



# 公安微博： 实践与前景

公安部发言人办公室 编

GONGAN WEI BO  
SHIJIAN YU QIANJING



群众出版社

# 公安微博：实践与前景

公安部发言人办公室 编

群众出版社

·北 京·

图书在版编目 (CIP) 数据

公安微博: 实践与前景/公安部发言人办公室编. —北京: 群众出版社, 2012. 1

ISBN 978 - 7 - 5014 - 4947 - 7

I. ①公… II. ①公… III. ①互联网络—应用—公安工作—中国—学习参考资料 IV. ①D631 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 239690 号

## 公安微博: 实践与前景

公安部发言人办公室 编

---

出版发行: 群众出版社

地 址: 北京市西城区木樨地南里

邮政编码: 100038

经 销: 新华书店

印 刷: 北京蓝空印刷厂

---

版 次: 2012 年 1 月第 1 版

印 次: 2012 年 1 月第 1 次

印 张: 10.25

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

字 数: 115 千字

---

书 号: ISBN 978 - 7 - 5014 - 4947 - 7

定 价: 25.00 元

---

网 址: [www.qzCBS.com](http://www.qzCBS.com)

电子邮箱: [qzCBS@163.com](mailto:qzCBS@163.com)

---

营销中心电话: 010 - 83903254

读者服务部电话 (门市): 010 - 83903257

警官读者俱乐部电话 (网购、邮购): 010 - 83903253

公安综合分社电话: 010 - 83901870

---

本社图书出现印装质量问题, 由本社负责退换  
版权所有 侵权必究

# 前 言

“忽如一夜春风来，千树万树梨花开”。2010年以来，全国公安微博蓬勃发展，方兴未艾，成为公安机关了解社情民意的新渠道、加强警民沟通的新途径、引导社会舆论的新阵地、服务人民群众的新平台，得到了社会各界的极大关注和充分肯定。

为总结公安微博建设管理经验，推动公安微博健康发展，公安部于2011年9月25日至26日召开了“公安微博：实践与前景”专题研讨会，十余个省（自治区、直辖市）公安机关深入交流了本地公安微博建设管理工作情况，人民网、新浪网、腾讯网的有关负责同志对公安微博建设给予高度评价，提出了很好的意见建议，公安部副部长黄明同志发表重要讲话，进一步明确了公安微博建设管理的目标任务。现将这次研讨会的发言材料结集出版，供各级公安机关和有志于政务微博建设的同志们学习借鉴。我们相信，只要坚持尊重群众、顺应民意，公开为先、服务为本，真诚互动、务实高效，把面对面的群众工作与“键对键”的群众工作结合起来，真正把公安微博建设成网上民意的“直通车”、警民沟通的“连心桥”，公安微博就必将迎来更加广阔的前景。

编 者

2011年10月



## 目 录

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| 坚持“民意主导警务” “平安北京”微博工作    |              |
| 取得初步成效 .....             | 北京市公安局 (1)   |
| 互动 引导 服务 .....           | 河北省公安厅 (7)   |
| “山西公安”微博群开启警民互动新渠道 ..... | 山西省公安厅 (16)  |
| 开创网上群众工作新局面 抓好公安微博       |              |
| 建设重头戏 .....              | 辽宁省公安厅 (26)  |
| 倾力打造公安微博群 搭建警民沟通互动的      |              |
| 新平台 .....                | 黑龙江省公安厅 (31) |
| 集群式建设 微距离沟通 积极探索推进       |              |
| “大微博”建设 .....            | 上海市公安局 (35)  |
| 立足社会管理创新 搭建警民互动桥梁        |              |
| 开创网上群众工作新局面 .....        | 江苏省公安厅 (44)  |
| 顺应时势发展 积极开展公安政务微博建设      |              |
| .....                    | 安徽省公安厅 (53)  |



建好、用好、管好“平安中原”

打造河南公安的“微”平台 ..... 河南省公安厅 (62)

抢占新媒体制高点 把握“微时代”主动权

..... 广东省公安厅 (72)

勇于创新 力求突破 充分运用警务微博

服务中心工作 ..... 云南省公安厅 (80)

打造微博平台 凝聚网络合力

积极推进警务微博健康发展 ..... 厦门市公安局 (92)

积极探索 创新发展 打造品牌 ..... 泉州市公安局 (103)

顺应时代要求 丰富互动渠道

构建警察公共关系建设新平台 ..... 济南市公安局 (116)

秉承“公开为先、服务为本”新理念

打造新时期警民沟通新平台 ..... 广州市公安局 (125)

积极利用微博服务公安打拐工作

..... 公安部打拐办主任 陈士渠 (132)

