

网络环境下 农业信息咨询服务中心 构建方法与实践

罗长寿 孙素芬 编著

中国农业科学技术出版社

网络环境下 农业信息咨询服务中心 构建方法与实践

孙素芬 编著



中国农业科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

网络环境下农业信息咨询服务中心构建方法与实践/罗长寿, 孙素芬编著. —北京: 中国农业科学技术出版社, 2014. 11

ISBN 978 - 7 - 5116 - 1861 - 0

I. ①网… II. ①罗…②孙… III. ①农业—信息咨询—咨询服务—研究 IV. ①S126

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 241096 号

责任编辑 徐 毅

责任校对 贾晓红

出 版 中国农业科学技术出版社

北京市中关村南大街 12 号 邮编: 100081

电 话 (010) 82106631 (编辑室) (010) 82109702 (发行部)

(010) 82109709 (读者服务部)

传 真 (010) 82106631

网 址 [http:// www. castp. cn](http://www.castp.cn)

经 销 各地新华书店

印 刷 北京富泰印刷有限责任公司

开 本 850mm × 1 168mm 1/32

印 张 7.75

字 数 175 千字

版 次 2014 年 11 月第 1 版 2014 年 11 月第 1 次印刷

定 价 20.00 元

— 版权所有 · 翻印必究

《网络环境下农业信息咨询服务 中心构建方法与实践》

编委会

主任 李云伏 程贤禄
副主任 王之岭 孙素芬 秦向阳 张峻峰
委员 罗长寿 黄杰 栾汝朋 孟鹤
曹承忠 魏清凤 吴彦澎

主编 罗长寿 孙素芬
副主编 曹承忠 张峻峰 魏清凤

编写人员 郑亚明 王金娟 李志梅 李鑫 黄杰
张阳 郭强 沈翠红 孟鹤

序 言

随着国家信息化战略的不断推进、互联网的迅速发展和信息技术在农业科技服务领域的广泛应用，信息传播渠道和方式不断扩展，各类信息资源不断丰富。但是，目前农业信息服务“最后一公里”问题仍然存在。在现代网络环境下，如何整合电话、网络、移动通讯等多种服务渠道方式，充分利用已有的服务资源，与农业用户的科技信息需求进行充分对接，面向农业用户开展多元化、全方位服务，解决他们的生产技术难题，是一个值得研究与思考的重要问题。在现代网络环境下，融合相关的服务渠道、信息资源与农业专家资源，建立农业信息咨询服务中心，使它成为科技信息服务需求与供给的对接中心、农业科技信息汇集与传播的集散中心、农业科技成果应用与转化的孵化中心，是解决前述问题的有效途径。

本书对现代信息技术环境下农业信息咨询服务中心的构建从理论与实践两方面进行阐述与说明。理论方面，对网络环境下建设现代农业信息咨询服务中心的背景、必要性与发展趋势等进行了分析，在此基础上从建设原则、具体要求、机构管理和运行机制等方面对农业信息咨询服务中心的构建方法进行了阐述。实践方面，以北京农业信息咨询服务中心为例，首先对农业用户咨询服务需求进行了分析，然后从基础设施、服务资源、服务渠道、规章制度等方面对信息咨询服务中心建设进行了翔实说明，最后对信息咨询服务中心的用户咨询情况、用户服务反馈、服务案例及成效进行了详细分析。附件中主要包括了信息咨询服务中心在具体开展多种信息咨询服务过程中涉及

的调研与反馈、服务与培训信息登记材料，以及宣传报道与所获赞誉等。

本书主要目的旨在通过对农业信息咨询服务中心构建方法和实践的探讨，为有志于开展“三农”信息服务工作的人员提供一种思路，为构建农业信息咨询服务中心提供有益的参考与借鉴，共同促进我国农业信息服务工作的开展，促进农民科技与信息致富。鉴于编者技术水平有限，书中不尽如人意之处在所难免，敬请各位同行和广大读者不吝赐教！

在农业信息咨询与服务实践过程中，北京市科学技术委员会农村发展处和农村发展中心、北京市农村工作委员会社会发展处、北京市农林科学院科研管理处和科技推广处以及各区县农委、农办等部门，在组织协调与服务开展等方面发挥了必不可少的作用，并对书的框架和内容提出了宝贵的意见和建议，在此表示衷心感谢！农业专家在农业信息咨询过程中倾情奉献，为服务工作开展提供了强力的支撑，对此表示由衷敬佩与感谢！最后，向在农业信息咨询过程中默默发挥作用的基层农技员表达深深谢意！

