

# 甘肃省农机质量投诉服 务指南

甘肃省农业机械化技术推广总站

2023 年 3 月

审核人员：张 雄

编辑人员：刘 畅 何成秀 陈鹏飞

# 目 录

<b>第一篇 相关法律法规</b> .....	1
中华人民共和国消费者权益保护法.....	1
农业机械产品修理、更换、退货责任规定.....	19
农业机械质量投诉监督管理办法.....	37
<b>第二篇 如何进行农机质量投诉</b> .....	44
农业机械产品质量投诉工作程序.....	44
对投诉人的要求.....	44
投诉书格式.....	45
投诉受理流程.....	47
农机质量投诉常见问题问答.....	48
<b>第三篇 典型投诉案例</b> .....	56
案例 1: 机具故障有责任, 多地合作解难题.....	56
案例 2: 同一问题频发生, 更换总成解纠纷.....	58
案例 3: 月内维修多次不成, 投诉更换好用新机.....	60
案例 4: 使用发现不合格, 及时维权得保护.....	62
案例 5: 投诉不及时, 遗憾未受理.....	63
案例 6: 私自改装并超期, 引发起火无赔偿.....	65
案例 7: 质量问题缺证据, “退机赔偿” 难实现.....	67
案例 8: 产品存在质量问题, 企业承诺维修保养.....	68

案例 9: 简化投诉程序, 及时办理退机.....	69
案例 10: 整机过了三包期, 主要部件仍在三包期内, 投诉质量问题要求延保未成功.....	70
<b>第四篇 投诉联系方式</b> .....	<b>72</b>
全省县级以上农业机械质量投诉监督机构名录.....	72

## 第一篇 相关法律法规

# 中华人民共和国消费者权益保护法

全国人民代表大会常务委员会

中华人民共和国主席令

第七号

《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》已由中华人民共和国第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议于2013年10月25日通过，现予公布，自2014年3月15日起施行。

中华人民共和国主席 习近平

2013年10月25日

### 第一章 总则

**第一条** 为保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，制定本法。

**第二条** 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。

**第三条**经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守本法;本法未作规定的,应当遵守其他有关法律、法规。

**第四条**经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

**第五条**国家保护消费者的合法权益不受侵害。

国家采取措施,保障消费者依法行使权利,维护消费者的合法权益。

国家倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式,反对浪费。

**第六条**保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传,对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

## **第二章 消费者的权利**

**第七条**消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。

**第八条**消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服

务的真实情况的权利。

消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

**第九条** 消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

**第十条** 消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

**第十一条** 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。

**第十二条** 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

**第十三条** 消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，

正确使用商品，提高自我保护意识。

**第十四条**消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。

**第十五条**消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

### 第三章 经营者的义务

**第十六条**经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。

经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

**第十七条**经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见，接受消费者的监督。

**第十八条**经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品



和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。

**第十九条** 经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

**第二十条** 经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。

经营者提供商品或者服务应当明码标价。

**第二十一条** 经营者应当标明其真实名称和标记。

租赁他人柜台或者场地的经营者，应当标明其真实名称和标记。

**第二十二条** 经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出

具。

**第二十三条** 经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。

经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

**第二十四条** 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。

**第二十五条** 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说

明理由，但下列商品除外：

(一)消费者定作的；

(二)鲜活易腐的；

(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；

(四)交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

**第二十六条** 经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

**第二十七条**经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者的身体及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。

**第二十八条**采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。

**第二十九条**经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。

## 第四章 国家对消费者合法权益的保护

**第三十条** 国家制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准，应当听取消费者和消费者协会等组织的意见。

**第三十一条** 各级人民政府应当加强领导，组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作，落实保护消费者合法权益的职责。

各级人民政府应当加强监督，预防危害消费者人身、财产安全行为的发生，及时制止危害消费者人身、财产安全的行为。

**第三十二条** 各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。

有关行政部门应当听取消费者和消费者协会等组织对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见，及时调查处理。

**第三十三条** 有关行政部门在各自的职责范围内，应当定期或者不定期对经营者提供的商品和服务进行抽查检验，并及时向社会公布抽查检验结果。

有关行政部门发现并认定经营者提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

**第三十四条** 有关国家机关应当依照法律、法规的规定，惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为。

**第三十五条** 人民法院应当采取措施，方便消费者提起诉讼。对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议，必须受理，及时审理。

## 第五章 消费者组织

**第三十六条** 消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。

**第三十七条** 消费者协会履行下列公益性职责：

(一)向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；

(二)参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；

(三)参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；

(四)就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；

(五)受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；

(六)投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当告知鉴定意见；

(七)就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼或者依照本法提起诉讼；

(八)对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予

以揭露、批评。

各级人民政府对消费者协会履行职责应当予以必要的经费等支持。

消费者协会应当认真履行保护消费者合法权益的职责，听取消费者的意见和建议，接受社会监督。

依法成立的其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定，开展保护消费者合法权益的活动。

**第三十八条** 消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。

## 第六章 争议的解决

**第三十九条** 消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

- (一)与经营者协商和解；
- (二)请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；
- (三)向有关行政部门投诉；
- (四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
- (五)向人民法院提起诉讼。

**第四十条** 消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销

售者有权向生产者或者其他销售者追偿。

消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。

**第四十一条**消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害，因原企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。

**第四十二条**使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务，损害消费者合法权益的，消费者可以向其要求赔偿，也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

**第四十三条**消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

**第四十四条**消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台



提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

**第四十五条** 消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，应当承担赔偿责任。

广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

**第四十六条** 消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。

**第四十七条** 对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费

者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

## 第七章 法律责任

**第四十八条**经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，除本法另有规定外，应当依照其他有关法律、法规的规定，承担民事责任：

(一)商品或者服务存在缺陷的；

(二)不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的；

(三)不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的；

(四)不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的；

(五)生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；

(六)销售的商品数量不足的；

(七)服务的内容和费用违反约定的；

(八)对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；

(九)法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任。

**第四十九条**经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其

他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

**第五十条**经营者侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。

**第五十一条**经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。

**第五十二条**经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。

**第五十三条**经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

**第五十四条**依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货。

**第五十五条**经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为

消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

经营者明知商品或者服务存在缺陷,仍然向消费者提供,造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失,并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

**第五十六条**经营者有下列情形之一,除承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,没有违法所得的,处以五十万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照:

(一)提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的;

(二)在商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格商品冒充合格商品的;

(三)生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的;

(四)伪造商品的产地,伪造或者冒用他人的厂名、厂址,篡改生产日期,伪造或者冒用认证标志等质量标志的;

(五)销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的;

(六)对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的;

(七)拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的;

(八)对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的;

(九)侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的;

(十)法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。

经营者有前款规定情形的,除依照法律、法规规定予以处罚外,处罚机关应当记入信用档案,向社会公布。

**第五十七条**经营者违反本法规定提供商品或者服务,侵害消费者合法权益,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第五十八条**经营者违反本法规定,应当承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金,其财产不足以同时支付的,先承担民事赔偿责任。

**第五十九条**经营者对行政处罚决定不服的,可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

**第六十条**以暴力、威胁等方法阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务的，依法追究刑事责任；拒绝、阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务，未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。

**第六十一条**国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的，由其所在单位或者上级机关给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第八章 附 则

**第六十二条**农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行。

**第六十三条**本法自 1994 年 1 月 1 日起施行。

注： 1993 年 10 月 31 日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过，根据 2009 年 8 月 27 日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改部分法律的决定》第一次修正，根据 2013 年 10 月 25 日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议《关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》第二次修正。

# 农业机械产品修理、更换、退货责任规定

《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》已经 2009 年 9 月 28 日国家质量监督检验检疫总局局务会议审议通过，并经国家工商行政管理总局、农业部、工业和信息化部审议通过，现予公布，自 2010 年 6 月 1 日起施行。1998 年 3 月 12 日原国家经济贸易委员会、国家技术监督局、国家工商行政管理局、国内贸易部、机械工业部、农业部发布的《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》（国经贸质[1998]123 号）同时废止。

国家质量监督检验检疫总局局长 王 勇

国家工商行政管理总局局长 周伯华

农业部部长 韩长赋

工业和信息化部部长 王旭东

2010 年 3 月 13 日

## 第一章 总则

**第一条** 为维护农业机械产品用户的合法权益，提高农业机械产品质量和售后服务质量，明确农业机械产品生产、销售者、修理者的修理、更换、退货（以下简称三包）责任，

依照《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》等有关法律法规，制定本规定。

**第二条** 本规定所称农业机械产品（以下称农机产品），是指用于农业生产及其产品初加工等相关农事活动的机械、设备。

**第三条** 在中华人民共和国境内从事农机产品的生产、销售、修理活动的，应当遵守本规定。

**第四条** 农机产品实行谁销售谁负责三包的原则。

销售者承担三包责任，换货或退货后，属于生产者的责任的，可以依法向生产者追偿。

在三包有效期内，因修理者的过错造成他人损失的，依照有关法律和代理修理合同承担责任。

**第五条** 本规定是生产者、销售者、修理者向农机用户承担农机产品三包责任的基本要求。国家鼓励生产者、销售者、修理者做出更有利于维护农机用户合法权益的、严于本规定的三包责任承诺。

销售者与农机用户另有约定的，销售者的三包责任依照约定执行，但约定不得免除依照法律、法规以及本规定应当履行的义务。

**第六条** 国务院工业主管部门负责制定并组织实施农业机械工业产业政策和有关规划。国务院产品质量监督部门、工商行政管理部门、农业机械化主管部门在各自职责范围内按照本规定的要求，根据生产者的三包凭证样本、产品使用说明书以



及农机用户投诉等，建立信息披露制度，对生产者、销售者和修理者的三包承诺、农机用户集中反映的农机产品质量问题和服务质量问题向社会进行公布，督促生产者、销售者、修理者改进产品质量和服务质量。

