

湖南公安：演绎“线上战狼” 跨国救助

2019年12月13日 15:38 来源：网络传播杂志

在出境旅游时，是否遭遇过丢失护照、拿错行李，甚至被抢劫等状况?一个人在异国他乡，如果真的遇到这些困境怎么办?别急!有“线上战狼”!自2017年年初以来，被称为“线上战狼”的“湖南公安”打造的“跨国救助专线”共完成41次跨国救助。政务新媒体如何于千里之外守护你?本刊呈现“湖南公安”的政务实践。



“湖南公安”被称为“线上战狼”。供图/湖南公安

“跨国救助专线”成出境游“新攻略”

2018年12月17日，远在泰国的网友小袁向“湖南公安”发来微博私信，小袁称，自己的护照在曼谷遗失，已经购买了当天回国的机票，如果不能及时补办旅行证，将无法登机回国。获悉情况后，“湖南公安”的编辑一边安慰小袁，一边向负责人报告，并与湖南省公安厅入境局取得联系。最终，小袁在中国驻泰国大使馆办理了相关手续。当天11点30分左右，小袁反馈已办理好旅行证，可以如期回国。

2018年2月26日，湖南网友小段一家

三口在日本旅行时钱包被盗，孩子的护照也在钱包里，因为一时之间无法找回钱包，并且要赶当天的飞机回国，小段一家非常焦急。无奈之下，小段在网上搜索“丢了护照该如何处理”，当在一篇帖子里看到“湖南公安”跨国救助的新闻，他抱着试一试的心态，向“湖南公安”求助，没想到当天就顺利地拿到了旅行证件。

“湖南公安”通过微博开展跨国救助，始于2017年1月30日。当时，衡阳籍青年小杨与其父母在越南旅游时遭抢劫，小杨抱着试一试的心态向“湖南公安”发送求助私信。当时“湖南公安”并没有任何相关的处理经验，几经波折，“湖南公安”相关负责人联系到湖南省公安厅入境局相关处室，值班民警很快地完成小杨及其家人的身份复核，并立即将信息回邮给中国驻越南大使馆。顺利解决问题之后，小杨回复了一句“感谢祖国的帮助”，这句话让“湖南公安”意识到，对于在国外遇到困境的中国公民来说，公安机关的政务新媒体不仅代表着他们自身，更代表着他们身后强大的祖国。通过主流媒体的报道与网友的扩散传播，“湖南公安”的跨国救助引起外界的关注。当有网友在国外遭遇困境时，他们便想到通过微博向“湖南公安”求助。

截至2019年5月4日，“湖南公安”共救助中国旅客41次，将温暖传递给当时身处15个国家的50名中国公民，辐射欧洲、亚洲、美洲、大洋洲。“湖南公安”的“跨国救助专线”获得网友的暖心评价，甚至还被网友写进出境游攻略中，“线上战狼”的称号也随之而来。

政务O2O模式日渐成熟

在一次次解决网友在国外遇到困境的同时，“湖南公安”也逐渐摸索出一套跨国救助的完整流程。“湖南公安”和各相关政务新媒体建立联动机制，与湖南省各市州公安局、厅属相关警种建立联系渠道，遇到相关问题时便能较快地解决网友遇到的难题。通过线上受理、线下处理，“湖南公安”的政务O2O模式日渐成熟，在实际操作中也越来越驾轻就熟，形成“湖南公安”的金字招牌——“跨国救助专线”。

对于“湖南公安”的“跨国救助专线”，中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯锬表示，求助私信发出的那一刻，一个政务微博代表着一个国家的力量，暖心又振奋。事实上，以“湖南公安”为核心的湖南公安系统新媒体矩阵早在2014年便开始探索政务O2O，示范了“微博17分钟擒贼”“双微56小时抓获命案凶手”“微博破命案”“微博跨国救助彰显国家力量”等多个政务O2O经典案例。

爱心接力帮助网友找回春运途中

被拿错的行李。2016年1月30日19时47分“成都共青团”发布一条寻找失主的微博，并@了“湖南公安在线”(后更名为“湖南公安”)，当天重庆网友@熹小覃在成都火车东站过安检时，错拿了娄底双峰邓某某的箱子，急寻失主，并配了箱子与失主驾驶证的照片。20时19分，“湖南公安在线”立即联系到双峰县公安局，请求帮助查找。随即，双峰县公安局联系到失主辖区派出所请求帮助查找。线上，“湖南公安在线”通过微博告诉网友，已经与“双峰公安”取得联系，正在查找中，有进一步的消息将及时发布。线下，双峰县公安局的工作人员找到失主电话，告诉他箱子被重庆网友拿错的消息。最终，丢失在春运途中的行李被成功地找回。

微博助力破命案。2016年6月3日14时35分，“湖南公安”编辑发现有网友举报发生命案，并附了图片。“湖南公安”编辑耐心与网友对话，将事件的来龙去脉搞清楚，随后通报株洲市公安局。3天后命案凶手落网。虽然微博协助破了命案，但是为了避免网友弄混官方微博与110的职能，“湖南公安”专门发布《湖南警方微博破了起命案但蜀黍还是有话要说》，对微博破命案的过程进行介绍，对官方新媒体与110的人员组成、部门职责、反应速度、工作流程进行科普，告诉网友“世界上最好的报警方式是110，没有之一”。

探索政务O2O模式“三法则”

在多年的实践中，“湖南公安”摸索出政务O2O模式的“三条法则”。

第一，厘清职责。对于自身职责范围内的救助，责无旁贷；对于非自身职责范围内的求助，告之其救济渠道。

第二，审慎处理。为避免出现假警情、假求助，对于需动用警力的网友求助，进行身份核实，并要求网友留下联系方式。

第三，快速联动。速度决定公信力。“湖南公安”在遇到网友的有效求助时，都是尽可能地快速处理。在一些跨国救助中，“湖南公安”的最快办理时间不到一个小时。

而如何成为一个既能解决实际困难，又能传递温情感动的政务新媒体?“湖南公安”也总结出一套心得。第一，定位要准。要讲政治、务正业、扬正气，当一个内容姓“党”、表达姓“网”的政务新媒体，不能当唯流量、“无节操”的急功近利新媒体。

第二，初心要稳。要坚持为人民服务，为党委、政府代言，当一个既能把话说好，也能把活干好的政务新媒体，善于解决人民群众的问题，成为人民群众真正的依靠。

第三，执行要快。移动互联网时代节奏快，遇到新的情况、新的困难要“心动即行动”，马上着手解决问题，马上动手记录故事。