

ICS 03.100.20
A 10
备案号: 41114—2013

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11035—2103

农业机械品牌经销店技术规范 and 等级划分

Technical specifications and grading for agricultural machinery brand store

2103 - 06 - 14 发布

2104 - 03 - 01 实施

中华人民共和国商务部

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 基本要求.....	1
5 经营服务要求.....	2
6 等级划分.....	3

前 言

本标准按 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准主要起草单位：中国农业机械流通协会、中国一拖集团有限公司、福田雷沃国际重工股份有限公司、吉峰农机连锁股份有限公司、江苏利华农机连锁有限公司。

本标准起草人：李贵元、王玉狮、吴军旗、叶焰、刘富智、王新明、王行顺、马春。

农业机械品牌经销店技术规范和等级划分

1 范围

本标准规定了农业机械品牌经销店的基本要求、经营服务要求及其等级划分。
本标准适用于农业机械品牌经销店建设和管理。

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/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

GB50016 建筑设计防火规范

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、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。

[GB/T 18389-2001, 定义3.1]

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。

[GB/T 18389-2001, 定义3.2]

3.3

农业机械品牌经销店 agricultural machinery brand store

具有农业机械整机销售、配件供应、客户服务、信息反馈、技术培训等营销服务功能的农业机械营销企业或门店。

4 基本要求

4.1 经营场地

- 4.1.1 选址符合所在地城市规划和商业规划要求，交通方便，易达性好。
- 4.1.2 面积不低于 500 m²。
- 4.1.3 主体建筑具有专业化、品牌化形象特点，满足整体营销功能要求和城市市容建设要求。
- 4.1.4 具有户外品牌标识。
- 4.1.5 设置整机展示与仓储区、配件销售与仓储区、维修服务区、培训区等功能区。
- 4.1.6 各功能区布局合理，标识清晰。
- 4.1.7 地面硬化、平整、防滑，有条件的进行绿化。
- 4.1.8 干净、整洁，物品摆放整齐有序。

4.2 设施设备

- 4.2.1 各功能区设施设备配套齐全，与经营规模和区域功能相适应。
- 4.2.2 具备业务联络、售后服务车辆，以及电话、传真、复印、联网电脑等办公设备。
- 4.2.3 设有安全、防锈、防腐蚀的配件库。
- 4.2.4 具备量具、电焊设备、台钻、砂轮机、车辆举升设备、油泵油嘴校检设备、电瓶检测充电设备等维修检测设备。
- 4.2.5 设有培训教室和场地，配备用于业务培训、产品展示的投影器材、影视播放等设备。
- 4.2.6 具备市场信息、质量信息和产品信息等网络平台。
- 4.2.7 按 GB50016 要求配备消防设施和消防器材。

4.3 从业人员素质

- 4.3.1 从业人员须经过岗前培训，具有与其岗位相适应的业务知识和技能水平。
- 4.3.2 管理人员应熟悉经营业务，具有相应的品牌建设和经营管理能力。
- 4.3.3 销售人员应熟悉所经营商品的性能和使用方法及相关购销知识。
- 4.3.4 配件业务人员应具有计划、调度、管理、产品等知识。
- 4.3.5 售后服务人员应经过相关维修服务技能培训，售后服务人员数量占职工人数的 20%以上。
- 4.3.6 信息服务人员应具有市场分析、信息统计等相关知识，具有相应的文字能力，能熟练操作电脑。
- 4.3.7 培训讲师及培训服务人员应具备农业机械使用、维修等相关知识的授课能力。

4.4 企业信用

取得农业机械流通行业信用等级A级以上资质。

5 经营服务要求

5.1 整机销售

- 5.1.1 建立并执行产品进货检查验收制度。
- 5.1.2 待售整机应维护良好，干净整洁。
- 5.1.3 样机设有展示牌，标注产品技术参数和参考价格。
- 5.1.4 对顾客咨询响应率 100%。

5.2 配件供应

- 5.2.1 保证配件供应，配件储备量不低于整机销售收入的 0.5%。
- 5.2.2 供应和销售的配件应是合格产品，应明示和告知用户是否为原厂件。

5.2.3 用于产品三包服务的配件应是原厂件。

5.3 售后服务

5.3.1 设置售后服务机构，建立售后服务管理制度和流程，有售后服务承诺。

5.3.2 应对三包期外的用户提供维护、维修等技术服务。

5.3.3 对用户服务诉求，一般问题在 12h 内解决，重大问题在 24h 内解决，疑难问题解决时限不超过 72h。

5.3.4 农忙季节，应有 24h 热线电话随时接收用户的服务诉求，响应率 100%，及时解决产品故障准确率 100%。

5.3.5 维修服务应有记录，包括用户对服务的评价。

5.3.6 建立用户档案、维修服务档案，建档率 100%。

5.3.7 用户回访率 95%以上，用户投诉处理结案率 95%以上。

5.3.8 回访抽查和现场问卷调查，用户满意率均在 90%以上。

5.4 信息反馈

5.4.1 建立信息反馈制度和 workflows。

5.4.2 注重市场、产品、价格和质量等信息反馈。

5.4.3 主动采集、处理各类信息，及时、准确反馈农业机械制造商。

5.4.4 统计分析用户档案及维修服务记录。

5.4.5 按有关部门要求报送经营、财务统计年度报表。

5.4.6 参与建立行业信息采集、处理、加工、发布和共享机制。

5.5 用户培训

5.5.1 建立用户培训制度，整机销售应对每个整机用户进行使用操作、维护保养等方面的培训。

5.5.2 新购机用户培训率 100%，培训合格率 90%以上，防止因培训不到位导致用户使用调整不当等造成重大故障。

6 等级划分

6.1 划分原则

以经营规模、场地和设施设备为指标，将农业机械品牌经销店划分为三个等级，从高到低依次为 A 级、B 级、C 级。

6.2 划分指标

划分指标见表 1。

表 1 农业机械品牌经销商等级划分评估表

评估指标		级 别		
		A 级	B 级	C 级
主营业务年销售收入		≥3000 万元	≥2000 万元	≥1000 万元
经营总面积		≥1500m ²	≥1000m ²	≥500m ²
整机展示区	面积	≥150m ²	≥100m ²	整机展示与仓储可合二为一，面积不低于 300m ² ，建筑形态最低要求为露天独立硬化地面
	建筑形态	全封闭展厅		
整机仓储区	面积	≥500m ²	≥400m ²	
	建筑形态	最低要求为半封闭大棚		
维修服务区	面积	≥150m ²	≥100m ²	最低要求为露天独立硬化地面，建有专用维修工位
	建筑形态	最低要求为半封闭大棚，建有专用维修工位		
配件销售与仓储区	面积	≥40m ²	≥30m ²	≥20 m ²
	配件储备	≥15 万元	≥10 万元	≥5 万元
培训区面积		≥40m ²	≥30m ²	≥20m ²
自有售后服务车		≥3 辆	≥2 辆	≥1 辆
		农忙季节按需租用车辆以保证售后服务		
联网电脑		≥5 台	≥3 台	≥2 台
		配备相应的信息化软件		