|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 65.020 |
| CCS | B 31 |

|  |
| --- |
| 4415 |

汕尾市地方标准

DB 4415/T  —2024

农业社会化服务 质量控制规范

Agricultural service—Specification for quality control

202X - XX - XX发布

202X - XX - XX实施

汕尾市市场监督管理局  发布

1. 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：汕尾市农业机械化技术推广站、汕尾市农业科学院。

本文件主要起草人：洪学斌、林汉武、何浩、何瑞毓、叶祥俊。

农业社会化服务 质量控制规范

* 1. 范围

本文件规定了农业社会化服务——质量控制规范，包括服务人员要求、农业投入品供应服务、种子繁育推广服务、农业生产服务、农技服务、动植物疫病防控服务、销售服务、信息服务、服务流程、评价与改进等内容。

本文件适用于提供农业社会化服务的各类组织的服务质量控制。

* 1. 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 16548 病害动物和病害动物产品生物安全处理规程

GB/T 32980 农业社会化服务 农作物病虫害防治服务质量要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业社会化服务 agricultural service

按照服务对象需求，为其农业产前、产中、产后各环节所提供的一系列服务活动及其产生的结果。

* 1. 总体要求

全面贯彻落实国家关于加快健全农业社会化服务体系有关要求，着力建设市场导向、多元协同、专业高效、数字赋能、覆盖全程、综合配套、农民满意的新型农业社会化服务体系，促进农业社会化服务规范发展。

* 1. 服务人员要求

5.1　服务人员应具备相应的法律知识、业务技能和职业道德。

5.2　服务人员应按服务环节和企业需求进行配置。

5.3　服务人员应接受岗前培训、业务培训、安全培训等。

5.4　服务人员服务中应遵守企业各项管理制度和业务操作规范。

* 1. 农业投入品供应服务

6.1 农业投入品的采购

6.1.1　禁止采购禁用、过期、失效、变质、假冒伪劣等不合格的农业投入品。

6.1.2　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，筛选能够满足要求的供应商。

6.1.3　签订采购合同，尽可能选择具有溯源信息的农业投入品。

6.2　农业投入品的仓储

6.2.1　按农业投入品种类、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。

6.2.2　定期盘点，并根据需求及时补货，做到帐、货、卡相符。

6.2.3　对于有毒有害易燃投入品，应专库或专柜储存，专人管理。

* 1. 种子繁育推广服务

7.1　种子生产服务企业应具有种子生产许可证，种子生产应当执行种子生产技术规程和种子检验、检疫规程。

7.2　种子加工应根据种子特点进行，在包衣生产时保证包衣的经济及利用价值。

7.3　种子贮存地点要配备相应的库内器具和仪器，专人管理，定期或不定期检查（储藏库环境条件检查、种子质量抽查等），做好种子出入库登记及事后处理。

7.4　种子推广应掌握种子品种信息，包括品种特性、栽培（养殖）要点和适宜种植（养殖）范围等，如实以文本格式或图像格式向消费者提供。

* 1. 农业生产服务

8.1　应具备与其服务内容、服务能力相匹配的技能人员、设施设备。

8.2　应采取定期检查或不定期抽查方式进行服务过程的监督检查。

8.3　对突发病虫害（疫病）等状况能及时提供诊断服务及处理方案。

8.4　主要控制作业质量、价格认可度、病虫害（疫病）诊断依据、处理方案等关键点。

* 1. 农技服务
     1. 农技咨询

应具备与农技咨询相适应的、完整的农技人员及科技资料体系。农技人员应具备科学、先进的技术水平与管理素质。

主要控制农技咨询服务的效果及客户反馈等关键点。

* + 1. 农技培训

所提供的培训内容应符合服务对象生产经营实际需要。

主要控制完成培训目标和计划情况及培训评价等关键点。

* + 1. 农技推广

所提供的农技推广服务应为先进、适宜、成熟的技术。

主要控制农技推广的可行性、推广范围、推广方式、推广效果等关键点。

* 1. 动植物疫病防控服务
     1. 农作物病虫害防治

服务内容应包括合同签订、方案设计、信息服务、田间作业、应急管理、投诉处理、服务满意度调查等。

农作物病虫害防治主要服务质量指标包括病害防治效果、虫害防治效果、服务满意度等。可根据具体情况选用或补充,并明确指标的具体数值，指标计算方法参考GB/T 32980。

