



中华人民共和国国家标准

GB/T 32980—2016

农业社会化服务 农作物病虫害防治服务质量要求

Agricultural service—
Quality requirement for crop pest control service

2016-08-29 发布

2016-10-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、辽宁省标准化研究院、西北农林科技大学、安徽省质量和标准化研究院、云南省标准化研究院、山东省标准化研究院、云南农业大学。

本标准主要起草人：云振宇、孙昭、张瑶、曲波、李鑫、郑玉艳、车国富、安洁、戴继勇、程旭、刘贞、起建凌、韩先一、刘子乾。

农业社会化服务

农作物病虫害防治服务质量要求

1 范围

本标准规定了农作物病虫害防治服务的基本要求、合同管理、方案设计、信息服务、作业服务、档案管理、应急管理、投诉处理、满意度调查等方面的质量要求,并给出了农作物病虫害防治服务的主要质量指标。

本标准适用于农作物病虫害防治服务的提供和管理,也可作为对各类农作物病虫害防治服务组织或机构进行选择的依据。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 8321(所有部分) 农药合理使用准则

GB 12475 农药贮运、销售和使用的防毒规程

NY/T 1276 农药安全使用规范总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农作物病虫害防治 **crop pest control**

为减轻或防止病虫害危害农作物而采取适当防治手段和控制措施的行为。

3.2

农作物病虫害防治服务 **crop pest control service**

具备相应植物保护专业技术和设备的服务组织,按照服务对象对农作物病虫害防治的需求,所实施的一系列防治活动及其产生的结果。

3.3

农作物病虫害防治方案 **crop pest control scheme**

农作物病虫害防治服务组织根据服务对象的农作物病虫害发生的种类、程度、危害、防治适期、防治面积、预期目标等信息和农业植物保护机构的指导意见,经分析与评估而制定的防治目标、防控技术、工作流程等一系列综合解决措施。

3.4

农作物病虫害防治服务合同 **service contract of crop pest control**

农作物病虫害防治服务供需双方为解决农作物病虫害事宜所订立的合同。

3.5

服务满意度 customer satisfaction

服务对象感受其要求已被满足的程度。

注：改写 GB/T 24620—2009，定义 3.6。

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 遵循“预防为主、综合防治”方针，贯彻“科学植保、绿色植保、公共植保”理念。

4.1.2 以服务农业生产和提高农作物病虫害防治服务（简称“防治服务”）质量为中心。

4.1.3 符合国家农业主管部门的监管要求。

4.2 基本条件

4.2.1 组织资质

经工商行政管理机关或民政部门注册登记，取得法人资质。

4.2.2 技术人员

具有经过植物保护专业技能培训的防治技术人员。

4.2.3 设施设备

具有固定的经营场所，必要的防治设备，符合安全要求的农药、施药器械等物资储存条件及人员安全防护条件。

4.2.4 作业能力

具备国家规定的安全作业条件和满足服务对象需求的日作业能力。

4.2.5 员工保护

定期提供防治技术、药械维修保养、个人安全防护等业务培训，提高员工病虫害防控操作技能，保护技术人员职业健康和合法权益。

4.2.6 管理体系

具有健全的人员管理、信息管理、作业管理、质量跟踪、档案管理、应急管理、投诉处理等服务管理制度，有条件的组织或机构可建立质量管理体系。

4.3 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。

5 合同管理

5.1 服务供需双方应签订合法、规范的农作物病虫害防治服务合同（简称“服务合同”），参照附录 A。

5.2 服务合同内容应包括服务对象的基本信息、农作物病虫害防治方案（简称“防治方案”）、防治面积、防治物资、防治效果、收费标准、缴费时限、赔偿标准、违约责任、免责内容、纠纷调处办法、投诉反馈时限等。

6 方案设计

6.1 应依据国家及当地植保机构发布的有关病虫害防控技术方案、病虫害预测预报信息及防控信息等,对服务对象的农作物生育时期、病虫害种类、程度、危害、面积、预期目标等进行实地调查,并经风险分析和危害评估,针对不同的病虫害制定相应的防治方案。

