赣农机函〔2023〕25号

**江西省农业农村厅农业机械化管理处关于印发《2023年江西省水稻插秧机与谷物**

**干燥机质量调查实施方案》的通知**

各相关市、县（区）农机化管理部门：

为提升农机质量监督，掌握我省在用水稻插秧机与谷物干燥机的整体质量水平，维护购机农民的合法权益，助力粮食稳产增产，依据《农业机械质量调查办法》(农业部令第69号)，我处制定了《2023年江西省水稻插秧机与谷物干燥机质量调查实施方案》。现将方案现印发给你们，请按照方案抓好贯彻落实。

 2023年8月2日

**2023年江西省水稻插秧机与谷物**

**干燥机质量调查实施方案**

为确保2023年我省水稻插秧机与谷物干燥机质量调查工作顺利实施、调查方法规范、结果客观公正，按照《农业机械质量调查办法》要求，制定本方案。

**一、调查依据**

1.《农业机械质量调查办法》

2. NY/T 3482-2019 《谷物干燥机质量调查技术规范》

3.DG/T 017-2021《谷物烘干机》推广鉴定大纲

4.NY/T 2906—2016《水稻插秧机可靠性评价方法》

###  5.DG/T 008-2022《插秧机》推广鉴定大纲

**二、调查内容**

1.调查我省在用水稻插秧机安全性、可靠性、适用性和售后服务状况等方面的情况；

2.调查我省在用批式循环谷物干燥机安全性、可靠性、适用性和售后服务状况等方面的情况。

**三、调查对象、区域及抽样方案**

**（一）调查对象**

调查对象为2021年购买、使用满一个作业季节且享受农机购置补贴的水稻插秧机和批式循环谷物干燥机产品。

**（二）调查范围**

水稻插秧机调查区域为抚州市、赣州市、九江市、南昌市、上饶市、新余市。

###  批式循环谷物干燥机调查区域为抚州市、赣州市、吉安市、九江市、萍乡市、上饶市、新余市、宜春市。

**（三）抽样方案**

本次抽样根据被调查型号产品在各设区市的销售情况，抽取我省在用水稻插秧机5个型号共50台、谷物干燥机7个型号共50台。另多抽取20台作为备选机具。具体抽样样本由江西省农业技术推广中心农业机械化技术研究与推广监测处（以下简称中心农机推广处）从农机补贴用户名单中抽取，调查产品型号、调查用户数量和区域分布情况见附件1、附件2。

**四、调查方法**

本次调查采取入户调查方式，通过现场查证和召开座谈会的方式进行，按照用户调查表（附件3、附件4）的内容，逐一询问用户对所用产品在安全性、可靠性、适用性以及售后服务等方面的体验情况，逐项完成调查表填写。调查应见人见机，收集农机用户对机械作业质量的意见和建议，对发生机械改装、有质量投诉或已发生质量安全事故的产品，应详细询问，注意收集能够充分反映质量和安全问题的证明资料，并进行必要的拍照、摄像取证。调查结束后，调查人员和用户需在调查表上签字确认。

**五、用户调查结果的评判**

**（一）用户满意度测评**

**1．评价指标**

对第n个型号产品（n=1,2，……），以产品综合满意指数IAn（A级指标得分）评价用户对被调查产品的综合满意程度；以产品单项满意指数IBnp（B级指标得分，p=1,2,3,4）分别评价用户对该型号产品的安全性、可靠性、适用性和售后服务状况的单项满意程度。满意指数采用用户满意度调查的方式进行，具体内容包括影响4个B级指标的若干因素（C级指标）。水稻插秧机和谷物干燥机用户满意度评价指标体系及指标权重表分别见附件5、附件6。

