

ICS 03.080

CCS A 20

DJG330521

德清县地方技术性规范

DJG 330521/T 81—2022

数字益农信息社建设与服务规范

2022 - 12 - 08 发布

2022 - 12 - 31 实施

德清县市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 场所建设	4
4.1 选址	4
4.2 设施设备	4
5 共富合伙人	5
6 运营单位	5
7 服务内容与要求	5
7.1 服务内容	5
7.2 服务要求	6
8 数字化建设	7
9 监督评价	7
附 录 A （资料性） 数字益农信息社的设施设备	8

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。

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。

本文件由德清县农业农村局提出并归口。

本文件起草单位：德清县农业农村局、德清县商务局、德清邮政管理局、浙江省标准化研究院、德清配物联科技有限公司。

本文件主要起草人：张冠廷、张东升、杨娟、李霞、姚佳萍、任洁、陈哲、章古月、何淑梅、全国栋、应珊婷

引 言

作为数字经济的先行地，德清县的数字乡村建设一直走在全国前列。益农信息社是农业农村部信息进村入户的一项信息惠民、信息便民、信息富民的民生工程。借助数字化改革的力量，在现有益农信息社的“六有四服务”基础之上，即有场所、有人员、有设备、有宽带、有网页、有持续运营能力和农业公益服务、农村便民服务、农村电子商务、培训体验服务，升级迭代为数字益农信息社，主要架构为“1+1+1+N”，即1个场所+1个共富合伙人（益农信息员）+1个运营单位+N个服务内容。该规范的制定与实施，能更有效解决农业信息服务进村入户“最后一公里”问题，为乡村振兴铺就信息高速路，为数字乡村建设夯实基础。

数字益农信息社建设与服务规范

1 范围

本文件规定了数字益农信息社的场所建设、共富合伙人、运营单位、服务内容与要求、数字化建设、监督评价的内容。

本文件适用于数字益农信息社的建设和服务管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数字益农信息社

基于数字化技术，整合现有益农信息社、村（社区）便民服务中心等场地，入驻通讯运营商、金融机构、商贸物流等单位，为群众提供信息、便民、电商、培训、宣传、经营等服务的一站式场所。

3.2

共富合伙人

数字益农信息社的负责人，依托数字益农信息社，整合相关资源，带动村民实现共富。

3.3

运营单位

负责数字益农信息社的管理和运营，提供业务培训、产销对接、技术支持、信息咨询、物流配送等各项服务的组织。

4 场所建设

4.1 选址

应以方便村（社区）居民生活为目的选择场所地点。面积根据信息社提供的服务内容确定，宜 ≥ 60 m²。

4.2 设施设备

4.2.1 数字益农信息社应统一标识标牌。标识应醒目，易于识别、内容健康、书写规范、美观整齐，并符合相关安全技术要求。

4.2.2 服务信息标识、服务功能与收费标准、服务流程等应于显著位置标示。

4.2.3 应配备网络基础设施、办公设施、电商服务设施、消防安全设施，宜配备便民服务设施、自助

服务设施、休闲交流设施，参见附录 A。

5 共富合伙人

- 5.1 积极热爱共富事业，优先从本地村民、农业生产经营主体及有志于从事站点服务的社会人员中招募。
- 5.2 思想政治素质好，有较强的事业心和责任感，具有良好的道德品质和敬业精神。
- 5.3 对数字益农信息社有一定了解，熟悉当地产业和业务流程。
- 5.4 熟悉信息化操作，热衷于服务事业，具有经营能力。
- 5.5 应通过岗前培训，接受年度培训和年底考核。

6 运营单位

- 6.1 应在中华人民共和国境内注册，具备合法运营资质，公司规模在 20 人及以上。
- 6.2 应具有与运营管理模式和管理任务相适应的组织架构，制定完备的规章制度和管理规程，保障数字益农信息社运行。
- 6.3 应明确各部门、各岗位的工作内容，并按规定配备符合上岗条件和岗位任职能力的人员。
- 6.4 核心成员应具有实际管理经验和运营能力，具备互联网行业及电商实操经验，拥有人脉资源及配套渠道资源。
- 6.5 应配备与共富合伙人对接的相关管理人员。
- 6.6 应具有数字化平台数据获取、数据治理、数据存取、数据知识化、数据（知识）应用、数据保障等能力。

