

DB 5309

临 沧 市 地 方 标 准

DB 5309/T 42—2021

凤庆核桃林业社会化服务规范

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

临 沧 市 市 场 监 督 管 理 局 发 布

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》的规定起草。

本文件由凤庆县人民政府提出。

本文件由临沧市林业和草原局归口。

本文件起草单位：临沧市质量技术监督综合检测中心、凤庆县人民政府、临沧市林业和草原局、凤庆县市场监督管理局、孟定海关综合技术中心、临沧市林业科学院、凤庆县林业和草原局。

本文件主要起草人：苏娟、赵立新、唐忠凤、杨建明、李程康、雷云钦、董斌、李艳、罗震宇、李子云、李明灿、张国昌。

凤庆核桃林业社会化服务规范

1 范围

本文件规定了凤庆核桃林业社会化服务的总则、服务组织和服务人员要求、服务内容、服务方式、服务流程及监督、评价与改进等内容。

本文件适用于凤庆县开展核桃林业社会化技术服务。

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 33407 农业社会化服务 农业技术推广服务组织建设指南
- 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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

凤庆核桃

泛指在凤庆县行政辖区内本土培育或引种植的大泡核桃、临宝核桃、细香核桃等深纹核桃(*Juglans sigillata* D.)优良品种的统一统称。

3.2

林业社会化服务

为加速推进林业现代化进程而提供的在林业生产的产前、产中和产后过程中所需各项服务的总和。

3.3

林业社会化服务组织

开展林业社会化服务活动的各级林业科技推广机构、林业科研机构、金融保险机构、森林资产评估机构、林权交易平台、基层集体经济组织、合作经济组织、林业综合协会、科研院校以及各类公益性组织等社会组织。分为公益性、半公益性和盈利性社会服务组织三类。

4 总则

4.1 以核桃产业科技推广为根本，促进核桃产业和林业推广体系的发展。

4.2 遵守核桃产业技术推广相关的法律、法规、方针、政策。

4.3 坚持为林农服务的宗旨，提高林业服务水平。

5 服务组织要求

5.1 应以林业产业发展需要为导向，适应服务对象业务需求，及时解决林业生产实际问题。

5.2 应具有相关管理部门注册登记的相关资质，如科研单位和大专院校应具有相应的专业研究，企业、专业生产、购销合作社应具有市场监督管理部门颁发的企业法人资质及相关资质；

5.3 应具有与其业务范围相适应的固定的科研条件、试验场地、经营场所、基础设施、人员等，能为服务对象提供包括科技、资金、市场信息、政策法律、基础设施建设、产品供销、林地流转以及风险防范等技术服务；

5.4 具备基本的组织架构和职能分工，有基本的专职服务专业人员及专职运营、后勤支持人员；

5.5 应建立规章制度，具备清晰的业务流程和规范的管理制度。对服务项目应具有健全的人员管理、服务档案管理、服务效果评估、服务投诉处理、服务质量可追溯、应急预案等服务管理制度或质量管理体系。

