

指尖上的对话 掌心里的服务

厦门“微”交管拓展服务民生空间

本报记者 朱丽宁

微信作为移动互联网时代下的一种全新沟通交流方式，可以传送语音、图片、视频、位置等信息，操作简便且用户体验良好，如今已拥有超过4亿用户，成为了当前创新社会管理、服务民生议题的良好载体。

厦门市公安局交警支队借助微信的先天优势和传播特性，立足当前交通管理实际，从便民服务入手，创新微信公众平台应用，在不到一年的时间里，实现了微信从简单信息查询、信息发布向办理较为复杂的业务延伸，全面拓展了服务民生空间。

9月18日，适逢中秋佳节前夕，这一天，福建省厦门市公安局交警支队智能交通控制中心微信公众平台“XMITCC”（以下简称“XMITCC”）又推出了一项新服务——微信平台预约代驾，最大限度地减少酒驾行为。岛内居民可提前半小时通过微信平台预约代驾，岛外或3车以上的提前1小时预约即可。

今年1月1日，厦门交警支队智能交通控制中心正式投入使用，智能交通控制中心是在原指挥中心基础上升级改造而来，成立当日，“厦门市智能交通控制中心”官方微博和官方微信也同步开通。

微信作为移动互联网时代下的一种全新沟通交流方式，可以传送语音、图片、视频、位置等信息，操作简便且用户体验良好，如今已拥有超过4亿用户，成为了当前创新社会管理、服务民生议题的良好载体。厦门支队借其先天优势和传播特性，立足当前交通管理实际，从便民服务入手，创新微信公众平台应用，在不到一年的时间里，实现了微信从简单信息查询、信息发布向办理较为复杂的业务延伸，全面拓展了服务民生空间。

目前，智能交通控制中心共有工作人员17人，其中民警2人，辅助人员15人。虽然大部分微信功能和服务都是自助的，但为确保微信平台高质量服务和创新步伐，控制中心抽调9人专职负责XMITCC运营，涵盖了系统研发、信息发布、交流互动、事故微处理、宣传推广等。

微信平台，发挥最大社会效能

厦门支队最初开通官方微信是为了方便群众出行，主要是查询实时路况、上报交通拥堵两项智能服务。去年以来，厦门支队累计投入4000余万元用于建设厦门市智能交通系统，随着系统的不断完善，智能交通控制中心通过交通流监测设备、视频监控巡逻等多元手段具备了实时监测路况能力。之后，控制中心的民警们就开始思考如何将实时路况信息推送到市民手上，他们第一时间想到了时下最热门的微博和微信。随着对微信功能的不断了解，智能交通控制中心开发了更多的创新应用，也得到了市民的大力推崇。

厦门市民都很热心，碰到交通拥堵，经常会打电话到控制中心告诉他们这一情况，所以XMITCC开通了“交通拥堵上报”功能，这个相比传统的电话上报更加便捷准确，市民可以将准确的地理位置、现场照片实时传送到后端平台，后端平台经过分析、汇总就可以共享给更多的人使用。日渐成熟的应用，使XMITCC拥有超过21万的订阅用户，不仅在全国交管系统乃至公安系统，甚至在整个政务系统内用户数都是最多的。

应对舆情，四两拨千斤

微信有公众版和个人版两个版本，普通用户手机上安装的是个人版，而控制中心用的是公众

版，两者互联互通但有本质区别。个人版之间加关注需要对方允许，而公众版则不需要，来去自由，想关注就关注，不想关注就取消，个人版之间只要关注了每天可以无限制通信，而公众版每天只允许向用户发送一条消息，当然这消息可以是图文的，也可以是语音的，因此，政务微信就必须充分运用好每天仅有一条的功能。怎么运用呢？那就是按照等级排序，如果碰到突发事件就推送突发事件，如果到晚高峰结束没有突发事件就推送原创的交通信息文章。

