

江苏省农业农村厅关于印发 《江苏省农业机械质量投诉受理办法》的通知

苏农规〔2019〕1号

各设区市、县(市、区)农机主管部门:

经厅党组研究同意,现将《江苏省农业机械质量投诉受理办法》(见附件)印发给你们,请结合工作实际,认真贯彻落实。

附件:江苏省农业机械质量投诉受理办法

江苏省农业农村厅

2019年1月3日

附件

江苏省农业机械质量投诉受理办法

第一章 总则

第一条 为了规范农业机械产品质量、作业质量、维修质量和售后服务质量(以下统称“农机质量”)投诉受理工作,维护农业机械购买者、使用者、接受服务者(以下统称“农机用户”)和农业机械生产者、销售者的合法权益,根据《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》《中华人民共和国农业机械化促进法》《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》《江苏省农业机械管理条例》《江苏省农业机械试验鉴定和质量监督办法》《江苏省消

消费者权益保护条例》等法律法规规章,结合本省实际,制定本办法。

第二条 农机用户发现农机质量问题,有权向农机质量投诉监督机构(以下简称“投诉监督机构”)投诉。

第三条 投诉监督机构包括省级投诉监督机构、设区市投诉监督机构及县(市、区)投诉监督机构,对外公布办公地址和电话,受理投诉。经江苏省农业农村厅、江苏省消费者权益保护委员会同意,设区市、县(市、区)投诉监督机构可作为省级消费者权益保护委员会农机质量投诉监督机构的分机构。

第四条 各级投诉监督机构在同级农业机械化主管部门的领导下,按照规定的职能,负责本行政区域内的农机投诉受理工作。农业机械化主管部门应当保障开展农机投诉工作需要的人员和经费。

第五条 开展农机质量投诉受理工作应当遵循以下原则:

- (一)依法受理农机质量投诉;
- (二)投诉双方自愿接受调查和调解;
- (三)以事实为依据,合法、合理、公正地处理投诉;
- (四)受理投诉、调解争议,实行无偿服务。

第六条 农机投诉时,投诉方应当提供购买、使用的农机或接受的服务与其发生的损害存在因果关系的证据。

第七条 投诉受理人员应当热情服务、廉洁自律、按章办事、妥善处理。

第二章 投诉受理

第八条 下列投诉应予受理:

- (一)对所购买、使用的农业机械及零配件的产品质量、规格、计量、说明、包装、标志标识等方面的投诉;
- (二)对农业机械作业质量与双方约定或农业生产要求有重大差距的投诉;
- (三)对维修质量、售后服务质量等方面的投诉;
- (四)对农业机械生产者、销售者未履行应当告知消费者享有相关权益方面的投诉;

(五)法律法规规章规定的其他情形。

农机投诉范围见《农机投诉分类目录》。

第九条 下列投诉不予受理：

(一)经营者之间的购销纠纷；

(二)被投诉方不明确的；

(三)法院、仲裁机构、有关行政部门或消费者权益保护组织已经受理或已经处理的；

(四)符合《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》中免责条款的；

(五)争议双方曾达成调解协议并已实际履行,且无新情况、新理由的；

(六)法律法规规章规定的其他情形。

第十条 投诉方式包括现场投诉、电话投诉、书面投诉(含电子邮件等方式)和其它部门转来的投诉。

第十一条 需现场调解或协助处理的,投诉方须提交与事实有关的书面证明材料。对缺少必要的证明材料和情况不明的,投诉受理部门应及时告知投诉方补齐所需材料。

第十二条 书面材料应当包括以下内容：

(一)投诉方姓名、身份证号码、通讯地址、联系电话等；

(二)被投诉方姓名或单位名称(生产、经销、维修企业或作业服务方)、通讯地址、联系电话等；

(三)所购农机产品或维修机具的名称、型号、规格、数量、价格、日期、地点,购买作业服务的,还应包括作业约定等。所发生的质量问题,受到的损害以及与被投诉方的交涉情况等；

