

# 大湾区团体标准《共享充电宝服务规范》 (征求意见稿)编制说明

## 一、工作简况

### (一) 项目背景及目的意义

当前，粤港澳大湾区城市群人口密集、消费场景高度集中，共享充电宝已成为公共场所和商业空间中广泛应用的便民服务设施，在满足公众用电需求、提升城市服务便利化水平方面发挥着重要作用。随着行业规模快速扩张和应用场景不断拓展，围绕设备投放、计费规则、服务质量、信息告知、消费者权益保护等方面的问题逐渐显现，对行业规范化、标准化发展提出了更高要求。从区域协同发展角度看，大湾区内不同城市在共享充电宝行业管理要求、服务规则和消费者保护实践方面仍存在差异，现有相关标准和规范在跨区域适用性、服务一致性以及新业态治理方面有待进一步完善和提升。

该标准的制定，在粤港澳大湾区建设中具有重要示范意义与引领价值。作为全国共享经济发展的先行区域，大湾区通过牵头制定本项跨区域团体标准，能够进一步巩固在共享经济领域的领先优势，将成熟的行业管理经验与技术实践转化为可复制、可推广的标准范式，为全国共享经济标准化建设提供“湾区样本”。同时，本标准将强化大湾区协同发展的整体效能，通过统一跨区域服务规则，助力破除湾区内市场壁垒，推动共享充电宝行业在大湾区实现一体化运营，为

湾区企业高质量拓展市场、协同发展提供坚实保障。

因此，制定《共享充电宝服务规范》团体标准，能够填补大湾区共享充电宝行业跨区域标准空白，通过建立统一的技术服务、设备、服务流程与权益保障要求，推动行业从分散化向标准化协同方向转型，从而为大湾区共享经济高质量发展提供有力支撑，最终打造出湾区统一、全国示范、国际接轨的共享充电宝服务标准。

## （二）任务来源

为保障共享充电宝消费权益与服务质量，推动行业健康有序发展，2026年2月，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发起，并联合深圳市标准化协会、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）等多家单位共同向粤港澳大湾区标准创新联盟秘书处提出粤港澳大湾区团体标准《共享充电宝服务规范》立项申请。根据联盟标准管理办法规定，秘书处对《共享充电宝服务规范》开展

查新工作，均符合立项要求，并提交联盟执行委员会立项审查。经联盟执行委员会投票表决，2月12日批准粤港澳大湾区团体标准《共享充电宝服务规范》立项。

《共享充电宝服务规范》编制工作组由深圳市标准化协会、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等单位组成。

## 二、编制原则和依据

### （一）编制原则

本标准在编制过程中，遵循先进性、合理性和协调性原则，确保标准内容科学规范、切实可行。

1. 先进性原则。本标准结合共享充电宝行业发展水平与服务应用趋势，紧贴公众便民服务体验需求及行业规范化运营管理要求，系统梳理并明确共享充电宝服务核心规范，覆盖主要服务场景与关键环节，体现行业服务与管理水平的先进性与引领性。

2. 合理性原则。本标准在充分总结共享充电宝行业头部企业多年运营实践经验的基础上，提炼形成服务内容及具体

要求，兼顾不同应用场景与运营模式，确保标准具有良好的可操作性与可实施性。

3. 协调性原则。本标准在编制过程中，充分衔接相关国家标准和技术规范，重点参考 GB 31241-2022《便携式电子产品用锂离子电池和电池组安全技术规范》及《移动电源安全技术规范》（报批稿）等文件，确保技术要求与现行标准体系保持协调一致。

## （二）编制依据

本标准主要基于以下几个方面：

首先，问题与实践基础，结合前期行业调研及消费投诉数据，系统梳理共享充电宝在服务流程、计费规则、设备管理及跨区域使用等方面存在的突出问题。

其次，标准与法规依据，参考国家相关法律法规及标准规范，如信息安全、产品质量与消费者权益保护等方面的要求，确保标准内容合规可依。

再次，区域发展需求，立足粤港澳大湾区一体化发展背景，充分考虑跨境消费场景与服务协同需求，推动三地服务规则衔接与标准协同。

最后，行业共识支撑，广泛征求消委会、行业协会、共享充电宝企业及相关专家意见，在多方参与和反复论证基础上形成标准框架与具体内容。

## 三、标准编制过程

1. 预研阶段。2024年，深圳市消费者委员会牵头制定并推动实施《深圳市共享充电宝行业自律公约》，组织行业企业开展自律治理实践，为后续标准化工作奠定了实践基础。数据显示，自律公约实施以来，消费纠纷源头治理成效显著：公约落实率达93.58%，投诉处理成功率达93.2%，行业年投诉量由6405宗下降至4585宗，同比下降28.42%。自律公约的实施实践，为系统梳理共享充电宝行业服务流程、收费规则、押金管理及投诉处理机制提供了重要经验，也为标准条款设计提供了初步参考依据。

