

政务微信手册

腾讯互联网与社会研究院 编



《政务微信手册》编委会

顾 问： 马化腾

指导组： 司 晓 胡仁杰 葛 燧 刘 勇

编写组： 赵 治 范 帷 张钦坤 杨 乐
谭 涛 李继芳 顾海君 陈伟斯
施 艳 蔡雄山 李汶龙 刘 聪
李鹏翥 袁 嵩 赵小彬 孙子涵



目 录

政策背景.....	6
现状概览.....	10
准备工作.....	12
操作流程.....	15
1、开通.....	15
2、认证.....	23
3、发布.....	27
4、注销.....	28
案例示范.....	30
案例1：武汉交警.....	31
案例2：福建治安便民.....	33
案例3：罗湖法院.....	34
案例4：广东省妇幼保健医院.....	35
案例5：深圳供电.....	36

案例6：上海付费通.....	38
案例7：广州教育局.....	40
案例8：上海发布.....	41
案例9：微成都.....	43
案例10：芜湖人社.....	45
常见问题	47
1、政务微信能够做什么？.....	47
2、哪些政府部门适合开通政务微信？.....	47
3、什么样的政务微信最受欢迎？.....	48
4、开通、认证需要花钱吗？.....	49
5、开通、认证需要什么材料？.....	50
6、登记审核时间需要多长？.....	50
7、审核期间能否正常使用？.....	50
8、对注册名称有什么要求？.....	50
9、订阅号与服务号功能有什么不同？.....	51
10、认证有什么用？.....	51
11、公众号可以添加好友么？.....	51
12、微信公众号和微信号名称可以修改么？.....	52
13、公众号可以在手机上登录吗？.....	53
14、公众号一天能群发几条消息？.....	53
15、公众号可以主动申请注销么？.....	53
16、公众号怎么注销？.....	53
17、公众号注销系统如何通知？.....	53
附录	54
1、国务院办公厅关于进一步加强政府信息公开 回应社会关切提升政府公信力的意见.....	55
2、即时通信工具公众信息服务发展管理暂行规定.....	61
3、有影响力政务微信公众号展示.....	64



政策背景

创新社会治理体制、提高社会治理水平、改进社会治理方式，已经成为中国政府进行国家建设“顶层设计”的重要内容。社会治理模式创新已成为社会平稳运行亟需解决的问题。2013年11月中共十八届三中全会公报中指出，“创新社会治理，必须着眼于维护最广大人民根本利益，最大限度增加和谐因素，增强社会发展活力，提高社会治理水平，维护国家安全，确保人民安居乐业、社会安定有序。”积极运用政务微信等即时通信工具开展公共服务，是落实党的十八届三中全会精神的重要举措，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要手段，是新形势下贯彻党的群众路线、密切党群关系、提升党的执政能力的重要方式。

政务微信以其安全、稳定、可靠、有序的生态环境，为电子政务的规范化运营奠定了良好基础，在政务信息的发布、互动功能之外，注重提供高效、便民的在线公共服务，得到了各级党政机关的关注和认可。2012年8月30日，广州市白云区政府应急办首开政务微信先河，开通“广州应急—白云”帐号，第二天便被用于发布广东河源地震信息。2014年8月，“武汉交警”帐号开通一年，3万驾驶员通过微信缴纳违章罚款，驾驶员通过微信可第一时间获知违法信息。2013年9月5日深圳南山公安分局在全市公安系统内率先开通“深圳南山公安”服务号，将微信公众平台与各项公安传统业务系统对接，推出户政、港澳通行证签注微信预约业务，派出所开具的

无犯罪记录证明、户籍证明、居住证、边防证等非必到现场办理的业务，有望在微信上直接实现；出入境业务、人口业务、行政审批业务可以实现预约、申请、查询、办理；一些必须到窗口办理的业务，只要通过微信预约或留下个人微信号，“深圳南山公安”服务号都会向群众主动回复办理进度、办理结果及结果告知。

2013年10月，国务院办公厅下发《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》（国办发[2013]100号）中强调政务微信的重要作用，首次将政务微博、微信与新闻发言人、政务网站并列为政府信息公开工作的三种重要途径，各级党政机关积极入驻政务微信公众平台。

2014年8月7日，国家互联网信息办公室下发《即时通信工具公众信息服务发展管理暂行规定》，鼓励各级党政机关、企事业单位和各人民团体开设公众帐号，服务经济社会发展，满足公众需求。8月28日，中共中央政治局委员、中央政法委书记孟建柱就“公安部打四黑除四害”官方微博创办三周年作出批示，强调政法各部门要把握新媒体的规律特点，加强新兴传播工具建设，打造一批有影响的政法微博、微信品牌。9月初，国家互联网信息办公室再次下发通知，积极鼓励县级以上教育、公安、民政、社保、环保、交通、卫生、工商、食药监、旅游等与民生密切相关的部门开设政务微信公众帐号，力争今年年底达到6万个，到2015年底，争取形成覆盖全面、功能完备的即时通信工具政务公众信息服务体系；强调要区分政务微信公众帐号与政务微博的功能定位，实施“双微”联动、协

现状概览

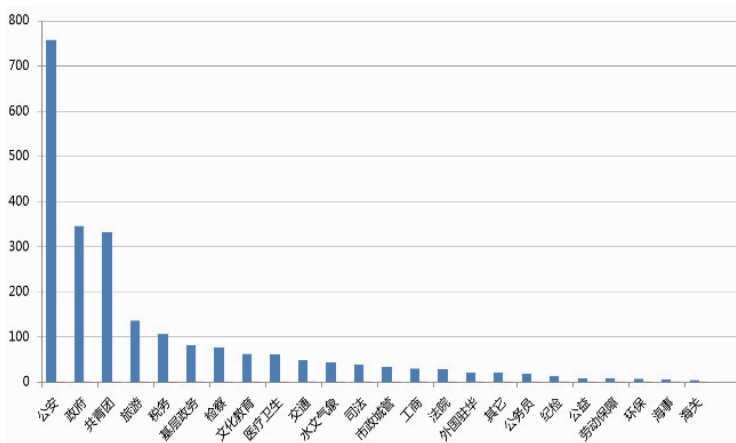
2011年1月21日，腾讯公司正式推出微信，用户增长迅猛。2012年3月底，微信用户超过1亿；随后在不到半年的时间里，微信总注册用户数突破2亿。根据腾讯2014年第二季度财务报告，微信月活跃用户数已经从一季度的3.96亿上升到了二季度的4.38亿。

2012年8月，腾讯公司推出微信公众平台。截至2013年10月31日，微信平台已开通的公众帐号超200万个，公众帐号日均注册量为8000个，其中经认证的公众帐号超5万个¹。

政务微信是微信公众帐号的一个重要类型，主要面向政府机构、事业单位及社会团体。截至2014年7月，全国政务微信总量已接近7000家，覆盖大陆31个省(区、市)和香港、澳门特别行政区，形成了全覆盖、分层级、网格化建制。

从目前开通地区来看，政务微信总量排名前三的是浙江、广东和江苏。从开通主体来看，与民生关系最为紧密的公安政务微信位居全国首位，微信总量达到1094个，占30.30%。其次是共青团微信，总量408个，占11.30%。位居第三的是各级政府直属、下属及派驻的办公室，总量303个，占8.39%。从分布区域来看，目前全国

政务微信主要分布在区县级以下，占比为75.46%，其中区县级政务微信占比为63.28%、街道/乡镇级政务微信占比为9.58%、村委/居委/社区级的政务微信占比为2.60%²。充分说明政务微信已经扎根基层，距离群众最近，成为了重要的公共服务新平台。



政务微信部门总量分布情况

1 《2013年腾讯政务微博和政务微信发展研究报告》（2013年12月），人民网舆情监测室发布。

2 《政务微信发展报告》（2014年7月），中国传媒大学媒介与公共事务研究院发布。

准备工作

为了更好的理解微信在政务和公共事业领域的作用，更好发挥微信的连接能力，服务广大群众，开通政务微信前应当做好如下准备工作：

1. 选择本单位需求强、流程较为简便的业务优先放上微信平台

微信平台非常适合连接广大个人用户，上线初始时，可以优先考虑面向个人用户、需求量旺盛的业务，待运行一段时间，积累一定经验后再考虑增加面向机构类的对公业务。这样做有利于公众号上线后得到更广泛的关注。

2. 梳理业务流程，找出问题

以普通用户需求为导向，选择一些普通业务，设计相对复杂的应用场景，自行体验办理全流程，或采用访谈、问卷调查等方式找出流程中存在的问题，以及为用户带来的不便影响，分析是否能够通过流程优化使用户办事更方便。例如，可以参考后面案例3“福建治安便