7 服务内容与要求

7.1 服务内容

7.1.1 基础服务

7.1.1.1 信息服务

信息服务至少包括以下内容：

- 农业农村政策法规宣传与咨询；
- 农林牧渔技术咨询；
- 农产品市场行情咨询；
- 就业务工信息发布。

7.1.1.2 便民服务

便民服务至少包括以下内容：

- 话费充值；
- 水电气费代缴；
- 保险代办；
- 农村金融服务，如小额现金汇款、贷款还款、存折补登、账户挂失；

- 网上代购；
- 政务服务代办。

7.1.1.3 电商服务

电商服务至少包括以下内容：

- 网上商品直购；
- 农产品网上销售；
- 农产品买卖信息发布；
- 本地电商的农产品寄存；
- 快递代收发。

7.1.1.4 培训服务

培训服务至少包括以下内容：

- 农民手机应用技能培训；
- 农业技能培训；
- 新产品推广培训；
- 农村课堂。

7.1.2 可选服务

7.1.2.1 自助服务

自助服务宜包括以下内容：

- 健康检测设备；
- 24小时自动售药机；
- 24小时自动售货机。

7.1.2.2 宣传服务

宣传服务宜包括以下内容：

- 公益宣传，如开展实用农业技术、防范电信诈骗、防范金融风险等宣传；
- 志愿者活动。

7.1.2.3 经营服务

经营服务宜包括以下内容：

- 旅游信息发布，如出游信息、接待游客信息；
- 家政服务发布，如招募和应聘家政人员的信息。

7.1.2.4 其他服务

可以根据实际情况拓展其他服务，例如：社保查询等。

7.2 服务要求

7.2.1 应保持环境干净整洁，物品归类摆放整齐，服务内容不违反国家法律法规。

7.2.2 共富合伙人应具有明显身份标识，衣冠整洁、仪表端庄，保持良好的精神风貌，服务态度良好，

热情周到、文明用语，表达通俗易懂。

7.2.3 应保持电话畅通，及时接听、耐心解答。

7.2.4 应及时收集和发布信息，保证信息的实效性。

7.2.5 对在快递柜中存放时间超过 24 小时的快递，应及时通知收件人取货。

7.2.6 确保农产品无损坏或腐烂问题，并保存在冷藏柜中。若出现损坏、腐烂的情况，应向平台反应，平台根据实际情况进行赔偿。

7.2.7 应保护客户的个人隐私，未经授权，不得他用。

7.2.8 宜做好服务记录，记录内容完整、真实和准确，各类材料按顺序编号，并统一归档保存。

8 数字化建设

8.1 应有适用于全县域内站点的统一数字化管理服务平台，配备电脑管理端和移动使用端。

8.2 平台内容包含以下内容：

——模块：包括数字农业、数字商贸、数字文旅、数字出行、数字健康、数字学习、数字政务等；

——应用：包括数字地图、交易平台、移动支付和数据分析等。

8.3 定期检修维护，并及时更新数据。

9 监督评价

9.1 应定期对运营单位开展满意度评价，内容包括服务时间、服务人员、服务内容、服务形式、服务评价、改进意见等。每年宜不少于一次。

9.2 应对共富合伙人进行年度考核，内容包括服务质量、业务能力、从事年限、参加培训、群众满意度等。

9.3 应建立持续改进机制，及时发现并解决问题。

附 录 A

(资料性)

数字益农信息社的设施设备

数字益农信息社应配备的设施见表A.1，宜配备的设施设备见表A.2。

表A.1 数字益农信息社应配备的设施

序号	类别	配置需求
1	网络基础设施	路由器
2	办公设施	柜台
3		椅子
4		固定电话
5		电脑
6		打印复印扫描一体机
7		展示大屏
8		电商服务设施
9	冷藏柜	
10	消防安全设施	灭火器
11		视频监控

表A.2 数字益农信息社宜配备的设施

序号	类别	配置需求
1	便民服务设施	桌子
2		医药箱
3		饮水机
4		保险柜
5		资料宣传架
6	自助服务设施	健康检测设备
7		自动售药机
8		自动售货机
9	休闲交流设施	沙发
10		茶几
11		书架