ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

农业科技信息服务供给规范

Specification of information technology service in agriculture

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

征求意见稿

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　术语和定义 1
3　现场服务 1
4　电话服务 2
5　网络服务 3
6　短信服务 4
7　满意度调查 5
附录A（资料性附录）　农业科技信息现场接待服务流程 6
附录B（资料性附录）　农业科技信息电话服务流程 7
附录C（资料性附录）　农业科技信息网络服务流程 8
附录D（资料性附录）　农业科技信息短信服务流程 10

前　言

本标准由北京市标准化研究院提出。

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。

本标准主要起草人：（待定）

农业科技信息服务供给规范

1 范围

本标准规定了机构和组织以交互方式为用户提供农业科技信息服务的流程、形式、要求。
本标准适用于现场服务、电话服务、网络服务、短信服务四种农业科技信息服务模式。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

农业科技信息 agricultural science and technology information

由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知识技术信息。

2.2

现场服务 onsite service

信息提供方服务人员或技术专家在公共服务场所为用户提供面对面服务。

2.3

电话服务 telephone service

信息提供方利用电话为用户提供人工服务和语音服务。

2.4

网络服务 internet service

信息提供方利用网络为用户提供信息浏览、检索、在线解答、离线留言等服务。

2.5

短信服务 short message service

信息提供方利用手机短信为用户提供订制文字或数字信息服务。

3 现场服务

3.1 现场服务流程

现场服务流程参见附录A。

3.2 现场服务形式

现场服务形式一般包括接待服务、自助设备查询服务、专家指导、技术培训等。

3.3 现场服务要求

3.3.1 服务准备

工作场所信息服务设施布置合理，信息服务设备应正常可靠运行，资料摆放有序，服务内容、服务引导标牌清晰有效，环境整洁卫生。

3.3.2 接待服务

服务人员和技术专家应着装整洁，使用文明礼貌用语为来访者提供示范指导和技术支持服务。

3.3.3 自助设备查询服务

服务人员应主动了解来访人员信息需求并提供相应的引导服务，及时协助指导来访者使用自助设备，示范操作方法，主动就用户操作过程中遇到的问题给予解答。

3.3.4 专家指导

技术专家应及时、准确、有效解答用户咨询，给予技术指导。对于不能立即解答的问题，应记录并约定回复时间。现场服务未解决问题，技术专家可根据用户要求到生产一线提供技术指导服务。

