

# 2014 政务新媒体 传播力报告

---

清华大学新闻研究中心  
2014 年 11 月

# 目录

前言 .....	2
一、政务综合传播力榜 .....	4
(一) 综合传播力部委 TOP20.....	7
(二) 综合传播力地方 TOP10.....	9
二、政务微信分析.....	10
(一) 政务微信全景图 .....	10
(二) 政务微信榜.....	16
(三) 政务微信热门文章.....	20
(四) 榜单解读 .....	21
三、政务微博分析.....	23
(一) 机构政务微博榜 .....	23
(二) 机构政务微博分布.....	26
(三) 榜单解读 .....	28
四、政务类 APP 分析.....	29
(一) 政务 APP 平台分布.....	30
(二) 政务 APP 下载量排名 .....	31
(三) APP 地域分布.....	33
五、优秀案例.....	35
(一) 订阅号.....	36
(二) 服务号.....	41

# 前言

8月18日，习近平主席主持召开中央全面深化改革领导小组第四次会议，审议通过了《关于推动传统媒体和新兴媒体融合发展的指导意见》，习近平指出，“坚持先进技术为支撑、内容建设为根本，推动传统媒体和新兴媒体在内容、渠道、平台、经营、管理等方面的深度融合，着力打造一批形态多样、手段先进、具有竞争力的新型主流媒体，建成几家拥有强大实力和传播力、公信力、影响力的新型媒体集团，形成立体多样、融合发展的现代传播体系。”

技术引领媒体变革，重构了社会话语权，政府与公众的关系也在发生改变，新媒体政务已悄然成为一种发展趋势。早在2013年10月15日，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》，就加强平台建设提到三点内容：加强新闻发言人制度建设、充分发挥政府网站的平台作用、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，将“政务微博微信”发展提到了新高度。今年8月7日，国家互联网信息办公室发布《即时通信工具公众信息服务发展管理暂行规定》，即“微信十条”。8日，网信办副主任彭波表示，“下半年网信办将通过下文件、下指标等形式，全面推动政务微信公共账号的设立”。网信办接连发力，规范网民发言行为，重塑政府在网络舆论场的主导权。

政务新媒体呈现多元化的发展格局，政务机构不断“试水”新媒体公众平台。政务微博作为一种信息公开，民意沟通的渠道，对于政情发布、突发事件处理作用突出，是政府问政能力和舆论引导力的体现，经过3年多的快速发展，行业覆盖面已然十分广泛，在时效性、服务性和互动性上也有较大提升。政务微信也正崭露头角，由于微信的即时传播力和社会动员的优势，加之以“朋友”般亲密的体验，使得政府与群众的互动性更强，沟通的深度和渗透率也更加乐观，目前政务微信形态未定，发展前景乐观。此外，随着移动互联网的迅猛普及，政务APP因其可实现独立业务流小、快、多的高效政务办公模式吸引了不少中央和地方各级政府纷纷开发，但是仍然因为行业和地区等限制，整体发展规模较小。

由清华大学新闻研究中心发布的《2014 政务新媒体传播力报告》，从三个平台（微信、微博和APP）出发，采集政务微信号16446个，腾讯微博116607个

政务机构账号和 70090 个公务员账号，收集 360 手机助手、91 助手、QQ 应用宝、百度助手、豌豆荚、iOS 的 APP Store 六大平台中政务类 APP 共 377 个进行分析。希望通过此次研究为政务机构今后的新媒体运营提供大数据支持，提出当前政务新媒体的优势和不足，为政府部门提供与群众沟通的途径和改善服务质量的方法，同时也为广大群众搭建一个监督政府和反馈心声的互动平台。

报告从选题策划、数据采集、文字撰写、修改校对到最后发布共历时两个月。在整个撰写过程中，《2014 政务新媒体传播力报告》对大量数据进行整理、分析，较全面地对政务类微信、微博和 APP 的传播力进行了进一步的探索，但在调研方法使用和报告撰写方面还不够成熟，难免有疏漏和不足之处，敬请大家批评指正！

# 一、政务综合传播力榜

本次报告统计的政务微信号为 16446 个，统计时间为 10 月 1 日至 31 日；腾讯政务微博机构账号 116607 个和公务员账号 70090 个，统计时间为 1 月 1 日至 10 月 31 日。通过对各项指标分析，针对同时开通政务微信、政务微博的部门，计算得出综合传播力前 20 名的部委政务新媒体、前 10 名的地方政务新媒体。公式如下：

## (1) 评价指标体系构建

本报告所评估的政务传播力是指政务新媒体（微博、微信、APP）实现有效传播的能力，主要包括政务传播能力和传播效力两部分。其中微博的政务传播能力主要从其覆盖度、活跃度、互动度三方面去衡量，效力则主要着眼于其传播度上；政务微信的传播能力主要通过阅读指数来量化评价，传播效力通过点赞指数来综合衡量。考虑到数据可得性和量化和理性，本报告针对政务微博、微信的传播特性确立了相应评估指标和量化方式，构建了如表 1.1 所示的评价指标体系。但考虑到机器自动评价的需求，本次报告主要针对传播度进行评估。

表 1.1 政务传播力评估指标体系

	一级指标	二级指标	三级指标（量化方式）
政 务 传 播 力	微 博	内容发布	T 时间段内博文数
			原创博文比例
			信息推送频率
			多媒体博文占比
			文章推送数量
		栏目设置	自定义菜单内容（无/有，有几项）
		互动情况	被网民主动@的呼叫数
			对粉丝评论的回复数/占比
			@其他政务官微的数量
		传播效果	T 时间段内平均转评量

微信			文章点赞、评论数量
			粉丝数量（增量）
			被其他政务官微的关注量
	创新度		栏目设置（数量）
			特色栏目（有无）
			特色功能（如自动回复中相关功能介绍）
			模式首创（加分）
	成熟度		开设时间
			信息推送数量
			信息推送频率
			细分领域排名（TOP3、TOP10...加分）
	覆盖度		平均阅读数
			平均点赞数
	便利度		菜单层级（如 1-3 级合适）
			功能指导（关键词自动回复）
			人工回复效率
	推广力度		网页等其他平台上的宣传数量
			微社区话题数、访问数

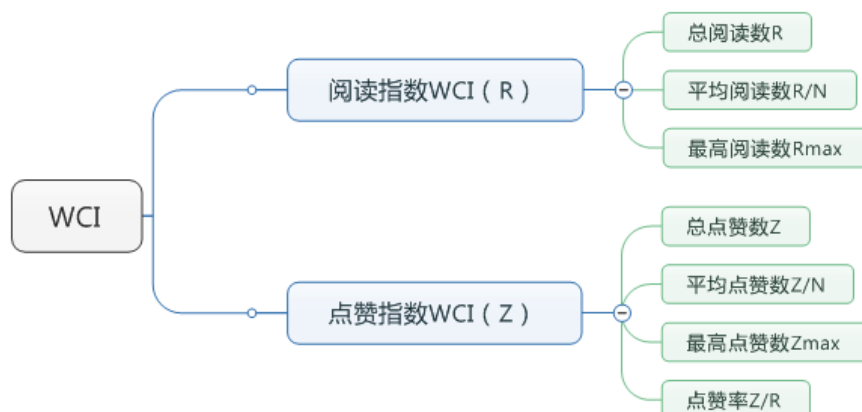
## (2) 指标解析

### (1) 微信传播指数 (WCI): 权重 60%

微信传播指数 (WCI) 通过微信公众号推送文章的传播度、覆盖度及账号的成熟度和影响力，来反映微信整体热度和公众号的发展走势。

采用数据：总阅读数 R、总点赞数 Z、发布文章数 N、该账号当期最高阅读数 R<sub>max</sub>、该账号最高点赞数 Z<sub>max</sub>。

采用指标：总阅读数 R、平均阅读数 R/N，最高阅读数 R<sub>max</sub>，总点赞数 Z，平均阅读数 Z/N，最高点赞数 Z<sub>max</sub>，点赞率 Z/R。建立如下指标体系：



各参数含义如下：

R：总阅读数（某账号当期所有文章阅读数总和）；

Z：总点赞数（某账号当期所有文章点赞数总和）；

N：某账号当期发布文章数；

Rmax：某账号当期最高阅读数；

Zmax：某账号当期最高点赞数；

R/N，Z/N：平均阅读数和平均点赞数；

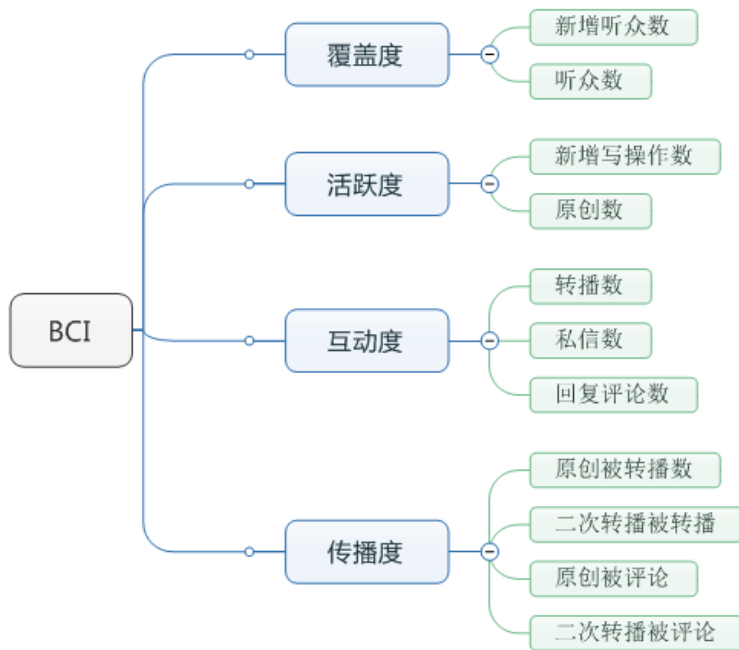
Z/R：点赞率；

## （2）微博传播指数（BCI）：权重 40%

微博传播指数 BCI 通过政务微博的覆盖度、活跃度、互动度和传播度来反映账号的政务传播能力和传播效果。

采用数据：新增听众数、听众数、新增写操作数、原创数、转播数、私信数、回复评论数、原创被转播数、二次转播被转播、原创被评论、二次转播被评论。

采用指标：主要通过覆盖度、活跃度、互动度和传播度来进行评价。建立如下指标体系：



各指标具体内容如下：

听众数：微博主的全部听众（关注者）数量，是决定微博覆盖度的基本指标。

新增听众数：微博主在 T 时间段内新增加的听众数量，其中负数（听众减少）做零值处理，即标准化值  $\ln(\text{新增听众数}) = 0$ 。

新增写操作数：T 时间段内微博主发布、转发的微博总数。

原创数：T 时间段内微博主发布原创博文的数量（非转发博文）。

转播数：T 时间段内微博主转发其他账号博文的数量。

私信数：T 时间段内微博主接收听众私信的数量。

回复评论数：T 时间段内微博主对听众（关注者）评论的回复，或者 T 时间段内微博主对非听众（关注者）的评论回复。

原创被转评量：T 时间段内，微博主发布原创微博被转播、评论的总数。

二次转播被转评量：T 时间段内，微博主转播微博被再次转播、评论的总数。

在对 WCI 和 BCI 分别进行评估的基础上，结合专家交叉评分确定两者权重（WCI：60%，BCI：40%），进一步加权处理后得到政务传播指数。

## （一）综合传播力部委 TOP20

表 1.2 中央部委综合传播值 TOP20

排名	微信（微博）昵称	认证信息	微信传播指数	微博传播指数	综合传播值
----	----------	------	--------	--------	-------



1	中国政府网	国务院办公厅政府信息公开办公室	1057.91	870.64	983.00
2	国家税务总局	国家税务总局新闻宣传办公室	971.71	929.51	954.83
3	微言教育	教育部新闻办公室	1050.08	770.13	938.10
4	公安部交通安全微发布	公安部交通管理局	996.22	677.78	868.84
5	证监会发布	中国证监会办公厅新闻办	915.62	752.81	850.50
6	最高人民法院	最高人民法院	987.52	599.45	832.29
7	最高人民检察院	最高人民检察院新闻办公室	979.21	608.41	830.89
8	共青团中央	中国共产主义青年团中央委员会	933.20	647.08	818.75
9	国土之声	国土资源部	719.04	941.55	808.05
10	12360 海关热线	中华人民共和国海关总署	759.82	834.16	790.00
11	团学小微(团中央学校部)	共青团学校战线信息发布	822.09	741.53	790.00
12	党建网微平台(中宣部党建网)	中宣部党建网	915.22	488.98	744.72
13	国资小新	国务院国有资产监督管理委员会新闻中心	873.41	497.94	723.22
14	外交小灵通	中华人民共和国外交部	803.58	584.63	716.00
15	国务院公报	国务院公报室	917.75	409.93	714.62
16	全国卫生 12320	全国卫生 12320	783.60	610.24	714.26
17	健康中国	国家卫生计生委	781.67	603.29	710.32
18	中国铁路	中国铁路总公司	781.58	580.44	701.12

19	中国气象局	中国气象局	711.97	488.57	622.61
20	中国维和警察	中国维和警察	609.62	490.94	562.15

## (二) 综合传播力地方 TOP10

表 1.3 地方政府综合传播值 TOP10

排名	微信（微博）昵称	认证信息	微信传播指数	微博传播指数	综合传播值
1	上海发布	上海市人民政府新闻办	1200.28	530.07	932.20
2	最后一公里	新疆 20 万干部下基层公众服务账号	1073.52	526.99	854.91
3	广东发布	广东省人民政府新闻办公室	991.94	591.6	831.80
4	浙江发布	浙江省人民政府新闻办公室	991.17	536.99	809.50
5	微成都	成都市外宣办	957.73	501.7	775.32
6	无锡发布	无锡市委委员会宣传部	928.45	484.23	750.76
7	佛山发布	佛山市互联网宣传管理领导小组办公室	939.24	463.81	749.07
8	平安北京	北京市公安局	863.10	530.07	729.89
9	西安发布	西安市互联网信息办公室	906.30	464.22	729.47
10	绍兴发布	绍兴市人民政府新闻办公室	808.03	488.98	680.41

