

# 团 体 标 准

T/GBA XXX—XXXX

## 共享充电宝服务规范

Service Specifications for Sharing Power Bank



20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施



## 目 次

前 言 .....	II
引 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 服务内容及要求 .....	6
6 投放运维管理 .....	8
7 权益保障 .....	10
8 服务质量管理 .....	10
参 考 文 献 .....	11

## 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。

本文件由深圳市消费者委员会、澳门特别行政区消费者委员会、广州市消费者委员会、珠海市消费者权益保护委员会、汕头市消费者权益保护委员会、佛山市消费者委员会、汕尾市消费者委员会、东莞市消费者委员会、中山市消费者委员会、江门市消费者权益保护委员会、湛江市消费者权益保护委员会、茂名市消费者权益保护委员会、肇庆市消费者委员会联合提出。

本文件由粤港澳大湾区标准创新联盟归口。

本文件起草单位：深圳市标准化协会、深圳竹芒科技有限公司、深圳市街电科技有限公司、挚享科技（上海）有限公司、北京三快在线科技有限公司、广东聚充科技有限公司、杭州小电科技股份有限公司、深圳市倍电科技有限公司、深圳市优电智能科技发展有限公司、袋鼠有限公司（香港）、澳家网络传媒发展有限公司（澳门）、广东省终端快充行业协会、深圳市前海“一带一路”法律服务联合会、香港电器及电子设备回收协会、广东省东莞市质量监督检测中心。

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

## 引 言

为落实粤港澳大湾区建设重大国家战略，推进粤港澳三地规则衔接、服务一体化与消费环境协同优化，规范共享充电宝行业服务与运营管理行为，解决行业内设备质量参差不齐、服务规则不统一、跨区域协同不足、消费者权益保障不到位等问题，提升产品安全性能、服务标准化水平与区域市场协同效率，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国标准化法》等相关法律法规和政策要求，按照共享经济、移动电源产品等标准体系，制定本文件。

本文件规定了共享充电宝的基本要求、服务内容及要求、投放运维管理、权益保障及服务质量管理的要求等核心内容，适用于共享充电宝的投放、运营、服务及监管活动，旨在填补行业跨区域标准空白，促进粤港澳大湾区服务规则衔接、市场互联互通与消费环境一体化提升，推动行业规范化、高质量发展，保障消费者合法权益。



# 共享充电宝服务规范

## 1 范围

本文件规定了共享充电宝的基本要求、服务内容及要求、投放运维管理、权益保障及服务质量管理的要求。

本文件适用于粤港澳大湾区范围内面向公众提供有偿租借服务的共享充电宝品牌方和运营方。

## 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 4943.1 音视频、信息技术和通信技术设备 第1部分：安全要求

GB/T 35590 信息技术 便携式数字设备用移动电源通用规范

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **充电宝 power bank**

又称便携式移动电源，由电池或电池组、相应电路及外壳组成，总额定能量不大于 160 Wh，质量不超过 18 kg，可提供稳定直流输出，供人员携带使用的非固定式电源系统。

### 3.2

#### **快充充电宝 fast-charging power bank**

单接口最大输出功率不低于 15 W，且支持 UFCS（融合快充协议）、USB PD（USB 功率传输协议）等至少一种公开快充协议，能够实现对移动设备快速充电的充电宝。标注为超级快充的充电宝单接口最大输出功率不低于 22.5 W。

### 3.3

#### **共享充电宝 sharing power bank**

通过移动互联网与物联网技术实现共享租赁，可供用户临时借用、循环使用的充电宝，具备为手机、平板电脑等便携式电子设备提供电能输出的功能。

### 3.4

#### **共享充电宝服务平台 sharing power bank service platform**

用于处理用户借还请求、管理设备状态、计费结算、信息推送及用户服务的线上平台，一般包含 APP、小程序等客户端。

### 3.5

#### **共享充电宝机柜 sharing power bank cabinet**

具备共享充电宝存储、集中充电、智能开锁、身份识别功能的线下物理设备，是用户完成共享充电宝借还操作的核心载体和连接用户与共享充电宝服务平台的线下交互终端（下称“机柜”）。