3.3.5 技术培训

提供农业科技信息服务的机构和组织，应针对用户的培训需求提出培训计划，设计培训课程，组织开展技术培训。

3.3.6 记录存档

接待完毕，服务人员应提示来访者对服务做出满意度评价，并记录接待情况。记录应清晰完整并归档保存，以便查询。

4 电话服务

4.1 电话服务流程

电话服务流程参见附录B。

4.2 电话服务形式

电话服务形式可包括自动语音服务和人工接听服务两种。

4.3 电话服务要求

4.3.1 自动语音服务

4.3.1.1 自动语音服务应提供 24 小时不间断服务。

4.3.1.2 电话接入应通过自动语音提示服务电话名称，如需通话录音，应告知用户通话将被录音。

4.3.1.3 系统应提示如何通过按键操作获取自动语音服务信息，并提示转人工服务按键号码。

4.3.2 人工接听服务

4.3.2.1　服务人员应使用文明礼貌用语及时接听来电，引导用户充分表达咨询内容，耐心细致回答、处理、记录咨询问题。

4.3.2.2　服务人员可根据用户问题涉及的内容转接至相关技术专家进行解答。

4.3.2.3　服务人员和技术专家表述农业科技知识及实用技术应通俗易懂，对话以使用标准普通话为主，必要时可使用外语或方言。

4.3.2.4　对可立即回复的问题，服务人员和专家可根据已掌握的知识、实践经验对问题进行解答。

4.3.2.5　对需要查询佐证回复的问题，服务人员和专家可借助资料、网络及数据库对问题进行解答。

4.3.2.6　不能立即解答的问题，应记录并约定回复时间。

4.3.2.7　对无法解答的问题，应向咨询者说明原因。

4.3.3　记录存档

4.3.3.1　通话结束时，服务人员应提示咨询者对服务做出满意度评价。

4.3.3.2　服务人员应对咨询过程中形成的文字材料、录音材料进行整理归档，供分析查阅。

5　网络服务

5.1　网络服务流程

网络服务流程见附录C。

5.2　网络服务形式

网络服务形式包括自助服务、人工服务两种。

5.3　网络服务要求

5.3.1　网络服务基本要求

5.3.1.1　网络服务方应保证用户信息安全。

5.3.1.2　网络应提供24小时浏览、查询服务，以及工作时间的在线客服服务，宜提供离线留言、文档下载等服务，公告网络服务方的联系方式。

5.3.1.3　网络服务方在线客服服务宜提供视频通话、文件传输等功能，便于用户展示病虫害实物或图片，视频分辨率应能满足展示需求。

5.3.2　自助服务

5.3.2.1　自助服务流程

自助服务流程参见图C.1。

5.3.2.2　自助服务形式

自助服务形式一般包括信息浏览、检索等。

5.3.2.3 信息浏览

网络服务方应根据农业科技信息需求，合理设置服务栏目，栏目内容应通过专家审核，保证内容的正确性、可靠性、完整性、时效性。

5.3.2.4 信息检索

网络应具备查询、排序等功能，可按多种方式进行查询和排序，宜提供能对查找信息进行快速选择判断的辅助功能。

5.3.3 人工服务

5.3.3.1 人工服务流程

人工服务流程参见图C.2。

5.3.3.2 人工服务形式

人工服务形式包括在线解答问题，回复离线留言等。

5.3.3.3 在线解答问题

5.3.3.3.1 工作时间内，服务人员应使用文明礼貌用语及时响应用户对话要求。

5.3.3.3.2 服务人员应及时、认真回复用户问题。解答问题需查询求证时，应向用户予以说明。

5.3.3.3.3 在线咨询者较多时，应告知用户可能需要等待的时间，避免用户长时间等待。

5.3.3.4 回复离线留言

服务人员应及时查阅用户通过离线留言咨询的问题，并予以及时回复。

5.3.3.5 记录存档

5.3.3.5.1 服务完毕，系统应提示用户对服务做出满意度评价。

5.3.3.5.2 服务人员应对咨询过程中形成的文字、音视频资料进行整理归档，供分析查阅。

6 短信服务

6.1 短信服务流程

短信服务流程参见附录D。

6.2 短信服务形式

短信服务形式一般包括信息订阅、信息查询等形式。

6.3 短信服务要求

6.3.1 信息订阅

6.3.1.1 用户可根据需求选择订阅短信服务栏目，短信服务方应告知用户收费标准、收费方式和退订方法（退订方法见图 D.3）。

6.3.1.2　订制或接受短信服务应经用户确认，请求确认消息中应明确提示收费或免费信息，若用户无确认回复，视为订阅无效。公益性短信服务应向服务对象明确表达公益性和免费性。

6.3.1.3　短信服务方应按照工业和信息化部 《关于规范短信息服务有关问题的通知》要求，遵循承诺的服务内容，不应擅自改变发送短信的数量和频次，不应擅自改变收费方式或降低服务质量。

