



中华人民共和国国家标准

GB/T 18389—XXXX
代替 GB/T 18389-2001

农业机械流通服务要求

Requirements for agricultural machinery distribution services

(征求意见稿)

202X - XX - XX 发布

202X - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务保障	1
4.1 制度	1
4.2 组织机构	2
4.3 人员	2
4.4 设施设备	2
4.5 信息系统	2
5 服务提供	2
5.1 售前服务	2
5.2 销售服务	3
5.3 售后服务	3
5.4 培训服务	4
5.5 信息服务	4
5.6 金融保险服务	4
5.7 二手农机服务	4
6 服务评价与改进	4
6.1 评价要求	4
6.2 评价方法	4
6.3 服务改进	4
附录 A（资料性）农机流通服务评价方法	5
参考文献	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替GB/T 18389-2001《农业机械营销企业 开业条件 等级划分及市场行为要求》，与GB/T 18389-2001相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 将“开业条件”更改为“服务保障”（见第4章，2001版的第4章）；
- 增加了服务保障的“制度”“组织机构”“信息系统”的内容（见4.1、4.2、4.5）；
- 将“人员素质”更改为“人员”，并更改了其内容（见4.3，2001版的4.1）；
- 将“场地设施”更改为“设施设备”，并更改了其内容（见4.4，2001版的4.2）；
- 删除了“等级划分”的内容（见2001版的第5章）；
- 将“市场行为要求”更改为“服务提供”（见第5章，2001版的第6章）；增加了“售前服务”“培训服务”“信息服务”“金融保险服务”“二手农机服务”的内容（见5.1、5.4、5.5、5.6、5.7）；更改了“销售服务”和“售后服务”的内容（见5.2、5.3，2001版的6.4、6.5）；删除了“财务管理要求”的内容（见2001版的6.6）；
- 增加了“服务评价与改进”的内容（见第6章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国物流与采购联合会提出并归口。

本文件起草单位：中国农业机械流通协会等。

本文件主要起草人：

本文件所代替标准的历次版本发布情况为：

- 2001年首次发布为GB/T 18389-2001；
- 本次为第一次修订。

农业机械流通服务要求

1 范围

本文件规定了农业机械流通的服务保障、服务提供、服务评价与改进的要求。
本文件适用于农业机械流通企业的服务和管理。农业机械生产企业可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19012 质量管理 用户满意 组织投诉处理指南

GB 50016 建筑设计防火规范

SB/T 11175 农业机械流通术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业机械 agricultural machinery

农机

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。

[来源：SB/T 11175—2016, 3.1]

3.2

农业机械流通 agricultural machinery distribution

农机流通

农机产品从制造领域转移到使用领域的经济活动过程。

[来源：SB/T 11175—2016, 3.2]

3.3

用户 users

购买、使用农机的个人和组织。

4 服务保障

4.1 制度

4.1.1 应实行销售和售后服务一体化的农机流通服务机制。

4.1.2 应建立并实施服务管理制度，包括进货检查验收制度、仓储管理制度、销售服务管理制度、维修服务制度、配件供应制度、用户管理制度、人员培训制度、安全管理制度等规范性文件。

4.1.3 应建立并运行营销服务质量管理体系，针对服务内容制定各项服务规范及流程，形成完整的营销服务手册。

4.1.4 应建立用户档案，记录用户和服务信息。

4.1.5 应建立服务评估与改进机制，对回访收集的信息进行汇总并结合实施情况对服务流程、服务质量等进行不定期评估与改进。

4.2 组织机构

4.2.1 应配备与农机流通服务相适应的组织机构，包括但不限于销售服务和售后服务部门。

4.2.2 应具备覆盖销售服务区域的销售服务网点。

4.3 人员

4.3.1 应配备与服务内容和服务方式相适应的人员，包括但不限于销售服务人员、售后服务人员、仓储管理人员和培训教员，其中，售后服务人员占员工总数的比例不低于 20%。