## 第二章 生产者的义务

**第七条** 生产者应当建立农机产品出厂记录制度，严格执行出厂检验制度，未经检验合格的农机产品，不得销售。

依法实施生产许可证管理或强制性产品认证管理的农机产品，应当获得生产许可证证书或认证证书并施加生产许可证标志或认证标志。

**第八条** 农机产品应当具有产品合格证、产品使用说明书、产品三包凭证等随机文件：

（一）产品使用说明书应当按照农业机械使用说明书编写规则国家标准或行业标准规定的要求编写，并应列出该机中易损件的名称、规格、型号；产品所具有的使用性能、安全性能，未列入国家标准的，其适用范围、技术性能指标、工作条件、工作环境、安全操作要求、警示标志或说明应当在使用说明书中明确；

（二）有关工具、附件、备件等随附物品的清单；

（三）农机产品三包凭证应当包括以下内容：产品品牌、型号规格、生产日期、购买日期、产品编号，生产者的名称、联系地址和电话，已经指定销售者、修理者的，应当注明名称、

联系地址、电话、三包项目、三包有效期、销售记录、修理记录和按照本规定第二十四条规定应当明示的内容等相关信息；销售记录应当包括销售者、销售地点、销售日期和购机发票号码等项目；修理记录应当包括送修时间、交货时间、送修故障、修理情况、换退货证明等项目。

**第九条** 生产者应当在销售区域范围内建立农机产品的维修网点，与修理者签订代理修理合同，依法约定农机产品三包责任等有关事项。

**第十条** 生产者应当保证农机产品停产后五年内继续提供零部件。

**第十一条** 生产者应当妥善处理农机用户的投诉、查询，提供服务，并在农忙季节及时处理各种农机产品三包问题。

### **第三章 销售者的义务**

**第十二条** 销售者应当执行进货检查验收制度，严格审验生产者的经营资格，仔细验明农机产品合格证明、产品标识、产品使用说明书和三包凭证。对实施生产许可证管理、强制性产品认证的农机产品，应当验明生产许可证证书和生产许可证标志、认证证书和认证标志。

**第十三条** 销售者销售农机产品时，应当建立销售记录制度，并按照农机产品使用说明书告知以下内容：

- (一) 农机产品的用途、适用范围、性能等；
- (二) 农机产品主机与机具间的正确配置；

(三) 农机产品已行驶的里程或已工作时间及使用的状况。

**第十四条** 销售者交付农机产品时，应当符合下列要求：

(一) 当面交验、试机；

(二) 交付随附的工具、附件、备件；

(三) 提供财政税务部门统一监制的购机发票、三包凭证、中文产品使用说明书及其它随附文件；

(四) 明示农机产品三包有效期和三包方式；

(五) 提供由生产者或销售者授权或委托的修理者的名称、联系地址和电话；

(六) 在三包凭证上填写销售者有关信息；

(七) 进行必要的操作、维护和安全注意事项的培训。

对于进口农机产品，还应当提供海关出具的货物进口证明和检验检疫机构出具的入境货物检验检疫证明。

**第十五条** 销售者可以同修理者签订代理修理合同，在合同中约定三包有效期内的修理责任以及在农忙季节及时排除各种农机产品故障的措施。

**第十六条** 销售者应当妥善处理农机产品质量问题的咨询、查询和投诉。

## 第四章 修理者的义务

**第十七条** 修理者应当与生产者或销售者订立代理修理合同，按照合同的约定，保证修理费用和维修零部件用于三包有效期内的修理。

代理修理合同应当约定生产者或销售者提供的维修技术资料、技术培训、维修零部件、维修费、运输费等。

**第十八条** 修理者应当承担三包期内的属于本规定范围内免费修理业务，按照合同接受生产者、销售者的监督检查。

**第十九条** 修理者应当严格执行零部件的进货检查验收制度，不得使用质量不合格的零部件，认真做好维修记录，记录修理前的故障和修理后的产品质量状况。

**第二十条** 修理者应当完整、真实、清晰地填写修理记录。修理记录内容应当包括送修时间、送修故障、检查结果、故障原因分析、维护和修理项目、材料费和工时费，以及运输费、农机用户签名等；有行驶里程的，应当注明。

**第二十一条** 修理者应当向农机用户当面交验修理后的农机产品及修理记录，试机运行正常后交付其使用，并保证在维修质量保证期内正常使用。

**第二十二条** 修理者应当保持常用维修零部件的合理储备，确保维修工作的正常进行，避免因缺少维修零部件而延误维修时间。农忙季节应当有及时排除农机产品故障的能力和措施。

**第二十三条** 修理者应当积极开展上门修理和电话咨询服务，妥善处理农机用户关于修理的查询和修理质量的投诉。

## **第五章 农机产品三包责任**

**第二十四条** 农机产品的三包有效期自销售者开具购机发

票之日起计算，三包有效期包括整机三包有效期，主要部件质量保证期，易损件和其它零部件的质量保证期。

内燃机、拖拉机、联合收割机、插秧机的整机三包有效期及其主要部件的质量保证期应当不少于本规定附件 1 规定的时间。内燃机单机作为商品出售给农机用户的，计为整机，其包含的主要零部件由生产者明示在三包凭证上。拖拉机、联合收割机、插秧机的主要部件由生产者明示在三包凭证上。

其他农机产品的整机三包有效期及其主要部件或系统的名称和质量保证期，由生产者明示在三包凭证上，且有效期不得少于一年。

内燃机作为农机产品配套动力的，其三包有效期和主要部件的质量保证期按农机产品的整机的三包有效期和主要部件质量保证期执行。

农机产品的易损件及其它零部件的质量保证期达不到整机三包有效期的，其所属的部件或系统的名称和合理的质量保证期由生产者明示在三包凭证上。

**第二十五条** 农机用户丢失三包凭证，但能证明其所购农机产品在三包有效期内的，可以向销售者申请补办三包凭证，并依照本规定继续享受有关权利。销售者应当在接到农机用户申请后 10 个工作日内予以补办。销售者、生产者、修理者不得拒绝承担三包责任。

由于销售者的原因，购机发票或三包凭证上的农机产品品

牌、型号等与要求三包的农机产品不符的，销售者不得拒绝履行三包责任。

在三包有效期内发生所有权转移的，三包凭证和购机发票随之转移，农机用户凭原始三包凭证和购机发票继续享有三包权利。

**第二十六条** 三包有效期内，农机产品出现质量问题，农机用户凭三包凭证在指定的或者约定的修理者处进行免费修理，维修产生的工时费、材料费及合理的运输费等由三包责任人承担；符合本规定换货、退货条件，农机用户要求换货、退货的，凭三包凭证、修理记录、购机发票更换、退货；因质量问题给农机用户造成损失的，销售者应当依法负责赔偿相应的损失。

**第二十七条** 三包有效期内，农机产品存在本规定范围的质量问题的，修理者一般应当自送修之日起 30 个工作日内完成修理工作，并保证正常使用。

**第二十八条** 三包有效期内，送修的农机产品自送修之日起超过 30 个工作日未修好，农机用户可以选择继续修理或换货。要求换货的，销售者应当凭三包凭证、维护和修理记录、购机发票免费更换同型号同规格的产品。

**第二十九条** 三包有效期内，农机产品因出现同一严重质量问题，累计修理 2 次后仍出现同一质量问题无法正常使用的；或农机产品购机的第一个作业季开始 30 日内，除因易损件外，

农机产品因同一一般质量问题累计修理 2 次后，又出现同一质量问题的，农机用户可以凭三包凭证、维护和修理记录、购机发票，选择更换相关的主要部件或系统，由销售者负责免费更换。

**第三十条** 三包有效期内或农机产品购机的第一个作业季开始 30 日内，农机产品因本规定第二十九条的规定更换主要部件或系统后，又出现相同质量问题，农机用户可以选择换货，由销售者负责免费更换；换货后仍然出现相同质量问题的，农机用户可以选择退货，由销售者负责免费退货。

**第三十一条** 三包有效期内，符合本规定更换主要部件的条件或换货条件的，销售者应当提供新的、合格的主要部件或整机产品，并更新三包凭证，更换后的主要部件的质量保证期或更换后的整机产品的三包有效期自更换之日起重新计算。

符合退货条件或因销售者无同型号同规格产品予以换货的，农机用户要求退货的，销售者应当按照购机发票金额全价一次退清货款。

**第三十二条** 因生产者、销售者未明确告知农机产品的适用范围而导致农机产品不能正常作业的，农机用户在农机产品购机的第一个作业季开始 30 日内可以凭三包凭证和购机发票选择退货，由销售者负责按照购机发票金额全价退款。

**第三十三条** 整机三包有效期内，联合收割机、拖拉机、播种机、插秧机等产品在农忙作业季节出现质量问题的，在服

务网点范围内，属于整机或主要部件的，修理者应当在接到报修后 3 日内予以排除；属于易损件或是其他零件的质量问题的，应当在接到报修后 1 日内予以排除。在服务网点范围外的，农忙季节出现的故障修理由销售者与农机用户协商。

