

T/SZEIA

深圳市电子行业协会团体标准

T/SZEIA 013-2023

二手手机交易规范

Specification for second-hand mobile phone transaction

2023年9月4日 发布

2023年11月30日 实施

深圳市电子行业协会 发布

## 目 次

前 言.....	- 1 -
1 范围 .....	- 2
2 规范性引用文件 .....	- 2
3 术语和定义 .....	- 2
4 总体要求.....	- 5
5 交易主体职责 .....	- 7
6 二手手机检测与定级 .....	- 8
7 交易程序.....	- 10
8 交易管理要求 .....	- 13
9 信息安全与隐私管理 .....	- 16
附 录 .....	- 21 -
参考文献.....	- 28 -

## 前 言

本标准按照 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。

本标准由深圳市电子行业协会（SZEIA）提出并归口。

本标准起草单位：深圳市电子行业协会、中国电子商会、上海万物新生环保科技集团有限公司、深圳赛格股份有限公司、深电资源创新产业(深圳)有限公司、上海霖承环保科技有限公司、广州绿怡信息科技有限公司、深圳闪回科技有限公司、深圳市当换网络科技有限公司、深圳市华尔微科技有限公司、中检检通(深圳)实业有限公司、深圳市都会电子城有限公司、深圳市赛格宝华企业发展股份有限公司、深圳市赛格创业汇有限公司赛格通信市场管理分公司、深圳赛格股份有限公司赛格电子市场分公司(深圳赛格电子市场)、深圳市赛格康乐企业发展有限公司、威康（深圳）智能有限公司、深圳金质科技有限公司、深圳信息职业技术学院。

本标准主要起草人：郑宝用、宫正军、韩兴凯、林祥峰、李军、李珂、仇佳文、赵欣然、甘玉玺、卢忱、管明祥、许明玉、金志虎、刘剑逸、邓超、李子槟、段祥周、刘尚明、翁栩、朱晓龙、林鹏山、温妙芬、饶苑媚、苏晓琳。

# 二手手机交易规范

## 1 范围

本文件规定了二手手机交易相关术语的定义、总体要求、交易主体职责、二手手机质检与评级、交易程序、交易管理要求以及信息安全与隐私管理等内容。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 20861 废弃产品回收利用术语

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 36733-2018 服务质量评价通则

GB/T 33850-2017 信息技术服务 质量评价指标体系

GB/T 21667 二手货品质鉴定通则

GB/T 35770-2022 合规管理体系要求及使用指南

SB/T 10519 网络交易服务规范

SB/T 10976 二手设备市场建设与管理规范

SB/T 11189 废旧手机网络交易规范

## 3 术语和定义

GB/T 20861 和 SB/T 10519 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

IMEI 国际移动设备识别码 (International Mobile Equipment Identity)，即手机序列号、手机“串号”，用于在移动电话网络中识别每一部独立的手机等移动通信设备。 **3.1**

**二手手机 second-hand mobile phone**

用户更新换代时淘汰或原包装被拆封或未销售的库存手机，具有部分或全部功能与使用价值，转手他人后可再使用的产品。

**3.1.1**

**正品二手手机 authentic second-hand mobile phone**

正品二手指经过使用后再进入流通领域的手机正品，在使用过程中可能存在自然磨损、人为磨损或机器老化等问题，但未用非源自权利人的零部件进行修复或修改。

**3.1.2**

**翻新二手手机 refurbished second-hand mobile phone**

消费者使用过，在性能、状态等各方面出现一定损耗的正品电子产品经过抛光、维修、更换零部件等特殊的加工，提高或恢复性能、状态后的二手电子产品，并且所更换的主要零部件数量不超过 3 个，更换的小零件数量不超过 4 个。

