湖北省电子电器产品维修服务条例

（2007年9月29日湖北省第十届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过　根据2014年9月25日湖北省第十二届人民代表大会常务委员会第十一次会议《关于集中修改、废止部分省本级地方性法规的决定》修正）

　　第一条　为了规范电子电器产品维修服务市场秩序，保障服务质量，维护消费者的合法权益，促进电子电器产品维修服务业的发展，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

　　第二条　凡在本省行政区域内从事电子电器产品维修服务经营及相关监督管理活动的，适用本条例。

　　本条例所称电子电器产品，是指微型计算机及其外设产品、视听产品以及移动电话机、电视机、电冰箱、空调、洗衣机、热水器、微波炉、数码相机、摄（录）像机等消费类电子电器产品。

　　第三条　县级以上人民政府负责电子电器产品维修服务的行政主管部门，主管本行政区域内电子电器产品维修服务的监督管理工作，其电子电器产品维修服务行业管理机构（以下简称行业管理机构），具体承担电子电器产品维修服务管理工作。

　　劳动和社会保障、工商行政管理、质量技术监督、价格等部门，按照各自职责，相互配合，做好电子电器产品维修服务的监督管理工作。

　　第四条　电子电器产品维修服务行业协会应当加强行业自律，协助行政管理部门和行业管理机构规范行业服务行为，提供市场信息，开展技术交流、推广、培训服务。

　　第五条　从事电子电器产品维修服务的经营者，应当具备与其经营类别相适应的场地、设备、设施、专业技术人员、健全的维修服务管理制度等条件。

　　从事电子电器产品维修服务的人员，应当具备与其岗位相适应的职业技能，并按照国家规定取得电子电器产品维修服务技能认证。

　　第六条　申请从事电子电器产品维修服务的经营者，应当在工商行政管理部门办理注册登记，并到县级以上行业管理机构备案。

　　第七条　电子电器产品维修服务，根据其经营规模、技术水平和服务质量实行等级管理。其具体办法由省电子电器产品维修服务行政主管部门制定并报省人民政府批准后施行。

　　第八条　维修服务经营者应当执行国家和省有关电子电器产品维修服务的价格政策和收费标准，在其经营场所醒目位置悬挂、公示其执业证照、服务项目和收费（含零配件）标准。

　　价格行政主管部门、电子电器产品维修服务行政主管部门应当加强对电子电器产品维修服务经营价格的监督检查，督促电子电器产品维修服务行业协会和维修服务经营者加强价格自律，及时查处虚假的标价内容、标价形式等价格欺诈的行为。

　　第九条　维修服务经营者应当建立维修登记制度，维修质量保证制度，产品维修后的使用性能、安全性能检验制度，接受消费者咨询回复制度。

　　第十条　承接电子电器产品维修服务的期限由维修服务经营者与消费者共同约定，并在维修单上予以注明。维修服务经营者应当在约定的期限内修复，在约定期限内不能修复，需要延长修复时间的，应当与消费者协商。

　　第十一条　维修服务经营者在产品修理过程中应当履行下列义务：

　　（一）必须使用与产品技术要求和质量标准相符合的元件和零配件；

　　（二）当场向消费者演示修复后产品的使用性能、安全性能，并如实介绍故障原因及修复、换件情况，保证维修后的产品能正常使用；

　　（三）上门维修服务应当携带有效身份证件和服务标志，出示收费标准；需将产品带回维修的，应当向消费者出具有效凭证；

　　（四）不得以夸大故障等手段欺骗消费者，牟取非法利益；

　　（五）承担修理产品的丢失、损坏所引起的责任；

　　（六）提供故障维修单据；

　　（七）法律、法规规定的其他义务。

　　产品修复后，90日内因同一故障点再次出现同类故障的，维修服务经营者应当负责免费返修；国家对产品主要部件维修后的免费返修期限另有规定的从其规定；维修服务经营者与消费者就免费返修期限另有约定的，按照约定办理。

　　第十二条　维修经营者从事维修服务享有下列权利：

　　（一）要求消费者如实说明产品故障现象；

　　（二）获得相应报酬；

　　（三）对消费者的投诉进行解释、申辩；

　　（四）申请加入行业协会，并就维修服务活动中的有关事项向行政主管部门和行业协会提出建议、意见。

　　第十三条　产品生产者、销售者应当依法承担销售产品的保修责任，并由符合规定等级的维修服务经营者承担相应的保修工作。

　　产品生产者、销售者应当在其销售产品的服务指南和保修凭证上注明维修服务网点的地址及联系方式。如有变更应当及时公告。

　　产品生产者、销售者设立的特约维修服务网点以及保修措施应当向当地行业管理机构备案。

　　第十四条　产品的生产者、销售者应当与其委托保修的维修服务经营者依法签订相关合同，并及时支付保修费用，不得降低标准或者滞后支付。

　　第十五条　在“包退、包换、包修”有效期内出现故障的产品，符合保修条件的，保修单位应当免费修理，不得以任何理由收取费用；符合退换条件的，保修单位应为消费者出具退换鉴定证明，销售者或者生产者应当按照国家“三包”规定负责退换，不得故意拖延或者无理拒绝。

　　第十六条　县级以上电子电器产品维修服务行政主管部门应当加强对电子电器产品维修服务行业的指导、服务和安全教育，建立和完善技术、信息交流平台，及时发布消费预警和业务警示，引导、促进维修服务行业提高服务质量和水平。

　　第十七条　电子电器产品维修服务行政主管部门以及有关部门，应当采取措施，重点扶持农村电子电器产品维修服务市场的发展，协助当地人民政府做好乡村维修网点的布局规划，引导建立多种形式的常用备件供应渠道，帮助培训农村维修服务从业人员，提高农村维修服务能力和水平。

　　县级以上电子电器产品维修服务行政主管部门应当建立和完善受理投诉、举报制度，及时查处维修服务活动中的违法行为；经当事人提出，可以对因维修质量发生的纠纷进行调解，必要时可以组织有关专业技术人员或者有检测资格的单位进行技术鉴定。

　　第十八条　电子电器产品维修服务行政主管部门依法对维修服务经营者实施监督检查时，执法人员应当出示行政执法证件，依法进入涉案经营场所进行检查，有权要求维修服务经营者提供有关文件和资料；维修单位应当如实提供有关资料，接受监督检查。

　　在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下，经电子电器产品维修服务行政主管部门负责人批准，可以先行登记保存，并应当在7日内及时作出处理决定，在此期间，当事人或者有关人员不得销毁或者转移证据。

　　第十九条　违反本条例规定，法律、行政法规有处罚规定的，从其规定。

　　第二十条　违反本条例规定，有下列行为之一的，由县级以上行业管理机构责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，可处200元以上2000元以下罚款；情节严重的，处5000元以上1万元以下罚款：

　　（一）使用与产品技术要求和质量标准不相符合的元件和零配件的；

　　（二）以夸大故障等手段欺骗消费者，牟取非法利益的；

　　（三）不向消费者提供故障维修单据的；

　　（四）拒不履行免费返修义务的；

　　（五）设立的特约维修服务网点未向当地行业管理机构备案的。

　　第二十一条　电子电器产品维修服务行政主管部门、行业管理机构及其工作人员在管理过程中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由有关部门依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第二十二条　本条例自2007年12月1日起施行。