

國家質量監督檢驗檢疫總局

國家工商管理總局

令

信息產業部

第 4 號

《移動電話機商品修理更換退貨責任規定》、《固定電話機商品修理更換
退貨責任規定》，已經 2001 年 9 月 5 日國家質量監督檢驗檢疫總局局務會議、
2001 年 6 月 6 日國家工商管理總局局務會議、2001 年 8 月 10 日資訊產業部
部務會議審議通過，現予公佈，自 2001 年 11 月 15 日起施行。

國家質檢總局局長

國家工商總局局長

資訊產業部部長

二〇〇一年九月十七日

移動電話機商品修理更換退貨責任規定

第一條 爲了切實保護消費者的合法權益，明確移動電話機商品銷售者、修理者和生產者的修理、更換、退貨（以下稱“三包”）責任和義務，根據《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國電信條例》制定本規定。

第二條 本規定適用於在中華人民共和國境內銷售的由無線接入的移動電話機商品（包括掌上型移動電話機、車載移動電話機、固定台站電話機及其附件，見本規定附錄1《實施三包的移動電話機商品目錄》）

第三條 移動電話機商品實行誰銷售誰負責三包的原則。銷售者與生產者或供貨者、銷售者與修理者、生產者或供貨者與修理者之間訂立的合同，不得免除本規定的三包責任和義務。

第四條 本規定是實行移動電話機商品三包的最基本要求。國家鼓勵銷售者、生產者作出更有利於維護消費者合法權益的、嚴於本規定的三包承諾。承諾作爲明示擔保，應當依法履行，否則應當依法承擔責任。

第五條 銷售者應當承擔以下責任和義務：

(一) 銷售移動電話機商品, 應當嚴格執行本規定;

(二) 應當執行進貨檢查驗收制度;

(三) 應當採取措施, 保持銷售的移動電話機商品的質量;

(四) 銷售時, 應當符合以下要求:

1· 開箱檢驗, 正確調試, 當面向消費者交驗移動電話機商品;

2· 核對移動電話機主機機身號 (IMEI 串號) 和進網標誌、附件的出廠序號 (批號)、產品商標和型號;

3· 介紹產品的基本性能, 使用、維護和保養方法, 以及三包方式和修理者;

4· 提供三包憑證、有效發貨票, 三包憑證應當準確完整地填寫 (見附錄 2 《移動電話機商品三包憑證》) 並加蓋銷售者印章, 有效發貨票應當注明主機機身號 (IMEI 串號)、附件的出廠序號 (批號)、產品商標及型號、銷售日期、銷售者印章、金額等內容;

(五) 不得銷售不合法定標識要求、不符合說明書等明示的性能及功能, 或者產品質量不合格的移動電話機商品; 不得銷售未標注生產日期的電池;

(六) 在三包有效期內, 移動電話機商品出現故障, 銷售者應當根據本規定承擔三包責任, 不得故意拖延或無理拒絕;

(七) 妥善處理消費者的查詢、投訴, 並提供服務。

第六條 修理者應當承擔以下責任和義務:

(一) 修理者應當具有行業主管部門委託的維修資質審批機構頒發的證書, 維修人員應當經培訓考核, 持證上崗;

(二) 承擔三包有效期內的免費修理業務和三包有效期外的收費修理業務;

(三) 維護銷售者、生產者的信譽, 應使用與產品技術要求和質量標準要求相符的新的零配件; 認真記錄修理前故障情況、故障處理情況和修理後的質量狀況;

(四) 按有關修理代理合同或者協定的約定, 保證修理費用和修理配件全部用於修理; 接受銷售者或者生產者的監督和檢查;

(五) 保持常用維修配件的儲備量, 確保維修工作正常進行, 避免因零配件缺少而延誤維修時間;

(六) 向消費者當面交驗修理好的移動電話機商品並如實完整地在三包憑證上填寫修理者名稱、位址、郵遞區號、電話及維修記錄;

(七) 承擔因自身修理過錯造成的責任和損失;

(八) 妥善處理消費者投訴, 接受消費者有關商品修理質量的查詢。

第七條 生產者(進口者視同生產者)應當承擔以下責任和義務:

(一) 具有資訊產業部頒發的電信設備進網許可證書; 移動電話機主機機身貼有進網許可標誌, 並隨機攜帶該機型的產品使用說明書、合格證和三包憑證; 產品說明書應當按國家標準 GB 5296.1《消費品使用說明總則》規定要求編寫,

