

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5349—2026

废弃电器电子产品回收与利用服务规范

Specification of take-back and utilization services of waste electrical and
electronic products

2026-02-06 发布

2026-03-06 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 经营主体要求1

5 回收服务2

6 利用服务4

7 信息管理与追溯5

8 服务评价5

参考文献.....7

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。

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专利的责任。

本文件由江苏省商务厅提出并组织实施。

本文件由江苏省现代服务业标准化技术委员会(JS/TC 11)归口。

本文件起草单位：江苏苏宁物流有限公司、江苏省质量和标准化研究院、苏宁帮客科技服务有限公司、江苏省物联再生资源利用产业集团有限公司、江苏省再生资源回收利用协会、南京佳利宝电器有限公司、虎哥(无锡)环境管理有限公司、常州食品有限公司小东门调剂市场、无锡市商务局。

本文件主要起草人：岳从发、周力、张书、吴昊、陈健松、成纯、梁中良、蒋晨翀、颜立、蒋仲征。

废弃电器电子产品回收与利用服务规范

1 范围

本文件规定了废弃电器电子产品回收与利用服务中的程序与要求及信息管理与追溯、服务评价。
本文件适用于《废弃电器电子产品处理目录(2014 年版)》所列产品的整机回收与利用服务。

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/T 45070—2024 废弃电器电子产品回收规范
GB 46864 数据安全技术 电子产品信息清除技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

废弃电器电子产品 waste electrical and electronic product

拥有者不再使用且已经丢弃或放弃的电器电子产品,以及在生产、流通和使用过程中产生的不合格产品和报废产品。

注:不包括构成其产品的所有零(部)件、元(器)件等。

[来源:GB/T 45070—2024,3.1,有修改]

3.2

回收服务 take-back service

以再生利用为目的,对废弃电器电子产品进行收集、运输、储存的活动。

[来源:GB/T 45070—2024,3.2,有修改]

3.3

利用服务 utilization service

回收的废弃电器电子产品经清理、保养、信息管理等流程,进行销售、寄售、租赁的系列活动。

3.4

品质鉴定 quality qualification

通过科学方法、专业知识与技术手段,对二手商品的使用功能优劣程度、外观瑕疵状况、安全环保属性等进行系统评估与鉴别,并确定其品质等级的活动。

4 经营主体要求

4.1 回收服务主体

场地、人员、设备设施等应符合 GB/T 45070 的规定,应具备对回收的废弃电器电子产品进行检测与

品质鉴定、数据清除、运输、仓储的能力。

4.2 二手商品利用主体

应具备二手商品的清理、保养、信息管理等能力,建立信息管理、售后服务体系。应配备至少 1 名持有特种作业操作证(如电工证)的专业人员,负责涉及电气安全的相关作业。

5 回收服务

5.1 通则

5.1.1 回收服务主体应建立畅通的、线上线下相结合的回收渠道,应对回收的废弃电器电子产品进行评估,并依据评估结果分别交付二手商品利用主体或报废拆解主体。

注:报废拆解主体指取得《废弃电器电子产品处理资格证书》的企业法人主体。

5.1.2 参照 SB/T 11246 的规定,包括但不限于:

- a) 收集的废弃电器电子产品不应随意堆放、丢弃、私自更换零部件或私自拆解;
- b) 应做好废弃电器电子产品的隐私数据清除;
- c) 宜对回收的废弃电器电子产品进行赋码,利用数字化系统实现回收服务全流程信息追溯。

5.2 服务程序

回收服务主体宜参照图 1 所示的程序开展服务。

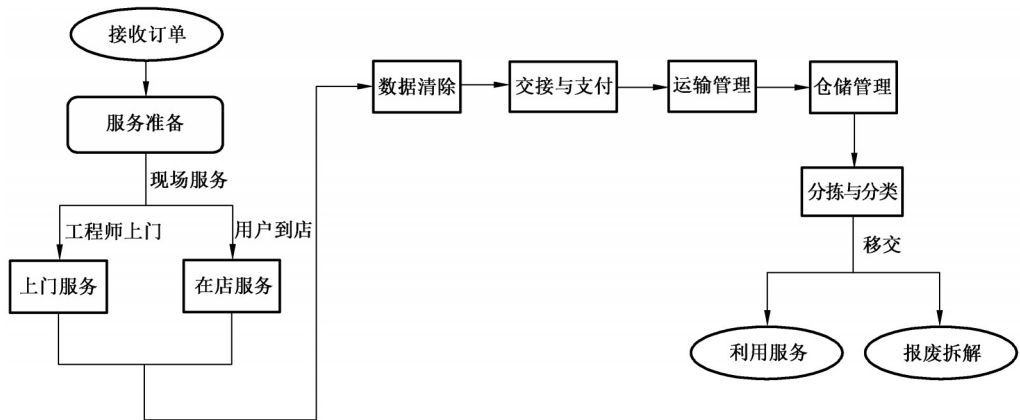


图 1 服务程序流程图

5.3 接收订单

回收服务主体应通过线上线下回收渠道接收用户需求订单,对订单信息进行分析整理。

5.4 服务准备

应根据订单信息,做好交通路线规划、人员车辆配备、工具设备准备等工作。

5.5 现场服务

5.5.1 上门服务

工程师上门开展服务,包括但不限于:

