

《农机社会化服务规范》农业行业标准 编制说明

一、工作简况

（一）项目背景及目的

党中央、国务院高度重视农业社会化服务发展，党的十九届四中、五中、六中全会精神和中央农村工作会议、中央一号文件和《政府工作报告》都对深入实施乡村振兴战略，深化农业供给侧结构性改革，提升农业发展质量，推进农业农村现代化做了部署要求，特别是党的十九届五中全会提出健全农业专业化社会化服务体系。目前，各地大力引导、培育包括农机社会化服务主体在内的各类农业服务组织，加快发展农业社会化服务，促进小农户和现代农业有机衔接，取得了明显成效。据统计，截至 2020 年底，全国各类农业社会化服务组织超过 90 万个，农业生产托管服务面积超过 16 亿亩次，其中服务粮食作物面积超过 9 亿亩次，服务带动小农户超 7000 万户，约占全国农业经营户的三分之一，数量庞大的农业服务组织为标准的制定和实施提出了现实要求。

本标准依据 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》的要求，确定标准的结构要素和格式。主要依据下列国家政策法规及标准：《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国农业机械促进法》、《中华人民共和国农业机械维修管理规定》、《农业机械安全监督管理条例》、《GB/T 24421.1-2009 服务业组织标准化工作指南 第 1 部分：

基本要求》、《GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系》、《GB/T 24421.3-2009 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写》、《GB/T 21964-2008 农业机械修理 安全规范》、《GB/T 22129-2008 农机修理通用技术规范》等作为标准制定和实施的技术依据。

我国是农业大国，在现代农业生产环境下，做好农业机械社会化服务工作，对于农业经济大发展具有十分重要的意义。制定农业机械社会化服务系列标准，可以有效规范农业机械社会化服务活动，具体解决以下问题：

1. 在当前新的环境下，可以促使农业机械化生产的水平进一步的提升，在整体作物种植和生产的过程中，进一步完善配套支持力度，可以对当前新时期农业产业化发展和产品结构改革方面给予有效的支持。

2. 当前农业生产中，可以进一步提升部分农机具的使用效率，结合实际农业生产的过程进行有效的配套和应用，给予当前农业生产以有效的支持。

3. 面对着不断增长的农业机械生产需求，相关农机推广和技术培训工作的力度可进一步提升。

4. 可使技术队伍结构更加合理，专业能力有效提升，满足当前新时期技术服务和管理方面的具体需求。

通过制定和实施农机社会化服务规范标准，大力推进农业机械社会化服务，构建“集约化、组织化、专业化、社会化”相结合的新型农业经营体系，解决农业生产“谁来种、种什么、怎么

种”重大问题，实现农业机械化“全程、全面、高质、高效”发展，加快建设中国特色农业现代化。

通过制定和实施标准，可对农机产品质量、维修、服务、作业、培训等方面提出标准质量上的要求，形成一个规范化的监督管理体系；可对工作流程进行把关和控制，构建一套更加科学化、规范化的农业机械社会化服务管理流程；可以规范安全方面的管理，最大限度降低甚至消除安全事故的隐患；可以规范农机服务组织的行为、人员的素质，促进行业的发展。

农业机械社会化服务类标准已列入了“十四五”农业机械化标准体系（序号 382）。

（二）任务来源

2023 年 3 月 16 日，农业农村部农产品质量监管司下达了《关于下达 2023 年农业国家和行业标准制修订项目计划的通知》（农质标函〔2023〕51 号），项目名称：制定《农机社会化服务》标准，项目编号：NYB-23364，由农业部农业机械化司提出，全国农业机械标准化技术委员会农业机械化分技术委员会归口，项目承担单位：山东省农业机械科学研究院。

（三）协作单位

本标准由山东省农业机械科学研究院负责起草制定，并按照项目任务书的要求成立了由农业农村部农业机械化总站、北京农机鉴定站、山东省农业机械推广站等单位参加的标准修订起草项目组，山东省农业机械科学研究院负责标准

