TB

北京新能源汽车产业协会标准

T/ABNEA 0001—2016

北京市示范应用新能源小客车售后服务规范

Specification on after-sales service of new energy passenger car applied in Beijing

2016-11-09 发布 2016-12-01 实施

北京新能源汽车产业协会 发布

目　次

目　次 I
前　言 II
1.　范围 1
2.　规范性引用文件 1
3.　术语和定义 1
4.　经营者义务 2
5.　三包责任及争议处理 5
6.　废旧动力电池回收要求 6
7.　安全风险防控要求 6

前　言

本标准由北京新能源汽车产业协会提出。
本标准由北京新能源汽车产业协会归口。
本标准起草单位：北京新能源汽车产业协会、中国汽车技术研究中心。
本标准主要起草人：赵景光、祁春玉、孙国安、方海峰、王佳、张宪国、李鲁苗、武守喜。
本标准由北京新能源汽车产业协会负责解释。
本标准为首次发布。

北京市示范应用新能源小客车售后服务规范

1. 范围

本标准规定了北京市示范应用新能源小客车售后服务的经营者义务、三包责任及争议处理、废旧动力电池回收要求、安全风险防控要求。

本标准是对新能源小客车售后服务的基本要求，鼓励新能源小客车经营者做出更有利于维护消费者合法权益的严于本标准的售后服务承诺。

本标准适用于在北京市示范应用的家用新能源小客车售后服务市场的管理。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 19596-2004 电动汽车术语

GB/T 5624-2005 汽车维修术语

GB/T 19000-2008 质量管理体系 基础和术语

CB/T 16739-2014 汽车维修业开业条件

GB/T 18344-2001 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 32960-2016 电动汽车远程服务与管理系统技术规范

3. 术语和定义

GB/T 19596-2004、GB/T 5624-2005、GB/T 19000-2008 所界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 新能源小客车 new energy passenger car

指小型、微型纯电驱动载客汽车，包括纯电动汽车及燃料电池汽车。

3.2 售后服务 after-sales service

指汽车销售之后由生产企业及相关经营者对新能源小客车提供的相关服务，包括保养、修理、更换、退货、废旧动力电池回收、安全风险防控等。

3.3 生产企业 manufacturer

指在中华人民共和国境内依法设立的生产新能源小客车并以其名义颁发产品合格证的单位。从中华人民共和国境外进口新能源小客车到境内销售的单位视同生产企业。

3.4 销售者 distributor

指在北京市辖区工商注册登记或受新能源小客车生产企业委托的在京具有独立法人资格的汽车销售机构。

3.5 修理者 repairer

指与生产企业或销售者订立代理修理合同，依照约定为消费者提供新能源小客车修理服务的单位或者个人。

3.6 经营者 operator

包括生产企业、销售者、向销售者提供产品的其他销售者、修理者等。

3.7 产品质量问题 product quality problem

指新能源小客车出现影响正常使用、无法正常使用或者产品质量与法规、标准、企业明示的质量状况不符合的情况。

4. 经营者义务

4.1 生产企业义务

4.1.1 生产企业是新能源小客车产品、服务质量和安全的第一责任人，应建立完善的售后服务体系，保障新能源小客车的安全运行，严格执行《北京市示范应用新能源小客车管理办法（2015 年修订）》、《北京市示范应用新能源小客车生产企业及产品备案管理细则（2015 年修订）》相关售后服务要求。

4.1.2 公开售后服务信息，至少包括：

a) 售后服务承诺；

b) 售后服务流程；

c) 售后服务机构信息；

d) 汽车维修技术信息等。

4.1.3 售后服务承诺至少包括：

a) 产品质量保证承诺；

b) 续驶里程承诺，包括正常续驶里程、高低温使用环境下的续驶里程衰减程度、关键零部件包修期内续驶里程衰减程度承诺等。其中关键零部件包修期内续驶里程衰减程度承诺应不超过 35%，即续驶里程（按 60 km/h 等速法测量）低于《公告》中申报的相应参数的 65%以下时，生产企业应为消费者提供免费或有偿维修、维护、更换服务。

