



中华人民共和国国家标准

GB/T 37680—2019

农业生产资料供应服务 农资配送服务质量要求

Supply service of agricultural production means—Quality requirements of
distribution service of agricultural production means

2019-06-04 发布

2019-06-04 实施

国家市场监督管理总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 组织要求 1

 4.2 设施设备 2

 4.3 服务人员 2

 4.4 服务内容及流程 2

5 服务要求 2

 5.1 业务咨询 2

 5.2 签订合同 2

 5.3 制定服务方案 2

 5.4 取货 3

 5.5 运输包装 3

 5.6 配装 3

 5.7 送货运输 4

 5.8 送达交接 4

 5.9 送后服务 4

 5.10 信息服务 4

6 服务质量评价与改进 4

附录 A（规范性附录） 服务质量指标计算方法 5

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、合肥丰乐种业股份有限公司、中国标准化研究院、山东省标准化研究院、中国农业生产资料流通协会、内蒙古自治区标准化院、安徽辉隆农资集团股份有限公司、深圳市芭田生态工程股份有限公司、安徽省农业机械试验鉴定站、烟台市农业生产资料总公司。

本标准主要起草人：陶学明、郑玉艳、戴继勇、云振宇、王雪、安洁、霍家佳、马晓蕾、张金金、李卫东、黄培钊、翟国印、符纯华、籍凤英、胡良兵、汪大海、王晓晶、蔡传永、张蒙、乔利英、彭静茹、于芳、张勇。

农业生产资料供应服务 农资配送服务质量要求

1 范围

本标准规定了农资配送服务的术语和定义、基本要求、服务要求、服务质量评价与改进。
本标准适用于提供农资配送服务的组织、机构或企业。

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 3796 农药包装通则
GB 4838 农药乳油包装
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业生产资料 agricultural production means
农资

农业生产所需投入的物质资料。

注 1: 通常包括肥料、农药、农膜、种子、饲料和饲料添加剂、兽药、农机具及其配件等。

注 2: 改写 GB/T 33044—2016,定义 3.1。

3.2

农资配送服务 distribution service of agricultural production means

为满足服务对象需要,对农资进行收货、配装、送货运输、送货交接、送后服务等作业,并按时送达指定地点的过程及其结果。

3.3

运输包装 transport package

以满足运输要求为主要目的的包装。

注: 改写 GB/T 18354—2006,定义 3.36。

3.4

配装 collocating and loading

按服务对象的要求,根据配送的目的地、数量、路线等对农资进行组配和装载的活动。

4 基本要求

4.1 组织要求

4.1.1 应具有从事农资配送的营业资质和固定的经营场所。

- 4.1.2 应具有完善的管理制度、规范的服务程序和配送流程。
- 4.1.3 应具备配送资源快速组织能力,及时响应服务对象业务需求。
- 4.1.4 应具有相应的信息服务能力,满足服务对象对农资物流信息基本需求。

4.2 设施设备

- 4.2.1 应具有必要的装卸和搬运工具。
- 4.2.2 应自配或稳定租赁满足农资配送要求的运输车辆。
- 4.2.3 应配备满足业务开展要求的计量器具,并按规定定期进行检定。
- 4.2.4 应配备服务器、终端机、打印机、机房等信息化设备和相应的软件系统。
- 4.2.5 应定期对相关设施设备进行检修保养,确保设施设备的安全,并有效运行。

4.3 服务人员

- 4.3.1 应信守职业道德,爱岗敬业、诚实守信,严格履行服务承诺。
- 4.3.2 应具有满足服务岗位要求的物流配送专业知识和技能,叉车工、吊车工等特殊岗位从业人员应具备相应的资格证书。
- 4.3.3 应了解农资相关的法律、法规 and 规定,熟悉服务程序和规范要求,宜具有农资常识。
- 4.3.4 应定期接受业务培训,不断提高工作技能和服务水平。
- 4.3.5 应文明用语;宜统一服装,并佩戴便于服务对象识别的标识。

4.4 服务内容及流程

- 4.4.1 服务内容应包括但不限于咨询服务、装卸服务、送货运输服务、送货服务、信息服务等。
- 4.4.2 服务流程应包括业务咨询、签订合同、制定方案、取货、配装、送货运输、送达交接、送后服务以及信息服务等。

