

# 《农业机械维修服务规范》行业标准编制说明

## 一、工作简况

### （一）背景

农机维修是实现农机安全生产的重要保障、提高农机经营效益的重要手段、推进农机节能减排的重要措施和加快农机工业发展的有效途径。“放管服”改革促使农机维修方式发生重大变革，更加释放出农机维修的市场活力。一是农机维修服务监管方式发生深刻变革。2018年7月28日国务院“放管服”改革，县级农机化主管部门停止核发《农业机械维修技术合格证》，农机维修行业管理由事前审批转变为事中事后监管。二是农机维修服务技术和质量要求更高。据统计，拖拉机、联合收获机、插秧机的维修频次平均每年每台分别为1次、1.5次和0.87次。近10年，农机具增长了45%，保有量增长势必增加农机维修业务量。以及发动机排放要求国三升国四的需要，对农机维修的质量和及时性提出了新的更高要求。三是国发[2018]42号提出“建立健全现代农机流通体系和售后服务网络；加快推广应用维修诊断信息化服务平台；支持农机服务主体建设区域农机维修中心；支持培养农机维修实用人才”等系列政策措施，为农机维修服务业发展指明方向，增强了信心。

### （二）现状

当前，全国有农机维修点15万个，农机维修从业人员近90万人，基本满足了农机的维修需求，支持了农机正常作业和效能发挥，但农机维修能力提升的速度和趋势，总体落后于当前农机化的发展要求，农机“维修难、难维修”的现象还时有发生。究其原因主要是高水平维

修点少，按维修点等级标准，一级、二级综合维修点占比不足5%，高水平维修服务人员少，高级工及以上等级占比不足10%；其次还有农机维修配件质量难保证、农机维修季节性强等因素。“放管服”改革后，急需相适应的标准政策出台，引导农机维修行业健康发展。

### **（三）工作内容**

接到任务后，总站迅速组织有关人员制定标准实施方案，开展了如下工作：

#### **1.明确分工，推进工作开展。**

标准主要起草单位为农业农村部农业机械化总站，行业内有关事业单位和部分农机生产企业共同参与起草。标准起草组组长由田金明担任，成员由农机维修管理人员、农机生产企业技术人员、农机营销企业、农机维修企业技术人员等组成。要求成员对农机维修服务情况较熟悉，掌握标准化工作的相关规定，理论或实践经验丰富。根据各自优势制定了工作计划，明确了人员职责分工及进度要求，责任落实到人。

#### **2.收集资料，撰写标准初稿。**

为提高所制定标准的科学性、规范性、可行性，我们学习了《农业机械化促进法》、《农业机械安全管理条例》、《农业机械产品维修、更换、退货责任规定》和《农业机械维修管理规定》，查阅了商业服务业、汽车制造业、维修服务业有关要求，在2023年8月11日制定公布的团体标准 T/CAMA 86—2023《农业机械维修服务规范》基础上，起草了标准初稿。

#### **3.经调研、征求专家意见后，修改完善形成征求意见稿。**

标准起草组于2023年5月-6月在前期调研和资料收集的基础上

起草标准初稿（确定各参数指标），多次通过电话、视频沟通对起草稿的意见，充实了标准内容，要素的完整，语言表达更简单易懂，按照收集建议修改完善了标准初稿。随后，2023年7月-8月召开专家会，根据专家意见，修改标准初稿，本次专家会共收集到10人32条意见建议，8条采纳，7条部分采纳，17条不采纳，完善后形成了标准征求意见稿。

### （三）标准主要起草人及所做的工作

根据标准实施方案，本标准主要起草人为田金明，负责组织实施标准的编写、验证、指导、审核等工作。成立了编写组，负责以下工作：一是负责制定工作计划、前期相关资料的收集、标准框架的制定；二是负责标准初稿的起草以及标准征求意见稿的讨论修改工作，组织项目调查验证；三是负责组织召开标准编写组会议，协调工作进度，汇总各方专家意见，整理试验验证材料；四是负责调研收集材料，参加项目研讨等。

## 二、标准制定原则和主要内容的确定

### （一）原则

- 1.与相关法律法规要求相一致，并与相似行业有效标准相协调。
- 2.标准编写格式符合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。
- 3.力求符合当前农业机械维修行业规范经营的需求，增强标准的规范性和可操作性。

### （二）标准内容制定

标准由范围、术语和定义、维修基本要求、维修服务流程、服务质量管理五部分组成。在维修服务流程里提出了基本流程、接待服务、

检验签约、维修作业、完工检验、结算交车、维修档案等七方面的具体要求。在服务质量管理里提出了人员管理、设施设备管理、配件管理、资料管理、抱怨处理、服务质量评价等六方面的具体要求。

### **1.范围、术语和定义章节的制定**

农业机械维修服务规范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。为便于使用,对标准中有特定要求的术语农机维修者和农机维修服务给出了定义。

### **2.维修基本要求的制定**

本部分规定了农业机械维修服务规范的维修基本要求。对维修厂点开展维修服务的基础条件进行了规范。

### **3.维修服务流程的制定**

本部分规定了农业机械维修服务规范的维修服务流程,由5.1服务基本流程、5.2接待服务、5.3检验签约、5.4维修作业、5.5完工检验、5.6结算交车、5.7维修档案等七部分组成。对维修厂点开展服务流程进行了基本的规范和要求。

### **4.服务质量管理的制定**

本部分规定了农业机械维修服务规范的服务质量管理,由6.1人员管理、6.2设施设备管理、6.3配件管理、6.4资料管理、6.5抱怨处理、6.6服务质量评价等六部分组成。对维修厂点开展维修服务的质量结果进行管理评价的规范和要求。

## **三、预期的经济效果**

近年来,随着农业机械化的快速发展,农业机械销售量快速增加,新型农机具不断上市,用户对农机维修服务的需求更加迫切,尤

其是在农忙季节解决维修服务及时性和配件供应问题更加突出。提高农机维修服务质量，化解维修质量纠纷，保障农机用户的合法权益，促进农机的使用效率，推动农机化事业又好又快发展。标准制定后：

1.填补我国农业机械维修行业服务规范性建设没有统一评价标准的空白。

2.有了统一的评价标准，促进农机维修行业提升农机维修服务质量，规范维修厂点维修服务活动。

3.有助于提高农机用户对农机维修服务的满意度水平，化解用户与维修厂点矛盾。

4.有利于保障农机维修安全生产，促进农业机械化健康发展。

**四、采用国际标准和国外先进标准的程度，与国际、国外同类标准水平的对比情况或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况。**

无

#### **五、与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系**

本标准未引用了现行国家标准、行业标准。与现行法律、法规和强制性标准无相互矛盾和抵触的条款。

#### **六、重大分歧意见的处理经过和依据**

标准起草后多次征求农机生产企业、维修企业和用户的意见，多数采纳并进行修改完善。无重大意见分歧。

#### **七、作为强制性标准或推荐性标准的建议**

建议本标准作为行业标准发布实施。

**八、贯彻标准的要求和措施建议（组织措施、技术措施、过渡办法等）**

1.建议标准发布实施后，首先对农机维修厂点进行宣贯，组织相关农机维修服务人员学习运用，建议开展自评，认识不足，提高服务能力。

2.建议行业主管部门有序开展评价活动，建立评级机制、宣传维修服务好的，促进维修服务差的，进一步农机化发展。

3.建议广泛宣传，形成全社会维修网点、用户多方对农机维修服务能力提高的监督环境。

## **九、其他应予说明的事项**

无

《农业机械维修服务规范》标准编写组

2023年10月30日