

我们“官博”有力量

——福建海警三支队推出警务微博侧记

通讯员 蓝志文

官方微博上线一个半月吸引粉丝 21000 多人，所发微博被转发 3400 多次，评论数 2500 多条，建军节一天时间在微博上收到 500 多名网友的祝福。福建海警第三支队官方微博“厦门海警在线”以其充分互动、幽默诙谐的风格迅速蹿红网络，被网友称为“最有爱的官方微博”。

“微警务”：140 个字的信息发布模式

“亲，我就是那块位于环岛路旁，臭名昭著的礁石，我已经困过 108 名游客了，和我太暧昧，你们伤不起！记住哦，和我玩一定要注意潮水变化。”“厦门海警在线”7 月 20 日发出的这条“淘宝体”海上险情提示微博，被网民疯狂转载。

一到夏天，这个支队就经常接到游客因不懂潮汐规律被上涨海水围困在礁石的报警。虽然公安机关已在礁石上设立了警示牌，但每到夏天海警官兵依然会发出警情提示。今年，微博成了宣传的主阵地。

这条“淘宝体”警情提示迅速在网上蹿红，网友“蛾非”留言：“海警蜀黍（网语：叔叔）太萌（网语：可爱）了，立刻关注！”网友“小滴的水”说：“哈哈，我喜欢厦门海警在线的措辞。”这条红透网络的警情提示也引来当地媒体的关注。这个支队趁热打铁，在随后的微博上标绘出“易发险情的礁石区”，并向网友征集“防困礁金点子”。第二天，90 多条网友的意见和建议就上传到“厦门海警在线”。网友推荐的一款“潮汐自动报警器”被试安装在鼓浪屿岛的“印斗石”上，它会在潮汐开始半小时报警，提醒游客安全撤离。接下来的两周，“印斗石”再也没有困住过游客。

“想让官博被老百姓喜爱和接受，就得说‘网语’，该‘卖萌’时就‘卖萌’。”这个支队宣传科科长林登榜道出了“厦门海警在线”火的原因。图文并茂地用微博直播海上大练兵，用咆哮体、琼瑶体微博通报警情，这个支队用微博特有的 140 个字，织起了全新的警务信息发布模式。

“微互动”：既潮又 IN 的警民关系

在厦门商检工作的网友“shelly_朱琦”最近养成了一个习惯，一上班就打开微博看看“厦门海警在线”每天的固定栏目“#早安海浪#”。这个栏目里不仅有当天的天气预报，更清楚地标出了厦门港的涨退潮时段。这让喜欢去海边游泳的她，能方便地避开退潮这一危险时段去逐浪。

喜欢“#早安海浪#”的不仅仅是网友“shelly_朱琦”，“闽龙渔 0211”号船船长陈福明也从中收获了惊喜。8 月 10 日晚，打鱼回来的老陈一进门，儿子就跑过来问道：“爸，今天是你生日啊？”老陈寻思，今天的确是自己的生日，但他从来不过生日，儿子又怎么会知道？原来，儿子放暑假在家上网，从微博上看到了“厦门海警在线”在“#早安海浪#”里对父亲的祝福，海警官兵还在微博上贴了一首歌曲送给老陈。网友“培颖新家”在这条博文评论：“这样人性化的微博，为海警官兵塑造了另一种别样的生动。”

“厦门海警在线”21000 多名粉丝有个共同的名字——“海浪”，因为海警离不开海浪，海浪是警艇最好的朋友。7 月 29 日，这个支队举办庆祝建军 84 周年文艺晚会，30 名“海浪”被邀请到晚会现场。网友“fm996 李娜”是厦广新闻台著名主播，也是重量级“海浪”，晚会上她作为“海浪”代表上台接受访问时说：“海警三支队用新媒体、新语言、新方式打造了既潮又 IN（网语：时尚）的警民关系，我们‘海浪’感觉与海警的心更近了！”晚会结束后，网友“咖啡师牛小虎”

在其微博中写道：感谢海警三支队让我们度过一个愉快的夜晚，节目很精彩，让我们更加了解了海警部队。

“微管理”：织好 365 天的警务微博

在“厦门海警在线”经营过程中，管理员也遇到过这样那样令人“头疼”的问题，面临着种种考验。

7 月 31 日早晨，一艘龙海籍渔船被一艘砂船撞击沉没，船上两人全部遇难，肇事船只逃逸。网友“幸福的彩色心情”得知消息后立刻在微博上向“厦门海警在线”发难：“为什么报喜不报忧？这种事情为什么没有相关报道？希望相关部门早日找到肇事砂船，让死者瞑目，给家属一个交代。”

这个支队立刻组织舆情小组分析对策，在第一时间将事发经过、进展情况以及推迟公布的原因更新发布在微博上。

不仅如此，网民们提出的问题也是五花八门，许多时候时效性很强，经常对刚刚发生的事件进行留言，询问工作进展，给管理员带来了很大的压力。

“微博是柄双刃剑，利用好了，能塑造更加亲民的形象。相反，微博的涟漪效应也会使一个单位的工作全面陷入沼泽。因此，必须建立一套完善的管理机制。”这个支队政委沈思东坦言。

27 条详尽的官博管理细则，4 个人的管理策划团队，8 个人的网络舆情小组，涵盖 11 个业务口的业务咨询联络人，“厦门海警在线”把维护管理精细化、团队化、专业化。

“厦门海警在线”短时间能吸引这么多有效互动粉丝实属不易，但要织好紧跟传播潮流、有社会责任感的官博更是不易。”知名管理学博士、《企业微博管理手册》主笔侯锆对“厦门海警在线”作出这样的评价，同时他建议对微博这种应用进行更为仔细的研究，及时更新微博管理理念以及思维模式，只有这样，警务微博才能真正从理念走向实效。