

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB 3310/T 36—2018（2020）

农资销售服务规范

2018-06-07 发布

2018-06-07 实施

台州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由台州市质量技术监督局提出。

本标准由台州市供销合作社联合社归口。

本标准由浙江省台州市农资有限公司起草。

本标准主要起草人：陶维康、占红木、张顺昌、胡精良、张玲红、陈晞。

本标准为首次发布。

农资销售服务规范

1 范围

本标准规定了农资销售企业的基本要求、服务要求、服务改进。
本标准适用于台州市范围的农资销售企业。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

2.1

农资

指在农业生产过程中用以改变和影响劳动对象的物质资料和物质条件，如农药、种子、化肥、农膜等。

2.2

物流仓储

指利用自建或租赁库房、场地等设施，进行储存、管理、配送。

2.3

销售服务

指销售人员通过与顾客进行沟通，明确把握每一位顾客的需求，有针对性地为其提供专门的个性化服务，以求最大限度地满足顾客的需求。

2.4

技术服务

指农资销售企业为顾客提供咨询、培训等技术服务。

3 基本要求

3.1 企业要求

- 3.1.1 企业应依法取得相关经营证照。
- 3.1.2 企业应依法规范经营，有健全的管理制度和责任追究制度。
- 3.1.3 应有与企业经营规模相适应的人员、场地、设施、设备等。
- 3.1.4 应确保销售商品的质量合格。
- 3.1.5 应提供及时的配送服务。
- 3.1.6 能提供农资市场信息和农业技术服务。

3.2 仓库及设施设备要求

- 3.2.1 仓库选址宜设在交通运输便利、服务设施完善的区域。
- 3.2.2 应具备符合储存农资商品要求的环境和条件。
- 3.2.3 配备必要的办公设备和消防设施。

3.3 服务人员要求

- 3.3.1 应熟悉相应的专业知识，取得必备资格。
- 3.3.2 应遵守职业道德，仪表整洁，文明用语，礼貌待客。
- 3.3.3 应具备处理突发应急事件的能力。

4 服务要求

4.1 仓储

- 4.1.1 按照仓储商品的特性合理储存，做到分类、分区合理，货垛码放整齐，距离墙面保持 50cm 以上。
- 4.1.2 严格遵守商品的进出库制度，建立库存商品台帐，便于核查。
- 4.1.3 种子、高毒高危商品等应严格按相关行业管理要求保管。
- 4.1.4 过期、破损商品应及时清理。

4.2 入库

- 4.2.1 应根据入库单对商品的数量、包装、质量等进行核对、检验。如发现异常状况，应做好记录并及时通知供货商处理。
- 4.2.2 验收合格应及时办理入库手续。

4.3 订单

- 4.3.1 服务人员宜根据季节定期向所负责的片区了解调查病虫害发生情况，推荐商品，接受订单。
- 4.3.2 应开具销售清单，安排配送。

4.4 出库

- 4.4.1 应按照先进先出原则，对货物进行包装、备货，做到包装完整、标记清楚、数量准确、质量完好。
- 4.4.2 应及时、准确、完整地提供销售单据给提货人，并调整仓储信息。

4.5 运输

- 4.5.1 运输时，应携带运单等相关材料，以备查验。
- 4.5.2 应按路线进行配送，在约定的时限内送达。

4.6 交付

- 4.6.1 商品交付时，应当做好交接工作，办理各种交接手续。
- 4.6.2 若出现异常，运输人员应与收货人共同说明情况并签字确认，按合同规定履行职责。

4.7 门店销售

- 4.7.1 商品应分类摆放、陈列整齐、明码标价。
- 4.7.2 对顾客提出的问题耐心、细致地解答。
- 4.7.3 根据顾客提出的问题，准确地提供配药、配肥等服务。
- 4.7.4 应建立购销存台帐。

4.8 技术服务

4.8.1 应以图片案例、方案展示等形式，对症下药，指导农民正确使用农资；应公开咨询电话，通过多种方式提供咨询服务，解决生产技术问题；应提供病虫害情报信息、商品信息、商品使用技术信息等服务。

4.8.2 宜提供集中培训、现场指导等服务；宜提供测土配方服务；宜建立顾客档案，按照作物的生产流程，定时给顾客提供短信服务。

4.9 售后服务

4.9.1 公示质量承诺书，公开服务与商品质量投诉电话。

4.9.2 建立顾客投诉处理机制，及时处理顾客投诉。

4.9.3 跟踪评价已售农资的使用效果；对效果不佳的现象，及时采取补救措施。

5 服务改进

应开展满意度调查，收集顾客及相关方的反馈和投诉意见，改进服务质量。
