



中华人民共和国国家标准

GB/T 33747—2017

农业社会化服务 农业科技信息服务质量要求

Agricultural service—Quality requirement for agricultural science and
technology information service

2017-05-12 发布

2017-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务机构(组织)要求 1

5 服务要求 2

6 服务质量评价与控制 3

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院归口。

本标准起草单位：北京市标准化研究院、北京市农林科学院农业科技信息研究所、中国农业大学。

本标准主要起草人：谢翔燕、马晓蕾、闫涛、罗长寿、孙素芬、杨德勇、魏清风、张峻峰。

农业社会化服务

农业科技信息服务质量要求

1 范围

本标准规定了提供农业科技信息服务的机构(组织)要求、服务要求及服务质量评价与控制要求。本标准适用于提供农业科技信息服务的机构(组织)的服务质量管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19010 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
GB/T 33748 农业社会化服务 农业科技信息服务供给规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业科技信息 agricultural science and technology information

农业生产实践和农业科技活动产生的对农业生产经营具有价值的各类技术信息、知识。

4 服务机构(组织)要求

4.1 基本要求

4.1.1 应为依法设立的单位。

4.1.2 应能提供满足服务对象需求的农业科技信息资源。

4.1.3 具有服务场地或设施、设备等硬件资源,以及操作系统、应用系统等软件资源。

4.1.4 应提供服务人员、技术专家等人力资源,人员数量配备合理。

4.1.5 服务场所的选址宜优先考虑服务对象的距离及覆盖范围。

4.1.6 具有完备的服务质量管理体系。

4.2 人员要求

4.2.1 服务人员

4.2.1.1 了解农业生产经营过程,具有一定的计算机、网络知识和操作技能。

4.2.1.2 着装整洁,使用文明礼貌用语。

4.2.1.3 经过岗位培训,并通过考核。

- 4.2.1.4 及时响应服务对象请求,指导服务对象进行信息查询,解答服务对象的问题咨询。
- 4.2.1.5 及时将服务对象咨询问题向技术专家转达,帮助服务对象有效获得专家指导和服务。
- 4.2.1.6 认真记录服务对象咨询问题,归档保存,并保护服务对象隐私。

4.2.2 技术专家

- 4.2.2.1 应具有丰富的农业生产实践经验、理论知识和良好的沟通能力。
- 4.2.2.2 技术专家配备应考虑产业、地域、季节、农时等农业生产与经营需求,宜优先选择熟悉当地主导产业的专家。

4.3 服务设施设备要求

4.3.1 现场服务设施

- 4.3.1.1 功能分区合理,服务标识清晰,引导有序。
- 4.3.1.2 设置来访接待工作台,提供接待引导服务。
- 4.3.1.3 具备必要的宣传设施,如宣传资料架、电子显示屏等,满足服务宣传需要。
- 4.3.1.4 现场服务物品摆放有序,环境整洁卫生。

4.3.2 信息服务设备

- 4.3.2.1 应正常可靠运行,并符合网络安全要求。
- 4.3.2.2 性能应能达到一般信息服务系统响应水平,响应时间满足服务对象需求。
- 4.3.2.3 信息内容输出应能满足服务对象对图片、音视频等展示清晰度的要求。

5 服务要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 服务功能设计应充分考虑服务对象的需求和习惯,为服务对象提供体验良好的服务。
- 5.1.2 服务流程应优化简洁,使用户能较为快捷地获取服务。
- 5.1.3 服务语言可考虑不同服务对象需求,必要时可提供外语或方言服务。
- 5.1.4 提供农业科技信息服务的机构(组织)应定期开展农业科技信息服务调查,了解服务对象需求和服务效果。

5.2 信息内容和发布要求

- 5.2.1 农业科技信息内容应主要服务于农业生产经营,应符合国家有关法律法规的规定。
- 5.2.2 农业科技信息内容应及时更新完善,在深度和广度上覆盖服务对象咨询问题,易于指导其农业生产经营。
- 5.2.3 信息内容应表述规范。
- 5.2.4 农业科技信息的发布应按程序审核,保证其正确性、可靠性、完整性、时效性。

5.3 服务方式要求

- 5.3.1 农业科技信息服务方式应与服务对象实际情况及基础设施、设备条件相符合,便于服务对象使用。
- 5.3.2 农业科技信息服务方式应在条件许可的情况下多样化,便于服务对象利用已有的设备获取服务。

5.3.3 农业科技信息服务方式可通过多种途径进行有效宣传,便于服务对象知晓。

5.4 服务过程要求

5.4.1 提供农业科技信息服务的机构(组织)应及时、准确响应服务对象需求,农业科技信息中不宜插播与农业无关的广告。

5.4.2 针对季节、农时热点问题,应及时组织开展相应农业科技信息服务。

5.4.3 对农业重大流行病、疫情,能迅速反映,及时传递应急技术信息。

5.4.4 服务提供过程应符合 GB/T 33748,服务细致、周到、个性化。

5.4.5 农业科技信息服务过程形成的文字、音视频资料等,应归档保存,可追溯查询。

6 服务质量评价与控制

6.1 可通过在线调查、填写调查问卷等方式进行客户满意度调查。

6.2 应定期对服务效果进行跟踪评价,改进服务质量。

6.3 服务对象因服务质量与提供农业科技信息服务的机构(组织)发生纠纷,提供农业科技信息服务的机构(组织)可按照 GB/T 19010、GB/T 19012、GB/T 19013 的相关要求处理用户投诉,并解决纠纷。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
农业社会化服务
农业科技信息服务质量要求
GB/T 33747—2017

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2017年5月第一版

书号: 155066 · 1-56600

版权专有 侵权必究



GB/T 33747-2017