

ICS 03.080.20

CCS A16



中国化工企业管理协会团体标准

T/CCEMA0004-2022

肥料企业农化服务通则

Guidelines for agrochemical service of fertilizer enterprises

2022-12-28 发布

2023-01-28 实施

中国化工企业管理协会 发布

目 录

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 定义	1
3.1 肥料企业	1
3.2 肥料企业农化服务	1
4 基本要求	1
4.1 服务原则	1
4.2 服务组织	1
4.3 服务人员	2
4.4 服务内容	2
5 服务内容及要求	2
5.1 农技培训	2
5.2 测土配方	2
5.3 试验示范	2
5.4 信息咨询	3
5.5 合作交流	3
5.6 产品推介	4
5.7 技术指导	4
5.8 售后服务	4
6 服务流程	4
6.1 需求调研	4
6.2 方案制定	4
6.3 产品配置	5
6.4 服务提供	5
6.5 总结反馈与评价	5
7 服务质量控制	5
参考文献	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中盐安徽红四方肥业股份有限公司提出。

本文件由中国化工企业管理协会归口。

本文件起草单位：中盐安徽红四方肥业股份有限公司、深圳市芭田生态工程股份有限公司、江苏南化永大实业有限责任公司、河北卓峰化肥有限公司、广东拉多美化肥有限公司、河南心连心化学工业集团股份有限公司、中海石油化学股份有限公司、北京华丰德盛生物科技有限公司、大理州大维肥业有限责任公司、北京绿得利工贸有限公司、全国农业技术推广服务中心、中国农业科学院农业资源与农业区划研究所、中国石油和化学工业联合会农化服务办公室。

本文件主要起草人：陈勇、沈兵、岳艳军、杨进昌、刘柱森、张锁有、华建青、郑宏啟、杨云忠、李增会、杜森、赵秉强、束维正、吴小丽、李丹阳、徐晓磊、刘会丽、张书红、张健、郑兴来、王坤、袁亮、段继贤、张亚丁、王印海、何小勤、徐兴家。

本文件为首次发布。

肥料企业农化服务通则

1 范围

本文件规定了肥料企业农化服务的定义、基本要求、服务内容及要求、服务流程、服务质量控制等内容。

本文件适用于肥料企业开展农化服务工作，其他农化企业或涉农企业的农化服务可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。引用文件的最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

NY/T 2911 测土配方施肥技术规程

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

3 定义

下列定义适用于本文件。

3.1 肥料企业 fertilizer enterprises

肥料企业是指经国家工商注册登记、具有法人资质的从事肥料生产或（和）经营的企业。

3.2 肥料企业农化服务 agrochemical service of fertilizer enterprises

肥料企业农化服务是指肥料生产或（和）经营企业以科学技术为主导，以肥料为载体，围绕肥料研发、生产、推广、应用等环节，帮助和指导用户科学施肥、最大限度地提高肥料的经济效益、社会效益和生态效益，以保障农业绿色高质量发展为目的的各种农业技术推广活动和信息服务。

4 基本要求

4.1 服务原则

肥料企业农化服务应遵循以下原则：

- a) 政策导向原则：应符合国家、农业主管部门相关政策及规划要求。
- b) 绿色生态原则：有利于农业可持续发展、资源高效利用和生态环境保护等，实现农业节本增效。
- c) 尊重科学原则：应尊重科学施肥原理，有利于提高肥料利用率，促进农业生产科学施肥。
- d) 诚实守信原则：实事求是地宣传肥料，不随意夸大产品应用效果，不得欺骗误导用户、虚假宣传，做到信息真实、行为规范、信守承诺等。
- e) 因地制宜原则：根据当地自然条件、种植方式、施肥习惯和农业生产水平等提供农化服务。

