

文章编号: 1006-4354 (2012) 04-0051-02

# 国家、省、市“三级模式”气象热线服务模式初探

张 宏, 王骊华, 朱丽荣

(陕西省气象用户服务中心, 西安 710014)

中图分类号: P49

文献标识码: B

全国统一的 400-6000-121 气象服务热线(以下简称 400 气象服务热线)是中国气象局适应气象事业发展要求, 改变服务理念与服务方式, 形成与用户有效互动的有益探索, 主要开展气象问题解答、效果反馈、需求了解和投诉建议等客户服务工作。目前, 全国 30 多个省份均已开通 400 气象服务热线。陕西省气象局以组建省市气象用户服务中心的方式开展 400 气象服务热线, 探索建立国家、省、市三级气象热线服务模式, 拓展和延伸气象预报预警信息的服务领域, 推动公众、决策、专业以及为农气象服务工作的开展, 更好地满足社会对气象服务的需求。

## 1 全国气象服务热线二级模式概况

400 气象服务热线最早作为中国天气网专属客服电话, 对宣传中国天气网, 提升其社会影响力起到了重要作用。2009 年 9 月, 中国气象局应急减灾与公共服务司下发《关于开展省级气象服务热线建设的通知》, 在全国范围内开展 400 气象服务热线建设。建成后的 400 气象服务热线实现全国联网, 统一客服号码, 在满足社会公众对气象服务需求的同时, 通过热线及时了解公众对气象服务的意见、建议以及合作意向等信息, 架起气象部门和社会公众之间的沟通桥梁, 方便、快捷、高效的服务于广大公众。

全国 400 气象服务热线以“两级模式”开展服务。“两级模式”是指国家、省级开展气象服务热线的模式及服务方式。按照中国气象局热线服

务流程, 国家级热线负责处理全国各地的投诉电话, 省级热线负责受理当地公众的气象咨询和问题解答。热线咨询可以实现国家与省、省与省之间的咨询业务的流转。这种模式, 热线咨询只在国家、省级间流转, 对国家、省级间用户来说气象热线服务效能相对较好。但通常省级平台规模较小、人员少, 一般只提供简单的气象咨询和问题解答, 使得气象热线服务架构形式单一、服务内容有限, 缺乏主动服务的意识和能力。在气象信息的传递上, 对于基层农村和偏远地区而言, 信息覆盖面相对狭小, 针对性不强、精细化不够, 难以实现气象信息的“最后一公里传递”。因此, 零散的热线客服队伍、被动的服务方式、层次不一的服务水平, 无法全面满足基层对气象信息服务的需求, 难以取得有效、良好的服务效果。

## 2 陕西气象服务热线“三级模式”的探索

2010 年陕西省气象局按照 1 个省级中心, 10 个地市中心模式, 组建成立陕西省气象用户服务中心, 探索建立具有陕西特色的气象服务热线“三级模式”。气象用户服务中心作为 400 气象服务热线的业务承接受理单位, 以公益性气象服务为主, 依托 400 热线、12121 坐席、广播电台、LED 显示屏、网络、移动 MAS 短信平台、邮件、传真、大喇叭等多种服务方式开展公众咨询服务、气象预警信息服务、应急呼叫服务、专门用户服务、气象产品推介以及用户服务互动等。

“三级模式”在原国家、省级的基础上, 增加

收稿日期: 2012-03-27

作者简介: 张宏 (1967—), 男, 陕西耀县人, 汉族, 工程师, 从事气象服务工作。

地市一级,实现国家、省、市三级服务模式。陕西三级气象热线服务模式是从陕西省气象服务工作的实际出发,通过组建地市级用户服务中心,开展属地化服务,逐级划分职责、明确服务重点,发挥各级气象用户服务中心在地域、资源、服务上的优势,形成涵盖全省的气象热线服务网络。通过用户服务中心平台,使气象服务热线成为公众表达需求的窗口和信息反馈的便捷通道。“三级模式”下,气象用户服务的领域更广,服务内容更丰富,服务效益更加明显。通过传播气象信息、开展用户调查,推介服务产品,提供专业专项服务,及时了解用户需求,不断提高和改进服务水平,使气象服务向精细化、高效化、主动化、便捷化、规范化的方向发展。

省市气象用户服务中心作为一个服务实体,有完善的组织架构,配备专业化的客服团队,承担业务服务职能。中心有 30 路光纤线路,16 部坐席,12 名客服人员,标准统一,每天 12 h (遇特殊天气 24 h) 开展专业化气象热线服务。各市级气象用户服务分中心按照 8 部坐席标准进行建设,客服人员一般 4~6 名,上岗前均通过岗前培训,业务知识过硬,并具备丰富的外呼经验。完备的机构设置和人员配备为 400 热线业务的开展提供了坚实的基础和保障。

“三级模式”以用户需求为着眼点,发挥市级气象部门面向基层、服务基层的作用,使属地

化的 400 热线不仅仅停留在解答用户的问题咨询上,而是围绕用户需求主动互动。以气象信息员、决策用户、专业用户和 VIP 高端用户为服务对象,在做好常规气象信息咨询答疑、气象灾害应急和气象信息员互动的同时,着力打造专业高效的气象客服团队,积极开展用户满意度调查和效益评估工作。陕西省气象用户服务中心成立至今,已受理电话 11.3 万人,呼叫各类用户 4.8 万人。在 2010—2011 年汛期气象服务中,通过 400 热线与全省近 2 万名气象协理员、信息员进行了预警互动,告知信息、了解灾情、提供防御指导,得到有效反馈信息千余条。各地市级气象用户服务分中心也在汛期气象服务和科技气象服务工作、开展属地化 400 热线服务等方面发挥了积极作用。

### 3 结语

陕西积极探索气象服务的发展方式,全面推动三级模式下气象服务热线发展,弥补了气象服务单向性不足,延伸了服务效果,提升服务质量。具有陕西特色的气象服务热线“三级模式”将在气象用户服务、气象科技服务及整个公共气象服务发展中发挥重要作用。

#### 参考文献:

- [1] 高晓斌,鲁渊平,朱丽荣. 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 [J]. 陕西气象, 2012 (2): 49-52.

## OSSMO 2004 安装及数据恢复问题处理一例

问题 2011 年 2 月中国气象局自动气象站测报软件 V3.0.18 版本在升级为 V3.0.19 版本后,部分台站出现了上传数据为空的现象。为解决此问题,陕西省气象局下达了软件降级的文件指令。临潼区气象局软件降级后发现不能进行对比观测,便重新安装软件。因之前软件安装在 C 盘,此次安装在 D 盘。安装后,软件运行正常,正点数据也正常,但计算机监控软件监控到的极值为每小时的极值。判断为软件问题,便多次安装,但在月底做报表时,重新安装软件后的分钟

数据全部缺测。

解决办法 请教有关技术人员,并检查参数库,发现系统参数文件夹 SysConfig 中的系统运行配置文件 SysPara.ini、系统运行界面和文件打开路径配置文件 UserOpt.ini 中,运行盘符为 C 盘,将系统运行配置文件 SysPara.ini 及系统运行界面和文件打开路径配置文件 UserOpt.ini 中的盘符由 C 修改为 D,监控界面正常,对比观测也恢复正常。

提示 在安装 OSSMO 2004 软件时,一定要