

《农业机械流通服务要求》（征求意见稿）国家标准

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

《农业机械流通服务要求》国家标准项目，是 2023 年 12 月 28 日国家市场监督管理总局（国家标准化管理委员会）以 2023 年第 17 号中国国家标准公告批准的修订项目计划，是批准下达的 12 项物流国家标准项目计划之一，计划号为 20232878-T-602。由中国物流与采购联合会提出并归口，中国农业机械流通协会（以下简称协会）牵头起草。

（二）修订背景

农机流通是连接农机生产与农机使用的桥梁和纽带，是农业机械化乃至农业农村现代化发展不可分割的重要组成部分。目前农机流通主体有 2 万多个农机流通企业，是全国 1700 多家规模以上农机生产企业的销售服务窗口，为亿万农民用户服务。GB/T 18389—2001 自 2001 年发布实施以来，协会对于宣贯该标准，配套出台了《农机营销企业等级划分评定办法》，先后进行了多批次农机营销企业的等级评定；协会在全国农机流通行业开展优质服务活动，广泛深入宣贯 GB/T 18389—2001，鼓励企业创新服务，维护农民用户合法权益，分别在 2002 年、2009 年、2013 年召开了全国农机流通行业优质服务活动总结表彰大会，共表彰先进单位和先进

集体 600 个，优秀经理和先进工作者 413 个；2004 年国家农机补贴实施后，GB/T 18389—2001 被农机管理部门作为重要依据和参考；2010 年，协会依据 GB/T 18389—2001 对农机流通企业开展了信用等级评价，制定了评价方案中的指标体系，先后共开展九批信用评价工作，行业内 200 多个优质经销商获得 A 级以上信用评价。因此，GB/T 18389—2001 自发布实施以来，成为农机流通行业较长时期的重要基础性标准，对于加强农机流通行业管理，实现行业自律，规范行业行为和农机市场秩序，保障农机供应和服务，促进农机工业和农业机械化发展，起到了重要的作用。

随着我国三农工作的推进、农业农村现代化的发展，农业机械化向全程全面和高质量发展，农机正由部分品种生产的局部需求，转变为种养加全链条的需求，由非刚性需求转变为刚性需求。农机向大型、大马力、高端、智能发展，农机用户由农民个体向农业生产经营组织发展，农机流通服务模式由传统经营模式向农机专卖店、农机品牌店、农机连锁店、农机大市场、电子商务发展。这些变化，客观上对农机流通服务提出了新的更高的要求，亟待改变农机流通行业当前存在的经营设施不完善、流通组织化程度低、信息化建设滞后、服务能力和水平有待进一步提高等全农机行业关注的热点、难点问题。

“十四五”时期是我国全面建成小康社会、实现第一个

百年奋斗目标之后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年，三农工作进入全面推进乡村振兴、加快农业农村现代化的新阶段。《“十四五”全国农业机械化发展规划》中提出，做大做强农业机械化产业群产业链，推动农机销售、维修及零配件供应产业发展，引导农机流通体系建设，完善农机售后服务功能，提升售后服务水平，便利农民购买、维修、使用农机。《“十四五”现代流通体系建设规划》提出，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，以成本、效率、质量为导向进一步健全市场机制，激发市场主体活力。更好发挥政府作用，坚定不移深化流通领域市场化改革，加快构建完善流通规则 and 标准体系，营造良好营商环境，引导现代流通规范有序发展。

因此，为适应国内形势的变化、市场的变化和行业的发展，修订 GB/T 18389—2001 势在必行，一些已不具备科学性、可操作性的内容需要删减，一些有所变化和发展的内容需要调整，一些新的内容需要补充增加。如：“开业条件、等级划分”相应内容已不符合国家放管服的要求；“市场行为要求”是企业对外提供的服务内容，更改为“服务提供”并将其中的“财务管理要求”等内部管理事项删除更为合适；当前信息技术广泛应用于包括农机流通的各个领域，有必要增加建立信息系统以及提供信息服务等信息化内容；大型、高

端、智能农机的增多，加强对用户的培训服务以及提供金融保险服务等尤为重要。

通过对 GB/T 18389—2001 标准的修订，对农机流通服务提出符合国家产业政策、适应行业和市场发展的规范性要求，对于贯彻《“十四五”全国农业机械化发展规划》《“十四五”现代流通体系建设规划》等战略部署，进一步推动建设便捷高效的农机销售、维修及零配件供应网络，建立健全现代农机流通体系，提升农机流通服务能力和水平，更好地为农民和农业生产提供先进适应的农机装备及完善的服务，为保障国家粮食安全和实现农业现代化提供有力支撑，具有重要的作用。

