

ICS 03.100.20

A 10

# T/CAMDA

中国农业机械流通协会团体标准

T/CAMDA 2—2017

---

## 农业机械连锁经营企业技术规范

Agricultural machinery chain-business enterprise technical specification

2017-07-12 发布

2017-10-01 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 总部建设.....	2
4.1 基本条件.....	2
4.2 农机连锁经营管理系统的建立.....	2
5 运营支持系统的建立.....	3
5.1 营销支持系统.....	3
5.2 培训支持系统.....	3
5.3 督导支持系统.....	3
5.4 信息支持系统.....	3
6 运营管理.....	3
7 门店建设.....	4
7.1 分类.....	4
7.2 总则.....	4
7.3 场地设施.....	4
7.4 人员.....	4
7.5 经营管理.....	4
7.6 加盟招募.....	4

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国农业机械流通协会提出并归口。

本标准主要起草单位：吉峰农机连锁股份有限公司、江苏苏欣农机连锁有限公司、中国农业机械流通协会。

本标准起草人：李贵元、吴军旗、王新明、蒋海芳、柳琪、张文博。

# 农业机械连锁经营企业技术规范

## 1 范围

本标准规定了农业机械（以下简称农机）连锁经营企业建设、运营和管理的要求。  
本标准适用于农机连锁经营企业。

## 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/T 11034—2013 农业机械营销企业服务质量规范

SB/T 11175—2016 农业机械流通术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**农机连锁经营** agricultural machinery chain management

在总部统一管理下，把若干个农机经销门店，按照共同的经营方针，采取统一企业品牌、统一企业形象、统一管理制度、统一培训、统一采购、统一配送或特许经营等方式联结起来的组织形式。

注：改写SB/T 11175—2016，定义4.5。

### 3.2

**农机连锁经营企业** agricultural machinery chain enterprise

由总部统一管理，有统一品牌、统一形象，采取统一管理制度、统一培训、统一采购、统一配送或特许经营等方式进行农机销售和企业的企业。

### 3.3

**总部** headquarters

在农机连锁经营中全面行使规划、建设、运营、管控等职能的企业核心管理机构。

### 3.4

**门店** outlet

由总部统一管理，有统一企业品牌、统一企业形象，采取统一管理制度、统一培训、统一采购、统一配送或特许经营等方式进行农机销售和服务的经销店。分农机直营店和农机加盟店。

## 3.5

**农机直营店 agricultural machinery direct-sale store**

由总部全资或控股开设并且直接管理的农机经销店。

[SB/T 11175—2016, 定义3.13.1]

## 3.6

**农机加盟店 agricultural machinery franchised store**

通过总部以特许经营方式认可的农机经销店。

[SB/T 11175—2016, 定义 3.13.2]

## 4 总部建设

## 4.1 基本条件

4.1.1 有统一、健全的企业制度。

4.1.2 有企业品牌、商标。

4.1.3 有系统完善的企业文化，包括经营理念、行为文化和形象文化。

4.1.4 有丰富的农机经营资源、良好的经营业绩，有成熟的可复制的经营模式，至少有 3 个农机直营店。

4.1.5 应建立完善的连锁经营管理系统，有向门店提供长期经营指导和业务培训等服务的能力。

4.1.6 向商务部门备案。

## 4.2 农机连锁经营管理体系的建立

4.2.1 建立并维护企业品牌。

4.2.2 建立品牌、商标和标识体系。

4.2.3 建立完善的农机经营和服务质量保证体系。

4.2.4 建立完善的农机经营开发和销售服务网络开发系统。

4.2.5 建立完善的运营支持系统（见 5）。

4.2.6 建立完善的公共关系管理系统，有应急预案。

4.2.7 建立完善的连锁经营企业制度。基本制度包括：

- a) 组织结构和组织制度；
- b) 人力资源管理制度；
- c) 经营和服务质量制度；
- d) 培训管理制度；
- e) 督导制度；
- f) 业务流程管理制度；
- g) 合同管理制度；
- h) 信用管理制度；
- i) 企业安全和保密制度；
- j) 门店运营制度；
- k) 财务管理制度；
- l) 信息管理制度。