4.3.2 销售服务人员应了解农机产品、市场及相关政策，具备市场分析能力、应变能力和执行能力。

4.3.3 售后服务人员应接受过相关技能培训并取得合格证书，具备对农机故障做出正确判断并及时排除的能力。

4.3.4 仓储管理人员应熟悉收货、发货、保管、维护保养等工作流程并规范操作。

4.3.5 培训教员应熟悉相关农机产品，具有安全操作、维护保养、故障诊断与排除等专业技能的实践经验和教学能力。

4.4 设施设备

4.4.1 应配备与经营规模、经营模式、经营种类、服务功能等相适应的设施设备，包括：

- 安装、调试、维修、保养农机的设施设备；
- 农机货物装卸设施设备；
- 服务车辆；
- 符合GB 50016要求的防火设施设备；
- 防盗、防涝、报警、照明设施设备；
- 用于培训的教材、教具、教学设备。

4.4.2 经营服务场地宜设置主机展示区、主机仓储区、维修服务区、零部件库、培训室、洽谈室等功能区。主机展示区、主机仓储区、维修服务区宜防晒防雨雪。零部件库应防锈、防腐蚀。

4.5 信息系统

应建立具备信息采集、处理、存储、传输、交换、追溯和发布等功能的销售和售后服务管理信息系统，包括但不限于：

- 农机进销存管理系统；
- 对接供给方管理系统；
- 用户服务管理系统。

5 服务提供

5.1 售前服务

5.1.1 采购

5.1.1.1 应选择具备质量保证能力的合格生产企业。

5.1.1.2 购进的农机应具有型号名称、厂名厂址、出厂编号、合格证、装箱单、使用说明书、三包凭证等。

5.1.1.3 应与生产企业约定维修技术资料、技术培训、三包维修费用以及备品备件的内容。

5.1.2 储存

5.1.2.1 收到农机货物后，应按照货物交接单及时进行检查，验收入库。

5.1.2.2 在库农机应按特性分类摆放，登记清晰，账物一致。

5.1.2.3 应定期检查在库农机质量，按技术规范适时维护保养。

5.1.2.4 应定期检查、更新消防设备，及时排除安全隐患。

5.2 销售服务

5.2.1 应为用户提供农机技术咨询，设立服务热线。

5.2.2 应按照产品使用说明书告知用户以下内容：

- a) 生产企业、规格型号、用途、适用范围、技术性能等；
- b) 主机与机具间的正确配置；
- c) 已行驶的里程或已工作时间及使用的状况。

5.2.3 交付农机应符合下列要求：

- a) 按生产企业装箱清单交付随附的工具、附件、备件，以及合格证、三包凭证、中文产品使用说明等文件；
- b) 明示三包有效期和三包方式；
- c) 记录用户信息和产品信息；
- d) 对进口农机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。

5.2.4 宜为用户提供体验服务：

- a) 现场操作演示；
- b) 用户使用操作体验。

5.2.5 应提供安装、调试和培训等服务。

5.3 售后服务

5.3.1 维修服务

5.3.1.1 应按三包规定、产品使用说明书的明示或与用户约定的承诺提供维修服务。宜提供三包期外的维修服务。

5.3.1.2 维修前应对农机整机状况进行检查，维修服务方案在征得用户同意后再进行维修服务。

5.3.1.3 如果农机故障或用户所处环境不适合进行相应维修服务，应建议用户对待修的农机进行送修或由售后服务人员运送到服务场所进行维修。

5.3.1.4 应在农机修复后，请用户当面试运转，确认产品修复，并记录服务信息。

5.3.1.5 当农忙时期农机出现质量问题，属于整机或主要部件的，应在接到报修后3日内予以排除；属于易损件或是其他零件的质量问题的，应在接到报修后1日内予以排除。如确定不能按上述要求完成的，宜向用户提供相应的备用机。

