

文章编号: 1006-4354 (2008) 06-0045-02

榆林 12121 气象电话服务的发展

韩姗姗, 高 蕊

(榆林市气象局, 陕西榆林 719000)

中图分类号: P49

文献标识码: C

“12121”气象电话服务作为气象部门面向社会的窗口之一, 担负着向社会公众发布最新气象信息和重大灾害性天气预警信号的重任, 是公共气象服务的重要手段, 是气象部门树立公众形象的重要窗口, 也是人们了解气象信息最直接的途径, 给气象部门带来一定的社会和经济效益, 但随着社会的发展和人们生活水平的提高, 12121 信息内容与电视、报纸、气象短信、Internet 上发布的天气预报雷同, 致使 12121 拨打量增长缓慢甚至是徘徊不前, 如何使 12121 更好地发展已成为我们必须正视的问题。通过分析榆林市 12121 的现状、找出存在问题、拟定相关对策、提出发展设想, 以期为更好地开展 12121 电话气象服务提供有益的参考。

1 12121 气象电话服务的发展

榆林 12121 的发展始于 1997 年, 使用“121”的特服号, 只有电信一家平台, 采用 8 路中继接入, 拨打量每天只有几百次。2003 年, 双顺达系统平台投入使用, 移动、联通、网通直接

接入, 中继扩容到 98 路。2005 年, “121”升位为“12121”。2007 年, 日平均拨打量达到 4 000 次。

2 现状及存在问题

据不完全统计, 2007 年全省各地市 12121 收入总和约为 694.34 万元, 榆林市为 81 万元, 占地市总和的 11.6%, 位居全省第四。

榆林市下属 12 县区 12121 发展水平参差不齐, 各县拨打用户数的差别较大, 这与当地经济、人口有一定关系。从表 1 看各县区 12121 业务用户整体渗透率整体非常低, 最高 2.27%, 最低只有 0.85%。12121 还有很大的市场潜力可挖, 有待于进一步拓展。

目前 12121 信箱提供的服务产品是以常规天气预报为主, 内容与传统媒体发布的天气预报雷同。

12121 的资费是基本通话费加 0.6 元信息费。而移动 12580 开通气象信息查询, 可以随时查询本地及全国各地未来 3 d 天气预报。只收取市话费, 对 12121 影响非常大。

收稿日期: 2008-04-14

作者简介: 韩姗姗 (1978-), 女, 陕西榆林人, 学士, 助理工程师, 从事 12121 电视电话天气预报工作。

型”栏, “小型”栏屏蔽, 冬季相反。保证两季的蒸发量在 A 文件对应数据段的位置正确。

4 雪深、雪压、电线积冰、冻土观测项目, 无需在季节转换时修改台站参数。

雪深、雪压、电线积冰、冻土虽是季节性天气现象, 但却是气象站的常年观测任务, 观测方法统一无季节性变化, 因此均为“选中”。虽然它们基本不可能出现在夏季, 但到了夏季也不能修

改参数, 只要出现这些现象, 还要按规范观测记录, 这些项目的相应栏保持常年可写入, 不能因季节转换而屏蔽。每月生成的 A 文件首行参数中观测项目 y13、y14、y18 的标识值常年不变, 全部为“0”, 即表示人工观测, 若这些现象全月未出现, 则 A 文件的对应数据段处只有指示码、方式位和一个“=”, 如“A0=”表示全月未出现冻土。

表 1 榆林 12 县(区)固定电话 2008 年 1 月
12121 拨打率对比

名称	在网用户	拨打用户数	用户渗透率/%
榆林	147 612	2 953	2.00
神木	80 774	1 837	2.27
府谷	42 843	965	2.25
定边	60 798	1 140	1.88
靖边	73 355	1 297	1.77
横山	42 358	966	2.28
绥德	61 308	519	0.85
米脂	41 294	465	1.13
佳县	38 261	550	1.44
吴堡	19 064	418	2.19
清涧	34 237	623	1.82
子洲	40 000	646	1.62

以前 12121 在与市移动结算时回款率可达 90%，从 2007 年 1 月份结算方由市移动改为省移动后，回款率直线下降造成 2007 年榆林 12121 损失将近 20 万元。

3 未来发展的思考

3.1 继续加大宣传

针对 12121 用户渗透率低的现状，必须加强广告宣传，让更多人了解并使用 12121，利用公路沿线、乡间地头作墙体广告，在当地报纸、网络、出租车和通往各县区的长途车座套、电视天气预报电视节目和手机短信等作广泛宣传，还可借助纪念“3·23”世界气象日在公共场所设点宣传。

依据 12121 的拨打数据分析，群众所关心的重要天气主要是雷暴、连阴雨、大风降温和降雪天气，12121 拨打量在重要天气来临时会大幅提高，例如 2007 年 9 月底至 10 月初持续半个月的连阴雨，仅 10 月 8 日就有 32 251 人次拨打 12121 气象电话。12121 的准确预报不仅为听众提供参考，而且会在听众中留下深刻印象。要抓住重要天气时段和国家法定假期，提前向手机、小灵通和大灵通用户发送精练、上口的宣传短信，会收到很好的宣传效果。

3.2 以优惠政策扩大用户数量

把电信固话和小灵通作为 12121 包月试行对

象，包月可以有效地解决近年电信 12121 用户明显下滑的现状。通过与电信公司洽谈，榆林市固定电话、小灵通 12121 包月业务资费定为 2 元/月，目前包月用户数达 2 万户，从半年的运行情况看，收入较常年有了很大提高。

为了更好的发展用户，与电信局协商制定了营销奖励政策；通过电信公司的外呼平台对 12121“沉默号码”进行分批逐次地包月宣传；印制宣传材料摆放在各县区电信营业厅；在 12121 信箱里设置了 8 号分信箱，用户可以自行选择进行包月确认和退订业务。

当包月用户发展到一定数量时，购买一套外呼平台，可以为包月用户提供更加完善的售后服务。部分用户常出现月消费为 0 元，对这类用户，在有天气过程时，提前利用外呼平台对所有包月用户进行服务，让用户感到 2 元包月物有所值。

3.3 努力提高 12121 信箱的服务质量

通过信箱拨打比率分析，绝大多数使用 12121 的用户都想了解未来的天气情况，信箱设置应把听众朋友最想听到的内容设置在最前面，语言简洁明了、通俗易懂，不能用拖延时长的方法增加收入。气象信息与人们的日常生活及生产活动密切相关，随着人们生活水平的提高，单一的天气预报已经不能满足需要，增加一些天气实况、公路气象、生活气象指数预报、音乐欣赏、气象与农事、气象与生活等信箱，以丰富 12121 的内容、满足不同用户群的需求。

随着社会经济建设的快速发展和人民生活质量的不断提高，社会对公众气象服务的意识和需求明显增强。应紧随时代科技的发展步伐，积极探索各种有利于 12121 发展的新思路，使榆林市及陕西 12121 服务上一个新台阶。

参考文献：

- [1] 王艳兰. 浅谈“121”气象服务技巧 [J]. 广西气象, 1999, 20(4): 48-50.
- [2] 鞠远福, 薛天波. 烟台市“121”气象信息产业经营策略 [J]. 山东气象, 2003(3): 41-42.