## 二、政务微信分析

### （一）政务微信全景图

截至 11 月 12 日，本次报告总共统计出了 16446 个政务微信公共账号，分为两个层次：第一是本次报告统计了全国人大、全国政协、最高法、最高检、中组部、中宣部、中央统战部，以及 79 个国务院部委及其直属机构政务微信公共账号 213 个，第二是以地域为单位，收集省(自治区、直辖市)、地级市、区县三级地方类政务微信公共账号 16233 个。本次统计名单均进行了去重处理，能确保每个帐号为唯一值。

#### （1）全国政务微信地域分布

数据显示，超过一半的政务微信分布在区县级及以下区域，地市级政务微信约占四成。村镇、街道与社区为国家行政区划的基本单元，连接基层群众；区县与地市作为群众生活、学习与工作的主要区域，政务微信汇集于此，起到了听民声察民情传民意的纽带作用，达到了国务院“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”的要求。

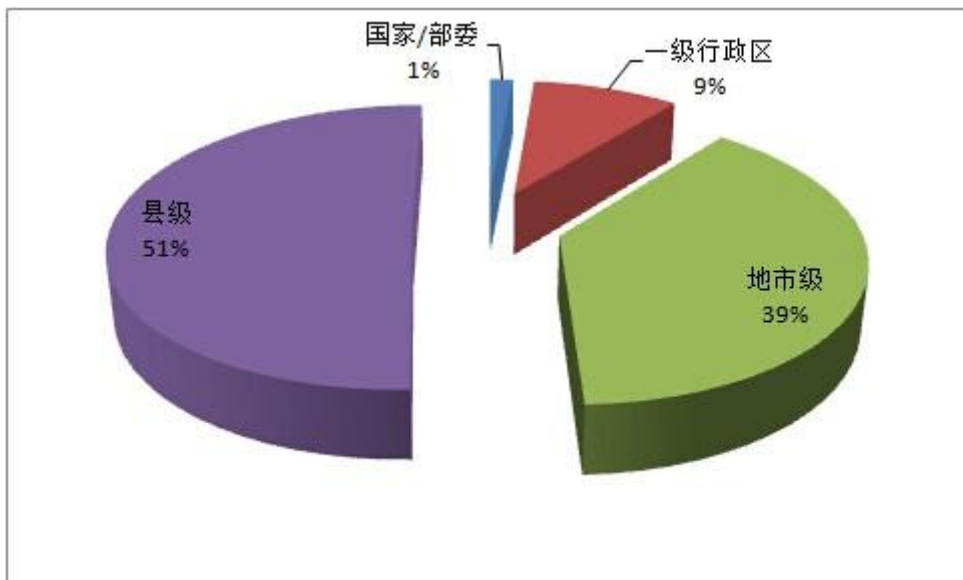


图 2.1 全国政务微信行政区划分布

政务微信总量突破一千的省份有三个，分别是：江苏 1107 个、浙江 1096 个、广东 1057 个。排在前十名的省（自治区、直辖市）的政务微信总数均突破

500 个，西部的新疆以 578 个政务微信数排在全国第九位，处在全国中上游位置。

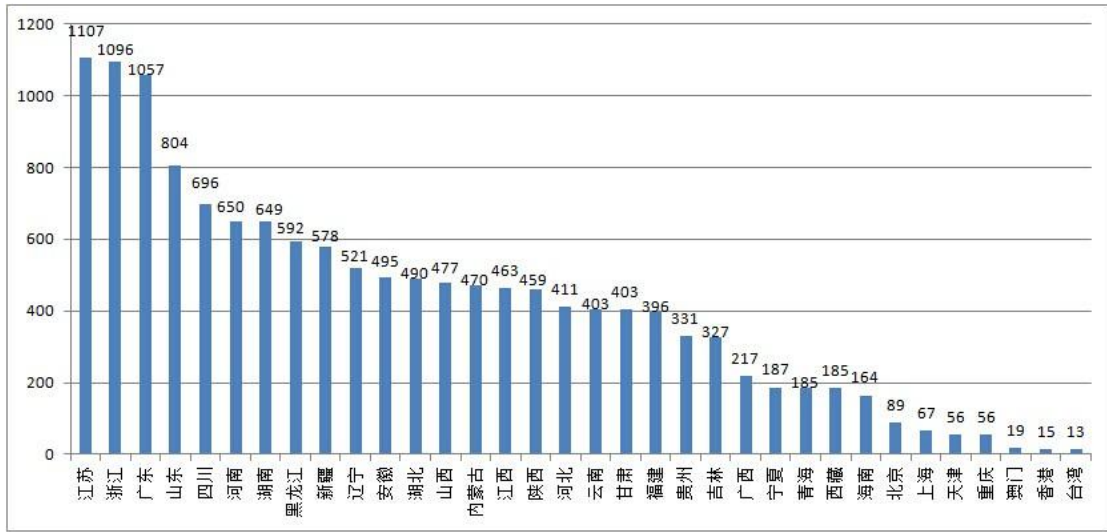


图 2.2 地方政务微信总量分布

全国省、自治区、直辖市一级已全部进驻微信平台。浙江、江苏、广东在省一级政务微信的排名中仍然占据三甲，直辖市方面北京以 44 个政务微信数排在 11 位。

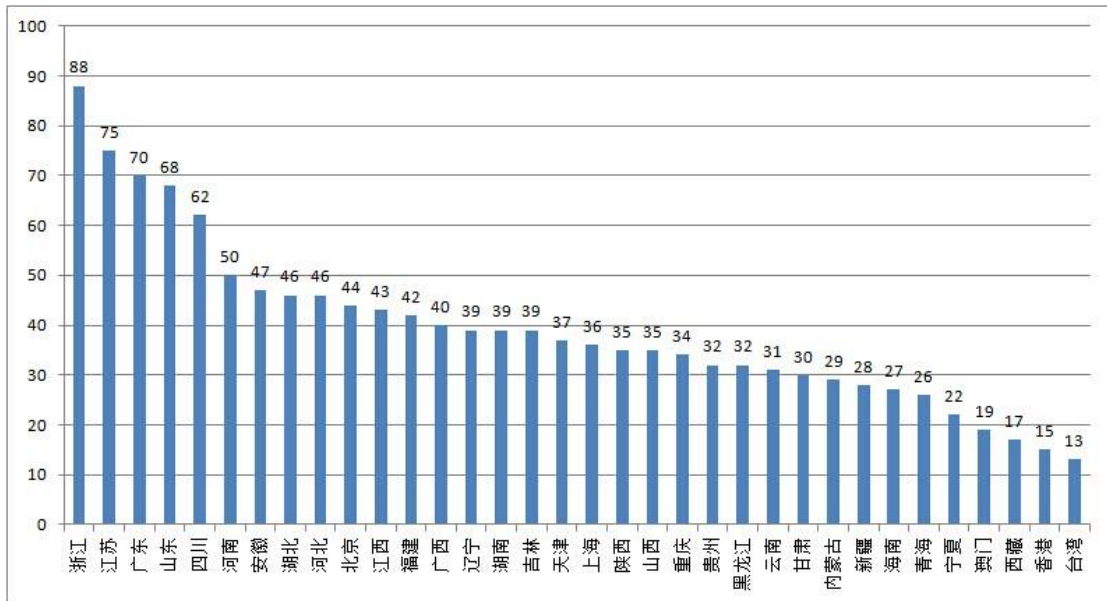


图 2.3 省级政务微信地域分布

地级市层面，大陆 31 个省、自治区、直辖市共开通政务微信 5544 个，浙江 543 个、四川 371 个、山东 348 个，排名三甲。浙江仅地市一级政务微信总数就超过 500 个，7 个省份地市级政务微信数在 200 以上。

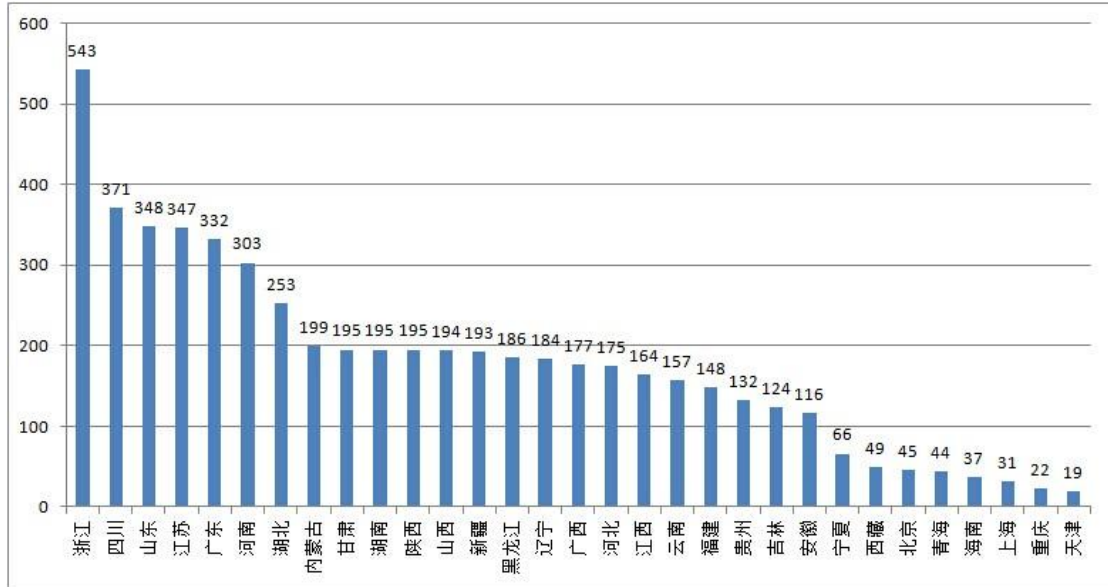


图 2.4 省域地级市政务微信数量分布

县级层面，共获取政务微信数据 7248 个，四个省区县级政务微信在 400 以上，分别是：江苏 685 个、广东 655 个、浙江 465 个、湖南 415 个；8 个省（自治区）区县级政务微信数在 300 以上，新疆以 357 个区县级政务微信数排在第七位。

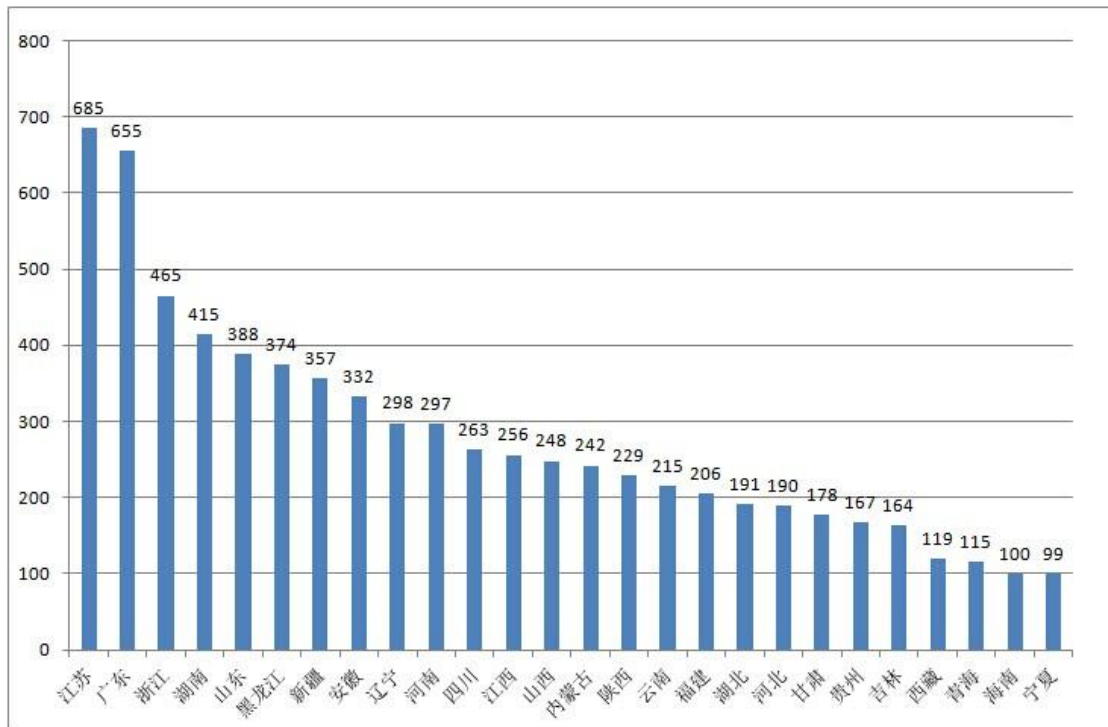


图 2.5 省域区县级政务微信数量分布

## (2) 政务微信职能分布

根据职能划分，全国各级党委、人大、政协、检察院、法院、组织部、宣传部、统战部政务微信账号 3194 个，各级政府职能部门政务微信账号 8594 个，其他类账号 4658 个，包括各类官方协会、团体等。

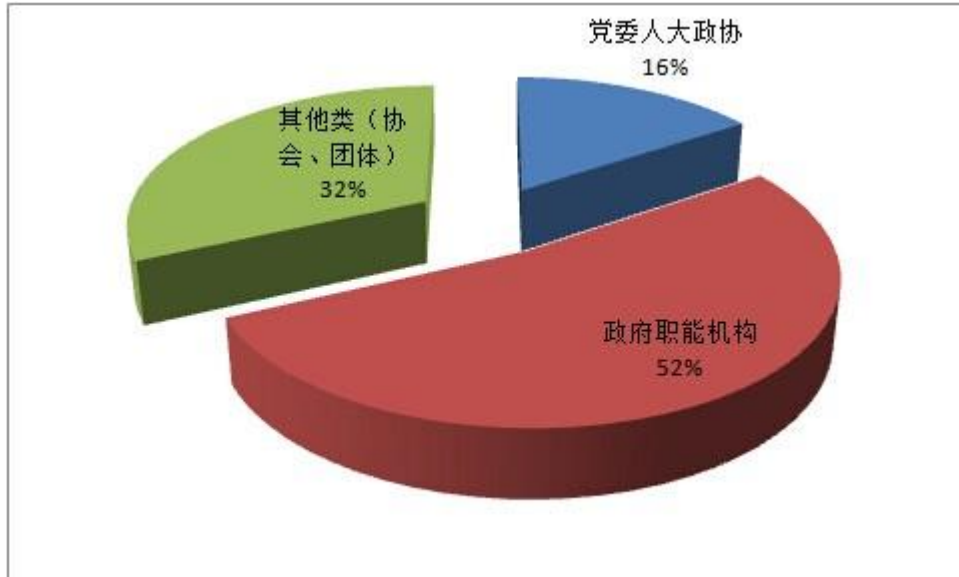


图 2.6 政务微信职能分布

数据显示，一半以上政务微信账号由各级政府职能部门开通，由于政府肩负着“为人民服务”的使命，通过政务微信等新媒体连接群众，是移动互联网时代的基本要求。各社会团体与协会政务微信账号占三成，作为促进社会经济改革、转型和社会发展的重要补充，社会团体政务微信账号的开通，有利于更好地帮助政府服务社会。

