

《电动自行车售后服务规范》编制说明 (征求意见稿)

一、工作简况

1、任务来源

项目根据 2021 年 12 月 31 日国家标准化管理委员会印发《2021 年第四批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》(国标委发[2021]41 号), 国家标准计划号: 20215005-T-607, 外文版项目计划编号: W20212145, 项目名称为《电动自行车售后服务规范》起草单位为无锡市产品质量监督检验院、雅迪科技集团有限公司、台铃科技(江苏)股份有限公司。计划应完成年限为 2023 年。

2、主要工作过程

无锡市产品质量监督检验院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:

2022 年 2 月 14 日, 电动自行车分标委秘书处发出“征集国家标准《电动自行车售后服务规范》制定起草小组成员单位的通知”, 秘书处根据报名组建标准起草工作组。

5 月 18 日, 《电动自行车售后服务规范》中英文国家标准制定工作组第一次会议在线上顺利召开。本次会议由全国电动自行车分标委秘书处承担单位无锡市检验检测认证研究院组织, 全国自行车标准化技术委员会秘书长郭文玉, 全国电动自行车分标委秘书长周滢、副秘书长杨丽, 以及山西电动车协会、北京中轻联认证中心, 雅迪、台铃、爱玛、九号、绿源、捷安特、金彭等整车企业, 超威、天能、亿纬锂能、聚源、金宇机电等部件企业, 徐州迪迪新能源、西安雨化润泽商贸等经销商共约 30 名专家和代表出席了会议。郭文玉秘书长强调售后服务规范标准的制定是适应行业发展的, 与电动自行车安全问题息息相关的。分标委周滢秘书长从标准的重要性、标准制定的意义和要求等方面作了发言。工作组研究员级高工叶震涛介绍了标准的立项背景、制定原则等内容。与会专家围绕标准草案进行了充分深入讨论, 提出一系列意见和建议。会后各与会工作组人员根据任务分

工，分别完成相关标准起草工作。

2022年11月28日标准起草小组根据启动会意见形成了新版标准草案，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74条意见。起草组结合意见进行答复。

2023年3月28日组织召开线下研讨会议，本次会议由全国电动自行车分标委秘书处承担单位无锡市检验检测认证研究院组织，全国电动自行车分标委秘书长周滢、副秘书长杨丽，以及山西电动车协会、北京中轻联认证中心、南京院，雅迪、台铃、爱玛、九号、绿源、捷安特、绿驹等整车企业，超威、新能安、天能、亿纬锂能、聚源、金字机电等部件企业共约30名专家和代表出席了会议。会上围绕大家前期提出的意见逐一进行讨论，与会专家提出了诸多建设性的意见和建议。

4月10日形成征求意见稿中文版，随后由本标准的第二起草单位雅迪集团在中文版的基础上翻译形成英文版。

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 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》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。本标准制定过程中，主要参考了以下标准或文件：

GB 17761	电动自行车安全技术规范
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 27922	商品售后服务评价体系
GB/T 36972-2018	电动自行车用锂离子蓄电池
GB/T 37281	废铅酸蓄电池回收技术规范
GB/T 39224	废旧电池回收技术规范

2、标准的框架与主要内容说明

本文件规定了电动自行车产品售后服务的制造商、服务商、售后服务网点、售后服务人员、售后服务流程、售后服务质量、消费者跟踪和投诉处理的相关要

求。

本文件适用于电动自行车（符合 GB 17761 规定）制造商、服务商、售后服务网点的售后服务。

本文件不适用于外卖、快递、租赁等特殊用途的电动自行车售后服务。其中：

第 4 章内容为制造商的基本要求，制造商应合理布置服务商和售后服务网点；制造商应明确适合于自身特点的售后服务理念和服务承诺，严格审核服务商准入资质并予以授权实现对服务商、售后服务网点、服务质量的跟踪与反馈、服务商资质续展及撤销等有效管控。

第 5 章内容为服务商的基本要求，服务商是经制造商授权，向顾客提供电动自行车产品售后服务的组织；服务商应制定相应的制度，并具备规范化服务管理能力。

第 6 章内容为售后服务网点的基本要求，售后服务网点是直接面向消费者提供相关售后服务的制造商授权的服务机构；网点的管理及消防要求应符合国家和当地政府及消防部门的要求。

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；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，规定了电动自行车售后服务网点工具配备明细；

附录 B 为规范性附录，规定了电动自行车产品免费保修期限及内容；

附录 C 为资料性附录，规定了电动自行车检验要求，包括维修点检要求和故障维修项目；

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。

3、解决主要问题

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。

本标准规定了电动自行车产品售后服务的制造商、服务商、售后服务网点、售后服务人员、售后服务流程、售后服务质量、消费者跟踪和投诉处理的相关要求。

三、与国际标准和国外同类标准技术内容的对比情况

本标准未查到同类国际、国外标准。

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、采标情况，以及是否合规引用或采用国际国外标准

本标准项目没有对应的国际标准或国外先进标准。

六、与现行相关法律、法规、规章及标准的关系

本标准项目是推荐性国家标准，与现行标准、制定中标准无协调配套情况，也无替代和废止现行标准。在电动自行车产品售后服务领域，国内都没有相关的行业或国家标准，都是属于在国内首次提出。具有自主创新技术的标准项目。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在起草过程中无重大分歧意见。

八、标准中涉及专利的情况

本标准制定过程中尚未发现标准的技术内容涉及相关专利。

九、贯彻国家标准的要求和措施建议

建议本标准批准发布即实施。

建议本标准由电动自行车分标委组织宣贯实施。

十、其他应予说明的事项

无。

《电动自行车售后服务规范》国家标准起草组

2023年05月25日