

# 广东省农业农村厅

粤农农办〔2020〕3号

## 关于印发《广东省农机质量投诉监督 工作管理制度》的通知

各地级以上市农业农村局：

为促进质量强省建设，贯彻落实《广东省人民政府关于加快推进农业机械化和农机装备产业转型升级的实施意见》（粤府函〔2019〕428号）有关要求，根据《农业机械质量投诉监督管理办法》，我厅制定了《广东省农机质量投诉监督工作管理制度》，现印发给你们，请遵照执行。

广东省农业农村厅  
办公室  
2020年1月16日

# 广东省农机质量投诉监督管理制度

为促进质量强省建设，贯彻落实《广东省人民政府关于加快推进农业机械化和农机装备产业转型升级的实施意见》（粤府函〔2019〕428号）有关要求，根据《农业机械质量投诉监督管理办法》，特制订本工作管理制度。

## 一、投诉受理原则

属地管理、就近处理、首问负责、无偿服务。

## 二、质量投诉渠道

广东省消费者委员会农机产品质量投诉监督站设置于广东省农业机械试验鉴定站，市、县（市、区）各级均设立农机质量投诉监督站（设在市、县级农机化管理部门）。各级农机质量投诉站投诉电话在广东省农业农村厅官方网站进行公布。凡农民或用户购买直接用于农业生产的农机产品，因产品质量、作业质量、维修质量、售后服务等引起的争议，均可直接向当地的市、县农机质量投诉监督站投诉，由受理单位依法调解因质量引起的纠纷，必要时，组织进行现场调查。如果当地市县调解不了的，可向广东省消费者委员会农机产品质量投诉监督站投诉。

## 三、受理程序

（一）投诉者可到当地农机质量投诉监督机构，提供有关书面投诉材料，材料符合受理条件的，农机质量投诉监督机构应予以受理。

(二)农忙季节或情况紧急时,投诉者可通过电话或其他方式联系当地农机质量投诉监督机构进行投诉,农业机械质量投诉监督机构应详细记录投诉者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。

#### 四、处理程序

(一)农业机械质量投诉监督机构受理投诉后,建立档案并审核投诉者材料,2日内做出是否受理的答复,符合受理条件的,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。争议双方自行和解的,受理投诉单位应将受理过程及相关材料整理归档。

(二)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。

(三)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。

(四)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。

(五)有下列情形之一的,可以终止调解:

1. 争议双方自行和解的;

2. 投诉者撤回其投诉的；
3. 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；
4. 投诉者无正当理由不参加调解的。
5. 争议双方分歧较大，或被投诉方拒绝处理，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。

## 五、投诉需准备的材料

投诉方式包括口头、书面的投诉。需要调解或协助处理的必须出具书面投诉材料，投诉材料包括：

- （一）购买发票、“三包”凭证等有关证明材料（复印件）。
- （二）投诉者名称、通讯地址、邮政编码、电话号码。
- （三）被投诉者名称（生产企业或销售单位）、通讯地址、邮政编码、电话号码等。
- （四）所购农机产品的名称、型号、规格、数量、价格、购买日期、购买地点、发生的质量问题，受到的损害和与被投诉者的交涉情况。
- （五）投诉要求。

## 六、不予受理的几种情况

- （一）经营者之间或生产者与经营者之间的购销纠纷。
- （二）在国家规定的保修期和保证期之外发生的质量纠纷。但超过保修期和保证期，因质量缺陷造成人身伤害的除外。

(三) 被投诉方不明确的。

(四) 法院、仲裁机构、有关行政部门或地方消协已经受理或处理的。

(五) 符合《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》的免费条款的。

(六) 争议各方曾达成调解协议并已执行, 而且没有新情况、新理由或新证据的。

## 七、培训宣传

省级农机质量投诉机构每年要及时收集、更新省、市、县各级农机质量投诉机构信息, 并在省农业农村厅进行公布。各地要通过网络、报刊、广播、电视等新闻媒体, 向社会公布农机质量投诉监督机构信息, 畅通投诉渠道。省农业农村厅农业机械化管理处联合省农机试验鉴定站, 在春耕、双夏、秋收、冬种等重要农时开展农机质量投诉处理培训及宣传活动, 派发《农机用户指南》、《投诉处理指引》等宣传资料。

