

2024 年政务微信公众号 调查评估报告

赛迪检测认证中心有限公司

赛迪检测认证中心有限公司

二〇二四年十二月

版权所有，未经许可不得转载引用

● 组织实施单位

赛迪检测认证中心有限公司

组 长：王庆蒙 副组长：崔雪峰

成 员：王 强 范海勤 杨 帅 宋建伟

● 技术支撑单位

上海慧洲信息技术有限公司

组 长：项 超 副组长：杨青林

成 员：张 磊 刘立明 周婵忻 谭晓曼 李爱华 杨清林

- 报告咨询

潘春燕 电话：(010) 60738219 邮箱：panchunyan@cstc.org.cn

王庆蒙 电话：(010) 60738276 邮箱：wangqingmeng@cstc.org.cn

- 官方网站

中国软件评测中心：www.cstc.org.cn

赛迪评估：www.ccidegov.cn

数字政府评估公共服务平台：dgservice.cstc.org.cn

- 官方微信公众号



赛迪检测

目 录

目录

一、评估背景.....	1
二、评估范围.....	2
三、评估指标.....	3
四、评估结果.....	6
五、亮点做法总结.....	9
（一）人性化菜单命名提高栏目辨识度.....	9
（二）多元化政策解读增强内容可读性.....	11
（三）综合性线上服务提升服务实用性.....	13
（四）多样化交流形式提高互动便捷性.....	20
（五）创新性技术应用提升用户体验度.....	22
六、主要问题分析.....	24
（一）菜单设置不规范.....	24
（二）功能定位普遍缺项.....	24
（三）内容发布不规范.....	25
（四）内容长期不更新.....	26
（五）链接不可用.....	27
（六）过度收集用户信息.....	28
七、发展建议.....	28
（一）坚持正确舆论导向，做好宣传策划和舆论引导.....	28
（二）围绕中心工作和主题工作，做好信息发布和解读回应.....	29
（三）积极响应公众需求，做好互动交流和办事服务.....	30
（四）推动高质量发展，做好运维管理和组织保障.....	31
附件 1：近几年国家政策文件要求.....	32
附件 2：政务微信公众号调查对象.....	33

一、评估背景

以微信公众号、微博账号、App、今日头条、短视频等为主要载体的政务新媒体，是移动互联网时代党和政府联系群众、服务群众、凝聚群众的重要渠道，是加快转变政府职能、建设服务型政府的重要手段，是引导网上舆论、构建清朗网络空间的重要阵地，是探索社会治理新模式、提高社会治理能力的重要途径。近年来，各级政府部门积极利用政务新媒体，有效推进政务公开，优化政务服务流程，深化政民互动，广泛凝聚社会共识，并不断创新社会治理模式，取得了显著成效。但同时一些政务新媒体还存在功能定位不清晰、信息发布不严谨、建设运维不规范、监督管理不到位等突出问题，“僵尸”“睡眠”“雷人雷语”“不互动无服务”等现象时有发生，对政府形象和公信力造成不良影响。

为推动政务新媒体健康有序发展，2018 年 12 月，国务院办公厅印发《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（简称《意见》）（国办发〔2018〕123 号），对政务新媒体发展提出了具体要求。《意见》明确提出：“到 2022 年，建成以中国政府网政务新媒体为龙头，整体协同、响应迅速的政务新媒体矩阵体系，全面提升政务新媒体传播力、引导力、影响力、公信力，打造一批优质精品账号，建设更加权威的信息发布和解读回应平台、更加便捷的政民互动和办事服务平台，形成全国政务新媒体规范发展、创新发展、融合发展

新格局。”

2019 年 4 月，国务院办公厅秘书局《关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》（简称《通知》）（国办秘函〔2019〕19 号），对政务新媒体的检查提出了三项单项否决指标，包括“安全、泄密事故等严重问题”“内容不更新”“互动回应差”。

基于此，赛迪检测认证中心有限公司联合上海慧洲信息技术有限公司，围绕《意见》和《通知》要求，对全国政务新媒体建设发展情况展开抽样调查评估，以期更清晰把握当前全国政务新媒体建设发展现状，为下一步推进政务新媒体健康有序发展提供参考。

二、评估范围

鉴于政务新媒体种类繁多，功能设置及内容发布形式各异，微信公众号在菜单布局、功能规划及展现方式上展现出更强的优势。因此，在本次政务新媒体抽样调查评估中，我们选择了政务微信公众号作为评估对象，暂不包括政务 App、政务微博、小程序、今日头条以及短视频等其他类型的政务新媒体。

各级政府、各部门政务微信公众号数量庞大，本次调查评估范围主要包括 3 类：

1、部委政务微信公众号

国务院组成部门、直属（特设/办事）机构、部委管理的

国家局微信公众号，共 52 个账号。

2、省级政府微信公众号

各省、自治区、直辖市（含新疆生产建设兵团）人民政府政务微信公众号，共 30 个账号。

3、省级政府部门政务微信公众号

主要选取省级政府（不含新疆生产建设兵团）人民群众关注的民生领域的部门微信公众号进行调查评估。主要包括：教育、卫生健康、医疗保障、公安、人力资源和社会保障、住房和城乡建设、市场监管、文化旅游、交通运输、司法、民政、税务等 12 个领域的微信公众号，共 372 个账号。

总计：454 个账号。

说明：如果一个单位同时开设了多个微信公众号，选择其中一个主账号作为评估对象。

三、评估指标

《意见》中关于政务新媒体的功能建设指出，各地区、各部门要遵循政务新媒体发展规律，明确政务新媒体定位，充分利用政务新媒体的传播速度、受众覆盖及互动性优势，以内容为核心，持续强化信息发布、传播效率、互动交流、舆论引导及政务服务功能，为民众和企业提供更加便捷、实用的移动服务。

以《意见》为指导，政务新媒体调查评估指标重点关注以下几个方面。

（一）推进政务公开，强化解读回应。积极运用政务新媒体传播党和政府声音，做大做强正面宣传，巩固拓展主流舆论阵地。围绕中心工作，深入推进决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。做好主题策划和线上线下联动推广，重点推送重要政策文件信息和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息。做准做精做细解读工作，注重运用生动活泼、通俗易懂的语言以及图表图解、音频视频等公众喜闻乐见的形式提升解读效果。

（二）加强政民互动，创新社会治理。畅通政务新媒体互动渠道，听民意、聚民智、解民忧、凝民心，走好网上群众路线。认真做好公众留言审看发布、处理反馈工作，回复留言须遵循法律法规，态度真诚、严谨细致，避免答非所问、空洞无物、态度生硬冷漠。加强与业务部门的沟通协作，确保群众诉求能够在限定时间内得到妥善处理，并及时反馈处理结果，以保障合理诉求得到有效解决。