本书编写受到以下项目的资助，特此感谢：1. 国家星火计划项目：《京郊特色农产品 12396 热线科技服务与应用》（2013GA6000032）；2. 国家质检公益性行业科研专项《农业社会化服务标准体系——农技推广和农业信息化服务标准体系及重要标准研究》；3. 《北京市农村远程信息服务工程技术研究中心》项目。

编 者

2014 年 9 月

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 农业信息服务发展的政策背景	(1)
第二节 农业信息服务体系建设及研究现状	(3)
一、国内外发展现状	(3)
二、国内外研究现状	(20)
第三节 农业信息服务发展的问题分析	(22)
第四节 农业信息咨询服务中心构建研究的 必要性	(25)
第五节 相关概念	(28)
一、农业信息	(29)
二、农业信息化	(29)
三、农业信息服务	(30)
四、农业信息服务体系	(31)
五、农业信息咨询服务的	(32)
六、信息服务机构	(33)
七、农业信息咨询服务机构	(33)

第二章 农业信息咨询服务中心构建方法	(34)
第一节 农业信息咨询服务中心构成要素	(34)
一、咨询服务场所	(34)
二、服务信息资源	(35)
三、服务专家团队	(35)
四、服务系统平台	(36)
五、咨询服务制度	(36)
第二节 农业信息咨询服务中心构建方法	(37)
一、服务对象	(37)
二、基础设施	(37)
三、服务资源	(42)
四、服务团队	(42)
五、服务内容	(44)
六、服务形式	(44)
七、服务规范	(46)
第三节 农业信息咨询服务中心管理和运行	(49)
一、组织机构	(50)
二、管理与监督	(52)
三、成本与运行	(54)

第三章 北京市农业用户信息咨询服务需求	(56)
第一节 用户信息咨询服务基本情况	(56)
一、信息咨询服务基础设备	(56)
二、信息咨询服务需求类型	(58)
三、用户信息咨询服务途径	(59)
第二节 影响用户信息咨询服务的因素	(60)
一、用户信息咨询服务成本	(60)
二、获取的农业信息质量	(61)
三、获取农业信息的限制因素	(63)
第四章 北京农业信息咨询服务中心构建	(65)
第一节 基础设施	(65)
一、场地建设	(65)
二、配套设施	(66)
第二节 服务渠道	(68)
一、在线咨询系统	(68)
二、网站客服系统	(71)
三、Webcall 服务系统	(74)
四、远程双向视频服务系统	(74)
五、语音信息呼叫系统	(77)
六、手机 APP 咨询系统	(81)

七、QQ 群服务平台	(83)
八、微信服务平台	(87)
九、传统报纸期刊	(88)
十、现场信息咨询服务	(93)
第三节 服务资源	(95)
一、农业数据库	(95)
二、农业信息网站	(96)
三、农业多媒体课件	(99)
四、农业影视科教片	(99)
五、农业数字科普产品	(100)
第五章 北京农业信息咨询服务中心规章制度	(101)
第一节 建设办法	(101)
第二节 工作制度	(102)
一、总体工作制度	(102)
二、专家咨询服务制度	(105)
三、话务员管理制度	(107)
四、信息处理分析制度	(108)
五、信息反馈规定	(109)
六、重大事项请示报告制度	(109)
七、安全保密制度	(110)
八、设备安全管理制度	(111)

九、卫生管理制度·····	(112)
第三节 服务规范 ·····	(112)
一、人员组成·····	(112)
二、专家团队暂行管理办法·····	(114)
三、专家团队主要工作职责·····	(117)
四、值班人员工作流程与职责·····	(119)
五、坐席专家和值班人员工作提示·····	(120)
六、热线操作及用语规范·····	(122)
第六章 北京农业信息咨询服务中心服务情况	
分析 ·····	(126)
第一节 用户与咨询情况 ·····	(127)
一、咨询用户地域分布·····	(128)
二、农业信息咨询用户类型·····	(130)
三、农业信息咨询问题类别·····	(131)
四、农业信息咨询答复形式分析·····	(133)
第二节 用户反馈情况 ·····	(133)
一、用户了解与应用情况·····	(134)
二、用户了解途径情况·····	(134)
三、用户喜欢的服务手段·····	(135)
四、咨询服务满意度情况·····	(136)