附件: 1. 广东省、市、县(市、区)农机质量投诉监督机构  
通讯录

2. 农机质量投诉受理流程图

附件 1:

## 广东省、市、县（市、区）农机质量投诉 监督机构通讯录

市别	投诉监督机构名称	地 址	投诉电话
省级	广东省消费者委员会农机产品质量投诉监督站	广州市沙太北同沙路 276 号	020-37386651
			020-37388566
广州市	广州市农业机械质量投诉监督站	广州市白云区麓景路 388 号	020-36503385
	番禺区农业机械质量投诉监督站	广州市番禺区工业路 54 号	020-84820820
	花都区农业机械质量投诉监督站	广州市花都区建设北路 101 号	020-86991611
	从化区农业机械质量投诉监督站	街口镇河东北路 54 号	020-87997618
	白云区农业机械质量投诉监督站	广州市白云区广园中路 238 号 区政府大院	020-86579602
	南沙区农业机械质量投诉监督站	广州市南沙区凤凰大道 1 号 3 层	020-34687045
	增城区农业机械质量投诉监督站	广州市增城区荔城街荔城大 道 110 号	020-32820601
	黄埔区农业机械质量投诉监督站	广州市黄埔区水西路 12 号 A 栋 708 室	020-82509685
珠海市	珠海市农业农村局农业管理科	珠海市香洲区翠香路 268 号	0756-2236398
	高栏港经济区海洋和农业局	珠海高栏港经济区高栏港大 厦	0756-7268904
	斗门区农业农村局生产经营股	珠海市斗门区朝福路 432 号	0756-2782692
	金湾区农机服务中心	珠海市金湾区产业服务中心 A3 楼二楼(金湾区西湖城区金 鑫路 137 号)	0756-7263159
汕头市	汕头市农业农村局科技教育与农机管理科	汕头市龙湖区珠池路振海大 楼 302	0754-88135832
	金平区农业机械质量投诉监督站	广东省汕头市金平区汕樟路 79 号	0754-88215852

	龙湖区农业机械质量投诉监督站	广东省汕头市龙湖区珠池路物产楼4楼	0754-88830590
	濠江区农业机械质量投诉监督站	广东省汕头市濠江区磊广大道公安消防大楼西南侧农业农村和水务局	0754-87397633
	澄海区农业机械质量投诉监督站	广东省汕头市澄海区文冠路党政大楼5楼	0754-85856096
	潮南区农业机械质量投诉监督站	广东省汕头市潮南区峡山街道洋汾林居委办公楼	0754-87923910
	潮阳区农业机械质量投诉监督站	广东省汕头市潮阳区棉北街道城北四路潮阳区农业农村局	0754-88711730
	南澳县农业机械质量投诉监督站	广东省汕头市南澳县后宅镇后江	0754-86802494
佛山市	佛山市农业农村局科教信息科	佛山市禅城区岭南大道北12号市府大院11号楼	0757-83363538
	禅城区农业机械质量投诉监督站	佛山市禅城区江湾一路弼唐中一街	0757-82728180
	南海区农业机械质量投诉监督站	佛山市南海区桂城街道南新四路11号	0757-86223063
	高明区农业农村局种植农机科	佛山市高明区沧江路18号2楼	0757-88889123
	三水区农业机械质量投诉监督站	佛山市三水区文锋中路9号	0757-87759616
	顺德区农业机械质量投诉监督站	佛山市顺德大良顺锋山工业区农业大厦	0757-22321920
韶关市	韶关市农业农村局农业机械化管理科	武江区新华南路46号	0751-8773572
	武江区农业机械质量投诉监督站	武江区惠民南路128号	0751-8201140
	浈江区农业机械质量投诉监督站	浈江区大学路9号	0751-6113539
	曲江区农业机械质量投诉监督站	曲江区建设北路5号	0751-6682185
	乳源县农业机械质量投诉监督站	乳源县乳城镇解放北路7号	0751-5383368
	乐昌市农业机械质量投诉监督站	乐昌市昌山西路210号	0751-5551023
	仁化县农业机械质量投诉监督站	仁化县新城路24号	0751-6352259
	始兴县农业机械质量投诉监督站	始兴县太平镇红旗路185号	0751-3337176

