

枣庄市商务局
枣庄市发展和改革委员会文件
枣庄市财政局文件
枣庄市市场监督管理局

枣商务字〔2025〕4号

关于印发《枣庄市2025年家电以旧换新
实施细则》的通知

各区（市）商务和投资促进、发展改革、财政、市场监管局，枣庄高新区投资促进、经济发展、财政金融、市场监管局：

为深入贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于推动大规模设备更新和消费品以旧换新决策部署，根据商务部等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）要求，

枣庄市商务局等4部门制定了《枣庄市2025年家电以旧换新实施细则》。现印发给你们，请抓好贯彻落实。



枣庄市2025年家电以旧换新实施细则

为深入贯彻党中央、国务院和省委、省政府关于推动大规模设备更新和消费品以旧换新决策精神，全面落实商务部等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）要求，制定本实施细则。

一、补贴品类及标准

（一）补贴品类。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类家电产品给予补贴。

（二）补贴标准。补贴标准为上述产品最终销售价格的15%，对其中购买1级及以上能效或水效标准的产品，额外再给予产品最终销售价格5%的补贴。每位消费者每类产品可补贴1件（空调类商品最多补贴3件），每件补贴不超过2000元。2024年已享受某类家电商品以旧换新补贴的个人消费者，2025年购买同类家电

商品可继续享受补贴。

（三）补贴时间。购买新增的净水器（含家用净水机）、洗碗机、微波炉、电饭煲（含电饭锅）4类家电产品，补贴起始时间为本细则印发之日起。

二、补贴流程

（一）实名认证。消费者通过云闪付或微信搜索“鲁换新”小程序进入后，填写实名信息，完成实名认证。

（二）预约收旧。消费者根据实际情况选择需要收旧或无需收旧入口进入（若需要收旧需按要求填写回收家电类型、回收地址等相关信息）。

（三）领取补贴。实名认证并确认个人资格校验成功后，根据购买家电品类，领取相应补贴券，每种品类只可领取一张。

（四）查看状态。用户点击进入“补贴资格券状态查询”界面，可以查看已领取的补贴券及其状态。补贴券获取后，1个自然日内有效，过期失效后，可再次领取，每人最多可领取3次。

（五）支付立减。领取补贴权益后，消费者在购买政策适用商品时，告知参加枣庄市家电以旧换新活动，核验资格后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，补贴权益领取人和实际付款人必须一致。如发生退货退款、撤销等行为，该次补贴资格视为已使用，不可再次申领。

三、政策参与主体

（一）参与主体要求。参与主体的硬件设备、软件系统、对

公账户、产品目录等，须满足能够顺利开展以旧换新活动的条件；规范交易凭证与发票开具，并载明购买人、补贴产品等相关必要信息；保留全流程交易数据，按要求及时准确报送补贴政策实施情况及相关数据；广泛开展政策宣传，及时妥善处理消费者投诉，叠加各类优惠政策开展以旧换新活动；在明显处张贴以旧换新标识及所在区市投诉举报（咨询）电话。

（二）参与主体责任。参与主体对补贴资金安全负直接责任，要加强自律，做到诚信守法经营，不侵犯消费者合法权益；在支付环节向消费者明确提示获取政府补贴金额，不得“先涨价后补贴”、变相涨价、以次充好、以旧充新等；不得发布虚假性、误导性信息，不得利用自身大数据优势作出有违消费者意愿的行为；各政策参与主体要向商务部门出具承诺书，做到诚信、规范经营，不搞假冒伪劣、以次充好、虚标价格、虚假宣传等违规经营行为；不得通过虚开发票、明买暗退、合谋套补等手段骗取财政补贴；不得增设享受补贴政策不合理的附加条件；积极配合商务、审计、财政等相关部门的监督核查。

（三）参与主体调整。政策实施期间，市商务局综合评估参与主体情况，动态调整参与主体范围。对符合条件的主体，履行审核程序后，纳入政策参与范围；对参与主体违反相关政策规定的，暂停或取消其活动资格，并追缴国家补贴资金，情节严重的依法追究法律责任。

（四）其他要求。家电商品自销售之日起，应在15日内完成

送货（安装）。如消费者因房屋装修等特殊需求需延期送货，延期期限原则上最长不得超过90天，且延期后的送货时间不得超出活动结束日（2025年12月31日）后的15天范围。即本年度内销售的所有家电商品，均需在2026年1月15日前完成送货（安装）。

四、补贴审核及资金发放

（一）补贴方式。家电产品以旧换新补贴采取消费者支付立减的方式进行补贴，补贴资金由活动参与主体先行垫付。

（二）申报流程。活动开展期间，参与主体负责汇总消费者补贴资金材料（消费者基本信息、发票信息、品牌品类信息、SN码等），并按要求及时上传至审核平台。

（三）审核拨付。由商务部门或聘请的第三方对资料进行审核，根据审核情况向政策参与主体兑付补贴资金，原则上兑付周期不超过20个工作日。消费者享受财政补贴的订单如发生退货退款，补贴资金已拨付到参与主体的，参与主体应在消费者退货后的7个工作日内将该笔补贴资金退回至指定账户。

五、工作要求

（一）强化监督管理。市发展改革委负责加强统筹协调，推进政策实施。市商务局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。市财政局负责对补贴资金拨付进行监管。市市场监管局负责加强家电产品质量和价格监管，依法查处价格欺诈等违法行为，切实维护消费者合法权益。

（二）落实平台责任。活动平台应加大力量投入和风险管控力度，与商务部门密切配合，组织开展参与主体对接、补贴商品录入核验、补贴核销、常态化监测评估等工作。提供咨询服务，并配备稳定的专业团队，在政策实施期间受理参与主体问题，及时解决补贴发放、使用中遇到的各项咨询及投诉。向市商务局和政策参与主体提供有关数据的汇总与分析，及时准确掌握家电以旧换新全流程信息。通过大数据等数字化手段，严防虚假交易、跨地区重复购买、大量囤货、骗补套补等行为。

（三）做好宣传服务。各区（市）商务主管部门要做好政策宣传解读，组织开展线上线下主题活动，设置消费者咨询服务热线，及时回应社会关切，做好政策答疑，同时加强互动交流，收集群众意见，不断优化服务举措，确保政策落地见效。

各区（市）家电以旧换新活动咨询电话

区（市）	咨询电话
滕州市商务和投资促进局	5888307
山亭区商务和投资促进局	8816679
薛城区商务和投资促进局	4402209
市中区商务和投资促进局	5362811
峄城区商务和投资促进局	7711570
台儿庄区商务和投资促进局	6626888
枣庄高新区投资促进局	8878199

本实施细则自印发之日起生效，由市商务局负责解释，并结合具体情况适时调整。