### 3.6

**共享充电宝唯一身份标识** unique identity tag of sharing power bank

用于唯一识别充电宝单体，实现设备全生命周期管理与溯源的身份编码或字符串信息。该标识可通过二维码、蓝牙、NFC 等方式进行识别，并与服务平台数据关联，用于支持订单查询、设备追溯及投诉处理。

### 3.7

**设备可用率** equipment availability rate

共享充电宝机柜内，处于无故障状态的共享充电宝数量，占该机柜内共享充电宝总配置数量的百分比。

### 3.8

**用户隐私信息** user privacy information

服务过程中收集的用户身份信息、位置信息、支付信息等受保护的个人信息。

### 3.9

**共享充电宝品牌方** Shared Power Bank Brand Owner

依法登记注册，持有共享充电品牌，负责系统及服务平台运营维护、费用结算、客户服务，并依法承担安全主体责任与相应法律责任的法人或其他组织（下称“品牌方”）。

### 3.10

**共享充电宝运营方** Shared Power Bank Operator

隶属于品牌方或受品牌方委托，在授权范围内负责共享充电宝设备投放、日常运维及现场服务，并承担相应运营管理责任的组织或个人（下称“运营方”）。

## 4 基本要求

### 4.1 共享充电宝服务体系

#### 4.1.1 一般要求

4.1.1.1 共享充电宝服务应遵循安全合规、便捷透明、环保耐用的原则，需根据不同场景的用户使用习惯，匹配对应的设备配置与服务响应方式。

4.1.1.2 服务流程应具备清晰的标准化指引，包括借还操作、费用公示、故障反馈等环节，确保用户可便捷获取服务信息与操作支持。

4.1.1.3 服务配套的硬件设备、软件平台应具备协同性，保障借还、计费、运维等全流程的信息同步与功能衔接。

4.1.1.4 服务运营应建立基础的应急保障机制，可快速响应设备故障、用户投诉等问题，降低服务中断对用户的影响。

4.1.1.5 共享充电宝机柜的投放点位不应堵塞消防通道、安全出口及疏散通道，同时兼顾用户使用的便捷性，适配商场、餐饮、交通枢纽等不同场景的人流特点。

#### 4.1.2 充电宝

##### 4.1.2.1 结构要求

充电宝结构应符合以下要求：

a) 产品外观应整洁，无明显变形、裂纹、毛刺、破损等缺陷；

- b) 充电宝外壳应具有良好的结构强度和耐用性，并具备一定的耐热、耐磨及阻燃性能，能够在日常使用及复杂环境条件下保持结构完整性，确保设备安全稳定运行，符合 GB/T 35590 的相关要求。

#### 4.1.2.2 产品合规要求

充电宝产品合规应符合以下要求：

- a) 充电宝整机产品及其内置的锂离子电池或电池组应符合国家强制性认证及相关标准的要求；
- b) 在港澳地区投放的共享充电宝，充电宝整机产品及其内置的锂离子电池或电池组，应符合当地相关安全技术要求。

#### 4.1.2.3 功能要求

充电宝功能应符合以下要求：

- a) 充电接口接触可靠、插拔顺畅，无松动、卡滞、接触不良等现象，并兼容粤港澳大湾区用户常用的移动电子设备，支持主流充电协议，确保不同用户设备均可正常充电；
- b) 充电宝整机及内置电池组标注共享充电宝唯一身份标识，可采用二维码、NFC 编码等形式。标识应清晰、耐久，便于实现设备故障追溯、运维管理及信息核查功能；
- c) 快充充电宝应具备快速充电功能，能够对主流品牌手机等移动电子设备进行高效、安全的充电，并保证充电过程稳定可靠。

