

文章编号: 1006-4354 (2013) 03-0048-03

# 陕西气象服务标准化建设与管理

杨新, 白光弼, 胡小宁, 许瑾

(陕西省气象服务中心, 西安 710014)

**摘要:** 陕西气象服务标准化建设立足于陕西气象服务工作实际, 从气象服务业务标准化和气象服务文化标准化两部分对气象服务的内容、流程、规范、考核等进行统一标准, 旨在探索推行气象部门窗口单位标准化建设, 建设科学、合理、精细的气象服务品牌, 着力打造科技含量高、专业化程度高、人员素质高、服务意识强、发展意识强的气象服务新形象。

**关键词:** 标准化管理; 气象服务; 实践

**中图分类号:** C931.2

**文献标识码:** C

公共气象服务业务作为现代气象业务的重要组成部分, 除了要加强和完善自身业务体系建设外, 建立与之相适应的科学高效的管理体系也非常必要。近年来, 各级气象部门的决策气象服务、公共气象服务、专业专项气象服务、气象灾害预警等业务进程在不断推进和深化, 但没有建立起统一的气象服务管理体系和气象服务规范标准, 某种程度上与大力提升业务服务能力的要求不同步, 也制约着气象服务的可持续发展进程。以陕西省气象服务工作为基础平台, 结合省级气象服务发展实际, 分析了新时期新形势下气象服务标准化管理面临的新问题、气象服务标准化与科学管理的关系, 探索省级气象服务标准化管理的发展思路, 旨在坚持公共气象服务发展方向, 不断提升气象服务精细化科学化管理水平。

## 1 气象服务标准化建设的现状

### 1.1 气象服务标准化的内涵

气象服务标准化是气象部门针对不同层面的气象服务对象, 按照不同需求, 运用不同的服务手段和服务方式所提供的系列化标准气象服务, 是提供服务一方应该遵循的一种从业规范, 它区别于传统意义上的质量技术监督部门制定的国家标准、地方标准、行业标准等, 旨在通过气象服务标准化的探索实施来推行气象部门窗口单位标

准化建设, 建设科学、合理、精细的气象文化品牌, 着力打造科技含量高、专业化程度高、人员素质高、服务意识强、发展意识强的气象服务形象。

### 1.2 气象服务标准化管理的现状

多年来, 陕西省气象部门坚持需求牵引、服务引领、统筹集约, 围绕转变气象事业发展方式的发展理念, 不断加快气象现代化建设进程, 全力做好防灾减灾和气象服务。但随着事业的发展, 现有服务理念、服务能力已不能完全适应现代公共气象服务的需求, 具体表现在职工的年龄结构、知识结构与快速发展的业务需求不相适应, 传统的工作效率效能与融入式嵌入式发展节奏不相适应, 同时, 也缺乏长效激励机制和量化考核标准, 以至于服务管理成本过大, 形象窗口和示范单位的品牌效应有待提升。

纵观全国气象服务工作, 广东气象微博发展模式、湖南专业专项服务发展模式、江苏短信息服务发展模式、天津业务平台建设等, 都给予陕西气象服务发展很大的启示。为了更好地解决制约陕西公共气象服务发展面临的瓶颈问题, 大力提升科学发展能力, 进行气象服务标准化建设的探索和实践, 通过整合资源, 合理分配角色, 建立规范的服务标准体系, 提高气象服务效益和效

收稿日期: 2012-12-19

作者简介: 杨新 (1968—), 女, 陕西周至人, 汉族, 学士, 工程师, 从事公共气象服务管理。

能, 提升科学管理能力。

## 2 气象服务标准化建设内容

根据陕西气象服务工作实际, 将气象服务标准化分为气象服务业务标准化和气象服务文化标准化两部分内容。气象服务业务标准化按服务对象和服务手段分类, 是标准化建设的核心; 气象服务文化标准化按理念、标识、行为和环境分类, 是软实力建设。