以总体满意指数IA（取综合满意指数IAn的算数平均值）反映用户对本次调查产品的总体满意程度。

**2．评价方法**

**（1）用户评价打分。**由每位用户对被调查样机的C级指标进行5级评价，即：很不满意、不满意、一般、满意、很满意，各等级对应的分值分别为1、2、3、4、5。

**（2）计算各级指标评价分值。**按式（1）、式（2）和式（3）分别计算每个型号产品的单项C级指标评价分值*ECij*、单项B级指标评价分值*EBi*和A级指标评价分值EA。

*ECij=Cijk* （1）

*EBi=ij·ECij* （2）

*EA=i·EBi* （3）

式中：

*Cij*——第i项B级指标中的第j项C级指标；

*N*——被调查型号产品的调查用户总数；

*XCijk*——第k个用户对第Cij项指标的评价分值，k=1,2，…，N；

*cij*——第i项B级指标中，赋予第j项C级指标的权重，即第Cij项指标的权重；

*bi*——赋予第i项B级指标的权重，即第Bi项指标的权重；

mi——影响第i项B级指标的C级指标的数量。m1（安全性）,m2（可靠性）, m3（适用性）, m4（售后服务状况）；

*ECij*——N个用户对第Cij项指标评价分值的平均值；

*EBi*——单项B级指标的评价分值（N个用户对第i项B级指标的评价分值的加权平均值）。B级指标包括安全性、可靠性、适用性、售后服务状况等4项；

*EA*——产品综合评价分值（N个用户对4个B级指标评价分值的加权平均值）。

**（3）换算满意指数。**利用式（4）将评价分值E（EA、EBi）换算为被调查型号产品的满意指数IAn和单项满意指数IBnp（安全性满意指数IBn1、可靠性满意指数IBn2、适用性满意指数IBn3和售后服务状况满意指数IBn4）。

  （4）

**（4）计算总体满意指数。**总体满意指数包括产品总体满意指数IA和“三性一状况”单项总体满意指数IB1、IB2、IB3和IB4，是对本次被调查产品用户满意度情况的总体评价，按式（5）计算。

*I*A(*I*Bp)*=*$\frac{1}{n}\sum\_{1}^{n}I$（5）

式中，n为被调查型号产品的数量，当“I”为IAn时，可计算得出IA；“I”为IBnp时，可计算得出IBp。

**3．评价标准**

将满意指数分为五档：[90,100]为“很满意”，[75,90）为“满意”，[60,75）为“一般”，[40,60）为“不满意”，（40,0]为“很不满意”。将“不满意”和“很不满意”计为“差评”。

**（二）评价结果统计**

统计被调查型号产品和“三性一状况”单项满意指数，列举用户评价“很满意”、“不满意”和“很不满意”的产品和企业，归结该产品优、缺点，分析汇总用户对“不满意”产品存在的问题。

**六、调查结果的应用**

**（一）公布内容**

省农业农村厅农机化处负责向社会通报本次省级质量调查结果，公布被调查的水稻插秧机和谷物干燥机用户总体满意指数IA和“三性一状况”单项满意指数IB。

**（二）推动整改**

对用户总体不满意（含很不满意）的、“三性一状况”单项不满意（含很不满意）的、“三性一状况”存在问题较多的企业，传报给问题产品涉及的鉴定证书管理机构，责令其限期整改。

**七、调查任务分工及人员资质**

**（一）调查任务分工**

中心农机推广处作为项目承担单位，主要负责完成用户调查和调查数据的分析汇总，撰写《2023年江西省水稻插秧机质量调查报告》和《2023年江西省谷物干燥机质量调查报告》等；各项目参加单位负责协同、配合中心相关同志开展工作。调查任务分工具体见附件1。

**（二）调查人员资质**

负责用户调查的人员应具有从事农机试验鉴定或推广或安全监理工作2年以上工作经验，熟悉产品结构特点和相关国家或行业标准，接受过省级关于水稻插秧机和谷物干燥机产品的质量调查培训。

