

2026 年家电以旧换新、数码和智能产品 购新补贴问答手册

1. 本次补贴政策实施时间？

本次活动时间根据各市公告实施。

2. 本次补贴活动的对象是谁？

个人消费者。

3. 本次补贴品类和补贴标准？

对个人消费者购买 1 级能效或水效标准的冰箱（含冰柜、冷藏柜）、洗衣机（含洗干一体机）、电视（含激光电视）、空调（含中央空调）、热水器（含燃气壁挂炉）、电脑（含一体机、便携式计算机）6 类家电产品，以及单件销售价格不超过 6000 元的手机、平板（含学习机）、智能手表（手环）、智能眼镜 4 类数码和智能产品给予补贴。补贴标准为上述产品扣除各环节优惠后最终销售价格的 15%，每人每类可补贴 1 件，其中，家电产品每件补贴不超过 1500 元，数码和智能产品每件补贴不超过 500 元。

补贴产品必须在中国物品编码中心完成商品信息备案，具备规范的商品条码及序列号（S/N 码）。2024 年、2025 年已享受政府以旧换新补贴的个人消费者，2026 年购买上述同类产品可继续享受补贴。

4. 消费者如何领取、使用补贴资格券？

(1) 资格券领取：可选择云闪付 APP“以旧换新”专区或省以旧换新服务平台实现对接的其他平台，领取“线上渠道”或“线下渠道”资格券，点击拟购买商品品类进行资格核验。资格核验通过后，可在报名页面“我的优惠资格”中查询。

(2) 资格券使用：补贴资格券领取后，到相应渠道参与经营主体购买商品，在订单支付环节按规定标准享受政府补贴。

(3) 注意事项：①在报名领取及核销补贴资格券环节，消费者的手机等终端设备要授权相关 APP 获取位置定位权限，且位置定位应在安徽省内。②补贴资格领取时间、有效期等按平台系统提示执行，失效后可再次报名。③线上、线下渠道资格券不能通用，仅限相应渠道使用。④同一用户、同一品类仅限选择线下或线上一种渠道领取资格券；如需变更参与渠道，请先解绑原渠道资格券，再重新报名参与。

5. 家中如果没有旧家电产品需要交售，是否可以参加补贴活动？

可以。消费者无旧家电产品交售直接购买新家电的，可享受本次补贴活动；有旧家电交售的，旧家电回收价格由消费者与经营主体协商确定。

6. 补贴资格券领取不到怎么办？

为保障补贴政策有序实施，补贴资金按照“年度总量控制、逐月统筹安排”的原则执行。当月补贴资金“先到先得、领完即止”，未申领到补贴资格的消费者可在后续政策实施期内申请。

7. 消费者购买补贴产品时需要配合经营主体完成哪些事项？

消费者购买补贴产品时须配合参与经营主体完成必要的产品拆封激活、序列号（S/N 码）和国际移动设备识别码（IMEI 码）信息核验、采集等工作。经营主体应按要求将相关信息和资料上传审核平台。具体要求如下：

（1）数码和智能产品：数码和智能产品均须核验 S/N 码信息，并采集 S/N 码、IMEI 码（如有）等信息。线下渠道：须在订单支付前进行产品 S/N 码核验，核验通过后完成支付并现场拆封激活，由经营主体按规范要求采集 S/N 码等信息照片并上传审核平台。线上渠道：经营主体在发货前核验 S/N 码信息，验证通过后进行配送，在快递签收时拆封激活、按要求采集 S/N 码等信息照片，由经营主体上传审核平台。

（2）家电产品：所有家电产品均须采集 S/N 码等信息。其中，电脑类产品按照数码产品补贴管理，须在线下支付前或线上发货前完成 S/N 码信息核验，并现场拆封、按要求采集 S/N 码等信息照片，由经营主体上传审核平台。

8. 本次参与补贴的线上线下经营主体有哪些？

请见云闪付 APP 首页“以旧换新”专区 - 参与线上线下经营主体（含电商平台）清单（动态更新），或咨询银联客服电话 95516。

9. 付款、开票时有什么注意事项？

补贴范围内的商品应按品类单独支付和开票，做到“一件商品、一个订单、一次支付、一张发票”。

本次活动面向个人消费者，参加补贴活动的销售发票抬头为消费者姓名。消费者姓名应与补贴资格申领人、付款人、收货人须保持一致（消费者应配合出示领取资格人的“云闪付 APP”实名认证信息或身份证件，经营主体应在开票前进行核对）。发票内容要规范完整，包含产品类别、品牌、型号、能效（水效）等级（如有）、“政府补贴 XX 元”及“实际支付 XX 元”等信息。发票价税合计金额为“消费者个人支付金额+补贴金额”。

10. 消费者使用销售企业优惠和政府补贴资格券时抵扣次序是什么？

鼓励销售企业叠加开展让利促销活动，让消费者享受更多实惠。消费者先使用销售企业叠加优惠，按照剔除销售所有折扣优惠后的成交价格享受立减补贴。

11. 发生退货交易后，消费者是否能再次享受补贴资格？

享受政府补贴的交易发生退货情况时，由经营主体按原支付渠道退回消费者实际支付金额。在补贴资格券有效期内发生退货的，系统实时返还原已核销的补贴资格券。在补贴资格券有效期外发生退货的，不返还资格券；已核销的补贴资格在 24 小时内恢复并解除绑定，消费者可重新报名领取补贴资格券。

12. 消费者在安徽领取补贴资格券后，在使用核销前可以变更到省外领取资格吗？

可以。消费者在安徽省领取某品类补贴资格券后，在补贴资格券有效期内，如需变更到省外领取补贴资格，可以通过领券页面解绑补贴资格。补贴资格解绑后，消费者可在全国其他省市按照当地政策参与活动。

