|  |  |
| --- | --- |
| 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

2022 - 06 - 17 发布

2022 - 07 - 01实施

蒲江丑柑产业协会  发布

目次

[前言 III](#_Toc103263260)

[1 范围 1](#_Toc103263260)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc103263261)

[3 术语和定义 1](#_Toc103263262)

[4 组织要求 1](#_Toc103263263)

[5 服务要求 2](#_Toc103263271)

[6 管理要求 3](#_Toc103263276)

[7 评价与改进 4](#_Toc103263283)

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、四川万豪企业管理咨询有限公司、四川省农业标准化技术委员会。

本文件主要起草人：徐建、姚雄辉、钟军、唐翠芳、胡秀芝、张萍、余强。

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组织要求、服务要求、管理要求以及评价与改进。

本文件适用于蒲江丑柑产业协会内社会化服务组织的管理，其他社会团体按照本协会的规定自愿采用。

* 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. 组织要求
     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. 具有固定的服务场所。
       2. 配备供电、供水、通信、消防、网络等设备。
       3. 在明显位置设置工作流程图及服务承诺。
       4. 宜设置办公、咨询服务、培训、贮藏、试验检测、展示等功能区，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，并配备统一工作服。
       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. 组织架构

根据实际需要设置协调部门和各单元实施部门，并明确各部门职责和工作关系，确保其人员在职责范围内行使职权。

* + 1. 人员
       1. 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. 人员配置

技术人员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 名以上具备高级职称的人员或高级职业经理人。

* + - * 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. 制度

建立完善管理制度，明确各环节服务流程及要求。包括但不限于物资管理、人员管理、财务管理、合同管理、安全管理、质量管理以及档案管理等制度，且将上述制度上墙。

* 1. 服务要求
     1. 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、病虫草害防控、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、服务过程所需的物资、双方责任与义务、验收标准、纠纷处理方式以及第三方监管责任，并由双方签字确认。
         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），合同（协议）应包括5.4.2.1中方案涉及的内容。
      2. 提供服务
         1. 工作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. 管理要求
     1. 物资管理
        1. 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。
        2. 服务完成后，应及时对相关设施设备进行清理，并按要求存放。
        3. 定期对设施设备进行年检或维护，并建立对应台账。
     2. 人员管理
        1. 实行岗位责任制，明确各岗位人员工作职责。
        2. 建立人员工作日志、考勤制度、首问责任制、服务承诺制、责任追究制等相关管理制度。
        3. 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。
        4. 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。
        5. 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。
     3. 财务管理
        1. 建立财务管理制度，对收支进行管理。
        2. 有条件的，可根据社会化服务内容，分类设立专账核算。
        3. 建立财务档案，对账册凭据、台账资料等及时归档装订成册并妥善保管。
     4. 合同管理

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。

* + 1. 安全管理
       1. 建立安全责任制，制定安全生产规章制度和操作规程。
       2. 配备种类齐全、数量充足的劳保物资。
       3. 建立安全事故应急救援预案。
       4. 宜购买人员安全保险、设施设备保险、农业保险等，降低服务风险。
    2. 质量管理
       1. 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。
       2. 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。
  1. 评价与改进
     1. 评价
        1. 建立评价程序，包括内部评价、外部评价与第三方评价。
        2. 定期对组织内部评价，每年至少开展一次由服务对象参与的外部评价，必要时可邀请第三方进行评价。
        3. 主动接受本行业相关管理部门的监督检查。
     2. 改进
        1. 制定改进制度，明确改进原因、措施、流程以及监督机制。
        2. 建立改进台账并保留相关证据。