（三）突出民生事项，优化掌上服务。强化政务新媒体办事服务功能，围绕利企便民，聚合办事入口，优化用户体验，推动更多事项“掌上办”。应立足自身工作职责，着重推动那些与群众日常生活紧密相关的民生事项向政务新媒体平台拓展。应着力做好办事入口的汇聚整合与优化工作，统筹推进政务新媒体、政府网站及实体政务大厅的线上线下联通，实现数据互联共享，进一步简化操作环节，为公众提

供更为优质便捷的办事指引，确保数据同源、服务同根，实现一次认证、一网通办。

（四）重点关注手机移动端适配访问效果。微信公众号主要基于手机移动端访问。因手机端分辨率和电脑端分辨率不同，为了确保用户在手机端访问取得良好效果，微信公众号管理单位需要对在微信端发布的内容进行适配，适应不同手机端访问。公众不管是查看政策文件、网上办事，还是参与互动交流，都能有很好的用户体验。

政务微信公众号调查评估指标体系如下表所示：

评估指标		评估内容
日常运维		检查微信公众号是否存在内容更新不及时、功能链接不可用、内容存在严重表述错误等日常运维问题。
发布解读	信息公开	评估微信公众号利用政府网站资源同源发布法定主动公开的情况，重点评估法定主动公开的范围和适配程度。
	解读回应	评估微信公众号围绕政府中心工作、重大政策文件、公众关注事件等内容，运用生动活泼、通俗易懂的语言以及图表图解、音频视频等公众喜闻乐见的形式进行解读回应的情况，重点评估解读回应内容的原创比例、主题分类、内容形式以及解读回应内容与其他相关信息和服务的关联情况。
办事服务		评估微信公众号围绕利企便民、聚合办事入口、优化用户体验，推动更多事项“掌上办”的情况，重点评估办事入口的汇聚整合和优化，政务服务和公共服务清单指南的集中提供，在线办理、在线查询、在线预约、在线缴费等在线服务的集中提供，以及服务的适配程度。
政民互动		评估微信公众号互动渠道建设情况，重点评估在线咨询投诉渠道建设情况，依托政府网站集约化平台提供统一互动知识库和智能问答情况，结合重大活动、重要节日及纪念日、主题日等设置话题、策划活动的情况，以微联动、微直播、随手拍等多种形式参与公共管理、公共服务的情况。

评估指标	评估内容
移动端适配	评估微信公众号内容发布移动端适配情况，重点评估政策文件、政策解读发布、办事服务分类、办事指南、互动交流等功能的页面适配，是否能自动适应不同分辨率手机查看页面内容。

四、评估结果

2024 年优秀政务微信公众号调查评估结果中，国家发展和改革委员会、工业和信息化部、交通运输部、海关总署、国家税务总局政务微信公众号在国务院部委中表现较好。

北京市、上海市、辽宁省、福建省、重庆市、四川省、云南省、宁夏回族自治区政务微信公众号在省级政府中表现较好。

省级政府职能部门中，从省份来看，福建省、重庆市两地政府职能部门政务微信公众号建设情况总体较好。从领域来看，人社、医保、民政、交通、税务等民生领域的政务微信公众号，总体建设情况较好。

部委优秀政务微信公众号，共 5 个，如下表所示：

单位名称	微信公众号名称
国家发展和改革委员会	国家发展改革委
工业和信息化部	工信微报
交通运输部	交通运输部
海关总署	海关发布
国家税务总局	国家税务总局

省级政府优秀政务微信公众号，共 8 个，如下表所示：

单位名称	微信公众号名称
北京市	首都之窗
辽宁省	辽宁发布
上海市	上海一网通办总门户
福建省	中国福建
重庆市	重庆市政府网
四川省	四川发布
云南省	云南省人民政府
宁夏回族自治区	宁夏政府网

省级政府职能部门优秀政务微信公众号，共 27 个，如下表所示：

单位名称	微信公众号名称
北京市人力资源和社会保障局	北京人社
北京市市场监督管理局	北京市场监管
内蒙古自治区医疗保障局	内蒙古医疗保障
江苏省民政厅	江苏民政
浙江省人力资源和社会保障厅	浙江人社
安徽省人力资源和社会保障厅	安徽人社
安徽省文化和旅游厅	安徽文旅
福建省交通运输厅	福建交通
福建省人力资源和社会保障厅	福建人社

福建省住房和城乡建设厅	福建住建
福建省医疗保障局	福建医疗保障
山东省民政厅	山东民政
湖北省医疗保障局	湖北医疗保障
湖南省人力资源和社会保障厅	湖南人社
广东省民政厅	广东民政
广东省住房和城乡建设厅	广东省住房和城乡建设厅
广东省司法厅	广东司法行政
国家税务总局广东省税务局	广东税务
重庆市交通运输委员会	重庆交通
重庆市民政局	重庆民政
重庆市司法局	巴渝法声
重庆市人力资源和社会保障局	重庆人社
重庆市住房和城乡建设委员会	重庆住建
重庆市文化和旅游发展委员会	重庆市文化和旅游发展委员会
贵州省民政厅	贵州民政
贵州省医疗保障局	贵州医保
国家税务总局 宁夏回族自治区税务局	宁夏税务

五、亮点做法总结

在本次政务微信公众号调查评估过程中，我们发现了一些典型的优秀做法，值得各地、各部门参考借鉴。

（一）人性化菜单命名提高栏目亲和性

不少单位的微信公众号严格按照《意见》要求，从政务公开、办事服务、互动交流的功能定位出发，设置微信公众号菜单，菜单命名既清晰直观，又新颖别致，便于公众快速定位并查找所需内容。

例如，北京市人民政府微信公众号“首都之窗”，设置了“带你了解”“带你办事”“带你沟通”三个菜单。其中，“带你了解”设置市领导、政策文件、新闻发布会等栏目，“带你办事”设置便民服务和办事大厅栏目，“带你沟通”设置投诉即办、政策征集等栏目。菜单与栏目设置条理清晰，可读性强，有效引导用户顺畅访问。