應當明確產品的功能特點、適用範圍、使用、維護與保養方法、注意和警示事項、常規故障判斷等；三包憑證應當符合本規定附錄 2《移動電話機商品三包憑證》的要求；

（二）保證移動電話機商品符合法定標識要求、符合產品說明書等明示的性能及功能，保證產品質量合格；應當明示待機時間，在電池顯著位置清晰地標注生產日期；

（三）應當自行設置或者指定與銷售規模相適應的具有維修資質證書的修理者負責三包有效期內的修理，並提供修理者的名稱、位址、郵遞區號、聯繫電話等；修理者名稱和地址撤銷或者變更的，應當及時公告；

（四）按照有關修理代理合同或者協定的約定，提供三包有效期內發生的維修費用；維修費用在產品流通的各個環節不得截留，應當最終全部支付給修理者；

（五）按照有關修理代理合同或者協定的約定，提供足夠的合格零配件；保證能夠在產品停產後二年內，繼續提供符合技術要求的零配件；

（六）按照有關修理代理合同或者協定的約定，提供必需的維修技術軟體、技術資料、技術培訓等技術支援；

（七）妥善處理消費者的投訴、查詢，並提供諮詢服務。

第八條 移動電話機主機三包有效期為一年，附件的三包有效期見附錄 1《實施三包的移動電話機商品目錄》。三包有效期自開具發貨票之日起計算，扣除因修理佔用、無零配件待修延誤的時間。三包有效期的最後一天為法定假日的，

以休假日的次日為三包有效期的最後一天。

第九條 在三包有效期內，消費者依照本規定享受修理、更換、退貨的權利，修理、換貨、退貨應當憑發貨票和三包憑證辦理。

消費者丟失發貨票和三包憑證，但能夠提供發貨票底聯或者發貨票（底聯）複印件等有效證據，證明該移動電話機商品在三包有效期內的，銷售者、修理者、生產者應當依照本規定承擔免費修理、更換責任。

消費者丟失發貨票和三包憑證，且不能提供發貨票底聯或者發貨票（底聯）複印件等有效證據，但依照主機機身號（IMEI 串號）顯示的出廠日期推算仍在三包有效期內的，應當以出廠日期後的第 90 日為三包有效期的起始日期，銷售者、修理者、生產者應當按照本規定負責免費修理。

第十條 在三包有效期內，移動電話機主機出現質量問題的，由修理者免費修理。修理者應當保證修理後的移動電話機商品能夠正常使用 30 日以上。

第十一條 自售出之日起 7 日內，移動電話機主機出現附錄 3《移動電話機商品性能故障表》所列性能故障的，消費者可以選擇退貨、換貨或者修理。消費者要求換貨時，銷售者應當免費為消費者更換同型號同規格的移動電話機。消費者要求退貨時，銷售者應當負責免費為消費者退貨，並按發貨票價格一次退清貨款。

第十二條 自售出之日起第 8 日至第 15 日內，移動電話機主機出現附錄 3《移動電話機商品性能故障表》所列性能故障的，消費者可以選擇換貨或者修理。消費者要求換貨時，銷售者應當免費為消費者更換同型號同規格的移動電話機

主機。

第十三條 在三包有效期內，移動電話機主機出現附錄 3《移動電話機商品性能故障表》所列性能故障，經兩次修理，仍不能正常使用的，憑三包憑證中修理者提供的修理記錄，由銷售者負責為消費者免費更換同型號同規格的移動電話機主機。

第十四條 在三包有效期內，電池、充電器、移動終端卡、外接有線耳機、資料介面卡等移動電話機附件出現本規定附錄 3《移動電話機商品性能故障表》所列性能故障的，銷售者應當為消費者免費更換同品牌同型號同規格的附件。更換兩次仍不能正常使用的，銷售者應當負責免費為消費者退貨，單獨銷售的，按發貨票價格一次退還貨款；與主機一起銷售的，按退貨當時單獨銷售的價格一次退還貨款。

第十五條 送修的移動電話機主機在 7 日內不能修好的，修理者應當免費給消費者提供備用機，待原機修好後收回備用機。

第十六條 因生產者未按合同或者協議提供零配件，使維修者延誤了維修時間，並自送修之日起超過 60 日未修好的，憑發貨票和三包憑證中修理者提供的修理記錄，由銷售者負責免費為消費者更換同型號同規格的移動電話機主機。

