



省商务厅等 7 部门关于印发《湖北省家电以旧换新工作补充细则》的通知

鄂商务发〔2024〕35 号

各市、州、直管市、神农架林区商务、发展和改革、公安、财政、文化和旅游、市场监督管理、广播电视主管部门，省家电与网络信息产品服务行业协会、省再生资源行业协会：

为落实国家发改委、财政部印发的《关于加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新的若干措施》（发改环资〔2024〕1104 号）文件精神，持续加力支持家电以旧换新，在《湖北省绿色智能家电家居以旧换新实施细则》总体框架下，省商务厅、省发改委、省公安厅、省财政厅、省文旅厅、省市场监管局、省广播电视局研究制订了《湖北省家电以旧换新工作补充细则》。现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

湖北省商务厅

湖北省发展和改革委员会

湖北省公安厅



湖北省财政厅

湖北省文化和旅游厅

湖北省市场监督管理局

湖北省广播电视局

2024年8月28日

湖北省家电以旧换新工作补充细则

为落实国家发改委、财政部印发的《关于加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新的若干措施》（发改环资〔2024〕1104号）文件精神，持续加力支持家电以旧换新，在《湖北省



湖北省商务厅规范性文件

《绿色智能家电家居以旧换新实施细则》总体框架下，优化完善补贴方向、补贴标准和工作流程等内容，制定补充细则如下。

一、实施时间

2024年8月10日至12月31日。

二、补贴产品类别

空调（含中央空调）、电视机（含酒店电视终端设备）、冰箱（含冰柜）、洗衣机（含干衣机）、吸油烟机、燃气灶（含集成灶）、热水器（含壁挂炉）、电脑（含家用平板、笔记本、台式机）8类家电产品。

三、补贴对象

（一）个人消费者；

（二）酒店、宾馆企业（以下简称团购企业）。

四、补贴标准

对个人消费者购买一级能效或水效的产品，按照产品支付价格的20%享受一次性立减补贴；对购买二级能效或水效的产品，按照产品支付价格的15%享受一次性立减补贴；每位消费者每类产品可补贴1件，每件补贴不超过2000元。

湖北省商务厅发布



湖北省商务厅规范性文件

对团购企业购买用于经营、一级能效的电视终端设备，按照产品支付价格的 20% 享受一次性立减补贴；对购买二级能效的，按照产品支付价格的 15% 享受一次性立减补贴，每件补贴不超过 2000 元。

五、消费者补贴流程

（一）实名认证：消费者须在湖北省以旧换新公共服务平台进入“家电以旧换新专区”，进行线上实名认证，提供姓名、身份证号、电话号码等信息。

（二）售新收旧：购买家电产品的消费者可选择购新机、先收旧后售新或先送新再收旧。选择先收旧后售新时，提交收旧申请（提交姓名、电话、地址、旧家电、上门回收时间等信息），平台推荐回收人员上门回收。

