

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XX—XXXX

二手手机交易规范

Specification for second-hand mobile phone transaction

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发 布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总体要求..... 2

5 交易主体职责..... 3

6 二手手机质检与评级..... 3

7 交易程序..... 4

8 交易管理要求..... 5

9 信息安全与隐私管理..... 7

参 考 文 献..... 8

前 言

本文件按照 GB/T1.1—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。

本文件由深圳市商务局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市商务局、深圳市市场监督管理局、深圳市节能与资源综合利用专家联合会、深圳市电气节能研究会、深圳市南电粤鹏节能环保研究院、深圳市爱博绿环保科技有限公司。

本文件主要起草人：张非梦、于喜峰、张振强、苏李亮、黄飞鹏、孙长富、王小军、唐百通、陈洁琳、姚智译、廖韡中、林舒。

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。

本文件适用于深圳市行政辖区内二手手机交易全过程的管理。

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 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
- 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。

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的手机，大多具有部分或全部功能与使用价值，可转手他人后再使用的产品。

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。

3.5

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。

3.6

二手手机交易 second-hand mobile phone trade

二手手机所有权人将购买于企业或代理商、零售商的手机，在使用一段时间后将其作为一种新的商品进行交易流通，将所有权转移权属关系的行为。

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。

4 总体要求

4.1 基本要求

4.1.1 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。

4.1.2 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。

4.1.3 二手手机回收经营者宜建立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。包括建立线上回收交易平台、线下回收网点，质检、分拣和仓储中心。

4.1.4 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。

4.1.5 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) 不能说明其合法来源的；
- e) 法律、法规和国家规定禁止交易的其他情形。

4.2 回收要求

4.2.1 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。

4.2.2 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。

4.2.3 回收的二手手机，应遵循优先流通再使用、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。

4.2.4 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。

4.3 销售要求

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。

4.4 设施设备要求

4.4.1 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。

4.4.2 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。

4.5 从业人员要求

4.5.1 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。

5 交易主体职责

5.1 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。

5.2 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。

5.3 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。

5.4 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。

5.5 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。

5.6 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。

6 二手手机质检与评级

6.1 评级标准

6.1.1 缺陷等级严重度

a) 严重缺陷

产品主要功能实现、性能指标存在重大缺陷，造成不能正常使用或让一般顾客难以接受的严重缺陷。

b) 次要缺陷

除严重缺陷以外的其它不影响产品使用、不会造成用户明显厌恶感知的缺陷。

c) 可接受缺陷

可以接受的缺陷或无缺陷。

6.1.2 成色评级标准

a) 准新机，产品未拆封或未激活使用及所有原装配件和包装都未使用，无功能缺陷，电池效率 100%；

b) 95 成新，产品已使用激活，外观有轻微使用痕迹，屏幕或机身存在轻微划痕或磨痕、显示正常，无功能缺陷，电池效率 90%及以上；

c) 9 成新，外观有明显使用痕迹，屏幕或机身存在少量划痕、磕碰、掉漆，显示屏无明显老化，无功能缺陷，电池效率 85%及以上；

d) 8 成新，外观有明显使用痕迹，屏幕或机身存在明显划痕、磕碰、掉漆，显示无明显老化，无功能缺陷，电池效率 80%及以上；

e) 7 成新及以下，外观有明显的损伤缺陷或维修过，显示屏存在明显老化，非常用功能存有一定缺陷，不影响正常使用；

f) 其他，经维修或质检后产品已经完全不能使用，属于报废、不应再回收的产品。

6.1.3 成色评级方式

- a) 受检二手手机的成色按照规定的成色评级标准分级;
- b) 当同一检测项目中, 受检手机出现两种或两种以上的外观缺陷, 则以最严重的缺陷作为判断依据。

6.2 质检标准

6.2.1 外观质检标准

- a) 检验采用目视检验与设备测量结合的方式进行, 每项检查总时间应不少于 5s;
- b) 受检设备应依据成色评级标准, 按照整体机身, 外观磕碰、掉漆、划痕, 屏幕划痕、碎裂等情况, 摄像头外观破裂、进灰程度、缺失等情况, 尾插、耳机孔、音频网罩变形、破损、硬磨损等情况对外观检测项进行判断并分级。