用公安微博推动社会管理创新 ..... 人民网总裁 廖 珂 (138)

密切加强合作 不断提升公安微博应用水平

..... 新浪网副总裁、总编辑 陈 彤 (145)

创新服务 为公安微博打造坚实的网络平台

..... 腾讯网常务副总编 李 方 (148)



## 坚持“民意主导警务” “平安北京”微博工作取得初步成效

北京市公安局

2010年，北京市公安局着眼于建设“世界城市”和争创“一流警务”工作目标，全面推行警察公共关系建设，并于2010年8月1日正式开通“平安北京”微博平台。一年来，“平安北京”围绕北京市公安局中心工作和重点工作，在公共关系建设和群众工作上取得了一定的成效。自2010年8月以来，“平安北京”共发布各类资讯近7500条，其中发布防范提示信息4000余条、便





民服务信息 2500 余条；微博粉丝数量现已超过 170 万人，收到网民评论留言 19 万余条，解决网民反映的突出情况 178 件。“平安北京”微博平台在建设运行中的主要做法包括以下三方面。

## 一、加强信息发布，强化舆论引导，打造首都公安资讯发布新平台

一是抓好全局重点工作的正面宣传报道。紧紧围绕“驻区制”、“站巡制”、“立案公开”等警务创新举措，采取多轮次报道、图文直播报道等多种方式，集中反映北京市公安局整体工作动态，塑造首都公安的良好形象。此外，“平安北京”还积极参与公安部组织的春运、清明、严查酒驾等全国公安微博大直播活动，有力助推了相关工作的开展。

二是抓好队伍形象宣传报道。对北京市公安局推树的先进典型事迹、基层工作动态、民警服务群众好人好事等进行重点报道，展现首都公安民警“亲民、爱民、为民”的良好形象。自微博平台开通以来，“平安北京”已先后以话题方式，组织策划队伍形象集中宣传 20 余次，报道了百余名先进典型及基层民警事迹。

三是针对网络热点及时做好网络舆情引导工作。针对“地铁迷药传闻”等多起不实的案事件信息，及时核实，快速回应，辟除谣言，消除不良影响。此外，主动开辟“微实验”栏目，针对“喝无醇酒驾车不算酒驾”等网上传播的看似合理但真假不明的信息，进行实地检验，验明真假。



## 二、热情服务群众，回应群众呼声，开辟群众工作新窗口

一是认真解决网民反映的突出问题。按照“人人都是形象、件件要有回复”的工作理念，对网民反映的突出情况，通过信息流转机制层层落实到相关部门，督促相关部门在限定时间内反馈处理意见，做到件件有回复。截至目前，“平安北京”微博平台已经流转解决网民反映的突出问题 170 余件，切实做到了及时流转、及时处理、及时反馈，问题处理率达到 100%。

二是及时解答网民咨询。一方面根据网民咨询内容，采取直接回答、提供参考信息、引导至相关部门等三种方式予以回应，即值班员了解情况的，直接回答网民；值班员不太了解，但可通过北京市公安局官方网站或公安网查询找到答案的，查询后回答；值班员难以回答的，向网民说明情况后引导至相关部门咨询，尽力使网民在最短时间内，通过最便捷的途径完成咨询。一年来，“平安北京”通过以上方式解答网民咨询近 2 万次，日均约 50 次。

三是加强服务类信息的发布。围绕交通、户政、出入境等群众关注事宜，主动发布提示信息、便民措施、办理注意事项等以满足群众需求。此外，结合社会热点、季节天气变化等，“平安北京”及时发布各种民生类服务性资讯，与网民分享各种技能知识，给网民提供便利。



### 三、强化平等意识，坦诚交流互动，架设新时期警民沟通新桥梁

一是以平和心态对待网络民意反映。“平安北京”微博平台开通后，即提出“争做群众网上贴心人”的理念，对于指向明确、相对集中的群众诉求，特别是网民的批评与意见，每条都给予高度重视，认真分析、严肃对待，耐心了解群众诉求，宣传政策、真诚互动，加强解释和沟通，化解矛盾，消除误解。“平安北京”还积极开展线下回访工作，由主管领导带头，采取主动上门拜访或电话联系交流等网民乐于接受的方式，与网民进行面对面的沟通，当面倾听网民的意见和建议，做好疏导化解工作，最大限度地争取理解与支持。

二是强化网络民意分析研判。“平安北京”重点做好网络民意中批评投诉类信息的分析研判，分析问题症结，提出工作建议，指导做好下一步群众工作。

三是注重网下互动交流。工作中，“平安北京”十分注重网上网下的结合，在网上交流互动，引导舆情；在网下通过开展网民见面会、恳谈会，邀请网民参观警营、体验警营生活、参加公益活动等，与网民进行面对面沟通，以真诚换真心，交朋友、聚人气，全面促进公共关系工作的开展。目前，“平安北京”已举办与网民的网下互动交流活动14次，如观摩“9·23”特警演练、参观监所、博主粉丝共同给打工子弟学校捐书等，千余名网民参与其中。



