

附件 3

ICS65.060.10
T61

NY

中 华 人 民 共 和 国 农 业 行 业 标 准

NY/T ××××—××××

农业机械生产企业维修服务能力 评价规范

Evaluation criterion of maintenance service capability for agricultural machinery
manufacturing enterprises

（征求意见稿）

20××-××-××发布

20××-××-××实施

中华人民共和国农业部 发布

前 言

本标准为首次制定。

本标准依据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》编制。

本标准由农业部农业机械化管理司提出。

本标准由全国农业机械标准化技术委员会农业机械化分技术委员会（SAC/TC201/SC2）归口。

本标准起草单位：农业部农业机械试验鉴定总站、河北省农机修造服务总站。

本标准主要起草人：

本标准的制定符合《农业机械安全监督管理条例》、《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》和《农业机械维修管理规定》等相关法律法规，如有不符，以法律法规为准。

农业机械生产企业维修服务能力 评价规范

1 范围

本标准规定了农业机械生产企业维修服务能力评价的要求，包括维修管理、人员培训、配件供应和签约服务点要求等评价内容，以及维修服务能力的评价方法、等级判断指标。

本标准适用于农业机械生产企业外部或内部对维修服务能力进行评价和改进。

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，仅所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 27922-2011 商品售后服务评价体系

NY/T 1138.1 农业机械维修业开业技术条件

NY/T 21963 农业机械维修术语

国家职业标准 农机修理工

3 术语和定义

3.1

农业机械 agricultural machinery

用于农业生产及其产品初加工等相关农事活动的机械、设备。

3.2

三级农业机械综合维修点 the third grade of multiple unit of agricultural machinery maintenance and repair

从事常用农业机械的局部性换件修理、一般性故障排除以及整机维护工作的农业机械综合维修点。

3.3

农机修理工 Farm machinery repair work

使用工具、量具和机械加工、焊接设备以及修理专用设备，对用于农业生产、农产品产后处理、农用运输以及其他农事活动的机械和设备（以下称农业机械）进行维护和修理，使其保持、恢复技术状态和工作能力的人员。

3.4

职业资格证书 Vocational qualification certificate

是劳动就业制度的一项重要内容，也是一种特殊形式的国家考试制度。它是指按照国家制定的职业技能标准或任职资格条件，通过政府认定的考核鉴定机构，对劳动者的技能水平或职业资格进行客观公正、科学规范的评价和鉴定，对合格者授予相应的国家职业资格证书。

3.5

评审员 judge

经过培训、考核、确认具备相关能力并从事评价工作的人员。

3.6

评价 evaluate

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

4 维修服务能力要求

4.1 维修管理要求

4.1.1 组织机构

4.1.1.1 企业应设立与其规模、管理方式相适应的维修服务管理部门，包括维修指挥、执行等部门，并明确职责分工。

4.1.1.2 企业应配备与其销售规模相适应的维修管理、技术指导、客户服务人员，有专职维修人员。

4.1.2 制度建立

4.1.2.1 企业应建立并实施与其产品特点、服务方式相适应的维修服务制度，包括“三包”服务制度、维修服务网点管理制度、用户管理制度、投诉处理制度、用户回访制度、人员培训制度、用户满意度评价制度、重大投诉事件应急预案等规范性文件。

4.1.2.2 企业各项维修制度应充分考虑安全生产，内容应包括职责部门、职责范围、工作要求及对应表格等，并适时进行修订，做好档案管理。

4.1.3 农忙季节维修管理

4.1.3.1 企业应有农忙季节及时排除产品故障的能力和措施，包括配备维修服务人员 and 装备包括：提供 24 小时电话服务、流动服务车和专用维修设备、维修工具等。

4.1.3.2 企业应有对农忙季节维修服务及时性的规定和要求，至少应满足在出现质量问题时，属于整机或主要部件的，修理者应当在接到报修后 3 日内予以排除；属于易损件或是其他零件质量问题的，应当在接到报修后 1 日内予以排除。

