湖北省家电维修管理办法

　　根据《湖北省人民政府关于废止、修改部分省政府规章的决定》的规定本办法应做如下修改：　　第五条修改为：家电维修人员必须具备与该行业相适应的技术服务素质。从业人员应进行技术培训，取得省主管家电维修行业工作的部门核发的《湖北省家电维修范围技术核准证》，并依法办理工商执照。　　第二十四条第一项修改为：（一）未取得《湖北省家电维修范围技术核准证》或超等级范围从事家电维修的。　　经1998年9月12日省人民政府常务会议审议通过，现发布施行。　　第一条　为加强家电维修行业的管理，规范行业服务行为，提高行业服务质量，保护消费者合法权益，根据国家有关规定，结合本省实际，制定本办法。　　第二条　本办法适用于本省行政区域内家电产品维修和保修的监督管理。　　本办法所称家电，包括电子产品和家用电器器具。　　第三条　省主管家电维修行业工作的部门负责全省家电维修行业的监督管理。　　各市（含地区行署、州）、县家电维修行业管理部门，负责本行政区域内家电维修行业的监督管理。　　各级工商、技术监督、物价等部门按照各自的职责，做好家电维修的监督管理工作。　　第四条　从事家电维修，必须具备必要的固定场地、检测仪器、维修工具和技术人员。　　第五条　家电维修从业人员必须具备与该行业相适应的技术服务素质。从业人员应进行技术培训，取得省主管家电维修行业工作的部门核发的《湖北省家电维修范围技术核准证》和《湖北省家电维修人员技术资格证》，并依法办理工商执照。未取得《湖北省家电维修范围技术核准证》、《湖北省家电维修人员技术资格证》和营业执照的，不得从事家电维修营业。　　第六条　从事家电维修的单位和个人，应在核准的范围内开展家电维修。县以上家电维修行业管理部门对《湖北省家电维修范围技术核准证》实行年度审核。　　家电维修网点必须在营业场地醒目处悬挂工商执照、《湖北省家电维修范围技术核准证》以及收费标准等。　　第七条　家电维修网点实行等级管理。等级管理具体办法由省主管家电维修行业工作的部门会同有关部门制定。　　为提高家电维修行业的技术水平，各级家电维修行业管理部门应加强对家电维修技术培训的监督管理。　　第八条　家电维修网点必须建立接修、发放登记制度，维修质量保证制度，接待和处理用户咨询、投诉制度，维修记录及维修收费计算、复核制度和产品维修后的使用性能、安全性能的检验制度。　　第九条　省主管家电维修行业工作的部门对家电维修行业的维修期限，应根据行业的实际情况予以明确规定。　　第十条　严禁维修人员维修其技术资格范围以外的产品。维修时的检测、焊接、装配、调试必须符合工艺要求、技术标准和操作规程。　　第十一条　家电维修对涉及其主要使用性能、安全性能的元件，必须使用家电产品指定的或可替代的正品件。严禁任何单位和个人销售、使用涉及产品主要使用性能和安全性能的非合格配件。　　第十二条　从事家电维修单位和个人，必须严格执行省物价部门制定的《湖北省家电维修等级收费标准》。严禁超标准超项目收费，严禁未换件或好件互换而收元件费，严禁超网点等级收费。　　第十三条　用户在领取修复家电时，维修者应向用户演示机器的使用性能、安全性能，并介绍故障原因及修复、换件情况和收费项目及标准。对因机器正常老化引起的使用性能、安全性能的下降情况应向用户说明。同时向用户开具税务发票，交给用户维修记录单和退给换下的坏件（保修产品不退坏件）。　　第十四条　凡在本省境内销售家电产品，其生产者、经营者必须按照国家有关规定落实产品的“包退、包换、包修”。家电保修（即包修，下同）承担者必须具备省主管家电维修行业工作的部门授予的一级和特级家电维修单位资格，其它等级的家电维修单位不得承担保修业务。　　第十五条　家电保修以全国联合保修、生产者特约维修、经营者自己保修三种形式实施。　　第十六条　属全国联合保修产品，由各级家电维修行业管理部门统一组织和管理，并由全国联合保修网定点维修站和厂家特约维修点承担保修，其它维修单位、经营者不得改变其保修形式和自己承担保修。　　第十七条　生产者在本省境内设立家电产品特约维修点，应到县以上家电维修行业管理部门办理家电维修特约许可手续，未经许可者禁止设立特约保修业务。　　第十八条　经营家电产品的单位，应当按产品的不同保修形式落实有关保修措施，并由当地家电维修行业管理部门发给家电产品售后保修合格证明。其内设维修机构不具备省主管家电维修行业工作的部门授予的一级和特级家电维修单位资格的，由当地家电维修行业管理部门指定符合条件的专业维修单位进行保修，经营者不得自己承担保修。　　第十九条　家电产品的保修凭证，属消费者家电保修权益凭证。生产者、经营者在销售时应完整交给用户，由用户持证就近选择保修点进行保修。经营者在销售时应向用户介绍本地承担保修的单位及地址。　　严禁非法印制、伪造、收购、倒买倒卖保修凭证，严禁经营者回笼保修凭证。　　第二十条　家电产品的生产者、经营者应按国家有关规定向承担保修的单位及时支付保修费用，不得降低标准或滞后支付。承担保修的单位对保修费应专款专用，不得挪作它用。凡符合保修条件的家电产品，应免费修理，不得以任何理由收取费用。　　第二十一条　在保修期内的家电产品，通过保修单位检测认定和按国家规定多次修理仍不能恢复主要使用性能的，由保修单位出具退换鉴定证明，由购买者到经营单位或生产单位退换。　　第二十二条　家电维修的有关证件由省主管家电维修行业工作的部门统一印制，其工本费等有关费用标准，由省物价部门会同省主管家电维修行业工作的部门审定。　　第二十三条　维修者在维修中因责任心和技术原因造成用户机器外观损坏或使用性能、安全性能下降（不含正常老化引起的下降）以及丢失的，应按有关规定负责赔偿。　　第二十四条　违反本办法规定，有下列情形之一者，由县以上家电维修行业管理部门给予警告，并可处以1000元以下罚款。　　（一）未取得《湖北省家电维修范围技术核准证》、《湖北省家电维修人员技术资格证》或超等级范围从事家电维修的；　　（二）生产者未办理许可手续擅自设立家电特约维修点或家电经营者不具备承担保修资格而开展家电保修的；　　（三）家电经营者未按规定取得省家电产品售后保修合格证明而销售家电产品或扣留保修凭证的。　　第二十五条　违反本办法规定，非法印制、伪造、收购、倒买倒卖家电保修凭证和回笼保修凭证的，由县以上家电维修行业管理部门给予警告，并可处以3000元以上10000元以下罚款。　　第二十六条　销售、使用涉及主要使用性能、安全性能的非合格品元件以及维修收费和换件有欺诈行为的，家电维修行业管理部门经技术检测认定后，应及时移交技术监督、物价部门依照有关法律、法规处理。　　第二十七条　当事人对行政处罚决定不服的，可依法申请复议或向人民法院起诉。逾期不申请复议，也不向人民法院起诉，又不履行处罚决定的，由作出处罚决定的机关申请人民法院强制执行。　　第二十八条　本办法应用中的问题，由省主管家电维修行业工作的部门负责解释。　　第二十九条　本办法自发布之日起施行。