

家电下乡质量行 服务手册

国家质量监督检验检疫总局执法督查司

2010 年 3 月

家电下乡质量行服务手册

CONTENTS

家电下乡政策问答	1
家电下乡对产品质量要求	2
“三包”政策问答	4
服务电话	14

国家质量监督检验检疫总局执法督查司

《电器》杂志社编辑

家电下乡政策问答

1 问：什么是家电下乡？

答：简单地讲，这是国家出台的一项惠农政策，农民消费者按规定在指定网点购买家电下乡产品，可以获得不超过最高补贴额的财政补贴。

2 问：哪几类家电产品可以获得家电下乡财政补贴？

答：截止到 2009 年 12 月 31 日，已纳入补贴范围的家电产品有彩色电视机、冰箱（含冷柜）、手机、洗衣机、空调、热水器（包括燃气热水器、储水式电热水器和家用太阳能热水器）、电脑、电磁炉、微波炉 9 大类。根据 2009 年 12 月 9 日国务院常务会议的最新精神，自 2010 年 1 月起，除上述 9 类产品之外，还允许各个省（区、市）自主选择增加一个家电下乡产品，增加农民最需要的家电类别，比如电动自行车、燃气灶等。各地消费者要留意本地新闻，以便及时了解政策的变化。

3 问：购买“下乡机”可以得到多少补贴？

答：一般情况下，补贴额度是产品实际销售价格的 13%。根据最新政策，国家对各类产品设立了最高补贴额（见右表）。价格较高的家电下乡产品，如果计算出来的补贴金额高

家电下乡产品最高补贴额

产品类别	最高补贴额（不超过）（元 / 台）
彩电	455
电冰箱（冷柜）	325
手机	130
洗衣机	260
空调	325（分体壁挂式）
	520（分体落地式）
热水器	325（燃气热水器）
	195（储水式电热水器）
	520（家用太阳能热水器）
电脑	455
微波炉	130
电磁炉	78

于最高补贴额，则按最高补贴额发放。



4 问：什么是家电下乡中标产品及中标销售企业？

答：是指在家电下乡招标中中标的家电产品型号及家电销售公司。为保障农民利益，确保产品质量和售后服务，财政部、商务部制定了专门的标准，通过公开招标的方式，选择符合要求的产品纳入家电下乡产品目录，选择符合要求的家电销售公司及其下属网点作为家电下乡指定销售网点（中标产品型号及销售渠道的具体情况可上 <http://www.jdxx.gov.cn> 查询）。购买家电下乡中标产品，才可能获得财政补贴。本手册提到的家电下乡产品或者“下乡机”，就是指家电下乡中标产品，也就是进入家电下乡产品目录的产品。

家电下乡对产品质量要求

1 家电下乡招标文件对中标产品的质量要求

根据家电下乡招标文件的要求，中标生产企业必须获得 ISO9001 : 2000 版质量管理及 ISO14001 环境管理等相关体系认证，中标产品要符合国家安全标准要求，有 CCC 认证要求的，应获得 CCC 认证证书，要满足国家对相关产品能效及性能方面的要求，产品必须有防鼠设计、宽电压设计、宽水压设计等其他针对农村用电环境的特殊安全措施，产品操作简单、方便，配有简明使用手册，产品包装应适应农村路况、运输距离长、中转次数多的特点。

2 中标生产企业产品质量承诺书

为响应国家“家电下乡”政策，用实际行动向广大农村消费者提供质量可靠的产品，履行产品质量和售后服务义务，践行企业的社会责任，为扩大内需、营造良好“家电下乡”市场环境作出贡献，我公司郑重承诺：

- (1) 保证全面遵守国家“家电下乡”政策的有关规定，担负企业社会责任，诚信经营，垂范自律，确保“家电下乡”产

品质量安全。

- (2) 保证建立健全企业质量体系，加强质量管理，建立产品质量追溯体系和售后服务体系，依据法律法规、标准要求和家电下乡招标文件要求组织生产销售家电下乡产品。
- (3) 保证严格把好质量关，确保家电下乡产品符合质量安全标准和节能减排的有关规定，确保出厂的 CCC 认证产品与认证时的样品一致，不掺杂使假、以次充好、以假充真、以不合格产品冒充合格产品。
- (4) 保证对出厂的家电下乡产品实行包修、包换、包退的“三包”规定，履行各项对售后服务措施所作的承诺，提供优质物流配送和售后服务，按照中标文件要求，完善售后服务网点建设，保证售后服务电话良好运转，确保维修服务的及时性和有效性。
- (5) 保证发现不合格产品时立即停止生产和销售并整改，对发现存在危害人体健康安全的缺陷产品及时召回，并依法赔偿相应损失和承担相应责任。
- (6) 保证配合国家质量监督部门对家电下乡产品生产过程及出厂产品进行检查，提供生产销售的有关票据、账簿等相关材料及售后服务信息。

3 家电下乡招标文件对中标生产企业售后服务的要求

根据家电下乡招标文件要求，企业对中标产品售后服务方面的承诺主要有以下几点：

- (1) 执行售后服务“三包”规定；
- (2) 开通 24 小时免费售后服务热线；
- (3) 实现县市用户 24 小时之内，乡村用户 48 小时之内，偏远乡村 72 小时之内上门服务；
- (4) 除一些少数民族地区外，多数地区要求 90% 的县有售后服务网点；
- (5) 负责所售家电的安装调试、使用辅导，要做到包教包会；
- (6) 5 日内解决家电产品故障，5 日内难以解决的应当提供备用机；
- (7) 对地域广和农户分散的乡村开展巡回维修服务。



