



中华人民共和国国家标准

GB/T 18389—2001

农业机械营销企业 开业条件、等级划分及市场行为要求

Running conditions, classification of
grade and code of marketing conduct
for agricultural machinery circulation enterprises

2001-07-20 发布

2001-10-01 实施

中华人民共和国
国家质量监督检验检疫总局 发布

前 言

本标准是在 WB/T 1009—1997《农业机械经销企业开业技术条件和市场行为要求》实施两年来取得经验的基础上,结合我国新颁布的《中华人民共和国产品质量法》的有关规定和国经贸质[1998]123号《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》文件的内容制定的,标准中的有关内容应注意与 WB/T 1014—2000《农业机械营销企业服务质量规定》相协调。

本标准与 WB/T 1009—1997 的主要差异是在第 4 章开业条件中删去了经营场地条款,增加了第 2 章引用标准、第 5 章等级划分。

本标准由中国物流与采购联合会提出并归口。

本标准起草单位:中国农业机械流通协会。

本标准主要起草人:赵丽蓉、王玉卿、程科、尚卫东、李铁锁、高建民。



中华人民共和国国家标准

农业机械营销企业 开业条件、等级划分及市场行为要求

GB/T 18389—2001

Running conditions, classification of
grade and code of marketing conduct
for agricultural machinery circulation enterprises

1 范围

本标准规定了农业机械(简称农机)营销企业的定义、开业应具备的条件、等级划分的条件及市场行为要求。

本标准适用于各种所有制形式的农业机械营销企业,也适用于兼营农业机械商品的其他企业。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

WB/T 1014—2000 农业机械营销企业服务质量规定

中华人民共和国产品质量法

中华人民共和国消费者权益保护法

中华人民共和国反不正当竞争法

农业机械产品修理、更换、退货责任规定 国经贸质[1998]123号

3 定义

本标准采用下列定义。

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。

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。

4 开业条件

营销农机商品的企业,应具备下述条件。

4.1 人员素质

4.1.1 基本要求

a) 具备完全民事行为能力并按国家有关规定取得所任岗位上岗证书,遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律、法规;

b) 企业内部人员可适当兼职,但应具备相应的任职条件,企业人数应与业务规模相适应,人员构成能达到本章的要求;

c) 遵纪守法,具备礼貌待客、诚信无欺的职业道德(见 WB/T 1014)。

4.1.2 法定代表人

- a) 遵守国家和主管部门有关经营农机的法律、法规及规定,依法经营与管理企业;
- b) 具备农机专业知识,熟悉农机经营业务;
- c) 具有经营管理经验和组织领导能力。

4.1.3 财务及统计人员

- a) 具有财务人员、统计人员上岗证;
- b) 熟知并遵守国家财务、税收、统计及价格等有关法律、法规;
- c) 遵守并执行财务、商流、统计要求。

4.1.4 业务人员

- a) 具有农机专业知识,熟知所经营农机商品的性能、构造、易损部位及零部件情况,能识别农机商品的质量优劣及真伪,熟悉各机型主要配件的互换、代用情况,并具有一定的维修保养知识;
- b) 熟知国家关于经济合同、产品质量等方面的法律、法规,履行销售者的产品质量责任和义务,了解国家财务、税收、价格政策,具有安装、调试的能力。

4.1.5 质量管理及检验人员

- a) 熟知国家有关质量的法律、法规、政策和产品质量标准,自觉维护企业和用户利益;
- b) 熟知所经营农机商品的质量、性能及检验方法,能熟练地判断商品质量的优劣。

4.1.6 售后服务人员

按照国经贸质[1998]123号《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》,能够对所售商品发生的故障作出正确的判断,确定质量责任,负责对商品进行修理并恢复产品的技术性能。

4.1.7 仓库管理人员

- a) 熟悉仓库管理中收货、发货、保管、维护保养等主要业务工作程序,并能严格按规范进行实际操作;
- b) 了解库存商品保管、保养常识,能对所保管的商品实行合理存放和适时保养;
- c) 掌握仓库防火、防潮、安全操作规程,对低级火灾能实施有效补救。

4.2 场地设施

4.2.1 场地

农机营销企业应具有与经营范围、规模相适应的场所(见第5章)。

4.2.2 营销设施

- a) 经营整机的农机营销企业应具有检验、维修、保养商品的设备,包括通用量检具、拆装工具、仪表和技术资料。
- b) 经营配件的农机营销企业应具有一般的硬度、公差检测仪表。

5 等级划分

5.1 等级划分的原则

以能全面、系统反映企业综合能力为原则,将农机营销企业划分为三个等级,即一级、二级、三级,一级最高,依次降低。

5.2 等级划分的依据

农机营销企业的等级划分以企业的资产(资金)、场地、设施设备、技术力量、管理和服务水平、信誉、经营规模和能力为依据,具体的评定按相应的评定办法执行。

5.3 等级划分的条件

5.3.1 一级农机营销企业

5.3.1.1 总则

一级农机营销企业应是在国内同行中享有较高声誉、资信良好、具有较大经营规模、设施设备齐全、服务水平一流、管理规范化的企业。

5.3.1.2 资金和场地设施

- a) 总资产不低于 3500 万元，净资产不低于 350 万元；
- b) 营业、仓储面积在 1500 m² 以上，有独立的门市部、仓库、维修车间、洽谈室、财务室等；
- c) 设施设备应达到 WB/T 1014 的要求。

5.3.1.3 技术力量

- a) 副总经理以上管理人员应有 50% 以上具有大专或大专以上学历；
- b) 业务人员中应有 30% 以上是具有相关专业知识的专业技术人员；
- c) 售后服务人员应受过专业培训，有 50% 以上人员具有专业技术职称。

