

上海市地方标准《电动汽车公用充电设施运营管理与服务规范》

编制说明

一、任务来源

本文件是根据上海市市场监督管理局关于下达 2020 年度第七批上海市地方标准准制修订项目计划的通知（沪市监标技〔2020〕560 号）要求，由上海市交通委员会、国网上海市电力公司任主编单位并会同上海市相关行业企业单位共同编制完成。

二、背景情况

近年来，在国家及上海市政策大力推动支持下，上海电动汽车保有规模取得了快速增长。充电设施建设与运营服务作为支撑电动汽车普及的基础性新兴行业，也吸引了大量企业、资本积极参与其中。大量企业进入电动汽车充电设施运营行业，除了带来先进的技术手段与市场化的服务理念，也出现了不同企业间运营服务能力与运营管理水平的差异。运营服务管理不规范导致部分充电设施的安全性存在隐患，电动汽车用户的充电体验仍有较大的提升空间。整体来看，充电设施运营服务的规范性亟待提高。

本文件的编制从运营服务全过程对企业内部运营管理、外部客户服务提出框架性规范要求，实现行业企业运营服务基本要求的统一，将为上海电动汽车用户提供更加规范、透

明、便捷的充电服务，为进一步落实《上海市电动汽车充电基础设施专项规划(2016-2020 年)》的目标要求提供必要保障，也充分体现上海作为卓越全球城市、科创中心的发展定位。

三、编制原则

首先，在充电设施运营管理方面，以确保安全生产为底线，以提升用户体验为目标。充电设施运营管理的规范性直接影响企业安全生产，与运营人员、用户的人身安全息息相关，与电动汽车车辆安全关系密切；同时，运营管理水平的高低也直接影响充电设施的可靠性、计量计费的准确性，对用户的使用体验有关键影响。

其次，在充电设施客户服务方面，以基本服务能力要求为主，以优质服务能力为发展方向。由于行业内企业规模不一、运营模式不同、客户群体存在差异，对于客户服务的规定以框架性要求为主，实现基本、规范的客户服务提供。同时，充分考虑互联网服务渠道的发展、电动汽车用户需求的变化，将优质服务能力的建设作为提升企业能力，带动行业水平的重要方向。

四、起草过程

本文件起草小组集合了上海市交通委员会、国网上海市电力公司、普天新能源（上海）有限公司、上海上汽安悦充电科技有限公司及上海特来电新能源有限公司的相关专家，

于 2016 年 7 月成立。起草小组于 2016 年 8 月完成了电动汽车及其充电设施相关国家标准、行业标准、地方标准及企业标准的收资，同时也整理收集了涉及服务的相关标准，对各相关标准中的引用、参考要点进行了讨论梳理。同时，起草小组对上海电动汽车充电设施企业联盟部分企业的运营服务情况进行了调研，于 2016 年 9 月完成本文件的编写框架。

本文件于 2017 年 1 月完成初稿编写，并向上海电动汽车充电设施企业联盟中涉及充电设施运营服务的企业发放了文件意见反馈表进行征求意见。起草小组根据反馈意见，分别于 2017 年 3 月、5 月及 12 月对文件初稿进行了三次修订。

2018 年 7 月，本文件编制进入政府主管部门及外部专家初步审核阶段，召开首次外部专家评审会。起草小组根据专家初评意见进行了修订并提交上海市电动汽车充电设施企业联盟公开征求意见。2018 年 9 月根据反馈意见进行了修订。

2020 年 12 月，市场监管总局将本文件征求意见稿及编制说明予以公示，面向社会征求意见。2020 年 1 月由上海市市场监管局组织专家召开外部专家评审会。起草小组根据专家意见反馈意见进行再次了修订。

五、关键技术内容的说明

非车载充电机：固定安装在电动汽车外，与交流电网连接，为电动汽车动力蓄电池等可充电的储能系统提供直流电能的设备。若无特别说明，本规范所述充电机为非车载充电机。

充电站：由三台及以上电动汽车非车载充电机和（或）交流充电桩组成，可以为电动汽车进行充电和（或）电池更换服务，并能够在充电过程中对充电机、动力蓄电池进行状态监控的场所。

输出电压：充电机的输出电压根据常用动力蓄电池系统电压分为五级，输出电压范围与标称输出电压优先值见表1。

表1 充电机输出电压

输出电压等级	输出电压范围（V）	输出电压优先值（V）
1	24—65	48
2	55-120	72
3	100-350	144、288
4	300-500	384
5	450-750	544

六、标准的主要技术内容

1. 范围

本条明确了《电动汽车公用充电设施运营管理与服务规范》（以下简称《规范》）的适用范围。

2. 规范性引用文件

本条明确了《规范》的引用性文件。

3. 术语和定义

本条明确了《规范》中对充电设施和服务渠道的定义。

4. 总体要求

本条要求电动汽车充电设施运营服务应符合国家法律法规的规定和相关标准；充电设施运营管理宜充分利用供电、交通、消防、排水等公用设施；充电设施应按照NB/T 33008及其它相关要求到货验收，合格后安装调试。充电设施选址及环境应符合GB/T 51313的相关要求，运营前应按照NB/T 33004、DG/TJ08-2093相关要求通过竣工验收，具备运营条件；充电设施运营管理应按照安全、便捷、高效、智能的原则提供服务，创新服务内容，完善服务流程，提高服务质量。

5. 环境要求

本条明确了公用充电设施运营的环境要求。

6. 标志标识

本条明确了公用充电设施运营场所的标志标识设置要求。

7. 运营管理要求

本条明确了公用充电设施运营中制度、设施、人员、系统、记录和安全应急管理要求。

8. 服务管理要求

本条明确了公用充电设施运营中基础服务、增值服务、热线电话、网络、窗口、现场、计量计费结算和信息公告的服务要求。

9. 评价与改进

本条明确了对于公用充电设施运营企业的评价与改进方式。

七、重大分歧意见的处理结果及理由

无

八、标准实施建议

建议作为推荐性地方标准发布实施。

建议通过上海电动汽车充电设施企业联盟、上海电力行业协会、上海电力工程行业协会等行业组织进行宣贯培训。政府主管部门依标进行监管。