c) 售后服务网络建设；

d) 对售后服务人员和消费者的培训；

e) 售后服务项目及内容；

f) 备件提供及质量保证期限；

g) 售后服务过程中发现问题的反馈；

h) 动力电池回收；

i) 安全风险防控；

j) 索赔处理；

k) 在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施等。

4.1.4 产品使用说明书应当符合相关国家标准规范的要求，内容应包含：

a) 续驶里程（需注明高低温环境、电空调等部件的使用、快速充电、深度放电等对续驶里程的影响程度）；

b) 充电注意事项；

c) 动力电池类型、参数和维修保养注意事项；

d) 车辆长时间停用注意事项；

e) 涉水注意事项等。

4.1.5 三包凭证应当符合相关国家标准规范的要求，并明示动力电池及管理系统、驱动电机及其控制器、整车控制器等关键零部件的三包条款、包修期和三包有效期等。

4.1.6 建立科学、合理的售后服务网络。

a) 在北京市设有和保有量相适应的售后服务机构；

b) 售后服务机构需要具备二级以上资质（含二级）。

4.1.7 参与充电设施的建设。

a) 承担或委托相关机构组织单位和个人的充电条件确认、建设自用充电设施，接入全市统一的自用充电设施管理服务平台，并纳入其售后服务体系；

b) 每个售后服务机构应配备合适数量的充电设施，保证通电且具备充电条件，承诺对社会开放，并接入全市统一的充电设施公共服务管理平台；

c) 所建充电设施应符合国家和行业统一标准；

d) 组织提供安全使用指导和培训等服务；

e) 定期检查充电设施，保障充电设施安全。

4.2 销售者义务

4.2.1 承担三包责任。

4.2.2 向消费者提供累计不少于 2 小时的新能源小客车使用和维护培训，并提供培训资料，培训内容至少包括：

a) 充电注意事项；

b) 行驶中突发状况处理办法；

c) 车辆及电池等关键零部件日常维护保养注意事项；

d) 相关安全注意事项；

e) 常见故障及解决方法等。

4.3 修理者义务

4.3.1 严格执行 GB/T 16739-2014、GB/T 18344-2001 的相关要求。

4.3.2 具备对车载能源系统、驱动系统、控制系统及子系统和相关部件的故障诊断专用仪器和软件，具备相应的维修服务能力和更换能力。

4.3.3 建立配件维修可追溯制度。应记录动力电池及管理系统、驱动电机及其控制器、整车控制器等关键零部件的采购、使用信息，查验产品合格证等相关证明，并留存动力电池及管理系统、驱动电机及其控制器、整车控制器等关键零部件的来源凭证。

4.3.4 配备合适的人力资源。

a) 配备新能源小客车售后服务相应的服务经理，以及专业的技术人员、维修人员和接待人员等；

b) 专业维修技术人员应经过维修理论及实训教育后持证上岗，具备高效的故障诊断和维修技术能力。

4.3.5 具有必要的服务场地和维修设备。

a) 服务场地至少包括适量的维修工位、配件库、新能源小客车专用停车位（传统车不得占用）、充电方位指示牌等；

b) 维修设备至少包括量具、故障诊断仪、安全防护设备、动力电池专用拆卸工具、维修工位绝缘保护垫、强电环境下机械维修专用工具、水基灭火器、基本维修工具及应急事故救援工具等。

4.3.6 建立新能源小客车维修档案，记录车辆故障类型、故障原因、处理方式、废弃配件的流向等关键信息。

5. 三包责任及争议处理

5.1 严格执行《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》相关要求。

5.2 包修期和三包有效期要求。

5.2.1 新能源小客车包修期不低于 3 年或 12 万公里，以先到者为准。

5.2.2 新能源小客车动力电池及管理系统、驱动电机及其控制器、整车控制器等关键零部件包修期不低于 8 年或 12 万公里，以先到者为准。

5.2.3 新能源小客车三包有效期不低于 2 年或 5 万公里，以先到者为准。

5.3 核心零部件免费更换条件要求。新能源小客车自销售者开具购车发票之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内（以先到者为准），动力电池、驱动电机的主要零件出现产品质量问题的，消费者可以选择免费更换动力电池、驱动电机。

5.4 换车或退车条件要求。

5.4.1 新能源小客车自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内（以先到者为准），新能源小客车出现高压系统漏电类安全性产品质量问题的，消费者选择换车或退车的，销售者应当负责免费换车或退车。

