

大数据时代的“双微政务”

广东模式的探索与实践



# 微博微信政务

中国政务微博与政务微信的应用方法与原则

朱海松 李晓程 / 主编

广东省南方人事科学研究院 / 出品



南方日报出版社  
NANFANG DAILY PRESS

微博(90) 百家讲坛(10)

# 微博微信政务

中国政务微博与政务微信的应用方法与原则

朱海松 李晓程 / 主编

广东省南方人事科学研究院 / 出品



南方日报出版社

NANFANG DAILY PRESS

中国·广州

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

微博微信政务：中国政务微博与政务微信的应用方法与原则 / 朱海松，李晓程  
主编. — 广州：南方日报出版社，2016.8

ISBN 978-7-5491-1419-1

I. ①微… II. ①朱… ②李… III. ①电子政务-研究-中国 IV. ①D630.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 121934 号

出 版 人：周洪威

责任编辑：阮清钰

封面设计：劳华义

责任技编：王 兰

责任校对：王 燕

WEIBO WEIXIN ZHENGWU:

ZHONGGUO ZHENGWU WEIBO YU ZHENGWU WEIXIN DE YINGYONG FANGFA YU YUANZE

**微博微信政务——中国政务微博与政务微信的应用方法与原则**

---

主 编：朱海松 李晓程

出版发行：南方日报出版社

地 址：广州市广州大道中 289 号

经 销：全国新华书店

印 刷：广州市怡升印刷有限公司

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：15.75

字 数：240 千字

版 次：2016 年 8 月第 1 版

印 次：2016 年 8 月第 1 次印刷

定 价：52.00 元

---

投稿热线：(020) 87373998-8503 读者热线：(020) 87373998-8502

网址：<http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

# 前 言

## 大数据时代的“双微政务”

### 一、正在发生的第五次信息革命：世界触手可及

1996年秋天，北京白石桥路口竖起了一面巨大的牌子，上面写着：“中国人离信息高速公路还有多远？向北1500米。”这响亮的1500米成了中国信息高速公路的标志性开端。10多年过去了，已有无数的中国人飞驰在互联网这一信息高速路上。当今天我们再重新思考“中国人离信息高速公路还有多远”时，答案是：“10厘米。”人们只要随时随地轻轻一按手机上网，就与天下互联了！移动互联网正迅速推动人类迈向网络空间。移动信息所带来的前所未有的变革，正在深刻地改变着我们的生活。与此同时，以微信用户为代表的中国手机网民已超过4亿，手机首次成为上网的第一终端。

纵观人类文明史，每次变革无不与信息息息相关。中国古代的造纸术、指南针、火药、活字印刷术构成的四大发明也是人类文明史上的四次全球信息化革命。造纸术的发明是“信息的压缩与存储”的革命。印刷术的发明是人类文明发展史上“信息的复制与漫延”的革命。指南针的发明是一次“信息的定向与时空一体化”的革命，指南针的发明开启了“全球一体化”的第一次进程，使人类的视野不断拓宽。火药的发明是第一次“信息的爆炸”，使“文明的冲突”告别了冷兵器时代，在隆隆的血与火的碰撞中推进，各种文明的信息就是在这样的交流中壮大与消亡的。

今天，以手机为代表终端的移动互联网，正在引领着世界文明史上的第五次信息革命，“世界触手可及”的革命。中国已在2012年迎来第十亿个手机用户！移动互联网的发展速度快于桌面互联网，并且其规模将大得超乎多数人的想象。2010年美国摩根-士丹利发布最新的移动互联网报告，该报告

指出，移动互联网周期是 50 年来的第 5 个新技术周期，这个周期刚刚开始。

## 二、自下而上与自上而下的政务变革：中国政府网开通“双微”

如果说广东的“平安肇庆”引领了一场自下而上的微博微信政务风潮，那么在大数据时代的中国政府正在开启一场自上而下的政务创新变革。

2013 年 9 月 30 日国庆节前一天，中共中央政治局常委来到中关村开展集体学习，调研、讲解、讨论创新驱动发展战略。七常委全部出动，这是历史上前所未有的。百度、联想和小米的负责人有了一次直面最高层汇报工作的机会。习近平同志主持了这次政治局的主要学习，对大数据尤为关注。

