

团 体 标 准

T/CVIA 14-2022

代替 T/CVIA 14-2019



平板电视机修理更换退货 责任实施细则

CVIA

2022-6-6 发布

2022-6-6 实施

中国电子视像行业协会

发布

目 次

目次.....	I
引言.....	II
前言.....	III
平板电视机修理更换退货责任实施细则.....	1
附件一（实施三包的平板电视机产品目录）.....	5
附件二（平板电视机三包凭证）.....	6

The logo for CVIA, consisting of the letters 'C', 'V', 'I', and 'A' in a stylized, grey, sans-serif font. The letters are arranged horizontally and are slightly overlapping.

引言

本标准贯彻《关于将平板电视机商品纳入〈部分商品修理更换退货责任规定〉调整范围的公告》精神，规范平板电视机售后服务行为，提高服务工作质量，维护广大消费者权益，为政府部门的市场监管和执法工作提供技术性的参考依据，促进我国电视产业和市场发展，根据产业和市场的发展需要而制定。



前 言

本文件是中国电子视像行业协会制定的团体标准，是协会相关会员单位在组织技术研发、采购、安装、维修服务等过程中的主要参照标准。

本文件代替 T/CVIA 14-2019，除结构调整和编辑性改动，主要修订内容如下：

- a) 增加了“引言”一页（见引言）
- b) 增加了“有机发光二极管（OLED）电视机以及今后可能出现的其他技术平板电视机产品”（见第二条）；
- c) 增加了“无法提供发票的，从产品激活之日起计算；发票日期明显晚于激活日期的（超过 30 天），以产品激活日期为准”（见第四条）；
- d) 增加了对“产品激活”的释义（见第四条）；
- e) 更改了“三包有效期应扣除因修理占用和无零配件待修的时间”（见第四条）。
- f) 增加了“OLED 显示屏”（见第七条及第七条第一款）；
- g) 增加了“安装单位应获得整机生产者的授权，整机生产者有责任和义务监督安装服务的完整性和安装质量”（见第七条第六款）；
- h) 增加了“无法提供发票的，从产品激活之日起计算”（见第十一条）；
- i) 增加了“采用网络、电视、电话、邮购等方式销售的平板电视机，已完成产品激活或安装的，不支持 7 天无理由退货，销售者应当在销售时向消费者告知或在产品销售页面向消费者明示；符合 7 天无理由退货条件的，消费者退货的商品应当完好，销售者应当在收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的货款。退回商品的运费由消费者承担；销售者和消费者另有约定的，按照约定。”（见第十四条）；
- j) 增加了“有机发光二极管（OLED）电视机”三包有效期（年）、主要部件名称和折旧率的条目（见附件一）；

本文件的解释权属于中国电子视像行业协会。

本文件主要起草单位：中国电子视像行业协会、中国电子视像行业协会智慧家庭服务分会、海信视像科技股份有限公司、四川长虹电器股份有限公司、TCL实业控股股份有限公司、青岛海尔多媒体有限公司、深圳康佳电子科技有限公司、四川快益点电器服务连锁有限公司、深圳安时达技术服务有限公司、青岛赛维电子信息服务股份有限公司。

本文件主要起草人：郝亚斌、冯晓曦、彭健锋、胥邦钦、刘军良、范小健、孙瑛、侯艳平、周国红、陈荣、刘晓艳、王戈、刘胡乃、杜家锋、吴洪福、周淼、金建明、段兴章、李方健、杨光、邹越。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

2011年首次发布为 T/CVIA 14-2011, 2019年第一次修订。

本次为第二次修订。



平板电视机修理更换退货责任实施细则

第一条 为保护消费者的合法权益，明确平板电视机显示屏等主要部件生产者、整机生产者、销售者、修理者承担的修理、更换、退货（以下称为三包）的责任和义务，根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《部分商品修理更换退货责任规定》及《关于将平板电视机商品纳入〈部分商品修理更换退货责任规定〉调整范围的公告》等法律法规的有关规定，并结合目前我国平板电视机产品技术发展情况以及显示屏等主要部件和整机生产企业的生产、销售和维修实际，制定本《平板电视机修理更换退货责任实施细则》（以下简称《实施细则》）。

第二条 本《实施细则》适用于在中华人民共和国境内销售的列入本实施细则附件一中用于家庭消费（商业用途及公共场所使用的除外）的等离子、液晶电视机、有机发光二极管（OLED）电视机以及今后可能出现的其他技术平板电视机产品。

第三条 平板电视机实行谁销售谁先行负责的三包原则。销售者与整机生产者、销售者与修理者、整机生产者与修理者、显示屏等主要部件生产者与整机生产者之间订立的合同，不得免除本《实施细则》的三包责任和义务。