- a) 拆除环境检查:确认旧机周边环境和物品;

- b) 旧机检查评估:查看旧机铭牌、容量/功率/容积等基本信息并通电检查;
- c) 旧机情况确认:向用户说明旧机评估结果并确认回收价格;
- d) 完成旧机拆除:关闭电源/阀门等、拆除机器本体、做好户外高空作业安全防护和室内物品安全防护等。

5.5.2 在店服务

用户到店后开展服务,包括但不限于:

- a) 用户接待引导:了解用户需求,检查旧机信息、外观等基本情况;
- b) 旧机检查核验:通电检查旧机功能;
- c) 现场评估记录:与用户当面评估并确认回收价格,宜通过现场录音等方式留存服务过程记录;
- d) 隐私数据清除:参照 5.5.4 做好用户隐私数据清除。

5.5.3 数据清除

应按照 GB 46864 的要求,对涉及个人隐私的电子产品(如手机、电脑、平板电脑、智能穿戴设备等),与用户当面确认完成隐私数据的不可逆清除。包括但不限于采用恢复出厂设置、使用专业软硬件工具、物理破坏等方式,并留存清除记录,保护用户隐私。

5.5.4 交接与支付

包括但不限于出具回收凭证、完成回收款支付等服务环节。

5.6 运输管理

对回收的废弃电器电子产品进行运输管理,应符合 GB/T 45070—2024 中 5.4 的规定。

5.7 仓储管理

对回收的废弃电器电子产品进行仓储管理,应符合 GB/T 45070—2024 中 5.5 的规定。

5.8 分拣与分类

5.8.1 通则

回收服务主体应对回收的废弃电器电子产品进行分拣分类,包括安全性、功能性、外观及环保性。根据分拣与分类结果,将产品分为具备二手商品利用潜力和需报废拆解两类,分别单独存放,并交由相应的二手商品利用主体或报废拆解主体。

5.8.2 检测与品质鉴定

参照 GB/T 21667 的规定,对回收的废弃电器电子产品进行检测与品质鉴定,按照报废或二手商品进行分类。

根据品质鉴定结果分为 4 个等级:

- a) A(优质):所有使用功能完好,外观无视觉瑕疵,宜作为二手商品利用;
- b) B(较好):所有使用功能完好,外观有可见瑕疵,宜作为二手商品利用;
- c) C(一般):核心和主要使用功能完好,宜作为二手商品利用;
- d) D(差):核心和主要使用功能丧失,宜报废处置。

5.8.3 移交

5.8.3.1 根据检测与品质鉴定结果进行分类,分别移交二手商品利用主体或报废拆解主体。

5.8.3.2 应建立交接记录,包括产品名称、数量、价格、移交时间、接收单位等信息。

6 利用服务

6.1 通则

6.1.1 二手商品利用主体可根据商品特性、市场需求及用户协议,提供销售、寄售、租赁等一种或多种服务。基本要求、管理要求、服务拓展要求等应参照 GB/T 33492 的规定。

6.1.2 应对二手电子产品的信息清除效果进行再验证。

6.1.3 标识与说明应包括但不限于:

- a) 线下销售的二手电器电子产品应在机身显著位置张贴“二手商品”标识;线上销售的二手电器电子产品应在商品详情页展示“二手商品”标识;寄售商品应加注“寄售”字样,租赁商品应加注“租赁品”字样;
- b) 标识内容应清晰、持久,易于识别,包括但不限于:产品名称、品牌、型号、品质等级、检测日期、服务模式(销售/寄售/租赁)、保修或服务政策说明、经营主体信息、售后服务电话等;
- c) 应向消费者提供真实、全面的产品信息,包括但不限于:检测报告摘要、主要瑕疵说明、已更换部件情况、配件清单、保修政策或服务条款等;
- d) 宜采用二维码等信息化手段,关联提供可在线查询的产品身份档案、检测信息及服务协议摘要。

6.1.4 应建立畅通的客户投诉和售后处理渠道,及时响应并解决消费者合理诉求。

6.2 服务模式与要求

6.2.1 销售服务

二手商品利用主体收购并拥有商品所有权后进行的再销售活动。交易服务应满足但不限于以下要求:

- a) 凭证提供:交易达成后,应主动向购买方出具销售凭证或服务单据。凭证内容应包括但不限于 6.1.3 中的内容;
- b) 合同管理:应提供简易书面合同或电子协议,明确双方权责;
- c) 支付安全:应提供安全、便捷的支付渠道,保障交易资金安全,对租金、押金等款项应建立规范的收退管理制度;
- d) 信息告知:应在交易前向购买方清晰告知各项服务条款、费用构成、售后政策及免责内容。
- e) 售后服务:应为所售商品提供售后服务,在销售凭证中清晰界定保修范围与免责条款。自购买日期起,1个月内(含)提供免费保修服务(含人工费和配件费);1~3个月内(含)免人工费,收取配件费;3个月以上提供终身有偿保修服务;鼓励提供延长保修增值服务;对无维修价值的商品提供以旧换新服务。

