

《农业科技信息服务供给规范》

征求意见稿编制说明

一、 任务来源，起草单位，协作单位，主要起草人

应国家质量监督检验检疫总局质检公益性行业科研专项“农业社会化服务标准体系—农技推广和农业信息化服务标准体系及重要标准研究”项目（201310210）的研究任务要求，制订本标准，国家标准立项号 20142184-T-424。

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

主要起草人：刘雪涛，谢翔燕，马晓蕾，闫涛，魏清风

二、 制定标准的必要性和意义

农业生产需要强有力的科技支撑，农业科技的应用离不开及时高效的科技信息服务。农业科技信息服务是农业信息化建设的重要内容，也是实施科教兴农战略的重要组成部分。随着互联网应用的普及和农业生产力水平的不断提高，农业生产越来越依赖农业科技信息，对科技信息服务的要求也越来越高，传统的科技信息服务越来越不能满足用户的多样化、个性化、及时性需求。因此，要充分利用现代通信技术和网络技术，向用户提供集成化的农业科技信息服务。

农业科技信息服务是围绕农业生产各个环节提供全面技术示范和指导、信息覆盖与咨询服务的综合过程。目前我国农业科技信息服

务已发展到一定规模，所提供的服务内容和形式多样，截至 2010 年底我国基层信息服务站点达到 100 万个。随着农业科技信息服务的发展如火如荼，问题也逐步凸显，存在着服务内容、服务方法、服务质量、服务管理及运行机制跟不上现代农业发展和农村经济发展的要求，主要表现包括：（1）农业科技信息服务标准缺失，缺乏相关的规范指导，难以保证服务效果。（2）一些农业科技服务提供的信息缺乏科学性，虚假信息和错误的指导导致农业生产和农民遭受损失。

（3）信息服务平台建设落后，信息更新慢，信息资源有限，导致综合信息服务能力差。信息服务平台之间的信息不能共享，很难促进农业科技信息服务水平的提高。（4）农业科技信息服务交互性较差，不能满足用户需求多样化和个性化的要求，影响农业科技信息服务的效果。（5）由于农业科技信息服务质量良莠不齐，服务效果不能令农业生产用户满意，一定程度上打击了用户学习科技利用科技的热情，影响了推动农业科技成果转化和农业产业化进程，使现代农业发展步伐受阻。

因此，通过农业科技信息服务供给规范的制定，对农业科技信息服务提供的形式、流程、要求等做出规范要求，可促进农业科技信息服务沿着规范化、标准化道路健康发展，促进现代农业发展，提高农民素质，减少农业损失，从而推进农业社会化服务进程。

三、 主要工作过程

2013 年 1 月至 10 月，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相关人员多次召开工作会议，明确标准制订的总

体思路；通过到北京市大兴区安定镇、平谷区镇罗营等地进行实地调研和专家走访，了解科技信息的需求和供给现状；对本标准涉及的信息服务、农业信息化服务等基本概念、服务模式及基本流程进行了界定，提出了本标准的框架；完成本标准草案的制订工作。

2013年12月，完成“推荐性国家标准”的申报工作。

2013年12月25日，在安徽省潜山县召开项目进展研讨会，针对本标准是否与农技推广标准体系存在交叉等问题进行沟通协商。

2014年6月，进行质检公益性行业科研专项“农业社会化服务标准体系—农技推广和农业信息化服务标准体系及重要标准研究”项目中期检查。

2014年8月14日，召开标准征求意见会，中国农科院信息所、中国科学院地理科学与资源研究所、国家标准委国家标准审查部、大兴区农委、中国农业大学、北京市城乡经济信息中心等单位的专家参加了会议。相关专家建议《农业科技信息服务质量要求》与《农业科技信息服务供给规范》合并。部分专家建议重新界定《农业科技信息服务供给规范》标准范围，修改农业科技服务定义信息；删除服务场所、服务设施、服务设备、服务资源、服务管理资源部分；流程图中，辅助流程用虚线等。

2014年8月30日，召开质检公益性行业科研专项“农业社会化服务标准体系”项目推进研讨会，研究项目研究过程中存在问题的解决办法和思路。

2014年12月7日，在北京召开项目推进会，落实标准制订计划。

2014年12月25日，本标准列入国家标准化管理委员会2014年第二批国家标准制修订计划。

2014年12月至2015年1月，中国农业大学农业信息化评价中心、黑龙江省农业科学院信息中心对本标准进行了验证测试，提出了相关意见和修改建议。

2015年1月至2016年1月，根据标准测试修改意见和建议，标准起草人对标准草案进行了较大幅度的修改，并邀请中国农业大学、农业部规划设计研究院、北京市农业局信息中心、中国标准化研究院、中国农业科学院信息所等单位专家召开标准征求意见会。相关专家建议修改标准适用范围，不再界定服务对象；增加四种服务模式的定义；修改部分服务流程及服务细节内容等。

四、 制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

由于农业科技信息服务存在服务内容、服务方法、服务质量、服务管理及运行机制不能很好适应现代农业发展和农村经济发展的需求，因此本标准的制订可解决因农业科技信息服务标准缺失导致的农业科技信息质量指导性差、服务效果良莠不齐等问题，推动农业科技成果转化和农业产业化进程。

本标准符合现行法律、法规的要求，与其它标准内容无冲突。

五、 主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述。

1、第一章 范围

农业科技信息服务供给既涉及农业科技信息本身，又涉及信息服务过程，因此本章对标准的主要内容和适用对象作了简要说明，对农业科技信息服务提供方的服务过程、服务模式进行规范。

