

“新网工程”系列丛书

农村综合服务社 建设、运营与管理

——《农村综合服务社规范》解读

黎少华 葛书院 主编



 中国质检出版社
中国标准出版社

“新网工程”系列丛书

农村综合服务社建设、 运营与管理

——《农村综合服务社规范》解读

黎少华 葛书院 主编

中国质检出版社
中国标准出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

农村综合服务社建设、运营与管理:《农村综合服务社规范》解读/
黎少华,葛书院主编. —北京:中国标准出版社,2012

(新网工程系列丛书)

ISBN 978-7-5066-6802-6

I. ①农… II. ①黎…②葛… III. ①农业合作组织—经营管理—
中国 IV. ①F321.42

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 133014 号

中国质检出版社
出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100013)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010) 64275323 发行中心: (010) 51780235

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/32 印张 9 字数 257 千字

2012 年 8 月第一版 2012 年 8 月第一次印刷

*

定价 30.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

编委会

主任 戎 军 杨 谦

副主任 刘崇高 黎少华

主 编 黎少华 葛书院

编写组成员（以姓氏笔画为序）

王 军 乔小鹏 戎承法

张喜才 周燕南 郭伊萍

程晓霖 温 琦

前 言

建设社会主义新农村是中央统筹全局、着眼长远、与时俱进作出的重大决策，是对我国经济社会发展规律、发展阶段和发展任务的科学把握，是新阶段“三农”工作指导思想的深化、发展和升华。2010年10月，党的十七届五中全会提出“推进农业现代化，加快社会主义新农村建设”，“在工业化、城镇化深入发展中同步推进农业现代化，是‘十二五’时期的一项重大任务，必须坚持把解决好农业、农村、农民问题作为全党工作重中之重，统筹城乡发展，坚持工业反哺农业、城市支持农村和多予少取放活方针，加大强农惠农力度，夯实农业农村发展基础，提高农业现代化水平和农民生活水平，建设农民幸福生活的美好家园”，进一步明确了加快社会主义新农村建设的基本方向和战略任务。

农村综合服务社（中心）是深入农村、贴近居民、服务农业生产和农民生活的基层服务组织，它采取政府主导、各部门参与、供销合作社建设、市场化运作的模式建设与管理，实现了公益性服务与经营性服务相结合，专项服务与综合服务相协调，涉及农民生产生活的方方面面。发展农村综合服务社（中心），是新时期加快社会主义新农村建设的有效举措，对于完善农业社会化服务体系、推进农村流通现代化、实现城乡公共服务均等化、促进社会服务与管理创新具有重要意义。加快农村综合服务社（中心）

建设，是供销合作社参与社会主义新农村建设、推进“三化同步”的内在要求，也是延伸自身经营服务网络、夯实系统发展基础的客观需要，更是贯彻落实中央精神，实践为农服务宗旨，提升为农服务水平，努力成为农村现代流通的主导力量、农业社会化服务的骨干力量和农民专业合作的带动力量的必然选择。

截至 2011 年底，全国供销合作社系统已发展农村综合服务社（中心）23.86 万个，综合服务覆盖全国三分之一以上的行政村。各地紧紧围绕当地经济社会发展实际，大力推进资源整合与发展模式创新，在实现农村综合服务社快速发展的同时，实践和总结出一批成功经验与典型，为进一步加快发展速度、规范服务管理、提升服务水平，完成供销合作社“十二五”基层组织体系建设规划“综合服务社数量增长 50%，综合服务覆盖全国三分之二以上的行政村”的目标奠定了良好基础。

农村综合服务社（中心）建设和管理的标准化、规范化是农村综合服务社发展的重要内容，也是保障其为农服务功能的需要。必须按照科学发展的要求，加快制定和推广有关农村综合服务社（中心）建设和管理的标准和规范，做到平台建设有标准、服务内容有保障、服务质量有要求。为此，中华全国供销合作总社（以下简称“供销总社”）合作指导部牵头，联合北京商业管理干部学院，历时一年编制完成了《农村综合服务社规范》（GH/T 1069—2011），现已发布和实施。

《农村综合服务社规范》是关于农村综合服务社（中心）建设、管理和运营的首创性标准。为了帮助各地农村综合服务社（中心）建设、管理和运营的相关人员对标准的理解和掌握，尽快

推动标准在全国范围内的贯彻实施，供销总社合作指导部与北京商业管理干部学院联合编写了这本贯标培训教材。本教材立足于《农村综合服务社规范》的思想和要求，对农村综合服务社（中心）的内涵、作用，及其在组建、功能、服务、运营、管理等方面的要求，以及标准编制的背景与目的、标准的构架和内容、标准的制定与实施等进行了论述。教材注重理论与实际相结合，既有理论深度，又不停留于表面论述；注意结合标准论述又不局限于标准的内容；图文结合，运用了许多案例、图片（照片）、表格等，具有较高的可读性和指导性。

