

DB6101

西安市地方标准

DB6101/TXXXX-2023

苗木花卉技术推广服务规范

(征求意见稿)

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

西安市市场监督管理局 发布

目 次

| | |
|---------------------------|----|
| 前 言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 基本要求 | 2 |
| 5 服务内容要求 | 2 |
| 6 服务流程要求 | 3 |
| 7 服务效果评价要求 | 5 |
| 附 录 A （资料性） 需求信息登记表 | 6 |

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的则定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件西安市自然资源和规划局（林业局）提出并归口。

本文件起草单位：陕西天行健生物工程股份有限公司、蓝田县市场监督管理局、西安紫杉农林科技有限公司、蓝田县林业局、蓝田县林业科技中心、周至县林业局。

本文件主要起草人：刘亚玲、范媛媛、周方、刘亚军、刘海明、宋方君、杨园、郑育雄、苏娜、季西峰、韦永科。

本文件由陕西天行健生物工程股份有限公司负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西天行健生物工程股份有限公司

地址：西安市雁塔区雁塔西路6号电信十所B座5楼

电话：029-88891918

邮编：710065

苗木花卉技术推广服务规范

1 范围

本文件规定了苗木花卉技术推广服务服务原则、服务内容、基本要求、服务流程、服务效果评价的要求。

本文件适用于西安市苗木花卉技术推广服务组织提供技术推广服务，其他地区可作为参考。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 33747 农业社会化服务 农业科技信息服务质量要求

GB/T 33748 农业社会化服务 农业科技信息服务供给规范

GB/T 38303 农业社会化服务 农民技能培训规范

GB/Z 41370 农业技术推广社会化服务效果评价方法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

苗木花卉技术

为增加苗木花卉效益、增加产量、提高质量、保护生态、保障安全，在长期利用和改造自然的过程中，形成的方法、知识、技能、手段以及新品种、新材料、新设备等物化技术的总和。

3.2

技术推广服务

为满足服务对象需求，通过技术开发、技术试验示范、技术宣传展示、技术培训、技术指导、技术咨询、技术转让、技术托管、技术入股和技术服务等方式，将苗木花卉生产技术普及应用于苗木花卉生产经营中并取得一定效益的过程。

3.3

农业科技信息

农业生产实践和农业科技活动产生的对生产经营具有价值的各类技术信息、知识。

[来源：GB/T 33747-2017, 3.1]

3.4

苗木花卉技术推广服务组织

开展苗木花卉技术推广活动的各级农业技术推广机构、农业科研单位、有关学校、农民专业合作社、涉农企业、群众性科技组织、供销合作社、其他企业事业单位、社会团体等社会组织。

3.5

信息服务

以满足用户对信息需求为目的，提供苗木花卉生产活动及其产生的结果。

4 基本要求

4.1 服务原则要求

- a) 应尊重农业劳动者和农业生产经营组织的意愿，自愿平等服务。
- b) 宜根据当地自然条件、种植习惯、农业发展水平因地制宜的服务。
- c) 应优先发展利于农业、增加农民收入和可持续发展服务。
- d) 宜公益性推广服务与经营性推广服务按需施策开展。

4.2 服务组织要求

- a) 应具备相应法人资质、相应的设施设备及安全保障设施。
- b) 应建立并实施服务所必需的业务档案、应急预案机制、服务规范等制度。
- c) 应配备结构合理的专兼职人员，并定期对相关服务人员进行培训。

4.3 服务人员要求

- a) 应具有良好的品行、职业道德及理论知识等能力；
- b) 应具有苗木花卉推广服务所需的理论知识和实践经验；
- c) 应具有中级以上职称或较强专业技能的专业技术人员；

