

T/SZBEVA

苏州市自行车电动车行业协会团体标准

T/SZBEVA 001—2024

电动自行车销售服务规范

Specification for sales service of electric bicycle

2024 - 09 - 26 发布

2024 - 10 - 01 实施

苏州市自行车电动车行业协会
常熟市电动车行业协会

发布

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 销售服务要求 1

 5.1 代理商 1

 5.2 经销商 2

 5.3 人员 2

 5.4 场所 2

 5.5 售前服务 2

 5.6 售中服务 2

 5.7 售后服务 3

6 回收配件的处理 3

7 消费者跟踪和投诉处理 3

附 录 A （资料性） 电动自行车销售告知书 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。

本文件由苏州市吴江区检验检测中心提出。

本文件由苏州市自行车电动车行业协会归口。

本文件起草单位：苏州市吴江区检验检测中心、常熟市电动车行业协会、江苏省特种设备安全监督检验研究院苏州分院、苏州市航工工具厂、苏州市高亿玛贸易有限公司、苏州翔博车业贸易有限公司、苏州迅威商贸有限公司、苏州奥驰贸易有限公司、苏州市恒强车业有限公司、苏州市产品质量监督检验院、常熟市炫天齐新能源科技有限公司、苏州恒芝隆电动科技有限公司、昆山浩浩电动车有限公司、苏州弘吴机动车服务有限公司、苏州蓝港环保科技有限公司、太仓市顺路车业有限公司、苏州拓远电动车有限公司、吴江区浩奇车业有限公司、常熟市银建车业贸易有限公司、常熟仁嘉美商贸有限公司、常熟曦宇车业有限公司。

本文件主要起草人：朱华、范敏刚、秦政、高振伟、杨剑、顾建华、沈健、葛恒强、王锦涛、陈新宝、冯大港、张晓华、余施玉、于航程、史芳华、褚高明、余建刚、张贤仁、张浩、鲁秋宏。

电动自行车销售服务规范

1 范围

本文件规定了电动自行车销售服务的基本要求、销售服务要求、消费者跟踪和投诉处理。
本文件适用于电动自行车（符合GB 17761和GB 42295规定）经销商的销售服务。
本文件不适用于外卖、快递、租赁等特殊用途的电动自行车销售服务。

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 811 摩托车、电动自行车乘员头盔
GB 17761 电动自行车安全技术规范
GB 42295 电动自行车电气安全要求
GB 42296 电动自行车用充电器安全技术要求
GB 43854 电动自行车用锂离子蓄电池安全技术规范

3 术语和定义

GB 17761界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消费者 customer

购买、接受电动自行车产品销售服务的单位或个人。

3.2

代理商 commission

经制造商授权，对区域性销售服务网点管理的组织。

3.3

经销商 distributor

面向消费者提供电动自行车产品销售服务及可能有的维修服务的店铺。

4 基本要求

4.1 代理商和经销商应是依法成立的法律主体，经营范围应当覆盖电动自行车产品有关的销售及可能有的售后活动，应当依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争。

4.2 经销商应当将营业执照和行业协会会员单位铜牌置于经营场所的醒目位置。

4.3 制造商供给代理商和经销商的电动自行车应符合 GB 17761 和 GB 42295 的规定，充电器应符合 GB 42296 的规定，锂离子蓄电池应符合 GB 43854 的规定，乘员头盔应符合 GB 811 的规定。

4.4 制造商供给代理商和经销商的电动自行车、乘员头盔、充电器、动力电池等产品应通过 CCC 认证。

5 销售服务要求

5.1 代理商

5.1.1 代理商应当取得相应制造商的代理授权。

5.1.2 代理商应对制造商交付的电动自行车及相关产品进行进货查验，做好进货清单登记。

5.1.3 代理商应定期对相应经销商的销售和售后服务进行监督，如发现经销商存在违规行为，应及时采取措施，必要时可向有关部门反映。

5.1.4 代理商有义务对相应经销商工作人员提供或组织必要的消防安全知识、专业技术知识、销售业务知识、产品维修技能等方面的培训。

5.1.5 当经销商与消费者存在产品质量纠纷时，代理商应积极参与并解决纠纷。

5.2 经销商

5.2.1 经销商应严格进货检查，重点核查产品合格证明、强制性认证等信息。

5.2.2 经销商应当履行货物查验义务，对制造商或代理商提供的整车进行查验，建立进货台账。

5.2.3 经销商应当对电动自行车零部件（如电机、电池、充电器等）进行查验，建立零部件进货台账。

5.2.4 经销商应建立电动自行车销售台账，台账内容应包含销售日期、消费者信息、整车及附件的制造商、出厂编号及质保期等信息。

5.2.5 当经销商发现产品存在可能危害消费者的缺陷时，应及时与代理商或制造商沟通反馈，并形成记录；必要时应向市场监管部门报告，以便后续开展产品召回工作。

5.3 人员

5.3.1 销售人员应经过职业培训，具备电动自行车相关的专业知识，遵照制度和程序提供售前服务。还应经过消防安全知识培训，遇到店内起火等突发状况时能在第一时间作出正确处置。

