

烟 台 市 商 务 局
烟台市发展和改革委员会
烟 台 市 财 政 局
烟台市市场监督管理局

文件

烟商务〔2025〕6号

关于印发《烟台市 2025 年家电以旧换新促消费
活动实施细则》的通知

各区市商务、发展改革、财政、市场监管部门：

为贯彻落实《商务部等 4 部门办公厅关于做好 2025 年家电以旧换新工作的通知》（商办流通函〔2025〕6 号）、《山东省商务厅等 4 部门关于印发〈山东省 2025 年家电以旧换新实施方案〉的通知》（鲁商字〔2025〕1 号）等文件要求，组织实施好我市家电以

旧换新工作，市商务局牵头制定了《烟台市 2025 年家电以旧换新促消费活动实施细则》，现予以印发，请认真贯彻执行。



烟台市商务局



烟台市发展和改革委员会



烟台市财政局



烟台市市场监督管理局

2025 年 1 月 25 日

烟台市 2025 年家电以旧换新 促消费活动实施细则

为贯彻落实《商务部等 4 部门办公厅关于做好 2025 年家电以旧换新工作的通知》（商办流通函〔2025〕6 号）、《山东省商务厅等 4 部门关于印发〈山东省 2025 年家电以旧换新实施方案〉的通知》（鲁商字〔2025〕1 号）等文件要求，组织实施好我市家电以旧换新工作，制定如下实施细则。

一、实施时间

自家电以旧换新平台上线之日起至 2025 年 12 月 31 日（后续根据国家、省政策变化适时调整）。

二、补贴范围

政策实施期内，对个人消费者购买 2 级及以上能效或水效标准的电冰箱（含冰吧、冰柜、冷柜）、洗衣机（含干衣机、洗烘一体机）、电视机（含激光电视、智慧屏）、空调（含家用中央空调、风管机）、电脑（限台式电脑和笔记本电脑，其中台式电脑主机和显示器为一套）、热水器（含燃气壁挂炉热水器）、家用灶具（含家用集成灶）、吸油烟机、净水器（含家用净水机）、洗碗机、微波炉、电饭煲（含电饭锅）12 类家电给予补贴。

三、补贴标准

补贴标准为家电最终销售价格的 15%，对其中购买 1 级及以

上能效或水效标准的家电，额外再给予最终销售价格 5% 的补贴。无能效或水效标识的家电按照 2 级能效或水效标准予以 15% 的补贴。

每位消费者每类家电可补贴 1 件（空调类最多补贴 3 件），每件补贴不超过 2000 元。2024 年已享受某类家电以旧换新补贴的消费者，2025 年购买同类家电可继续享受补贴。消费者领取的补贴券 3 日内有效，超期或支付不成功可重复领取。

四、补贴条件

（一）家电分类

1. 需送装家电（9 类）。电冰箱（含冰吧、冰柜、冷柜）、洗衣机（含干衣机、洗烘一体机）、电视机（含激光电视、智慧屏）、空调（含家用中央空调、风管机）、热水器（含燃气壁挂炉热水器）、家用灶具（含家用集成灶）、吸油烟机、净水器（含家用净水机）、洗碗机。

2. 可自提家电（3 类）。电脑（限台式电脑和笔记本电脑，其中台式电脑主机和显示器为一套）、微波炉、电饭煲（含电饭锅）。

（二）需送装家电补贴条件

送装家电以完成安装作为补贴订单闭环的标准，商家应当在 2026 年 1 月 15 日前完成安装和消费者签收，未完成安装和消费者签收的，不予以审核。

（三）可自提家电补贴条件

微波炉、电饭煲以现场拆封、拍摄 SN 码上传系统作为补贴订单闭环的标准，未现场拆封、上传 SN 码照片的，不予以审核。

电脑（限台式机和笔记本电脑，台式机主机和显示器为一套）以现场拆封、联网激活系统作为订单闭环标准，成交后须在销售门店现场拆封、联网激活系统并按要求拍照上传 SN 码，未联网激活系统、拍照上传的，不予以审核。

五、补贴流程

（一）登记

消费者下载“建行生活”APP 并注册个人信息，进入“烟台市 2025 年家电以旧换新促消费活动”专区，根据意向选择购买渠道进行购新申报录入，上传身份证照片等信息获取补贴券码。

（二）购新

消费者购买家电时，向销售人员出示补贴券码。销售人员扫描消费者补贴券码，录入家电信息，生成家电以旧换新补贴券。消费者领取补贴券，结算时享受支付立减补贴。销售人员上传发票、消费者支付凭证等信息提交审核。每张发票对应一件（套）家电，不得多件（套）合并结算、合并开票，不得将配件、安装、延保服务等费用合并开票、核销补贴。

