|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 65.020.01 |
| CCS  |

|  |
| --- |
| D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png PUCIA |

B 00 |

蒲江丑柑产业协会团体标准

T/PUCIA 011—2022

蒲江柑橘社会化服务组织管理规范

Management specification for socialized service organization of Pujiang citrus

（征求意见稿）

2022 -XX - XX 发布

2022 - XX - XX实施

蒲江丑柑产业协会  发布

目次

[前言 III](#_Toc100838840)

[1 范围 1](#_Toc100838841)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc100838842)

[3 术语和定义 1](#_Toc100838843)

[4 基本要求 1](#_Toc100838846)

[5 组织管理 1](#_Toc100838851)

[6 组织运行 2](#_Toc100838854)

[7 服务质量控制 3](#_Toc100838859)

[8 服务评价与改进 4](#_Toc100838862)

1. 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。

本文件由蒲江丑柑产业协会提出并归口。

本文件起草单位：蒲江丑柑产业协会、蒲江县农业农村局、四川省农业标准化技术委员会、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：徐建、雷清良、钟军、唐翠芳、胡秀芝、靳西彪、万春美、高烽焱、曾亮、陈瑶、张萍。

蒲江柑橘社会化服务组织管理规范

* 1. 范围

本文件规定了蒲江柑橘社会化服务组织的基本要求、组织管理、组织运行、服务质量控制以及服务评价与改进的要求。

本文件适用于蒲江县行政区划范围内柑橘社会化服务组织的管理。

* 1. 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。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 34803 农业社会化服务 分类

* 1. 术语和定义

GB/T 34803界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 基本要求
		1. 资质

应具有相应管理机关注册登记的法人资质，并承担相应法律责任。

* + 1. 场所
			1. 具有固定的办公场所。
			2. 配备供电、供水、通信、消防、网络等设备。
			3. 宜设置办公、咨询服务、培训、贮藏、试验检测等功能区，各功能区有易于识别的明显标识标牌。
		2. 物资
			1. 配备与服务相适应的物资，包括但不限于办公物资、服务物资、交通工具以及人员健康安全物资等。
			2. 所有物资应通过正规渠道采购，产品应有检验登记证、生产许可证和质量标准证等，并建立物资购买台账。
			3. 按要求正确使用物资，并建立物资使用台账。其中，设备操作人员应经培训合格后方可上岗，特殊设备操作人员应具有相应执业证书。
			4. 应定期对设施设备进行年检或维护，并建立对应台账。
	1. 组织管理
		1. 机构设置
			1. 基础要求
				1. 应配备与从事柑橘社会化服务相适应的管理人员和专业技术人员。
				2. 应明确各岗位的职责、任职要求和工作关系，确保其人员在职责范围内行使职权。
			2. 管理人员

熟悉国家、行业、地方有关柑橘生产经营的法律、法规、规章和标准。

* + - 1. 技术人员
				1. 人员数量

技术人员数量配置应符合以下要求：

——整个组织内技术服务人员数量（含专兼职）不低于组织人员总数的80%；

——每1支服务队伍，应具备1名～2名同行业从业2年以上的技术人员；

——有条件的组织，可配备1名以上高级农艺师、高级农技师或高级职业经理人。

* + - * 1. 人员能力

技术人员应具备以下能力：

——具有相应的专业技术水平和业务服务能力，符合岗位职责要求，有资质要求的应取得相应的资质；

——具有较强的语言表达能力和沟通协调能力；

——经培训合格后才可上岗。

* + - 1. 其他人员

根据所开展的社会化服务内容，宜配备后勤服务人员、人事行政人员、财务等。

* + 1. 管理制度
			1. 人员管理

应按照以下要求对组织内人员进行管理：

——建立人员工作日志、考勤制度、首问责任制、服务承诺制、责任追究制等相关制度；

——建立人员持续培训机制，确定培训计划，并组织培训效果评价；

——建立绩效考评机制和激励机制，有条件的可由服务对象和主管部门共同参与考评；

——建立人员档案，包括但不限于人员的资质资格、教育、培训、监督、能力确认和机构授权信息，并进行有效管理。

* + - 1. 其他管理
				1. 建立物资管理制度，包括但不限于农药、肥料、农机、试验检测设备、培训设备、网络通信设备、交通设备等。
				2. 建立财务管理制度，对收支进行管理。
				3. 建立合同管理制度，明确技术要求、目标进度、经费预算、服务内容、任务期限、服务方式和预期效果等内容。
				4. 建立科学、合理的服务质量管理制度，对服务过程和质量进行管控。
	1. 组织运行
		1. 运行机制
			1. 根据提供服务的类别，建立健全保障与支持机制。
			2. 根据农业生产经营的多样性，可建立与其他组织相结合的合作推广机制。
			3. 根据农业优质高产的要求，建立高素质服务队伍的发展机制。
		2. 服务内容