我们希望通过本教材的出版，能够有效推动《农村综合服务社规范》的贯彻和实施，为规范农村综合服务社（中心）的建设、管理和运营，推动农村综合服务社（中心）的科学发展，服务社会主义新农村建设贡献绵薄之力。

编写组

2012年6月

目 录

第一章 概 述	1
第一节 农村综合服务社的内涵与作用	1
一、农村综合服务社的内涵	1
二、农村综合服务社的特点	2
三、农村综合服务社的地位与作用	3
四、农村综合服务社发展情况	5
第二节 《农村综合服务社规范》的框架和内容	10
一、制定《农村综合服务社规范》的目的和意义	10
二、标准的主要内容和特点	12
第二章 农村综合服务社的组建	16
第一节 组建原则	16
一、为农服务	17
二、因地制宜	19
三、开放合作	20
四、市场化运作	22
五、民主管理	24
第二节 组建形式与要素	25
一、组建形式	25
二、组建要素	34
第三节 组建步骤	39
一、市场调查	39
二、选址	40
三、规划设计	44

四、确定服务项目	47
五、建设	48
六、验收开业	56
第三章 农村综合服务社功能及服务要求	57
第一节 农村综合服务社功能	57
一、农村综合服务社的功能	57
二、农村综合服务中心的功能	60
第二节 基本要求	64
一、经营资质要求	65
二、法律规范要求	68
三、质量管理	71
第三节 经营性服务要求	82
一、日用品消费品销售	82
二、农资商品销售	84
三、农产品收购	86
四、再生资源回收	88
五、家电维修、农机具维修	90
六、烟花爆竹销售	92
七、药品销售	94
八、餐饮服务	95
九、代理代办	97
十、其他经营服务要求	98
第四节 公益性服务要求	99
一、农业技术服务	100
二、信息服务	103
三、文化娱乐	104
四、体育健身	107
五、其他公益服务要求	109

第四章 农村综合服务社运营	111
第一节 运营的内容	111
一、商品经营	111
二、服务提供	134
第二节 营销策略	142
一、品牌策略	142
二、促销策略	143
三、服务策略	146
四、合作策略	148
五、公共关系策略	148
第三节 运营方式	151
一、自营	151
二、合作	152
三、承包	152
四、委托代理	152
五、租赁	153
六、加盟	153
第四节 经营业态	158
一、我国零售业态分类	158
二、农村综合服务社的经营业态	158
第五章 农村综合服务社管理	161
第一节 组织管理	161
一、管理机构与职责	162
二、人员管理	164
第二节 财务管理	170
一、财务管理的重要性	171
二、做好财务管理工作的要求	172
第三节 安全管理	174

一、安全管理的内容	174
二、安全管理要求	175
第四节 设施设备管理	177
一、设施设备的构成	177
二、设施设备管理要求	177
第五节 管理制度	179
一、建立制度的必要性	179
二、制度建设的原则	180
三、制度的构成和建设思路	180
四、管理制度要求	182
第六章 标准的制定与实施	185
第一节 标准的制定	185
一、标准与标准化	185
二、标准的编制	187
第二节 标准的完善	190
一、建立农村综合服务社评审制度	191
二、制定农村综合服务社等级评定标准	192
第三节 标准的实施	193
一、全员参与	193
二、加强宣传	194
三、全面落实	194
四、效果评价	195
五、改进完善	196
附录一 农村综合服务社规范	197
附录二 各省相关管理办法和重要文件	211
附录三 农村综合服务社建设和发展典型经验	230
后 记	274

第一章

概 述

第一节 农村综合服务社的内涵与作用

一、农村综合服务社的内涵

【标准要求】

3.3

农村综合服务社 rural integrated service cooperative

以日用消费品销售和农资商品销售等经营性服务为主，兼顾公益性服务，满足农村居民生产生活基本需求，经营服务场所相对集中的基层服务组织。

3.4

农村综合服务中心 rural integrated service center

经营性服务和公益性服务并举，满足农村居民生产生活多样化需求，服务功能完善，规模较大，覆盖面较广，经营服务场所相对集中的基层服务组织。

【理解要点】

农村综合服务社（中心）是适应农村经济社会发展新形势和农民

生产生活需要，以供销合作社在农村原村级综合服务站、“双代店”、“庄稼医院”、配肥站及其他经营服务网点为主体，社会各方力量共同参与建设，向农民提供综合化、系列化、社会化服务的新型为农服务组织。农村综合服务社（中心）集日用消费品、农业生产资料供应、农产品购销、科技服务、信息交流、文体娱乐、健身医疗、宣传教育等功能于一体，通过向农民提供综合化、社区式服务，满足农民的物质文化生活需求，提高农民的生产、生活水平。

