

废旧动力蓄电池售后服务中心回收流程

2026 版

1. 定义及工作流程

1.1 用户

原则上，车辆所有人或动力蓄电池物权方按《用户手册》中关于动力蓄电池回收的相关章节描述，在车辆发生动力蓄电池故障或车辆报废，按国家和各地方政府对新能源汽车动力蓄电池回收管理要求，用户主动前往售后服务中心维修或回收动力蓄电池，尽到废旧动力蓄电池物权方的应尽义务。

1.2 售后服务中心及回收网点

按主管部门政策及上汽动力蓄电池回收的管理要求、技术指导及配件控制要求，在用户提出动力蓄电池维修或回收业务需求时，执行动力蓄电池的拆卸及维修业务，拆卸动力蓄电池总成或更换内部模组，并在当天通知回收服务商上门回收并及时运离动力蓄电池总成或模组。

- 当用户配合动力蓄电池回收业务，需要主机厂完成回收业务，需要签署《废旧动力蓄电池—主机厂回收用户确认书（同意回收）》。
- 当用户拒绝或不配合动力蓄电池回收业务，需要将动力蓄电池自行取回或处置时，售后服务中心或回收网点应该请用户或物权方签署《废旧动力蓄电池—非主机厂回收用户告知书（不同意回收）》。
- 以上签署文件随车辆维修档案永久存档，同时将扫描件及证件照片上传售后服务的案例系统中保存，以便追溯和服务中心及主机厂免责。

