

ICS 03.100.20
A 10
备案号:41113—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11034—2013
代替 WB/T 1014—2000

农业机械营销企业服务质量规范

Service quality specification of agricultural machinery enterprise

2013-06-14 发布

2014-03-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 WB/T 1014—2000《农业机械营销企业服务质量规定》。

本标准与 WB/T 1014—2000 相比,主要技术内容变化如下:

——增加了 4.2.2.5 服务车辆;

——增加了 4.2.2.7 培训设施;

——增加了 5.5 信息服务;

——删除了考核指标(见 2000 年版);

——对附录 A 的调查要素作了修改,商品品种、服务(含售前、售中、售后)、投诉处理、信誉依次修改为配件供应、培训服务、维修服务、信息服务。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位:中国农业机械流通协会、吉峰农机连锁股份有限公司、江苏三农农业装备股份有限公司。

本标准起草人:吴军旗、王跃生、王新明、宋福海、朱斌。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

——WB/T 1014—2000。

农业机械营销企业服务质量规范

1 范围

本标准规定了农业机械营销企业基本要求、服务质量要求、服务质量监督、服务质量分析和改进的技术规范。

本标准适用于中华人民共和国境内依法设立的农业机械营销企业。

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/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

GB/T 19023 质量管理体系文件指南

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。

[GB/T 18389—2001,定义 3.2]

3.2

顾客(用户) **customer**

产品或服务的接受者。

3.3

供应商/厂商 **supplier/manufacture**

直接向农业机械营销企业提供商品及相应服务的企业。

3.4

用户满意度 **satisfied degree of consumer**

用户对商品质量、商品价格、配件供应、培训服务、维修服务和信息服务的综合满意程度。其计算方法见附录 A。

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 应建立适应农业机械经营特性的服务体系,并使其有效地运转,以实现规定的方针和目标。

4.1.2 应建立与服务体系相适应的工作机构,并规定其职责范围和相互关系。