

团体标准《电动自行车售后服务规范》（征求意见稿） 编制说明

一、工作简况

1. 任务来源

中国自行车协会于 2019 年 10 月 18 日下达了中国自行车协会《电动自行车售后服务规范》团体标准立项任务（中自协技〔2019〕12 号），项目由中国自行车协会归口管理。

2. 主要工作过程

中国自行车协会和国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心先后到电动自行车行业协会、电动自行车生产、销售、售后服务等机构和企业进行调研，对标准项目立项的必要性和可行性进行充分的论证。

1) 起草阶段：

2019 年 10 月 16 日，中国自行车协会联合国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心（CEVT）共同提出的《电动自行车售后服务规范》团体标准立项研讨会在无锡召开。会议由中国自行车协会技术标准部副主任杨丽主持，20 余家企业代表参加了此次会议。研讨会就电动自行车售后服务团体标准制定的目的、名称、内容等进行讨论。会议最后达成共识，一是为了更好的规范电动自行车售后服务管理，制定团体标准，名称为《电动自行车售后服务规范》；二是团体标准由中国自行车协会立项，并开展征集起草单位、组织编写、发布实施等相关工作。

2019 年 11 月 8 日，《电动自行车售后服务规范》团体标准启动会暨一次讨论会在无锡召开。上海自行车行业协会、江苏省自行车电动车协会、浙江省自行车电动车行业协会、无锡市产品质量监督检验院、爱玛科技集团股份有限公司、雅迪科技集团售后服务公司、江苏深铃鸿伟科技有限公司、浙江绿源电动车有限公司、立马车业集团有限公司、无锡小刀电动科技股份有限公司、绿佳车业科技股份有限公司、天能电池集团股份有限公司、星恒电源股份有限公司等十余家企业代表参加。启动会对草案的范围、术语和定义、基本要求、售后服务流程与质量要求、顾客跟踪和投诉处理等方面，进行了充分的讨论，与会专家提出了诸多建设性的意见和建议。会后各与会工作组成员根据任务分工，分别完成相关标准起

草工作。

2020年2月28日标准起草小组邀请部分电动自行车行业协会、生产、售后服务企业进行内部征求意见，共收到5家企业的41条意见。

3月12日，中国自行车协会组织的第二次讨论会以网络视频形式顺利召开。中国自行车协会副理事长兼秘书长郭文玉、广东省电动车商会执行会长蓝世有、国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心、爱玛科技集团股份有限公司、超威电源集团有限公司、江苏深铃鸿伟科技有限公司、绿佳车业科技股份有限公司、立马车业集团有限公司、天能电池集团股份有限公司、无锡小刀电动科技股份有限公司、星恒电源股份有限公司、雅迪科技集团有限公司、浙江绿源电动车有限公司、天津市自行车电动车行业协会、上海市自行车行业协会、浙江省自行车电动车行业协会、江苏省自行车电动车协会等单位领导、专家26人参加会议。中自协技术标准部副主任杨丽主持会议。本次会议主要围绕前期起草组内征集到的四十余条意见进行讨论，与会专家提出了诸多建设性的意见和建议。

3月12-25日，起草工作组多次召开网络视频，形成标准征求意见稿。

2) 征求意见阶段：2020年3月30-4月30日。

3. 主要参加单位和工作组成员及其所作的工作等

本标准由国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心、爱玛科技集团股份有限公司、超威电源集团有限公司、东莞新能安科技有限公司、江苏深铃鸿伟科技有限公司、绿佳车业科技服务有限公司、立马车业集团有限公司、天能电池集团股份有限公司、无锡小刀电动科技股份有限公司、星恒电源有限公司、雅迪科技集团有限公司、浙江绿源电动车有限公司、上海市自行车行业协会、天津市自行车电动车行业协会、浙江省自行车电动车行业协会、江苏省自行车电动车协会、广东省电动车商会等单位负责起草。

主要成员：叶震涛、林彦、袁永涛、孙丽芳、邱永良、肖质文、孙木楚、尤安晨、徐仙荣、黎清龙、陈益民、赵庆国、周文渭、项本申、陈良中、李鹏、钱善权、董志金、马运山、陈龙、徐道行、王万君、徐家浩、许文波、宋金芸、蓝世有、巫立东、贾刚、杨丽。

所做的工作：国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心为组长单位，中国自行协会杨丽主持全面协调工作；叶震涛、林彦为本标准执笔人，负责本标准的起草、编写；袁永涛、孙丽芳、邱永良、肖质文、孙木楚、尤安晨、徐仙荣、

黎清龙、陈益民、赵庆国、周文渭、项本申、陈良中、李鹏、钱善权、董志金、马运山、陈龙分别完成部分章节的编写工作；徐道行、王万君、徐家浩、许文波、宋金芸、蓝世有、巫立东、贾刚负责对电动自行车售后服务的现状与发展进行全面调研，广泛收集和检索相关资料，进行研究分析、资料查证等工作。

