

《农业机械售后服务规范》（征求意见稿）

农业行业标准编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据农业农村部农产品质量安全监管司《关于下达 2023 年农业行业标准制修订计划的通知》（农质标函〔2023〕51 号），江苏省农业机械试验鉴定站承担《农业机械售后服务规范》标准（项目编号：NYB-23368）的制订工作。

（二）制定背景

农业农村部高度重视推进农业机械售后服务工作，支持鼓励行业协会制修订相关团体标准，进一步完善农业机械售后服务标准体系，加大拖拉机、收割机等农业机械售后服务规范应用，积极推进相关标准化工作。为贯彻落实《国家标准化发展纲要》《“十四五”全国农业机械化发展规划》《“十四五”推动高质量发展的国家标准体系建设规划》，全面提升农业机械化标准化工作水平，充分发挥农业机械化标准在加快推进我国农业机械化全程全面和高质量发展中的基础性、引领性作用，优化完善农业机械化标准体系架构，提升标准技术水平，增加标准有效供给，强化标准实施应用，全国农机标委会农机化分会印发《“十四五”农业机械化标准体系建设指南》（农机标分〔2022〕17 号）文件，将《农业机械售后服务规范》列入“十四五”农业机械化标准（“十四五”农业机械化标准体系明细表（国家标准和行业标准）

第 473 条) 拟修订计划。近年来, 国内农机系统及相关行业对农业机械售后服务规范性开展了研究和探索, 取得了一定突破性成果, 但相关标准化建设目前在国内外尚属空白。由于农业机械售后服务规范的行业标准缺失导致行业发展不规范、用户服务满意度不高, 企业服务自律缺乏有效约束、服务质量水平无法判定的现状, 以行业标准的形式统一技术要求、规范售后服务水平和建立质量评价体系, 可有效促进农机产业健康持续发展和破解服务责任划分难题、化解服务纠纷和矛盾。通过售后服务规范标准的制定和实施, 设定评价内容, 可以有效提升售后服务水平, 发挥机械的效力, 减少企业的服务成本, 产生良好的社会效益, 促进农机化高质量发展, 特制订本标准项目。同时本标准的制订能够带来以下的意义:

1. 确保农业机械售后服务质量

本标准能保障农业机械售后服务符合行业规范, 确保服务提供者在咨询、维修、保养和技术培训等方面能够按照既定的标准进行操作, 从而提高售后服务的整体质量, 以确保农业机械售后服务能够满足农民的实际需求, 提高农机作业效率和农民收益。

2. 促进农业机械售后服务的技术发展

本标准能够推动农业机械售后服务技术的创新和发展。通过对最新技术的研究和应用, 可以确保新技术在售后服务中得到有效应用, 提升服务效率和质量。这有助于推动农业机械售后服务行业的技术进步, 提高整个行业的服务水平。

3. 保障农民利益

本标准能保障农业机械售后服务的安全性和可靠性，降低农民在使用农业机械过程中可能遇到的风险和尽可能避免冲突纠纷。通过规范售后服务流程，可以确保农民在农机使用过程中得到及时、有效的支持，保障其生产活动的顺利进行。

4. 提升农业机械售后服务行业的整体竞争力

本标准的制订有助于提升农业机械售后服务行业的整体竞争力。通过制定和实施统一的售后服务规范，可以提高行业的服务质量和效率，增强行业的整体形象和信誉。这有助于吸引更多的消费者选择农业机械产品，促进农业机械产业的发展。

5. 推动农业机械产业的可持续发展

本标准制订的售后服务规范的实施是农业机械产业可持续发展的重要保障。通过规范售后服务流程和技术要求，可以促进农业机械产品的持续改进和创新，提高产品的质量和性能，有助于推动农业机械产业的长期发展，为农业生产提供更加先进、高效的机械设备。