“三包”政策问答

1 何谓商品“三包”？

答：“三包”规定是指销售者对消费者、用户购买的产品发生质量问题后应当承担的修理、更换、退货的责任。为了保护消费者的合法权益，国家质检总局、国家工商总局等相关部门依据《中华人民共和国产品质量法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》制订的一系列配套行政规章。

2 国家已出台的“三包”规定有哪些？

答：国家现已出台的“三包”规定有：《部门商品修理更换退货责任规定》、《农业机械产品修理更换退货责任规定》、《微型计算机商品修理更换退货责任规定》、《家用视听商品修理更换退货责任规定》、《移动电话机商品修理更换退货责任规定》、《固定电话机商品修理更换退货责任规定》。

3 产品质量“三包”有哪些规定？

答：《产品质量法》规定：“售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失：

- (1) 不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的；
- (2) 不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的；
- (3) 不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。

上述规定适用于一般产品质量的“三包”规定。针对不同的产品，国家还作了一些具体规定。如自行车、电视机、家用电冰箱、洗衣机、电风扇、微波炉、吸尘器、家用空调器、吸排油烟机、燃气热水器、缝纫机、钟表、摩托车、农业机械产品、移动电话机、固定电话机、微型计算机等。

4 “三包”责任范围？

答：消费者购买的产品出现以下情况，有权要求经销者承担“三

包”责任。

- (1) 不具备产品应当具备的使用性能，而事先没有说明的；
- (2) 不符合明示采用的产品标准要求；
- (3) 不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况；
- (4) 产品经技术监督行政部门等法定部门检验不合格；
- (5) 产品修理两次仍不能正常使用。

5 关于“三包”责任时间有哪些规定？

答：(1) “7 日”规定：产品自售出之日起 7 日内，发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。

(2) “15 日”规定：产品自售出之日起 15 日内，发生性能故障，消费者可以选择换货或修理。

(3) “三包有效期”规定 “三包”有效期自开具发票之日起计算。在国家发布的第一批实施“三包”的 18 种商品中，如彩电、手表等的“三包”有效期，整机分别分半年至一年，主要部件为一年至三年。在“三包”有效期内修理两次，仍不能正常使用的产品，消费者可凭修理记录和证明，调换同型号同规格的产品或按有关规定退货，“三包”有效期应扣除因修理占用和无零配件待修的时间。换货后的“三包”有效期自换货之日起重新计算。

(4) “90 日”规定和“30 日”规定：在“三包”有效期内，因生产者未供应零配件，自送修之日起超过 90 日未修好的，修理者应当在修理状况中注明，销售者凭此据免费为消费者调换同型号同规格产品。因修理者自身原因使修理超过 30 日的，由其免费为消费者调换同型号同规格产品，费用由修理者承担。

(5) “30 日”和“5 年”的规定：修理者应保证修理后的产品能够正常使用 30 日以上，生产者应保证在产品停产后 5 年内继续提供符合技术要求的零配件。

(6) 新三包规定从 1995 年 8 月 25 日起实施，凡在该日以后购买列入“三包”目录产品，消费者有权要求销售者、修理者、生产者承担“三包”责任。对 1995 年 8 月 25 日以前购买的产品，只能继续按照 1986 年发布的《部分国产家用电器三包规定》执行。



6 销售者应履行哪些义务？

- 答：(1) 不能保证实施“三包”规定的，不得销售目录所列产品；
- (2) 保持销售产品的质量；
- (3) 执行进货检查验收制度，不符合法定标识要求的，一律不准销售；
- (4) 产品出售时，应当开箱检验，正确调试，介绍使用维护事项、“三包”方式及修理单位，提供有效发票和“三包”凭证。
- (5) 妥善处理消费者的查询、投诉，并提供服务。

7 修理者应履行哪些义务？

- 答：(1) 承担修理服务业务；
- (2) 维护销售者、生产者的信誉，不得使用与产品技术要求不符的元器件和零配件。认真记录故障及修理后产品质量状况，保证修理后的产品能够正常使用 30 日以上；
- (3) 保证修理费用和修理配件全部用于修理。接受销售者、生产者的监督和检查；
- (4) 承担因自身修理失误造成的责任和损失；
- (5) 接受消费者有关产品修理质量的查询。

8 生产者都应履行哪些义务？

- 答：(1) 明确“三包”方式。生产者自行设置或者指定修理单位的，必须随产品向消费者提供“三包”凭证、修理单位的名单、地址、联系电话等；
- (2) 向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件，负责培训，提供修理费用。保证在产品停产后 5 年内继续提供符合技术要求的零配件；
- (3) 妥善处理消费者直接或者间接的查询，并提供服务。

9 消费者享受“三包”应注意哪些问题？

- 答：为了切实享受“三包”权利，消费者应注意五个问题：
- (1) 购货时一定要记住索要正式发票和“三包”凭证，这是享受“三包”的基本依据。

- (2) 修理时记住一定要找该产品的指定维修部或者特约维修商进行修理，并要求修理者在“三包”凭证上填写修理记录，修理记录是换货、退货的依据。
- (3) 换货时记住要求销售者在原购货发票背面加盖更换章并提供新的“三包”凭证或者在“三包”凭证背面加盖更换章，注明换货日期，这是重新计算“三包”有效期的依据。
- (4) 大件商品在“三包”有效期内，经营者应当上门提供服务，经营者要求消费者送修的，修理者应当提供合理的运输费用。
- (5) 送修的移动电话机 7 日内不能修好的，修理者应当负责给消费者提供备用机，待原机修好后收回备用机。

10 商品在什么情况可以换货？

答：除 7 日内和 15 日内，发生性能故障消费者可以选择换货外，在“三包”有效期内，修理两次，仍不能正常使用的产品，消费者凭修理者提供的修理记录或证明，由销售者负责免费调换同型号同规格产品。换货时应当调换新品，凡属残次品、不合格产品或者修理过的产品均不得提供给消费者。

