

公安微信如何走出“成长的烦恼”

本报记者 闵政 实习记者 林笛

自去年 9 月 6 日全国第一个通过认证的公安微信“平安肇庆”上线以来，公安微信数量已接近全国政务微信的三分之一，但其中却有三分之一左右的“僵尸账号”。就如何打造优质的公安微信，本报记者近期走访了有关专家学者和部分公安微信平台负责人

发展：公安微信数量已接近全国政务微信的三分之一

数量多、警种全、覆盖面广，成为服务群众新阵地

今年 7 月 15 日，对广东省怀集县公安局微信账号“平安怀集”工作小组而言，是个难忘的日子。这一天，他们的粉丝数量突破 600 个，还收到了一位热心“微友”设计的卡通警察头像。微信主播陈雄对记者说：“这个头像浓缩了群众对‘平安怀集’的支持，我们要进一步用好微信平台，不辜负大家的期望。”

早在今年 5 月，“平安怀集”被腾讯公众微信“政务微信观察”评价为“在公安微信实践中，最用心的政务微信之一”。

自去年 9 月 6 日全国第一个通过认证的公安微信公众平台“平安肇庆”正式上线以来，公安微信的发展已走过了近 1 个年头。（本报今年 1 月 14 日五版曾作报道，题目为《公安政务微信来了，快“摇一摇”》）

1 年来，除了像“平安肇庆”、“广州公安”等相对成熟的地市级公安机关微信平台之外，像“平安怀集”这样的县级公安微信甚至是基层派出所、警务室公安微信也如雨后春笋般生长起来。据中国传媒大学媒介与公共事务研究院统计，目前公安政务微信平台的数量占到了全国政务微信总体数量的近 30%。

“公安机关延续了在政务新媒体上积极作为、服务群众的姿态，微信平台建设取得了长足进步。”政务微信研究领域权威专家、中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯锴如此评价。

根据全国公安政务微信协作联盟的统计数据，截至 7 月 31 日，全国共开设公安政务微信 648 个，其中通过认证的 145 个；一些发展比较成熟的公安政务微信已经拥有了大量订阅量，比如“厦门市智能交通控制中心”的订阅量达到了近 17 万，“广州公安”的粉丝达到了 3 万多。

来自全国公安政务微信协作联盟的调查显示，在今年上半年，公安微信成为政务微信领域的排头兵，目光最敏锐、态度最积极、行动反应最快；数量最多，警种齐全，囊括了消防、交管、治安等多个警种；各地公安机关竞相开展微信建设工作，使得一部分先前出现的创新举措得到了广泛普及。微信平台逐渐成长为公安机关服务群众的又一重要的新媒体阵地。

隐忧：公安微信中约有三分之一的“僵尸账号”

公安微信尽管整体数量很多，但质量参差不齐

记者调查发现，公安微信在经历了从无到有的迅速发展后，问题也开始显现：尽管整体数量很多，但质量参差不齐。

不久前，某省份几家媒体同时报道，某市警方开通全省首个公安微信。然而，事后很快就证明这是个令人尴尬的“乌龙”，该省之前其实早就有 8 个通过认证的公安政务微信。

“目前一些公安微信呈现出令人遗憾的务虚浮躁之气，那就是争第一、争首家、抢亮点、抢曝光率。”全国公安政务微信协作联盟负责人陈文峰观察到，目前公安政务微信有很多空壳子。根据他的统计：“公安政务微信中‘僵尸账号’的比例大概有三分之一。”

“公安政务新媒体的出现乃至蓬勃发展，归根结底是由于公安机关与老百姓的日常生活有着紧密的接触，老百姓需要公安机关提供及时有效的政务服务。”陈文峰说，“但目前有少数地方公安机关是出于政绩而非便民的初衷开设微信，不潜心做服务，而是盲目争第一。更有甚者，将已经开设并通过认证的公安微信半途而废、弃之不顾，成为网民口中戏谑的‘僵尸账号’。”

