

GH

中华人民共和国供销合作行业标准

GH/T 1350—2021

农资农技社会化服务主体服务能力评价指南

Guidelines for service ability evaluation of specialized service provider of
agricultural means of production and agricultural technology

行业标准信息服务平台

2021 - 11 - 08 发布

2022 - 01 - 01 实施

中华全国供销合作总社 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中华全国供销合作总社提出。

本文件由中华全国供销合作总社科教社团部归口。

本文件起草单位：北京市农林科学院信息技术研究中心、中国农业生产资料流通协会、农芯科技（北京）有限责任公司、浙农集团股份有限公司、中农立华生物科技股份有限公司、安徽辉隆农资集团股份有限公司、北京农信互联科技集团有限公司。

本文件主要起草人：潘守慧、韩焱云、王开义、王晓晶、卢红霞、孙晓、杨东强、于莹、杨锋、刘忠强、赵向宇、王书锋、张丽君、王晓锋、张秋思、陈景丽、孙利利。

行业标准信息平台

农资农技社会化服务主体服务能力评价指南

1 范围

本文件规定了农资农技社会化服务主体服务能力评价的指标选取原则、工作步骤、评价方法、评价指标体系和动态调整机制。

本文件适用于农资农技社会化服务主体服务能力的评价与分级。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 34803 农业社会化服务 分类

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农资 agricultural means of production

农业生产资料

农业生产所需投入的物质资料。

注：农资通常包括种子、种苗、肥料、农药、农膜、饲料、兽药、农机具及其配件等。

3.2

农技 agricultural technology

农业技术

应用于种植业、林业、畜牧业、渔业的全产业链的科研成果或实用技术。

3.3

农资农技社会化服务主体 specialized service provider of agricultural means of production and agricultural technology

为农业生产经营直接提供农资加农技社会化服务的组织或个体。

注：主要包括：涉农企业、公共服务组织、专业技术协会、供销合作社、农民专业合作社、家庭农场、专业大户等。

4 指标选取原则

4.1 科学性

评价指标应包含决定农资农技社会化服务主体服务能力的主要因素，评价结果能客观反映农资农技社会化服务主体服务能力的真实状况。

4.2 合理性

评价指标涵义清晰、内容完整、覆盖面全，能够构成一个要素完整、结构合理的评价体系。

4.3 可操作性

评价内容实用，评价方法可行，相关数据易采集、易获得和易处理。

5 工作步骤

农资农技社会化服务主体服务能力评价工作步骤如下：

- a) 明确评价工作的目标、对象、范围和评价结果用途；
- b) 确定评价方法；
- c) 确定评价要素和评价指标，构建农资农技社会化服务主体服务能力评价指标体系；
- d) 采集和处理评价指标数据；
- e) 计算每一农资农技社会化服务主体的综合得分或对其进行定性分析；
- f) 对农资农技社会化服务主体的服务能力进行分级；
- g) 评价结果发布。

6 评价方法

农资农技社会化服务主体服务能力评价方法应采用定量评价法或综合评价法进行评价，定性评价法宜作为定量评价法的前置条件或参考要素。具体评价方法如下：

- 定量评价法。采用数学计算的方法，收集和处理数据资料，对评价对象做出定量结果的服务能力判断。
- 定性评价法。将评价内容分解成若干个子项目，将其作为定性评价的分级规则和依据。
- 综合评价法。同时采用定量评价法与定性评价法进行评价，并综合考虑两种评价方法的评价结果后进行分级。

7 评价指标体系

7.1 定量评价

7.1.1 指标选取

- 7.1.1.1 宜从基本素质、专业技能、运营状况、管理规范性、社会评价等维度选取定量评价指标。
- 7.1.1.2 宜根据附录 A 中的指标构成及计分标准开展定量评价。
- 7.1.1.3 可根据评价目的、评价对象、评价范围等因素的实际情况，在附录 A 的基础上，增加或减少某些指标，或对某些指标的计分标准进行调整。

