

团 体 标 准

T/CAMDA 4—2019

农业机械营销企业 基本条件 市场行为规范及等级划分

Basic conditions for agricultural machinery marketing enterprises
Market conduct and classification

2019-01-15 发布

2019-02-01 实施

中国农业机械流通协会 发布

目 次

| | |
|---------------------|----|
| 前言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 基本条件 | 1 |
| 4.1 人员素质 | 1 |
| 4.2 场地设施 | 2 |
| 5 市场行为规范 | 2 |
| 5.1 商品采购要求 | 2 |
| 5.2 商品验收要求 | 3 |
| 5.3 仓储管理要求 | 3 |
| 5.4 销售服务要求 | 3 |
| 5.5 售后服务要求 | 3 |
| 5.6 财务管理要求 | 3 |
| 5.7 电子信息化管理要求 | 3 |
| 6 等级划分 | 4 |
| 6.1 等级划分原则 | 4 |
| 6.2 等级划分依据 | 4 |
| 6.3 等级划分的条件 | 4 |

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准代替GB/T18389-2001《农业机械营销企业 开业条件 等级划分及市场行为要求》

本标准与GB/T18389-2001相比，主要技术内容变化如下：

对标题《农业机械营销企业 开业条件 等级划分及市场行为要求》修改为《农业机械营销企业基本条件市场行为规范及等级划分》；

结构调整，将标准第5章（等级划分）调整到最后第6章；

对3.1用于农业、林业、牧业、副业、渔业生产、加工、运输及农田水利基本建设的机械修改为用于农业生产及农产品初加工等相关农事活动的机械、设备；

对4.1.1a具备完全民事行为能力并按国家有关规定取得所任岗位上岗证书，遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律、法规修改为4.1.1.1遵守相关法律、法规，持证上岗；

对4.1.2法定代表人修改为企业管理者；

对4.1.4业务人员改为销售人员，一定修改为岗位所需的；4.1.4a.熟知、熟悉修改为了解，增加了具备一定的安装、调试能力；

对4.1.5b.熟知、熟练判断修改为了解方法；

4.1.6删除了恢复产品的技术性能，确定质量责任改为确定责任；能够对商品进行维修修改为能够保质保时对商品进行维修；

4.1.7c.删除了对低级火灾能实施有效补救，仪器仪表后增加工具；

对4.2.2a.拆装工具、仪表修改为维修标准、吊装设备；

对4.2.2b.一般的硬度、公差检测仪表修改为常用仪器仪表；

对5.1.2删除了产品质量标准；

对5.1.3履行其权利、义务修改为履行相应的权利、义务；

对5.3.2科学方法修改为技术规范；

删除了5.3.3中的防破坏；

增加5.4.7销售高性能、大型农机具时应对用户进行售前培训；

删除了5.5.3农忙季节应设“维修电话”或有专人值班并能保证及时排除主要产品故障；

增加了5.7电子信息化管理要求；

对6.1全面、系统修改为全面、系统、客观；

增加了6.3.1.5.4、6.3.2.5.4、6.3.3.5.4，并将6.3.1.5.3、6.3.2.5.3、6.3.3.5.3后半句移到6.3.1.5.4、6.3.2.5.4、6.3.3.5.4；

6.3.1.2.1、6.3.2.2.1、6.3.3.2.1的总资产、净资产分别做了调整；

对6.3.1.5.1、6.3.2.5.1、6.3.3.5.1年销售额分别做了调整；

删除了6.3.1.3a、6.3.3.3 a应具有大专（或相当于大专）以上学历；

对6.3.1.3.1相关专业知识的技术人员修改为农机相关专业教育经历，增加6.3.2.3.1；

6.3.3.3中增加售后人员应接受过相关技能培训；

对6.3.2.1一定修改为较强；

删除了 6.3.3.2c;

删掉了6.3.3.4.1主要两字。

本标准由中国农业机械流通协会提出并归口。

本标准起草单位:中国农业机械流通协会。

本标准起草人:李贵元、吴军旗、赵丽蓉、张华光、张文博、崔巍。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

----- WB/T1009—1997

----- GB/T18389-2001

农业机械营销企业基本条件 市场行为规范及等级划分

1 范围

本标准规定了农业机械（简称农机）营销企业的基本条件、市场行为规范及等级划分。
本标准适用于各种所有制形式的农业机械营销企业，也适用于兼营农业机械商品的其他企业。

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。

SB/T11034-2013 农业机械营销企业服务质量规范

国家质量监督检验检疫总局、国家工商行政管理总局、农业部、工业和信息化部第126号令《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业机械 agricultural machinery