**3.1.3**

**重构二手手机 re-manufactured second-hand mobile phone**

经过翻新且主要零部件更换数量超过 3 个或功能小零件更换数量超过 4 个的二手手机。

**3.2**

**二手手机交易电商平台 second-hand mobile phone e-commerce platform**

为买卖双方提供信息发布、交易和信用保障的电商平台，为二手手机的交易提供质量检测、质检报告信息呈现、估价等产品信息标准化服务，保障商品质量。

**3.3**

### **二手手机回收 second-hand mobile phone recycling**

对闲置不用、功能存在问题或成色老化但没有完全损坏的手机进行回收的过程。

## **3.4**

### **二手手机配件 second-hand mobile phone accessories**

二手手机的元件、零部件和耗材等，包括手机电池、内存卡、数据线、耳机、振子、喇叭、摄像头等。

#### **3.4.1**

### **主要零部件 main parts**

构成手机的关键零部件，包括但不限于主板、屏幕、电池、外壳。

#### **3.4.2**

### **小零件 parts**

除手机主要零部件外，其它承载功能作用的零部件。

## **3.5**

### **二手手机质检 second-hand mobile phone quality appraisal**

依据规定的质检标准，对二手手机的设备信息、外观和功能等方面进行检测、分级和呈现，并将检测结果与规定的质检标准进行比较，以判断每项质量特性合格与否的一种活动。

### **二手手机交易 second-hand mobile phone trade**

二手手机所有权人将二手手机作为商品进入流通环节进行买卖，转移所有权属的行为。

## **3.7**

### **二手手机经销商 second-hand mobile phone distributor**

具有独立的经营机构，从事二手手机交易业务，在买卖过程中拥有产品所有权的中间商。

## **3.8**

### **二手手机回收经营者 operator of recycling and operating second-hand mobile**

phone

经营、兼营二手手机回收的单位或个人。

### 3.9

**二手手机经营者 operatoroperator of operating second-hand mobile phone**

经营二手手机回收、物流、检测、鉴定、评估、供应链、维修、翻新、二次包装、销售、直播、经营管理、信息服务等相关业务的单位或个人。

### 3.10

**二手手机交易市场 second-hand mobile phone trading market**

依法设立，集中组织二手手机经营者进行公开交易活动，并具备二手手机交易、鉴定估价、登记、信息、维修、零配件供应等基本配套服务功能的固定线上或线下经营场所。3.11

**二手手机公共服务平台 second-hand mobile phone public service platform**

由二手手机交易市场建立的，二手手机经营者参与的，主动拥抱政府监管的，便于消费者查询的，为二手手机经营者服务的可溯源互利网平台。

## 1 总体要求

### 1.1 基本要求

1.1.1 二手手机交易双方应遵守我国再生资源、旧货、废弃电器电子产品等方面相关的法律法规，遵循诚实、守信、公平、公开的原则，不应有操纵交易价、强买强卖、行业垄断等不正当行为。

1.1.2 交易双方在进行回收交易活动前应了解环境保护相关的污染防治、环境应急措施、安全防范等内容。

1.1.3 二手手机回收经营者应建立或加入系统的二手手机回收服务体系、信息追溯体系并使用智能回收终端。包括建立或加入线上回收交易平台、线下回收网点，质检、分拣和仓

储中心。

1.1.4 回收经营场所应具备基本的回收、分拣、存储、信息记录等设备设施。

1.1.5 有下列情形之一的二手手机不应进行交易： a

）赃物、走私或者有赃物、走私嫌疑的； b)

依法被查封、扣押或采取其他保全措施的； c)

无入网许可的；

d) 非法翻新、拼装重构、假冒商标的； e

）不能说明其合法来源的；

f) 法律、法规和国家规定禁止交易的其他情形。

## 1.2 回收要求

1.2.1 二手手机回收经营者应根据回收产品的种类和属性明码标价，体现出对于交售者的关注，促进诚信交易，减少交易纠纷。

1.2.2 回收人员应将收集到的二手手机进行登记、分类并保留存档。

1.2.3 回收的二手手机，应遵循优先流通再使用、次维修翻新使用、后拆解处置的原则，以提高二手手机资源化利用率，降低环境污染和资源浪费。

1.2.4 回收人员应建立预防销赃的管理制度，在回收过程中发现有公安机关通报寻查的赃物或者有赃物嫌疑的二手手机，应立即报告公安机关。

1.2.5 回收经营者应加强风险控制，依法合规经营，及时将二手手机回收信息上传公共服务平台，主动拥抱政府监管部门的监管。

## 1.3 销售要求

1.3.1 回收的二手手机，经过修复后销售或者使用二手手机原材料加工翻新后再销售的，应事先告知消费者，同时在产品、产品包装或者产品使用说明上予以标注。

1.3.2 再次销售的二手手机或经维修翻新后再次销售的二手手机，在销售之前应按本文件第6条的内容进行检测并出具检测报告，检测报告应上传公共服务平台，接受监管部门的



