

中华人民共和国农业行业标准

NY/T XXXXX—XXXX

农业机械售后服务规范

After-sales service specification for agricultural machinery

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国农业农村部

发布

前 言

本文件按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。

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/SC2）归口。

本文件起草单位：。

本标准起草人：。

农业机械售后服务规范

1 范围

本文件规定了农业机械售后服务规范的基本要求、服务流程与服务内容、服务能力与质量保障、纠纷处理与责任划分、服务回访与满意度评价等方面的内容。

本文件适用于农业机械生产商、经销商及其服务网点的售后服务。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 22129 农机修理通用技术规范

GB/T 27922 商品售后服务评价体系

NY/T 1138.1-2 农业机械维修业开业技术条件

NY/T 2899 农业机械生产企业维修服务能力评价规范

《中华人民共和国消费者权益保护法》

《农业机械质量投诉监督管理办法》

《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》 国家质量监督检验检疫总局、国家工商行政管理总局、农业部、工业和信息化部 第126号令（即农机三包服务规定）

3 术语和定义

GB/T 19012 和 GB/T 27922 中确立的及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

售后服务 after-sales service

农业机械售出后，为满足顾客正常使用的需求，为其提供的培训、维修、保养和其他相关技术服务的活动。

3.2

售后服务提供者 after-sales service provider

提供售后服务的生产商、经销商及其服务网点，包括：

——农业机械生产商或其设立、委托的企业或公司；

——代理经销商或其委托的企业或公司，包括社会化农机服务组织（合作社）或个人。

3.3

现场服务 on-site service

在服务网点或顾客指定地点，提供现场检查、保养、维修或者更换等服务。

3.4

线上服务 online service

通过使用电话、短信、电子邮件、网络、社交软件等媒介，使用语音咨询、文字描述、远程电脑协助、远程视频指导等方式，对顾客提出的问题进行记录，并尽可能详实有效地解答，对无法明确解答或需现场诊断的技术问题，安排技术人员进行现场服务。

3.5

质保期 quality assurance period

即质量保证期，包括整机三包有效期、主要部件质量保证期以及易损件和其它零部件的质量保证期。

3.6

三包服务 three-Guarantee service

售后服务提供者在质保期内，因农业机械的质量问题，对其修理、更换和退货的活动及责任。包括包修、包换、包退。

3.7

质量缺陷 quality defect

售出的产品或服务中出现不符合约定或法定标准的缺陷，或是产品不具备应当具备的使用性能或使用功能，影响产品的正常使用或服务的正常提供。

4 基本要求

4.1 基本准则

4.1.1 售后服务活动应当遵纪守法、诚实信用、规范服务、公平竞争、不误农时。

4.1.2 售后服务提供者应按照三包服务规定、产品使用说明书的明示或其他承诺向服务对象提供规范化的服务，提供的服务应符合国家相关法规和承诺的服务标准要求。

4.1.3 售后服务提供者提供三包服务范围以外的服务时，应按照售后服务提供者与服务对象的约定提供规范性的服务。

4.2 服务范围

4.2.1 售后服务提供者应按国家相关规定，明示售后服务内容、产品质保期以及其他服务承诺。

4.2.2 售后服务提供者应配合生产商及时完成包括但不限于培训、报修、登记、保养、维修、收费、退换、召回等服务。

4.2.3 售后服务提供者应按国家有关规定对于有质量缺陷的农机产品办理退换，对于处理非质量缺陷产生的收费应事先向顾客明示。

4.3 服务对象

4.3.1 售后服务对象统称为顾客，包括农机购买者和使用者，服务对象可以是个人、公司以及农业合作社等组织。

4.3.2 提供社会化服务的农机租赁者，按照服务合同应视为售后服务对象，享受农机使用者同等服务权利。

4.4 服务人员

4.4.1 售后服务人员应经过专业知识的系统培训，并具有满足工作需求的技能。

4.4.2 国家规定相关职业准入资格的，服务人员上岗前应取得相关职业资格证书。

4.4.3 售后服务人员作业期间应重视安全，必要时应穿着工作服、防滑鞋，正确佩戴和使用个人防护用具，高处作业人员应配备的安全帽、安全带、安全绳、防坠器、绳索自锁器等，并设专人监护。

4.5 服务渠道

4.5.1 售后服务提供者应主动设立畅通有效的沟通渠道（如服务电话、服务网站、电子通讯等方式），并应有专人进行记录和回复。

4.5.2 线上服务提供的技术支持无法排除故障需要安排技术人员现场服务的，应协助顾客预约好时间、地点。

4.6 服务场所

4.6.1 售后服务提供者应具有与其经营活动相适应的服务场所，生产商应当在销售区域范围内自建或委托设置售后服务网点，并明确服务网点的服务范围，服务场所用于农机维修的应符合 NY/T 1138.1-2 相关要求。

