ICS 03.100.20
CCS A 10

中华人民共和国国家标准

GB/T 18389—2025
代替 GB/T 18389—2001

农业机械流通服务要求

Requirements for distribution services of agricultural machinery

2025-06-30 发布　　2025-10-01 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 …… Ⅲ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　服务提供方 …… 1
4.1　基本要求 …… 1
4.2　人员要求 …… 2
4.3　设施设备 …… 2
4.4　信息系统 …… 2
5　服务要求 …… 2
5.1　售前服务 …… 2
5.2　售中服务 …… 3
5.3　售后服务 …… 3
5.4　培训服务 …… 4
5.5　信息服务 …… 4
5.6　其他服务 …… 4
5.7　服务回访 …… 4
5.8　用户投诉与处理 …… 4
6　服务评价与改进 …… 4
附录 A（资料性）　农机流通服务评分和分级方法 …… 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“服务提供方”(见第 4 章,2001 年版的第 4 章);

——增加了服务提供方的“基本要求”“信息系统”的内容(见 4.1、4.4);

——增加了“培训教员”的要求(见 4.2);

——增加了“服务车辆”的要求(见 4.3.2);

——删除了“等级划分”的内容(见 2001 年版的第 5 章);

——将“市场行为要求”更改为“服务要求”(见第 5 章,2001 年版的第 6 章);

——更改了“售后服务”的内容(见 5.3,2001 年版的 6.5);

——增加了“培训服务”“信息服务”“其他服务”“服务回访”“用户投诉与处理”的内容(见 5.4～5.8);

——删除了“财务管理要求”的内容(见 2001 年版的 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,吉林天朗农业装备股份有限公司,新疆天农农机股份有限公司,贵州省山地智能农机产业发展有限公司,天津泰来进出口有限公司,天津现代职业技术学院,山东双力现代农业装备有限公司。

本文件主要起草人:陈婞莹、李贵元、吴军旗、李勇、江艳、赵智健、石砚鹏、康宁、宫增民、王岩、道丽玛、何建建、马永青、张颖、陈希海、张文博、王跃生、朱斌、潘超、季节。

本文件及其所代替文件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提供方、服务要求以及服务评价与改进的内容。

本文件适用于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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

SB/T 11175 农业机械流通术语

3 术语和定义

SB/T 11175 界定的以及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

农机流通 distribution of agricultural machinery

农机（3.1）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

农业机械流通服务 distribution services of agricultural machinery

农机流通服务

为农机流通（3.2）所提供的采购、仓储、推广、销售、维修、保养、培训和信息服务等活动。

4 服务提供方

4.1 基本要求

4.1.1 应建立售前、售中和售后服务一体化的农机流通服务制度，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、零部件供应制度、用户管理制度、人员培训制度、档案管理制度、安全管理制度、投诉管理制度等。

4.1.2 应配备与农机流通服务相适应的人员。

4.1.3 应配备与农机流通服务相适应的设施设备。

4.1.4 应具备覆盖销售区域的服务网点。

4.1.5 应制定人员年度培训计划，按计划对从事农机流通服务活动的人员进行培训，并记录和保存。

4.1.6 应设立服务热线。

4.2 人员要求

有关服务人员要求如下：

a) 销售服务人员应了解农机产品、市场及相关政策；

b) 维修服务人员应具备对农机故障做出正确判断并及时排除的能力。熟练操作线上服务 APP；

c) 仓储管理人员应具备农机保管、维护保养等知识；

d) 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。

4.3 设施设备

4.3.1 服务场地应设置主机仓储区、维修服务区、零部件库、培训室，宜设置主机展示区、洽谈室等功能区。

4.3.2 应配备服务车辆及维修设备。

4.3.3 应定期检查设施设备，更新消防设备，及时排除安全隐患。

4.4 信息系统

宜配备与农机流通相关方对接的，具备信息采集、处理、存储、传输、交换、追溯和发布等功能的信息系统。

5 服务要求

5.1 售前服务

5.1.1 采购

5.1.1.1 服务提供方应选择具备质量保证能力的农机整机和零部件合格供应商。

5.1.1.2 购进的农机应具有型号名称、厂名厂址、出厂编号、生产日期、合格证、装箱单、产品使用说明书、三包凭证等。对实施生产许可证、强制性产品认证管理的农机，应验明生产许可证和生产许可证标志、认证证书和认证标志。

