



中华人民共和国国家标准

GB/T 37070—2018

农业生产资料供应服务 农资仓储服务规范

Supply service of agricultural production means—Specification for
warehousing service of agricultural production means

2018-12-28 发布

2018-12-28 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

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

5 服务要求 2

6 服务质量改进 4

附录 A（资料性附录） 农资仓储服务合同（范本） 5

附录 B（规范性附录） 服务质量指标计算方法 7

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。

本标准主要起草单位：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、深圳市芭田生态工程股份有限公司、安徽省质量和标准化研究院、内蒙古自治区标准化院、辽宁省标准化研究院。

本标准主要起草人：云振宇、安洁、马晓蕾、黄培钊、符纯华、陶学明、曲波、籍凤英、王晓晶、谭琪琦、郑玉艳、胡良兵、王雪、翟国印、杜晓丹、李晶晶。

农业生产资料供应服务 农资仓储服务规范

1 范围

本标准规定了农资仓储服务的基本要求、服务要求和服务质量改进。

本标准适用于提供农资仓储服务的组织、机构或企业。农资生产或销售企业的内部仓储服务可参照执行。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 21070 仓储从业人员职业资质

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,通常包括肥料、农药、农膜、种子、饲料和饲料添加剂、兽药、农机具及配件等。

注:改写 GB/T 33044—2016,定义 3.1。

3.2

农资仓储服务 **warehousing service of agricultural production means**

为客户提供农资商品存放、保管、仓库中转等服务的活动及其产生的结果。

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 以服务农业为中心,依法经营、规范服务、分类仓储、确保安全。

4.1.2 符合国家及地方农资主管部门监管要求。

4.2 基本条件

4.2.1 具备独立法人资质,具有固定经营场所。

4.2.2 具有与经营规模相适应并符合所储存农资质量要求的基础设施设备和环境条件。

4.2.3 具有健全的人员管理、信息管理、作业管理、档案管理、应急管理、投诉处理、追溯管理等管理制度。

4.3 仓库

4.3.1 仓库选址应优先考虑地势较高、地质坚固、交通运输便利、配套服务设施完善、远离居民生活区及污染源的区域。

4.3.2 仓库结构设计应科学合理,办公区、库存区划分明确。

4.3.3 仓库作业区域需设置车辆专用行驶路线、限速标准以及停靠点,并在仓库作业区适当位置标示作业流程和工作人员职责。

4.4 设施设备

4.4.1 库房内应设置排水、通风、照明、防虫、防鼠、消防等基础设施。农药、化肥类库房的设施配置还应符合危险化学品储存要求。

4.4.2 应配备电话、传真、电脑等服务设备,托盘、货架、堆垛机、起重运输机等场地设备,恒温库、密封罐、干燥机等农资专业储存设备,以及计量器具、消防器材等,各类设备、器具的安全及使用性能应符合国家相关规定。

4.4.3 鼓励应用自动控制、信息网络和人工智能等现代仓储技术与设施设备,提高仓储机械化、智能化水平和运转效率。

4.5 人员

4.5.1 应配备与库管岗位设置要求相适应的人员,执行库管岗位操作规程,承担验收、审核、收发、信息录入、安保等工作职责。

4.5.2 应具备相应的专业知识,熟悉仓储农资的性能、用途及仓储特性,掌握仓库各类设施设备、器材器具的使用方法、操作规范和养护知识,并符合 GB/T 21070 的要求。

4.5.3 应定期接受仓储业务培训及突发事件(事件)应急处置培训和演练。

5 服务要求

5.1 服务内容

应包括但不限于提供农资商品存放、保管、仓库中转、信息服务、增值服务等。

5.2 服务流程

应包括合同签订、作业准备、初步查验、入库验收、装卸堆码、在库管理、出库作业、信息服务、增值服务、风险控制、投诉处理等。

5.3 合同签订

应与服务对象签订农资仓储服务合同,合同内容应包括农资品种、规格、数量、质量,仓储条件、仓储期限、仓储价格、付款方式、入库条件、损耗要求、争议解决等条款。服务合同范本参见附录 A。

5.4 作业准备

5.4.1 根据服务对象提供的入(出)库信息或货物单证,编制入(出)库计划,提前确定库区、货位、作业时间安排,做好装卸机具及作业人员调度等事宜。

5.4.2 种子仓储应提前做好容量计算,做好入库检查、清仓和消毒工作,防止病虫滋生。

5.5 初步查验

5.5.1 送货或提货人员、车辆到达后,指示车辆行驶并停靠指定的非作业区域,对农资货物单证、农资外包装状况进行初步查验。

5.5.2 初步查验发现单证齐备,货物包装完好、牢固的,查验合格,指示车辆行驶并停靠到指定的作业区域。

5.5.3 初步查验发现单证票据不全、票货不符、外包装破损等异常情况的,查验不合格,做好文字、照片或影像记录,及时与服务对象沟通协商处理方式或按合同约定提出退货申请。

5.6 入库验收

5.6.1 应根据货物单证对农资的品种、规格、数量、质量等进行核对和检验。

5.6.2 入库验收内容包括:

- a) 品种、规格验收。检验该批农资的品种、规格、产地等信息与货物单证的一致性。
- b) 数量验收。检验该批农资的货品数量与货物单证的符合性。
- c) 质量验收。检验该批农资的产品质量保证书、检验合格证等,必要时进行拆包抽样检查。

5.6.3 入库验收合格的农资,应填写入库验收单,登记农资品种、规格、产地、数量、保质期等信息,并等待进行入库堆码作业。

5.6.4 入库验收不合格的农资,做好文字、照片或影像记录,按合同约定向服务对象提出退货申请。

5.7 装卸堆码

5.7.1 应按照农资种类及批次进行堆码储存,做到合理分类、分库、分区。

5.7.2 装卸与搬运作业时,应符合农资货品外包装上的储运图示标志要求,以确保货品不受损害。对于无储运图示标志要求的货品应不损坏其外包装和使用价值。

5.7.3 堆码位置和方式应安全、有序,间距合理,码垛整齐,制作垛卡,便于盘点和检查。

5.8 在库管理

5.8.1 各类农资库房应专库专用、专人管理。

5.8.2 库房、货位等作业场所实行人、车分行,库内通行标识规范、清晰、准确、易辨,安全标志符合GB 2894的规定。

5.8.3 应根据不同种类入库农资的贮存说明与委托方要求,有效控制温度、湿度、光线、通风等仓储条件,防止物理损伤、受潮、变质、交叉污染及虫鼠害等事故发生。因在库管理不善或操作失误造成的库存责任损耗率不高于0.05%。

5.8.4 定期对库存农资数量进行盘点,核查在库农资实物、账目、票据和电子信息的符合性,库存准确率不低于99.5%。鼓励采用射频识别、条码等自动识别和数据采集技术实现仓库实时动态盘点。

5.8.5 定期检查库存农资质量,发现超期、变质、变形、残损等异常货品,应及时隔离,做好记录,分析原因,尽快告知服务对象,协商处理方式。

5.8.6 对临近合同约定仓储期限或仓储农资保质期的,应主动提醒服务对象按时、及时提货。

5.8.7 定期维护和保养仓库设施设备,做好日常运行和维护记录,保证仓储条件达到入库农资仓储质量要求。

5.9 出库作业

5.9.1 根据服务对象要求,提前备货,确保出库农资的品种、数量、规格、产地等信息准确无误。

5.9.2 对一次仓储分次提货的,应结合农资生产日期,做到先入先出或先到期先出货。

5.9.3 与提货人员办理交接手续,及时填写农资出库确认单据,有序安排出库操作。

5.9.4 提货人员对出库农资提出质疑的,应予以核实。确认出现问题的,应及时进行调货、退货或协商解决,并记录存档,出库差错率不超过 0.1%。

5.10 信息服务

5.10.1 妥善保管各类农资入、出库单据、账目和单据,建立农资仓储电子档案。根据服务对象要求,及时、准确、完整地向服务对象提供入库、在库、出库等数据和单据信息。

5.10.2 做好农资仓储信息维护工作,确保库存农资信息的有效性和可追溯性,保证服务对象信息资料的保密与安全。

5.10.3 鼓励采用先进适宜的电子信息管理技术,满足服务对象对于农资仓储状态的实时在线查询。

5.11 增值服务

可向服务对象提供以下增值服务:

- a) 农资商品打码、更换包装、二次包装、销毁等服务;
- b) 农资商品物流信息及配送服务;
- c) 农资商品政策、防伪、售后等知识服务;
- d) 满足环保、节约资源要求的纸箱、塑料薄膜等包装材料的回收再利用服务;
- e) 农资商品应急补货服务;
- f) 其他增值服务。

5.12 风险控制

5.12.1 采取防火、防爆、防潮、防盗、防汛等技术防范措施,定期检查可能存在的安全隐患,有效控制农资仓储安全风险。

5.12.2 全面分析与识别农资仓储潜在风险,对安全隐患、自然灾害、人为破坏等不同类型的风险制定相宜的应急预案。

5.12.3 应急事件发生并妥善处理完毕后,应对应急预案、处理过程及结果进行评估和记录,存档备案。

5.13 投诉处理

5.13.1 应告知服务对象方便、可靠的投诉渠道,包括但不限于电话号码、传真、网站等。有效投诉率不超过 0.8%。

5.13.2 投诉处理应在承诺的期限内完成,无法有效处理的,应主动及时向服务对象说明情况,采取预防措施防止类似投诉事件再次发生。

5.13.3 所有投诉应有跟踪记录,并可提供投诉处理的进度查询。

5.13.4 对投诉处理的结果应回访,投诉处理满意率 95%以上。

6 服务质量改进

6.1 可根据具体服务情况选用或增加服务质量指标项,也可提高服务质量指标数值。服务质量指标计算方法见附录 B。

6.2 定期分析服务对象投诉信息和投诉处理满意信息,持续提升和改进服务质量。

附录 A

(资料性附录)

农资仓储服务合同(范本)

