

### B. 10

## 2013 年中国政务微信发展报告

侯 镔\*

### 摘 要:

自 2012 年 8 月腾讯推出“微信公众平台”后，微信延伸成为兼具通信、社交、媒介与平台等综合属性的新锐“移动即时信息媒介”。在微信空间充斥着各种政治传播风险的形势下，“政务微信”应势而生。政务微信曾在应急管理、舆论引导、社会组织动员等领域发挥了强大的社会功能，产生了积极而有效的影响。然而，随着微信 5.0 版的升级和“去媒介化”的进程以及国务院 100 号文件的大力推动，未来政务微信的深化发展也面临着重大的适应性调整和策略转型。

### 关键词:

微信 微信公众平台 政务微信

\* 侯镔，中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员，社会化媒体实验室首席研究员，研究方向为政治传播、新媒体、移动即时信息媒介。

## 一 政务微信发展概况

### （一）区域发展格局

截至 2013 年 3 月底的最新统计数据<sup>①</sup>显示，政务微信发展总量已达 5043 个，除台湾地区外，政务微信全面覆盖中国大陆 31 个省级（省、自治区、直辖市）行政区以及香港和澳门特别行政区。同时，随着微信国际化的普及发展，其中还包括中国政府驻外机构政务微信 7 个，以及外国驻华机构所开设的涉外类政治账号 47 个。

统计数据显示，政务微信总量前十的省份为：浙江省，以政务微信总量 621 个，占比 12.31%，居第一位；江苏省，总量为 475 个，占比 9.42%，居第二位；广东省，总量为 432 个，占比 8.57%，居第三位；山东省，以总量 376 个，占比 7.46%，居第四位；福建省，总量为 235 个，居第五位；新疆、陕西、河南、北京、内蒙古依次紧随其后。

宏观来看，政务微信发展领先的省份（如浙江、江苏、广东），较为集中在长三角和珠三角的东部沿海经济发达地区，说明政务微信的发展水平与区域经济发展水平存在密不可分的关系。同时，内陆省份、西部边陲省区（如新疆、陕西）也位居前列，说明移动互联网下政务公开的媒介思维意识、政府电子政务发展水平起着根本性的推动作用。

### （二）政务微信主体的行政级别分布

目前，依据政务微信主体所属单位的行政级别来看，在微信公众平台上，已经构建了一个从国家中央部委、省/自治区/直辖市、地市、区县到最基层的街道/乡镇、村委/居委/社区的完整的系统性垂直网格政务微信建制。除此之外，还有相当一部分公务人员所开通的个人公务微信。同时，微信公

---

<sup>①</sup> 本文未注明的政务微信数据均来自中国传媒大学媒介与公共事务研究院社会化媒体实验室独立数据库，数据统计截至 2014 年 3 月底。



众平台还有着一批涉外类的“国际”级别的政务微信账号，如“联合国”官方微信等。

据统计，全国政务微信主要分布在区县级以下（含），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%。政务微信扎根基层，距离群众最近，发挥着重要的政府公共服务功能。政务微信在移动互联网时代架起了一座政民之间可以随时、随地、互联、互通的信息沟通纽带，社会沟通意识大幅提高。

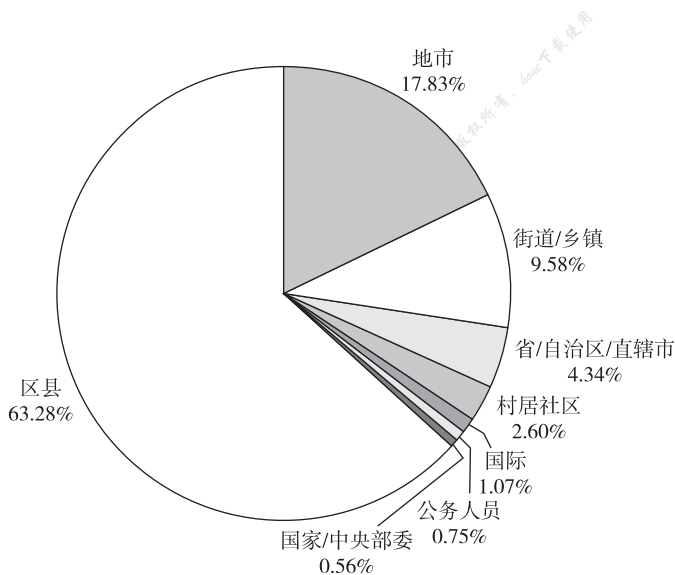


图1 政务微信主体的行政级别分布

### （三）政务微信的职能分布

本报告依据政务微信主体单位的业务职能及平台内容，将当前全国政务微信共划分为 28 个业务领域和职能类别。

其中，单类专业职能的政务微信账号数量位列前十的分别是：公安系统、共青团系统、政府办系统、税务系统、检察系统、文物旅游系统、医疗卫生与计划生育系统、党政新闻宣传系统、司法行政系统、法院。

