《农业生产资料供应服务 农资仓储服务规范》

国家标准

（征求意见稿）

**编制说明**

**标准起草工作组**

**二〇一八年一月**

**《农业生产资料供应服务 农资仓储服务规范》**

**国家标准（征求意见稿）编制说明**

**一、任务来源**

本国家标准制定工作为《国家标准委关于下达31项国家标准制修订计划的通知》（国标委综合[2016]77号）的任务之一，项目计划编号“20161927-T-424”。本项任务由中国标准化研究院提出并归口，由中国标准化研究院、安徽省质量和标准化研究院、辽宁省标准化研究院、山东省标准化研究院、内蒙古自治区标准化研究院等单位共同组织标准起草工作。

**二、目的和意义**

农资供应渠道多样化，现代流通方式应用广泛。原有的由供销社独家经营农资的垄断局面已打破，基本形成了由供销社农资公司、农资生产企业、农业“三站”、种子公司、个体工商户等多种市场主体、多种流通渠道共同参与农资经营的格局。以农资连锁、配送为主要经营形式的新型业态在全国范围内迅速发展，对农资物流、仓储等提出了更高的要求。

农资服务手段多元化。随着农资消费需求的升级，农民对农资的服务要求越来越高，这也促使农资供应商转变服务理念，创新服务方式和手段，实现从被动服务向主动服务、常规服务向个性化服务转变，提高服务能力及水平，促进农资供应服务向专业化、标准化、系统化方向发展。

及时、到位的服务，是农资流通顺利进行的有力保障，尽管我国农资仓储服务取得较快的发展，但整体水平依然不高。目前我国尚未制定相应的国家标准或行业标准，农资仓储服务体系建设滞后，不同规模类型的销售方，农资仓储服务要求存在差异，没有严格的服务质量要求，导致服务质量参差不起，服务能力跟不上发展速度，农资仓储服务的组织化程度也有待进一步提升。并且在服务过程中缺少标准化指导，所以在服务内容、服务质量、服务管理等跟不上现在农业发展和农村经济发展的要求，亟需统一农资仓储服务标准。

因此，迫切需要明确农资仓储服务的实际需求，如何运用标准化手段规范农资仓储服务涉及的入库作业、在库管理、出库作业、服务反馈等诸多环节，建立起相应的标准体系，研制和颁布农资仓储服务各类急需标准，用规范支撑服务体系建设。该标准的制定将填补国内标准的空白，规范该行业的服务行为、服务质量要求、服务过程管理，为供需双方提供质量仲裁的技术依据，推动农业生产资料供应服务规范、有序发展。该标准的制定对农业生产资料供应服务行业的规范发展具有重要意义，从而农资仓储服务走向规范化，形成有序竞争，促进健康发展，全面提升我国农资仓储服务的质量和水平。

**三、标准制定依据和原则**

**（一）标准制定依据**

本标准的制定以《农业生产资料市场监督管理办法》、《中华人民共和国种子法》、《农作物种子标签管理办法》、《农药管理条例》、《中华人民共和国肥料管理办法》、《肥料标识内容和要求》、《肥料登记管理办法》、《农药标签和说明书管理办法》、《农药登记资料规定》、《兽药管理条例》、《兽药标签和说明书管理办法》、《饲料和饲料添加剂管理条例》等国家法律、法规为主要基础。在技术要求方面参考引用了GB/T 21071 《仓储服务质量要求》、GB/T 18354 《物流术语》、DB21/T 2023-2012《农资仓储服务质量规范》、DB13/T 1333-2010《农资物流仓储服务质量规范》、DB37/T 1119-2008《农资物流仓储服务规范》、GB/T 17242《投诉处理指南》、GB/T XXXX《农业生产资料供应服务 农资配送服务质量要求》、GH/T 1101—2015 《农业生产资料供应商评价准则》等国家标准和行业标准，同时吸收了农资行业部分企业内部管理文件内容。

**（二）标准制定原则**

1、规范性原则。严格按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》和《GB/T 28222-2011 服务标准编写通则》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准形式和内容的规范性。

2、科学性原则。严格依照《GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求》等国家标准对服务活动各环节的统一要求，从服务提供角度，构建标准技术框架，编制具体要求，有效保证了标准技术内容的科学性。

3、实用性原则。标准起草过程中全面凝练各地基层和一线农资仓储服务组织在基本要求、组织机制、安全操作、服务质量等服务提供过程中的服务规范和实践经验，吸收了GB/T 21071《仓储服务质量要求》、DB21/T 2023-2012《农资仓储服务质量规范》、DB13/T 1333-2010《农资物流仓储服务质量规范》、DB37/T 1119-2008《农资物流仓储服务规范》的核心技术要求，增加了关于服务组织的合同管理、作业准备、信息化服务等内容，保证标准的适用性和实用性。

