ICS 65.020.01
CCS B 00

DB 21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB 21 XXXXX—2021

玉米生产托管服务及质量评价规范

Hosting service of corn production and quality evaluation specification

（报批稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局　　发 布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由辽宁省农业农村厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省农业发展服务中心、辽宁万盈农业科技有限公司。

本文件主要起草人：金迪、丁宁、高竞、乔木春、吕萍、韩卓、周晓曼、马林阳、王会东、吕铁男、席洪立、赵起义、唐军、梁日鹏、李朝双、乔宏学、朱光亚、董文涛、宋业杰、王彬。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址:辽宁省农业农村厅（沈阳市和平区太原北街2号），联系电话：024-23447862。

文件起草单位通讯地址:辽宁省农业发展服务中心(沈阳市和平区太原北街2号)，联系电话：024-23447846。

玉米生产托管服务及质量评价规范

1 范围

本文件规定了玉米生产托管服务基本要求、管理要求、服务要求、作业要求及质量评价等内容。
本文件适用于玉米生产托管服务和质量评价工作。
本文件不适用于制种玉米和鲜食玉米生产托管服务和质量评价。

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。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 4404.1 粮食作物种子 第1部分：禾谷类
GB/T 5982 脱粒机 试验方法
GB/T 6970 粮食干燥机 试验方法
GB/T 17997 农田喷雾机（器）田间操作规程及喷晒质量评定
GB/T 21962 玉米收获机械
GB/T 36733 服务质量评价通则
NY/T 499 旋耕机 作业质量
NY/T 500 秸秆粉碎还田机 作业质量
NY/T 503 单粒（精密）播种机 作业质量
NY/T 741 深松、耙茬机械 作业质量
NY/T 742 铧式犁 作业质量
NY/T 985 根茬粉碎还田机 作业质量
NY/T 987 铺膜穴播机 作业质量
NY/T 1225 喷雾器安全施药技术规范
NY/T 1227 残地膜回收机 作业质量
NY/T 1628 玉米免耕播种机 作业质量
NY/T 1631 方草捆打捆机 作业质量
NY/T 2088 青贮收获机 作业质量
NY/T 2463 圆草捆打捆机 作业质量

3 术语和定义

GB/T 36733界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

玉米生产托管 Corn production trusteeship services

农户或其他从事农业生产的主体在不流转土地承包经营权的条件下，将玉米生产中的耕、种、防、收等全部或部分作业环节委托给农业生产性服务组织完成的经营方式。

4 基本要求

4.1 服务组织

承担托管服务的组织应分别满足以下要求：
——应做到财务独立核算；
——应在市场监管部门登记注册；
——农村集体经济组织应在农业农村部门赋码登记；
——家庭农场应纳入农业农村部家庭农场名录管理系统。

4.2 服务人员

接待人员应符合以下要求：
——具有良好的职业道德；
——熟悉业务工作流程和内容；
——服务主动热情。
技术人员应符合以下要求：
——具有玉米生产相关的基本知识；
——熟练操作与玉米生产相关的农业机械设备；
——有资质要求的应持证上岗。

4.3 设施设备

设施设备应符合以下要求：
——具备必要的玉米生产机械设备，如拖拉机、播种机、收获机、农药喷洒设备等；
——具备达到安全生产要求的农药、肥料、农业机械等物资存储条件和人员安全防护条件。

5 管理要求

5.1 管理制度

具有完善的玉米托管服务管理制度，明确托管各环节工作流程及要求，主要包括人员、服务对象信息、设备、农资、作业、档案、投诉处理等管理制度等。

5.2 档案管理

托管服务组织应建立健全托管服务档案，保存期限不少于三年，至少包括以下内容：
——托管合同；
——农业机械档案（包括购买时间、作业量、维护保养情况等）；
——服务档案（包括服务项目、时间等）；
——田间管理档案（包括种子选择、种植操作、化肥农药使用、作物田间情况、作物产量等）；
——托管服务方投诉及处理档案；
——农资采购档案；
——其他档案。

6 服务要求

6.1 服务接待

接待人员应向托管委托方详细讲解服务方式、服务内容、服务价格和托管流程等事项，并提供相关资料。

6.2 地块核查

核查由服务双方共同进行。调查过程中应以事实为依据如实填写，对调查内容进行存档保留。调查内容按照服务环节进行选择，应包含但不限于服务地块的名称、位置、面积、行数、行距。

6.3 合同签订

托管双方应签订托管服务合同。合同内容应包括服务方式、合同双方的权利和义务、托管期限及费用支付方法、违约责任、合同的变更和解除等内容。

6.4 投诉处理

6.4.1 托管服务组织应提供可靠、便捷的投诉渠道，及时有效处理相关投诉。

6.4.2 遇到投诉时，应主动跟委托方进行沟通或按照合同约定及时处理。

6.4.3 投诉处理结果应及时反馈给服务对象，并采取预防措施防止类似事件发生。

6.5 满意度调查

6.5.1 每年应对服务对象进行一次满意度调查。

6.5.2 调查内容应包含服务人员态度、作业质量、改进的建议等，见附录 A。

6.6 风险控制

6.6.1 风险管理应贯穿服务全过程，使风险得到有效控制。

6.6.2 对潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型（如自然灾害、机械事故等）应制定相应的措施以规避或降低风险。

