



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

农业信息化服务 导则

Agricultural informatization service Guideline

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

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提出并归口。

本标准起草单位：辽宁省标准化研究院、中国标准化研究院、辽宁省农村经济委员会信息中心。

本标准主要起草人：

农业信息化服务 导则

1 范围

本标准规定了农业信息化服务的术语及定义、服务机构或组织要求、服务内容、服务程序、服务类型、服务方式、服务要求、监督管理。

本标准适用于从事于农业信息化服务的政府部门、企事业单位、农业经营主体等。

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 17242 投诉处理指南

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

3 术语及定义

下列术语及定义适用于本文件。

3.1

农业信息化 agricultural informatization

在农业领域全面发展和应用现代信息技术，使之渗透到农业生产、市场、消费以及农村社会经济、技术等环节的全过程，从而极大提高农业效率和农业生产水平。

3.2

农业信息化服务 agricultural informatization service

实现农业信息化过程中为服务对象提供多方位信息处理、传播及资源开发的服务。

4 服务组织要求

4.1 基本要求

4.1.1 掌握我国农业信息化相关法律法规和标准规范。

4.1.2 掌握农业信息化服务的原理、方法、手段等，熟悉服务中可能发生的异项及其应急措施。

4.1.3 具备满足服务需求的农业信息资源、信息技术资源、农业信息化人才资源。

4.1.4 具有开展农业信息化服务所必备的场所及设施设备。

4.1.5 具备完善健全的服务管理制度，做到有服务、有管理、有记录。

4.2 人员要求

4.2.1 服务人员要求

- 4.2.1.1 具有职业道德，遵纪守法、诚实守信。
- 4.2.1.2 具备收集信息、分析信息、传播信息的能力及沟通、表达、协调能力。
- 4.2.1.3 熟悉农业生产经营过程的农业政策法规等基础知识，能提出有关咨询的建议，遇到问题，能联系技术专家进行解答。
- 4.2.1.4 具有一定的与计算机相关的操作技能。

4.2.2 技术专家要求

- 4.2.2.1 具有丰富的农业生产实践经验、理论知识和良好沟通能力。
- 4.2.2.2 具有指导开展农业信息化服务工作的能力。
- 4.2.2.3 能提供专业的农业相关问题的咨询、指导和决策服务。
- 4.2.2.4 技术专家配备应考虑产地、地域、季节、农时等农业生产与经营需求，宜优先选择当地主导产业的专家。

4.3 信息管理要求

- 4.3.1 具有完善的信息采集、加工、发布、反馈的管理制度。
- 4.3.2 具备匹配的农业信息资源，如：农业生产管理、农业经营管理、农业科学技术、农业市场流通、农业资源环境、农民消费资料等信息资源库。

5 服务内容

5.1 农业信息化建设服务

提供农业综合网络建设、农业信息服务站等开展农业信息化工作的基础建设服务。

5.2 农业生产、经营和管理信息化服务

主要包括种植业、畜牧业、渔业、加工业、农业机械化生产过程中的农业生产信息化服务，农业市场交易、农业营销推广、农业物流等方面的农业经营信息化服务及以农业电子政务信息化为主的农业管理信息化服务。

5.3 农业科学技术信息化服务

包括农作物栽培技术、农作物新品种、病虫害及疾病预防技术、畜禽养殖技术、农产品加工技术及农业科研动态等科技信息化服务。

5.4 农业资源环境信息化服务

包括耕地资源、水资源，生态环境、气象环境和土壤资源环境等信息化服务。

5.5 其他

包括专家智库信息化服务等信息化服务。

6 服务程序

6.1 服务接待

通过网络平台、电话、现场等不同形式提供服务接待，接受服务对象的咨询和预定信息。整个服务流程图见附录A。

6.2 需求沟通

与服务对象进行沟通，了解整个服务的核心内容和具体需求。

6.3 专家论证

对服务对象的服务需求进行专家意见咨询及论证，分析开展服务的可行性。

6.4 方案编制

根据确定的需求内容编制服务方案，主要包括服务目的、服务内容、服务时间、服务地点、服务人员、服务方式、服务设施设备、服务效果、服务验收以及其他需要说明的事项。

6.5 组织实施

根据方案组织人员实施，并对关键时间节点和环节记录进行服务跟踪和监督考核。

6.6 服务验收

服务实施后，按照服务方案进行验收。未达到服务效果的，重新制定服务方案，并开始实施。

6.7 服务评价

服务结束后，应及时收集服务效果的反馈信息，通过对服务对象进行满意度调查、电话回访等不同方式对服务的质量及服务后的效果进行服务评价。

6.8 资料存档

应对整个服务过程的有关记录、信息、材料及时存档，并对档案按照要求进行管理。

7 服务类型

7.1 网络信息服务

- 7.1.1 提供农业相关的法律法规、政策文件服务。
- 7.1.2 提供最新发展动态等信息资源共享服务。
- 7.1.3 提供农业信息化新技术、新方法的应用服务。
- 7.1.4 提供农业信息化方面的成功经验和做法。
- 7.1.5 提供农业信息化人员队伍信息服务等。