国家鼓励农机产品生产者、销售者、修理者农忙时期开展现场的有关售后服务活动。

**第三十四条** 三包有效期内，销售者不履行三包义务的，或者农机产品需要进行质量检验或鉴定的，三包有效期自农机用户的请求之日起中止计算，三包有效期按照中止的天数延长；造成直接损失的，应当依法赔偿。

## 第六章 责任免除

**第三十五条** 农机用户应当按照有关规定和农机产品的使用说明书进行操作或使用。

**第三十六条** 赠送的农机产品，不得免除生产者、销售者和修理者依法应当承担的三包责任。

**第三十七条** 销售者、生产者、修理者能够证明发生下列情况之一的，不承担三包责任：

- （一）农机用户无法证明该农机产品在三包有效期内的；
- （二）产品超出三包有效期的。

**第三十八条** 销售者、生产者、修理者能够证明发生下列情况之一的，对于所涉及部分，不承担三包责任：

- （一）因未按照使用说明书要求正确使用、维护，造成损



坏的；

（二）使用说明书中明示不得改装、拆卸，而自行改装、拆卸改变机器性能或者造成损坏的；

（三）发生故障后，农机用户自行处置不当造成对故障原因无法做出技术鉴定的；

（四）因非产品质量原因发生其他人为损坏的；

（五）因不可抗力造成损坏的。

## 第七章 争议处理

**第三十九条** 产品质量监督部门、工商行政管理部门、农业机械化主管部门应当认真履行三包有关质量问题监管职责。

生产者未按照本规定第二十四条履行明示义务的，或通过明示内容有意规避责任的，由产品质量监督部门依法予以处理。

销售者未按照本规定履行三包义务的，由工商行政管理部门依法予以处理。

维修者未按照本规定履行三包义务的，由农业机械化主管部门依法予以处理。

**第四十条** 农机用户因三包责任问题与销售者、生产者、修理者发生纠纷的，可以按照公平、诚实、信用的原则进行协商解决。

协商不能解决的，农机用户可以向当地工商行政管理部门、产品质量监督部门或者农业机械化主管部门设立的投诉机构进行投诉，或者依法向消费者权益保护组织等反映情况，当事人

要求调解的，可以调解解决。

**第四十一条** 因三包责任问题协商或调解不成的，农机用户可以依照《中华人民共和国仲裁法》的规定申请仲裁，也可以直接向人民法院起诉。

**第四十二条** 需要进行质量检验或者鉴定的，农机用户可以委托依法取得资质的农机产品质量检验机构进行质量检验或者鉴定。

质量检验或者鉴定所需费用按照法律、法规的规定或者双方约定的办法解决。

## 第八章 附则

**第四十三条** 本规定下列用语的含义：

本规定所称质量问题，是指在合理使用的情况下，农机产品的使用性能不符合产品使用说明中明示的状况；或者农机产品不具备应当具备的使用性能；或者农机产品不符合生产者在农机或其包装上注明执行的产品标准。质量问题包括：

（一）严重质量问题，是指农机产品的重要性能严重下降，超过有关标准要求或明示的范围；或者农机产品主要部件报废或修理费用较高，必须更换的；或者正常使用的情况下农机产品自身出现故障影响人身安全的质量问题。

（二）一般质量问题，是指除严重质量问题外的其他质量问题，包括易损件的质量问题，但不包括农机用户按照农机产品使用说明书的维修、保养、调整或检修方法能用随机工具可

以排除的轻度故障。

内燃机、拖拉机、联合收割机、插秧机严重质量问题见本规定附件 2。

本规定所称农业机械产品用户（简称农机用户），是指为从事农业生产活动购买、使用农机产品的公民、法人和其他经济组织。

本规定所称生产者，是指生产、装配及改装农机产品的企业。农机产品的供货商或进口者视同生产者承担相应的三包责任。

本规定所称销售者，是指以其名义向农机用户直接交付农机产品并收取货款、开具购机发票的单位或者个人。生产者直接向农机用户销售农机产品的视同本规定中的销售者。

本规定所称修理者，是指与生产者或销售者订立代理修理合同，在三包有效期内，为农机用户提供农机产品维护、修理的单位或者个人。

**第四十四条** 农机产品因用于非农业生产活动而出现的质量问题符合法律规定的有关修理、更换或退货条件的，可以参照本规定执行。

**第四十五条** 本规定由国家质量监督检验检疫总局、国家工商行政管理总局、农业部、工业和信息化部按职责分工负责解释。

**第四十六条** 本规定自 2010 年 6 月 1 日起施行。1998 年 3

月 12 日原国家经济贸易委员会、国家技术监督局、国家工商行政管理局、国内贸易部、机械工业部、农业部发布的《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》(国经贸质[1998]123 号)同时废止。

附件 1:

## 内燃机、拖拉机、联合收割机、插秧机整机的三包有效期以及主要部件的名称、质量保证期

### 一、内燃机：（指内燃机作为商品出售给农机用户的）

#### 1. 整机三包有效期

①柴油机：多缸 1 年、单缸 9 个月

②汽油机：二冲程 3 个月、四冲程 6 个月

#### 2. 主要部件质量保证期

①柴油机：多缸 2 年、单缸 1.5 年

②汽油机：二冲程 6 个月、四冲程 1 年

3. 主要部件应当包括：内燃机机体、气缸盖、飞轮等。

### 二、拖拉机：

#### 1. 整机三包有效期

大、中型拖拉机（18 千瓦以上）1 年，小型拖拉机 9 个月

#### 2. 主要部件质量保证期

大、中型拖拉机 2 年，小型拖拉机 1.5 年

3. 主要部件应当包括：内燃机机体、气缸盖、飞轮、机架、变速箱箱体、半轴壳体、转向器壳体、差速器壳体、最终传动箱箱体、制动毂、牵引板、提升壳体等。

### 三、联合收割机：

1. 整机三包有效期：1 年

2. 主要部件质量保证期：2 年

3. 主要部件应当包括：内燃机机体、气缸盖、飞轮、机架、变速箱箱体、离合器壳体、转向机、最终传动齿轮箱体等。

#### **四、插秧机：**

1. 整机三包有效期：1 年

2. 主要部件质量保证期：2 年

3. 主要部件应当包括：机架、变速箱体、传动箱体、插植臂、发动机机体、气缸盖、曲轴等。

附件2:

## 内燃机、拖拉机、联合收割机、插秧机严重质量问题表

名 称		严 重 质 量 问 题	序 号
内 燃 机	内燃机	飞车导致发动机严重损坏	1
	机体	裂纹、引起渗漏的砂眼、疏松、强力螺栓孔滑扣等损坏	2
	气缸盖	裂纹、损坏	3
	飞轮壳	裂纹	4
	气缸套	裂纹、断裂	5
	曲轴	断裂、键槽开裂	6
	平衡轴	断裂造成发动机严重损坏	7
	连杆、连杆盖	断裂	8
	连杆螺栓	断裂	9
	活塞销	断裂	10
	飞轮	破裂	11
	进、排气门	断裂造成发动机损坏	12
	气门弹簧	断裂造成发动机损坏	13
	凸轮轴	断裂	14
	水泵	损坏导致发动机过热损坏	15
	机油泵	损坏导致发动机缺油拉缸抱瓦	16
拖 拉 机	机架	断裂、严重变形	1
	前桥	损坏	2
	变速箱	总成报废（多个重要零件损坏）	3
	后桥	总成报废（多个重要零件损坏）	4
	变速箱	脱档或乱档多次发生	5
	离合器壳	裂纹或损坏	6
	变速箱体	裂纹或损坏	7
	半轴壳体	裂纹或损坏	8
	最终传动箱体	裂纹或损坏	9
	轮轴	损坏或裂纹	10
	悬架	损坏或裂纹	11
	转向臂	损坏或裂纹	12
	制动毂	损坏或裂纹	13
	贮气筒	损坏	14
	牵引装置	损坏	15
柴油机部分	故障与内燃机严重质量问题表同	16	

名 称		严重质量问题	序号
联 合 收 割 机	机架	裂纹、严重变形	1
	割台	严重变形	2
	割台输送螺旋半轴	断裂	3
	钉齿滚筒齿杆	断损	4
	滚筒辐盘	损坏导致脱粒机体损坏	5
	逐稿器键簧	断损	6
	逐稿器曲轴	断损	7
	滚筒无级变速盘	损坏	8
	纹杆螺栓	导致脱粒机体损坏	9
	离合器壳体	破损	10
	传动（分动）箱	损坏	11
	变速箱体	裂纹	12
	差速器壳体	裂纹	13
	最终传动壳体	损坏	14
	半轴	断损	15
	驱动轮轮辋	裂损导致轮胎爆裂、损坏	16
	驱动轮轮胎	脱落	17
	柴油机部分	故障与内燃机严重质量问题表同	18
插 秧 机	机架	断裂、严重变形	1
	变速箱	乱档、脱档	2
	变速箱体	裂纹	3
	传动箱	裂纹、损坏	4
	轴承座	损坏	5
	插植臂	裂纹、损坏	6
	秧箱	损坏、严重变形	7
	输入轴	断损	8
	输出轴	断损	9
	仿形机构	功能失效	10
	液压系统	功能失效	11
	发动机部分	故障与内燃机严重质量问题表同	12



# 农业机械质量投诉监督管理办法

农机发〔2008〕1号

## 第一章 总 则

**第一条** 为了强化对农业机械质量的监督管理，规范农业机械质量投诉监督工作，提高农业机械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化促进法》制定本办法。

**第二条** 本办法所称投诉监督，是指依据农业机械投诉者反映的质量信息，有针对性地采取质量督导、质量调查、公布投诉结果等措施，从而达到解决纠纷，促进农业机械质量提高的活动。

**第三条** 凡因农业机械产品质量、作业质量、维修质量和售后服务引起的争议，均可向农业机械质量投诉监督机构投诉，也可向当地消费者协会投诉。

**第四条** 农业机械质量投诉的受理和调解实行无偿服务。鼓励就地就近进行投诉。

## 第二章 投诉监督机构

**第五条** 县级以上人民政府农业机械化行政主管部门应当

明确农业机械质量投诉监督机构,并保障必要的工作条件和经费。

**第六条** 农业机械质量投诉监督机构应当具备符合工作要求的人员、场所、设备和工作制度。

**第七条** 农业机械质量投诉监督机构主要职责:

(一) 受理农业机械质量投诉或其他行政部门转交的投诉案件,依法调解质量纠纷。必要时,组织进行现场调查;

(二) 定期分析、汇总和上报投诉情况材料,提出对有关农业机械实施监督的建议;

