

---

# 《农业社会化服务 农机维修养护服务规范》国家标准（征求意见稿）

## 编制说明

《农业社会化服务 农机维修养护服务规范》

国家标准起草组

二〇一九年三月

---

# 《农业社会化服务 农机维修养护服务规范》国家标准 编制说明

## 一、任务来源

本国家标准的制定任务来源于《国家标准化管理委员会关于下达《农村产权流转交易信息平台建设与维护》等 11 项国家标准计划的通知》( 国标委综合[2017]84 号 ), 项目计划编号“ 20171352-T-424 ”。本标准由中国标准化研究院归口, 由安徽省质量和标准化研究院、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共同承担标准起草工作。

## 二、目的和意义

进入 21 世纪以来, 农业机械社会化服务规模也进一步扩大, 而农机维修服务行业作为农机化服务体系的主要组成部分, 效益明显增加, 组织程度不断提高, 但是, 服务人员素质不高、专业技术水平参差不齐、服务质量欠缺、服务不及时等问题仍然普遍存在。随着农业发展对农业机械的需求与依赖越来越突出, 农机购置补贴政策的进一步实施, 农机社会化服务体系的不断完善、壮大, 农业产业结构调整的进一步深入, 越来越多的拖拉机、多功能作业机具、成套技术装备进入了广大农民家庭, 使农机维修业务量急剧增加, 对农机维修服务行业提出了更高的要求, 迫切需要建设专业性强、功能齐全的农机维修组织开展社会服务。农业机械在生产过程中, 一旦出现故障, 就需

---

要农机维修人员及时帮助修复,使之恢复良好的技术状态投入农业生产,不误农时。如果农机维修服务滞后,有故障的农机得不到及时修复,抢农时、减轻农民劳动强度、提高作业效率、增加经济效益就无从谈起,更谈不上农机安全生产。另外,在农机生产市场环境下,农机企业在推进产品结构、技术、质量稳步升级时,必须重视农机产品售后维修养护服务。目前,大型农机企业生产的农机产品,在制造工艺、技术质量等方面的差异不太明显,但售后服务成为企业打造品牌、提升竞争力的“驱动器”。农机企业构建经销及售后服务网络,做好维修人员培训、维修配件供应和价格掌控,提升用户管理和满意度回访等新型农机维修服务保障体系建设,对提升企业竞争力和顾客满意度具有重要的促进作用。

目前,我国尚未制定农机维修养护服务国家标准或行业标准,各种服务组织要求存在差异,导致服务质量参差不齐,故亟需制定该项国家标准。农机维修养护服务规范重点研究农机维修养护服务涉及的服务组织基本要求、服务人员、服务流程、服务保障等方面的内容。这不仅对于规范农机维修养护服务组织的行为、人员的素质及行业的发展等具有一定的促进意义,更有利于提高农机维修服务的质量和水平,以适应当前农村经济发展的需要和农机化工作的要求。同时,也可为农机维修养护服务质量提供评价依据,填补国内标准的空白。故而该领域服务规范的研制是十分必要的。

---

### 三、制定原则和依据

#### （一）制定原则

1) 全面性原则。本标准名称是农机维修养护服务规范，故而应覆盖农机维修与养护两个方面，并且从服务接待到服务完成后的跟踪整个服务过程中，各个服务环节都应提出要求。

2) 通用性原则。本标准为国家标准建议草案，应在全国范围内，将不同服务组织的农机维修养护服务要求的共性提炼出来形成标准框架和内容，以适应全国服务组织的特点。

3) 实践性原则。我国农机维修养护服务标准化工作还有待进一步加强，行业现实存在例如组织规模不大、服务水平不高、对管理不重视等问题，故更应从行业的实际水平出发，研究标准应规范的技术指标。

4) 规范性原则。标准按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求进行编写，保证标准形式和内容的规范性。