用于农业生产及农产品初加工等相关农事活动的机械、设备。

3.2

农业机械营销企业 agricultural machinery circulation enterprises

从事农业机械及其配件销售、服务的企业。

4 基本条件

4.1 人员素质

4.1.1 基本要求

4.1.1.1 遵守相关法律、法规，持证上岗。

4.1.1.2 企业内部人员可适当兼职，但应具备相应的任职条件，企业人数应与业务规模相适应，人员构成能达到本章的要求。

4.1.1.3 具备良好职业道德，能够礼貌待客、诚信无欺。

4.1.2 企业管理者

- 4.1.2.1 熟知与经营农机相关的法律、法规，依法经营与管理企业。
- 4.1.2.2 具备农机专业知识，熟悉农机经营业务。
- 4.1.2.3 具有经营管理经验和组织领导能力。

4.1.3 财务及统计人员

- 4.1.3.1 具有财务人员、统计人员上岗证。
- 4.1.3.2 熟知并遵守国家财务、税收、统计及价格等有关法律、法规。

4.1.4 销售人员

- 4.1.4.1 具有基本的农机专业知识，了解所经营农机商品的性能、构造、易损部位及零部件情况，了解各机型主要配件的互换、代用情况，具备岗位所需的安装、调试能力和维修保养知识。
- 4.1.4.2 了解国家关于财务、税收、价格、经济合同及产品质量等方面的政策及法规，能够履行销售者的产品质量责任和义务。

4.1.5 质量管理及检验人员

- 4.1.5.1 了解国家有关质量的法律、法规和主要产品的质量标准，自觉维护企业和用户的利益。
- 4.1.5.2 了解所经营农机商品的性能及检验主要商品优劣的方法。

4.1.6 售后服务人员

熟知《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》，能够对所售商品发生的故障作出正确的判断，具备排除故障和确定责任的能力，能够保质保时地对商品进行维修。

4.1.7 仓库管理人员

- 4.1.7.1 熟悉仓库管理中收货、发货、保管、维护保养等工作流程并按规范操作。
- 4.1.7.2 了解库存商品保管、保养常识，能对所保管的商品实行合理存放和适时保养。
- 4.1.7.3 掌握仓库防火、防潮及安全操作规程并有效实施。

4.2 场地设施

4.2.1 场地

农机营销企业经营场地应符合第6章要求。

4.2.2 营销设施

- 4.2.2.1 经营整机的农机营销企业应具有检验、维修、保养商品的设施、设备，包括商品技术资料、维修标准、通用量检具、吊装设备、拆装工具等。
- 4.2.2.2 经营配件的农机营销企业应配备常用的仪器仪表及工具。

