利用企业环节。
6.3.2 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、流向的信息上传至平台。
6.3.3 回收经营者对溯源信息宜永久保存，最低保存期限不应少于 5 年。

7 评价与改进

7.1 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、第三方机构评价的方式开展。
7.2 应根据评价结果制定服务改进措施并实施。
7.3 具体服务评价指标的选择不局限于附录 A 中的各项指标。

附 录 A
（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。

表A.1 互联网+回收服务评价指标

项目		评估要素
基本要求	合规经营	具有包含再生资源回收经营范围的营业执照，完成再生资源回收经营者备案
	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
		通过信息安全管理体系认证
		通过能源管理体系认证
	回收量占比	通过互联网+回收的再生资源占回收经营者再生资源回收总量的50%以上
	服务质量	订单完成率在90%以上
		用户满意度在80%以上
管理要求	回收平台	回收平台的构成、网络环境、框架和基本功能符合要求
	设施设备	配备完善的数字化基础设施和覆盖货物流通全流程的相关设备
	回收人员	在回收平台上进行信息登记备案，经过专业业务技能培训并考核合格
作业流程要求	收集环节	制定互联网+回收服务规程，且内容完整详尽、约束性较强
		回收人员能够按要求规范开展各类再生资源的回收服务
		回收人员当场确认回收价格，通过线上或线下方式完成支付结算
	运输环节	按照运输计划完成再生资源转运
		装有BDS、GPS的定位系统和GIS地理信息系统，可通过后台实时获取车辆位置和行驶路径的信息
	溯源管理	回收经营者依托回收平台对再生资源的流向进行全流程溯源管理，并且将相关信息上传平台
		能查询到不少于5年的再生资源溯源信息
		可通过客户端查询到再生资源流向信息
评价与改进	评价	定期对互联网+回收服务质量进行评价
	改进	根据评价结果制定服务改进措施并实施

参 考 文 献

[1] GB/T 41391 信息安全技术 移动互联网应用程序（App）收集个人信息基本要求

[2] GB/T 43290 电子商务逆向物流通用服务规范

[3] 再生资源回收管理办法（2019年修订）

本文本为下载打印版本，标准内容以商务部“商务领域行业标准制修订信息管理”系统发布为准。