



中华人民共和国国家标准

GB/T 38370—2019

农业社会化服务 农机维修养护服务规范

Agricultural service—Specification of agricultural machinery
repair and maintenance service

2019-12-31 发布

2019-12-31 实施

国家市场监督管理总局 发布
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：安徽省质量和标准化研究院、安徽博古特机电科技有限公司、中国标准化研究院、山东省标准化研究院、浙江省标准化研究院、亳州市谯城区祥琨农机服务专业合作社、深圳成武金石农业开发有限公司、浙江省衢州市衢江区农业机械管理总站、山东省农业机械科学研究院、宿州市埇桥区淮河农机专业合作社、安徽省农业机械试验鉴定站。

本标准主要起草人：戴继勇、霍家佳、云振宇、张士胜、郑玉艳、王林、王骏、洪登华、安洁、姚晗珺、陶学明、李倩、张金金、赵祥琨、王永建、祝斌斌、王雪、李姗姗、李凯、朱燕媚、张铭、李勇。

农业社会化服务 农机维修养护服务规范

1 范围

本标准规定了农机维修养护的术语和定义、基本要求、服务流程及要求、服务质量控制。
本标准适用于农机的维修及养护服务。

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 21963 农业机械维修术语

GB/T 21964 农业机械修理 安全规范

GB/T 22129 农机修理通用技术规范

NY/T 1138.1 农业机械维修业开业技术条件 第1部分:农业机械综合维修点

NY/T 1138.2 农业机械维修业开业技术条件 第2部分:农业机械专项维修点

3 术语和定义

GB/T 21963 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农机维修养护 **agricultural machinery repair and maintenance**

为保持农机的正常运行而进行的维修、保养与维护。

4 基本要求

4.1 服务组织应诚信经营,在核准的经营范围内从事农机维修养护业务。

4.2 服务组织应有与经营范围相适应的经营场所,按 NY/T 1138.1 和 NY/T 1138.2 的要求配置技术条件,包括但不限于:

- a) 维修养护设施设备;
- b) 相应的配件储备;
- c) 安全、环保设施;
- d) 质量管理、安全生产、应急管理等措施;
- e) 服务质量监督、客户管理、人员管理等内部管理制度。

4.3 应在经营场所醒目位置公示获准经营的证明、业务受理程序、主要维修养护项目的工时定额和收费标准等信息。

4.4 服务组织应配备相应的服务人员,服务人员应:

- a) 经服务组织专项培训结业证书或具有相关从业资格证明;
- b) 掌握岗位职责和维修养护工艺、规范;
- c) 熟练使用计量器具、维修仪器和设备;

- d) 主动热情、真诚友好、仪表端庄、语言文明。

5 服务流程及要求

5.1 接待服务

5.1.1 可通过现场、电话、网络等渠道受理业务。

5.1.2 接待客户时,应详细记录客户姓名、产品名称、型号、购买日期、故障现象(养护需求)、农机所在地、联系电话等。

5.1.3 语言沟通可以解决的,应及时详细解答、指导,帮助处理;语言沟通解决不了的,应视农机状况,及时组织人员在约定时间内赶到现场或安排进厂维修养护;现场不能满足维修养护作业条件时,可建议进厂维修养护。