民”，在行政审批制度改革上做出流程优化，充分利用微信的交互能力，让民众高效、便捷完成业务办理。

3. 根据需求检验本单位IT系统的实现能力

微信公众号能力的最终发挥，需要依赖本单位现有IT系统支持。确定上线业务后，要综合判断本单位IT能力，能力不足的需要系统做相应升级。

4. 订阅号、服务号选择

订阅号以传播资讯为主，服务号以提供公共服务功能为主。如何选择可具体参考常见问题9“订阅号与服务号功能有什么不同？”。

5. 制定实施计划、组建专门团队

按照本单位的微信公众号定位，规划微信业务上线的具体计划，比如分几期实现，每期实现什么功能，制定出具体实施规划方案；组建专门团队，对公众号的运营、维护、业务优化、客服等工作进行专项负责。

6. 选择技术开发团队

公众号的开通，需要涉及接口的专业开发，比如微信提供的高级连接能力，需要与微信公众平台对接。本单位能力不足的可以找

外部技术公司完成开发工作。

7. 微信公众号注册

准备注册、认证、微信支付等需要的材料，可参考“四、操作流程”。

8. 上线测试

开发完成后上线前，请对整个业务流程做内部测试，对微信公众号的运行细节做进一步优化完善。微信公众平台开放期间会使用自动回复功能告知用户“此平台尚在开发中，敬请关注”。

9. 针对性宣传

公众号上线后，可以在公共业务办理点进行宣传推广，如易拉宝X架展示、大幅二维码、办理过程图文说明、配置讲解人员等，或者开通微信业务办理专门窗口服务、组织各类线上线下活动予以配合。

操作流程

1、开通

1.1 首先进入微信公众平台界面。输入网址 <https://mp.weixin.qq.com>即可进入平台主页面。

1.2 订阅号和服务号注册都可直接点击右上角的“立即注册”链接。（见下图）



1.3 填写注册邮箱和设置公众号登录密码

【注】 要使用未绑定微信的邮箱进行注册；



The screenshot shows the registration interface for a WeChat public account. At the top, there are five tabs: '1 基本信息' (Basic Information), '2 邮箱激活' (Email Activation), '3 绑定类型' (Binding Type), '4 信息登记' (Information Registration), and '5 公众号信息' (Public Account Information). The '1 基本信息' tab is currently selected and highlighted in green. The form contains the following fields and elements:

- 邮箱 (Email):** A text input field containing '123456789@qq.com'. Below it is a sub-label: '用来登录公众平台，接收绑定邮件时能识别注册'.
- 密码 (Password):** A text input field with masked characters '*****'. Below it is a sub-label: '字母、数字或英文符号，最长6位，区分大小写'.
- 确认密码 (Confirm Password):** A text input field with masked characters '*****'. Below it is a sub-label: '请再次输入密码'.
- 验证码 (Verification Code):** A text input field containing 'axwk'. To its right is a '获取验证码' (Get Verification Code) button and a '换一换' (Refresh) button.
- 协议 (Agreement):** A checkbox labeled '我已阅读并遵守《微信公众平台服务协议》' (I have read and agree to the WeChat Public Account Service Agreement), which is currently checked.
- 注册 (Register):** A green button at the bottom center of the form.

1.4 登录邮箱查看邮件，并激活公众平台帐号。

【注】 若没有收到邮件：

- 1) 请检查邮箱地址是否正确，若不正确，请返回重新填写。
- 2) 请检查邮箱设置是否设置了邮件过滤或查看邮件的垃圾箱。
- 3) 若仍未收到确认，请尝试重新发送（点击页面中的“重新发送”）。



1.5 点击邮件中的链接地址，完成激活。

【注】

- 1) 如果链接地址无法点击或跳转，请将链接地址复制到其他浏览器(如IE)的地址栏进入微信公众平台。
- 2) 链接地址48小时内有效，48小时后需要重新注册。



1.6 在激活帐号后，进入选择类型页面，可以按照需求选择订阅号或者服务号，页面中对于两种类型的区别有描述。



1.7 在信息登记中，选择主体类型为“政府”



1.8 填写政府全称，以及授权运营书。授权运营书有标准范式，需要下载后按照要求填写，之后加盖公章，最后上传扫描件。

主体类型	政府	媒体	企业	其他组织
------	-----------	----	----	------

政府包括：国内外、各级、各类政府机构、事业单位、具有行政职能的社会组织等。
目前主要覆盖公安机构、党团机构、司法机构、交通机构、旅游机构、工商税务机构、市政机构、涉外机构等。

政府全称	XXX
------	-----

信息审核成功后，政府全称不可修改

授权运营书	请下载 授权运营书 按要求填写表格后，上传加盖公章的扫描件 支持.jpg .jpeg .bmp .gif格式照片，大小不超过2M。
-------	--

1.9 填写运营授权书

【注】

- 1) 授权运营书中“授权代表”：是指公司/机构的法人代表或者负责人，可以有权限代表公司授权的人员。
- 2) 授权运营书中“公众号（公众号名称）”：是指希望注册的公众号昵称。
- 3) 按要求填写表格后，上传加盖公章的扫描件到页面即可。
(支持.jpg .jpeg .bmp .gif格式照片，大小不超过5M)
- 4) 下方红色字体为必填项。

授权运营书

机构全称：XXXXX

公众号用途：(如：品牌宣传、公益服务等)

↓

本公众号 xxx (注：公众号昵称)，是由 xxx (注：机构名称) 注册，并授权由 xxx (注：公众号运营者姓名) 负责今后的内容维护及公众号所提供的服务。

本机构承诺：微信公众号使用和维护遵照国家法律法规、政策及微信公众平台服务协议的相关规定。如违反上述承诺，责任自行承担。

↓

机构盖章：必须盖章

授权代表签字：XXX

XX年X月X日

1.10 填写运营者相关信息，包括姓名、身份证号码、证件照片以及手机号码。填写完毕后将获取的验证码输入到相应位置，完成信息登记步骤。

【注】


- 1) 运营者身份证名称，是指运营者姓名。
- 2) 同一个身份证（不支持临时身份证，不包含香港、澳门、台湾）可登记5次信息。目前只支持通过中国内地年满18周岁的身份证进行信息登记。
- 3) 同一个手机号码，可登记5次信息。支持填写中国内地的手机

号码（不包含香港、澳门、台湾），其它国家的手机号码暂不支持。

- 4) 手持证件照要求——身份证上所有信息清晰可见，必须能看清证件号，不可遮挡；照片为未化妆的免冠照，手持证件人的五官清晰可见；照片内容真实，不得做任何修改；支持.jpg .jpeg .bmp .gif格式，大小不得超过2M。

运营者身份	<input type="text" value="XXX"/>
证姓名	请填写该公众账号运营者的姓名，如果名字包含分隔号“.”，请勿省略。

运营者身份	<input type="text" value="63010519890912201X"/>
证号码	请输入运营者的身份证号码

运营者证件		身份证上的所有信息清晰可见，必须能看清证件号。 照片需免冠，建议未化妆，手持证件人的五官清晰可见。 照片内容真实有效，不得做任何修改。 支持.jpg .jpeg .bmp .gif格式照片，大小不超过2M。
照片		
	参考示例	<input type="button" value="选择文件"/>

运营者手机	<input type="text" value="15101017641"/>	<input type="button" value="获取验证码"/>
号码	请输入您的手机号码	
短信验证码	<input type="text"/>	
	请输入手机短信收到的6位验证码	

1.11 完成公众帐号信息录入，对应填写帐号名称、功能介绍、运营地区、语言以及类型。

【注】

- 1) 微信公众号名称注册后不可修改，可设置2-16个汉字或是4-32个字符（可以设为简体或繁体中文、英文大小写或数字混合的方式）。
- 2) 微信公众号名称目前只支持“.”、“（）”、“-”三种特殊符号，但为了能被快速搜索到，建议尽量不要设置特殊字符。
- 3) 微信公众号名称可以与他人已经开通使用的微信公众号重复，粉丝通过查看微信公众号的认证资料（公众帐号申请成功后才能申请认证）选择是否关注。

The screenshot shows the '5 公众号信息' (Public Account Information) step of the registration process. The interface includes a progress bar at the top with steps 1-5. A blue banner at the top states: '以下信息提交后，会在7个工作日内进行审核。通过审核前，你无法申请认证，也无法使用公众平台群发功能和高级功能。' (After submitting the following information, it will be reviewed within 7 working days. Before passing the review, you cannot apply for authentication, nor can you use the mass messaging and advanced features of the public platform.)