5.3.2 保养服务

5.3.2.1 当与用户约定提供保养服务时，应按照产品使用说明书进行。

5.3.2.2 宜在农机作业季前后分别提供一次保养服务。

5.3.3 零部件供应

5.3.3.1 应储备所销售农机的零部件。

5.3.3.2 三包服务的零部件应是原厂件；三包期外的零部件，应明示/告知用户是否为原厂件。

5.3.3.3 如果更换下的零部件具有危险性或可能污染环境，应向用户如实说明，并按照国家环保部门的有关规定进行处理。

5.3.4 售后服务回访

5.3.4.1 售后服务完毕后，应对用户进行回访。

5.3.4.2 应对用户的意见与建议等信息进行收集。

5.3.4.3 应进行用户满意度调查。

5.3.5 服务投诉与处理

对用户投诉应按照 GB/T 19012 的要求进行处理。

5.4 培训服务

5.4.1 农机在交付时或投入使用前应完成对用户的培训，培训内容包括但不限于产品特性、使用操作、维护保养、一般故障诊断排除和安全事项等知识。

5.4.2 培训方式可采取集中培训、个体培训、上门培训、远程培训等。

5.5 信息服务

5.5.1 应采集和处理包括但不限于农机市场供求、价格和质量等信息，并及时向生产企业反馈。

5.5.2 应向用户介绍有关农机购置政策，可提供包括但不限于农机产品信息和农机作业信息。

5.6 金融保险服务

宜开展农机信贷等金融服务、农机保险服务和农机租赁服务。

5.7 二手农机服务

5.7.1 宜开展二手农机服务。二手农机交付前应进行检测、试运行，确认其处于可正常工作状态。

5.7.2 宜为用户提供以旧换新和报废更新业务。

6 服务评价与改进

6.1 评价要求

6.1.1 应定期进行服务评价，评价宜每两年开展一次。

6.1.2 评价可通过自我评价、用户评价、第三方评价的方式开展。

6.2 评价方法

农机流通服务评价方法见附录 A。

6.3 服务改进

6.3.1 应根据不同评价级别，制定不同的改进方案，针对存在问题找出原因，持续改进。

6.3.2 应接受用户和第三方对改进进度及效果的监督。

附录 A
(资料性)
农机流通服务评价方法

A.1 农机流通服务评价依据服务保障和服务提供的各项要求实行评分制。评分方法为：

- a) 总评满分为 100 分，其中服务保障总分 35 分，服务提供总分为 65 分。另有“金融保险”“二手农机服务”为加分项，加分项共计 10 分；
- b) 服务保障、服务提供下细分二级要求，各设置满分值；
- c) 评分时，对二级要求评定“优”“良”“中”“低”“差”五个级别中的一级，对应不同分值系数。二级要求评价得分=该二级要求满分值×对应分值系数；
- d) 农机流通服务评价得分为各二级要求评价得分之和。

A.2 按农机流通服务评价得分可将农机流通服务划分为三个级别，分别为：五星级服务、四星级服务、三星级服务。五星级服务代表服务质量最好，依次降低。

A.3 总评得分（包括加分）在 110 分至 90 分者为五星级服务，89 分至 80 分者为四星级服务，79 分至 70 分者为三星级服务。

A.4 农机流通服务评价表见表 A.1。

表 A.1 农机流通服务评价表

一级要求 (权重系数)	二级要求	对应条款	满分值	评价得分（分值系数）				
				优（1.0）	良（0.85）	中（0.75）	低（0.60）	差（0）
服务保障 (35)	制度	4.1	7					
	组织机构	4.2	5					
	人员	4.3	8					
	设施设备	4.4	10					
	信息系统	4.5	5					
服务提供 (65+10)	采购	5.1.1	3					
	储存	5.1.2	2					
	销售服务	5.2	10					
	维修服务	5.3.1	10					
	保养服务	5.3.2	5					
	零部件供应	5.3.3	10					
	售后服务回访	5.3.4	10					
	服务投诉与处理	5.3.5	5					
	培训服务	5.4	5					
	信息服务	5.5	5					
	金融保险服务	5.6	5（加分项）					
	二手农机服务	5.7	5（加分项）					
总评得分								

参 考 文 献

- [1] GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系
 - [2] NY/T 2899-2016 农业机械生产企业维修服务能力评价规范
-