5.1.4 农机进厂时,应对农机整体状况进行检查,组织人员对接,安排需要等待的客户休息。

5.2 检测服务

5.2.1 维修之前,应根据农机技术档案和客户陈述情况对农机进行检测。

5.2.2 需要拆卸检查或者路试的,应征得客户同意。

5.2.3 检测后,应告知客户农机故障、维修项目、需要更换的配件等信息。

5.2.4 检测过程中,应做好相关记录。

5.3 签订合同

5.3.1 应根据农机进厂检验结果和客户需求,确定维修养护方案,与客户协商签订维修养护合同。

5.3.2 应在维修养护合同中注明农机基本信息、维修养护项目、收费标准、费用预算、纠纷的解决方式、交机时间、地点、方式、质量保证等内容。

5.3.3 应严格按照合同约定进行维修养护。需增加维修养护项目时,应及时与客户沟通,征得同意后,签订补充合同。

5.4 作业服务

5.4.1 应根据维修养护合同,开具维修养护单,注明维修养护项目、维修养护部位、完成时间和注意事项。

5.4.2 应按照 GB/T 22129 和 GB/T 21964 等相关技术标准,以及维修养护作业指导书、维修养护单进行作业。

5.4.3 维修养护完成后,应及时对维修养护现场进行清理,清理整机杂物。

5.4.4 无法按规定完成维修(养护)作业时,应及时与客户进行沟通,协商处置。

5.4.5 应据实对维修养护情况进行记录,包括零配件更换信息、部件维修信息等,并及时反馈给客户。

5.5 交付服务

5.5.1 维修养护作业结束后,应对农机进行检查。

5.5.2 检查合格的农机,通知客户验收接机。现场维修养护的,应由客户试机进行验收;进厂维修养护的,应按照每一类产品的质量规定进行交付确认。

5.5.3 应组织人员配合客户对农机进行验收,填写验收交接单。

5.5.4 验收无异议后,将维修养护作业项目、配件材料使用、检验情况,以及出厂注意事项、质量保证期等内容告知客户,并严格按照公示的工时定额和收费标准等核定费用,开具结算清单、发票。应将相关的检测费、材料费、工时费、加工费及其他费用分项在结算清单中列出,由客户签字确认。

5.5.5 当客户对验收有异议时,应认真听取意见,做出合理解释。经解释后确有异议的,应与客户协商

解决方案,并按照规定进行处理。

5.5.6 完成结算手续后,应及时为客户办理交付手续。

5.6 服务跟踪

5.6.1 应采取回访方式对客户进行服务跟踪。可通过客户意见卡、电话、网络或登门等回访客户,征询客户意见,并做好记录。对客户的投诉,应按照 6.1 的规定执行。

5.6.2 应严格执行农机返修制度,建立农机返修记录,对返修项目进行技术分析。

5.6.3 在维修养护质量保证期内,因维修养护质量原因造成农机无法正常使用,且不能或无法提供因非维修原因而造成农机无法使用的相关证据的,应当优先、无偿返修。

5.6.4 应定期通知提醒客户开展维修养护。

6 服务质量控制

6.1 投诉处理

6.1.1 应建立服务质量监督制度,开通并公布投诉渠道。

6.1.2 应严格执行客户投诉处理制度,明确受理范围、受理部门或人员、处理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限、处理方式等。

6.1.3 投诉的处理应体现客户至上和公平、公正、合理的原则。

6.1.4 应留存投诉办理的记录,及时进行分析、总结,采取纠正措施。

6.1.5 对客户投诉处理后的结果应继续跟踪。将跟踪情况进行记录。

6.2 配件管理

6.2.1 应在固定的位置放置配件,便于就近取用、安全存放等。

6.2.2 应分类标明农机维修配件名称、生产厂名和厂址,且在必要的时候能够提供质量检验合格证。

6.2.3 如需更换安全保护或具有特定要求的配件,宜使用原厂或原厂认可的符合标准或设计要求的同种规格型号的配件。如不能提供原厂或原厂认可的符合标准或设计要求的同种规格型号的零部件,可以使用相同性能的一个或多个零部件进行替代,并记录在服务单上。

6.2.4 应回收在质量保证期内更换的配件;在质量保证期外更换的配件应交付给客户,如需回收,应征得客户同意。

6.2.5 应向客户说明更换下配件具有的危險或污染环境的可能性,并按照规定进行处理。

6.2.6 应当按照有关规定提供配件的修、换、退服务。

6.3 资料档案管理

6.3.1 应对客户的信息、维修养护记录、合同等进行存档管理,保存期限不小于 3 年。有条件的,可建立数字化档案。

6.3.2 应详细记录资料档案的借出、归还情况。

6.3.3 可建立“资料档案追溯机制”,以便追溯维修养护日期、故障原因及顾客资料等信息。

6.4 服务评价及改进

6.4.1 可通过内部评价、客户满意度调查及第三方评价等方式开展服务质量评价。

6.4.2 应统计和分析评价结论及改进建议,及时进行服务改进。