（三）主要起草过程

（1）预阶段：

牵头起草单位中国农业机械流通协会于 2022 年 3 月专门成立了以标准部为执行机构，以秘书长为组长涵盖协会主要业务部门的 7 人标准复审/修订工作组，负责标准的复审初评及立项申报工作。

标准复审/修订工作组回顾和总结了 GB/T 18389—2001 自颁布实施以来的宣贯情况和实施效果，研究分析了农机流通发展现状和未来发展要求，通过了复审，完成了“《农业机械流通服务要求》立项预研报告”，历经 6 稿起草了“《农业机械流通服务要求》草案”。

（2）立项阶段：

标准牵头起草单位于 2022 年 4 月 29 日提交立项申请，5 月 11 日参加中国物流与采购联合会组织的立项评估，2023 年 12 月 28 日由国家标准委下达立项公告。

（3）起草阶段：

2023 年底立项通过后，牵头起草单位组织技术骨干成立了标准编制组，标准编制组以标准复审/修订工作组为班底，加入了企业人员。编制组成员由具有较丰富的专业知识和实践经验、熟悉业务、了解标准化工作相关规定且具有较强的文字表达能力的人员组成。编制组成立后，制定了标准编制工作计划，明确了内部分工及进度要求，责任落实到人，并按照工作方案展开标准制定工作。

编制组在广泛查阅、充分收集、认真研究有关材料和相关服务类标准及规定的基础上，结合实地走访、开会研讨，发放纸质及电子调研问卷等方式，广泛听取农机管理部门、学者专家、生产企业、流通企业以及终端用户的意见与建议，了解农机流通服务现状、存在的问题及发展方向。通过反复讨论研究，对标准草案进行修改，历经 5 稿形成了征求意见稿。

主要调研工作如下：

①到吉林省、黑龙江省和江苏省实地调查，了解农机企业销售服务做法。

②发放纸质及电子调研问卷，了解和验证标准内容的适用性与科学性。

③对 2023 年 100 家典型农机流通企业的销售情况、经营场地面积、维修场地面积、服务车辆数量、专职售后服务人员情况进行统计分析，了解企业服务保障能力。

④依据协会编写的 2023 年《中国农机流通发展研究报告》，了解农机流通行业的经营情况、经营场地情况、人员和人员素质情况、培训渠道情况、服务能力和服务模式创新情况、信息化水平等。

⑤对协会收集的 36 家农机企业的营销和服务典型案例进行研究分析，了解农机营销服务新业态新模式。

（四）起草单位、主要起草人及其所做的工作

表 1 工作分配表

序号	起草单位	主要起草人	所做的工作
1	中国农业机械流通协会	吴军旗、陈婷莹、李贵元、王跃生、朱斌、张文博、潘超、季节	负责标准修订过程中的统筹安排以及标准主要内容的起草编写
2	吉林天朗农业装备股份有限公司	李勇	负责标准修订过程中的行业调研及意见反馈
3	新疆天农农机股份有限公司	江艳、道丽玛	提供企业流通服务的先进经验及调研反馈
4	贵州省山地智能农机产业发展有限公司	赵智健、何建建	提供企业流通服务的先进经验及调研反馈
5	天津泰来进出口有限公司	石砚鹏、马永青	提供企业贸易服务的案便
6	天津现代职业技术学院	康宁、张颖	专家意见收集反馈

二、编制原则、主要内容及其确定的来源和依据

（一）编制原则

本标准按照 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。编制过程中，始终遵循密切联系农业机械流通行业发展，确保标准具有较强的科学性、适用性和可操作性，坚持促进服务规范化的基本原则。

（二）主要内容及其确定依据

本标准名称为“农业机械流通服务要求”，规定了农业机械流通的服务保障、服务提供和服务评价的要求，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。标准所有内容的确定，以农机企业调查和行业研究成果为依据，以贯彻农机产业发展政策和农机三包规定为基准，力求与农业机械流通行业发展现状及要求相适应。

（1）标准名称由 2001 版标准的“农业机械营销企业开业条件、等级划分及市场行为要求”更改为“农机流通服务要求”。原因是：在现代流通体系中，“农业机械营销企业”现在通称“农业机械流通企业”，“流通”比“营销”延展大，涵盖内容广；“农业机械流通企业”所指的是个体，不宜在国家标准中去规定企业的具体行为，而应定位到“农业机械流通”这一经济活动。而“开业条件、等级划分”，均不符合国家放管服的要求。标准内容中“开业条件”更改为“服务保障”，删除“等级划分”及其内容。

