

ICS 83.080
G33

T/WJDGC

团 体 标 准

T/WJDGC 0020—2022

便民充电桩服务规范

2022 - 12-31 发布

2022 - 12 - 31 实施

茂名市机电工程学会 发布

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。

本文件由广东省茂名市质量计量监督检测所提出并归口。

本文件起草单位:广东省茂名市质量计量监督检测所、茂名华达石华物业有限公司、广东石油化工学院、茂名华检实验科技有限公司、茂名市茂南优越技术服务有限公司、茂名技师学院、茂名飞创物业服务评估监理有限公司、茂名市富新物业管理有限公司、茂名市富熙物业管理有限公司、茂名市至善物业管理有限公司、茂名市住友物业管理有限公司、茂名市佳源物业管理有限公司、茂名金和物业服务集团有限公司、茂名市家和物业管理有限公司、茂名市润隆物业服务集团有限公司、茂名海瑞物业管理有限责任公司。

本标准主要起草人:李建、刘海平、谭红华、韦桂樱、梁红宇、刘付渝杰、朱冠华、王焮灏、曹景、王广宁、曹晓宝、杨靖、袁雪松、叶兴光、杨富珍、林帝辉、杜劲、李日红、梁景瑞。

便民充电桩服务规范

1 范围

本文件规定了便民充电桩的分类、服务机构要求、组织管理、员工招聘管理、培训管理、培训内容、档案管理、充电的安全指南、电动汽车充电操作指南、充电站安全要求、充电收费标准、投诉管理。

本文件适用于茂名市便民充电桩有偿服务过程中所有相关方。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

NB/T 33008.1-2018 电动汽车充电设备检验试验规范 第1部分：非车载充电机

NB/T 33008.2-2018 电动汽车充电设备检验试验规范 第2部分：交流充电桩

JJG 1148-2018 电动汽车交流充电桩检定规程

JJG 1149-2018 电动汽车非车载充电机

3 便民充电桩分类

便民充电桩按不同的使用对象不同分类为：公共汽车充电桩、小汽车充电桩、电动自行车充电桩。

4 服务机构要求

4.1 基本条件

4.1.1 具有合法的经营资质，且通过相关部门的年检。

4.1.2 具有与经营范围相适应的管理人员和工作人员。

4.1.3 具有与开展业务相适应的固定场所、基础设施和注册资金，有明确的经营场所地址。

4.1.4 工作环境安全、卫生、环保。

4.1.5 须在经营场所醒目位置明示服务标识：即相关证照、经过物价部门审核的服务及其收费标准、规章制度和岗位职责、联系方式、投诉监督电话等，字迹要清晰、准确。

4.1.6 公告标识应符合 GB/T 10001.1 的规定。

4.1.7 实行自动管理的充电服务机构，应能提供相应的自动服务系统，相应的手机 APP 软件管理系统，相应的机器人电话服务以及配备服务人员进行人工电话服务，能解决相应的客户问题。

4.2 组织管理

4.2.1 法人：依据法律、法规、规章和有关规定，确定服务机构的质量方针、目标；建立与其业务相对应的组织机构，明确各部门和岗位的工作职责；建立良好的沟通渠道，使全体员工了解各自的职责和权限，并落实到具体工作中；熟悉便民充电桩服务的业务流程；参加行业组织的培训，诚实守信，遵纪守法。

4.2.2 管理者：有一定的便民充电桩服务经营管理经验，能制定实现便民充电桩服务机构的质量方针、质量目标的各项规章制度、标准，并监督检查实施的效果；有沟通和管理能力，保证质量管理体系的有效运行；不断改进、提供服务质量和管理水平。

4.2.3 客服人员：有良好的职业素质，熟悉便民充电桩服务机构的规章制度和业务流程；有一定的工作经验和协调能力，尊重维保人员和消费者；提供真实的信息以及周到、热情、及时的服务；佩戴统一的服务标识；严格履行服务承诺，自觉接受各方面的监督。

4.2.4 建立科学、合理的服务质量管理体系，制定相应的管理制度，包括售后维保人员的管理、培训、档案管理、服务质量跟踪制度等，对服务资质、服务过程、服务质量的监督与改进进行有效管理。