第四条 平板电视机三包有效期从送货、安装、调试全部结束次日起计算；不需要送货、安装、调试的，从开具发票之日起计算；无法提供发票的，从产品激活之日起计算；发票日期明显晚于激活日期的（超过 30 天），以产品激活日期为准。三包有效期整机为一年，主要部件为三年。三包有效期的最后一天为法定节假日的，以法定节假日结束次日为三包有效期的最后一天。三包有效期应扣除因修理占用和无零配件待修的时间。

产品激活，是指消费者购买平板电视机产品后，通过连接互联网或厂家激活码进行产品注册或通过平板电视机终端首次使用互联网资源的行为。

第五条 平板电视机三包有效期，是指承担产品三包责任和义务的有效时间，包括整机三包有效期和主要部件三包有效期（见附件一）。

第六条 本《实施细则》是承担平板电视机三包责任和义务的最基本要求。鼓励销售者和生产者制定严于本《实施细则》的三包承诺。承诺作为明示担保，承诺者应依法承担有关责任。

第七条 等离子显示屏、液晶显示屏、有机发光二极管（OLED）显示屏等主要部件生产者应承担下

列责任和义务：

（一）等离子显示屏、液晶显示屏、有机发光二极管（OLED）显示屏等主要部件生产者对整机生产者的产品“质量保证”有效期为 36 个月；

（二）与整机生产者订立产品质量保证协议和售后服务协议；

（三）向整机生产者提供技术资料，并负责技术支持。

第八条 整机生产者（供应者和进口者视同生产者）是电视机产品质量的最终责任者，应承担下列责任和义务：

（一）出厂销售的电视机应随机附带该型号的产品使用说明书、合格标识和三包凭证（或者电子三包凭证）。三包凭证应符合附件二的要求；

（二）明确三包方式。自行设置或者指定具有维修资质的维修单位负责三包有效期内的维修的，必须在随电视机附带的三包凭证上提供有效的服务维修电话、企业网址。发生变更时，应当及时以公告形式告知消费者；

（三）向修理者提供修理技术资料、合格的修理配件，负责技术培训；

（四）按照有关修理代理合同或协议的约定，向修理者提供三包有效期内的修理费用；

（五）妥善处理消费者投诉、查询，并提供咨询服务；

（六）首次安装服务是整机生产者售后服务的一部分，整机生产者有权选择安装单位，安装单位应获得整机生产者的授权，整机生产者有责任和义务监督安装服务的完整性和安装质量。平板电视机安装应符合相关标准规范的要求。

第九条 销售者应当承担下列责任和义务：

（一）应当执行进货检查验收制度，并保证销售电视机的质量；

（二）销售或送货时，应当符合以下要求：

1、介绍产品的基本性能，使用、维护和保养方法，以及三包方式和修理者；

2、在消费者在场的情况下，开箱检验，确认外观无恙、附件齐全，向消费者交验合格产品；

3、提供三包凭证、正规发票、产品使用说明书。三包凭证应当按本《实施细则》附件二的要求，准确完整地填写。正规发票应当注明产品商标及型号、销售日期、销售者印章、金额等内容。

（三）不得销售不符合法定标识要求，不符合使用说明书等明示性能及功能的电视机，或者产品不合格的电视机；

(四) 在三包有效期内，销售者应当先行承担三包责任，不得故意拖延和无理拒绝；

(五) 妥善处理消费者的查询、投诉，并提供服务；

(六) 如果降价销售有瑕疵的电视机，不能保证实施产品三包的，应向消费者如实说明，并在销售发票上予以注明，否则不能销售。

第十条 修理者应承担下列责任和义务：

(一) 修理者应当具有生产者授权的维修资质，维修人员应当具有执业资格，持证上岗；

(二) 承担三包有效期内的免费维修业务和三包有效期外的收费维修业务；

(三) 维护整机生产者、销售者的信誉，修理时应使用符合产品技术和质量标准的新配件；

(四) 维修结束后，向消费者当面试机，交验修理好的电视机；

(五) 认真、如实、完整的填写维修记录，并向消费者提供。记录中应包括维修前故障情况、故障处理情况和修理后的质量情况；

(六) 保持常用维修配件的储备，避免因零配件缺少而延误维修时间；

(七) 按有关修理代理合同或协议的约定，保证修理费用和维修配件全部用于维修；

(八) 接受销售者、整机生产者的监督和检查；

(九) 承担因自身失误造成的责任和损失；

(十) 妥善处理消费者的投诉，接受消费者有关产品修理质量的查询。

第十一条 消费者购机后需要安装服务的，安装、调试应该在 7 日内完成（双方另有约定的除外）。因消费者原因不能在购机后 7 日内完成安装的，三包有效期起始时间按购机发票上的日期计算，无法提供发票的，从产品激活之日起计算。

安装时，应在消费者在场的情况下，开箱检验、安装、调试，当面向消费者交验电视机，消费者和安装者签字，并注明日期。

第十二条 在三包有效期内，消费者凭发票和三包凭证办理三包。如消费者丢失发票和三包凭证，但能够有效证明该产品是在三包有效期内的，销售者、修理者、生产者应按本《实施细则》负责三包。

