

公安交管“微变革”：紧跟潮流 用心为民

统筹 本报记者 陈文峰 采写 本报记者 刘健 杨子 张蕊蕊 钱海飞 翟宇星

“公安部交通安全微发布”微信公众平台的正式上线，不仅标志着公安交管部门在新媒体领域开启了微博、微信的“双微服务”，也为各地公安交管部门搭建了新媒体运用的新平台。

以提供权威交管资讯、分享安全出行技巧、倡导文明交通理念为己任的各地交管部门“双微服务”，在不断实践和探索中正朝着集群化、矩阵化迈进。

3月12日下午，一辆轿车在山东潍坊将一名女学生和拦截民警撞伤后逃逸。潍坊市公安局交警支队立即通过官方微博发布了“破案线索征集令”，动员全社会合力搜寻肇事车辆及驾驶人。

1天时间内，微博转发1万多次，阅读量60万次，电台、电视台、报纸等媒体纷纷跟进，广大热心群众通过网络和举报电话为交警部门提供了100余条破案线索，案件得以快速侦破。3月14日下午，犯罪嫌疑人王某被警方抓获，潍坊交警微博第一时间向广大网友发布了最新消息。

一起肇事逃逸案借助“微警务”的力量快速侦破，这是警方通过新媒体在与群众的互动中赢得话语权、传播正能量、树立公信力的一个缩影。如今，在全国各地，公安交通管理的“微变革”正悄然贴近主流，争当一流，不断创新，服务群众，日益显示出强大的活力。

6000微博运行让交管“微警务”畅行

2012年9月，在公安部交通管理局官方微博账号的带动下，新浪微博“交通安全微博发布厅”上线运行，首批共有全国2600余个基层公安交管部门政务微博、交警个人微博加入“发布厅”。

2014年3月，继腾讯公安交管微博发布厅上线两个月之后，公安部交管局微信公众平台“公安部交通安全微发布”正式上线，这标志着公安部交管局在新媒体领域开启了微博、微信的“双微服务”。

据记者了解，截至2014年3月，新浪已经认证的交警系统微博总数为3600个，包含机构官方微博2850个、交警个人微博750个。腾讯微博已有2300多个交警机构和个人开通微博。而据全国公安政务微信协作联盟的数据，交管微信在整个公安微信体系中占据了四成以上。

在日常的动态实时路况发布之外，交管微博抓住重要节点，与相关政务微博、媒体微博联动，发出了独特的“交管好声音”。

2014年春运启动前，按照公安部交管局“两公布一提示”工作要求，江苏各地交管部门通过省市主流新闻媒体和门户网站以及微博、微信平台，公布易堵、危险路段，发布春运出行安全提示和预警信息。春运期间，全省290余个交巡警政务微博、微信公众平台，积极与“平安江苏”、“江苏交通广播网”、“江苏高速96777”微博进行互动。设置“情满旅途，交警同行”、“交警的春节”、“春运路上的感人瞬间”等话题，转发、共享道路实时通行状况和春运交通安全提示，实时发布全省高速公路通行状况和绕行提示等信息，在第一时间为出行群众提供交通诱导服务。据腾讯微博统计，仅“2014春运”这一话题的相关广播就有1048万条。

截至4月10日16时，公安部交管局官方微博“公安部交通安全微发布”新浪微博有粉丝967087人，腾讯微博有听众339464人，合计130余万人。在“公安部交通安全微发布”的引领下，全国近6000个交管微博紧跟潮流，上下一体，跨区联动，内外呼应，让交管“微警务”畅行无阻。交管微博、微信集群，已经成为“微警务”中数量最大也最活跃的群体。

实时信息动态发布在实践中探索新规律

“微博作为一个新的信息发布渠道，我们通过发布实时路况信息，合理地引导路上的车辆走

向，达到信息告知和便民效果，同时也对我们交警的工作开展起到了非常重大的积极作用。”山西省公安厅交警总队新闻中心主任庞永胜对记者说。

湖北省公安厅交警总队微博管理员冯晶晶告诉记者，微博、微信“双微驱动”模式早就在全省全面展开。湖北交警专门建立了地、市、州支队和高速交警两个微信达人群，整合资源，加强互动。各个高速交警大队也建立微信群，以微信服务于微博，可以实时与一线民警互动。

通过对“新疆高速交警”微博观察，记者看到，和其他交警官方微博有相同的地方——发布路况信息。看似单向的信息传播，却有着别样的“互动”效果。“新疆高速交警”从线上寻人走到线下多地警方的联动微直播等等，走出了自己的“微警务 O2O (OnlineToOffline)”之路。