5 服务要求

5.1 业务咨询

- 5.1.1 应根据业务发展的需要提供设置服务窗口、电话、网络等服务咨询平台,提供现场咨询服务、电话咨询、网络咨询等服务。
- 5.1.2 服务人员的仪容仪表、行为举止、语言等应符合礼仪规范要求;提供咨询服务时应主动热情、耐心周到;解答询问时应详细明确,做到一次性告知。

5.2 签订合同

- 5.2.1 在收到农资配送需求时,应详细介绍农资配送的服务项目、收费规则、服务流程和注意事项,并详细了解和记录需要配送的农资品名、数量、配送目的地、配送时间、收货人姓名、联系电话等信息。
- 5.2.2 双方达成合作意向后,应签订农资配送服务合同,合同基本内容应包括服务内容、服务保障条件、服务期限、服务履行方式、服务费用及结算方式、不可抗力的处置约定、违约责任等条款。

5.3 制定服务方案

- 5.3.1 应根据客户农资配送的需要,有针对性地制定服务方案,并与服务对象进行充分地沟通。
- 5.3.2 服务方案可包括以下内容:
 - a) 服务内容、流程、保障条件和双方的职责;
 - b) 收货的方式、时间、地点等;

- c) 运输包装的方式、材料、要求等；
- d) 配装方式、要求等；
- e) 送货运输的人员、路线、时间等；
- f) 送货交接的地点、预计时间、交接方式等；
- g) 送后服务的内容、要求、争议处置等；
- h) 配送过程的安全与应急。

5.4 取货

5.4.1 上门取货

- 5.4.1.1 应按照合同或双方约定的时间，上门取货。
- 5.4.1.2 应配备满足农资装载运输所需要的车辆，车辆应符合道路运输的相关要求。
- 5.4.1.3 应携带必要的物流运单、包装用品和计量器具等。
- 5.4.1.4 上门取货时，应严格遵循对方的相关规定。

5.4.2 营业场所收货

- 5.4.2.1 应提前做好装卸工具、运输车辆或储位、人力和物力等方面的安排。
- 5.4.2.2 服务对象送货到场后，应引导服务对象车辆行驶，并停靠至指定的作业区域。
- 5.4.2.3 应核实服务对象信息，如姓名、地址、常用联系电话等，必要时查验服务对象身份证明材料。
- 5.4.2.4 应详细介绍营业场所的相关规定，并要求服务对象遵循。

5.4.3 验货

- 5.4.3.1 应对照服务对象提供的货物单据，对农资的品名、规格、数量等逐一核对；同时，还应检查产品的合格证、生产日期、包装完整性、产品外观质量等。
- 5.4.3.2 对于质量不合格、已过保质期或包装破损的货品以及与货品清单不一致的货品，应拒收或要求服务对象退换货。
- 5.4.3.3 对服务对象托运的农资，必要时可要求服务对象开拆包装进行验视，服务对象拒绝验视的，应不予配送。
- 5.4.3.4 验视时，应满足以下要求：
 - a) 查验服务对象托运的货品是否符合国家禁运或限运规定，以及是否与货品清单的内容相符；
 - b) 发现禁运货品，应拒收并告知服务对象具体原因；
 - c) 发现限运货品，应告知服务对象处理方法及附加费用。
- 5.4.3.5 应详细记录验收农资信息，形成收货单据，并由双方签字确认。

5.5 运输包装

- 5.5.1 服务对象托运的农资货品原有包装达不到运输要求，应进行运输包装；如服务对象提出运输包装要求时，应予以满足。
- 5.5.2 需要服务对象支付包装费用时，应在包装前告知服务对象收费标准及所需费用。
- 5.5.3 货品包装应综合考虑农资货品的性质、状态、体积、质量、路程、运输方式等因素，选择合适的包装材料和包装方式，确保货品的运输安全。农药的运输包装还应符合 GB 3796、GB 4838 等的规定。

5.6 配装

- 5.6.1 装载工具应清洁卫生、干燥，满足农资配送的环境卫生需要。

5.6.2 应按照农资货品包装上的标志要求进行作业,无标志要求的应不损坏货品和货品外包装。

5.6.3 配装过程应轻装、轻卸,不应野蛮装卸;机械化作业时农资应置于托盘上,并有保护措施。

5.6.4 配装时,应做到重不压轻、大不压小,分类码放,堆码应整齐、平稳,不应超载配装,并采取必要的防护措施。农药装载还应符合国家危险化学品安全管理的相关要求。

5.6.5 配装过程应对农资进行复检,并详细记录农资装载信息。

5.7 送货运输

5.7.1 应根据农资配送数量、配送距离、道路交通、运输工具条件等情况,选择适合的运输工具、确定合理的配送路线,并按照约定的时间按时发货,配送发货及时率达 95% 以上。