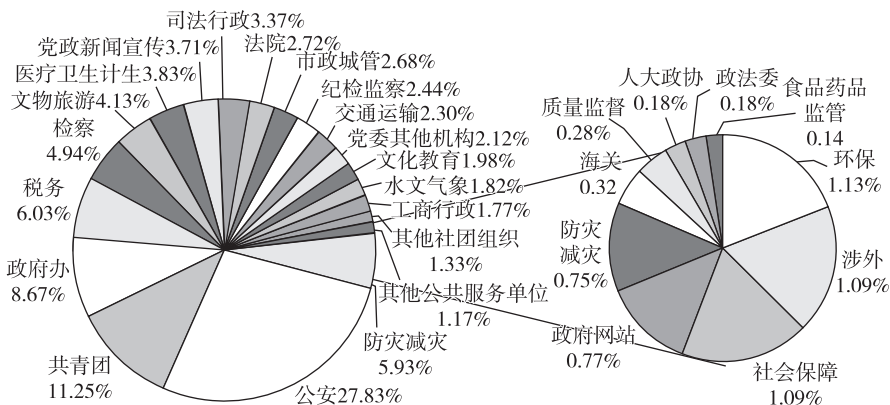


图2 政务微信的职能构成

## 二 “微信 5.0”：从媒介到服务

微信 5.0 版本是腾讯微信商业化进程中的“分水岭”，以此版本的升级发布为标志性事件，公众微信被区分为订阅号和服务号。它标志着腾讯微信完成了对公众微信的“去媒介化”，公众微信不再具备“即时性”，政务微信的媒介属性和传播力极大受限，直接削弱此前政务微信在应急管理、社会组织动员、紧急救援、应急舆论引导等领域所发挥的社会管理与公共服务的核心功能，也导致绝大多数传播应用案例难以重现。

### （一）“前政务微信”九大经典传播案例

#### 1. “微成都”：突发地质灾害面前的应急管理

2013 年 4 月 20 日上午 8 点 02 分，四川雅安发生 7.0 级地震。据监测观察，地震发生 19 分钟后的 8 点 21 分，政务微信“微成都”率先发出震情速递。随后，四川省雅安市委宣传部的第一时间紧急开通了地震信息发布的官方认证微信“四川雅安”，4 小时内其关注量突破 15 万。尤其是当时已有 13 万关注量的成都市委宣传部的官方微信“微成都”，在雅安地震发生后，第一时间通过手机微信发布官方权威消息。



雅安地震发生后的当天，全国绝大多数的政务微信都积极参与到这一最大的社会热点话题中，履行了政务传播的社会责任。“一呼天下应”的政务微信在重大地质灾害的社会组织动员、抢险救援和应急管理等服务领域展示了强大而多元的优势功能。

### 2. “洞头纪委举报平台”：微信举报创新群众监督与廉政建设新方式

2013年3月28日，中共浙江省洞头县纪律检查委员会、洞头县监察局官方微信“洞头纪委举报平台”低调开通，这也是全国较早开通并通过认证的纪检监察系统的政务微信。在其微信资料的“功能介绍”一栏中明确标注着“本平台受理对洞头县的党组织、党员和监察对象违纪违法行为的检举、控告。欢迎提供各类有效线索！”此后，“洞头纪委举报平台”先后发布了“洞头县疾控中心负责人因涉嫌违纪被立案调查”、官员涉嫌违纪被立案、公务员违规审批被调查、违反“四条禁令”收礼被处理等一系列微信，受理群众举报并查处的“猛料”。2013年5月15日，洞头纪委官方微信更是对温州首个任前官员的财产进行公示，网民对此大加称赞。

### 3. “寿光公安”：创新警民联动“微信通缉令”

借助微信“从点向面”的瞬间裂变传播和“从面向点”、“从点到点”的聚合交互，政务微信极大地调动了社会公众参与社会管理与综合治理的热情和力量。

2013年3月21日晚20点17分，山东省寿光市公安局在其官方微信“寿光公安”（微信号：sgga365）发布了一则图文格式的《紧急通知》，微信中说：“友友们注意啦!!! 图中嫌疑中年男子白天盗窃小区电动车，该嫌疑人国字脸、平头、中等体态……如果你发现了他，请在自身安全的情况下，第一时间告诉寿光公安!” 配图是两张视频监控录像的截图，重点标注了偷车贼的体态特征。微信随手机贴身携带，而寿光公安将实时警情、协查抓捕的信息通过图文的方式，即时抵达辖区公众的手机终端，在瞬间布下了“天罗地网”，这种创新实践对于公安机关开展警民联防、联治的社会管理与综合治理具有现实的积极借鉴意义。据监测观察，这是全国公安机关第一例利用政务微信进行类似“微信通缉令”的创新型实践应用。