6.3.1.4　农业科技短信的发布需经专家审查，保证其正确性、可靠性、完整性、时效性，字符编码应符合国家标准要求，术语表达规范，不应含有国家明令禁止的内容。

6.3.2　信息查询

6.3.2.1　短信服务方应提供 24 小时不间断信息查询服务，根据用户查询指令提供相关信息，查询结果以短信形式发送至用户手机。

6.3.2.2　用户操作有误，短信服务方应提示用户正确操作方法。

7　满意度调查

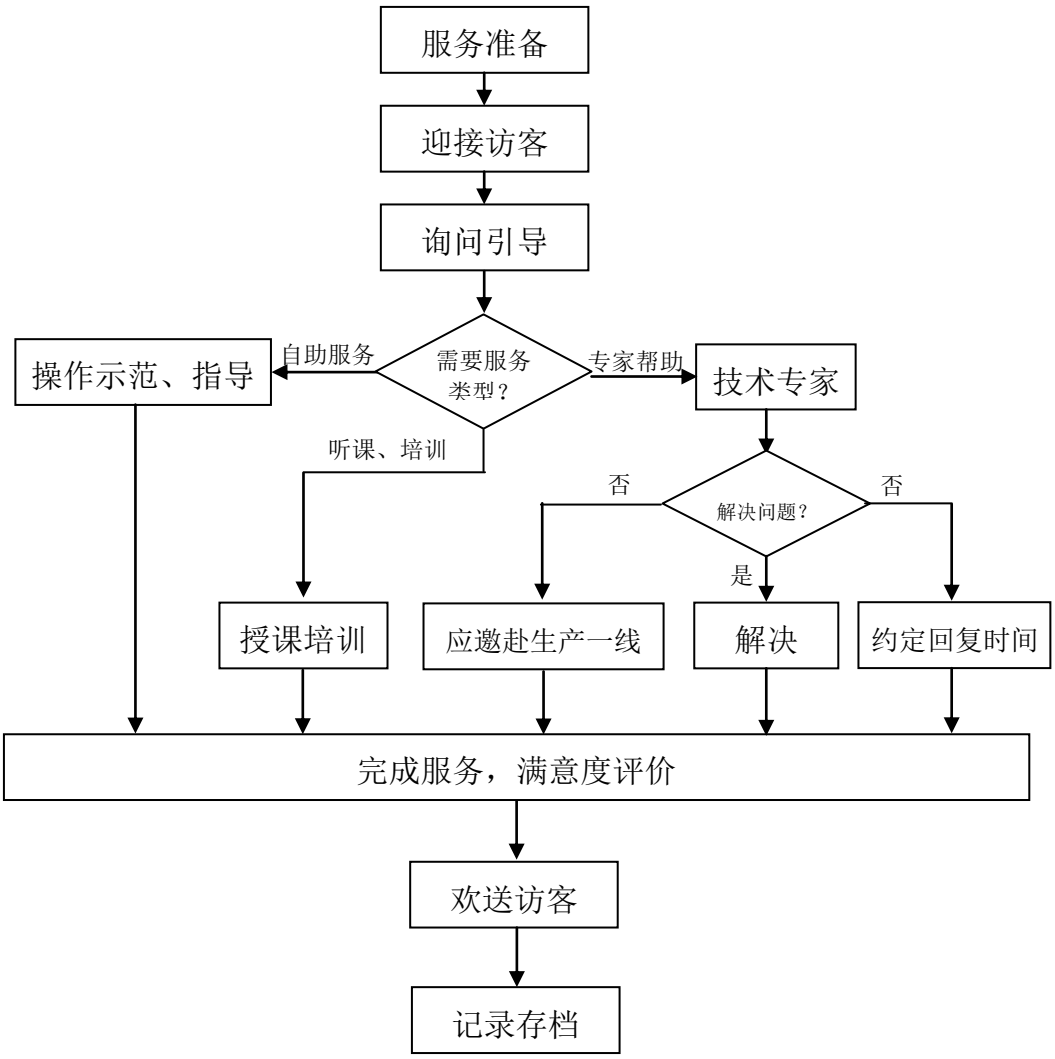
7.1　服务态度满意度调查

信息提供方在接待用户后，应对服务人员、技术专家的服务态度或短信、网络信息的编辑质量、回复及时性等进行满意度调查，以便提高服务质量。

7.2　服务有效性

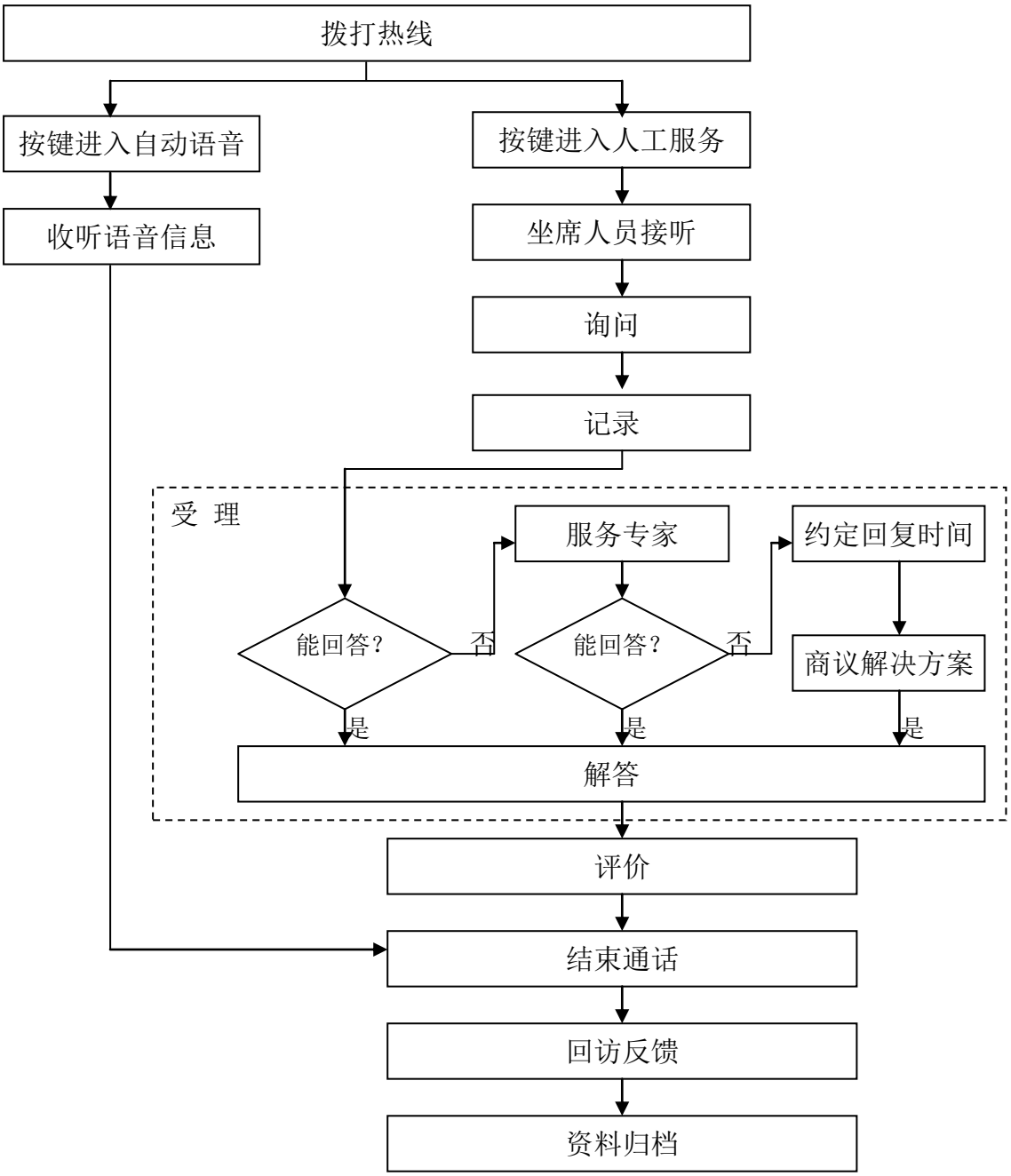
信息提供方在接待用户后，应对提供的农业科技信息的有效性进行满意度调查，以便提高信息的针对性和有效性。