6.2.2 功能质检标准

- a) 检验采用目视检验与运行功能检测软件的方式进行;
- b) 受检设备应依据成色评级标准, 按照通话、拍照、指纹、亮度感应、语言助手、系统、耳机、录音机、提示、按键、触摸、无线、充电、数据传输、账号、隐私处理、硬盘内存、IMEI、电池使用/更换等功能检测项进行判断, 是否有存在更换、维修痕迹, 所更换的部件是否是原装件, 并进行分级。

6.3 质检报告

6.3.1 质检报告应由具有丰富的质检评估经验的服务商出具, 经质检服务商盖章的纸质或电子质检报告均为有效报告;

6.3.2 质检报告应涵盖手机基础配置信息、外观和功能检测项目的检测情况, 并明确检测结果、整机成色评估情况及质检总结说明等内容。

7 交易程序

7.1 一般交易程序

7.1.1 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。

7.1.2 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。

7.1.3 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。

7.1.4 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。

7.1.5 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, 同时按照有关部门的要求及时上报有关统计数据。

7.2 网络交易程序

7.2.1 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。

7.2.2 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个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,并对二手手机交易进行全流程信息存档,保证二手手机交易的可追溯性。

7.2.3 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;

b) 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。

7.2.4 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。

7.2.5 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。

7.2.6 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。

8 交易管理要求

8.1 制度管理

8.1.1 交易市场管理制度

a) 市场管理机构应建立健全交易市场管理制度,包括市场财务管理制度、人力资源管理制度、消防安全管理制度、市场环境卫生组织管理制度等;

b) 市场管理机构应建立严格的内部管理制度，加强对所属人员的管理，提高人员素质，牢固树立为客户服务、为驻场企业服务的意识。

8.1.2 二手手机交易管理制度

a) 应建立健全二手收集交易管理制度，包括交易合同、保证金、履约、信用、纠纷调解和档案的管理制度，维护二手交易秩序的公平、公正、公开，加强对经营者资质、信誉及交易行为的管理和监督；

b) 应建立网络平台交易服务制度，特别注意消费者隐私保护，对于回收、收购的二手手机，应由具备合法合规资质的第三方机构或国家认可的数据清除技术进行隐私数据清除，防止个人信息及数据泄露。

8.2 回收管理

8.2.1 回收的二手手机不应随意堆放、丢弃或现场拆解处理；

8.2.2 回收二手手机此类涉及个人隐私的电子产品，应提醒用户或当面还原清除用户个人信息，维护客户隐私权，并不应向任何第三方透露用户相关信息；

8.2.3 回收二手手机时可通过电话、互联网等形式与经销商、个人出售者等建立信息互动，实现便民、快捷的回收服务。

8.3 维修管理

8.3.1 经过维修或二手手机质检服务商质检为不应回收的二手手机，不应再作为二手商品进行销售；

8.3.2 二手手机经营者对二手手机进行维护、简单维修、二次包装后，应承担其约定期限内质量、安全、环境和健康风险责任；

8.3.3 对二手手机进行故障诊断和维修服务时，应提供与服务相适应的业务洽谈、产品修理、元件储备等固定场所及设施，具备维修服务所需的设备以及满足产品质量要求的维修配件和软件，做好维修标识；

8.3.4 二手手机交易应与客户讲明是否有保修期，保修期时间应在所开具的出售票证写明，不保修的应注明不保修。不注明的，如二手手机有质量问题投诉，按保修期的七天处理。

8.4 销售管理

8.4.1 应提供除现金支付外，多种安全便利的支付方式，如刷卡支付、网络支付等；

8.4.2 应提供可靠的回收服务，并明确免费服务范围 and 额外收费标准；

8.4.3 应主动承担支付和回收过程中非消费者责任导致的各种意外损失。

8.5 诚信与交易记录管理

8.5.1 市场信用体系应建立市场信用制度，开发信用信息管理平台，依法采集并及时公开二手手机交易市场、经销企业、二手手机质检服务商以及其他相关市场主体的信用信息，方便个人用户查询和应用。