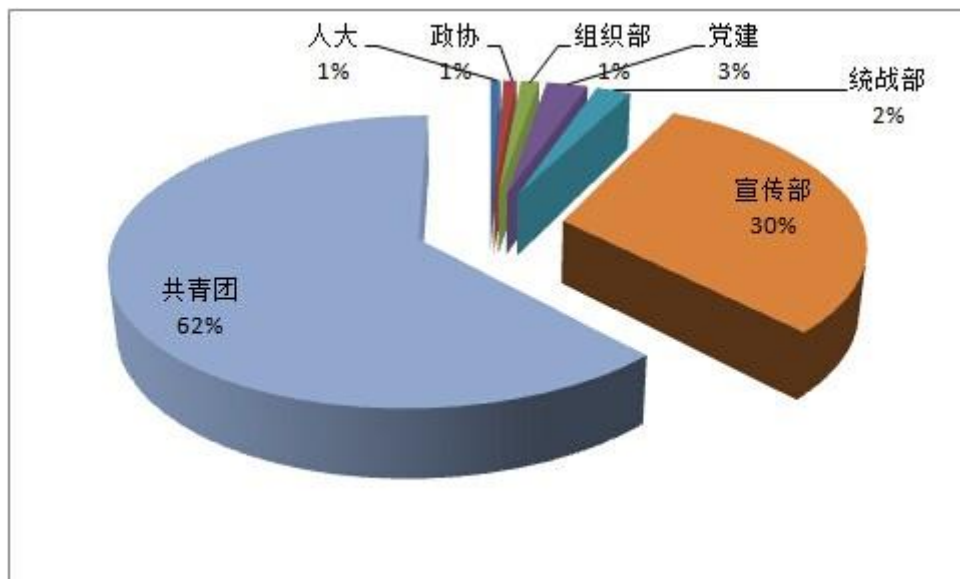


图 2.7 各级党委人大政协机构微信分布

党委人大政协板块，六成以上政务微信账号由各级共青团系统开通，作为中国共产党领导的先进青年群众组织、党联系青年群众的桥梁和纽带、党的助手和后备军，探索青年人的互联网使用规律，运用好政务微信等新媒体，更好地发展、培育优秀青年。三成政务微信账号属于各级宣传部门，有效利用新的传播载体开展工作，在新媒体平台抢占舆论制高点。

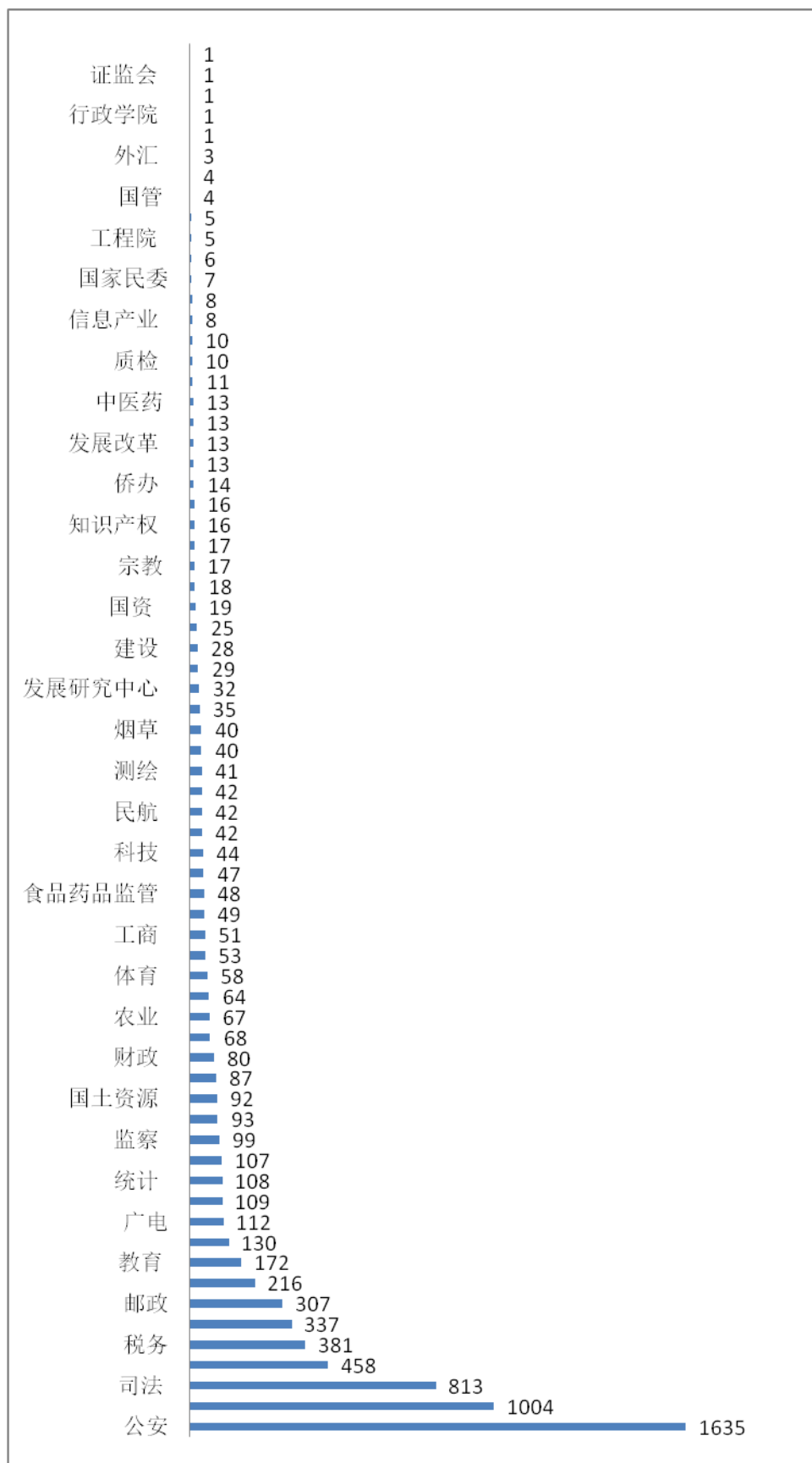


图 2.8 政府职能机构账号分布



政府职能部门政务微信前三名依次为，公安 1635 个、旅游 1004 个、司法 813 个。维护社会公共安全是中国公安机关的主要职责，密切联系群众显得尤为迫切，经济水平的提高，助推旅游行业的发展，公安、旅游两个部门政务微信号破千，发展迅猛。

## （二）政务微信榜

10 月 1 日至 10 月 31 日，通过采集 50 个优质中央部委账号，1000 个地方政务账号的 38237 篇微信文章，总阅读数为 44197214 次，总点赞 217132 个。

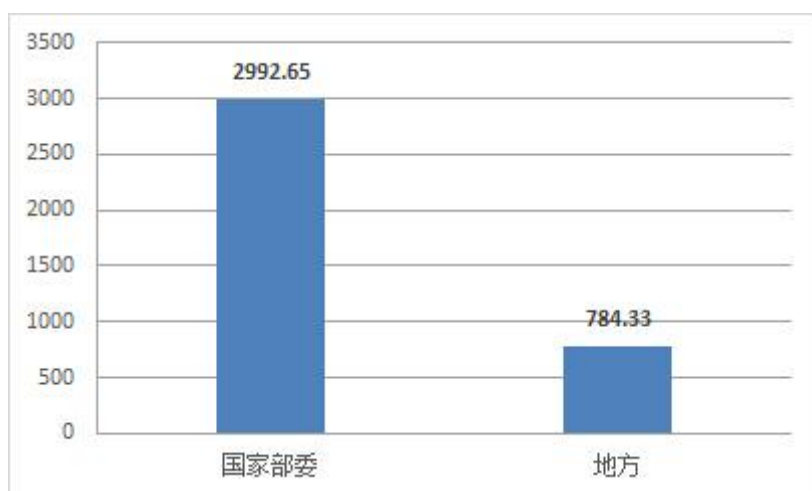


图 1.9 平均阅读数对比

其中地方政务微信平均阅读数 784.33 次，被赞 3.71 次；国家部委政务微信平均阅读数 2992.65，被赞 12.88。

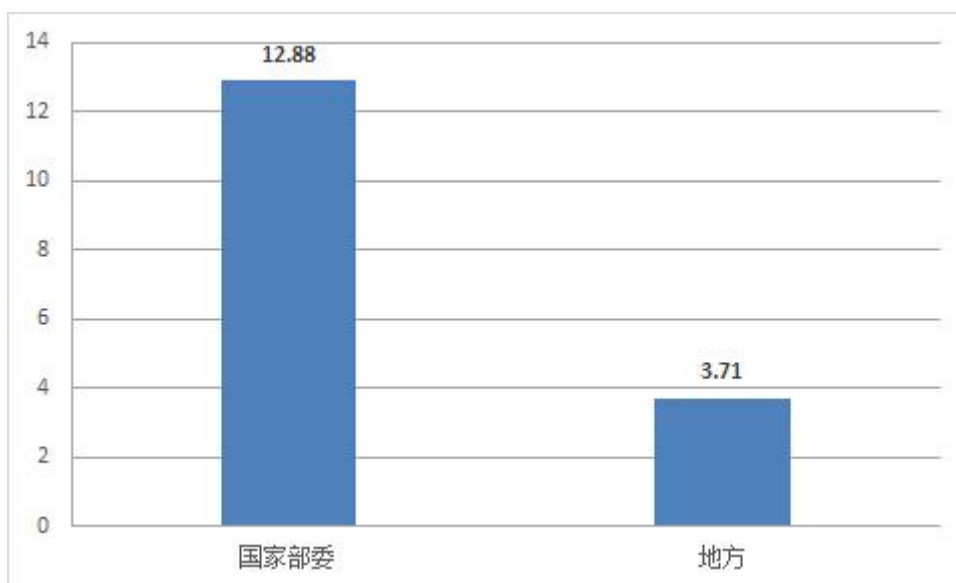


图 2.10 平均点赞数对比

就统计的样本分析，地方微信公众号整体表现远不如国家部委，这一点在阅读数和点赞数上都表现明显。

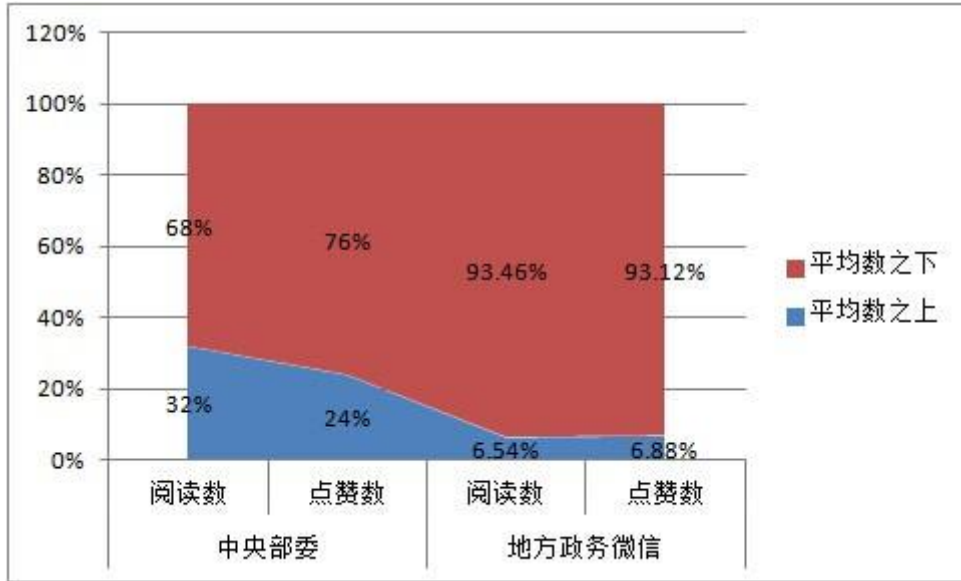


图 2.11 两类账号数据在各自平均数上下分布情况

首先，从整体数量上来看，地方政务微信的数量远多于中央部委微信。其次，从地方政务微信和中央部委微信自平均值上下的账号分布情况来看，统计的中央部委微信账号中，平均阅读数超过均值的占比 32%，平均点赞数超过均值的占比 24%，而地方政务微信的差距显然更加显著，平均阅读数和平均点赞数低于平均值的账号都超过了 93%，分布极不均衡。

表 2.1 中央部委微信 TOP20

序号	微信名称	认证信息	阅读指数 (R)	点赞指数 (Z)	微信传播指数
1	共产党员	中共中央组织部党员教育中心	1489.64	994.67	1291.65
2	中国政府网	国务院办公厅政府信息公开办公室	1256.68	759.74	1057.91
3	微言教育	教育部新闻办公室	1289.44	691.03	1050.08
4	财政部	中华人民共和国财政部	1230.42	667.54	1005.27
5	公安部交通安全微发布	公安部交通管理局	1236.41	635.94	996.22
6	最高人民法院	最高人民法院官方微信	1220.88	637.49	987.52
7	最高人民检察院	最高人民检察院新闻办公室	1200.71	646.97	979.21
8	国家税务总局	国家税务总局新闻宣传办公室	1224.10	593.12	971.71

9	共青团中央	中国共产主义青年团中央委员会	1159.72	593.41	933.20
10	国务院公报	国务院公报室官方微信	1140.54	597.79	923.44
11	领事直通车	外交部领事司	1146.68	574.35	917.75
12	证监会发布	中国证监会办公厅新闻办官方微信	1156.71	553.99	915.62
13	党建网微平台	中宣部党建网	1138.54	580.23	915.22
14	国资小新	国务院国有资产监督管理委员会新闻中心	1098.56	535.69	873.41
15	保监微新闻	保监会办公厅	1069.92	495.42	840.12
16	团学小微	共青团学校战线信息发布	1014.42	533.61	822.09
17	中国中医	国家中医药管理局	1003.25	511.21	806.43
18	外交小灵通	中华人民共和国外交部	998.28	511.52	803.58
19	全国卫生 12320	全国卫生 12320	1033.88	408.19	783.60
20	健康中国	国家卫生计生委	998.44	456.52	781.67