百度的李彦宏在讲解中认为大数据有两个重要价值：一是促进信息消费，加快经济转型升级；二是关注社会民生，带动社会管理创新。

最后，习近平同志总结学习心得并提出了“两点一行动”：

(1) 创新驱动是大势所趋，新一轮科技革命和产业变革正在孕育和兴起。

(2) 一些重要科学问题和关键核心技术已经呈现出革命性突破的先兆，带动了关键技术交叉融合、群体跃进，变革突破的能量正在不断积累。

(3) 不能等待，不能观望，不能懈怠。

随后在 2013 年 10 月 11 日，由国务院办公厅主办的“中国政府网”正式开通官方微博和官方微信，今后国务院的重要决策部署和政策文件等内容将通过新华微博、腾讯微博和微信等新媒体形式，权威、准确、及时地向社会公众公开。官方微博和微信的开通表明中南海离普通老百姓又近了一步。

署名“中国政府网”的吴定平对此发表了题为《开通微博微信中南海离百姓又近一步》的评论文章，文章指出，适应新媒体高度发达的现实，中国政府网及时开通官方微博和微信，极大方便了广大网民通过新媒体平台最快获取国务院重要政策信息。同时，用户既是传播终端又是信息发布者，这种包含点对点、点对面的裂变式传播将大大增强中央重大决策部署和政策文件的“落地率”，拉近中南海和普通民众的距离，进一步提升政府的透明度和公信力。

运用新媒体推进信息公开，转变政府工作作风，新一届中央政府对此非常重视。2014年3月，国务院总理李克强在谈及政务公开时就强调指出，当前我国微博的用户数以亿计，有些政府信息不及时公开，社会上就议论纷纷，“与其如此，还不如我们主动及时地公开”。在后来召开的国务院常务会议中，李克强同志又一次强调，重要政策、法规出台后，要通过多种方式做好科学解读，让公众更好地知晓、理解政府经济社会发展政策和改革举措。这次中国政府网开通官方微博和微信，正是中国政府提高政务透明度、建设服务型政府的重要举措。

在自媒体高度发达的今天，政府创新社会管理方式、依法推进政府信息公开，是大势所趋，也是政府密切联系群众、转变政风的内在要求。中国政府网开通官方微博和微信，拓宽了政府和百姓交流、沟通的渠道，用网民“看得到、听得懂、能监督”的方式回应关切，释疑解惑，将使政府各项经济社会政策更透明、权力运行更透明。事实上，一个政府只有更廉洁、高效、透明，才会吸引更多“粉丝”的忠实拥趸，赢得最广大群众的大力支持。

### 三、大数据时代的政务管理模式：SoLoMo 与 O2O 模式

“双微政务”催生了全新的政务管理模式：SoLoMo 与 O2O。SoLoMo 模式是指，Social（社交）、Local（本地化）和 Mobile（移动），在 SoLoMo 模式中，Local 表明政府主要跟本地百姓打交道，Mobile 需要新的技术，Social 是深入政府和群众的社交属性的能力。

O2O 即 Online To Offline，线上到线下，也即将线下百姓需要服务的诉求与互联网结合在了一起，让互联网成为政府服务群众、联系群众的平台。

2012年，“大数据”的概念风靡世界。国际上通常用“四个V”来描述大数据的特征，即“Volume”（数量）、“Value”（价值）、“Variety”（多样性）和“Velocity”（增速）。近年来，随着信息技术的发展，数据量正在飞速增长。过去两年的累积数据量已超过了以往所有历史的总和。一般来说，这种人们没法处理或者很难处理的海量数据的量就可以被称作大数据。

大数据是新一代信息技术的集中反映，是一个应用驱动性很强的服务领域，是具有无穷潜力的新兴产业领域，目前，其标准和产业格局尚未形成。这是我国实现跨越式发展的宝贵机会，我们要从战略上重视大数据的开发、利用，将它作为转变经济增长方式的有效抓手。

2012年3月美国政府发布《大数据研究与发展倡议》，这是美国继1993年宣布“信息高速公路”之后又一重大科技部署，联邦政府和一些部委已安排资金用于大数据开发。中国政府也已开始重视大数据的开发与利用。