5 市场行为规范

市场行为规范是农机营销企业在经营管理方面应达到的基本要求。

5.1 商品采购要求

- 5.1.1 应选择具备质量保证能力的合格供应商。

5.1.2 购进的商品应具有型号名称、厂名厂址、出厂编号、合格证、装箱单、使用说明书、三包凭证等。

5.1.3 应与供应商签定商品购进合同和售后服务协议，并认真履行相应的权利、义务。

5.2 商品验收要求

5.2.1 农机营销企业应建立并执行进货检查验收制度。

5.2.2 入库商品应进行包装、防锈、外观、数量检查，应验明厂名、厂址、品名、规格型号、出厂日期以及合格证、标识、标准号和使用说明书。

5.3 仓储管理要求

5.3.1 库存商品应按特性分类摆放，符合“科学、条理、整洁”的保管要求，登记清晰，账物一致。

5.3.2 适时检查库存商品质量，需保养的商品，应按技术规范适时维护保养，保证库存商品无差错、无锈蚀、无变质、无丢失，安全完好。

5.3.3 保证仓库安全，做好防火、防盗工作；定期检查、更新消防设备，经常进行仓库人员的消防教育，及时排除安全隐患。

5.4 销售服务要求

5.4.1 商品销售人员应如实向用户介绍商品的生产厂家、规格型号、技术性能等情况。

5.4.2 商品销售人员应如实向用户介绍商品的使用、维护、保养等方面的注意事项、售后服务方式和修理单位，提供有效发票和售后服务凭证。

5.4.3 出售农机整机时按生产厂装箱清单给用户配齐随机工具、备件、附件和合格证、使用说明书等技术资料，应帮助用户安装、调试。

5.4.4 出售配件时要给用户讲清该零部件适用与通用互换机型，解答用户疑问；积极帮助用户查找、联系库存短缺的零部件。

5.4.5 销售旧农机时，应遵守明示、自愿的原则，不应坑害用户。

5.4.6 国家明令淘汰或有碍用户人身、财产安全的商品不得销售和削价处理。

5.4.7 销售高性能、大型农机具时应对用户进行售前培训。

5.5 售后服务要求

5.5.1 执行《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》。

5.5.2 售后服务质量应符合 SB/T11034-2013 标准第 5.3 条款的要求

5.5.3 对外公开投诉电话，妥善处理用户的咨询、查询、投诉。

5.6 财务管理要求

5.6.1 遵守和执行国家有关财务、税务等法规，加强财务管理，真实核算并如实反映企业的经营实际和财务状况。

5.6.2 应有商品明细账、保管账、财务账、进货发票（增值税发票）、售货发票、保管票据，账本、票据齐全。

5.6.3 依法交纳税款，无不良纳税记录。

5.6.4 按国家有关部门规定上报企业会计、统计报表。

5.7 电子信息化管理要求

5.7.1 企业应配备相应的电脑设备，建立电子档案、电子账本，基本实现智能化办公。

5.7.2 企业应积极探索现代网络技术在农机线上销售、售后服务支持、仓储管理、信息反馈等方面的应用。

6 等级划分

6.1 等级划分原则

以能全面、系统、客观反映企业综合能力为原则，将优质农机营销企业划分为三个等级，即一级、二级、三级。一级最高，依次降低。

未达到一、二、三级的农机营销企业不再分级，但也应按照第4章基本条件、第5章市场行为规范要求开展经营活动。

6.2 等级划分依据

农机营销企业的等级划分以企业的资产（资金）、场地、设施设备、技术力量、管理和服务水平、信誉、经营规模和能力为依据。

6.3 等级划分的条件

6.3.1 一级农机营销企业

6.3.1.1 总则

一级农机营销企业应是在国内同行中享有较高声誉、资信良好、具有较大经营规模、设施设备齐全、服务水平一流、管理规范化的企业。

6.3.1.2 资金和场地设施

6.3.1.2.1 总资产不低于 3000 万元，净资产不低于 1000 万元。

6.3.1.2.2 营业、仓储面积在 1500 平方米以上，有独立的门市部、仓库、维修车间、洽谈室、财务室等。

6.3.1.2.3 设施设备应符合 SB/T11034-2013 标准第 4.2.2 条款的要求。

6.3.1.3 技术力量

6.3.1.3.1 业务人员中应有 30%以上具有农机相关专业教育经历。

6.3.1.3.2 售后服务人员应符合 SB/T11034-2013 标准第 4.2.1.3 条款的要求。

6.3.1.4 管理和服务水平

6.3.1.4.1 具备适应本企业运行的、完整的管理制度和作业标准并有效实施。

6.3.1.4.2 服务质量应符合 SB/T11034-2013 标准第 5 章要求。

6.3.1.5 经营规模和信誉

6.3.1.5.1 年销售额在 10000 万元以上，经营品种较为齐全。

6.3.1.5.2 具有对大型农业机械的销售和售后服务能力。

6.3.1.5.3 严格执行商品采购和销售合同。

6.3.1.5.4 农机流通过行业信用等级评价达到 AAA 级，在开户银行信誉度在 AA 以上。

6.3.2 二级农机营销企业

6.3.2.1 总则

二级农机营销企业应是具有较强经营基础和质量保证能力，资金、场地设施、技术力量能满足经营农业机械主机和配件的需要，信誉良好，服务和管理规范的企业。

6.3.2.2 资金和场地设施

6.3.2.2.1 总资产不低于 1500 万元，净资产不低 500 万元。

6.3.2.2.2 营业、仓储面积不低于 1000 平方米，有独立的门市部、仓库、财务室等。

6.3.2.2.3 设施设备应基本符合 SB/T11034-2013 标准第 4.2.2 条款的要求。

6.3.2.3 技术力量

6.3.2.3.1 业务人员中应有 20%以上具有农机相关专业教育经历。

6.3.2.3.2 售后服务人员应符合 SB/T11034-2013 标准第 4.2.1.3 条款的要求。

6.3.2.4 管理和服务水平

6.3.2.4.1 企业管理规范，各项规章制度健全。

6.3.2.4.2 服务质量应符合 SB/T11034-2013 标准第 5 章要求。

6.3.2.5 经营规模和信誉

6.3.2.5.1 年销售额在 5000 万元以上，经营品种较为齐全。

6.3.2.5.2 具有一般农业机械主机和配件的销售和售后服务能力。

6.3.2.5.3 企业在采购和销售活动中严格执行合同；

6.3.2.5.4 农机流通行业信用等级评价达到 AA 级，在主要开户银行信誉在 A 级以上。

6.3.3 三级农机营销企业

6.3.3.1 总则

三级农机营销企业应是具有一定的资产、经营规模和质量保证能力，服务、管理较为规范的企业。

6.3.3.2 资产及场地设施

6.3.3.2.1 总资产不低于 600 万元，净资产不低于 200 万元。

6.3.3.2.2 营业、仓储面积在 200 平方米以上，有独立的门市部、仓库、财务室。

6.3.3.3 技术力量

业务人员中应有农机相关专业的技术人员，售后人员应接受过相关技能培训。

6.3.3.4 管理和服务水平

6.3.3.4.1 企业管理较为规范，规章制度健全。

6.3.3.4.2 服务质量能基本符合 SB/T11034-2013 标准第 5 章要求。

6.3.3.5 经营规模和信誉

6.3.3.5.1 年销售额在 1000 万元以上。

6.3.3.5.2 售后服务能力能满足《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》。

6.3.3.5.3 企业信誉良好。

6.3.3.5.4 农机流通行业信用等级评价达到 A 级。
