

表 1 (续)

评估指标		级别		
		A 级	B 级	C 级
配件销售与 仓储区	面积	≥40 m <sup>2</sup>	≥30 m <sup>2</sup>	≥20 m <sup>2</sup>
	配件储备	≥15 万元	≥10 万元	≥5 万元
培训区面积		≥40 m <sup>2</sup>	≥30 m <sup>2</sup>	≥20 m <sup>2</sup>
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		

SB/T 11035—2013

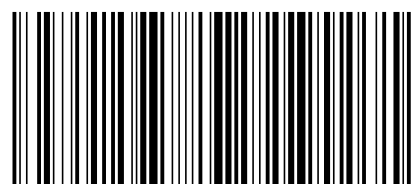


# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11035—2013

## 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



SB/T 11035—2013

版权专有 侵权必究

\*

书号: 155066 · 2-26559

定价: 14.00 元

2013-06-14 发布

2014-03-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

中华人民共和国国内贸易  
行业 标准  
农业机械品牌经销店技术规范和等级划分  
SB/T 11035—2013

\*  
中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)  
网址 www.spc.net.cn  
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235  
读者服务部:(010)68523946  
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*  
开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 10 千字  
2014年2月第一版 2014年2月第一次印刷

\*  
书号: 155066·2-26559 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107

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 workflow。

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 农业机械品牌经销店等级划分评估表

评估指标	级别		
	A级	B级	C级
主营业务年销售收入	≥3 000 万元	≥2 000 万元	≥1 000 万元
经营总面积	≥1 500 m <sup>2</sup>	≥1 000 m <sup>2</sup>	≥500 m <sup>2</sup>
整机展示区	面积	≥150 m <sup>2</sup>	≥100 m <sup>2</sup>
	建筑形态	全封闭展厅	
整机仓储区	面积	≥500 m <sup>2</sup>	≥400 m <sup>2</sup>
	建筑形态	最低要求为半封闭大棚	
维修服务区	面积	≥150 m <sup>2</sup>	≥100 m <sup>2</sup>
	建筑形态	最低要求为半封闭大棚,建有专用维修工位	最低要求为露天独立硬化地面,建有专用维修工位

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 GB 50016 要求配备消防设施和消防器材。

#### 4.3 从业人员素质

4.3.1 从业人员应经过岗前培训,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 12 h 内解决,重大问题在 24 h 内解决,疑难问题解决时限不超过 72 h。

5.3.4 农忙季节,应有 24 h 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

## 前 言

本标准按照 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。