7.1.2 指标得分

评价指标确定后，可采用以下方法获得各指标的得分：

- 现场核查农资农技社会化服务主体的相关情况，并依照计分标准给出相关指标的得分；
- 利用统计调查方法或数学模型，计算指标的得分。

7.1.3 计算综合得分

农资农技社会化服务主体综合得分的计算公式如下：

$$S_i = A_i / T \times 100 = \sum_{j=1}^N a_{ij} / \sum_{k=1}^{N+} \max(b_k) \times 100 \dots \dots \dots (1)$$

式中：

- S_i 为第 i 个农资农技社会化服务主体的综合得分；

- A_i 为第*i*个农资农技社会化服务主体的所有指标得分的累计值；
- T 为所有加分项指标的最大值的累计值；
- a_{ij} 为第*i*个农资农技社会化服务主体在第*j*项指标的得分；
- N 为评价指标体系中所有指标的个数；
- $\max(b_k)$ 为第*k*个加分项指标的最大得分；
- N^+ 为评价指标体系中所有加分项指标的个数。

7.1.4 定量分级

综合考虑评价目的、评价目标、分级结果等因素，选择采用以下一种方式对农资农技社会化服务主体服务能力进行定量分级：

- 按相对水平分级。根据农资农技社会化服务主体的综合得分，按由大到小的顺序对所有服务主体进行排序，按照每个服务主体排名的百分位数进行服务能力等级划分。
- 按绝对水平分级。根据综合得分和预先设定的阈值，进行服务能力等级划分。

注：当所有服务主体的综合得分普遍较低时，不宜采用“按相对水平分级”的方式进行定量分级。

示例1：

按相对水平分级，排名前 20%（含）的，等级为 A；排名 20%~50%（含）的，等级为 B；排名 50%~90%（含）的，等级为 C；排名 90%以后或指标得分为负数的，等级为 D。

示例2：

按绝对水平分级，综合得分大于等于 90 的，等级为 A；综合得分大于等于 70 且小于 90 的，等级为 B；综合得分大于等于 60 且小于 70 的，等级为 C；综合得分小于 60 的或已被列入行业黑名单的，等级为 D。

7.2 定性评价

7.2.1 宜根据附录 B 中的指标开展定性评价。

7.2.2 定性分级规则和参考依据主要包括：

- 法律法规、行政许可、强制性标准和强制性认证等方面的法定资质情况，自身维持高水平服务的主观意愿和能力；
- 内部组织机构的设置及其管理职责的划分情况，内部管理制度的完善性；
- 人力、财力、设备等资源的投入情况，技术的先进性或成熟度，质量管理体系的成熟度；
- 能够通过对自身的有效管理，实现自身服务能力的持续改进；
- 市场的覆盖范围，服务履约能力或信誉水平，客户满意度；
- 履行社会责任情况，社会声誉状况，用户对品牌的认知度；
- 最近一段时间内的不良记录情况。

7.3 综合评价

对农资农技社会化服务主体服务能力进行综合评价时，按以下原则进行：

- 将定性评价结果作为定量评价的前置条件。若定性评价结果已为最低等级时，则不再进行定量评价，并以此作为综合评价结果；
- 若定量评价结果与定性评价结果不一致时，以两种方法评价结果中较低的分级为准。

8 动态调整机制

- 8.1 评价机构宜定期组织开展农资农技社会化服务主体服务能力评价工作的绩效评估，及时研究评价工作中出现的新情况新问题，建立评价指标动态调整机制，及时调整评价指标体系和分级方法。
- 8.2 宜建设管理信息系统，实现评价结果的实时发布和动态更新。