二、标准编制原则和主要内容

1. 标准编制原则

标准起草小组人员在了解电动自行车售后服务业务、搜集研究各省市电动车售后服务管理办法的基础上，以目前国内消费者对电动自行车售后服务的关注点为重点，以电动自行车服务商、售后服务网点、售后服务人员的要求，售后服务流程、售后服务质量要求、顾客跟踪和投诉处理为主要内容编制了电动自行车售后服务规范。

本标准起草过程中，主要按 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》和 GB/T 1.2—2002《标准化工作导则 第2部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》进行编写。本标准修订过程中，主要参考了以下标准或文件：

GB/T 16784—2008	工业产品售后服务 总则
GB/T 17242—1998	投诉处理指南
GB 17761—2018	电动自行车安全技术规范
GB/T 18760—2002	消费品售后服务方法与要求
GB/T 22199.1—2017	电动助力车用阀控式铅酸蓄电池 第1部分：技术条件
GB/T 22766.1—2008	家用和类似用途电器售后服务 第1部分 通用要求
GB/T 27922—2011	商品售后服务评价体系
GB/T 34432—2017	售后服务基本术语
GB/T 36686—2018	汽车售后服务规范
GB/T 36944—2018	电动自行车用充电器技术要求
GB/T 36972—2018	电动自行车用锂离子蓄电池
GB/T 37281—2019	废铅酸蓄电池回收技术规范
QB/T 1715—1993	自行车 车把
QB/T 1802—2017	自行车 轮辋
QB/T 1880—2008	自行车 车架
QB/T 1881—2008	自行车 前叉
QB/T 2946—2008	电动自行车用电动机及控制器

QB/T 5242—2018 电动自行车用电线束

QB/T 5282—2018 电动自行车用仪表

2. 标准的框架与主要内容说明

本标准规定了电动自行车售后服务的基本要求、售后保修服务要求、服务规范以及售后服务争议的处理。

本标准适用于电动自行车生产企业、服务商、售后服务网点的售后服务。本标准不适用于外卖、快递、租赁等特殊用途的电动自行车售后服务。其中：

第 4 章内容为生产企业的基本要求，生产企业应合理布置服务商和服务网点，并符合国家的有关规定；

第 5 章内容为服务商的基本要求，服务商是经过生产企业授权，向顾客提供电动自行车产品售后服务的组织；

第 6 章内容为售后服务网点的基本要求，售后服务网点是经过服务商授权，向顾客提供电动自行车产品售后服务的组织；

第 7 章内容为售后服务人员的基本要求；

第 8 章内容为电动自行车售后服务流程；包括售后服务流程要求、保修服务范围内的服务提供、保修服务范围以外的服务提供；

第 9 章内容为电动自行车售后服务质量要求；包括维修服务、售后服务零部件的提供、更换后零部件的处理、安全规范、售后服务记录等内容；

第 10 章内容为消费者跟踪和投诉处理包括消费者跟踪和信息反馈制度等内容；

附录 A 为资料性附录，规定了电动自行车服务网点工具配备明细；

附录 B 为规范性附录，规定了电动自行车关键零部件执行标准；

附录 C 为资料性附录，规定了电动自行车检验要求，包括点检要求和电机、控制器、电池等关键性零部件维修前后的检验要求；

附录 D 为资料性附录，规定了电动自行车关键零部件及系统主要性能故障；

附录 E 为资料性附录，规定了铅酸蓄电池相关内容，包括质保和不质保条件、蓄电池更换方法及其检测方法；

附录 F 为资料性附录，规定了锂离子蓄电池相关内容，包括质保和不质保条件、锂电池组更换标准及其检测方法。

三、标准中涉及专利情况说明

本标准修订过程中尚未发现标准的技术内容涉及相关专利。

四、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

售后服务是电动自行车行业发展过程中重要且不可分割的环节，但是长期以来，我国电动自行车售后服务市场对服务企业、从业人员及安全要求都没有明确的规范。相关标准的缺失，使得电动自行车企业服务各自为政，服务水平良莠不齐。伴随着电动自行车销售量的持续攀升，也出现了诸如部分商家拒不履行“三包”义务；保修时间短，维修点检测设备不完善，维修人员技术薄弱，售后维修价格高昂，售后服务态度恶劣等问题，严重侵害了消费者的利益。使得售后服务成为制约整个电动自行车健康发展的瓶颈。

本标准的制定对于规范我国电动自行车的服务流程，提升售后服务质量，保护广大消费者的利益，推动电动自行车行业的健康发展具有重要的意义。

五、与国际、国外对比情况

本标准没有采用国际标准。

本标准制动过程中未查到同类国际、国外标准。

标准制定过程中未测试国外的样品、样机。

本标准水平为国内先进水平。

六、重大分歧意见和处理经过和依据

无。

七、标准性质的建议说明

本标准为团体标准。

八、贯彻标准的要求和措施建议

发布后 2 个月后实施。

九、其它应予以说明的事项

无。

《电动自行车售后服务规范》团体标准起草组

2020 年 03 月 30 日