4.2 服务组织

4.2.1 具有经过国家合法组织考核合格的农化服务中心或在当地注册从事农资农技服务的单位。

4.2.2 建立农化服务技术团队和管理团队，并定期开展相关业务培训。

4.2.3 配备从事农化服务的实验室或与第三方具备从事农化服务资质的机构建立了长期战略合作关系，具备基本的土壤、植株和肥料样品检测条件和营养诊断能力。

4.2.4 建立明确的规章制度，制定规范的服务流程，履行服务承诺，确保服务质量。

4.3 服务人员

4.3.1 信守职业道德，爱岗敬业、诚实守信，严格履行服务承诺。

4.3.2 接受过农化技术培训，至少有一名取得农业类助理级以上农业技术职称，具备满足农化服务岗位所要求的肥料、种子、植保、农机等农业生产知识和肥料的使用技术。

4.3.3 熟悉与农业相关的法律、法规和政策，熟悉一般商品服务的流程和服务要求。

4.3.4 定期接受业务培训和考核，持续提高工作技能和专业知识。

4.3.5 仪容仪表、行为举止、语言表达应符合礼仪规范要求，服务时应主动热情、耐心周到，解答询问时应详细明确，通俗易懂，做到一次性告知。

4.4 服务内容

开展的农化服务推广活动包括但不限于：

农技培训、测土配方、试验示范、信息咨询、合作交流、产品推介、技术指导、售后服务。

5 服务内容及要求

5.1 农技培训

5.1.1 根据农化服务的要求，制定培训计划，开展肥料施用及其他配套技术（种子、植保、农机等）的培训服务。

5.1.2 根据服务对象的需求和特点，科学编制培训资料，设置培训课程，选择培训方式以及准备培训场地。

5.1.3 宜采取专题集中培训、现场观摩会、经验交流会等多种形式开展培训，广泛邀请农业主管部门、科研单位、新型农业种植主体及相关经济组织人员、种植户、农资经销商等参加培训。

5.1.4 宜将理论教学与现场演示、实践操作相结合，确保内容通俗易懂、讲课生动活泼，提高培训效果。

5.1.5 宜利用多媒体平台，通过线上培训或录制课程视频自学等方式开展农技培训。

5.2 测土配方

以测土配方施肥为重点开展农化服务时，田间试验、样品采集制备与测试、营养诊断、肥料配方设计等按照 NY/T 2911 有关要求执行。

5.3 试验示范

5.3.1 田间试验

5.3.1.1 根据肥料试验和推广的要求，结合生产实际和市场需要，开展必要的配方验证与校正试验，以充分验证配方的科学性、适用性和配套技术的先进性、实用性，并不断优化配方。

5.3.1.2 制定田间试验方案，明确试验的目的和意义、试验材料、试验地况、试验设计方案、试验实施方法与管理措施、田间观测记录项目及方法、试验数据分析方法及要求。

5.3.1.3 田间试验的实施与管理应包括但不限于以下内容：

- a) 制定试验实施方案；
- b) 准备试验材料；
- c) 栽培与管理；
- d) 田间观测与试验数据采集、记录。

5.3.1.4 试验条件具有代表性、试验数据真实、试验结果准确可靠。

5.3.1.5 及时分析试验数据，开展试验总结，并做好试验材料的归档。

5.3.2 示范推广

5.3.2.1 根据肥料推广的要求，制定示范推广计划，开展肥料示范推广服务。

5.3.2.2 根据自然条件、基础设施、辐射范围、管理便利等确定示范点及布局。

5.3.2.3 选择适宜的种植户参与示范田建设，示范田交通方便。其中示范户应满足以下基本条件：

- a) 具有成为示范户意愿，在当地有一定影响及号召力；
- b) 具备一定的文化程度和丰富的农业生产经验；
- c) 具备肥料示范工作所需示范肥料以外的物资条件；
- d) 主动宣传示范成果，带动周边用户提高科学施肥水平。

5.3.2.4 示范过程中，应严格按照示范计划和技术规范的要求，完成各个环节的农艺操作，特别是施肥等关键环节，并做好观测记录。

5.3.2.5 根据示范作物的生长情况，选择适宜的时间，邀请主管部门、高校院所、农技推广部门、新型农业种植主体及相关经济组织、农资经销商、种植户等人员进行实地田间考察鉴评和观摩，对示范肥料的特点、种植技术、示范成果进行讲解，并解答观摩人员的问题。

5.3.2.6 及时分析示范信息，开展示范总结，并做好示范材料的归档。

5.4 信息咨询

5.4.1 根据农化服务的要求，建立必要的信息服务平台，提供农技相关信息的查阅、发布、互动交流等服务，开展农化服务咨询工作。

5.4.2 根据肥料推广咨询的需要，设置咨询台、电话、网络等服务咨询平台，通过广播、电视、报刊、网络、新媒体等多种形式，对肥料及其配套技术进行宣传，必要时可召开产品推介会、展示会、现场观摩会等，对信息进行集中报告、现场展示等。

