



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

农业科技信息服务质量要求

Quality requirement on agricultural science and technology information
service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

征求意见稿

（本稿完成日期：）

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 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务机构和组织要求 1

5 服务质量要求 2

6 服务质量评价与控制 3

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）

农业科技信息服务质量要求

1 范围

本标准规定了农业科技信息供给机构和组织及其服务质量、服务质量评价与控制的基本要求。

本标准适用于以交互方式提供农业科技信息服务的机构和组织的服

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，仅所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—2009 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 19013—2009 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

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

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。

4 服务机构和组织要求

4.1 基本要求

4.1.1 提供农业科技信息服务的机构和组织应能提供适用于一定地域范围的农业科技信息资源。

4.1.2 提供农业科技信息服务的机构和组织应提供服务场地或设施、设备等硬件资源和服务人员、技术专家等人力资源。

4.1.3 提供农业科技信息服务的机构和组织应具有完备的服务质量管理体系。

4.2 服务人员和技术专家要求

4.2.1 服务人员和技术专家应熟悉农业生产经营过程，具有一定的计算机、网络应用水平。

4.2.2 服务人员和技术专家应着装整洁，使用文明礼貌用语，热情周到地为用户提供服务。

4.2.3 服务人员和技术专家应充分了解用户信息需求，及时、准确解答用户咨询问题。

- 4.2.4 服务人员应及时响应用户请求，指导解决信息查询操作等问题。
- 4.2.5 服务人员应认真记录用户咨询问题，并归档保存。
- 4.2.6 技术专家应具有丰富的农业生产经营或科研经验，技术专家配备应考虑地域、季节、农时等农业生产经营需求，按一定比例配备具有实践经验的技术专家和科研专家。
- 4.2.7 技术专家应优先选择具有实践经验的当地技术专家和科研专家。

4.3 服务设施要求

- 4.3.1 现场信息服务设施布置合理，资料摆放有序，服务引导标牌清晰有效，环境整洁卫生。
- 4.3.2 信息服务设备应正常可靠运行，能提供 24 小时不间断服务。
- 4.3.3 信息服务设备应能满足用户使用需求，用户等待时间不宜超过 10 分钟。
- 4.3.4 网络服务可满足视频展示清晰度要求。

5 服务质量要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 农业科技信息内容应主要服务于农业生产经营活动，不应含有国家明令禁止的内容。字符编码应符合国家标准要求，术语表达规范。
- 5.1.2 农业科技信息的发布需经专家审查，以保证其正确性、可靠性、完整性、时效性。
- 5.1.3 农业科技信息服务可采用不同方式，农业科技信息供给渠道信息应在媒体上公告。
- 5.1.4 农业科技信息提供方应及时、准确响应用户需求，农业科技信息中不宜插播广告。
- 5.1.5 农业科技信息服务应告知用户收费标准、方式和退订方法，未经用户确认同意，视为无效。
- 5.1.6 农业科技服务过程形成的文字、音视频资料等，应归档保存，以备查询。
- 5.1.7 农业科技信息服务提供方应定期对信息服务质量进行跟踪评价，改进服务质量。

5.2 服务便捷性

- 5.2.1 服务场所的选址应优先考虑服务对象的距离及覆盖范围。
- 5.2.2 服务功能设计应充分考虑农业科技信息需求特点，为用户提供操作简单体验良好的服务。
- 5.2.3 服务手段应与用户实际情况及基础设施条件相符合，便于使用。
- 5.2.4 服务流程应优化简洁，使用户能较为快捷地获取服务。

5.3 服务适用性

- 5.3.1 服务内容、服务手段应适合用户需求，易于其应用操作。
- 5.3.2 服务语言可考虑不同服务对象需求提供外语或方言服务。

5.4 服务及时性

5.4.1 农业科技信息服务组织、机构应在自身条件许可的情况下提供多样化的服务方式，以有效缩短服务响应时间。

5.4.2 针对当前季节当前农时热点问题，应及时组织开展相应科技信息服务。

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。

5.5 服务完整性

5.5.1 农业科技信息内容应在深度和广度上较为全面地覆盖服务对象咨询问题。

5.5.2 服务提供过程应符合服务提供流程操作规范，服务细致、全面、完整。

5.6 服务有效性

5.6.1 针对不同用户群体提供针对性服务，用户服务满意度有提高。

5.6.2 与服务前对比，在经济效益、社会效益、生态效益方面有提高。

6 服务质量评价与控制

6.1 用户可对服务过程进行满意度评价，满意度评价可通过在线调查、填写调查问卷等方式进行。

6.2 农业科技信息服务提供方应定期对服务质量进行跟踪评价，改进服务质量。

6.3 农业科技信息服务提供方应定期开展农业科技信息服务调查，了解用户需求和效果，以便提供及时有效的服务。

6.4 用户因服务质量与农业科技信息服务提供方发生纠纷，农业科技信息服务提供方可按照 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。