6月7日，厦门发生了一起特大公交车纵火案，造成47人死亡，34人受伤。此案发生在全国高考期间并临近海峡论坛召开的特殊敏感时期，引起党中央、国务院的高度重视和社会各界的广泛关注。在处置此案期间，XMITCC于当日第一时间告知群众事发现场周边的云顶北路仙岳路口交通滞留，希望群众绕行，不要到现场围观等，6月9日又发布《公交车起火自救手册》，提高群众自身安全意识，在确保应急处置车辆能快速进出，最大限度减少人员财产损失的同时，在满足公众知情权、安抚社会情绪、遏制谣言传播、引导处置涉警负面舆情等方面发挥了重要作用。

警民互动，小i说交通

XMITCC开通了一个名叫“小i说交通”的专栏，每天一期，风雨无阻，基本上都是原创性文章，内容涵盖交管业务办理、交通法规解读、交通安全驾驶、交通信息研判、交通违法排名等，目前已成功推送了200余期。

“小i说交通”有“我说你听”栏目，警民交流互动，了解民情、倾听民意、收集意见、答疑解惑，群众有什么需要，只要输入文字或喊个话就行，后台有专门工作人员和用户进行交流；有“关键字自动应答”功能，为提升服务品质，解决人工回答效率低、时效慢、标准不统一等问题，微信平台开发了关键字自动应答功能，用户只要输入咨询的关键字，比如“换证”、“年检”等，系统将自动匹配交管知识库并将办理流程、所需材料等瞬间推送；为增加互动活跃度，在保险公司的支持下，XMITCC推出“交通安全、文明驾驶”有奖抢答活动，选取了200多条道路交通安全文明驾驶知识题组成题库，由微信平台随机自动抽取15题供微信粉丝抢答，期间共有12881人参与，2590位全部答对题目的粉丝获得由保险公司提供的小奖品。

立足本地，提升群众满意率

为提升市民在线业务咨询、业务办理的办结率、满意率，厦门支队建立联络员微信群，开通微信虚拟网络在线会议，联络员由厦门支队相关业务处室及各辖区交警大队事故科、违法处理窗口等骨干民警组成，对市民提出的业务性较强的难点问题，微信运营团队第一时间通过该载体进行求助，另外，对重大敏感案件也第一时间通过该微信群进行互动交流并逐级上报，充分发挥骨干民警优势及碎片时间，在互相学习研讨的基础上，一同破解业务难题，更好地服务群众。

XMITCC发展至今，粉丝数已达21.4万人，他们的目标也很明确，就是服务于厦门市民和厦门交通。根据用户受众调查分析，其中90.49%为厦门本地籍汽车驾驶人，以全市现有76.7万是汽车类驾驶人计算，即每4个汽车类驾驶人就有1个正在使用XMITCC的服务；路况查询日均2.7万次，交通违法查询日均5.3万次，交通拥堵上报日均56条、自助移车服务日均50起，轻微事故处理日均30起，“小i说交通”栏目日均访问9.8万次，群众要求人工对话的每日平均98条。

中国传媒大学媒介与公共事务研究院、腾讯“政务微信观察”首席评论员、高级研究员侯锸评价XMITCC为“东南政务微信第一大号”、“最具实践与创新应用”。

精益求精，启动“i计划”

目前，厦门支队已启动基于微信的“i计划”项目，主要也是基于微信后台的应用创新，目标就是要将微信平台打造成市民的“私人专属交通秘书”。

“i计划”项目包括将现有的服务不断整合叠加到微信平台，包括联系方式变更，交通违法在线缴费，停车位查询、预定、缴费等；开展微信用户实名认证工作，一经实名认证，就可通过微信账号办理驾驶证换证、年检、预约考试等车驾管业务。

厦门支队还将开展个性化、定制化、智能化的交通信息服务。目前，厦门支队已经成功向腾讯公司申请开通了微信公众平台的“位置上报”、“事件推送”等高级接口，有了高级接口后，车