#### 4.1.2.4 淘汰要求

充电宝应建立老旧及故障设备淘汰机制。符合以下任一情形的充电宝应停止使用并回收处置：

- a) 有效输出容量低于标称容量 60%；
- b) 循环充放电超过 500 次；
- c) 产品外观有明显缺陷；
- d) 产品功能有明显缺陷，无法使用的。

#### 4.1.2.5 废弃充电宝处理

达到淘汰要求的充电宝，应由品牌方或运营方统一回收，并委托具备废弃电器电子产品处理资质的机构进行合规、无害化处置，不应随意丢弃、私自拆解或违规处理。

### 4.1.3 共享充电宝机柜

#### 4.1.3.1 结构要求

机柜结构应符合以下要求：

- a) 机柜机身采用耐磨损、抗冲击的阻燃材质，外观无明显变形、裂纹、毛刺、破损；柜体连接牢固，无松动、摇晃，适应商场、餐饮、景区等高频使用场景的长期使用要求；
- b) 室内机柜外壳防护等级不低于 IP30；户外投放机柜防护等级不低于 IPX4，具备防暴晒、防雨淋、防尘、防碰撞能力；户外机柜配备散热或保温组件，避免因高温或低温造成内部线路、电池模块故障。

#### 4.1.3.2 产品合规要求

机柜的整机安全应符合 GB 4943.1 的相应要求。

#### 4.1.3.3 功能要求

机柜功能应符合以下要求：

- a) 机柜仓位内的充电接触部件与充电宝匹配可靠，接触良好，无接触不良、卡滞、松动现象；
- b) 具备防插反、防错放功能，设备识别准确可靠，感应灵敏；能有效识别异品牌占用并上报系统；归还后自动锁止、停止计费，并通过灯光或语音提示成功；仓位弹出与收纳应顺畅，无卡滞；
- c) 充电宝机柜应具备故障自动检测与上报功能。当检测到充电宝电池过温、充电异常、电压异常、保护动作、通信异常等状态时，能实时上报服务平台，实现故障自动告警。同时避免向用户输出电量不足或故障充电宝；
- d) 机柜可配备粤港澳三地通用的供电、接口及通信适配装置，或具备兼容改造能力，确保跨境使用安全可靠。

#### 4.1.3.4 运行要求

机柜运行应符合以下要求：

- a) 具备故障自检与状态监测功能，可实时监测仓位、线路、供电、识别模块等运行状态，设备故障时，应通过管理平台进行告警提示；
- b) 机柜应具备断电数据保护功能，确保本地计费数据、归还记录不丢失。

#### 4.1.3.5 数据要求

机柜计费模块应与后台系统实时同步，归还成功后应及时停止计费并完成数据上传；机柜网络中断期间应通过用户终端网络记录交易信息，确保计费时长与金额准确无误。

#### 4.1.4 标识

4.1.4.1 充电宝的产品标识应清晰、耐久，包含产品名称、型号、额定参数、电池信息、生产厂家、CCC 标识、安全警示等内容。开展粤港澳大湾区及其他国家和地区跨境业务的，充电宝核心信息至少采用中、英双语标注，并可根据当地服务商需求进行定制化扩展。

4.1.4.2 机柜应在醒目位置设置标识，包含设备名称、型号、额定电气参数、安全警示、CCC 标识、生产厂家、服务热线、客服二维码、设备编号及相关合规标识，开展粤港澳大湾区及其他国家和地区跨境业务的，机柜核心信息至少采用中、英双语标注，并可根据当地服务商需求进行定制化扩展。

#### 4.1.5 共享充电宝服务平台

4.1.5.1 平台应具备完善的借还、点位查询、订单管理、客服服务等基础功能，操作流程简洁，响应及时，点位信息准确可导航，网络异常时具备数据缓存与恢复同步能力，确保计费、借还等数据不丢失。