11 商品在什么情况可以退货？

答：除 7 日内发生性能故障消费者可以选择退货外，在“三包”有效期内，符合换货条件的，销售者因无同型号同规格产品，消费者不愿调换其他型号，销售者应当予以退货。

12 家用电器在什么情况下可以包退、包换？

答：《“三包”规定》要求：在“三包”有效期内，如确属产品质量问题而出现的主要性能故障，修理两次，仍不能正常使用的，在半年内修理三次后仍无法达到合格标准的，可根据用户要求，免费调换同型号产品，如无货更换，应按原销售价退货。如用户不愿调换同型号产品而要求退货的，经销企业可适当收取折旧费。

13 哪些零部件算家用电器的主要部件？

答：《“三包”规定》指出，彩色、黑白电视机的主要部件包括



显像管、行输出变压器、高频头、集成电路、印刷电路板；电冰箱的压缩机、蒸发器、过滤器、冷凝器、毛细管、温控器；洗衣机、电风扇包括电机、定时器、开头、电容器；收录机为磁头、马达、开关、电位器、集成电路。

14 哪些情况不能享受“三包”？

答：属下列情况之一者，不实行“三包”，但是可以实行收费修理

- (1) 消费者因使用、维护、保管不当造成损坏的；
- (2) 非承担“三包”修理者拆动造成损坏的；
- (3) 无“三包”凭证及有效发票的，但能够证明该商品在“三包”有效期内的除外；
- (4) “三包”凭证型号与修理产品型号不符合或者涂改的；
- (5) 未按产品使用说明书要求使用、维护、保养而造成损坏的；
- (6) 因不可抗力造成损坏的。

15 未列入“三包”目录不可享受“三包”？

答：对于尚未列入国家实施“三包”目录商品的修理、更换、退货，应区别以下四种情况对待：

- (1) 根据《产品质量法》第40条的规定，经营者提供的商品有下列情形之一的应负责修理、更换、退货，如果给消费者造成损失的还应赔偿损失：
 - a. 不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的；
 - b. 不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的；
 - c. 不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。
- (2) 根据《消费者权益保护法》第48条规定，依法经有关行政主管部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货。

不合格商品的定义，包括三个方面：一是产品存在危及人身、财产安全的不合理危险；二是产品不具备应当具备的使用性能；三是产品质量不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。凡符合上述三个条件之一的，即认定为不合格产品。依法经有关行政主管部门认定，是指不合格产品的认定须经国家法定质量检验机构做出。

- (3) 经营者与消费者约定实行“三包”的，应当按约定履行。经营者既包括销售者，也包括生产者，约定的方式既包括书面合同（协议）中的约定，也包括口头协议约定，还包括经营者以各种明示方式作出的单方允诺，如生产商附在商品包装袋内的保修单，经营者在宣传广告或者店堂告示中做出的单方允诺等。
- (4) 按照企业规定或者商业惯例的退货。例如，消费者因所购服装的规格、花色、尺寸不合适要求退换的，只要不脏、不残，不影响销售，经营者应当予以退货。

16 在购买家用电器时，对产品的保修应注意哪些问题？

- 答：(1) 先要弄清商店有无保修能力，是该店本身即有修理人员、技术、设备，还是委托保修？委托哪里保修？
- (2) 购买商品时，别忘了一定要向商店索取发票、说明书、电路图、保修卡（凡是正规厂家的产品均附有保修卡）。其中，电路图只有电视机、收录机等电子产品才有，而电冰箱的电路图一般都贴在背后箱体上。如果碰到没有保修卡的家用电器的，千万别轻易购买。即使决定要买，也一定要商店要发票上注明保修期限，并加盖商店印章。
- (3) 除商店自己有能力保修外，凡属委托保修的（包括工厂委托特约维修站保修的），一般都要持保修卡到维修单位盖章登记。有些生产厂家是将保修费随货拨给销售单位的，这种情况，就应由销售单位完全负责保修，消费者购买家用电器之后，应及时按保修卡上规定的日期将保修卡寄（送）维修单位盖章登记。
- (4) 凡是发票上注明“无保修”的即是削价商品或处理品，消费者自愿购买后，如发生质量问题商店或厂家不负责保修。因此，购买这种商品时要特别当心上当。
- (5) 家用电器在保修期内损坏，消费者持发票或保修卡找原购货商店或特约维修部免费修理。其中，属于消费者不慎弄坏的零件要自付费用。凡属自己找人动过线路和元件的，维修单位不负责保修。所以，刚买回的商品如发生故障，千万不能自行检修。



- (6) 凡属价格较贵的家用电器，一般商店售出后均不肯轻易退货。消费者在购买前一定要认真挑选。购买之后如有问题，一般按照先修理、修不好则调换同牌号产品、无货可换再退货的程序办理。因此，购买时，均应开箱通电试机，检查各种功能，切不可匆忙买了就走。

17 什么叫使用性能？

答：使用性能是产品满足标准中规定的使用性能要求的能力。当产品没有产品标准时，以大众公认该产品应当具备的使用性能来判断产品的使用性能。

18 性能故障的含义是什么？

答：性能故障的含义是指《产品质量法》和《消费者权益保护法》中规定的销售者承担修理、更换、退货责任的条件。其具体内容是：

- (1) 产品不具备产品应当具备的使用性能、事先未作说明的；
- (2) 产品质量与在产品或包装上明示的标准不符，或者与产品说明或实物样品等表明的质量状况不符；
- (3) 产品存在缺陷。根据《产品质量法》第四十六条规定，“本法所称缺陷，是指产品存在危及人身、他人财产安全的不合理的危险；产品有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，是指不符合该标准。”