总体技术结构的确定、标准制定方案的确定、标准的制定和编制说明、征求意见汇总等工作，项目组其他成员单位参与标准的修订、提供技术支持、调研和验证。

本标准的主要起草人为王永建、曲桂宝、庞爱平、刘青、熊波、刘峥、王波等。所做工作如下：

王永建、庞爱平负责标准总体设计、调研、文本起草、技术把关工作，负责征求意见及修改、研讨会后修改工作，刘青、熊波负责技术资料收集分析、征求意见工作，刘峥、王波参与标准起草的讨论、征求意见及标准试验论证工作。

（四）主要起草过程

1. 成立项目工作组

接受任务后，2023 年 4 月，承担单位组织相关人员成立了标准编写工作组，集中讨论并制定了工作计划和进度安排，在此基础上作了单位和人员分工山东农业机械科学研究院为第一承担单位，负责项目的组织协调，制定总体计划并安排实施，参与标准草案起草、标准草案的修改、调研验证工作，组织标准起草并形成送审稿，农业农村部农业机械化总站、北京农机鉴定站、山东省农业机械推广站负责资料收集和行业调研。

2. 行业调研及资料收集

2023 年 4 月-5 月，标准编制工作组充分收集研究国内有关农机社会化服务的文献资料，重点了解农业生产中农机社会化服务的需求，以及目前农机社会化服务的现实情况。

多次召开标准编制工作组内部讨论会，从农机社会化服务的基本原则入手，对农机社会化服务的有关信息进行梳理，确定了农机社会化服务的术语定义、基本条件、服务内容、服务过程、服务评价及投诉处理等信息，确定了标准范围，并初步确立了标准框架、内容编制思路。

3. 标准起草阶段

2023 年 6 月-7 月根据前期调研，按照确定的标准基本框架，对梳理的资料信息进行分类。在标准框架下，确定主要技术内容，编写标准草案。针对标准草案，召开技术研讨会，邀请领域专家对标准适用性、标准技术内容开展研讨。根据专家意见和建议对术语和定义、农机社会化服务功能描述、服务条件、服务内容、服务过程信息等内容进行迭代修改完善，形成征求意见稿。

3. 征求意见阶段

2023 年 8 月-2023 年 9 月。

二、标准编制原则、主要技术内容和确定依据

（一）标准编制原则

本标准依据 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》给出的规则起草，该标准编写的主要原则如下：

1. 行业发展驱动原则：随着我国农业生产的不断发展，农业机械化程度的不断提高，农机社会化服务成为人们普遍关注的问题。大力推进农业机械社会化服务，构建“集约化、

组织化、专业化、社会化”相结合的新型农业经营体系，解决农业生产“谁来种、种什么、怎么种”重大问题，实现农业机械化“全程、全面、高质、高效”发展，加快建设中国特色农业现代化。

2.实用性原则。充分调研农业生产对农机社会化服务的巨大需求，对农机产品质量、维修、服务、作业、培训等方面提出标准质量上的要求，形成一个规范化的监督管理体系。构建一套更加科学化、规范化的农业机械社会化服务管理流程。规范安全方面的管理，最大限度降低甚至消除安全事故的隐患，规范农机服务组织的行为、人员的素质，已成为现实迫切问题。

（二）本标准主要技术内容的确定依据

本文件规定了农机社会化服务的术语和定义、基本要求、基本条件、服务内容、服务过程、服务质量评价、投诉处理。

本文件适用于农机社会化服务（以下简称社会化服务）的相关活动。

1. 术语和定义的确定

农机社会化服务，农机服务组织、农机户为其他农业生产者提供的机耕、机播、机收、排灌、植保等各类农机作业服务，以及相关的农机维修、供应、中介、租赁等有偿服务的总称。是根据2013年10月《农业部关于大力推进农机社会化服务的意见》确定。

