

团 体 标 准

《新能源配套系统运维服务》

编 制 说 明

《新能源配套系统运维服务》小组

二〇二三年六月

目 录

一、工作简况	1
二、标准编制原则和主要内容	2
三、主要试验（或验证）情况分析	4
四、标准中涉及专利的情况	4
五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况	4
六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系	4
七、重大意见分歧的处理依据和结果	4
八、标准性质的建议说明	4
九、贯彻标准的要求和措施建议	4
十、废止现行相关标准的建议	4
十一、其他应予说明的事项	4

一、工作简况

（一）任务来源

根据 2020 年全国标准化工作要点，大力推动实施标准化战略，持续深化标准化工作改革，加强标准体系建设，提升引领高质量发展的能力。为响应市场需求，需要制定完善的新能源配套系统运维服务标准，满足市场服务质量提升需要。依据《中华人民共和国标准化法》，以及《团体标准管理规定》相关规定，中国中小商业企业协会决定立项并联合武汉数字超客技术有限公司等相关单位共同制定《新能源配套系统运维服务》团体标准。

（二）编制背景及目的

在我国经济发展的现阶段，低碳经济成为我国未来发展的主要方向，目前，混合动力汽车和纯电动汽车等新能源汽车产业规模呈现井喷式扩张。随着新能源配套系统在技术上不断突破，建设规模不断增长，与之配套的运维服务问题开始凸显，并逐渐成为行业痛点之一。无法及时、集中地监控、分析配套系统的运营情况；无法满足用户需求，体验感不足；服务质量不高、职责不清等问题影响用户满意度的同时，也会对整个新能源汽车行业的发展带来负面影响。目前国内尚未有相关的标准对新能源配套系统的运营维护进行规范，本项目旨在借助标准化手段，填补行业内该方面的标准空白，推动行业的高质量发展。

（三）编制过程

1、起草阶段

2023 年 4 月，武汉数字超客技术有限公司按照“中国中小商业企业协会关于《新能源配套系统运维服务》团体标准立项的公告”要求，成立了标准起草工作组。

工作组对国内外新能源配套系统运维服务产品和技术的现状与发展情况进行了全面调研，同时广泛搜集和检索了新能源配套系统运维服务相关资料。在此基础上编制了《新能源配套系统运维服务》标准草案。

2、征求意见阶段

形成标准草案稿之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实际应用方面提升标准的适用性和实用性。经过理论研究和实际验证，明确和规范新能源配套系统运维服务的内容。于2023年6月提交《新能源配套系统运维服务》标准征求意见稿及征求意见稿编制说明，拟定于2023年6月底网上公示征求意见稿，广泛征求各方意见和建议。

3、专家审核阶段

拟定于2023年7月召集专家审核标准，汇总专家审核意见之后，修改标准并发布。

（四）主要起草单位及起草人所做的工作

由武汉数字超客技术有限公司等相关单位的专家成立的标准制定小组，在广泛调研、查阅和研究国际、国内的现行标准，结合行业现行的痛点和空白，组织、协调和策划了标准征求意见稿的草拟和修改过程。

二、标准编制原则和主要内容

（一）标准制定原则

本文件的制定符合产业发展和市场需要原则，本着先进性、科学性、合理性、可操作性、适用性、一致性和规范性原则来进行本文件的制定。

本文件起草过程中，主要按照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》进行编写。本文件制定过程中，主要参考了以下标准或文件。

（二）标准主要技术内容

本标准征求意见稿包括 8 个部分，主要内容如下：

1、范围

介绍本文件的主要内容以及本文件所适用的领域。

2、规范性引用文件

列出了本文件引用的标准文件。

3、术语和定义

列出了本文件所界定的术语和定义。

4、分类

根据新能源配套系统应用场景的不同进行分类。

5、一般要求

规定了新能源配套系统运维服务的目标、服务提供方、运维服务人员等要求。

6、服务内容

从交付服务、使用培训服务、预防性维护服务、系统升级服务、维修服务、业务连续性服务、网上共享服务几方面规定了新能源配套系统运维服务的要求。

7、服务提供

从服务发起、服务响应、远程服务或现场维护、服务解决或现场维护、服务解决与实现、服务回访与问题收集对新能源配套系统运维服务基本服务流程进行规范。

8、服务质量要求

从服务报告要求、服务响应时间、故障修复时间、事件解决率、服务满意度等方面对新能源配套系统运维服务提出服务质量要求。

9、服务控制

对服务中断控制和服务变更控制进行规范。

10、安全与应急管理

从一般要求、作业安全、信息安全、应急管理角度对新能源配套系统运维服务的安全与应急管理进行规范。

11、评价与改进

从服务质量监控、持续改进对新能源配套系统运维服务的服务评价与改进进行规范。

三、主要试验（或验证）情况分析

结合实践进行验证。

四、标准中涉及专利的情况

无。

五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况

新能源配套系统运维服务满足现阶段新能源行业发展需求。对新能源配套系统管理水平、服务水平的提升具有重要意义。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

符合现行相关法律、法规、规章及相关标准，与强制性标准协调一致。

七、重大意见分歧的处理依据和结果

无

八、标准性质的建议说明

本标准团体标准，供社会各界自愿使用。

九、贯彻标准的要求和措施建议

无

十、废止现行相关标准的建议

本标准首次发布。

十一、其他应予说明的事项

无

《新能源配套系统运维服务》起草组

2023年6月10日