19 怎么理解“修理两次”？

答：是指对产品的安全性能故障和使用性能故障进行过两次修理。

20 怎样才算“不能正常使用”？

答：是指产品安全性能或者使用性能达不到产品标准规定的要求或者不具备大众公认为产品应当具备的使用功能。

21 如何计算“修理期”？

答：修理期是指修理商品占用的时间。自送修之日起计算，

至约定的交付之日止，扣除生产者未提供零配件待修的时间。

22 有的商品上市不久就因生产厂家停产、转产或倒闭而导致使用该产品的消费者无零配件更换，无法正常维修和正常使用，这种情况“三包”有规定吗？

答：“三包”规定要求生产者保证在产品停产后5年内（部分家用电器、农机具等）继续提供符合技术要求的零配件；移动电话机、固定电话机等产品保证在产品停产后2年内继续提供符合技术要求的零配件。其他产品虽未作时间规定，但要求生产者提供合格的、足够的修理配件，满足维修的需要。

23 退货时，销售者要求商品外包装完好才能退，“三包”规定是怎样要求的？

答：消费者没有义务保存外包装。退货时，只要符合退货条件，销售者就应当予以退货。“三包”规定没有要求消费者退货时退回外包装。销售者以没有包装箱为由不办理退货或收取包装箱费用的做法都是没有依据的。

24 在“三包”有效期内对实行“三包”的产品进行修理修理费用由谁来提供？

答：根据《部分商品修理更换退货责任规定》的规定，修理费用由生产者提供。在这里修理费用是指“三包”有效期内保证正常修理的待支费用。销售者负责修理的产品，生产者按照合同或者协议一次拨出费用，具体办法由产销双方商定。销售者委托或者指定修理者的，其修理费的支付形式由销售者和修理者双方合同约定。专款专用。生产者自行选择其他方式或者自行设置修理网点的，由生产者直接提供修理费用。生产者、销售者、修理者破产、倒闭、兼并、分立的，其“三包”责任按国家有关规定执行。



25 维修单位缺零配件无法修理怎么办？

答：《“三包”规定》要求：维修所需配件，在5年内生产企业必须保证供应。因缺零配件在3个月内无法维修者，应按退、换处理。

26 “三包”规定对维修程序有哪些规定？

答：《“三包”规定》要求：用户发现质量问题需要修理时，应首先与包修单中指定的就近维修服务部门联系修理。对大件商品做到预约上门服务，维修服务部门必须认真进行修理。由于产品质量太次或确属疑难故障，维修部门无法通过修复使其达到规定的质量要求的，经销企业应迅速与生产企业联系，由原生产企业承接处理。

27 用户不得不找生产企业修理时，其往返运费和修理费应由谁承担？

答：《“三包”规定》要求：企业和维修服务部门应提高维修服务质量，认真为用户排忧解难。由于维修服务部门工作不认真负责，维修质量差和服务质量差而使用户不得不找生产企业修理的，其往返运费和修理费应由维修服务部门承担。

28 在“三包”有效期内对实行“三包”的产品进行修理修理费用由谁来提供？

答：根据《部分商品修理更换退货责任规定》的规定，修理费用由生产者提供。在这里修理费用是指“三包”有效期内保证正常修理的待支费用。销售者负责修理的产品，生产者按照合同或者协议一次拨出费用，具体办法由产销双方商定。销售者委托或者指定修理者的，其修理费的支付形式由销售者和修理者双方合同约定。专款专用。生产者自行选择其他方式或者自行设置修理网点的，由生产者直接提供修理费用。生产者、销售者、修理者破产、倒闭、兼并、分立的，其“三包”责任按国家有关规定执行。

29 实施“三包”规定的部分商品目录是什么？

实施三包规定的部分商品目录

名称	三包有效期 (年)		主要部件名称	折旧率 (日) (%)
	整机	主要 部件		
彩色 电视机	1	3	显像管、行输出变压器、高频头、集成电路	0.1
黑白 电视机	1	3	显像管、行输出变压器、高频头、集成电路	0.05
家用 录像机	1	1	磁鼓电机、主导轴电机、加载电机、 集成电路	0.1
摄像机	0.5	1	磁鼓电机、主导轴电机、加载电机、带盘电机、镜头、 集成电路、磁头	0.1
收录机	1	1	电机、激光头、集成电路、电位器	0.05
冰箱 / 冷柜	1	3	压缩机、风扇电机、温控器、蒸发器、电磁阀、 过滤器、冷凝器、 毛细管	0.05
洗衣机	1	3	电机、定时器、程控器、 电容器	0.05
电风扇	1	3	电机、定时器、程控器	0.05
微波炉	1	2	电机、磁控管、定时器	0.05
吸尘器	1	3	电机	0.05
家用 空调器	1	3	压缩机、风扇电机、 温控器	0.1
吸油烟机	0.5	1	电机	0.05
燃气 热水器	1	1	电子打火部分	0.05



30 发生“三包”纠纷后，消费者可以向哪些组织和机构申请调解或进行申诉？

答：因“三包”问题发生民事纠纷后，消费者可以向消费者协会、质量管理协会用户委员会和其它有关组织申请调解，有关组织应当积极受理。

销售者、修理者、生产者未按规定承担“三包”责任的，消费者可以向产品质量监督部门申诉机构申诉，由产品质量监督管理部门责令其改正。

销售者、修理者、生产者未按本规定承担“三包”责任的，消费者也可按照《仲裁法》的规定与销售者、修理者或生产者达成仲裁协议，向国家设立的仲裁机构申请裁决；还可以向直接向人民法院起诉。