4.1.5.2 平台应在租借前完整、清晰、前置公示计费规则、收费标准、封顶费用、押金退还规则、品牌方信息及客服联系方式；计费规则、收费标准等涉及用户权益的规则变更时，应在平台显著位置进行公示；跨境运营的服务平台应支持信息中、英双语公示。

4.1.5.3 平台应适配主流终端、系统及网络环境，支持主流支付方式。跨境运营时，应实现粤港澳三地借还数据实时同步，并向用户清晰提示可跨境归还及费用结算货币等相关规则。

4.1.5.4 平台信息读取应遵循必要、最小、自愿原则，仅获取核心服务所需信息，实行单独明示授权，支持权限查看与撤销，对读取的用户隐私信息采取加密存储，读取和储存方式符合 GB/T 35273 的相应要求。

4.1.5.5 平台应对借还、计费、设备状态等数据进行可靠存储，数据应准确、可追溯、防篡改，符合 GB/T 35273 的相应要求。

4.1.5.6 平台应设置便捷的投诉维权入口，整合多渠道客服，及时响应用户申诉与故障处理；用户协议、隐私政策等格式条款应公平规范，涉及重大权益内容应显著提示。

4.1.5.7 共享充电宝服务平台应合理管控弹窗广告数量与形式，借还核心操作流程中不应设置弹窗广告、强制跳转广告；非核心页面弹窗广告应设置显著关闭标志。

#### 4.1.6 信息安全

4.1.6.1 平台宜对广告内容进行严格审核，不应推送虚假抽奖、免费领礼品、虚假保险等诱导性虚假广告，不通过广告诱导用户填写姓名、身份证号、手机号、地址等敏感个人信息，产生借广告套取用户信息、诱导消费等行为。平台接入第三方广告服务时，应确保广告服务来源合法合规。

4.1.6.2 共享充电宝品牌方应建立审核机制，通过管理平台上传到机柜设备的文件需要经过机器和人工审核通过后方可在设备上显示。

4.1.6.3 宜定期对投放的共享充电宝及机柜进行全面安全排查，重点核查是否存在非法改装、植入异常芯片、安装恶意程序等问题；对排查发现的可疑设备、违规设备，及时下架、封存，并同步上报当地市场监管及网络安全监管部门。

4.1.6.4 充电宝宜采用加密防护设计，阻断非法数据传输通道；不应在充电过程中，获取、传输用户终端内的通讯录、照片、视频、社交账号、支付信息等任何个人信息，不诱导用户授权 USB 调试、设备信任等高危权限，防范数据窃取风险。

#### 4.2 组织管理

##### 4.2.1 品牌方及运营方管理

4.2.1.1 共享充电宝品牌方及运营方均应具备合法经营资质与运营服务能力。在港澳地区运营的，应符合当地相关安全、技术及消费服务要求。

4.2.1.2 品牌方应对共享充电宝设备质量、信息安全、平台运营、售后服务、价格规范及售后服务负主体责任，对运营方进行统一管理、监督与指导。

4.2.1.3 运营方应取得品牌方有效授权，在规定范围内开展经营活动，配备运维与服务人员，负责共享充电宝设备的日常运维、安全巡检与现场服务，执行统一服务与合理收费标准，不泄露用户信息，不违规操作设备及系统。

##### 4.2.2 服务人员管理

4.2.2.1 共享充电宝品牌方及运营方应配备专职的管理人员、专业技术人员和维护工作人员，并明确各方人员职责。

4.2.2.2 应定期开展共享充电宝服务规范的培训和指导，持续提升人员能力。

4.2.2.3 应合理设置岗位，且岗位职责清晰。

##### 4.2.3 制度管理

###### 4.2.3.1 服务协议

共享充电宝服务平台应制定规范的用户服务协议，明确服务内容、使用规则、租借与归还要求、计费规则、支付相关约定、信息保护、权利义务、故障处理、违约责任及争议解决等事项。