5.4.2 在三包有效期内，动力电池、驱动电机累计更换 2 次后，或者动力电池、驱动电机的同一主要零件因其质量问题，累计更换 2 次后，仍不能正常使用的，动力电池、驱动电机与其主要零件更换次数不重复计算，消费者选择换车或退车的，销售者应当负责换车或退车。

5.4.3 其它换车或退车条件参见《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十条第三款和第二十一条。

5.5 新能源小客车三包责任发生争议的处理参见《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第七章。

6. 废旧动力电池回收要求

6.1 生产企业为废旧动力电池回收的责任主体，需具备动力电池回收方案，包括回收流程、负责回收的企业与各自的分工、经费来源等，并承诺按照要求进行回收。

6.2 生产企业应建立动力电池回收可追溯体系。对动力电池包编码，确保编码与整车产品的对应性；保证上报新能源小客车销量数据时，附上每辆车对应的电池包编码；并统计回收的废旧动力电池类型、型式、数量、重量、去向等信息。

6.3 生产企业在北京市至少指定一家售后服务机构（或委托其他具备回收条件的机构）负责废旧动力电池的回收，并向社会公告其废旧动力电池回收网点的地址、联系方式等信息并及时更新。鼓励多家企业通过委托代理或与回收企业合作等形式，共建、共用废旧动力电池回收网络。

6.4 新能源小客车维修更换下来的动力电池，由动力电池产权所有者交售到废旧动力电池回收网点。

6.5 报废新能源小客车上的动力电池由报废汽车回收拆解企业负责回收。生产企业应提供动力电池拆卸的技术指导文件。

7. 安全风险防控要求

7.1 生产企业应建立健全新能源小客车售后安全运行档案制度。至少包括：

7.1.1 跟踪新能源小客车使用、维护、维修情况，直至停止使用或报废。

7.1.2 对注册登记 6 年以内的新能源小客车，结合保养项目，每年至少提供一次免费的安全检查，重点加强对动力电池、线束和连接器在内的高压系统的检查维护。

7.1.3 对新能源小客车产品的技术状况、故障及存在的问题等运行情况进行分析、总结，编写年度报告，并长期存档备查。

7.2 生产企业应建立健全安全风险应急预案。至少包括：

7.2.1 针对运行中、充电中、停止运行等发生异常情况制定应急预案。

7.2.2 针对多个消费者同时呼救等情况制定应急预案。

7.2.3 针对爆炸、起火、漏电、水淹等情况制定应急预案。

7.3 生产企业应建立健全安全风险救援服务体系。至少包括：

7.3.1 建立可提供 24 小时服务的紧急救援服务热线和紧急救援服务小组。

7.3.2 配备统一的紧急救援服务工装和紧急救援服务车。

7.3.3 配备专业化的紧急救援工具和技术人员。

7.4 生产企业应组织好紧急救援培训。对救援人员进行交通安全知识、消防安全知识、故障判断、车辆牵引、紧急救援方法等培训；向消防队等国家救援机关提供新能源小客车紧急救援指南，并进行相关培训。

7.5 生产企业应建立安全事故调查机制。对发生火灾等安全事故的产品，应成立事故调查专项小组，全力配合相关部门开展调查，深入分析查找原因，并出具事故自查报告。

7.6 生产企业应严格执行 GB/T 32960-2016 等标准和相关政策要求，建立远程服务和管理系统企业平台，监控数据保存期应不低于三年。

7.7 生产企业在北京市示范应用的每辆新能源小客车，应在其销售后 2 个工作日内，在北京市新能源汽车质量安全监控平台注册车辆信息。

7.8 生产企业应将新能源小客车实时安全运行状态、售后安全运行档案和安全风险应急预案上传北京市新能源汽车质量安全监控平台，并于每年 3 月份前提交上一年度新能源小客车运行总体情况报告。

7.9 生产企业应及时将故障和报警信息，以及处置措施、处置进度和结果上报北京市新能源汽车质量安全监控平台。

7.9.1 生产企业应在接到报警信息半小时内上报故障和报警信息。对发生火灾、爆炸等安全事故的，应在事故发生半小时内同时报送北京市相关部门。

7.9.2 生产企业应及时核实报警信息和处置故障，在处置完成 2 个工作日内，上报处置和整改报告，并积极配合相关部门调查分析。