第十七條 因修理者自身原因，使修理時間超過 30 日未修好的，憑發貨票和三包憑證中修理者提供的修理記錄由銷售者負責免費為消費者更換同型號同規格的移動電話機主機。

第十八條 符合換貨條件，但銷售者無同型號同規格商品，消費者不願意調

換其他型號規格的商品而要求退貨的，銷售者應當負責免費為消費者退貨，並按發貨票的價格一次退清貨款。

第十九條 符合換貨條件，並且銷售者有同型號同規格移動電話機商品，消費者不願意調換而要求退貨的，銷售者應當予以退貨，但對於使用過的商品應當按本規定附錄1《實施三包的移動電話機商品目錄》規定的折舊率收取折舊費。折舊費的計算日期自開具發貨票之日起至退貨之日止，其中應當扣除修理佔用和待修時間。

第二十條 換貨時，應當提供新的商品。

第二十一條 換貨後，商品三包有效期自換貨之日起重新計算。由銷售者在發貨票背面加蓋印章，注明更換日期，並提供新的三包憑證。

第二十二條 銷售者按本規定為消費者退貨、換貨後，屬於生產者、供貨者責任的，依法向負有責任的生產者、供貨者追償，或者按購銷合同辦理；屬於修理者責任的，依法向修理者追償，或者按代理修理合同或者協定辦理。生產者、供貨者按照上述規定賠償後，屬於修理者責任的，依法向修理者追償，或者按代理修理合同或者協定辦理。

第二十三條 對於在經營活動中贈送的移動電話機商品，應當按照本規定承擔三包責任。

第二十四條 屬下列情況之一的移動電話機商品，不實行三包，但可以實行合理的收費修理：

(一) 超過三包有效期的；

(二) 無三包憑證及有效發貨票的，但能夠證明該移動電話機商品在三包有效期內的除外；

(三) 三包憑證上的內容與商品實物標識不符或者塗改的；

(四) 未按產品使用說明書要求使用、維護、保養而造成損壞的；

(五) 非承擔三包的修理者拆動造成損壞的；

(六) 因不可抗力造成損壞的。

第二十五條 生產者、銷售者、修理者破產、倒閉、兼併、分立的，其三包責任按國家有關法律法規執行。

第二十六條 消費者因商品三包問題與銷售者、修理者、生產者發生糾紛時，可以向消費者協會、資訊產業部門移動電話機（電話機）產品質量投訴中心、品質管制協會用戶委員會和其他有關組織申請調解，有關組織應當積極受理。

第二十七條 銷售者、修理者、生產者未按本規定承擔三包責任的，消費者可以向產品質量監督部門申訴機構或者工商行政管理部門消費者申訴舉報中心申訴，由產品質量監督部門或者工商行政管理部門責令其改正。

銷售者、修理者、生產者對消費者提出的修理、更換、退貨的要求故意拖延或者無理拒絕的，由工商行政管理部門、產品質量監督部門、資訊產業部門依據

有關法律法規的規定予以處罰，並向社會公佈。

第二十八條 銷售者、修理者、生產者未按本規定承擔三包責任的，消費者也可以依照《仲裁法》的規定與銷售者、修理者或生產者達成仲裁協議，向國家設立的仲裁機構申請裁決；還可以直接向人民法院起訴。

第二十九條 需要進行商品質量檢驗或者鑒定的，可以委託依法考核合格和授權的產品質量檢驗機構或者省級以上產品質量監督部門進行產品質量檢驗或者鑒定。

第三十條 本規定由國家質量監督檢驗檢疫總局、國家工商行政管理總局和資訊產業部按職責分工負責解釋。

第三十一條 本規定從 2001 年 11 月 15 日起實行。

附錄 1：

實施三包的移動電話機商品目錄

	名 稱	三 包 有 效 期 (年)	折舊率 (日)	備 注
	手持移動電話機	1	0·5%	

主 機	固定台站電話機	1	0·5%	
附 件	電 池	6 個月		
	充電器（充電座）	1		
	外接有線耳機	3 個月		
	移動終端卡	1		
	資料介面卡	1		