#### 四、“双微政务”广东模式的探索与实践

本书着眼于全国微博微信政务的发展，通过对各类权威微博政务报告的解读，着重分析了广东微博微信政务的发展现状，特别是对中国公安第一政务微博和政务微信“平安肇庆”的深度解读，全面展示“双微政务”的日常运作与管理，可以清晰地了解广东微博政务的普及与发展的具体操作方法。同时，通过广东各级政府和领导对“双微政务”的指示和批示可以详细了解“双微政务”开展的指导思想和应用原则，这对在全国范围内开展移动互联网时代的网上政务管理有具体的启示作用。

新变革到来之前切忌：第一，看不见，第二，看不起，第三，看不懂，第四，来不及。在大数据时代，经过“双微政务”的探索与实践，广东各级政府已经看见，广东各级政府高度重视，广东各级政府努力学习，我们坚信，广东各级政府仍将引领大数据时代的政务管理潮流。

移动互联网时代的发展瞬息万变，今天的优势可能会被明天的趋势所取代，未来不是预测出来的，未来是创造出来的，预测未来的最好方式就是创造！

# 目 录

## 理论篇

第一部分 微时代的碎片化特点及其传播原理 .....	002
第一章 微博的碎片化传播 .....	002
第一节 碎片化传播时代 .....	003
第二节 微博的碎片化传播 .....	004
第三节 微博粉碎下的传播时空 .....	006
第四节 碎片化传播语境下的“微传播” .....	007
第五节 碎片化信息中的群体与意见领袖 .....	009
第六节 碎片化传播对传统大众传播的冲击 .....	009
第二章 从微博的可视化路径图看微博的传播原理 .....	012
第一节 微博幂律分布的分形结构 .....	013
第二节 微博传播的分形对称性：自相似性 .....	014
第三节 微博传播的尺度无关性：标度不变性 .....	015
第四节 微博传播的“长尾”特点：极限 .....	017
第二部分 中国政务微博现状及广东政务微博概况 .....	018
第三章 中国政务微博概况 .....	018
第一节 中国政务微博迅猛发展 .....	019
第二节 我国政务微博地区分布 .....	020
第三节 全国政务微博“十大”系列排行榜 .....	023
第四节 广东政务微博概况及公安微博群广东模式 .....	028



第五节	官员微博带动模式 .....	036
第六节	部委微博呈现的六种运营模式 .....	036
第七节	政务微博的四个指标 .....	040
第八节	微博评估指标体系表 .....	041
第四章	政府微博发布厅 .....	043
第一节	北京微博发布厅 .....	044
第二节	成都发布 .....	045
第三节	南京发布和上海发布 .....	046
第四节	重庆市政府新闻办和天津政府新闻办发布 .....	046
第五节	政府新闻办微博影响力推荐榜 .....	047
第六节	突发舆情应对模式 .....	049
第七节	“微博公文”模式 .....	051
第八节	政务微博趋向成熟 .....	052
第五章	从网络舆情监测到网络谣言治理 .....	055
第一节	从燃点到热点 .....	055
第二节	从热点到焦点 .....	056
第三节	从焦点到爆点 .....	057
第四节	网络舆情监测 .....	058
第五节	微博的危机公关 .....	061
第六节	催生谣言的两种环境 .....	063
第七节	谣言传者的特性 .....	064
第八节	谣言的传播力构成 .....	065
第九节	如何辟谣 .....	066
第三部分	政务微博常见问题及发展建议 .....	068
第六章	政务微博发展应对建议和对策 .....	068
第一节	政务微博常见问题 .....	069
第二节	政务微博对策建议 .....	072
第三节	政务微博正走向 O2O 模式 .....	073

