

文章编号: 1006-4354 (2012) 02-0049-04

陕西成立气象减灾服务中心和用户服务中心的实践与思考

高晓斌¹, 鲁渊平¹, 朱丽荣²

(1. 陕西省气象局, 西安 710014; 2. 陕西省气象局用户服务中心, 西安 710014)

摘 要: 为探索和完善陕西省公共气象服务体系建设, 有效解决决策服务出口多、服务力量分散、科技含量不高、需求针对性不强等问题, 统筹集约公共气象服务资源、促进各类气象服务向精细化、个性化发展, 创新性的开展气象服务工作, 陕西省气象局于 2010 年成立陕西省气象局减灾服务中心和陕西省气象局用户服务中心。通过创新公共气象服务的体制机制, 设立无级别非法人事业机构, 并分别挂靠于应急与减灾处和气象服务中心, 建立“小实体, 大网络”的决策服务机制及专业化、人本化、精细化的用户服务实体机构, 提升了决策服务的能力和水平, 深化了气象服务的效果, 弥补当前公共气象服务的不足, 有效搭建了气象部门与政府及各部门、社会公众沟通互动的桥梁。这一探索与实践使省级公共气象服务的体制机制得到优化, 公共气象服务水平全面提升, 气象防灾减灾效益显著提高。

关键词: 公共气象服务; 机构; 机制; 实践

中图分类号: P49

文献标识码: C

郑国光局长在 2011 年全国气象局长会议上指出: “以转变气象事业发展方式为主线, 就是要坚持在发展中促转变、在转变中谋发展, 实现‘十二五’气象事业又好又快发展。这就要求气象部门更加注重发挥公共气象服务的引领作用, 促进气象服务不断适应经济社会发展需求, 促进气象工作全面融入经济社会发展大局。”在业务技术体制改革过程中、在建设现代气象业务体系过程中, 中国气象局领导多次强调因地制宜, 结合当地实际, 打造有特色的公共气象服务体系, 鼓励服务方式创新。陕西省气象局坚决落实转变气象事业发展方式的部署, 探索公共气象服务实

现的方式, 结合陕西经济社会发展的实际, 创新公共气象服务体系, 更加注重完善公共气象服务的体制和机制、更加注重优化公共气象服务的结构和功能、更加注重提高公共气象服务的质量和效益, 成立陕西省气象局减灾服务中心和陕西省气象局用户服务中心, 使省级公共气象服务的体制机制得到优化, 公共气象服务水平全面提升, 气象防灾减灾效益显著提高。

1 成立两个中心的总体思路

1.1 陕西省气象局减灾服务中心

在公共气象服务体系建设的过程中, 针对决策服务出口多、决策服务力量分散、科技含量不

收稿日期: 2011-10-24

作者简介: 高晓斌 (1966—), 男, 陕西榆林人, 学士, 从事行政管理和宏观政策研究。

工获得“双文明精神先进个人”、“陕西省气象部门青年新秀”“全国气象科普先进工作者”、“首批陕西省气象部门新时期楷模”、“省人力资源和社会保障厅、省局联合表彰的陕西省气象系统先进工作者”、“保持先进性、建功十一五主题实践

活动优秀共产党员”等称号, 有两名职工在省直机关工委职工征文比赛中荣获三等奖。这些成绩和荣誉, 是防雷文化不断发展的体现, 是对防雷人精神的最大肯定, 也是防雷事业发展过程中文化力量的最好见证。

高、产品针对性不强等问题,陕西省气象局按照需求牵引、服务引领的思路,整合决策服务资源,于2007年5月成立省级气象服务管理办公室,专门从事决策气象服务工作。在2010年公共气象服务机构改革中,将气象服务管理办公室改革为陕西省气象局减灾服务中心,增加了应急气象服务等职能。

基本思路和目标:统筹集约省级各业务单位决策服务的人力和技术资源,加强决策气象服务与应急气象服务,规范决策气象服务与应急气象服务工作流程,提高气象服务的针对性、主动性、有效性。