附錄 2：

移動電話機商品三包憑證

三包憑證是移動電話機商品出現質量問題時，消費者享受三包權利的憑證。

三包憑證應當包括下列內容：

- (1) 移動電話機主機及附件型號；
- (2) 移動電話機主機機身號（IMEI 串號）、附件出廠序號或批號、進網標誌擾碼號；
- (3) 商品產地；

(4) 銷售者名稱、位址、郵遞區號、聯繫電話；

(5) 銷售者印章；

(6) 發貨票號碼；

(7) 銷售日期；

(8) 消費者姓名、位址、郵遞區號、聯繫電話；

(9) 修理者名稱、位址、郵遞區號、聯繫電話；

(10) 維修記錄

維修記錄專案：送修日期、送修故障情況、故障原因、故障處理情況及退、換貨證明、交驗日期、維修人員簽字。

附錄 3：

移動電話機商品性能故障表

名稱	性能故障
主機	說明書所列功能失效
	螢幕無顯示/錯字/漏劃
	無法開機、不能正常登錄或通信
	無振鈴

	撥號錯誤
	非正常關機
	SIM 卡接觸不良
	按鍵控制失效
	無聲響、單向無聲或音量不正常
	因結構或材料因素造成的外殼裂損
充電器	不工作或工作不正常、使用指定充電器無法正常充電
電池	充電後手機仍不能正常工作。判斷依據為電池容量不小於 80%
移動終端卡	不能正常工作
外接有線耳機	不能正常送受話
資料介面卡	不能正常工作

注：網路因素造成的故障除外

固定電話機商品修理更換退貨責任規定

第一條 爲了切實保護消費者的合法權益，明確固定電話機商品銷售者、修理者和生產者的修理、更換、退貨（以下簡稱“三包”）責任和義務，根據《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國電信條例》制定本規定。

第二條 本規定適用於在中華人民共和國境內銷售的，由有線用戶線接入的按鍵電話機、無繩電話機、ISDN 數位電話機及各種功能裝置（以下簡稱固定電話機商品），見本規定附錄 1《實施三包的固定電話機商品目錄》。

第三條 固定電話機商品實行誰銷售誰負責三包的原則。銷售者與生產者、銷售者與供貨者、銷售者與修理者之間訂立的合同，不得免除本規定的三包責任和義務。

第四條 本規定是固定電話機商品實行三包規定的最基本要求。國家鼓勵銷售者、生產者制定更有利於維護消費者合法權益的，嚴於本規定要求的三包承諾。承諾作為明示擔保，應當依法履行，否則應當依法承擔責任。

第五條 銷售者應當承擔以下責任和義務：

（一）銷售固定電話機商品，應當嚴格執行本規定；

（二）執行進貨檢查驗收制度，不得銷售不符合法定標識要求和不合格的固定電話機；

（三）銷售時，向消費者當面交驗產品使用說明書明示的全部主附件並試機；提供有效發貨票、產品合格證、三包憑證和產品使用說明書；介紹商品性能，使用方法、維護保養事項、三包方式和修理單位，正確填寫三包憑證；