(三) 协助其他农业机械质量投诉监督机构处理涉及本区域投诉案件的调查等事宜;

(四) 参与省级以上人民政府农业机械化行政主管部门组织的农业机械质量调查工作;

(五) 向农民提供国家支持推广的农业机械产品的质量信息咨询服务;

(六) 对下级农业机械质量投诉监督机构进行业务指导。

**第八条** 从事投诉受理、调解工作的人员应具备的基本条件:

(一) 热爱农业机械投诉监督工作,有较强的事业心和责任感;

(二) 熟悉相关法律、法规和政策,具有必要的农业机械专业知识;

(三) 经省级以上农业机械质量投诉监督机构培训合格。

**第九条** 县级以上人民政府农业机械化行政主管部门应当公布其农业机械质量投诉监督机构的名称、地址、联系电话、邮编、联系人、传真、电子邮件等信息。

### 第三章 投诉受理

**第十条** 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。

**第十一条** 投诉者应提供书面投诉材料，内容至少包括：

（一）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。

（二）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。

（三）有关证据。包括合同、发票、“三包”凭证、合格证等复印件。

（四）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。

**第十二条** 有下列情形之一的投诉，不予受理：

(一) 没有明确的质量诉求和被投诉方的;

(二) 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);

(三) 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;

(四) 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;

(五) 其他不符合有关法律、法规规定的。

**第十三条** 农业机械质量投诉监督机构接到投诉后,应建立档案并在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。

## 第四章 投诉处理

**第十四条** 投诉处理应以事实为依据,依法进行调解。

**第十五条** 农业机械质量投诉监督机构受理投诉后,应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农业机械质量投诉监督机构。

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

**第十六条** 需要进行现场调查的,农业机械质量投诉监督

机构可聘请农业机械鉴定机构进行现场调查，现场调查应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。

**第十七条** 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。

**第十八条** 被投诉方对投诉情况逾期不予处理和答复，在农业机械质量投诉监督机构催办三次后仍然不予处理的，视为拒绝处理。

**第十九条** 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。

**第二十条** 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可以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。

## 第五章 信息报送和监督

**第二十一条** 县级以上农业机械质量投诉监督机构应当按

季度将投诉情况汇总报送上一级农业机械质量投诉监督机构，同时报送本级人民政府农业机械化行政主管部门。

**第二十二条** 10 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本级人民政府农业机械化行政主管部门，同时逐级上报上级农业机械质量投诉监督机构。

**第二十三条** 省级以上人民政府农业机械化行政主管部门应当定期分析、汇总所辖范围内的农业机械质量投诉信息，并根据所反映问题的影响程度依法采取质量调查等监督措施。对群体投诉、重大质量事件或拒绝处理投诉的企业进行调查，按规定公布调查结果。

**第二十四条** 对涉及进口的农业机械质量安全事件，由省级以上人民政府农业机械化行政主管部门通报相关出入境检验检疫机构。

## 第六章 工作纪律

**第二十五条** 农业机械质量投诉监督机构对投诉者的个人信息应予保密，投诉材料应分类归档，未经批准，不得外借。

**第二十六条** 农业机械质量投诉监督工作人员有下列情形之一的，依法给予处分，情节严重的，调离投诉监督工作岗位：

- (一) 无正当理由拒不接受、处理投诉的；
- (二) 利用投诉工作之便谋取不正当利益的；
- (三) 擅自泄露投诉者个人信息的。

**第二十七条** 农业机械质量投诉监督机构对重大投诉事件不及时上报，造成重大影响的，对直接责任人和有关领导人，依法给予处分。

## 第七章 附 则

**第二十八条** 本办法自印发之日起施行。

农业部

2008年1月14日

## 第二篇 如何进行农业机械产品质量投诉

### 一、农业机械产品质量投诉工作程序

农业机械质量投诉受理和处理工作程序主要包括：投诉案件登记、对投诉案件是否受理的审查、案件受理后的调查、调解、结案和资料归档等环节。农业机械质量投诉受理和处理工作的整个过程，实质上就是农业机械质量投诉监督机构查明事实真相、与有关各方相互沟通，维护农机用户合法权益的过程。

### 二、对投诉人的要求

1. 投诉人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。也就是说经销商、生产企业不具备投诉者资格，他们之间的质量纠纷不在农业机械质量投诉监督机构受理投诉范围之内。

2. 投诉人应提供书面投诉材料，内容至少包括：

(1) 投诉人姓名、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、投诉者签名。

3、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。如双方未能协商一致，达成和解，应在投诉者补齐书面投诉材料后，进入下一工作程序。

### 三、投诉书格式

投诉人提供的书面投诉材料可以是包含前述规定内容的文字材料，也可以按以下格式进行填写：

## 投 诉 书

日期

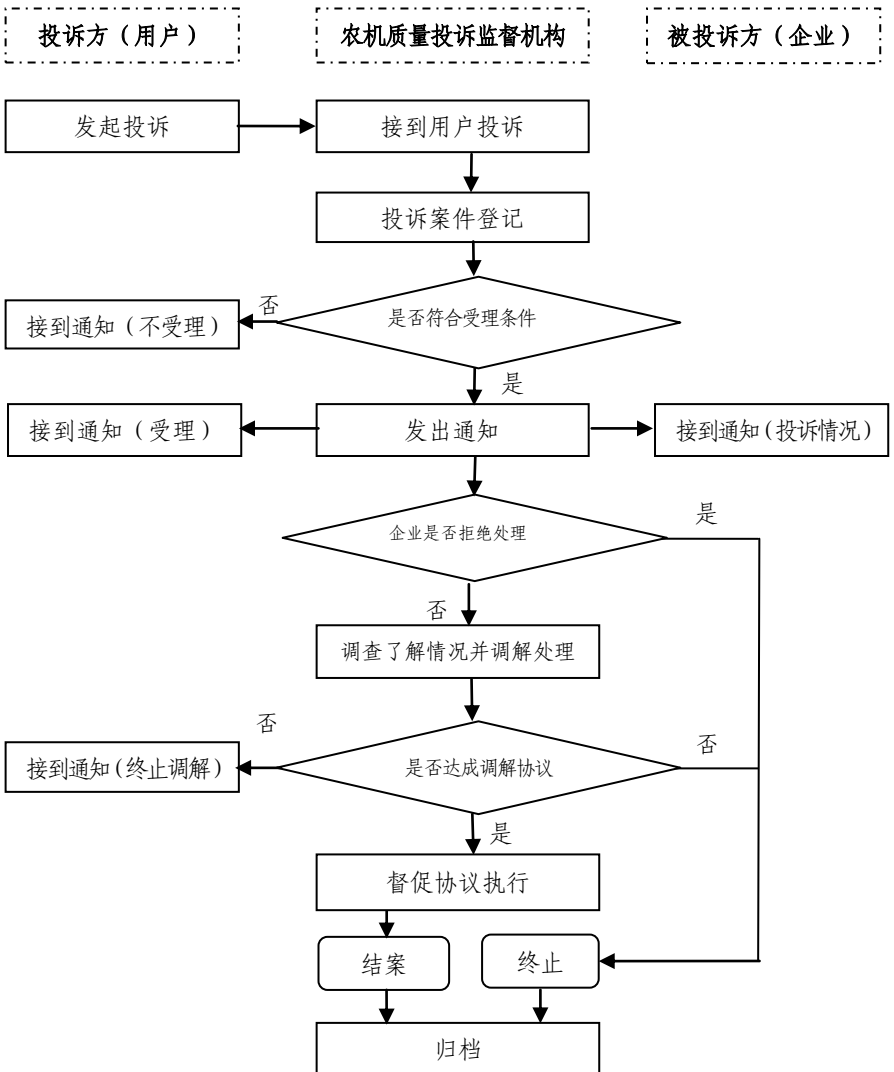
咨询类型: 来电 来访 其他

投诉方	姓名:	联系电话:		
	邮编:	通讯地址:		
被投诉方	销售商名称地址:			
	邮编:	联系人:	联系电话:	
	生产企业名称地址:			
	邮编:	联系人:	联系电话:	
被投诉产品	产品名称:	品牌:	型号:	
	是否享受补贴:	购买价格:	购买日期:	
	维修商:		维修日期:	
质量问题和损害事实	质量问题和损害事实发生的时间、地点、过程、故障状况描述			
自行协商情况				
提供的有关证据	<input type="checkbox"/> 投诉者身份证件; <input type="checkbox"/> 合同; <input type="checkbox"/> 发票; <input type="checkbox"/> 三包凭证; <input type="checkbox"/> 合格证; <input type="checkbox"/> 使用说明书; <input type="checkbox"/> 广告和宣传材料; <input type="checkbox"/> 实物及照片; <input type="checkbox"/> 其他			
投诉要求				

投诉人: (签字)

年 月 日

#### 四、投诉受理流程



## 五、农机质量投诉常见问题问答

### 1.用户和经营者发生农机质量问题争议，应到哪里投诉？

答：可向农业机械质量投诉监督机构（简称农机投诉机构）投诉，也可向当地消费者权益保护组织投诉。投诉受理机构依法进行调解。《农业机械质量投诉监督管理办法》规定，县级以上农机化主管部门应当明确农机投诉机构。

### 2.农机质量投诉的受理范围是什么？

答：凡因农业机械产品质量、作业质量、维修质量和售后服务引起的争议，均可投诉。农业机械产品的界定依照 NY/T 1640-2021《农业机械分类》标准执行。

### 3.农机质量投诉要收费吗？

答：农机质量投诉的受理和调解实行无偿服务。但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法定机构。检验或鉴定所发生的费用由责任方承担。收费标准一般由委托检验或鉴定的双方协商确定。