### 2.1 气象服务业务标准化

气象服务业务标准化按服务对象分为公众服务、专业专项服务和业务支撑及保障服务三部分(见图1)。公众服务标准化是气象服务业务标准化的核心, 按服务方式可分为广播、电视、报纸、网站、电话、短(彩)信、电子显示屏、农村大喇叭、微博、移动终端、科普、媒体采访等12类; 专业专项服务标准化分为专业气象服务、专项气象服务和行业气象服务效益评估等3类; 业务支撑及保障服务标准化分为服务产品业务标准化和运维支撑服务标准化两类。

针对气象服务业务标准化3大类17种服务方式制定了65个标准规范, 主要从服务内容、服务流程、服务规范、服务考核等方面进行了详细规范, 系统地对公共气象服务的各种业务、服务方式进行了分类、归纳、总结、标准制定。

### 2.2 气象服务文化标准化

气象服务文化标准化从服务理念、服务行为、服务环境、服务标识4个方面对气象文化服务进行了系统的规范和约定, 共有11种标准(见图2)。

#### (1) 服务理念

气象文化是气象部门精神风貌、工作态度与工作作风、价值尺度与价值取向的高度凝聚。陕西气象事业的发展离不开陕西气象文化精神的引导。陕西省气象部门秉承“以人为本、无所不在、无微不至”的服务理念, 弘扬“创新求实、精业图强、服务引领、管天惠秦”的新时期陕西气象人精神, 全力做好气象防灾减灾和气象服务工作, 积极推进气象改革和气象现代化建设, 多次受到政府部门的表扬和嘉奖, 在全国气象部门综合考评中荣获特别优秀单位。

#### (2) 服务行为

服务行为指气象服务从业人员的用语、仪态、培训及工作状态的标准规范要求。理念指导行为, 行为决定结果。因此, 对服务人员行为标准的设计、规范和要求, 直接影响服务效果和服务质量。

#### (3) 服务环境

服务环境指业务平台、行政区域、场所布置及环境卫生标准的统一规范要求, 通过部门文化墙的打造, 图书角、咖啡吧的功能设置, 公共关系、公益性、文化性活动的运维等, 营造了有序舒适的工作环境, 高品质的文化氛围等, 提高了员工的快乐指数, 激发工作热情。

#### (4) 服务标识

服务标识指部门名称、标志、标准字、宣传标语、办公用品、标识牌、员工制服、信息传播等, 是单位文化建设的静态的视觉识别符号, 是标准化建设的视觉识别(Visual Identity, 简称VI)设计。设计到位、实施科学的VI系统, 是传播气象服务理念、建立气象部门知名度、塑造陕西气象形象的有效途径, 将气象服务部门的LOGO、网址、单位名称、单位地址、水印、电话等作为标识标准化的6个基本元素, 在对外提供的气象服务产品及气象日常工作便签等工作环境中统一呈现, 展示部门形象。

## 3 气象服务标准化建设阶段性成果

### 3.1 气象服务标准化建设提升了公共气象服务能力和水平

气象服务标准化建设实现了气象服务业务规范化, 有效地提升了陕西公共气象服务能力和水平。将公共气象服务业务细划, 从不同方面进行统一规范, 基本实现了各项工作有依据、每个依据有流程、每个流程有标准; 同时着眼于整体, 采用系统的方法, 通过改善整个服务体系内的分工和合作方式, 优化不同部门、不同业务、不同岗位的服务流程, 促进各项气象业务服务流程标准化, 从而提高服务效率, 提升服务能力。

