

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T XX—2021

农业社会化服务 生产资料供给服务规范 (征求意见稿)

2021-xx-xx 发布

2021-xx-xx 实施

唐山市市场监督管理局 发布

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。

本文件由滦州市市场监督管理局提出。

本文件起草单位：滦县百信花生种植专业合作社。

本文件主要起草人：郭秀云、陶海滨、邓会新、董泽奇、林 阳、吴凤清、谢玉梅、杨海娟、李艾军、张 成、孙静依、赵 旭、贾丽静、张广福。

农业社会化服务 生产资料供给服务规范

1 范围

本文件规定了农业社会化服务 生产资料供给服务规范的术语和定义、服务组织、服务流程、服务管理、售后服务等。

本文件适用于农业社会化服务 生产资料供给服务规范。

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 2894	安全标志及其使用导则
GB 13495.1	消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 17242	投诉处理指南
GB/T 19012	质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
GB/T 37070	农业生产资料供应服务 农资仓储服务规范
GB 50222	建筑内部装修设计防火规范
SB/T 10401	商品售后服务评价体系

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业生产资料

农业生产所需投入的物质资料。包括但不限于种子、肥料、农药、农膜、农机具及配件等农业生产投入品与相关设施设备。

3.2

统采统配统供

对同一类农业生产资料进行集中统一采购、统一配送和统一供应来降低采购成本，保证供货质量和供货时间。

3.3

服务组织

向农户或其他需求者提供农业生产资料统采统配统供工作的村集体经济组织、农民合作社、农业服务公司、龙头企业等经营性组织。

3.4

生产资料供给服务

服务组织对每类农业生产资料进行统采统配统供及相应技术服务活动。

3.5

农业网络服务

采用网页、移动互联网应用程序（APP）、即时通讯程序（微信、QQ）等方式为服务对象提供信息浏览、

需求查询、在线解答等技术服务。

4 服务组织

4.1 基本要求

- 4.1.1 应依法成立，具有相应经营资质，证件齐全，并在经营场所内明显位置悬挂。
- 4.1.2 应具备完善的管理制度、规范的服务流程和售后服务。
- 4.1.3 应具备固定的社会化服务队伍，提供生产资料市场信息、农业技术服务。
- 4.1.4 应具备农业生产资料统采统配统供服务能力，及时满足用户的需求。
- 4.1.5 应诚信经营、信誉良好，服务方式、服务质量、服务价格等得到服务对象认可。
- 4.1.6 应建立服务档案，档案管理规范。

4.2 场所要求

- 4.2.1 应具备与服务相匹配的固定经营、服务、办公场所及必要的办公设施设备，能满足日常工作、经营及技术培训需要。
- 4.2.2 应建有生产资料产品展示区、仓储服务区。
- 4.2.3 应设立咨询台、服务电话和行业主管部门投诉、监督电话。

4.3 设备要求

- 4.3.1 应配备必要的防盗、防尘、防潮、防热、防霉、防虫、防鼠及防污染等安全措施，且安全有效。
- 4.3.2 应配备必要的消防装备，做好消防安全防范措施，消防设施应符合 GB 50222 的规定。
- 4.3.1 应配备满足服务需要经检定（或校准）合格的运输、装卸、计量等设施设备。
- 4.3.2 应配备满足生产资料仓储的设施设备，仓储服务应符合 GB/T 37070 的规定。

4.4 人员要求

- 4.4.1 应配备与岗位服务要求相适应的业务技能和管理能力的专业技术人员。
- 4.4.2 应配备稳定的生产资料采购人员，熟练掌握生产资料采购规程。
- 4.4.3 应配备生产资料仓储保管、查验人员，查验产品包装、标签、产品质量检验合格证等。
- 4.4.4 应配备农机具、配送车辆操作人员，应接受岗前及相关职业技能培训，经培训合格后持证上岗。
- 4.4.5 应建立员工培训控制程序，进行相关的经营服务规范、农资农技知识培训指导、消防和突发应急事件处理等相关培训。

4.5 管理制度

应建立完善管理制度，明确各环节服务流程及要求。主要包括但不限于：人员管理、采购管理、仓储管理、配送管理、信息管理、安全管理、档案管理、投诉管理、纠纷调解管理等制度。

5 服务流程

5.1 咨询接待服务

- 5.1.1 用户通过现场服务窗口、网络服务咨询平台、电话咨询服务时，服务人员应热情主动、及时作出反馈。
- 5.1.2 服务人员应耐心、专业、如实解答用户提出的问题。详细讲解生产资料供给服务方式、服务内容和服务价格，并提供相关资料。
- 5.1.3 根据用户需求，正确引导，适时提出合理建议，协助选择农业生产资料种类。客观宣传生产资料产品，不夸大、不欺骗、不误导。