柑橘社会化服务内容包括但不限于：

——投入品供应服务，提供柑橘种苗、肥料、农药、农机具、农膜以及其他种植设施设备等物资服务；

——良种繁育推广服务，提供柑橘品种培育、品种试验、种苗生产基地规划建设、种苗推广等服务；

——生产服务，提供土壤墒情监测、耕作、种植、施肥、病虫害统防、修枝整形、采收等服务；

——技术推广服务，提供农业投入品使用技术推广、柑橘生产技术推广、柑橘病虫草害防控技术推广等服务；

——农产品质量安全服务，提供柑橘质量安全风险监测与评估、柑橘产品质量安全检验检测、农产品质量安全认证等服务；

——贮藏流通服务，提供柑橘产品贮藏、包装、物流配送、购销等服务；

——农业信息化服务，提供气象信息、环境信息、农资投入品价格信息、科技信息、质量监测信息、产品溯源信息、产品供求关系信息以及产品服务平台建设等服务；

——金融与保险服务，提供农业金融咨询、农业保险等服务；

——农业服务组织建设与管理服务，提供农民专业合作组织建设与管理、涉农中介组织建设与管理、其他农业服务组织建设与管理服务；

——农业法律服务，提供农业相关法律法规咨询服务；

——其他农业社会化服务。

* + 1. 服务方式

可为柑橘生产经营主体生产、经营与管理过程中提供单环节精准托管、多环节托管、全程托管。

* + 1. 服务流程
			1. 需求沟通

与服务对象建立沟通途径，了解服务核心内容和具体需求。

* + - 1. 确定方案
				1. 结合服务对象具体需求，确定服务方案，方案包括但不限于预期目标、服务内容、服务时间、服务方式、服务质量、服务过程需要的设施设备、双方责任以及验收标准。
				2. 服务方案应具有可操作性，能解决服务对象的实际问题。
				3. 服务实施过程中，根据需求等实际变化情况及时调整和改进服务方案。
				4. 有需要时，应签订技术服务合同（协议）。
			2. 提供服务
				1. 服务人员应按照服务方案或服务合同(协议)等要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务。
				2. 出现特殊情况时，服务人员应及时与服务对象协商，并及时通知服务组织，按照规定的特殊情况处理方式进行处理。
				3. 做好服务过程记录并及时收集整理，服务内容或合同结束后的档案应固定存放，并由专人管理。
			3. 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，应按照服务方案或服务合同(协议)提交服务成果，并经服务对象验收认可后，主动和服务对象做好后续相关工作的交接。

* 1. 服务质量控制
		1. 服务组织控制
			+ 1. 对内建立良好的内部沟通渠道、明确沟通方式和时机，并对合理的问题进行处理。
				2. 对外建立投诉信息反馈机制，对服务对象不满意的处置、不合格服务、有争议的处置等问题及时处置并回访。
				3. 对服务过程中可能发生的问题，制定相应的预防措施。
		2. 服务过程监督检查
			1. 监督检查方式

可采取定期检查与不定期抽查相结合的方式进行。

* + - 1. 监督检查内容

监督检查内容包括但不限于:

——服务方案或服务合同（协议）的执行情况；

——服务过程中，植保产品与农机具的安全使用情况；

——服务人员的礼仪、行为和劳动纪律的遵守情况；

——人员配置及培训情况；

——作业质量情况。

* 1. 服务评价与改进
		1. 服务评价
			1. 自我评价
				1. 定期检查服务过程以及服务人员的现场检查记录。
				2. 不定期询问、检查和评估服务人员对操作规范、规章制度的落实情况和执行情况。
				3. 对获得的数据进行统计分析。
			2. 外部评价
				1. 主动对外公布投诉及联络方式，通过面访、电话、问卷、网络等调查形式定期收集客户满意度信息，并对获得的数据进行统计分析。
				2. 主动接受本行业相关管理部门的监督检查。
				3. 必要时可邀请第三方进行评价。
		2. 服务改进
			1. 制定服务改进制度，明确改进原因、措施、流程以及监督机制。
			2. 建立服务改进台账并保留相关证据。