（四）對於符合本規定退貨或者換貨條件的固定電話機商品，應當按照本規定為消費者辦理退貨或者換貨，不得故意拖延推諉，無理拒絕；

（五）對於消費者提出的質量問題負責與生產者或者修理者聯繫，不得無理

拒絕；

(六) 妥善處理消費者的查詢、投訴，並提供服務。

第六條 修理者應當承擔以下責任和義務：

(一) 承擔三包有效期內的免費修理業務和超過三包有效期的收費修理業務；

(二) 修理者應當具有行業主管部門委託的維修資質審核機構頒發的證書，維修人員應當經培訓考核，持證上崗；

(三) 維護銷售者、生產者的信譽，應使用與產品技術要求和質量標準要求相符的新的零配件；認真記錄修理前故障情況、故障處理情況和修理後的質量狀況；

(四) 向消費者當面交驗修理好的固定電話機商品和維修記錄；

(五) 承擔因自身修理過錯造成的責任和損失；

(六) 按有關修理代理合同或協定的約定，保證修理費用和修理配件用於修理，接受銷售者、生產者的監督和檢查；

(七) 保持維修配件的儲備量，確保維修工作正常進行，避免因零配件缺少而延誤維修時間；

(八) 妥善處理消費者的投訴，接受消費者有關商品修理質量的查詢。

第七條 生產者（固定電話機進口者視同生產者）應當承擔以下責任和義

務：

(一) 具有資訊產業主管部門頒發的電信設備進網許可證書；機身貼有進網許可標誌，並隨機攜帶該產品使用說明書、產品合格證和三包憑證；

(二) 產品使用說明書應按國家標準 GB5296.1《消費品使用說明總則》的規定編寫；

(三) 三包憑證應當符合本規定附錄 2《固定電話機三包憑證》的要求；

(四) 生產者應當自行設置或者指定具有資質證書的修理者負責三包有效期內的修理；固定電話機攜帶的三包憑證或者資料上應注明修理者名稱、位址、聯繫電話等；

(五) 按有關修理代理合同或協定的約定，提供三包有效期內發生的修理費用；該費用在產品流通的各個環節不得截留，最終應當全部支付給修理者；

(六) 向承擔三包的修理者提供合格的、足夠的維修配件，滿足維修需求，並保證產品停產後二年內繼續提供符合技術要求的零配件；

(七) 向承擔三包的修理者提供技術資料，負責技術培訓，檢查修理業務，給予技術上的指導；

(八) 妥善處理消費者的投訴、查詢，並提供諮詢服務。

第八條 固定電話機商品的三包有效期見本規定附錄 1《實施三包的固定電話機商品目錄》。三包有效期自開具發貨票之日起計算，扣除因修理佔用、無零

配件待修延誤的時間。三包有效期的最後一天為法定假日的，以假日的次日為三包有效期的最後一天。

第九條 在三包有效期內，消費者依照本規定享受修理、更換、退貨權利，憑發貨票和三包憑證辦理修理、換貨、退貨。

如果消費者丟失發貨票和三包憑證，但能夠提供證據證明該固定電話機商品在三包有效期內，銷售者、修理者、生產者應當依照本規定承擔修理、更換、退貨責任。

第十條 在三包期內，固定電話機商品出現質量問題的，由修理者免費修理。修理者應當保證修理後的固定電話機商品能夠正常使用 30 日以上。

第十一條 自售出之日起 7 日內，固定電話機商品出現附錄 3《固定電話機性能故障表》所列性能故障時，消費者可以選擇退貨、換貨或修理。消費者要求退貨的，銷售者應當免費為消費者退貨，並按發貨票價格一次退清貨款。

第十二條 售出後第 8 日至 15 日內，固定電話機商品出現附錄 3《固定電話機性能故障表》所列性能故障時，由消費者選擇換貨或者修理。消費者要求換貨時，銷售者應當免費為消費者調換同型號固定電話機商品。

第十三條 在三包有效期內、固定電話機商品出現本規定附錄 3《固定電話機性能故障表》所列性能故障，經兩次修理，仍不能正常使用的，憑修理者提供的修理記錄，由銷售者負責為消費者免費調換同型號固定電話機商品。

第十四條 單獨銷售的電池、電源變壓器，在三包有效期內，出現本規定附

錄 3《固定電話機性能故障表》所列性能故障，銷售者應當為消費者免費調換同品牌同型號電池、電源變壓器；調換後的三包有效期重新計算。調換兩次後仍不能正常使用的，銷售者應當免費為消費者退貨，並按發貨票價格一次退清貨款。

第十五條 在三包有效期內，符合換貨條件的，銷售者無同型號固定電話機商品，消費者不願意調換其他型號的固定電話機商品而要求退貨的，銷售者應當負責為消費者免費退貨，並按發貨票價格一次退清貨款。

第十六條 在三包有效期內，符合換貨條件的，銷售者有同型號固定電話機商品、消費者不願調換而要求退貨的，銷售者應當予以退貨，但應當按本規定附錄 1《實施三包的固定電話機商品目錄》規定的折舊率收取折舊費。

折舊費的計算日期自開具發貨票之日起至退貨之日止，其中應當扣除修理佔用和待修時間。

第十七條 換貨時，應當提供新機，凡不合格產品均不得提供給消費者。

第十八條 換貨後的三包有效期自換貨之日起重新計算。由銷售者在發貨票背面加蓋印章，注明更換日期，並提供新的三包憑證。

第十九條 在三包有效期內固定電話機商品出現故障，由修理者免費（包括材料費和工時費）修理。

第二十條 在三包有效期內，送修的固定電話機商品，在三日內不能修好的，修理者應當免費為消費者提供備用機，待原機修好後收回備用機。

第二十一條 在三包有效期內，送修的固定電話機商品因生產者未按代理修

理合同或者協定提供零配件，自送修之日起超過 60 日未修好的，憑發貨票和修理者提供的修理記錄，由銷售者負責免費為消費者調換同型號固定電話機商品。

第二十二條 因修理者自身原因使修理期超過 30 日的，消費者憑發貨票和修理者提供的修理記錄，由銷售者負責免費為消費者調換同型號固定電話機商品。

第二十三條 銷售者按本規定為消費者退貨、換貨後，屬於生產者、供貨者責任的，依法向負有責任的生產者或者供貨者追償，或者按購銷合同辦理；屬於修理者責任的，依法向負有責任的修理者追償，或者按代理修理合同或者協定辦理。