辆在行驶的过程中，只要打开手机微信软件，微信软件将每 5 秒钟向中心上报当前经纬度坐标，微信平台可根据用户当前的行驶路线和方向，实时自动语音播报前方及周边道路路况；为用户提供个性化推送服务，包括提供动态导航、沿途路况、周边停车位信息等，以帮助使用者选择最佳路线避开拥堵，起到提高出行效率的目的。这项功能是为每个用户量身定制的个人交通实时路况，实现了一对一的交通路况播报，使路况应用更加具有针对性。

此外，相比出租车、公交车等浮动车数据，私家车因数量庞大，仍是城市交通流的主体，其运行数据可以描述城市机动化出行方式的规律，并能准确反映交通流状态，是浮动车采集交通信息模式中的最佳选择，通过私家车群体手机微信获取的车辆位置信息作为一种重要信息源，与其他方式采集的交通数据源相结合，将大大提高交通信息的准确度、完整性、可靠性。

未来的路，他们疾步向前

厦门智能交通控制中心负责人刘建设告诉记者：“目前，我们的微信用户数已突破 20 万大关，是全国最大的政务微信平台。随之而来的是海量的互动信息，我们每天接收到的消息数 5 万条左右，很多市民咨询的问题很容易就被淹没在这庞大的信息海洋中了。虽然我们可以通过技术手段将这些消息进行分类，智能筛选出咨询问题，但是由于微信公众平台对订阅用户超过 10 万的不提供搜索功能，我们无法定向找到提问者，目前我们正努力通过技术解决这一问题。”

在信息发布方面，由于采编力量有限，如何编写出市民喜欢看的交通文章，也是摆在民警们面前一道迫切的难题。特别是微信发布新版本 5.0 后，微信公众平台订阅号所推送的消息取消了即时提醒功能，从微信公众平台提供的后台数据统计分析，XMITCC 的图文阅读率平均仅 25% 左右，也就是说 4 个订阅用户仅一人打开阅读。

厦门市公安局交警支队副支队长林祥兴说：“信息服务是智能交通系统的重要组成部分，也是市民出行最迫切的需求，我们一直在探索如何将信息服务真正拓展到群众的手心里，微信的出现，让我们眼前一亮，依托微信平台庞大的用户群体和便捷的操作方式，我们通过技术创新手段成功将服务延伸到微信，实现警民之间指尖上的对话和掌心里的服务，未来随着厦门市智能交通系统建设的不断推进，我们将开发更多更实用的功能，此外，我们还会把微信上的服务复制到‘易信’、‘来往’等新的移动社交媒介上，让市民有更多的选择，随时随地享受厦门交警带来的便捷服务。”

随着 XMITCC 为越来越多的用户认可，控制中心的民警们面对成倍增长的业务量一直在努力探索更加智能、快捷的方法来解决难题。未来的路，厦门智能交通控制中心定会疾步向前，再次带来一个又一个创新和惊喜，我们拭目以待。

创始人刘建设：一名标兵民警的完美情结

徐 苹

人物名片

刘建设，32 岁，厦门大学硕士研究生毕业，厦门市公安局交警支队科技信息通信处副主任科员、厦门市智能交通控制中心负责人，受聘为福建省公安机关城市道路交通管理专家，多年从事交通科技信息化工作。曾荣立个人三等功 1 次，被授予“科技管理标兵暨厦门市优秀人民警察”和“厦门市优秀人民警察暨爱民敬业标兵”称号，多次被评为优秀公务员。

刘建设是处女座，据说这个星座的人，是公认的完美主义者。他们常常为没有达到尽善尽美而焦虑、而内疚、而纠结。

先说一个小故事。

2009 年 4 月的一个傍晚，厦门交警支队科技信息通信处民警刘建设的办公室来了一位中年男子，蓬头垢面，穿着皱巴巴的白衬衣，他怯生生地说：“警官，我在 2007 年有一次超载违法，当时忘交罚款了。我是江西的货车证，现在年检不过，想要交罚款，早上跑了很多家银行都交不了。海沧交警让我来这儿。”刘建设一看，这是两年前的罚单，省交警总队 2008 年系统升级后，处罚单号由 12 位升为 15 位，旧的违法编号需要重新补打单据才能缴款。罚款加滞纳金共 400 元，必