6.2 防治方案应包括防治目标、防控技术、防治服务流程、田间作业程序和作业要求等内容。

7 信息服务

7.1 应建立必要的信息系统,提供服务渠道、处理程序等信息的查询与互动交流服务。

7.2 服务渠道包括网络、电话、传真、电子邮件、信函、服务窗口等。

7.3 提供给服务对象的信息应及时、准确、完整、实用。

7.4 采取必要措施,防止服务对象信息的泄露及不正当使用。

8 作业服务

8.1 防治用品

8.1.1 所使用的农药、施药设施设备及有关防治用品等的质量应符合国家相关规定,安全储藏,做好出库和入库记录,定期进行检查。

8.1.2 按照 NY/T 1276 和 GB/T 8321(所有部分)的要求,安全和合理使用农药。

8.2 田间作业

8.2.1 应通过服务渠道,提前与服务对象沟通,确定作业时间、农事措施及相关注意事项等事宜。

8.2.2 作业人员应采取专业保护措施,配备必要作业保护用品,按照 GB 12475 的要求,做好自身防护。

8.2.3 应按照合同约定的防治方案、服务流程和作业程序等开展作业服务。

8.2.4 组织实施具有安全隐患的防治作业,应按照 NY/T 1276 的要求,在相应区域设立警示标志。

8.2.5 应采取必要措施,保证周边其他作物及蜜蜂、蚕、鱼、虾、蟹等生物的安全。

8.2.6 应妥善处理防治服务产生的剩余农药及废包装、废容器、冲洗施药机械废水等废弃物,并符合 NY/T 1276 的要求。

8.2.7 提示、帮助服务对象填写田间作业服务确认单,如实记录施药时间及地点、作物品种及生育时期、田管状况、病虫害基数、农药品种及生产厂家、施药情况等相关信息,参照附录 B。

8.3 质量跟踪

8.3.1 应建立作业服务质量跟踪制度,根据防治要求,及时跟踪调查防治效果。

8.3.2 未达到合同规定防治效果时,应与服务对象沟通,及时采取补治补救措施。

9 档案管理

9.1 应建立完整、准确、系统和安全的防治服务档案,确保防治服务内容及过程真实性的可追溯。

9.2 服务合同、田间作业服务确认单、满意度调查表、田间作业照片及视频等资料应及时整理、妥善归档并保存两年以上,便于查找和提供利用。

10 应急管理

- 10.1 应对潜在防治服务风险进行分析和评估,针对不同风险制定相应的应急预案。
- 10.2 发生意外作业服务事故时,应及时启动应急预案,采取应急措施。
- 10.3 应急预案实施后,应及时评估应急预案效果并整改完善。

11 投诉处理

- 11.1 应提供可靠、便捷的投诉渠道。
- 11.2 服务对象对防治效果提出异议或投诉时,及时主动与服务对象沟通,按合同规定的程序、方式和时限要求进行处理。
- 11.3 投诉处理应有记录,并提供投诉处理进度查询。
- 11.4 投诉处理结果应在合同规定的时限内反馈给服务对象,并采取预防控制措施防止类似事件发生。

12 满意度调查

- 12.1 应定期对服务对象进行回访,调查服务质量和服务对象满意度,填写满意度调查表,参照附录 C。
- 12.2 分析满意度调查信息和服务对象投诉信息,持续提升和改进服务质量。

13 主要服务质量指标

13.1 质量指标

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。

13.2 计算方法

13.2.1 病害防治效果

以病情指数表示:

- a) 当病情基数在处理前为零时,按式(1)计算:

$$\text{防治效果}(\%) = \frac{\text{对照区病情指数} - \text{防治区病情指数}}{\text{对照区病情指数}} \times 100 \quad \dots\dots\dots(1)$$

式中:

$$\text{病情指数}(\%) = \frac{\sum(\text{各病级的样本数} \times \text{相应发病级数})}{\text{调查样本总数} \times \text{最高发病级数}} \times 100$$

- b) 当防治处理前病害已发生时,按式(2)计算:

$$\text{防治效果}(\%) = \frac{\text{对照区病情指数增长率} - \text{防治区病情指数增长率}}{\text{对照区病情指数增长率}} \times 100 \quad \dots\dots\dots(2)$$

式中:

$$\text{病情指数增长率}(\%) = \frac{\text{用药后病情指数} - \text{用药前病情指数}}{100 - \text{用药前病情指数}} \times 100$$

13.2.2 虫害防治效果

以被害减轻率或虫口死亡率表示：

a) 以被害减轻率表示时，按式(3)计算：

$$\text{防治效果}(\%) = \frac{\text{对照区被害率} - \text{防治区被害率}}{\text{对照区被害率}} \times 100 \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

$$\text{被害率}(\%) = \frac{\text{被害株数}}{\text{调查总株数}} \times 100$$

b) 以虫口死亡率表示时，按式(4)计算：

$$\text{防治效果}(\%) = \frac{\text{防治区虫口死亡率} - \text{对照区虫口死亡率}}{100 - \text{对照区虫口死亡率}} \times 100 \quad \dots\dots\dots (4)$$

式中：

$$\text{虫口死亡率}(\%) = \frac{\text{死虫}}{\text{死虫} + \text{活虫}} \times 100$$

13.2.3 服务满意度

统计期内服务对象满意数占调查所得回复总数的比率，按式(5)计算：

$$\text{服务满意度}(\%) = \frac{\text{满意数}}{\text{回复总数}} \times 100 \quad \dots\dots\dots (5)$$

附 录 A
(资料性附录)
水稻病虫害防治服务合同(样本)

甲 方：_____

乙 方：_____

为了切实解决农户水稻重大病虫害防治难题，安全高效防控病虫害，降低生产成本和农药残留，减轻环境污染。根据合同法，经甲乙双方协商，特签订_____年度水稻病虫害专业化防治服务合同。

一、乙方以有偿服务形式将以下稻田病虫害防治工作交由甲方承包，面积和防治服务费用如下：

类型	防治田块名称	品种	实际面积 亩 ¹⁾	单价 元/亩	金额 元
双季稻					
单季稻					
合计金额(大写) 万 仟 佰 拾 元 角 分(¥:)					

