



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

农业社会化服务 农机维修养护服务规范

Agricultural service Specification of agricultural machinery maintenance service

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

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：XXXX、XXXX……

本标准主要起草人：XXXX、XXXX、XXXX

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、维修服务、养护服务、服务质量控制等内容。本标准适用于农业机械的综合维修及养护服务。专项维修也可参照使用。

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，仅所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 22129 农机修理通用技术规范

GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

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

NY/T 1908 农机焊工

NY/T 1910 农机维修电工

NY/T 2144 农机轮胎修理工

3 术语和定义

GB/T 21963界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农机养护 agricultural machinery maintenance

为保持农业机械完好技术状态或工作能力而进行的维护性作业。

3.2

维修养护服务 maintenance service

农机维修养护经营者向客户提供农机维修和养护及相关活动的总称。

3.3

综合维修 comprehensive maintenance

具备从事整机维修竣工检验、农业机械的整车修理、总成修理、零部件修理、局部性换件修理、一般性故障排除以及整机维护等综合项目的技术能力。

3.4

专项维修 special maintenance

具备农业机械电器修理、喷油泵和喷油器修理、曲轴磨修、气缸镗磨、散热器修理、轮胎修补、电气焊、钣金修理和喷漆等单个项目或特定项目的技术能力。

3.5

维修工 maintainer

具有农机维修资格的从业人员。

3.6

“三包”服务 “three guarantees” service

农业机械产品售后在国家规定的“三包”有效期内的修理、更换和退货服务。

4 基本要求

4.1 经营者

4.1.1 应为农机或配件的销售者、专业维修者。

4.1.2 具备相应的维修资质和能力，按规定进行登记备案。

4.1.3 应在核准的维修类别和等级范围内从事维修业务，不应超越业务范围承揽无技术能力保障的维修项目。

4.1.4 应按照 NY/T 1138.1 和 NY/T 1138.2 的规定，根据维修机械类型、服务能力和经营项目，具备相适应的设备、设施、人员、质量管理、安全生产、应急措施及环境保护等条件。

4.1.5 应建立并实施与其服务方式相适应的维修服务制度，包括“三包”服务措施、维修服务网点管理制度、用户管理制度、用户回访制度、人员培训制度、用户满意度评价制度等规范性文件。

4.2 经营场所

4.2.1 应有与业务类型和服务项目相适应的经营场所。

4.2.2 应在经营场所醒目位置公示以下信息：

- a) 获准经营的证明；
- b) 业务受理程序；
- c) 服务质量承诺；
- d) 客户抱怨受理程序和受理电话；
- e) 所在地管理部门监督投诉电话；
- f) 主要维修项目的工时定额和收费标准；
- g) 配件价格、产地、生产厂家、联系方式等相关信息；
- h) 维修质量保证期；
- i) 企业负责人、技术负责人及业务接待员、质量检验员、维修人员的照片、工号及从业资格信息等。

4.3 人员要求

4.3.1 了解岗位工艺、工时、标准和规范。

4.3.2 具有相关岗位从业资格证。

- 4.3.3 能熟练使用维修仪器和设备，准确诊断并排除车辆故障。
- 4.3.4 应遵守礼仪规范，主动热情、真诚友好、语言文明。
- 4.3.5 应根据技术规范及相关标准和制度进行维修作业，不应擅自扩大作业范围。
- 4.3.6 维修人员资质应符合 GB/T 21338 的规定，且农机维修焊工、电工、轮胎修理工应分别符合 NY/T 1908、NY/T 1910 和 NY/T 2144 的要求。