2026年1月26日，共享充电宝湾区标准编制工作启动会在深圳召开。深圳、澳门、广州、中山、佛山、珠海、江门、肇庆、东莞、汕头、汕尾、湛江、茂名等13地消委会联合发起标准项目。街电、搜电、怪兽、美团、小电、倍电、享小电、醒电等8家主流共享充电宝企业，以及深圳市标准化协会、深圳市前海“一带一路”法律服务联合会参与会议。会议围绕粤港澳地区共享充电宝行业的服务现状、消费者投诉热点、跨区域使用问题以及标准化需求等内容进行了深入交流，并正式启动共享充电宝团标研制工作。启动会后，深圳市标准化协会组织开展行业需求调研，设计并发放《共享充电宝服务规范》大湾区团体标准研制需求调研问卷，全面收集企业在标准化方面的诉求与建议，并梳理行业共性技术指标与服务要求，为标准技术框架的构建提供基础支撑。

**2. 立项阶段：**2026年2月，标准研制进入立项阶段。各起草单位成立标准起草小组，明确标准研制总体安排和具体任务分工。起草组在前期行业调研和自律公约实践基础上，进一步梳理标准编制的目标、适用范围和主要技术内容，完成标准立项申请书编制。2026年2月12日，标准团体《共享充电宝服务规范》在粤港澳大湾区标准创新联盟完成立项。

**3. 起草阶段。**2026年2月至3月，标准进入具体起草阶段。起草组在前期调研成果基础上，系统梳理粤港澳三地消费者委员会关于共享充电宝的投诉情况，并结合各起草单位提供的共享充电宝运营情况、企业标准需求及共性技术指标，对行业服务流程、收费规则、设备配置、运维管理、售后处理等关键环节进行分析研究，初步搭建标准技术框架并形成标准草案。同时征集了各起草单位对标准草案初稿的意见建议，对相关条款进行完善和修改。在此基础上，起草组赴澳门、香港开展实地调研。通过与澳门、香港共享充电宝代理商、设备厂商开展沟通交流，并对两地共享充电宝布设点位进行实地走访，同时结合澳门消委会提供的典型投诉案例，对澳门、香港共享充电宝市场布局、品牌运营模式、收费标准、押金管理方式、设备运维服务、市场问题及投诉情况、合规监管要求等进行了系统梳理，较为完整地还原了港澳地区行业运行现状。上述工作为标准条款的制定提供了详实依据，起草组将相关标准需求和实践经验吸收融入标准草案，

确保标准内容既反映行业实际情况，又兼顾粤港澳三地市场特点与消费者权益保护需求。

2026年3月12日，深圳市消费者委员会、粤港澳大湾区标准创新联盟主办，深圳市标准化协会承办的粤港澳大湾区《共享充电宝服务规范》团体标准首次研讨会成功召开。来自粤港澳13个城市的消费者委员会代表、共享充电宝行业头部企业及专业机构齐聚一堂，线下线上协同参会，重点聚焦打破区域壁垒，构建全域统一的跨境共享充电服务新生态。

与会代表对草案进行了充分研讨，围绕共享充电宝及机柜的产品安全合规、淘汰更新、容量限制、回收处理等方面提出了更为明确的规范建议，同时结合企业实际运营情况与消费者反馈，对借还服务流程、押金退还、客服响应、设备可用率、数据存储等相关内容的量化指标进行了协调统一，兼顾合规性与实操性，确保标准科学合理、贴合行业实际需求。

深圳广电都市频道《第一现场》、深圳特区报、中国消费者报、南方报业等多家媒体对本次共享充电宝标准研讨会进行了集中报道，有效扩大了标准编制工作的社会知晓度与行业影响力，为后续标准推广、跨域消费维权机制落地及行业自律建设营造了良好舆论氛围与群众基础。

#### 四、主要技术内容

## （一）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。

## （二）术语和定义

本章规定了充电宝、快充充电宝、共享充电宝、共享充电宝服务平台、共享充电宝机柜、共享充电宝唯一身份标识、设备可用率、用户隐私信息、共享充电宝品牌方和共享充电宝运营方等标准中需要使用的术语和定义。

## （三）规范性引用文件

本文件的规范性引用文件包括：

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

## （四）基本要求

本章首先明确共享充电宝服务体系的总体要求，包括遵循安全合规、便捷透明等原则，建立标准化服务流程，实现软硬件协同运行，并通过应急机制和合理点位布设保障服务连续性；随后对充电宝本体提出结构、合规、功能及淘汰与回收处理要求，强调设备安全性、兼容性及全生命周期管理；

接着规范机柜在结构、防护、功能、运行及数据同步等方面的要求，并明确标识设置要求，确保设备运行可靠、数据准确可追溯；在此基础上，对服务平台提出功能完善、信息公示、跨区域适配、数据与隐私保护及用户服务等要求，并强化广告管理与信息安全控制；最后，明确组织管理要求，包括品牌方与运营方责任分工、人员配置与培训，以及服务协议、巡检监督和档案管理等制度建设，确保运营规范有序。

