

# 《废旧家电回收服务规范》编制说明

## 一、工作简况

### （一）行业发展现状

废旧家电，如电视机、电冰箱、洗衣机、空调器等，已成为现代生活中不可或缺的一部分。随着科技的进步和用户需求的多样化，废旧家电的回收与再利用行业正逐渐成为环保和资源循环利用的重要组成部分。

**一是技术创新与模式探索。**行业内部分企业积极探索新技术和回收模式，如智能回收箱、在线预约回收服务等，提升了回收效率和用户体验。

**二是政策支持与市场响应。**政府通过出台相关政策，如提供税收优惠、资金补贴等措施，鼓励和引导废旧家电的规范回收，市场对此积极响应。

**三是环保意识提升。**公众环保意识的增强，使得越来越多的用户愿意参与到废旧家电的回收中来，这为行业的健康发展提供了良好的社会基础。

然而，废旧家电回收行业在快速发展的同时，也面临着一些挑战和问题，需要通过规范来解决和优化：

**一是服务流程标准化。**制定统一的服务标准，以提升服务质量，增强用户信任。

**二是法规与标准完善。**细化现有回收法规，增强其操作性和执行力，确保规范回收。

废旧家电回收行业在取得一定发展成就的同时，也面临着服务标准化和法规完善等挑战。通过制定《废旧家电回收服务规范》，旨在推动行业向更加健康、有序和可持续发展的方向发展，同时加强环保和安全规范，优化政策环境，以实现废旧家电资源的最大化利用和环境保护的双重目标。

## **（二）制修订必要性**

**一是落实工作要求。**编制《废旧家电回收服务规范》标准是落实商务部等 9 部门《关于健全废旧家电家具等再生资源回收体系的通知》和商务部等 14 部门《推动消费品以旧换新行动方案》要求的重要举措。**二是提高回收便利性。**制定回收服务规范标准，对于优化回收网络、增强处理能力具有积极意义，有利于提高废旧家电等回收、存放的便利性。**三是规范回收流程。**制定标准可以提升废旧家电的回收流程规范化，减少回收过程中可能出现的环境污染和安全风险。**四是提高资源利用率。**规范的回收流程有助于提高废旧家电中可再利用材料的回收率，促进资源的循环利用。**五是促进家电更新消费。**规范的回收服务有利于畅通家电更新消费循环，促进家电以旧换新，满足人民美好生活需要。

## **（三）任务来源**

贯彻落实商务部等 9 部门《关于健全废旧家电家具等再

生资源回收体系的通知》和商务部等 14 部门《推动消费品以旧换新行动方案》要求，根据商务部 2024 年 4 月下发的标准制修订计划，中国再生资源回收利用协会提出以及负责标准具体技术内容的解释。

#### **（四）主要参加单位和工作组成员**

本标准由中国再生资源回收利用协会和废旧家电回收利用相关的研究机构、协会、企业负责起草。起草单位有：中国再生资源回收利用协会、北京工业大学、深圳市爱博绿环保科技有限公司、南京凯燕电子有限公司、北京鼎元汇丰环保技术有限责任公司、四川银谷碳汇再生资源有限公司、安徽超越环保科技股份有限公司、中再资源环境股份有限公司、北京京东世纪贸易有限公司、上海程驭废旧物资回收有限公司。工作组成员为：戴铁军、徐铁城、蔡海珍、李明环、唐艳菊、邓亚琼、王升、高晶哲、熊简银、蒋龙进、张海航、张焱、邵美祺、郭雪、薛鹏、王天尊。

#### **（五）主要工作过程**

1. 组建工作组、标准起草过程、召开讨论会和调研等情况。

组建标准编制工作组，收集并整理相关资料，论证标准制定可行性。就标准文件开展技术调研与咨询，结合家电生产、运输、技术、回收与处置现状、市场分布与发展趋势等行业现状调研结果，编写完成标准草案稿。2024 年 3 月，完

成开题评审工作。4月，进行中期评审会议。随后，中再生协会组织开展评审，对标准文件完成修改完善。

## 2.标准征求意见情况。

2024年7月中再生协会发函征求国家标准技术审评中心、中国家用电器服务维修协会、四川长虹格润环保科技股份有限公司、海尔智家再循环产业政企事务部、珠海格力绿色再生资源有限公司、宁波美美家园电器服务有限公司等单位修订意见。并组织召开《废旧家电回收服务规范》征求意见会议，广泛征求来自社会、企业、机构和专家等的意见。参与行业标准征求意见的企业、机构和专家严格审核、把关该行业标准编写质量，并提出宝贵的修改意见。

