

## 家电维修服务业管理办法

(2012年6月15日商务部令 第7号公布 自2012年8月1日起施行)

**第一条** 为规范家电维修服务业市场经营秩序，维护家电维修服务经营者和消费者的合法权益，促进行业健康发展，制定本办法。

**第二条** 在中华人民共和国境内从事家电维修服务经营活动，适用本办法。

本办法所称家电是指可用于家庭的，为了生活、娱乐及获取信息等目的使用的电子或电器产品。包括制冷空调器具、清洁器具、厨房器具、通风器具、取暖熨烫器具、个人护理器具、保健器具、娱乐器具等电器产品和音像娱乐类、信息技术类等电子产品。

本办法所称家电维修服务经营者（以下简称家电维修经营者）是指提供家电维修维护保养、故障修理、使用咨询指导等服务的法人、其他经济组织和个人。

**第三条** 商务部负责家电维修服务业的行业管理工作，各级商务主管部门负责本行政区域内的家电维修服务业的指导、协调和监督管理工作。

**第四条** 家电维修经营者及从业人员应当遵守国家有关法律、法规和标准。

家电维修从业人员应当具备从事相应维修活动的职业、技术资质。从事高处作业、焊接与热切割作业、制冷与空调作业、电工作业、危险化学品安全作业等特种作业的人员，应具备国家规定的特种作业资格，持证上岗。涉及特种作业的家电维修经营者，其负责人和安全管理人員，須进行相关安全责任培训。

家电维修经营者应当配备相应质量合格的作业设备和劳动保护用具。

**第五条** 家电维修经营者应在经营场所显著位置悬挂营业执照，明示服务项目和家电配件的收费标准、质量规范、质保期限以及投诉电话。

家电维修经营者从事特约维修，須取得商标权人授权，并在经营场所显著位置明示有效期内的授权证明。获得授权的家电维修经营者应在其被授权范围内提供维修服务。

**第六条** 家电维修经营者应通过企业互联网站、电话等形式向消费者提供本企业维修服务人员身份资质查验，应为上岗工作人员配制职业资质标识，要求在岗工作时佩戴或向消费者出示。

**第七条** 家电维修经营者在提供维修服务前应当向消费者明确告知维修方案及需注意和配合的事项，尊重消费者选择。

家电维修经营者在提供维修服务时应当向消费者提供维修服务凭证和收费发票。维修服务凭证应如实填写维修服务项目、维修详细情况、维修服务质量责任及注意事项等内容。

**第八条** 家电维修经营者在维修服务中获得的机关、企（事）业单位及个人信息不得用于与维修活动无关的领域，对于知悉的商业秘密、个人隐私负有保密义务。

**第九条** 家电维修经营者和从业人员应恪守职业道德，不得有下列行为：

- （一）虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容；
- （二）隐瞒、掩饰因维修服务导致用户产品损毁的事实；
- （三）虚报故障部件，故意替换性能正常的部件；
- （四）冒用家电生产者商标或特约维修标识。

**第十条** 家电维修经营者在维修服务中发现同一品牌、类

型或批次的家电存在安全、质量问题的，应及时通报生产者、销售者，并向所在地县级商务主管部门报告。

**第十一条** 家电维修经营者在维修服务中使用和销售的配件和耗材，其质量、规格应符合国家有关产品质量安全规定和标准，不得使用和销售假冒伪劣产品。

**第十二条** 鼓励家电维修经营者建设完善的维修服务保障网络体系，统一负责维修服务的业务受理、质量监管、费用结算、投诉处理等业务。

**第十三条** 家电维修服务业协会应当积极为家电维修经营者提供服务，维护家电维修经营者合法权益，加强行业引导和监督，做好行业自律、行业统计和家电维修经营者信息备案工作，促进行业发展。

**第十四条** 各级商务主管部门对于违反本办法的家电维修经营者可以予以警告，责令限期改正；拒不改正的，可以向社会公告；违反本办法第九条规定，情节严重的，可处三万元以下罚款；对依据有关法律、法规应予以处罚的，各级商务主管部门应提请有关部门依法处罚。

**第十五条** 各省、自治区、直辖市商务主管部门可以依据本办法，结合当地家电维修服务行业实际情况，会同有关部门制

定相关的实施办法。

**第十六条** 本办法自 2012 年 8 月 1 日起施行。