The main form contains the following fields and options:

- 帐号名称 (Account Name):** Input field with '-112'. Below it, red text reads: '帐号名称只允许含有中文、英文大小写、数字，并且不能与他人已有知识产权的内容相同或相近。[2-16个字]名称一经设置无法更改。' (Account name only allows Chinese, English letters, and numbers, and cannot be the same as or similar to existing intellectual property content. [2-16 characters] Name cannot be changed once set.)
- 功能介绍 (Function Introduction):** Text area. Below it, red text reads: '功能介绍必须为4-120个字 (4-120个字)介绍公众帐号功能与特色。' (Function introduction must be 4-120 characters (4-120 characters) to introduce the features and characteristics of the public account.)
- 运营地区 (Operating Area):** Dropdown menu with '国家' (Country) selected.
- 语言 (Language):** Dropdown menu with '简体中文' (Simplified Chinese) selected.
- 类型 (Type):** Dropdown menu with '普通公众...' (General Public...) selected.

On the right side, there is a preview of the public account's mobile interface, showing the QR code, name '微信公众平台', and a '关注' (Follow) button.

At the bottom, there are '返回' (Return) and '完成' (Finish) buttons.

1.12 进入审核阶段，信息登记审核通过后可正常使用微信公众平台，如果审核不通过，会明确告知。

【注】

- 1) 审核时间为7个工作日（不包含法定节假日），期间已提交信息不能修改。
- 2) 审核阶段不得申请认证，无法使用群发功能和高级功能，无法被搜索到。



2、认证

2.1 微信认证是为了确保公众帐号的信息真实、安全、可靠，认证后会有显著标识，可以向用户提供更丰富的服务功能。

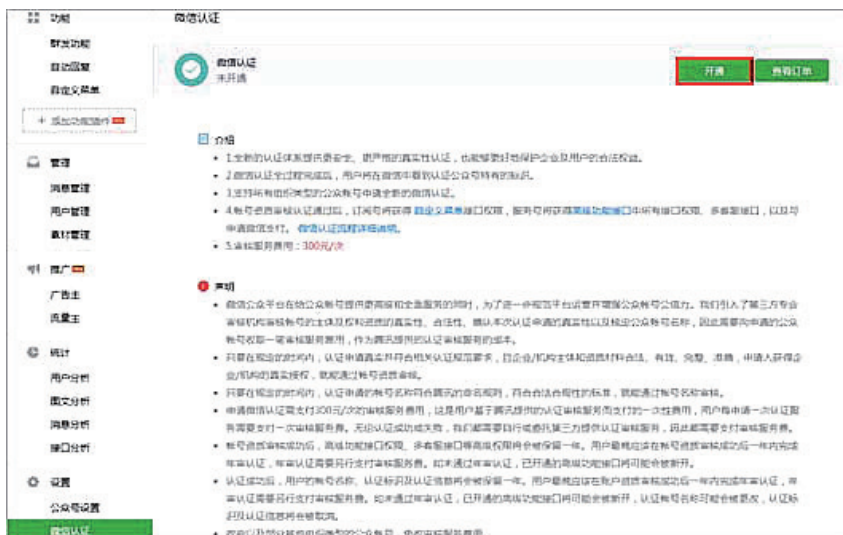
手机端效果图，如下图所示：

点击认证详情可查看主体信息：

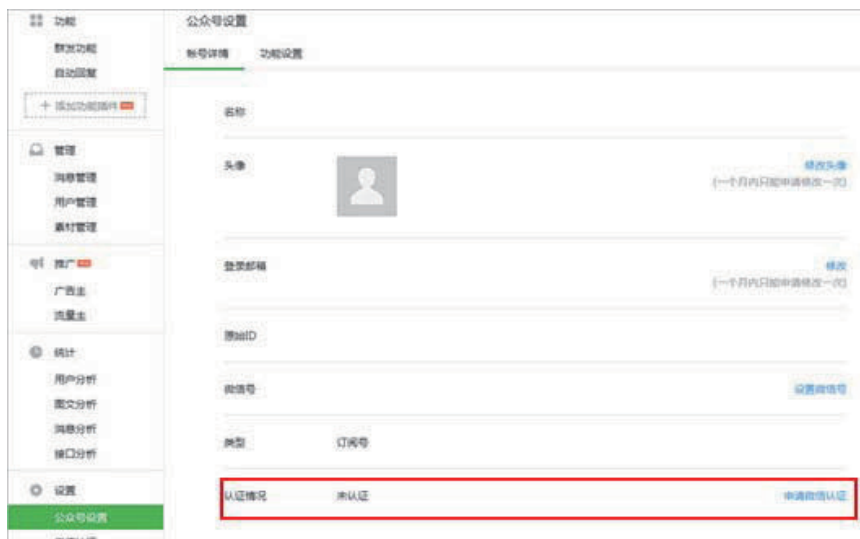


2.2 申请认证的两种方法。

方法一：进入微信公众平台→设置→微信认证→开通。



方法二：进入微信公众平台→设置→公众号设置→帐号详情→申请微信认证。



2.3 填写政府机构微信公众号认证申请信息表、认证申请公函，与组织机构代码证一并上传。

政府机构微信公众号认证申请信息表

机构(单位)全称		单位性质	(注:政府机构、事业单位)
官网	(注:无则免填)		
办公地址		单位规模	(注:人数)
简介			
公众号原始 ID	(注:该 ID 可在公众号帐户信息页面查看)	公众号登录 Email	
申请认证名称	(注:填写根据命名规则拟定申请认证的公众号名称,需腾讯审核后确定)	申请认证信息	(注:认证信息由腾讯在帐号认证成功后生成,用户填写内容仅为参照)
申请认证理由			
公众号发布的内容/提供的服务			
帐号运营者姓名		部门与职位	
身份证号码		手机号	
办公联系电话		电子邮箱	
腾讯联系人	(注:指腾讯是否有员工与您联系,选填)	所在部门	(注:指腾讯联系人所在的部门。选填)

认证申请公函

机构名称:

本机构同意授权委托指定员工_____ (身份证号码: _____) 作为帐号运营者,以本机构名义申请微信公众账号_____ (公众号原始 ID) 认证服务,并授权其负责该帐号的内容维护及运营管理。

本机构/人承诺:提交给腾讯的认证资料真实无误,并授权腾讯及其委托的第三方审核机构对提交的资料进行甄别核实。同时,微信公众帐号内容维护及运营管理遵守国家法律法规、政策及微信公众平台服务协议的相关规定。如违反上述承诺,责任自行承担。

本机构/人对以上认证申请信息表填写信息及申请公函内容确认无异议。

帐号运营者签字:

申请机构盖章:

____年__月__日

3、发布

3.1. 使用政务微信群发信息的操作方法：

登录微信公众平台 (<https://mp.weixin.qq.com>) → 群发功能 → 根据需要填写文字/语音/图片/视频/录音等内容后，选择对群发对象、性别、群发地区发送即可。

【注】

- 1) 目前支持群发的内容：文字、语音、图片、视频、图文消息。
- 2) 群发内容中需添加文字、图片、视频的，可先在“素材管理”中设置图文消息，然后群发时选择“图文消息”类型。
- 3) 上传至素材管理中的图片、语音可多次群发。
- 4) 人数限制：人数没有限制，但只能群发给粉丝，不能发给非订阅用户。
- 5) 字数限制：上限为1200个字符或600个汉字。
- 6) 标题限制：上限为64个字节。
- 7) 语音限制：最大5M，最长60秒，支持 mp3、wma、wav、amr格式。
- 8) 视频限制：最大20M，支持rm, rmvb, wmv, avi, mpg, mpeg, mp4格式。
- 9) 语言限制：目前只支持中文和英文，暂时不支持其他语言。



4、注销

4.1 申请后80天内未完成注册的，注册流程将被终止。

4.2 完成注册后，连续210天未登录的，微信公众帐号将被终止使用。

【注】

- 1) 微信公众帐号一旦被终止使用则无法找回，可登录网站（mp.weixin.qq.com）重新申请。
- 2) 运营者不能主动申请注销微信公众帐号。
- 3) 帐号注销前，公众平台通知中心及绑定的邮箱会接到系统

通知；如果用户已用帐号绑定了手机号或微信号，系统还会以短信或微信形式通知到用户。

- 4) 未完成注册的，系统分别于第60天/70天/80天发送三次注销通知；长期未登录的，系统将分别为于第180天/190天/200天/210天发送四次注销通知。



案例示范



案例

1

※ 武汉交警

2013年8月8日，“武汉交警”政务微信正式运行，是国内首家提供违法信息移动推送服务的微信帐号，可帮助用户查询路况信息、交通公告、交管动态、车辆及驾驶证状态等实用信息，会主动提醒车辆年审、机动车检验到期等9类信息。2014年5月起，车主关注“武汉交警”微信公众帐号，在帐号管理中填写驾驶人信息和车辆信息，在违法处理中选择“违法罚缴”或“处罚决定书缴款”类别，通过微信支付即可完成违法处理，缴款全程只需一分钟。