此外，不少公安微信没有系统化、组织化的资源作为保障，限制了公安微信的服务质量，也为正常运行埋下了隐患。“公安微信尤其是通过腾讯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。”侯锬说。

定位：功能要量身定做，不宜贪大求全

专家建议，根据机构级别、地方特点、百姓需求设计相应功能

如何充分发挥新媒体优势，打造优质的公安微信，在采访中，部分专家给出了他们的建议。

“公安微信不能盲目求大求全，要根据机构级别、地方特点、百姓需求来设计相应功能。”侯锬对记者说，“比如，一些小城市公安机关，乃至派出所、警务室开设微信，受限于成本，只需要专注于把每天的信息发布做好，和老百姓互动好，处理好突发性事件就可以了；较大城市的公安微信，能负担得起技术开发的成本，就可以把后台的功能做强大一些，比如一些系统咨询功能、预约办事功能等；省部级公安机关，由于本身不承担直接与基层百姓互动、服务的职能，而且之前的微博平台已经相对完善，就没有必要开设微信，毕竟公安微信最主要的功能还是解决基层老百姓生活中的具体问题。”

据悉，公安微信服务主要分为“前端”和“后台”两个部分。专家建议，地方公安机关开设政务微信，可以根据具体的需要和定位，有选择地开发。

所谓“前端”服务，包括信息的主动发布和人工回复。由于这部分功能实现起来比较简单，而且比较容易实现优质的警民互动，比较适合小城市公安局、派出所甚至警务室的微信运作。

比如，“平安肇庆”每天都会推送一条消息给微友，介绍有关公共安全的相关知识。而“平安怀集”始终专注沟通、交流、服务，主播陈雄每天都用标准的广东当地口音与微友互动播报，以案说法，微信劝架，及时回复微友提问，实现了良好的警民互动，并且在一些突发性事件当中也有出色表现。

所谓“后台”服务，包括系统自动回复、数据查询调阅、预约办事等。由于需要一定的技术手段和经济成本，比较适合较大城市公安机关。

浙江省临海市公安局交警大队杜桥中队的官方微信账号“杜桥交警”推出了“机动车违法查询和驾驶员计分查询功能”，用户输入“1”，系统就自动回复机动车违法的相关信息，用户输入“2”，系统就能回复关于驾驶员计分的相关信息。

“广州公安”的微信平台设计了一个专门的菜单页面，菜单功能包括市区路况查询、交通动态查询、电子警察地图查询等功能以及交管、出入境、户政等业务办理功能，还有一些具体的便民指南，微友们只需要轻触菜单，就可以轻松完成信息查询、业务办理等事项。

记者了解到，“后台”的部分功能具有一定的技术门槛，如果公安机关没有技术力量，就需要借助第三方力量实现。

互补：处理好微信与微博的关系

了解新媒体传播机理，发挥好微博和微信的功能

在侯锬看来，虽然公安微信已经发展了将近1年，但一些公安微信运营者在心态和思路上都存在误区：“一些地方公安机关建设新媒体，没能搞清楚微信的传播机理，也没能把微信与微博的区别搞清楚，仅把微信作为常规信息交流工具，没能把微信自身的功能发挥到最大。”

侯锬表示：“信息发布功能方面，应该以公安微博为主要阵地，这是由于微博平台发送信息数量不受限制，粉丝较多，可以实现大范围的一对多传播；公安微信则起到辅助作用，完成一些日常性的信息发布；一旦出现需要紧急通报的突发性事件，比如预警、灾情疫情通报等，可以果断启用微信进行应急发布，其100%的到达率、移动性等优势就能够凸显出来，这是微博做不到

的。”

“一是信息发布，二是交流互动，三是查询办事，这3种功能没有主次高下之分。”陈文峰对新媒体的功能做出总结，从实现功能最大化的角度来说，公安微信与公安微博各有所长，二者应当有效互补，已成为业界共识。