#### 4. “共青团陕西省委”：突发群体性事件面前的应急舆论引导

2012 年 9 月，因日本荒诞“购岛”所引发“钓鱼岛事件”持续升温，国内民众抗日爱国情绪高涨，多个城市举行抗日爱国游行示威活动，极易出现借爱国之名行“打砸抢”之实的过激性群体行为。9 月 15 日，共青团陕西省委员会为了防止和避免不理性、群体极化的破坏性事件，及时利用微信这种广受年轻人喜爱的信息工具，推送发布图文微信（微信号：sxgqtwx，公众微信名为共青团陕西省委）《当代青年爱国应体现智慧、理性》，对爱国青年理性、合法参与抗议游行示威行动进行了及时的宣传引导、组织动员和应急管理。据观察，这是政务微信首次参与群体性事情的公共服务应用。

#### 5. “平安怀集”：即时性“微信新闻直播”

在微信 5.0 版发布之前，政务微信有即时抵达的时效性。在创新政务宣传方面，政务微信做出了积极大胆的实践。身处基层的广东省怀集县公安局官方微信“平安怀集”，在 2013 年 5 月 15 日“5·15”打击和防范经济犯罪宣传活动日的现场，在全国政务微信中实现了第一次非严谨形式的“微信实况直播”——利用简单的手机视频拍摄功能，在活动现场边拍视频边解说，然后回到办公室简单剪辑并加字幕后，于当天中午 12 点 38 分发出这段现场视频。

2013 年 1 月，山东济南公安交警历下大队、四川绵阳公安交警等政务微信在晚下班的交通高峰时段，积极探索微信播报实时路况信息的“微信导路”公众服务，在移动便携、即时提醒的应用功能上极大地发挥了社会组织与协调动员的社会效益。

#### 6. “玉环县网上公安局”：“微信劝逃”一个月三名嫌疑人自首归案

政务微信在即时宣传引导与信息交流互动方面，也创造了警民互动“微信劝逃”的典型案例。

2012 年 12 月 18 日，浙江省玉环县公安局网站办公室在微信公众平台开通了其官方微信“玉环县网上公安局”，平台创建的初衷是宣传玉环县网上公安局网站，旨在为更多的群众提供便捷服务。然而在微信公众平台的日常运行中，他们惊喜地发现，此平台不仅为群众答疑解惑，还能公安实战服务。尤其是他们通过“玉环县网上公安局”微信公众平台介绍玉环县公安局“在线



自首”功能后一个月内，就有三名犯罪嫌疑人通过微信平台了解自首政策等信息，并在即时互动交流与线上线下的真诚劝导后，成功投案自首。

### 7. “微信征兵”：多地征兵办开展微信社会动员

社会组织动员能力是衡量和决定社会凝聚力、向心力的主要指标，也是社会实现其目标和价值的重要条件与保障，而微信的出现，使得征兵工作的社会组织与动员实现了空前的高效运作。

2012年9月27日，重庆市九龙坡区征兵办在全国首先尝试“微信征兵”，征兵工作不再是以往单一的“搭棚设点、拉红布条”，而是通过开通微信平台，第一时间将权威的征兵政策和资讯推送到用户的手机上，并及时就征兵工作的政策、优待、政审、体检等方面的问题，为适龄青年踊跃应征入伍答疑解惑，展开了“指尖上的对话”。据时任九龙坡区的党委书记杨玉书介绍：“由于现在的征兵对象都是年轻人，平时很少看公告栏，而玩微博、微信却很多，为了让他们尽快了解征兵信息和政策，征兵办通过网络工具发布征兵政策，并安排专人进行回复提问。”2012年10月，福建省漳浦县人武部征兵办公室、黑龙江省哈尔滨市政府征兵办也曾先后开通微信进行年度征兵宣传与动员，让网民实时监督征兵工作全过程，促进廉洁征兵、阳光征兵、高效征兵。