需要进行产品质量检验或鉴定的，可以委托依法设置并被授权的产品质量检验机构或者省级以上质量技术监督部门指定的鉴定组织单位，进行产品质量检验或者鉴定。”

服务电话

部分“家电下乡”管理部门联络方式

家电下乡全国统一监督及投诉电话：400-887-3200

商务部门举报投诉中心电话：12312

质检部门产品质量举报电话：12365

工商行政管理部门消费者申诉举报电话：12315

部分质检机构联络方式

中国标准化研究院能效标识管理中心电话：010-58811301

北京市产品质量监督检验所电话：010-84654179

国家家用电器质量监督检验中心电话：010-63037367

中国电子技术标准化研究所电话：010-64007688

北京市建筑五金水暖产品质量监督检验站电话：010-67235600

中标生产企业售后服务电话

序号	中标生产企业	售后服务电话
1	TCL 集团股份有限公司	400-812-3456
2	UT 斯达康（中国）有限公司	95105550
3	阿诗丹顿电气（中山）有限公司	400-830-8555
4	艾美特电器（深圳）有限公司	400-886-0315
5	艾欧史密斯（中国）热水器有限公司	400-828-8988
6	安徽美普达电气有限公司	400-887-7848
7	安徽日源环保能源科技有限公司	400-732-8408
8	宝尔马电器集团有限公司	800-957-4009
9	北海恒基伟业科技发展有限公司	400-889-9126
10	北京博大光正高新技术有限公司	800-810-7383
11	北京恩派太阳能科技有限公司	400-600-9858
12	北京华业阳光新能源有限公司	010-58858861
13	北京满疆科技开发有限公司	010-82657838
14	北京纽曼伟业科技有限公司	010-81618048
15	北京清华阳光科技有限责任公司	010-80529666
16	北京桑宝阳光科技开发有限公司	401-698-7988
17	北京市太阳能研究所有限公司	010-60254663
18	北京四季沐歌太阳能技术有限公司	800-710-7789
19	北京天普太阳能工业有限公司	800-810-8158
20	北京天宇朗通通信设备股份有限公司	400-700-9966
21	北京天源阳光太阳能工业有限公司	400-661-8798
22	北京天韵太阳科技发展有限公司	400-661-0008
23	北京阳光世佳太阳能工业有限公司	400-676-1668



序号	中标生产企业	售后服务电话
24	北京英豪阳光太阳能工业有限公司	400-706-8608
25	北京雨昕阳光太阳能工业有限公司	800-810-8339
26	北京中科阳光太阳能工业公司	010-60920749
27	博西华电器（江苏）有限公司	400-889-9999
28	博西华家用电器有限公司	400-889-9999
29	常州而今太阳能设备制造有限公司	0519-82461293
30	潮州市创佳电子有限公司	800-830-2839
31	成都阿波罗电器有限公司	400-888-3355
32	成都前锋电子有限责任公司	400-699-9988
33	成都市利民电器有限公司	400-889-8892
34	滁州新扬电器有限公司	400-889-9112
35	滁州扬子新材料科技有限公司	0550-3037777
36	慈溪市晨阳电器有限公司	800-857-4320
37	慈溪市三西实业有限公司	400-678-2318
38	慈溪市顺达实业有限公司	0574-63605025
39	慈溪市小金鱼电器厂	0574-63579688
40	慈溪市新宝实业有限公司	0574-63770797
41	戴尔（中国）有限公司	800-858-0888
42	东莞华强三洋电子有限公司	95105968
43	东莞市奇声电子实业有限公司	800-830-5519
44	法罗力热能设备（中国）有限公司	800-830-9821
45	方正科技集团股份有限公司	800-830-8365
46	飞龙家电集团有限公司	0574-63576300
47	佛山市爱庭电器有限公司	800-830-2172
48	佛山市富士宝电器科技股份有限公司	400-700-3366
49	佛山市高明万和电气有限公司	95105919
50	佛山市顺德区安博基业电子器械有限公司	400-887-7763
51	佛山市顺德区澳伦电器有限公司	0757-25528366
52	佛山市顺德区坂田电器实业有限公司	800-830-3578
53	佛山市顺德区美的微波电器制造有限公司	400-889-9315

序号	中标生产企业	售后服务电话
54	佛山市顺德区千泽电器有限公司	0757-28600188
55	佛山市顺德区容桂万喜电器燃气具有限公司	400-830-8233
56	佛山市顺德区新飞小家电有限公司	800-999-3195
57	福建福日电子股份有限公司	400-661-1000
58	福建捷联电子有限公司	800-858-1777
59	福建聚光太阳能科技有限公司	0591-88080662
60	福建圣元电子科技有限公司	800-858-9009
61	甘肃长风电子电器有限公司	0931-7993839
62	广安市超臣实业有限公司	400-887-7708
63	广东奥马电器股份有限公司	400-700-1770
64	广东步步高电子工业有限公司	400-700-0111
65	广东长青(集团)股份有限公司	800-830-8811
66	广东朝野科技有限公司	800-716-6168
67	广东格兰仕集团有限公司	400-828-1888
68	广东格美淇电器有限公司	800-830-9361
69	广东好迪生活电器有限公司	800-999-1208
70	广东浩特电器有限公司	400-887-9708
71	广东惠洁宝电器有限公司	0757-28302020
72	广东康宝电器有限公司	0757-27386832
73	广东洛贝电子科技有限公司	0769-22895188
74	广东美的厨卫电器制造有限公司	400-889-9316
75	广东美的生活电器制造有限公司	800-830-8283
76	广东美的制冷设备有限公司	400-889-9315
77	广东美满集团有限公司	0759-6699607
78	广东欧意电器有限公司	400-899-0000
79	广东强力集团中山电器有限公司	0760-23302920
80	广东容声电器股份有限公司	400-705-0705
81	广东神州燃气用具有限公司	400-700-1208
82	广东万和新电气股份有限公司	400-830-8383
83	广东万家乐燃气具有限公司	400-700-3888
84	广东威博电器有限公司	400-678-1033
85	广东威王集团有限公司	400-678-1788
86	广东五星太阳能股份有限公司	400-700-9388