（三）主要工作过程

按照计划任务书的要求，起草单位立即组织技术骨干成立标准起草工作组，研究和制定了标准编制工作方案，参加行业标准制修订培训，并按照行业标准制定程序展开标准制定工作。

1. 起草（草案、调研）阶段

(1) 成立标准起草工作组。

2023 年 5 月 15 日，标准计划下达后，标准牵头单位江苏省农业机械试验鉴定站积极邀请农业农村部农业机械化总站、江苏省农机化服务站、江苏沃得农业机械有限公司、洋马农机（中国）有限公司、潍柴雷沃智慧农业科技股份有限公司等有关部门的相关专家参与标准起草，组成标准起草工作组。工作组成员具有较丰富的专业知识和实践经验，了解标准化工作的相关规定并具有较强的文字表达能力。

(2) 调查研究，收集资料。

标准起草工作组成立后，工作组人员主要通过网络、电话和资料调研的方式，广泛收集各省农业机械售后服务规范及关键控制部件生产机构相关培训技术资料，并于生产者、管理部门和技术专家等座谈、访谈等，同时实地走访了潍柴雷沃智慧农业科技股份有限公司、江苏沃得农业机械有限公司，广泛听取意见，了解农业机械售后服务规范现状和存在的问题。

(3) 确定工作思路，启动标准制定。

根据调研掌握情况，工作组制定了工作计划，明确了内部分工及进度要求，责任落实到人。本标准制定过程中主要参考以下管理规定、标准等：

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》

在参考以上管理规定、标准基础上，工作组成员统一工作思路，起草了标准初稿，并反复进行修改。

（4）召开标准修改工作研讨会。

2023 年 5 月 15 日，成立标准起草工作组，将标准申报草案交工作组各自所在单位进行广泛研讨，形成了标准初稿（第 1 稿）。

2023 年 6 月 14 日，在潍柴雷沃智慧农业科技股份有限公司召开标准起草工作组全体会议，讨论标准草案。工作组进行了意见汇总和讨论，同时对潍柴雷沃公司的经销商和用户开展农业机械售后服务规范标准的验证工作，在此基础上形成了标准征求意见稿（第 2 稿）。

2023 年 7 月 26 日，在江苏省农业机械试验鉴定站 601 会议室，会同农业农村部农业机械化总站、江苏省农机化服务站、江苏沃得农业机械有限公司来临的领导和专家，召开标准研讨会暨标准起草组工作会议，听取江苏沃得农业机械有限公司售后服务等相关工作汇报并对标准文本内容进行进一步讨论和修订（第 3 稿）。

2023 年 8 月 1 日，标准工作组前往至江苏沃得农业机械有限公司开展农业机械售后服务规范标准验证的调研工作，

根据实际的验证效果对部分标准的有关内容进行修改，形成标准征求意见稿（第4稿）。

2023年10月19日，标准工作组邀请农业农村部农业机械化总站、江苏省农机化服务站、河北省农业机械鉴定总站、黑龙江省农业机械试验鉴定站、云南省农业机械鉴定站、四川省农业机械鉴定站、湖北省农业机械鉴定站、广东省农业技术推广中心、浙江省农业科学院农业装备检测中心等10家省级农机鉴定（推广）机构，会同深圳市大疆创新科技有限公司、广州极飞科技股份有限公司、潍柴雷沃智慧农业科技股份有限公司、洋马农机（中国）有限公司、江苏沃得农业机械有限公司等5家生产企业，包括部分售后经销商代表，召开标准视频研讨会，对专家意见汇总并形成标准征求意见稿（第5稿）。

2023年11月8日，工作组前往林海股份有限公司开展售后服务的调研工作，就售后服务内容的实施及验证展开讨论，根据实际反馈结果对标准进行修改，形成标准征求意见稿（第6稿）。

2023年12月7日，工作组前往连云港大陆农业机械装备有限公司、连云港市连发机械有限公司开展售后服务的调研工作，就售后服务规范标准征求修改意见，根据实际反馈结果对标准进行修改，形成标准征求意见稿（第7稿）。

2024年4月7日，标准工作组邀请江苏省农机监理所、省农机化推广站等有关领导、相关专家以及企业代表在江苏省农业机械试验鉴定站601会议室召开标准研讨会，对专家

意见汇总并形成标准征求意见稿（第 8 稿）。

2024 年 4 月 11 日，标准工作组前往盐城市盐海拖拉机制造有限公司开展售后服务的调研及征求意见工作，根据实际反馈结果对标准进行修改，形成标准征求意见稿（第 9 稿）。