（2）第 1 章 范围：规定了本标准的适用于农业机械流

通企业的服务和管理。农业机械生产企业可参照执行。

原标准中规定的为适用于各种所有制形式的农业机械营销企业，也适用于兼营农业机械商品的其他企业。

做此修改主要是依据行业目前通用的说法，农业机械流通企业包括了营销企业，也包括在农业机械流通过程中提供营销以外其他服务的企业，范围更广。生产企业在农业机械流通过程中提供相应的服务，也可参照本标准执行。

(3) 第 2 章 规范性引用文件：本标准引用了 GB/T 19012 质量管理 用户满意 组织投诉处理指南和 GB 50016 建筑设计防火规范两个国家标准，以及 SB/T 11175 农业机械流通术语一个行业标准。

(4) 第 3 章 术语和定义：本标准定义了农业机械（农机）、农业机械流通（农机流通）和用户三个术语，其中前两个术语来源于 SB/T 11175—2016 的 3.1 与 3.2。

(5) 第 4 章 服务保障：包括制度、组织机构、人员、设施设备、信息系统等五方面的要求。要求企业根据销售规模、销售区域及服务目标合理配置，综合利用资源，为提供更优质的服务打下坚实基础。服务保障中除人员、设施设备要求是在原标准基础上修改外，增加了企业制度、组织机构和信息系统要求。要求企业设置营销服务机构和建立营销服务制度，为规范化服务提供保障。目前信息技术广泛应用于各领域，农机流通领域也不例外，建议有一定规模的企业要

建立信息系统，适应现代流通要求。主要来源是参考了走访企业的制度管理及机构设置等信息。

4.1 制度：本节要求了企业应建立的各项管理制度及体系，及服务所需的用户档案，对自我服务评估与改进的机制。本节为新增的内容，主要依据是参考了部分农机流通企业的制度手册或服务手册，综合研讨后确定的。

4.2 组织机构：本节要求了必须具有销售服务和售后服务部门，及销售服务网点。本节为新增的内容，主要依据是为了服务广大农民用户，覆盖更多农机作业区域，方便用户就近购买合适的农机，在使用过程中能享受到更快捷的售后服务，强调建立销售服务和售后服务部门，是实行销售和售后服务一体化机制的重要措施。

4.3 人员：本节删除了原标准人员中的企业内部管理人员，包括法定代表人、财务及统计人员、质量管理及检验人员，增加了培训教员，使标准更突出农机流通服务的要求。增加培训教员，对用户开展培训，使用户能熟练操作使用、保养农机；对售后服务人员增加比例要求，因售后服务人员应具备一定的专业技术要求、具有相应资质，所以要达到占比不低于 20%。

4.4 设施设备：本节在原标准要求场地，以及检验、维修、保养设备等的要求外，新增了服务车辆、培训的教材教具及防火设备的要求内容。主要依据现在的售后服务半径都

比较大，很多时候都要到作业地块完成维修服务，为了保证售后服务的时效性，所以要求必须配备服务车辆；培训的教材教具是配合培训服务必须具备的硬件设施；经营服务场地建议设置主机展示区、主机仓储区、维修服务区、零部件库、培训室和洽谈室，是为提倡完善服务设施。综上所述，所以要求服务的设施设备要提升扩充。

4.5 信息系统：本节主要是要求建立具备信息采集、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。本节为新增的内容，主要依据是随着信息时代的发展，要使用新的信息技术手段增强自身管理和提供服务，便于与供给方、用户的对接交互，从而保障提供的产品和服务可追溯。

(6) 第 5 章 服务提供：本章包括售前服务、销售服务、售后服务、培训服务、信息服务、金融保险服务和二手农机服务等七方面的要求及建议。通过资料分析、市场走访调研，了解农机流通企业服务要素，并结合农机制造商对其经销商的要求及配套，要求农机流通企业以用户满意为目标，提供全方位服务，并对每项服务的内容、方式方法等提出具体要求。