4、协调性原则。作为农资仓储服务的基础通用性标准，在术语、基本要求、合同管理、作业服务等标准条款内容方面，与我国现行的GB/T 18354《物流术语》、GB/T 21070《仓储从业人员职业资质》、GB/T 21071《仓储服务质量要求》、GH/T 1061《农业生产资料连锁经营网络规范》等协调一致、配套使用，相互支撑。

5、前瞻性原则。在兼顾当前我国农资仓储服务现实情况的同时，体现标准的前瞻性和引导性特点，考虑到未来的农资仓储服务发展趋势和规范化的需求。

6、全面性原则。力求全面覆盖，科学合理，层次清晰，重点突出，包括农资仓储服务的各个环节及全过程。

**四、主要工作过程**

**1、成立起草组并完成标准框架**

成立起草工作组。2016年9月，《农业生产资料供应服务国家标准前期研究》项目任务下达，组织项目组对标准任务进行了分析研究，并成立了《农资仓储服务规范》国家标准起草工作组，明确了任务要求，安排了工作进度，对标准的内容和整体框架进行了探讨。充分收集和整理我国现有农资仓储行业的相关法律、法规及管理办法等，摸清行业实际状况、现有标准情况以及存在的问题。经起草组成员多次研讨后，初步确定标准框架及结构。

**2、形成标准草案**

2016年10月-12月，标准起草工作组分工协作，收集、整理和分析农资仓储服务相关资料、政策文件、标准和数据，开始起草标准草案。参照国家农资仓储服务相关的法律、法规及管理办法，及有关的国家标准和行业标准基础上，起草组成员多次讨论标准技术内容，经过起草组成员反复研讨后，形成标准草案初稿。

**3、开展企业调研**

根据标准制定工作的需求，2017年2月-5月，标准起草工作组赴北京亦庄、安徽省、山东省、内蒙古自治区开展调研并召开了项目研讨会，收集相关资料、数据，研究分析农资仓储服务发展现状及标准化现状。标准起草组先后组织对不同类型、不同区域的农资企业开展了深入的实地走访调研，调研企业包括京东农资、安徽辉隆农资集团、山东金正大生态工程集团股份有限公司、内蒙古农牧业生产资料有限公司4家有代表性的农资企业。针对标准技术内容的适用性和实用性与调研对象进行交流和沟通，进一步补充完善标准内容。

**4、形成标准征求意见稿**

2017年6月-9月，标准起草工作组形成《农资仓储服务规范》国家标准工作组讨论1稿。并在此基础上，逐步完善技术内容，经反复讨论，形成标准工作组讨论2稿。再次集中讨论了标准的整体框架，修改补充了各章节的具体技术要求，形成标准工作组讨论3稿。

起草组结合调研和专家建议，对标准草案的技术内容进行了进一步的修改和完善，反复讨论标准草案条款，于2017年10月形成了标准征求意见稿。

**五、相关技术内容说明**

1、范围

本标准规定了农资仓储服务的基本要求，以及合同管理、作业准备、入库验收、装卸堆码、在库管理、出库作业、信息管理、风险控制、投诉处理、服务质量等方面的要求，并给出了农资仓储服务的主要质量指标及其计算方法。

本标准适用于第三方农资仓储服务的提供和管理，也可作为对农资仓储社会化服务的组织或机构进行选择的依据，自有仓库也可参考本标准管理。

标准主要技术内容包括，农资仓储服务的基本要求、合同管理、作业准备、入库验收、装卸堆码、在库管理、出库作业、信息管理、风险控制、投诉处理、服务质量等方面的内容。

2、术语和定义

本标准共涉及术语和定义2项，分别为“农业生产资料”、“农资仓储服务”。

“农业生产资料”定义参考了GB/T 33044-2016《农业生产资料连锁经营网络规范》定义3.1相同术语的定义，以此为基础修改了个别表述，定义中的“饲料”一词替换为“饲料和饲料添加剂”，通过这一修改使定义更加符合《饲料和饲料添加剂管理条例》要求，表述更加准确。

“农资仓储服务”的定义源于农资仓储实际经营活动，有较强的行业属性。

3、基本要求

各项基本要求是开展农资仓储服务的基础保障，工作开展的好坏将直接影响到后续的服务质量。基本要求主要参照了GB/T 18354《物流术语》、GB/T 21070《仓储从业人员职业资质》、GB/T 21071《仓储服务质量要求》、GH/T 1061《农业生产资料连锁经营网络规范》等的相关规定。

4、服务要求

服务要求的条款内容按照农资仓储服务的流程顺序排列，包括合同签订、作业准备、入库验收、装卸堆码、在库管理、出库作业、信息管理、风险控制、投诉处理、服务质量监督等。

为了使服务质量可量化衡量，本标准参考GB/T 21071《仓储服务质量要求》并结合农资仓储企业的实际调研情况，给出了库存责任损耗率不高于0.05﹪，库存准确率100﹪，出库差错率不超过0.1﹪，投诉处理满意率95﹪以上的服务质量指标要求。其中，库存准确率100﹪的指标略高于GB/T 21071给出的99.5%的指标，指标上调原因主要基于调研结果。

标准起草组

二○一八年一月