



中华人民共和国国家标准

GB/T 18389—2025

代替 GB/T 18389—2001

农业机械流通服务要求

Requirements for distribution services of agricultural machinery

2025-06-30 发布

2025-10-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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 服务提供方 1

 4.1 基本要求 1

 4.2 人员要求 2

 4.3 设施设备 2

 4.4 信息系统 2

5 服务要求 2

 5.1 售前服务 2

 5.2 售中服务 3

 5.3 售后服务 3

 5.4 培训服务 4

 5.5 信息服务 4

 5.6 其他服务 4

 5.7 服务回访 4

 5.8 用户投诉与处理 4

6 服务评价与改进 4

附录 A（资料性） 农机流通服务评分和分级方法 5

参考文献..... 6

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。

本文件代替 GB/T 18389—2001《农业机械营销企业开业条件、等级划分及市场行为要求》，与 GB/T 18389—2001 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 将“开业条件”更改为“服务提供方”（见第4章，2001年版的第4章）；
- 增加了服务提供方的“基本要求”“信息系统”的内容（见4.1、4.4）；
- 增加了“培训教员”的要求（见4.2）；
- 增加了“服务车辆”的要求（见4.3.2）；
- 删除了“等级划分”的内容（见2001年版的第5章）；
- 将“市场行为要求”更改为“服务要求”（见第5章，2001年版的第6章）；
- 更改了“售后服务”的内容（见5.3，2001年版的6.5）；
- 增加了“培训服务”“信息服务”“其他服务”“服务回访”“用户投诉与处理”的内容（见5.4～5.8）；
- 删除了“财务管理要求”的内容（见2001年版的6.6）；
- 增加了“服务评价与改进”的内容（见第6章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国物流与采购联合会提出并归口。

本文件起草单位：中国农业机械流通协会，吉林天朗农业装备股份有限公司，新疆天农农机股份有限公司，贵州省山地智能农机产业发展有限公司，天津泰来进出口有限公司，天津现代职业技术学院，山东双力现代农业装备有限公司。

本文件主要起草人：陈婵莹、李贵元、吴军旗、李勇、江艳、赵智健、石砚鹏、康宁、宫增民、王岩、道丽玛、何建建、马永青、张颖、陈希海、张文博、王跃生、朱斌、潘超、季节。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2001年首次发布为 GB/T 18389—2001；
- 本次为第一次修订。

农业机械流通服务要求

1 范围

本文件规定了农业机械流通的服务提供方、服务要求以及服务评价与改进的内容。
本文件适用于农业机械流通服务活动。

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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
SB/T 11175 农业机械流通术语

3 术语和定义

SB/T 11175 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业机械 agricultural machinery

农机

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。

[来源:SB/T 11175—2016,3.1]

3.2

农机流通 distribution of agricultural machinery

农机(3.1)产品从制造领域转移到使用领域的经济活动过程。

[来源:SB/T 11175—2016,3.2]

3.3

农业机械流通服务 distribution services of agricultural machinery

农机流通服务

为农机流通(3.2)所提供的采购、仓储、推广、销售、维修、保养、培训和信息服务等活动。

4 服务提供方

4.1 基本要求

4.1.1 应建立售前、售中和售后服务一体化的农机流通服务制度,包括进货检查验收制度、仓储管理制度、销售服务管理制度、维修服务制度、零部件供应制度、用户管理制度、人员培训制度、档案管理制度、安全管理制度、投诉管理制度等。

4.1.2 应配备与农机流通服务相适应的人员。

4.1.3 应配备与农机流通服务相适应的设施设备。