



中华人民共和国国家标准

GB/T 33747—2017

农业社会化服务 农业科技信息服务质量要求

Agricultural service—Quality requirement for 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 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务机构(组织)要求	1
5 服务要求	2
6 服务质量评价与控制	3

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：谢翔燕、马晓蕾、闫涛、罗长寿、孙素芬、杨德勇、魏清风、张峻峰。

农业社会化服务

农业科技信息服务质量要求

1 范围

本标准规定了提供农业科技信息服务的机构(组织)要求、服务要求及服务质量评价与控制要求。本标准适用于提供农业科技信息服务的机构(组织)的服务质量管理。

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 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
GB/T 33748 农业社会化服务 农业科技信息服务供给规范

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

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。

4 服务机构(组织)要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 应为依法设立的单位。
- 4.1.2 应能提供满足服务对象需求的农业科技信息资源。
- 4.1.3 具有服务场地或设施、设备等硬件资源,以及操作系统、应用系统等软件资源。
- 4.1.4 应提供服务人员、技术专家等人力资源,人员数量配备合理。
- 4.1.5 服务场所的选址宜优先考虑服务对象的距离及覆盖范围。
- 4.1.6 具有完备的服务质量管理制度。

4.2 人员要求

4.2.1 服务人员

- 4.2.1.1 了解农业生产经营过程,具有一定的计算机、网络知识和操作技能。
- 4.2.1.2 着装整洁,使用文明礼貌用语。
- 4.2.1.3 经过岗位培训,并通过考核。