原标准第 6 章“市场行为要求”应是企业对外提供的服务内容，故更改为“服务提供”。将其中属于内部管理事项的“财务管理要求”删除。增加了“零部件供应”“培训服

务”“金融服务”“信息服务”“二手农机服务”，据调查，现代农机流通服务内容越来越多，既是企业做大做强的需要，也是用户的需求。其中配件供应和培训服务非常重要。配件供应及时，维修服务才有保障。对用户进行培训，才能让用户会用、用好农机。增加的各项服务主要来源是综合典型流通企业调研及实地走访考察收集的数据及信息确定的。

5.1 售前服务：本节包括了采购和储存两方面的内容，主要是在原标准 6.1 商品采购要求、6.2 商品验收要求和 6.3 仓储管理要求这三节的基础上优化整合，主要依据是原标准的要求内容，更改了一些具体内容，如原标准规定要签署商品购进合同和售后服务协议，改为了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，使流通企业在提供服务时，有生产企业为其提供服务配套充足的保障。

5.2 销售服务：是在原标准 6.4 销售服务要求结构性调整后的基础上，增加了应记录用户信息、产品信息和提供安装、调试和培训等服务的要求内容。主要依据是要记录和保存销售信息是企业的普遍做法，便于产品和服务的提供和追溯；增加安装、调试和培训服务，是因为现在的农机发展越来越智能化、精细化，要专业人员安装并调试好，并培训用户，才能保证正常投入农业作业。

5.3 售后服务：是在原标准 6.5 售后服务要求结构性调

整后的基础上，细分为了维修服务、保养服务、零部件供应、售后服务回访和服务投诉与处理等五方面的要求，明确了售后服务的内容、时效等具体要求。主要依据产品服务手册和企业的售后服务实践经验，更具体化说明服务要求。

5.4 培训服务：本节为新增的内容，对培训服务的时间、内容和方式等三个方面提出了要求，主要依据随着农业机械的发展，新机型包括智能化、集成化的机型越来越多，在下地作业前，必须保证机手了解产品特性、使用操作、维护保养、一般故障诊断排除和安全事项等知识，保证农机作业的安全性和科学性。

5.5 信息服务：本节为新增的内容，要求了流通企业向生产企业及用户必须提供的信息。通过信息的收集整理分析，将产品和市场情况反馈给生产企业，以便改进和优化农机产品，从而提供适销对路的优质产品；对用户要介绍农机购置补贴政策等信息，可协助用户申请农机购置补贴，一方面便于农民用户减免部分购机费用，一方面推广国家鉴定认可的优质农机产品。

5.6 金融保险服务：本节为新增的内容，鼓励流通企业开展农机信贷等金融服务、农机保险服务和农机租赁服务。主要依据是农机的购买用户主要还是农民，农民的收入相对较低、购买力较弱，大型高端农机价值较高，通过金融服务可使农民贷款购机，为用户提供购机便利；而保险服务也是

给安全使用农机多一层保障，应该鼓励推广。

5.7 二手农机服务：本节为新增的内容，鼓励流通企业开展二手农机经营、为用户提供以旧换新和报废更新业务。主要依据目前二手农机库存量大，通过提供二手农机服务，可促进二手农机的流通，从而更优化利用资源，减少浪费。

(7) 第 6 章 服务评价与改进：本章为新增的内容，包括评价要求、评价方法和服务改进的要求。通过对 17 项服务要求评价，设立评分制度计算总评得分，以能客观、公正反映企业服务能力和水平为原则，将农机流通服务评价划分为三个星级服务。

增加第 6 章服务评价与改进，是听取有关起草单位意见后，召开专题研讨最终研究确定的。认为对服务有要求就应该进行评价，评价后再通过服务改进，以促进服务水平的提高。

6.1 评价要求：本节对评价的时间、评价的主体做了具体要求。

6.2 评价方法：本节评价细则见附录 A。附录 A 中具体讲了如何分级以及评价方法，如何计算评价总分，并在农机流通服务评价表中列出了评价的要求及得分，主要依据第 4 章、第 5 章的要求，各项服务要求的分值，是参考多家企业经销商服务等级评价标准后，按其重要性确定权重而确定的。

