TZ

# 农 业 机 械 试 验 鉴 定 通 则

TZ 5—2019

代替 TZ 5—2006

# 用户意见调查

2019-03-08 发布　　2019-04-01 实施

中华人民共和国农业农村部　发 布

# 前　　言

本通则是对TZ 5—2006《用户调查》的修订。

本通则与TZ 5—2006相比，除编辑性修改外，主要技术内容变化如下：

——修改了通则名称；

——修改了术语和定义；

——修改了调查内容；

——修改了调查方法；

——修改了单项判定规则；

——修改了附录A；

——增加了附录B。

本通则自实施之日起代替TZ 5—2006。

本通则由农业农村部农业机械化管理司提出。

本通则由农业农村部农业机械试验鉴定总站技术归口。

本通则起草单位：农业农村部农业机械试验鉴定总站、江苏省农业机械试验鉴定站。

本通则主要起草人：宋英、卢建强、曲桂宝。

# 用户意见调查

## 1 范围

本通则规定了农业机械试验鉴定用户意见调查的内容、方法和判定规则。

本通则适用于农业机械试验鉴定的用户意见调查工作。其他农机化质量调查工作可参照执行。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

**用户意见**

用户基于对农业机械产品的实际使用体验而形成的对农业机械产品和服务质量的经验判断。

## 3 调查内容及要求

### 3.1 适用性

由用户根据实际使用状况对农业机械产品的适用性作出好、中、差评价。适用性一般是指农业机械产品对当地土壤、农作物品种、农艺、环境条件的适应情况。

### 3.2 故障情况

调查并记录农业机械产品在用户使用过程中发生的故障、故障部位和故障形式。故障程度分为三级：致命故障、严重故障和一般故障。相关农业机械产品标准中有故障分类表的，按相应产品标准执行；无产品标准或故障分类表的，应在相应农业机械产品鉴定大纲中明确故障分类。根据记录发生故障的实际情况，由调查人员根据相关标准或鉴定大纲对故障类别作出判断。

### 3.3 操作方便性

由用户根据实际使用状况对农业机械产品的操作方便性作出好、中、差评价。可以从以下方面考虑：操纵装置的操纵方便性、操纵力的大小、操纵装置完成规定动作的正确性和有效性、各种辅料加装难易程度、残留物清理难易程度等。

### 3.4 维修保养方便性

由用户根据实际使用状况对农业机械产品的维修保养方便性作出好、中、差评价。可以从以下方面考虑：调整、保养和更换零件难易程度、保养点设置是否合理且便于操作等。

### 3.5 三包与售后服务情况

由用户根据接受企业三包与售后服务的实际情况对企业的三包与售后服务质量作出好、中、差评价。可以从以下方面考虑：三包人员的技术水平、沟通能力、服务态度和维修质量，农忙季节服务的及时性，零配件购买是否容易等。

### 3.6 安全事故

调查并记录用户在使用农业机械产品的过程中由于防护不完善和其他安全功能失效所发生的人身伤害的次数、伤害部位、伤残程度等。同时应注明农业机械产品的安全防护装置及安全标志的状态与出厂时是否一致，不一致的原因，是否对原机改装等。必要时应进行核实。

## 4 调查方法及要求

4.1 调查的产品应与鉴定申请的农业机械产品型号一致，为近两年内生产且使用满一个作业季节或工作时间不小于 100h 的产品。

4.2 用户名单由生产企业提供并加盖公章。用户名单的内容至少应包括购买者姓名、通讯地址、联系电话、所购买农业机械产品名称和型号等。提供的用户数量应不少于被调查用户数。

4.3 在生产企业提供的用户名单中随机确定被调查的用户。对于一般农业机械产品，调查用户数量应不少于 10 户；对于专用或大型成套设备，调查用户数量应不少于 5 户；对于特大型农机具用户数量不小于 3 户。