陈文峰认为，查询办事功能方面，可由公安微信来承担；交流互动方面，公安微博和公安微信应该共同发力。

态度：不求最好，但求最实

技术层面并不复杂，心态和出发点很重要

专家表示，微信平台代表一地公安机关、一个警种或单位的整体形象，必须建立起有效的资源和制度保障。

记者了解到，在全国范围内，能够建立有效的资源保障、实现日常制度化运作的公安微信目前为数不多，南昌市公安局交通管理局官方微信“乐行南昌”是其中之一。

今年1月15日，南昌市公安局交通管理局下发文件通知，对微信运营的具体责任人、细化到不同科室的留言处理详细流程、对留言的回复时限、值班时间以及回访机制等做出具体规定。2月25日，南昌市公安局领导召开座谈会，明确将南昌交警官方微信平台建设作为今年南昌市公安局工作的重点之一。

“乐行南昌”微信平台负责人李欢表示：“一方面，这些详细具体的制度规定使得‘乐行南昌’的日常运营更加规范，群众咨询的问题能够及时、迅速、准确地得到解决，服务质量得到了明显提升；另一方面，有了领导的高度重视和支持，‘乐行南昌’在资源保障方面没有了后顾之忧。”

“政务微信在技术层面并不复杂。”陈文峰对记者说，“公安机关对于日新月异的新媒体技术不能忽视、惧怕，而应该积极地学习、使用和开发。”

采访中，侯锆强调：“公安政务新媒体的发展，归根结底是个心态和出发点的问题。技术的更新换代速度太快，公安新媒体可能很难做到尽善尽美，但如果态度和出发点出了问题，出现‘僵尸账号’、空架子的问题，影响就很坏。一定不能把公安政务新媒体看作是出政绩的平台，要为群众服务出发，全身心投入把它做好。”

【公安微信扫描】

“平安肇庆”：实现危机状态下的信息发布

微信系统设定，每个公众平台账号每天只能推送一条信息。“平安肇庆”每天都会推送一条消息给微友。7月15日，他们推送“夏日勿疲劳驾驶”的消息，提示公众若连续驾车超过4小时没有休息，将可能面临扣分和罚款的相关知识。另外，在去年广东省周边地区出现H7N9禽流感疫情的紧急情况下，“平安怀集”通过及时的信息推送进行辟谣宣传，实现了危机状态下的信息发布。

“平安怀集”：与微友实现有效互动

“平安怀集”将自身定位为“您微信中的警察朋友”，以音频广播为主，辅以图文、视频发布，追踪警讯新闻、畅谈防范常识、收集各地动态，着力服务微友，每天都答复群众咨询、举报、投诉，真诚沟通、交流、互动。今年5月21日，腾讯公众微信“政务微信观察”将“平安怀集”评价为“在公安微信实践中，最用心的政务微信之一”。

“杜桥交警”：自动回复机动车违法信息

自动回复查询功能是指把内容在后台设置好，让用户回复具体数字，然后对应的被索取内容就回复过去的功能。浙江省临海市公安局交警大队杜桥中队的官方微信账号日前推出了“机动车违法查询和驾驶员计分查询功能”，用户输入“1”，系统就自动回复机动车违法的相关信息，用户输入“2”，系统就能回复关于驾驶员计分的相关信息。

“广州公安”：可以查询路况，办理部分公安业务

“广州公安”微信去年 11 月 18 日上线。通过二次开发，他们设计了一个专门的菜单页面，菜单功能包括市区路况查询、交通动态查询、电子警察地图查询等功能，以及交管、出入境、户政等业务办理功能，还有一些具体的便民指南功能。目前向广州市民免费提供 46 项业务查询、路况信息、办事指南和 4 项预约服务、1 项网办业务，只要在微信上搜索“广州公安”即可进行操作。

【相关链接】

全国公安政务微信协作联盟

今年 5 月底，为更好地发挥公安政务微信的功能，中国警察网、安徽省公安厅、广东省肇庆市公安局、山东省济南市公安局等单位微信平台联合发起成立“全国公安政务微信协作联盟”，进一步提升公安政务微信的影响力，更好地发挥警务公开、服务群众的功能。