4.6.2 服务场所应在户外标示服务单位名称，在服务接待区域应展示售后服务章程、标准化服务流程、服务人员行为规范等，并明示常用农机维修价目表和主要易损件价格表；在维修操作车间应标识与其作业有关的安全管理制度和安全操作规程。

4.6.3 服务场所应具备安全消防防护设施，具备如灭火器材、应急照明设备等必要器械，应符合消防安全条例等有关规定。

4.6.4 服务场所在公共建筑内的，应设置安全逃生通道，并在显著位置设置符合 GB 2894 和相关行业标准规定的警示标识，如“安全疏散口”、“小心触电”等安全警示标识，同时应制定切实可行的安全管理制度和应急安全预案，采取有效预防措施降低安全风险，保障人员与财产安全。

4.6.5 服务场所应保持环境清洁、通风环保，喷漆和发动机调试等产生污染源的车间应设有环境保护措施，应符合国家公共场所卫生管理条例等有关规定。

4.6.6 服务场所存储和使用有毒、易燃、易爆、腐蚀物、污染物、压力容器以及对废油、废气、废液、废蓄电池、废轮胎及垃圾等有害物质集中收集和危化废弃物品处理时，应符合国家危险化学品安全管理条例等有关规定。

4.7 服务设备与用品

4.7.1 售后服务提供者应具有与其业务范围相适应的工作设备设施、检验仪器和劳动保护用品。

4.7.2 售后服务提供者应根据农业机械作业季节特点，准备充足的配件。

4.7.3 根据实际需要，配备必要的服务车辆。

5 服务流程与服务内容

5.1 售后服务流程

5.1.1 应建立完整、科学、合理的售后服务流程，并实施分类管理。

5.1.2 售后服务流程应包括：售后培训及新机交验；故障报修及信息确认；服务受理及讲解须知；技术诊断及报价派单；服务内容确认及实施；完工总检及结算交接；顾客满意度回访调查。

5.2 售后服务内容

5.2.1 售后培训及新机交验

售后服务提供者在新机交验前，应提供安装调试服务和售后培训服务，安装调试后应使机具达到良好的技术状态；对于初学者顾客的首次作业，必要时应安排人员进行专业的现场指导。

5.2.2 故障报修及信息确认

售后服务提供者应主动向顾客告知故障报修联系方式及渠道，售后服务提供者接到故障报修应及时沟通，在处理故障前应确认和记录顾客及机具信息。

5.2.3 服务受理及讲解须知

根据顾客及机具信息及故障描述，应及时对顾客做出是否服务受理的决定，服务受理后应对服务流程及须知进行讲解和告知，对不受理的情况应做好解释工作。

5.2.4 技术诊断及报价派单

对于反馈的故障问题应做出初步技术诊断，并在服务派单前提前告知可能发生的费用以及服务人员预计到位时间，对于不能提供现场服务的，可就近安排顾客去售后服务点进行维修。

5.2.5 服务内容确认及实施

服务人员实施服务前，应将处理方案完整清楚地告知，并得到顾客操作许可。如顾客提出的疑问，服务人员应给予认真合理的解答，尽力做到顾客满意。

5.2.6 完工总检及结算交接

服务完成后应进行完工检查、操作试机、费用清算和交接服务，同时对顾客进行必要的培训讲解和告知相关注意事项。经顾客确认后，服务人员应通过电话等方式回复维修等服务已完成。

