ICS 03.100.20
CCS A 10

团　　体　　标　　准

T/CAMDA 32—2025

二手农业机械流通服务规范

Distribution services specification of used agriculture machine

2025-11-25 发布　　2025-12-01 实施

中国农业机械流通协会　　发布

目　　次

前言 …… Ⅰ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　二手农机流通企业要求 …… 2
5　二手农机流通服务要求 …… 3
6　二手农机流通服务管理 …… 5
附录 A(资料性)　二手农机收购/销售协议(范本) …… 7

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。

请注意本文件的某些条款可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国农业机械流通协会提出并归口。

本文件起草单位：中国农业机械流通协会，江苏沃得农业机械股份有限公司，安徽省青园工贸集团，第一拖拉机股份有限公司，潍柴雷沃智慧农业科技股份有限公司，久保田农业机械（苏州）有限公司，山东慧凯农业发展有限公司，安徽飞明农业科技有限公司。

本文件主要起草人：陈婷莹、吴军旗、朱斌、朱林军、叶青、王天淼、肖国凯、周长生、颜廷贵、陈飞、朱亚辉、刘庆领、于仕林、董涛、张文博。

二手农业机械流通服务规范

1 范围

本文件规定了二手农业机械流通服务的企业要求、服务要求、服务管理的内容。

本文件适用于二手农业机械流通服务活动。

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(包括所有修改单)适用于本文件。

GB/T 18389—2025 农业机械流通服务要求

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

二手农业机械 used agriculture machine

二手农机

至少完成了第一次销售，在达到国家规定的报废标准之前或在经济使用寿命期内服役，重新进入流通领域进行交易并转移所有权的农业机械。

3.2

二手农机流通服务 used agriculture machine services

二手农机收购(3.3)、整备(3.4)、销售(3.5)、售后服务(3.6)一系列经营活动。

3.3

二手农机收购 used agriculture machine acquisition

收购

从二手农机所有人处购入二手农机的活动。

3.4

二手农机整备 used agriculture machine servicing

整备

对二手农机进行恢复其使用功能以提升市场价值的清理、保养、检修和调试的活动。

3.5

二手农机销售　used agriculture machine sales

销售

对二手农机进行的出售活动。

3.6

二手农机售后服务　after-sales services of used agriculture machine

售后服务

对已售出的二手农机进行的维修、保养活动。

3.7

二手农机鉴定评估　appraisal and evaluation of used agriculture machine

鉴定评估

通过技术手段对二手农机整机及重要部位、部件进行检查，计算技术分值，描述二手农机状况，对二手农机的价值给出判断的活动。

4　二手农机流通企业要求

4.1　基本要求

4.1.1　应建立并实施二手农机流通服务管理制度，内容包括但不限于收购、整备、仓储管理、销售服务管理、用户管理、安全管理等制度。

4.1.2　应建立并运行二手农机规范化管理机制，针对服务内容制定服务规范及流程，形成完整的服务手册，并持续改进。

4.1.3　应建立二手农机产品档案，记录内容包括但不限于产品收购、鉴定评估、产品整备、产品销售和售后服务等信息。

4.1.4　应如实宣传二手农机产品和服务，若开展互联网方式营销，应确保线上宣传的二手农机与线下实物相一致。

4.2　人员

4.2.1　应配备与二手农机流通服务相适应的岗位人员，并对其进行岗前培训。

4.2.2　应制定人员培训计划，按计划开展培训，并记录和保存。

4.2.3　有关服务人员要求如下：

——二手农机收购人员应熟识农业机械产品特性，能鉴定评估二手农机基本情况；

——二手农机整备人员应熟识农业机械产品的结构、工作原理，了解常见故障及维修保养方法；

——二手农机销售人员应诚信销售，了解二手农机交易的法律法规及标准政策，掌握所销售产品的功能特性，如实告知产品状况；

——二手农机线上营销人员，应符合互联网平台规范要求，会使用线上销售平台；

——二手农机售后服务人员应能判断一般性农机故障并给出初步解决方案，具有维修实操技能。

4.3 设施设备

4.3.1 应符合 GB/T 18389—2025 中 4.3.2 和 4.3.3 的要求。

4.3.2 二手农机流通企业应具有二手农机展厅(场)、仓库及整备区域,宜设置洽谈区、直播区等。

5 二手农机流通服务要求

5.1 环节

5.1.1 二手农机流通服务包括收购、整备、销售、售后服务等环节。

5.1.2 应记录二手农机流通服务过程中每个环节的情况,包括但不限于收购、鉴定评估、整备、销售、售后服务等环节的信息。