陕西省气象局减灾服务中心为省局下设无级别非法人事业机构,挂靠应急与减灾处,编制11名。同时将原省局总值班室划归减灾服务中心管理。其主要职责是承担省级决策气象服务的组织、协调以及对市、县级决策气象服务的技术指导,负责省局重大决策材料的组织、撰写工作;制定落实决策气象服务周年方案;承担重大灾害性天气过程气象服务的组织、协调和评估,重大气象灾害应急响应期间应急气象服务材料的编写以及开展气象服务调查、效益评估等。

1.2 陕西省气象局用户服务中心

为了适应国家转变经济发展方式的需求,深化公共气象服务体制与机制改革,统筹集约公共气象服务资源、更好的满足各类气象用户对气象服务的需求,促进气象服务向精细化、个性化发展。2010年初,陕西省气象局决定成立陕西省气象局用户服务中心。

基本思路和目标:按照公共气象服务面向民生、面向生产、面向决策要求,开通400-6000-121气象服务热线,通过电话、网络、专用设备等方式开展与各类气象用户(含各类信息员)面对面咨询、交流与互动,建立用户数据库,开展用户调查,实现气象服务更加人性化和快捷、方便。

陕西省气象局用户服务中心为省局下设的无级别非法人事业机构,挂靠气象服务中心,相对独立运行。其主要任务是开展公众气象用户电话、网络咨询业务。包括24h400免费热线电话、12121电话咨询、中国天气网、陕西气象网和气

象调查网咨询;高端用户群(决策用户群、专业服务重点用户、气象定制VIP用户等)咨询服务,用户调查与用户信息管理,气象信息员互动业务,气象用户投诉以及发展气象信息用户等。

2 陕西公共气象服务机构建设历程

2.1 从“陕西省气象局气象服务管理办公室”到“陕西省气象局减灾服务中心”

2010年3月,省局党组决定在气象服务管理办公室的基础上扩充应急气象服务职责,组建“陕西省气象局减灾服务中心”。决策服务与应急工作仍然采取“小实体、大网络”方式运行,充分发挥各直属业务单位和市气象局的技术力量与人才资源。每年初由减灾服务中心策划决策气象服务专题,根据各业务单位承担的职责,下达各单位和正研高工,提前开展研究,减灾服务中心对各单位提交的专题服务材料进行审核、加工,报省委省政府。决策服务专题计划外的服务材料,仍然以各业务单位为依托,减灾服务中心负责进行监测预报预测评估等产品的加工、包装,统一以陕西省气象局名义上报。

2.2 成立陕西省气象局用户服务中心

2.2.1 整合资源,成立中心 2010年4月启动陕西省气象局用户服务中心组建工作,将省气象服务中心承担的声讯、短信、用户咨询、LED屏幕、广播电台等公众气象信息服务职能进行集约整合,扩大服务规模,细化服务分工,丰富服务内容,创新服务方式,强化用户咨询、用户调查、用户信息管理、用户和信息员交流互动、预警信息发布等职能,组建陕西省气象局用户服务中心。7月20日400-6000-121气象热线开始试运行,7月31日热线正式开通,8月18日用户服务中心揭牌成立,是全国气象部门首家成立的省级气象用户服务中心。省气象局用户服务中心编制25人左右,以聘用员工为主。

2.2.2 加强聘用人员的业务培训 用户中心对预招聘人员进行气象基础知识、陕西天气气候、公共气象服务、天气预报制作等气象知识培训,同时专门邀请移动、联通有经验的客服人员进行了呼叫中心坐席代表岗前基础培训、亲和力提升训练等客服岗前知识与技能的培训,并进行了严格

笔试考核, 确定了12名气象客服人员。随后对12名客服人员又进行了岗前知识培训。内容涵盖如何做好气象热线服务、如何快速提取预报及查询数据、观看气象科普录像等, 并强化学习陕西预警标准及发布办法、陕西气候、陕西主要气象灾害及特点、气象灾害防御、全省地理地貌等知识。全面熟悉中国天气网、气象网、公共气象平台网站、农网等, 系统学习400热线系统, 加强操作能力。