甲方:_____

乙方:_____

甲、乙双方本着自愿、平等、互利原则,甲方委托乙方开展农资商品的仓储服务业务。为做好农资的入库、存放与保管工作,明确双方的权利和义务,经双方协商达成以下协议:

一、仓储服务内容

1. 甲方委托乙方开展 ☐接货 ☐保管 ☐盘点 ☐中转 ☐补货 ☐其他(请列出:_____)农资仓储服务。

2. 甲方农资商品的名称、品种、规格、数量如下:

(1) 农资商品名称_____,品种_____,规格_____,数量_____;

(2) 农资商品名称_____,品种_____,规格_____,数量_____;

(3) (请详细列出)_____;

二、仓储服务期限

双方约定仓储服务期限为:_____年____月____日至_____年____月____日。合同履行期限届满前____日,双方协商,并另行签订书面合同。

三、双方权利和义务

(一)甲方的权利和义务

1. 甲方所存农资仓储条件为:_____。

2. 甲方对所存农资商品拥有所有权,乙方不得随意留置、挪用或动用。

3. 甲方可在合同期内对乙方仓储设施、服务条件、在库管理情况进行监督,若发现不符合农资商品仓储条件的,可要求乙方按时整改。

4. 甲方应在所存农资商品到货、出货前____天,通过双方约定的传真、邮件等方式通知乙方,以便乙方做好入库、出库准备。

5. 甲方送货或提货人员、车辆到达后,应配合乙方人员开展查验、入库、出库等作业服务。

6. 其他:_____。

(二)乙方的权利和义务

1. 乙方应为甲方仓储的农资商品提供符合其仓储条件要求的仓储设施设备和环境条件,并保证在合同期内运行正常。

2. 乙方根据甲方提供的货物单证进行查验、入库、出库作业服务,发现单证票据不全、票货不符、数量及质量不符等情况,应及时通知甲方并有权拒收。

3. 乙方在农资商品入、出库时,应妥善安排人力、物力,按照甲方要求装卸。

4. 乙方在仓储期内发现农资商品超期、变质、变形、残损等异常情况,应及时隔离、取证并告知甲方,协商处理方式。

5. 其他:_____。

四、服务费用及结算方式

1. 甲方按照_____费用标准向乙方_____ (一次或分期)支付仓储服务费用。具体支付方式和时间如下:_____。

2. 乙方应按甲方要求,及时向甲方出具_____发票。

3. 甲方在收到乙方开具的发票后____日内以_____ (支票、转账、现金等)形式支付费用,如

____日内未支付,乙方按日加收____%的逾期违约金。

五、其他约定事项

1. 甲方农资商品在保管期内,若发生短缺、污染、受潮、破包、被盗、____等由于乙方仓储服务不当造成的库存责任损失,乙方应按____标准给予甲方赔偿。

2. 因自然灾害或其他不可抗力原因,包括但不限于战争、动乱、飞行物体坠落、洪水、地震、持续降水、降雪、冰雹、当地政策调整、____等,导致甲方农资商品遭受损失的或无法实现合同目的的,乙方不承担责任。

3. 本合同甲、乙双方签字盖章后有效。

4. 本合同一式二份,甲乙双方各持一份,具同等法律效力。本合同未尽事宜可由双方协商确定,并签订书面补充协议。

5. 双方因本合同发生争议,由双方协商解决或由相关部门调解;协商或调解不成,向____仲裁委员会提起仲裁或依法向原告方住所地人民法院起诉。

甲方(盖章):_____

乙方(盖章):_____

法人/代理人(签名):_____

法人/代理人(签名):_____

电话:_____

电话:_____

签约日期:____年__月__日

签订地点:_____

附 录 B
(规范性附录)
服务质量指标计算方法

B.1 库存责任损耗率

按式(B.1)计算:

$$\text{库存责任损耗率} = \frac{\text{库存商品损耗数量(件)}}{\text{同期库存商品总量(件)}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (\text{B.1})$$

B.2 库存准确率

按式(B.2)计算:

$$\text{库存准确率} = \frac{\text{库存实有货品数(件)}}{\text{同期库存货品账面数(件)}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (\text{B.2})$$

B.3 出库差错率

按式(B.3)计算:

$$\text{出库差错率} = \frac{\text{配发差错的货品数(件)}}{\text{同期配发货品总数(件)}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (\text{B.3})$$

B.4 有效投诉率

按式(B.4)计算:

$$\text{有效投诉率} = \frac{\text{客户有效投诉涉及的订单数(件)}}{\text{同期订单总数(件)}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (\text{B.4})$$

注:有效投诉指经查证确属农资仓储服务过失引起的投诉。

B.5 投诉处理满意率

按式(B.5)计算:

$$\text{投诉处理满意率} = \frac{\text{客户投诉处理满意数(户)}}{\text{同期客户有效投诉总数(户)}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (\text{B.5})$$

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准

农业生产资料供应服务
农资仓储服务规范

GB/T 37070—2018

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2019年1月第一版

*

书号: 155066 · 1-62204

版权专有 侵权必究



GB/T 37070—2018