

### 电动自行车销售管理规范

Sales Management Specification for Electric Bicycles

2024 - 09 - 03 发布

2024 - 12 - 03 实施



## 引 言

本文件旨在规范电动自行车销售服务,确保电动自行车销售单位的健康有序发展,保护消费者权益,提升行业整体水平。

## 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。

本文件由山西省市场监督管理局提出、组织实施并监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省市场监管质量管理标准化技术委员会（SXS/TC51）归口。

本文件起草单位：山西省机械产品质量监督检验站有限公司、中机科（北京）车辆检测工程研究院有限公司、爱玛科技集团股份有限公司、天津新日机电有限公司、山西融润源新能源科技有限公司。

本文件主要起草人：傅留虎、杨茂源、张悦、孙海、刘小东、何燕、义凯、赵亮、王爱民、刘楠、董文静、赵娜、李若杼。



# 电动自行车销售管理规范

## 1 范围

本文件规定了电动自行车销售单位的基本要求、经营场所、人员要求、经营行为、电池管理、主体责任等内容。

本文件适用于电动自行车销售单位的管理活动。

## 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/T 37281 废铅酸蓄电池回收技术规范
- 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
- GB 50016 建筑设计防火规范
- HJ 1186 废锂离子动力蓄电池处理污染控制技术规范（试行）
- QB/T 2947.1 电动自行车用蓄电池及充电器 第1部分：密封铅酸蓄电池及充电器
- XF 1131 仓储场所消防安全管理通则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 电动自行车

以车载蓄电池作为辅助能源，具有脚踏骑行能力，能实现电助动或/和电驱动功能的两轮自行车。

### 3.2

#### 电动自行车乘员头盔、电动自行车安全头盔

在事故中降低电动自行车乘员头部伤害的装具。

### 3.3

#### 铅酸蓄电池

含以稀硫酸为主的电解质、二氧化铅正极和铅负极的蓄电池。

### 3.4

#### 锂离子蓄电池

利用锂离子作为导电离子，在阳极和阴极之间移动，通过化学能和电能相互转化实现充放电，为电动自行车动力系统提供能量的蓄电池。

## 4 基本要求

- 4.1 应取得营业执照，经营范围涵盖销售电动自行车产品且在有效期内。
- 4.2 应销售符合标准 GB 17761、GB 42295、GB 42296、GB 43854 的要求，取得 CCC 认证且 CCC 认证有效的电动自行车。
- 4.3 废旧蓄电池的回收利用等后续处置应符合相关法律法规及规范的要求。
- 4.4 符合对电动自行车控制器、蓄电池、充电器互认协同要求，确认所售电动自行车车架、蓄电池、充电器明显位置设置有永久性耐高温识别代码标识。
- 4.5 销售电动自行车应诚信经营，依法公平、有序竞争，并建立完整、科学、合理的售后服务流程。

## 5 经营场所

- 5.1 销售区域应划分为商品展示销售区、蓄电池存放区、售后维保服务区等，各区域之间应采用醒目的标识线分隔。
- 5.2 应配备高清监控设备，满足有效覆盖各主要功能区的要求，并与相关数据平台有效对接。
- 5.3 装修设计应采用不燃或难燃装修材料，户外电致发光广告牌不应直接设置在可燃、难燃材料的墙体上，且不应遮挡建筑外窗，影响外部灭火救援行动。

## 6 人员要求

- 6.1 应明确主要负责人。主要负责人一般由法人担任，也可书面委托授权其他人担任主要负责人。
- 6.2 应配备与单位规模、产品类别、风险等级相适应的质量安全总监和质量安全员。
- 6.3 主要负责人应建立并落实产品质量安全主体责任的长效机制，应支持和保障质量安全总监、质量安全员依法开展产品质量安全管理工作，在作出涉及产品质量安全的重大决策前，应充分听取质量安全总监和质量安全员的意见和建议。质量安全总监、质量安全员发现产品存在危及安全的缺陷时，应提出停止相应产品销售等否决建议，主要负责人应立即组织分析研判，采取处置措施，消除风险隐患；对已经销售的确存在缺陷的产品，销售单位应配合生产单位及时进行召回。
- 6.4 质量安全总监和质量安全员应具备以下质量安全管理能力：
  - a) 熟悉工业产品质量安全相关法律法规、强制性国家标准和本单位质量管理制度；
  - b) 具备与所负责工作相关的专业教育背景和工作经验，熟悉任职岗位的工作任务和要求，具有识别和防控相应工业产品质量安全风险的专业知识和技能；
  - c) 参加本单位组织的质量安全管理人员培训并通过考核；
  - d) 其他应具备的工业产品质量安全管理能力。
- 6.5 应组织对质量安全总监和质量安全员进行法律法规、标准和专业知识培训、考核，同时对培训、考核情况予以记录并存档备查。未通过考核的人员不得担任相应岗位的质量安全管理人员。