生產者、供貨者賠償後，屬於修理者責任的，依法向修理者追償，或者按代理修理合同或者協定辦理。

第二十四條 屬下列情況之一的固定電話機，不實行三包，但可以實行合理的收費修理：

- (一) 超過三包有效期的；
- (二) 無三包憑證及有效發貨票的，但能夠證明該固定電話機商品在三包有效期內的除外；
- (三) 三包憑證上的內容與商品實物標識不符或者塗改的；
- (四) 未按產品使用說明書的要求使用、維護、保管而造成損壞的；
- (五) 非承擔三包的修理者拆動造成損壞的；

(六) 因不可抗力造成損壞的。

第二十五條 生產者、銷售者、修理者破產、倒閉、兼併、分立的，其三包責任按國家有關法律法規執行。

第二十六條 消費者因三包問題與銷售者、修理者、生產者發生糾紛時，可以向消費者協會、資訊產業部移動電話機（固定電話機）產品質量投訴中心、品質管制協會用戶委員會和其他有關組織申請調解，有關組織應當積極受理。

第二十七條 銷售者、修理者、生產者未按本規定執行三包的，消費者可以向產品質量監督部門質量申訴機構或者工商行政管理部門消費者申訴舉報中心申訴，由產品質量監督部門或者工商行政管理部門責令其改正。

銷售者、修理者、生產者對消費者提出的修理、更換、退貨要求故意拖延或者無理拒絕的，由工商行政管理部門、產品質量監督部門、資訊產業部門依據有關法律法規的規定予以處罰，並向社會公佈。

第二十八條 銷售者、修理者、生產者未按本規定承擔三包責任的，消費者也可以依照《仲裁法》的規定，與銷售者、修理者或生產者達成仲裁協議，向國家設立的仲裁機構申請裁決，還可以直接向人民法院起訴。

第二十九條 需要進行產品質量檢驗或者鑒定的，可以委託依法考核合格和授權的產品質量檢驗機構或者省級以上產品質量監督部門進行產品質量檢驗或者鑒定。

第三十條 本規定由國家質量監督檢驗檢疫總局、國家工商行政管理總局和

資訊產業部按職責分工負責解釋。

第三十一條 本規定從 2001 年 11 月 15 日起實行。

附錄 1：

實施三包的固定電話機商品目錄

類 型	名 稱	三包有效期 (年)	折舊率 (日)
整機	普通電話	1	0.3%
	無繩電話機	1	0.3%
	數字電話機	1	0.3%
功能裝置	來電顯示器	1	0.3%
	無繩電話子機	1	0.3%
	電源變壓器	1	無
	充電座	1	無
	充電電池	0.5	無
	音頻撥號遙控器	1	0.3%

附錄 2：

固 定 電 話 機 三 包 憑 證

三包憑證是固定電話機消費者在產品出現質量問題時，享受三包權利的憑證。三包憑證應當包括下列內容：

- (1) 固定電話機型號；
- (2) 固定電話機進網標誌擾碼號；
- (3) 產品產地；
- (4) 出廠日期；
- (5) 生產者名稱；
- (6) 銷售者名稱（蓋章）；
- (7) 銷售日期；
- (8) 發貨票號碼；
- (9) 消費者姓名、通訊位址、聯繫電話；
- (10) 修理單位名稱、位址、電話、郵遞區號；
- (11) 維修記錄專案：送修日期、送修次數、送修故障情況、故障原因、故障處理情況及退、換貨證明、交驗日期、維修人員簽字。

附錄 3 :

固定電話機性能故障表

名稱	故障情況
整機	
	說明書明示的功能缺項、不正常或功能鍵失效
	無撥號或錯號
	無振鈴
	手柄無送話或受話
	免提無送話或受話
	雜音大無法通話（有線電話）
	死機無法恢復或經常性死機
	使用指示燈不亮
	送受話器鬆動或脫落
	手柄繩接觸不良或容易脫機
	撥號盤明顯卡鍵
	叉簧開關失效或不靈活
	LCD 顯示器不顯示、顯示錯誤、顯示字缺劃
	長途鎖鎖不住明示的長途號碼, 鎖定後不能撥緊急號碼
	錄音應答裝置不能留言、不能自動回應、錄音聽不清、遙控失靈
	防盜器防並機盜話失效、偷話告警失靈、對線路產生干擾
	危害
	自動撥號失靈

功能裝置