###### 4.2.3.2 服务制度

4.2.3.2.1 应建立质量管理组织机构和工作制度，对服务质量实行全过程管理。

4.2.3.2.2 应建立巡检制度，定期对共享充电宝、机柜及配套设备的外观、软硬件功能等进行检查和维护，并做好巡检记录。

4.2.3.2.3 应建立健全监督检查制度，明确职责和权限，规范监督检查工作的内容和方法，确保运营服务合规可控。

#### 4.2.4 档案管理

4.2.4.1 应实行信息化、数字化管理。

4.2.4.2 应保证及时归档保存，且档案内容完整详实、清晰明确。

### 5 服务内容及要求

#### 5.1 一般要求

5.1.1 共享充电宝客服电话在工作时间应保持畅通，非工作时间应提供留言或智能客服等响应渠道。

5.1.2 应通过服务平台弹窗履行对用户的告知义务，内容应包括但不限于：

- a) 充电宝使用安全注意事项，如避免高温、潮湿环境，禁止拆解、改装等；
- b) 设备丢失、损坏的责任界定与赔偿标准；
- c) 个人信息保护及数据安全相关说明。

5.1.3 应对用户提供订单信息、使用状态、计费明细、归还记录等信息的查询服务，查询渠道应便捷可及。

5.1.4 应及时对出现异常或发生故障的共享充电宝及机柜进行维护、检修，保障设备正常可用。

#### 5.2 定位服务

5.2.1 共享充电宝机柜宜采用 GPS+蓝牙等多模定位方式，提高地下商场、商圈等信号较弱场景的定位可靠性，导航定位误差不应大于 20 m。

5.2.2 机柜位置、场地名称发生变更或撤场时，运营方应及时告知品牌方，品牌方在收到运营方的更新需求后 24 h 内反应。

5.2.3 平台展示机柜定位时，应同步显示可借、可还仓位状态，方便用户合理选择。

5.2.4 服务平台应建立定位错误反馈机制，用户可便捷上报偏差信息，运营方应及时核实处理。

5.2.5 开展粤港澳跨境服务的，服务平台应支持内地、香港、澳门三地地图并准确显示共享充电宝点位，定位信息宜使用简体中文、繁体中文、英文、葡文多语言展示。

5.2.6 服务平台应支持用户通过主流地图应用打开机柜位置导航，确保用户正常查找与路线规划。

#### 5.3 借还服务

##### 5.3.1 租借

5.3.1.1 共享充电宝宜以 30 min 为基本计费单位，计费规则应简单清晰，计费时长应准确。

5.3.1.2 应提供不低于 5 min 的免费归还时长；用户使用时长已超过免费归还时长，但因设备质量问题导致无法正常使用的，仍应予以计费豁免或快速退款。

5.3.1.3 运营方应通过运维调度、及时补柜、故障处理等措施，根据点位类型和客流量等级实施差异化设备可用率管理，确保服务能力与客流量相匹配。

5.3.1.4 充电宝电量低于 50% 不出借，人流高峰情况下低于 50% 出借应明确告知用户。

5.3.1.5 定价可实行品牌方指导价与区域合理定价相结合，品牌方应合理设置不同区域内充电宝租赁订单单位计价上限。收费标准、免费时长、封顶费用、计费规则等信息应在扫码前完整公示，跨境服务宜使用简体中文、繁体中文、英文、葡文等语言展示上述信息，并根据实际需要其他语言版本。

5.3.1.6 租借服务宜采用免押模式；确需收取押金的，应明确押金金额、封顶额度及退费时限，退费操作应便捷，流程清晰、无不合理限制。

5.3.1.7 会员服务不应默认勾选自动续费，开通与退订规则应显著提示，保障用户自主选择权。

5.3.1.8 跨境租借宜按租借地货币进行结算，计费规则按租借地执行。

5.3.1.9 租借过程中获取用户信息应取得明示同意，核心租借功能不应因拒绝非必要授权而无法使用。

### 5.3.2 归还

5.3.2.1 归还流程应清晰明了，机柜应准确识别归还状态，归还结果应实时明确提示用户。

5.3.2.2 因设备接触不良、机柜故障等导致归还异常或确认超时的，共享充电宝品牌方应建立快速核查处理机制，自主判定超时计费或用户申诉后及时结束订单并妥善处理计费。