4.4 调查可采用实地、信函、电话方式进行；调查时应如实反映用户意见，不得诱导和干扰用户。用户意见调查记录表参见附录 A，用户意见调查汇总表见附录 B。

4.5 采用信函调查时，应提供填表说明。采用电话调查时，调查表中的农业机械产品信息等内容可以从生产企业的用户档案中获取。

4.6 用户意见调查工作可由承担鉴定任务的农机试验鉴定机构独立完成，也可以委托用户所在地县级以上农机投诉监督机构实施。

## 5 判定规则

### 5.1 单项判定

调查内容按重要程度分为A、B两类。A类指标允许缺陷数为0，B类指标允许缺陷数为1。合格判定表见表1。

**表1 合格判定表**

| 类别 | 序号 | 项目 | 要求 |
|---|---|---|---|
| A类 | 1 | 适用性 | 回答“好”、“ 中”两项合计比例≥70% |
| | 2 | 故障情况 | 无严重和致命故障 |
| | 3 | 安全事故 | 无安全事故 |
| B类 | 1 | 操作方便性 | 回答“好”、“ 中”两项合计比例≥70% |
| | 2 | 维修保养方便性 | 回答“好”、“ 中”两项合计比例≥70% |
| | 3 | 三包服务情况 | 回答“好”、“ 中”两项合计比例≥70% |

### 5.2 综合判定

当A=0，B≤1时，判用户意见调查结论为通过；否则，判用户意见调查结论为不通过。

# 附　录　A
## （资料性附录）
## 用户意见调查记录表

表A.1给出了用户意见调查记录表。

**表 A.1　用户意见调查记录表**

调查单位：　　调查人：　　调查方式：

<table>
<tr><td rowspan="3">用户</td><td>姓名</td><td></td><td>年龄</td><td></td><td>文化程度</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>地址</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>所受培训</td><td colspan="5"></td><td>从事机务工作时间</td><td>年</td></tr>
<tr><td rowspan="6">农业机械产品</td><td>项　目</td><td colspan="3">主机</td><td colspan="4">配套动力</td></tr>
<tr><td>名称、商标、型号</td><td colspan="3"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>制造商</td><td colspan="3"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>产品（出厂）编号</td><td colspan="3"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>出厂日期</td><td colspan="3"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>购买日期及经销商</td><td colspan="3"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">使用情况</td><td>总作业时间</td><td colspan="2">小时</td><td>总作业量</td><td colspan="2">公顷<br>吨</td><td>作业内容</td><td></td></tr>
<tr><td>适用性</td><td>好</td><td>中</td><td>差</td><td>三包与售后服务</td><td>好</td><td>中</td><td>差</td></tr>
<tr><td>操作方便性</td><td>好</td><td>中</td><td>差</td><td>维修保养方便性</td><td>好</td><td>中</td><td>差</td></tr>
<tr><td rowspan="5">故障情况</td><td>日　期</td><td colspan="3">故障部位和表现</td><td colspan="3">故障原因及处理</td><td>故障级别</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">安全事故</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="2">用户签字</td><td colspan="7"></td></tr>
</table>

注 1：调查内容有选项的，在所选项上划“√”。

注 2：电话调查时，用户签字不适用。

调查日期：　　年　　月　　日

# 附　录　B
（规范性附录）
用户意见调查汇总表

表B.1给出了用户意见调查汇总表。

表 B.1　用户意见调查汇总表

产品名称型号：　　生产企业：

| 类别 | 项目 | 调查结果 | | “好”、“ 中”合计数 | 比例 | 单项结论 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A类 | 适用性 | 好 | | | | |
| | | 中 | | | | |
| | | 差 | | | | |
| | 故障情况 | | | / | / | |
| | 安全事故 | | | / | / | |
| B类 | 操作方便性 | 好 | | | | |
| | | 中 | | | | |
| | | 差 | | | | |
| | 维修保养方便性 | 好 | | | | |
| | | 中 | | | | |
| | | 差 | | | | |
| | 三包与售后服务情况 | 好 | | | | |
| | | 中 | | | | |
| | | 差 | | | | |
| 调查用户数量 | | 总数：_____户<br>其中，实地调查_____户、信函调查_____户、电话调查_____户。 | | | | |

调查单位：　　汇总人：