5.3.1.4 管理和服务水平

- a) 具备适应本企业运行的、有效的整套管理制度和作业标准，有检查、督导及处理措施；
- b) 服务质量应达到 WB/T 1014 标准的要求。

5.3.1.5 经营规模和信誉

- a) 年销售额在 8000 万元以上，经营品种较为齐全；
- b) 具有对大型农具、工程机械的销售和售后服务能力；
- c) 严格执行商品采购和销售合同，在主要开户银行信誉度在 AA 以上。

5.3.2 二级农机营销企业

5.3.2.1 总则

二级农机营销企业应是具有一定经营基础和质量保证能力，资金、场地设施、技术力量能满足经营农业机械主机和配件的需要，信誉良好，服务和管理规范的企业。

5.3.2.2 资金和场地设施

- a) 总资产不低于 2000 万元，净资产不低于 200 万元；
- b) 营业、仓储面积不低于 1000 m²，有独立的门市部、仓库、财务室等；
- c) 设施设备应基本符合 WB/T 1014 的要求。

5.3.2.3 技术力量

技术力量应达到 WB/T 1014 的要求。

5.3.2.4 管理和服务水平

- a) 企业管理规范，各项规章制度健全；
- b) 服务质量应达到 WB/T 1014 的要求。

5.3.2.5 经营规模和信誉

- a) 年销售额在 3000 万元以上，经营品种较为齐全；
- b) 具有一般农业机械主机和配件的销售和售后服务能力；
- c) 企业在采购和销售活动中严格执行合同，在主要开户银行信誉在 A 级以上。

5.3.3 三级农机营销企业

5.3.3.1 总则

三级农机营销企业应是具有一定的资产、经营规模和质量保证能力，服务、管理较为规范的企业。

5.3.3.2 资产及场地设施

- a) 总资产不低于 500 万元，净资产不低于 50 万元；
- b) 营业、仓储面积在 200 m² 以上，有独立的门市部、仓库、财务室；
- c) 有一般的硬度、公差检测仪表。

5.3.3.3 技术力量

- a) 企业法人应具有大专(或相当于大专)以上学历；

b) 业务人员中应有相关专业的专业技术人员。

5.3.3.4 管理和服务水平

a) 企业管理较为规范,主要规章制度健全;

b) 服务质量能基本达到 WB/T 1014 的要求。

5.3.3.5 经营规模和信誉

a) 年销售额在 600 万元以上;

b) 售后服务能力能满足《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》;

c) 企业信誉良好。

6 市场行为要求

市场行为要求是农机营销企业在经营管理方面应达到的基本要求。

6.1 商品采购要求

6.1.1 应选择具备质量保证能力的合法供应商。

6.1.2 购进的商品应具有厂名、厂址、产品质量标准和产品合格证。不具备上述条件的产品不得购进和经营。

6.1.3 应与供应商签定商品购进合同和售后服务协议,并认真履行其权利、义务。

6.2 商品验收要求

6.2.1 农机营销企业应建立并执行进货检查验收制度。

6.2.2 商品质量检验

对入库商品的包装、防锈、外观、数量进行检查,验明厂名、厂址、品名、规格型号、出厂日期以及合格证、标识、标准号和使用说明书等是否齐全,并做必要的常规检验。

6.3 仓储管理要求

6.3.1 库存商品要按特性分类摆放,符合“科学、条理、整洁”的保管要求,做好登记,保持账物一致。

6.3.2 及时检查库存商品质量,按时启动、加油、运转或翻动;需保养的商品,应及时按科学方法维护保养,保证库存商品无差错、无锈蚀、无变质、无丢失,安全完好。

6.3.3 保证仓库安全,做好防火、防盗、防破坏等预防工作;定期检查、更新消防设备,经常进行仓库人员的消防教育,提高警惕,及时排除隐患。

6.4 销售服务要求

6.4.1 商品销售人员要如实向用户介绍商品的生产厂家、规格型号、技术性能、质量等级及其他有关技术质量情况,向用户推荐优质商品。

6.4.2 商品销售人员要如实向用户介绍商品的使用、维护、保养等方面的注意事项及售后服务方式和修理单位,提供有效发票和售后服务凭证。

6.4.3 出售农机整机时按生产厂装箱清单给用户带齐随机工具、备件、附件和合格证、使用说明书等技术资料,要帮助用户安装、调试。

6.4.4 出售配件时要给用户讲清该零部件适用与通用互换机型,解答用户疑问,积极帮助查找用户急用的零部件。

6.4.5 销售旧农机商品及处理商品时,必须遵守明示、自愿的原则,不得坑害用户。

6.4.6 国家明令淘汰或有碍用户人身、财产安全的商品不得销售和削价处理。

6.5 售后服务要求

6.5.1 执行国经贸质[1998]123号《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》。

6.5.2 根据经营规模设置“三包”服务机构。

6.5.3 农忙季节应设“维修电话”或有专人值班并能保证及时排除主要产品故障。

6.5.4 对外公开投诉电话,妥善处理用户的咨询、查询、投诉。

6.6 财务管理要求

6.6.1 遵守和执行国家有关财务会计、税务等各项财经法规,加强财务管理,真实核算并反映企业的经营成果和财务状况。

6.6.2 应有商品明细账、保管账、财务账、进货发票(增值税发票)、售货发票、保管票据,以上账本票据齐全。

6.6.3 依法交纳国家和地方税款,接受税务等法定机关检查。

6.6.4 按国家有关部门规定上报企业会计、统计报表。