#### （二）制定依据

1) 本标准按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定，确定标准的结构要素和格式。

2) 本标准主要依据了下列国家政策法规：

《中华人民共和国标准化法》；

《中华人民共和国农业机械促进法》；

《中华人民共和国农业机械维修管理规定》；

---

《农业机械安全监督管理条例》；

《农业机械化发展第十二个五年规划(2011—2015 年)》；

《农业部关于大力推进农机社会化服务的意见》( 农机发〔 2013 〕 3 号 ) ；

《国务院关于促进农业机械化和农机工业又好又快发展的意见》( 国发〔 2010 〕 22 号 ) 。

3) 本标准主要参照了下列标准：

GB/T 24421.1-2009《服务业组织标准化工作指南 第 1 部分：基本要求》；

GB/T 24421.2-2009《服务业组织标准化工作指南 第 2 部分：标准体系》；

GB/T 24421.4-2009《服务业组织标准化工作指南 第 4 部分：标准实施及评价》；

GB/T 15624-2011《服务标准化工作指南》；

GB/T 28222-2011《服务标准编写通则》；

GB/T 21963-2008《农业机械维修 术语》；

NY/T 1138.1-2006《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 1138.2-2006《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》；

GB/T 21964-2008《农业机械修理 安全规范》；

GB/T 22129-2008《农机修理通用技术规范》；

---

JT/T 816《机动车维修服务规范》；

DB37/T 2508-2014《农业机械售后服务规范》。

## **四、编制过程**

### **（一）前期研究**

1. 2015年9月，《农业机械社会化服务标准前期研究》项目任务下达，成立了国家标准起草组，明确了任务要求及进度。

2. 2015年10月，收集相关文献资料、政策文件、标准和数据，开始起草国家标准草案一稿。

3. 2015年9月-2016年1月，标准起草工作组分别赴安徽、辽宁、山东及浙江开展调研，收集相关资料，为制定本标准奠定了良好的基础。

4. 2015年12月，在前期调研及资料分析的基础上，依据GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》等标准编制要求，形成了《农机维修养护服务规范》国家标准草案二稿。

5. 2016年1月12日-14日，项目组成员在安徽合肥召开了研讨会，邀请了安徽省农机局、省农机试验鉴定站、省农机推广站、中联重机、德敏农机专业合作社等单位的专家对标准进行了研讨。

6. 2016年1月-2月，对标准草案进行了修改，形成《农机维修养护服务规范》国家标准草案三稿。

### **（二）标准计划申请**

2017年，开展了标准制修订项目申报工作，并于2017年8月获批立项。

---

### （三）标准研制

1.2017 年 9 月，任务下达以后，成立了《农业社会化服务 农机维修养护服务规范》国家标准工作组，制定了工作计划，明确了工作任务；

2.2017 年 10 月-2018 年 6 月，收集了近期相关文献、标准和政策性文件，着重对有变动的政策性文件进行了学习总结；

3.2018 年 7 月-8 月，开展了标准草案的修改完善，形成了《农业社会化服务 农机维修养护服务规范》国家标准草案四稿；

4.2018 年 9 月，标准起草组赴山东济南开展研讨，山东省农业机械科学研究院标准化室主任兼山东省农业机械标准化技术委员会秘书长王永建等 6 位专家提出标准的制定应充分考虑农机在作业环境、抢时节等方面的特殊性，增加对农机操作者培训及应急服务方面的内容。

5.2019 年 3 月，标准起草组对标准进行了修改完善，形成了征求意见稿。开展征求意见工作。

### 五、主要技术内容说明

（一）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，是根据 GB/T 24421.1-2009《服务业组织标准化工作指南》、GB/T 21963-2008《农业机械维修 术语》、NY/T 1138.2-2006《农业机械维修业开业技术条件》、JT/T 816-2011《机动车维修服务规范》等标准资料及期刊论文确定。将维

---

修服务与养护服务分为两章内容，分别进行规范，是根据调研中专家的建议及维修养护过程中存在不同而确定。

（二）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。是基于我国农业机械维修点的现实条件和服务能力而定的。我国大型农机维修点和农机制造公司已经发展到一定程度，可以也需要对其服务进行规范。然而，大部分农村基层网点（专项维修网点），硬件条件及人员水平存在较大差距，规范起来有困难。

（三）本标准将维修服务、养护服务按照服务内容，对服务过程中的行为规范提出要求，而将影响服务质量的人员和配件放在基本要求之中，是为了使得各部分内容章节界限清晰，减少服务内容中参杂人员、配件等要求的条款，影响内容的紧凑性。

（四）服务质量控制是提升服务质量、保障服务规范性的手段和方法，故设置此章。根据 GB/T 24421.1-2009《服务业组织标准化工作指南》的要求，简单规定了建立监督制度、抱怨处理及档案管理等与服务有关的内容。

## **六、标准属性的建议**

本标准建议作为推荐性国家标准批准发布。

## **七、本标准与国家相关法规和强制性标准的关系**

无。

标准起草组

二〇一九年三月