**八、时间安排**

8月，宣贯实施方案，培训调查人员，明确项目实施要求，部署调查任务。

8月-10月，中心农机推广处开展用户调查，各相关县工作人员协同调查。

11月15日前，中心农机推广处完成用户调查的数据汇总及分析，调查报告的草拟。

11月30日前，中心农机推广处完成质量调查报告，报送省农业农村厅。

**九、工作要求**

**（一）提高认识，加强配合。**各地要高度重视农机质量调查工作，积极主动配合本次调查任务，有关县区要确定1名具体工作人员负责此项工作，人员名单（姓名、单位、职务、电话）由各设区市收集汇总后于8月8日前报送至中心农机推广处。

**（二）高效廉洁，结果保密。**开展质量调查工作要注重方法、客观公正、遵章守纪、廉洁高效，不得向企业收取任何费用，不得给企业和农民增加负担。质量调查结果在批准发布前，不得以任何形式对外公布，并做好相关保密工作。

联系人：中心农机推广处 徐宇，13177821715，xuyu87108@163.com。

附件：1.2023年水稻插秧机用户调查产品及调查任务

 分工表

2.2023年谷物干燥机用户调查产品及调查任务

 分工表

3.水稻插秧机用户调查表

4.循环式谷物干燥机用户调查表

###  5.水稻插秧机用户满意度评价指标体系及指标

###  权重表

###  6.谷物干燥机用户满意度评价指标体系及指标

###  权重表

###

附件1

**2023年水稻插秧机用户调查产品及调查任务分工表**

| 序号 | 设区市 | 县（区） | 生产企业及机具型号 | 合计 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 久保田农业机械(苏州)有限公司 | 江苏沃得高新农业装备有限公司(原:江苏沃得植保机械有限公司、原:沃得重工(中国)有限公司) | 浙江星莱和农业装备有限公司 | 洋马农机(中国)有限公司 |
| 2ZS-4B(SPW-48C25) | 2ZGF-6B | 2ZGF-8C | 2ZG-6SA | 2ZGQ-60D |
| 1 | 抚州市 | 崇仁县 |  |  |  | 4 |  | 4 |
| 临川区 |  |  |  | 1 |  | 1 |
| 2 | 赣州市 | 宁都县 | 10 |  |  |  |  | 10 |
| 3 | 九江市 | 湖口县 |  |  |  |  | 5 | 5 |
| 4 | 南昌市 | 安义县 |  |  |  | 5 |  | 5 |
| 新建区 |  |  | 7 |  | 5 | 12 |
| 5 | 上饶市 | 万年县 |  | 2 |  |  |  | 2 |
| 6 | 新余市 | 渝水区 |  | 8 | 3 |  |  | 11 |
| 合计（台） | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 50 |

附件2

**2023年谷物干燥机用户调查产品及调查任务分工表**

| 序号 | 设区市 | 县（区） | 生产企业及机具型号 | 合计 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 江西大隆重型工业有限公司 | 安徽赛威机械有限公司 | 合肥三伍机械有限公司 | 江西开门子现代农机装备有限公司 | 湖南省农友盛泰农业科技有限公司 | 安徽金粮机械科技有限公司 | 安徽正阳机械科技有限公司 |
| 5HX-20 | 5H-30A | 5H-30B | 5HXG-22A | 5HP-32 | 5HL-20 | JL-5H-30 | 5H-30B |
| 1 | 抚州市 | 东乡区 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  | 2 |
| 金溪县 |  | 3 |  |  |  |  |  |  | 3 |
| 临川区 |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 |
| 南城县 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 2 | 赣州市 | 经济技术开发区 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 |
| 赣县区 |  |  |  |  |  | 3 |  |  | 3 |
| 信丰县 | 2 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |
| 宁都县 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 3 | 吉安市 | 永丰县 |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 |
| 吉安县 |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  | 2 |
| 吉水县 |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  | 2 |
| 青原区 |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 4 | 九江市 | 瑞昌市 |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 | 2 |
| 永修县 |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 修水县 | 2 |  |  | 1 |  |  |  |  | 3 |
| 柴桑区 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 |
| 5 | 萍乡市 | 芦溪县 | 3 |  |  |  |  |  |  |  | 3 |
| 湘东区 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 6 | 上饶市 | 鄱阳县 |  | 1 |  |  |  | 3 |  |  | 4 |
| 广信区 |  | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 余干县 |  |  |  |  |  | 1 | 1 |  | 2 |
| 铅山县 |  |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |
| 7 | 新余市 | 分宜县 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 8 | 宜春市 | 高安市 |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 |
| 宜丰县 | 1 |  | 2 |  |  |  |  |  | 3 |
| 奉新县 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  | 2 |
| 上高县 |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 合计（台） | 13 | 7 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 6 | 50 |