序号	中标生产企业	售后服务电话
87	广东新宝电器股份有限公司	400-830-8188
88	广东雄风电器有限公司	400-779-4499
89	广东银港科技股份有限公司	0757-85235227
90	广东志高空调有限公司	400-672-2378
91	广州华凌空调设备有限公司	400-889-9800
92	广州市东门子电业制造有限公司	400-668-0456
93	广州市红日燃具有限公司	800-830-3592
94	广州市穗凌电器有限公司	400-888-0983
95	广州数码乐华科技有限公司	020-61038700
96	广州松下空调器有限公司	800-830-8083
97	广州万宝集团有限公司	800-830-7510
98	海尔集团公司	400-699-9999
99	海尔信息科技（深圳）有限公司	400-699-9999
100	海宁吉祥太阳能有限公司	800-857-3198
101	海宁市三喜太阳能工业有限公司	400-887-7558
102	海宁先科太阳能科技有限公司	400-887-3368
103	海信集团有限公司	400-611-1111
104	海信科龙电器股份有限公司	400-636-5365
105	杭州华日电冰箱股份有限公司	400-809-5100
106	杭州家用电器工业有限公司	400-732-8589
107	杭州金松优诺电器有限公司	400-672-1777
108	杭州金鱼家电有限公司	800-957-1085
109	杭州老板电器股份有限公司	95105855
110	杭州松下家用电器有限公司	800-857-1315
111	合肥晶弘电器有限公司	400-732-2666
112	合肥美菱股份有限公司	400-811-1666
113	合肥美菱集团控股有限公司	400-811-1666
114	合肥美菱太阳能科技有限责任公司	800-868-0777
115	合肥美菱小家电有限公司	400-888-8733
116	合肥荣事达三洋电器股份有限公司	400-889-9360
117	合肥荣事达太阳能科技有限公司	0551-5689319
118	合肥荣事达小家电有限公司	400-777-2009
119	合肥天鹅制冷科技有限公司	400-889-9341
120	合肥英凯特电器有限公司	400-889-9877
121	河北光源太阳能有限公司	0319-3816525

序号	中标生产企业	售后服务电话
122	河北金日实业有限公司	0318-4439777
123	河北三环太阳能有限公司	0319-2131528
124	河南冰熊电器股份有限公司	800-857-4265
125	河南统一电器制造有限公司	800-919-6788
126	河南新飞电器有限公司	400-609-8888
127	河南新飞太阳能科技有限公司	0373-5281810
128	河南兆邦电器有限公司	800-883-4888
129	宏 电脑（上海）有限公司	400-700-1000
130	湖北华扬太阳能集团有限公司	0717-2861658
131	湖南华良电器实业有限公司	400-700-6778
132	湖南五江轻化集团有限公司	0731-85562509
133	华硕电脑（上海）有限公司	800-820-6655
134	华为技术有限公司	800-830-2118
135	皇明太阳能集团有限公司	400-706-8606
136	黄石东贝机电集团太阳能 有限公司	800-880-7171
137	惠而浦（中国）投资有限公司	800-820-6629
138	惠科电子（深圳）有限公司	0755-33897706
139	惠州 TCL 移动通信有限公司	800-830-8365
140	济南佳源太阳能有限公司	0531-87853886
141	济南小鸭家用冷冻设备 有限公司	400-810-0100
142	嘉兴德尔电器股份有限公司	400-887-1378
143	嘉兴繁荣电器有限公司	800-857-3238
144	嘉兴市同济阳光新能源 有限公司	800-857-3031
145	嘉兴市中意电器有限公司	400-711-9698
146	江苏奥斯特太阳能有限公司	0513-87730686
147	江苏白雪电器股份有限公司	0512-52772627
148	江苏贝德莱特太阳能科技 有限公司	0519-85083133
149	江苏春兰洗涤机械有限公司	400-828-1888
150	江苏春兰制冷设备股份 有限公司	400-828-1888
151	江苏格林电器有限公司	0512-52847692
152	江苏光芒厨卫太阳能科技 有限公司	0523-84321088
153	江苏光芒热水器有限公司	0523 - 84325345
154	江苏淮阴辉煌太阳能有限公司	0517-84800836
155	江苏佳佳太阳能有限公司	0513-81796688



序号	中标生产企业	售后服务电话
156	江苏桑夏太阳能产业有限公司	800-828-5488
157	江苏省华扬太阳能有限公司	0514-87848482
158	江苏双能太阳能有限公司	0513-80329999
159	江苏太阳宝新能源有限公司	800-828-8279
160	江苏太阳雨太阳能有限公司	800-718-8899
161	江苏新科空调器制造有限公司	0519-88790315
162	江苏元升太阳能集团有限公司	0513-87287188
163	金羚电器有限公司	400-888-4488
164	九阳股份有限公司	0531-85609338
165	开封福暖儿太阳能有限公司	400-686-6199
166	康佳集团股份有限公司	800-810-0788
167	乐金电子(天津)电器有限公司	400-819-9999
168	乐金电子(中国)有限公司	400-819-9999
169	联想(北京)有限公司	800-810-8888
170	联想移动通信科技有限公司	400-818-8818
171	六安索伊电器制造有限公司	800-820-2696
172	美的集团有限公司	400-889-9315
173	明基电通有限公司	400-888-8110
174	摩托罗拉(中国)电子有限公司	800-810-5050
175	南昌齐洛瓦电器(集团)总公司	0791-3892913
176	南京LG新港显示有限公司	400-819-9999
177	南京福中信息产业集团有限公司	800-828-9305
178	南京乐金熊猫电器有限公司	025-84879998
179	南京尚倍特科技发展有限公司	800-828-9151
180	南京夏普电子有限公司	800-988-1818
181	南京熊猫电子股份有限公司	025-84829729
182	南靖万利达科技有限公司	0592-5701353
183	南宁市多丽电器有限责任公司	0771-3172704
184	宁波奥克斯空调有限公司	800-888-0018
185	宁波宝洁电器有限公司	0574-63585098
186	宁波波导股份有限公司	0574-88934834
187	宁波长风电器实业有限公司	800-857-4827
188	宁波辰佳电器有限公司	0574-63578988
189	宁波达能电器有限公司	800-801-2388
190	宁波海飞电器有限公司	800-857-4496
191	宁波海路电器有限公司	0574-63770198
192	宁波韩电电器有限公司	800-857-4191



