

NY

中华人民共和国农业行业标准

NY/T XXXXX—XXXX

农机社会化服务规范

Specification for socialized service of agricultural machinery

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国农业农村部 发布

目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 1

5 基本条件 ..... 1

    5.1 资质要求 ..... 1

    5.2 设施设备 ..... 1

    5.3 人员要求 ..... 1

    5.4 管理要求 ..... 1

6 服务内容 ..... 2

7 服务过程 ..... 2

    7.1 合同签订 ..... 2

    7.2 服务团队组建 ..... 2

    7.3 服务方案制定 ..... 2

    7.4 田间作业服务 ..... 2

    7.5 非田间作业服务 ..... 2

    7.6 信息服务 ..... 2

    7.7 服务作业结束 ..... 3

8 农机社会化服务质量评价 ..... 3

9 投诉处理 ..... 3

附录 A（资料性） 服务合同参考样本 ..... 4

    A.1 服务合同参考样本 ..... 4

附录 B（资料性） 服务质量评价表 ..... 6

    B.1 表 B.1 给出了服务质量评价的参考格式。 ..... 6

参考文献 ..... 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。

本文件由农业农村部农业机械化管理司提出。

本文件由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（SAC/TC 201/SC 2）归口。

本文件起草单位：山东省农业机械科学研究院、农业农村部农业机械化总站、北京农业机械鉴定站、山东省农业机械推广站、×××、×××、×××、×××。

本文件主要起草人：×××、×××、×××、×××、×××、×××。

本文件为首次发布。

# 农机社会化服务规范

## 1 范围

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。

## 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 组织处理投诉指南

GB/T 38370 农业社会化服务 农机维修养护服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**服务组织 Service organization**

提供社会化服务的机构。

### 3.2 农机社会化服务 socialized service of agricultural machinery

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、畜牧、渔业及农产品初加工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。

## 4 基本要求

4.1 符合有关的法律、法规、政策及农机主管部门监管要求。

4.2 以服务农业生产和农民为中心，坚持平等、自愿、互惠原则。

## 5 基本条件

### 5.1 资质要求

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

### 5.2 设施设备

农机服务组织和农机户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，农机管理部门核发的有效号牌、行驶证等应齐全，所使用的农机具的作业质量及安全性能应符合相关规定。

### 5.3 人员要求

农机服务组织和农机户应具有相应的技术，作业人员并具有相应的职业技能，应对作业人员定期培训。

### 5.4 管理要求

- 5.4.1 农机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。
- 5.4.2 应实行岗位责任制，明确作业人员岗位职责。
- 5.4.3 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。
- 5.4.4 应建立人员培训制度，定期组织社会化服务等业务培训，提高服务人员作业技能、保护作业人员职业健康和合法权益。
- 5.4.5 农机户可参照农机服务组织的管理要求应明确自身责任。

## 6 服务内容

服务内容至少应包括：

- 场间作业服务（包括：机耕、机播、机收、排灌、植保、畜牧、渔业及农产品初加工等）；
- 非场间作业服务（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。

## 7 服务过程

### 7.1 合同签订

- 7.1.1 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。
- 7.1.2 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。

### 7.2 服务团队组建

- 7.2.1 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。
- 7.2.2 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田间作业质量标准。
- 7.2.3 作业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。
- 7.2.4 应至少配备 1 名具有初级以上维修资格的维修人员。

### 7.3 服务方案制定

- 7.3.1 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。
- 7.3.2 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。
- 7.3.3 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。

### 7.4 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。

### 7.5 非田间作业服务

- 7.5.1 农机维修、配件供应服务按 GB/T 38370 的规定执行。
- 7.5.2 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。

### 7.6 信息服务

- 7.6.1 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。
- 7.6.2 服务渠道包括网络、电话、传真、电子邮件等通讯工具、软件等。
- 7.6.3 提供的信息应及时、准确、完整、实用。
- 7.6.4 应防止服务对象信息的泄露及不正当使用。

## 7.7 服务作业结束

- 7.8 用户现场实地验收作业质量，宜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，落实合同执行情况，并经双方签字认可。
- 7.9 当作业质量、作业量不达标时，应及时处理、协商解决。
- 7.10 应保留详细、有效、完整的作业记录并归档。

## 8 农机社会化服务质量评价

- 8.1 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服务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。
- 8.2 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。
- 8.3 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。
- 8.4 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。
- 8.5 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。
- 8.6 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。

## 9 投诉处理

- 9.1 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。
- 9.2 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。

## 附 录 A (资料性) 服务合同参考样本

### A.1 服务合同参考样本

甲 方：\_\_\_\_\_

乙 方：\_\_\_\_\_

为确保作业服务质量与效率,经协商,在平等互利、保证双方权益的基础上,甲方为乙方提供农机作业服务。根据合同法,双方签订如下条款:

#### 一、作业内容

1. 甲方负责向乙方提供\_\_\_\_\_ (农机名称/型号) 台开展\_\_\_\_\_ 作业服务
2. 具体作业地点: \_\_\_\_\_省\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_县\_\_\_\_\_乡(镇/办事处) \_\_\_\_\_村\_\_\_\_\_组\_\_\_\_\_地块。
3. 作业面积: \_\_\_\_\_亩(平方米)。
4. 作业时间为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_时至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_时。

#### 二、作业费标准及结算方式

1. 作业服务费标准按\_\_\_\_\_元/亩计算,共计: \_\_\_\_\_元(大写)。
2. 结算方式: 每天作业完成后,乙方要当场确认并按作业量核算作业服务费。双方协商支付方式: \_\_\_\_\_, 支付时间 \_\_\_\_\_。

3. 双方对作业面积有异议时,按双方或仲裁方实际丈量作业面积计算。

#### 三、双方的权利和义务

##### (一) 甲方责任:

1. 甲方要按合同要求准时到乙方指定的作业地点开展\_\_\_\_\_作业服务。
2. 甲方要保证投入作业服务的农业机械技术状态良好,作业人员具备合法的资格,按照操作规程作业,确保安全生产
3. 甲方应按照农艺要求保证作业质量,作业质量应当符合标准要求。无标准的作业项目,可结合当地实际,由甲方当场示范作业标准,或由双方协商确定作业标准如下: \_\_\_\_\_。

(或另签补充协议)。

##### (二) 乙方责任:

1. 乙方应事先告知作业服务地的地理位置、作业环境、种植规格、道路交通状况及风俗习惯等相关情况。

2. 为了保证甲方顺利开展作业,乙方应为甲方提供如下便利条件: \_\_\_\_\_。

3. 如签订合同时没有商定作业时间,乙方应在作业时间确定后,提前\_\_\_\_\_天通知甲方。

#### 四、违约责任

1. 任何一方违约所造成的损失,均由违约方负责赔偿。
2. 如果一方需要变更或终止作业合同的,应在作业初始时间前\_\_\_\_\_天通知对方,并征得对方同意后方可变更或终止作业合同。给对方造成直接经济损失的,提出方应赔偿损失。由双方商定违约赔偿金额(数额)。

3. 因天气等不可抗力或者其他意外事件使得本合同无法履行的,可以解除本合同,双方不承担违约责任。遭受不可抗力、意外事件的一方如部分不能履行本合同或迟延履行本合同的,应当自不可抗力、意外事件消除之日起\_\_\_\_\_日内,将事件情况以书面形式通知另一方,并于事件消除之日起\_\_\_\_\_日内,向另一方提交导致其全部或部分不能履行或迟延履行的合法证明。

#### 五、其他事宜

1. 一方变更通讯地址或联系方式,应自变更之次日通知对方,否则变更方对由此造成的一切后果承担责任。

2. 未尽事宜,甲、乙双方经协调一致可另签定补充协议,其法律效力同本合同。

3. 为保证合同履行,双方同意由\_\_\_\_\_为鉴证方,各交纳保证金\_\_\_\_\_元由鉴证方保管作业任务结束后退还,或作为违约方赔偿金。

4. 甲、乙双方发生纠纷，可向作业地农机管理等部门或鉴证方申请调解，若调解失效可向合同仲裁机构或人民法院提出仲裁或诉讼。

六、本合同一式贰(叁)份，甲方、乙方(和鉴证方)各执一份，经双(叁)方签字(盖章)后生效，具有同等法律效力，单方更改无效，合同有效期从\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日以上合同条款，双方需共同遵守。

鉴证方：_____（盖章）	负责人身份证号：_____
联系地址：_____	联系电话：_____
甲方：_____（盖章）	负责人身份证号：_____
联系地址：_____	联系电话：_____
乙方：_____（盖章）	负责人身份证号：_____
联系地址：_____	联系电话：_____

年 月 日



附 录 B  
(资料性)  
服务质量评价表

B.1 表 B.1 给出了服务质量评价的参考格式。

表B.1 服务质量评价表

编号：\_\_\_\_\_ 服务时间：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

基本情况	作业方式		作业面积	
对作业人员评价	服务态度	是否按流程操作	安全措施是否得当	操作是否熟练
	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
对作业质量评价	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 若不满意请说明原因_____			
总体评价	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意			
改进建议				
服务对象信息	姓名/单位		联系方式	

### 参 考 文 献

- [1] 关于印发《农机专业合作社示范章程》和《农机社会化服务作业合同》的通知（农办机[2007]33号）
- [2] 农业部关于大力推进农机社会化服务的意见（农业部 2013. 10. 11）
- [3] 关于印发《农机社会化服务指引（2022版）》的通知（农机化总站〔2022〕148号）