2024 年 7 月 11 日，标准工作组在江苏省农业机械试验鉴定站 601 会议室召开标准送审稿讨论会，根据多方面意见汇总并形成标准征求意见稿（第 10 稿）。

2024 年 7 月 17 日，标准工作组邀请农业农村部农机化研究所、江苏省农机化服务站以及部分企业代表以及标准起草主要人员在南京召开标准送审稿审定会，对专家意见全部汇总，对标准内容细化完善和表述方式斟酌打磨，并形成标准送审讨论稿（第 11 稿）。

2024 年 7 月 27 日，标准工作组邀请标准研讨会，对专家意见全部汇总并形成标准送审稿（终稿第 12 稿）。

2.征求意见阶段

标准于 2023 年 6 月起，通过召开会议、现场调研、问卷调查等多种途径向农机管理部门、推广站、科研院所、生产企业、农机服务商等单位和个人进行意见征求。

截止 2024 年 6 月 16 日，共计收到“征求意见”的单位 29 家的 42 名专家和代表的修改意见 170 条，经标准起草组研究，多次对征集到的修改意见进行讨论和评估，采纳意见 133 条，部分采纳意见 20 条，未采纳意见 17 条，并结合修改意见修订和充实标准文本，形成最终送审稿。

3.送审阶段

2024年7月8日，通过系统提交了标准送审材料，标委会秘书处审核后，提出修改意见。标准起草工作组按退回要求修改了送审相关文件再次提交系统，待标委会组织审定。

二、标准编制原则、主要内容及其确定依据，修订标准时，还包括修订前后技术内容的对比

（一）编制原则

1. 与有关法律法规一致,并与现行有效标准相协调。
2. 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。

（二）标准主要内容及其确定依据

1. 标准内容框架

文件内容包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、售后服务流程和服务内容、服务能力与质量保障、纠纷处理与责任划分和服务回访与满意度评价。

2. 范围的确定

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。

3. 规范性引用文件

本章列出了本标准引用的相关国家标准、行业标准以及相关的法律法规文件。

4. 术语和定义

本章列出了本标准相关的术语“售后服务”、“售后服务提供者”、“现场服务”、“线上服务”、“质保期”、“三包服务”和“质量缺陷”，并对术语进行了定义。

5. 基本要求

本章列出了本标准对于农业机械售后服务规范的基本准则、服务范围、服务对象、服务人员、服务渠道、服务场所、服务设备与用品等方面的相关要求。

6. 服务流程与服务内容

本章列出了农业机械售后服务流程的七大环节以及阐述了相关服务内容。

7. 服务能力与质量保障

本章列出了本标准对于服务方案和售后承诺、售后培训服务能力、服务维修能力、三包处理能力、现场服务能力、救援服务能力、线上服务能力、零配件供应和服务记录等方面的相关要求。

8. 纠纷处理与责任划分

本章列出了本标准对于纠纷处理和责任划分等方面的相关要求。

9. 服务回访与满意度评价

本章列出了本标准对于服务回访与满意度评价等方面的相关要求。

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

（一）标准验证的分析、综述报告

标准工作组制订了标准验证和调研的工作方案，对标准的实施及任务也制订了详细工作计划。根据标准草案，采用了调查验证和实地使用的方法，对潍柴雷沃智慧农业科技股份有限公司开展了标准关键内容实施的验证工作，并与江苏沃得农业机械有限公司售后服务流程等进行比对分析，同时服务对象包含了合作社组织与个人，标准显示运行良好，基本符合使用要求。同时标准也得到了深圳市大疆创新科技有限公司、广州极飞科技股份有限公司、洋马农机（中国）有限公司、林海股份有限公司、连云港大陆农业机械装备有限公司、连云港市连发机械有限公司、盐城市盐海拖拉机制造有限公司等多家农业机械生产企业的认可。