* + 1. 动物疫病防治

对本地区动物主要传染病和寄生虫病要进行统一防治。

应根据本地动物传染病和寄生虫病的流行情况，选择和使用疫苗及抗寄生虫药物。对本地区发生和流行过的传染病、寄生虫病，要进行监测，一旦复发，应恢复对该病的防疫。

应根据本地传染病和寄生虫病流行情况，制定年度疫病防治计划，动物防疫监督机构要参与疫病防治程序的制定、实施和督查。

对进、出养殖场的动物，按《中华人民共和国动物防疫法》的有关规定进行产地检疫、运输检疫、进出口检疫、市场检疫、屠宰检疫。

加强对带虫、染病的动物管理，应按 GB/T 16548 的有关规定进行无害化处理。

* 1. 销售服务

农产品销售服务应满足服务合同要求；销售前每批农产品均应检验合格，宜建立农产品安全质量追溯制度；主要控制农产品外观、安全指标、追溯措施等关键点。

销售渠道、价格指导等服务应确保真实性、合理性，主要控制销售渠道可行性、销售数量、指导销售价格、市场需求情况等关键点。

农产品仓储及运输服务应确保农产品质量安全，主要控制影响农产品质量安全的温度、湿度、包装等关键点。

* 1. 信息服务

应具备包括气象信息、环境信息、农产品价格信息、科技信息、质量监测信息、市场贸易信息等信息管理程序。主要控制管理程序中信息的完备性、可共享性及时效性等关键点。

应定期更新信息，主要控制信息的完备性、准确性、及时性等关键点。

* 1. 服务流程
     1. 服务推介

应采用服务对象易于接受的方法和方式进行推介。

* + 1. 服务受理

采用线上、线下等服务渠道受理服务对象的咨询、洽谈、委托及信息反馈等内容。

服务受理应记录，内容应包括信息接收方式、委托信息内容、接收时间及回馈时间等内容。

对服务对象提出的服务要求进行评估。

主要控制服务内容应在服务经营范围内，具有与服务内容相匹配的资源等关键点。

* + 1. 服务合同签订

宜优先选用有关部门制定的制式合同；服务合同应填写规范，信息充分，清晰表达服务内容、服务方式、服务时限、服务费用和验收方式等内容。

服务合同实施过程中，如变更合同内容，双方应协商一致签订补充合同。

* + 1. 服务方案制定、实施与验收

制定服务方案内容包括服务目标、准备工作、服务人员、所需要的设施设备、服务方式、服务计划、实施时间、费用标准、验收工作等项目。

按服务方案组织实施，主要控制服务的及时性、有效性等关键点。

服务组织和服务对象双方依据服务合同验收条款进行验收。

* + 1. 满意度调查

定期对服务对象进行满意度调查，主要控制调查的代表性与服务内容的一致性等关键点。

对服务对象不满意的服务，应开展调查，依据调查结果提出处理意见，并答复服务对象。确属服务组织问题的应进行整改并留存记录。

* + 1. 服务质量信息反馈和处理

服务质量管理应具有台账，有条件的可以建立互联网信息管理系统。各类数据的录入、修改、查询、调取应符合操作规程和管理权限要求；定期汇总收集到的服务质量信息，及时更新数据库，保证数据的真实、准确；数据库资料及时备份，保证数据的安全、可追溯。

对不符合质量要求的服务提供信息应及时反馈。

对有争议的服务提供信息应组织相关人员进行调查处理。必要时，应联合有关机构进行复查、核实，根据复查核实结果进行处理。

* 1. 评价与改进
     1. 测量

采用用户访谈、满意度测评、定期与不定期抽查等方法进行。

* + 1. 评价

可采取自我评价和/或第三方评价方式。

评价内容包括服务内容、服务流程质量控制等情况，评价方法参照GB/Z 41370。

* + 1. 改进

对服务质量评价中发现的问题和不足进行汇总并进行管理评审，提出整改措施，持续改进。

参考文献

1. GB/Z 41370 农业技术推广社会化服务效果评价方法