2. 基本要求和基本条件的确定。

基本要求：

符合有关的法律、法规、政策及农机主管部门监管要求。

以服务农业生产和农民为中心，坚持平等、自愿、互惠原则。

基本条件：

资质要求：

服务组织应具备独立法人资格或能够独立承担民事责任，经县级以上农机主管部门认定，取得相应服务资质。

设施设备：

服务组织应有与经营范围相适应的相对固定的经营场所，配备相应的交通、通讯工具，具有相应的配件储备，具有安全、环保设施，作业机具应具有农机管理部门核发的有效号牌、行驶证等，所使用的农机具的作业质量及安全性能应符合相关规定。

人员要求：

服务组织应具有相应的技术，操作人员并具有相应的职业技能，应对作业人员定期培训。

管理要求：

服务组织应具备人员管理、作业管理、信息管理、应急管理、安全管理、投诉处理等服务管理制度。

应实行岗位责任制，明确作业人员岗位职责。

应实行作业机具巡检制度，及时对作业机具进行检查、维护，使机具经常处于良好状态，保证作业稳定高效。

应建立人员培训制度，定期组织社会化服务等业务培训，提高服务人员操作技能、保护作业人员职业健康和合法权益。

以上内容的确定根据2013年10月《农业部关于大力推进农机社会化服务的意见》、农业农村部农业机械化总站关于印发《农机社会化服务指引（2022版）》的通知，GB/T 34803-2017《农业社会化服务 分类》、GB/T 36209-2018《农业社会化服务 农机跨区作业服务规范》、GB/T 24421.2-2023《服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建》、GB/T 24421.3-2023《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制》。

3. 服务内容的确定

服务内容至少应包括：

——田间作业服务（包括：机耕、机播、机收、排灌、植保等）；

——非田间作业服务（包括：维修、供应、中介、租赁等）；

——信息服务；

——服务质量评价；

——投诉、纠纷处理等。

经咨询农机社会化服务机构（农机合作社、农机户）、农业行业管理部门及查阅相关文献资料等，参考2013年10月《农业部关于大力推进农机社会化服务的意见》确定。

4. 服务过程

合同签订：

服务组织应与服务对象签订服务合同，双方协商确立服务内容，服务合同格式参见附录A。

服务合同内容应包含服务双方基本信息、农机型号和数量、服务地点、服务工作量、服务起止时间、服务作业品种、服务质量及评价标准、收费标准及价格结算方式、双方权利及义务、违约责任等。

服务团队组建：

服务组织可根据需求或合同约定，组建服务团队，提供农机具转场、零配件和能源供应、服务过程协调沟通及维修保养等活动。

应配备足够数量的作业人员。作业人员应操作或使用与其资质能力相适应的农机具，作业人员应熟练掌握操作技能，熟悉农艺要求和农机具农田作业质量标准。

操作人员应持有准驾车型的有效驾驶证，掌握机具调整、使用技能，具有排除一般故障的能力。

应至少配备 1 名具有初级以上维修资格的维修人员。

服务方案制定：

服务组织按照服务合同，根据实际情况，应结合农田基本情况，根据服务合同，确定机具类型和配置，与服务对象协商服务作业方案，约定需服务对象提供的配合事项等。

服务组织应提前考察作业机具转场路线，结合道路交通状况、田间路线确定转场方案。

服务组织应制定天气突发状况、突发农机具致命故障等应急预案。

田间作业服务：

应根据机耕、机播、机收、排灌、植保等田间作业的方式制定田间作业流程，作业人员应按作业流程作业。

非田间作业服务：

农机维修、配件供应服务按GB/T 38370的规定执行。

中介、租赁服务组织应诚实守信经营，并依照相关行业规章和组织守则开展经营活动。

信息服务：

应建立必要的信息系统，提供服务渠道、处理程序等信息的查询与互动交流服务。

服务渠道包括网络、电话、传真、电子邮件等通讯工具、软件等。

提供的信息应及时、准确、完整、实用。

应防止服务对象信息的泄露及不正当使用。

作业结束：

用户可通过智能监测系统核查作业效果、速度及实时作业影像等验收作业质量，或现场实地验收作业质量。落实合同执行情况，并经双方签字认可。

当作业质量、作业量不达标时，应及时处理、协商解决。应保留详细、有效、完整的作业记录并归档。

农机社会化服务质量评价：

作业服务结束后应及时向用户发放作业服务质量评价表，作业服务质量评价表格式参见附录B。重点评价服务组织的作业质量和服务对象的认可度，及时纠正服务中的不足，提高服务质量。