3 采取的措施及取得的成效

3.1 决策气象服务成效显著

围绕地方社会经济发展需求, 精心策划决策气象服务专题计划, 制定决策气象服务周年方案。决策服务材料涵盖防灾减灾、应对气候变化、粮食安全、特色农业发展、生态环境建设、重大灾害性天气监测预警等各方面, 在陕西防灾减灾、社会经济发展中发挥了重要作用, 决策气象服务工作得到政府领导的高度肯定和表扬。2008—2010年省级领导分别在决策服务材料批示17次、19次、20次。2011年1—9月省级领导在决策服务材料上批示22次。近年来陕西省重大气象灾害监测预警服务及时有效, 气象防灾减灾部门协作联动深入推进, 最大程度减轻了气象灾害带来的损失; 陕北优质苹果种植区可适当北扩等特色农业产业方面的决策气象服务材料对于指导苹果、柑桔、茶叶、红枣、猕猴桃、设施农业等地方特色产业的发展提供了科学的依据, 政府相关部门根据建议采取了相应的行动; 城市热岛效应、雷电灾害防护、生态环境遥感监测等方面的决策气象服务为经济社会可持续发展献计献策, 受到政府领导高度重视。连续4a开展了气象服务满意度、覆盖度、风险关注度和服务效益评估等“三度一效”工作, 编制《陕西2010年气象服务报告白皮书》。开展暴雨和干旱等气象灾害风险区划, 为各级政府主导出台气象灾害防御规划提供科技支撑。

3.2 应急气象服务规范高效

组织编写陕西省气象灾害应急预案, 2010年7月19日, 省政府下发了《陕西省人民政府办公厅关于印发〈陕西省气象灾害应急预案〉的

通知》, 对促进陕西省重大气象灾害的部门应急联动、提高全社会气象灾害应急处置能力发挥重要作用。完善了应急气象服务工作流程, 提高了应急气象服务能力。在2009年11月9—12日暴雪天气, 2010年4月11—13寒潮以及7月16—19日、22—25日、8月9—14日、18—25日暴雨等重大气象灾害应急服务中气象服务及时、准确、有效。省委书记赵乐际、省长赵正永、副省长祝列克等先后在一些重大气象服务材料上作了重要批示, 称赞气象服务工作及时、准确、有效, 予以肯定和表扬。

3.3 强化决策气象服务上下联动和技术指导

每年举办决策气象服务与应急气象服务研讨会、培训班, 指导各市气象局开展综合决策气象服务工作, 目前各市气象局围绕气候资源开发利用、特色农业发展、应对气候变化等方面, 向当地政府提供了大量的综合决策服务材料, 得到了政府领导的高度肯定。制定下发了《关于进一步加强省级与市级决策气象服务上下互动的通知》, 目前省、市减灾中心与各业务单位之间决策气象服务与应急气象服务沟通联动畅通, 进一步提高了基层决策气象服务的时效性与针对性。

3.4 加强农村气象信息员管理

与陕西省委组织部、工信厅、教育厅、农业厅联合发文, 多种渠道发展和共享乡村气象信息员队伍, 依托省委组织部基层党员干部培训平台、信息入村工程、中小学远程教育平台、科技入户工程等, 构建与之互联互通的陕西省气象信息员管理平台, 实现省市县三级管理的模式。陕西省已在11市区, 103个县(区), 1571个乡镇, 2万多个行政村和社区, 建立了27745人的气象信息员队伍, 覆盖了全省94%的乡镇、行政村。2010、2011年汛期, 陕西暴雨天气频繁, 多次遭受灾害性天气的袭击。用户服务中心通过400-6000-121气象热线与全省气象信息员、协理员点对点直呼互动, 告知预警信息和防御措施, 了解灾情, 共开展预警外呼工作9次, 共呼叫气象协理员、信息员21314人次, 获知群众转移人数5283人。信息员队伍在气象信息传递、灾情反馈、维护气象探测设施、组织群众撤