### 4.农机投诉机构可以受理哪些类型的投诉？

答：凡农业机械产品质量、作业质量、维修质量和售后服务方面的争议引起投诉均可受理。投诉者应为农机所有者、使用者或其代表。

### 5.农机质量投诉监督工作的原则是什么？

答：农机质量投诉监督机构遵循“属地管理、就近处理、首问负责、无偿服务”的原则开展工作。对于三包有效期内的投诉，一般由用户购地投诉监督机构负责处理。对于跨行政区域或越级投诉的一般案件，受

理单位可转由当地投诉机构处理，但仍负有本案件的督办和答复责任。

#### **6.超过三包有效期发生质量问题并引起纠纷的如何处理？**

答：农机用户可以申请仲裁，也可以直接向人民法院起诉。

#### **7.农机质量投诉需提交哪些材料和信息？**

答：至少包括：（1）投诉者姓名、通讯地址、联系电话以及被投诉方名称或姓名、通讯地址、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。通常投诉者需填写“投诉申请表”，签字确认上述信息。

#### **8.不予受理的农机质量投诉情形有哪些？**

答：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。

#### **9.农机质量投诉受理处理的时限规定有哪些？**

答：（1）投诉机构接到投诉后，应在2个工作日内做出是否受理的答复。（2）受理投诉后，应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。通常来讲，调解是否顺利并能尽快结案，取决于投诉双方的配合程度。

#### **10.“农机三包”的含义是什么？**

答：三包是包修、包换、包退的简称，农机三包指农业机械销售者对购买者在承诺期限内提供的免费维修、更换或退货的质量保证和服务承诺。实行三包的条件规定详见《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》（以下简称《农机三包规定》）第二十六条、第二十八条第二十九条和第三十条。

#### **11.产品在三包有效期内出现质量问题，应该找谁负责？**

答：农机产品实行谁销售谁负责三包的原则。销售者承担三包责任，换货或退货后，属于生产者的责任的，可以依法向生产者追偿。在三包有效期内，因修理者的过错造成他人损失的，依照有关法律和代理修理合同承担责任。

#### **12.农机生产者应当履行哪些义务？**

答：主要包括不销售未经检验合格的产品、不销售不符合国家强制性管理（如生产许可证管理或强制性产品认证管理）规定的产品；配齐产品合格证、使用说明书和三包凭证等随机文件；在销售区域建立维修网点，并与其依法约定农机三包责任；保证农机产品停产后，五年内继续提供零部件；妥善处理用户投诉、查询，提供服务，并在农忙季节及时处理各种三包问题。详见《农机三包规定》第二章。

#### **13.农机销售者应当履行哪些义务？**

答：主要包括：执行进货检查验收制度；建立销售记录制度，并履

行告知义务（包括告知产品用途、适用范围、性能；主机与机具的正确配置；产品已行驶的历程或已工作时间等）；履行产品交付义务；落实修理责任以及在农忙季节及时排除各种故障的措施；妥善处理质量问题的咨询、查询和投诉。详见《农机三包规定》第三章。

#### **14.农机修理者应当履行哪些义务？**

答：主要包括：按照合同的约定，保证修理费用和维修零部件用于三包有效期内的修理；履行规定的免费修理义务，接受生产者、销售者的监督；执行零部件的进货检查验收制度，不得使用质量不合格的零部件；完整、真实、清晰地做好维修记录；修理后试机运行正常后向用户当面交付产品、交验修理记录，约定维修质量保证期；保持常用维修零部件的合理储备和维修能力，确保农忙季节及时排除故障。积极开展上门修理和电话咨询服务，妥善处理农机用户关于修理的查询和修理质量的投诉。详见《农机三包规定》第四章。

#### **15.如何计算三包有效期？**

答：自销售者开具购机发票之日起计算。三包有效期包括整机三包有效期，主要部件质量保证期，易损件和其它零部件的质量保证期。三包有效期内，销售者不履行三包义务的，或者农机产品需要进行质量检验或鉴定的，三包有效期自农机用户的请求之日起中止计算，三包有效期按照中止的天数延长。

#### **16.享受三包服务，必须出具购机发票和三包凭证吗？**

答：应当出示购机发票和三包凭证，而且两者要与所购农机产品相对应。由于销售者的原因，购机发票或三包凭证上的农机产品品牌、型

号等与要求三包的农机产品不符的，销售者不得拒绝履行三包责任。

在三包有效期内发生所有权转移的，三包凭证和购机发票随之转移，农机用户凭原始三包凭证和购机发票继续享有三包权利。

### **17. 什么情况下用户可以享受免费修理？**

答：三包有效期内，农机产品出现质量问题，农机用户凭购机发票和三包凭证在指定的或者约定的修理者处进行免费修理。维修产生的工时费、材料费及合理的运输费等由三包责任人承担。

### **18. 什么情况下用户可以免费更换主要部件或系统？**

答：质量问题重复或频繁发生无法正常使用，免费更换主要部件或系统。分两种情况：（1）同一严重质量问题重复发生，即：三包有效期内，农机产品因出现同一严重质量问题，累计修理 2 次后仍出现该问题而无法正常使用的；（2）同一一般质量问题短期内频繁发生，即：第一个作业季开始 30 日内，除因易损件外，农机产品因同一一般质量问题累计修理 2 次后，又出现同一质量问题的。注意，主要部件或系统的更换决定要在三包有效期内或者购机的第一个作业季开始 30 日内作出。农机用户可以凭三包凭证、维修记录、购机发票，选择更换相关的主要部件或系统，由销售者负责免费更换。

### **19. 什么情况下用户可以免费更换整机？**

答：两种情况。（1）超过 30 个工作日未修好。即：三包有效期内，自送修之日起超过 30 个工作日未修好；（2）更换主要部件或系统后又出现相同质量问题。即：三包有效期内或购机的第一个作业季开始 30 日内，按规定更换主要部件或系统后，该产品又出现相同质量问题，用户可以



选择换货，由销售者负责免费更换。要求换货的，销售者应当凭三包凭证、维修记录、购机发票免费更换同型号同规格的产品。当然，农机用户也可以选择继续修理。

## **20.免费更换主要部件（系统）或整机，有哪些注意事项？**

答：（1）要保持有维修记录，维修者有义务填写该记录。此记录是判定同一质量问题是否在重复发生的重要依据。（2）为防止维修者不按规定如实记录、当面交验机器和维修记录，造成事后三包维权困难，农机用户可利用手机拍摄必要的维修过程，便于查证、追溯。（3）三包有效期内发生换货的，销售者应当提供新的、合格的主要部件或整机产品，并更新三包凭证，更换后的主要部件的质量保证期或更换后的整机产品的三包有效期自更换之日起重新计算。（4）因销售者无同型号同规格产品予以换货的，农机用户可以要求退货的，销售者应当按照购机发票金额全价一次退清货款。

## **21.什么情况下用户可以免费退货？**

答：三种情况。（1）换货后仍然出现相同质量问题的；（2）销售者原因（如销售者无同型号同规格产品）无法换货的；（3）未明确告知适用范围而导致不能正常作业，农机用户在购机的第一个作业季开始 30 日内可以凭三包凭证和购机发票选择退货。符合退货条件、农机用户要求退货的，销售者应当按照购机发票金额全价一次退清货款。

## **22.什么情况下用户可以要求赔偿？**

答：两种情况下。（1）因质量问题给农机用户造成损失的，销售者应当依法负责赔偿相应的损失。（2）销售者不履行三包义务的，造成直

接损失的，应当依法赔偿。

### **23.三包服务的时限是如何规定的？**

答：（1）故障排除时间。整机三包有效期内，联合收割机、拖拉机、播种机、插秧机等产品在农忙作业季节出现质量问题的，在服务网点范围内，属于整机或主要部件的，修理者应当在接到报修后3日内予以排除；属于易损件或是其他零件的质量问题的，应当在接到报修后1日内予以排除。在服务网点范围外的，农忙季节出现的故障修理由销售者与农机用户协商。（2）送修后完成修理时间。三包有效期内，农机产品存在质量问题的，修理者一般应当自送修之日起30个工作日内完成修理工作，并保证正常使用。否则，销售者面临被换货的风险。（3）换货和退货的服务时限没有规定。符合换货和退货条件时，双方应积极协商尽快解决，避免因拖延导致用户投诉。

### **24.不实行三包的情形有哪些？**

答：销售者、生产者、修理者能够证明发生下列情况之一的，对于所涉及部分，不承担三包责任：（1）因未按照使用说明书要求正确使用、维护，造成损坏的；（2）使用说明书中明示不得改装、拆卸，而自行改装、拆卸改变机器性能或者造成损坏的；（3）发生故障后，农机用户自行处置不当造成对故障原因无法做出技术鉴定的；（4）因非产品质量原因发生其他人为损坏的；（5）因不可抗力造成损坏的。

## 第三篇 典型投诉案例

### 案例 1：机具故障有责任，多地合作解难题

#### 【案情简介】

2017 年 10 月，陕西省子长县农民张某通过西安代销点从位于北京的经销商处 80 万元购买了一台进口某型圆捆捡拾压捆机，2018 年 2 月底，张某发现皮带跑偏，后仓门变形，无法正常使用，随即与经销商联系反映问题，经销商售后人员现场查看后答复：此次故障属于人为造成的损坏，是操作问题，而且皮带为易损件，需要用户重新购买，以便更换。而张某则提出异议，认为，属于装配质量问题造成，属于三包期限内。更换皮带费用 7 万余元，用户无力也不应承担，经销商应免费、及时更换，避免错过作业季节，并承诺相应的保质期。双方因存在严重分歧，用户向经销商所在地的农机投诉部门投诉，要求经销商尽快免费维修，并保证有一定的可靠使用时间。

#### 【处理过程及结果】

接到投诉后，北京市农机投诉部门（下称“北京站”）立即与投诉双方取得联系，了解了相关情况。经初步协调，经销商答应尽快协调用户帮助解决问题，因为是进口农机，不能保证更换零部件后一定正常工作，经销商说需要与 D 国厂家商议解决办法及责任划分问题。由于投诉用户千里之外，考虑路途及经费等诸多原因，北京站在积极联络经销商的同时，向陕西农机投诉部门（下称“陕西站”）分发了案件卷宗，陕西站接到卷宗按照“属地管理”的原则将案件逐级下发给延安市宝塔区农机投诉

