



中华人民共和国国家标准

GB/T 33748—2017

农业社会化服务 农业科技信息 服务供给规范

Agricultural service—Supplying specification of agricultural science
and technology information service

2017-05-12 发布

2017-12-01 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	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 服务供给模式	1
4 现场服务	1
5 电话服务	2
6 网络服务	3
7 短信服务	4
8 满意度调查	4
附录 A (资料性附录) 农业科技信息现场服务流程	5
附录 B (资料性附录) 农业科技信息电话服务流程	6
附录 C (资料性附录) 农业科技信息网络服务流程	7
附录 D (资料性附录) 农业科技信息短信服务流程	8
参考文献	10

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、中国农业大学。

本标准主要起草人：马晓蕾、谢翔燕、闫涛、罗长寿、孙素芬、杨德勇、魏清风、张峻峰。

农业社会化服务 农业科技信息 服务供给规范

1 范围

本标准规定了农业科技信息服务机构(组织)以交互方式提供服务的模式、流程和要求。
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供给模式。

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

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技术信息、知识。

3 服务供给模式

3.1 现场服务

农业科技信息服务机构(组织)的服务人员或技术专家在公共服务场所为服务对象提供面对面农业科技信息服务,一般包括接待服务、自助设备查询服务、专家服务、技术培训等。

3.2 电话服务

农业科技信息服务机构(组织)利用电话为服务对象提供农业科技信息服务,一般包括自动语音服务和人工服务。

3.3 网络服务

农业科技信息服务机构(组织)利用互联网技术,依托计算机端或移动端,采用网页、移动互联网应用程序(APP)、即时通讯工具(微信、QQ等)、邮件等方式为服务对象提供信息浏览、查询、在线解答、离线留言回复等农业科技信息服务,一般包括自助服务和人工服务。

3.4 短信服务

农业科技信息服务机构(组织)利用手机短信为服务对象提供定制文字、数字或图片信息等农业科技信息服务,一般包括信息订阅和信息查询。

4 现场服务

4.1 现场服务流程

现场服务流程参见附录 A。