	南雄市农业机械质量投诉监督站	南雄市雄中路 465 号	0751-3822150
	翁源县农业机械质量投诉监督站	翁源县龙仙镇幸福路 13 号	0751-2870063
	新丰县农业农村局农业机械化管理股	新丰县丰城大道西 75 号	0751-2266725
河源市	河源市农业农村局农机化科	河源市源城区穗香街 13 号	0762-3361721
	源城区农机推广站	河源大道南国土巷 1-1	0762-3319116
	东源县农业机械化管理股	东源县城建设一路	0762-8836392
	龙川县农业机械化管理股	龙川县老隆镇中山东路 23 号	0762-6752390
	连平县农业机械化管理股	连平县环城西路 7 号	0762-4332222
	紫金县农业机械化管理股	紫金县永泰街 1 号	0762-7822127
	和平县农业机械质量投诉监督站	和平县福和大道高速公路旁	0762-5687969
梅州市	梅州市农业农村局农业机械化管理办公室	梅州市梅江区嘉应中路 42 号	0753-2188503
	梅江区农业机械化管理股	梅州市梅江区仲元东路 51 号 区政府大院	0753-2196311
	梅县区农业机械安全监理站	梅县区新县城新闻路 3 号	0753-2563106
	兴宁市农业机械化管理办公室	兴宁市中山东路 1 号 6 号楼	0753—3332365
	蕉岭县农业农村局农业机械化管理股	蕉城镇朝阳路 51 号	0753-7872832
	平远县农业农村局农业机械化管理股	平远县大柘镇新建路 60 号	0753-8824558
	大埔县农业农村局农业机械化管理股	梅州市大埔县县城西环路 85 号	0753-5522562
	丰顺县农业农村局农业机械化管理办公室	丰顺县汤坑镇政锦路 2 号	0753-6623385
五华县农业农村局农业机械化管理办公室	五华县水寨镇前进街 56 号	0753-8116079	
惠州市	惠州市农业农村局农业机械化管理科	惠州市惠州大道江北段 43 号	0752-2808790
	惠城区农业机械投诉监督站	惠州市惠城区共联路城区政府 3 号楼 605	0752-7829617
	惠阳区农业机械投诉监督站	惠州市惠阳区淡水人民四路 71 号	0752-3361960
	惠东县农业机械投诉监督站	惠东县飞鹅路 150 附近	0752-8813768
	博罗县农业机械投诉监督站	惠州市博罗县罗阳镇北门路 164 号	0752-6699252

