

政务微博运营员： 用心“织”微博 沟通解民忧



任双波在浏览当天微博

核心提示

去年12月3日,新浪微博发布《2012年新浪政务微博报告》。报告显示,截至2012年10月底,河南政务微博总数超过4000个,排名全国第二。
2012年度河南省十大政务机构微博之一的“平安洛阳”即将迎来它两岁的生日。日前,记者来到市公安局,体验市公安局官方微博“平安洛阳”运营员任双波的一天。

体验“平安洛阳”如何运作

■一条微博新鲜出炉

8时,任双波已坐在办公电脑前,开始点击鼠标,查看并回复“平安洛阳”的评论、私信。

“每天上班第一件事是把‘平安洛阳’刷新浏览一遍,看看网友又有哪些新留言和新问题。”任双波双眼紧盯着屏幕说。网页上,微博右上角评论、转发、私信的数据不断刷新,用于传递选题信息的小企鹅,也开始频繁闪烁起来……

任双波说,公安机关是与老百姓接触最多的政府部门之一,许多工作与大家的息息相关。为方便群众,根据公安部和省公安厅要求,市公安局于2011年3月31日开通了新浪微博“平安洛阳”,发布便民信息,解答群众问题。运营至今,“平安洛阳”已发布微博9000余条,粉丝数达78万。

任双波的任务是微博审查和线下活动组织,但更多时候,他需要和其他3名同事一起寻找选题,发布警务、生活服务信息,回复网友问题。

“任哥,帮忙看下微博。”8时40分,负责当天微博编写的武黎明将刚编完的一条关

于油价上涨的微博通过QQ传给任双波。认真读了两遍后,任双波提出修改意见:“把新闻链接加上吧,这样更全面。”

接到指示,一旁的武黎明将微博加上链接内容,重新编辑粘贴入发布框,并从图片库里寻找合适的漫画配图。图文整理完毕查看无误后,她轻点“发布”,一条微博新鲜出炉。

■一条信息都不放过

“为市民传递本地信息也是我们的工作。”9时30分,任双波浏览完当天的《洛阳日报》《洛阳晚报》,选择合适的民生话题整理后发给武黎明。

之后,他继续和同事季祖轩一起浏览网友评论、私信。遇到不确定的问题,他会电话“采访”相关警种,并在第一时间进行回复;碰见涉及具体部门的问题,他会打开QQ群,将信息转发到该部门负责人处。任双波说,除了线上发布微博、解答网友问题,他还负责组织网友线下活动,即使不在办公室,他也会通过手机或平板电脑“织”微博。

12时,或许是“平安洛阳”的粉丝们进入了午餐时间,微博上暂时“安静”下来。任双波将上午的微博选题又仔细了一遍,才起身扭扭脖子,招呼大家去吃饭。

“关于咱们微访谈的话题,你们有啥建议?”落座刚吃了两口烩面,任双波又把话题转到了微博上。而就在他们谈话的时候,“平安洛阳”上评论、转发的数量又开始增多起来,等着他们下午去处理和解决……

幕后用指尖为人民执勤

■“平安洛阳”的开“博”元勋

一身警服,挺拔干练,任双波今年36岁,1996年从警校毕业后,他先后在我市公安局从事技术、宣传工作。2011年3月31日,身为宣传人员的他多了份兼职——洛阳市公安局官方微博“平安洛阳”运营员。

“刚开始不是‘织’微博,而是‘熬’微博。”任双波说,尽管提前两个月开了私人账号练手,但怎样才能在140字内说清事情,赢得粉丝关注,让他绞尽脑汁。他从整理工作简报的浓缩版开始,每天浏览大量微博,收集“平安北京”“平安中原”发布的优秀微博进行学习。慢慢地,“平安洛阳”的粉丝开始增加。

2012年,政务微博进入了民生应用之年。“平安洛阳”作为我市公安系统服务市民的重要平台,需要投入更多精力去运营。于是,任双波从兼职成为专职,其他同事也陆续加入进来。