### 8. “广东省博物馆”：“微信导览”打造“永远在线的微信博物馆”

2013年3月30日，广东省博物馆借助“潮州木雕展览”活动正式开启全新的“微信导览”平台，为广大游客提供随心畅游的新体验之余，更开创了“微信导览”平台应用的全国先河。所谓“微信导览”，就是游客在逛广东省博物馆时，不用再花钱聘请讲解员，不用再担心落到队伍后面听不清讲解员的介绍，也不用再花钱租赁自助讲解设备，甚或“蹭”讲解，只需要关注“广东省博物馆”公众微信，只需在博物馆正门口用微信扫描并添加“广东省博物馆”官方微信，便可以获得一个免费的“私家导览”，然后随时输入并发送正在观赏的展品对应的专属编号，即可获得对应展品和藏品的介绍（包括语音、图片、视频等），颇具穿越感，就好像藏品跨越千年风霜与参观者互动。全新的“微信导览”服务，不仅让游客可以免费享受到与现场讲解员相同效果的专属服务，更近乎等同于邀请了一名专业的私人讲解员全程陪伴，并随时

按要求为自己提供专业的讲解，大大增加了游览的自由度和自主性。

### 9. 基于位置应用的便民服务

2013 年上半年，不少政务机构通过微信公众平台的二次技术开发与智能升级，创造了许多便民服务的最佳实践。

2013 年 7 月 6 号，江苏省徐州市司法局官方微信利用微信的位置功能，通过自定义接口开发并推出了一项全新体验的便民服务功能——“定位查找服务”。即，微信网友通过手机微信向“徐州司法”官方微信发送自己的位置定位后，微信屏幕立即会展示基于百度电子地图实景标注出的身边五公里范围内的法律机构名册，包括地址和联系方式等，为群众随时随地寻求法律服务提供极大便利。

此外，向“莆田市地震公众服务”微信发送位置信息，该微信会立即登记用户的位置，并在此后全球地震的实时速报信息推送中<sup>①</sup>，提醒用户距离震中的距离以及是否会受其影响。而 2013 年 8 月 1 日正式开通的“天津市河西环卫”（天津市河西区环卫局官方微信）微信推出的服务功能更让网友又惊又喜：只要在天津市区域发送自己的位置，微信平台会根据用户的定位提供周边三公里内所有公共厕所的位置。

以上这些政务微信基于位置服务创新的“服务导航”应用功能，就像随时向社会公众发出“我在这里”的热情邀请，更展现一种积极沟通社会、主动伸出援手的公共服务形象。

## （二）“后政务微信”：智能化的平台服务

微信 5.0 版后，政务微信进入以服务号为核心发挥主导功能的“后政务微信”时代，尤其是微信公众平台的“自定义菜单”功能全面开放后，无论订阅号还是服务号，都更趋向于一个静态的“掌上微信网站”。相较于订阅号，服务号可以通过微信公众平台的二次技术开发，与政务机构的自有服务器数据端口建立“链接”，从而实现基于数据交换的查询、调阅、支付等更为强大的数据交互式服务功能。但是，服务号虽然即时到达、显示和提醒，却每月

---

<sup>①</sup> 注：微信 5.0 版后此功能受限。



只有一条，而且对于用户平台的数据量、技术开发能力或委托技术开发的财力，服务号一直具有较高的进入门槛。与此同时，面对绝大多数以媒介宣传为主要功能的政务微信，从微信资讯的“出版周期”来看，服务号成为每月一期的“月刊”，而订阅号则由每天的“即时速报”变成“日报”。

2013年5月9日8时54分，厦门市公安局交通警察支队智能交通控制中心官方微信发布消息，宣布正式开通全天24小时智能“微信查交通违法”功能，为厦门市近百万机动车主提供“5秒钟查违章”的便捷服务。随后在6月初再推“微信自助移车”。2013年6月6日，“广州公安”政务微信平台又正式开通了公安业务综合查询和网上办事功能，主要包括免费向市民提供的46项业务查询、路况信息、办事指南和4项预约服务、1项网办服务，包括全市电子警察分布图、路况快照、路况地图、实时交通动态信息；交通违法查询、车辆及驾驶证状态查询等；出入境、户政业务办理进度查询；出入境和户政业务网上预约功能、往来港澳通行证再次签注业务办理；完备的业务指南为用户提供各类办事指引和办事网点信息。市民关注“广州公安”微信后，在界面下方的“路况资讯、服务事项、便民指南”导航栏中点击所需服务，便能实现上述所有功能。此后，广州公安还陆续开通了包括缴纳交通违法罚款、预约办理出入境和户政业务等“微服务”，市民只要一机在手，便可通过“广州公安”微信，享受到广州公安系统的所有业务服务。

