



中华人民共和国国家标准

GB/T 37670—2019

农业生产资料供应服务 农资销售服务通则

Supply service of agricultural production means—
General guideline for sales 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

5 产品质量控制管理 2

6 服务流程与要求 3

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：山东省标准化研究院、中国标准化研究院、烟台市农业生产资料总公司、山东省农业生产资料协会、山东丰信农业服务连锁有限公司、安徽省质量和标准化研究院、深圳市芭田生态工程股份有限公司、中国农业生产资料流通协会、内蒙古自治区标准化院、衢江区人民政府、山东青年政治学院、金正大生态工程集团股份有限公司、安徽辉隆农资集团股份有限公司。

本标准主要起草人：安洁、云振宇、翟国印、王波、杨锐、王爽、郑昱、董金锋、马晓蕾、黄培钊、符纯华、陶学明、籍凤英、张勇、胡良兵、郑玉艳、罗媛、郑磊、蔡传永。

农业生产资料供应服务 农资销售服务通则

1 范围

本标准规定了农资销售服务的术语和定义、基本要求、产品质量控制管理、服务流程与要求。
本标准适用于实体门店提供的农资销售服务。

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 12475—2006 农药贮运、销售和使用的防毒规程

GB/T 17242 投诉处理指南

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,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:改写 GB/T 33044—2016,定义 3.1。

3.2

农资销售服务 sales service of agricultural production means

通过出售、租赁或其他方式向客户提供农业生产资料及其相关服务的行为,也包括为促进该行为所进行的有关活动。

3.3

农资经销商 service organization for sales of agricultural production means

向客户销售农业生产资料,提供相应服务的经营性组织或个人。

4 基本要求

4.1 销售组织资质和经营条件要求

4.1.1 应依法设立或注册,具有营业执照。

4.1.2 应获得相应农资品类的经营许可并符合相关经营条件。

4.1.3 应具有完善的服务农资销售全过程的管理制度,并监督检查管理制度的实施,及时采取改善措施。

4.1.4 应具备与经营规模相适应的设施场所和人员。

4.1.5 应制定突发事件应急预案,保障农资销售活动有序开展。

4.2 设施设备要求

4.2.1 应具备固定的经营场所与仓储设施,交通便利。

4.2.2 经营场所应满足农资产品的展示、交易洽谈、资金结算等业务要求,具备相对独立的功能空间,并有明显的标识。

4.2.3 应有防盗、防火、防潮、防热、防霉、防虫、防鼠及防污染等安全措施,且安全有效。

4.2.4 应配备检定(或校准)合格的与农资销售相关的计量器具。

4.2.5 宜配备必要的装卸、搬运工具,有一定的机械化作业水平。

4.2.6 应定期对相关设施设备检查、维修保养,确保安全有效。

4.3 人员要求

4.3.1 应根据经营规模配备相应的管理、技术和服务等人员。

4.3.2 销售服务人员应经过岗前培训,熟悉农资相关法律法规和有关标准,具备相关专业知识,考核合格;经营农药的应熟悉农药管理规定,能够指导安全合理使用农药。

4.3.3 销售服务人员应严格遵守各项管理制度,具有良好的职业道德和服务意识。

4.3.4 宜定期对销售服务人员进行技术培训,提高服务水平。

4.3.5 应具备处理销售过程中突发应急事件的能力。

5 产品质量控制管理

5.1 农资供应商资质条件审验

5.1.1 资质条件要求

农资经销商应对农资供应商的资质进行审验,内容包括但不限于:

——企业法人身份证明信息或个人身份证明信息;

——统一社会信用代码证;

——专项生产许可证或经营许可证;

——国家和地方法律法规规定的需要批准或许可的相应农资产品的有关许可证明文件或材料,如品种审定证书、品种登记证书、植物新品种授权证书、进口种子进口审批文件、农药登记证、肥料产品登记证、饲料和饲料添加剂批准文号、兽药产品批准文号、进口兽药通关单、质量合格证、农机具及配件有关国家强制性产品认证资格证明、安全鉴定合格证明等。