监管和消费者的查询。

1.3.3 二手手机经营者应依法纳税，避免税务风险。

#### 1.4 设施设备要求

##### 1.4.1 监控设备

应在二手手机回收经营场所内部的存货区、质检区、收银区等必要区域安装监控设备。

##### 1.4.2 质检设备

应配备与二手手机相关的外观检测设备和功能检测设备。

#### 1.5 从业人员要求

##### 1.5.1 市场管理机构人员要求

a) 应经职业道德教育和岗位知识、专业技能等从业资格培训合格后上岗，并统一从业人员档案；

b) 应定期参加学术交流和专业岗位培训。

##### 4.5.2 二手手机质检服务商人员要求

a) 应配备具有质检评估经验的二手手机评估专业人员；

b) 应定期安排评估专业人员参加二手手机质检评估专业岗位培训。

##### 4.5.3 二手手机回收经营者要求

应了解二手手机流通的相关知识，并不定时按照上级相关部门要求主动参与以消防安全、反恐防暴操练为主的演练活动。

## 2 交易主体职责

2.1 二手手机质检服务商负责二手手机质检和鉴定估价，维护交易双方的合法权益，履行对外服务承诺，出具二手手机质检报告，实行“专业检测、报告公开、明码标价”模式；应配备与鉴定估价相适应的鉴定评估人员、检验检测设施和设备，有完善的质检评估质量

保障制度和作业流程，建立鉴定评估档案，受理相关咨询和处理投诉纠纷。

**2.2** 二手手机交易电商平台为二手手机交易提供相关服务的电商交易服务系统，应遵循诚信自律的原则，建立买卖信息制度，并应在平台如实发布商品信息或服务信息，对相关内容进行必要、明确的说明。平台要加强对交易产品价格的指导和管理，同时按照有关部门要求如实上报有关统计数据。

**2.3** 回收经营者按照相关交易管理制度合法从事二手手机买卖，提供二手手机的回收交易服务和符合相关管理规定的服务，实现诚信经营、公平交易，主动维护交易秩序。并对收售的二手手机进行查验，详细记录其基本特征、来源和去向，登记出售或者委托代销、寄售二手手机的相关身份证明，及时受理并妥善处理客户投诉，协助客户挽回经济损失，保护消费者权益。

**2.4** 二手手机经销商在经营活动过程不受或很少受供货商限制，与供货商责权对等，可通过买卖二手手机获利，但不应将产品出售者有关的交易机密泄露给第三方。

**2.5** 个人消费者在购买二手手机前可根据二手手机的品牌情况要求经营者提供二手手机的价格、性能、规格、配置、二手手机质检服务商出具的检验合格证明、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况，并有权对二手手机进行比较、鉴别和挑选。