8.5.2 经营企业档案管理应建立二手手机经营企业管理档案，留存其营业执照、法人身份证、信用资质证明、资金账户证明等复印件和合同副本、联系方式等，有关档案信息应及时更新，以备查询。

8.5.3 经营企业信用管理应按照相关交易市场管理制度合法从事二手手机经营和交易，提供符合相关市场规定的服务质量，实现诚信经营、公平交易；如发现不符合规定要求、不诚信交易或其他违法违规行为，应及时制止，并报告有关部门处理。

8.6 保修售后与投诉管理

8.6.1 应有畅通信息反馈和投诉渠道，如电话、网络即时通讯工具、邮箱等，并在经营场所内予以公示；

8.6.2 制定投诉处理流程，并设立相关工作岗位，明确责任，确保投诉得到及时处理；在涉及消费者利益诉求时，应及时采取适宜的处理措施，确保消费者利益不受损；

8.6.3 对于非消费者原因导致的分歧，如二手手机的质量问题、成色与质检报告或承诺不符等，经营者应承担相应责任，并采取适宜的补偿措施，保证消费者的利益；

8.6.4 在与消费者发生纠纷和分歧需要借助纠纷调解机构等第三方介入时，经营者应出示完整的交易记录和相关资料，以协助调查；

8.6.5 二手手机经营者应主动向消费者提供保修卡等有效凭证，并在发票上注明售后承诺；消费者和经

营者应有书面约定，在销售凭证和保修卡上明确“三包”责任，注明保修范围、期限等内容，并加盖经营者公章；

8.6.6 经营者应向消费者出具销售凭证或发票，并应提供不少于 1 个月的免费包修服务，交易双方另有约定的除外。二手手机产品仍在三包有效期内的，经营者应依法履行三包责任。

9 信息安全与隐私管理

9.1 信息安全管理

9.1.1 回收经营者应建立信息管理台账，实施信息化管理，记录二手手机来源、收集、储存、运输、流向等信息，台账保存时间自交易发生之日起不少于 3 年；

9.1.2 回收经营者开展二手手机交易时应记录物品的名称、品牌、规格型号、参数、数量、新旧程度等必要信息进行如实登记；

9.1.3 回收经营者贮存产品时应做好产品出入库登记记录，内容包括产品类别、产品来源、产品数量及重量、入库日期和贮存位置、出库日期及去向等；

9.1.4 用户信息擦除后不应再含有个人使用者的任何隐私信息，包括姓名、通讯地址、照片等；

9.1.5 用户信息擦除后不应写入与出售的二手手机原生固件系统无关的任何信息或程序。

9.2 隐私保护管理

9.2.1 严格按照国家相关规定登记出售者信息，不应超范围收集出售者个人其他信息；

9.2.2 制定严格的隐私保护管理制度；

9.2.3 确保查验、登记以及录入的信息仅用于执法机关或行政管理部门查询、检查、取证，严禁登记信息滥用和未经允许使用；

9.2.4 对超过售后保修期限的出售者登记信息应及时销毁；

9.2.5 经营者不应将在回收过程中获得的机关、企（事）业单位及个人信息用于与二手手机回收处理活动无关的领域。二手手机涉及商业秘密、个人隐私的，经营者应提示出售者在出售前妥善处置相关信息；

9.2.6 二手手机经营者应对查验、登记和录入的信息予以保密，执法机关依法查询、调阅、收集、调查取证时除外。

参 考 文 献

- [1]国家发展改革委办公厅等关于印发废旧物资循环利用体系建设重点城市名单的通知：发改办环资〔2022〕649号.2022年
 - [2]国家发展改革委等部门关于加快废旧物资循环利用体系建设的指导意见：发改环资〔2022〕109号.2022年
 - [3]国家发展改革委办公厅等关于组织开展废旧物资循环利用体系示范城市建设的通知：发改办环资〔2022〕35号.2022年
 - [4]八部门关于印发加快推动工业资源综合利用的实施方案的通知：工信部联节〔2022〕9号.2022年
 - [5]再生资源回收管理办法 商务部令〔2007〕第八号
 - [6]商务部办公厅关于进一步做好废旧商品回收体系建设工作的通知：商办流通函〔2012〕831号.2012年
-