行业标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
定量评价指标

农资农技社会化服务主体服务能力的定量评价指标见表 A.1 所示。

表 A.1 定量评价指标

类别	指标名称	指标类型	指标含义	计分标准
1. 基本素质	1.1 主体类型	加分项	主要包括：涉农企业、科研机构、专业技术协会、公益服务组织、农民专业合作社、供销合作社、家庭农场和专业大户等	企业、科研机构、专业技术协会、公益服务组织类型的主体，加 2 分； 其余类型的主体，加 1 分。
	1.2 净资产	加分项	服务主体在上一年末的净资产余额	10 万元及以下的，加 0.5 分； 大于 10 万且小于等于 50 万的，加 1 分； 大于 50 万且小于等于 200 万的，加 2 分； 大于 200 万且小于等于 500 万的，加 3 分； 大于 500 万且小于等于 1000 万的，加 4 分； 大于 1000 万的，加 5 分。
	1.3 从业人数	加分项	服务主体中实际开展农资农技社会化服务的人数	3 人以下的，加 0.5 分； 3~10 人的，加 1 分； 11~50 人的，加 2 分； 50 人以上的，加 3 分。
	1.4 累计服务年限	加分项	该主体从事现有农资农技社会化服务的时间	小于等于 2 年的，加 1 分；大于 2 年且小于等于 5 年的，加 2 分； 大于等于 5 年的，加 3 分。
	1.5 服务项目种类数	加分项	服务主体实际开展农资农技社会化服务的种类数	根据 GB/T 34803 中的类别，进行计算： 提供 1 种服务的，加 1 分； 提供 2~3 种服务的，加 2 分； 提供 3 种以上服务的，加 3 分。
	1.6 涉及的县域数	加分项	业务范围涵盖的县级行政区域数量	每个县级行政区域加 1 分，此项最多 5 分。
	1.7 政府项目入围情况	加分项	入围各级政府部门的农业社会化服务扶持或补助类项目的情况	入围县级项目名单，加 1 分； 入围地市级项目名单，加 2 分； 入围省级项目名单，加 5 分； 入围国家级项目名单，加 7 分。
	1.8 取得的商标数	加分项	已注册取得的商标数	每个商标加 0.5 分，此项最多 2 分。

表 A.1 (续)

类别	评价指标	指标类型	指标含义	计分标准
2. 专业技能	2.1 技术人员状况	加分项	服务主体拥有的技术人员数量及其实际从业经验状况。用服务主体内所有技术人员的得分之和表示。其中，每名技术人员的得分为：职称得分×从业经验系数。	职称得分的计分标准为：初级、中级、副高级、正高级职称的专业技术人员分别得 1 分、2 分、3 分、5 分，每个中级技工、高级技工分别加 0.5 分、1 分。 从业经验系数的计分标准为： $0.2 \times \text{实际从业年数}$ ，从业经验系数的最大值为 2。 此项最多为 40 分。
	2.2 技术装备水平	加分项	服务主体拥有的与其所提供的社会化服务内容密切相关的专业技术装备的数量及其原值	按技术装备的原值分别计分： 原值 2 万元及以下的，每个装备加 0.5 分； 原值 2 万元以上且 10 万元及以下的，每个装备加 1 分； 原值 10 万元以上且 50 万元以下的，每个装备加 2 分； 原值 50 万元以上的，每个装备加 3 分。 此项最多 20 分。
	2.3 参与制定的标准规范数	加分项	参与制定的标准规范数量	国家标准：每个加 10 分；行业标准或地方标准：每个加 5 分；团体标准：每个加 3 分；企业标准每个加 1 分。此项最多 20 分。
	2.4 拥有的专利数	加分项	拥有的 PCT 专利数、国家发明专利数、国家实用新型专利数、外观设计专利数	每个 PCT 专利、国家发明专利、国家实用新型专利、外观设计专利，分别加 4 分、2 分、0.5 分、0.25 分；若某专利有多个专利权人时，需在其得分基础上再乘以当前服务主体所占的专利权份额。 此项最多 20 分。
	2.5 新技术新产品(服务)	加分项	被省部级以上政府部门认定的新技术新产品(服务)数量	排名前 10% 以内的，每个加 2 分； 排名前 10%~40% 的，每个加 1 分； 排名前 40% 之后的，每个加 0.5 分； 此项最多 10 分。
	2.6 信息化服务水平	加分项	服务主体利用信息技术服务客户的能力	拥有专门的客服电话，加 0.5 分； 拥有正式备案的官方网站，加 0.5 分； 客户可以通过其官方网站查询到准确的服务产品信息(包括服务项目、价格等)，加 1 分； 已利用信息系统实现大多数销售管理或分销管理业务，加 1 分； 已利用信息系统实现大多数售后服务管理业务，加 1 分； 此项最多 5 分。
	2.7 产学研合作情况	加分项	与高校、科研机构、技术推广部门合作情况，以及自身的研发集成能力	此项由 5 名以上专家评定，根据评定结果的级别，分别计分： 好：加 5 分； 较好：加 4 分； 一般：加 3 分； 较弱：加 1 分。