微信支付 60秒轻松缴罚款

武汉交警·连接智慧交通



腾讯·大楚网
HS.QQ.COM



立即扫一扫



微信关注 全民使用

微信搜索“武汉交警”或扫码关注，即可连接智慧交通，我们已服务超过50万武汉驾驶员



官方出品 安全保障

武汉交警微信是由腾讯大楚网、微信、武汉交警联合出品的智能交通服务平台，使用安全无忧



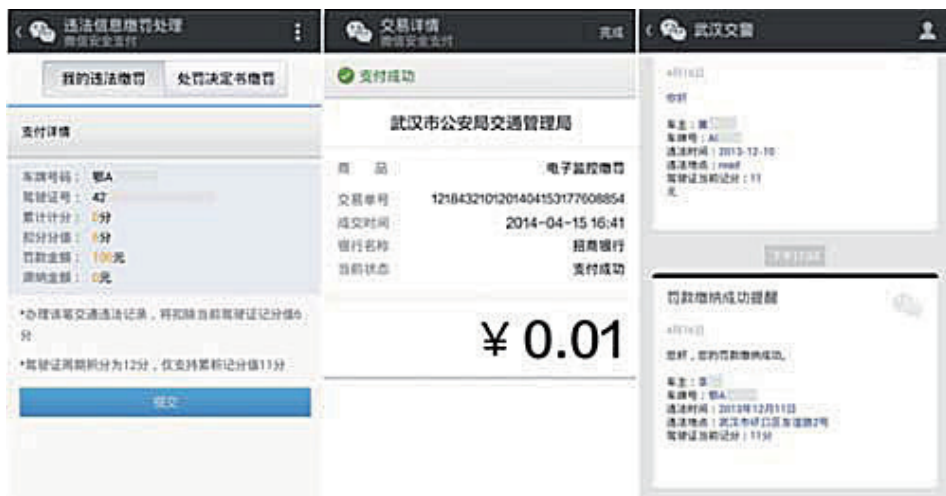
微信缴款 省事省心

违法查询、违法缴款、快速理赔、路况查询等都能在微信一手搞定，省事省心

为您带来一种全新的罚款缴纳方式



●本次3.0版本支持缴纳：武汉市驾驶员驾驶本人机动车在武汉市内、湖北省外的交通违法（不含高速公路）
后续版本将提供更多服务，敬请期待~



※ 福建治安便民

案例 2

2014年9月4日，“福建治安便民”微信平台正式启用。群众要申办户口、变更基本信息等，只需通过手机微信直接将申请材料拍照上传，就可进行材料预审；预审通过后，会自动通知申请者持电子材料原件到办事窗口进行同一性认定；确认无误后群众当场领取证照，可有效节省大量排队等候时间。

目前，该项业务首批推出国内出生落户、投靠父母落户、投靠成年子女落户、投靠配偶落户、家属随军户口迁入、录用调动落户、军队无军籍退休职工安置、出生日期更正、民族变更更正、姓名变更等10项户政业务和民爆物品购买许可、民爆物品运输许可等2项治安业务。群众还可通过该微信平台举报违法线索。二期项目正在开发微信红包项目，群众举报线索一经核实，警方将直接通过微信红包发放奖励。



案例 3

※ 罗湖法院

2013年4月底，“罗湖法院”政务微信开通，是全国法院系统首家实名认证的官方微信公众帐号。罗湖法院结合工作职能和特点，共设置“我要立案”、“我要调解”、“案件审理”、“案件执行”、“预约查阅档案”、“本院动态信息”、“法律文化书院”、“联系我们”等8个栏目45个子栏目，涵盖立案、审判、执行等各个工作环节。市民只需登陆手机微信就可以了解法院立案流程，获得民事、行政、执行、财产保全等案件的立案指导信息，查询案件进度，方便地联系到案件主审法官，预约查阅档案，申请预约立案、调解等。



※ 广东省妇幼保健院

案例

4

2014年6月30日，微信全流程就诊平台“广东省妇幼保健院”正式上线，患者只需要扫描微信二维码或搜索“广东省妇幼保健院”添加关注，填写简单的个人信息捆绑就诊卡，即可用手机完成预约挂号、挂号、缴费、候诊队列查询和检查报告查询等就诊流程。用户可通过微信直接查看医院介绍、科室介绍、医生介绍，根据自身实际情况自主选择就诊的院区和专家并预约挂号。9月2日，该院“微信就诊”服务在自费结算的基础上又开通了医保结算。医保用户只需要事先在微信上绑定自己的医保卡，在挂号、缴费时便可自动完成医保支付部分和自费部分的费用支付，省去排队缴费的时间。此外，该院还开通了微信在线咨询平台。患者不用打电话或者到医院跟专家面对面咨询，可以随时随地通过微信在线咨询平台便可与在线专家进行交流。



案例 5

※ 深圳供电

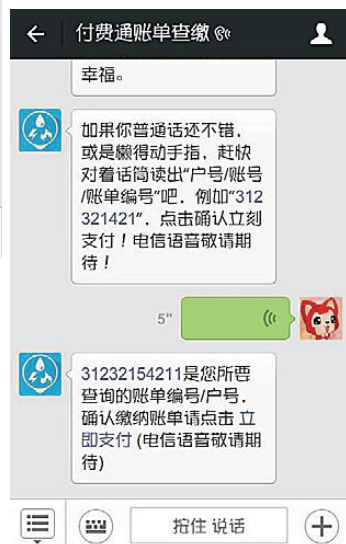
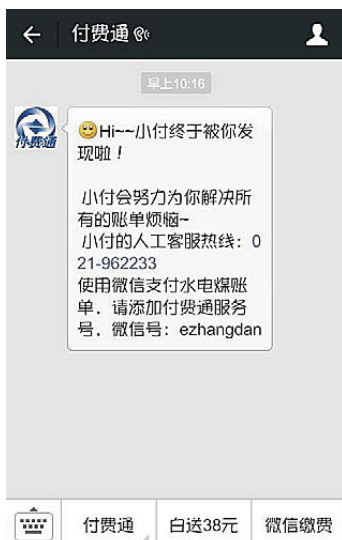
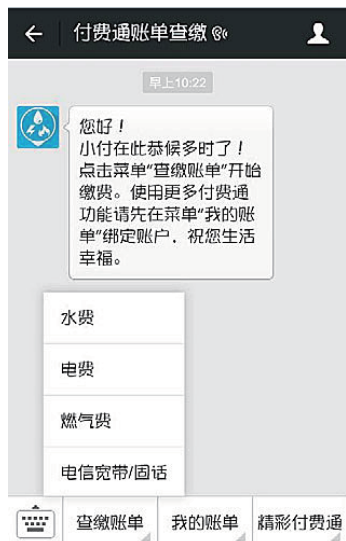
2014年6月18日，深圳供电局微信公众帐号“深圳供电”正式接入微信支付。只要关注“深圳供电”微信公众帐号、绑定合同账户，即可在“我的用电”和“我要咨询”栏目中查询电费、账户信息、停电地图等内容。群众还可直接在“我的用电”的“我要缴费”中选择微信支付来缴费。填写相应的合同账户，仔细核对客户名称、用电地址、电费金额等信息，点“立即支付”，即可使用微信支付直接缴纳电费。用户还可以定制“微信账单”。定制成功后，深圳供电会在抄表出账的第一时间主动推送账单至用户的微信。同时，用户只要点击“停电地图”即可获取深圳范围内所有地区的停电计划、原因、预计恢复通电时间等重要讯息。



※ 上海付费通

2014年8月20日，上海最大的公用事业费缴费平台“付费通”开通微信公众号，上海市民可通过微信随时随地支付水、电、煤等家庭账单。付费通提供上海市所有水电煤缴费的服务，用户只需要在微信输入账单上的户号，便可进行生活费用的查询与缴费，轻松两步即可完成账单缴纳。此外，该微信服务号最大亮点是实现了语音缴费功能。用户可以通过微信话筒读出自己的户号，例如“3212321”，点击确认即可立即支付。下一步，该微信服务号还将增加手机、固定电话、宽带等账单支付功能。





案例

7

※ 广州教育局

2014年6月30日，广州市教育局开通政务微信公众平台“广州教育”，主要包括三方面功能：1、服务学生与家长，提供各学段的信息服务，招生考试查询；2、服务教师，提供教师招聘、资格认定、继续教育、职称评审信息及互动交流服务；3、提供权威教育资讯，含教育政策、动态、安全、亲子、读书等。

2014年7月，广州招生办首次通过微信开通中考成绩查询功能，为广大考生提供了极大便利。



※ 上海发布

案例

8

2013年6月8日，上海市人民政府新闻办公室官方微信“上海发布”正式上线，政务信息权威及时，服务信息便民实用。2014年10月8日，“上海发布”正式推出政务微信升级版，升级后的上海发布政务微信功能更强大，市民只需点击微信界面左下角的“市政大厅”，按要求输入相应资料即可便捷办理业务，查询相关信息。首批办事查询服务功能，包括微信申办出入境证件，查询交通违法电子监控、驾照违法记分、交通卡余额等。办护照等出入境证件，怕