附件3

**水稻插秧机用户调查表**

**调查单位： 调查表编号：**

**调查日期： 年 月 日 调查人签字：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **用户情况** | 姓 名 |  | 年龄 |  岁 | 从事水稻插秧机操作年限 |  年 |
| 联系地址 |  | 联系电话 |  |
| 用户类型 | □农机合作社 □农机大户 □作业公司□自用 □其他：  |
| 培训情况 | □未培训 □上机前简单培训 □专业培训 | 若有培训，对培训满意程度 | □好 □一般 □差 |
| 培训提供方为：□生产企业 □经销商 □农机管理部门 □其他机构：  |
| 是否看过使用说明书 | □是 □否 | 是否看得懂使用说明书 | □是 □否 |
| **产品情况** | 型号名称 |  | 出厂编号 |  |
| 生产企业 |  | 购机日期 |  年 月 |
| 结构型式 | □手扶式 □乘坐式 | 行 距 |  毫米 |
| 机器是否使用满一个作业季节以上 | □是 □否 | 总工作时间 小时 | 总作业量 公顷  |
| 在产品机身上是否加施农业机械推广鉴定标志 | □牢固 □已脱落（或半脱落） □出厂未贴 |
| 若有产品推广鉴定标志，其编号与产品型号是否一致 | □是 □否（不一致的鉴定标志编号为 ） |
| 使用保养 | 发动机机油更换 次，液压系统机油更换 次，传动箱机油更换 次 |
| **安全性B1****安全性B1** | 安全标志 | 秧箱 | □有 □有（人为撕毁） □无（出厂未贴） □无（自行脱落）  |
| 秧针 | □有 □有（人为撕毁） □无（出厂未贴） □无（自行脱落）  |
| 发动机排气管 | □有 □有（人为撕毁） □无（出厂未贴） □无（自行脱落）  |
| 工作台（□无） | □有 □有（人为撕毁） □无（出厂未贴） □无（自行脱落）  |
| 操纵机构标识是否清晰、耐久 | □是 □否  |
| 安全防护 | 道路运输时，划行器是否能牢固锁定（无划行器□） | □能 □不能 |
| 发动机排气管有无安全防护 | □有 □有（人为拆卸） □无（出厂未装）□无（自行掉落） □无（选装件，未购 |
| 外露的传动件、旋转部件是否有防护罩 | □有 □有（人为拆卸） □无（出厂未装） 部位： □无（自行掉落） 部位： □无（选装件，未购）部位：  |
| 安全防护 | 机器工作过程中，操作者必须乘坐的工作台附近的危险部位是否设有安全防护装置（不适用□） | □有 □有（人为拆卸）□无（出厂未装） 部位： □无（自行掉落） 部位： □无（选装件，未购）部位：  |
| 危险部位的安全防护C11 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| 安全标志的警示作用C12 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| 安全操作使用说明的指导作用C13 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| **可靠性B2** | 机器是否发生过故障（轻度故障不计入） | □是 □否 | 若有，累计发生故障的次数为 次 |
| 故障发生情况统计（可多选，若无相应故障在空白处填“无”） | 故障发生部位 | 发生时间 | 表现形式 | 处理情况 | 故障类型及次数（由调查人员判断故障类别） |
| 发动机□ |  |  |  | 致命（ 次）、严重（ 次）、一般（ 次）  |
| 底盘行走部分□ |  |  |  | 致命（ 次）、严重（ 次）、一般（ 次） |
| 传动部分□ |  |  |  | 致命（ 次）、严重（ 次）、一般（ 次） |
| 栽植部分□ |  |  |  | 致命（ 次）、严重（ 次）、一般（ 次） |
| 其他□ |  |  |  | 致命（ 次、）严重（ 次）、一般（ 次） |
| 对机具发生故障频次C21 | □未发生故障 □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意 不满意或很不满意的理由： |
| 对处理故障难易程度（或费时长短）C22 | □未发生故障 □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意 不满意或很不满意的理由： |
| **适用性B3** | 是否能在使用说明书适用范围内作业（□未提供） | □是 □否，不能作业的具体表现：  |
| 对秧苗条件的适用情况C31 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| 对田块条件的适用情况C32 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| 插秧作业的质量情况C33 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| 对当地农艺要求的适用情况C34 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| 田间行走的通过性情况C35 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| **售后服务状况**B4**售后服务状况**B4 | 三包期外配件是否容易购买 （□未购买过） | □是 □否 |
| 生产企业或经销商的售后联系方式是否有效（□未联系过） | □是 □否 | 生产企业或经销商是否进行人员或电话回访 | □是 □否 |
| 产品安装调试情况C41 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| 服务承诺兑现情况C42 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| 机具的配件供应C43 | □未购买过配件 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意 不满意或很不满意的理由： |
| 售后服务的及时性C44 | □未发生售后服务 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意不满意或很不满意的理由： |
| 售后服务人员解决问题的能力C45 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意 不满意或很不满意的理由： |
| 售后服务人员的态度C46 | □很满意 □满意 □一般 □不满意 □很不满意 不满意或很不满意的理由： |
| **投诉情况** | 质量投诉（□无）  | 投诉渠道 | □投诉机构： □生产企业： □经销商：  |
| 投诉问题、发生原因等情况描述 |  |
| 投诉处理结果 |  |
| 投诉处理满意度 | □满意 □基本满意 □不满意不满意的理由： |
| **质量安全事故** | 事故过程及原因（□未发生） |  |
| 事故处理情况 |  |
| **用户建议** | 下次还会购买同一个企业的产品吗？ □会 □不会 □不一定若不会，原因为： |
| 您认为该产品存在的问题及改进建议（安全性、可靠性、适用性及售后服务状况，可多选）：□无□安全性：□可靠性：□适用性：□售后服务状况：□其它： |
| 签字前请确认调查表中填写内容属实。 用户签名：  |
| **备 注** | 1.故障类型判断按照NY/T 2906—2016《水稻插秧机可靠性评价方法》附录A。2.机器使用满一个作业季节以上是指一个作业季节及以上。3.请根据实际情况填写空格处或在候选项□中打√，在单个调查项目的候选项中只能选择一个候选项。 |