第四节	先声夺人赢在主动 .....	074
第五节	微博中意见活跃分子的群体偏向 .....	075
第六节	政府如何对待微博上的活跃群体 .....	076
第七节	纲举目张：扶植意见领袖 .....	079
第七章	微博 70% 流量来自手机：超级媒体、万能终端 .....	081
第一节	“无聊经济” 大行其道 .....	081
第二节	社会化网络时代的“政府就是媒体”： 会员手机媒体化 .....	082
第三节	从党员手机媒体化到政务手机媒体化 .....	083
第四节	我国公务员手机媒体化将强化政务微博矩阵 .....	084
第八章	政务微博运营原则与规范建议 .....	086
第一节	政务微博的定位须明确 .....	086
第二节	政务微博的展示规范建议 .....	088
第三节	政务微博信息发布十二要 .....	092
第四节	政务微博信息发布十二戒 .....	095
第五节	政务微博舆情应对五大原则 .....	097
第六节	政务微博舆情应对七大机制 .....	098
第七节	官员个人微博十二忌 .....	100

## 案例篇

第四部分	“平安肇庆” 和政务微博的广东模式 .....	104
第九章	一本书引发了一场中国警务革命 .....	104
第一节	地上读了一本书，网上实现了三步跨栏 .....	106
第二节	一个小小的微博引发 500 多家公安机关的联动 .....	107
第三节	一个个质疑促成网络问政体系的建立 .....	109
第四节	轻轻飞动的键盘，织就警民和谐的漂亮围脖 .....	111
第五节	微博改变着历史，改变着人生 .....	116
第十章	中国第一公安微博为什么诞生在肇庆 .....	119

第一节	中国砚都与中华现代文明的发端 .....	119
第二节	擦亮公安微博优秀品牌，深入做好网上群众工作 .....	120
第三节	肇庆政法微博群的新媒体启示意义 .....	126
第四节	对话中国公安微博第一人 .....	130
第十一章	公安微博是怎样运作的? .....	143
第一节	肇庆市公安局信息化应用工作法 .....	143
第二节	肇庆市公安局微博问政专家团值班细则 及各警种微博值班安排表 .....	145
第三节	“平安肇庆”微博的主要荣誉 .....	154
第十二章	肇庆警方微信问政传递正能量 .....	161
第一节	警方提示：谨防微信变“危信” .....	161
第二节	中国公安第一微信平台在肇庆快速起飞 .....	164
第三节	政务微信的功能 .....	168
第四节	广东肇庆市各地公安机关相继开通政务微信 .....	174
第五节	公安微信的营销策略 .....	178
第五部分	广东省公安微博群实践经验汇编 .....	186
第十三章	广东公安微博群建立始末 .....	189
第十四章	风云解构——微革命下公安微博的功能定位 .....	193
第十五章	微言遍粤——各地市公安微博经验荟萃 .....	201
第一节	“平安南粤”——微博群架起的警民连心桥 .....	201
第二节	“广州公安”——“拍砖”声中茁壮成长 .....	207
第三节	“平安肇庆”——一本书引发了一场警务革命 .....	212
第四节	“平安中山”——微博工作技战法 .....	213
第十六章	亮点解读——警民互动中的微博应用 .....	221
第十七章	天下围观——那些影响公安微博的声音 .....	228
参考文献	.....	234
后记	碎片化时代的政务管理 .....	237

伏胎一第

要思辭奇美其点种非其初的升加始

理论篇

辩证唯物主义认识论 第二卷

## 第一部分

# 微时代的碎片化特点及其传播原理

## 第一章 微博的碎片化传播

以微博为代表的网络社交媒体是一种文化创新，它激发了中国社会众多领域的思想和行为创新，数亿用户的渗透率也体现着社交媒体新文化的大众化。微博上，舆论的监督、追问将无孔不入、无时不有。从外交到内政，从经济建设到国防规划，有关部门须适应当下中国舆论生态，更多地尊重民意，以适应中国未来发展之大势。从内容到形式，微博既有个性化的体现，又有社会化的表达。有时，严肃、呆板的表达方式未必能起到很好的传播效果，反而那些带着戏谑、娱乐化的表达更能奏效。娱乐本身就是一种颠覆力量，它所包含的隐喻性的批判更能切中时弊，直指人心。

微博的碎片化传播经历了一个自发到自觉的过程：从“新奇特”的新闻事件到负面新闻链条，从偶尔的零星消息发布到负面新闻议程的设置。如郭美美事件即是由一个个体肤浅的炫富行为演变为一场对中国官方慈善组织的质疑和对传媒职业规范的讨论。在这些舆论场的形成过程中，传统媒体时常陷入一种被裹挟的局面，逐渐让渡出部分议程设置的权力。微博上的情感共