现场填表、排队时间长，微信预约一下；担心开车被“电子警察”拍照记分，微信查查更放心；交通卡要不要充值，微信随时可查余额。“上海发布”秉持为市民提供贴心实用信息的同时，正逐步拓展办事查询类功能，助力服务型政府建设，更好地服务广大市民。



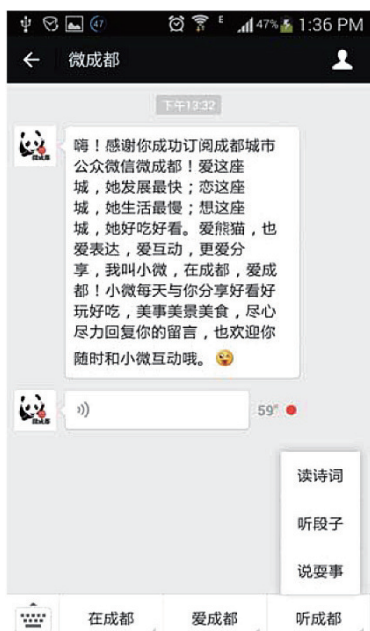
案例

9

※ 微成都

2011年9月5日，全国首个城市级微信服务平台“微成都”帐号正式推出。“微成都”微信公众账号发布的内容，主要包括成都本地重要新闻资讯、本地生活服务类信息及部分网友关注的热点话题。通过微信这一沟通方式，市民可以非常方便地获得各种资讯和信息，可以查询四川本地车辆违章情况，可以预约四川本地医院挂号，还可以直接与四川出入境管理局连接，在线办理出入境事项预约工作，为市民带来更多便捷。





※ 芜湖人社

2014年，安徽省芜湖市人力资源与社会保障局官方微信“芜湖人社”开通，市民只要绑定身份证与社保卡，即可实现在手机端查询参保缴费、医保消费、养老信息、社保卡办理进度以及公交信息、天气预报等实用信息，还可以在线办理社保卡挂失解挂业务等。近期，还将对原系统升级改造，制定一卡通平台升级。届时全市三甲医院的挂号功能将整合到人社自助服务终端上，实现社区预约挂号和查询。



芜湖人社局通过网上办事大厅与实体经办大厅的有效互补和结合，实行公共服务线上线下一体化、场内场外一体化，为服务对象提供不受时间、场所限制，全方位、多层面、立体化的公共服务。



更多案例可以参考“微信商学院”

<http://daxue.qq.com/wechat>

常见问题

1. 政务微信能够做什么？

政务微信在政务信息的发布、互动功能之外，还可以提供高效、便民的在线公共服务，有利于提高国家社会治理水平。例如，可以借助关键字回复等技术手段，代替行政机关服务窗口单位开展问询和查询业务，提高办事效率；还可以绑定银行卡，实现移动支付，在手机微信端即可完成处理水电燃气费用缴纳、交通违章罚款、医院就诊等缴费事项，节省群众大量时间、精力。

2. 哪些政府部门适合开通政务微信？

凡是业务上涉及直接与民众沟通的政府部门以及广泛意义上的公共服务型单位都适合开通政务微信。通过政务微信可以完成政务信息公开以及与民生相关的信息服务查询、公共事业缴费等工作。

3. 什么样的政务微信最受欢迎？

通过对用户、运营商等展开深入调研和实践检验，受欢迎的服

务号、订阅号通常具有以下特点：

1. 服务号（按重要性排列）

（1）互动效果好

服务号最大的优势就是在传播资讯之外提供更多的实质性服务，这是与订阅号的主要区别。受欢迎的服务号，往往粉丝上行消息率高、接口总调用次数多、消息回复率高、模板及服务接口调用次数多。

（2）粉丝活跃度高

一个受欢迎的服务号往往在粉丝数、增长率、退订率、粉丝活跃度、粉丝注册微信时间等项目上表现较好。

（3）运营情况好

帐号经过认证、资料填写完整、深度参与自定义开发、功能齐备是影响服务号受欢迎的重要要素。

（4）文章质量优

主要体现为阅读率高、转发率高、转发阅读率高、阅读次数多、被收藏次数多等。

（5）支付功能全

服务号可提供支付功能，开通了支付接口、月交易量以及历史交易高，是服务号受欢迎的重要标准。

2. 订阅号（按重要性排列）

(1) 文章质量优

订阅号的主要功能在于传播资讯，因此文章质量优劣是订阅号能否受欢迎的最核心因素。文章质量通过阅读率、转发率、转发阅读率、阅读次数、被收藏次数等指标进行衡量。

(2) 互动效果好

运营者应该积极与读者展开互动，拓展用户沟通渠道。受欢迎的订阅号也应当是粉丝上行消息率高、接口总调用次数多、消息回复率高、模板及服务接口调用次数多等。

(3) 粉丝活跃度高

与服务号一样，一个受欢迎的订阅号也是在粉丝数、增长率、退订率、粉丝活跃度、粉丝注册微信时间等指标中表现较好。

(4) 运营情况好

同样，帐号是否认证、资料填写是否完整、是否参与自定义开发也是影响服务号受欢迎的重要因素。

4. 开通、认证需要花钱吗？

目前政府机关、事业单位和社会团体的政务微信公众号，开通、认证都是免费的，只需要按照流程提交相应证明材料即可。

5. 开通、认证需要什么材料？

开通政务微信公众号，需要提交政府部门的基本信息（全称及授权运营书）以及运营人的基本信息（姓名、身份证号、手持证件

照片及手机号)。

认证时，需要提交组织机构代码证书、填写机构开户银行以及机构银行帐号等信息。

6. 登记审核时间需要多长？

微信公众号信息登记时应当填写真实信息，审核时间为7个工作日（节假日、周末除外）。审核不通过的，登录时页面会提示。

7. 审核期间能否正常使用？

审核期间，微信公众帐号无法申请认证；群发消息功能、高级功能无法使用；他人无法通过“搜索公众帐号”搜索到微信公众帐号。

8. 对注册名称有什么要求？

政务微信公众号名称注册后不可修改，可设置2-16个汉字或是4-32个字符（可以设为简体或繁体中文、英文大小写或数字混合方式）。为了能快速被搜索到，建议不要设置特殊字符。

微信公众号名称可以与其他公众号重复，但经过认证的公众号是唯一的。粉丝可通过查看认证资料、功能介绍后，再选择关注。因此认证后的微信公众号被关注的几率将大大提高。

9. 订阅号与服务号功能有什么不同？

功能权限	普通订阅号	认证订阅号	普通服务号	认证服务号
消息直接显示在好友对话列表中			✓	✓
消息显示在“订阅号”文件夹中	✓	✓		
每天可以群发1条消息	✓	✓		
每个月可以群发4条消息			✓	✓
基本的消息接收/回复接口	✓	✓	✓	✓
聊天界面底部，自定义菜单		✓	✓	✓
九大高级接口				✓
可申请开通微信支付				✓

10. 认证有什么用？

认证是为了确保公众号信息的真实、安全、可靠。认证后，公众号会被加注标识，可以获得更丰富的高级接口功能，可以向用户提供更有价值的个性化服务。

11. 公众号可以添加好友么？

微信公众号无法主动添加好友，只能被他人添加为好友。

12. 微信公众号和微信号名称可以修改么？

微信公众号以及微信号的名称都不可以修改。如您未设置过微

信号，进入后页面会提示“设置微信号”。如下图：



名称: [输入框]

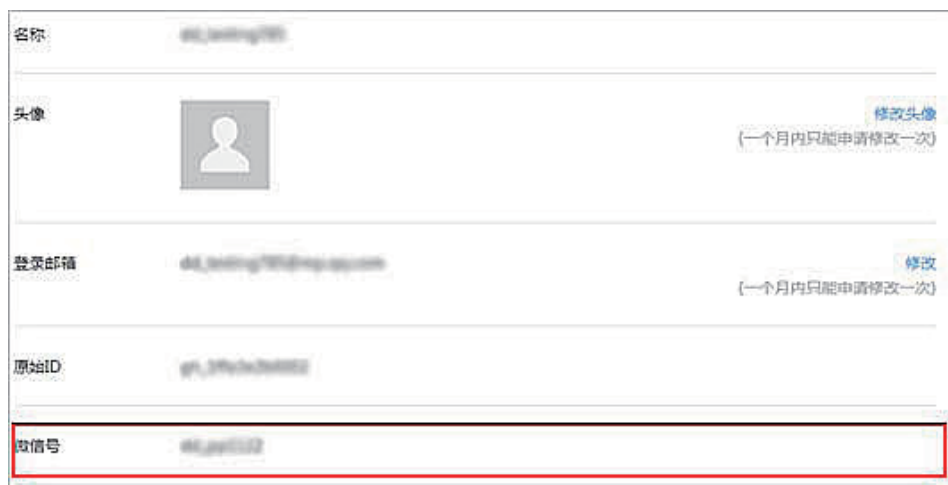
头像: [头像] 下次申请修改日期为 2014年7月7日

登录邮箱: [输入框] 修改 (一个月内只能申请修改一次)

