

NY

中华人民共和国农业行业标准

NY/T ××××—××××

农业机械维修服务规范

(Agricultural Machinery Service Specification)

(征求意见稿)

20××-××-××发布

20××-××-××实施

中华人民共和国农业农村部 发布

前 言

本文件按照GB/T1.1—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归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

农业机械维修服务规范

1 范围

本文件规定了农机生产企业、维修网点、具有农机维修业务的农机经销企业及社会化服务组织（以下统称农机维修者）提供维修服务的基本要求、流程、质量管理等内容。

本文件适用于从事农机维护、保养和修理的农机维修者。

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 21963—2008《农业机械维修术语》

GB/T 22129—2008《农机维修通用技术规范》

JT/T 816—2021《机动车维修服务规范》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农机维修者 maintenance and repairing unit of agricultural machinery

从事农机的整机、总成和主要零部件综合维修或某项（多项）专业维修的农机生产企业、维修网点、具有农机维修业务的农机经销企业及社会化服务组织。

3.2

农机维修服务 maintenance and repairing of agricultural machinery

农机维修者向客户提供维护、保养、修理及相关活动的总称。

4 维修基本要求

4.1 农机维修者应向所在地市场监督管理部门登记,并按照经营范围提供农机维修服务。

4.2 农机维修者应依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务,确保维修质量,落实安全生产、环境保护主体责任。

4.3 农机维修者应公开农机维修工时定额及农机维修类别、工时单价等。

4.4 农机维修者应在业务接待区域醒目位置公示以下信息:

- a) 营业执照;
- b) 农机维修业务受理程序;

- c) 服务质量承诺书;
- d) 投诉受理程序和方式;
- e) 所在地市场监督投诉电话;
- f) 从事农机维修救援服务的,应公示服务时间、电话、收费标准;
- g) 农机维修经营单位负责人、修理工等人员照片及从业资质信息等;
- h) 主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价、常用材料及主要零配件价格。

5 维修服务流程

5.1 基本流程

农机维修者应建立适合本单位的农机维修服务流程。维修服务基本流程见附录 A。

5.2 接待服务

5.2.1 一般要求

5.2.1.1 接待服务包括预约接待服务、救援接待服务、进厂接待服务。

5.2.1.2 业务接待员应规范、熟练、及时地为客户提供咨询服务。

5.2.2 服务要求

5.2.2.1 进厂接待服务,业务接待员应完整、准确记录客户需求,查验机具相关证件,与客户一起进行外观检查,填写农业机械维修单(见附录 B)。

5.2.2.2 农业机械维修单一式三联,经客户签字确认,其中一联交由客户保存。

5.2.2.3 预约维修服务,农机维修者可采用通讯、维修平台等方式为客户提供服务。业务接待员应完整、准确记录客户和机具信息,并根据客户提供的信息、意愿和企业条件,与客户商定维修内容、进厂时间和预计竣工时间。机具进厂时,农机维修者应按 5.2.2.1 的要求做好接待。

5.2.2.4 救援服务,农机维修者可采用通讯、维修平台等方式为客户提供服务。接到救援信息后,应完整、准确记录客户姓名、车牌号码、品牌型号、故障现象、车辆位置、联系电话等信息。

a)通过对话可解决的,应详细解答,具体指导,及时处理;

b)需现场救援的,应提出救援方案,主动告知救援收费标准,组织救援人员在约定时间内赶到救援现场;

c)需拖拽进厂维修的,应对被拖拽机具外观进行检查,在客户签字确认检查结果后,及时实施拖拽服务。机具进厂时,应按 5.2.2.1 的要求做好接待。

5.3 检验签约

5.3.1 业务接待员应根据客户陈述,结合机具维修档案对车辆进行初步诊断。必要时,应安排维修人员进行技术诊断并告知可能产生的检验费用。

5.3.2 农机维修者应在专用的工位或区域,按照相关标准要求对机具进行检验,如机具需要拆检或路试,应征得客户同意。进行路试的维修人员必须具备相应农机的驾驶操作资格。