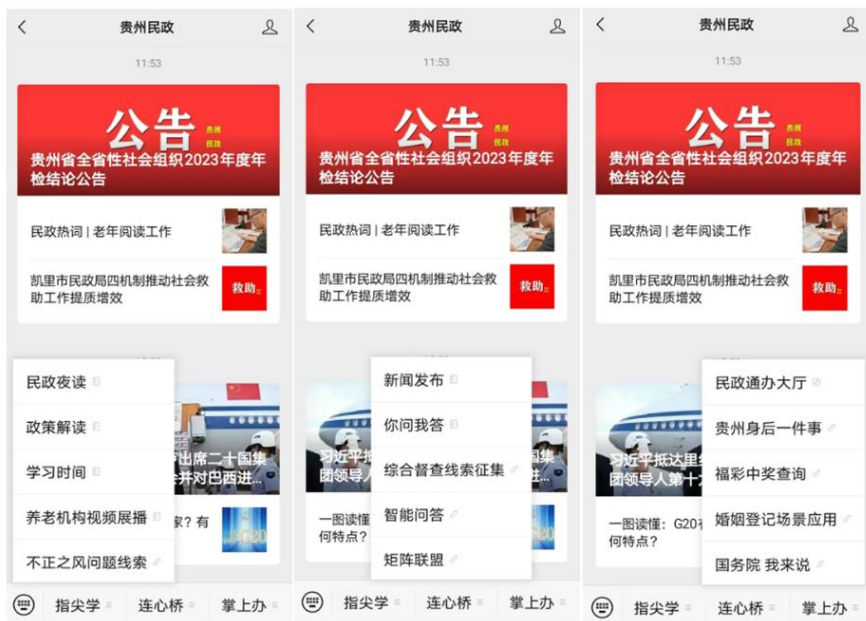
“首都之窗”微信公众号菜单

例如，内蒙古自治区医疗保障局微信公众号“内蒙古医疗保障”，设置了“看 政策”“说 心声”“享 服务”三个菜单，通过看、说、享三个主题字，让公众查看政策文件、在线咨询交流、享受政府服务。



“内蒙古医疗保障”微信公众号菜单

例如，贵州省民政厅微信公众号“贵州民政”，设置了“指尖学”“连心桥”“掌上办”三个菜单，接地气的菜单名称拉近了政府部门与公众之间的沟通距离。



“贵州民政”微信公众号菜单

(二) 多元化政策解读增强内容可读性

调研结果显示，众多单位高度重视政策发布，紧密围绕重点工作及民众关切热点，迅速发布政策文件及配套解读，确保政策文件与解读的同步性。除传统的文字、图文解读外，部分单位还创新性地采用视频、动画、在线访谈、专家讲座、语音播报等多种形式，将专业性强的政策文件转化为通俗易懂的内容，显著提升了解读的实效性。

例如，辽宁省人民政府微信公众号“辽宁省人民政府”，在政策解读栏目，分别设置了政策解读、会议图解、政策图解、媒体解读、部门解读、发布会解读等子栏目，内容丰富多样，形式多样。



“辽宁省人民政府”微信公众号政策解读

例如，云南省人民政府微信公众号“云南省人民政府”，通过视频解读、动画解读等方式，对政策文件进行解读。



“云南省人民政府”微信公众号政策解读

例如，山东省民政厅微信公众号“山东民政”、安徽省人力资源和社会保障厅微信公众号“安徽人社”，邀请部门负责人、专家、媒体等对政策文件进行解读。

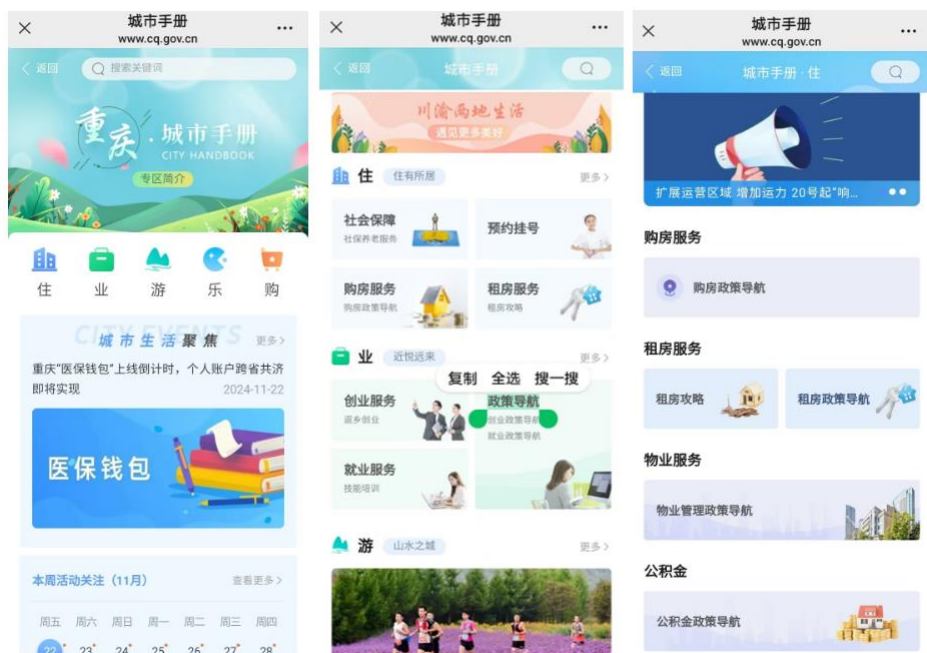


“山东民政”“安徽人社”微信公众号专家政策解读

（三）综合性线上服务提升服务实用性

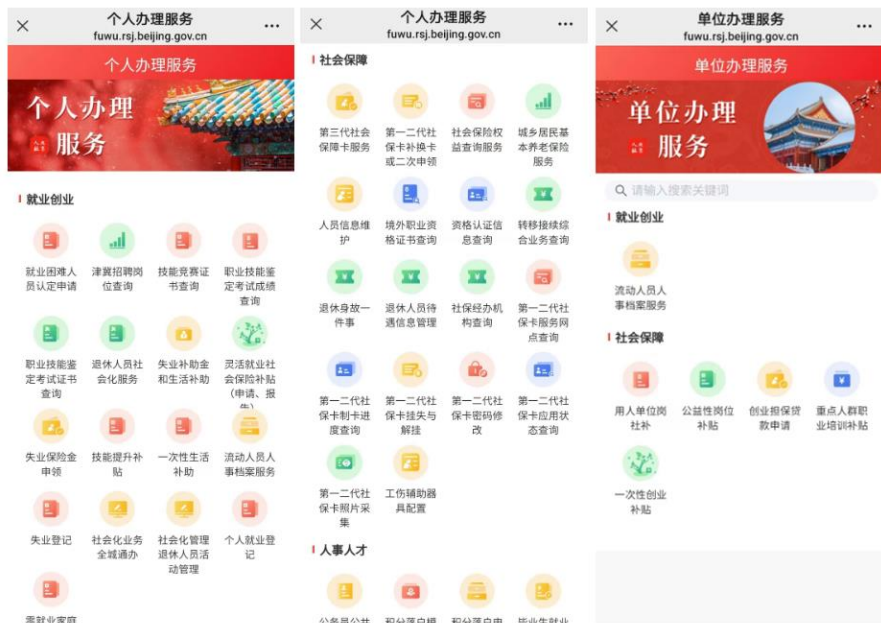
调查发现，众多单位聚焦利企便民，整合办事入口与服务事项，优化用户体验，并对接政务服务平台及统一身份认证，实现更多事项便捷“掌上办”。一些单位紧扣主题及职责，着重推动与群众生活紧密相关的民生服务向政务新媒体拓展，梳理并集中呈现重点服务事项，以专题形式提升服务效果。