### 三 当前政务微信存在的误区与不足

#### （一）当前政务微信存在的“四大误区”

##### 1. 本位传播，忽视用户体验

所谓“本位传播”，就是以自我为中心，忽略受众的视听阅读需求和感受，而完全以官方意志作为传播的出发点和归宿。比如，一个显而易见的表现是，一些政务微信每天的信息就像一个“万花筒”，有时事新闻，又有微博精选，更有天气预报和冷笑话等。政务微信编辑很用心、很有成就感，也很累，但是受众只花几秒钟浏览一下标题，甚至于连点都不会点开就退出离开了。这

种沉浸在自我世界中的微信产品，显然只是给自己看的，因为公众不会为没有价值和新意的信息花费精力和时间。因此，换位思考，注重政务微信的议程设置和用户需求，是当前政务微信必须面对的突出问题。

## 2. 信息量上的贪大求全

信息媒介日趋多元多样，但传播受众所能投放的碎片化精力和时间却是相对有限和稳定的。因此，政务微信资讯的价值性、针对性和可读性是吸引阅读和留住受众的先决条件。随着微信订阅号媒介属性的趋弱，公众微信不是“微信杂志”，而当前政务微信普遍性的表现却恰恰是办“微信期刊”，且每期主题最多达到其上限八条，主题一多，传播焦点就发生飘移，关注者甚至不知道该和哪个主题互动，反而削弱了政务微信传播的功能效用。因此，政务微信应立足于选择相关属地“本土化”的信息内容推送，一事一议，引导深度互动，微信编辑宜将主要精力倾向于发布后的互动服务。

## 3. 重发布而轻服务，前端“发布”与后端“服务”未能兼顾

政务微信的核心应用服务主要表现在两个方面：一是前端的主动发布，比如，及时的政务信息公开、治安预警和舆情发布，以加强政务公开、政策宣传与舆论引导的媒介应用。二是微信后端的咨询问答与移动政务办事的服务平台应用，比如通过智能化信息库建设，让公众可以足不出户就了解到办事的流程指南，或者通过及时的回应公众的咨询、反馈、投诉、检举举报等，从而实现政民之间“点对点”的客户服务系统。当微信公众平台对订阅号做出相应的调整后，政务微信更应注重加强对服务功能的优化和提升。但是，当前大多政务微信未能将前后两端兼顾发展，要么看重微信后台的开发模式，要么简单定位为“微信手机报”的媒介平台，发一些无关民生、不痛不痒的新闻资讯。因此，动态发布、静态信息自助提取发布和主动服务必须有机统筹起来。

## 4. 过度地追逐粉丝数

与微博不同的是，公众微信的粉丝数不公开显示、不为外人所知，这一点让政务微信少了些许的表面虚荣和泡沫政绩，当然这并不是说粉丝不重要。但是，政务微信应立足本地、做好服务，吸引辖区内的微信用户成为政务微信的忠诚粉丝，这才是政务微信立足和发展的根本。



## 四 进一步加强政务微信深化发展的建议

基于微信 5.0 版前政务微信的高速发展和良好运营所产生的积极社会影响力,2013 年 10 月 15 日,国务院办公厅发布了《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 100 号)文件(以下简称《意见》),《意见》多达七处明确提及要大力推动和发展政务微信。但是,2013 年至今,腾讯对微信公众平台的运行规则和功能调整较为频繁,部分调整对政务微信功能的发挥影响巨大。政务微信的后续发展须紧跟变化、应势而为,在加强对媒介与微信公众平台研究的同时,以更大的资源投入和更加务实的政风来保障平台的上下联动运行,切忌盲目进驻而事倍功半。结合当前政务微信的实际运营表现和数据监测,本报告对政务微信进一步深化发展做出以下四点建议。

首先,加强研究,综合准备。要加强对媒介的研究和对政务微信客观冷静的分析和研究,做好人员、技术、信息协同等资源的综合准备,仅以红头文件、行政命令来推动政务微信的发展建设,是远远不够的。

其次,回应关切,注重效能。政务微信开通后,大量的民意通过手机微信反馈到微信公众平台,线下的投诉明显下降,但在及时跟进调查、处理和回复方面,政务微信对网络问政的更快时效和更高效能提出了前所未有的要求。

再次,组织协调,加强保障。当前绝大多数政务微信的运营,主要还是依靠编辑个人的热情在支撑,缺乏制度化的资源协调和保障,这是当前政务微信实践中存在的普遍性问题,使网络问政的可持续发展遭遇瓶颈。

最后,强化服务,转变策略。政务微信应当顺应腾讯对微信公众平台从媒介到服务、从订阅号到服务号的战略调整,升级政务微信的智能化开发,加强后台的互动性与服务意识,这是当前政务微信迫切需要面对的重大的适应性调整和策略运营转型。