5.3.3 检验后,应告知客户诊断结果和故障原因分析,拟定维修方案、建议维修项目、需要更换的配件和维修费用预算,并交由客户在农业机械维修单上签字确认。

5.4 维修作业

5.4.1 业务接待员应根据机具维修单确认的维修类别和作业项目,安排维修人员。

5.4.2 维修前,维修人员应视情况对待修机具进行机身清洁。

5.4.3 维修过程中,维修人员应采用合理措施防护机身内外表面等部位。

5.4.4 维修人员应按照农业机械维修单、相关标准要求及机具生产企业提供的维修手册、使用说明书和有关技术资料进行维修作业。

5.4.5 农机维修者不应擅自扩大维修作业范围。如确需增加维修项目，应与客户沟通协调，经客户同意后方可作业。

5.4.6 维修人员应在机具维修过程中进行检验，并做好检验记录。检验不合格的项目应返工，返工后应重新进行检验，并保留重新检验记录。

5.4.7 农机维修者可采用照片、视频等方式，供客户查看在修机具状态。

5.4.8 业务接待员应跟踪机具维修情况，视需向客户反馈维修进度；当维修时限或项目变更时，应及时与客户沟通，征得客户同意后签字确认。

5.4.9 机具维修完工后，维修人员应对机具进行清洁，将机具停放在完工区域。

5.5 完工检验

5.5.1 维修完工后，质量检验人员应核查维修项目完成情况，按相关标准要求及机具生产企业提供的维修手册、使用说明书和有关技术资料进行维修完工检验，填写检验记录，并签字确认。

5.5.2 对完工检验中发现的不合格项目，应填写返工单，由维修人员返工作业直至合格。因返工导致不能按时交付，业务接待员应及时联系客户协商处理。

5.5.3 完工检验不合格的车辆不应交付客户。

5.6 结算交车

5.6.1 完工检验合格的农业机械，业务接待员应核验机具及随车物品，确认无误后通知客户检验接收，并将维修项目、配件材料使用、维修完工检验情况，以及使用注意事项和质量保证期等内容告知客户。

5.6.2 业务接待员应配合客户对照农业机械维修单验收，由客户签字确认后，引导客户办理结算手续。

5.6.3 农机维修者应严格按照备案并公示的维修工时定额及单价、配件价格等核定维修费用。

5.6.4 客户对维修作业项目和维修费用有疑问时，业务接待员应认真听取客户的意见，作出合理解释。

5.6.5 农机维修者应使用规定的结算票据，并向客户交付维修结算清单。

5.6.6 维修所更换下来的旧件应交由客户处理。

5.7 维修档案

5.7.1 农机维修者应建立农业机械维修档案，并实行农业机械维修档案的电子化管理。农业机械维修档案应包括农业机械维修单、维修项目、所更换配件清单，维修人员及维修费用结算清单等。

5.7.2 农机维修者应能将农业机械维修档案提供给客户查阅或复制。

6 服务质量管理

6.1 人员管理

6.1.1 农机维修者应按需配置相应的管理和维修人员，其中维修人员应持证上岗。

6.1.2 农机维修者应明确各类人员的岗位职责和工作要求。

6.1.3 农机维修者应建立教育培训制度，制订并实施培训计划，做好培训记录。

6.2 设施设备管理

6.2.1 厂区应地面平整坚实、环境清洁、区域标志明显，重要区域应设立警示标志。办公区域和业务接待室应布局合理、标识清楚、整洁卫生、服务设施齐全。

6.2.2 维修作业区应布局合理、有充足的自然采光或照明、采暖通风满足维修要求；维修作业区应干净整洁，工具、物料摆放有序；按照功能设置独立的作业区域，钣金、涂漆等特殊作业场所应单独设置；在维修作业区应设置消防安全标志、疏散标志及应急照明灯。

6.2.3 客户接待区和客户休息区应与维修作业区分开，避免客户围观维修作业，防止安全事故发生。

6.2.4 农机维修者应定期开展设施的有效性检查并记录,确保设施持续满足要求。

6.2.5 农机维修者应采用节能、环保、安全的设备;维修、检测设备的规格和数量应与维修车型、维修规模和维修工艺相适应;应建立设备档案,并及时更新档案信息;应建立健全设备管理制度和安全操作规程,明确设备购置、验收、操作、维护、检修、变更和报废的管控要求,安全操作规程明示在相应的工位或设备处,并保存相关记录。

6.2.6 维修设备及物料应贴有清晰的标识,特种设备应设立警示标志,重点设备应明示责任人。计量器具、检测设备应按规定进行检定、校准,状态标识清晰。特种设备的管理应符合国家有关规定的要求。设备工具使用时间不应超过产品生产厂家规定的使用年限。