6.3 服务改进：本节要求流通企业应根据不同评价级别，

针对存在问题找出原因，持续改进，并接受用户和第三方对改进进度及效果的监督。

（三）新旧国家标准水平的对比

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，除结构调整编辑性修改外，主要章节变化对照见表 2。

表 2 章节变化对照表

原标准章节	修订标准对应章节
4 开业条件	4 服务保障
4.1 人员素质	4.3 人员
4.2 场地设施	4.4 设施设备
	增加：4.1 制度 4.2 组织机构 4.5 信息系统
5 等级划分	主体删除，作为新增第 6 章参考
6 市场行为要求	5 服务提供
6.1 商品采购要求	5.1 售前服务： 5.1.1 采购 5.1.2 存储
6.2 商品验收要求	
6.3 仓储管理要求	
6.4 销售服务要求	5.2 销售服务
6.5 售后服务要求	5.3 售后服务
	增加：5.4 培训服务 5.5 信息服务 5.6 金融保险服务 5.7 二手农机服务
	增加：6 服务评价与改进

企业“开业条件”及“等级划分”删除的内容已不符合国家放管服的要求。增加的制度、组织机构、信息系统更好地适应当下行业的发展方向。第 5 章“服务提供”中增加的“培训服务”“信息服务”“金融保险服务”和“二手农机服务”主要原因是现代农机流通服务含有这些服务内容。

增加的第 6 章服务评价与改进在参考原标准第 5 章等级

划分的基础上，依据客观、公正反映企业服务能力和水平为原则，通过对“服务保障”及“服务提供”两大方面近 20 个要素的评价，让企业通过评价自查自纠，坚持优点改进不足，规范市场行为，从而激励流通企业为用户提供更好的服务。

三、标准验证情况

（一）调研论证情况

（1）2024 年 3-4 月实地走访调研以及线上问卷调查，共回收有效问卷 190 份（190 家企业），统计汇总如下：

4.1 制度：

有进货检查验收制度的 148 家，占比 77.89%；有仓储管理制度的 124 家，占比 65.26%；有销售服务管理制度的 123 家，占比 64.74%；有三包服务制度的 110 家，占比 57.89%；有维修服务制度的 98 家，占比 51.58%；有配件供应制度的 83 家，占比 43.68%；有用户管理制度的 79 家，占比 41.58%；有投诉处理制度的 66 家，占比 34.74%；有用户回访制度的 74 家，占比 38.95%；有用户满意度评价制度的 65 家，占比 34.21%；有人员培训制度的 82 家，占比 43.16%；有信用管理制度的 54 家，占比 28.42%；有安全管理制度的 94 家，占比 49.47%。

从数据看出企业在很多制度的建立方面并不完善，考虑的并不周全，通过走访了解有些企业是统筹建立一个大的综

合性管理制度，分项中包含小的分类管理制度。所以在标准中还是要求应都建立以上各方面的制度。

4.3 人员：

售后服务人员占总员工人数比值达到 20%及以上的有 124 家，占 65.26%，平均比值为 26.13%。结合 2023 年 100 家典型农机流通企业数据统计及走访调研情况，故在标准中设定了 20%这个数值。

4.4 设施设备：

设有检验检测设施设备的共有 146 家，占比 76.84%；设有维修设施设备的共有 107 家，占比 56.32%。检验检测设施设备的比值较高，但维修设施设备比值较低，分析可能是采集的数据包含一些不提供维修服务的企业，标准中为了保障服务，设立此两项是为必须包含的设施设备。

4.5 信息系统：

有信息系统的 137 家，占比 72.11%，信息化建设的情况数据还有待提高，考虑目前实际情况，要继续在标准中要求信息系统的建设。

5.2 销售服务：

有现场演示推广的 150 家，占比 78.95%；为用户提供操作体验的 118 家，占比 62.11%；设立服务热线电话的 167 家，占比 87.89%；按照产品使用说明书告知用户的 151 家，占比 79.47%；

5.3 售后服务:

提供三包外的维修的 158 家，占比 83.16%；有维修记录的 112 家，占比 58.95%。能提供保养服务的 163 家，占比 85.79%。零配件储备量达到主机年销售收入的 1%的 121 家，占比 63.68%；三包服务的零配件是原厂件的 115 家，占比 60.53%；主机厂满足零配件供应的 95 家，占比 50.00%；告知用户是否为原厂件的 69 家，占比 36.32%。定期向用户回访的 156 家，占比 82.11%；有回访记录的 94 家，占比 49.47%；进行用户满意度调查的 94 家，占比 49.47%。

5.4 培训服务:

有主机交机前培训的 145 家，占比 76.32%；有作业前培训的 110 家，占比 57.89%；有新机型培训的 94 家，占比 49.47%；有实操培训的 91 家，占比 47.89%。

5.5 信息服务:

定期采集处理农机市场供求、价格和质量等信息的 144 家，占比 75.79%；向生产企业提供用户反馈及产品相关信息的 102 家，占比 53.68%；向用户介绍有关农机购置政策的 89 家，占比 46.84%。