5.2 收购

5.2.1 收集信息

5.2.1.1 现场收购或网购二手农机,应收集二手农机照片、价格、基础配置参数,工作时间,采购地,卖方信息,农机档案及原机购买凭证、物权证明等信息。

5.2.1.2 宜收集二手农机历史交易记录信息。

5.2.1.3 对收集到的信息进行核实,确保其真实性、有效性和合法性。

5.2.2 鉴定评估

5.2.2.1 对拟收购的二手农机应进行鉴定评估。

——外观检查:检查二手农机是否有明显损坏、锈蚀、变形或修补痕迹。

——运行状态:测试发动机、传动系统、液压系统等核心部件是否正常工作。

——使用记录:核实二手农机的使用年限、作业小时数、维修保养记录等。

——关键部件磨损:检查轮胎、链条、刀片等易损件的磨损程度。

——技术检测:有必要时可通过专业设备检测发动机功率、液压系统压力等技术参数。

5.2.2.2 如有需要提供鉴定评估结论,包括二手农机的品牌、型号、使用年限、技术状况、磨损程度等。

5.2.3 签约收购

5.2.3.1 买卖双方应根据收集信息、鉴定评估结论协商出合理价格,确认价格后签订收购协议或网签收购协议。

5.2.3.2 收购协议应包括但不限于买卖双方信息、产品信息、价款、付款方式、交货方式、真实性承诺条款等,可参照附录 A。

5.2.4 收货入库

5.2.4.1 交货方式如包含第三方物流,应确定二手农机物流信息,包括但不限于第三方物流信息、发货照片、发货视频、驾驶员信息等。

5.2.4.2 应提前确认收货信息,按照协议检查到货的二手农机,安全卸货入库。

CAMDA

5.3 整备

5.3.1 原则

应根据二手农机情况进行整备，分步进行清理、保养、检修和调试等，以恢复或提升其性能，并达到国家或行业规定的安全和环保要求。

5.3.2 清理

应清洁整机、部件或零件表面的污物。使用高压水枪时应避免高压水枪破坏电路，污水进入空滤及空调系统。

5.3.3 保养

更换易耗品，应使用质量合格的机油、机滤、防冻液、尿素等。

5.3.4 检修

5.3.4.1 更换或修复磨损、损坏的零部件，确保机械故障排除并正常使用。

5.3.4.2 应使用质量合格的配件，如使用非原厂配件，应如实告知用户。

5.3.4.3 严格禁止篡改二手农机的出厂日期、工作时间和实际标定功率等相关重要参数。

5.3.5 调试

调试各系统，确保二手农机达到最佳工作状态。

5.4 销售

5.4.1 定价

参考市场同类产品的价格，结合产品的品牌、型号、使用年限、磨损程度、整备情况及整备成本等进行销售定价。

5.4.2 产品信息

销售人员应提供二手农机产品信息，包括品牌、型号、使用年限、评估报告、整修记录、技术参数、价格等，确保信息真实、完整。

5.4.3 销售协议

签订销售协议，应包括但不限于双方信息、产品价格、产品型号、出厂编号、发动机编号、付款方式、交货方式、售后服务约定等，可参照附录 A。

5.4.4 交付

5.4.4.1 交机时应确保二手农机能正常使用。

5.4.4.2 应提供二手农机售出凭证。

5.5 售后服务

5.5.1 应在销售协议中明确约定售后服务的内容。

5.5.2 如二手农机仍在“三包”期内，生产厂商应继续为该农机提供“三包”服务至“三包”期满。

5.5.3 售后服务产生的相关费用，应提前与用户协商解决。

5.5.4　售后零配件供应服务应确保时效性，并告知用户是否为原厂配件。

5.5.5　宜为用户提供售后保养服务。

6　二手农机流通服务管理

6.1　服务回访

6.6.1　宜对用户进行服务回访，并做好回访记录。

6.6.2　回访内容应包括但不限于二手农机使用情况、工作时间、二手农机保养维护情况等。

6.2　投诉与处理

6.2.1　投诉与处理应按照 GB/T 19012 的要求执行。

6.2.2　接到用户投诉，应认真倾听用户反馈内容并记录，在 3 个工作日内反馈用户，与用户积极协商解决方案，落实处理并记录处理结果。

6.3　二手农机流通服务评价

6.3.1　二手农机流通企业应定期进行服务评价，评价方式包括自我评价、用户评价、第三方评价。

6.3.2　评价应做到公平公正，信息透明。

6.3.3　评价内容应包含二手农机收购、整备、销售和售后服务等四个方面的服务。

6.3.4　评价分数满分为 100 分，得分 90 分及以上为优秀，小于 90 分、大于等于 80 分为良好，小于 80 分、大于等于 70 分为合格，70 分以下为不合格。评价分数可参照表 1 执行。

表 1　二手农机流通服务评价表

序号	环节	评价指标	对应章节	分值	得分
1	企业要求（20 分）	制度是否完善	4.1.1	3 分	
2		是否有服务手册	4.1.2	3 分	
3		是否记录二手农机产品档案	4.1.3	3 分	
4		是否配备相适应的岗位人员	4.2.1	4 分	
5		是否对人员进行培训，包括岗前培训、不定期培训等	4.2.1、4.2.2	3 分	
6		是否有相适应的设施设备	4.3	4 分	
7	收购（20 分）	收购的二手农机信息是否齐全	5.2.1	8 分	
8		是否进行鉴定评估	5.2.2	5 分	
9		收购协议是否完善	5.2.3	5 分	
10		是否按要求检查入库	5.2.4	2 分	
11	整备（20 分）	是否清理二手农机	5.3.2	4 分	
12		是否保养二手农机	5.3.3	7 分	
13		是否检修二手农机	5.3.4	6 分	
14		是否调试二手农机	5.3.5	3 分	