	龙门县农业机械投诉监督站	广东省龙门县龙城街道花围古楼	0752-7880225
	仲恺高新区农业机械投诉监督站	惠州市仲恺高新区和畅五路人才服务大厦 702 室	0752 - 3278567
	大亚湾区农业机械投诉监督站	惠州市大亚湾区管委会行政办公大楼 C611	0752-5562324
汕尾市	汕尾市农业农村局农业机械化管理科	汕尾市区鸿顺路农业农村局办公楼	0660 - 3289968
	城区农业机械质量投诉监督站	汕尾市区通港路中段城区直属机关办公楼	0660 - 3204777
	海丰县农业机械质量投诉监督站	海丰县红城大道西金长农机大楼	0660 - 6213188
	陆丰市农业机械质量投诉监督站	陆丰市东海镇南堤路 7 号	0660 - 8905893
	陆河县农业机械质量投诉监督站	陆河县城南沙坑石牌	0660 - 5528651
	红海湾农业机械质量投诉监督站	红海湾开发区管委会行政中心 105 室	0660 - 3425938
东莞市	东莞市农业农村局农田建设与农业机械化管理科	东莞市莞城街道汇峰路 1 号	0769-22832770
中山	中山市农业农村局农业机械化与农田建设管理科	中山市东区中山三路 26 号	0760-88221391
江门市	江门市农业农村局农业机械化管理科	江门市农林横路一号	0750-3887652
	蓬江区农业农村和水利局	蓬江区天河中路 25 号	0750-8222280
	江海区农业农村和水利局	江门市涠头街道富民路 15 号	0750-3630228
	新会区农业农村局	新会区西门路农林新村 2 座	0750-6668902
	台山市农业机械安全监理站	台山市台城镇舜德路 140 号六楼	0750-5523422
	开平市种植业与农机管理股	开平市良园路 60 号	0750-2303527
	鹤山市农业机械化管理股	广东省鹤山市沙坪街道办人民东路 10-1 号	0750-8853279
	恩平市乡村产业发展股	恩平市恩城根塘街 4 号	0750-7176905
阳江市	阳江市农业农村局农业机械化与科技教育科	阳江市东风三路 6 号	0662-2230788

	阳春市农业局农机办	阳春市城东大道 162 号	0662-7733502
	阳江高新区农机办	阳江高新区农村事务局平冈镇东街 293 号 (平冈镇政府)	066-23825003
	阳西县农业局农机办	阳西县城三区福祥二街 14 号	0662 - 5553922
	阳东区农业局农机办	阳东区县城德政路 6 路	0662-6663738
	江城区农业机械化管理中心	阳江市新江北路江城区行政服务中心 4 号楼 5 楼	0662-3110452
湛江市	湛江市农业农村局农业机械化管理科	湛江市赤坎区百园路 63 号	0759-3220092
	徐闻县农业农村局农业机械化管理股	湛江市徐闻县红旗二路 40 号	0759-4800200
	雷州市农业农村局农业机械化管理股	雷州市西湖大道 265 号	0759-8820713
	遂溪县农业农村局农业机械化管理股	遂溪县遂城镇湛川路 37 号	0759-6548129
	廉江市农业农村局农业机械化管理股	廉江市建设大道 6 号	0759-6667630
	吴川市农业农村局农业机械化管理股	吴川市梅录街道人民中路 27 号	0759-5562430
	麻章区农业农村和水务局农业机械化管理股	湛江市麻章区政通东路区府大楼 3024 室	0759-2733607
	坡头区农业农村局农业机械化管理股	湛江市坡头区麻坡路西沟尾市场对面	0759-3951009
	开发区农业事务管理局	湛江市东海岛东山街道东海大厦 303 室	0759-2968303
茂名市	茂名市农业农村局农业机械化管理科	茂名市迎宾二路 88 号大院	0668-2280283
	茂南区农业农村局农业机械化管理股	茂名市茂南区油城三路 319 号大院三楼 3A8 室	0668 - 2257198
	信宜市农机推广站	信宜市人民北路 220 号	0668-8895257
	高州市农业农村局农业机械化股	高州市教育路 48 号	0668-6632325
	化州市农业农村局农业机械化管理股	化州市政府综合大楼五楼西 519 室	0668—7357778
	电白区农机服务中心	电白区水东镇人民路 154 号	0668-5526353
	广东茂名滨海新区农林水务和海洋渔业局	广东省茂名市电白区电城镇镇政府 4 楼东侧	0668-5180050
	高新区七迳镇农业办	七迳镇政府前路 1 号	0668-2635262
肇庆市	肇庆市农业机械质量投诉监督站	肇庆市工农北路 17 号	0758-2287218