离等关键环节发挥了重要作用。

3.5 多渠道发布气象信息

400 气象服务热线开通后已受理电话 13 635 个(含留言业务), 为社会公众提供及时准确的气象信息, 满足了社会公众生产、生活的需要; 根据全国气象服务热线月报显示, 陕西 400 呼入量始终位于全国前列, 2011 年 4 月跃升全国第一, 根据用户评分满意率达 98.9%。每天定时更新中国天气网陕西站、三秦气象信息网天气的新闻和视频, 为公众网络咨询提供便利; 与陕西省人民广播电台、陕西交通广播合作开通 2 套节目, 每日 5 次通过直播连线由气象人员亲自播报天气资讯, 解读天气变化; 2011 年 5 月, 以中国移动 MAS 业务技术为依托, 以全省 2.3 万农村气象信息员为主要服务对象, 顺利建成陕西省气象信息员 MAS 短信业务平台, 进一步加强与气象信息员、协理员间的即时互动和紧密联系, 已通过该平台面向全省气象信息员发送短信 7 次, 受众人数达 8 万人次。

3.6 定期开展用户调查, 了解用户需求

用户服务中心建立了决策用户群信息库, 声讯和短信 VIP 用户信息库、气象信息员资料库等, 开展用户管理和调查, 为应急减灾决策服务提供依据, 从而更好地做好气象服务的效果评估工作, 同时与高端决策用户点对点服务, 形成有效的信息反馈链。2010 年起定期开展气象信息员调查工作, 已经完成 1.13 万人的信息调查工作。2011 年 6 月应中国气象局公共气象服务中心要求, 面向全国 28 个省市 611 名气象信息员开展问卷调查。

4 经验和体会

4.1 积极探索和实践公共气象服务体系建设

做好对决策者和用户的服是公共气象服务的重要职责, 也是多年来气象业务服务的“短板”。陕西省气象局以需求为引领, 创新公共气

象服务的体制机制, 形成了决策服务和用户服务的实体化、专业化。

4.2 实现决策服务“小实体, 大网络”机制建设

整合了各单位的决策服务资源, 改变了过去资源比较分散的局面。把“减灾中心”挂靠在机关, 旨在利用行政手段, 调动各单位决策服务资源, 发挥“减灾中心”做为决策服务的龙头作用。制定决策服务周年方案, 让高工以上技术人员牵头实施每个服务产品, 调动了各业务单位的积极性和高工的积极性。做好决策服务需求调查和效益评估, 使气象服务更具有针对性, 满足经济社会发展和人民生活的需求。

4.3 架起两座沟通桥梁

按照“政府主导、部门联动、社会参与”防灾减灾机制要求, 减灾中心成为气象部门专门的服务实体, 更使决策服务产品符合政府需求, 提出了科技含量高、针对性强的意见建议, 成为气象部门与政府及各部门的桥梁。

用户服务中心是气象部门真正的公益性服务窗口, 有效地构筑起气象部门与社会公众的沟通桥梁, 是气象部门宣传气象、答疑解惑、需求了解、服务社会的平台, 也是社会公众业务咨询、效果反馈、意见与建议表达及了解气象知识的新窗口和新途径。同时是发布预警信息和防御措施的重要渠道和手段, 具有防灾减灾、宣传气象、服务社会的作用。不光要让用户“打进来”, 还要主动“呼出去”, 拓展气象服务覆盖面, 建立用户资料数据库, 这样就使气象服务链得到了有效延伸, 真正走出气象部门, 直接面对各类用户, 发挥最大的效益。

4.4 减灾中心成为决策服务人员培养基地

减灾中心采用挂职交流的方式, 选择各单位业务服务人员参与工作, 共同策划编写服务材料, 提高了从事决策服务人员的业务能力。