例如重庆市政府微信公众号“重庆市政府网”，在城市手册中围绕居住、就业、旅游、娱乐、购物等，分类设置主题服务，提供详尽办事指南及便捷查询入口，内容丰富，有效整合并优化了办事渠道。



“重庆市政府网”微信公众号主题服务

例如，北京市人力资源和社会保障局微信公众号“北京人社”围绕个人办事事项和单位办事事项，分别设置了个人办理服务和单位办理服务入口，按照不同的分类集中展示办事事项，提供查询、办事指南、在线办理、投诉举报等功能。



“北京人社”微信公众号主题服务

例如，贵州省民政厅微信公众号“贵州民政”围绕婚姻登记场景应用，设置了婚姻登记专题，集中展示结婚登记预约、政策解读、登记指南、相关机构地址及电话、常见问题等内容，让网上办事更便捷、更顺畅。



“贵州民政”微信公众号婚姻登记主题服务

除此之外，有些职能部门还推出了不少特色服务，让办事过程变得丰富多彩，充满亮点。

例如，福建省人力资源和社会保障厅微信公众号“福建人社”、浙江省人力资源和社会保障厅微信公众号“浙江人社”、安徽省人力资源和社会保障厅微信公众号“安徽人社”都在菜单中链接了“春风行动 20 年”专题服务，涵盖了政策指南的权威解读、招聘服务的全面信息以及就业故事的感人分享等内容。



春风行动 20 年专题服务

例如，福建省医疗保障局微信公众号“福建医疗保障”根据本省台湾同胞多、服务对象具有差异化的特点，创新服务模式，为台湾同胞提供台胞专题服务，包括健保核退服务和基本医保服务等内容，扩大服务受众，提升服务效果。



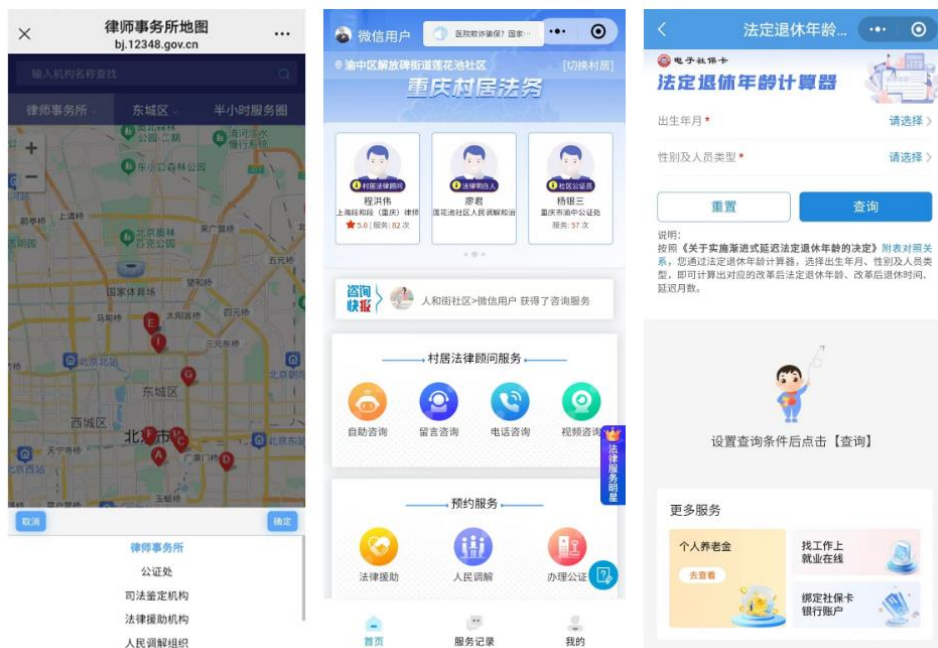
“福建医疗保障”微信公众号台胞服务主题服务

例如，北京市司法局微信公众号“京司观澜”，在公共法律服务平台中，针对全市的律师事务所、公证处、司法鉴定机构、法律援助机构提供地图查询服务，为公众提供了直观便捷的查询和导航服务，提升了使用便利性。

