**城关区农机购置补贴产品质量投诉处理制度**

　　第一章 总则

　　第一条　为更好的落实农业机械购置补贴政策，加强国家补贴农业机械的质量监管，规范补贴机具质量投诉监督工作，提高补贴机具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促进法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《甘肃省农业机械管理条例》、《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》和《农业机械质量投诉监督管理办法》等有关规定，结合本县（区）实际,制定本制度。

　　第二条　本办法所指农机购置补贴产品是由中央、省及各级地方财政安排专项资金，用于农民和农业生产经营组织购买国家支持推广的先进适用的农业机械补贴的产品。

　　经销商是指农业机械购置补贴产品的供货企业（包括从事直销业务的生产企业）。

　　投诉者是指具备民事行为能力从事农业生产的农机购置补贴产品所有者或使用者。

　　第三条　凡是因农机购置补贴产品引起的产品质量和售后服务争议，均可向当地农业机械质量投诉监督机构投诉或省农业机械质量投诉监督机构。

　　第二章 投诉受理

　　第四条 补贴机具受理投诉应遵循以下原则：

　　㈠依法受理、调解当事人的争议；

　　㈡受理补贴机具投诉、调解争议，要以事实、证据为依据，依法、合理、公证为基础，以当事人自愿和解为宗旨；

　　㈢受理补贴机具投诉、调解争议实行无偿服务。鼓励就地就近进行投诉。

　　㈣受理补贴机具投诉须有投诉者提供的与案件有直接因果关系的证据。

　　第五条  有下列情形之一的投诉，不予受理：

　　㈠没有明确的质量诉求和被投诉方的；

　　㈡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）；

　　㈢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；

　　㈣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；

　　㈤其他不符合有关法律、法规规定的。

　　第六条　受理补贴机具投诉应以方便投诉者，及时、就近处理为原则。如需转办的，应及时以来信转办函的形式转送就近的县（区）市农业机械质量投诉监督机构，并告知投诉者处理情况。

　　第七条  投诉者应提供书面投诉材料，内容应包括：

　　㈠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姓名、通讯地址、邮政编码、联系电话等准确信息。

　　㈡补贴机具产品的名称、型号、价格、购买日期、维修日期、销售商、维修商、补贴编号、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。

　　㈢有关证据。包括合同、发票、“三包”凭证、合格证等复印件。

　　㈣明确的投诉要求。

　　农忙季节或情况紧急时，农业机械质量投诉监督机构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。

　　第八条　农业机械质量投诉监督机构接到投诉后，应填写《投诉登记卡》和《投诉电话记录单》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。

　　第三章 投诉处理

　　第九条　补贴机具投诉处理应坚持保护消费者合法权益的宗旨，以事实为依据，以法律为准绳，依法进行调解，及时、公正、合理地调解纠纷化解矛盾。

　　农业机械质量投诉监督机构鼓励经营者与消费者在自愿的前提下自行和解。

　　第十条　农业机械质量投诉监督机构受理补贴机具投诉后，应及时将投诉情况通知被投诉方，同时进行调查、核实，并要求其接到通知后24小个时（农忙季节应在12个小时）内进行处理。被投诉方应将处理结果以书面形式反馈当地农业机械质量投诉监督机构。

　　第十一条　投诉事实清楚且需要召集双方当事人进行调解处理的，在经双方当事人认可后，农业机械质量投诉监督机构可召集当事人进行调解。调解人员最少应当为二人，调解时应作笔录。

　　第十二条　争议双方经调解达成解决方案的，应形成书面协议，由农业机械投诉监督机构负责督促双方执行。

　　需要进行现场调查或技术鉴定的，由争议双方协商确定实施现场调查或技术鉴定的农业机械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。双方均有责任的，由双方共同承担。

　　第十三条　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。

　　第十四条　被投诉方接到通知后，在规定的时间内对投诉情况不予处理和答复，在农业机械质量投诉监督机构催办后仍然不予处理的，视为拒绝处理。拒绝处理以书面材料及时上报上一级农业机械质量投诉监督机构。省级农业机械质量投诉监督机构协调后仍不处理的，将以书面材料上报省农机化行政主管部门,建议取消其补贴机具供货资质。

　　第十五条　有下列情形之一的，可以终止调解：

　　㈠争议双方自行和解的；

　　㈡投诉者撤回其投诉的；

　　㈢投诉者无正当理由不参加调解的；

　　㈣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。

　　第十六条　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出具《终止调解通知书》，终止调解。投诉者可通过其他合法途径进行解决。价值比较大质量问题比较严重的，终止调解及时上报上一级农业机械质量投诉监督机构。

　　第四章 档案管理

　　第十七条　县农业机械质量投诉监督机构接到5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，应及时报告当地农机化行政主管部门，并在12小时内上报省级农业机械质量投诉监督机构和省农机化行政主管部门。

　　第十八条　县级农业机械产品质量投诉监督机构应建立健全投诉档案管理制度，对补贴机具受理、处理投诉所形成的文书及其他书面材料均应存档保存。

　　对送达有关方面的书面材料均应留存副本或存根，送达情况应填入《文书、资料送达情况登记册》。