



# 商务部办公厅 发展改革委办公厅 工业和信息化部办公厅 市场监管总局办公厅关于做好2023年促进绿色智能家电消费工作的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团商务、发展改革、工业和信息化、市场监管主管部门:

为深入贯彻党中央、国务院决策部署,把恢复和扩大消费摆在优先位置,落实《商务部等13部门关于促进绿色智能家电消费若干措施的通知》(商流通发〔2022〕107号),进一步做好2023年促进绿色智能家电消费相关工作,现就有关事项通知如下:

## 一、统筹组织绿色智能家电消费促进活动

结合商务部“2023消费提振年”各个消费场景设计,统筹线上线下消费渠道,组织举办家电节、购物节、网购节等活动,营造绿色智能家电消费浓厚氛围。顺应数字家庭发展趋势,探索家电、家居一体化融合消费。支持家电企业围绕“家场景”,在步行街、商圈、一刻钟便民生活圈开设绿色智能家电体验店,鼓励开展新店首秀新品首发等活动,不断提升消费体验。促进绿色智能家电消费,满足消费者多元化消费需求。加大绿色智能家电相关知识宣传力度,传播绿色、智能、健康的家电消费理念。请各地商务主管部门于6月11日前报送《2023年家电消费促进活动安排表》(见附件1)。

## 二、深入开展家电以旧换新

制定完善家电以旧换新工作方案,建立健全保障家电企业公平参与的工作机制。鼓励有条件的地方通过组织生产企业、电商平台、实体商业、回收企业建立对接机制、搭建协作平台、明确换新流程等方式,提升废旧家电交售和补贴领取便利性,促进绿色智能家电升级换新消费。积极推进绿色家电、智能家电认证,引导家电企业进一步丰富绿色智能家电产品供给。大力推广通过认证的绿色智能家电,引导消费者优先选购2级及以上能效(水效)冰箱、洗衣机、空调、热水器、净水器、空气净化器 etc 家电产品。

## 三、扎实推进绿色智能家电下乡

支持家电生产企业针对农村市场特点和消费需求,加快研发推广性价比高、操作简便、质量优良的水热水器、油烟机、微波炉等绿色智能家电产品。强化家电营销网络建设,引导家电生产、销售、维修、回收企业及电商平台下沉渠道,在县乡两级设立直营店、体验店、服务网点、回收站点、前置仓,推动绿色智能家电下乡,进一步挖掘农村市场消费潜力。

## 四、实施家电售后服务提升行动

各相关部门加强协作联动,组织引导家电生产、销售、维修企业积极参与家电售后服务提升行动,加快发掘、培育一批家电售后服务优秀企业,着力提升家电售后服务专业化、标准化、便利化水平。引导家电售后服务进社区、进商圈、进平台,扩大便民服务点覆盖范围,打造售后服务平台,针对不同消费需求,提供在线预约上门等个性化服务,营造优质便利的售后服务环境。各地商务主管部门会同工业和信息化、市场监管部门鼓励优秀企业参与申报“家电售后服务领跑企业”,组织企业更新完善申报材料并报送经验做法和典型案例,于6月15日前反馈《家电售后服务领跑企业推荐表》(见附件2)。

## 五、加强废旧家电回收工作

积极推进废旧物资循环利用体系建设,推动回收主体多元化、规模化发展,通过“互联网+回收”等模式,加速推进线上交废与线下回收有机结合,提升废旧家电回收能力和规范化水平。推动更多家电生产企业开展回收目标责任制行动,促进废旧家电回收利用转型升级。指导家电销售、售后服务企业利用销售、服务网络,结合家电以旧换新和绿色智能家电下乡,提供废旧家电便民回收服务。针对城市、农村市场不同特点,依托废旧物资回收网络开展废旧家电回收,加强废旧家电规范回收公益宣传。

各地商务、发展改革、工业和信息化、市场监管主管部门要高度重视,密切配合,协同抓好工作落实。商务主管部门要会同相关部门全面总结地方经验和典型做法,及时反映工作中存在的困难和问题,于每季度末报送阶段性工作情况,每季度结束后15日内报送《2023年绿色智能家电下乡和家电以旧换新季报表》(见附件3)。