5.2.7 顾客满意度回访调查

服务完成后应及时保存相关服务信息，对服务质量进行满意度评价，并及时开展顾客跟踪调查和售后回访。

6 服务能力与质量保障

6.1 服务方案和售后承诺

6.1.1 售后服务提供者应积极主动为顾客提供服务，制定切实可行的售后服务方案和售后承诺。

6.1.2 售后服务方案和售后承诺应及时完整地告知或明示顾客，必要时应与顾客签订售后服务合同，合同内容应符合国家三包规定。

6.1.3 应对于农业机械生产商或经销商委托的售后服务，应与售后服务提供者约定工作保证协议，并定期核准、确认、评估、改进，确保顾客售后服务的合法权益。

6.2 售后培训服务能力

6.2.1 售后服务提供者应制定技术培训教程，售后培训应有详细的内容和课时安排，培训内容应包括但不限于农业机械安全生产、操作使用、维修保养等知识。

6.2.2 售后服务提供者对顾客应无偿提供安全教育、操作培训、技能培训和技術指导等售后培训服务。

6.2.3 国家规定职业准入资格的，如植保无人机操作员，售后服务提供者应提供培训渠道或有偿服务，协助产品使用者在上岗前应取得相关职业资格证书。

6.2.4 根据对学员学习和接受程度，结合考核结果，应作出是否合格的评价。

6.2.5 售后培训应留存较完整培训记录，如培训计划、人员签到表、考核记录、反馈评价及相关照片影像。

6.3 服务维修能力

6.3.1 售后服务提供者的售后服务维修能力应符合 NY/T 2899 的相关规定。

6.3.2 售后服务提供者的农机修理技术能力应符合 GB/T 22129 的相关规定。

6.4 三包处理能力

6.4.1 售后服务提供者应承诺并明示服务能力半径和服务时效，服务时效即三包服务响应时间，包括线上咨询的时间、答复顾客安排服务人员的时间、服务人员到达现场的时间等。

6.4.2 维修人员应具有故障判断能力、故障排除和修复能力、三包政策的解释能力等综合能力，对于常见可明确诊断的故障应做到一次派员一次性处理。

6.4.3 若整机或零配件在三包服务的质量保证期内发生故障，按三包服务规定应免费协助顾客进行修理、更换或退货，当商品存在设计缺陷或出现难以解决的问题（例如：配件停产造成服务中断、服务区域无法抵达等）时，应实施补救或赔偿措施。

6.5 现场服务能力

6.5.1 农机产品发生故障时，顾客不能及时把农机产品送至服务网点的情况下，应为顾客提供现场服务，现场服务要求应包括以下方面：

a) 售后服务提供者在了解作业环境后，应将诊断结果、维修或保养方案（包括维修或保养价格、所需时间）告知顾客。若涉及更换配件，应征得顾客同意并告知配件信息（如生产商、价格等），供顾客选择。

b) 用于维修服务的零配件，应是满足相关法律法规安全要求并经过检验符合质量标准的合格品，如使用经过修复的农业机械零件，应当向顾客说明，在使用之前得到顾客确认，并保证产品的技术和安全性能。

c) 若顾客对维修或保养方案有异议，在符合有关技术规程并确保顾客已知悉所有信息（如造成故障的原因、制定方案的考虑和拒绝维修的后果等）并自愿承担后果的情况下，应遵照顾客要求处理故障。

6.5.2 对于农忙季节作业的特定农机的维修或保养，应注重保证服务的时效性，特别是对跨区作业的农机产品的现场服务应优先保障，必要时可制定切实可行服务预案，全力保障农事作业的安全生产。

6.5.3 维修完毕后应按相应标准，经检验合格后向顾客交付产品，包括提供修理工单和进行产品的验证；若维修服务涉及产品安全或重要修理项目时，在修理完毕后，在有必要的情况下可向顾客进行性能演示、操作讲解。

6.6 救援服务能力

6.6.1 在农业机械特别是大型自走式农业机械出现故障、事故或遇到自然灾害等情况时，售后服务提供者有能力的应提供紧急救援服务。为了确保救援服务的有效性和及时性，售后服务提供者应预先告知救援联系电话，并在提供救援服务前告知收费标准。

6.6.2 从事救援修理服务的工作人员应经过培训，掌握外出修理救援必需的故障判断、应急准备和交通安全知识，确保在接到求助信息后能够迅速启动应急预案，及时到达救援现场。

6.6.3 维修救援服务的资源应满足规定要求，包括：

- a) 通讯工具以及定位设备；
- b) 白天和晚间值班的人员；
- c) 人员的安全防护工具和装备；
- d) 用于救援所需的工具和设备设施；
- e) 救援服务需要的车辆及其状态满足；
- f) 需要的备件。

6.6.4 在救援过程中应遵守安全操作规程，避免事故或二次伤害的发生，确保现场人员的人身安全。

6.6.5 在公路或高速公路实施救援维修服务，应遵守相关的交通安全法规，包括故障农机在公路上牵引时规定的警示标识、灯光信号、行驶速度和路线。

6.6.6 提供救援后的维修、保险理赔协助等后续服务，帮助顾客尽快恢复正常作业。

6.6.7 收集救援服务反馈，分析事故原因和总结经验教训，持续改进服务质量和应急响应能力。

6.7 线上服务能力

6.7.1 线上服务应预先告知服务时间、服务内容和收费标准，应采用标准化服务流程，确保服务质量和效果可控，保障顾客信息数据安全，确保数据不泄露。

6.7.2 对农用无人机等智能化农业机械，售后服务提供者可提供线上服务进行远程指导，远程指导服务包括对顾客提供技术问题解决方案和技术咨询服务、在线培训服务、设备维护管理服务等。