原始ID: [输入框]

微信号: [输入框] **设置微信号**

微信公众号的微信号只可设置一次，如您已经设置过就无法再修改，页面会显示您的微信号。如下图：



名称: [输入框]

头像: [头像] 修改头像 (一个月内只能申请修改一次)

登录邮箱: [输入框] 修改 (一个月内只能申请修改一次)

原始ID: [输入框]

微信号: [输入框]

13. 公众号可以在手机上登录吗？

目前微信公众平台没有专门的手机客户端，但用户可通过手机、iPad等智能终端的浏览器登陆<http://mp.weixin.qq.com> 网站进行相关操作。

14. 公众号一天能群发几条消息？

订阅号（认证用户、非认证用户）在1天只能群发1条消息（每天0点更新，次数不会累加）；服务号（认证用户、非认证用户），1个月（按自然月）内可发送4条群发消息。

15. 公众号可以主动申请注销么？

公众号暂不支持主动申请注销。

16. 公众号怎么注销？

申请公众号后，80天内未完成注册登记信息的，注册流程将被终止；完成注册后，连续210天未登录的，微信公众号将被终止使用。

17. 公众号注销系统如何通知？

帐号注销前，公众平台通知中心及绑定的邮箱会接到系统通知；如果用户帐号绑定了手机号或微信号，系统还会以短信或微信形式通知到用户。未完成注册的，系统分别于第60天/70天/80天发送三次注销通知；长期未登录的，系统将分别于第180天/190天/200天/210天发送四次注销通知。

附录

1、国务院办公厅关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见

国务院办公厅

关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见 国办发〔2013〕100号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

依法实施政府信息公开是人民政府密切联系群众、转变政风的内在要求，是建设现代政府，提高政府公信力，稳定市场预期，保障公众知情权、参与权、监督权的重要举措。《中华人民共和国政府信息公开条例》施行以来，政府信息公开迈出重大步伐，取得显著成效。随着互联网技术的迅猛发展和信息传播方式的深刻变革，社会公众对政府工作知情、参与和监督意识不断增强，对各级行政机关依法公开政府信息、及时回应公众关切和正确引导舆情提出了更高要求。与公众期望相比，当前一些地方和部门仍然存在政府信息公开不主动、不及时，面对公众关切不回应、不发声等问题，易使公众产生误解或质疑，给政府形象和公信力造成不良影响。为进一步做好政府信息公开工作，增强公开实效，提升政府公信力，经国务院同意，现提出以下意见。

一、进一步加强平台建设

（一）进一步加强新闻发言人制度建设。要以主动做好重要

政策法规解读、妥善回应公众质疑、及时澄清不实传言、权威发布重大突发事件信息为重点，切实加强政府新闻发言人制度建设，提升新闻发言人的履职能力，完善新闻发言人工作各项流程，建立重要政府信息及热点问题定期有序发布机制，让政府信息发布成为制度性安排。国务院新闻办公室要围绕国务院常务会议等重要会议内容、国务院重点工作、公众关注热点问题，及时组织新闻发布会，把国务院新闻办公室新闻发布厅建设成中央政府重要信息发布的主要场所。与宏观经济和民生关系密切以及社会关注事项较多的相关职能部门，主要负责同志原则上每年应出席一次国务院新闻办公室新闻发布会，新闻发言人或相关负责人至少每季度出席一次。国务院各部门要建立健全例行新闻发布制度，利用新闻发布会、组织记者采访、答记者问、网上访谈等多种形式发布信息，增强信息发布的实效；与宏观经济和民生关系密切以及社会关注事项较多的相关职能部门，要进一步增加发布的频次，原则上每季度至少举办一次新闻发布会。各省（区、市）人民政府要建立政府主要负责同志依托新闻发布平台和新媒体发布重要信息的制度，并指导本级政府各部门和市、县级政府加强新闻发布工作，进一步增强信息发布的权威性、时效性，更好地回应公众关切。

（二）充分发挥政府网站在信息公开中的平台作用。各地区各部门要进一步加强政府网站建设和管理，通过更加符合传播规律的信息发布方式，将政府网站打造成更加及时、准确、公开透明的政府信息发布平台，在网络领域传播主流声音。加强政府信息上网

发布工作，对各类政府信息，依照公众关注情况梳理、整合成相关专题，以数字化、图表、音频、视频等方式予以展现，使政府信息传播更加可视、可读、可感，进一步增强政府网站的吸引力、亲和力。涉及群众切身利益的重要决策，要在政府网站公开征求意见；重要政策法规出台后，要针对公众关切，及时通过政府网站发布政策法规解读信息，加强解疑释惑；对涉及政务活动的重要舆情和公众关注的社会热点问题，要积极予以回应，及时通过政府网站发布权威信息，讲清事实真相、有关政策措施以及处理结果等，地方政府和部门负责同志应主动到政府网站接受在线访谈。拓展政府网站互动功能，围绕政府重点工作和公众关注热点，通过领导信箱、公众问答、网上调查等方式，接受公众建言献策和情况反映，征集公众意见建议。完善政府网站服务功能，及时调整和更新网上服务事项，确保公众能够及时获得便利的在线服务。加强政府网站数据库建设，逐步整合交通、社保、医疗、教育等公共信息资源，以及投资、生产、消费等经济领域数据，方便公众查询。

（三）着力建设基于新媒体的政务信息发布和与公众互动交流新渠道。各地区各部门应积极探索利用政务微博、微信等新媒体，及时发布各类权威政务信息，尤其是涉及公众重大关切的公共事件和政策法规方面的信息，并充分利用新媒体的互动功能，以及时、便捷的方式与公众进行互动交流。开通政务微博、微信要加强审核登记，制定完善管理办法，规范信息发布程序及公众提问处理答复程序，确保政务微博、微信安全可靠。

此外，要进一步加强政府热线电话建设和管理，清理整合有关电话资源，确保热线电话有人接、能及时答复公众询问。

二、加强机制建设

（四）健全舆情收集和回应机制。各地区各部门要建立健全舆情收集、研判和回应机制，密切关注重要政务相关舆情，及时敏锐捕捉外界对政府工作的疑虑、误解，甚至歪曲和谣言，加强分析研判，通过网上发布消息、组织专家解读、召开新闻发布会、接受媒体专访等形式及时予以回应，解疑释惑，澄清事实，消除谣言。回应公众关切要以事实说话，避免空洞说教，真正起到正面引导作用。有关主管部门要进一步加大网络舆情监测工作力度，重要舆情形成监测报告，及时转请相关地方和部门关注、回应。

（五）完善主动发布机制。各地区各部门要围绕党和政府中心工作，针对公众关切，主动、及时、全面、准确地发布权威政府信息，特别是政府重要会议、重要活动、重要决策部署，经济运行和社会发展重要动态，重大突发事件及其应对处置情况等方面的信息，以增进公众对政府工作的了解和理解。对发布的政府信息，要依法依规做好保密审查，涉及其他行政机关的，应与有关行政机关沟通确认，确保发布的政府信息准确一致。统筹运用新闻发言人、政府网站、政务微博微信等发布信息，充分发挥广播电视、报刊、新闻网站、商业网站等媒体的作用，扩大发布信息的受众面，增强影响力。

（六）建立专家解读机制。重要政策法规出台后，各地区各部门要及时组织专家通过多种方式做好科学解读，让公众更好地知晓、理解政府经济社会发展政策和改革举措。有关部门可根据工作需要，组建政策解读的专家队伍，提高政策解读的针对性、科学性、权威性和有效性，让群众“听得懂”、“信得过”。

（七）建立沟通协调机制。各地区各部门要加强与新闻宣传部门、互联网信息内容主管部门以及有关新闻媒体的沟通联系，建立重大政务舆情会商联席会议制度，建立政务信息发布和舆情处置联动机制，妥善制定重大政务信息公开发布和传播方案，共同做好政府信息发布和舆论引导工作。

三、完善保障措施

（八）加强组织领导。各地区各部门要把做好政府信息公开、提高信息发布实效摆上重要工作日程，做到政府经济社会政策透明、权力运行透明，让群众看得到、听得懂、能监督，不断把人民群众的期盼融入政府决策和工作之中，努力增强提升政府公信力、社会凝聚力的“软实力”。地方政府和部门主要负责人要亲自过问，分管负责人要直接负责，逐级落实责任，确保各项工作措施落实到位。要加强工作机构建设，已经设置专门机构的，要加强力量配置，把专业水平高、责任心强的人员配置到关键岗位，特别是要选好配强新闻发言人；尚未设置专门机构的，要明确专人负责，确保在应对重大突发事件以及社会热点事件时不失声、不缺位，有条

