



近期,成都市保护消费者权益委员会(以下简称“成都市消委会”)联合成都市汽车行业协会、成都市停车行业协会,在成都市民营经济发展促进中心共同签署了《成都市电动汽车充换电行业自律公约》(以下简称“公约”)。据了解,该公约是在成都市经信局市新经济委、成都市市场监管局、成都市交通运输局等部门指导与支持下制定,不仅为快速发展的充换电行业划出了“服务底线”,还将推动行业从“重建设”转向“重运营、重体验”。

□ 华西社区报记者 胡晴琴 成都市消委会供图

七项核心条款划定服务底线 成都发布电动汽车充换电行业自律公约

据介绍,首批共有12家充换电运营企业签署该公约,签约企业将按照公约内容履行承诺,主动接受政府部门、消委会、行业组织、媒体和消费者的监督。下一步,成都市消委会将持续推动更多在蓉运营的充换电企业签署公约,共同维护行业良好秩序,还将开展充换电行业消费评议调查,持续跟踪公约落实情况,对未按要求执行的企业督促整改。相关行政部门将加大监管执法力度,对价格欺诈、虚假宣传、运营安全缺失等违法违规行为依法查处,并纳入信用惩戒,形成“企业自治+行业自律+政府监管+社会监督”的多元协同治理格局。

《成都市电动汽车充换电行业自律公约》具体内容如下:

明示收费规则,杜绝“隐形收费”

《公约》明确要求运营企业在APP、小程序、场站公示牌、充电桩屏幕等线上线下显著位置,清晰公示电费、服务费、停车费等所有费用构成,明确计费方式、附加费用规则及支付政策,确保线上线下信息完全一致,让用户消费得明明白白。同时,《公约》特别强调充电电费按电量(元/度)计费,不得扫码后才显示价格或事后临时加价。

反对不正当竞争,守护市场公平

倡导企业遵循公平、合法、诚实信用原则,不得实施价格欺诈、串通涨价、哄抬价格。不得通过“零服务费”“长期负毛利”等恶性低价竞争扰乱市场,更不得采取恶意损坏友商设施、阻挡出入口等非正当手段干扰正常经营,推动行业发展回归良性轨道。

保障费用结算清晰,退款有据可依

充电结束后,企业须向消费者实时推送包含起始时间、电量、各项费用明细的详细账单,并支持在线查询导出。若因系统故障导致计费错误,企业应主动核实并在3个工作日内完成核查、启动退款流程,同时补偿消费者直接经济损失,不得以“系统错误”为由推诿扯皮。

建立故障快速响应机制,提升运维效率

《公约》承诺对充电设施故障实行“首问负责、限时办结”。接到报修后1小时内响应;严重故障24小时内进场处理,一般性单桩故障48小时内修复。若无法按时修复,需采取张贴告示、APP标注、引导至邻近站点等临时保障措施。同时建立7×24小时客服热线,确保消费者随时能联系到人工服务。

优化消费者体验,高效处理投诉

企业需在线上渠道设置服务评价入口,主动收集消费者意见并公开整改情况;对消费者投诉48小时内给出处理意见,复杂情况7个工作日内办结;及时处理监管部门、消委会转办的投诉;不断提升场站环境卫生水平,合规拓展餐饮、休息等配套服务,让充电更舒心。

强化质量管理,严守安全底线

要求企业采购使用符合国家强制性标准的设备,自觉开展诚信计量承诺,参与计量强制检定备案。建立设备全生命周期管理制度,定期巡检保养,及时更换老化损坏设备。对存在安全隐患的设备立即停用并公示,整改验收合格后方可重新投运。同时鼓励企业购买充电桩安全责任保险,筑牢安全防线。

杜绝不公平格式条款,保护消费者权益

明确用户协议中不得含有免除企业责任、加重消费者义务或排除消费者法定权利的不公平条款。涉及消费者重大权益的内容必须以加粗、下划线等方式显著提示并做通俗解释,让消费者签约无顾虑。