表 2.2 地方政府微信 TOP10

序号	微信名称	认证信息	阅读指数 (R)	点赞指数 (Z)	微信传播指数
1	上海发布	上海市人民政府新闻办	1416.12	876.53	1200.28
2	最后一公里	新疆 20 万干部下基层公众服务账号	1261.23	791.95	1073.52
3	广东发布	广东省人民政府新闻办公室	1216.43	655.21	991.94
4	浙江发布	浙江省人民政府新闻办公室	1184.14	701.71	991.17
5	微成都	成都市外宣办	1189.99	609.33	957.73
6	佛山发布	佛山市互联网宣传管理领导小组办公室	1212.06	530.02	939.24
7	无锡发布	无锡市委员会宣传部	1133.72	620.54	928.45
8	西安发布	西安市互联网信息办公室	1107.20	604.95	906.30
9	南京发布	南京市委宣传部	1116.09	506.88	872.41
10	绍兴发布	绍兴市人民政府新闻办公室	1004.44	513.43	808.03

本部分展示 4 类政务微信分榜，此部分观察时间为 11 月 12 日至 11 月 19 日，由于采样时间与总榜采样时间周期不同，因此同一账号的值与总榜数据存在差异。

表 2.3 党政宣传微信 TOP10

序号	微信名称	认证信息	阅读指数 (R)	点赞指数 (Z)	微信传播指数
1	上海发布	上海市人民政府新闻办	113168.58	936.61	944.57
2	宁德网	宁德市委宣传部主管	30409.80	135.27	665.27
3	微鞍山	鞍山市委员会宣传部	28654.10	74.17	621.00
4	北京昌平	北京市昌平区宣传部	15999.90	34.70	522.28
5	微铜仁	铜仁市委宣传部	4161.43	65.21	445.05
6	微大庆	大庆市委宣传部	9382.65	10.74	414.41
7	乌海新闻	乌海市委宣传部	3653.40	39.35	408.46
8	今日安康	安康市委宣传部	6221.60	10.18	380.67
9	北京微博微信发布厅	北京市人民政府新闻办公室	3051.35	23.93	370.15
10	精彩许昌	许昌市委宣传部	2001.30	32.73	354.76

表 2.4 公安交警微信 TOP10

序号	微信名称	认证信息	阅读指数 (R)	点赞指数 (Z)	微信传播指数
1	湖南高速警察	湖南省公安厅交警总队高速支队	35844.45	66.09	634.98
2	珠海交警	珠海市公安局交通警察支队	13278.30	237.16	621.55
3	中山公安局	中山市公安局	30103.50	61.64	614.03
4	常州交警	常州市公安局交通巡逻警察支队	26378.40	62.58	602.60
5	温州高速交警	浙江省公安厅高速公路交通警察总队温州支队	17131.98	95.75	588.89
6	北京交警	北京市公安局	10239.60	131.18	561.16
7	扬州交警	扬州市公安局交通巡逻警察支队	20241.90	34.69	542.85
8	湖州公安交警	湖州市公安局交警支队	21402.30	29.81	538.85
9	平安北京	北京市公安局	5374.38	32.20	428.04
10	成都交警	成都市公安局交通管理局	5098.53	18.49	395.50

表 2.5 司法微信 TOP10

序号	微信名称	认证信息	阅读指数 (R)	点赞指数 (Z)	微信传播指数
1	广西检察院	广西检察院	2319.25	28.92	359.42
2	云南省人民检察院	云南省人民检察院	904.98	89.94	346.26
3	鄂检在线	湖北省人民检察院	4969.43	5.38	334.09
4	广州市中级人民法院	广州市中级人民法院	1443.25	31.88	330.58
5	武汉检察	武汉市人民检察院	2035.35	5.87	278.68
6	福建高院	福建省高级人民法院	1500.23	2.66	228.47
7	昆明市官渡区人民法院	昆明市官渡区人民法院	499.80	11.55	221.58
8	豫法阳光	河南省高级人民法院	454.20	8.00	202.76
9	泰州市检察院	泰州市检察院	486.45	1.14	141.66
10	石狮法院	石狮市人民法院	185.25	3.30	130.36

表 2.6 医疗卫生微信 TOP10

序号	微信名称	认证信息	阅读指数 (R)	点赞指数 (Z)	微信传播指数
1	广东疾控	广东省疾病预防控制中心	20145.90	21.12	513.60
2	广东省妇幼保健院	广东省妇幼保健院	2094.83	15.94	324.43
3	广东卫生信息	广东省卫生厅政务服务中心	968.10	7.70	244.20
4	深圳市血液中心	深圳市血液中心	588.65	12.36	233.54
5	河北省精神卫生中心	河北省第六人民医院	327.15	3.79	160.56
6	厦门疾控	厦门市疾病预防控制中心	537.60	0.00	142.30
7	罗湖区人民医院	罗湖区人民医院	414.93	1.14	134.57
8	湖北疾控健康教育	湖北省疾病预防控制中心	262.50	1.36	120.12
9	杭州疾控	杭州市疾病预防控制中心	216.30	0.00	104.07
10	奉化疾控健康同行	奉化市疾病预防控制中心	151.20	0.00	90.67

### (三) 政务微信热门文章

表 2.7 全国各省市政务微信热门文章 TOP20

序号	微信名	发布时间	标题	阅读数	点赞数
1	共产党员	2014-09-15 10:19:59	解读中共用人方向:什么样的人能当领导干部?	10000+	994
2	微成都	2014-09-17 11:59:55	区县 视频:温江地理老师改编《小苹果》,不看后悔!	10000+	938
3	无锡发布	2014-10-07 10:25:07	那些伤不起的无锡话	10000+	564
4	上海发布	2014-09-20 19:18:57	台风“凤凰”即将来临!上海下周一二将有大风、暴雨	10000+	74
5	财政部	2014-10-17 17:10:39	机关差旅费如何报销 十二条干货条条较真	93157	109
6	盐湖公安	2014-10-16 10:00:25	盐湖公安“亲民警察”评选微信推选活动开始了!!!	64371	208
7	中国警察网	2014-10-12 10:06:37	【周末特刊】65年来警服变迁史 你穿过(喜欢)哪款?	59265	72
8	松阳发布	2014-10-16 15:04:48	习近平:文艺不能当市场奴隶 不要沾满铜臭气	58243	385
9	阜阳发布	2014-10-14 09:06:07	神曲《小苹果》有了阜阳版!	57774	137
10	呼伦贝尔发布	2014-10-10 16:05:57	关于中秋节期间开展明察暗访有关情况的通报	46034	112
11	微大庆	2014-10-18 16:27:18	正身“大东北“ 解密你瞅啥!	44209	34
12	浙江发布	2014-10-21 18:35:10	浙江机关工作人员差旅费标准多少,费用如何报销,一图让...	42986	56
13	微言教育	2014-10-14 19:30:17	教育部公布近两年就业率较低的本科专业名单,速转!	39365	57
14	杭州发布	2014-09-29 14:25:00	假如杭州也有朋友圈,看看名人和美景们发嗲的对话!	39010	184
15	佛山发布	2014-10-19 10:35:36	2014 年度中国综合实力百强市辖区公布 顺德第一南海第二	38608	129
16	德州政府网	2014-10-13 16:13:01	停水通知	38048	81
17	广东发布	2014-09-24 18:32:00	一张图带你全面认识登革热	37737	75
18	国家税务总局	2014-10-17 17:51:30	权威!税务总局就小微企业免征增值税和营业税优惠政策答问	35296	128
19	昆明发布	2014-10-13 11:14:57	北市区最大公立医院明日试营业	34608	72
20	重庆交巡警	2014-10-18 11:38:21	♥【微讲堂】汽车配件更换时间表	32574	117

## (四) 榜单解读

### (1) 政务微信蓬勃发展, 横向、纵向并进

统计所选取政务微信账号样本, 分布于全国 34 个省(自治区、直辖市), 覆盖从中央财政部、教育部到省市县区各级公安、交通、税务、新闻宣传等各具体

职能部门，纵向上有了质的飞跃。横向上各平行部门从新闻发布到法院、检察院、卫生、旅游、气象、体育、人社局等，多样化趋势显著，以民为主的建设思路持续推进。

政务微信除了注重信息推送，也注重互动。初步统计，截止10月31日，近1000个微信公号开通微社区，在公众账号与用户、用户与用户之间的互动中共同完成内容制造和传播。其中七成以上是区县级及以下区域，地市级约占两成。从职能上来看，又更多地集中在各级政府职能部门，公安、司法、税务、团委、旅游等。其中济南公安就一举同时开通了186个派出所微信公号，微社区成为标配。

## **(2) 民生资讯类公号受热捧，“市场”集中度高**

政务资讯发布与交通、教育、财税信息成为微信用户关注的热门账号，统计的38237篇政务微信文章总阅读数为48036950次，排名前20微信总阅读数高达29207183，占比高达60%；总点赞数233021，排名前20微信总点赞数135490，占比58%。其余445个政务微信账号在阅读数、点赞数无论是在总数还是平均数上都无法相比。政务微信用户集中关注在量级上达到一个峰值，账号“市场”集中度较高（CR20>60%），政务微信两极化趋势持续发展。

## **(3) 时代主旋律催生党政类热门账号**

共产党员微信账号自2014年4月29日上线以来，以其“权威声音，亲切表达”的理念在不到半年时间内迅速赢得微信用户广泛关注，在四大榜单中以绝对优势占据榜首，在单篇文章阅读人数排行榜上，前70中51篇为共产党员微信账号推送的文章。共产党员微信账号成功运营一方面在于政府调整施政理念、更多考虑民众诉求，纠正自身错误，严格执行自我规范，高标准、严要求约束组织行为与党员行为，引领中国梦前进方向；另一方面则放下身段，及时顺应新媒体发展不可逆趋势，用合乎网民思维模式发布微信信息，摒弃掉正经严肃、死板、空泛的弊端。成为传递国家发展的前沿阵地，倾听百姓多样看法的广场。

#### **(4) 寻求个性化与权威性的平衡**

从最热门推送文章来看，时政资讯观察与解读、居民生活常识和提示、美文鉴赏、经典语录、心灵鸡汤、轻松搞笑等成为微信用户高热度的主体内容。一味政策宣传不能持久吸引用户关注，过度娱乐化、非正式化有损政府官方权威性，多方综合平衡各类微信受众兴趣点，在适当时机予以推送迎合各方需求，保持新媒体的个性化与官方严肃正统有机结合。

#### **(5) 以服务为导向，地方资讯争上头条**

本地资讯、娱乐类文章占据榜单前位，实时信息服务成为基本导向。地/县级市政务微信面向本地用户提供信息服务，从新闻资讯、政府通知、到地方文化、活动宣传，内容的实用性、切身性已成为文章热度的构成要素，本地用户需求也成为微信服务和内容定位的驱动因素。

#### **(6) 内容、服务、关系并重，三位一体促互联**

政务微信的功能模式不断拓展，文章发布是各微信账号扩张影响力的主要方式，交互式服务和关系群构建则成为政务微信官号提升实用性、联动性、个性化的重要手段。内容、服务和关系建设并重发展，政务微信才能在更广泛地实现互通互联、打造全方位、一条龙式的服务模式。

### **三、政务微博分析**

作为网络问政的先行者，政务微博的运营早已纳入各地各部门政绩考核的范畴之中，发展已进入成熟期。本部分通过对 2014 年 1 月 1 日至 10 月 31 日，腾讯微博 116607 个政务机构账号、70090 个公务员账号各项指标的整体分析，评选出最优秀的腾讯政务微博的机构与个人运营账号。

#### **(一) 机构政务微博榜**

表 3.1 中央部委微博 TOP20



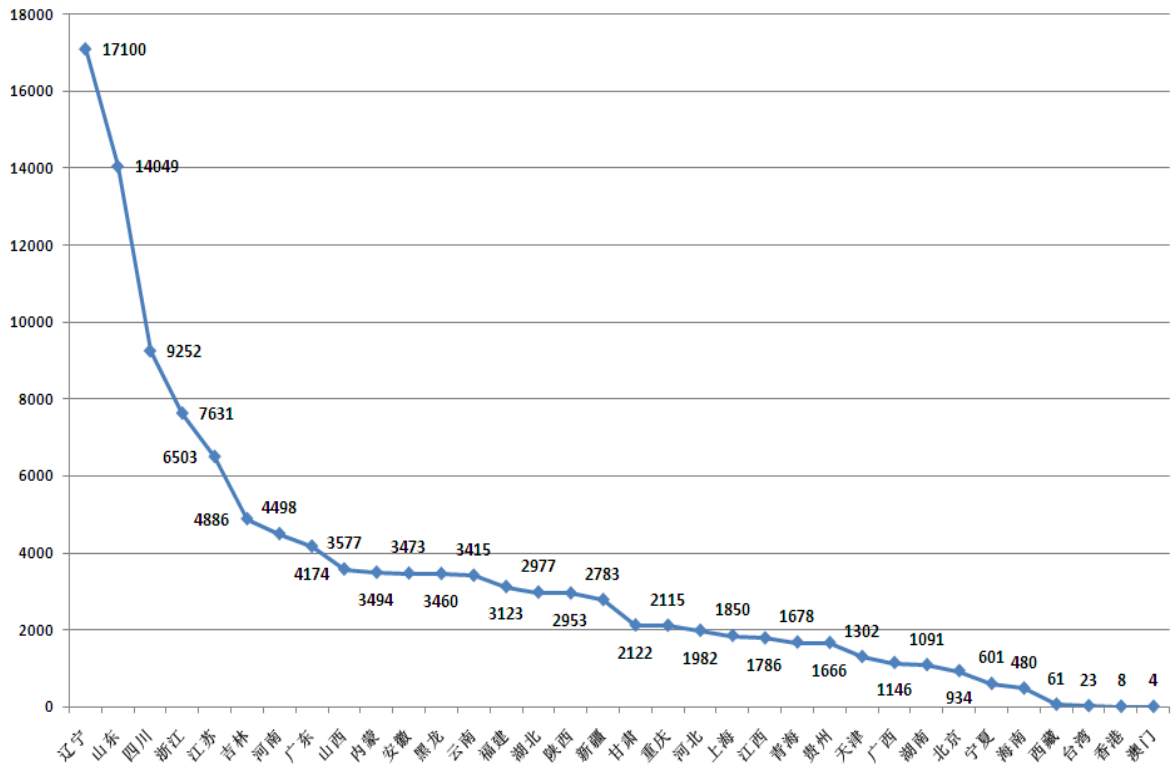
微博	认证信息	听众数	覆盖度	活跃度	互动度	传播度	微博传播指数
公安部打四黑除四害	公安部治安管理局官方微博	6672357	1027.90	374.27	246.39	701.27	1076.92
中国地震台网速报	国家地震台网官方微博	3407945	483.86	441.84	458.78	626.51	1048.29
国土之声	国土资源部官方微博	1859615	451.94	400.90	368.71	582.94	941.55
国家税务总局	国家税务总局新闻宣传办公室	1687705	350.19	356.37	334.80	642.36	929.51
中国政府网	国务院办公厅政府信息公开办公室	12298435	512.97	320.99	246.64	605.29	870.64
12360 海关热线	海关总署 12360 服务热线官方微博	1719102	248.69	632.94	169.89	478.76	834.16
微言教育	教育部新闻办公室官方微博	4394619	987.67	257.42	27.73	537.53	770.13
证监会发布	中国证监会办公厅新闻办官方微博	2162969	345.90	275.56	254.20	523.44	752.81
团中央学校部	团中央学校部官方微博	1798614	937.34	339.96	58.38	443.61	741.53
公安部交通安全微发布	公安部交通管理局官方微博	2269146	336.70	168.78	265.55	491.60	677.78
共青团中央	共青团中央官方微博	1285619	497.09	277.91	172.29	403.21	647.08
全国卫生 12320	全国卫生 12320 官方微博	2145406	483.91	306.31	0.00	450.37	610.24
最高人民检察院	最高人民检察院微博	5006633	389.88	231.35	382.98	279.08	608.41
健康中国	国家卫生和计划生育委员会官方微博	770957	377.22	387.94	152.63	321.96	603.29
最高人民法院	最高人民法院微博	5402299	447.42	303.75	92.23	389.97	599.45
外交小灵通	外交部公共外交办公室官方微博	3267597	295.18	361.05	128.71	350.89	584.63