	鼎湖区农业机械质量投诉监督站	鼎湖区桂城农机综合楼（桂城加油站旁）	0758-2692305
	高要区农业机械质量投诉监督站	高要区南岸街道要南一路16号	0758-8365862
	四会市农业机械质量投诉监督站	四会市行政中心广场北路东	0758-3322406
	怀集县农机质量投诉办公室	怀集县怀城镇国泰路143号	0758-5523453
	广宁县农业机械质量投诉监督站	广宁县南街街道大坪岗粮垌	0758-8832473
	封开县农业机械质量投诉监督站	封开县江口镇建设西路16号	0758-6682872
	德庆县农业机械质量投诉监督站	德庆县德城镇解放北路农业服务中心	0758-7732783
清远市	清远市农业农村局农机化科	清远市人民二路3号市机关办公楼3号楼	0763-3382880
	清城区农业机械质量投诉监督站	清城区东城澜水新区行政中心办公楼二楼	0763-3939084
	清新区农业机械质量投诉监督站	清远市清新区太和镇振兴路22号	0763-5818406
	英德市农业机械质量投诉监督站	英德市金子山大道农林水大厦6楼	0763-2222718
	连州市农业机械质量投诉监督站	连州市湟川北路144号	0763-6631509
	佛冈县农业机械质量投诉监督站	佛冈县石角镇北园路人民中心综合楼五楼501A	0763-4283574
	连山县农业机械质量投诉监督站	吉田镇鹿鸣东路县国土大楼六楼	0763-8730488
	连南县农业机械质量投诉监督站	连南县团结大道行政服务中心大楼13楼	0763-8663668
	阳山县农业机械质量投诉监督站	阳山县阳城镇韩愈路28号行政服务中心10楼	0763-7816906
潮州市	潮州市农业机械质量投诉监督站	潮州市西河路33号	0768-2895379
	湘桥区农业机械质量投诉监督站	潮州市湘桥区新洋路湘桥区政府大楼	0768-2219239
	潮安区农业机械质量投诉监督站	潮州市湘桥区新春园地产大厦	0768-2265154
	饶平县农业机械质量投诉监督站	饶平县黄冈镇西区六号路东	0768-8882409

		侧	
揭阳市	揭阳市农业农村局农田建设与农业机械化管理科	揭阳市榕城区揭阳大道东 12 号	0663-8799702
	榕城区农业农村局综合股	揭阳市榕城区政府大院东附楼内	0663-8623191
	揭东区农村社会事业促进与农业机械化管理股	揭阳市揭东区城西二街	0663-3280559
	揭西县农业农村局农田建设股	揭阳市揭西县霖都大道 80 号	0663-5582355
	普宁市农业农村局农田建设与农业机械化管理股	揭阳普宁市党政办公大楼南区	0663-2239997
	惠来县农业农村局农田建设与农业机械化管理股	揭阳市惠来县惠城镇葵南新区农业农村局	0663-8186122
	揭阳产业转移工业园农机监理所	揭阳市榕城区马牙安福街	0663-8733660
揭阳空港经济区农业农村局	揭阳市空港经济区管委 10 楼	0663-8777750	
云浮市	云浮市农业机械质量投诉监督站	云浮市云城区兴隆路 45 号	0766-8923251
	云城区农业机械投诉监督站	云浮市云城区园林路 8 号	0766-8812484
	云安区农业机械投诉监督站	云浮市云安区六都镇白沙塘行政区白云路区农业农村和水务局一楼	0766-8638511
	罗定市农业机械投诉监督站	罗定市泮洲南路 4 号	0766-3820738
	新兴县农业机械质量投诉监督站	新兴县新城镇北大垌文华路	0766-2884376
	郁南县农业机械投诉监督站	郁南县都城镇工业大道 31 号	0766-7593619



公开方式：主动公开

---

排版：廖丽萍

校对：方 露

---