从农村综合服务社与农村综合服务中心的定义可以看出，农村综合服务社注重经营性服务的提供，而农村综合服务中心则是两者并重；农村综合服务社主要满足农村居民生产生活的基本需求，而农村综合服务中心则是在此基础上进行拓展，满足农民的多样化需求；农村综合服务社的规模、覆盖面等比农村综合服务中心要小。农村综合服务社可以通过功能拓展、开展多样性的公益性服务等而逐步发展成为农村综合服务中心。

二、农村综合服务社的特点

（一）服务内容综合化

农村综合服务社在日用消费品、农业生产资料供应、农副产品收购、废旧物资回收、烟花爆竹经营等传统经营服务内容的基础上，不断拓宽服务领域，围绕农民生产生活需要，为农民提供市场信息、技术培训、文化娱乐、医疗卫生等多种服务，逐渐成为农村综合服务中心。

（二）经营方式现代化

农村综合服务社引入超市等新型业态和连锁配送等现代流通方式，与全国性、区域性连锁企业进行对接，实行统一标识、统一配送、统一服务规范，利用现代化手段加强经营管理，增强服务功能，提高服务水平，提升整体形象。

（三）组建方式社会化

农村综合服务社在建设过程中实行开放办社，采取供销合作社主办，与村委会、与其他组织和个人联办等多种形式，加快发展步伐。

（四）管理方式民主化

农村综合服务社积极发展社员，通过建立社员档案、鼓励社员入股、实行会员制、进行优惠返利等多种形式引导农民参与。通过建立管理委员会，实施日常管理。建立健全理事会、监事会等制度，完善社员管理与服务机制。

三、农村综合服务社的地位与作用

发展农村综合服务社（中心），是加快社会主义新农村建设，推进城乡统筹发展的有效举措，在提高农村流通发展水平、完善农业社会化服务体系、促进城乡公共服务均等化、创新社会服务与管理模式等方面具有重要作用。

（一）推动农村流通现代化

农村综合服务社本着因地制宜、便于管理、服务群众的原则，围绕农民生产和生活需要，在“综合”二字上做文章，在“服务”二字上下工夫，为农民优惠供应农业生产资料和生活资料，收购农副产品和废旧物资，活跃了农村市场，推动了农村经济的发展。农村综合服务社注重引入连锁配送、超市、便利店等现代经营方式，采取网络化经营、科学化管理，不断提高管理水平和档次，彻底改变了过去农村经营门店那种“土台子、黑屋子”的陈旧面貌，以其整洁舒适的购物环境、货真价实的商品、规范的经营服务，赢得了农民的欢迎，推动了农村流通现代化。农村综合服务社的发展，不仅大大改善了农民的购物环境，而且由于商品的统一采购、配送和优质服务，打击了农村不法经营，杜绝了假冒伪劣商品的泛滥，平抑了物价，保护了顾客的合法权益，有效净化了农村市场。

（二）推进农村农业社会化服务体系建设

农村综合服务社是为农服务的前沿，也是建立农业社会化服务体系的载体和基础。它是集庄稼病虫害防治、农业科技咨询、新技术推广、良种引进、农业生产资料供应、测土配方施肥和日用消费品供应等功能于一体的新型为农服务组织。它围绕“农”字做文章、搞服务，跟着“农时”走，围着“庄稼”转。适时聘请有关专家到农村讲课，现场指导，向农民群众宣传各种农业信息、生产技术、种植趋势、农产品的购销价格和天气预报等相关知识，受到群众的普遍欢迎。农村综合服务社搭建了日用消费品、农业生产资料和农副产品双向流通的桥梁，一方面为农民提供物美价廉的生产生活用品，另一方面将农民生产的农副产品收购上来，推销出去，引导农民走向大市场，把小农户与大市场连接起来，使广大农民群众不出村就能买到所需的商品、销出手中的产品，较好地解决了群众的买难和卖难问题，促进了农民增收。

（三）促进了城乡公共服务均等化

通过建设功能完备、便民实用的综合服务社（中心），不断充实服务内容，进一步扩大服务覆盖面，除了让城乡居民享受到各种商品服务之外，还能够享受政府部门和组织提供的卫生、教育、文化、体育、治安、金融、电信、邮政等多种公共服务。通过农村综合服务社（中心）建设，建立了农村公共服务平台，完善了相关服务设施，改善了村容村貌，丰富了社区居民的物质、文化、精神生活。

