

文章编号: 1006-4354 (2005) 01-0046-01

# 陕西气象短信服务简介

滕 跃

(陕西省专业气象台, 陕西西安 710014)

中图分类号: P49

文献标识码: C

陕西省专业气象台 2003 年 10 月开通手机气象短信业务平台, 提供全省 96 地市县局天气预报。2004 年上半年已与陕西省三大信息集团公司的陕西移动、陕西联通、陕西电信等签订了合作协议书, 到 2004 年 11 月 26 日为止, 收费用户 20 余万个, 但用户群体并不稳定, 应该说处于发展关键期。

## 1 气象短信业务的管理

省专业气象台在省气象局的统一领导下, 依法在全省范围内组织开展了气象短信服务业务。从节约资金、防止重复建设等方面考虑, 任何单位和个人未经省气象局批准, 不得擅自开展气象短信业务。省专业气象台负责气象短信平台系统的建设与维护、业务策划与宣传、服务产品编辑制作、客户服务、投诉及全省气象短信业务的运行管理等。各地市气象局负责组织所属地县气象局的预报产品制作与传输、短信业务推广宣传、客户投诉等。

## 2 预报产品制作、提供与发布

气象短信服务产品分定时和不定时两类。定时产品以点播、包月定制方式提供服务。不定时产品是以突发性、灾害性、各种重要消息(包括: 暴雨消息、大风消息、高温消息、降水量消息等)为主要内容。各地市气象局每天将所属地县局定时预报产品, 按规定时间上传至省专业气象业务平台, 业务平台按时完成气象短信定时服务产品的审核工作, 并及时提交到气象短信平台统一发布。如遇突发性、灾害性、重要消息等天气时, 由省专业台按有关规定签发后, 可随时以短信群发方式向有关领导、防汛抗旱指挥部和受灾害影响地区用户发布, 并注明气象信息来源和发布时间。

预报准确与否是短信发展的关键问题。如 2004 年 7 月中旬, 正是骄阳似火的季节, 有一个县局上传的预报内容发错, 而预报员审核时又未发现, 将“中雨”错发成“中雪”, 导致大量客户投诉: “夏天会下雪吗?”、“有病, 夏天哪来的雪”等等。

## 3 短信业务的咨询、投诉受理

专业气象台向社会公布全省统一的客户服务咨询电话, 要求各地市气象局指定相关业务部门按规定受理用户定制、取消、投诉等业务, 负责收集用户意见、建议等信息, 接受用户请求的现场受理等。

对 1860 网上转来的投诉, 要求客服人员在 1 h 内给予处理并回复; 对气象短信用户提出的退费要求, 向用户做出退费或不退费的解释, 按照方便用户的原则处理。如需向用户退费, 由地市气象局相关部门先行垫付。

## 4 重点突出 72 h 天气预报的定制服务

从省专业气象台到地县气象局都以提供 72 h 天气预报短信息为主(因移动公司和 SP 商提供的是 24 h 天气预报), 让已经定制天气信息的用户感受到服务的权威性、准确性和及时性, 使还未定制天气预报的用户倾向于 72 h 的真诚服务。

## 5 气象短信业务的定制

所在地县局的“移动”手机用户, 只要在短信界面上编写本地区的长途电话区号, 发送到“01218”, 就可定制本地区 72 h 的天气预报。例如, 需定咸阳市的天气预报, 只需编写“0910”发送到“01218”即可。所在地县局的“联通”手机用户, 只要用本手机拨打“198”, 联通客服人员就会为你定制所需要的天气预报内容。