附件4

**循环式谷物干燥机用户调查表**

**调查单位： 调查表编号：**

**调查日期： 年 月 日 调查人签字：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **用户****情况** | 姓 名 |  | 年 龄 |  | 从事干燥机操作年限 |  年 |
| 联系地址 |  | 联系电话 |  |
| 用户类型 | 农机合作社□　 农机大户□ 自 用□ 其 他□ |
| 培训情况 | 未培训□ 上机前培训□ 专业培训□ | 若有培训，对培训满意程度 | 好□ 一般□ 差□ |
| 若经过培训，培训人员为：企业服务人员□ 经销商□ 其他人员（ ）□ |
| 是否看过使用说明书 | 是□ 否□ | 是否看得懂使用说明书 | 是□ 否□ |
| **产品****情况** | 型号名称 |  | 批次处理量 |  t/批 |
| 生产企业 |  |
| 出厂日期 |  | 出厂编号 |  | 购机日期 |  | 同机型总台数 |  |
| 热风机 | 型号： ；数量： 个；电机功率各为：1. 2. 3. （kW） |
| 热风炉□燃烧器□ | 型号：生产企业：  | 燃料种类：煤□ 油□ 生物质□其他□  |
| 产品使用是否满一个作业季节（纯作业时间满200h） | 是□ 否□ | 产品累计作业量 |  t |
| 产品生产企业配套提供的干燥机附属设备 | 提升机□ 输送机□ 初清筛□ 金属筒仓□ 其他□  |
| 在产品机体上是否加施农业机械推广鉴定标志 | 是□ 否□ |
| 产品推广鉴定标志上型号与产品型号是否一致（无标志□，不一致的鉴定标志型号为 ） | 是□ 否□ |
| **安全****性**B1 | 安全标志 | 除尘风机口 | 有□ 无□ | 排粮链传动机构 | 有□ 无□ |
| 电机传动装置 | 有□ 无□ | 高温热源装置（不适用□） | 有□ 无□ |
| 安全防护 | 干燥机平台、通廊、爬梯、塔架等部位是否设置扶手或围栏防护设施 | 是□ 否□ | 距离地面3m以上的爬梯是否设置安装护圈（不适用□） | 是□ 否□ |
| 外露的传动件、回转部件有无防护罩 | 有□ 无□ | 风机进风口有无安全防护装置 | 有□ 无□ |
| 干燥机单体顶部是否设置防止操作人员坠入的安全护网或防护栅栏 | 有□ 无□ | 热风管道、烟道等发热部件有无防护措施 | 有□ 无□ |
| 安全装置 | 燃烧器是否设置自动点火装置和熄火时自动切断油路的装置（不适用☑） | 是□ 否□ | 满粮报警 | 有□ 无□ |
| 粮食观察孔 | 有□ 无□ | 热风温度超温报警 | 有□ 无□ |
| 安全标志的警示作用C11 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| 危险部位的安全防护效果C12 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| 安全装置的安全保护作用C13 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| 安全操作使用说明的指导作用C14 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| **可靠****性**B2 | 机器是否发生过故障（轻微故障不计入） | 否□是□(累计发生故障的次数为 次，包括致命、严重和一般故障) |
| 故障发生情况统计（可多选，若无故障在空白处填“无”） | 故障发生部位 | 表现形式、发生时间、处理情况 | 故障类别及次数（由调查人员判断故障类别） |
