

《农业科技信息服务质量要求》

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 20142185-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。

通过农业科技信息服务质量要求的制定，将对农业科技信息服务质量、服务质量评价与控制做出规范要求，促进农业科技信息服务质量的提高，满足农民多层次、多领域、多形式的科技需求，从而达到提高农民素质，推进农业社会化服务进程的目的。

三、 主要工作过程

2013 年 1 月至 10 月，北京标准化研究院、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、体系框架各级分类及各类范围进行了界定，提出了本标准的体系框架；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。专家就标准中存在的问题提出了相关意见和建议。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《农业科技信息服务质量要求》标准范围，修改农业科技服务定义信息等。

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。相关专家建议不再界定服务对象，增加对农业科技信息供给方的基本要求，在技术专家的选择上体现标准服务于农业生产经营的特色。

四、 制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

农业科技信息服务质量要求是针对农业科技信息服务主体为更好满足信息用户需求而提出的质量目标要求，既要考虑不同地区经济、信息技术发展水平的差异对信息提供方的制约，同时也要考虑农户对农业科技信息内容的需求，因此，本标准的制订，不仅对对信息提供方的服务质量提出要求，而且对服务质量评价及控制提出明确要求，可用于对农业科技信息服务职能部门、科研院所、大专院校、农村信息服务站点等进行服务质量管理控制。

本标准与现有法律、法规、标准无冲突。

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

农业科技信息服务质量既涉及服务过程的服务质量，又涉及服务过程完成后所产生的经济、社会、环境等效益。同时，农业科技信息供给方需满足信息供给过程所需的信息资源、场地设施设备、服务人员及技术专家等软硬件条件。因此，本标准对农业科技信息服务提供方及其服务质量、服务质量评价与控制提出了规范性要求，便于对其服务质量进行管理控制。

本标准适用于对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。

2、第二章 规范性引用文件

农业科技信息服务过程的满意度调查、农业科技信息服务调查问卷的设计等，用户与农业科技信息提供方因服务质量出现纠纷，均可引用现有标准 GB/T 19010、GB/T 19012、GB/T 19013 进行处理、解决。

3、第三章 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”。

4、第四章 服务机构和组织要求

根据专家建议，符合资质的农业科技信息供给机构和组织应具备信息资源、服务场地、设施设备、人员、服务质量管理制度等基本条件，因此新增了本章中的相关基本要求，尤其是对技术专家的要求，体现了农业科技信息服务的地域性、季节性、节令性，以及科研与实践相结合的服务特色。

5、第五章 服务质量要求

农业科技信息服务过程涉及服务人员、服务设备设施和服务内容，因服务人员、服务设备设施的具体要求已在其它标准中进行了规范，因此本标准仅对农业科技信息服务的基本要求、服务的便捷性、适用性、及时性、完整性、有效性进行规范。

6、第六章 服务质量评价与控制

为控制、改进、提高农业信息服务提供方的服务质量，本标准提出对农业科技信息服务过程、农业科技信息服务质量和效果进行满意度调查和问卷调查，及时对农业科技信息服务质量和服务效果进行评价与控制。如双方出现服务纠纷，本标准引用现有标准来解决此服务

纠纷。

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、相关测试方建议增加热线电话服务中对从业人员的资质要求，避免造成损失和不良影响。

因有其它标准对农业科技信息服务人员的资质进行规范，且本标准内容已作了一定程度的调整和修改，因此在本标准中未对农业科技信息服务人员的资质提出要求，但对技术专家的配备和选择过程提出了明确要求，既能体现一定的资质要求，也能反映农业科技信息需求的地域性、季节性、节令性特点。

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。

九、 强制性标准实施的风险点、风险程度、风险防控措施和预案

十、 实施标准的措施建议

十一、 其他应说明的事项