表 A.1 (续)

类别	评价指标	指标类型	指标含义	计分标准
3. 运营状况	3.1 年平均服务农户	加分项	近三年的提供服务中, 年平均直接服务的农户数	每 500 户, 加 1 分, 此项最多 20 分。
	3.2 服务涉及乡镇数	加分项	近三年的提供服务中, 年平均涉及的乡镇数量	每 10 个乡镇, 加 0.5 分, 此项最多 10 分。
	3.3 a) 作业面积	加分项	近三年的提供服务中, 年平均作业面积 (用于种植业)	每 500 亩, 加 0.5 分, 此项最多 15 分。
	3.3 b) 服务畜禽头 (只) 数	加分项	近三年的提供服务中, 年平均服务畜禽头 (只) 数 (仅限畜牧业)	分以下情况确定: 大牲畜类 (包括牛、马、驴、骡、骆驼等), 每 5 头, 加 0.5 分; 猪、羊类, 每 50 头 (只) 数, 加 0.5 分; 家禽类 (包括鸡、鸭、鹅等) 每 1000 只, 加 0.5 分。此项最多 15 分。
	3.3 c) 服务养殖面积	加分项	近三年的提供服务中, 年平均服务养殖面积 (用于水产养殖业)	每 100 亩, 加 0.5 分; 此项最多 15 分。
	3.4 年平均营业收入	加分项	近三年所提供服务的年平均营收	每 5 万元, 加 0.5 分, 此项最多 15 分。
	3.5 年平均净利润	加分项	近三年所提供服务的年平均净利润	每 1 万元, 加 0.5 分, 此项最多 15 分。
	3.6 奖励奖项	加分项	近五年获得的县级以上政府部门或省级以上社团组织的奖励奖项	每项奖励按以下规则计分: 县级政府奖, 加 0.5 分; 地市级政府奖, 加 1 分; 省部级政府奖, 加 3 分; 国家级政府奖, 加 5 分; 省级行业协会奖, 加 1 分; 全国性行业协会奖, 加 3 分。此项最多 20 分。
4. 管理规范	4.1 被行政处罚次数	扣分项	近五年, 被行政处罚次数	每次减 10 分
	4.2 被通报批评次数	扣分项	近五年, 被政府部门通报批评次数	每次减 5 分
	4.3 被投诉次数	扣分项	近五年, 被服务对象投诉, 并且事后被相关部门认定负主要责任的次数	每次减 1 分
	4.4 涉诉案件数	扣分项	近五年内, 被起诉且被判败诉的案件数	每件减 5 分
	4.5 是否曾被纳入“失信被执行人”名单	扣分项	服务主体及其实际控制人近五年内是否曾被纳入“失信被执行人”名单	若被列入名单, 则减 100 分
	4.6 是否被列入经营异常名单	扣分项	服务主体当前是否已被市场管理部门列入经营异常名单	若被列入名单, 则减 50 分
	4.7 是否被列入行业黑名单	一票否决项	当前是否已被列入行业黑名单	若当前已被列入行业黑名单, 则该服务主体不能参与定量评价。