| 干燥机着火□干燥机倒塌□ |  | 致命（ 次） 严重（ 次） |
| 换热器烧损□燃烧器烧损□ |  | 致命（ 次） 严重（ 次）  |
| 风机轴承损坏□电机轴承损坏□排粮机构轴承损坏□ |  | 致命（ 次） 严重（ 次）  |
| 进粮机构断轴□排粮机构断轴□ |  | 致命（ 次） 严重（ 次）  |
| 其他□（ ） |  | 致命（ 次） 严重（ 次）  |
| 对设备发生故障频次方面C21 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| 对处理故障难易程度（或费时长短）C22 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| **适用****性**B3 | 本机主要烘干的物料 | 水稻□ 其他□ |
| 能否在使用说明书适用范围内作业 | 是□ 否□具体表现：  |
| 批次处理量是否能达到企业明示值 | 是□ 否□实际批处理量： t/批  |
| 降水能力情况C31 | 好□ 较好□ 一般□ 较差□ 差□ |
| 干燥作业质量（干燥后谷物品质）情况C32 | 好□ 较好□ 一般□ 较差□ 差□ |
| 配套电机适用情况C33 | 好□ 较好□ 一般□ 较差□ 差□ |
| 电气控制有效性和灵敏度情况C34 | 好□ 较好□ 一般□ 较差□ 差□ |
| **售后服务状况**B4 | 三包期外配件是否容易购买 | 是□ 否□ | 售后是否进行人员/电话回访 | 是□ 否□ |
| 产品安装调试满意程度C41 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| 服务承诺兑现情况C42 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| 配件供应情况C43 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| 售后服务的及时性C44 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| 售后服务人员解决问题的能力C45 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| 售后服务人员的态度C46 | 很满意□ 满意□ 一般□ 不满意□ 很不满意□ |
| **投诉****情况** | 有无投诉：有□  无□ | 投诉问题、发生原因等情况描述：    投诉处理结果：  |
| 投诉渠道（若有）：     |
| 投诉处理满意度 | 满意□ 基本满意□ 不满意□ |
| **质量****安全****事故** | 事故过程及原因（造成人员伤残需说明情况） | （无质量安全事故发生 □） |
| 事故处理情况 |  |
| **用户****建议** | 下次还会购买同一个企业的产品吗？ 会□ 不会□ （若不会，原因为： ） |
| **您认为该产品存在的问题及改进建议（安全性、可靠性、适用性及售后服务状况）****签字前请确认调查表中填写内容，您的签名表明您认同并接受调查结果。**用户签名：  |
| **备注** | 1、请用户根据实际情况填写空格处或在候选项□中打√，对于用户无“存在问题”或“建议”请在空白处填写“无”；2、若调查内容不适用该调查机型，在调查项后空白处备注“不适用”；3、若数据有修改，请调查人在旁签字或盖章确认。4、可续页填写。 |

