**乾县农业机械管理总站**

**农业机械质量投诉处理制度**

乾县农业机械管理总站按照《农业机械质量监督处理办法》处理农业机械质量投诉，具体农业机械质量投诉处理制度如下：

**一、投诉处理**

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。

　  **二、投诉者应提供书面投诉材料，内容至少包括：**

　 1、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。

　 2、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。

　 3、有关证据。包括合同、发票、“三包”凭证、合格证等复印件。

　 4、明确的投诉要求。

　　如遇农忙季节或情况紧急时，投诉受理者可将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。

　　**三、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已经处理的；

　 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。

　 乾县农业机械管理总站接到投诉后，将建立档案并在2个工作日内做出是否受理的答复。不符合受理条件的，将告知投诉者不受理的理由。

**四、投诉处理**

　　1、投诉处理应以事实为依据，依法进行调解。

2、乾县农业机械管理总站受理投诉后，将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至我站。

　　争议双方经调解达成解决方案的，应形成书面协议，由乾县农业机械管理总站负责督促双方执行。

 3、需要进行现场调查的，我站将聘请农业机械鉴定机构进行现场调查，现场调查将会在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。

　 4、被投诉方对投诉情况逾期不予处理和答复，在乾县农业机械管理总站催办三次后仍然不予处理的，视为拒绝处理。

　　**五、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加调解的。

　　争议双方分歧较大，无法达成和解方案的，乾县农业机械管理总站将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。