件的应尽快成立专门机构，保障必要的工作经费。同时，要为信息公开工作人员、新闻发言人、政府网站工作人员、政务微博微信相关人员参加重要会议、掌握相关信息提供便利条件。

（九）加强业务培训。各地区各部门要建立培训工作常态化机制，经常组织开展面向信息公开工作人员、新闻发言人、政府网站工作人员、政务微博微信相关人员等的专业培训，及时总结交流经验，不断提高相关人员的政策把握能力、舆情研判能力、解疑释惑能力和回应引导能力。有关部门要把政府信息公开工作列为公务员培训内容，进一步加大培训力度，扩大培训范围。

（十）加强督查指导。国务院办公厅和国务院新闻办公室、国家互联网信息办公室要协同加强对政府新闻发言人制度、政府网站、政务微博微信等平台建设和管理工作的督查和指导，进一步完善相关措施和管理办法，加强工作考核，加大问责力度，定期通报有关情况，切实解决存在的突出问题，确保平台建设和机制建设的各项工作落实到位。

国务院办公厅

2013年10月1日

2、即时通信工具公众信息服务发展管理暂行规定

《即时通信工具公众信息服务发展管理暂行规定》

(2014年8月7日，国家互联网信息办公室公布实施)

第一条 为进一步推动即时通信工具公众信息服务健康有序发展，保护公民、法人和其他组织的合法权益，维护国家安全和公共利益，根据《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》、《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》、《最高人民法院最高人民检察院关于办理利用信息网络实施诽谤等刑事案件适用法律若干问题的解释》、《互联网信息服务管理办法》、《互联网新闻信息服务管理规定》等法律法规，制定本规定。

第二条 在中华人民共和国境内从事即时通信工具公众信息服务，适用本规定。

本规定所称即时通信工具，是指基于互联网面向终端使用者提供即时信息交流服务的应用。本规定所称公众信息服务，是指通过即时通信工具的公众帐号及其他形式向公众发布信息的活动。

第三条 国家互联网信息办公室负责统筹协调指导即时通信工具公众信息服务发展管理工作，省级互联网信息内容主管部门负责本行政区域的相关工作。

互联网行业组织应当积极发挥作用，加强行业自律，推动行业信用评价体系建设，促进行业健康有序发展。

第四条 即时通信工具服务提供者应当取得法律法规规定的相关资质。即时通信工具服务提供者从事公众信息服务活动，应当取得互联网新闻信息服务资质。

第五条 即时通信工具服务提供者应当落实安全管理责任，建立健全各项制度，配备与服务规模相适应的专业人员，保护用户信息及公民个人隐私，自觉接受社会监督，及时处理公众举报的违法和不良信息。

第六条 即时通信工具服务提供者应当按照“后台实名、前台自愿”的原则，要求即时通信工具服务使用者通过真实身份信息认证后注册帐号。

即时通信工具服务使用者注册帐号时，应当与即时通信工具服务提供者签订协议，承诺遵守法律法规、社会主义制度、国家利益、公民合法权益、公共秩序、社会道德风尚和信息真实性等“七条底线”。

第七条 即时通信工具服务使用者为从事公众信息服务活动开设公众帐号，应当经即时通信工具服务提供者审核，由即时通信工

具服务提供者向互联网信息内容主管部门分类备案。

新闻单位、新闻网站开设的公众帐号可以发布、转载时政类新闻，取得互联网新闻信息服务资质的非新闻单位开设的公众帐号可以转载时政类新闻。其他公众帐号未经批准不得发布、转载时政类新闻。

即时通信工具服务提供者应当对可以发布或转载时政类新闻的公众帐号加注标识。

鼓励各级党政机关、企事业单位和各人民团体开设公众帐号，服务经济社会发展，满足公众需求。

第八条 即时通信工具服务使用者从事公众信息服务活动，应当遵守相关法律法规。

对违反协议约定的即时通信工具服务使用者，即时通信工具服务提供者应当视情节采取警示、限制发布、暂停更新直至关闭帐号等措施，并保存有关记录，履行向有关主管部门报告义务。

第九条 对违反本规定的行为，由有关部门依照相关法律法规处理。

第十条 本规定自公布之日起施行。

3、有影响力政务微信公众号展示

中国政府网

【拉近中南海与民众的距离】由国务院办公厅主办，是国务院和国务院办公厅发布政府信息的重要平台。



外交小灵通

【中央部委首个微信公众账号】及时而丰富的外交信息发布台，公众获取外交信息的桥梁纽带。



国务院公报

【中南海的声音】民众了解国务院公布的行政法规和决定、命令等文件，国务院批准的有关机构调整、行政区划变动和人事任免决定等信息的窗口。



领事直通车

【领事资讯权威发布】由外交部领事司主办，为公民的海外旅行提供便利、保驾护航。



马来西亚商务通

【政务微信“走出去”】由中国驻马来西亚使馆经参处主办，发布当地商务资讯，为中资企业“走出”去服务。



共产党员

【中组部“共产党员”微信项目】由中央组织部创办，是我国党员教育的新平台，通过四个栏目发布基层欢迎精品内容，展示党的精神风貌。



健康中国

【卫生与计划生育信息发布】由国家卫生计生委主办，传播卫计委政务动态。



全国卫生12320

【详实的卫生服务信息】官方发布的健康知识、卫生政策、卫生新闻等内容。



国资小新

【国资委变身微信小清新】汇集中央企业28个微信账号、18个微博账号、113个官方网站，组成“国资矩阵”，统领国资业务咨询总入口。



保监微新闻

【了解保险行业前沿的窗口】由保监会办公厅主办，即时发布保险监管动态、保险行业时讯、保险机构新闻及保险案例资讯。



财政部

【权威发布财政消息的平台】由财政部办公厅主办，第一时间呈现财政新闻、重要政策文件、财政数据、重要会议活动等信息。



证监会发布

【证券监督管理信息权威发布】由证监会办公厅主办，致力于维护证券市场的公正和投资者的合法权益，促进资本市场健康发展。



工信微报

【工信部的微信“黑板报”】工业和信息化部新闻宣传和政务公开的重要平台，为民众提供实用知识和服务。



共青团中央

【倾听和传播青年心声】面向全国团员青年弘扬青春能量、服务青年需求，是积极拓展引导和服务青年健康成长的网络新路径。



最高人民法院

【司法公开 彰显魄力】整合了法院系统各类媒体的资源，集成了目前各种司法公开的渠道。

最高人民检察院

【检务公开 利国利民】权威发布检察机关履行法律监督职能的工作信息等内容，及时回应社会关切，拓宽人民群众了解检查工作、监督检查工作的渠道。



公安部交通安全微发布

【交通便民资讯】“双微大厅”聚合全国公安交管部门官方微博，使公安交管服务群众新模式实现集群化、矩阵化。

中国气象局

【权威气象发布便民每一天】呈现最新气象资讯和实用气象科普及气象防灾减灾知识，是一条全新的气象与公众互动的渠道。



微言教育

【上学那些事儿】由教育部新闻办公室主办，即时发布教育资讯，为民众提供教育服务信息、提示注意事项。

国家税务总局

【税务资讯一网打尽】由国家税务总局新闻宣传办公室主办，权威发布税务政策、传播税务新闻，是公众关注税务系统动态、了解税务知识的便捷途径。



12360海关热线

【海关服务 实时连通】全国海关24小时通关服务在线，权威海关资讯即时发布平台。

中国新闻出版

【新闻出版总署的线上“小喇叭”】发布广播电视、新闻出版、版权管理部门、图书、报纸、期刊、数字出版、音像制品等行业资讯，服务与联系公众的新媒体通道。



统计微讯

【国家统计局权威统计信息发布】此微信平台打造“最新发布”、“数据解读”、“指标解释”等精品栏目，及时解答广大微友的提问，为公众提供更加便捷、高效的统计信息。

国家税务总局

【税务资讯一网打尽】由国家税务总局新闻宣传办公室主办，权威发布税务政策、传播税务新闻，是公众关注税务系统动态、了解税务知识的便捷途径。



铁路12306

【最全最新铁路客货运移动信息中心】竭诚为公众提供铁路客货运输服务信息。

北京微博微信发布厅

全国首个微博微信发布厅模式，该帐号服务由北京市人民政府新闻办公室运营。传递政府声音，提供服务资讯，倾听社情民意，回应社会关切。“北京微博微信发布厅”在微信的公共账号主要由三部分组成：当日推送的文章、下方的“政府机构”与“新闻发言人”板块。政府机构与发言人整体以发布厅的形式在微信上线，用户只需点击“政府机构”与“新闻发言人”板块则可直接链接到其微博页面。