第三节 服务案例	(137)
一、全科农技员成为技术服务二传手	(137)
二、“一张长途电话优惠卡,把北京的果树专家 请到了家”	(138)
三、“你们的热情服务、认真工作精神值得社会 学习!”	(140)
四、“你们北京的农业专家医院真是我们科技 服务的好帮手!”	(141)
五、“等瓜成熟后欢迎来我这儿品尝!” ..	(144)
六、“谢谢您的帮助,您的服务态度 太好了!”	(146)
七、一个月内卖出农产品超过 30 吨	(148)
八、推广新技术,为农户节约创收 150 多万元	(149)
九、“热线专家德艺双馨、服务有首都风范, 服务真是太好了!”	(151)
十、“以后有什么事情还是要相信政府!” ..	(152)
十一、用户送锦旗,表达感谢之意!	(155)
十二、房地产公司咨询问题,邀请热线专家 做讲座	(157)
十三、QQ 群平台得到用户的高度好评 ..	(159)
十四、微信平台服务效果显著	(161)
十五、热线专家在京郊设施农业生产中发挥	

重要作用·····	(163)
十六、热线专家开展产销全程服务·····	(164)
十七、热线专家为市民解决棘手问题·····	(165)
十八、助“90后”新农民圆养羊梦·····	(167)
第七章 农业信息咨询展望 ·····	(172)
一、依托多种移动终端开展智能化服务·····	(172)
二、结合农业大数据特点提供新的服务内容·····	(173)
三、利用云服务技术降低农业信息服务成本·····	(173)
四、加强农业市场与政策信息的内容服务·····	(174)
五、建设服务应用标准,提升服务质量·····	(174)
六、探索服务机制,促进服务长远发展·····	(175)
附 件 ·····	(176)
附件一 需求与反馈调查表·····	(176)
1. 农村信息传播体系建设需求调研问卷·····	(176)
2. 农技员应时应季培训效果调查问卷·····	(184)
3. 利用手机开展农业科技服务需求调查·····	(188)

4. 北京农业信息咨询服务中心知晓率调查	(190)
5. 培训反馈调查表	(191)
附件二 现场培训填报表格	(193)
1. 农技员应时应季培训情况登记表	(193)
2. 农技员应时应季培训信息报送表	(194)
3. 农技员应时应季培训专家情况登记表	(195)
4. 农技员应时应季培训签到表	(196)
附件三 咨询信息登记表	(197)
附件四 获奖情况	(198)
1. 荣获“2009 年信息北京十大应用成果”奖	(198)
2. 荣获“2013 零点民生金铃奖”	(199)
3. 荣获“2001 年全国优秀农业教育网站”奖	(200)
4. 荣获“第一届全国优秀科普网站优秀内容奖”	(200)
5. 连续荣获“全国农业百强网站”称号	(201)
附件五 媒体报道	(203)
1. 科技日报——“12396 热线”开展科技供需	

- 对接培训 (203)
2. 科技日报——北京“12396 热线”:让农民享受便捷的科技服务 (204)
3. 科技日报——北京新农村科技服务热线板栗讲座入农心 (204)
4. 农民日报——打造农村科技信息服务的无限通道 (205)
5. 农民日报——“北京农科咨询热线 QQ 群”开通 (205)
6. 北京日报——“视频医院”连城乡问诊种养零距离 (206)
7. 北京日报——“12396 热线”科技后盾助农致富 (206)
8. 京郊日报——“12396”科技热线助农致富增收 (207)
9. 京郊日报——农业专家视频问诊怀柔种养殖业 (207)
10. 京郊日报——科技“走转改”进村送技能 (208)
11. 京郊日报——农民备春耕 科技送下乡 (208)
12. 京郊日报——农科专家 QQ 群里传“真经” (209)
13. 京郊日报——农科服务建微信平台 ... (209)

14. 京郊日报——蔬菜雹灾后自救措施 …	(210)
附件六 农业数据库资源	(211)
1. 自建数据库	(211)
2. 引进数据库——中文数据库	(213)
3. 引进数据库——外文数据库	(218)
参考文献	(224)

第一章

绪 论

第一节 农业信息服务发展的政策背景

农业在我国具有基础性地位和作用，它是满足人们生活基本需要，促进国民经济稳定运行的基础。利用信息技术改造传统农业，发展现代农业，已形成广泛共识。农业信息服务作为现代农业科技推广体系的重要组成部分，为促进传统农业科技推广方法革新及现代农业科技推广体系建立注入了新的动力，是农业科技成果转化和应用推广的重要桥梁，是解决“三农”问题的重要手段之一。在当前农业现代化深入发展的攻坚阶段，要确保国家粮食安全、农民增收和农业可持续发展，就必须加快推进农业科技创新，增强农业科技对产业的支撑能力。如何运用现代信息技术手段，增强农业科技服务能力，提升农业科技水平，促进农业生产力发展，将是很长一段时间内农业面临的一项重要战略选择。为此，从2004年到2014年10年间，党中央、国务院已经连续多年、不同层面对农村信息化建设及农业信息服务做出了重要指示，为农业信息服务的发展提供了良好的政策环境。

2004年“中央1号文件”提出支持农村信息服务发展：