(四)购机发票、“三包”凭证、双方约定、通信凭证等有关证明材料的复印件。投诉监督机构受理投诉时应核实原件；

(五)投诉请求。

第十三条 投诉监督机构接到投诉后,在2个工作日内做出受理或不予

受理的决定,对不予受理的投诉,应及时告知投诉方,并说明理由,必要时可书面告知投诉方。

第三章 投诉处理

第十四条 投诉处理程序分为简易程序和一般程序。

第十五条 案情简单,造成轻微损失或伤害,投诉方和被投诉方对投诉事实和责任认定无争议的,可适用简易程序。

适用简易程序的投诉案件,由投诉受理人员登记、调查情况后,投诉监督机构将有关投诉信息及时通知被投诉方,可将投诉材料(复印件)转给被投诉方,被投诉方应在3个工作日内(农忙季节应在2个工作日内)进行调查处理,并保障投诉方农忙季节的机具使用,7个工作日内将处理结果报告投诉监督机构。

第十六条 对不适用简易程序的投诉案件,应当使用一般程序处理。

(一)决定受理投诉后,投诉监督机构应书面通知投诉方及被投诉方,通知被投诉方时应附投诉材料副本。

(二)投诉监督机构应当向投诉方和被投诉方调查了解、核实投诉情况,认定有关事实。必要时,对实物或现场进行勘验,形成书面记录。调查人员须2人以上。

(三)对影响较大或较为复杂的投诉,省级投诉监督机构可在必要时组成专家组提出调解意见。

(四)调解中需做技术鉴定检测的,由争议双方书面约定委托法定检测机构进行仲裁检验,或到法定部门申请质量鉴定,所需费用由责任方承担。双方均有责任的,由双方按责任比例分担。

(五)投诉调查结束后,由投诉监督机构核实投诉事实,并经双方当事人认可确定调解日期。投诉调解一般从受理投诉之日起30日内结束,情况复杂的,经投诉监督机构负责人批准可以适当延长。调解期限最多不超过60日。

(六)调解在投诉监督机构主持下进行,投诉相关方参加。投诉方委托他人、被投诉方指派人员参加调解的,应持委托代理书,参加人员为律师的,应当

持有律师证及所在律所的相关证明。调解次数以 3 次为限。当事人有一方接到调解通知后,无正当理由缺席或中途无正当理由退离的,计为调解 1 次。

(七)调解过程中,投诉监督机构应对投诉事实进行确认,听取双方意见,并做好记录。经调解达成协议的,投诉监督机构应当及时制作调解书,由投诉方、被投诉方、调解方签章,分别送达当事人和有关人员。

经调解未达成协议的,投诉监督机构应当及时制作终止调解意见书,加盖投诉监督机构印章,分别送达相关各方。

(八)送达有关方面的书面材料均应留存副本,送达情况应予以登记、说明。

(九)如被投诉方逾期不予答复,投诉监督机构可以发送投诉催办通知,两月内连续三次催办仍不予答复的,可按本规定第二十一条、第二十二条执行。

第十七条 有下列情形之一的,可以终止调解:

- (一)投诉方与被投诉方自行和解的;
- (二)投诉方撤回投诉的;
- (三)投诉方与被投诉方意见分歧较大,经调解达不成协议的;
- (四)投诉双方经调解达成协议,其中一方或者双方不履行的;
- (五)投诉方与被投诉方已向人民法院提起诉讼、申请仲裁或向有关行政部门提出申诉的;
- (六)投诉方与被投诉方无正当理由不参加调解或调解达到 3 次无法达成调解协议的。

第十八条 投诉监督机构受理投诉后,如投诉方 30 日之内不再与投诉监督机构联系,或投诉监督机构无法与其取得联系的,视为投诉方撤回投诉。

第十九条 在规定期限内,被投诉方答复并主动解决的,或者超过期限,投诉方不再要求处理的,视为结案。

第二十条 投诉监督机构可根据投诉情况,对被投诉方开展约谈。

- (一)约谈前应向被投诉方送达约谈通知书,告知约谈内容、时间、地点和

参加人员。特殊情况可以用电话、传真、电子邮件等其他快捷方式告知。

(二)约谈主要包括:宣传讲解有关法律法规,明确生产经营者责任与义务;要求被投诉方对有关产品或服务质量问题及制度等情况进行说明,分析产生问题的原因;告知被投诉方存在的问题及危害性,提出建议整改内容和期限,指导被投诉方加强质量管理等。