第十三条 主要部件在三包有效期内出现故障时，应由维修者负责免费修理或者更换。更换后的主

要部件，三包有效期按原主要部件三包有效期计算，并记录在维修记录的维修情况一栏中。

第十四条 平板电视机自三包有效期开始 7 日内，发生功能、性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。消费者要求退货时，销售者应当为消费者免费办理退货手续，并按发票价格一次退清货款，然后依法向整机生产者追偿或者按购销合同办理。

采用网络、电视、电话、邮购等方式销售的平板电视机，已完成产品激活或安装的，不支持 7 天无理由退货，销售者应当在销售时向消费者告知或在产品销售页面向消费者明示；符合 7 天无理由退货条件的，消费者退货的商品应当完好，销售者应当在收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的货款。退回商品的运费由消费者承担；销售者和消费者另有约定的，按照约定。

第十五条 平板电视机自三包有效期开始 15 日内，发生功能、性能故障，消费者可选择换货或者修理。消费者要求换货时，销售者应当按消费者要求，免费为消费者调换同型号同规格（或性能、规格不低于原型号）的产品。销售者没有同型号同规格的产品时，消费者又不愿意更换其他型号规格产品而要求退货的，销售者应负责为消费者免费退货，按发票价格一次退清货款，然后依法向生产者追偿或者按购销合同办理。

第十六条 在平板电视机整机一年的三包有效期内，电视机修理两次，仍不能正常使用的，凭修理者提供的修理记录和证明，由整机生产者（或者销售者先行）负责为消费者免费调换同型号同规格（或性能、规格不低于原型号）的产品，或者按本《实施细则》第十八条的规定退货，然后，依法向生产者追偿或者按购销合同办理。

第十七条 在平板电视机三包有效期内，因生产者未供应零配件，自送修之日起超过 90 日未修好的，修理者应当在修理状况中注明，销售者凭此据免费为消费者调换同型号同规格（或性能、规格不低于原型号）的产品，然后依法向生产者追偿或者按购销合同办理；因修理者自身原因使修理期超过 30 日的，由其免费为消费者调换同型号同规格（或性能、规格不低于原型号）的产品，费用由修理者承担。

第十八条 在平板电视机三包有效期内，符合换货条件的，销售者因无同型号同规格产品，消费者不愿调换其它型号规格产品而要求退货的，销售者应当予以退货；有同型号同规格产品，消费者不愿调换而要求退货的，销售者应当予以退货，退货时对已使用过的产品，按本《实施细则》附件一规定的折旧率和发票价格收取折旧费。折旧费计算自三包有效期开始之日起至退货之日止，其中应当扣除修理占用和待修的时间。退货时消费者不能提供产品随机附件等物品时，应当承担一定费用。

第十九条 换货时，销售者必须提供合格的平板电视机产品（外包装、整套附件及说明书不在更换范围内）给消费者。换货后的平板电视机三包有效期自换货之日起重新计算，由销售者在发票背面加盖更换章，注明更换日期，并提供新的三包凭证。

第二十条 属下列情况之一者，不实行三包，但是可以实行收费修理：

(一) 超过三包有效期的；

(二) 消费者因使用、维护、保管不当（未按产品说明书要求使用、保管和维护，比如出现屏划伤、屏留永恒残像等）的，或消费者自行安装而造成损坏的；

(三) 非承担三包修理者拆动而造成损坏的；

(四) 无三包凭证及有效发票的；

(五) 三包凭证上的内容与商品实物标识不符或涂改的；

(六) 因不可抗力（如遭雷击等）造成损坏的。

第二十一条 生产者、销售者、修理者解散、合并、分立的，其三包责任按国家有关法律、法规执行。

第二十二条 消费者因三包问题与生产者、销售者、修理者发生纠纷时，可依照仲裁法的规定，与生产者、销售者、修理者达成仲裁协议，向国家设立的仲裁机构申请裁决，或者直接向人民法院起诉。

附录一：

实施三包的平板电视机产品目录

名称	三包有效期（年）		主要部件名称	折旧率（日）
	整机	主要部件		
等离子电视机	1	3	显示屏、驱动组件、逻辑组件、高频调谐器	0.1%
液晶电视机	1	3	显示屏、背光组件、逻辑组件、高频调谐器	0.1%
有机发光二极管（OLED）电视机	1	3	显示屏、驱动组件、逻辑组件、高频调谐器	0.1%

附录二：

平板电视机三包凭证

平板电视机三包凭证是消费者享受三包权利的凭证。三包凭证应当包括下列内容，并由销售者负责填写：

- (1) 电视机名称、商标、型号；
- (2) 电视机出厂序号或批号；
- (3) 销售单位名称、地址、邮政编码、联系电话；
- (4) 发票号码；
- (5) 销售日期；
- (6) 消费者姓名、地址、邮政编码、联系电话；
- (7) 生产企业的售后服务联系方式；
- (8) 修理者名称及联系方式。