5.2 签订服务合同

双方在平等自愿、协商一致的基础上签订生产资料供给服务合同，明确服务方式、服务内容、服务价格、服务质量，以及支付方式、双方权利和义务、违约责任等。

5.3 统采统配统供服务

- 5.3.1 对用户所需农业生产资料的种类、数量进行统计、汇总，编制采购台账。
- 5.3.2 建立供应商准入制度，筛选能够满足统采要求的供应商，不得统采和配送禁用、过期、失效、变质和假冒伪劣生产资料。
- 5.3.3 生产资料统采入库按照 GB/T 37070 有关规定执行。
- 5.3.4 按供需双方合同约定方式按时按量完成农业生产资料统配、统供服务，主动开具发票及购物凭证，票据清晰、准确、有效。
- 5.3.5 应对照合同、票据当面确认产品，检查并验收，发现异常应及时处理。
- 5.3.6 指导用户科学合理使用农业生产资料。
- 5.3.7 需提供农机具租借、有偿施肥、施药等社会化服务的，应做好登记，按约定提供增值服务。
- 5.3.8 无法按合同约定执行时，应提前告知用户，取得谅解后另行约定。

6 服务管理

6.1 采购管理

- 6.1.1 所有采购的农业生产资料应符合相关产品质量法等法律、法规以及其他有关法定的要求，建立供应商档案，应包括：企业法人营业执照、税务登记证、生产许可证等。
- 6.1.2 应对农业生产资料产品质量、包装进行验收和数量点收，建立统一采购台账；执行验证验票制度，保存必要的交货凭证，如：产品标准编号及名称、产品质量检验合格证明、认证标志和认证证书、检验检疫证、强制认证标志、商品条码、产品规格、计量、生产日期、保质期、使用说明书及运输、贮存方法等。
- 6.1.3 农业生产资料采购应编制采购计划及预算。

6.2 仓储管理

- 6.2.1 应按农业生产资料产品种类、规格要求分区、分类管理，堆垛整齐、牢固、安全，保持合理的墙距、顶距、灯距、柱距、垛距。
- 6.2.2 应对入库产品按其分类进行编号，并在储位上张贴、悬挂编号标签。实行一垛一卡，货卡悬挂在货垛上。
- 6.2.3 应定期对产品进行盘点，并根据需求及时补货，做到帐、货、卡相符。
- 6.2.4 标识标记应规范、清晰，消防及安全标识符合GB 2894、GB13495.1 的规定。
- 6.2.5 对于特殊农药，应专库或专柜储存，专人管理。

6.3 配供管理

- 6.3.1 应根据统配统供数量、送货间隔、农业生产资料产品特性等确定车型调配配送车辆。
- 6.3.2 应根据用户的订货时间、品种、规格、数量、地点等要求组织分拣、合理安排统配统供车辆、配载方式、运输线路；及时准确安全配送到位。
- 6.3.3 应根据用户要求，在指定地点卸货，并办理核查、移交手续。

6.4 信息管理

- 6.4.1 建立完善的信息管理系统，确保信息的采集和传递及时、有效。
- 6.4.2 及时汇总用户农业生产资料需求信息，执行供应商准入、农业生产资料产品可追溯及质量责任追究制度，确保产品质量。

6.5 安全管理

- 6.5.1 配备专兼职安全管理人员，安全责任到人。
- 6.5.2 定期进行安全检查并消除安全隐患；
- 6.5.3 安全警示标识清晰并在显著位置明示；
- 6.5.4 相互作用或相互影响的农业生产资料有效隔离；
- 6.5.5 搬运、堆码等作业过程具有必要的防护措施；

6.6.6 建立必要的应急预案。

6.6 档案管理

6.6.1 应建立农业生产资料统采统配统供台帐，对农业生产资料的生产企业、产品名称、批号、数量、价格及统配统供信息等登记入册。

6.6.2 应根据档案管理要求建立健全档案工作制度，保留详细、有效、完整的原始档案资料。

6.7 农技服务管理

6.7.1 应按照农时季节和当地农业结构的调整、变化，及时了解用户的需求、意见和建议，及时组织适销对路的农业生产资料产品。

6.7.2 宜采用网络、微信公众号、抖音、快手等多种形式发布农业生产资料供应信息、农作物病虫害情报、科学用肥、合理用药等信息。

6.7.3 宜定期组织农技宣讲、技术培训、现场观摩等农技服务。

7 售后服务

7.1 应建立售后服务档案，售后服务工作应符合 SB/T 10401 的要求。

7.2 应按照 GB/T 17242 的要求建立投诉受理机制。

7.3 接到用户投诉时，应及时处理并详细记录，对投诉的处理应符合 GB/T 19012 的要求。

7.4 对用户提出的合理建议应予以采纳。与用户发生争议时应协商解决，无法通过协商解决的应报当地主管部门处理。

7.5 应建立至农产品收获为止的质量反馈制度，加强与用户沟通，定期开展回访，及时向有关部门反馈相关信息。

7.6 建立农业生产资料可追溯及质量责任追究制度，确保农业生产资料质量，维护用户权益。

7.7 建立预警机制和突发应急机制，及时做好有关投诉的处理，质量跟踪与售后服务工作。