重庆市司法局微信公众号“巴渝法声”，推出了村居法律服务，公众在授权登录系统后，即可自由选择法律顾问进行

咨询，还能轻松预约法律援助、人民调解等多元化服务。

海南省人力资源和社会保障厅微信公众号“海南人社微报”针对延迟退休热点，在掌上办事菜单增设退休年龄计算器，公众可实时在线查询，获取权威准确的退休信息。



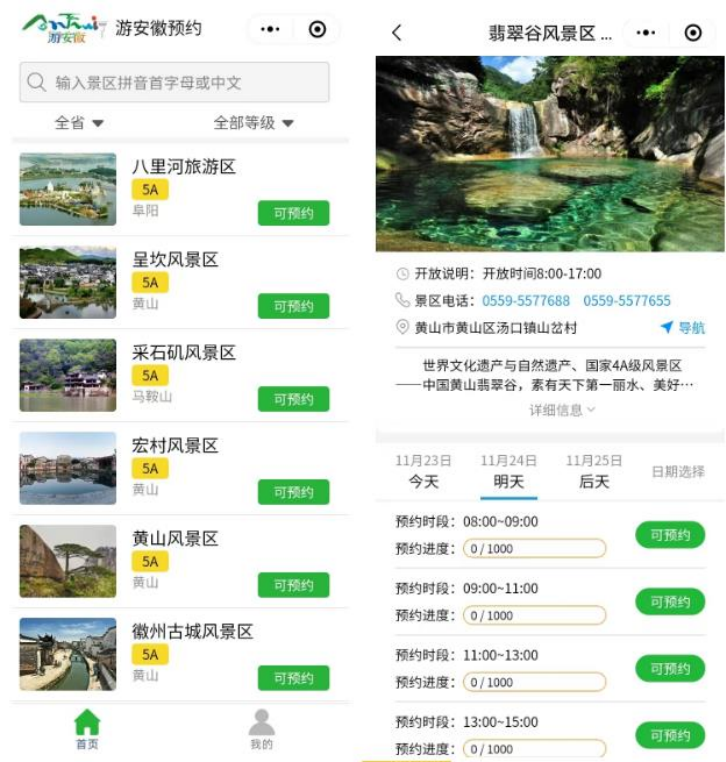
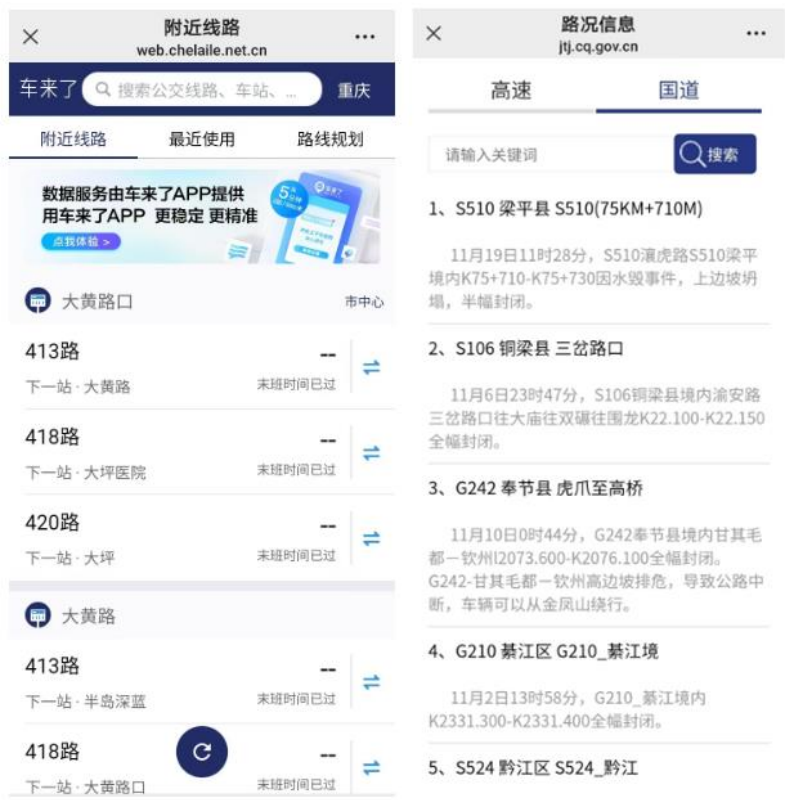
“京司观澜”微信公众号地图查询服务

“巴渝法声”微信公众号村居法务服务

“海南人社微报”法定退休年龄计算器服务

例如，重庆市交通运输委员会微信公众号“重庆交通”，整合实时公交查询、火车班次查询、路况信息查询等信息，在政务服务菜单提供入口，为公众提供便捷的出行服务。

安徽省文化和旅游厅微信公众号“安徽文旅”，整合全省的旅游景点信息，提供网上预约购票服务，为公众外出旅行提供便捷服务。



（四）多样化交流形式提高互动便捷性

调查发现，大部分微信公众号在加强政民互动方面，除了链接“@国务院”“互联网+督查”和“营商环境建设大督查”等功能外，还开设了领导信箱、咨询投诉、意见征集、在线访谈等栏目，畅通了政务新媒体互动渠道，“想群众所想、急群众所急”，听民意、聚民智、解民忧、凝民心，走好新时代网上群众路线。同时，一些单位依托政府网站集约化平台，完善和使用统一、权威、全面的咨询问答库，将常见问题进行归纳、集中展示，不断提升答问效率和互动质量。

例如，重庆市民政局微信公众号“重庆民政”、安徽省文化和旅游厅微信公众号“安徽文旅”、重庆市交通运输委员会微信公众号“重庆交通”，将政策咨询、互动交流中的常见问题汇总，构建了本单位的答问知识库，方便公众进行查询查看。