应建立一套评价程序，定期对作业服务进行自我评价，也可以通过第三方独立进行作业服务质量评价。

应结合评价结果及其他反馈信息，采取必要的纠正和预防措施，持续改进作业服务质量，提高服务水平。

作业服务质量应符合国家及地方有关农机具作业质量标准或达到双方合同约定的作业质量标准。

未达到合同规定作业质量或作业效果，服务组织应与服务对象协商，及时采取补救措施。

服务组织应建立完整、准确、系统的作业服务档案、服务合同、作业服务确认单、作业照片及视频等资料应及时整理并妥善归档。

投诉处理：

服务对象对服务质量存在异议或投诉时，服务组织应及时主动与服务对象沟通，妥善协调解决。

投诉处理应符合GB/T 19012中的规定。投诉处理结果应在合同规定的时限内反馈给服务对象，并采取预防控制措施防止类似事件发生。

以上内容根据前期调研、论证讨论结合农机社会化服务的基本事实和现实情况，查阅有关国家政策规定及个地方的推行做法，根据2013年10月《农业部关于大力推进农机社会化服务的意见》、GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》、GB/T 38370-2019《农业社会化服务 农机维修养护服务规范》确定。

三、主要试验（或验证）情况

本标准规定的技术内容主要是农机社会化服务的基本条件、服务内容、服务过程、服务质量评价和投诉处理，标准中不涉及量化的技术指标和试验方法。本标准的试验（验证）是向农机合作社、农机户以通过发放标准（征求意见稿）文本，实地调查标准的实际应用意见来进行。2023年7月17日~8月10日，标准起草组先后到实地济宁、临沂、泰安等地，分别向11家农机合作社和农机户进行了现场实地论证，其中济宁4家、临沂3家、泰安3家。术语和定义的内容普遍认可，基本条件中规定的资质要求有5家提出了异议，主要差距是农机户的资质要求如何界定，因农机户的规模、场所固定性及服务契约精神不易把控，营业执照基本

没有，这是主要的矛盾点。经协商解释，基本同意农机户挂靠农机合作社，共同探索切实可行，便于操纵的合作方式进行。管理要求的内容基本同意（9 家同意，2 家提出的疑问已消除，并根据建议作出了修改）。服务内容基本同意，部分服务内容有一定前瞻性。服务过程有 3 家基本认可，4 家提出完善建议认为与现实情况稍有不同，4 家提出了近 5 项增删的建议，在实地充分验证的基础上均做出了修改。

因该标准无性能技术指标和试验方法，本次验证还是采取社会调查的型式进行，就标准中规定的条件、内容、过程、评价及投诉处理等规范的合理性、科学性及与实际情况的契合性进行论证，故没有以表格对比的型式列出。

四、与国际、国外对比情况

本标准没有采用国际。

本标准在修订过程中未查到同类国际标准。

本标准首次制定本，达到国内同类规范标准的先进水平。

五、与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

本标准遵循法律、法规，符合国家有关现行法律、法规和强制性国家标准的规定，与相关法律、法规和国家标准、行业标准相协调，无冲突。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

七、标准性质的建议说明

建议本标准的性质为推荐性农业行业标准。

八、贯彻标准的要求和措施建议

标准发布后，建议组织标准宣贯培训会议，邀请农机行业主管部门、农机推广、农机生产企业及农机合作社及农机户等参加培训。并就标准宣贯过程总结经验，然后逐步推广。

九、废止现行有关标准的建议

本标准为首次制定，无废止现行标准。

十、其他应于说明的事项

无