序号	中标生产企业	售后服务电话
193	宁波华彩电器有限公司	800-857-4733
194	宁波惠康国际工业有限公司	800-857-4338
195	宁波吉德电器有限公司	400-881-0810
196	宁波金帅集团有限公司	0574-63833669
197	宁波科飞电器有限公司	0574-63450580
198	宁波浪木电器有限公司	400-883-3788
199	宁波乐士实业有限公司	0574-88359646
200	宁波南方电器制造有限公司	400-881-2188
201	宁波奇帅电器有限公司	800-857-4278
202	宁波日樱电器有限公司	800-857-4369
203	宁波市方圆电器有限公司	0574-63586588
204	宁波市万爱电器有限公司	800-801-2338
205	宁波天泽电器有限公司	800-957-4029
206	宁波万事发光电科技有限公司	800-857-4499
207	宁波小天鹅电器有限公司	800-857-4139
208	宁波新乐电器有限公司	800-857-4139
209	宁波永生电器有限公司	800-957-4043
210	宁波正中电器有限公司	800-857-4307
211	宁波紫藤电器有限公司	800-857-4217
212	诺基亚（中国）投资有限公司	400-880-0123
213	七喜控股股份有限公司	400-779-9999
214	秦皇岛中荣太阳能有限公司	800-803-0028
215	青岛澳柯玛股份有限公司	400-618-7777
216	青岛澳柯玛太阳能技术工程有限公司	400-618-7777
217	青岛海尔成套家电服务有限公司	400-699-9999
218	青岛海尔电子有限公司	400-699-9999
219	青岛海尔股份有限公司	400-699-9999
220	青岛海尔空调器有限总公司	400-699-9999
221	青岛海尔特种电冰柜有限公司	400-699-9999
222	青岛海尔通信有限公司	400-699-9999
223	青岛海尔洗衣机有限公司	400-699-9999
224	青岛胶南海尔微波制品有限公司	400-699-9999
225	青岛经济技术开发区海尔热水器有限公司	400-699-9999
226	青岛凯特电器有限公司	0532-66872728
227	群升集团有限公司	400-111-1017
228	日照天孚太阳能有限公司	0633-6699999



序号	中标生产企业	售后服务电话
229	日照中科美阳太阳能制造有限公司	800-860-9626
230	赛德隆国际电器（中国）有限公司	0411-87103679
231	赛亿电器集团有限公司	0574-63571888
232	山东豪特太阳能有限公司	800-860-6607
233	山东宏泰电器有限公司	0535-2522219
234	山东黄金太阳科技发展有限公司	0632-5271888
235	山东京普太阳能科技有限公司	0539-2500588
236	山东力诺瑞特新能源有限公司	800-860-6106
237	山东龙光天旭太阳能有限公司	400-686-7922
238	山东牡丹阳光能源开发有限公司	400-708-1899
239	山东热帝太阳能有限公司	400-003-6866
240	山东桑乐太阳能有限公司	800-860-6632
241	山东天丰太阳能制品有限公司	800-860-9098
242	山东小鸭电器有限公司	800-820-6287
243	山东小鸭新能源科技有限公司	800-820-6287
244	山东新基德电器有限公司	800-860-8009
245	山东中科蓝天科技有限公司	0632-5915750
246	陕西宝鸡长岭冰箱有限公司	800-840-8877
247	上海奔腾企业（集团）有限公司	400-820-4567
248	上海杜氏实业有限公司	800-820-3280
249	上海广电信息产业股份有限公司	400-700-8108
250	上海海锐电器有限公司	800-820-6590
251	上海惠而浦家用电器有限公司	95105696
252	上海惠普有限公司	800-810-3888
253	上海日立家用电器有限公司	800-620-1872
254	上海双菱空调器制造有限公司	021-57483888
255	上海双鹿电器有限公司	021-51768076
256	上海水仙电器制造有限公司	400-820-3069
257	上海松下微波炉有限公司	021-50801707
258	上海银科实业有限公司	800-820-3280
259	上海中日家用电器有限公司	800-820-1306
260	上海尊贵电器有限公司	400-820-1854
261	深圳本斯智能电器有限公司	0755-26700999