5.4.3 提供的信息应专业、详细、及时、准确、完整、客观。

5.5 合作交流

5.5.1 合作交流对象包括但不限于具备新型肥料研发、肥料基础研究和应用研究能力的科研单位和农技推广部门等，解决肥料研发、生产、推广与应用中存在的问题和难点。

5.5.2 合作交流的主要形式包括但不限于：聘请专家、技术转让、成果转化、人才培养、投资入股等。

5.5.3 对肥料安全性和肥效进行田间试验或室内实验评价，为产品推广提供科学依据。

5.5.4 对肥料新配方开展长期定位试验与田间示范，验证配方的科学性、经济性和适用性。

5.6 产品推介

5.6.1 应结合各类产品推介活动等级及预达成目标，提供相应的配套技术与培训支持。

5.6.2 针对大型区域客户会议，提供企业展示、产品特性、发展规划等相关培训支持。

5.6.3 针对渠道客户促销活动，提供产品特性、促销政策等方面意见与建议。

5.6.4 针对基层门店宣传活动，提供产品特性、示范案例等方面技术支持。

5.6.5 针对终端种植户，提供示范观摩、施用效果、农技培训等方面支持。

5.7 技术指导

5.7.1 根据农化服务的要求，编制科学施肥宣传单、农化服务手册，制定农技指导服务计划，开展肥料推介及其配套施肥技术指导。

5.7.2 定期走访肥料用户，深入了解需求，及时解决作物种植过程中的技术问题。

5.7.3 根据用户的需要，通过现场实践、田间指导、科技入户和发放资料等不同形式或电话、微信、视频、邮件等不同途径，提供通俗易懂、耐心细致、科学严谨的技术指导。

5.8 售后服务

5.8.1 在商品的外包装显目位置向用户明示售后服务电话。

5.8.2 提供肥料使用所必需的使用说明或用户培训，答疑解惑。

5.8.3 对肥料应用过程中出现的问题和异议，服务人员应及时沟通，必要时到现场进行调查研究，分析原因，并提出解决方案。

5.8.4 对涉及农业多学科的肥料使用问题和种植异议，邀请相关专家或委托专业机构进行鉴定，帮助用户解决问题，并提供改善方案。

5.8.5 应定期开展用户满意度调查，及时了解用户意见。用户满意度调查可按照 SB/T 10409 执行。

6 服务流程

6.1 需求调研

肥料企业应对服务区域进行调研，内容包括但不限于以下方面：当地种植结构、耕作方式、产量水平、品质水平、土壤肥力水平、气候条件、施肥习惯、农业生产问题等。

6.2 方案制定

根据调研信息，提供针对性的产品及使用方案，通过田间试验示范进行效果验证。

6.3 产品配置

根据需求调研和田间试验示范效果，结合用户种植目标及需求，制定最佳施肥方案，包括施肥品种、施肥方法、施肥数量、施肥时期等。

6.4 服务提供

6.4.1 按照服务方案或服务规范的要求，结合服务对象的实际情况，有计划地提供相应服务，并做好服务过程记录。

6.4.2 根据可能发生的农业灾害，及时为农户提供信息服务和相应的减灾技术指导；出现天气等异常情况时，应及时安排服务人员现场了解情况，收集相关数据、图片和信息，并及时调整方案或制定补救措施。

6.4.3 提供用信息化平台、软件等服务方式，链接用户和服务商，在种植管理过程中通过数据、照片等方式提升信息传递效率和服务水平。

6.5 总结反馈与评价

6.5.1 对服务过程形成的材料进行整理和归档，并按相关规定做好保管和日常管理工作。

6.5.2 采取自我评价和外部评价相结合的方式，定期开展农化服务满意度调查和农化服务质量评价。

6.5.3 评价内容应包括本文件所规定的全部内容。

6.5.4 根据评价结果，针对服务对象的需求，改进农化服务方法和服务流程，不断提高农化服务质量。

7 服务质量控制

7.1 建立农化服务质量管控制度，对服务保障、服务提供、服务结果进行科学管理。

7.2 农化服务质量应达到双方约定的质量标准或符合国家及地方相关规定；未达到约定的服务质量时，应与服务对象沟通，并及时采取补救措施。

7.3 定期开展农化服务回访，收集服务对象的意见和建议，不断改进、提升服务质量和效果。

7.4 按照测土配方施肥技术要求，肥料生产企业的产品配方应由农化服务部门根据不同地区、不同作物等设计，并对肥料的应用效果进行全过程跟踪评价；流通企业购买、销售的肥料品种应能满足区域农作物对植物营养的需要，实现高产优质高效。

7.5 提供方便、可靠的农化服务和质量投诉电话等渠道；对接到的投诉，应按相关的规定及时进行处理。

7.6 建立农化服务档案，做好土壤测试、肥料试验示范等信息收集、整理和运用，为用户提供精准、持续的服务。

参 考 文 献

- [1] GB/T 38307 农业社会化服务 农业良种推广服务通则
 - [2] GB/T 37670 农业生产资料供应服务 农资销售服务通则
 - [3] GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南
 - [4] GB/T 27922 商品售后服务评价体系
 - [5] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
-