二、服务内容及形式：

甲方对合同第一条约定的乙方水稻田块实施常规病虫害(即二化螟、三化螟、稻纵卷叶螟、稻飞虱、稻蓟马、纹枯病、稻曲病)全程有偿防治服务，包括提供防治技术方案、农药、药械、施药人工，保证稻谷农药残留达到国标要求。

三、收费标准及缴费时限：

双季稻病虫害防治甲方向乙方收取全程防治服务费_____元/亩，单季稻病虫害防治甲方向乙方收取全程防治服务费_____元/亩。合同签订后，乙方应向甲方一次性交清或乙方承诺于____月____日前向甲方交清防治服务费。

四、甲方责任：

1. 依据本合同第一条、第二条约定的服务内容开展病虫害防治，保证水稻病虫害防治效果达到____%以上。

2. 保证所用药剂来源正规、质量可靠、使用安全。

3. 负责回收防治服务所使用药剂的包装物及其他因作业产生的废弃物。

4. 及时跟踪调查防治效果，如遇特殊气候或大范围暴发性病虫害等造成损失时，主动与乙方协商解决。

五、乙方责任：

1. 选用适宜种植品种和栽培方式，做好种子消毒处理，科学管水施肥。

2. 如实向甲方提供被防治田块实际面积，及时交清防治费用；并按照甲方防治技术要求及时管理。

3. 须向甲方注明防治区域内及周边桑蚕、鱼、虾、蟹、蜜蜂和蚂蚱等特种养殖区域，并负责通知各特种养殖户进行防治期间的避让防护等工作。

4. 及时检查防治效果，如防治效果不达标，及时通知甲方；不得无故干扰甲方的防治安排。

六、产量损失赔偿：

1. 因甲方病虫害防治效果未达到本合同第四条第一款约定的要求，由甲乙双方协商解决；如损失较重，乙方须在收割前____天内提出赔偿要求。

1) “亩”为非法定计量单位，其与法定计量单位的换算式为 1 亩 = 667 m²。

2. 赔偿金额由县级或县级以上农业行政主管部门仲裁确定。

七、责任免除：

以下原因造成的水稻产量损失，甲方不承担责任：

1. 检疫性病害(如南方黑条矮缩病、细条病等病害)所造成的损失。
2. 由种子原因、栽培措施或田间肥水管理不当及其他非甲方人为因素引起的损失。
3. 洪涝、干旱、冷害等自然灾害及污染、除草剂累积中毒等不可抗因素造成的损失。
4. 乙方虚报防治面积，即乙方实际防治面积大于合同约定面积而影响防治效果所造成的损失。
5. 乙方未向甲方注明防治区域内及周边特种养殖区域而造成养殖户的损失。
6. 乙方不按时缴纳费用，甲方终止协议后，乙方田间病虫害造成的损失。

八、本合同一式两份，甲乙双方各执一份，双方签字(盖章)后生效，合同有效期至____年__月__日。

以上合同条款，双方需共同遵守，如有纠纷协商解决，协商解决失败可申请当地人民法院裁决。

甲 方(签章)：

联系电话：

年 月 日

乙 方(签章)：

联系电话：

年 月 日

附 录 B
(资料性附录)
田间作业服务确认单(样本)

表 B.1 给出了田间作业服务确认单的内容。

表 B.1 田间作业服务确认单

施药时间			作物类型		品种	
			生育时期		长势	
施药地点				天气状况		
实际服务面积				田管状况		
拟防治对象						
病虫害基数及程度	A ₁	B ₁	C ₁	D ₁	E ₁	
农药品种、有效成分含量、生产厂家	A ₂	B ₂	C ₂	D ₂	E ₂	
预期防治效果						
施药情况	施药方式		喷头孔径		施药时气温	
	亩喷药液量			施药器械种类及型号		
其他注意事项约定	1					
	2					
	3					
废弃物处理情况	1. 剩余农药处理		2. 废包装、废容器处理		3. 冲洗施药机械废水处理	
施药作业人员签字				服务对象验收签字		
电 话				电 话		

附 录 C
(资料性附录)

农作物病虫害防治服务满意度调查表(样本)

表 C.1 给出了农作物病虫害防治服务满意度调查表的内容。

表 C.1 农作物病虫害防治服务满意度调查表

客户		防治面积		客户电话	
服务项目	喷药()		其他(请注明):		
防治对象					
服务内容					
客户评价	服务态度	满意()	比较满意()	一般()	不满意()
	作业流程	满意()	比较满意()	一般()	不满意()
	防治效果	满意()	比较满意()	一般()	不满意()
	不满意主要原因:				
客户签字: 年 月 日 防治服务组织签字(盖章): 年 月 日					

参 考 文 献

- [1] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
 - [2] 中华人民共和国农业部第 1571 号公告:农作物病虫害专业化统防统治管理办法.
 - [3] 赖传雅.关于作物病害药剂防治中几种防治效果计算方法的应用问题[J].广西植保.1998(3): 30-32.
-