表 A.1 (续)

类别	评价指标	指标类型	指标含义	计分标准
5. 社会评价	5.1 服务好评率	加分项	对近五年的已服务客户进行 3 次以上独立的随机抽样调查(每次抽样比例不少于 10%), 分别计算服务好评率, 然后取平均值	满意率为100%, 则得20分; 以后每少一个百分点, 则减1分, 直至为0。
	5.2 服务效果	加分项	对近五年的已服务客户进行 3 次以上独立的随机抽样调查(每次抽样比例不少于 10%), 由 5 名以上专家评定其服务效果	按优、良、中、差四个等级, 分别计分: 优: 加 10 分; 良: 加 5 分; 中: 加 0 分; 差: 减10分。
	5.3 社会效益	加分项	根据其近五年的运营情况, 由 5 名以上专家进行评定其潜在的社会、生态、经济效益	根据评定结果的级别, 分别计分: 大: 加 10 分; 较大: 加 5 分; 一般: 加 3 分; 小: 加 1 分。

注1: 可根据实际情况增加或减少某些指标。

注2: 计分标准可根据评价目的、评价对象、评价范围等因素进行适当调整。

注3: 从业人数、技术人员数量、技术装备数量、年平均服务农户等数据, 优先以在政府部门备案的信息为准; 否则, 遵循诚信原则, 由相关被评价主体自行提供。

附 录 B
(资料性)
定性评价指标

农资农技社会化服务主体服务能力的定性评价指标及分级依据见表 B.1 所示。

表 B.1 定性评价指标及分级依据

分级结果	定性分级规则和参考依据	服务能力描述
A 级	能遵守相关法律法规,满足行政许可、强制性标准和强制性认证等方面的法定资质要求,具有维持高水平服务的主观意愿和能力;内部组织机构设置合理,管理职责和权限规定明确,管理制度完善,能够通过有效管理实现服务能力的持续改进;人力、财力、设备等资源充分,技术先进且成熟度高,质量管理体系健全;市场覆盖范围广,至少在三个以上县域范围内具有较高的品牌认知度;客户满意度处于行业领先水平,社会声誉良好,履约能力强;关注用户价值,积极承担社会责任;取得了良好的经济效益、社会效益,一定时期内无不良记录。	强
B 级	能遵守相关法律法规,满足行政许可、强制性标准和强制性认证等方面法定资质要求,具有维持较高水平服务的主观意愿和能力;内部组织机构设置较为合理,管理职责和权限规定基本明确,管理制度基本完善,具有能够兑现其服务承诺的管理能力;人力、财力、设备设施等资源充分,技术成熟,质量管理体系较健全;市场覆盖范围较广,至少某一县域范围内具有较高的品牌认知度;客户满意度高于行业的平均水平,社会声誉较好,能基本遵守服务承诺;一定时期内有日常监督检查不良记录,但无服务质量问题记录。	较强
C 级	能满足基本的法定资质条件;内部组织机构设置基本合理,管理职责和权限规定不够明确,管理制度缺乏;市场覆盖范围较小,品牌认知度普遍较低;维持较高服务能力的主观意愿较低,服务质量不太稳定,服务记录中有一般服务质量问题记录,但无严重服务质量问题记录,未造成重大事故、经济损失或社会不良影响的。	一般
D 级	不能符合法定资质条件;或评价期内的历史服务记录中有违法经营记录或严重质量问题记录的;或评价期内被列入行业“黑名单”的。	弱

参 考 文 献

- [1] GB/T 23794—2015 企业信用评价指标
 - [2] GB/T 31526—2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分
 - [3] GB/T 33311—2016 农业社会化服务 农作物病虫害防治服务质量评价
 - [4] GB/T 36733—2018 服务质量评价通则
 - [5] GB/T 37072—2018 美丽乡村建设评价
-

行业标准信息服务平台