中国铁路	中国铁路总公司官方微博	823651	408.08	355.33	320.05	201.41	580.44
国资小新	国务院国有资产监督管理委员会新闻中心	1569154	371.19	372.49	245.97	143.09	497.94
中国维和警察	中国维和警察官方微博	3841216	903.20	248.49	0.00	232.57	490.94
中国气象局	中国气象局	470.37	332.85	48.28	254.91	488.57	488.57

表 3.2 地方政务微博 TOP10

排名	微博	认证信息	听众数	覆盖度	活跃度	互动度	传播度	微博传播指数
1	广东发布	广东省人民政府新闻办公室官方微博	1355616	986.32	315.25	0	295.88	591.6
2	北京发布	北京市政府新闻办公室官方微博	2896229	574.77	370.39	88.33	254.34	547.79
3	浙江发布	浙江省人民政府新闻办公室	1391686	957.59	329.58	0	225.85	536.99
4	平安北京	北京市公安局	2188959	757.04	289.82	20.79	279.19	530.07
5	上海发布	上海市人民政府新闻办公室官方微博	6116172	523.19	335.98	20.79	308.81	530.07
6	山东发布	山东省人民政府新闻办公室官方微博	1876613	563.08	433.75	123.81	169.79	527.23
7	微成都	成都市外宣办	5384639	739.79	203.42	48.28	284.86	501.70
8	广东省公安厅	广东省公安厅网络问政平台	6205993	379.15	333.22	0.00	225.48	422.82
9	云南省人民检察院	云南省人民检察院官方微博	1499000	677.79	130.29	20.79	117.08	304.76
10	深圳公安微网	深圳市公安局腾讯微网	2999205	354.27	268.18	126.59	21.97	285.82

## (二) 机构政务微博分布



(注：标注国外及未知 465 个账号均未纳入统计)

图 3.1 政务微博地域分布

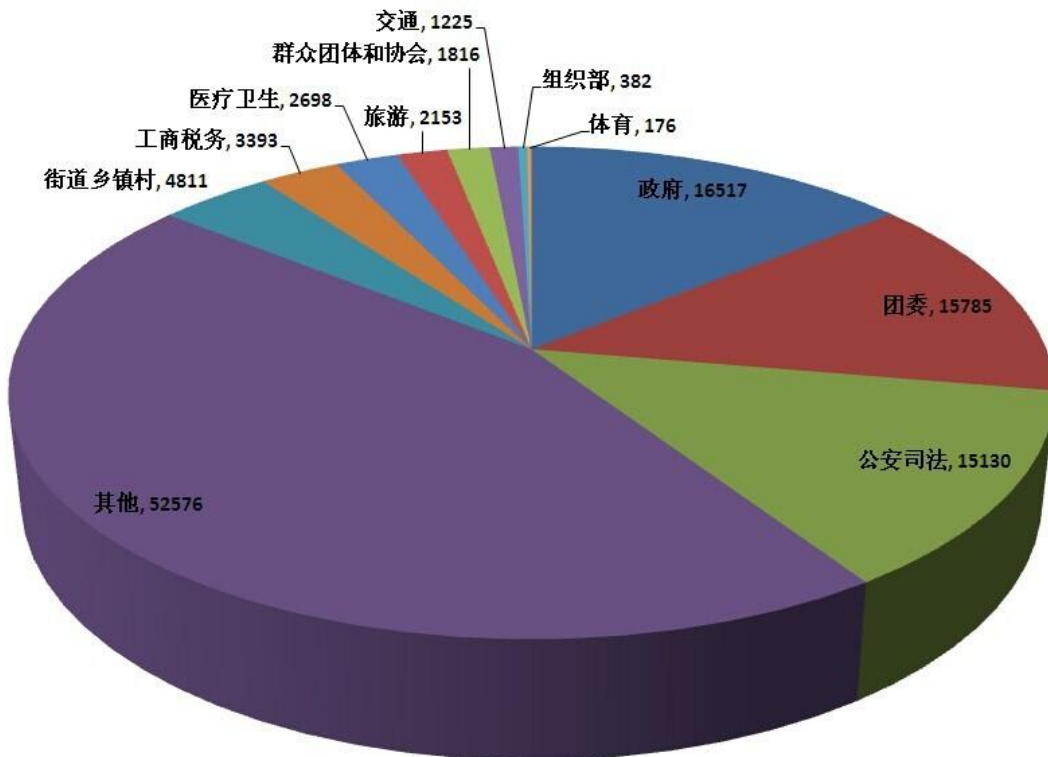


图 3.2 政务微博部门分布

表 3.3 政务微博职能排行

类别	数量	类别	数量
团委	13981	妇联	514
政府服务	13569	气象	483
公安局	7760	工会	425
街道村社区	4811	城管	417
计生卫生监督	2237	禁毒	390
工商局	2094	司法局	380
交管	1910	环保	299
宣传部门	1661	科技	256
法院	1355	质检	201
教育	1262	林业	182
旅游协会景区	1125	体育	176
组织部	1000	消协	174
税务	979	人力资源和社会保障	168
交通局	948	出入境管理	150
境内外旅游局	932	商务	122
检察院	927	民政	89
文明办	908	涉外	59
消防	805	地震局	33
文化	581	航空	26

(注：其他类 53273 个账号均未纳入统计)

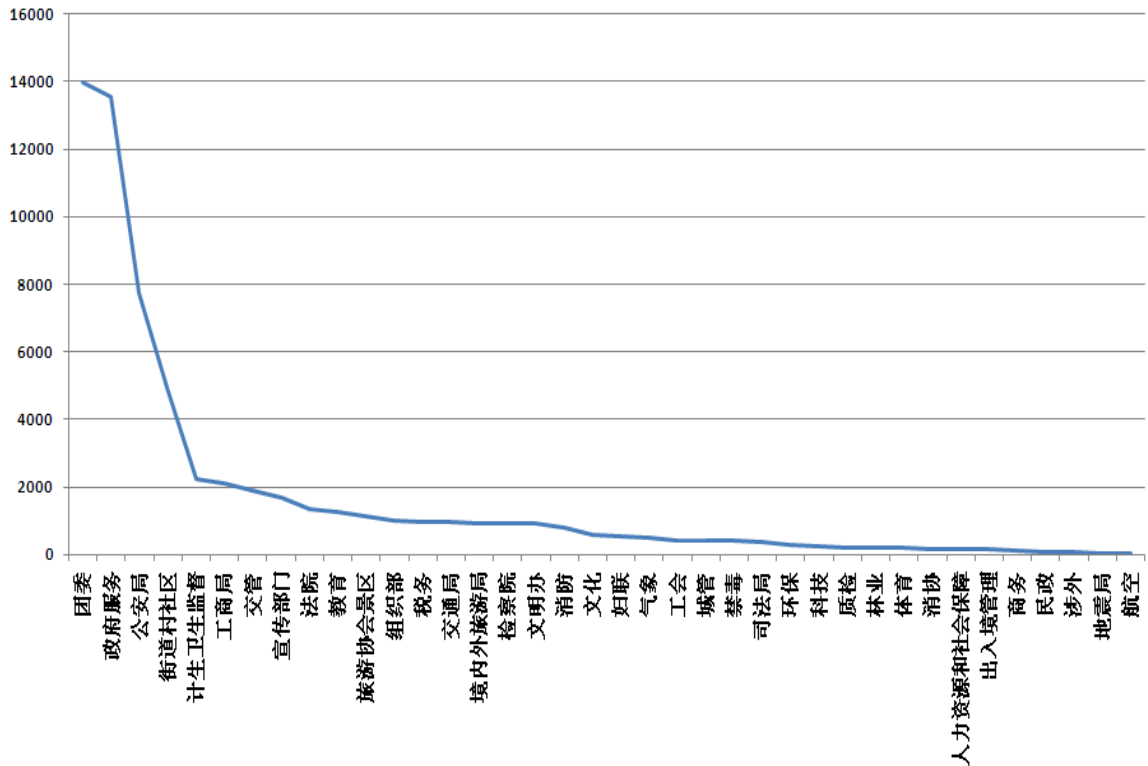


图 3.3 政务微博职能分布

### （三）榜单解读

#### （1）司法类政务微博引领政务平台发展脉搏

最能引起网民关注、互动的机构微博集中于法院、检察院、公安、司法、新闻宣传、团委等单位，无论是总数、平均数上，这些机构微博的转发数遥遥领先其他机构微博。作为政府宣导的排头兵，在社会舆论中充分展现政府声音与立场，也打通了政府与群众双向沟通的良好渠道。微博等新媒体工具的广泛应用是政府从传统治理形式向网络群众路线转变的重要成果。新闻发布部门是政府传递信息的第一关口，也是民众舆论态度与诉求的第一站，将来会成为政务微博平台的引领者。

#### （2）村镇社区化发展支撑政务平台服务核心

在所有纳入统计的数据中，涉及到的大类有 12 个，具体到服务类政务微博有 38 个部门。政务微博围绕中心部门发展的点状式格局已被打破，覆盖之城市社区以及乡镇、街道、村的基层化政务微博成为政务微博发展的新趋势。仅仅知晓政府推行的政策与行政措施已不能满足一般民众的接受公共服务需求，可操作性强、便民利民的基层部门政务微博不仅能起到宣传作用，更能直接解决民众问题，既利用新媒体履行了政府职责，开拓政务服务新方式，又在网络与现实中增加了群众的认可度和亲切感。未来基础性的政务微博将会承担更多满足民众需求的任务，也将会是微博政务平台的主导力量。

#### （3）政务微博运营效率有待提高

从统计数据中反映的问题有，政务微博信息不完备，权威性打折扣。在政务微博部门统计中，未标注认证信息的账号有 41799 个，占到总数量的 35%，而在具体职能统计中，未知以及其他归属类别的账号有 53273 个，占总数的 45%。一方面政府持开放态度看待微博等新媒体，积极参与广泛使用；另一方面参与程度

打折扣，不完善基本信息、微博开而不通形式化，自废武功。

#### **(4) 低互动、弱联动，“高冷”姿态难破**

对外联动与互动不积极，僵尸化加剧。在所有账号中，发布微博能得到网民转发、评论的微博账号分别只有 3068、1320，占总数的比例分别为 2.6%、1.1%。政务微博在微博舆论场中的发声影响力有限，信息覆盖度则不容乐观。

#### **(5) 沿海地区与中心城市账号互动性较强**

政务微博受网民高转发评论微博在数量上存在巨大差别，能够被网民转评的微博占总数的比例过低，微博反馈互动情况冷热、集中于离散现象普遍。在政务微博地域分布情况上，东南沿海人口密集、经济程度高地区数量明显高于西北人口稀疏、经济力量不足地区。微博所在地城市也呈现出省会或中心城市受关注情况优于地级市或区县级城市，集中化与冷热对比明显。

#### **(6) 媒体到服务，功能拓展驱动转型**

内容、关系、服务构成政务新媒体的三大业务功能，政务微博在功能模块设置、内容属性、多平台链接等方面都越来越注重服务性，功能定位也从“实现政民的有效沟通互动”到“提供民众基本公共服务”不断升级。政府服务类的微博数量增至 13569 个，位列第二。政务微博从“媒体化”的单一信息发布到“服务化”效能提升，体现了重心从政府到公众的转变。

## **四、政务类 APP 分析**

11 月 2 日，在京举行的移动客户端（APP）开放式沙龙上，新疆推出“无界”APP，以期“立足西部，面向全国，辐射欧亚，让更多的人了解新疆，弥补新疆话语权的失位”。双微之外，APP 的发展为政府掌握网络话语权，打开了新窗口。本次报告统计了 360 手机助手、91 助手、QQ 应用宝、百度助手、豌豆荚、iOS 的 APP Store 六大平台中政务类 APP377 个（以资料介绍中出现政府背景的信息

