

唐山市地方标准

DB1302/T 532—2021

农业社会化服务 生产资料供给服务规范

地方标准信息服务平台

2021-10-21 发布

2021-11-06 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、刘晓光、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。

地方标准信息服务平台

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 生产资料供给服务的组织要求、服务流程、服务内容、服务质量控制等。

本文件适用于种植业社会化服务组织开展的农业生产资料供给服务。其它农业领域可参照执行。

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 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

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

病虫害防控服务

具备相应植物保护专业技术和设备的服务组织，采用先进、适用、高效植保器械为服务对象提供病虫害和虫害专业化防控服务的活动。

4 服务组织要求

4.1 基本要求

4.1.1 依法成立，具有相应经营资质。

4.1.2 具备完善的管理制度、规范的服务流程和售后服务。

4.1.3 具备固定的社会化服务人员。

4.1.4 具备农业生产资料统采统配统供服务能力，并满足用户需求。

4.2 场所要求

4.2.1 具备固定的经营、服务、办公场所及必要的办公设施设备，能够满足社会化服务需要。

4.2.2 在经营场所内明显位置悬挂经营资质、服务工作流程图、服务承诺及举报、监督电话。

4.2.3 建有生产资料产品展示区、仓储服务区。

4.2.4 设立咨询台和服务电话。

4.3 设备要求

- 4.3.1 配备满足农业生产资料仓储的设施设备。
- 4.3.2 配备满足服务所需的经检定（或校准）合格的运输、装卸、计量等设施设备。

4.4 人员要求

- 4.4.1 配备与岗位服务要求相适应的专业技术人员。
- 4.4.2 配备稳定的农业生产资料采购人员，熟练掌握采购流程。
- 4.4.3 配备仓储保管、查验人员。
- 4.4.4 配备农机具、配送车辆操作人员，需接受岗前及相关职业技能培训，持证上岗。

4.5 管理制度

- 4.5.1 建立管理制度，主要包括但不限于：采购管理制度、仓储管理制度、配送管理制度、信息管理制度、档案管理制度、投诉管理制度等。
- 4.5.2 实行岗位责任制，明确岗位职责。
- 4.5.3 建立人员培训制度，定期开展专题培训。
- 4.5.4 实行农业生产资料质量反馈制度。
- 4.5.5 制定突发事件应急预案。

5 服务流程

服务组织按照以下流程开展农业生产资料供给服务：

- a) 咨询服务；
- b) 签订合同；
- c) 制定方案；
- d) 统采服务；
- e) 入库仓储；
- f) 统配统供服务；
- g) 农业技术服务；
- h) 售后服务。

6 服务内容

6.1 咨询服务

- 6.1.1 服务接待人员应热情、主动解答用户需求问题，详细讲解农业生产资料供给服务内容、服务方式和服务价格，并提供相关资料。
- 6.1.2 技术人员应根据农事季节主动开展生产资料供给服务宣传、推广服务。
- 6.1.3 咨询服务过程中应根据用户需求，适时提出合理建议，协助其选择合理的农业生产资料。
- 6.1.4 应正确引导，客观宣传农业生产资料产品，不夸大、不欺骗、不误导。

6.2 签订合同

- 6.2.1 双方达成服务意向或接到服务申请后应签订农业生产资料供给服务合同（简称“服务合同”）。服务合同参见附录A。
- 6.2.2 服务合同主要包括服务内容、服务方式、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。

6.3 制定方案

- 6.3.1 根据服务合同，对用户所需农业生产资料的种类、数量进行统计、汇总，编制统一采购台账。
- 6.3.2 应与用户进行充分沟通，结合用户需求科学制定农业生产资料统采统配统供服务方案。
- 6.3.3 服务方案主要包括农业生产资料统采内容、统采计划、统采方式、统配统供方式、服务质量要求、完成时间、服务过程的安全与应急等。

6.4 统采服务

- 6.4.1 建立供应商准入制度，了解供应商的信誉、产品质量、服务能力及价格，筛选能够满足统采要求的供应商。
- 6.4.2 根据统采方案和采购台账择优选择适合的供应商。
- 6.4.3 按照采购计划签订采购合同。
- 6.4.4 不得统采禁用、过期、失效、变质和假冒伪劣的农业生产资料。