5.1.2 资质复核

农资经销商应设有专职机构或人员负责定期对农资供应商的资质进行复核,对于无法提供符合要求资质的农资供应商,应停止其农资供应。

5.2 采购合同签订管理

5.2.1 农资经销商应与通过资质审核的农资供应商依法签订农资产品采购合同。

5.2.2 合同双方应依法履行合同,违反合同时按合同法要求进行处理。

5.3 产品质量内控管理

- 5.3.1 应要求农资供应商提供农资产品检验结果。结果类型包括：检验报告、产品质量检验合格证。
- 5.3.2 农资经销商宜设置专门部门或人员对在售农资产品开展定期及不定期抽样并送第三方检验检测机构进行检验。检验结果不符合要求的，农资经销商应对不合格产品进行下架处理，并进行整改。
- 5.3.3 农资经销商应对政府监督抽查不合格的产品进行下架处理。
- 5.3.4 农资经销商应建立农资产品进销台账及经营记录，保存期限不少于2年，实现农资经销的可追溯。

6 服务流程与要求

6.1 展示与宣传

- 6.1.1 应按农资品类分区有序摆放，合理码垛，农药、兽药应专柜摆放，并应符合GB 12475—2006中6.3的要求。
- 6.1.2 应设置整洁、统一的标牌描述产品信息，内容应包括但不限于：生产企业名称、产品名称、价格、规格、产品的使用方法等。
- 6.1.3 应对调整变化的农资产品及时更新描述信息。
- 6.1.4 农资产品信息应真实准确、无误导，不应使用夸大、失实和违法的宣传语。
- 6.1.5 农资产品促销广告及销售方式说明应标注醒目，真实有效。
- 6.1.6 宜根据需要，展示农资产品的特性、适用范围、有效成分及含量、用法用量、注意事项、安全风险提示等扩展消息。

6.2 客户接待

- 6.2.1 应根据客户的购买需求及生产需求，提供个性化的服务。
- 6.2.2 应主动热情、客观宣传、正确引导，提供不同品类农资产品介绍。必要时应实地查看后，科学合理推荐相关产品。
- 6.2.3 应向客户提供与销售合同规定的质量要求相符的农资产品，并提供完整、真实的农资产品信息及相关证明文件。

6.3 交易服务

- 6.3.1 达成销售意向后，宜与客户签订销售服务协议或合同。
- 6.3.2 应当面检查产品品类、品名、规格、数量、包装、产品外观等，核对附件。
- 6.3.3 应在客户确认后，根据农资产品的特点和客户的要求，进行包装或包扎。
- 6.3.4 应根据客户需求和产品特性，提供可供选择的支付方式，包括但不限于：现金支付、银行卡支付、货到付款、第三方平台支付等。
- 6.3.5 应主动开具正规发票、收据或购物凭证，票据应清晰、准确、有效。
- 6.3.6 应对照票据，再次审核交易的产品品类、数量及包装情况，并由双方确认签字。
- 6.3.7 交接班应及时办理工作交接手续，准确清点票据、现金，填制交接记录。

6.4 售后服务

- 6.4.1 鼓励开展农资产品效果追踪调查，为客户提供农业信息咨询、农化服务等。

- 6.4.2 鼓励农资经销商开展农资配送、农机具租赁、有偿施肥施药等个性化延伸服务。
- 6.4.3 当产品出现质量问题时,应根据相关规定或约定提供维修、退换货、召回集中处理等服务。
- 6.4.4 应定期对客户进行回访,记录和收集相关意见和建议,不断改进服务质量。
- 6.4.5 应公布服务质量监督和投诉电话,并定期收集客户意见,对提出的合理建议应予以采纳。
- 6.4.6 对客户的投诉应及时、妥当处理,投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。



参 考 文 献

- [1] GB/T 33044—2016 农业生产资料连锁经营网络规范
 - [2] 农药经营许可管理办法 中华人民共和国农业部 2017 年第 5 号公告
 - [3] 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 2016 年第 5 号公告
-

