



中华人民共和国供销合作行业标准

GH/T 1121—2015

庄稼医院科技服务规范

Technology service specification on the agricultural information and
technology service center

2015-12-30 发布

2016-06-01 实施



中华全国供销合作总社 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华全国供销合作总社科技教育部提出。

本标准由中华全国供销合作总社科技教育部、农业生产资料局共同归口。

本标准起草单位：中国农业生产资料流通协会、北京商业管理干部学院。

本标准起草人：李殿平、杨谦、龙文、符纯华、黎少华、李爱莲、刘轩、潘秋霞、李慧、李昂。

庄稼医院科技服务规范

1 范围

本标准规定了庄稼医院科技服务的相关术语和定义、原则、总体要求、服务内容及要求、服务质量控制等内容。

本标准适用于庄稼医院对科技服务的提供、运营、管理活动。其他提供农化服务的相关机构可参照执行本标准。

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/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GH/T 1061 农业生产资料连锁经营网络规范

GH/T 1079 农业生产资料连锁经营网络配送中心建设与管理规范

GH/T 1122 庄稼医院建设与管理规范

NY/T 1118 测土配方施肥技术规范

3 术语和定义

GB/T 16868、GH/T 1061、GH/T 1079 及 NY/T 1118 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

庄稼医院 agricultural information and technology service center

依托农资配送中心或销售网点,由庄稼医生等农业技术人员提供农资商品销售、测土配方施肥、病虫草鼠害防治、农技知识培训、农资新产品和新技术推广、信息咨询与发布等信息和技术服务的技物结合的机构或场所。

3.2

庄稼医生 agrotechnician

在庄稼医院提供农技服务、具有相应从业资格证书的专业技术人员。

3.3

农化服务 agricultural technology and pesticide service

与农资销售相结合的测土配方施肥、病虫草鼠害防治、农技培训与咨询、农技推广等服务。

4 原则

4.1 社会效益与经济效益兼顾

选择服务类型及服务方式,既要考虑企业的经济效益,也要考虑社会效益。

4.2 开放合作

整合社会各方资源,联合科研院所等其他涉农机构,通过庄稼医院平台进行科技服务。

4.3 因地制宜

提供科技服务项目,要和当地、当季的农业生产状况、生产需求等相适应。

4.4 快捷方便

科技服务方式灵活,便民实用。

5 总体要求

5.1 庄稼医院资质

提供科技服务的庄稼医院要依托有相应资质的机构。

5.2 服务内容

主要包括测土配方施肥、病虫草鼠害防治、农技知识培训、农资新产品和新技术推广、信息咨询与发布等。

5.3 服务场所

应符合 GH/T 1122 中对服务场所的要求。

5.4 设施设备

应符合 GH/T 1122 中对设施设备的要求。

5.5 服务人员

5.5.1 应配备至少 1 名庄稼医生,其应具有“庄稼医生”职业资格证书或农技专业技术职称。

5.5.2 其他经营服务人员应熟悉农资商品的性能和国家的相关规定,能够正确说明所经营农资的使用范围、方法、技术要求和注意事项,并定期参加相关培训。

5.5.3 着装整洁,佩带胸卡。

5.6 文件制度

5.6.1 应制定庄稼医院科技服务计划、管理手册、服务程序等。

5.6.2 应制定从业人员管理制度、科技服务承诺制度、投诉处理制度、农资商品质量保证制度、农资商品质量承诺制度等。

5.6.3 应制定肥害、药害、极端气候等情况的应急处理预案制度。

5.6.4 重要的文件制度应在显著位置明示。

6 服务要求

6.1 测土配方施肥

6.1.1 应了解、掌握当地耕地条件、土壤理化性状、施肥管理水平,建立当地农村地情档案,相关信息及时更新。

6.1.2 可根据当地农业部门及上级公司推荐肥料配方,结合当地农民施肥习惯,配套现有农机具供应配方肥。

- 6.1.3 对局部地块需要庄稼医院向权威部门送检进行详细、精准测土配方时,应遵循 NY/T 1118。
- 6.1.4 配方施肥技术应入村入户,指导到田。
- 6.1.5 应及时获得反馈信息,比较肥料投入、作物产量、经济效益、肥料利用率等指标,综合评价测土配方施肥效益的检验效果。
- 6.1.6 必要时,可建立配方施肥示范区,有规范的田间记录档案和示范报告。
- 6.1.7 必要时,可召开测土配方施肥现场会,展示测土配方施肥效果、推广测土配方施肥技术。

6.2 病虫害鼠害防治

- 6.2.1 应编制病、虫、草、鼠害的防治预案。
- 6.2.2 应提供农作物病、虫、草、鼠害防治咨询答疑。
- 6.2.3 应妥善保管农药,并在配药、施药过程中符合操作规范,避免发生农药使用事故。
- 6.2.4 应指导农户科学用药及跟踪用药效果。
- 6.2.5 应提供定期或不定期的巡访出诊服务,庄稼医生人均出诊不低于 18 次/年。必要时,可通过网络视频诊断开方。
- 6.2.6 必要时,可根据农业部门病虫害鼠害预测预报提供统防统治等服务。
- 6.2.7 必要时,可根据病虫害鼠害的发生情况,科学制订药剂使用配方,推荐高效、低毒、低残留农药和生物制剂。
- 6.2.8 必要时,可提供农药器械等的销售、租赁、维修及打药等其他植保服务。