部门，经北京站、陕西站和当地市区农机投诉部门联系，委托他们前往用户处了解机具故障基本情况，协助用户、经销商与厂家分析原因，划清责任。在北京站与陕西站、经销商、用户的多方交流沟通，经多地区农机投诉部门联合调解，4月6日经销商与D国生产厂家到陕西省子长县实地查看机具情况，在确认机具质量责任后，免费更换了零配件，并培训用户操作人员，使机具恢复到了正常作业状态，用户对处理结果非常满意。在各农机投诉部门协调下，投诉双方于4月11日签订了售后服务单及调解协议书，调解处理工作结束，投诉圆满解决。

### 【案例评析】

《农机三包规定》第五章第二十六条规定：三包有效期内，农机产品出现质量问题，农机用户凭三包凭证在指定的或者约定的修理处进行免费维修，维修产生的工时费、材料费及合理的运输费等由三包责任人承担……；因质量问题给农机用户造成损失的，销售者应当依法负责相应的损失。

产品出现问题，用户认定是生产企业的责任，不管准确与否，企业应主动开展调查，厘清质量责任，依法经营。好在，经过多地各方努力，销售者、生产者代表来到用户处，在投诉监督员监督下调查情况，研究故障原因，当界定质量责任属于生产企业时，能主动承担责任，免费更换了零配件，使机具恢复到了正常作业状态，并培训用户操作人员，使机具在修理后能够正常使用；同时延长三包有效期、更新产品三包凭证，这些做法符合《农机三包规定》的规定。

事实、质量责任是依法处理投诉案件的核心。本案中，投诉方和被投

诉方分处相距千里的两地，调解方也涉及三地三方，另一难度在于产品贵重、维修成本高，有时质量责任不易认定，这些给调解工作带来了难度。案件处理结果是令人满意的，这得益于农机用户的规范使用和对故障状况的保护，使得故障原因分析、责任认定可行、无争议；还得益于生产企业有了的品牌意识和持续改进追求卓越的企业精神；也得益于各农级投诉部门公正立场、专业精神和各自属地优势。同时，本案也积累了多方协作处理农机投诉的经验，值得各方面反思研究和借鉴。

## **案例 2：同一问题频发生，更换总成解纠纷**

### **【案情简介】**

2017 年 8 月 13 日，梁某向广西玉州区农机投诉部门投诉。说同年 7 月 12 日玉州区农户梁某购买了某品牌某型拖拉机，在 8 月 2 日作业时发现发动机启动困难，消声器轻微冒蓝烟，更换机油时发现机油量明显减少，该农户及时跟经销商联系。截至 8 月 12 日，维修服务人员先后 2 次上门维修和更换配件后，发动机仍存在严重漏油，仅作业一个班次，机油量就到最低刻度，梁某要求经销商免费更换发动机被拒绝。投诉要求免费更换发动机。

### **【处理过程及结果】**

接到投诉后，玉州区农机投诉部门立即通知经销商，但经销商说不记得修理多少次，认为用户使用不当，在找茬想省钱换机。投诉监督员对发生 2 次故障、并实施维修换件的情况开展了实地调查，见到了 2 张手机照片，经销商不得不承认这些事实。后与经销商、用户分别 2 次调

解协商，于8月20日双方达成协议，经销商同意免费更换发动机，为梁某挽回经济损失3万余元。

### **【案例评析】**

根据《农机三包规定》第二十九条规定，三包有效期内，农机产品因出现同一严重质量问题，累计修理2次后仍出现同一质量问题无法正常使用的；或农机产品购机的第一个作业季开始30日内，除因易损件外，农机产品因同一一般质量问题累计修理2次后，又出现同一质量问题的，农机用户可以凭三包凭证、维护和修理记录、购机发票，选择更换相关的主要部件或系统，由销售者负责免费更换。

梁某所购拖拉机发动机漏机油问题属于一般质量问题，在购机后一个月内该问题累计修理2次后，又出现同一质量问题，符合《农机三包规定》第二十九条规定，销售者应负责免费更换主要部件。

本案中，质量问题单一、明确，而且重复发生，用户投诉及时，且保留有证据，诉求合乎《农机三包规定》，因此，结果顺利达成。

## **案例3：月内维修多次不成，投诉更换好用新机**

### **【案情简介】**

2014年6月12日，山东单县消费者胡某购买了一台某品牌的小麦收割机。收割机只工作了3天便出现了输油泵供油困难、变速箱二档卡档、发动机供油不足，不能正常启动等质量问题。生产厂家三包维修人员对机器进行了多次维修，到7月21日消费者胡某投诉时，机器仍没有修好。消费者认为该收获机有严重质量问题，要求退机和赔偿损失。但

销售商只同意继续维修，双方发生激烈争执，无法达成一致意见，消费者愤然到单县农机投诉部门进行投诉。

### **【处理过程及结果】**

单县农机投诉部门接到投诉后，立即与经销商取得联系，通报用户反映的事实和投诉要求。经销商认为，机器虽然多次出现故障，但他们都及时开展了三包维修服务，厂家愿意为该机更换新发动机和变速箱，延长三包服务期一年，并承诺明年派专人跟机维修服务，保证明年能正常使用，但不同意退机和赔偿。单县农机部门充分听取了双方的意见，并依照《农机三包规定》有关条款，经过多次沟通调解，使双方达成了调解意见：生产厂家同意为消费者更换新机，消费者不再坚持退机和赔偿损失要求。案件得到圆满解决。

### **【案例评析】**

《农机三包规定》第二十八条规定：三包有效期内，送修的农机产品自送修之日起超过30个工作日仍然未修好，农机用户可以选择继续修理或换货。

联合收割机整机三包有效期为1年，用户6月12日购机，工作了3天便出现了输油泵供油困难、变速箱二档卡档、发动机供油不足，不能正常启动等质量问题，到7月21日，机器仍没有修好。也就是说，在三包有效期内，送修农机超过30个工作日仍然未修好，依据《农机三包规定》第二十八条规定，农机用户可以选择继续维修或换货。这种情况下，用户要求退机和赔偿损失要求是不合规的，而生产厂（销售者）坚持只维修不换货也是不合规的。换货既是双方愿望的折中方案也合乎规定。

调解结果与此吻合，投诉双方表示满意。

本案中，从收割机及相关三包服务效果看，不符合《农机三包规定》第二十九条、第三十条规定退货条件，所以退货要求难以实现。农机用户在恰当的时机提出投诉，符合规定的换货条件，虽然没有退货，但至少有了新机器可用。此外，应注意更新三包凭证，顺延有效期。作为生产企业和销售者，应注意产品质量和维修工作质量控制，如果质量问题不能在 30 个工作日内修理解决，并保证正常使用，则面临换货和延长三包有效期的风险。换货后如果再发生相同质量问题，则面临退货风险。

## **案例 4：使用发现不合格，及时维权得保护**

### **【案情简介】**

2016 年 10 月 9 日，甘肃华池县用户胡某向农机质量投诉机构投诉，说 2016 年 3 月 25 日，他从庆阳某销售公司 44500 元购得某型拖拉机一台，合格证、三包凭证及随机附件齐全。购机后发现，整机底盘编号模糊不清楚，不能办理牌证，还存在变速箱有沙眼漏油，发动机烧机油等现象，另外，修理不及时，妨害干活赚钱。用户要求退货，并赔偿损失 9000 元。但经销商不认为产品不合格，拒绝退货。

### **【处理过程及结果】**

接到投诉后，甘肃省农机投诉部门积极与销售商、生产企业联系并发出受理通知，反映机具情况和用户诉求，求证生产企业，用户反映问题企业是否知情、是否属实。销售商承认基本属实，因此，投诉监督员建议销售商作退货处理，并酌情补偿。调解过程中，投诉监督员感到，



销售商重视诚信经营和客户感受、生产商重视持续改进，鉴于用户不能提供缺陷产品以外其他财产损失的证据，经多次协商，本着互谅互让的精神，达成如下协议：44500元全价退机，补偿用户修理费400元；自退机退款后，用户不得再提出其他任何要求。

### 【案例评析】

《中华人民共和国产品质量法》第四十条规定：“售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失：（一）不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的……”。

拖拉机底盘编号模糊不清楚，变速箱存在沙眼漏油，这明显是不具备产品应当具备的使用性能，属于缺陷产品，农机质量投诉监督机构可以立案开展调解，要求销售者修理、更换或退货和赔偿损失。

本案中，产品不合格事实清楚，且发现在三包有效期内，农机用户及时投诉，因此，销售商理应依法履行修理、更换或退货义务。当然，可以维修或换货，但这样不能上牌照影响机器使用，所以妥当的方法是退货。销售商能正视问题，从自身找改进机会，非常配合，接受了主要的调解建议，值得肯定。此外，由于用户未保留充分证据，所以赔偿拖拉机以外财产损失的主张没有获得支持，用户当引以为戒。

## 案例 5：投诉不及时，遗憾未受理

### 【案情简介】

2019年9月2日，甘肃榆中县用户王某来农机投诉部门投诉玉米收

获机，要求全款退货。购机农民王某称，2016年7月从兰州某销售公司购买了一台玉米收获机，收获150亩后，故障不断，赚不到钱，造成贷款还不上，给家庭造成严重损失。

### **【处理过程及结果】**

农机投诉部门接到投诉后联系经销商，经销商答复：产品曾经是有小问题，但在三包有效期内的售后服务没有违规，用户拖欠购机余款9万元已近3年，一直未付。经销商无奈之下才起诉用户到法院，法院裁决用户败诉，要求如约付清购机余款，目前要强制执行了。在此情况下，用户开始质量投诉问题，意图全款退货。问题是主要部件质量保证期都过了。看到判决书后，农机投诉部门遂做出不受理决定，并通知用户。

