

DB 4415

汕尾市地方标准

DB 4415/T —2024

农业社会化服务 农业生产资料服务规范

(Agricultural service- Specification for agricultural materials)

(报批稿)

202X – XX – XX 发布

202X – XX – XX 实施

汕尾市市场监督管理局 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 服务要求 1

 4.1 基本要求 1

 4.2 场所要求 2

 4.3 服务组织与人员要求 2

 4.4 管理制度要求 2

5 服务流程及内容 2

 5.1 农资服务 2

 5.2 接待咨询服务 2

 5.3 签订合同 3

 5.4 制定方案 3

 5.5 统采服务 3

 5.6 进出库管理 3

 5.7 统配统供服务 3

6 档案管理 4

 6.1 进销存档案管理 4

 6.2 生产作业档案管理 4

 6.3 售后服务档案管理 4

 6.4 档案制度与管理要求 4

7 售后服务 4

附 录 A （资料性） 农业生产资料服务合同..... 5

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。

本文件由汕尾市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：汕尾市农业科学院。

本文件主要起草人：何浩、何瑞毓、商艺纷、叶祥俊、罗远骢、郭金妹、陈小真。

农业社会化服务 农业生产资料服务规范

1 范围

本文件规定了农业社会化服务——农业生产资料服务规范，包括服务要求、服务流程及内容、档案管理和售后服务等内容。

本文件适用于汕尾市行政区域内农业社会化服务中的农业生产资料服务。

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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 37070 农业生产资料供应服务 农资仓储服务规范
- GB/T 43420 农业生产资料供应服务 农资供应商评价规范
- SB/T 10401 商品售后服务评价体系

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业生产资料 agricultural production means

农资

农业生产所需投入的物质资料。

注：通常包括肥料、农药、农膜、种子、饲料和饲料添加剂、兽药、农机具及配件等。

[来源：GB/T 43420-2023, 3.1]

3.2

农业生产资料服务组织 service organization of agricultural materials

为农业生产提供各种所需农资和服务的组织。

4 服务要求

4.1 基本要求

4.1.1 依法成立，证件齐全，具有相应经营资质，并在经营场所内明显位置悬挂。

4.1.2 具备完善的管理制度、规范的服务流程和售后服务。

4.1.3 具备固定的社会化服务人员。

4.1.4 具备农业生产资料服务能力，并能满足用户需求。

4.1.5 执行国家物价管理政策，所有商品明码标价。

4.2 场所要求

4.2.1 应选址合理，便于农资产品进销，营业面积应与服务范围相适应，经营场所应与生活区有效隔离。

4.2.2 具备固定的经营、服务、办公场所及必要的办公设施设备，能够满足社会化服务需要。

4.2.3 在经营场所内明显位置悬挂经营资质、产品质量承诺、服务承诺及举报、监督电话。

4.2.4 应配备防盗、防尘、防潮、防热、防霉、防虫、防鼠及防污染等安全措施，并确保有效运行。

4.2.5 配备满足服务所需的运输、装卸以及经检定（或校准）合格的计量等设施设备。

4.2.6 应建立消费者反馈渠道，如设置意见本、公布服务电话及行业主管部门投诉、监督电话等。

4.3 服务组织与人员要求

4.3.1 应配有相应数量的技术人员。

4.3.2 服务人员具备与开展服务工作相适应的能力，并具备相应的法律法规和专业知识，经过岗前培训，考核合格。

4.3.3 技术人员应熟练掌握所售农资产品的使用方法、功效与注意事项，并熟悉当地农业特点及相关知识。

4.3.4 农机具等操作人员应具备基本操作技能，并能熟练操作。

4.4 管理制度要求

4.4.1 建立管理制度，主要包括但不限于：采购管理制度、仓储管理制度、配送管理制度、信息管理制度、档案管理制度、投诉管理制度等。

4.4.2 实行岗位责任制，明确岗位职责。

4.4.3 建立人员培训制度，定期开展专题培训。

4.4.4 实行农业生产资料质量反馈制度。

4.4.5 制定突发事件应急预案。

5 服务流程及内容

5.1 农资服务

5.1.1 应选择符合生产者产地环境、生产目标要求的农资，农资质量应符合相关标准要求，且具有合格证明文件，供应商应具有相关资质。

5.1.2 主要控制农资选购过程合理性、安装要求、效能技术指标等关键点。

5.1.3 其种类、规格、数量、外观、效能等指标应与服务项目及种植（养殖）计划相匹配。

5.2 接待咨询服务

5.2.1 应主动热情并适时做出反应，详细讲解农业生产资料供给服务内容、服务方式和服务价格，并提供相关资料。

5.2.2 应根据用户需求，适时提出合理建议，协助其选择合理的农业生产资料。

- 5.2.3 应耐心、专业、如实地解答消费者提出的问题。
- 5.2.4 应正确引导，客观宣传农业生产资料产品，不夸大、不欺骗、不误导。
- 5.2.5 应将产品的使用方法、注意事项讲解清楚。

5.3 签订合同

- 5.3.1 双方达成服务意向或接到服务申请后应签订农业生产资料供给服务合同（简称“服务合同”）。服务合同参见附录 A。
- 5.3.2 服务合同主要包括服务内容、服务方式、服务价格、服务质量，以及支付方式、双方权利和义务、违约责任等。

5.4 制定方案

- 5.4.1 根据服务合同，对用户所需农业生产资料的种类、数量进行统计、汇总，编制统一采购台账。
- 5.4.2 应与用户进行充分沟通，结合用户需求科学制定农业生产资料统采统配统供服务方案。
- 5.4.3 服务方案主要包括农业生产资料统采内容、统采计划、统采方式、统配统供方式、服务质量要求、完成时间、服务过程的安全与应急等。