鸣，反映了网民情绪快速传播、急速共振的特点——温州动车追尾事件中悲痛的传递、李娜夺冠时欣喜的张扬、乔布斯去世时痛惜的传递、中国航母试水时自豪的洋溢……无不借助多级传播在网民间传递、酝酿、发酵、共鸣。

碎片化传播体现在两个层面：第一个层面是事实性信息传播的碎片化，这里的碎片更多的是指信息来源的多元化、观察视角的分散化、信息文本的零散性和信息要素的不完整性；第二个层面是意见性信息传播的碎片化，这个意义上的碎片，不仅指零散性，更指意见的异质性、分裂性。过去媒体所反映出来的社会意见的一致性，在网络等新媒体平台上被大大削弱。新媒体平台上意见的形成，是各种碎片意见碰撞、冲突的结果。微博这一新媒体平台使得碎片化传播这一现象转变为“显性”的，但碎片化传播本质上是整个社会碎片化或者说多元化的一个体现。而价值体系的多元化是碎片化社会出现的基础。社交媒体与传统媒体间的信息源共享、话题迁移、用户联动、文化共生使网络媒体正在历经新一次的跨越发展。碎片化需要群聚整合，即时情绪需要理性梳理，流言、谣言需要求证追寻，民间和体制内舆论场需要扩大交集，其他网络媒体在与社交媒体对接方面存在重大机遇。

## 第一节 碎片化传播时代

“碎片化”是对当前中国传播语境的一个形象描述，它是网络时代最明显的传播特征。美国著名未来学家阿尔温·托夫勒指出，这是一个碎片化的时代，信息碎片化、受众碎片化、媒体碎片化。所谓“碎片化”，英文为 fragmentation，原意为完整的东西被破成诸多零块，在 20 世纪 80 年代末常见于“后现代主义”的研究文本中，其概念界定为：社会阶层的多元裂化，并导致消费者细分、媒介小众化。有研究表明，当一个社会的人均收入在 1000 ~ 3000 美元时，这个社会便处在由传统社会向现代社会转型的过渡期，而这个过渡期的一个基本特征就是社会的“碎片化”：传统的社会关系、市场结构及社会观念的整一性——从精神家园到信用体系，从话语方式到消费模

式——瓦解了，代之以一个一个利益族群和“文化部落”的差异化诉求及社会成分的碎片化分割。

碎片化现象不但让受众的群体细分呈现碎片化，也引发着受众个性化的信息需求，整个网络传播呈现为碎片化语境。正如美国西北大学媒体管理中心负责人约翰·拉文所说，碎片化是“遍及所有媒体平台最重要的趋势”。

碎片化是受众追求自我、追求个性的必然发展，是传播者从事传播活动的主要依据。人们生活方式和态度意识主观上呈现多样化趋势，成为社会阶层碎片化现象的直接诱因。这是一个碎片化的时代。在人类社会从传统社会向现代社会过渡的漫长转型期间，碎片化成为社会的一个基本特征：生活节奏不断加快，时间被更细致地分割，空间转换频率不断提升。

由于腾讯、新浪、网易、搜狐等多家大型互联网公司进入微博市场，竞争激烈，这些公司在多个微博的细分市场中发力，特别是政务微博领域，多家公司均倾注全力，协助政府开好、用好微博，从这个角度而言，微博开创了电子政务平台的免费时代。

## 第二节 微博的碎片化传播

“一种传播媒体普及5000万人，电视用了13年，互联网用了4年，而微博只用了14个月。”微博，即微型博客（Microblog），是社交网站和即时通信（IM）技术相结合的产物，是联结计算机网络与移动通信网络的伟大创举。凭借“140字”的限数表达和移动性的手机终端，微博以“前无古人”的气势深入现代人的碎片时间和社会活动领域，深入人们的生活状态与精神世界，是一个基于用户关系的信息分享、传播以及获取平台，用户可以通过WEB、WAP以及各种客户端组建个人社区，以140字以内的文字更新信息，并实现即时分享。微博使用者传送信息的方式相较博客更加多元，包括短信、即时通信软件、电邮、网页等。此外，微博也可选择发布多媒体内容，如图片、影音剪辑等。和传统博客相比，微博方便用户通过电脑、手机等多平台浏览