6.6.3 对作业服务过程中可能发生的意外事故应制定相应的应急预案。

6.6.4 托管服务组织宜通过购买作业人员保险、设施设备保险、农业保险来降低服务风险。

7 作业要求

7.1 农资要求

7.1.1 种子、农药、肥料、农膜等农资产品应通过正常渠道采购并能提供产品质量合格证明和采购发票。

7.1.2 种子应为通过审定且适宜当地种植的品种，其质量应符合 GB 4404.1 的规定。

7.2 机具要求

7.2.1 机具选择应能满足农艺要求。

7.2.2 机具应是生产企业检验合格，并按规定进行维护保养。

7.2.3 不得使用自行改装机具进行作业。

7.2.4 有证书和牌照要求的农机具应在取得证书、牌照后方可作业。

7.2.5 作业前应检查机具安全装置及机具状态，确保在安全装置完好、安全标志齐全、无故障的状态下作业。

7.2.6 机具均应按照使用说明书的规定进行作业。

7.3 作业质量

7.3.1 耕整地

根茬粉碎还田作业应检查灭茬深度、根茬粉碎率等指标，作业质量按照 NY/T 985 的规定执行；旋耕作业应检查旋耕层深度合格率、碎土率等指标，作业质量按照 NY/T 499 的规定执行；深翻作业应检查平均耕深、漏耕率等指标，作业质量按照 NY/T 742 的规定执行；深松、耙地作业应检查深松深度、耙茬深度、碎土率等指标，作业质量按照 NY/T 741 的规定执行。

7.3.2 播种施肥

播种作业应检查播种深度合格率、施肥深度合格率等指标，作业质量按照 NY/T 503 的规定执行；免耕播种作业应检查播种深度合格率、施肥深度合格率；铺膜（铺膜穴播）作业检查采光面机械破损程度、膜边覆土宽度合格率、膜边覆土厚度合格率、空穴率、播种深度合格率、施肥深度合格率等指标。免耕播种作业质量按照 NY/T 1628 的规定执行，铺膜（铺膜穴播）作业质量按照 NY/T 987 的规定执行。

7.3.3 病虫草害防治

病虫草害防治作业应检查安全施药、药液附着率、雾化性能等指标，安全施药作业质量按照NY/T 1225的规定执行，病虫草害防治作业质量按照GB/T 17997的规定执行。

7.3.4 收获

玉米收获作业检查总损失率、籽粒破碎率等指标，作业质量按照GB/T 21962的规定执行；青贮收获作业检查损失率、切碎长度合格率、割茬高度，作业质量按照NY/T 2088的规定执行；残膜回收作业检查表层拾净率、深层拾净率等指标，作业质量按照NY/T 1227的规定执行；脱粒作业检查总损失率、未脱净率等指标，作业质量按照GB/T 5982的规定执行。

7.3.5 秸秆处理

秸秆粉碎还田作业应检查粉碎长度合格率、残茬高度、抛洒不均匀程度、漏切量等指标，作业质量按照 NY/T 500 的规定执行；圆草捆打捆作业应检查成捆率、草捆密度等指标，作业质量按照 NY/T 2463 的规定执行；方草捆打捆作业应检查成捆率、规则草捆率等指标，作业质量按照 NY/T 1631 的规定执行。

7.3.6 收获

烘干作业应检查水分、干燥不均匀度、色泽气味等指标，水分宜采用快速水分测定仪测试，其他作业质量按照GB/T 6970的规定执行。

8 质量评价

8.1 评价原则

切实保护农民利益，促进农业生产托管服务健康有序发展。根据玉米生产托管服务内容及双方合同约定的事项，在服务组织、人员、设施设备、管理等基本条件满足的前提下，对服务资源、服务过程、服务结果进行服务质量评价。

8.2 评价内容

8.2.1 服务资源及指标

服务资源包括服务组织、服务人员、服务设施设备等，其具体内容及评价指标见附录B。

8.2.2 服务过程及指标

服务过程包括服务合同、服务信息、服务环节等，其具体内容及评价指标见附录B。

8.2.3 服务结果及指标

服务结果包括客户满意度和作业质量等，其具体内容及评价指标见附录B。

8.3 评价方法

采取关键要素评价法，对关键服务质量要素进行评价，记录在表B.1中。

8.4 评价程序

8.4.1 评价组织

8.4.1.1 简易评价

由生产托管双方自行或委托第三方仅对托管服务合同约定项目的作业质量进行评价。

8.4.1.2 综合评价

采取第三方或经生产托管双方一致同意的由管理、技术等专家组成的评价组对服务资源、服务过程、服务结果进行全面评价。

8.4.2 评价记录

按照表B.1中内容进行评价和记录。

8.4.3 评价结论

8.4.3.1 简易评价

托管服务项目的作业质量全部达到本标准规定要求的，判定为合格；有一项及以上没达到要求的，判定为不合格。

8.4.3.2 综合评价

对评价内容和指标全部符合的，判定为合格；对关键要素内容全部符合，非关键要素3项（含3项）以下不符合的，判定为基本合格，但应提出相关整改要求；对关键要素内容有一项或非关键要素3项以上内容不符合的，判定为不合格。