#### （五）服务内容及要求

本章首先明确共享充电宝服务的一般要求，包括保障客服渠道畅通、履行用户告知义务、提供信息查询服务及及时维护设备；随后规范定位服务，要求通过多模定位提升点位准确性，并实现信息同步更新、多语言展示及导航与纠错机制；在此基础上，对借还服务进行系统规定，涵盖租借计费规则、设备可用率管理、信息公示、押金与会员规范，以及归还流程、异常处理和跨区域通用机制，同时明确费用结算的押金退还、封顶计费及支付规则；接着提出客服服务要求，确保服务时段覆盖和高频问题快速响应；进一步规范租借后服务，明确质量问题免责、计费异常处理及特殊场景解决机制，并要求相关数据留存；同时，对逾期处理服务进行规范，明确封顶计费及用户提醒机制；最后，提出投诉处理服务要求，建立便捷投诉渠道和时限明确的处理机制，并强化跨区域协同处理能力。

#### （六）投放运维管理

本章首先对共享充电宝机柜布设提出要求，明确应选择人流集中、环境安全且具备良好通风、电源与网络条件的场所，并符合消防及使用便捷性要求；随后规范撤柜管理，要求及时更新点位信息并做好用户提示，同时确保现场恢复与环境秩序；在此基础上，对设备维护进行系统规定，包括远程监控、定期抽检、异常设备处置及电池全生命周期管理，并要求系统及时升级以保障稳定运行；接着明确站点信息管理要求，建立动态更新与纠错反馈机制，确保点位信息真实准确；最后，提出安全与应急管理要求，涵盖安全管理体系建设、设备准入与巡检、信息与消防安全，以及应急预案、故障响应和系统容灾能力，保障设备运行安全与服务连续性。

### **（七）权益保障**

本章对保障用户知情权、选择权等权利，强化个人信息保护，规范服务协议与计费规则等内容提出了要求。

### **（八）服务质量管理**

本章首先提出服务质量评价要求，明确共享充电宝品牌方应建立评价管理机制和监督检查制度，设定服务质量目标，通过多渠道收集并分析用户评价信息，并结合服务内容、运维管理及权益保障等要素构建评价指标体系；在此基础上，进一步提出服务质量改进要求，强调建立便捷的投诉与申诉渠道，及时受理和反馈用户问题，并通过评价结果分析与整改机制持续优化服务质量。

## **五、预期效益**

### **（一）经济效益**

随着粤港澳大湾区消费升级与数字生活场景不断拓展，共享充电宝市场需求持续增长。据艾瑞咨询《2024年中国共享充电宝行业年度研究报告》显示，2023年共享充电宝行业规模突破126亿元，同比增长25.7%；在刚需属性加持下，预计未来年均增速维持在20%左右，2029年规模将突破400亿元，市场发展潜力巨大。《共享充电宝服务规范》湾区团体标准的实施，将统一行业服务流程，引导企业规范运营管理、提升综合效益，提升服务质量与品牌竞争力，助力企业拓展大湾区及周边市场，推动行业规模化、集约化发展，实现更大的商业价值与经济效益。

## （二）社会效益

本标准实施后，可进一步规范共享充电宝计费规则、信息告知、安全保障、投诉处理等关键环节，切实保障消费者知情权、选择权与安全权，营造透明、安全、便捷的便民服务环境。同时，标准契合粤港澳大湾区一体化发展需求，推动跨区域服务协同与资源优化配置，提升公共服务均等化、便利化水平，助力智慧城市与宜居湾区建设，实现行业发展与民生服务的良性互动。

## （三）行业规范效益

标准为大湾区共享充电宝行业提供统一、可落地的服务与管理依据，有效减少无序竞争、服务差异等问题，推动形成公平竞争、规范有序的市场秩序。通过服务与管理要求，

促进企业合规经营、行业自律，推动共享充电行业从高速增长向高质量发展转型，为粤港澳大湾区新兴服务行业标准化、规范化发展提供示范。

## **六、采用国际标准的程度及水平的简要说明**

国际电工委员会（IEC）、联合国危险货物运输专家委员会等国际组织，已在电气设备安全、便携式电池管理、危险货物运输等领域制定了一系列核心标准，其中包括 IEC 62368-1《音频、视频技术和通信设备安全标准》、IEC 62133《含碱性或其他非酸性电解质的便携式密封二次电芯和电池安全标准》以及 UN 38.3《联合国危险货物运输试验和标准手册第 38.3 节》，这些标准为共享充电宝的产品合规、电池安全以及跨境运输提供了重要依据。目前尚未有专门针对共享充电宝服务与跨区域运营管理的国际标准。

## **七、重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准在编写过程中无重大分歧意见。

## **八、是否涉及专利等知识产权问题**

无。

## **九、贯彻联盟标准的要求和措施建议**

在本标准通过审核、批准发布之后，建议由相关部门组织力量对本标准进行宣贯，在行业内进行推广。建议本标准

自发布之日起开始实施。

## 十、其他应予说明的事项

无。