### 3.2 气象服务标准化建设是创新管理的有益尝试

结合工作实际, 编辑形成《陕西气象服务标准化管理手册》指导实践, 同时在实践中不断对

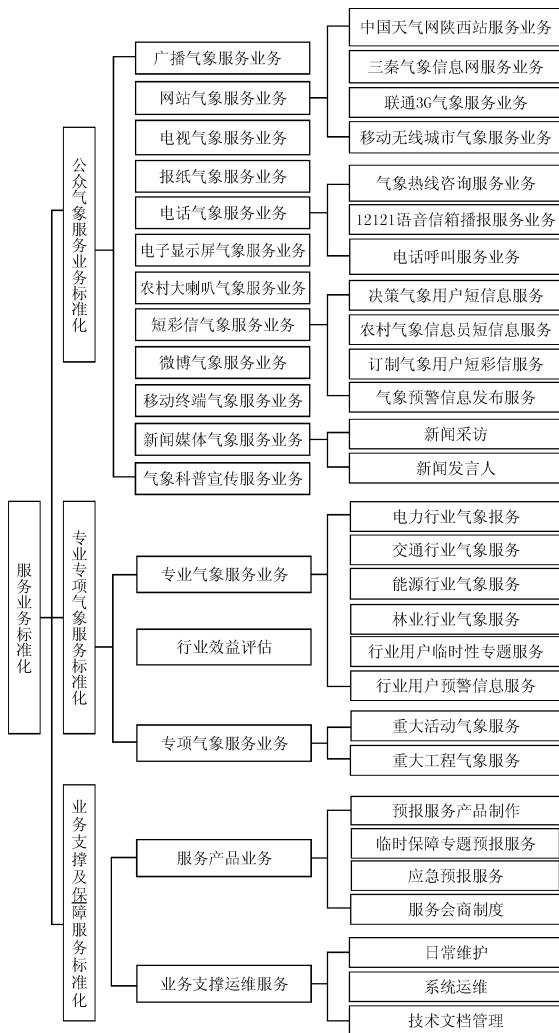


图1 陕西气象服务业务标准化构架图

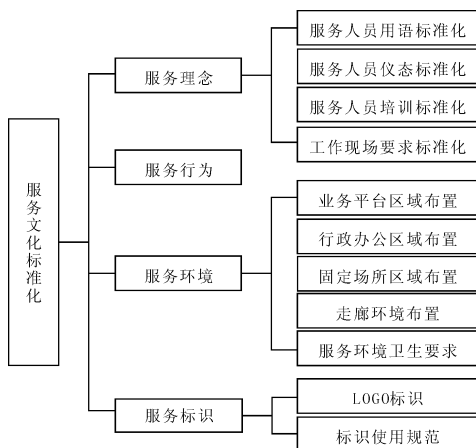


图2 气象服务文化标准化构架图

其进行修订和完善。首先通过服务递送系统，向各类用户提供满足其需求的有序的服务，并不断优化服务流程；其次从每个服务环节中气象服务人员所展现出来的仪表、语言、态度和行为等方面，打造的服务标准化。将气象部门文化建设的诸多元素融入到气象服务中，创新推进气象服务文化标准化建设。该项工作荣获陕西省气象局2012年度创新工作奖。

### 3.3 气象服务标准化建设构建了优秀团队文化

优秀的团队文化是生产力的聚合、爆发和再超越的平台，是各种效益积聚的源泉。通过明确服务目标、服务流程、服务标准，改善整个服务体系内的分工和合作方式，实现团队高效管理，凝聚了力量，促进服务团队整体水平和综合素质的提升。近几年，陕西气象服务团队成长壮大，培养了一批优秀的复合型气象服务人员，团队也荣获了陕西省“青年文明号”和全国“巾帼文明岗”等荣誉称号。

### 3.4 气象服务标准化建设打造了服务品牌

陕西省气象服务中心承担对外联系、窗口形象和品牌展示等工作任务，通过气象服务标准化建设，以业务科室为基本单元，以业务内容为基础元素，从业务内容、服务理念、文化口号、文化标识、工作着装、服务行为、服务培训等多方面着手，全方位打造中心标准化服务形象，从“软实力”和“硬环境”提升陕西气象服务整体形象水平，打造气象部门优质服务品牌，提高社会美誉度。

## 4 小结

标准化建设是提升公共气象服务能力和水平的有效途径，是创新管理的有益尝试，是强化科学管理的基本要求，是构建优秀团队文化的现实需要，是打造窗口，铸造品牌的重要内容。气象服务标准化工作将覆盖到涵盖气象防灾减灾服务、决策气象服务、公众气象服务、专业专项气象服务、为农气象服务等各个方面，逐步形成陕西气象服务标准化体系。