6.2.2 寄售服务

二手商品利用主体接受委托人或用户委托,代为销售其拥有所有权的二手电器电子产品,并依约结算的服务。寄售服务应满足但不限于以下要求:

- a) 签订协议:应与委托人签订书面寄售协议,明确约定商品信息、寄售价格、服务费用、结算周期、商品保管责任、未售出商品处理方式及双方权利义务;
- b) 商品管理:寄售商品应与其他商品分区管理,标识清晰,其品质鉴定、数据清除、信息记录等要求应与自营销售商品一致;
- c) 信息公示:在销售时应向消费者明确展示该商品为“寄售商品”;

- d) 资金结算:商品售出后,应按照协议约定及时与委托人结算,并提供销售凭证副本。

6.2.3 租赁服务

二手商品利用主体将二手电器电子产品出租给用户使用,并收取租金的经营性活动。租赁服务应满足但不限于以下要求:

- a) 签订协议:应与承租人签订书面租赁协议,明确约定租赁物信息、租赁期限、租金与押金、交付与返还标准、维修责任、损坏赔偿及违约责任等;
- b) 租前检查:交付前,双方应对设备状况进行确认并记录;返还时,应依据记录进行查验,确认无误后退还押金或协商损坏赔偿;
- c) 维护支持:应明确租赁期内的技术支持、故障维修响应机制及责任方;
- d) 数据清除:租赁交付前和返还后宜参照 5.5.4 做好用户隐私数据清除。

7 信息管理与追溯

回收服务主体、二手商品利用主体应进行信息管理与追溯,包括但不限于:

- a) 宜共同建立信息管理系统,对废弃电器电子产品的回收和利用全流程信息进行记录和管理;
- b) 记录信息应包括:产品来源、产品基础信息、检测报告、数据清除记录、品质分级、库存管理、销售去向及保修信息等;
- c) 信息记录应真实、准确、完整,保存期限自产品完成回收交接或销售/租赁交易之日起计,不应少于 3 年;
- d) 鼓励利用物联网、区块链等技术手段增强信息的透明度和不可篡改性,提升信息管理可信度和追溯效率。

8 服务评价

8.1 通则

回收服务主体与二手商品利用主体应建立并实施服务评价机制,明确评价职责、流程与方法,以监测服务质量、识别改进机会,并推动服务持续优化。

8.2 评价体系

应建立多维度、可量化、全流程服务评价指标体系,包括但不限于以下维度:

- a) 合规性指标:如信息记录完整率、数据清除执行率、交接记录规范性等,评价服务过程对法律法规及本标准要求的符合程度;
- b) 服务过程指标:如预约响应及时率、上门服务准时率、现场服务规范执行率、用户隐私保护满意度等;
- c) 经营绩效指标:如产品回收/销售流通率、用户投诉率、投诉处理及时率与满意度、退货率等;
- d) 用户满意度指标:通过问卷调查、回访等方式收集用户对服务态度、透明度、便捷性及最终结果的综合评价。

8.3 评价实施

8.3.1 内部评价

应定期组织开展内部评价,宜通过服务记录抽查、流程审计、顾客调查等方式进行。

8.3.2 外部评价

应主动接受并配合外部评价,包括但不限于:

- a) 参照 GB/T 46498 的规定或通过第三方认证机构开展评价;
- b) 收集并分析来自政府监管、行业组织、消费者权益保护机构等的外部反馈信息;
- c) 建立并公开用户投诉与建议渠道(如电话、线上平台、现场意见箱等),对每项投诉与建议进行记录、处理与反馈。

8.4 评价结果应用与持续改进

8.4.1 应对内、外部评价结果进行汇总分析,形成服务评价报告,明确服务优势与待改进项。

8.4.2 应根据评价结果,制定并实施针对性的服务改进措施与计划,包括但不限于优化服务流程、加强人员培训、升级设施设备、完善管理制度等。

8.4.3 应跟踪改进措施的实施效果,将改进情况纳入下一轮的评价周期,实现服务质量的闭环管理与持续提升。

8.4.4 应向内部员工传达评价结果及改进情况,并向社会适度公开,以接受监督并提升信誉。

参 考 文 献

- [1] GB/T 21667—2024 二手货品质鉴定通则
 - [2] GB/T 33492—2024 二手货交易市场经营管理规范
 - [3] GB/T 46498—2025 废旧家用电器回收服务评价规范
 - [4] SB/T 11246—2025 废旧家电回收服务规范
 - [5] 国家发改委等6部委公告2015年第5号 废弃电器电子产品处理目录(2014年版)
 - [6] 商务部令2013年第1号 旧电器电子产品流通管理办法
 - [7] 商务部令2007年第8号 再生资源回收管理办法(2019修正)
 - [8] 省政府办公厅关于加快构建废弃物循环利用体系的实施意见
 - [9] 省商务厅等9部门关于印发江苏省健全废旧家电家具等再生资源回收体系行动方案的通知
 - [10] 中华人民共和国个人信息保护法
-