5.3.2 销售人员上岗时，应保持良好形象，礼貌待客，用语文明。

5.3.3 经销商应配备相应产品的售后服务人员，售后服务人员应经过专业、系统的培训，具备必须的专业技能。售后服务人员应熟悉有关产品质量、消费者权益保护等方面的法律法规。

5.4 场所

5.4.1 代理商应具备合适仓库贮存代销车辆，仓库应配备与其规模相适应的消防设施，且仓库内不得存放其他易燃易爆物品，如纺织品、危险化学品等。

5.4.2 经销商应具备固定场所提供销售服务，场所内应具备相应的消防设施。

5.4.3 经销商应当在醒目位置公示所售电动自行车符合强制性国家标准并获得强制性产品认证的相关信息，且明示“禁止非法拼装改装”等内容并公布举报电话。

5.4.4 经销商的固定场所内应按照功能划分新车展区、电池存放区等；如涉及旧车回收业务，还应具备专门的旧车停放区。

5.4.5 电池存放区应远离热源、易燃易爆等物品。电池存放区应有明显标识区分新电池和回收旧电池，不得将其混放、乱放。电池存放区域应配备合适的消防器材。

5.4.6 锂离子蓄电池避免安装在整车上，并隔离存放。

5.4.7 新车展区内存放的整车应关闭断路器或断开电池连接线。

5.4.8 经销商如同时具备电动自行车和电动摩托车的销售资质，应当分区域展示，不能将两种产品混放。

5.4.9 经销商的固定场所内不应居住人员。

5.5 售前服务

5.5.1 经销商应建立售前服务制度，规定消费者接待程序。

5.5.2 销售人员应能提供消费者咨询产品的性能、安全配置、价格及可能有的优惠措施等信息，所提供信息应当客观真实，严禁夸大宣传产品性能（包括但不限于续航能力、充电能力）。

5.5.3 消费者向销售人员咨询与竞争产品差异时，销售人员应客观提供所了解的信息，严禁故意抹黑其他竞争品牌的产品。

5.5.4 销售人员如记录消费者的相关信息，必须承诺对消费者信息的保密。

5.5.5 经销商对所售电动自行车和相关配件均应明码标价。

5.6 售中服务

5.6.1 经销商应建立销售服务制度，规定销售服务程序。

5.6.2 经销商应当履行告知义务，并与消费者签署《电动自行车销售告知书》，可参考表 A.1。

5.6.3 经销商应向消费者主动告知电动自行车使用、充电安全等方面的知识，避免消费者误操作引起的财产和人身安全损失。

- 5.6.4 经销商应向消费者提供电动自行车产品的全套资料,包括但不限于产品合格证、说明书、充电器、电池,交付车辆时应与消费者核对资料、配件和车辆信息的一致性。
- 5.6.5 经销商应当主动告知电动自行车、充电器和电池等部件的质保期,并介绍产品售后服务网点。
- 5.6.6 消费者结清货款后,经销商应主动提供购车发票。
- 5.6.7 经销商应提醒消费者在购车之日起三十日内到公安机关交通管理部门登记注册。
- 5.6.8 如消费者需要经销商提供车辆登记注册服务,经销商应当妥善保管消费者提供证件,并签订委托上牌服务协议,并确保消费者信息的保密。办理车辆登记注册后,经销商应及时与消费者联系,将车辆、相关资料和证件等全部交付给消费者,并做好交接记录。