5.1.1.3 应与供应商约定技术支持、技术培训、三包服务及费用、零部件供应等内容。

5.1.2 仓储

5.1.2.1 仓储管理人员应按照货物交接单进行检查，验收入库。

5.1.2.2 在库农机应分类存放，建立台账。

5.1.2.3 应对零部件进行分类和标识，宜使用条形码、射频识别(RFID)等技术提高管理效率。

5.1.2.4 应定期对在库农机及零部件进行盘点、清洁、保养和维护，做到账物一致。

5.1.2.5 在库农机和零部件出货时应“先进先出”。

5.1.2.6 更换下来的零部件应单独存放。

5.1.3 推广

5.1.3.1 服务提供方应向用户推广适应本区域农艺的农机产品和技术。

5.1.3.2 应为用户提供农机技术咨询服务。

5.1.3.3 应为用户提供农机产品演示和体验服务：

a) 现场操作或田间作业演示；

b) 用户使用操作体验。

5.2 售中服务

5.2.1 销售服务人员应告知用户以下内容：

a) 制造商、规格型号、用途、适用范围、技术性能、功能配置及指导价格等；

b) 主机与机具的合理配置。

5.2.2 农机交付应符合下列要求：

a) 按约定交付相应的农机产品，并由用户签字确认；

b) 告知使用方法、维护保养、三包有效期和三包方式等相关信息；

c) 交付随附的工具、附件、备件，以及合格证、三包凭证、产品使用说明书等文件；

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；

e) 按实际交易金额提供有效发票。

5.2.3 应记录用户信息(姓名、地址、联系方式、购机日期等)、产品信息(名称、规格型号、出厂编号、生产日期等)。

5.2.4 服务提供方应为有物流服务需求的用户提供物流服务。

5.3 售后服务

5.3.1 维修服务

5.3.1.1 服务提供方应按三包凭证、产品使用说明书或与用户约定提供维修服务。

5.3.1.2 接到用户维修申请，维修服务人员应核对用户档案，了解故障形态及地址，及时进行维修确认并告知服务的人员、联系电话、服务地点、服务时间。

5.3.1.3 维修前，维修服务人员应了解故障现象、使用保养情况、故障前进行何种作业和负荷状况，对待修农机整机状况进行检查，提出维修服务方案，并征得用户同意。若不具备维修条件的，应提醒用户送修。

5.3.1.4 修复后，维修服务人员应请用户当面试运转，确认产品修复，并记录服务信息(服务单位、服务日期、服务人员、故障现象、更换零部件清单、收费信息、顾客确认)。

5.3.1.5 农忙季节，应提供 24 h 热线服务。一般故障 12 h 内到位并修复；重大故障 48 h 到位并修复；48 h 不能修复故障，宜为用户提供可接受的备用机方案。偏远区域服务到位并修复可延长不超过 6 h。