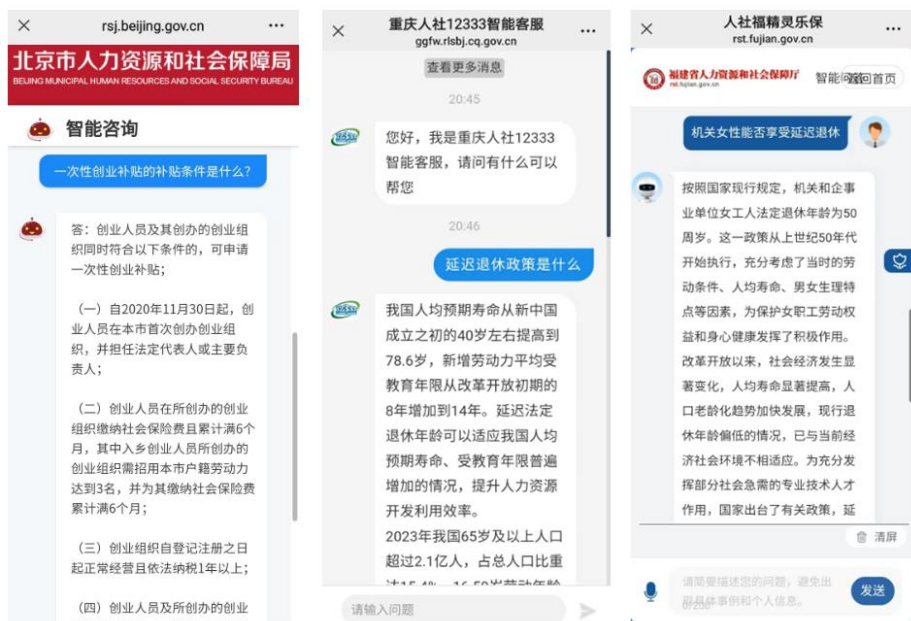


“重庆民政”微信公众号
政策咨询问答库

“安徽文旅”微信公众号
答问知识库

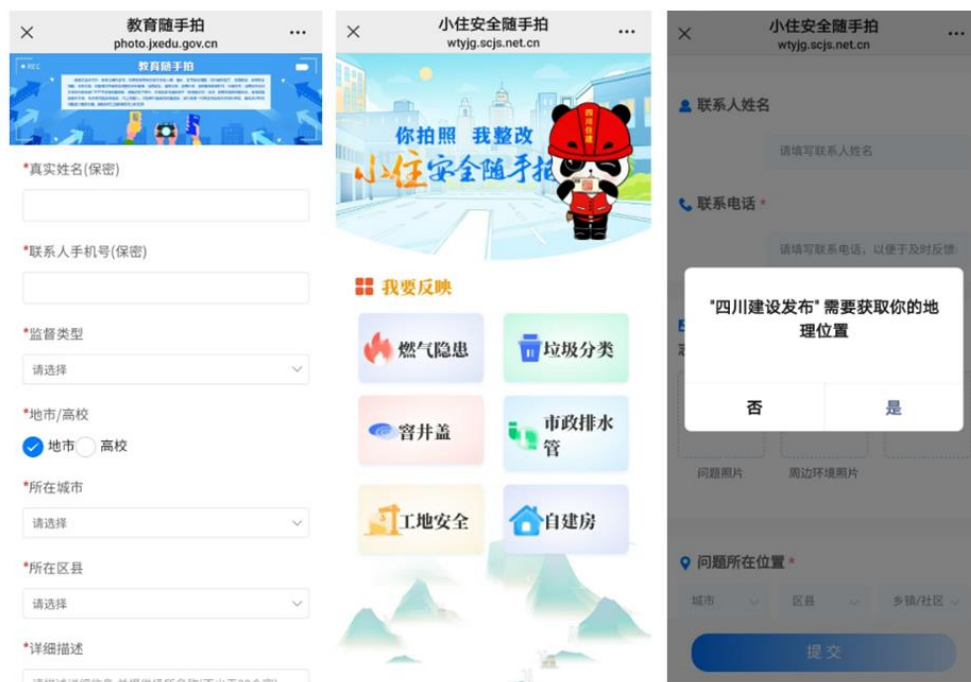
“重庆交通”微信公众号
政策咨询问答库

北京市人力资源和社会保障局微信公众号“北京人社”、重庆市人力资源和社会保障局微信公众号“重庆人社”、福建省人力资源和社会保障厅微信公众号“福建人社”，通过提供在线智能问答服务，公众能即时提问并迅速获得答案，从而显著提升互动交流效率。



智能问答功能提高互动交流效率

江西省教育厅微信公众号“江西省教育厅”推出了教育随手拍功能，而四川省住房和城乡建设厅“四川建设发布”微信公众号则设置了随手拍菜单，鼓励公众对燃气隐患、垃圾分类、工地安全等安全隐患问题进行随手拍，以此引导公众依法有序地参与公共管理和公共服务，共同探索社会治理的新模式。



“江西省教育厅”微信
公众号教育随手拍

“四川建设发布”微信公众号
小住安全随手拍

（五）创新性技术应用提升用户体验度

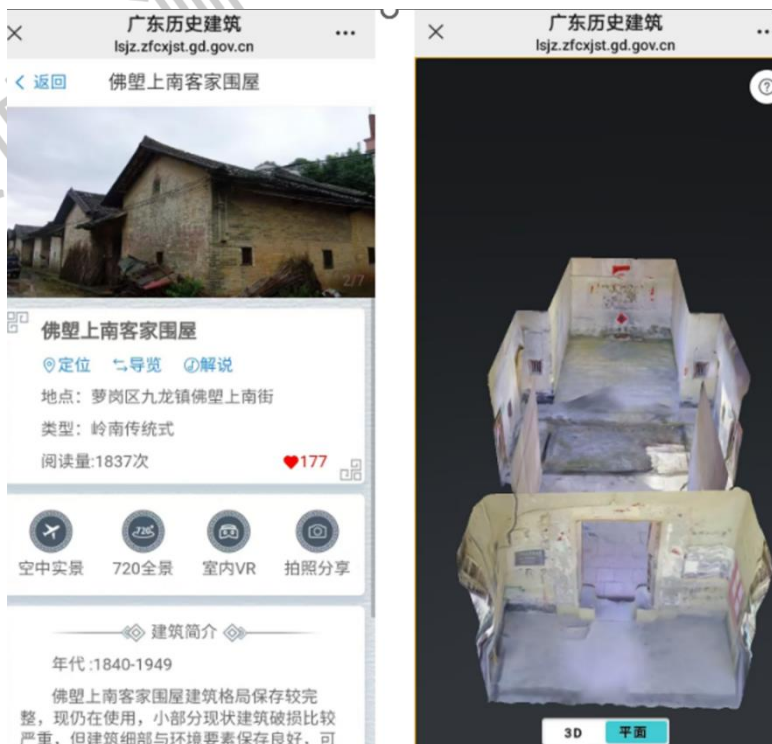
一些微信公众号根据《意见》要求，在实现三大基本功能基础上，还创新性地使用新技术，让公众具有更好的用户访问体验。例如，针对手机端阅读内容，不少微信公众号提供了长者访问模式，公众可以放大字体进行查看。也有一些公众号提供了内容智能搜索功能，便于公众迅速检索所需内容。

此外，“福建医疗保障”微信公众号，在“声音里的医疗保障服务”栏目提供语音播报服务，针对医保参保等常见问题进行语音播报，且内容更新迅速，有助于公众加强对业务知识了解。



“福建医疗保障”微信公众号声音里的医疗保障服务

“广东省住房和城乡建设厅”微信公众号，在“广东历史建筑”栏目，对建筑物提供 720 全景、市内 VR 等浏览方式，让公众犹如身临其境现场参观，了解历史建筑知识的同时，也增加了趣味性。



“广东省住房和城乡建设厅”微信公众号全景建筑物展示

六、主要问题分析

在调查评估过程中，我们发现了一些典型优秀做法，但是从调查评估结果来看，仍然存在一些问题。主要表现在以下几个方面。

（一）菜单设置不规范

调查发现，不少单位在微信公众号菜单设置上，存在很多不规范问题。例如，菜单设置混乱：互动交流被置于便民服务菜单，办事服务被置于政民互动菜单，而政务公开菜单也包含办事指南内容等等，给公众查找信息带来诸多不便。



某省民政厅、某省教育厅、某省交通运输厅微信公众号菜单设置

例如，某省教育厅微信公众号只设置了“门户网站”和“教育大会”2 个菜单，分别链接到省教育厅门户网站和网站中的全省教育大会专题页面。

（二）功能定位普遍缺项

这是在调查过程中发现存在最多的问题。《意见》对政务新媒体的功能定位提出了明确要求，即：（一）推进政务公开，强化解读回应；（二）加强政民互动，创新社会治理；（三）

突出民生事项，优化掌上服务。然而，很多微信公众号在功能定位上存在明显不足，部分缺失一项功能，部分缺失两项，个别微信公众号未能完全遵循《意见》的指导要求进行功能构建。