为准)，截至 10 月 31 日，总下载量达 50046108 次。

## （一）政务 APP 平台分布

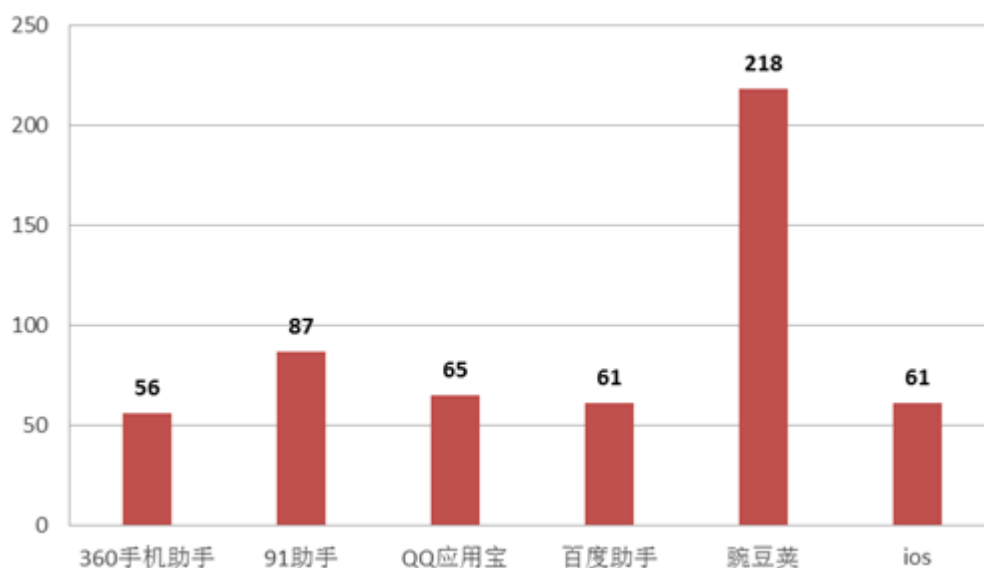


图 4.1 六大应用商店政务类 APP 数量分布图

本次统计的六大手机应用商店中，政务类 APP 分布如下：360 手机助手 56 个、91 助手 87 个、QQ 应用宝 65 个、百度助手 61 个、豌豆荚 218 个，数量最多，另外，iOS 系统的 APP Store 有 61 个政务类 APP 上线。由于各大手机应用商店中并无政务 APP 的分类，本次统计只能通过人工采集，并不能覆盖所有应用。

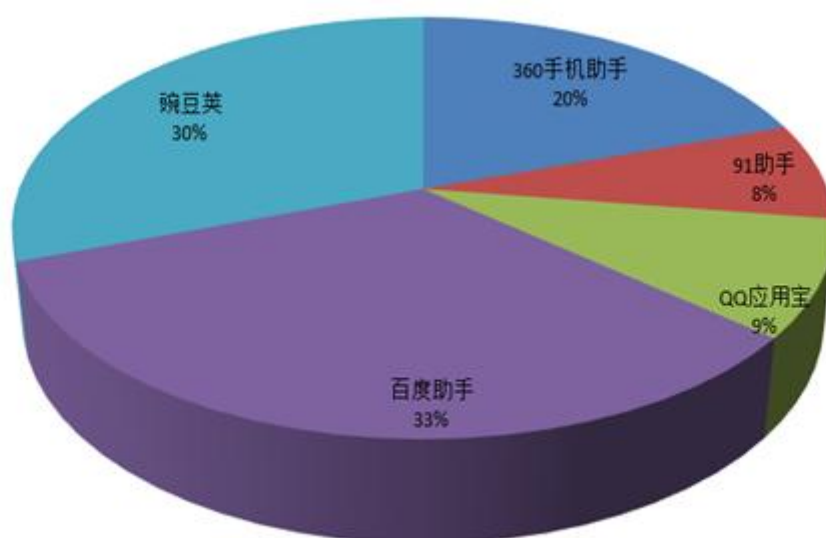


图 4.2 平台总下载量分布

在本次采用的样本中，各大平台的政务类 APP 下载量分布如图所示，豌豆荚和百度助手表现突出，百度助手略胜一筹，下载量达到了千万级，91 助手和 QQ 应用宝与之差距较大，共占比 17%。

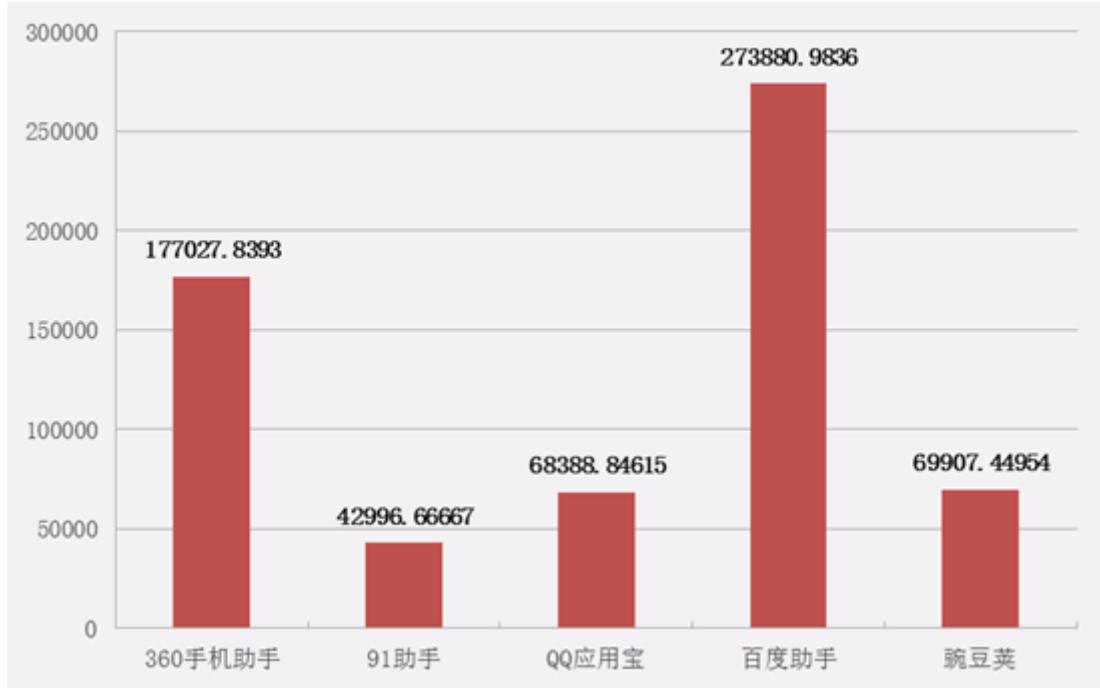


图 4.3 平台平均下载量分布

综观各大平台总下载量分布和平均下载量分布，排名浮动较大。百度助手以较大优势成为政务类微信的下载大户，360 手机助手在平均下载量上反超豌豆荚，序次摘得亚，其原因是豌豆荚采集的 APP 数量较多，而普遍下载量较低。

## (二) 政务 APP 下载量排名

表 4.1 各平台下载量前十的 APP

APP 名称	360 手机助手下载量	APP 名称	QQ 应用宝下载量	APP 名称	豌豆荚下载量
12306 官方版	8670000	12306 官方版	3960000	12306 官方版	12330000
北京地铁	390000	买火车票-12306 订票	120000	中国天气通	2390000
广州地铁官方 APP	280000	北京地铁	87000	深圳交警	110000
深圳地铁	170000	广州地铁官方 APP	59000	警民通	50000
上海地铁	170000	智慧江苏	56000	深圳天气	50000
武汉交警	50000	上海地铁官方指南	26000	天翼警民通	44000
广东警民通出入境	50000	中国铁路订票平台	20000	武汉交警	38000



连线					
河北交警	40000	广东警民通出入境连线	14000	美天气	34000
南京地铁	20000	首都机场	12000	广东警民通出入境连线	23000
东莞旅游	20000	河北交警	10000	香港政府通知你	23000
12306 官方版	2300000	12306 官方版	15520000	12306 官方版	17820000
上海地铁	330000	买火车票-12306 订票	210000	中国天气通	540000
北京地铁	220000	上海地铁	180000	北京地铁	400000
广州地铁	220000	深圳警民通	160000	上海地铁	380000
首都机场	220000	深圳交警	130000	广州地铁官方 APP	350000
深圳地铁	140000	广州地铁	120000	广州地铁	260000
广州地铁官方 APP	110000	河北交警	80000	买火车票-12306 订票	190000
中国铁路订票平台	70000	广东警民通出入境连线	50000	深圳地铁	120000
警民通	30000	武汉交警	50000	深圳交警	80000
武汉交警	10000	警民通	30000	首都机场	40000

从各大平台政务类 APP 总下载情况来看，百度助手和豌豆荚势均力敌，占据了总下载量的 64%，而 360 手机助手和 91 助手则处于弱势地位，其下载量都不到 10%，但反观平台平均下载量，豌豆荚明显没有优势，反而是 360 手机助手蹿高，而百度助手在总下载量和平均下载量上都排第一，这说明平台拥有政务类 APP 的数量对其下载量会有较大影响，同时少数下载量高的 APP 对该平台的下载量起到了决定作用。此外，要特别说明的是，iOS 的 APP Store 并未公开各大应用的下载量，因而未作下载量的分析。

从各大平台排行前十的 APP 来看，交通和警察类的几乎霸据了整个排行榜，360 手机助手占了 90%，QQ 应用宝 90%，豌豆荚 60%，91 助手 100%，百度助手 100%，总下载量 90%，而 12306 官方版更是稳居各大平台政务类 APP 下载量榜首，这说明大家对政务类 APP 的使用上比较集中。可以具体分为以下几大类：**一是出行方式**，包括火车、飞机、地铁等；**二是警察类**，尤为突出的是各地的交警；**三是天气类**，由气象局推出的应用成为不少人的必备软件。究其原因是大家对政务类的应用中，对“行”的需求较大，使用率较高，较多关注对个人生活的便利性。

### (三) APP 地域分布

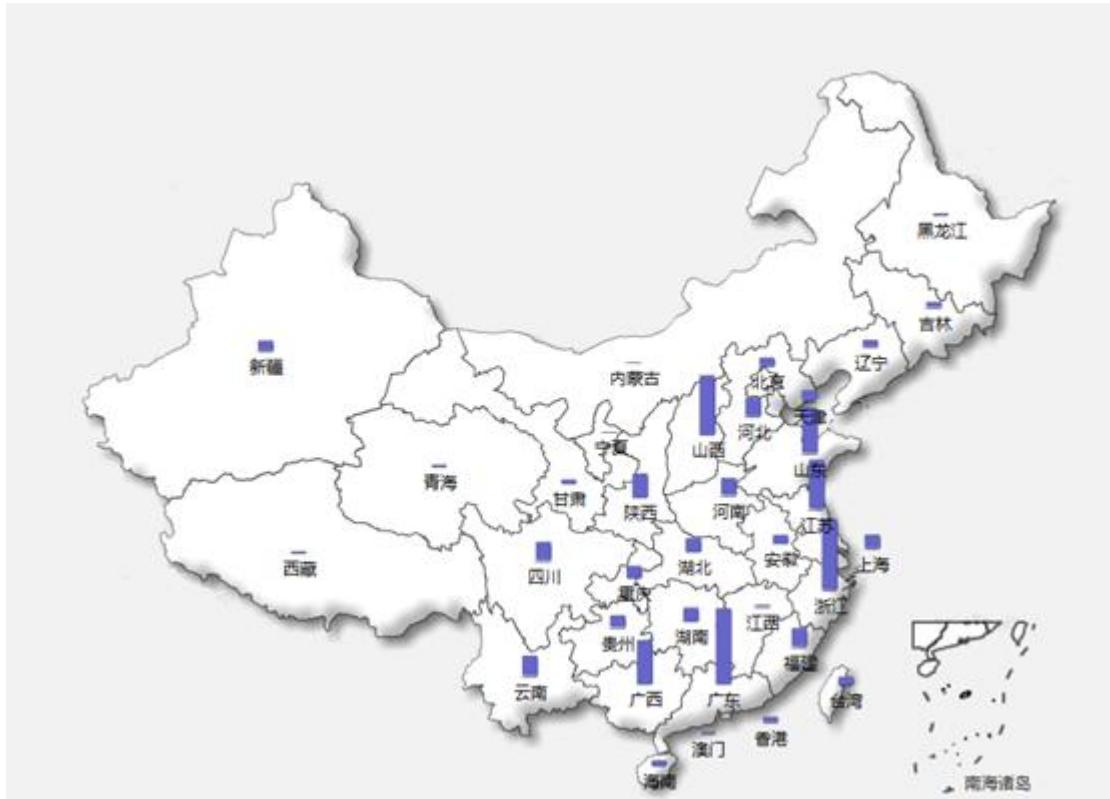


图 4.4 APP 数量地域分布

从各个省市的 APP 数量来看，明显可以看到浙江、广东、山西、江苏、山东、广西较为突出，这一方面经济发展状况对 APP 数量影响较大，另一方面地域的辽阔程度也与其相关，例如港澳台，上海等经济发达地区的政务类 APP 数量就普遍处于中下水平。

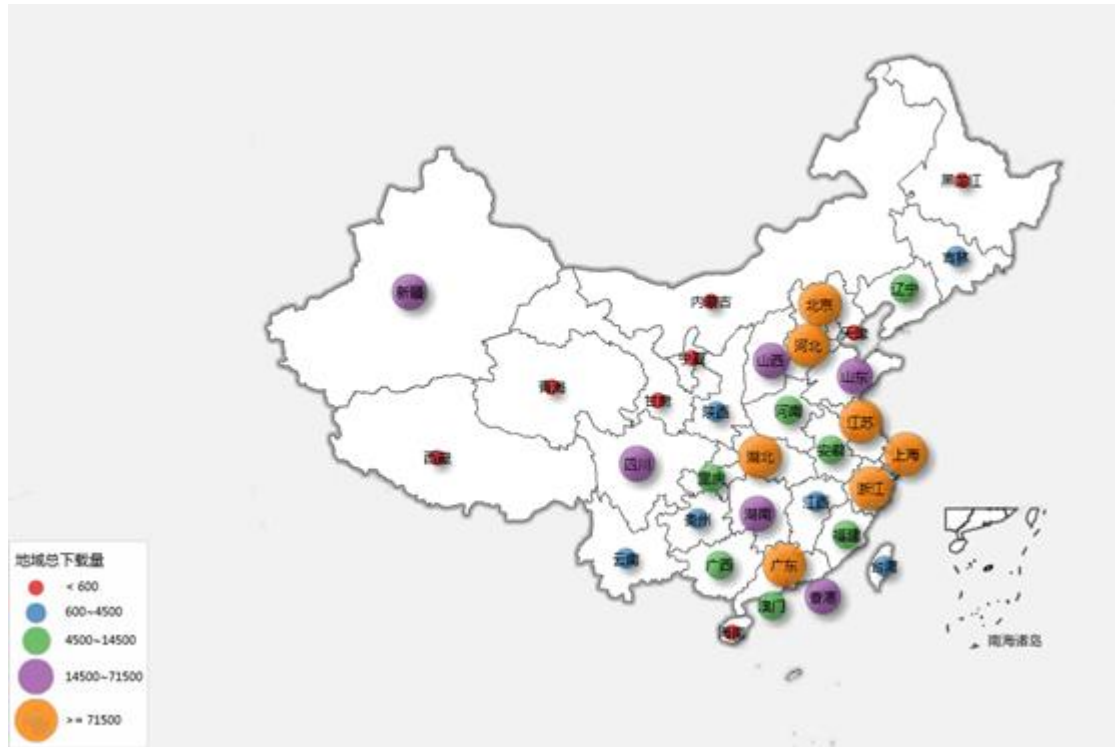


图 4.5 APP 下载量地域分布

综观 APP 下载量分布情况，处于下载量排行前几的有北京、河北、湖北、江苏、上海、浙江、广东。结合其 APP 数量来看，江苏、浙江、广东无论在下载量还是在数量上都位列前茅，说明其互联网群众基础好。而北京、河北、湖北、上海，虽然 APP 数量不多，但是个别 APP 贡献了大量下载量，说明其少数 APP 抓住了受众痛点。而 APP 数量榜上有名的山西、山东、广西，下载量却未和 APP 数量成正比，可见其政务类 APP 的试水存在不足。