### **【案例评析】**

《农机三包规定》第二十四条规定：农机产品的三包有效期自销售者开具购机发票之日起计算，三包有效期包括整机三包有效期，主要部件质量保证期，易损件和其它零部件的质量保证期。联合收割机主要部件的质量保证期规定时间为2年。此案中，用户2016年7月购机，所以质量投诉行为应发生在2018年8月前，但是2019年9月2日才提出投诉。

根据《农业机械质量投诉监督管理办法》第十二条所述第二、三种不受理情形，即：“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已经处理的”的规定，农机投诉部门做出不受理的决定是

妥当的。

本案中，用户购机应如约付款，不能因为有质量问题，或者没赚到钱就拒绝付款，妨碍三包服务的顺利进行。另外，农业机械有质量问题，购机用户应该在三包有效期内，及时向销售商提出产品三包服务要求，友好协商，仍拒绝服务时，可以从速投诉。即使过了三包有效期，如果产品确有缺陷，用户还可以通过诉讼解决问题。销售者应依法履行三包义务，提供售后三包服务。

## **案例 6：私自改装并超期，引发起火无赔偿**

### **【案情简介】**

临淄区王某 2016 年 4 月从淄博某农机销售公司(购买了一台 4LZ-7B 型小麦联合收割机，该联合收割机在 2017 年 6 月份麦收作业期间，突发自燃，造成发动机和部分机件损坏。机手要求经销商与企业免费维修遭拒后向县农机中心投诉。

### **【处理过程及结果】**

经过实地勘察后，农机投诉部门发现该车已超出三包期限，故经销商与厂家拒绝免费维修合理合法；并发现车辆自燃的根本原因在于机手私自在收割机上加装空调，空调的线路设计不合理，运行中产生大量热量，引燃堆积的麦秸从而发生火灾。我们对机手进行了法律法规宣传和耐心解释，机手最终撤销了投诉并决定自行修理。

### **【案例评析】**

《农机三包规定》第四条 农机产品实行谁销售谁负责三包的原则。销售者承担三包责任，换货或退货后，属于生产者的责任的，可以依法向生产者追偿。

第三十七条 销售者、生产者、修理者能够证明发生下列情况之一的，不承担三包责任：

- （一）农机用户无法证明该农机产品在三包有效期内的；
- （二）产品超出三包有效期的。

第三十八条 销售者、生产者、修理者能够证明发生下列情况之一的，对于所涉及部分，不承担三包责任：

- （一）因未按照使用说明书要求正确使用、维护，造成损坏的；
- （二）使用说明书中明示不得改装、拆卸，而自行改装、拆卸改变机器性能或者造成损坏的；
- （三）发生故障后，农机用户自行处置不当造成对故障原因无法做出技术鉴定的；
- （四）因非产品质量原因发生其他人为损坏的；
- （五）因不可抗力造成损坏的。

以上规定说明，农机用户无法证明农机产品在三包期限内，或者经销商、生产厂家能够证明产品超出三包期限的，经销商与生产者不承担三包责任。且此例中收割机自燃的原因为机主私自加装空调、改变线路设置，属于自行改装造成机器损坏，因此王某应自行承担维修费用和损失。

由于农机用户缺乏法律知识，错误理解了三包责任包含范围。

## 案例 7：质量问题缺证据，“退机赔偿”难实现

### 【案情简介】

2018 年 12 月 13 日，农机投诉部门接到连云港市灌云县用户王 XX 的投诉，该用户于 2018 年 1 月 16 日买了一台 4LZ-5.0E 收割机，用户反映机器抛洒粮食多，行走时会突然加速，要求停止销售该型号收割机并给予他退机加赔偿。

### 【处理过程及结果】

农机投诉部门电话联系生产企业分管负责人，就用户反映的情况进行了沟通，企业立即派人到用户所在地查看，由于用户不给试机，并提出更换履带的要求，企业人员免费给其收割机更换了新履带。后来用户又打电话到农机投诉要求退机加赔偿，企业答复是：“合理要求我们答应，不合理的要求我们是拒绝的，不同意退机和赔偿，因为不符合三包规定，且到现场用户没有提供有关损失方面的证据”。后经农机投诉部门多次跟企业及用户进行协调，双方均不让步，企业并出具一份“关于王 XX 投诉案件处理情况说明”。后又经用户所在县农机局多次调解，2019 年 1 月 2 日，用户与生产厂家就相关赔偿问题达成共识，收割机卖给经销商并补差价置换一台新机。

### 【案例分析】

该起投诉争议的焦点是投诉双方对机具的质量问题认识不一致，用户有些夸大其词，又拿不出质量问题及造成损失的证据，企业不认可产品存有质量问题和给用户造成损失，在双方各执其词的情况下，农机投

诉部门根据“《农机三包规定》第四十条 农机用户因三包责任问题与销售者、生产者、修理者发生纠纷的，可以按照公平、诚实、信用的原则进行协商解决。

协商不能解决的，农机用户可以向当地工商行政管理部门、产品质量监督部门或者农业机械化主管部门设立的投诉机构进行投诉，或者依法向消费者权益保护组织等反映情况，当事人要求调解的，可以调解解决。”，遵循公平、诚实、信用的原则与双方进行协商，最终拿出了双方都认可的处理意见，“用户将收割机卖给经销商并补差价置换一台新机”，使得投诉得以解决，用户满意。避免了一场民事纠纷和意外事件发生，实是一件幸事。这是一起成功的投诉调解案例。

## **案例 8：产品存在质量问题，企业承诺维修保养**

### **【案情简介】**

2018 年 12 月 28 日，农机投诉部门接到宿迁沭阳县用户姜 XX 的投诉，用户于 2018 年 10 月 13 日购买了 XXX 公司生产的 1180 全喂入收割机，用户在镇江收割过程中，皮带烧断、轴承断裂、跑粮厉害。用户要求企业给出合理的解释。

### **【处理过程及结果】**

2018 年 12 月 28 日农机投诉部门打电话给 XXX 公司，说明情况，要求及时处理，公司答应先了解一下情况，再做安排。2019 年 1 月 10 日农机投诉部门再次电话给 XXX 公司，公司回复是：免人工费给用户作一次保养，等到来年收割时，调整跑粮，修理至正常工作状态，用户

表示同意，投诉办结。

### **【案例分析】**

根据《农机三包规定》第二十六条 三包有效期内，农机产品出现质量问题，农机用户凭三包凭证在指定的或者约定的修理者处进行免费修理，维修产生的工时费、材料费及合理的运输费等由三包责任人承担；……。

根据以上规定，用户的投诉属于三包期内产品质量问题，企业理应免费维修至正常工作状态，企业并承诺免人工费给机具保养一次，用户满意，投诉办结。

## **案例 9：简化投诉程序，及时办理退机**

### **【案情简介】**

2018年6月20日，云南省大理农民王某某购买了一台1WG4.0Q-40型微耕机，机具使用1个月后，机架断裂，2018年7月25日，用户在经销商处打电话投诉，用户认为由于此机具功率过小，不能适应大田耕作，要求退货。经销商认为没有达到退货的要求，只同意更换新机。

### **【处理过程及结果】**

接到用户电话投诉后，农机投诉部门立即与经销商电话联系，经电话调解，经销商同意退货。本次调解简化了投诉程序，仅用时20分钟就完成投诉处理，用户非常满意。

### **【案例评析】**

《农机三包规定》第三十二条规定：“因生产者、销售者未明确告知

农机产品的适用范围而导致农机产品不能正常作业的，农机用户在农机产品购机的第一个作业季开始 30 日内可以凭三包凭证和购机发票选择退货，由销售者负责按照购机发票金额全价退款。”

## **案例 10：整机过了三包期，主要部件仍在三包期内，投诉质量问题要求延保未成功**

### **【案情简介】**

2019 年 1 月 10 日，农机投诉部门接到泰州靖江用户季 XX 投诉，用户 2017 年 4 月购买了 XX 公司的 1504 拖拉机，用户描述：前桥漏油，已修好；发动机只能在第四档时正常工作；中 1 档不能用，发动机工作无力；声音异常。用户要求更换发动机或修理到正常使用状态。

### **【处理过程及结果】**

2019 年 1 月 10 日，农机投诉部门和 XX 公司负责人取得联系，企业答应尽快处理。1 月 13 日，企业回复：发动机经过玉柴检测没问题，农机投诉部门及时与用户核实，双方意见一致。1 月 23 日用户又提出“给拖拉机延保三个月”的要求，农机投诉部门再次打电话与负责人沟通，企业承诺等到旋耕季节再给机器测试一下，但不同意延保 3 个月，经过农机投诉部门反复与厂家协调，厂家均不同意，中止调解。

### **【案例分析】**

根据《农机三包规定》第二十四条，内燃机作为农机产品配套动力的，其三包有效期和主要部件的质量保证期按农机产品的整机的三包有效期和主要部件质量保证期执行。其附件 1 第一条 2.主要部件质量保证



期①柴油机：多缸 2 年、单缸 1.5 年；②汽油机：二冲程 6 个月、四冲程 1 年。

第三十一条 三包有效期内，符合本规定更换主要部件的条件或换货条件的，销售者应当提供新的、合格的主要部件或整机产品，并更新三包凭证，更换后的主要部件的质量保证期或更换后的整机产品的三包有效期自更换之日起重新计算。

根据以上规定，厂家不同意对整机或发动机延保 3 个月是有法律依据的。因为发动机经生产厂家测试没有问题，用户认可这个结果，厂家没有对发动机做更换处理，就不存在需要延保的情况，这里显然是用户要求过份了。在企业不同意的情况下，投诉部门终止调解。