4.2.5 建立售后维护人员的培训和晋级激励机制，实施持证上岗和分级管理，并根据需要，定期为售后维保人员进行健康检查。

4.2.6 制定服务公约、规范服务用语，热情服务，为消费者提供优质服务。

4.3 所有员工的招聘管理

4.3.1 招聘应要求员工提供身份证明（身份证、户口簿、居委会或村委会证明等）、当地派出所无不良记录证明、学历证明、职业技能证明或培训证明、工程师资质证明、体检合格证明等。并查验所提供证件的真伪，保证持证上岗。

4.3.2 应向待聘人员讲解服务机构的规章制度，明确工作内容、工作条件、工作方式、工作时间、工资报酬、福利待遇等。

4.4 培训管理

4.4.1 具有相应的培训场所、设备和师资力量；定期要到充电桩使用的发达地区进行学习。

4.4.2 确保售后维保人员定期参加岗前（岗中）等岗位培训、轮训，培训、轮训率不低于 80%。

4.4.3 没有能力对各岗位人员进行培训的，应委托有培训能力、有资质的单位对各岗位人员进行培训，保证每位员工培训合格并持证上岗。

4.5 培训内容

4.5.1 便民充电桩的相关知识。

4.5.2 法律常识、职业道德、行为规范、国家充电桩主管部门的法规条文、管理办法等。

4.5.3 服务礼仪：包括言谈举止、仪表仪容等。

4.5.4 防火、防盗、节能、环保、低碳等知识。

4.5.5 相应的服务技能。

4.5.6 培训时间可以根据内容和服务要求安排；短期培训 3-7 天，长期培训 1-3 个月。

4.6 档案管理

4.6.1 应设置专人管理档案。

4.6.2 应将人员资料（登记表、各类证明、晋升、奖罚记录等）、消费者资料、合同资料、培训资料、消费者投诉处理资料分类存档保管。

4.6.3 资料档案存期截止到其解除聘用后 3 年以上。

4.7 充电的安全指南

4.7.1 充电前，应查看充电设备是否有损坏和异常；有问题可致电充电站管理员。

4.7.2 充电站充电设备均是直流，充电桩要根据充电接口正确选择充电终端，不可把充电枪或者充电插座进行强行插拔操作。

4.7.3 充电前仔细阅读充电站指引指示牌和警告公告等，必须严格按照正常步骤操作，严禁随意操作。

4.7.4 充电过程要保证车辆，平稳停靠并且电源处于关闭状态，不可随意挪动。

4.7.5 充电过程中要做好防火、防触电、防雷、防水四防措施，保证人身安全。

4.7.6 未结束充电时严禁插拔充电枪。

4.7.7 充电异常时请致电充电站管理员，管理员安排专业人员进行解决和维修。

4.7.8 非专业维修人员严禁随意拆卸充电设备。

4.7.9 充电站为 24 小时开放，公共场所场内电子监控全覆盖。

4.8 电动汽车充电操作指南

4.8.1 在指定充电车位停车并熄火，驻车将充电枪插入充电接口。

4.8.2 在充电中荧屏上选择已连接好的充电图标，点击扫码按钮用手机 APP 扫二维码或者点击刷卡按钮在感应器上面刷卡，启动充电。

4.8.3 充电过程中可以在充电桩荧屏上或者手机 APP 上面查看充电状态和相关信息。

4.8.4 充电过程中不操作，默认充满后停止充电，可以使用手机 APP 或者在充电桩电子屏上点击停止按钮停止充电。

4.8.5 完成充电后请将充电枪归位。

4.9 充电站安全要求

4.9.1 每个充电桩要放一台消防灭火器；要悬挂安全绝缘手套手套；要有灭火使用的沙池，消防铲，夜间照明灯，要悬挂安全指示。

4.9.2 充电桩安装完毕，必须通过第三方安全检测以及计量检定后才能投入使用，后续每年必须进行

4.9.3 年检。

4.9.4 充电站要有车辆进出指示，清楚标识停车充电位置，设置人员休息间以及卫生间。

4.10 充电收费标准

4.10.1 充电收费标准要挂在明显的充电位置；依据供电局的供电收费标准分别写出高峰时的收费，平时的收费以及低谷时的收费；充电服务费也需另列出表来。

4.11 投诉管理

4.11.1 建立消费者服务质量投诉的投诉处理、反馈程序。

4.11.2 建立售后维护人员的投诉处理、反馈程序。

4.11.3 认真接待消费者的投诉，详细记录所提出的问题和意见，并按规定程序处理和反馈。