4.4 配件要求

- 4.4.1 农业机械配件销售者应对其销售的配件质量负责，并具有相应的备件储备。
- 4.4.2 农业机械维修配件应当用中文标明产品名称、生产厂厂名和厂址，有质量检验合格证。
- 4.4.3 在质量保证期内的维修配件，应当按照有关规定包修、包换、包退。
- 4.4.4 配件应放置在合适的位置，便于就近取用。
- 4.4.5 如需更换安全保护或具有特定要求的零部件，宜使用原厂或原厂认可的符合国家标准同种规格型号的零部件。因产品升级等原因，如不能提供原厂或原厂认可的符合国家标准同种规格型号的零部件，可以使用相近性能的一个或多个零部件进行替代，但要确保安全保护或环保特性符合国家标准规定，并记录在服务单上。
- 4.4.6 更换下的零配件在质量保证期内应由服务方回收。在质量保证期外应交付顾客，特殊情况下保修期外的零配件服务商需回收的应征得顾客同意。
- 4.4.7 如果更换下的零部件具有危险性或可能污染环境，则应向顾客如实说明，并按照国家环保部门的有关规定进行处理。

5 维修服务

5.1 接待服务

- 5.1.1 维修接待可分为作业现场接待、进厂维修接待及预约接待三种接待方式。服务方应区别不同情况实施维修接待方式。
- 5.1.2 接待人员可通过电话、短信、网络等渠道受理维修业务。
- 5.1.3 接待人员接待客户时，应详细记录顾客姓名、产品名称、型号、购买日期、故障现象、农业机械所在地、联系电话等。
- 5.1.4 现场维修应满足以下条件：
 - a) 与顾客对话可以解决的，应详细解答、指导，及时帮助处理；
 - b) 确需现场维修的，应提出最佳维修方案，主动告知维修收费标准，组织维修人员在规定时间内赶到维修现场；
 - c) 如发现现场维修不好的，应经顾客同意实施进厂维修。
- 5.1.5 农业机械进厂时，接待人员应：
 - a) 查验农业机械相关证件，并与顾客一起对农业机械整体状况进行检查；
 - b) 安排需要等待的顾客休息。
- 5.1.6 预约接待时，接待人员应根据顾客意愿和企业条件，合理确定农业机械的维修项目和进厂时间。经双方确认后，做好人员、场地、设备、配件准备，按时安排农业机械进厂维修。

5.2 检测服务

- 5.2.1 农机维修之前检验人员应根据农业机械技术档案和顾客陈述对农机进行检测，排查故障原因。
- 5.2.2 需要解体检查或者路试的，应征得顾客同意。

5.2.3 检测后告知顾客农机技术状况、拟定维修方案、建议维修项目和需要更换的配件，并告知相应的收费项目和收费标准。

5.2.4 检测时，检验人员应做好相关记录。

5.3 签订合同

5.3.1 接待人员应根据农业机械进厂检验结果和顾客需求，本着自愿、合法、适用的原则，与顾客协商签订农业机械维修合同。

5.3.2 维修合同应包含服务方、顾客的名称、签约日期、农业机械基本信息、维修项目、收费标准、预计维修费用及费用超出的解决方式、交机日期、地点、方式、质量保证期等内容。

5.3.3 维修过程应严格按照合同约定进行。确需增加维修项目的，经营者应及时与顾客沟通，征得同意后，按规定签订补充合同。

5.3.4 服务方应将维修合同存入农业机械维修档案。

5.4 维修作业

5.4.1 服务方根据维修合同确认的维修项目，开具维修施工单。维修施工单应注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。

5.4.2 维修时，拆装应按流程操作，按拆装顺序将零部件摆放在干净器具上，防止粘沾灰尘。

5.4.3 维修过程中，应采取合理措施保护机械内外表面等部位。

5.4.4 维修人员应执行相关的技术标准，使用技术状况良好的设备，按照维修施工单进行操作。

5.4.5 维修人员应据实对维修环节进行记录，包括零配件更换信息、部件维修信息等。如客户需要，应向客户提供维修过程中所用材料的品牌、生产厂家、联系方式等信息。

5.4.6 维修结束后，对维修部位进行清洁，将农业机械停放在验收区域。并及时对维修现场进行清理，将维修工具整理收起，清理整机杂物。

5.4.7 接待人员应掌握农业机械维修情况，及时向顾客反馈维修进度。

5.4.8 维修作业应符合 GB/T 22129 的规定。

5.5 交付检查

5.5.1 现场维修时，应由顾客亲自试机进行验收。

5.5.2 进厂维修时，应由服务方指定的检查人员按照每一类产品的质量规定进行交付确认。

5.5.3 检查合格的农业机械，接待人员应通知顾客验收接机，并将维修作业项目、配件材料使用、维修检验情况，以及出厂注意事项、质量保证期等内容以书面记录形式告知顾客。