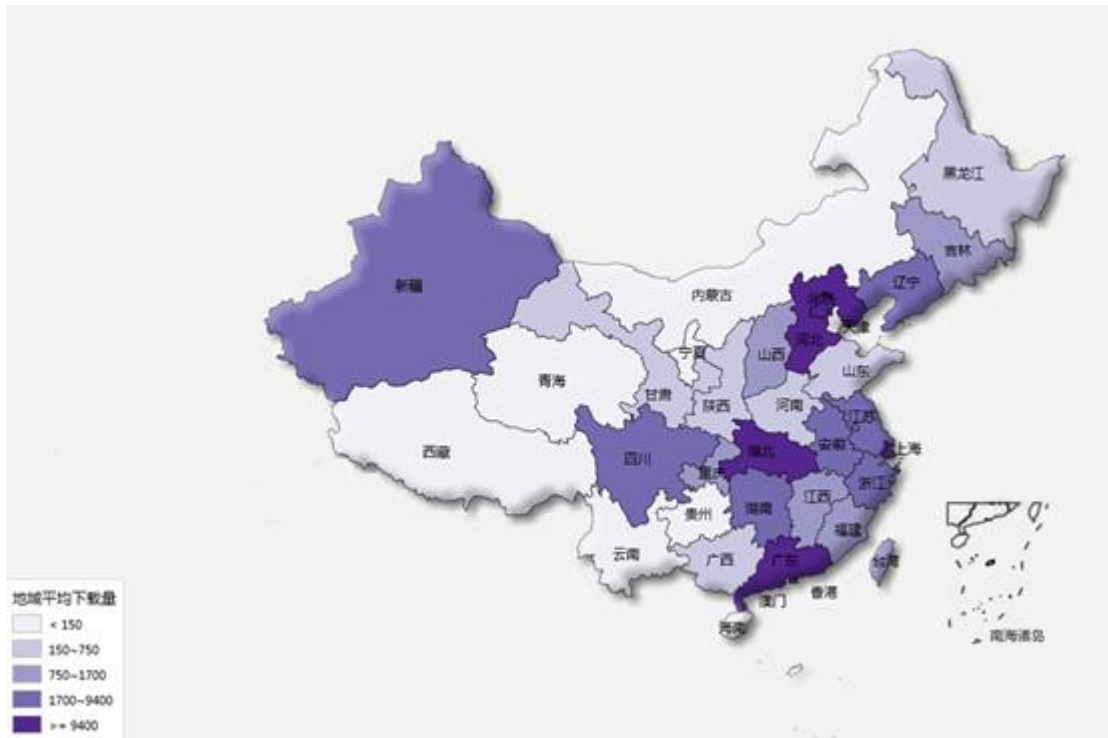


图 4.6 APP 平均下载量地域分布

从此榜单来看，可以总结出影响下载量的几个因素，一是经济发展状况，互联网的普及程度；二是 APP 数量；三是政务类 APP 的开发模式。观其平均下载量高的几个省市，广东 APP 数量多达 45 个，并有多数 APP 下载量破万。而湖北、河北 APP 数量虽少，但武汉交警、河北交警的下载量对其起到了决定性的作用。此外，北京地铁更是将下载量带上了一个高峰。

综上所述，政务类 APP 的分布主要集中在东部，沿海地区表现突出，中部也有不少 APP 下载量飙高，例如湖北等，而东北地区和西北地区则有些“凄凉”，西藏、青海、甘肃、宁夏、内蒙古、黑龙江等在 APP 数量和下载量上都寥寥无几。

## 五、优秀案例

基于上述数据分析，利用微信微博问政于民已成趋势，政务 APP 的发展尚未形成规模。由于微信订阅号与服务号间的评价标准不同，故许多优秀的服务号并未能进入上述榜单，本部分展示 22 个在政务新媒体方面努力尝试的优秀案例，分订阅号与服务号两部分，其中服务号 14 个，从四个方面，探索政务新媒体运营的经验。指标体系如下：

**创新度：**栏目设置（数量）、特色栏目（有无）、特色功能（如自动回复中相

关功能介绍)、模式首创(加分)

**成熟度:** 开设时间、信息推送数量、信息推送频率

**便利度:** 菜单层级(如 1-3 级合适)、功能指导(关键词自动回复)、人工回复效率

**推广力度:** 网页等其他平台上的宣传数量、微社区话题数、访问数。

**重大两点:** 具有在政务微信中突破意义的功能或较为活跃的线下 OTO 活动组织。

## (一) 订阅号

### (1) 微言教育：教育部咨询服务平台

2013 年 12 月 1 日教育部开通官方微信“微言教育”，共发布 244 期(近 1100 条)微信信息，平均单条阅读量 8000 余次，总阅读量近 900 万。一年多时间，教育部实现了政府门户网站、网站手机版、移动客户端、微博、微信、新闻客户端等新媒体全覆盖，积极打造教育部“两微一端”的品牌。

在新媒体宣传上，“微言教育”做了 7 个“七好模式”：

1、传好政策。内容为王的时代，微言教育努力做好独家发布、首次发布、快速发布、联动发布。

2、做好回应。聚焦社会关注的热点问题，利用新媒体及时回应关切。

3、搞好服务。微博微信必须体现服务性，“微言教育”微博开设“2014 毕业季”、“2015 高考”、“2015 研招”、“关注·就业”等专题栏目，发布小学生入学、大学生报到、就业等注意事项，研究生报名、考试、学位证补办等服务信息。

4、抓好互动。通过微直播、微访谈、问答吧等栏目与网友开展互动交流，实时回应网民提问。2014 年两会期间，“微言教育”共进行了 7 场微博直播。目前，共举行微访谈 23 场，访谈嘉宾包括部领导、专家、校领导、基层教师等。

5、讲好故事。“微言教育”微博开设“校园早广播”、“校园正能量”2 个栏目，展示各校风采。设有“故事”栏目，讲述各地、各高校精彩感人的教育故事。如，最美护童女教师等。

6、办好活动。“微言教育”是各部委官微中发起网络活动最多的一个。微信征稿、微话题、大学生公益广告作品征集活动，都能引来大量网友围观。

7、用好联动。2013年1月，微言教育联合部分教育行政部门、高校和部属单位组成“教育系统官方微博微信联盟”。2年来，发挥群体联动优势，及时发布教育改革发展的重大政策、重要部署和工作动态，充分展示各地各校先进经验和典型做法，初步构建起互相联动的教育系统新媒体宣传格局。

## **(2) 国资小新：小清新，大实在**

秉承以更加开放、真诚的心态，倾听各方声音，与社会各界对话，进一步凝聚共识，共谋国资国企改革与发展新篇章理念，2013年7月25日，国资委新闻中心开通官方微信“国资小新”。自开通以来“国资小新”微信公众账号成为国资新闻、央企动态和基层典型故事的权威发布渠道，更成为国资委与公众沟通的互动平台。

“国资小新”迄今为止共发布273期内容，相关文章约1200篇，下设“国企改革进行时”、“创新央企”、“责任央企”、“微观点”、“微发布”等子栏目。在“国资小新”开通一周年之际，对其进行了升级服务，“国资小新”官方微信平台将设置三大版块：“小新发布”、“国资矩阵”、“央企服务”；并在每个版块下分设二级菜单，内容更丰富、功能更强大。

同时，“国资小新”牵头，整合中央企业微信账号和服务资源，汇集中央企业31个微信账号、18个微博账号、113个官方网站，组成“国资矩阵”模式发布海量信息，链接了“旅行信息”、“话费充值”等模块为粉丝提供在线服务，实现从单一发布信息到互动服务等多重功能。

## **(3) 最后一公里：干部下乡专用平台**

为落实中央要求打通联系服务群众最后一公里问题，在“访民情、惠民生、聚民心”推动下，新疆维吾尔自治区政府开通涉及全区20万干部微信公众账号“最后一公里”。该平台定位为“‘干部下乡’移动媒体模式打造的创新立体式微信平台，旨在通过利用最先进互互联网技术，透过微信公众平台传播功能、社交属性，

下达政府政策上传基层民众民意，形成干群良性互动，更好得落实服务群众意识，为新疆宣传思想文化服务。”

“最后一公里”内容包括新闻资讯、基层动态、休闲阅读、互动四个类别，开设有“下江南”、“在基层”、“基层零距离”、“咱村那点事儿”、“下乡的故事”等 20 多个子栏目。具有群发推送、自动回复、一对一交流等功能，可将工作信息单条或专题形式实现精准推送，推送率到 100%。该平台能及时发布重要信息，综合文字、图片、音视频等多种形式；资料显示，其“能随时掌握工作进度，快速解决工作中的问题，加强组织性，提升工作效率；能收到最基层声音，了解基层动态；促进干部凝聚力和向心力，体现示范作用，共享经验教训。”

“最后一公里”运营首日用户突破 1 万，半个多月关注用户已达 4.5 万人，每天接到的互动信息达 4000 条。现代化信息手段成为推进新疆治理能力和治理体系现代化构建的新方向。

#### （4）上海崇明：倾听来自用户的声音

既微博之后，微信已成为新的社交热点。政府部门在普遍进军微博之后开始大规模试水微信，上海崇明县政府新闻办紧随潮流适时推出了“上海崇明”公众微信。

“上海崇明”公众微信依托崇明丰富的特色旅游资源，深度挖掘，以多种形式、全面详细地向网友推送旅游资讯，带网友玩转崇明，使得“上海崇明”公众微信【岛·游】栏目内容丰富，深受网友欢迎，集聚了大量人气。

“上海崇明”特色主要体现在以下几点：1、发布内容定位明确。以崇明丰富的农旅资源为依托，“上海崇明”重点推送网友比较感兴趣的崇明旅游、美食和文化资讯，注重发布内容的实用性、趣味性和便民性，以内容增强网友的粘合力。例如制作游玩攻略，以攻略的形式带网友玩转崇明，发布崇明特色美食信息，加入乡情的元素，介绍美食的同时推介崇明文化。

2、栏目设置上突出崇明“岛”的特色。“上海崇明”设置了“岛·事”、“岛·居”、“岛·游”、“岛·味”、“岛·文”、“岛·梦”六大主要板块，对外发布岛上的新鲜资讯、岛居生活和出行、旅游、美食、文化和典型人物事迹。

3、注重发布内容的准确性和权威性。“上海崇明”推送的文章开头标注“上海崇明崇明县新闻办官方微信，您了解崇明的窗口，欢迎您的关注”字样，增加网友对发布内容的信任感。

4、控制微信推送信息量，减少对订阅用户的“骚扰”。“上海崇明”周一、三、五进行对外发布，每期3条消息，注重发布的每条消息的质量，以内容增加对网友的吸引力，尽量减少对网友的“骚扰”。

“上海崇明”运行半年多来，共推送各类信息近300条，订阅用户逾8000人，拥有的“粉丝”数量在本市各区县中名列前茅，仅次于浦东。

### **(5) 河南消防：第一时间抢险救援**

“河南消防”是由河南公安消防总队运营，将理论和实践相结合，除提供防火知识宣传，防火技能学习等实用信息外，更注重实际实用，使群众报火警更加方便快捷。

“河南消防”主要包括三个板块：消防时讯、消防服务、消防文化。除了日常的消息更新、防火常识推送外，较为注重实用性，直接接入了消防在线办事大厅，且账号由人工值班，该微信服务平台“消防服务”中的“火场定位”功能，可以精确地定位使用微信报警者的位置，便于迅速找到火场，扑灭火情。

“河南消防”迎合了时代交流特征，易于被群众接受，可进行循序渐进地灌输消防知识，激发群众消防热情，定位抢险的特色也使得火情抢险救援更加迅速。

### **(6) 广东发布：政务办事微信平台**

“广东发布”是全国首个省级可以办理21项个人事项的微信号，自上线以来，粉丝增长迅速。

“广东发布”微信账号包括“微发布、微服务、微征集”，“微发布”涵盖广东发布三微平台以及全省19个地市微博大厅矩阵；“微服务”开创先河，开通“广东省网上办事大厅”微信接口，成为全国第一个开通微信办事入口的政务微信，市民可以通过这个入口办理21项个人事项，包括生育收养、户籍、教育、兵役、就业、纳税、社保、出入境、社会救助、住房等21项，即足不出户，市民通过网络就可以办理之前耗时又费力的个人事项，今后网上办事大厅还将继续



完善，为网友提供更加贴心、惠民的网上办事服务；“微征集”栏目开通抢票、话题征集等互动栏目，增加网名互动。

“广东发布”在平台搭建上，通过设置下拉菜单丰富平台内容，而在内容建设上则偏重突发信息发布以及政策解读。它依托广东省人民政府网和“网上办事大厅”模式，是全国首个实现全省微信办事的政务微信公众平台。

### **(7) 贵阳发布：贵阳正能量传递平台**

中共贵阳市宣传部贵阳市互联网信息办公室为适应“微时代”，试水政务微信新模式。该平台旨在向民众公布重大政务消息和突发事件以及一些政府部门亟待解决的问题，发挥了解微友心声，及时发布贵阳最强音，传递贵阳正能量的积极作用。