“有一次，我们接到一个驾驶人报警说在高速路上看到一个小孩，大约两岁左右。”新疆维吾尔自治区公安厅交警总队高等级公路管理支队宣传科民警张少波告诉记者，一开始民警听不懂这个小孩的话，所幸他们发布微博后有网友说孩子可能是彝族人。“《大凉山晚报》的记者看到微博后与我们联系，确定孩子是彝族人。”随后，警方在彝族务工人员信息上下手，很快找到了孩子家人。

事后民警了解到，小孩父母是从四川凉山彝族自治州到新疆务工的。当时孩子家长正在地里干活，就把孩子放在地头的背篓里，结果孩子睡觉醒来找爸妈没找到，就跑到高速公路上去了。

“这期间一些明星也参与进来，让我们觉得力量特别大，通过线上线下信息的结合，才让我们很快找到了孩子的父母。”张少波说。

微博的作用令人感叹。为了进一步提高新媒体的利用效率，公安交管部门一直在实践的路上，不断探索新规律。

指尖上的对话架起警民沟通的桥梁

微博、微信平台不仅是对外资讯发布的快捷途径，更是收集社情民意、回应群众呼声的新渠道。多地交管部门建章立制，通过指尖上的对话，将服务做到群众的心坎上。

北京交管部门要求各单位设立专人监测、收集网上舆情，及时了解社会动态和群众意愿，对群众的意见建议、问题反映第一时间核查了解，及时解决回复，确保重点问题“件件有落实、事事有回音”。同时，结合群众反映和责任单位办理情况反馈，对重点问题开展“抄底式”检查，逐一进行现场复核，通过照相摄像、群众交流等方式，掌握最真实情况和数据，比对实际办理效果。特别是针对网民反映集中的部分道路违法停车、信号灯配时、路树遮挡等问题，将办理情况通过微博、微信平台向社会及时公布，赢得了市民群众高度认可。网友“开始浮云刹那间了”留言：“光华长安大厦东侧违法停车很快得到了治理，对交警工作表示感谢！”

福建省厦门市公安局交警支队微信平台“厦门市智能交通控制中心”根据群众需求，先后推出“查路况”、“报拥堵”、“微信查询交通违法”、“微信自助移车”等服务。如今，在全国各地多个认证的公安交警微信公众平台，市民动动手指就可以随时随地查询车辆违法情况。

据了解，升级改版后的深圳交警微信平台提供电子警察分布查询，并标明执法内容；市民可轻松查到各辖区大队 24 小时报警及拖车服务电话，可直接拨打；可以查询各辖区大队、中队及车管所等具体办公地址与联系电话，可通过地图定位开启导航功能，路线直观明确；开通预约处理交通违法功能后，市民可通过微信轻松预约或取消预约处理交通违法。

借助新媒体在移动互联网时代的性能优势，公安交管部门将工作阵地不断前移，让群众动动手指就能享受贴心服务。

把握受众心理争创一流做交管系统的“微达人”

新媒体发展的不断深入，推动交管部门和广大交警科学遵循媒体规律，准确把握受众心理，善于运用网络语言，让很多交管微博和公安交警成为“双微达人”。

3 月初，一条“防交警攻略”的微博发布在安徽“六安公安交警在线”的微博上，迅速引起了网友的围观，“交警蜀黍要下岗了！他们被自己人出卖了！”网友们“欢欣鼓舞”地评论。

“准驾不符一次就 12 分，太狠了。”“无证驾驶可能被拘留，千万别给他们这个机会！”微博

通过图片和说明，列举了交警经常检查的几种交通违法行为，提醒“小伙伴们”随时注意，遵守交规，让交警无事可干而“下岗”。

微博的创作者是安徽省六安市公安局交警支队一大队的80后交警刘小川。谈起自己的创意，他说还得从被领导批评说起，此前他把一条正常的交通法规宣传稿件交给领导，但是被否了。领导说：“要站在驾驶人的立场上想问题！”于是，他决定采取这种“自黑”的方式宣传交通法规。

普及知识，不惜“自黑”，通过换位思考拉近了交警和驾驶人之间的距离，使交通参与者对宣传教育更容易接受、印象更加深刻。

湖南高速交警则结合实际业务工作，创造出“前拍后处”的微信查处法，即前方民警利用微信拍摄车辆违法行为，随后迅速将信息传递给在卡口、收费站执勤的民警。后方民警按照微信上掌握的车辆违法信息，及时查处违法车辆，消除安全隐患。“前拍后处”微信查处法，因其快速、准确、便捷，有效解决一线民警科技装备落后等实际困难，深受民警喜爱。