7.2 咨询服务

提供农业技术、生产经营、市场信息等方面信息咨询服务，解决生产经营中的实际问题，支持农产品标准化生产和营销业务，促进服务对象与市场有效对接。

7.3 培训服务

为服务对象提供现代种养技术、生产经营、农业管理、信息技术等方面培训。

7.4 指导服务

- 7.4.1 为农业信息化服务中的个性化需求提供服务。
- 7.4.2 提供农业信息化基础设施的建设服务。
- 7.4.3 指导服务手段的运行服务。

8 服务方式

服务媒介应包括：

- 现场服务。主要通过面对面传送信息，咨询培训和指导服务；
- 平面媒体服务。主要通过刊物、杂志、宣传册等平面媒体向服务对象传送信息；
- 网络媒体服务。主要通过微信、微博、社交软件等传送信息，咨询指导服务；
- 网络平台服务。主要通过各类网站发布信息，远程指导，解答疑问，在线交易等服务；
- 电话服务。主要通过电话提供咨询服务；
- 移动客户端服务。主要通过手机软件提供信息推送和指导服务。

9 服务要求

9.1 服务信息要求

- 9.1.1 信息安全技术应符合 GB/T 20271 的规定，确保信息安全。
- 9.1.2 应通过权威、合法渠道获取信息，确保信息科学、准确、真实。
- 9.1.3 根据服务对象的需求，增强信息服务针对性，提高信息服务质量，确保信息的有效适用性。

9.2 服务方式要求

- 9.2.1 能提供多种服务方式。并针对服务对象的需求，选取适合的服务方式。
- 9.2.2 选取的服务方式应方便快捷、及时有效。

9.3 服务流程要求

- 9.3.1 应按照服务流程提供服务，做好服务记录。
- 9.3.2 对服务流程要做好跟踪服务，及时解决服务流程中出现的问题。

9.4 服务质量控制要求

- 9.4.1 应建立服务对象的档案信息，并对提供的服务做好记录。
- 9.4.2 应及时收集反馈的意见或建议，作为今后改进的依据，并对相关信息做好存档。
- 9.4.3 信息资源类型按需提供文字文档、电子表格、音频、视频、图片、相片等多种形式。

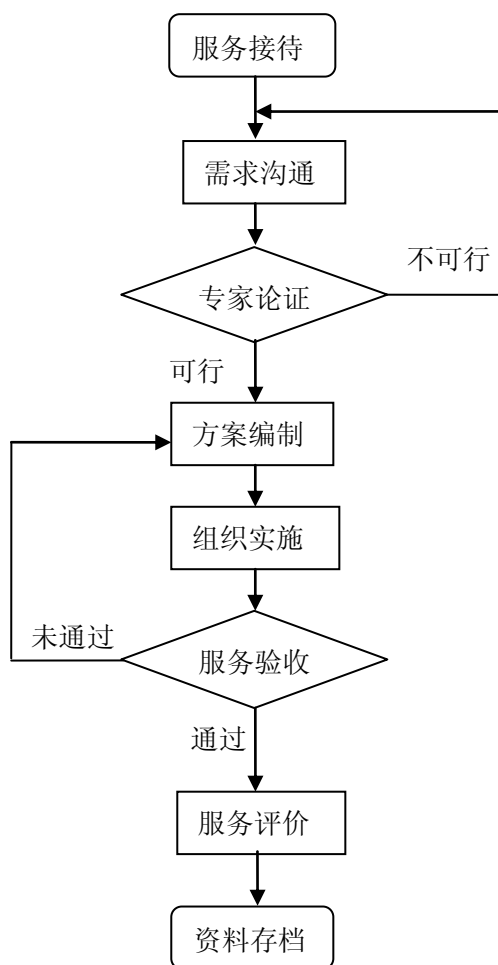
10 监督管理

- 10.1 应主动向社会公示服务内容、服务依据、服务流程、服务方式、服务投诉等信息。
- 10.2 按相关法律法规要求，接受服务组织内部和相关部门的监督，同时接受社会的监督。
- 10.3 建立健全服务质量的监督检查与评定制度，不断改进服务质量。
- 10.4 应设有投诉渠道，设有专人受理和回复服务对象的投诉。
- 10.5 服务过程中发生服务投诉，应符合 GB/T 17242 中规定。

附录 A
(资料性附录)
农业信息化服务流程图

A.1 农业信息化服务流程图

农业信息化服务流程图如下。



图A.1 农业信息化服务流程图