5.7.2 出发前,应复检运输工具的状态和货品装载的情况,并根据需要对货品进行捆绑加固、苫盖篷布,避免农资日晒雨淋。

5.7.3 出发时,应与收货方进行沟通,确认收货人、联系电话和收货地址,并告知货品预计送达时间。

5.7.4 运输过程应保持合适的车速,不应疲劳驾驶、粗暴驾驶,避免货物剧烈晃动、跌落、破损。农药运输还应符合国家相关规定的要求,不应将剧毒、高毒农药按普通货物运输。

5.7.5 在送货运输过程中,发生农资泄漏、自燃等意外事件时,应及时采取应急措施,并主动与服务对象进行沟通,事后应按合同约定进行相关处理。

5.8 送达交接

5.8.1 应根据合同条款约定的时间、地点准确将货物送达,确保配送按时完成率达到 90% 以上,货损率应低于 0.1%,货差率应低于 0.1%,合同另有约定的除外。

5.8.2 交接时,配送人员应核对收货方身份;若非本人收货,代收人应持原收货方提供的具有法律效力的委托书进行代收,同时配送人员应在签收回执上记录代收人的有效证件号。

5.8.3 配送人员应根据合同约定对农资货品进行卸载,并与收货人核对货品种类、规格、数量等信息。如有卸货约定,配送人员应按合同约定组织卸货或协助收货方进行货品卸载。

5.8.4 应做好交接手续,及时、准确填写运输与配送凭证,相关交接单据、凭证应保存备查。

5.8.5 收货交接完成后,应及时将送达情况反馈给公司和(或)告知发货服务对象。

5.9 送后服务

5.9.1 应提供送后服务,承担合同约定的有关内容和履行法律规定的有关活动。

5.9.2 应及时处理送货差错及包装残损农资的退换,退换完成时间应在双方约定的时间内。

5.9.3 应建立服务质量反馈和投诉制度,公布投诉电话、网上投诉邮箱等渠道;妥善解决投诉问题,投诉处理应符合 GB/T 19012 的规定。配送有效投诉率应低于 0.2%。

5.10 信息服务

5.10.1 应提供电话、信息服务平台等便捷的物流信息获取渠道,便于服务对象对农资物流信息的查询和跟踪。

5.10.2 提供给服务对象的信息应及时、准确、完整。

5.10.3 应确保服务对象的信息安全,防止信息的泄露和不正当使用。

6 服务质量评价与改进

6.1 应采取自我评价和外部评价相结合的方式,定期开展服务满意度调查和服务质量评价。

6.2 评价内容应包括第 4 章和第 5 章所规定的所有内容,主要服务质量指标的计算方法见附录 A。

6.3 应根据评价结果,改进服务流程和服务方法,不断提高服务质量。

附 录 A
(规范性附录)
服务质量指标计算方法

A.1 配送发货及时率

统计期内按约定时间内及时发货的配送订单量占配送订单总量的比率。按式(A.1)计算：

$$\text{配送发货及时率} = \frac{\text{及时发货订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.1})$$

A.2 配送按时完成率

统计期内按时完成配送客户订单量占配送订单总量的比率。按式(A.2)计算：

$$\text{配送按时完成率} = \frac{\text{按时完成配送订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.2})$$

A.3 配送货损率

统计期内配送过程发生货物损坏(包括破损、湿损、丢失、污染等)的订单量占配送订单总量的比率。
按式(A.3)计算：

$$\text{配送货损率} = \frac{\text{配送发生货损订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.3})$$

A.4 配送货差率

统计期内配送错误订单量占配送订单总量的比率。按式(A.4)计算：

$$\text{配送货差率} = \frac{\text{配送错误订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.4})$$

A.5 配送有效投诉率

统计期内涉及配送的客户有效投诉的订单量占配送订单总量的比率。按式(A.5)计算：

$$\text{配送有效投诉率} = \frac{\text{有效投诉订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.5})$$