须去海沧交警大队补新单据。

来人听刘建设这么一说，再看已是下班时分，顿时沮丧极了。他说，他站了一天一夜的火车，今天上午才到厦门，计划白天处理完，当晚即赶回江西，这样可节省住宿费用。他拿出了当晚的火车票，说他老母亲生病躺在床上需要照顾，所以去年他就没出来打工了。刘建设听了不是滋味，说：“这样吧，我帮你办。其实按规定，我们是不能收当事人的钱替他缴费的。我给你写个收据，你留下个地址，我处理完把票据和凭证寄回去给你。”来人眼眶发红地写下了地址，刘建设把收据写给他，再把他送到门口。刘建设说，收据上有他的手机号，有问题可以打给他。来人感激地道别，走到门口的时候，突然，他一个转身，对着刘建设跪了下去，哭出声来。

把他送走后，处女座的刘建设心里很不平静：如果我们系统更完善点，设计时能考虑更周全些，会有多少人不必如此奔波？

第二天，他就组织人员研究如何让 2008 年 4 月份之前的单据也能通过系统进行缴费。几天之后，整个系统升级的同时，这个障碍被彻底扫除，群众可以直接上网缴款。

有人戏谑地说，在一个城市的关键位置，在社会体系的关节点上，如果都有这样一个人把持，这个城市、这个社会也许就拥有了大福音。

2012 年 8 月的一个周六晚上，刘建设像往常一样来到了爱特咖啡馆，这是一家与著名的北京车库咖啡相似的、以创业者交流为主题的咖啡馆，当地互联网的创新人物经常光顾这里，很多创新的理念在这里得到很好的碰撞，这是刘建设喜欢这里的最主要原因。这一天，他约了“果核”科技和“合序”软件的两位朋友闲聊，其中一个朋友无意间提到南昌交警用微信喊话上了中央电视台，这句话一下子吸引了敏感的刘建设，当天晚上，艾特咖啡馆的打烊丝毫没影响他们迸发的灵感，3 位年轻人就微信话题在咖啡馆门口的台阶上聊到了凌晨 3 点多，一个晚上的交流奠定了刘建设坚定不移地走微信服务道路的想法。

刘建设等不及周一上班，第二天，他就跟分管副支队长林祥兴汇报了想法和思路，林祥兴听完后也觉得非常兴奋，认为这是未来便民服务的趋势和方向，当天下午便召集科技处相关人员开会讨论，大家认为应该把路况服务这个群众最迫切的需求摆在最前面，虽然大家都知道，这个是最难的，但有了领导的支持，接下来的事情就水到渠成了。

实名注册微信账号、协调电信运营商开通端口、组织力量研发……2013 年 1 月 1 日，厦门智能交通控制中心微信平台开通，上线了“实时路况查询”、“交通拥堵上报”两项智能服务功能，这项创新服务弥补了厦门交通路况服务长期不准确的局面，市民不再凭经验盲目出行，而是在已知路况基础上有选择的出行，平台开通短短一周，便吸引了上万关注，厦门市民也主动参与交通拥堵上报。面世半年，已经有 20 万的用户注册关注，他们每天发布的交通信息，打开率高达 9 万多次，相当于一张普通纸媒的传播力。

这样嵌入百姓生活便民利民的电子交通手段还有很多，比如，交通违法处理自助平台，首创警务通“掌中宝”，违法提醒短信，厦门交警网的建设……这个处女座的交通技术控，就这样嵌入厦门社会，造福厦门。

这些年，刘建设也没有想到自己会一步步这么深地融进一座城市中。“我就像一个农民工，”他说，“看到别人因为我们的努力而得到便利，心里很自豪。就像农民工看到自己建造的房子拔地而起，我感到幸福。”