



# 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):

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

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 |