## 第四篇 投诉联系方式

### 2023 年甘肃省农业机械质量投诉监督机构名录

序号	机构名称	地址	投诉服务电话
1	甘肃省农业机械化技术推广总站	兰州市城关区北滨河中路 820 号	0931-8322315
2	兰州市农业农村局农机处	城关区南河路 2758 号	0931-8513794
3	兰州市农业农村局农机处	城关区南河路 2758 号	0931-8513794
4	榆中县农机服务站农机推广业务室	榆中县城关镇一悟路 119 号	0931-5221609
5	永登县农机服务站农机管理股	永登县城关镇民主街 55 号	0931-6433219
6	皋兰县农机服务站农机推广业务室	皋兰县石洞镇北辰路 512 号	0931-5785708
7	城关区农业综合管理服务中心农业综合执法办公室	城关区榆中街 128 号	0931-4662459
8	七里河区农机管理站农机推广业务室	七里河区敦煌路 338 号	0931-2331929
9	西固区农机监理站农机管理股	西固区生产街 1 号	0931-7352971
10	红古区农机服务站农机推广业务室	红古区中和路 22 号	0931-6212365
11	嘉峪关市农业农村局农业产业科	嘉峪关市和诚西路 2 号	0937-6225831
12	金昌市农业农村局农业机械管理科	金昌市金川区延安路 99 号	0935-8212825
13	永昌县农业农村局农业机械化股	永昌县城关镇环城东路 1 号	0935-7522379
14	金川区农业机械发展服务中心	金昌市金川区延安路 58 号	0935-8212271

15	白银市农业机械化服务中心监督管理科	白银市白银区水川路 80 号	0943-6925103
16	会宁县农业机械化服务中心办公室	白银市会宁县会师镇北大街 48 号	0943-3221131
17	靖远县农业农村局综合股	白银市靖远县城南大街农机巷 23 号	0943-6121723
18	景泰县农业机械化服务中心市场办	白银市景泰县一条山镇环城东路农机市场院内	0943-5937831
19	白银区农业机械化服务中心办公室	白银市白银区水川路 71 号	0943-8314455 0943-8318312
20	平川区农业机械化服务中心办公室	白银市平川区乐雅路 2 号统办楼	0943-6622613
21	天水市农机服务中心	天水市秦州区建设路 1 号东升大厦 10 楼	0938-8620076
22	秦州区农机管理站	秦州区瀛池路 55 号	0938-8360223
23	麦积区农机服务中心	天水市麦积区埠南路中断 27 号	0938-2727887
24	武山县农机服务中心	武山县城关镇陈门村和平路 4 号	0938-4965458
25	清水县农机服务中心	清水县泰山路 20 号	0938-7151313
26	张家川县服务中心	张家川县张川镇阿阳大道 137 号	0938-7817066
27	甘谷县农机服务中心	甘谷县大像山镇西关车场街 153 号	0938-5622010
28	秦安县农机服务中心	秦安县西桥头应急管理局四楼	0938-6531124
29	酒泉市农机化服务中心技术开发科	酒泉市宝泉西路 1 号	0937-2816092
30	肃州区农业机械服务中心补贴事务股	酒泉市肃州区小西街 13 号	0937-2880619
31	金塔县农机服务中心综合业务股	金塔县金塔镇工农街 10 号	0937-5900813
32	玉门市农业机械管理局农机管理办公室	玉门市新市区统办楼	0937-3338106
33	瓜州县农业机械服务中心技术推广股	瓜州县渊泉镇渊泉街 208 号	0937-5521062
34	敦煌市农机化服务中心农机推广股	敦煌市阳关中路 60 号	0937-8841556
35	阿克塞县农业技术推广中心农机股	阿克塞县红柳湾村 3 号	0937-8321101

36	肃北县农业机械服务中心农机推广股	巴音路1号	0937-8123934
37	张掖市农业机械化技术推广站	张掖市甘州区县府街2号	0936-8211326
38	甘州区农业机械化技术推广站	甘州区滨河新区	0936-8213436
39	临泽县农业机械化技术推广站	临泽县沙河镇丹霞大道种子生产技术服务中心	0936-5521641
40	高台县农业机械化技术推广站	高台县县府东街35号	0936-6622128
41	山丹县农业机械化管理服务股	山丹县统办楼2号楼	0936-2788221
42	民乐县农机服务中心	民乐县乐民路1号	0936-4435004
43	肃南裕固族自治县农机服务中心	肃南裕固族自治县红湾镇祁丰路240号	0936-6121474
44	武威市农业农村局农业机械化管理科	武威市凉州区新城区农林牧大厦1614室	0935-6975382
45	凉州区农业农村局农机管理股	凉州区民勤路武威农林牧综合服务大楼12楼1217室	0935-6975263
46	民勤县农业机械发展服务中心	民勤县三雷镇收成路25号	0935-5813080
47	天祝县农业农村局农机股	天祝县华藏寺镇团结路44号	0935-3137198
48	古浪县农机推广服务中心	古浪县城平安路	0935-5121520
49	定西市农业机械化技术推广站	定西市安定区公园路16号	0932-6913635
50	安定区农业机械服务中心	安定区公园路统办大楼	0932-8283399
51	通渭县农业机械服务中心	通渭县平襄镇通渭正泰公司农业服务综合楼	0932-5552923
52	漳县农业机械化服务中心	漳县武阳镇滨河路	0932-5903361
53	岷县农业机械化服务中心	岷县岷养镇机场路	0932-5905912
54	临洮县农业机械化服务中心	临洮县洮阳镇城投综合楼二号楼	0932-2243982
55	陇西县农业机械化服务中心	陇西县巩昌镇南河桥头1号	0932-6622158
56	渭源县农业机械化服务中心	渭源县清源镇上北关219号	0932-4132954
57	陇南市农机化服务中心	东江镇农牧大厦三楼	0393-6916593

58	礼县农机化服务中心	礼县城关镇崖底村 18 号	0939-4481598
59	西和县农机化服务中心	西和县西峪镇叶大村	0939-6621637
60	徽县农机化服务中心	徽县金徽大道统建楼 709 室	0939-7521612
61	武都区农机化服务中心	武都区江南街道办赵坝中路	0939-8232211
62	康县农机化服务中心	康县城关镇东街七号	0939-5125986
63	成县农机化服务中心	成县东新街 32 号	0939-5923269
64	文县农机化服务中心	文县城关白林新城 9 号楼二单元 101	0939-5522141
65	宕昌县农机化服务中心	城关镇政府大厅 4 楼	0939-6123198
66	两当县农机化服务中心	两当县政府统办楼 916	0939-7121011
67	平凉市农业机械化技术推广站	平凉市崆峒区果园路 151 号	0933-8712123
68	华亭市机械化推广中心	华亭市华庄路 17 号	0933-7721442
69	静宁县农业机械化服务中心	静宁县城关镇东城区成纪大道西侧	0933-2521134
70	崆峒区农业机械化推广中心	平凉市崆峒区甘沟路 122 号	0933-8292173
71	泾川县农业机械化服务中心	泾川县泾崇路 16 号	0933-5936882
72	灵台县农业机械化服务中心	灵台县东大街 114 号	0933-3607260
73	庄浪县农业机械化服务中心	庄浪县水务大厦二楼	0933-6621675
74	崇信县农业机械化服务中心	崇信县西兰路 7 号	0933-6124353
75	庆阳市农机化服务中心	西峰区朔州西路 1 号交警大厦 11 楼 1104 号	0934-3222961
76	环县农机推广站	环县汽车站向南 200 米	0934-4467159
77	正宁县农机局	正宁县宫河路 2 号	0934-6121892
78	华池县农机推广站	华池县柔远镇南街 27 号	0934-5953633
79	西峰区农机服务中心	西峰区联合村新建组集贤小区对面	0934-8612320

80	宁县农机服务中心	宁县新宁镇马坪新区统办大楼 2 号楼 5 楼 509 室	0934-6622509
81	庆城县农机服务中心	庆城县南大街 31 号	0934-3212117
82	合水县农机服务中心	合水县西北街古象路 1 号	0934-5521584
83	镇原县农机推广站	镇原县农牧大厦 1101 室	0934-7132953
84	临夏州农业农村局农机监理所	临夏市新华街州直部门统办楼 7 楼	0930-6212260
85	永靖县农机服务中心	永靖县刘家峡镇古城路 2 号	0930-8885363
86	和政县农机服务中心	和政县城关镇三号办公楼	0930-5521591
87	康乐县农业机械管理局	康乐县附城镇上桑家	0930-4421337
88	东乡县农机服务中心	东乡县锁南镇东西大街 36 号	0390-5932559
89	临夏县农机服务中心	临夏县双城统办楼 301 室	0930-3223388
90	积石山县农机服务中心	积石山县文化路	0930-7723660
91	临夏市农业综合行政执法队	临夏市东校场前点 19 号	0930-6212323
92	广河县农机服务中心	广河县城关镇 2 号统办楼	0390-5621162
93	甘南州农业农村局农机监管科	甘南州委党校信息楼	0941-8229976
94	玛曲县农牧业机械化服务中心	玛曲县黄河路 4 号	0941-6121133
95	临潭县农牧业机械化服务中心	临潭县城关镇卓洛路 68 号（原畜牧局院内）	0941-3123764
96	夏河县农牧业机械化服务中心	拉卜楞镇人民东街 100 号	0941-7121093
97	迭部县农牧业机械化服务中心	迭部县西河滩玛措美路	0941-5622041
98	碌曲县农牧业机械化服务中心	碌曲县勒尔多东路	0941-6621184
99	卓尼县农牧业行政执法队	卓尼农牧大厦四楼	0941-3621429
100	舟曲县农牧业机械化服务中心	舟曲县峰迭新区农牧大厦二楼	0941-5189290
101	合作市农牧业机械服务中心	合作市那吾路农牧大厦 2 楼	0941-8231851