5.3.2.3 开展粤港澳跨境服务的共享充电宝品牌方，应确保用户在任一机柜租借后，可在该品牌粤港澳三地范围内所有正常运营的同品牌机柜归还，归还状态实时同步、计费即时终止。

5.3.2.4 用户出现还错机柜、机柜断电等异常情况，服务平台应设计便捷申诉渠道，经客服核实后应合理处理订单与费用。

5.3.2.5 服务平台应实时展示机柜归还仓位状态，配备必要的归还操作指引，降低归还障碍。

### 5.3.3 费用结算

5.3.3.1 共享充电宝品牌方收取押金的，应合理设定押金金额，同时用户可自主选择租借完成后自动原路退回，或按需提现，退回时限最长不超过7个工作日。

5.3.3.2 应明确连续使用计费封顶规则，达到规定时长或金额后按封顶费用结算。

5.3.3.3 用户发生设备逾期未归还或丢失情形的，统一按设备未归实行封顶计费。

5.3.3.4 费用支付方式应便捷可靠，支持主流支付方式，跨境归还充电宝可按租借地币种进行结算。

5.3.3.5 用户充电完成而所在地难以及时归还充电宝时，品牌方客服核实后可暂停计费。

5.3.3.6 同一运营企业提供多种计费方式的，在相同实际使用时长下，用户应付费用应按最低计费金额结算，不应出现使用时长相近、计费金额显著偏高的不合理情形。

## 5.4 客服服务

5.4.1 服务平台应提供常态化客服服务，可采用24 h人工客服或24 h智能客服和主要时段人工客服相结合的模式，确保用户服务渠道畅通。

5.4.2 人工客服服务时段宜覆盖09:00-23:00，满足用户主要使用时段的咨询与诉求处理需求。

5.4.3 针对归还异常、计费异常、跨境服务等高频问题，应提供便捷的在线申诉与快速处理通道。

## 5.5 租借后服务

5.5.1 设备正常使用过程中出现充电故障、无法放电等产品质量问题的，品牌方应免除本次使用费用。因充电宝质量问题造成用户损失的，可根据实际情况提供合理补偿。

5.5.2 出现多扣费、重复扣费、归还后仍持续计费等计费异常的，客服应在核实后及时终止订单，并在24 h内原路退还超额费用。

5.5.3 因设备接触不良、机柜故障等导致归还确认异常的，用户可发起申诉；根据用户提供信息，经客服核实充电宝确已归还的，应终止计费或退还相应费用。

5.5.4 因站点撤场、关闭等非用户原因无法正常归还的，品牌方或运营方应根据实际情况提供就近站点引导、寄回归还或上门回收等解决方案。

5.5.5 发生还错机柜、机柜断电、设备丢失等特殊情况的，品牌方应提供便捷申诉渠道，经核实后合理处理订单、费用与赔偿事宜。

5.5.6 租借后服务相关的订单记录、设备状态、计费数据等应妥善留存，留存期限不应少于1个月。

## 5.6 逾期处理服务

5.6.1 共享充电宝品牌方应在服务平台的租借界面、订单页面明确公示封顶时间、封顶计费金额。

5.6.2 用户超过单日租借期限未归还的，品牌方应按照公示规则进行单日封顶计费，并通过App消息、短信等方式及时提醒用户归还。

5.6.3 当租借时长超过公示的封顶时间，或计费金额达到公示的总封顶费用时，品牌方应按照公示规则进行封顶计费。

## 5.7 投诉处理服务

5.7.1 品牌方及运营方应建立便捷、畅通的投诉受理渠道，明确投诉方式、处理流程与服务时限。

5.7.2 简单诉求宜在24h内响应并完成闭环，特殊诉求宜在72h内提出处理方案，完整处理闭环时间不宜超过1个月。

5.7.3 提供跨区域、跨境服务的充电宝品牌方应建立区域协同投诉处理机制，处理跨区域、跨境服务用户的相关投诉。

## 6 投放运维管理

### 6.1 布设

6.1.1 宜将共享充电宝机柜布设在用户集中、出入方便、便于管理、使用安全的城市公共场所醒目位置，确保位置符合人员密集场所的消防安全管理规定。

6.1.2 布设选址应远离有害废弃物、粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源不能有效清除的地点。