“贵阳发布”在微信公共帐号主要由三部分组成：爽爽贵阳、便民服务、微贵阳，分别包括魅力贵阳图文声音介绍，“大数据智贵阳新闻专题”宣传贵州大数据产业，“玩在贵阳”成为网友了解贵阳的吃喝玩乐的攻略，微笑贵阳和传递正能量收集贵阳网友的网言网语，传递贵阳正能量；“便民服务”成为贵阳市相关民生服务单位的办事窗口，“贵阳新闻”及时发布贵阳动态，“我的周边”为网友提供lbs的便民服务；微博矩阵、官方微视打造贵阳3微立体宣传平台，微直播可以同步微博、图文直播，让网友通过微信了解直播动态。

“贵阳发布”微信公众平台上线后，受到大量关注，其积极传递最新的贵阳资讯，各种政策新闻，为当地人的生活提供了便利。接下来，贵阳市将继续完善信息发布、便民服务等相关功能，扩大覆盖面。

### **(8) 成都服务：传递成都核心价值**

“成都服务”由成都市人民政府政务服务中心政务微博服务群众办事大厅负责运营，旨在结合“三视三问”群众工作法，为广大网民和成都的市民群众提供多样化的政务服务。

“成都服务”包括三个模块，关于我们、办事服务、办事资讯。“关于我们”模块是以市政府政务中心门户网站为主要信息源，精选中心概况信息、工作动态信息、通知公告、常用便民电话查阅等栏目通过微信平台进行前台展示。“办事

服务”模块设置了“办件进展查询”、“办事指南查询”、“预约排号”以及“常见问题与反馈”栏等。“办事咨询”模块则用于网民与各部门实时互动，在线咨询行政审批和服务事项等相关业务办理。

“成都服务”充分利用微信平台点对点、精准定位功能，搭建起政务审批办事和新媒体服务的新平台。

## （二）服务号

### （1）武汉交警：一切尽在掌中

“武汉交警”不仅仅是外宣平台，更是为驾驶员提供便利的智能交通服务平台。具备司机助手、专业搜索、动态与规制等服务特色，旨在“真正为民办实事”。

“武汉交警”不仅能提供常规违法查询，该平台还能主动进行车辆违法信息推送，即时告知；该平台的“微信机器人”功能主动提醒车辆年审、机动车检验到期等9类信息。用户还可通过该微信账号查询路况信息、交通公告、交管动态、车辆及驾驶证状态，并且未来还将推出用微信缴纳罚款、快速理赔、电子警察分布、路况快照以及基于用户位置推送周边路况，并根据用户位置提供增值服务等。

“武汉交警”包揽多个第一，它是全国交警和湖北全省行政机关首家开通“微服务”的政务微信，也是第一个打破全国政务微信用户增长记录的微信，更是全国第一个提供9类信息的“移动推送”（Push）提醒服务的微信。

### （2）浙江旅游：智慧旅游微平台

“浙江旅游”微信账号是浙江省旅游局官方微信平台，其平台粉丝数和阅读数在全国旅游类账号中名列前茅，并且功能新颖，阅读质量较高。

“浙江旅游”平台包括每日推送的文章、问、精选、一起玩四块主要内容。“问”包含查周边、搜资讯和问客服三个主要功能。可实时解答游客资讯，并推送对方需要的全省范围内时令资讯；“精选”根据热度提供的一些主题旅行攻略。

“一起玩”是在线互动游戏平台和微社区。在运营方面，“浙江旅游”与浙江旅游基础数据、资讯库和12301咨询中心打通，结合全省旅游行业的各微信实时发布的内容，快速及时地反馈游客在线提出的问题，为游客的出游提出实时可靠的

建议。同时，自主开发微信新会议系统和各类线上线下互动，为浙江旅游品牌形象的线下推广提供更有意思简单便捷的互动方式。

“浙江旅游”以其“智慧旅游”的理念以及专业化、个性化、互动化的运营方向在市场营销与品牌打造方面探索出了新媒体发展的可行路径。

### **(3) 福建省旅游信息中心：创新的微矩阵平台**

福建省旅游信息中心的“微门户”后台组建的“微矩阵”，解决了福建全省97个市、县（区）的旅游局营销互动、数据分析、内容管理等问题，并实现在福建省旅游局官方微信公众平台上跳转到各市、县（区）的微官网中。

福建省旅游局官方微信“微门户”是为了深度开发微信公众平台的应用，突破微信公众平台的限制，解决营销互动、数据分析、内容管理等问题。“微门户”功能齐全，包括基础服务管理（包括自定义菜单管理、微客服、智能回复等）、微官网、微活动（砸金蛋、大转盘、刮刮卡、每日签到）、运营数据分析等。“微矩阵”更是将福建全省各地市旅游局聚集在一起，实现了全省旅游主管部门的联动，充分利用了微信这个平台。

“微门户”、“微矩阵”等不仅突破了平台本身的限制，还突破了旅游局的地区限制，真正做到了集中管理，是一大创新。

### **(4) 上海图书馆：最实用的掌上图书馆**

上海图书馆微信服务号开通10个月，目前关注量已经超过3万，服务功能累计使用200776次，读者用户绑定率超过25%。

改服务号致力于微信服务功能的研发，在微信平台为广大读者提供精致图书借阅移动服务。作为上海图书馆的官方微信，读者可通过该账号：图书查询、查阅已借图书、图书续借、图书推荐、活动微信报名、图书借还信息推送、续借信息推送、图书出库信息推送、上图讲座、上图展览、读者培训揭示、查询附近图书馆、咨询反馈。通过以上功能，读者可以通过微信平台进行图书信息管理；可以足不出户了解上海图书馆各类讲座、展览、活动和培训信息；可以通过微信平台直接报名参加上海图书馆活动；可以查找附近的“一卡通”服务点，方便实现就近借还图书；通过“咨询&反馈”咨询与图书馆相关的各种业务和服务。

## **(5) 上海公安出入境管理：用视频“介绍”自己**

作为微信服务号，上海市公安局出入境管理局官方微信在栏目的设置上稍显单调，但与一般微信服务号订阅时“欢迎订阅”的文字提示不同，该账号提供的首条信息就是上海市公安局出入境管理局的官方宣传片，它是用语音与视频来给大家“介绍”自己的。

它主要提供出入境证件办理微信服务，微信预约办理出入境证件，查询出入境证件办理进度，政策咨询等。通过微信预约办理出入境证件，可精确预约到小时、享受专窗受理，免去现场填表和排队的麻烦，并且可缩短办证时限。

## **(6) 廉洁广州：首个具有监督功能的政务微信**

2013年11月，中共广州市纪委正式开通官方微信公众号“廉洁广州”。目前“廉洁广州”主要设有“公告公示”和“信息查询”、“意见反馈”三项功能菜单，用户不仅可以通过“公告公示”获得政府部门行政权力清单、公共资源交易等信息，还可以利用“信息查询”功能实时查询行政执法结果、网办进度等，使用过程中有什么意见也可以直接反馈。

作为信息公开及查询微信平台，其中亮点功能是：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。成为首个具有监督功能的政务微信。

## **(7) 广州教育：教育查询服务系统化**

“广州教育”是广州市教育局的官方微信公众号，于2014年6月正式开通。目前，“广州教育”主要设有“我是学生”“我是老师”“教育资讯”三项功能菜单，兼顾教育查询服务与信息服务，包括三方面的主功能：1、服务学生与家长，提供各学段的信息服务，招生考试数据查询。2、服务教师，提供教师招聘、培训、职称评审信息及互动交流服务。3、提供权威教育资讯，如动态、读书、亲子等。

特色：教育查询服务系统化，“出入口”服务最受欢迎，“广州教育”服务号最显著的功能特色就是查询系统服务，其中从粉丝数量的增加时段可以看出，中考和高考的分数查询功能，是“广州教育”得到推广的重要原因。

## **(8) 国网江苏省电力公司：省级电量电费实时查询平台**

全国省级实时查询电费、进行电费帐单微信推送的微信帐号运营平台。江苏省第一政府微信听众大号，拥有近 2 百万粉丝。

国网江苏省电力公司设置了三个栏目：我的用电、公共信息和参与有奖。其中我的用电提供户号绑定、电量电费实时查询、充值缴费、帐单推送等与老百姓切身相关的服务。公共信息则主要提供江苏省的网点信息、停电信息，受理客户留言、传递服务资讯，以及在线的使用指南。手把手教会你如何随手“拍窃电”，监督“电力设施保护”情况，当然“参与有奖”哦。

## **(9) 厦门市智能交通控制中心：在线缴纳罚款**

据称这个由厦门市公安局交通警察支队提供的服务号，本地关注用户突破 30 万，为全国首推微信查询的服务号。提供六种自动回复功能，输入数字 1 到 6 可获取“交通拥堵上报”、“实时路况查询”、“交通违法查询”、“自助移车服务”、“轻微事故处理”以及“预约代驾服务”。

“厦门市智能交通控制中心”的主界面设置了三个主菜单：交通违法、服务，分别对应了交警处罚违章与处理事故的两项职能，简洁明了。“服务”的二级菜单可通过自动回复功能一键获取，“交通违法”的查询则可以按“车牌号”与“驾驶证号”了解情况。万一你违章了，可以在线缴纳罚款！考虑到这些不能囊括所有业务，“更多”的菜单提供了“志愿者报名”、“帮助与反馈”等二级菜单，使服务的范围得以延伸，让服务更加细致与周到。

## **(10) 昆明公交：跨界帮你提供“包车服务”**

2013 年 12 月 25 日，昆明公交完成微信认证的名称审核并投入使用，它诞生于圣诞节，就是要为广大市民提供方便的。平台定位为“昆明市电子站牌的候

车信息辅助查询手段”，为广大市民提供最为快速的查询服务，实现电子站牌的进一步延伸。

栏目设置也是三类，查询服务提供了昆明公交的线路、车辆位置、换乘信息的实时查询服务，96188 是公交公告新闻的发布中心。可以在“公交商城”办理公交卡的相关业务，掉了东西去“失物招领”处转转，没准帮你保管在那。如果你不想挤公交怎么办？公共服务可以帮忙“包车”，想的是否很周到？

### **(11) 郑州地铁：最精致的地铁运营服务**

交通类的账号提供线路、车辆位置、换乘信息的实时查询服务已是常规功能，栏目设置数量上，“3”似乎是标配，有自动查询服务，“失物招领”也不在话下，这是“郑州地铁”，提供最贴心的地铁运营服务。

对于北上广深这些一线城市的“土著”而言，地铁内能不能吃东西似乎是个弱智问题。但在中国的中西部地区，即便是省会级的郑州，这些如果不三令五申，是很难杜绝的。郑州地铁每日推送文章 4 至 8 篇，国庆也不间断，与市民讨论的就有“地铁禁食”“安全乘车”的话题，各种关于地铁的知识，细致的观察，倡导“文明乘地铁”。票务稽查的公开、突发运营信息的发布，还不时晒晒地（铁）哥、地“铁”姐的靓照。

### **(12) 谷韵吉首：指尖上的政民对话**

功能介绍就比较有意思，“指尖上的政民对话”表明了其官方身份，“吃喝玩乐逛湘西”是在欢迎远方的客人。吉首市人民政府这一句话表明了政务公开的态度，也表达了发展本地经济的愿望，“谷韵吉首”提供了这样的渠道。

在“吉社区”，吉首的信息、美景（吉视觉）、“群众路线”的活动情况，在此呈现。其力推的“鼓文化节”倡导“微游吉首”的微友写微分享吉首见闻，“活动微视频直播”也驾轻就熟。“吉乐购”提醒游客，来吉首旅游可别吝啬花钱，如果不知道买什么好，可去“精选商品”、“行业推荐”、“天天秒抢”参考参考。

### **(13) 湘潭公安：高冷自信的“警察蜀黎”**

湖南省湘潭市公安局官方微信平台，这样的介绍显得冷冰冰的，再看看“查询”、“预约”与“办事”三个栏目名，你瞬间会感觉到这是个“实在”的服务号。栏目设置简单，服务可不能打折扣。

每个一级菜单下分设的5个二级菜单，涵盖了从办事指南到违法、路况、案件的查询，能预约交管、出境、户政、监所业务，可以举报、理赔、自助移车等，民警E站能绑定机动车行驶证信息便于在线的业务受理。这个自恋的账号还总是喜欢晒晒孪生兄弟@湘潭公安 的微博排名，不仅如此，它的文章都是表彰各种警察蜀黎的事迹，虽然有人不喜欢，但“臭臭美”总可以吧。

### **(14) 未央公安：问题咨询和案件受理平台**

2014年4月，陕西省西安市公安局未央分局“微警务”平台正式上线运行，这是公安未央分局以落实党的群众路线教育活动为契机，以西安市公安局便民利民6类25项措施为载体，着眼于服务群众、顺应民意，回应民声，紧贴实战，致力于为市民提供实时、快捷、互动、便民的全方位公安服务。微警务运行以来，成效显著，被群众誉为是“了解警察的平台、沟通警民的桥梁、服务为民的窗口、监督评警的渠道”。

除开通了微信，西安市公安局未央分局也在微信公众号中开通并嵌入了微社区，打破了“见面难、沟通难、办事难”三难问题。在未央公安的微社区中，分类归纳设立了政府公告、安全提示、问题咨询、投诉举报、解决等多个互动服务版块，每一个举报投诉、线索提供、问题询问都得到了值班民警的认真解答，真正做到了亲民爱民护民。

2014年9月，《女孩通过微信报警后被解救》的新闻被人民网等各大媒体争相报道。9月21日19时15分，“未央公安微警务”平台值班人员的手机屏幕突然闪烁起来，“叮咚”一声，“微社区”里接到一名群众报警：“我被朋友带去传销了”、“请解救下我，我不想做这些”。“未央公安微警务”立即与西安市公安局未央分局指挥中心联系，将相关信息告知指挥中心。随后民警迅速展

开查找被困人员工作。9月22日凌晨1时许，辛家庙派出所处警民警在沪灞半岛小区将微信求救人员杜某成功解救，并现场抓获6名涉嫌传销人员。

此类通过新媒体手段实现的案件成功解决和办理在未央分局还非常多。这是政府部门在新媒体方面有力探索的最真实的证明！

### 出品机构

清华大学新闻研究中心

### 撰写人员

向安玲、周琳达、王亦璁、杨燕妮、黄小保、张正楠、王超

### 理论框架建议及要点思路

沈阳 清华大学新闻与传播学院教授博导

@新媒沈阳 微信：Runasun



（注：上述二维码从左到右依次为：腾讯政务服务、新媒体指数、刺猬公社、舆媒素。）

关注新媒体指数（IndexMedia）即可查询所有政务微信的整体排名及细分排名情况。