**甘洛县农业机械质量投诉处理制度**

根据农业部（农机发[2008]1号关于印发{农业机械质量投诉监督管理办法})的规定制定本制度。

**第一章 总则**

第一条为了强化对农业机械质量的监督管理，规范农业机械质量投诉监督工作，提高农业机械质量和售后服务水平，维护农业机械所有者、使用者和生产者的合法权益，根据《中华人民共和国农业机械化促进法》和农业部（农机发[2008]1号关于印发{农业机械质量投诉监督管理办法})的规定制定本制度。

第二条 本制度所称投诉处理，是指依据农业机械投诉者反映的质量信息，采取投诉者和经销商、生产商协商处理措施，从而达到解决纠纷，促进农业机械质量提高的活动。

第三条 凡因农业机械产品质量、作业质量、维修质量和售后服务引起的争议，均可向农业机械质量投诉处理机构投诉，也可向当地消费者协会投诉。

第四条 农业机械质量投诉的受理和调解实行无偿服务，鼓励就地就近进行投诉。

**第二章 投诉监督机构**

第五条 县农业农村局作为农业机械主管部门主管部门明确农业机械质量投诉处理机构为农机管理站，并保障必要的工作条件和经费。

第六条 农业机械质量投诉监督机构应当具备符合工作要求的人员、场所、设备和工作制度。

第七条 农业机械质量投诉处理机构职责：

（一）受理农业机械质量投诉或其他行政部门转交的投诉案件，依法调解质量纠纷。必要时组织进行现场调查；

（二）定期分析、汇总和上报投诉情况材料，提出对有关农业机械实施监督的建议；

（三）协助其他农业机械质量投诉机构处理涉及本区投诉案件的调查等事宜；

（四）参与省级以上人民政府农业机械化行政主管部门组织的农业机械质量调查工作；

（五）向农民提供国家支持推广的农业机械产品的质量信息咨询服务；

（六）对下级农业机械质量投诉监督机构进行业务指导。

第八条 从事投诉受理、调解工作的人员应具备的基本条件：

（一）热爱农业机械投诉监督工作，有较强的事业心和责任心；

（二）熟悉相关的法律、法规和政策，具有必要的农业机械专业知识；

（三）经省级以上农业机械质量投诉监督机构培训合格。

第九条 县农业农村局农机管理站为农业机械质量投诉处；地址：甘洛县农业农村局；联系电话：0834--7816836

**第三章 投诉受理**

第十条 投诉者应是具备民事行为能力从事农业生产的农业机械所有者或使用者。

第十一条 投诉者应提供书面投诉材料，内容至少包括：

（一）投诉者姓名、通讯地址、邮政编码、联系电话以及被投诉方名称或名字、通讯地址、邮政编码、联系电话等准确信息；

（二）农业机械产品的名称、型号、价格、购买日期、维修日期、销售商、维修商，质量问题和损害事实发生的时间、地点、过程、故障状况描述以及与被投诉方协商的情况等信息；

（三）有关证据，包括合同、发票、“三包”凭证、合格证等复印件；

（四）明确的投诉要求。

农忙季节和情况紧急时，农业机械质量投诉可以详细记录投诉者通过电话或其他方式反映的情况并与被投诉方联系进行调解，如双方能协商一致，达成和解，投诉者可以不再提供书面材料；

第十二条 有下列情形之一的投诉，不予受理：

（一）没有明确的质量诉求和被投诉方的；

（二）在国家规定的和生产企业承诺的“三包”服务之外发生质量纠纷的（因农业机械产品质量曲缺陷造成人生、财产伤害的除外）；

（三）法院、仲裁机构、有关行政部门、地方消费者协会或其他农业机械质量投诉机构已经受理或已经处理的；

（四）争议双方曾达成调解协议并已履行，且无新情况，新理由、新证据的；

（五）其他不符合有关法律、法规规定的。

第十三条 农业机械质量投诉处理机构接到投诉后，应建立档案并在2个工作日内做出是否受理的答复，不符合受理条件的，应告知投诉者不受理的理由。

**第四章 投诉处理**

第十四条 投诉处理应以事实为依据，依法进行调解。

第十五条 农业机械质量投诉监督机构受理投诉后，应及时将投诉情况通知被投诉方并要求其在接到通知后3日内进行处理，农忙季节应在2日内进行处理，被投诉方应将处理结果以书面形式反馈农业机械质量投诉监督机构。

争议双方经调解达成解决方案的，应形成书面协议，由农业机械质量投诉监督机构负责督促双方执行。

第十六条 需要进行现场调查的，农业机械质量投诉监督机构可聘请农业机械鉴定机构进行现场调查，现场调查应征得投诉双方同意后进行。

调解中需要进行检验或技术鉴定的，由争议双方协商确定实施检验或鉴定的农业机械试验鉴定机构和所依据的技术规范。检验或鉴定所发生的费用由责任方承担。

第十七条 调查、调解过程中涉及到其他行政区域时，其他行政区域所在地的农业机械质量投诉监督机构应给予配合。

第十八条 被投诉方对投诉情况逾期不予处理和答复，在农业机械质量投诉监督机构催办三次后仍然不予处理的，视为拒绝处理。

第十九条 有下列情形之一的，可以终止调解：

（一）争议双方自行和解的；

（二）投诉者撤回其投诉的；

（三）争议一方已向法院起诉、申请仲裁或向有关行政部门提出申诉的；

（四）投诉者无正当理由不参与调解的。

第二十条 争议双方分歧较大，无法达成和解方案的，农业机械质量投诉监督机构可以给出书面处理意见后，终止调解。投诉者可通过其他合法途径进行解决。

**第五章 信息报送和监督**

第二十一条 县级以上农业机械质量投诉处理机构应当按季节将投诉情况汇总报送上一级农业机械质量投诉监督机构，同时报送本级人民政府农业机械化行政主管部门。

第二十二条 10个用户以上的群体投诉事件或有人身伤亡的重大质量事件应及时报告本级人民政府农业机械化行政主管部门，同时逐级上报上级农业机械质量投诉监督机构。

**第六章 工作纪律**

第二十三条 农业机械质量投诉处理机构对投诉者的个人信息应予保密，投诉材料应分类归档，未经批准，不得外借。

第二十四条 农业机械质量投诉处理工作人员有下列情形之一的，依法给予处分，情节严重的调离投诉监督工作岗位：

（一）无正当理由，拒不受理、处理投诉的；

（二）利用投诉工作之便谋取不正当利益的；

（三）擅自泄露投诉者个人信息的。

第二十五条 农业机械质量投诉处理机构对重大投诉事件不及时上报，造成重大影响的，对直接责任人和有关领导人，依法给予处分。

七、本制度自印发之日起施行

甘洛县农业农村局

2019年3月20日