6.1.3 应选择通风良好、环境干燥、电源稳定带接地、网络信号良好的位置，放置在室外的机柜应设置在避雨、遮阳区域，必要时安装雨棚等设施。

6.1.4 安装位置和高度应便于充电宝存取和日常维护。

### 6.2 撤柜

6.2.1 发生撤柜或点位调整时，运营方应及时在管理平台更新设备状态及点位信息，同时品牌方应在24h内更新服务平台地图和租借点位等相关展示信息。对于仍处于有效租借期内的订单，应通过服务平台通知、短信等方式提示用户，并提供就近可归还点位指引。

6.2.2 撤柜时应合理操作，恢复现场原状，不应破坏场地原有的电气、通信等设备，不应影响周边环境与公共秩序。

### 6.3 维护

6.3.1 品牌方应建立机柜远程监控系统，实时监测运行状态；运营方每月线下抽检比例不低于10%，抽检范围应覆盖运营方全部运营区域，兼顾偏远区域及低人流量点位。线下抽检内容应包括但不限于：

- a) 检查机柜供电、通信是否正常，确保设备在线、可租借、可归还；
- b) 测试充电宝与机柜的识别、对接功能，确保借出、归还、充电状态正常；
- c) 检查充电宝外观、输出接口、充电线是否完好，无破损、松动、接触不良；
- d) 清洁机柜与充电宝表面，保持设备整洁，无明显污渍、杂物遮挡；
- e) 检查机柜故障槽位，并设置明显标识，防止用户将充电宝归还至故障槽位；
- f) 检查设备摆放区域安全，无倾斜、松动、浸水、高温等风险；

g) 通过扫码检查机柜定位，确保其地图信息准确。

6.3.2 对检测发现的异常设备，包括出现无法借出、无法归还、充电异常、接口损坏、外壳变形等情况的，应及时下架、维修或更换。

6.3.3 应建立充电宝电池全生命周期管理：

- a) 定期检测电池容量、输出性能及安全状态；
- b) 对出现鼓包、发热、漏液、损伤等异常的充电宝，应立即停止使用并统一回收处置；
- c) 达到老化、衰减阈值的电池应及时淘汰。

6.3.4 机柜系统、服务管理平台软件应及时更新升级，保障功能稳定、数据安全。

## 6.4 站点信息管理

6.4.1 运营方应建立站点信息动态管理机制，及时上传准确的站点位置、名称、营业时间、运行状态等信息。站点发生新增、调整、暂停服务或撤场等变更时，应及时向品牌方提供信息；品牌方在收到相关信息后 24 h 内完成平台信息或状态更新，确保信息真实、准确、完整。