5.5.4 接待人员应配合顾客验收农业机械，填写验收交接单，并引导顾客办理结算手续。

5.5.5 财务人员应严格按照公示并备案的维修工时定额及单价、配件价格等核定维修费用，开具结算清单、维修发票。维修结算清单应将维修作业的检测诊断费、材料费、工时费、加工费及其它费用分项列出，并注明原厂配件、副厂配件或修复配件，由顾客签字确认。

5.5.6 顾客对维修作业项目和费用有疑问时，接待人员或价格结算员应认真听取顾客的意见，做出合理解释。顾客完成结算手续后，接待人员为顾客办理交付手续，交付车辆钥匙、剩余的维修材料，以及更换下的配件。

5.6 跟踪服务

5.6.1 农业机械维修验收后，服务方可通过顾客意见卡、电话、短信或登门等方式回访顾客，征询顾客对农业机械维修保养服务的意见，并做好记录。对顾客的批评意见，应及时沟通并妥善处理。

5.6.2 服务方应严格执行农业机械返修制度，建立农业机械返修记录，对返修项目进行技术分析。

5.6.3 在维修质量保证期内，因维修质量原因造成农业机械无法正常使用，且服务方在三日内不能或无法提供因非维修原因而造成农业机械无法使用的相关证据的，服务方应当优先安排，无偿返修，不应故意拖延或无理拒绝。

5.6.4 跟踪服务应覆盖所有顾客。回访人员应统计分析顾客意见，并及时反馈给相关部门处理。

6 养护服务

6.1 服务接待

6.1.1 服务接待可提供即时来访和预约来访两种接待方式。

6.1.2 预约来访可通过电话、短信或网络等多种方式进行。

6.1.3 接待人员应记录客户的信息，并协调相关人员进行服务。

6.2 养护方案确定

6.2.1 相关人员应与客户一起检查机械外观并记录。

6.2.2 通过与客户沟通，确定养护方案及费用，并由客户签字确认。

6.3 养护作业

6.3.1 服务方应严格按照使用说明书及当地农业机械管理部门的规定对农业机械进行保养。

6.3.2 农业机械的高级保养应在技术人员的指导下在室内进行。

6.3.3 养护作业过程中，应按照规定进行记录。

6.4 交付检查

6.4.1 养护结束后，应对机械进行检查。

6.4.2 检查确认后，应将机械外观清洗干净，放在规定的地点，等待客户确认。

6.4.3 客户确认后，应按养护方案的内容及结算单进行费用结算。

6.4.4 费用结算后，财务人员应开具发票，并连带结算单一并交给客户。

6.5 服务跟踪

6.5.1 服务结束后，应由接待人员对服务进行跟踪，询问机械养护后使用情况及对本服务的评价。

6.5.2 对于在本维修点进行农机养护的客户，应定期通知提醒客户。

7 服务质量控制

7.1 建立监督制度

7.1.1 服务方应建立服务质量监督制度，主动接受客户监督，对外公布质量监督电话、地址或网站。

7.1.2 在营业场所设置意见簿（卡、箱），定期收集客户意见，改进服务质量。

7.2 抱怨处理

7.2.1 服务方应严格执行顾客抱怨处理制度，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。

7.2.2 抱怨处理应体现公平、公正、合理的原则。

7.2.3 服务方应留存抱怨办理的记录，定期进行分析、总结，采取纠正措施。

7.3 抱怨跟踪

7.3.1 对顾客抱怨处理后的结果应继续跟踪。

7.3.2 将跟踪情况进行记录，并存档。

7.4 资料档案管理

7.4.1 应设立专门的资料室。资料室有专人负责管理。

7.4.2 应对顾客的信息、维修记录、合同等资料进行存档管理。

7.4.3 资料档案的借出、归还应有详细记录。

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