## 3.标准征求意见处理、形成送审稿情况。

工作组共收到22家企业和机构回函反馈，其中，无意见的有18家，提出相关意见的有4家，均已吸收采纳。共收到16家省级商务部门的回函反馈，其中，无意见的有13家，提出相关意见的3家，均已吸收采纳。通过对征求获得的意见处理、文件的修改和论证，形成《废旧家电回收服务规范》（征求意见稿）。

## 二、标准制修订原则和内容

### （一）制定标准的原则

一是坚持目标导向，突出绿色引领和高质量发展。全面贯彻落实习近平生态文明思想，提升废旧家电回收水平。二

是坚持实事求是，经过充分的调研与科学论证，确保科学、合理、可行。三是坚持公众参与，突出开门制定标准，广泛收集社会各界意见，确保标准的制定过程透明开放。

## **(二) 制定标准的依据**

严格遵循《中华人民共和国标准化法》《行业标准管理办法》以及《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》等国家相关法律法规和政策文件规定。同时，遵循《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》(GB/T 1.1-2020)所提供的规则和指导原则，确保标准制订的科学性、系统性和可操作性。

## **(三) 主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述**

本标准全面覆盖了废旧家电在上门回收前、入室回收服务、回收人员离开等环节的服务要求。

1.适用范围。规定了废旧家电回收服务的基本要求、上门回收服务、消费者权益保障要求。本标准适用于所有被纳入《废弃电器电子产品处理目录》的废旧家电回收活动。对于未列入该目录但实际进行回收的其他类别废旧家电，可参照本标准执行。

2.规范性引用文件。下列标准中的内容通过文中的规范性引用而构成本文必不可少的条款。主要包括 GB 2894 安全标志及其使用导则、GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要

求及使用指南、GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则。

3.术语与定义。对废旧家电产品、回收主体的定义进行了明确。

4.基本要求。回收主体必须确保回收人员通过岗前培训掌握必要的专业知识和技能，制定并执行明确的上门回收服务流程。建立劳动安全卫生制度，遵循国家规程和标准。

5.上门回收服务规范。对上门回收前服务、入室回收服务和完成回收服务的全过程规范进行了明确。回收人员在提供上门废旧家电回收服务时，应遵循以下预约服务、收费、服务流程、操作规程、特殊作业、完成回收等规范要求。

6.消费者权益。对关怀特殊群体、隐私保护与信息透明度、安全与环保标准、消费者反馈、物品完整性与赔偿、持续的服务改进、回收凭证和紧急联系支持等方面提出了具体规范要求。

### 三、与国际、国外有关法规和标准水平的比对分析

在国际上，生产者责任延伸（EPR）概念得到广泛认可，并在多个政策和法规中体现。《EPR：政府工作指引》强调生产者应从生产到废弃处理的全过程负责，但这种做法在实际操作中仍存在局限性，对回收服务环节未能实现有效指导。

《废旧家电回收服务规范》则规定了开展废旧家电回收活动时的全流程服务要求，包括上门回收前、入室服务和回

收人员离开后的各环节，旨在推动绿色回收，实现集中有序回收，规范操作，提升资源回收率。

#### **四、与有关现行法律、法规和其他强制性标准的关系， 配套推荐性标准的情况**

本标准与国家现行的有关法律、法规无冲突，不违背有关强制性国家标准的规定。

#### **五、重大分歧意见的处理过程及依据**

无。

#### **六、实施标准所需要的技术改造、成本投入、老旧产品 退出市场时间、实施标准可能造成的社会影响等因素分析， 以及根据这些因素提出的标准实施日期建议**

无。

#### **七、实施标准的有关政策措施**

一是开展标准培训宣贯活动，推动回收主体正确认识实施标准的重要性，明确实施的目标和预期成效，确保回收服务符合标准要求。二是定期监控标准的执行情况，根据收集反馈、评估成效、跟进新需求，不断改进标准实施。

#### **八、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况**

本标准的发布与实施，有助于通过专业的回收服务提升消费者的满意度和信任度，促进产业升级和资源循环利用，提高资源利用率，推动废旧家电回收行业规范化发展。

九、涉及专利的有关说明

无。

十、其他应予说明的事项

无。