6.5 入库仓储

- 6.5.1 根据采购合同约定方式接收农业生产资料。
- 6.5.2 对采购的农业生产资料进行初步查验和入库，仓储服务符合 GB/T 37070 的要求。
- 6.5.3 按农业生产资料产品种类、规格要求分区、分类堆码储存，应堆垛整齐、牢固、安全，保持合理的墙距、顶距、灯距、柱距、垛距。
- 6.5.4 对入库生产资料分类编号，在储位上张贴、悬挂编号标签，实行一垛一卡。
- 6.5.5 定期盘点，并根据需求及时补货，做到帐、货、卡相符。
- 6.5.6 各种标识标记应规范清晰，GB 2894、GB 13495.1 给出了消防及安全标识的要求。
- 6.5.7 对于特殊农药，应专库或专柜储存，专人管理。

6.6 统配统供服务

- 6.6.1 根据服务合同要求、产品类别、统配数量、产品特性等调配运送车辆。
- 6.6.2 主动开具发票或购货凭证，根据凭证提货装车配送。
- 6.6.3 合理规划配送线路，及时准确安全配送到位。
- 6.6.4 对照服务合同、票据或凭证当面确认产品，办理核查、移交手续，发现异常及时处理。
- 6.6.5 宜对统配统供产品进行统一标识。
- 6.6.6 无法按服务合同约定完成统配统供服务时，应与用户及时沟通，采取补救措施。

6.7 农业技术服务

- 6.7.1 指导用户科学合理使用农业生产资料。
- 6.7.2 采用网络（微信公众号、抖音、快手等）、明白纸、黑板报、大喇叭广播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 定期组织农技宣讲、技术培训、现场观摩等。
- 6.7.4 根据用户需求提供农机具租借、有偿播种、施肥、施药等增值社会化服务及其他优质、高效、适用的农业生产资料产品。

6.8 售后服务

- 6.8.1 建立售后服务档案，售后服务工作应符合 SB/T 10401 的要求。
- 6.8.2 根据用户需求提供市场信息、产品销售等服务。

6.8.3 按照 GB/T 17242 的要求建立投诉受理机制。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 服务质量控制

- 7.1 建立完善的档案管理制度，详细记录服务过程，确保服务质量和过程可追溯。
- 7.2 建立服务质量管控制度，对服务保障、服务提供、服务结果进行科学管理和评价。
- 7.3 根据评价结果，针对用户的需求，改进服务方法和服务流程，不断提高服务质量。
- 7.4 定期开展服务回访，收集用户的意见和建议，不断完善生产资料供给服务。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
农业生产资料供给服务合同

甲方（服务组织）：_____

乙方（委托方）：_____

甲乙双方本着互惠互利、诚实守信的原则，经双方平等协商，就乙方委托甲方提供农业生产资料供给服务，达成如下协议：

一、服务内容

名称	规格要求	数量	单价	总价	配送时间	备注
金额合计（大写）：			（¥：_____）			

二、供货方式

采用下面_____种方式进行配送供给。

- 1、乙方自取。乙方于_____年 月 日自行到甲方指定地点领取。
- 2、甲方统一配送。甲方与_____年 月 日统一配送至乙方指定地点，地点：_____。
- 3、增值服务：乙方_____（需要或不需要）增值服务。
 - （1）乙方自行使用。农业生产资料统配统供后乙方在甲方指导下自行使用。
 - （2）甲方提供统一服务，具体为_____。

三、费用支付方式

自签订本合同之日起3日内，乙方预交农业生产资料供给服务费预付款（大写）：_____元（¥：_____元），待甲方完成统配统供服务后，乙方于5日内据实结算尾款。

四、双方的权利和义务

- 1、甲方的采购价格应公开公平，乙方有权对采购价格提出异议。
- 2、甲方应按乙方的规格要求统一采购农业生产资料。甲方有权对乙方提出建议，正确引导选择适合当地实际的生产资料，若由于甲方指导失误而造成的损失，由甲方承担。
- 3、乙方应明确所购农业生产资料的规格要求，未明确而造成的损失，由乙方承担。
- 4、因服务对象所购农业生产资料数量少不能产生规模效益时，由甲乙双方协商解决。
- 5、本合同约定内容之外产生的费用另行协商。

五、其他事宜

- 1、本协议不因甲、乙双方法人代表变动而变更，也不得因集体经济组织的分立或合并而变更或解除。任何一方不得随意终止合同，因不可抗拒自然灾害因素造成合同无法履行除外。
- 2、本合同如有未尽事宜，甲乙双方协商解决。
- 3、甲、乙双方在履行本合同过程中如发生争议，应首先通过友好协商解决，协商不成的，可向人民法院提起诉讼。
- 4、本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（代表人签字）：

（章）

年 月 日

乙方（代表人签字）：

（章）

年 月 日

参 考 文 献

- [1] GB 2894 安全标志及其使用导则
 - [2] GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
-

地方标准信息服务平台