

团 体 标 准

T/CHINABICYCLE 1—2020

电动自行车售后服务规范

Specification for after-sales service of electric bicycle

2020-06-01 发布

2020-08-01 实施

中国自行车协会 发 布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 制造商	1
5 服务商	2
6 售后服务网点	2
7 售后服务人员	3
8 售后服务流程	3
9 售后服务质量	4
10 消费者跟踪和投诉处理.....	5
附录 A (资料性附录) 电动自行车售后服务网点工具配备明细表	6
附录 B (规范性附录) 电动自行车产品免费保修期限及内容	7
附录 C (资料性附录) 检验要求	8
附录 D (资料性附录) 电动自行车关键零部件及系统主要性能故障	10
附录 E (规范性附录) 电动自行车关键零部件执行标准	11
附录 F (资料性附录) 铅酸蓄电池	12
附录 G (资料性附录) 锂离子蓄电池	14
参考文献	16

前 言

本标准按照 GB/T 1.1 — 2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由中国自行车协会提出并归口。

本标准起草单位：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、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。

本标准主要起草人：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。

电动自行车售后服务规范

1 范围

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。

本标准适用于电动自行车(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。

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。

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 34432—2017 售后服务基本术语

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

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

接受电动自行车产品售后服务的组织或个人。

3.2

服务商 service provider

经制造商授权,对区域性售后服务网点管理的组织。

3.3

售后服务 after-sales service

商品售出后,为满足消费者的需求提供的一系列活动和措施。

[GB/T 34432—2017,定义 2.1]

3.4

售后服务网点 after-sales service point

直接面向消费者提供相关售后服务(3.3)的制造商授权的服务机构。

[GB/T 34432—2017,定义 3.2.2]

4 制造商

4.1 根据产品销售区域和销售数量,制造商应合理布置服务商和售后服务网点,并符合国家的有关