标准验证结果表明，执行标准规定的各项要求，能覆盖农业机械售后服务的各个环节，可以预见各类事故及纠纷的发生并规定了处理方法，确保农业机械售后服务质量、促进技术发展、保障农民利益、提升行业竞争力以及推动产业的可持续发展。通过本标准验证，反映本标准具有较好的有效性、可行性和适用性。

（二）技术经济论证

1.技术层面论证

a) 技术支持与创新

实施规范能推动农业机械制造企业不断改进产品设计，提升技术水平，以满足更高标准的售后服务需求。通过标准化服务流程，促进维修技术和工具的创新，提高维修效率和质量。

b) 信息化建设

标准化的售后服务流程易于信息化管理，通过大数据和物联网技术，实现远程诊断、预测性维护等功能，提高服务响应速度和准确性。

c) 环境保护

规范的售后维修和保养可减少因不当处置废弃零件和油料对环境的污染，推动绿色维修和回收利用。

d) 服务体系的建设

规范化服务有助于建立统一的农业机械服务体系，促进不同品牌和型号间的零件互换性和服务兼容性，降低维护成本以及技术创新投入。

2.经济层面论证

a) 经济效益

农民因获得及时专业的售后服务，减少农业机械的非计划停机时间，从而提高农作物的产量和品质，增加经济收入。

b) 成本控制

标准化服务流程可以减少重复工作和资源浪费，降低售后服务成本，同时减少因故障停机造成的经济损失。

c) 市场竞争力

提升的售后服务质量可以作为品牌差异化的优势，吸引更多的客户，提高市场占有率和品牌忠诚度。

d) 供应链优化

标准化服务要求促使配件供应商提升产品质量，优化供应链管理，减少库存和物流成本。

（三）标准的预期效益

1.经济效益

本标准的实施不仅能够直接提升企业经济效益，提高农民收入，带来多方面的经济效益，这些效益不仅限于直接的财务收益，还包括间接的社会经济效益。以下是实施这一标准可能带来的经济效益分析：

a) 提升农业生产力

规范的售后服务确保了农业机械的可靠性和高效性，减少了因机械故障导致的生产中断，从而提高了农业生产效率和作物产量。

b) 促进农民增收

农业机械的高可用性和稳定性意味着农民可以按时完成耕作、种植、收获等工作，减少损失，增加农作物的市场价值，进而提高农民收入。

c) 促进农村经济发展

农业机械售后服务的改善可以带动农村地区的相关产业发展，如农机维修、零配件销售等，创造更多就业机会，刺激当地经济增长。

d) 减少服务成本

标准化服务流程能够减少不必要的服务步骤，提高服务效率，降低因重复工作或低效服务产生的成本。

e) 降低保修和维修成本

通过预防性维护和定期检查，可以提前发现并解决问题，避免小问题演变成大故障，从而减少高昂的保修和维修

费用。

f) 创造就业机会

扩展和规范的售后服务网络需要更多的专业技术人员和管理人员，这将创造新的就业机会，促进地方经济发展。

a) 就业与培训

g) 有标准可依，避免违规罚款

遵守国家和地方关于农业机械售后服务的相关法规，可以避免因不合规行为导致的罚款和法律风险。

h) 增加复购率和推荐率

满意的客户更有可能再次购买同一品牌的农业机械，并向其他潜在客户推荐，这将转化为更高的销售额和市场份额。

2.社会效益

本标准的实施还可以带来多方面的社会效益，具体如下：

a) 促进农业安全生产

提高农业生产的安全性，减少人为操作带来的风险，保障作业人员的生命安全。

a) 促进农业现代化

标准化的售后服务促进了农业机械的更新换代和技术进步，加速了农业向现代化、智能化方向的发展，提高农业生产的整体水平和竞争力，推动农业现代化，为乡村振兴提供有力支撑。