附件5

**水稻插秧机用户满意度评价指标体系及指标权重表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A类指标 | B类指标 | 权重 | C类指标 | 权重 |
| 综合满意指数IA | 安全性满意指数IB1 | 0.26 | 危险部位的安全防护C11 | 0.46 |
| 安全标志的警示作用C12 | 0.27 |
| 安全操作使用说明的指导作用C13 | 0.27 |
| 可靠性满意指数IB2 | 0.30 | 对机具发生故障频次C21 | 0.53 |
| 对处理故障难易程度（或费时长短）C22 | 0.47 |
| 适用性满意指数IB3 | 0.27 | 对秧苗条件的适用情况C31 | 0.25 |
| 对田块条件的适用情况C32 | 0.16 |
| 插秧作业的质量情况C33 | 0.31 |
| 对当地农艺要求的适用情况C34 | 0.16 |
| 田间行走的通过性情况C35 | 0.12 |
| 售后服务满意指数IB4 | 0.17 | 产品安装调试情况C41 | 0.14 |
| 服务承诺兑现情况C42 | 0.17 |
| 机具的配件供应C43 | 0.20 |
| 售后服务的及时性C44 | 0.22 |
| 售后服务人员解决问题的能力C45 | 0.15 |
| 售后服务人员的态度C46 | 0.12 |

附件6

**谷物干燥机用户满意度评价指标体系及指标权重表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A类指标 | B类指标 | 权重 | C类指标 | 权重 |
| 总体满意指数IA | 安全性满意指数IB1 | 0.26 | 安全标志的警示作用C11 | 0.21 |
| 危险部位的安全防护效果C12 | 0.27 |
| 安全装置的安全保护作用C13 | 0.27 |
| 安全操作使用说明的指导作用C14 | 0.25 |
| 可靠性满意指数IB2 | 0.25 | 对发生故障频次方面C21 | 0.57 |
| 对处理故障难易程度（或费时长短）C22 | 0.43 |
| 适用性满意指数IB3 | 0.26 | 降水能力情况C31 | 0.28 |
| 干燥作业质量（干燥后谷物品质）情况C32 | 0.33 |
| 配套电机适用情况C33 | 0.18 |
| 电气控制有效性和灵敏度情况C34 | 0.21 |
| 售后服务满意指数IB4 | 0.23 | 产品安装调试满意程度C41 | 0.15 |
| 服务承诺兑现情况C42 | 0.18 |
| 配件供应情况C43 | 0.17 |
| 售后服务的及时性C44 | 0.21 |
| 售后服务人员解决问题的能力C45 | 0.19 |
| 售后服务人员的态度C46 | 0.10 |