

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

文章编号: 1006-4354 (2012) 04-0053-04

陕西省气象部门 2010—2011 年新增正研级气象高级工程师任职资格人员业绩介绍

刘 海 英

(陕西省气象局, 西安 710014)

2010 年 5 月经中国气象局正研级专业技术职务任职资格评审委员会评审通过, 陕西省榆林市气象局井喜同志具有天气预报专业正研级气象高级工程师任职资格, 陕西省气候中心田武文同志具有气候与气候变化专业正研级气象高级工程师任职资格、孙娴同志具有气象服务与应用气象专业正研级气象高级工程师任职资格。

2011 年 5 月经中国气象局正研级专业技术职务任职资格评审委员会评审通过, 陕西省气象科所戴进同志具有大气物理与大气环境专业正研级气象高级工程师任职资格、李星敏同志具有气象服务与应用气象专业正研级气象高级工程师任职资格。

井喜, 男, 汉族, 1957 年 2 月出生。1982 年 1 月毕业于兰州大学气象专业, 获理学学士学位。1994 年 12 月取得天气气候高级工程师任职资格。自参加工作以来一直在陕西省榆林市气象台从事天气预报业务、科研工作。在榆林市气象台长期担任预报把关、重要天气警报小组成员、业务骨干。

该同志任高级工程师以来, 对短期天气预报

业务进行深入分析, 认真总结, 在灾害性、关键性、转折性天气预报服务和重大气象保障服务中, 预报准确、服务及时, 在榆林市防灾减灾工作中发挥了重要作用, 2002 年、2005 年、2008 年被中国气象局授予“全国优秀值班预报员”, 多次被陕西省气象局表彰为预报服务先进个人。

该同志在做好业务服务工作的同时, 关注本学科领域国内外最新发展动态, 勤于钻研, 结合陕西榆林天气特点, 对陕西突发性、灾害性、转折性天气和中尺度天气等的一些问题进行了较为深入的研究, 提出了一些观点, 对预报业务起到了很好的指导作用。主持完成中国气象科学研究院灾害天气国家重点实验室资助的“黄河中下游和淮河流域 MCC 致洪暴雨的研究”课题、陕西省气象局资助的“陕北大降水预报方法”重点课题、榆林市政府资助的“陕北北部沙尘天气形成机理研究及预测预报”重点课题, 投入业务运行, 取得较好的经济效益和社会效益。

任高工以来发表论文 10 篇, 其中核心期刊论文 8 篇 (7 篇为第 1 作者), 一级核心期刊 6 篇, 二级核心期刊 2 篇, 主要代表作发表在《高原气

收稿日期: 2012-04-09

作者简介: 刘海英 (1963—), 女, 陕西榆林人, 本科, 工程师, 从事气象人事教育工作。

选择好安装路径, 按照规定不允许安装在 C 盘, 最好固定在除 C 盘外的某一硬盘。改变软件安装路径时, 仅复制系统参数文件夹有时会出错, 需仔细查看系统运行配置文件和系统运行界面和文件打开路径配置文件, 以保证软件正常运行。

另外, 每天备份数据后, 应利用写字板等工具对备份的数据文件进行检查 (B 文件除外, 打开的文件不要保存), 发现数据缺测时及时恢复和补全, 以确保备份数据的完整与正确。

(赵 静)