附录 A

（资料性）

玉米托管服务满意度调查

玉米托管服务满意度调查内容见表A.1。

表A.1　玉米托管服务满意度调查表

<table>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>电话</td><td></td><td>托管面积</td><td>亩</td><td>调查时间</td><td></td></tr>
<tr><td>托管项目</td><td>耕整地 □</td><td>播种施肥 □</td><td>病虫害防治 □</td><td>收获 □</td><td>秸秆处理 □</td><td colspan="2">烘干 □</td></tr>
<tr><td>作业质量</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td colspan="2">好 □
中 □
差 □</td></tr>
<tr><td>服务态度</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td>好 □
中 □
差 □</td><td colspan="2">好 □
中 □
差 □</td></tr>
<tr><td colspan="2">不满意的主要原因</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="2">托管服务改进建议</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>客户签字</td><td colspan="3"></td><td>调查人签字</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="8">注：可在备注栏中写明具体托管项目，不涉及的托管项目不评价。</td></tr>
</table>

附 录 B
（资料性）
玉米托管服务评价内容及指标

玉米托管服务评价内容、指标及结果记录在表 B.1 中。

表B.1　玉米托管服务评价记录表

服务组织名称：

序号	评价内容	评价指标	评价结果
1	服务组织 A	承担托管服务的组织应分别满足以下要求：应做到财务独立核算；应在市场监管部门登记注册；农村集体经济组织应在农业农村部门赋码登记；家庭农场应纳入农业农村部家庭农场名录管理系统。	
2	服务人员 B	接待人员应符合以下要求：具有良好的职业道德；熟悉业务工作流程和内容；服务主动热情。 技术人员应符合以下要求：具有玉米生产相关的基本知识；熟练操作与玉米生产相关的农业机械设备；有资质要求的应持证上岗。	
3	设施设备 B	设施设备应符合以下要求：具备必要的玉米生产机械设备，如拖拉机、播种机、收获机、农药喷洒设备等；具备达到安全生产要求的农药、肥料、农业机械等物资存储条件和人员安全防护条件。	
4	管理制度 B	具有完善的玉米托管服务管理制度，明确托管各环节工作流程及要求，主要包括人员、服务对象信息、设备、农资、作业、档案、投诉处理等管理制度等。	
5	档案管理 B	托管服务组织应建立健全托管服务档案，保存期限不少于三年，至少包括以下内容：托管合同；农业机械档案（包括购买时间、作业量、维护保养情况等）；服务档案（包括服务项目、时间等）；田间管理档案（包括种子选择、种植操作、化肥农药使用、作物田间情况、作物产量等）；托管服务方投诉及处理档案；农资采购档案；其他档案。	
6	服务接待 B	接待人员应向托管委托方详细讲解服务方式、服务内容、服务价格和托管流程等事项，并提供相关资料。	

表B.1（续）

序号	评价内容	评价指标	评价结果
7	地块核查 B	核查由服务双方共同进行；核查过程中应以事实为依据如实填写，对核查内容进行存档保留；核查内容按照服务环节进行选择，应包含但不限于服务地块的名称、位置、面积、行数、行距。	
8	合同签订 B	托管双方应签订托管服务合同；合同内容应包括服务方式、合同双方的权利和义务、托管期限及费用支付方法、违约责任、合同的变更和解除等内容。	
9	投诉处理 B	托管服务组织应提供可靠、便捷的投诉渠道，及时有效处理相关投诉；遇到投诉时，应主动跟委托方进行沟通或按照合同约定及时处理；投诉处理结果应及时反馈给服务对象，并采取预防措施防止类似事件发生。	
10	满意度调查 B	每年应对服务对象进行一次满意度调查。	
11	风险控制 B	对潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型（如自然灾害、机械事故等）应制定相应的措施以规避或降低风险；对作业服务过程中可能发生的意外事故应制定相应的应急预案。	
12	农资要求 A	种子、农药、肥料、农膜等农资产品应通过正常渠道采购并能提供产品质量合格证明和采购发票;种子应为通过审定且适宜当地种植的品种，其质量应符合 GB 4404.1 的规定。	
13	机具要求 A	机具选择应能满足农艺要求；有证书和牌照要求的农机具应在取得证书、牌照后方可作业；作业前应检查机具安全装置及机具状态，确保在安全装置完好、安全标志齐全、无故障的状态下作业。	
14	作业质量 A	托管服务合同约定的项目其作业质量是否达到本标准规定的要求。	
评价结论：　☐合格　☐基本合格　☐不合格 评价人：　年　月　日			
注:1.评价内容中标注“A”的为关键要素；标注“B”的为非关键要素。 2.作业质量中涉及到的每个评价项目均为关键要素。			