本标准适用于以交互方式提供农业科技信息服务的组织和机构，这些组织和机构可以是公益性的，也可以是非公益性的。因这些组织和机构不易按类别划分，因此本标准中仅提出“提供农业科技信息服务的机构和组织”。根据专家建议，农业科技信息提供方的服务对象不宜仅限定为与农业生产相关的农户和涉农企业等农业科技信息需求者，因此，本标准不再对服务对象进行界定，而仅界定本标准适用的四种农业科技信息供给模式。

2、第二章 术语和定义

农业科技信息涉及农业科学技术和信息两个方面。在众多文献资料中，农业科技信息定义有广义和狭义之分。广义农业科技信息指应用于农业经济和农业科学技术领域的信息，包括宏观类的政策、法规信息，种养殖业等实际操作类信息，农产品供求、价格等市场类信息，以及科学知识类信息。而狭义农业科技信息仅指由农业生产实践和农业科技活动产生，可以传递、传播、共享、利用的信息集合。本标准所指农业科技信息为狭义农业科技信息，未对农业科技信息进行具体分类，但因农业生产、经营过程中均存在农业科技信息需求问题，因此，“农业科技信息”定义中将“农业生产”调整为“农业生产经营”。

“现场服务”涉及服务提供方的人员和工作场所，因此在定义中对人员限定为“服务人员或技术专家”；现场服务一般在服务提供方

的工作场所进行，但也存在在科技大集、农业合作社、农业生产一线等其它公共场所提供农业科技信息服务的现象，因此本标准将工作场所限定为“公共服务场所”。

“网络服务”包括 web、App 等多种网络服务模式以及基于网络的各种即时通讯工具，各模式、通讯工具间的信息传递方式并无差异，因此定义中不限定具体网络服务模式和通讯工具。

“短信服务”仅包括手机短信息，而不包括“彩信”。根据“彩信”的技术特点，将“彩信”归类为“网络服务”。

3、服务供给模式、流程、要求

因农业科技信息具有技术性、有效性、地域性、社会性、政策性、时间性等特点，因此提供农业科技信息服务时需因地制宜，根据当地的经济、科技发展水平，采用灵活有效的方式提供信息服务。

针对当前全国各地经济水平、信息技术发展水平差异大的现状，考虑现有的信息传播主流方式，和信息需求方易于接受的信息服务方式，本标准中对现场服务、电话服务、网络服务、短信服务四种服务信息供给方式进行了规范，目前流行的众多即时通讯方式，如 QQ、微信、微博、飞信等，均可归入“网络服务”或“短信服务”，因此可按照本标准提供信息服务。

针对农业科技信息需求特点，专家建议对视频、图片的分辨率提出质量要求，本标准在“网络服务”中补充了相关内容。

针对每种服务供给模式的差异，本标准对其服务流程、服务形式、服务要求等作了规范性要求。凡涉及人工服务的，对服务人员的服务

态度、工作内容等提出规范要求。自助服务中，对信息服务提供方的服务过程和内容提出了规范性要求。

本标准采用了相关测试方和专家对服务流程的改进建议，对“现场服务”、“网络服务”、“短信服务”的流程细节和附录内容作了适当调整。“现场服务”增加了“专家应用户要求赴生产一线提供技术指导服务”内容，突出了农业科技信息需求和供给特色。

4、满意度调查

根据专家建议，用户除应对农业科技信息服务过程进行满意度评价外，还应对服务的针对性和有效性进行评价，以反映农业科技信息服务特点，因此增加了“满意度调查”一章。

六、 重大意见分歧的处理依据和结果

1、相关专家建议《农业科技信息服务质量要求》与《农业科技信息服务供给规范》合并。

这两项标准草案主体内容相似，但二者强调的重点不同。《农业科技信息服务质量要求》强调信息提供方提供信息的方式、服务质量及其时效性、适用性等，而《农业科技信息服务供给规范》主要强调提供服务的方式和要求。因此未对二者进行合并。

2、相关测试方建议补充对“微信”、Android、IOS 等第三方平台 App 形式的信息服务做出统一服务规范，在界面、易用性、安装方式上做出标准，如扫描二维码、关注公众号等，以及对注册和登录的简易程度等作出规范。

新兴信息技术不断涌现，标准中不可能涵盖所有相关信息传播技

术，因此只能针对常用信息传播方式进行规范。“微信”、App 形式信息服务等比较流行的信息传播方式，其实质是依托于网络的即时通讯工具，与本标准网络服务中的人工服务或自动服务模式并无明显差异，因此本标准未采用此建议。

3、不同专家对标准适用对象的意见不统一，有的认为应扩大适用对象范围，有的则认为不应对适用对象进行限定。

标准起草人参考专家意见，标准范围仅应对标准内容、适用范围进行简洁描述，因此在“范围”一章中对农业科技信息的供给模式、流程、形式、要求进行了限定，而不再限定用户范围。

七、 采用国际标准和国外先进标准的，说明采标程度，以及与国内外同类标准水平的对比情况

未采用国际和国外先进标准。

八、 作为推荐性标准或者强制性标准的建议及其理由

因各地经济发展水平存在差异，尤其是提供科技信息服务的地方和基层单位，无法完全严格按照本标准要求提供所有相关服务，因此建议本标准列为推荐性国家标准。