4.2 人员培训要求

4.2.1 企业应对维修服务人员培训，以使维修服务人员具备提供服务的能力，其中专职维修服务人员三年受训比例至少应达到 50%。

4.2.2 企业培训内容应包括相关法律法规、维修技术和规范、安全操作规程等，一般应结合企业实际制定培训教案。

4.2.3 企业应有与维修服务人员培训规模、内容相匹配的培训场所、教具、装备，至少应有 50m² 以上多媒体培训教室、农机构造挂图、农机总成剖面实物或模型等。

4.2.4 企业维修培训教师应具备相应的专业知识和技能，具有技师（含）以上职业资格证书或工程师（含）以上任职资格证书，了解人员培训知识，满足培训需要。

4.2.5 企业对维修服务人员应有资质要求，专职维修服务人员应按照国家有关规定取得《农机修理工》职业资格证书。

4.3 配件供应要求

4.3.1 企业应建立与产品销售范围和区域销售量相适应的维修配件供应体系，包括委托服务的经销商、特约维修点和维修配件供应中心，以满足维修配件供应需求。

4.3.2 企业应有专门的维修配件库存，库存量至少达到 1 个月的维修配件供应量，以保证维修配件的及时供应。

4.3.3 企业应对维修配件质量采取控制措施，并负责委托服务的经销商和特约维修点使用和销售与产品技术要求和质量要求相符的配件，保证维修质量，维护客户权益。

4.3.4 企业应对维修配件价格采取控制措施，并对委托服务的经销商和特约维修点销售维修配件的价格予以规范。

4.4 签约维修服务点要求

4.4.1 企业应建立与产品销售范围和区域销售量相适应的签约维修服务点，包括委托维修服务的经销商和特约维修点，以满足维修服务的需求。

4.4.2 企业应对签约维修服务点进行管理，提供维修技术资料、技术培训、维修零部件等，与委托修理者签订代理修理合同，依法约定维修服务责任、维修费、运输费等事项，以规范维修服务行为。

4.4.3 企业对签约维修服务点的资质应有要求，签约维修服务点应达到三级农业机械综合维修点及以上要求，并依照国家有关规定取得《农业机械维修技术合格证》。

4.4.4 企业对签约维修服务点储备的维修零部件应有要求，签约维修服务点应保持常用维修零部件的合理储备，以保证维修工作正常开展。

4.5 用户管理要求

4.5.1 用户信息

4.5.1.1 企业应建立用户管理档案，内容包括产品名称、规格型号、生产日期等产品信息以及姓名、联系方式、购机日期等用户信息，和其维修服务信息等。

4.5.1.2 企业应建立维修记录，内容包括用户信息、报修时间、维修人员到达现场时间、故障现象、维修人员处置情况、用户评价等。

4.5.2 质量控制

4.5.2.1 企业为不断提高维修服务质量，应在维修服务后对用户进行回访，维修回访率至少达 30%，并针对用户反馈集中的质量问题采取纠正措施。

4.5.2.2 企业应制定维修质量方针，提高维修服务质量，提高故障一次维修合格率。

4.5.3 用户跟踪调查

4.5.3.1 企业应通过维修用户回访、“三包”服务反馈和电话、信函调查等方式，收集用户对企业维修服务的感受，统计分析用户满意度评价结果。对反馈信息应采取改进措施，不断改善用户对企业维修服务的满意度。

4.5.3.2 企业应建立用户投诉通道并登记用户投诉，听取用户意见，及时处理用户投诉并反馈。

5 评价方法

企业维修服务能力评价采取现场审查和用户满意度抽查的方式进行。

5.1 现场审查

评价方安排评审员到企业进行现场审查。评审员通过询问、观察、查阅文件和记录等方式，核查相关内容和证据，对企业满足基本要求的程度进行评估，填写《现场审查记录表》（详见附录 A）。审查应以事实为依据，注重实际结果。

5.2 用户满意度抽查

用户满意度抽查包括农机用户满意度抽查和企业签约维修服务点满意度抽查。评审员在企业现场随机抽取不同区域维农机用户和签约修服务点的档案信息，通过电话访问、问卷调查、见面约谈等方式了解农机用户和签约维修服务点对企业维修服务能力的评价，填写《农机用户满意度抽查记录表》（详见附录 B）和《企业维修服务点满意度抽查记录表》（详见附录 C）相关内容。

5.3 评分与计算方法

5.3.1 企业维修服务能力评价综合得分（Q）以现场审查得分（A）和用户满意度抽查得分（B）相结合的方式体现。

5.3.2 现场审查得分（A）满分为 120 分，得分满 70 分为合格。

5.3.3 用户满意度抽查得分（B）满分为 120 分，其中农机用户满意度抽查得分（B1）和企业维修服务点满意度抽查得分（B2）各占 50%，得分满 70 分为合格。计算公式如下：

$$B = (B1 + B2)$$

5.3.4 综合得分（Q）满分为 120 分，其中现场审查得分（A）占 60%，用户满意度抽查得分（B）占 40%。现场审查和用户满意度抽查两项均合格时，企业维修服务能力评价为合格。计算公式如下：