## 5 运营支持系统的建立

### 5.1 营销支持系统

- 5.1.1 制定农机连锁经营网络发展目标、经营方针、营销战略。
- 5.1.2 建立农机市场调研机制。
- 5.1.3 组织采购和分销。
- 5.1.4 建立客服中心。
- 5.1.5 建立品牌和营销宣传推广机制。

### 5.2 培训支持系统

- 5.2.1 落实培训制度，施行培训效果评估及跟踪机制。
- 5.2.2 有培训规划和计划，实施统一的培训、考核、任用等标准，使员工的能力、资格与岗位相匹配。
- 5.2.3 门店培训：
  - a) 开业前，应开展企业品牌、文化、理念、基本制度、经营管理和农机销售服务等对应岗位的员工培训。
  - b) 运营中，应适时开展企业持续发展和创新发展相关内容的培训。
- 5.2.4 建立专职、兼职培训师队伍。

### 5.3 督导支持系统

- 5.3.1 建立督导系统，督促、指导门店工作。
- 5.3.2 落实财务管理制度，对门店实施规范的财务结算、核算和监控等。
- 5.3.3 选派熟悉业务的专业人员担任督导员。督导内容如下：
  - a) 人员、环境、设备设施等资源状况；
  - b) 农机产品进货、销售、服务情况及销售收入、利润水平；
  - c) 运作规范性和用户满意状况；
  - d) 企业名称、标识和建筑内外部环境等识别体系的正确应用和品牌形象的维护；
  - e) 周边同行状况和竞争力。

### 5.4 信息支持系统

- 5.4.1 建立信息管理系统，负责信息采集、加工、存储和运用。
- 5.4.2 借助信息技术协助管理财务、人事、行政、进销存、客户关系、售后服务等管理内容。
- 5.4.3 通过信息管理系统掌握所有业务、所有门店的信息数据，并集中管控。
- 5.4.4 建立信息管理系统的使用规则。

## 6 运营管理

- 6.1 制定并实施营销策略，包括营销途径的研究、设计、创新等。
- 6.2 及时、准确传达企业文化、销售政策、策划方案及产品信息等。
- 6.3 组织并控制农机产品的采购、仓储、分销和服务活动。
- 6.4 按统一标准建设并运营门店、配送中心。
- 6.5 协助支持已建门店的VI形象改造。
- 6.6 编制运营工作规范及工作流程，并督促门店执行。

- 6.7 对门店进行经营指导、技术支持、业务培训，提高门店的销售服务能力。
- 6.8 协助门店制定销售促进方案，并进行检查、评估和调整。
- 6.9 督导检查连锁经营网络运营。
- 6.10 督促门店基层网点建设。
- 6.11 收集、整理、分析区域市场信息。

## 7 门店建设

### 7.1 分类

一般分为直营店和加盟店，且可分级。

### 7.2 总则

- 7.2.1 认同总部企业文化、经营理念。
- 7.2.2 获得当地主管部门的认可和支 持。
- 7.2.3 遵循总部连锁经营的运行模式、管理制度和监控要求。

### 7.3 场地设施

- 7.3.1 选址符合当地城市规划，交通便利，市场辐射能力较强。
- 7.3.2 有企业统一品牌形象。
- 7.3.3 按级别要求设置卖场、展场、办公、生活、服务、培训、仓储、维修等功能区。
- 7.3.4 按 SB/T 11034—2013 要求配备营销、维修、储存、装卸、服务车辆、培训等设施设备。

### 7.4 人员

- 7.4.1 负责人应接受总部组织的统一培训，具备门店管理能力。
- 7.4.2 员工应进行岗位培训，具备与岗位相适应的业务技能。

### 7.5 经营管理

- 7.5.1 获得总部开业支持、运营支持等。
- 7.5.2 执行总部各项管理制度、经营流程、服务规范等。
- 7.5.3 按要求及时报送相关资料、财务报表。
- 7.5.4 服务质量符合 SB/T 11034—2013 第 5 章要求。

### 7.6 加盟招募

发展加盟店，扩展终端销售网络：

- a) 加盟条件、加盟政策、加盟程序的拟订与执行；
  - b) 特许加盟与合作者资格审查；
  - c) 明确加盟店的权利和义务；
  - d) 验收加盟。
-