发布,所发信息实时传达,并可一键转发。微博作为网络媒体炙手可热的媒介形式之一,不仅具有一般网络媒体信息海量、传播进一步突破时空限制、受众自主选择接收等特点,还具有其独特的魅力:

传播内容的碎片化。网络催生了信息大爆炸,而爆炸的结果是我们淹没在信息的海洋中,这些信息大都是旧有知识体系崩裂后重新排列组合的产物,信息碎片遍布网络世界。网络将这些信息碎片用超文本链接连在一起,超文本使得网络传播的内容不再完整,而是趋向碎片化。传播信息的日趋短小也是传播内容碎片化的一个表现。网络上海量的信息可以让我们找到想要的一切信息,但我们也容易被淹没在信息的海洋里。所以短小精悍、信息量大的内容就成了当下信息接受主体的最爱。

注意力的碎片化。和传统媒体相比,网络的优势之一就是传播速度非常快,所以其信息的更新速度也非常快。网络上有海量的信息,网络用户一直处于信息的包围当中,有人甚至因此有了信息焦虑症。快速的更新和海量的信息,导致了在网络上人们的注意力只能是片刻的、即时的、转瞬即逝的。能引起人们注意的信息很快就会被信息的海浪卷走,消失在茫茫的信息大海中,而人们的注意力又会被下一个能刺激其神经的信息所吸引,所以在网络上,注意力只能是碎片化的。

表 1-1 微博的微革命特征

	博客	SNS	微博
内容	一般为长文本	长短文本都有	140 字以内的短文本,多媒体
传播方式	搜索,转载,RSS 订阅	分享,评论	转发,评论
关注关系	一般无须关注	双向认可	单向认可
社交圈	友情链接,朋友	实名熟人小圈子	类似真实社会
公开性	公开	半公开	完全公开
传播速度	慢	快	极快
代表网站	新浪博客,博客网	Facebook,人人网	Twitter,新浪微博



传播主体的碎片化。网络以其去中心化著称，而去中心化则带来了话语权的下放。在网络这个信息交流平台上，人人都有发言的机会，于是传统的话语权威被解构，进而崩塌，新的草根势力崛起，受众主体性被最大化。网络几乎涵盖了一切信息，受众群体的复杂性颠覆了之前传播主体的权威性和唯一性，使传播主体变得碎片化，人人都在传播和寻找自己感兴趣的信息，于是权威不复存在，碎片化的传播主体成为网络最为独特的风景。

### 第三节 微博粉碎下的传播时空

传播环境时空的碎片化。传统媒体在进行传播活动时都要有一个空间和时间的中心。网络则以其独特的媒介形式和接触的便捷性，摆脱了时间和空间上的限制。尤其在移动网络广泛应用以后，更没有时间和空间上的中心，整个传播时间和空间都被撕裂成了碎片，随时随地都可以进行传播活动。没有中心的传播媒介打破了之前传播者的权威，也使大众传播活动去中心化。这种空间上的碎片化极大地解放了传播者的主体性，也使得网络传播活动更为自由。

阅读的碎片化。有限的时间被快节奏和移动化的生活方式细致分割，不允许现代人享有太多完整阅读的机会；而在计算机屏幕前成长起来的人们，也更适应一目十行的跳跃式阅读。因而，内容简短、重点突出、价值明确的信息才能博得受众青睐；能高效率整合信息碎片，优化信息呈现结构，便于垂直吸收的传播媒介才能适应碎片化阅读的需求。

表达的碎片化。有限的时间、感性的思维方式，促使简短、精炼的表达成为大势所趋。除简洁之外，文本的后现代特征和多元化趋势也是碎片化表达的表现方式之一。强调否定、破坏、反正统、不确定等的后现代叙述范式下，书面语和口语混同，新词与短语齐飞，才足以跟上跳跃的思维节奏和瞬间变动的情绪。

微博既能够实现即时通信，又能够实现信息的保存，用户之间的沟通也