13. 消费者在省外领取补贴资券后，在使用核销前可以变更到安徽省领取资格吗？

可以。消费者在省外领取某品类补贴资格券后，在补贴资格券有效期内，如需变更到我省领取补贴资格券，应先解绑省外补贴资格，再在我省按流程参与活动。

14. 补贴资格券无法正常核销是什么原因？

通常有以下原因：一是消费者在线下支付环节未授权接入省以旧换新活动的 APP 获取位置定位权限；二是消费者位置定位不在安徽省内。

15. 本次补贴活动线上电商平台、支付平台、金融机构是否能够参与？

本着开放、共享的原则，支持各电商平台、支付平台、金融机构等在落实管理责任前提下，并与省以旧换新服务平台完成数据对接后积极参与，共同推动补贴资格实现“多平台领取、多渠道核销”。同时，鼓励相关平台叠加给予配套优惠，让消费者享受更多实惠。

16. 经营主体如何报名参加本次活动？

请与所在地县区商务部门联系，获取报名具体流程、参与经营主体条件等信息，按照有关要求向县区商务部门报送申请材

料，由各市商务局会同有关部门审核确定。此外，电商平台入驻经营主体申请参与活动还须提供电商平台出具的推荐函、电商平台分配的平台经营主体编码等。

17. 经营主体如何规范上传审核资料？

请经营主体按照有关要求，在规定时限内（具体由报名地县区商务部门明确，下同）准确、完整、规范报送补贴申报资料，并对系统自动识别的信息进行核对，在确认无误后提交。未审核通过被退回的，经营主体应在规定时限内补正后再行提交审核。在规定时限内，未按要求申报或补正资料导致审核不通过的，垫付资金由参与经营主体承担。

18. 发现参与经营主体先涨价再享受补贴怎么办？

根据活动要求，参与经营主体应做到补贴商品明码标价，承诺做到不“先涨价后打折”。消费者如发现先涨价再补贴行为，可以根据各市公布的投诉监督电话进行投诉，相关部门将核查处置。

19. 发生退货交易后，经营主体如何退还财政补贴资金？

消费者发生退货情形时，参与经营主体应通过原支付渠道退还消费者实际支付金额，并按活动有关要求将已发放的相应财政补贴资金退回指定的财政账户，并将退款凭证和退货订单明细报送报名地商务部门留存。具体要求，请联系报名地商务部门。

20. 补贴商品的收货地址有什么要求？

消费者购买补贴产品时，收货地址应在安徽省内。

21. 对商品送货及签收时间是否有要求？

参与经营主体应加快送货上门和安装进度，原则上应 60 日内完成送货（安装）及消费者签收，所有补贴商品的送货（安装）及签收时间应在 2027 年 1 月 5 日之前。

22. 经营主体参与补贴活动还有哪些相关要求？

参与经营主体应做到补贴商品明码标价，并在经营场所、网页或 App 等显著位置逐项标明每款产品初始销售价格、商家优惠让利金额、可享受补贴资金数额和最终销售价格，公开承诺最终销售价格不高于备案价格，做到不“先涨价后补贴”，不强制捆绑销售非补贴产品或增值服务，不虚构订单、以次充好、以旧充新、低价高开、拆分发票等，不非法使用、泄露或篡改消费者收货地址、联系方式、App 账号或其他个人信息，不冒用政府补贴名义进行虚假宣传，不以任何形式骗取套取补贴资金，不非法拆解处置回收的废旧家电等产品。如有上述行为，自愿承担一切法律责任及后果。

政策实施期间，参与经营主体名单实施动态调整。对发现存在违法违规行为的，一律取消活动参与资格。对存在补贴资金管理安全风险、突破补贴政策品类及标准规定、违反补贴数据上传要求或存在其他违规行为的政策参与经营主体，各地商务部门将进行约谈，暂停政策参与资格，责令限期整改，逾期未整改的取消政策参与资格并公开通报，追缴已发放补贴资金。依法依规严肃处理涉及补贴政策的违法违规行为，发现一起、查处一起、曝光一起。加强行政执法与刑事司法衔接，加大对补贴政策实施过

程中涉嫌刑事犯罪的侦查打击力度，及时将相关案件线索移交司法机关追究法律责任。

23. 补贴品类的个别型号商品为什么尚未参加活动？

根据国家政策规定，政策参与经营主体须做好补贴产品销售价格备案。参与经营主体未按要求备案销售价格的产品，暂无法参与补贴活动。如发生上述情况，消费者可联系销售企业补充备案。

24. 生产企业如何报备商品基础信息？

请与安徽省家电信息行业协会（郭先生，18356500225）、省平台服务方（蒋女士，0551-65773556）联系，按有关要求报备商品基础信息。

25. 经营主体和消费者有咨询、投诉问题如何反映？

可致电中国银联95516客服、相关电商平台客服，或与各市联系。

序号	地市	联系电话	投诉举报热线
1	合肥市	0551-63538375	0551-12315
2	淮北市	0561-2990037	0561-12315
3	亳州市	0558-5531891	0558-12315
4	宿州市	0557-3056519	0557-12315
5	蚌埠市	0552-2153721	0552-12315
6	阜阳市	0558-2707123	0558-12315
7	淮南市	0554-2679013	0554-12315
8	滁州市	0550-3024859	0550-12315

9	六安市	0564-3379762	0564-12315
10	马鞍山市	0555-8355719	0555-12315
11	芜湖市	0553-3833262 0553-3832002	0553-12315
12	宣城市	0563-3023756	0563-12315
13	铜陵市	0562-2836613	0562-12315
14	池州市	0566-2569716	0566-12315
15	安庆市	0556-5701576	0556-12315
16	黄山市	0559-2514849	0559-12315
备注	以各市公布为准。		