$$Q = A \times 60\% + B \times 40\%$$

6 等级判断

对评价合格的企业,根据综合得分将企业维修服务能力划分为五个等级区分维修服务能力优质程度,等级划分标准如下：

表1

企业维修服务能力评价综合得分 (Q)	维修服务能力等级	维修服务能力优质程度
70-80 分	A 级	企业维修服务能力基本符合要求，能够正常开展维修服务。
81-90 分	AA 级	企业维修服务能力基本符合要求，能够提供较好的维修服务
91-100 分	AAA 级	企业维修服务能力符合要求，用户满意度较高
101-110 分	AAAA 级	企业维修服务体系运行有序，能够提供较为完善的维修服务
110-120 分	AAAAA 级	企业维修服务能力国内领先，能够提供全面优质的维修服务

附 录 A
(规范性附录)
现场审查记录表

企业名称:

联系人:

联系电话:

项目	审查内容		配分	审查结果	得分
一、 维 修 管 理 (40)	1. 组 织 机 构	维修管理机构设置	2	<input type="checkbox"/> 有, 机构名称_____。 <input type="checkbox"/> 无	
		管理职责分工	2	<input type="checkbox"/> 明确 <input type="checkbox"/> 基本明确 <input type="checkbox"/> 不明确	
		专职维修人员配备	2	<input type="checkbox"/> 有, 人员数 _____。 <input type="checkbox"/> 无	
	2. 制 度 建 立	三包服务制度	2	<input type="checkbox"/> 内容完整 <input type="checkbox"/> 有基本内容 <input type="checkbox"/> 无	
		维修网点管理制度	2	<input type="checkbox"/> 内容完整 <input type="checkbox"/> 有基本内容 <input type="checkbox"/> 无	
		用户管理制度	2	<input type="checkbox"/> 内容完整 <input type="checkbox"/> 有基本内容 <input type="checkbox"/> 无	
		用户回访制度	2	<input type="checkbox"/> 内容完整 <input type="checkbox"/> 有基本内容 <input type="checkbox"/> 无	
		维修人员培训制度	2	<input type="checkbox"/> 内容完整 <input type="checkbox"/> 有基本内容 <input type="checkbox"/> 无	
		用户满意度评价制度	2	<input type="checkbox"/> 内容完整 <input type="checkbox"/> 有基本内容 <input type="checkbox"/> 无	
		投诉处理制度	2	<input type="checkbox"/> 内容完整 <input type="checkbox"/> 有基本内容 <input type="checkbox"/> 无	
		重大投诉事件应急预案	2	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
	3. 农 忙 季 节 维 修 管 理	时效性规定	4	<input type="checkbox"/> 满足2.1.3的要求 <input type="checkbox"/> 基本满足 <input type="checkbox"/> 不满足	
		应对措施、装备、人员 等服务能力	2	应急人员: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
			2	24小时服务电话: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
			2	交通工具: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
		维修服务及时性	8 5 2 0	<input type="checkbox"/> 满足要求的证据占90%以上 <input type="checkbox"/> 满足要求的证据占70%~89% <input type="checkbox"/> 满足要求的证据占50%~69% <input type="checkbox"/> 满足要求的证据不足50%	
二、 人 员 培 训 (28)	4. 培训管理		4	<input type="checkbox"/> 培训计划及记录齐全 <input type="checkbox"/> 基本齐全 <input type="checkbox"/> 不齐全	
	5. 培训内容		4	<input type="checkbox"/> 满足2.2.1要求 <input type="checkbox"/> 基本满足 <input type="checkbox"/> 不满足	
	6. 人员培训场所		4	<input type="checkbox"/> 设施先进, 条件优良, 满足培训需要 <input type="checkbox"/> 基本满足 <input type="checkbox"/> 不满足	
	7. 培训教案及专用教具		3	<input type="checkbox"/> 教案内容丰富, 教具齐全, 满足培训需要 <input type="checkbox"/> 基本满足 <input type="checkbox"/> 不满足	
	8. 培训师资		3	<input type="checkbox"/> 师资具备专业知识及技能, 满足培训需要 <input type="checkbox"/> 基本满足 <input type="checkbox"/> 不满足	
	9. 企业专职维修服务人员三年 受训比例		6 4 2 0	<input type="checkbox"/> 90%以上 <input type="checkbox"/> 70%~89% <input type="checkbox"/> 50%~69% <input type="checkbox"/> 不足50%	

