



中华人民共和国国家标准

GB/T 35563—2017

气象服务公众满意度

Meteorological service public satisfaction index

2017-12-29 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 气象服务公众满意度计算	1
附录 A (资料性附录) 气象服务公众满意度调查方法	2
参考文献	3

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国气象局提出。

本标准由全国气象防灾减灾标准化技术委员会(SAC/TC 345)归口。

本标准起草单位:中国气象局公共气象服务中心。

本标准主要起草人:吕明辉、姚秀萍、张晓美、王丽娟、李筱竹。



气象服务公众满意度

1 范围

本标准规定了气象服务公众满意度的计算。
本标准适用于气象服务效益评价。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

气象服务公众满意度 meteorological service public satisfaction index; MPSI

公众使用气象服务产品或接受气象服务后,对服务内容的准确性、实用性、及时性、便捷性等满意程度的评价。

3 气象服务公众满意度计算

计算方法见式(1):

$$S = \sum_{i=1}^5 P_i L_i \quad (1)$$

式中:

S ——气象服务公众满意度总分值;

i ——公众对气象服务满意程度的定性评价,结果为满意、比较满意、一般、不太满意、不满意,取值分别为 1、2、3、4、5;气象服务满意度结果通过调查取得,具体方法参见附录 A;

P_i ——公众对气象服务满意程度定性评价结果为 i 的样本数占总样本数的比例;

L_i ——公众对气象服务满意程度定性评价结果为 i 的赋值,具体见表 1。

表 1 公众对气象服务定性评价结果的赋值表

i	1	2	3	4	5
L_i	100	80	60	40	20

附 录 A
(资料性附录)
气象服务公众满意度调查方法

A.1 调查指标

A.1.1 气象服务内容的准确性

调查公众对气象服务信息准确性的认可程度。

A.1.2 气象服务内容的及时性

调查公众对气象服务信息发布及时性的认可程度。

A.1.3 气象服务内容的实用性

调查气象服务信息对公众的有用程度。

A.1.4 气象服务内容的便捷性

调查公众对气象服务信息接收方便性的认可程度。

A.2 调查流程

A.2.1 准备工作

明确公众气象服务满意度调查的目的,设计调查方案,包括调查对象、调查时间、调查范围、调查方式、调查主题内容等。

A.2.2 问卷设计

A.2.2.1 确定评价指标

将调查主题内容逐级分解,直至形成系列可直接测评的指标。

A.2.2.2 调查问卷设计

将可以直接测评的指标转化为具体的问题和选项。问卷设计遵循科学性、针对性、可行性原则。问题设计原则陈述要简短准确,要避免带有双重或多重含义、有倾向性或否定形式的提问。选项设计要遵循穷尽性和互斥性的原则。

A.2.3 测验及修订

对问卷进行试验性调查,发现问题,修订问卷,直到最后确定问卷。

A.2.4 实施调查

依据既定的调查方式和确定的问卷实施调查。

参 考 文 献

- [1] 许小峰.现代气象业务[M].北京:气象出版社,2010.
- [2] 许小峰,等.气象服务效益评估理论方法与分析研究[M].北京:气象出版社,2009.
- [3] 马鹤年,沈国权,阮水根,等.气象服务学基础[M].北京:气象出版社,2001.
- [4] 风笑天.社会调查中的问卷设计[M].天津:天津人民出版社,2002.
- [5] 亓莱滨.李克特量表的统计学分析与模糊综合评判[J].山东科学,2006.19(2),18-23.
- [6] 姚秀萍,吕明辉,张晓美,等.气象服务效益评估研究和业务进展[J].气象科技进展,2012,2(3):39-44.
- [7] 姚秀萍,王丽娟.公众气象服务满意度测评量表的设计与检验[J].气象与环境科学.2013,36(2):77-82.
- [8] 姚秀萍,张晓美,吕明辉.公众气象服务满意度评价指标体系的构建方法[J].气象与环境科学.2014.37(4):102-108.
- [9] 姚秀萍,吕明辉,范晓青,等.气象服务效益评价研究进展[J].气象,2011.
- [10] 国家统计局,中国气象局.2009年全国公众气象服务评价分析报告[R].北京,2009.
- [11] 国家统计局,中国气象局.2010年全国公众气象服务评价分析报告[R].北京,2010.
- [12] 国家统计局,中国气象局.2011年全国公众气象服务评价分析报告[R].北京,2011.
- [13] 国家统计局,中国气象局.2012年全国公众气象服务评价分析报告[R].北京,2012.
- [14] 国家统计局,中国气象局.2013年全国公众气象服务评价分析报告[R].北京,2013.
- [15] 国家统计局,中国气象局.2014年全国公众气象服务评价分析报告[R].北京,2014.
- [16] 国家统计局,中国气象局.2015年全国公众气象服务评价分析报告[R].北京,2015.
- [17] WMO, Supplementary guidelines on performance assessment of public weather services (WMO/TD No.1103),2002.
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
气 象 服 务 公 众 满 意 度
GB/T 35563—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 8 千字
2017年12月第一版 2017年12月第一次印刷

*

书号: 155066·1-57560 定价 14.00 元



GB/T 35563-2017

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107