

# 团 体 标 准

T/CAMDA 3—2019

全国团体标准信息平台

---

## 农业机械交易市场服务质量规范

Agricultural machinery market service quality standard

全国团体标准信息平台

2019-01-15 发布

2019-02-01 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 服务保障要求 .....	1
4.1 总则 .....	1
4.2 机构 .....	2
4.3 人员 .....	2
4.4 设施、设备 .....	2
4.5 管理制度 .....	2
5 服务提供要求 .....	2
5.1 总则 .....	2
5.2 服务策划 .....	2
5.3 商户引进 .....	2
5.4 信息沟通 .....	2
5.5 服务提供与控制 .....	3
5.6 外部供方控制 .....	3
5.7 商品类型与质量控制 .....	3
6 服务质量监督 .....	3
6.1 建立服务质量监督机制 .....	3
6.2 投诉处理 .....	3
6.3 纠正措施 .....	4
7 服务质量分析与改进 .....	4
7.1 总则 .....	4
7.2 服务质量分析 .....	4
7.3 服务质量改进 .....	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：中国农业机械流通协会、安徽青园集团。  
本标准起草人：李贵元、赵丽蓉、如一、张文博、李晓红、叶二文。

全国团体标准信息平台