5.5 统采服务

- 5.5.1 建立供应商准入制度，了解供应商的信誉、产品质量、服务能力及价格，筛选能够满足统采要求的供应商。
- 5.5.2 根据统采方案和采购台账择优选择适合的供应商。
- 5.5.3 按照采购计划签订采购合同。
- 5.5.4 不得统采禁用、过期、失效、变质和假冒伪劣的农业生产资料。

5.6 进出库管理

- 5.6.1 明确专职人员，建立进出库管理制度。
- 5.6.2 根据采购合同约定方式接收农业生产资料。
- 5.6.3 对采购的农业生产资料进行初步查验和入库，仓储服务符合 GB/T 37070 的要求。
- 5.6.4 按农业生产资料产品种类、规格要求分区、分类堆码储存，应堆垛整齐、牢固、安全，保持合理的墙距、顶距、灯距、柱距、垛距。
- 5.6.5 对入库生产资料分类编号，在储位上张贴、悬挂编号标签，实行一垛一卡。
- 5.6.6 定期盘点，并根据需求及时补货，做到账、货、卡相符。
- 5.6.7 各种标识标记应规范清晰，消防及安全标识符合 GB 2894 和 GB 13495.1 的要求。
- 5.6.8 对于限制性使用农药，应专库或专柜储存，专人管理。
- 5.6.9 根据需求填写出库申请单，明确出库物资名称、规格、数量等信息。
- 5.6.10 审核申请单，核对实物与申请单信息是否一致，确保无误。
- 5.6.11 遵循先进先出原则，办理出库手续，更新库存记录。

5.7 统配统供服务

- 5.7.1 根据服务合同要求、产品类别、统配数量、产品特性等调配运送车辆。
- 5.7.2 主动开具发票或购货凭证，根据凭证提货装车配送。
- 5.7.3 合理规划配送线路，及时准确安全配送到位。
- 5.7.4 对照服务合同、票据或凭证当面确认产品，办理核查、移交手续，发现异常及时处理。
- 5.7.5 应对统配统供产品进行统一标识。

5.7.6 无法按服务合同约定完成统配统供服务时，应与用户及时沟通，采取补救措施。

6 档案管理

6.1 进销存档案管理

建立农资产品进销明细台账，记录生产企业、产品名称、批号、数量、价格、销售对象等关键信息，实现进销存数据可追溯。

6.2 生产作业档案管理

留存过程资料，包括各环节操作记录、不合格品处理结果及安全检查档案。

6.3 售后服务档案管理

记录客户信息、产品售后反馈（咨询 / 投诉 / 召回等）、处理方案及结果，确保售后问题可追踪、责任可界定。

6.4 档案制度与管理要求

制定档案归集、保管、借阅、销毁等制度，明确各类档案的保存期限与责任部门。采用纸质与电子档案结合管理，重要资料需备份，确保安全性和可查阅性。

7 售后服务

7.1 应建立售后服务档案，售后服务工作应符合 SB/T 10401 的要求。

7.2 应按照 GB/T 17242 的要求建立投诉受理机制。

7.3 接到消费者投诉时，应及时处理并详细记录，对投诉的处理应符合 GB/T 19012 的要求。

7.4 对消费者提出的合理建议应予以采纳。与消费者发生争议时应协商解决，无法通过协商解决的应报当地主管部门处理。

7.5 应建立至农产品收获为止的质量反馈制度，加强与消费者沟通，定期开展回访，及时向有关部门反馈相关信息。

7.6 应建立农资产品使用后的田间效果技术反馈制度，定期回访，及时调整农资使用指导。

附 录 A
(资料性)
农业生产资料服务合同

甲方（服务组织）：_____

乙方（委托方）：_____

甲乙双方本着互惠互利、诚实守信的原则，经双方平等协商，就乙方委托甲方提供农业生产资料服务，达成如下协议：

一、服务内容

名称	规格要求	数量	单价	总价	配送时间	备注
金额合计（大写）：			（¥：_____）			

二、供货方式

采用下面_____种方式进行配送供给。

- 乙方自取。乙方于_____年__月__日自行到甲方指定地点领取。
- 甲方统一配送。甲方于_____年__月__日统一配送至乙方指定地点，地点：_____。
- 增值服务：乙方_____（需要或不需要）增值服务。
 - 乙方自行使用。农业生产资料统配统供后乙方在甲方指导下自行使用。
 - 甲方提供统一服务，具体为_____。

三、费用支付方式

自签订本合同之日起3日内，乙方预交农业生产资料供给服务费预付款（大写）：_____元（¥：_____元），待甲方完成统配统供服务后，乙方于5日内据实结算尾款。

四、双方的权利和义务

- 甲方的采购价格应公开公平，乙方有权对采购价格提出异议。
- 甲方应按乙方的规格要求统一采购农业生产资料。甲方有权对乙方提出建议，正确引导选择适合当地实际的生产资料，若由于甲方指导失误而造成的损失，由甲方承担。
- 乙方应明确所购农业生产资料的规格要求，未明确而造成的损失，由乙方承担。
- 因服务对象所购农业生产资料数量少不能产生规模效益时，由甲乙双方协商解决。
- 本合同约定内容之外产生的费用另行协商。

五、其他事宜

- 本协议不因甲、乙双方法人代表变动而变更，也不得因集体经济组织的分立或合并而变更或解除。任何一方不得随意终止合同，因不可抗拒自然灾害因素造成合同无法履行除外。
- 本合同如有未尽事宜，甲乙双方协商解决。
- 甲、乙双方在履行本合同过程中如发生争议，应首先通过友好协商解决，协商不成的，可向人民法院提起诉讼。

4. 本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（代表人签字）：（章）

乙方（代表人签字）：（章）

年 月 日

年 月 日