5.6 金融保险服务:

提供信贷服务的 112 家，占比 58.95%；提供保险服务的 78 家，占比 41.05%；提供农机租赁服务的 67 家，占比 35.26%。

用户回访服务:

5.7 二手农机服务：

提供以旧换新服务的 129 家，占比 67.89%；提供二手农机售后服务的 77 家，占比 40.53%。

通过对 6 项服务内容的调研，了解了目前企业提供服务的实际情况，主要的售中（体验服务、咨询服务、销售服务）、售后（维修服务、保养服务、零配件供应）方面的服务要求占比基本在 70%-90%，根据验证也对标准做出来相应调整，如保养服务，调整为鼓励性而非强制性，培训服务的验证，说明交机前培训、作业前培训还是很有必要，虽数据不高，但作为安全操作的保证，在标准中仍作为强制性要求。此外，开展金融保险服务、二手农机服务的比例较低，在标准中都采用了鼓励提供此二项服务，而非必须。

（2）2023 年 100 家典型农机流通企业数据统计汇总结果如下：

年销售额平均为 16240 万元，其中最大的 279771 万元，最小的 4679.98 万元。经营场地面积平均为 8260 平方米，其中最大的 92667 平方米，最小的 300 平方米。维修区面积平均为 1014 平方米，其中最大的 5000 平方米，最小的 109 平方米。服务车辆平均为 7.18 台，其中最多 44 台，最少的 2 台。售后服务人员占总员工人数比值平均为 38.25%，95 家企业达到了比值大于等于 20%。

根据以上数据统计汇总结果，可看出农机流通企业规模、

场地面积、维修区面积、服务车辆差异较大，在本标准中不做具体数值要求，但必须配备维修区及服务车辆。售后服务人员占总员工人数的比值，95%的农机流通企业达到了20%的要求，验证了在标准中设立此数值的可行性。

(3) 抽样对21家流通企业进行了农机流通服务评价的验证，其中达到五星级服务（110分至90分）的有8家、占比38.10%，达到四星级服务（89分至80分）的有5家、占比23.81%，达到三星级服务（79分至70分）的有6家、占比28.57%，70分以下的有2家、占比9.52%。评分与流通企业的实际服务情况基本吻合，可见指标的选择及分值系数的设定科学客观，具有可操作性。

(二) 预期作用和效果

GB/T 18389标准作为农机流通行业的唯一国家标准，顶层设计力度强，在实际工作中具有极强的实操指导价值。在新时代背景下进行紧贴行业发展和市场需要的标准修订，将更加契合国家对农机流通行业的发展要求，更有效地引导农机流通企业转型升级，服务农业农村现代化发展。

标准有助于提升农机流通行业的销售服务能力，更好地为农民用户服务；有助于建设现代农机流通体系，促进农业机械化和农机工业发展；有助于增强农业综合生产能力、保障国家粮食安全。

标准对农机流通服务提出新的更高的要求，发展现代流

通方式，健全农机流通网络，提升农机流通服务功能和水平，规范农机市场秩序，是实现农民和农业生产经营组织方便购买先进、适用、价宜农机，以及正常、安全、熟练使用农机的保障。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况

未采用国际标准，因国外农业及机械化发展水平与国内并不相似，农业机械流通服务的方式方法参考性不强。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与现行法律、法规和强制性国家标准无冲突。《中华人民共和国产品质量法》规定了销售者的产品质量责任和义务；《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》规定了农机产品实行谁销售谁负责三包的原则。本标准更好地贯彻执行产品质量法和农机三包规定，是产品质量法和农机三包规定的配套的技术标准。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

继续作为推荐性国家标准推广执行，使农机流通企业在提供服务时，有参照的理论依据及评价标准，进一步提升农机流通服务规范化，促进农机流通行业有序发展。

八、贯彻国家标准的要求和措施建议

加强标准培训：组织农机流通企业学习标准内容，鼓励企业将理论与经营实践相结合，提高服务质量与水平。

建立推优机制：通过标准中农机流通服务评价的各项要求，在行业内对优质农机流通企业大力宣传，树立行业服务标杆，从而激励其他农机流通企业自觉遵守标准，保质争优为用户提供更好的服务，促进农机市场更规范化发展。

九、废止现行有关标准的建议

该标准制订实施后,需废止原 GB/T18389—2001 国家标准。

十、其他应当说明的事项

无。