6.4.2 应建立站点信息纠错反馈机制，对用户上报的错误信息，应在 12 h 内响应。

## 6.5 安全和应急

### 6.5.1 安全

6.5.1.1 品牌方和运营方应建立共享充电宝安全管理体系，明确安全管理目标、责任分工、工作流程和考核机制。

6.5.1.2 应设立专职或兼职的安全管理岗位，负责统筹设备安全、信息安全、运营安全等工作，定期组织安全培训和应急演练。

6.5.1.3 应建立设备安全准入制度，所有充电宝及机柜产品出厂前需抽样进行 48h 以上质量检测，通过符合国家标准的安全检测和认证方可投入市场。

6.5.1.4 应建立设备安全巡检制度，明确巡检频次、检查项目、记录要求和隐患整改闭环流程，对发现的安全隐患应立即采取措施，必要时暂停设备使用。

6.5.1.5 应建立信息安全管理制，明确用户信息收集、存储、传输、使用和销毁的规范，定期开展信息安全风险评估和等级测评，防止信息泄露、篡改或滥用。

6.5.1.6 应建立消防安全管理制度，确保机柜布设符合消防安全要求，定期检查消防设施，不应在机柜周边堆放易燃易爆物品，明确消防安全责任人。

### 6.5.2 应急

6.5.2.1 应建立覆盖以下场景的应急处置预案：

- a) 设备起火、冒烟、漏液等安全事故；
- b) 大面积机柜离线、网络中断等系统故障；
- c) 用户被异常扣费、订单无法结束等服务异常；
- d) 自然灾害、公共事件等不可抗力导致的运营中断。

6.5.2.2 故障响应与处置：

- a) 一般故障，如单台机柜离线、接口接触不良等情况应在 24 h 内完成修复；
- b) 重大安全事故，如起火、冒烟等情况应立即停机、隔离现场。事态不可控时，应及时报警并上报相关部门；
- c) 无法及时恢复的故障，应提供人工客服通道，保障用户可正常归还、结算费用。

6.5.2.3 系统与设备应急能力：

- a) 机柜应具备状态与信息上报云端功能，云端根据上报信息实现故障预警与远程诊断，支持远程重启、订单终止等操作；
- b) 对无法通过远程方式解决的异常订单，应支持邮寄方式归还；
- c) 核心系统应具备多活容灾能力，避免单点故障导致服务中断。

## 7 权益保障

7.1 共享充电宝品牌方和运营方应在服务过程中应尊重用户的知情权、选择权、公平交易权等相关合法权利，如实向用户介绍计费标准、服务内容、服务承诺等信息，不应误导、欺诈用户。

7.2 品牌方和运营方应保护用户个人信息安全，不应泄露、出售、非法使用用户个人信息。

7.3 品牌方应在用户服务协议中明确用户权益保障条款，包括但不限于租借流程、计费规则、异常订单处理、费用退还、设备遗失赔偿、故障免责等，确保用户权益不受侵害。

7.4 品牌方和运营方应建立健全用户权益保护机制，对侵犯用户权益的行为进行及时提醒、制止和纠正。

## 8 服务质量管理

### 8.1 服务质量评价

8.1.1 共享充电宝品牌方应建立服务评价管理机制，制定服务质量管理目标，建立监督检查制度，公布服务电话和线上客服二维码，受理投诉和咨询，定期收集来自内外部的用户评价信息并加以分析。

8.1.2 共享充电宝品牌方可根据不同评价目标，从服务内容及要求、投放运维管理、权益保障及服务质量管理选择评价要素，建立指标评价体系，实施共享充电宝运营服务质量评价活动。

8.1.3 共享充电宝服务评价信息的采集方式，包括但不限于电子问卷、邮箱、电话、短信或口头沟通等。

### 8.2 服务质量改进

#### 8.2.1 建立投诉及申诉渠道

共享充电宝品牌方应为用户提供便利、有效的投诉及申诉渠道，如客服热线、服务平台反馈入口、邮箱、短信或口头沟通等，并对用户所反映的问题进行及时受理、解决和反馈。

#### 8.2.2 建立服务评价及整改机制

共享充电宝运营服务商应分析运营服务质量评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高运营服务质量。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 45693-2025 移动终端动漫运营及服务规范
  - [2] GB/T 45421-2025 城市公共设施 非物流用智能储物柜 服务规范
  - [3] 《中华人民共和国个人信息保护法》
  - [4] 《互联网广告管理办法》
  - [5] 香港特别行政区政府机电工程署 第406G章 《电气产品（安全）规例》
  - [6] 澳门特别行政区 第17/2008号行政法规 《产品安全的一般制度》
-