（三）送装

1. 需送装家电。

（1）送货。送货人员送货上门后，需拍摄配送单（SN 码）照片、送货人员与家电照片、包装箱型号条形码贴照片等回传给商家。

（2）安装。安装人员上门安装时，需拍摄机身铭牌（或 SN

码)照片、家电安装后照片、安装人员与家电合照等回传给商家。商家将送货、安装环节佐证照片上传平台，完成订单闭环。

2. 可自提家电。

(1) 微波炉、电饭煲。销售人员现场将家电拆封，需拍摄家电包装箱型号条形码贴照片、机身铭牌(或SN码/序列号)照片、拆封后家电与外包装照片、销售人员与消费者及家电合照等上传平台，完成订单闭环。

(2) 电脑。销售人员现场将家电拆封，联网激活系统，需拍摄家电与外包装照片、系统激活后的SN码(含激活时间)照片、销售人员与消费者及家电合照等上传平台，完成订单闭环。

(四) 审核审计

补贴资金采取“建行审核、商务抽检、第三方审计”方式，对订单进行审核，按照审核结果，将补贴资金拨付至商家，原则上每月拨付一次(具体拨付时间可视工作需要调整)。

(五) 退货

消费者在购买补贴产品后发生退货的，视为已享受该补贴资格，不可再次重复申领。商家须将消费者的实付金额以“原路返回”的方式退款，已经收到补贴资金的，须将补贴资金全额退回指定账户，将退单信息及相关凭证上传平台，经审核后定期清算。

(六) 收旧

消费者登录收旧专区，按照系统提示录入废旧家电信息，选择商家约定回收废旧家电事宜。商家安排回收企业按照约定回收

废旧家电并上传回收凭证，回收的废旧家电交售我市有资质的拆解企业。

六、工作要求

（一）加强组织领导。市商务主管部门负责组织实施家电以旧换新工作，会同有关部门做好补贴资金审核、兑付，提高资金使用效益。市发展改革委负责加强统筹协调，推进政策实施。市财政局负责对补贴资金拨付进行监管。各级市场监管部门负责加强家电质量和价格监管，依法查处价格欺诈、虚假宣传等违法行为。区市商务主管部门负责做好辖区内的活动宣传、咨询服务和监督管理等工作。

（二）加强平台建设。中国建设银行烟台分行负责家电以旧换新数字化平台开发运营、数据统计、订单审核、补贴核销、信息上传等工作。做好大数据分析，利用技术手段及时识别骗取、套取政府补贴等行为，确保资金安全。加强监测预测预警，有效拦截各类异常交易订单。配合做好各级核查、审计和绩效评价工作并答复活动期间平台使用相关咨询。

（三）强化主体责任。个人消费者参加以旧换新活动，必须提供身份证明、联系方式、收货地址等必要信息。商家必须提供营业执照、所售家电品牌、品类、型号、条形码数字、进项发票、购机发票、能效等级、家电价格及补贴金额、家电出库配送安装和消费者签收等信息。家电生产企业及代理机构必须如实提报家电名称、品牌、品类、型号、能效和水效等级、销售指导价格等

信息。鼓励商家对持有山东惠才卡、烟台优才卡、优青卡、青才卡的消费者给予优惠。

（四）加强监督管理。各级商务部门要会同有关部门加强对辖区内活动的监督指导，通过定期巡查、不定期抽查等方式，严防借机涨价、重复购买、非法翻新、以次充好等行为；设立咨询服务及投诉举报电话，接受社会监督，依法严肃处理骗取、套取国家补贴资金行为，对涉嫌犯罪的，要及时移交司法机关。

本实施细则由市商务局负责解释，后续根据国家、省政策变化适时调整。

附件：家电以旧换新活动咨询服务及投诉举报电话

附件

家电以旧换新活动咨询服务及投诉举报电话

涉及问题	单 位	联系方式
涉及活动政策咨询、举报投诉等相关问题	烟台市商务局	6927976 6716658
涉及咨询活动参与、销售企业名单、举报投诉等相关问题，可拨打所在区市商务部门电话咨询	芝罘区商务局	6206359
	福山区商务局	6356270
	莱山区商务局	6891732
	牟平区商务局	4281812
	蓬莱区商务局	5643645
	黄渤海新区商务局	6397872
	高新区招商局	6925251
	长岛综试区经济发展局	3210896
	龙口市商务局	8517152 8517764
	莱阳市商务局	7212011
	招远市商务局	8229732
	栖霞市商务局	5235991 5235835
	海阳市商务局	3230276
	莱州市商务局	2275755 15688631767
涉及补贴券发放、支付、服务系统登录、使用等相关问题	中国建设银行股份有限公司 烟台分行	6603020
		6603650
涉及商品质量、价格等问题	市场监督管理部门	12315

