**农机购置补贴机械质量投诉处理制度**

按照农业部关于印发《农业机械质量投诉监督工作管理办法》等相关法律法规制定本制度。

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，推动我区农机化健康发展，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，均可向农业机械管理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、投诉的受理机构。农机主管部门应当明确农业机械质量投诉机构，湖滨区农机购置补贴投诉机构设在湖滨区农业农村局（投诉电话：0398-2772216、 2772200）。并以适当方式向社会公布质量投诉处理联系方式。

四、投诉机构的主要职责。农机部门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；组织做好农业机械质量调查工作；向农民提供农机产品的质量信息咨询服务；对下级农机购置补贴投诉机构的工作进行业务指导。

五、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。没有明确的质量诉求和被投诉方的；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）；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；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；其他不符合有关法律、法规规定的。

六、投诉的处理。投诉的受理采取分级受理和属地管理的原则，对于不记名的投诉，可以批转下级办理，区、县级不能再向下批转；对于记名投诉的，原则上谁受理谁调解。

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个工作日内进行处理，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，应征得双方同意后进行。

七、信息报送。农机投诉机构，按季度将投诉情况汇总上报市农机主管部门。10个用户以上的群体投诉或有人身伤亡的重大质量事件，要及时报告。农机主管部门定期分析农机投诉情况，并公布结果。

八、工作纪律。农机投诉机构和受理人员，应对投诉者的个人信息予以保密，投诉材料要详细记载和保存，未经批准，不得对外泄露和外借。

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：无正当理由拒不受理、处理投诉的；利用投诉工作之便谋取不正当利益的；擅自泄露投诉者个人信息的；对重大质量案件不及时上报，造成严重影响的。