

文章编号: 1006-4354 (2013) 01-0053-02

# 陕西“四位一体”推进省市公共气象服务发展的探索与思考

白光弼, 王骊华, 张 宏, 朱丽荣

(陕西省气象服务中心, 西安 710014)

**摘 要:** 陕西省气象服务中心承担着决策气象服务、公众气象服务、专业专项气象服务、应急气象服务等多项职责。中心坚持“需求牵引、服务引领”的发展方针, 完善省市气象用户服务业务体系建设。在公共气象服务发展的实践中, 逐步探索出“体系建设、品牌建设、窗口建设、队伍建设”四方位于一体的发展方式(简称“四位一体”), 着力提高公共气象服务能力和水平, 塑造综合性服务的优质窗口, 着力打造气象服务精品和品牌, 全力推进公共气象服务健康快速发展。

**关键词:** 业务体系建设; 四位一体; 公共气象服务

**中图分类号:** P49

**文献标识码:** C

陕西省气象服务中心作为气象服务的服务者和组织者, 探索公共气象服务多元化的实现方式, 创新公共气象服务体系, 完善服务的机制和体制, 着力提高公共气象服务的质量和效益。通过努力提高专业专项气象服务的精细化水平, 在公共气象服务发展的实践中, 逐步探索出“体系建设、品牌建设、窗口建设、队伍建设”四方位于一体的发展方式(简称“四位一体”), 着力提高公共气象服务服务能力和水平。

## 1 “四位一体”发展思路的探索

“四位一体”即坚持公共气象服务的发展目标, 坚持“需求牵引、服务引领”的发展方针, 完善省市气象用户服务业务体系建设, 集业务体系建设、品牌建设、队伍建设、窗口建设四方位于一体, 全力推进公共气象服务健康、快速发展。

陕西省气象服务中心在承担着决策气象服务、公众气象服务、专业专项气象服务、应急气象服务等多项职责的同时, 积极拓展和完善业务服务体系建设。

## 2 “四位一体”发展实践与成效

近两年, 陕西省气象服务中心将“四位一

体”推进省市公共气象服务业务体系的发展思路渗透于整个气象服务发展中, 在实践中已初显成效。

### 2.1 逐步建立完善的业务体系, 为发展奠定坚实基础

目前, 陕西省气象服务中心已形成业务服务体系、技术支撑体系、运行管理体系等为主要内容的业务体系框架, 并着力延伸和拓展业务体系内容。

(1) 业务服务体系逐步拓展 公众气象服务业务范围和专业专项气象服务范围逐步拓展。以多样化的服务方式满足社会及公众多元化的公共气象服务需求。

(2) 技术支撑体系逐渐完备 研究开发了陕西省气象用户服务业务支撑系统, 目前该系统已在全省气象用户服务中心推广使用。

(3) 运行管理体系不断完善 形成《陕西省气象服务中心气象服务标准化管理手册》等多种量化考核机制, 全面提升员工服务的积极性和创造性。

(4) 业务服务成效日渐显现 建立了手机短

收稿日期: 2012-10-30

作者简介: 白光弼(1963—), 男, 陕西西安人, 硕士, 高级工程师, 从事公共气象服务管理。

(彩)信、12121电话、网站、省广播电台、LED显示屏、农村大喇叭、掌上终端等媒体预警信息发布体系;借助新型媒体,开通了“陕西气象”新浪、腾讯两大网站官方微博。

## 2.2 全面打造品牌,着力提升服务社会美誉度

陕西省气象服务中心以公益性服务为宗旨,着力打造“气象‘百事通’、为农服务‘直通车’、气象灾害防御‘消息树’、预警信息发布‘绿色通道’”等服务品牌。

(1) 气象“百事通” 以气象热线咨询服务为基础,着力将400气象服务热线打造成为社会公众需求了解、效果反馈、建议与意见表达及获知气象信息的品牌。

(2) 为农服务“直通车” 积极开展常态化的气象信息员互动工作,了解天气对农民生产活动的影响,并结合天气状况,告知农民朋友农事提醒和防御措施等。

(3) 气象灾害防御“消息树” 中心通过9种手段传递气象预报预警信息。着力打造气象灾害防御“消息树”,促进气象信息最后一公里传递。

(4) 预警信息发布“绿色通道” 气象、通讯联手打造陕西气象预警信息发布“绿色通道”服务品牌,致力于气象信息“最后一公里”传递。

## 2.3 窗口建设成效显著,全力塑造新时期气象部门良好形象

陕西省气象服务中心已成为陕西省气象局对外展示窗口,中心先后接待中国气象局领导、陕西省委、省政府领导、各省市气象部门及其他部门参观指导120余次,受到了各方的好评和赞扬。另一方面,也成为科普宣传窗口。开展气象科普宣传是传播气象知识、提高全民气象防灾减灾意识的重要途径。以活动在载体,着力打造气象科普宣传的新窗口。

## 2.4 建立多层次服务团队,促进气象服务精细化发展

陕西省气象服务中心在发展中形成了“总工

+首席”的技术专家队伍、贴心服务的用户服务队伍、营销宣传能力强的推介队伍。

(1) 专家团队建设 中心现有总工1名、副总工2名,设立预报首席服务员1名,形成了“总工+首席”技术专家队伍。

(2) 客服团队建设 通过加强客服团队建设,着力建设一支年轻化、高素质、好形象、精业务、应变能力强、综合素质高的客服团队,提高气象服务的“软实力”。

(3) 推介团队建设 中心拥有短信息服务、专业服务、用户服务、研发保障等多支营销和业务服务团队,为气象科技服务的发展提供了后备支撑力量。

## 3 思考与认识

(1) 进一步提高对气象服务工作的认识 坚持公共气象服务,从战略高度认识加强公共气象服务的重要性,促进公共气象服务再上新台阶。

(2) 进一步加大“四位一体”工作推进力度 强化业务体系建设,紧紧围绕陕西省气象局“火车头计划”,创新科技和人才管理,推进气象服务标准化建设进程,着力提高省市气象服务中心软实力水平。

(3) 探索和完善气象用户服务体制和运行机制 探索省市级用户服务业务体系建设、业务发展、人员配备等投入机制,支撑用户服务中心体系整体的长足发展。确保省市气象用户服务发展有支撑、有保障。

(4) 继续加强气象服务宣传推广工作 省市公共气象服务业务体系建设与发展中,要借助平面媒体、网络媒体、电视媒体等注重多角度宣传。通过编辑电子期刊、撰写新闻稿等形成宣传载体,营造良好的发展氛围,促进气象服务业务的发展。加强与社会各部门的沟通联动,深化“公益性”服务窗口的形象,积极参与“防灾减灾、志愿者服务”等公益性活动,服务公众,造福社会。