5 服务内容要求

5.1 苗木花卉技术推广服务内容包括但不限于：

- a) 咨询服务；
- b) 品种选择；
- c) 技术培训；
- d) 信息服务；
- e) 试验推广；
- f) 示范推广。

5.2 咨询服务

- a) 应设置咨询台、电话、网络等符合市场需求的咨询服务平台；
- b) 应主动热情、耐心周到，全面解答咨询；
- c) 应填写咨询推广信息表，见附录A；

d)应及时向主管领导汇报客户需求，及时反馈客户。

5.3 品种选择

应因地制宜优先推广主管部门推荐、增产潜力大、抗性强、产量高等品种。

5.4 技术培训

- a)应聘用具有中级职称或具有较强的专业技能的培训教师；
- b)应开展培训需求调研与分析培训内容；
- c)应因地制宜采用网络、田间地头、现场等多种形式开展培训；
- d)应因地制宜制定培训计划和编制培训手册
- e)应及时培训技术疑点；
- f)应建立培训档案。

5.5 信息服务

信息服务按照GB/T 33747确定的服务要求执行。

5.6 试验推广

- a)应选择品种（见5.3）开展试验；
- b)应编写相适宜的试验设计；
- c)应观测记录试验数据，及时分析形成试验结果与总结；
- d)应做好试验材料归档和试验档案管理。

5.7 示范推广

- a)应因地制宜建设示范点，并符合所在区域的建设规划要求；
- b)应推广符合品种选择（见5.3）且通过试验推广（见5.6）的品种；
- c)宜选择经济状况良好、有苗木花卉生产经验等基础设施便利的意向组织或农户；。
- d)宜选择观摩、展会、小视频、自媒体、互联网、小程序等平台宣传推广。

6 服务流程要求

6.1 需求洽谈

6.1.1 客户（业务人员）通过现场、电话、即时通讯工具（微信、QQ等）、邮件等不同形式洽谈需求。

6.1.2 业务员应按照咨询服务（见5.2 b c d）要求接待与沟通。

6.2 服务内容确定

6.2.1 服务组织可结合附录A中表A.1相关信息与客户沟通并确认意向，包括但不限于：

- 客户需求是否属于服务组织业务范围；
- 客户是否提供明确的业务诉求和相关资料；
- 服务可能存在的各种风险；
- 能否在约定的时间内完成服务；
- 服务预算的合理范围。

6.2.2 服务组织应与客户就服务实施内容确定订立，包括但不限于：

- 目标；
- 内容与范围；
- 实施方案；
- 交付方式；
- 周期与时限；
- 付款方式；
- 可提供相关的材料；
- 相关保密责任；
- 双方的权利和义务；
- 双方的构成。

6.3 服务实施

6.3.1 服务组织应按照服务组方案组织实施，事先明确服务延伸程度并做到：

- 有针对性的为客户品种选择提供服务，且符合 GB/T 33748的规定；
- 有针对性提供信息服务，且符合 GB/T 33748的规定；
- 因地制宜制定农民技能培训计划，且符合GB/T 38303的规定。

6.3.2 人员确定应符合以下规定：

- 服务组织应与客户协调配合，明确双方联系人员；
- 服务组织应根据服务的目标，配备具有相关经验和能力的人员；
- 明确双方人员的责任和任务。

6.3.3 服务组织应针对客户需求拟定服务方案，并以书面形式与客户并获得客户确认后提交，方案包括但不限于以下内容：

- 确定的目标；
- 需要客户配合的事项；
- 服务内容；
- 服务核心；
- 服务方式；
- 异常沟通渠道；
- 阶段性通知；
- 服务效果；
- 他需要说明的事项。

6.3.4 试验实施应符合但不限于以下规定：

- 服务实施织试验推广（见5.6）。
- 针对试验结果向客户进行解释说明及存在风险的说明。

6.4 服务交付

6.4.1 按照合同约定的交付形式进行交付服务。

6.4.2 服务组织应项目交付后应形成服务档案并合理保存。

7 服务效果评价要求

按照 GB/Z 41370 的规定执行。

附录 A
(资料性)
需求信息登记表

表A.1 客户需求信息登记表

| 日期 | 客户姓名/ 联系方式 | 客户所在单位 | 客户渠道及需求事项 | 服务方式及服务内容记录 | 业务人员 (签字) | 主管领导 (签字) | 备注 |
|----|---------------|--------|-----------|-------------|--------------|--------------|----|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

参 考 文 献

- [1]GB/T 33407 农业社会化服务 农业技术推广服务组织建设指南
[2]GB/T 38307 农业社会化服务 农业良种推广服务通则
-