a) 促进技术创新和服务升级

在售后过程中收集的客户反馈和技术数据可以帮助制造商改进产品设计，开发更加符合市场需求的新技术和服务。

b) 加强产业链合作

规范化的售后服务可能促进农机制造商、经销商、维修服务商和配件供应商之间的合作，形成更加紧密的产业链，提高整个行业的运行效率。

c) 提高客户满意度

规范化的售后服务能够及时解决农民使用农业机械时遇到的问题，减少因机器故障导致的生产延误，从而提高农民的满意度和信任度。

d) 提升品牌形象

优质的售后服务是企业品牌形象的重要组成部分，规范的服务可以提升企业管理水平，良好的口碑可以吸引更多新客户，增强品牌市场竞争力。

e) 教育与培训

售后服务规范的实施往往伴随着对农民和维修人员的技术培训，提升了他们的技能和知识，同时促进职业培训和技能提升，提高劳动力素质，有利于培养一支高素质的农业从业者队伍。

f) 增强农民权益保护

明确的售后服务标准使农民在购买和使用农业机械时享有更多的保障，降低了因质量问题造成的经济损失，增强了消费者信心。

g) 社会稳定与和谐

标准的实施可以减少售后服务中的争议和纠纷，有助于农民收入的增加和生活质量的提高，有助于减少社会矛盾，促进农村地区的社会稳定和和谐。

3.生态效益

本标准的实施还可以带来不少生态效益，具体如下：

a) 保障食品安全

通过确保农业机械的正常运行，有助于保障食品的质量和安安全，减少农作物在田间管理过程中的污染和损失。

b) 环境保护

正确的农业机械使用和维护可以减少对土壤的破坏，降低农药和化肥的过度使用，促进农业的绿色可持续发展。保护生态环境，促进农业生态系统的健康发展。

c) 支持可持续农业：

高效的农业机械和及时的售后服务可以提高农业生产效率，减少资源浪费，促进农业的可持续发展。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

标准在制定过程中，检索了 CNKI《国外标准数据库》，该数据库收录了国际标准（ISO）、国际电工标准（IEC）、欧洲标准（EN）、德国标准（DIN）、英国标准（BS）、法国标准（NF）、日本工业标准（JIS）、美国标准（ANSI）、美国部分学会标准（如 ASTM, IEEE, UL, ASME）等题录信息，未查询到同名标准。

五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

经查询，无相关的国际标准，故不采用。

六、与有关的现行法律、行政法规和强制性标准的关系

标准中涉及到执行引用性标准 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》，同时还执行《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》等法律法规文件；本标准与现行法律、行政法规和强制性标准不存在冲突和抵触。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

八、涉及专利的有关说明

本标准不涉及专利。

九、实施标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

《农业机械售后服务规范》农业行业标准的出台，将使的农业机械售后服务质量得到提升，相关服务效果和评估等方面更加规范化、标准化、科学化，制定相应标准也可指导企业或相关技术部门进一步完善农业机械售后服务的质量，推进行业发展。该标准发布实施后，将促进企业完善售后服

务质量和售后服务培训教材，提高培训能力和售后服务水平。建议各级农机化管理部门认真组织学习，加强本标准的宣传和培训工作，并将标准推广应用于全国农机生产企业、经销商等部门，通过召开标准宣贯会、人员培训等推动标准的贯彻实施。督促农机生产企业、经销商等部门，加强售后服务质量培训和用户培训，提高用户安全使用农机的技能，预防事故和纠纷发生，确保农业安全生产。

建议各级农业主管部门牵头，选取具有代表性的地区或企业，联合相关经销商、农机组织和农户代表，通过召开人员培训等措施，进行标准的推广、实施和监督工作。同时建议各相关部门按照规划和计划要求，贯彻和执行标准，将标准引入管理工作程序和流程，成为工作准则。随着标准化管理工作进程，不断分析、总结标准化管理工作中的问题和需求，适当选择和适时提升执行标准的水平，将标准应用和标准实施相结合，逐步具备自行制定标准的能力，补充制定适合管理工作现实需要的自定标准，完善标准管理系统，形成标准化管理和标准化作业的基础，实现全面标准化管理乃至建立全面标准化管理工作体系。

考虑到技术的成熟度和市场的接受程度，建议标准发布6个月后在实施，让农机企业、经销商和农户有时间逐步适应本标准。在实施前进行充分的宣传和推广工作，确保标准的顺利实施。

十、其他应予说明的事项

无。

江苏省农业机械试验鉴定站
《农业机械售后服务规范》标准起草工作组

2024 年 7 月 12 日