(三)约谈时至少要有两名投诉监督机构工作人员在场,同时应当做好约谈记录。可对约谈过程进行拍照、录像、录音等。

(四)对拒不参加约谈或约谈后不履行法定责任义务、不落实整改措施的,可通过公众媒体进行披露并列为重点监督对象,有关程序按本办法第二十一条规定执行。需采取其他相应措施的,可按本办法第二十二条规定执行。

第二十一条 对涉及面广,危及广大农机用户权益的,或者损害农机用户权益情节严重又久拖不决的重大投诉,投诉监督机构应及时上报政府有关部门。投诉调查过程中发现存在违法违规行为的,依法移交有关部门查处。

对于典型案例,或影响较大、问题严重的投诉,由省级投诉监督机构核实情况,经江苏省农业农村厅批准可公开点名曝光。

第二十二条 通过农业机械推广鉴定的农机产品,出现重大质量问题,或出现群体质量投诉后生产者在规定期限内不能解决的,省级投诉监督机构应当建议原发证机构撤销农业机械推广鉴定证书,并予公告。列入补贴的机具,按照农业机械购置补贴的有关规定处理。

第四章 投诉管辖

第二十三条 省级投诉监督机构协调、指导设区市、县(市、区)投诉监督机构处理有关投诉案件,并处理以下投诉:

- (一)重大、典型投诉;
- (二)上级、外省(市)及有关部门转交的投诉;
- (三)设区市、县(市、区)投诉监督机构转交的涉及面广、跨地区或性质严重的投诉。

第二十四条 设区市、县(市、区)投诉监督机构受理以下投诉:

- (一)所辖范围内的投诉;
- (二)省级投诉监督机构及其他部门转交的投诉;
- (三)省内其他设区市、县(市、区)投诉监督机构请求协助处理的投诉。

第二十五条 转交投诉案件时,需填写案件移送函,并将投诉材料原件转至处理单位。处理单位应将处理结果及时通知原受理单位。

第五章 档案管理 with 统计

第二十六条 投诉监督机构应及时填写农机质量投诉受理登记表,登录“全国农机质量投诉管理系统”录入相关投诉信息,并建立投诉档案。

第二十七条 投诉档案按投诉分类,应完整详实,长期保存,有专人负责,有条件的地方应当建立数字化档案。

第二十八条 设区市、县(市、区)农机投诉监督机构应按要求及时填报相关报表,并报送年度投诉工作总结及其他相关材料。

第二十九条 省级投诉监督机构每季度对投诉信息进行统计汇总,每年进行投诉工作总结并作出分析报告,报农业农村部 and 江苏省农业农村厅。

第六章 附则

第三十条 本办法由江苏省农业农村厅负责解释。

第三十一条 本办法自 2019 年 3 月 1 日起施行。原江苏省农业机械管理局《江苏省农机质量投诉受理暂行规定》(苏农机法〔2003〕11 号)同时废止。

附件:

- 1.农机投诉分类目录
- 2.农机质量投诉受理基本文书格式一(农机投诉监督机构文书编号规则)
- 3.农机质量投诉受理基本文书格式二(农业机械质量投诉受理登记表)
- 4.农机质量投诉受理基本文书格式三(不予受理投诉通知书)
- 5.农机质量投诉受理基本文书格式四(投诉受理通知书)(投诉方)

- 6.农机质量投诉受理基本文书格式五(投诉受理通知书)(被投诉方)
- 7.农机质量投诉受理基本文书格式六(农业机械质量投诉调解书)
- 8.农机质量投诉受理基本文书格式七(终止调解意见书)
- 9.农机质量投诉受理基本文书格式八(投诉催办通知)
- 10.农机质量投诉受理基本文书格式九(投诉约谈通知)
- 11.农机质量投诉受理基本文书格式十(投诉约谈记录)
- 12.农机质量投诉受理基本文书格式十一(投诉案件曝光报批表)
- 13.农机质量投诉受理基本文书格式十二(案件移送函)