序号	中标生产企业	售后服务电话
262	深圳创维—RGB 电子有限公司	0755—27354364
263	深圳市爱索佳实业有限公司	800—900—1000
264	深圳市港利通科技有限公司	800—820—5100
265	深圳市高新奇科技股份有限公司	400—668—0811
266	深圳市火王燃器具有限公司	400—688—1992
267	深圳市杰普林数码科技有限公司	0755—86336333
268	深圳市金立通信设备有限公司	800—830—3691
269	深圳市神舟电脑股份有限公司	800—999—6139
270	深圳市特灵通数码通讯发展有限公司	400—700—3666
271	深圳市友利通电子有限公司	0755—22236666
272	深圳市宇阳科技发展有限公司	0755—86252188
273	深圳市中科诺数码科技有限公司	0755—29980666
274	沈阳三洋空调有限公司	800—890—7546
275	史麦斯（中山）卫厨有限公司	800—999—1332
276	数源科技股份有限公司	800—857—1388
277	帅康集团有限公司	400—700—1111
278	四川长虹电器股份有限公司	400—811—1666
279	四川超迪电器实业有限公司	400—889—9311
280	四川省贤妻电器有限公司	800—886—5958
281	四川兴事发能源科技有限公司	400—881—5111
282	四川智诚电器有限公司	028—84205133
283	苏州三星电子有限公司	400—810—5858
284	泰安市旺普太阳能有限公司	800—860—7026
285	天津三林电器有限公司	400—600—9980
286	天津三星通信技术有限公司	400—810—5858
287	天津新天洋电子科技有限公司	022—26345998
288	同方股份有限公司	400—818—5858
289	桐城市光润太阳能有限公司	800—868—4618
290	唯冠科技（深圳）有限公司	0755—25261512
291	潍坊奥客隆太阳能科技有限公司	400—612—5688
292	温州月兔电器集团有限公司	0577—86809034
293	无锡小天鹅股份有限公司	400—822—8228
294	芜湖贝斯特新能源开发有限公司	0553—39188888
295	武汉蓝星科技股份有限公司	400—880—9001



序号	中标生产企业	售后服务电话
296	西南计算机有限责任公司	400-666-5633
297	厦门华侨电子股份有限公司	400-888-5666
298	小天鹅（荆州）三金电器有限公司	800-880-3535
299	新宝企业（天津）有限公司	400-812-2212
300	新乡市海宝电器有限公司	0373-3692266
301	星星集团有限公司	0576-88022655
302	熊猫电子集团有限公司	10106600
303	迅达科技集团股份有限公司	0732-5188802
304	扬州日利达有限公司	800-808-9088
305	樱花卫厨（中国）股份有限公司	0512-57711778
306	营口盼盼太阳能有限公司	0417-5179633
307	云南省玉溪市太标太阳能设备有限公司	0877-2045759
308	云南一通太阳能科技有限公司	0871-4597918
309	湛江鸿智电器有限公司	800-830-7301
310	漳州灿坤实业有限公司	0596-6268899 转 79954
311	漳州万利达光催化科技有限公司	95105669
312	浙江博克电器有限公司	400-711-5656
313	浙江东宝制冷电器有限公司	400-884-9090
314	浙江高得乐新能源有限公司	0573-86560288
315	浙江海利士电器有限公司	400-711-9698
316	浙江华美电器制造有限公司	400-672-5566
317	浙江华日实业投资有限公司	400-809-5100
318	浙江家得乐太阳能有限公司	400-826-6799
319	浙江家家热新能源有限公司	0573-87869578
320	浙江康泉电器有限公司	800-711-1777
321	浙江美大太阳能工业有限公司	400-826-0078
322	浙江摩尔电器有限公司	800-857-4489
323	浙江上工电器制造有限公司	800-857-4308
324	浙江申豪光能技术有限公司	800-857-3355
325	浙江神太太阳能有限公司	0573-87861111
326	浙江双鹿空调器制造有限公司	800-857-6256
327	浙江斯帝特新能源有限公司	0573-83222165
328	浙江苏泊尔股份有限公司	800-857-1477
329	浙江天路电器有限公司	800-857-4305

序号	中标生产企业	售后服务电话
330	浙江西泠电器有限公司	800-857-4518
331	浙江现代新能源有限公司	0573-86676222
332	浙江心连心电器有限公司	0574-63592812
333	浙江阳港新能源有限公司	0573-86966424
334	浙江忆丰科技有限公司	400-887-0579
335	中国长城计算机深圳股份有限公司	400-811-8888
336	中国华录集团有限公司	400-650-0406
337	中国扬子集团滁州扬子空调器有限公司	400-887-7000
338	中国振华（集团）科技股份有限公司	0851-3026673
339	中山东菱威力电器有限公司	0760-22507267
340	中山华帝燃具股份有限公司	400-888-6288
341	中山荣事达厨卫电器有限公司	400-700-6333
342	中山赛格兰电子科技有限公司	0754-86730000
343	中山市百得燃气用具有限公司	0760-22121666
344	中山市步声电子电器有限公司	0760-23129999
345	中山市超人电器有限公司	0760-23134315
346	中山市多威尔电器有限公司	400-881-0315
347	中山市好太太电器有限公司	800-999-1210
348	中山市康王电器有限公司	400-886-0329
349	中山市乐邦生活电器有限公司	0760-23970888
350	中山市忘不了电器有限公司	0760-23832978
351	中山市小霸王卫厨电器有限公司	0760-88927831
352	中山市雅乐思电器实业有限公司	0754-86730000
353	中山市亚蒙电器制造有限公司	800-999-3165
354	中山市英飞凌电子电器有限公司	0760-23832338
355	中山市樱雪集团有限公司	400-830-3388
356	中兴通讯股份有限公司	400-830-1118
357	重庆美意电器有限公司	400-681-1888
358	重庆欧凯电器有限公司	400-887-8163
359	珠海格力电器股份有限公司	400-836-5315

(详见<http://www.jdxx.gov.cn>)



家电下乡全国统一监督及投诉电话：400—887—3200

商务部门举报投诉中心电话：12312

质检部门产品质量举报电话：12365

工商行政管理部门消费者申诉举报电话：12315