（三）内容发布不规范

内容发布不规范主要表现在以下三方面：

（1）仍然存在严重错误、敏感词和时政短语不规范表述。一些文章中，仍然存在着“中华人民共和国”等的错误表述，以及常见时政类短语表述错误、地名和机构名称错误。

（2）内容发布过时。部分地方卫生健康委员会的微信公众号，仍保留着核酸检测结果查询、核酸检测机构查询等已过时栏目，并且链接出现错误。



某卫生健康部门微信公众号政民互动菜单

（3）页面不适配问题。这是一个普遍存在的问题：许多微信公众号的菜单和栏目直接链接到本单位官方网站或外

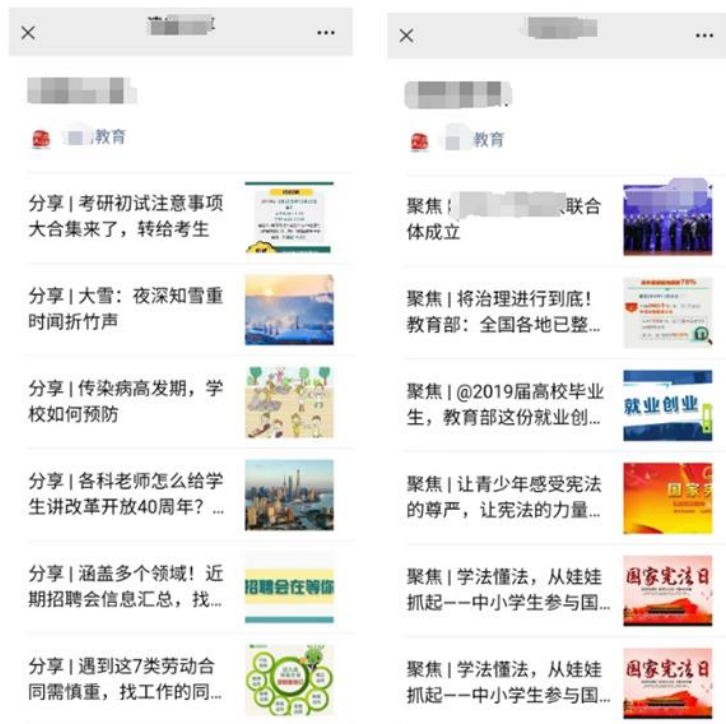
部页面，却未进行手机端的页面适配。因此，在手机端查看时，常会出现页面过宽、内容显示不全或文字过小等问题，极大地影响了用户体验。



某省教育厅、某省住建厅微信公众号页面不适配问题

（四）内容长期不更新

调查发现，不少微信公众号只注重新消息的推送，而对于菜单中的栏目更新不及时，不少栏目存在内容长期不更新或集中某个时间点批量更新等问题，造成这些栏目形同虚设，给公众查找过往历史信息带来不便。



某省教育部门微信公众号内容更新均停留在 2018 年

(五) 链接不可用

不少微信公众号中的菜单或栏目, 存在错误链接或者不可访问的断链。当链接到外部页面时, 因原链接发生变化或者无法访问而未及时进行更改, 导致这些链接不可用, 无法访问外部页面信息, 给公众带来不便。



某省交通运输厅微信公众号厅长信箱链接到办事服务



某省人社厅微信公众号厅长信箱链接出现断链, 无法访问



（六）过度收集用户信息

目前，不少微信公众号中的办事服务、互动交流功能直接链接到政务服务网或者政府门户网站，基于原有的统一身份认证系统，在查看办事指南信息或者留言咨询类信息时，首先要求公众登录。如果不登录，则无法查看任何详细信息。为了查看信息（而这些信息并不需要在线办理），公众却不得不先进行注册，这无疑存在过度收集用户信息的问题。

七、发展建议

（一）坚持正确舆论导向，做好宣传策划和舆论引导

政务新媒体作为移动互联网时代党和政府联系群众、服务群众、凝聚群众的重要渠道以及引导网上舆论、构建清朗网络空间的重要阵地，必须始终坚持高站位与准定位相结合，努力强化宣传策划，正确引导社会舆情，努力营造良好的社会舆论氛围。

建议各单位要充分利用政务新媒体的宣传推广优势，围绕本单位中心工作和热点问题，开展选题策划工作，建立并不断完善选题策划会工作机制。例如，在宣传内容方面，定期召开专题集中策划会，围绕重点政策出台和公众热点关切策划选题，加强政策解读和专家释疑，妥善回应社会关切。在宣传形式方面，依托新技术和新模式，积极进行形态创新，充分运用图文、图表、动漫、语音、微视频等公众喜闻乐见

的形式，打造覆盖面广、影响力大、社会效果好的政务新媒体作品。在宣传渠道方面，一方面加强与上级主管单位的联动策划，增强渠道传播力和传播范围，形成新媒体矩阵。另一方面拓宽线上线下传播渠道，加强与中央主流媒体、商业化媒体、政府网站和其他新媒体的转载传播。在宣传时间节点方面，选择重要政策出台初期、过渡期和阶段成果期以及公众热点关切初期和上升期，加大作品多渠道投放力度，提升宣传影响和覆盖面。

（二）围绕中心工作和主题工作，做好信息发布和解读回应

作为顺应时代发展趋势的信息发布和解读回应平台，政务新媒体应该积极传播党和政府声音，同时围绕本单位中心工作和主题工作，服务发展大局，突出工作重点和部署战略，统筹推进政务公开，强化解读回应。

在信息发布方面，建议围绕本单位中心工作和主题工作，突出平台政务属性，同时重点推送重要政策文件信息和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息。在政策解读方面，突出提炼政策文件重点并注重运用生动活泼、通俗易懂的语言以及图表图解、音频视频等方式提升解读效果。对政策措施出台实施过程中出现的误解误读和质疑，应充分运用政务新媒体迅速澄清、解疑释惑，正确引导、凝聚共识，建立网上舆情引导与网下实际工作处置相同步、相协调的工

作机制。在回应突发事件和政务舆情方面，要充分发挥政务新媒体传播速度快、受众面广等优势，把政务新媒体作为突发公共事件信息发布和政务舆情回应、引导的重要平台，提高响应速度，及时公布真相、表明态度、辟除谣言，并根据事态发展和处置情况发布动态信息，注重发挥专家解读作用。

（三）积极响应公众需求，做好互动交流和办事服务

政务新媒体应该始终坚持以人民为中心的工作导向，围绕社会公众需求，畅通政务新媒体互动渠道，聚合办事服务入口，走好网上群众路线和推动服务事项“掌上办”。

在互动交流方面，针对机制建设，建议不断优化完善留言审看发布和回复审核、与业务部门沟通协作等机制。针对互动渠道，一方面，充分考虑不同类型政务新媒体的优势，建立符合业务需求的多样化互动渠道；另一方面，重点建设基于政府网站集约化平台基础上的融合渠道。针对平台功能，不断优化完善平台评论、评价等功能。针对互动方式，注重结合重大活动、重要节日及纪念日、主题日等设置话题、策划活动，同时鼓励采用微联动、微直播、随手拍等多种形式，引导社会公众参与社会治理。在办事服务方面，针对服务入口，建议做好办事服务入口的汇聚整合和优化，尤其是做好移动政务新媒体办事服务入口与其他入口的互联互通；针对服务内容，建议在推进系统联通、打通数据壁垒、创新业务协同的基础上，突出便民实用属性，加快推动与群众日常生

产生活密切相关的民生事项掌上办、指尖办；针对服务功能，除了提供基本的注册、查询和办事功能，更要结合实际情况为用户不断增加提供个性化、便捷化和智能化集成服务，不断提高用户满意感和获得感。