5.7 售后服务

- 5.7.1 经销商应建立售后服务管理制度,规范售后服务程序。
- 5.7.2 保修服务范围内的售后
 - 5.7.2.1 经销商应按照有关法律法规及相关产品维修更换退货责任规定、产品使用说的明示或其他承诺向消费者提供规范化的服务。产品自购买之日起7日内,发生非人为损坏的主要部件性能故障影响使用的,用户可以选择退货、换货或维修;产品自购买之日起15日内,发生非人为损坏的主要部件性能故障影响使用的,用户可以选择换货或维修。
 - 5.7.2.2 电动自行车产品在保修服务范围内发生非人为故障的,经销商应提供免费保修服务。
 - 5.7.2.3 电动自行车产品在保修服务范围内因以下情况需提供服务时,经销商可提供有偿服务:
 - 因不可抗力因素导致车辆损坏的;
 - 私自改装导致车辆损坏的;
 - 售后保修凭证/发票与整车不符的;
 - 未经生产厂家授权的第三方人员私自拆解蓄电池的;
 - 因消费者未按照使用说明书要求正确使用、维修产品造成损坏的;
- 5.7.3 保修服务范围外的售后
 - 5.7.3.1 电动自行车产品超出保修期限需要维修时,经销商可提供有偿服务。
 - 5.7.3.2 在维修前,售后服务人员应对故障车辆进行初步检查,确定性能故障原因,为消费者提供维修方案及价格。
 - 5.7.3.3 消费者同意后方可进行维修。维修完成后,售后服务人员应请消费者当面试车,经消费者验收合格后,将车辆交付给消费者。
 - 5.7.3.4 售后服务人员检查后需更换电机、控制器、电池、充电器、制动器等涉及安全的零部件时,应提供原厂或原厂认可、符合标准、同种规格型号的零部件,并能追溯其来源。
 - 5.7.3.5 因产品停产等原因,电动自行车制造商不再提供相应零部件时,可使用相近性能的零部件进行替代,但要与消费者进行充分沟通并取得消费者同意,且要确保修复后的整车安全性能符合国家标准规定。
 - 5.7.3.6 售后服务人员应明确更换零部件的保修期限。
- 5.7.4 售后服务人员在检修后,如发现产品可能存在危害消费者的设计缺陷时,应当及时向品牌代理商和制造商反馈,并形成记录;必要时应向市场监管部门报告,以便后续开展产品召回工作。

6 回收配件的处理

- 6.1 回收的旧车或电池应有专人负责登记,建立回收台账。
- 6.2 不符合GB 17761和GB 42295的旧车回收后不得二次销售。
- 6.3 回收的旧车或电池应有单独的存放场地,应在显著位置标注回收处理提示性信息,不得与新车混放,且应配备相应的消防器材。
- 6.4 回收的旧车和旧电池应当交由有处理资质的企业处理,不得私自拆解旧电池或拆开铅酸蓄电池盖片进行加液。
- 6.5 旧电池存放区域存满应立即处置,旧电池处置应符合相关固体废物管理要求,不得随意丢弃。
- 6.6 铅酸电池组应拆解成单个电池,取出电线,正极进行保护后存放;锂离子蓄电池应隔离存放。

7 消费者跟踪和投诉处理

7.1 经销商应设立消费者跟踪和投诉处理通道，在销售门店醒目处张贴相关部门投诉电话。

7.2 当消费者与经销商发生消费者权益争议时，可以通过下列途径解决：

- 通过协商达成和解；
- 请求消费者协会或当地电动自行车协会等组织调解；
- 向有关行政部门投诉；
- 根据达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
- 向人民法院提起诉讼。

附录 A
(资料性)
电动自行车销售告知书

电动自行车销售告知书可参考使用表A. 1。

表 A. 1

电动自行车销售告知书			
消费者姓名		消费者联系电话	
经销商名称		经销商联系电话	
电动自行车品牌		电动自行车型号	
电动自行车车架识别代码		电动自行车充电器识别代码	
电动自行车蓄电池识别代码			
电动自行车制造商		电动自行车制造商联系电话	
电动自行车整车CCC证书号		电动自行车电机CCC证书号	
电动自行车充电器CCC证书号		电动自行车电池CCC证书号	
告知事项			
1、本次所售电动自行车车架、充电器、蓄电池识别代码。			
2、本次所售电动自行车产品的全套资料，包括但不限于产品合格证、说明书、充电器、蓄电池，已交付消费者，并与消费者一起核对了信息的一致性。			
3、本次所售电动自行车产品整车质保期，蓄电池、电机等核心零部件的质保期。			
4、本次所售电动自行车品牌的售后服务网点。			
5、电动自行车日常骑行注意事项和安全充电注意事项。			
6、本次所售电动自行车未经任何非法改装。			
7、消费者不得擅自改装原厂电气配件、拆改限速、外设蓄电池托架、改造蓄电池槽盒、更换大容量蓄电池等。			
8、电动自行车自售出之日起30日内到公安机关交通管理部门登记注册。			
消费者确认签字： 联系电话：日期： 经销商（盖章）			
一式两份，消费者和经销商各一份。			