附 录 A
（资料性附录）
农业科技信息现场接待服务流程



图A.1 农业科技信息现场接待服务流程图

附 录 B
（资料性附录）
农业科技信息电话服务流程



图B.1 农业科技信息电话服务流程图

附 录 C
（资料性附录）
农业科技信息网络服务流程

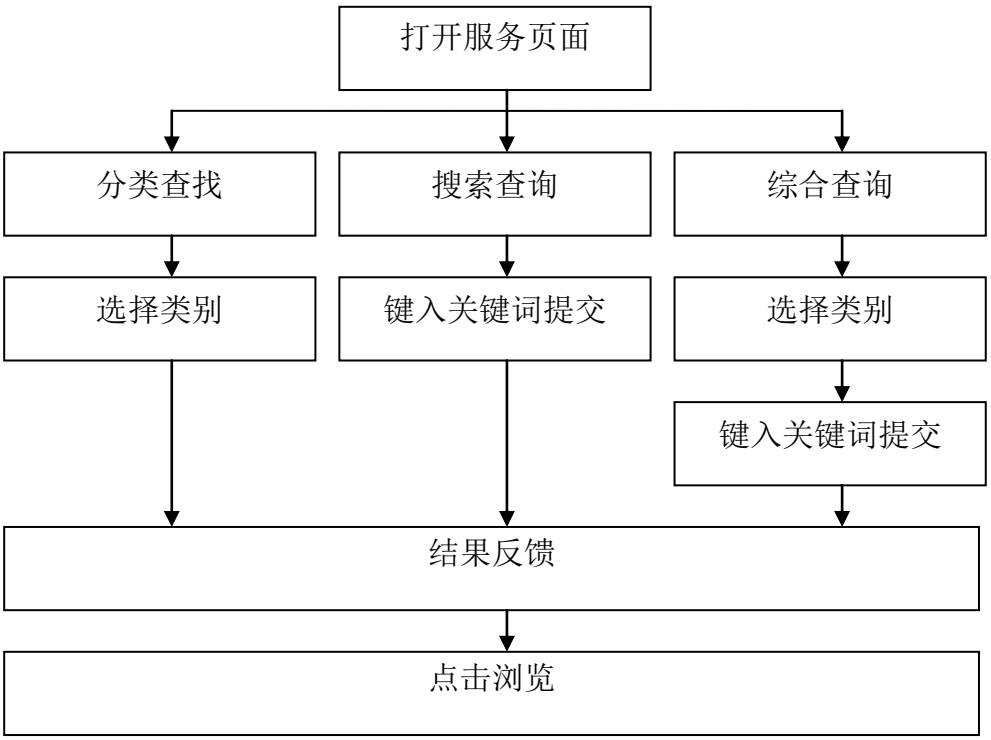