■补充新血液 服务更全面

2012年,“平安洛阳”的管理团队稳定下来。除了任双波,还有从“微博菜鸟”晋级为“微博达人”的特警李向鑫,原为大学生村

官、擅长图片编辑的季祖轩以及律师出身、精通网络语言的“美眉”武黎明。

任双波说,新鲜血液的注入,使“平安洛阳”的内容和质量有了很大提升。除了警务信息、防范提示,微博增加了不少本地服务信息。如去年十一长假期间,“平安洛阳”发布天气、路况、旅游资讯等服务信息近500条,受到网民热情关注,微博先后被转发10万多次。季祖轩编写的一条“元芳体”消防知识普及微博,被网友转了千余次,并被《2012新浪河南政务微博白皮书》收录。

随着粉丝数量的攀升和主动沟通意识的增强,“平安洛阳”救急、救危的作用也被更好地发挥出来。去年8月,李向鑫和一位四川网友通过141封私信联系,从传销组织中成功解救出其男友;当月,他们还通过发布救援微博,与网民和当地警察联手,在4小时内解救出小浪底附近被困泥潭的车辆……

“在微博上,语言和-content都要接地气儿,但作为公安微博,又要在面对重要问题时保持权威性和严肃性。”任双波说,在这两者之

间把握好平衡很重要。

■期待警民沟通零距离

如今,任双波已成为一名标准的“微博控”,只要有点闲工夫,他就会拿起手机“刷”微博,关注热点时事,浏览热门微博。

任双波说,两年的时间,从只能用“谢谢你的关注”与网友互动到如今主动面对诉求,有问必答,“平安洛阳”已从蹒跚学步的孩童成长为一名既威严,又热心,周到体贴,偶尔还会卖萌的“警察叔叔”。

他们的认真工作得到网民认可。“平安洛阳”先后获得新浪网“中网大区政务机构微博影响力飞跃奖”“河南省十大政务机构微博”以及人民网“全国十大公安部门微博”和腾讯网“最佳亲民微博”等荣誉和奖项。

“互动是微博的生命,交流是微博的灵魂。”悬挂在办公室内的这句话是任双波和同事们运营微博的宗旨。今年,他们准备将“微访谈”常态化,通过“平安洛阳”服务市民,实现警民沟通零距离。

本报见习记者 武怡晗 文/图

采访手记

2012年2月,我市首批55家试点单位在腾讯网和新浪网分别开设的政务机构微博同时上线试运行,并与洛阳腾讯官方微博“精彩洛阳”和新浪官方微博“微博洛阳”组成洛阳市政务微博广场。洛阳成为全省首

个开设政务微博群的城市。

官方微博要获得市民的喜爱和认可,互动性是关键因素之一。“平安洛阳”背后,除了4名专职人员和8名宣传人员参与管理,整个公安系统各个警种的通

力配合也必不可少。我市其他官方微博,也同样少不了大量人力物力的投入。他们“以真心换取网民真情”的做法,让老百姓看到了政府部门服务公众的一种新姿态。



中国洛阳第十二届国际名车展



- 牡丹文化节唯一政府车展
- 河南省唯一12年品牌车展
- 中国洛阳唯一国家级车展



大平台 才有大车展 大车展 才有大优惠

买车就等4月3日

大车展 大优惠 百万大奖等你拿

主办:洛阳市人民政府
承办:洛阳日报报业集团
时间:4月3日-4月6日

中国汽车流通协会
地点:洛阳会展中心

开元大道与学府街交叉口东北角(体育场南入口)

车展万人团购QQ群: 158614866 互动微博: <http://weibo.com/u/1406132883> 车展组委会咨询电话: 65233719
本届车展由河南亚昌律师事务所律师李安民担任法律顾问 律师电话: 18903796123 邮箱: lam1067@126.com