## 7 经营行为

- 7.1 经营场所显著位置应公示销售车辆符合强制性国家标准、获得强制性产品认证、营业执照和登记上牌等法律法规规定的信息。
- 7.2 应对电动自行车和蓄电池进货实施检查验收，建立进货和销售台账，查验产品合格证明、检验报告和有关标识。
- 7.3 销售人员应与消费者共同核实车辆、合格证、产品说明书的信息，确保其一致性，并告知消费者以下电动自行车的关键特征和参数：
- 具有脚踏骑行能力；
  - 电动自行车是电驱动时，最高车速不超过 25km/h；电动自行车是电助动时，若车速超过 25km/h，电动机不提供动力输出；
  - 装配完整的电动自行车的整车质量不大于 55kg；
  - 蓄电池的标称电压不大于 48V。
- 7.4 销售人员应将以下不安全充电行为告知消费者，并提醒消费者按照说明书所要求的方式充电：
- 蓄电池超时限过度充电；
  - 使用不匹配的充电器充电；
  - 私拉乱接临时电线充电。
- 7.5 不应电动自行车进行以下改装，并告知消费者改装电动自行车会增加安全风险：
- 拼装电动自行车；
  - 在电动自行车上加装蓄电池、电动机等动力装置；
  - 更换不符合出厂额定电压的蓄电池或者擅自更换电动机等动力装置；
  - 拆除或者改动电动自行车的车速提示音、限速装置；
  - 其他更改电动自行车定型技术参数、影响电动自行车通行安全的加装、改装行为。
- 7.6 销售电动自行车时如赠送头盔，所赠送的头盔应符合标准 GB 811 的要求。
- 7.7 设立电动自行车登记上牌代办服务点的销售单位应遵循相关规定，确保登记业务的合法性和规范性。
- 7.8 应建立完善的售后服务体系，为消费者提供及时、有效的售后服务。
- 7.9 应提供产品说明书、保修卡等相关资料，并告知消费者产品的使用方法和维护保养知识。
- 7.10 应积极响应消费者投诉和建议，不断改进服务质量。

## 8 电池管理

- 8.1 自行采购的蓄电池、充电器应保留采购记录及蓄电池安装记录。
- 8.2 电池放置应与易燃物隔离，夜间整车存放应关闭空气开关或断开电池连接线，采用阻燃材料隔离。
- 8.3 铅酸蓄电池应符合标准 QB/T 2947.1 的要求，锂离子蓄电池应符合标准 GB 43854 的要求。蓄电池贮存部位宜靠外墙设置，与其他部位之间采用防火隔墙等防火措施进行分隔，贮存的蓄电池避免受阳光直射，远离火源、电源和热源，贮存部位禁止吸烟、使用明火。贮存场所应符合 XF 1131 的规定。
- 8.4 提供废旧蓄电池更换、回收服务的销售单位应建立废旧蓄电池管理台账，并将废旧蓄电池移交至具有相应危险废物经营资质的单位统一处理，不应移交其他单位或者个人，不应将废旧蓄电池翻新或二次销售。

## 9 主体责任

- 9.1 应建立健全产品质量安全管理制度，落实产品质量安全责任制，明确销售单位主要负责人、质量安全总监和质量安全员的岗位职责。

- 9.2 主要负责人全面负责本单位的产品质量安全工作。
- 9.3 质量安全总监、质量安全员应按照岗位职责协助销售单位主要负责人做好产品质量安全管理工作。
- 9.4 质量安全总监按照职责要求直接对本单位主要负责人负责，承担下列职责：
- a) 组织本单位严格落实工业产品质量安全相关法律法规责任义务及标准要求；
  - b) 组织制定本单位质量管理制度，建立岗位质量安全规范、质量安全责任以及相应的考核办法并督促落实；
  - c) 督促指导质量安全员落实岗位职责，检查本单位各岗位质量安全责任制落实情况；
  - d) 组织制定并督促落实工业产品质量安全风险防控措施，定期开展质量安全自查，组织实施风险分析研判，评估质量安全状况，及时向本单位主要负责人报告质量安全工作情况并提出改进措施，行使质量安全一票否决权并采取处置措施，消除安全隐患；
  - e) 对员工组织开展质量安全教育、培训和考核；
  - f) 接受和配合市场监督管理部门开展的监督检查、缺陷产品召回、事故调查和质量安全追溯等工作，对检查发现的问题积极整改落实。
- 9.5 质量安全员按照职责要求对质量安全总监或者销售单位主要负责人负责，承担下列职责：
- a) 督促指导员工落实岗位质量安全规范；
  - b) 检查销售过程质量控制等制度落实情况；
  - c) 实施对不合格品的控制，督促员工采取有效措施整改质量问题并及时报告质量安全总监；
  - d) 管理维护本单位销售产品质量安全档案，按要求保存相关资料；
  - e) 接受和配合市场监督管理部门开展的监督检查、缺陷产品召回、事故调查和质量安全追溯等工作，如实提供有关材料。
- 9.6 应制定应急预案，定期组织演练，提高应对突发事件的能力。

## 10 监督管理

- 10.1 各电动自行车销售单位应按本标准规定内容做好电动自行车销售管理的自我监督。
- 10.2 定期开展消费者满意度评价工作，消费者满意度评价可采用调查问卷、访谈等方式。
- 10.3 对满意度调查、自我监督中发现的问题宜形成整改意见并持续改进。
- 10.4 行业主管部门应定期对销售单位自我管理情况进行跟踪检查，对发现的问题依法依规进行处理。



### 参 考 文 献

- [1] 工业产品销售单位落实质量安全主体责任监督管理规定（国家市场监督管理总局令 第76号）
- 