CAMDA

表 1　二手农机流通服务评价表(续)

序号	环节	评价指标	对应章节	分值	得分
15	销售 (20 分)	定价是否有依据	5.4.1	3 分	
16		如实介绍二手农机性能	5.4.2	3 分	
17		销售协议是否完善	5.4.3	5 分	
18		确保二手农机正常使用	5.4.4.1	5 分	
19		交付时是否提供出售凭证	5.4.4.2	4 分	
20	售后服务 (20 分)	是否按约定提供售后服务	5.5.1	7 分	
21		是否提前与用户沟通维修费用	5.5.3	5 分	
22		是否提供零配件供应服务,告知用户零配件是否为原厂件	5.5.4	5 分	
23		为用户提供保养服务	5.5.5	3 分	
	总分			100 分	

6.4　服务改进

6.4.1　根据服务回访和投诉处理、评价的记录,应制定相应改进方案,落实改进措施并验证改进效果。

6.4.2　不定期进行企业自查,根据自查问题,应随时组织改进工作。

6.4.3　可定期收集分析政策变化、市场变化等外部信息,进行服务改进。

CAMDA

附　录　A
（资料性）
二手农机收购/销售协议（范本）

二手农机收购/销售协议（范本）见表 A.1。

表 A.1　二手农机收购/销售协议（范本）

二手农机收购/销售协议

协议编号：_____

第一条　买卖双方基本信息

甲方（出卖人）：_____地址：_____
法定代表人：_____身份证号码（自然人）：_____
统一社会信用代码：_____电话号码：_____
乙方（买受人）：_____地址：_____
法定代表人：_____身份证号码（自然人）：_____
统一社会信用代码：_____电话号码：_____
根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规、政策的规定，就农机的买卖事宜，买卖双方在平等、自愿、协商一致的基础上签订本协议。

第二条　农机基本情况

1. 农机型号：_____品牌：_____整机出厂编号：_____
如有发动机，发动机出厂编号：_____ 发动机工作小时数：_____
出厂日期：_____使用年限：_____工作时间：_____
2. 在“三包”期内的二手农机，其“三包”相关信息：_____
3. 农机核心部件情况：_____
_____
4. 农机相关凭证复印件，包括原机购买凭证、物权证明等。

第三条　农机价款、支付方式

1. 农机价款（不含税费或其他费用）为人民币（大写）：_____元（小写：_____元）
2. 支付方式：_____
_____
_____

第四条　农机交货方式

本农机的交货方式选择下列第____种方式：
1. 现场提货（乙方自行至二手农机存放地址提货，或甲方送至乙方提供地址）。
2. 委托第三方物流。甲方收到定金后在_____日内发货，并向乙方提供物流订单号、发货照片、发货视频、驾驶员信息等。

第五条　售后服务约定

本农机完成交易后，甲方与乙方就售后服务约定如下：_____
_____

表 A.1　二手农机收购/销售协议(范本)(续)

第六条　真实性承诺

1. 甲方应保证合法享有农机的所有权和处置权。
2. 甲方保障所出示及提供的与农机相关的一切凭证及信息真实、合法、有效。

第七条　违约责任

1. 若甲方故意隐瞒农机质量瑕疵或权属瑕疵，乙方有权要求甲方全款退机并承担相关费用。
2. 若甲方未能按时交付农机，乙方有权解除本协议，并由甲方逾期每日按本协议价款总额的_____‰(最高不超过协议总价款的_____%)向乙方支付违约金。
3. 乙方未按照协议约定支付价款超过_____日的，甲方有权解除本协议，并由乙方逾期每日按本协议价款总额的_____‰(最高不超过协议总价款的_____%)向甲方支付违约金。

第八条　协议争议的解决方式

因本协议发生的争执，由当事人协商或委托第三方调解解决；协商或调解不成的，按下列第__种方式解决：
1. 提交_____仲裁委员会仲裁；
2. 依法向_____人民法院起诉。

第九条　协议的生效

本协议一式_____份，双方当事人各执_____份，经双方当事人签字或盖章之日起生效。

甲方(签章)：　　乙方(签章)：
甲方开户银行：　　乙方开户银行：
账号：　　账号：
户名：　　户名：
日期：　　年　　月　　日　　日期：　　年　　月　　日

CAMDA

T/CAMDA 32—2025

中国农业机械流通协会
团 体 标 准
二手农业机械流通服务规范
T/CAMDA 32—2025
*
中 国 财 富 出 版 社 出 版 发 行
北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼(100070)
网址 www.cfpress.com.cn
总编室:(010)52227588-321
发行部:(010)52227588-2098
24 小时读者服务:(010)52227566
北京九州迅驰传媒文化有限公司印刷
各地新华书店经销
*
开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 30 千字
2025 年 11 月第一版 2025 年 11 月第一次印刷
*
书号:45047·24 定价 **50.00** 元

中国财富出版社官方微信