**义马市农机购置补贴工作投诉处理制度**

**一、投诉工作的必要性**

农机投诉是农机管理工作的重要组成部分，对于维护农

民群众的合法利益，协调企业与用户的关系，促进生产和经

销企业提高机械制造和售后服务水平，推动我市农机化健康

发展，维护社会和谐、稳定具有十分重要的意义。

**二、投诉的范围**

是指农机购置补贴用户因机具的产品质量、作业质量、

维修质量和售后服务引发争议的，均可向农业农村局农机管理部门和质量投诉机构投诉，同时也可向消费者协会等其他机构投诉。农机管理部门和质量投诉机构受理和调解实行无偿服务。

**三、投诉机构的主要职责**

对受理的农机购置补贴机具质量投诉件或上级有关部

门批转的投诉案件，依法进行调解，必要时组织现场调查；

定期分析、汇总和上报投诉情况，提出改进工作建议；协助

解决其他投诉机构受理案件的调查；向农民提供农机产品的

质量信息咨询服务。

**四、投诉的受理**

投诉者应是具备民事行为能力从事农业生产的补贴机

具购买和使用人。投诉者应提供书面投诉材料，内容包括：

投诉者姓名、通讯地址、邮政编码、联系电话以及被投诉方

的名称或姓名、通讯地址、邮政编码、联系电话等准确信息；

所购机具的名称、型号、价格、购买日期、维修情况、销售

商、维修商，质量问题和损害事实发生的时间、地点、过程、

故障状况及与企业协商情况；补贴机具相关手续、发票、“三

包”凭证、合格证等复印件；有明确的投诉要求。

有下列情形之一的投诉，不予受理：

1.没有明确的质量诉求和被投诉方的；

2.在国家规定和生产企业承诺的“三包”服务之外发生

质量纠纷的（因农业机械产品质量缺陷造成人身、财产伤害

的除外）；

3.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处理的；

4.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；

5.其他不符合有关法律、法规规定的。

**五、投诉的处理**

农业机械投诉机构或人员接到投诉后，一般情况要在3

个工作日内进行处理，农忙时应在2个日内进行处理，实名

投诉的，办理结果要及时向投诉人反馈。需要进行现场调查

的，应争得双方同意后进行。

**六、工作纪律**

农机投诉机构和人员有下列情形之一的，依法依纪进行

处分：

1.无正当理由拒不受理、处理投诉的；

2.利用投诉工作之便谋取不正当利益的；

3.擅自泄露投诉者个人信息的；

4.对重大质量案件不及时上报，造成严重影响的。

投诉举报电话：0398-5858578