



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 37680—2019

---

## 农业生产资料供应服务 农资配送服务质量要求

Supply service of agricultural production means—Quality requirements of  
distribution service of agricultural production means

2019-06-04 发布

2019-06-04 实施

---

国家市场监督管理总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
4.1 组织要求 .....	1
4.2 设施设备 .....	2
4.3 服务人员 .....	2
4.4 服务内容及流程 .....	2
5 服务要求 .....	2
5.1 业务咨询 .....	2
5.2 签订合同 .....	2
5.3 制定服务方案 .....	2
5.4 取货 .....	3
5.5 运输包装 .....	3
5.6 配装 .....	3
5.7 送货运输 .....	4
5.8 送达交接 .....	4
5.9 送后服务 .....	4
5.10 信息服务 .....	4
6 服务质量评价与改进 .....	4
附录 A (规范性附录) 服务质量指标计算方法 .....	5

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：安徽省质量和标准化研究院、合肥丰乐种业股份有限公司、中国标准化研究院、山东省标准化研究院、中国农业生产资料流通协会、内蒙古自治区标准化院、安徽辉隆农资集团股份有限公司、深圳市芭田生态工程股份有限公司、安徽省农业机械试验鉴定站、烟台市农业生产资料总公司。

本标准主要起草人：陶学明、郑玉艳、戴继勇、云振宇、王雪、安洁、霍家佳、马晓蕾、张金金、李卫东、黄培钊、翟国印、符纯华、籍凤英、胡良兵、汪大海、王晓晶、蔡传永、张蒙、乔利英、彭静茹、于芳、张勇。

# 农业生产资料供应服务 农资配送服务质量要求

## 1 范围

本标准规定了农资配送服务的术语和定义、基本要求、服务要求、服务质量评价与改进。  
本标准适用于提供农资配送服务的组织、机构或企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 3796 农药包装通则

GB 4838 农药乳油包装

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**农业生产资料 agricultural production means**

农资

农业生产所需投入的物质资料。

注 1: 通常包括肥料、农药、农膜、种子、饲料和饲料添加剂、兽药、农机具及其配件等。

注 2: 改写 GB/T 33044—2016,定义 3.1。

### 3.2

**农资配送服务 distribution service of agricultural production means**

为满足服务对象需要,对农资进行收货、配装、送货运输、送货交接、送后服务等作业,并按时送达指定地点的过程及其结果。

### 3.3

**运输包装 transport package**

以满足运输要求为主要目的的包装。

注: 改写 GB/T 18354—2006,定义 3.36。

### 3.4

**配装 collocating and loading**

按服务对象的要求,根据配送的目的地、数量、路线等对农资进行组配和装载的活动。

## 4 基本要求

### 4.1 组织要求

4.1.1 应具有从事农资配送的营业资质和固定的经营场所。