**2.6** 个人出售者应在出售前将手机中的个人隐私信息清除，确保用户信息安全后再出售。并向购买者明示产品质量性能状况、主要部件维修及翻新等有关情况，不应以翻新产品冒充新产品出售。

### **3 二手手机检测与定级**

#### **3.1 检测流程**

**3.1.1** 机器检测主要从功能、维修、主观、隐私四个方面对机器进行全面检测。检测前应对机器进行电量检查，宜确保电量大于 30%，以保障全过程的机器检测。

**3.1.2** 隐私：二手机器检测前，需对机器内客户数据通过信息抹除及销毁等方式进行隐私

清除，包含本地照片、通讯录、账户、客户卡等相关敏感信息，保障客户隐私安全。**6.1.3**

针对合规翻新二手手机，在翻新完成后，需要记录翻新的零部件信息，并对手机重新进行外观和功能检测定级。

#### **6.1.4 功能检测**

——检测机器功能，包含通话、触摸、声音、指纹、摄像、开关机、充电等。

——若遇到异常情况，如有账号/有密码等机器，应做异常处理，解除异常后做正常检测。

#### **6.1.5 维修项检测**

——维修检测从屏幕、外壳、主板、电池、零部件等功能组件进行检测。

——可通过官网查询机器保修或维修案例情况等相关记录作为检测结果之一。

——机器拆机宜借助专业螺丝工具和加热台进行拆机，需做好机器保护，避免机器二次损坏。

#### **6.1.6 外观项检测**

——使用清洁布和清洁液对机器表面擦拭清洁。

——在 800~1200 的流明度环境下，从屏幕外观、屏幕显示、边框背板根据检测标准进行检测。

### **3.2 质检环境**

**6.2.1 相对湿度：**50%-100%。

**6.2.2 照明度：**40W 日光灯照或宽敞明亮环境中的自然光照下。

**6.2.3 目视距离：**25cm（视力 1.0 以上）~40cm。

**6.2.4 目视角度：**检视面与桌面成 45°；上下左右转动 15°。

**6.2.5 目视时间：**每个项目检查时间不超过 10s。

### **3.3 外观评估检测**

**3.3.1 外观评估的检测内容包括：**边框背板、屏幕外观、屏幕显示。外观缺陷详见附录 A

二手手机缺陷图示。

**3.3.2 检测结果和判断方法**详见附录 B 二手手机外观评估检测结果和判断方法表，表 B1：边框背板检测结果和判断方法表，表 B2：屏幕外观检测结果和判断方法，表 B3：屏幕显示检测结果和判断方法。

### **3.4 功能评估检测**

功能根据检测型号所具有的功能进行检测。功能评估检测的内容和检测结果详见附录 C 二手手机功能评估检测内容和结果表。

### **3.5 维修情况评估检测**

维修情况针对整机和各零部件进行检测。维修情况评估检测内容和结果详见附录 D 二手手机维修情况评估检测内容和结果表。

维修记录透明化，提供二手手机交易电商售后服务专属互联网平台、客户服务热线、官方在线客服助手，用户根据二手手机进网许可证号和 IMEI 号等身份信息，方便快捷查询维修信息。

### **3.6 检测记录**

二手手机根据其外观、功能、维修检测内容及检测结果，做好相应的检测记录，检测记录模板详见附录 E 二手手机检测记录模板。

检测记录透明化，提供二手手机交易电商售后服务专属互联网平台、客户服务热线、官方在线客服助手，用户根据二手手机进网许可证号和 IMEI 号等身份信息，方便快捷查询检测信息。

### **3.7 等级评定**

根据二手手机新旧程度、可使用状态，需要对手机外观、功能、维修进行定级。二手手机主要分为 12 个等级，各等级的划分和等级含义详见附录 F 二手手机等级划分表。

## **4 交易程序**

## 4.1 一般交易程序

### 4.1.1 交易登记

二手手机进入市场交易，出售方应提交该二手手机设备的有关资料或签署相关书面或电子责任协议，保障该二手手机的合法性，说明二手手机交易、使用、修理、事故等有关情况，以及出售方的个人身份证明信息等。

交易记录透明化，提供二手手机交易电商售后服务专属互联网平台、客户服务热线、官方在线客服助手，用户根据二手手机进网许可证号和 IMEI 号等身份信息，方便快捷查询所有二手手机经营者前手、交易价格等信息。

### 4.1.2 鉴定估价

买卖双方选择鉴定评估的，应由具有丰富的质检评估经验的服务机构和评估人员进行鉴定评估，出具二手手机质检报告书和价格评估结果，并有完整的鉴定过程视频影像资料，检测鉴定视频保留至少 45 天。