图 C.1 农业科技信息网络服务——自助服务流程图

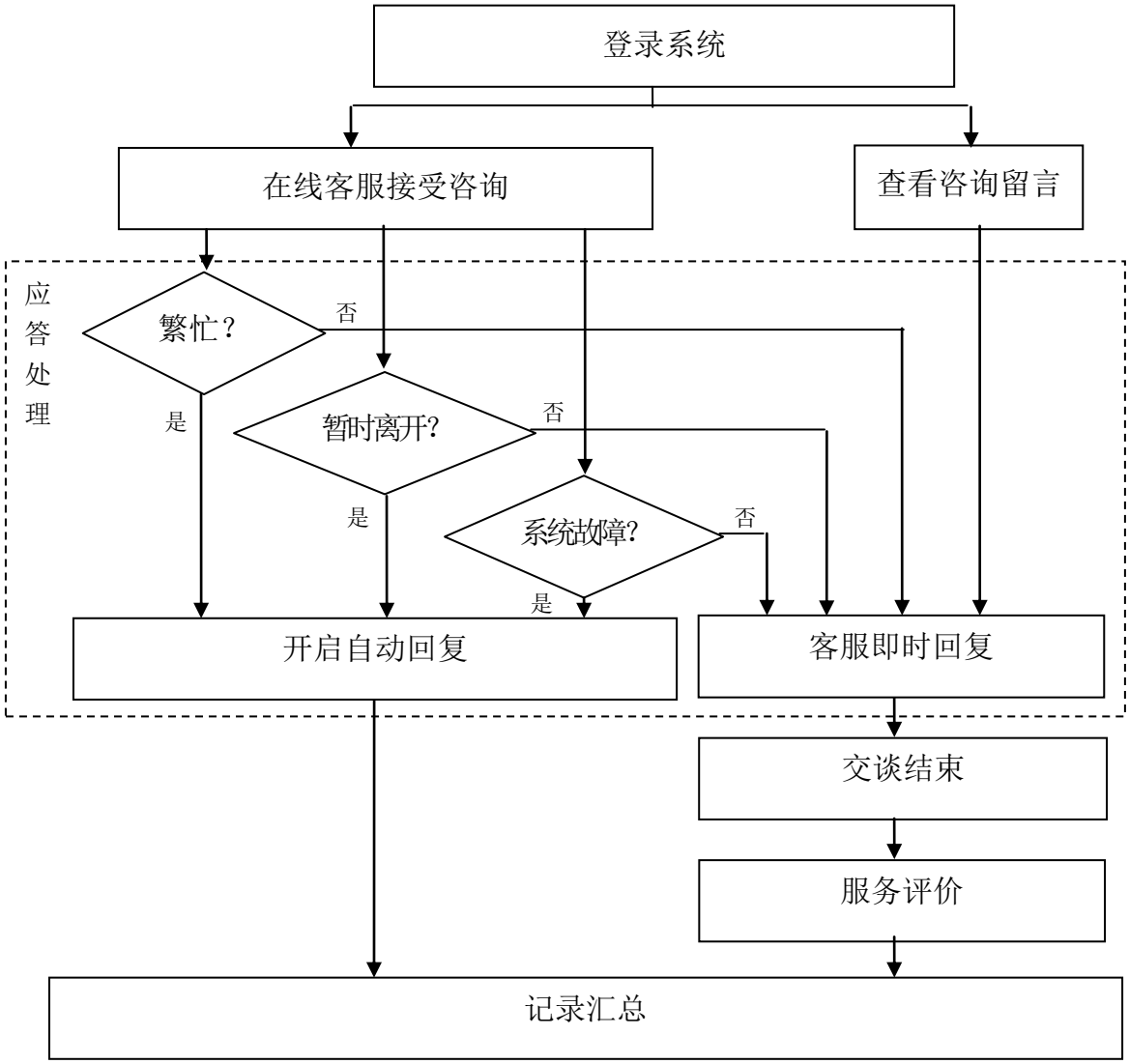


图 C.2 农业科技信息网络服务——人工服务流程图

附 录 D
（资料性附录）
农业科技信息短信服务流程

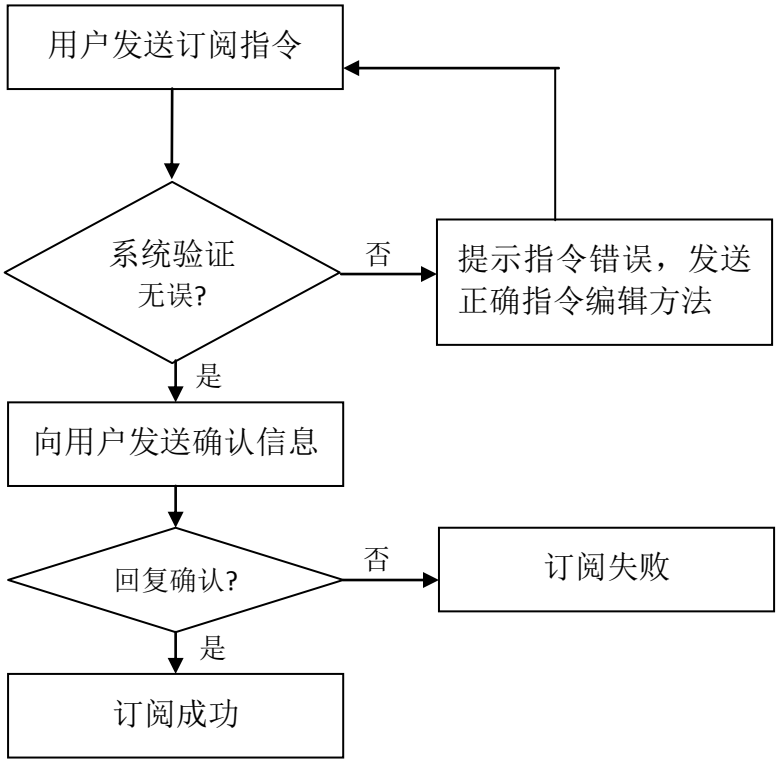