附件 1

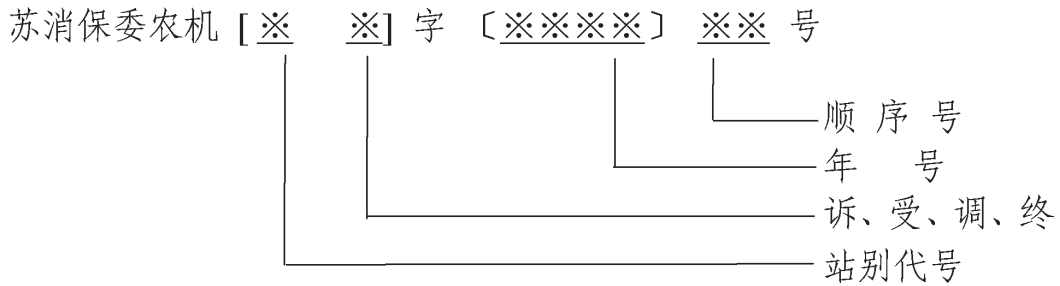
农机投诉分类目录

- 01.耕整地机械
 - 02.种植施肥机械
 - 03.田间管理机械
 - 04.收获机械
 - 05.收获后处理机械
 - 06.农产品初加工机械
 - 07.农用搬运机械
 - 08.排灌机械
 - 09.畜牧机械
 - 10.水产机械
 - 11.农业废弃物利用处理设备
 - 12.农田基本建设机械
 - 13.设施农业设备
 - 14.动力机械
 - 15.其他机械
 - 16.零配件
 - 17.“三包”及修理
 - 18.作业
- (以上类别含其服务质量)

附件 2

农机质量投诉受理基本文书格式一：

农机投诉监督机构文书编号规则



站别：	站别代号：	站别：	站别代号：
省站	省	淮安	淮
南京	宁	连云港	连
无锡	锡	盐城	盐
徐州	徐	扬州	扬
苏州	苏	镇江	镇
常州	常	泰州	泰
南通	通	宿迁	宿

县（市、区）投诉监督机构用当地农机化主管部门行政发文的代号

附件 3

农机质量投诉受理基本文书格式二：

农业机械质量投诉受理登记表

投诉日期		投诉方式		接待人姓名	
受理日期		投诉受理单位			
投诉方情况	姓名		职业	身份证号码	
	通讯地址			联系电话	
投诉产品情况	产品名称及型号			购买日期	
	购买价格		是否补贴	有无发票(复印件)	
被投诉方情况	被投诉方			联系人	
	服务类型	<input type="checkbox"/> 生产企业 <input type="checkbox"/> 经销商 <input type="checkbox"/> 维修商 <input type="checkbox"/> 作业服务方		服务时间	
	通讯地址		联系电话	联系手机	
投诉内容	质量问题及损害事实	投诉问题类别： <input type="checkbox"/> 产品质量 <input type="checkbox"/> 作业质量 <input type="checkbox"/> 维修质量 <input type="checkbox"/> 售后服务质量			
	投诉请求				
	与被投诉方交涉情况				
受理情况	是否受理及理由			编号	
	处理结果			结案时间	

类别：

编号：

负责人：

附件 4

农机质量投诉受理基本文书格式三：

不予受理投诉通知书

(存根)

苏消保委农机 [] 诉]字[]第 号

_____：

你于_____年_____月_____日对_____

向本单位投诉,经调查,_____ (原因)_____不符合

《江苏省农业机械质量投诉受理办法》受理范围,故不予受理。特此通知。

投诉监督机构(印章)

年 月 日

不予受理投诉通知书

苏消保委农机 [] 诉]字[]第 号

_____：

你于_____年_____月_____日对_____

向本单位投诉,经调查,_____ (原因)_____不符合

《江苏省农业机械质量投诉受理办法》受理范围,故不予受理。特此通知。

投诉监督机构(印章)

年 月 日

附件 5

农机质量投诉受理基本文书格式四：

投诉受理通知书(投诉方)

(存根)

苏消保委农机[]受]字[]第 号

_____：

你于_____年_____月_____日向本站投诉_____生产/销售/作业/维修的_____质量/服务侵权一案,本站已作调查,并按规定受理;请你于_____年_____月_____日_____时到本站处理;逾期不到按自行撤回投诉处理。

投诉监督机构(印章)

年 月 日

投诉受理通知书(投诉方)