6.3 配件管理

6.3.1 农机维修者应建立配件采购登记制度,组织配件采购验收,查验产品合格证等相关证明,登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息。

6.3.2 农机维修者应提供配件信息查询服务,供客户查询。

6.3.3 农机维修者应对原厂配件、同质配件和修复配件进行分类标识,明码标价,供客户选择。

6.3.4 农机维修者应按配件制造厂的规定对原厂配件、同质配件执行质量保证。修复配件的质量保证期按照农机维修者与客户的约定执行。

6.3.5 农机维修者应记录并保存维修配件采购、使用信息、产品合格证等相关证明,并按规定留存配件来源凭证。

6.3.6 农机维修者应保证维修所需配件的合理储备,按规定条件储存和分类保管配件,并建立详细的出入库明细账。

6.3.7 客户自带配件使用的由农机维修者和客户协商确定。使用前农机维修者应查验配件合格证明,提出使用意见,由客户确认签字,并妥善保管配件合格证明和签字记录。

6.4 资料管理

6.4.1 农机维修者应收集并掌握与维修服务相关的法规和标准,并及时更新。

6.4.2 农机维修者应具备承修农业机械的维修手册等相关技术资料。必要时,应制定农业机械维修所需的各种工艺指导文件。

6.4.3 农机维修者应建立维修服务信息化管理系统,对客户信息、维修流程、配件采购和使用、配件追溯、维修费用结算、预约和回访等全过程进行管理。

6.4.4 农机维修者应采取有效措施,确保信息安全。

6.5 投诉处理

6.5.1 农机维修者应建立农业机械返修与投诉处理制度,做好返修与投诉处理记录,对返修与投诉项目进行分析,制订和落实应对和预防改进措施。

6.5.2 在质量保证期和承诺的质量保证期内,农业机械出现返修时,应安排专人进行检验确认,确属维修质量问题的,应及时无偿返修,不得故意拖延或无理拒绝,并按照完工出厂时间重新计算返修项目质量保证期。

6.5.3 在质量保证期和承诺的质量保证期内,农业机械因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的,农机维修者应与客户协商联系其他农机维修者修理。

6.5.4 农机维修者应严格执行客户投诉处理制度,明确受理范围、受理部门或人员及其职责、处理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限等。

6.5.5 农机维修者应将客户投诉的补救措施和处理结果及时反馈给客户。

6.5.6 当客户无法与农机维修者就投诉事宜达成共识时,应告知客户其他投诉处理的合法途径和相关

机构。

6.5.7 农机维修者应留存返修和投诉办理的记录，并定期进行分析、总结。

6.6 服务质量评价

6.6.1 农机维修者应建立农机维修服务评价制度，搜集、分析客户对维修服务的评价信息。

6.6.2 农机维修者应定期开展客户满意度调查，填写农机维修服务满意度调查表（见附录 C）。对客户满意度、投诉率、投诉处理满意率，以及维修合格率、返修率、按时交付率等维修服务指标进行搜集和分析，并采取针对性的改进措施。