微视频是一种新兴的传播方式。深圳交警开通官方微视账号，开辟了一个全新的宣传阵地。深圳交警制作交警版《来自星星的你》、“神偷奶爸”番外篇《系上安全带，平安无意外》等作品宣传交通安全知识。目前，深圳交警已经推出34条微视频，每条的点击率都在5万次以上。

各地市交警的个人微博也风生水起。@交警陈清洲、@交警王宏琪等一个个“交警大V”逐渐成长。拥有83万粉丝的@一叶知秋微直播博主、湖北省公安厅交警总队宣传教育中心主任叶万弘表示：“办微博要对得起粉丝。我现在对微警务工作已经到了痴迷的程度，每天手机都会收到300多条信息，有时候做梦都在发微博。”

记者了解到，今年春节期间，包括@一叶知秋微直播在内的湖北各地交管系统官方微博管理员的工作量比平时增加了近一倍，他们连续7天实时在线为百姓答疑解惑，确保百姓平安出行。

引导舆情传递正能量不断开拓新媒体应用积极面

“曾经发生过这样一件事，一名交警执勤时发现一辆外地车没有审验。处罚过程中，驾驶人突然跪下来了，然后我们的民警赶紧将他拉起来。”谈到利用新媒体处置网络舆情，张少波讲了这样一个例子。“事情就是这么巧，就这下跪的一瞬间被路上的另一名驾驶人给拍下来发到了网上，引起了全国的轰动。”

网友看到驾驶人下跪，很自然地就认为民警有问题。那么，事情真相到底如何呢？新疆高速交警部门发现后，马上进行核实调查，发现执勤的民警没有错误，于是就利用微博、微信把当时的情况及时公布。同时，利用微博开展“寻找目击者”活动——警方和电台等媒体一起寻找现场见到过真实情况的人，通过媒体记者来还原事实真相，进行进一步的舆论引导。“效果非常好。”张少波说。

2013年十一黄金周期间，湖北省交警部门要求各级交警部门利用好微博，用讲故事的宣传方式报道一些严重违法及典型案例。结果老百姓关注度非常高，在网络上热转、热议，也引起了媒体的关注，专门安排记者根据微博的线索去找交警了解情况再发稿，《楚天都市报》7天用6个整版报道交管信息和披露典型违法行为。交管部门利用新媒体，掌握话语权，传递正能量，不仅宣传工作质量提高了、成本降低了，也实现了较好的社会效果。

期望整合力量规范交管新媒体发展

在新媒体的发展中，也有一些问题值得注意。武汉大学教授沈阳表示，政务微博遇到发展的瓶颈。如传统机制运行效能和微博发布速度要求的不匹配，难以达到网友期望。盲目完成数字目标，形成“类GDP考核”等。“不敢面对网友的政务微博是社交媒体的负资产。”沈阳认为。

据统计，目前有不少政务新媒体账号还存在僵尸化、单向化、空洞化的问题，在警务微信领域这一比例达到1/3。

记者在调查中发现，目前在交管新媒体的建设方面还存在人员不足、保障不够等方面的问题，特别是在人员保障方面的需求比较强烈。张少波坦言：“人员紧张对于我们来说确实是最大的难题，人力还需要加强，还有就是技术支持以及培训交流。”沈阳教授建议，各单位应该派业务最

强的人来运营微博，而不是一些刚毕业的年轻人。

此外，不少交管微信没有系统化、组织化的资源作为保障，限制了服务质量，也为正常运行埋下了隐患。“公安微信尤其是通过认证的公安微信账号，应是组织行为，但现在主要是靠个人热情在做，不够规范。”中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯锴说。针对警务微信公众平台的发展，他建议：“地市一级交警部门开通服务号，拥有数据资源支撑，确有必要。比如，利用微信的便捷进行掌上数据交换、查询违法、轻微交通事故处理、缴纳违法费用等。”

云南省公安厅交警总队高速交巡警支队法制宣传科科长王安东认为，通过专业培训和行业交流，从更高角度看新媒体，对处理问题的方式方法会有新体会，应该加强沟通学习。

在“公安部交通安全微发布”微信公众平台上线仪式上，公安部交管局局长许甘露强调，各地公安交管部门要适应潮流，做好以“双微”为代表的新媒体应用；要贴近主流，以服务公众为己任；要争创一流，争做“双微达人”；要注意潜流，不断开拓新媒体应用的积极面。