图 D.1 农业科技信息短信服务——信息订阅流程图

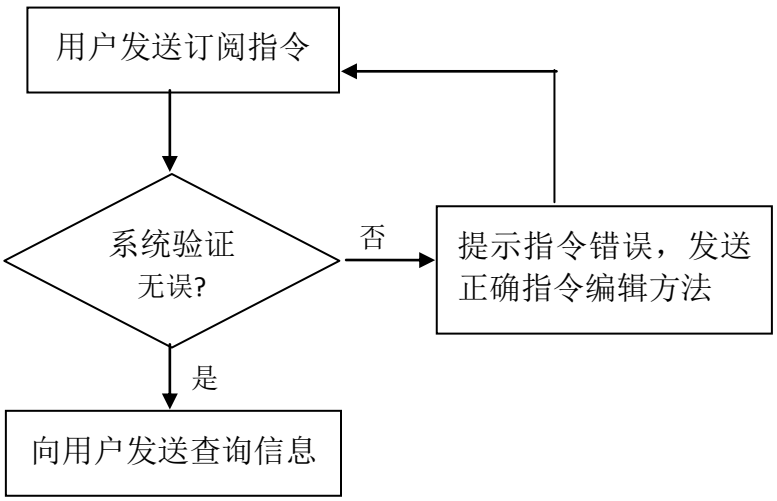


图 D.2 农业科技信息短信服务——信息查询流程图

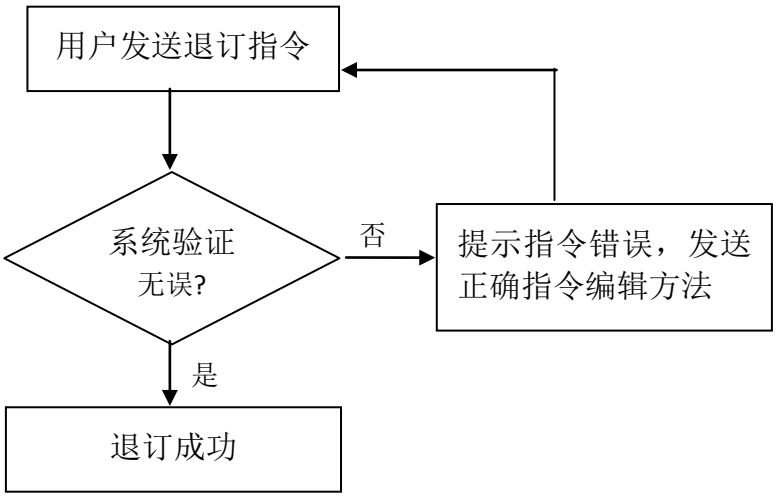


图 D.3 农业科技信息短信服务——服务退订流程图