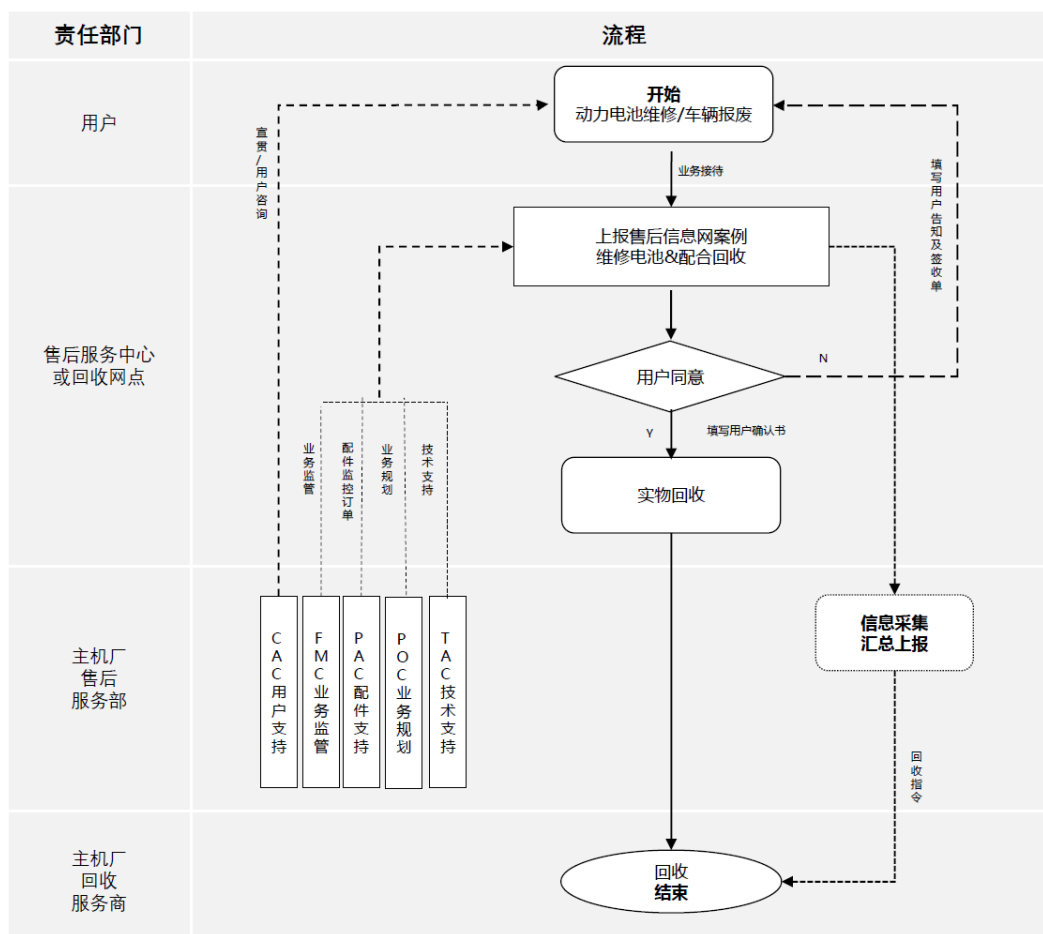
1.3 主机厂售后服务部

- 通过电话咨询等渠道为用户及公众提供动力蓄电池回收宣贯服务，解释业务及流程，引导用户积极参与回收。
- 监管服务中心日常动力蓄电池回收业务。
- 主动监控和控制配件订购。
- 处理服务中心及回收网点的日常回收案例，提供动力蓄电池回收的业务及技术指导。跟踪回收服务商后续的回收、拆解、贮存及利用处理业务，定期收集汇总信息，上报主管部门和国家溯源平台。

1.4 主机厂回收服务商

负责废旧动力蓄电池及模组的回收、拆解、贮存、梯次或再生利用业务，当天响应售后服务中心或回收网点的回收业务需求，按管理要求及时介入业务处理，将废旧动力蓄电池运离售后服务中心。

2. 操作流程图



3. 回收服务商服务范围及管理规范

3.1 服务范围：

上汽乘用车售后服务部有权依据市场变化及回收服务商服务质量不定期调整回收服务商服务范围

3.2 管理规范：

①**响应时效：**回收服务商应在收到主机厂电池回收需求后 24 小时内及时安排运输车辆抵达主机厂制定提取点收集动力蓄电池，若回收服务商无法在 24 小时内完成收集工作，应在响应时效内提供主机厂认可的方式对动力蓄电池进行临时安置，但最迟不超过 5 个自然日内完成动力蓄电池的转运；回收服务商应在完成梯次利用后 15 个工作日内向主机厂提供梯次利用报告，再生利用后 30 个工作日内向主机厂提供再生利用报告至主机厂售后服务部 TAC。

②**包装运输技术要求：**动力电池在运输时须符合相关法律规定，包括但不限于《GB/T38698.1—2020 车用动力电池回收利用 管理规范第 1 部分：包装运输》、《道路危险货物运输管理规定（2019 年修订版）》、《危险货物运输包装通用技术条件》，及《危险货物分类及品名编号》第 9 类危险货物等国家颁布的法律法规规定

③**环保要求：**回收服务商在运输、存储及回收处理等环节符合国家及地方政府相关环保法规及

排放要求，包括但不限于《20213562-T-339 车用动力电池回收利用 通用要求》、《GB/T 34015 车用动力电池回收利用 梯次利用》、《GB/T 33598 车用动力电池回收利用 再生利用》；跨省转运时需要办理跨省转运备案；

回收服务商应具备回收处理过程碳足迹测算的方法和经验，定期向主机厂提交碳足迹报告，并确保数据和计算方法的透明性。

④废旧动力电池回收信息管理要求：回收服务商应严格按照国家电池溯源管理规定（包括但不限于《车用动力电池回收利用 通用要求》、《车用动力电池回收利用 管理规范》），详细记录电池编码、电池类型、电池产品类型、电池数量、电池来源、电池去向企业等相关信息，并保留不少于三年；每周将向主机厂 TAC 提供回收的废旧电池信息。

⑤其他要求：协助主机厂完成政府主管部门关于废旧动力电池回收网点（含收集型网点）的审核工作（包括但不限于提供资质、场地、运营数据）。

上海汽车乘用车所有人机厂有权依据国家、地方政策变化与市场动态对动力蓄电池回收服务流程进行实时调整。