“平安北京”公安微博工作机制

结合一年来“平安北京”的工作情况，有以下几点启示：

一是规范运行，机制保障是前提。“平安北京”微博平台自开通以来始终坚持务实稳妥，逐步推进。目前，“平安北京”每天保持评论 500 余条、粉丝增长 3000 人的态势，主要是强化了规范运行与机制保障，体现在做足内功，保持后劲上。“平安北京”全天 24 小时运行，专人值守，网民咨询随时回复，反映问题及时流转解决，发文及回复严格审批，奠定了“平安北京”发展的基础。

二是坚持创新发展是动力。“平安北京”在发展过程中始终注重把握当前形势发展和微博新技术、新手段、新功能的推广应用，结合工作实际，不断推出“微访谈”、“微实验”、“微采访”等新模式，推动“平安北京”与时俱进和创新发展。2011 年 8 月，我们在原有工作的基础上又实现了新的突破，其一是针对在京外国人相对集中的情况，在新浪微博上开通了“双语微博”平台，实现了对在京外国人群的覆盖；其二是开通了人民网“平安



北京”微博，将网上工作窗口由商业网站延伸至政务网站。

三是互动交流，重视批评是根本。“平安北京”把与网民的互动交流作为开展工作的“生命线”，重视每一条群众评论与留言。对于网友提出咨询、要求解决的问题，要立即回复，以赢得网民的认可和尊重。特别是对于批评性意见，除做好网上沟通交流外，还要特别注重线下回访与见面交流，当面倾听群众意见，最大限度地争取理解与支持，全力做好网上网下结合的新时期群众工作。



## 互动 引导 服务

河北省公安厅

2010年9月1日，河北省公安厅在人民网、新浪网、腾讯网开通官方微博“公安网络发言人”。随后，在省公安厅的指导下，全省11个设区市公安局和冀中公安局相继在新浪网和腾讯网开通了官方微博。截至2011年9月20日，省公安厅新浪微博发布博文920余篇，关注粉丝超过168万；腾讯微博发布博文460余篇，关注粉丝超过350万。全省85个县市区公安局也开通了自己的官方微博，初步形成了省市县三级公安机关微博群，合计粉丝（听众）超过1200万。公安政务微博在树立警察形象、服务人民群众、加强警民沟通、增进警民感情方面起到了越来越重要的作用。2011年4月22日，复旦大学“舆情与传播研究实验室”发布国内第一份《中国政务微博研究报告》，对全国1708个通过实名认证的政府机构微博，按照信息发布数、关注数、粉丝数等三项指标统计后进行排行。报告显示，河北省公安厅官方微博“公安网络发言人”位列排行榜第二。河北省公安微博工作的主要做法和体会有以下几点。



## 一、开办微博，满足信息化时代人民群众的新期待、新要求

微博，无疑是近年来我国互联网最引人注目的新生事物之一，它以文字简洁、传播及时、互动性强而受到人们的青睐，并已成为流行于网民中的一个时尚热门的交流平台。有人声称，微博已成为“第一新闻发言人”；在微博时代，“人人都有麦克风，人人可当网络评论员”。基于此，我们经过充分酝酿，于2010年9月同时在新浪网、人民网、腾讯网开通了官方认证微博——河北省公安厅“公安网络发言人”，通过“微博”这一贴近社会各个阶层的生动载体，及时发布公安工作信息，主动引导舆论，与网民“微距离”交流，解疑释惑，满足人民群众的新期待、新要求。

“公安网络发言人”一经开通，即受到新闻媒体的高度关注，之后不久，中央电视台新闻频道、新华社、中新社，以及河北省主要新闻媒体相继进行跟踪报道，称赞公安机关勇于开办微博这一做法，并评价“真实、平易、互动、服务”是河北省公安厅官方微博秉承的理念。在实践中我们体会到：

一是微博能够促进警民沟通。以前，“草根”阶层要想公开发表自己的言论或者向政府有关部门反映问题，往往要经过很多“中间夹层”，这样不但延缓了信息传播速度，而且会逐级“缩水”。开通微博后，网民可以直奔主题，畅所欲言。沟通的直接性，使公安微博成为了畅通民意、警民沟通的重要平台。