（四）推动高质量发展，做好运维管理和组织保障

政务新媒体不仅仅是一种“新媒体”，更是创新社会治理模式的一种新方式，提升社会治理能力的一种新能量，这也就意味着其内在的要求是实现高质量发展，尤其是实现内容高质量发展，为公众提供更好的服务。

要实现高质量发展，就要以高度负责的态度，高效落实的行动不断推动和完善运维管理和组织保障。一是底线红线不能碰，包括安全、泄密事故等严重问题、内容不更新等“僵尸”“睡眠”情况、互动回应差等弄虚作假行为，一经发现，立刻单项否决。二是新媒体账号开设整合要规范，数量、名字、认证信息、开设变更关停注销流程等都要符合规范要求。三是运行维护要强化，包括内容发布审核、转载、外链、有害信息处理等都有规范流程和处理方式，安全防护要严格执行相关法律法规、制度预案，内容中不能出现严重错误表述和敏感信息。四是管理协调要到位，包括责任到位、经费到位、人员到位，同时建立相关部门沟通协调机制。五是培训考核要加强，通过培训提能力，为政务新媒体打造专业队伍；通过考核促落实，推动政务新媒体健康有序发展。

附件 1：近几年国家政策文件要求

序号	文件名称	发文字号
1	国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见	国办发〔2018〕123 号
2	国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知	国办秘函〔2019〕19 号
3	国务院办公厅关于印发 2019 年政务公开工作要点的通知	国办发〔2019〕14 号
4	国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见	国办发〔2019〕51 号
5	国务院办公厅关于印发 2020 年政务公开工作要点的通知	国办发〔2020〕17 号
6	国务院办公厅关于印发 2021 年政务公开工作要点的通知	国办发〔2021〕12 号
7	国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见	国发〔2022〕5 号
8	国务院办公厅关于印发 2022 年政务公开工作要点的通知	国办发〔2022〕8 号
9	国务院关于加强数字政府建设的指导意见	国发〔2022〕14 号
10	关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见	——
11	国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见	国办发〔2023〕29 号
12	国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见	国发〔2024〕3 号

附件 2：政务微信公众号调查对象

国务院部委：

序号	主办单位	账号名称
1	外交部	外交部
2	国防部	国防部发布
3	国家发展和改革委员会	国家发展改革委
4	教育部	微言教育
5	科学技术部	锐科技
6	工业和信息化部	工信微报
7	国家民族事务委员会	国家民委
8	国家安全部	国家安全部
9	民政部	中国民政
10	司法部	司法部
11	财政部	财政部
12	人力资源和社会保障部	人力资源和社会保障部
13	自然资源部	自然资源部
14	生态环境部	生态环境部
15	住房和城乡建设部	中国建设报
16	交通运输部	交通运输部
17	水利部	水利部
18	商务部	商务部门户网站
19	文化和旅游部	文旅之声
20	国家卫生健康委员会	健康中国

序号	主办单位	账号名称
21	退役军人事务部	退役军人事务部
22	应急管理部	中华人民共和国应急管理部
23	中国人民银行	中国人民银行
24	审计署	审计署
25	国家核安全局	国家核安全局
26	国家乡村振兴局	国家乡村振兴局
27	国务院国有资产监督管理委员会	国资小新
28	海关总署	海关发布
29	国家税务总局	国家税务总局
30	国家市场监督管理总局	市说新语
31	国家金融监督管理总局	国家金融监督管理总局
32	中国证券监督管理委员会	证监会发布
33	国家广播电视总局	国家广播电视总局
34	国家统计局	统计微讯
35	国家知识产权局	国家知识产权局
36	国家国际发展合作署	国家国际发展合作署
37	国家医疗保障局	国家医保局
38	国家机关事务管理局	国管局
39	中国气象局	中国气象局
40	国家粮食和物资储备局	国家粮食和物资储备局
41	国家能源局	国家能源局
42	国家移民管理局	国家移民管理局
43	国家林业和草原局	国家林业和草原局

序号	主办单位	账号名称
44	国家铁路局	国家铁路局
45	国家邮政局	国家邮政局
46	国家文物局	国家文物局
47	国家中医药管理局	国家中医
48	国家疾病预防控制局	国家疾控局
49	国家矿山安全监察局	国家矿山安全监察局
50	国家消防救援局	中国消防
51	国家外汇管理局	国家外汇管理局
52	国家药品监督管理局	中国药闻

省级政府：

序号	主办单位	微信公众号名称
1	首都之窗运行管理中心	首都之窗
2	天津市人民政府办公厅政务信息发布中心	天津政务信息发布
3	河北省人民政府办公厅	河北省人民政府
4	山西省人民政府办公厅	山西省人民政府
5	内蒙古自治区人民政府办公厅	内蒙古自治区人民政府发布
6	辽宁省人民政府办公厅	辽宁发布
7	吉林省人民政府办公厅	吉林省人民政府网
8	黑龙江省人民政府办公厅	黑龙江政务
9	上海市大数据中心	上海一网通办总门户
10	安徽省人民政府办公厅	安徽省人民政府网
11	福建省人民政府办公厅	中国福建
12	江西省人民政府办公厅	江西省人民政府
13	山东省人民政府办公厅	山东政府网
14	河南省人民政府办公厅	河南发布
15	湖北省人民政府办公厅	湖北省人民政府网
16	湖南省人民政府办公厅	湖南省人民政府网
17	广东省人民政府办公厅	广东省人民政府门户网站
18	广西壮族自治区人民政府办公厅	中国广西政府网
19	海南省人民政府办公厅	海南省政府网
20	重庆市人民政府办公厅	重庆市政府网
21	四川省人民政府新闻办公室	四川发布
22	贵州省人民政府办公厅	贵州省人民政府网
23	云南省人民政府办公厅	云南省人民政府

24	西藏自治区人民政府	西藏自治区人民政府
25	陕西省人民政府办公厅	陕西发布
26	甘肃省人民政府办公厅	甘肃政务
27	青海省人民政府办公厅	青海政务督查
28	宁夏回族自治区人民政府办公厅	宁夏政府网
29	新疆维吾尔自治区人民政府办公厅	新疆政府网
30	新疆生产建设兵团办公厅	新疆生产建设兵团

省级政府职能部门：

在省级政府职能部门中，我们选择了广大人民群众关注的民生领域的部门微信公众号进行评估，包括 31 个省级政府（不含新疆生产建设兵团）的教育、卫生健康、医疗保障、公安、人力资源和社会保障、住房和城乡建设、市场监管、文化旅游、交通运输、司法、民政、税务等 12 个领域的微信公众号，共 372 个账号。