



中华人民共和国国家标准

GB/T 34804—2017

农业社会化服务 农业信息服务 组织(站点)基本要求

Agricultural services—Basic requirement for agricultural information service
organization (station)

2017-11-01 发布

2018-05-01 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 建设要求	1
4.1 基本原则	1
4.2 选址及标识	1
4.3 办公设施设备	2
4.4 人员与技能	2
5 管理要求	2
5.1 制度管理	2
5.2 档案管理	2
5.3 服务环境管理	2
6 服务要求	2
6.1 服务内容	2
6.2 服务信息	3
6.3 服务方式	3
6.4 服务态度	3
6.5 服务效率	3
7 服务质量要求	4
7.1 效果反馈	4
7.2 服务评价	4
附录 A (资料性附录) 信息服务组织(站点)信息处理工作记录表	5
附录 B (资料性附录) 信息服务组织(站点)信息服务工作记录表	6
参考文献	7

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：西北农林科技大学、杨凌现代农业标准化研究所、中山大学、安徽省质量与标准化研究院、北京市农林科学院、中国标准化研究院。

本标准主要起草人：李鑫、张阳、刘光哲、张晓婷、张文军、戴继勇、靳立志、甘家铭、段国兴、魏清风、云振宇。

农业社会化服务 农业信息服务 组织(站点)基本要求

1 范围

本标准规定了农业信息服务组织(站点)的建设要求、管理要求、服务要求、服务质量要求。
本标准适用于农业信息服务组织(站点)的建设、运行及管理。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业信息 agricultural information

农业及其相关领域的信息集合。

注:包括农业政策法规、“三农”工作动态、农业科技与人才、农业市场、农业生态、农业气象以及其他服务农业发展的信息。

3.2

农业信息服务 agricultural information service

以满足乡镇、社区和村级用户的信息需求为目标,提供农业信息的活动及其产生的结果。

3.3

农业信息服务组织(站点) agricultural information service organization (station)

直接面向乡镇、社区和村级用户,从事基层农业信息服务的组织或机构。

4 建设要求

4.1 基本原则

- 4.1.1 遵守国家和地方颁布的法律、法规以及行业规范。
- 4.1.2 服务“三农”,促进“三农”发展。
- 4.1.3 遵循“政府主导、社会参与、资源整合、共建共享、促进发展”原则。
- 4.1.4 因地制宜,突出服务重点、服务优势、服务特色。

4.2 选址及标识

- 4.2.1 围绕服务对象需求选址,突显便利便捷,方便信息的收集、发布与交流。可充分利用乡村、社区