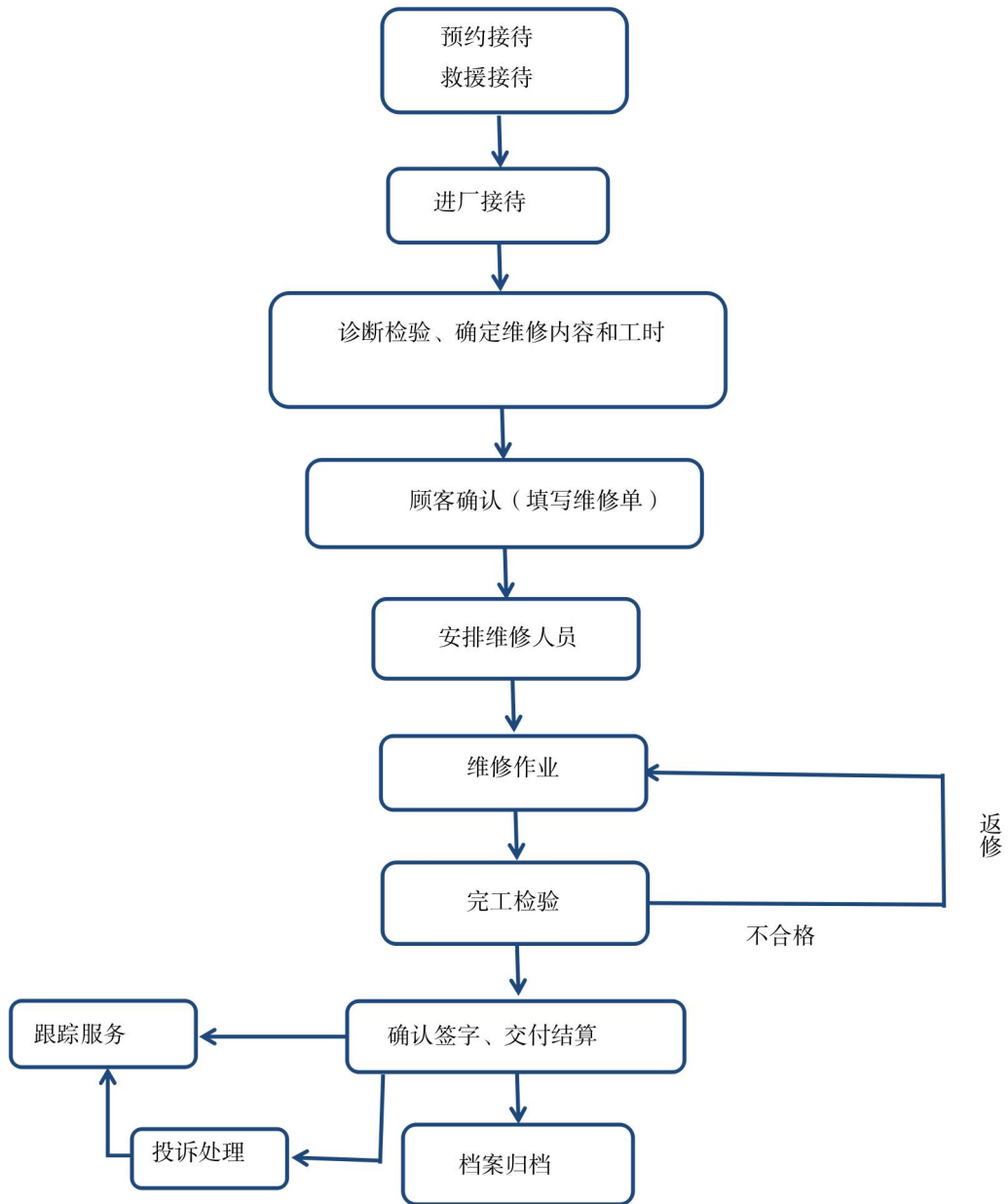
6.6.3 维修完工出厂后，农机维修者可通过通讯、维修平台或登门拜访等方式回访客户，征询客户对维修服务的意见，并做好记录。

6.6.4 对客户意见和建议应及时沟通并妥善处理。回访人员应统计分析客户意见，并及时反馈给相关部门处理。对返修和投诉处理后的结果应继续跟踪。

6.6.5 农机维修者应及时关注、留存和处理来自媒体报道和反馈的有关本企业的相关信息。

附录 A
(资料性附录)

农机维修服务基本流程



附录 B
(资料性附录)

农业机械维修单

接待日期： 年 月 日 预约（电话、微信、短信、平台） 外出救援 进厂

客户姓名 (单位名称)		联系电话	
		机具名称	
生产厂家		机具型号	
		机具编号	
故障描述			
进厂检验	年 月 日		
维修项目		维修工时	
		工时费	
更换主要零件名称 及数量		换件费	
		维修费合计	
自带配件			
完工检验	年 月 日		
质量保证期		交付日期	
维修人员签名		客户签名	

注：农业机械维修单一式三份，客户一份、农机维修者两份。

附录 C

(资料性附录)

农机维修服务满意度调查表

调查人及电话:

调查时间: 年 月 日

项目 序号	用户 姓名	联系 电话	评价内容及得分					
			维修服务周 到、及时 (10分) A	维修人员技术 水平 (10分) B	维修项目、收 费标准明示 (10分) C	维修增值服务 (10分) D	维修质量 (20分)	
							故障 处理 (10分) E	维修操作安 全性 (10分) F
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
平均得分								
加权得分 (A+B+C+D)*1.5+(E+F)*2								
农机维修服务满意度 (加权得分 × 100%) , %								

注: 要求随机抽取近三年的10位农机维修用户开展调查; 维修服务周到及时、维修人员技术水平、维修项目和收费标准明示、维修增值服务的权重各为1.5; 故障处理、维修操作安全性的权重各为2。