6.7.3 线上服务提供服务应形式多样，灵活满足不同顾客的需求，包括：

- a) 协助顾客解决技术问题和提供技术咨询服务等；
- b) 对顾客提供在线培训服务，如技术培训、业务培训等；
- c) 对顾客提供设备及系统远程巡检、维护管理等服务，如设备软件安装、固件升级更新、配置调试等技术支持。

6.8 零配件供应

6.8.1 售后服务提供者应向顾客提供符合企业出厂技术要求的零配件，并保证零配件来源可溯源。

6.8.2 在三包期内，免费维修更换下的零配件，售后服务提供者有权进行回收；三包期外付费更换的零配件若回收应征得顾客的同意。

6.8.3 维修服务更换下回收的零配件，应做好已损坏的标识、标签，如实按规定内容记录售后服务记录信息，并及时返回给农业机械生产商。

6.9 服务记录

6.9.1 售后服务记录应清晰、明确，并至少包括以下信息：

- 顾客信息至少包括顾客姓名、地址、联系电话；
- 产品信息至少包括产品名称、型号、购买日期、编号及保修日期；
- 服务信息至少包括服务单位、服务提供日期、服务提供人员、故障现象、更换零配件清单、收费信息等。

6.9.2 售后服务提供者应负有保密义务，未经顾客同意不应泄露相关信息。

6.9.3 售后服务记录应形成档案，档案保存期限应不少于6年。

7 纠纷处理与责任划分

7.1 纠纷处理

7.1.1 售后服务提供者与顾客出现争议和发生纠纷时，双方应本着公平、诚实、信用的原则进行协商解决。

7.1.2 售后服务提供者应设有部门或人员受理投诉和处理纠纷，处理时积极响应并确保沟通渠道畅通，应按照农机质量投诉相关监督法规政策规定处理，并做好记录整理成投诉档案。

7.1.3 对售后服务提供者的投诉和纠纷经协商未能解决的，双方可以向当地市场监督管理部门或者消费者权益保护组织等反映情况，或者依法向农业农村管理部门设立的投诉机构进行投诉。

7.1.4 向政府部门的投诉应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》《农业机械质量投诉监督管理办法》及相关的法律法规进行处理。

7.1.5 对于争议协商或纠纷调解不成的，可以向仲裁部门申请仲裁，也可以直接向人民法院起诉。

7.2 责任划分

7.2.1 为确保售后服务的规范有效的实施，顾客应承担以下责任：

- a) 实施牌证管理的农机具应办理农业行政管理部门核发的农业机械驾驶证；
- b) 不应对其所购买的农业机械进行改装，应按照农业机械产品使用说明书合理使用产品；
- c) 对于安全性要求较高或结构复杂的农机产品，使用顾客应参加技术培训或取得相关资格证书。

7.2.2 根据《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法规，出现以下情形售后服务提供者可不承担免费的保修责任：

- a) 超出保修期：出现在保修期之外或保修期内没有及时报修的；
- b) 不可抗力事件：对自然灾害或不可抗力事件造成的损坏；
- c) 人为故意损坏：故意损坏、使用不当、私自拆卸改装或未经授权的修理导致产品损坏；

- d) 不合理的要求：如正常消耗损坏的易损件的更换等。
- e) 保修责任的完结：经调解协商、仲裁或诉讼，已履行约定的保修责任或实施补救或赔偿措施的。

8 服务回访与满意度评价

8.1 服务回访

8.1.1 售后服务提供者应设立机构或人员，实行售后服务顾客满意度回访，方式为现场走访、电子通讯等，回访的信息应及时反馈给农业机械生产商。

8.1.2 回访发现的未实施、未完成的服务项目，应提交或督促售后服务提供者及时完成。

8.2 满意度评价

8.2.1 满意度评价指标为本文件条款中的技术培训、安装调试、配件供应、服务承诺兑现、服务的及时性、三包处理能力、服务人员态度。

8.2.2 评价对象主要为农机生产商，企业委托的售后服务提供者所作服务视同企业提供，社会化农机服务组织或个人也可以作为评价对象。

8.2.3 售后服务提供者应对顾客满意度进行评价，采取积极措施解决和改进顾客反馈的问题，持续改进服务质量。