（三）领取补贴：平台通过后，消费者获得 8 类家电产品的一、二级能效补贴券。

（四）立减补贴：领券后，消费者在购买参与企业提供政策适用商品时，可在订单支付环节按产品销售价格享受相关比例立减补贴。

湖北省商务厅发布



湖北省商务厅规范性文件

(五)回收拆解：回收企业对收到的废旧家电实行“一机一码”数字化登记后，交给有资质的正规拆解企业。

六、消费者参与规则

(一)消费者扫码进入湖北省以旧换新公共服务平台应用小程序，通过平台完成实名认证、领取资格、交售旧机；

(二)同一消费者在线上线下只能持有和核销政策范围内的每类产品补贴、核销资格1次；成功核销了一类产品后即失去了该类产品核销资格；

(三)本次活动补贴可与企业、金融机构等各类优惠叠加；

(四)符合条件的补贴产品须单独支付结算；

(五)活动面向个人消费者的，销售发票须开具给个人。开票金额为“实际支付金额+政府补贴金额”；

(六)如发生退货情形，退还消费者的款项不包含补贴资金，通过原支付渠道退还。如退货发生在财政补贴资金拨付以后，由参与商户及时将与退货相关的补贴资金退还国库；

(七)消费者家电以旧换新需由参与商户提供免费上门收旧服务，具体服务内容由参与商户结合实际约定；

湖北省商务厅发布



湖北省商务厅规范性文件

(八) 购买新家电、交售旧家电时，交售旧家电不受品种对应限制,但交售旧家电与购买新家电的个人必须一致；

(九) 其他相关规则同《湖北省绿色智能家电家居以旧换新实施细则》。

七、服务平台要求

省商务厅会同有关部门通过公开征选方式，确认 1 家湖北省以旧换新公共服务平台和 1 家商户服务平台。服务平台需满足以下基本条件：

(一) 依法登记设立，治理结构健全，信用良好；

(二) 具备稳定的技术保障和运营服务能力。本地有不少于 20 人的技术支持团队，拥有成熟的系统保障技术，能够保证资金安全、防范资金套取、保障系统交易顺畅和后台数据真实完备；拥有自研配套软件系统的能力，能够根据活动需求，升级迭代软件系统，满足活动需求。

(三) 拥有成熟的客户投诉处理机制和消费者权益保障机制，有稳定的本地专业团队及时解决咨询及投诉等问题，有效防范舆情发生。



湖北省商务厅规范性文件

（四）具备较强的工作协调组织及宣传发动能力。能够积极利用平台自有渠道开展宣传，联合平台所有企业推出优惠，扩大活动知晓率及参与率；

（五）能够按照要求提交真实、完整的交易数据、回收拆解信息及分析报告，积极配合资金审计、绩效评价，主动接受监督。如有违法违规情况或严重失信行为，将取消平台活动资格并追究其相关责任；

（六）服务平台须提供顺畅、安全、高效、优质服务，平台须按要求向省商务厅提交全省补贴核销等相关数据；本次补贴核销全部完成后，平台须及时提交汇总数据和工作总结；

（七）活动期间，服务平台在补贴核销时不得向参与活动商户收取额外佣金。

湖北省以旧换新公共服务平台需与商务部家电以旧换新相关服务平台对接；具有整合电商平台、支付平台和回收平台的能力，提供售新、收旧、支付、核销、审计等“一站式”综合服务。

商户服务平台需具备丰富的项目经验，商户认可度与使用率较高。具备与参加活动商户进行互联互通的能力，能够在规

湖北省商务厅发布

定时间内完成技术对接和联调测试；具备较强客服能力，能够专门安排客服人员及时受理补贴活动相关的咨询、投诉等问题，为参与活动商户提供优质、高效咨询答疑等服务，具备高效的应急响应及处置能力，能够有效防范舆情发生；能够按照活动需求，与其他平台做好端口对接和协调工作。

八、团购企业要求和有关说明

（一）团购企业条件。所有参与家电以旧换新的团购企业须满足以下条件：

1. 无不良记录。未被“信用中国”网站列为失信被执行人。2021年以来无任何违法违规记录；
2. 从事住宿管理经营的独立法人企业；
3. 支持通过本次服务平台进行售新、收旧；
4. 以旧换新老旧电视终端设备须交给正规回收拆解企业，确保废旧设备进入正规拆解渠道。

（二）参与流程。

1. 凡有意参与本次家电以旧换新活动的团购企业，应基于自身条件和意愿在规定时间内向企业注册所在地的商务、文旅



湖北省商务厅规范性文件

部门提出以旧换新电视终端设备品牌名称和购新数量，各市州商务部门、文旅部门会商汇总后统一上报省商务厅和省文旅厅。

2.省商务厅会同省广电局、省文旅厅根据企业需求，定期组织家电品牌销售企业与酒店、宾馆开展专场供需对接和专场采购活动。

3.团购企业与家电品牌销售企业签订采购合同，合同须明确购新数量、销售价格、政府补贴金额、实际支付金额、交售老旧设备数量、对接回收企业和交旧时间等内容；通过银行对公渠道支付环节按产品支付价格享受相关比例立减补贴，开票金额须明确注明政府补贴金额。