（四）创新社会服务与管理

农村综合服务社的发展形成了以经济功能为先导，逐步融合各种社会功能的农村社区，一些农村综合服务社进而发展成为农村综合服务中心，成为为农村社区居民提供社会服务、参与社会管理的载体，为创新农村社会服务与管理探索出新的途径。农村综合服务社（中心）为社区居民提供了多样化的服务项目，满足了居民的生产生活和

公共服务需求，保障了居民的基本权益；不少地方还融合了村两委和远程教育等功能，为开展农村基层民主自治实践提供了硬件保障和配套服务，保障了居民的政治权益。农村综合服务社（中心）的发展为企业、农民专业经济协会、专业合作社等组织和农村居民参与当地社会管理提供了平台，增强了社会组织和民众作为社会管理的主体地位。农村综合服务社（中心）融合了政府有关部门的行政资源和社会企业的经济资源，并通过市场化手段完成了社会资源在社区内部的分配，促进了当地社区的和谐发展。

四、农村综合服务社发展情况

（一）发展历程

农村综合服务社是供销合作社为农业、农村和农民服务的前沿阵地，是开拓农村市场的基本环节和直接载体，是供销合作社在市场经济条件下为农服务的一种崭新形式。

1983年中共中央1号文件《当前农村经济政策的若干问题》中的第7条指出：“基层供销合作社应恢复合作商业性质，并扩大经营范围和服务领域，逐步办成供销、加工、贮藏、运输、技术等综合服务中心。”

20世纪90年代以后，在国家要求稳定、完善农村家庭承包责任制，建立统分结合双层经营体制，积极发展农业社会化服务体系的过程中，各地供销合作社在整顿原有代购代销店的基础上，积极建立和发展了集信息、科技、生产、购销、加工、运输、文化生活等综合服务于一身的村级综合服务站，并逐步形成了县联社、基层社、村级综合服务站三级农业社会化服务体系。

1996年1月，供销总社恢复成立不久，时任总书记的江泽民同志在《致中华全国供销合作社全国代表会议的信》中着重指出：“希望供销合作社……坚持为农民服务的宗旨，不断强化服务功能，提高服务水平，真正成为农村综合性的服务中心，成为农村社会化服务的骨干力量。”供销总社于当年开展了“基层供销社建设年”活动，将

建设村级综合服务站作为一项重要内容。2000 年供销总社提出了进一步深化基层社改革六条措施，其中将建设村级综合服务站作为延伸供销合作社农村服务网络的主要手段，更是作为把基层社办成农村综合服务中心的主要途径。

2002 年以后，按照供销总社“四项改造”的要求，各地在以现代经营方式改造传统经营服务网络的过程中，充分利用原有村级综合服务站的基础，改造硬件设施，转变经营业态，逐步将村级综合服务站升级改造为农村综合服务社。

在各地创新发展的基础上，供销总社于 2006 年开始在全系统实施“一社两店入村服务工程”，规范发展村级综合服务社，并提出了大部分行政村“村村有综合服务社，社社有日用品连锁便民店和农资供应连锁店”的发展目标。同时提出要实行“一个平台、多家利用”，积极吸纳并方便各个部门通过农村综合服务社开展为农服务，逐步把农村综合服务社办成多功能的农村综合服务中心。为实施好此项工作，总社还于当年下发了《关于加强农村综合服务社建设的意见》（供销合字〔2006〕51 号），明确提出了推进农村综合服务社建设的指导思想、目标、内容和工作步骤，并出台了《农村综合服务社改造和建设规范》。

近几年，各地供销合作社通过市场化方式运作，多种方式推进农村综合服务社发展，为农服务基础不断增强。截至 2011 年年底，全国供销合作社系统发展农村综合服务社（中心）数量达到 23.86 万个，已占全国行政村总数的三分之一以上。在加快发展的同时，各地供销合作社以实施“新农村现代流通服务网络工程”（以下简称“新网工程”）为契机，依托县有配送中心、乡镇有中心超市、村有加盟店的现代流通网络优势，加快农村综合服务社（中心）改造步伐，将其农资、日用品、农副产品等门店连入流通网络，使其成为农村流通网络的终端，目前 60% 以上的农村综合服务社已拥有日用品和农资连锁店。各地还因地制宜，不断拓展农村综合服务社（中心）经营服务功能，形成了山东、江苏、湖北、重庆、四川、云南一批较为成熟的发展模式。