二是微博能够树立警察良好形象。公安微博是公安机关从重管理向重服务转变的一种新的尝试。公安机关开办微博，相当于



到庞大的网络中去现场办公，体现了警方亲民、爱民的服务理念。

三是微博有利于警方深入掌握社情民意。微博已经成为中国第二大消息源头，是传递群众情绪的重要渠道，是警方倾听民意、以民意引领警务的一个窗口。为此，我们将官方微博定位于“服务群众”和“引导舆论”，发布的信息内容主要为警务信息、警情提示、涉警突发事件处置信息、政策规定解读、为民服务信息等。并且明文要求，除有害和涉及个人隐私的信息外，网友的批评类评论、跟帖均不允许删除，以体现警方开放、开明的胸怀和直面网民的诚意。

## 二、打造微博，树立公安机关开放、开明、亲民的良好形象

微博开通容易，办好并不容易。如何能够赢得网民的青睐，进而充分发挥其作用，是我们在微博建设和管理过程中一直思考的问题。我们认为，微博姓“微”，即要从小处着眼，靠细节制胜，将警方需要张扬的宏观大义，细化、具体化为一事一案的提醒、关怀、服务；微博姓“博”，即要尽量为网友提供内容丰富的自助餐，使他们能够各取所需，从公安微博中获取多样化的体验。具体讲，工作中我们主要遵循了以下三条原则：

一是发布信息遵循传播规律。在发布微博时，不仅强调及时主动“表达自己”，更强调要围绕网民需求和关注点做文章，哪怕网民的关注点并不是本省信息，只要网民有需求，与公安工作有一定的相关性，我们都会尽量提供，最大限度地吸引网民、服务网民，与网友互动。2010年11月22日，柬埔寨发生了举世震



惊的踩踏事件，造成 300 多人身亡。微博里的议论多集中在对此事的震惊和哀悼上，也有人提出此事如果发生在中国，难免也会有重大伤亡。“如果发生了踩踏怎么办？”微博管理员立刻想到了这个亟须解决的问题。于是，管理员开始四处查阅资料，第一时间发布了标题为《若发生踩踏怎么办？》的微博，图文并茂地向网民传授防踩踏技巧，大受网友欢迎，短短 3 个多小时，微博就



中央电视台报道河北省公安厅公安政务微博工作

被转发 5000 多次。有网友说：“花 2 分钟看一下，回家教教父母孩子，关键时候要知道怎么保护自己”；有网友评价：“这个很及时、很给力，赞一下，对公安事业表示支持”；2010 年 11 月 26 日，中央电视台《东方时空》栏目也专门对此进行了报道。2010 年 11 月，安徽黄山民警张宁海在救助大学生时掉下悬崖不幸牺牲，尽管张宁海是安徽民警，但作为河北公安机关的微博，我们也深深地为张宁海的壮烈牺牲而动容。于是，管理员在微博里发出号召，为张宁海点燃蜡烛表示纪念。此举既顺应了网络传播热点，同时也是对网络热点的延展，先后有 1.5 万人次的网友进行



转发、评论，纪念张宁海。

二是遇有涉警突发事件及时回应网民质疑。2010年12月，河北大学“10·16”车祸引发的所谓“我爸是李刚”正甚嚣尘上，邯郸发生一起“我叔叔是李桂洪”事件。当时，一辆宝马车与一辆电动车发生轻微剐蹭后，宝马车主踢打电动车主。民警接报后赶到现场，宝马车主却对民警破口大骂，称：“我叔叔是李桂洪，我能扒了你们身上的皮……”不久，有关“我叔叔是李桂洪”的帖子开始在网上流传。事件发生后，邯郸警方迅速查明真相，证明宝马车主与邯郸市公安局局长李桂洪毫无关联，并依法对打人车主进行了行政拘留。省公安厅官方微博“公安网络发言人”连续发布4条微博，就事件真相进行说明，很快便遏制了谣言的传播。2011年9月24日凌晨，深州越狱犯王某某被警方抓获后，省公安厅官方微博工作人员第一时间与前方抓捕指挥部联系，在“公安网络发言人”上迅速发布相关文字消息，被网友轮番转载，且被媒体引用。9月29日，因网上流传一张被PS的假“王某某落网照片”，引来一些人对王某某落网一事的质疑，我们当即设法找到了现场抓捕王某某的图片，通过官方微博发出，公开辟谣。

三是为群众办事务求热情、耐心。微博为公安机关提供了一条为民服务的新渠道，对于网民在微博上的求助和投诉，我们不仅及时协调有关部门给予帮助解决，而且通过建立督办机制予以督导，热心为群众解难事、办实事。2011年7月24日，新浪微博网友“飘风”向省公安厅官方微博反映，其父亲李某某在广宗县一派出所办理二代身份证时发现错误信息，目前错误信息变更已