6.3 农技知识培训

- 6.3.1 应根据当地农业发展需要,及时制定并实施农技知识培训计划。
- 6.3.2 培训内容应符合当地客户的实际需求,庄稼医院全年培训不低于 6 期。
- 6.3.3 培训宜采取面授讲座、现场指导、远程教学、书面材料相结合的方式。
- 6.3.4 应评估、考核培训效果及内容,并及时改进。
- 6.3.5 培训后应整理并归档培训材料。

6.4 农资新产品和新技术推广

- 6.4.1 应选择符合国家规定,适合当地气候条件、土壤条件、市场需求的农资新产品。
- 6.4.2 应建立农资新产品经营档案,载明产品来源、加工、贮藏、运输和质量检测各环节的简要说明及责任人、销售去向、销售时间等内容。
- 6.4.3 应适时进行农资新产品培训,提高农民的种植水平。
- 6.4.4 应了解农业技术的最新动态,及时制定并实施农技推广工作计划,传授安全实用新技术。
- 6.4.5 推广的农业新技术应符合国家规定、当地的土壤特性、农户实际需求,必须在推广地区经过试验证明具有先进性和适用性。
- 6.4.6 应定期总结新技术推广工作成果,提升新技术推广成效。

6.5 信息咨询与发布

- 6.5.1 应设立咨询热线,通过电话、短信、电脑网络等多手段提供优质信息咨询服务,全年向农民发布信息 40 次以上。
- 6.5.2 应提供及时、有效的相关部门的农业政策、农资使用技术和市场信息等服务。
- 6.5.3 应对农户信息咨询及时登记并备案,合理安排科技人员提供相关服务,并及时进行回访。
- 6.5.4 必要时,可转报权威部门的植保、天气、疫情等预报。
- 6.5.5 必要时,可通过电脑网络视频提供咨询服务。

7 质量控制

7.1 农资商品质量控制

7.1.1 应建立并妥善保管客户档案,记载客户地块位置、种植信息、土壤信息、管理信息及其他事项。

7.1.2 建立农资购销台账,应如实记录购进农资的名称、相关许可证明文件编号、规格、数量、生产企业和供货商及其联系方式、进货时间等,销售农资的名称、规格、数量、生产企业、购买者、销售时间等内容。购销台账保存期限不少于2年。

7.1.3 应有严格的验收制度和验收标准,禁止在售过期、失效、变质、破损等不符合质量标准的农资商品。

7.1.4 运输工具、器皿等应符合农资商品特性及国家现行的相关规定,应保证储存、运输、装卸过程中的农资商品质量。

7.1.5 应提供销售凭证、质量承诺卡,设立服务和投诉电话。

7.2 服务质量控制

7.2.1 接待客户应热情、耐心,对无法立即处理的事项,记录并答复。

7.2.2 应建立并妥善保管客户的庄稼病历、病虫害发病和防治情况、出诊记录、诊断处方及签名、反馈结果等。

7.2.3 应准确记录科技服务质量计划完成情况、客户对服务质量满意程度、服务改进措施及改进的结果等。

7.2.4 应制定并落实服务过程的员工职责、所需资源,并定期对每次活动的服务进行成本收益核算。

7.2.5 应制定并执行客户投诉的处理程序和要求,建立受理客户的投诉通道。

7.2.6 对不同类型的科技服务,应定向跟踪和定期走访,及时反馈服务效果,并持续改进。

7.2.7 应制定有效的服务失误补救方案,恰当解决可能出现的服务失误。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国种子法》
 - [2] 《中华人民共和国农业技术推广法》
 - [3] 《农作物种子生产经营许可管理办法》
 - [4] 《饲料和饲料添加剂管理条例》
 - [5] 《测土配方施肥技术规范(2011年修订版)》
 - [6] GB/T 17242 投诉处理指南
 - [7] GH/T 1086—2013 农资商品电子代码编码规则
 - [8] GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语
 - [9] 《农作物种子生产经营许可管理办法》中华人民共和国农业部令 2011年第3号
 - [10] 《农业生产资料市场监督管理办法》国家工商行政管理总局令 2009年第45号
-

中华人民共和国供销合作
行 业 标 准
庄稼医院科技服务规范
GH/T 1121—2015

*

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.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

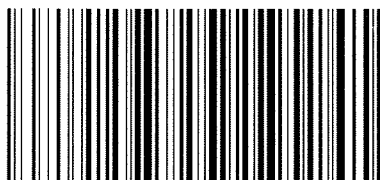
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字
2017年1月第一版 2017年1月第一次印刷

*

书号: 155066·2-30922 定价 16.00 元



GH/T 1121-2015

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107