广东发布

省级官微，21项办事功能汇集。依托广东省人民政府网和“网上办事大厅”，是全国首个实现全省微信办事的政务微信公众平台。网友只要打开个人微信，扫一下“广东发布”政务微信的二维码，加关注后，就可以点击“微服务”菜单栏进入“微信办事大厅”，办理生育、户籍、教育、就业、社保、出入境、消费维权等21项个人业务。网友也可以通过它的公开文件查询功能，直接查询全省各地市的规范性文件。



珠海12345市民服务热线

实现政府服务投诉建议功能，实时检索，用户绑定功能，所有的进度都可以查询。12345市民服务微信平台为市民提供了@我、投诉建议及便民服务三大功能。市民只需动动手指，就能通过手机随时随地登陆市民服务热线微信服务号，根据要素提示，自行填写内容生成工单反映诉求，摆脱传统话务服务排队占线，沟通困难等问题，此外市民还可通过系统自动生成的诉求工单编号或预留手机号码实时查询工单处理进度，随时跟进了解诉求最新处理情况。



廉洁广州

纪委廉政平台，平台一期主要实现两项功能：一是建设农村党务村务财务“三公开”信息查询服务模块，方便村民随时随地对本村“三公开”情况进行查询；二是建设行政执法结果查询模块，实现行政相对人实时查询执法案件的处理结果，并反馈评价意见。



微贵阳

打造城市名片，实现多元化便民服务。2014年11月15日，“微贵阳”即贵阳市委宣传部微信服务平台将正式上线。该宣传系统微信平台功能涉及：城市介绍、便民办事大厅、旅游指引、高级官员访谈直播、微信征集民意等多个服务便民功能。2014年贵阳宣传部计划通过该平台吸引10万以上网友关注并收听。旨在打造指尖上的微政务，贯彻落实好网上群众路线教育实践活动工作。



昆明发布

昆明市把政务大厅“搬”进微信，开启了政民沟通互动新模式。昆明发布强调政务服务信息的传递，在确保传递的政务信息可信、可靠的前提下，强化信息的服务属性。每天5至8条的信息，覆盖了政务服务、文化旅游，更涵盖了交通变更、天气状况等等。



四川雅安

四川首个政务综合资讯微博微信平台，地震期间全国首个地震救助信息平台。全国首个地震寻亲信息发布微信公众号。在芦山地震期间，为帮助雅安震区灾民寻亲求助，微信平台紧急上线了公众账号，用于求助信息对外发布，以缓解救援多方信息不对称的矛盾，至此，全国首个地震救助微信平台正式上线。芦山震后主要功能集中在“信息发布”、灾后重建风采风貌展示，投诉督办建议互动。



成都交警

全国首个三快处理微信一条龙服务平台，通过微信完成三快理赔。第一步建设阶段主要功能集中在“三快处理”，路况查询。之后还会开发机动车违章查询、实时道路情况播报等便民功能。



四川共青团

汇聚青年正能量，志愿者公益新平台。主要功能集中“青年社区”，各种团省委活动，为青年心理健康、就业、青春服务公益、创业等提供服务。



湘潭公安

湘潭市把政务、公安、交警办事大厅“搬”进微信，开启了政民沟通互动新模式。湘潭公安微信公众号为中部地区第一个公安系统全平台（交管、公安、出入境）、多服务（违章、办事预约、路况查询）、推送全（预约推送、罚款缴纳成功推送）的服务平台。并通过各项服务直接服务市民，让市民通过菜单完成查询、预约等功能。



湖南高速警察

实时提供路况信息、开展特色宣传服务、及时处理网友互动信息，更好为民众出行，打击违法犯罪活动。主要分为交通出行、便民服务和警营动态三大板块，提供实时路况、路况反馈、天气预警、违反查询、违法举报等14个便民服务功能。实时服务司机与民众，开展高速公路交通管理工作，同时将更好的促进警民关系，树立维护高速警察新形象。

“湖南高速警察”政务微信于2012年12月开通，作为全省首家政务微信，目前拥有粉丝3.5万人，累计发布微刊412期，受理网友举报400余起，回复群众咨询1万余次。



精彩洛阳

“精彩洛阳”集知洛阳、游洛阳、微互动为主特色，不仅是洛阳立足国内，面向世界，开放融合又一展示窗口，同时极具便民服务特色，为广大市民及游客提供最为快速的衣食住行查询服务。全面展现洛阳风貌，集合展示新闻资讯、招商引资、城市指南为一体，为广大游客提供出行指南、景点介绍、特产美食以及公交天气查询等功能，同时微社区的功能方便用户之间互动沟通。精彩洛阳自正式运营以来为广大市民及游客提供了极大的便利，线上配合洛阳牡丹节宣传活动，深受用户欢迎，成为展示洛阳的文化窗口。



福州市 行政服务中心

福建省首个建立的民生微平台。提供办事指南、咨询电话、办件查询、预约服务、天气查询等多项服务，此外，还可以查询中心简介、楼层分布、中心地图，以及进行投诉监督。



郑州地铁

“郑州地铁”微信号立足服务号本具有的服务特色，为乘客提供方便快捷的出行服务及方案，同时，图文并茂的形式发布郑州地铁最新资讯信息，提供便捷的即时互动交流，服务旅客。全国首例地铁信息服务账号，已实现站点查询、换乘导航、出入口指引、信息咨询与反馈等功能，同时线上宣传线下活动相得益彰，开展地铁纪念票预售等相关互动活动。



绍兴旅游

国内首个集导航、导览、互动、电商为一体的城市旅游微信。为用户提供导航导览、语音讲解、景区介绍、旅游攻略、互动游戏、电子商务等服务。此外，还可以通过微信获取实时优惠信息，让游客享受“吃、住、行、游、购、娱”的一揽子贴心服务。



厦门市住房公积金管理中心

2014年3月，厦门市住房公积金管理中心在全国率先推出基于微信公众平台的个人住房公积金账户信息查询系统。缴存职工通过关注厦门市住房公积金公众平台账户，并将个人住房公积金账户与微信号绑定后，即可查询个人住房公积金账户信息、缴存明细、公积金贷款信息、还款明细记录等内容。



厦门社保

2013年9月，厦门社保在全国率先开通了社保微信公众服务平台和社保APP客户端，参保人只要用智能手机上网，就可以随时随地享受社保查询、办理及咨询等服务。全市近300万参保人都可以受益。



深圳汽车客运（深圳交委）

用户可在微信上关注“深圳汽车客运”，进入查询购票页面，选择需要乘坐的班次，注册并进行购票确认，最后完成购票支付。可以凭登记的身份证件或成功交易的订单号提前到车站窗口(或自助取票机)取票。



广州国税

广州市国税局于2012年11月10日开通“广州国税官方微信”，并于近期尝试向纳税人提供涉税资讯自助查询服务。纳税人关注“广州国税”后，按菜单指引输入编号或者直接输入关键字可获得相关涉税信息。如，输入“发票”，便可获取与发票相关的办理指引，包括“领购发票”、“发票验旧”等。目前，该微信系统的查询库集成了广州市国税局网站的办税指南内容，做到与网站指南同步更新并可实现自动回复，极大地减轻了人工工作量。下一步，广州市国税局将不断完善查询库，使之成为纳税人涉税查询的掌上宝典。



湖北检察

2013年11月，湖北省检察院成为全国开通微信公众平台的首个省级检察院。打开“湖北检察”微信服务号，其主界面设置有“走进检察”、“便民服务”、“网上受理”3个版块，共向网民提供16项检察业务查询与办事功能，其中包括介绍检察机关职能、查询在办案件期限、律师阅卷预约、约见检察官以及举报、控告、申诉、投诉等网上受理服务，特别是修改后的《刑事诉讼法》和《民事诉讼法》赋予检察机关监督职能的其中五项“申请”也可以在微信平台上进行。



最后一公里

2014年3月，新疆20万干部下基层微信公众平台“最后一公里”正式开通，该平台具有群发推送、自动回复、一对一交流等功能，还可以将工作信息以单条或专题形式实现精准推送，到达率可达100%，真正实现“到人、管用、有效”的作用。“最后一公里”的内容包括新闻资讯、住村日记、住村秘笈、住村集锦、住村感怀、微故事、惠农政策、跟我学双语、你不知道的新疆等十余个栏目。所有文字、图片均来自下基层干部在微信平台上的投稿，生动、活泼、真实、感人，贴近百姓、反映实际，接地气、有生气。



腾讯公司为政务微信提供专业的操作规范、参考范例和业务咨询
有任何疑问，可发邮件至medialaw@tencent.com