

ICS 43.140  
Y 14  
备案号: 38497—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10837—2012

---

## 电动自行车售后服务规范

Specification for after-sales service of electric bicycle

2012-12-20 发布

2013-06-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 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。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、青岛澳柯玛电动科技有限公司、山东省自行车电动车行业协会、日照市技术监督信息研究所。

本标准主要起草人：赵红红、孙玉亭、曲发川、刘春霞、徐泉来、原静、颜丽、刘庆国、张晓、安洁、祁晓丹、熊绍东、许鹏举。

# 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术语和定义、基本要求、售后保修服务要求、服务规范以及售后服务争议的处理。

本标准适用于中华人民共和国行政区域内从事电动自行车生产、销售和维修服务的组织。

## 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—1999 电动自行车通用技术条件

GB/T 27922—2011 商品售后服务评价体系

## 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 electric bicycle**

以蓄电池作为辅助能源,具有两个车轮,能实现人力骑行、电动或电助动功能的特种自行车。

(GB 17761—1999,定义 3)

### 3.2

**顾客 customer**

接受电动自行车产品售后服务的组织或个人。

### 3.3

**服务方 service provider**

向顾客提供电动自行车产品售后服务的组织。

### 3.4

**售后服务 after-sales service**

设计、生产等过程的延续。产品售出后,生产者或销售者对顾客承担合同约定的有关内容和履行有关法律责任的活动。

注:在本标准中,产品特指电动自行车或其零部件。

## 4 基本要求

### 4.1 服务方

4.1.1 服务方应明确适合于自身特点的售后服务理念和服务承诺。

4.1.2 服务方应围绕售后服务的各项活动和流程,制定相应的制度和标准,具备服务规范化管理能力。尤其是应对服务网点建设、电动自行车维修、售后服务争议的处理程序等作出规定,以保障售后服务的