苏消保委农机[]受]字[]第 号

_____：

你于_____年_____月_____日向本站投诉_____生产/销售/作业/维修的_____质量/服务侵权一案,本站已作调查,并按规定受理;请你于_____年_____月_____日_____时到本站处理;逾期不到按自行撤回投诉处理。

投诉监督机构(印章)

年 月 日

本站地址:

电 话:

附件 6

农机质量投诉受理基本文书格式五：

投诉受理通知书(被投诉方)

(存根)

苏消保委农机[]受]字[]第 []号

_____：

你方生产/销售/作业/维修的_____质量/服务已被消费者投诉,经调查投诉情况基本属实,并已按规定受理;请你方于_____年____月____日____时前派人到本站处理;逾期不到将按照《中华人民共和国消费者权益保护法》《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》等法律法规从严处理。

投诉监督机构(印章)

年 月 日

投诉受理通知书(被投诉方)

苏消保委农机[]受]字[]第 []号

_____：

你方生产/销售/作业/维修的_____质量/服务已被消费者投诉,经调查投诉情况基本属实,并已按规定受理;请你方于_____年____月____日____时前派人到本站处理;逾期不到将按照《中华人民共和国消费者权益保护法》《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》等法律法规从严处理。

(来人须持委托书)

投诉监督机构(印章)

年 月 日

地 址：

电 话：

附件 7

农机质量投诉受理基本文书格式六：

农业机械质量投诉调解书

苏消保委农机[]调]字[]第 []号

投诉方：姓名： [] 身份证号码： [] 联系方式： []

单位及住址： []

被投诉方：单位名称： [] 法人代表： [] 联系方式： []

委托代理人： [] 单位名称： [] 联系方式： []

认定事实

投诉方于 [] 年 [] 月 [] 日购买了被投诉方(产品或服务)，

经依法调解达成协议如下：

- 一、 []
- 二、 []
- 三、 []

投诉方(签字)： []

[] 年 [] 月 [] 日

被投诉方(签字)： []

[] 年 [] 月 [] 日

注：本协议一式 3 份，投诉方和被投诉方各 1 份，本站存档 1 份。需特殊说明时另加附页。

附件 9

农机质量投诉受理基本文书格式八：

投诉催办通知

(存根)

编号： 年 号

被投诉方					
投诉方姓名				联系电话	
通知事项					
要求答复时间		填写时间		填写人	

投诉催办通知

_____：

_____ 投诉你方生产/销售/作业/维修的_____ (产品型号名称及问题) _____ 质量/服务,请你方及时与用户联系,联系电话_____, 并将处理意见于_____ 月_____ 日前反馈我单位,如对投诉内容持否定意见,请予举证。

投诉内容如下：

投诉监督机构(印章)

年 月 日

附件 10

农机质量投诉受理基本文书格式九：

投诉约谈通知

(存根)

编号： 年 号

_____：

你方生产(销售/作业/维修)的_____ (产品型号名称) 质量/服务
存在问题,根据有关规定,现决定于____月____日,对你方开展约谈,请及时与我单位联系,
并指派有关负责人按时参加约谈,联系电话_____,地址_____。

投诉监督机构(印章)

年 月 日

投诉约谈通知

编号： 年 号

_____：

你方生产(销售/作业/维修)的_____ (产品型号名称) 质量/服务
存在问题,根据有关规定,现决定于____月____日,对你方开展约谈,请及时与我单位联系,
并指派有关负责人按时参加约谈,联系电话_____,地址_____。

投诉监督机构(印章)

年 月 日

附件 12

农机质量投诉受理基本文书格式十一：

投诉案件曝光报批表 NO

投诉时间	年 月 日
投诉方	姓 名： 单位、住址及联系电话：
被投诉方	负责人： 单位、地址及联系电话：
曝光事件 详细情况	经办人：
经办单位 意 见	负责人签字： 年 月 日
本级农机化主管 部门意见	负责人签字： 年 月 日
省级农机化主管 部门意见	批准人签字： 年 月 日

附件 13

农机质量投诉受理基本文书格式十二：

(投诉监督机构全称)

案件移送函

_____移[]_____号

_____：
_____投诉案件，经本单
位调查核实，认为_____，
根据_____的规定，现将
此案移送你单位处理，并将处理结果函告我单位。

附件：有关材料

(单位公章)

_____年_____月_____日