### 4.1.3 自主交易

交易双方要实现二手手机交易，需先建立信息沟通渠道，了解二手手机基础配置信息、外观情况、功能运行状况、商品货源、保修期限等信息，为交易双方提供及时准确的、标准化的交易选择，方便交易双方在公正平等的基础上自主选择是否交易。

把二手手机进网许可证号、IMEI 号、成交时间、成交价格等信息记录在专属网站，方便快捷查询信息。

### 4.1.4 结算出市

二手手机交易双方在线下二手市场达成交易协议后，应由经营者开具销售证明及出售的商品发票，消费者凭据销售证明及发票将成交的二手手机带离交易市场。

### 4.1.5 信息统计

二手手机交易市场应建立交易信息数据库或完善旧货交易登记簿相关管理制度，及时更新和汇总各类交易信息，提供交易数据的长期储存、统计和行情分析功能，并将交易信

息数据及时上传公共服务平台，同时按照有关部门的要求及时上报有关统计数据。

## 4.2 网络交易程序

### 4.2.1 用户注册

a) 二手手机交易电商平台应该要求交易用户进行实名注册，电商平台可以采取合理措施对用户注册信息进行形式审查；

b) 二手手机交易电商平台提供商不应在其自行制定的管理规定中利用各式条款或者其他免责条款或声明免除法律逃避其应尽的义务和责任；

c) 二手手机交易电商平台提供商应提供标准化、规范化的网络交易服务，除参照《第三方电子商务交易平台服务规范》中的相关内容执行外，应特别注意消费者隐私保护，对于回收的二手手机，回收商应指导消费者进行数据清除，或经消费者授权后进行数据清除，防止个人信息及数据泄露。数据清除时应遵守国家规定，符合相关清除标准；

d) 二手手机交易电商平台提供商应妥善保存在平台上发布的交易及服务的全部信息，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性，在不超过售后保修期限的情况下，交易信息保存时间自发生之日起不少于 3 年；

e) 已经提交用户注册信息或者提供的其他信息，在系统条件允许及法律规定的范围内，交易双方有权相互进行查询、浏览，二手手机交易电商平台提供商不应设置任何障碍。

### 4.2.2 安全认证

用户注册时需进行安全认证，个人用户需通过上传本人身份证进行实名验证；回收经营企业需要上传营业执照或其他资质证件进行认证。平台企业在收到交易商的二手手机后，在交易之前需保证二手手机的信息和货品安全，对二手手机交易进行全流程信息存档并上传公共服务平台，保证二手手机交易的可追溯性及政府监管的需要。

### 4.2.3 交易协议

a) 二手手机交易电商平台提供商应制定自己的用户电子协议，确定与用户之间的权

利与义务，并采用合理和显著的方式提请用户注意有关网络交易平台责任的条款。用户电子协议可视为网络交易平台提供商与使用其平台的交易当事人之间签订的合同，具有法律约束力；

a) 二手手机交易电商平台提供商的用户协议内容应明确交易平台的权利及义务，交易商的权利及义务，双方的责任范围，平台服务的中断和终止条件，法律适用和管辖以及其他需双方明确及注意的条款。

#### **4.2.4 交易支付**

二手手机交易电商平台采用的电子支付应由银行或具备合法合规资质的第三方支付机构进行监督支付。

#### **4.2.5 物流服务**

a) 二手手机网络交易的物流服务机构应具有市场监管部门注册登记的企业法人。从事道路运输的，应具备道路运输许可证；从事物流服务的，应具备物流服务经营许可证；

b) 二手手机网络交易的物流服务机构应遵循“安全、准确、按时、方便”原则，为消费者及合作伙伴提供高效满意的服务；

c) 物流服务机构应向交易双方提供热线电话、在线客服、系统自助等多种沟通、查询渠道和服务通道；物流服务机构应建立完整的网络交易平台、物流自助查询系统等信息发布和分享平台。

#### **4.2.6 交易维权**

二手手机网络交易双方在二手手机交易电商平台进行交易活动时，发生消费纠纷或者其合法权益受到损害的，二手手机交易电商平台提供商应积极协助交易双方维护其合法权益。

### **5 交易管理要求**

#### **5.1 制度管理**

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/866052024053010115>