现场审查记录表（续）

项目	审查内容		配分	审查结果	得分
二、 人员 培训 (28)	10. 企业专职维修服务人员取得《职业资格证书》的比例		4 2 0	<input type="checkbox"/> >70% <input type="checkbox"/> 40%~70% <input type="checkbox"/> <40%	
三、 配 件 供应 (14)	11. 企业配件供应点分布地区占产品销售地区比例		8 6 4 2 0	<input type="checkbox"/> >90% <input type="checkbox"/> 80%~90% <input type="checkbox"/> 60%~79% <input type="checkbox"/> 40%~59% <input type="checkbox"/> <40%	
	12. 配件库存金额占上一年度配件供应金额比例		2 1 0	<input type="checkbox"/> >25% <input type="checkbox"/> 10%~25% <input type="checkbox"/> <10%	
	13. 配件质量		2	<input type="checkbox"/> 有控制措施 <input type="checkbox"/> 无控制	
	14. 配件销售价格		2	<input type="checkbox"/> 有销售价格约束 <input type="checkbox"/> 无约束	
四、 维 修 服 务 网 点 (18)	15. 企业维修服务点分布地区占产品销售地区比例		8 6 4 2 0	<input type="checkbox"/> >90% <input type="checkbox"/> 80%~90% <input type="checkbox"/> 60%~79% <input type="checkbox"/> 40%~59% <input type="checkbox"/> <40%	
	16. 代理修理合同内容		2	<input type="checkbox"/> 齐全 <input type="checkbox"/> 基本齐全 <input type="checkbox"/> 不齐全	
	17. 企业维修服务点签订代理修理合同比例		4 3 2 0	<input type="checkbox"/> 80%以上 <input type="checkbox"/> 60%~79% <input type="checkbox"/> 40%~59% <input type="checkbox"/> 不足40%	
	18. 企业维修服务点取得《农机维修技术合格证》的比例		4 2 0	<input type="checkbox"/> >70% <input type="checkbox"/> 40%~70% <input type="checkbox"/> <40%	
五、 用 户 管 理 (20)	19. 用户 信息	用户档案	3	<input type="checkbox"/> 三年内用户档案较为齐全 <input type="checkbox"/> 三年内部分用户建立档案 <input type="checkbox"/> 没有建立用户档案	
		维修记录	3	<input type="checkbox"/> 信息齐全 <input type="checkbox"/> 信息基本齐全 <input type="checkbox"/> 无记录	
	20. 质量 改进	维修后回访率	4	<input type="checkbox"/> 达到30% <input type="checkbox"/> 不足30% <input type="checkbox"/> 无回访	
		改进措施	3	企业对回访中用户反馈的集中问题应有改进措施。	
	21 用 户 跟 踪 调 查	开展用户满意度评价情况	4	<input type="checkbox"/> 用户满意度评价结果有统计分析，有改进措施，满足要求。 <input type="checkbox"/> 基本满足 <input type="checkbox"/> 不满足	

		投诉处理	3	<input type="checkbox"/> 有投诉渠道，有投诉记录，并及时反馈， 满足投诉的有效处理。 <input type="checkbox"/> 基本满足 <input type="checkbox"/> 不满足	
现场审查得分					

评审员：

联系电话：

审查日期：

附 录 B
(资料性附录)
农机用户满意度抽查记录表

调查人：

联系电话：

项目 序号	用户姓名	所在省份及地区	联系电话	评价内容及得分							评价得分
				维修服务态度 (15分)		维修服务及时性 (10分)	维修项目、收费标准明示 (10分)	维修质量 (15分)		机具操作及相关培训 (10分)	
				维修接待人员 (5分)	维修服务人员 (10分)			故障处理 (10分)	安全操作 (5分)		
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
农机用户满意度抽查平均得分											

注：要求随机抽取不少于 3 个地区的 15 位农机用户开展评价。

附 录 C
(资料性附录)
企业签约维修点满意度抽查记录表

调查人：

联系电话：

项目 序号	企业签约维修服务点名称	所在省份及地区	联系人	联系电话	评价内容及得分							评价得分
					维修配件供应（35 分）				技术服务提供（技术资料、维修工具等）（10 分）	人员培训（10 分）	维修合同其它内容执行情况（5 分）	
					及时性（10 分）	齐全（10 分）	价格和理性（5 分）	配件质量（10 分）				
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
企业签约维修服务点抽查平均得分												

注：要求随机抽取不少于 3 个地区的 10 个签约维修服务点开展评价。