

DB4115

信 阳 市 地 方 标 准

DB4115/T XXXX—XXXX

公众气象服务规范

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

信阳市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务内容.....	1
5 传播要求.....	3
6 服务评价与改进.....	3

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由信阳市气象局提出。

本文件由信阳市气象标准化技术委员会（XY/TC 02）归口。

本文件起草单位：信阳市气象科技服务中心、信阳市风云科技服务有限责任公司、河南省标准化和质量研究院。

本文件主要起草人：杨雪、曹雨、黄冬凌、郭婕、余璐、杨菲。

公众气象服务规范

1 范围

本文件规定了公众气象服务的服务内容、传播要求和服务评价与改进。
本文件适用于公众气象服务业务和气象信息传播。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 27961	气象服务分类术语
GB/T 35222	地面气象观测规范 云
GB/T 35223	地面气象观测规范 气象能见度
GB/T 35224	地面气象观测规范 天气现象
GB/T 35225	地面气象观测规范 气压
GB/T 35226	地面气象观测规范 空气温度和湿度
GB/T 28591	风力等级
GB/T 28592	降水量等级

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公众气象服务

为社会公众提供的天气实况、气象预报和气象预警信息服务等公益性气象服务。

4 服务内容

4.1 常规公众气象服务

利用广播、电视、电子显示屏以及手机、微博、微信等传播媒介按照时效要求面向社会公众无偿公开天气实况、气象预报预警等。常规公众气象服务内容和时效要求见表1。

表1 常规公众气象服务内容和时效要求

分项	具体内容	实效要求
实况信息服务	气温、降水、风等实况监测信息	最新时次 (逐小时更新)

表1 常规公众气象服务内容和时效要求（续）

分项	具体内容	实效要求
	气象卫星云图	最新时次 (逐小时更新)
	天气雷达图	最新时次 (逐小时更新)
	年度气温、降水、日照气候概况	过去一年 (逐年更新)
	年度重要天气气候事件	过去一年 (逐年更新)
预报预警服务	逐日天气预报	未来3天 (每天更新1次)
	重要天气预警报告	最新时次 (按市级气象台站发布更新)
	气象灾害预警信号	最新时次 (按市级气象台站发布更新)
	农业气象专题预报	未来3天 (逐日更新)
	道路交通出行天气指引	未来3天 (逐日更新)
	与公众健康、生活密切相关的气象指数预报	未来3天 (逐日更新)
	主要旅游景区天气预报	未来3天 (按景区旅游需求更新)
气象科普服务	主要天气现象、气象灾害科普	逐日更新

4.2 重大过程公众气象服务

4.2.1 启动条件

达到以下条件之一时，启动重大过程公众气象服务：

- a) 气象主管机构所属气象台站发布重要天气报告；
- b) 启动气象灾害应急响应或特别工作状态时；
- c) 当气象灾害造成较大灾害或带来较大社会影响时；
- d) 其它需要启动重大过程公众气象服务的情况。

4.2.2 服务流程

结合天气过程实际，梳理重大过程公众气象服务任务，分析重大灾害性天气风险，进行伴随式气象灾害科普宣传，包括：

- a) 天气过程前：分析天气重点，策划服务方案，明确科普主题，宣传制作服务产品，发布预报预警信息提醒；
- b) 天气过程期间：保持滚动更新，做好应急特别现场报道或直播，及时答疑引导舆论；

c) 天气过程后：强化舆情监测，做好服务成效宣传。

4.2.3 终止条件

重大灾害性天气过程影响结束时，终止重大过程公众气象服务。

5 传播要求

5.1 信息来源

公众气象服务所使用的气象信息应来源于气象主管机构所属气象台站，如二次发布遇原有的气象信息气象台站已经调整更新的，应更新其中气象信息至最新。传播公众气象服务时，应使用最新的气象信息及规范的常用用语。

5.2 产品形式

服务产品原则上为基于业务准入后的数据产品形成的一级数据，产品形式可包括文字、图形、音频、视频、直播以及互动等。

5.3 标注

传播公众气象服务产品时，应清晰标注气象信息的来源或发布单位、时效和发布时间。来源应与提供气象信息的气象主管机构所属气象台站一致，发布时间、有效时间应与公众气象服务的发布时间、有效时间一致。

5.4 传播记录

传播公众气象服务产品过程中，应记录传播主体、信息来源、服务内容、服务渠道、信息时效、地域范围等信息。记录应保存3年以上。

5.5 传播渠道

通过网站、手机客户端(包括嵌入式小程序)、微信公众号、短视频平台、手机短信、电视节目、广播电台、显示屏、报纸、声讯电话等提供公众气象服务信息和相关气象科普服务。

5.6 内容审核

公众气象服务内容发布实行审核发布制度，未经审核内容不得对公众发布。二次发布或转发，仍实行“重播重审”制度，按照首次发布审校流程完成审核。从以下方面审核：

- a) 气象信息的准确性；
- b) 气象信息标注的完整性；
- c) 发布用语、符号使用正确；
- d) 地理信息、地名等符合国家有关规定和标准；
- e) 不涉及肖像权及知识产权问题；
- f) 其他应审核内容。

6 服务评价与改进

6.1 评价内容

公众使用气象服务产品或接受气象服务后，应按照客观公正、及时高效、便于公众参与的原则调查公众对服务内容的便捷性、实用性、及时性等满意程度的评价，评价内容包括：

- a) 天气实况服务质量；
- b) 气象预报服务质量；
- c) 气象预警服务质量；
- d) 气象科普服务质量。

开展评价时，可根据需要选择评价内容中的一个或多个项目。

6.2 评价方法

通过在线评价或线下调查的方式进行公众对气象服务满意程度的定性评价。

6.3 服务改进

公众气象服务任务结束后统计公众气象服务满意度，形成过程公众气象服务情况报告，持续改进服务方式和内容，推广先进经验和做法。