**案例8：产品存在质量问题，调解维修到正常工作状态并免人工保养一次**

【**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。