6 服务人员要求

6.1 熟悉核桃产业相关的国家法律、法规要求和行业有关要求。

6.2 具备与岗位要求相适应的表达沟通能力。

6.3 遵守职业道德、具有服务意识，能严格履行服务承诺。

6.4 具备与岗位要求相适应的技术水平、经历和业务服务能力。

6.5 熟悉所在区域核桃生产情况，掌握核桃生产及相关领域的科学技术和知识，并具有一定的实际操作能力。

6.6 具备开展核桃产业技术指导、咨询、培训等相关工作的能力。

7 服务内容

7.1 总则

服务组织向服务对象提供核桃生产全过程所需要的技术服务，应符合凤庆核桃林业社会化服务行业现状，并遵循覆盖全程的理念。

7.2 投入品供应服务

提供核桃种苗，做好肥料、农药、农机具等物资的服务。

7.3 核桃良种推广服务

提供包括核桃品种培育、种苗生产基地规划建设、种苗推广等服务。

7.4 生产经营服务

提供核桃种植、加工、经营等服务。

7.5 新技术推广

推广核桃新品种、核桃节水灌溉以及核桃病虫草鼠害综合防治技术。

7.6 林业信息化

提供林业气象信息、环境信息、农资投入品价格信息、科技信息、质量监测信息、产品溯源信息、产品供求关系信息、产品服务平台建设等服务。

8 服务方式

8.1 委托服务

服务组织根据服务对象的委托技术需求，开展科学研究攻关、技术引进与科技成果转化应用，为服务对象提供专业性和针对性的技术服务。

8.2 科技培训

服务组织通过举办技术培训班等方式进行实用技术培训，帮助服务对象尽快掌握相关技术，方式包括但不限于：

- a) 以选派专家亲临现场的形式为服务对象提供林业技术信息培训服务。
- b) 通过网络平台，以远程的形式为服务对象提供林业技术信息培训服务。

8.3 技术示范

服务组织通过建立或依托示范基地，开展有关技术的示范应用及展示，供服务对象观摩学习。

8.4 技术指导

应根据核桃林业社会化服务需求，编制技术手册，制定技术指导服务计划，开展核桃产业技术指导服务，方式包括但不限于：

- a) 派出专业技术人员对服务对象提供定期或不定期的现场技术指导服务，了解及帮助解决生产过程中的各种实际技术问题；
- b) 应服务对象需求，通过信息化技术方式提供技术指导服务。

8.5 技术咨询服务

根据服务对象的需求，针对某一技术问题为服务对象提供技术选用的建议和解决方案，应提供最终技术咨询报告，包括图纸、设计资料、各类规范和图片等。

8.6 科普服务

服务组织也可根据需要开展核桃科技下乡活动，利用报刊、网络等媒体技术向服务对象开展宣传服务。

8.7 信息推送服务

8.7.1 服务组织宜建立必要信息服务平台，向服务对象提供政策类、科技信息类等科普信息服务。

8.7.2 林业科技信息服务质量及服务供给应符合 GB/T 33747、GB/T 33748 的相关要求。

9 服务流程

9.1 需求沟通

服务组织与服务对象利用信息化技术建立沟通途径，了解服务核心内容和具体需求。

9.2 编制服务方案

9.2.1 服务组织应结合服务对象的具体需求，委派具有相关业务水平和经验的科技人员与服务对象沟通，编制服务方案，包括但不限于：预期目标、服务内容、时间安排、服务方式、服务质量、服务过程需要的设施设备等。

9.2.2 服务实施过程中，根据需求等实际变化情况应及时调整和改进服务方案。

9.2.3 服务方案应具有可操作性，能解决服务对象的实际问题。

9.2.4 采用市场化服务时，应签订技术服务合同，服务合同内容包括但不限于：双方的权利和义务、服务内容、服务保障条件、服务期限、服务履行方式、服务费用及结算方式、不可抗力的处置预定、违约责任等条款。

9.3 服务提供

9.3.1 服务人员应按照服务合同（协议）、服务方案或服务规范等要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务，做好服务过程记录。

9.3.2 出现特殊情况时，服务人员应及时与服务对象协商，并及时通知服务组织，按照规定的特殊情况处理方式进行处理。

9.4 服务结束

9.4.1 服务期满或因其他原因结束服务时，应按照服务合同（协议）或服务方案提交服务成果，并经服务对象认可。应主动和服务对象做好后续相关工作的交接。

9.4.2 服务组织应通过实地走访、电话、短信等方式，对项目完成情况进行满意度调查和测评，总结测评结果，提出反馈意见。

10 服务监督、评价与改进

10.1 监督与管理

10.1.1 服务组织应通过多种形式及渠道，定期进行分层分级的专项服务质量监督检查，通过自查自纠，分析总结，不断改进提升服务成效。

10.1.2 主动接受行业主管部门、服务对象的监督检查及考核，通过定期考核、临时抽查、日常巡视、随机访问、意见征集，以及邀请第三方机构测评等方式，对核桃林业社会化服务组织履行合同约定情况进行考核管理。

10.2 评价与改进

10.2.1 服务提供应建立投诉监督机制，主动对外公布监督及联络方式。

10.2.2 受理及处置各类投诉、问题反映、意见及建议后，应及时向投诉人反馈处理结果并进行回访。

10.2.3 服务组织应定期向服务对象进行满意度调查及意见反馈；服务满意度信息收集可根据实际，采

取但不限于以下调查方式：

- a) 面访调查；
- b) 电话调查；
- c) 问卷调查；
- d) 网络调查等。

10.2.4 对获得的数据进行统计分析。

10.2.5 服务组织应对收集的服务评价进行分析，查找问题及原因，制定整改措施，改进服务方式，对改进效果进行跟踪。

11 记录

服务过程应保留原始记录。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整。