（三）特别提醒。活动期间，各酒店、宾馆以旧换新的电视终端设备须用于酒店经营使用，不得转为个人消费者家庭使用。若在活动中出现涉嫌与不法分子合谋刷单套现、骗取财政资金等违法行为，情况严重的将移交公安机关依法追究相应责任。

九、风险控制

为确保财政资金安全，此次家电以旧换新将采取以下方式控制风险：

湖北省商务厅发布



湖北省商务厅规范性文件

（一）签署补充协议。继续延续并根据实际情况完善《湖北省绿色智能家电家居以旧换新实施细则》各服务平台和参与企业各项服务内容，签订服务协议。

（二）压实平台责任。各服务平台需加大技术力量投入和风险管控，安排稳定的本地专业团队，及时解决以旧换新工作中遇到的各项问题、咨询及投诉，有效防范舆情发生，及时阻止套现骗补，确保财政资金安全。

（三）压实商务部门责任。各市州商务主管部门要加强对辖区内线下商户的巡查、暗访，督导规范参加活动，及时发现和处置商户违法违规行为，维护良好市场秩序。

（四）屏蔽违规商家。采取“能上能下”原则，将取消在以旧换新补贴活动中有任何违法违规不良记录的商家参加本次活动资格，确保活动平稳有序推进和财政资金安全高效使用。

（五）打击不法行为。省级相关部门与服务平台加大套现、骗补等违法行为打击力度。将涉嫌违法的企业（机构）和个人及时移交公安机关追究相应责任。



（六）加强监测评估。省商务厅将委托第三方机构每月开展审计，加快商户核销进度，加大财政资金使用监管力度。活动结束后，做好资金清算、审计和全面绩效评价。

（七）开展统计分析。服务平台每日对家电以旧换新销售情况、核销情况、回收情况进行统计，按省商务厅要求提交相关详细数据和分析报告。

十、保障措施

（一）加强组织领导。省商务厅牵头负责本次家电以旧换新总体谋划和统筹实施工作。省财政厅、省发改委负责落实活动所需省级财政投放资金，督导财政资金使用效率。省公安厅负责依法严厉打击刷单套现、骗取财政资金等违法犯罪行为。省文化和旅游厅负责摸清全省星级酒店老旧电视系统设备更新升级需求；省市场监督管理局负责依法查处参与商户假冒伪劣、以次充好、价格欺诈、虚假宣传等不法经营行为，并对其中涉及违法犯罪的，移交公安部门依法严厉打击；省广播电视局负责配合省文化和旅游厅摸清工作底数，协同省商务厅、省文旅厅开展供需对接和专场采购活动。

（二）实行规范运作。省商务厅将联合省级相关部门在相关媒体、平台、官网上发布公告，就规范运作、规范经营、规

范消费提出要求，并向全社会公开表明政府部门对假冒伪劣、以次充好、价格欺诈、虚假宣传等违规经营行为，特别是刷单套现、骗取财政资金等违法行为零容忍、从严从重打击的明确态度。并与各服务平台企业签订合作协议和补充协议，约定相关权利义务，明确具体责任要求，督导服务平台依法依规做好各项工作。

（三）严格资金监管。根据《财政部 商务部关于规范地方政府消费券发放使用管理的指导意见》（财建〔2009〕649号）等有关要求，规范开展2024年度湖北省家电以旧换新活动。省商务厅会同省财政厅对此次活动补贴资金加强监管，委托第三方审计每月开展一次审核。补贴资金经抽查、会商、会审、公示等规范流程，由省财政下达拨付给市州财政，市州财政会同市州商务部门拨付给参与政策的核销商户，做到专款专用，高效使用，加强资金监管和绩效评价。