5.3.1.6 更换下来的零部件若具有危险性或可能污染环境，应告知用户，并按照国家环保要求进行处理。

5.3.2 保养服务

5.3.2.1 当与用户约定提供保养服务时，服务提供方应按照产品使用说明书进行农机保养。宜在农机作业季前后分别提供一次保养服务。宜及时主动提醒用户按期保养。

5.3.2.2 服务提供方应在维修服务区常年开展农机检修、保养业务。农闲时间对所售农机进行修理、保养服务。

5.3.3 零部件供应服务

5.3.3.1 服务提供方应储备所销售农机的零部件。

5.3.3.2 在三包期内供应的零部件应为原厂件；三包期外应告知用户供应的零部件是否为原厂件。

5.4 培训服务

5.4.1 交付农机时，培训教员应按产品使用说明书对用户进行安全使用和维护保养培训，并由用户签字或音视频确认。

5.4.2 服务提供方组织用户集中培训时，培训内容应包括但不限于产品介绍、使用操作、维护保养、一般故障诊断排除和安全事项等。可采取现场培训或远程培训的方式。

5.5 信息服务

5.5.1 服务提供方应采集和处理包括但不限于农机市场供求、价格、质量和服务等信息，并及时向供应商反馈。

5.5.2 宜向用户介绍有关农机购置与应用补贴相关文件内容。

5.5.3 宜向用户提供包括但不限于农机新产品、新技术信息和农机作业信息。

5.6 其他服务

5.6.1 用户有融资、保险需求的，服务提供方应协助用户办理农机信贷等融资业务、农机保险业务。

5.6.2 宜开展二手农机的流通服务。

5.7 服务回访

5.7.1 服务提供方应对用户进行定期或不定期回访。

5.7.2 回访内容应包括但不限于故障情况、维修服务情况、服务人员态度、服务及时性、用户满意度、对服务的意见与建议。

5.7.3 对服务回访发现的问题，应及时处理并改进。

5.8 用户投诉与处理

服务提供方对用户投诉按照 GB/T 19012 执行。

6 服务评价与改进

6.1 提供方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。

6.2 应按照第 4 章、第 5 章的要求进行服务评价。

6.3 评价宜采用评分和分级方法，具体见附录 A。

6.4 服务提供方应根据评价结果，针对存在问题找出原因，制定改进方案，持续改进。

附　录　A
（资料性）
农机流通服务评分和分级方法

A.1　评分方法

A.1.1　总评满分为 100 分＋10 分。分别为：服务提供方总分 35 分；服务要求总分为 65 分＋10 分，服务要求中的其他服务为加分项。

A.1.2　评价项目按其重要性各设置满分值，满分值见表 A.1。

表 A.1　农机流通服务评分表

评价内容（分值）	评价项目	对应条款	满分值	评价得分（分值系数 C 范围）				
				优（$1.0 \geqslant C \geqslant 0.9$）	良（$0.9 > C \geqslant 0.8$）	中（$0.8 > C \geqslant 0.7$）	低（$0.7 > C \geqslant 0.6$）	差（$C < 0.6$）
服务提供方（35）	基本要求	4.1	10					
	人员要求	4.2	10					
	设施设备	4.3	10					
	信息系统	4.4	5					
服务要求（65＋10）	售前服务	5.1	5					
	售中服务	5.2	10					
	维修服务	5.3.1	10					
	保养服务	5.3.2	5					
	零部件供应服务	5.3.3	10					
	培训服务	5.4	10					
	信息服务	5.5	5					
	其他服务	5.6	10（加分项）					
	服务回访	5.7	5					
	用户投诉与处理	5.8	5					
总评得分								

A.1.3　评分时，对评价项目直接打分。评价项目得分＝该评价项目满分值×所选分值系数。分值系数 C 范围为 0～1，表示对评价项目的满足程度由差到优。所选分值系数根据对评价项目满足程度选择，分值系数见表 A.1。

A.1.4　农机流通服务评价总评得分为各评价项目评价得分之和。

A.2　分级方法

按农机流通服务评价总评得分可将农机流通服务划分为三个级别。分别为：90 分（含）以上为五星级服务；80 分（含）至 90 分为四星级服务；70 分（含）至 80 分为三星级服务。五星级服务代表服务质量最好，依次降低。

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

[3] 农业机械产品修理、更换、退货责任规定（国家质量监督检验检疫总局 国家工商行政管理总局 中华人民共和国农业部 中华人民共和国工业和信息化部令第126号 2010年）

[4] “十四五”全国农业机械化发展规划

[5] “十四五”现代流通体系建设规划