



瑞安市公安局交警大队 瑞安市道路交通安全协会 联办

月刊

# 微平台 大服务

## 交警大队交通管理迈入 微时代

通讯员 郑悦慧 记者 金行哲

104国道汀田段流量较大,通行缓慢、多起事故加上隆山东路和罗阳大道路口停电,造成道路不畅、处理电子违章系统免分的信息,属误传

在瑞安,很多市民在驾车出行前,都会习惯地打开微信,查看瑞安交通管理指挥中心官方微信公众平台,看看这些信息,了解当天的路况。也有不少不开车的市民,乘坐公交车前也习惯性向平台发信息咨询具体线路。

自今年7月8日瑞安交通管理指挥中心正式开通以来,在短短2个多月,该官方微信似乎已成了瑞安市民不可或缺的生活用品,固定粉丝达到2万余人。正因如此,该平台日前成为全国公安政务微信协作联盟第55家会员单位,成为我省首家获批的县(市)交警大队。

### 创新引领 抢占 微空间 制高点

微信是网络信息时代多元化的产物,当社会公众对微博的热情在逐步消减时,微信不失时机地登上了前台。市交警大队基于对政务微信发展态势和空间的把握,顺应信息变革、进化法则,本着电子政务互补、整合原则,抢抓先机,大胆试水。

据交警大队负责人介绍,瑞安交通管理指挥中心微信不同于微博的主动性拓展,更多的是来自用户自主的需求判断。微信强大的后台管理工具,能在很大程度上满足用户需求,最大限度地发挥其互补的功效,积极地选择和调配他们各自的利弊、长短,加以科学合理运用。

在微信平台建立初期,主创人员就将瑞安交通管理指挥中心微信平台定位为本地化、角色和本土化经营,覆盖人群指向大多为本地人群。虽然打造本地专属微信会对粉丝数量构成抑制,但是微信的实际传播面更广,微信的强关系圈子可以促进瑞安交通管理指

挥中心微信平台的高认可度,口碑效应凸显。

在内容上,该微信平台则围绕行政窗口、应急动员、宣传阵地三大核心功能,实现了车、驾、管全方位的信息服务。除了提供实时路况信息查询、交通违法查询、事故处理指南等相关查询内容外,交警部门还通过微信平台公布市区单行线分布、公交线路、交通违法处理窗口地址,及瑞安车辆4S店故障救援电话等服务内容。

由于微信公众平台每天只能发一条信息,这种发布规则的限制促使瑞安交通管理指挥中心微信平台在发布内容时会更加往深度发展,内容选择更精细,选择最重要、最时效、最想让观众看到的交管特色新闻和专业资讯,第一时间将信息发布,使信息传播和服务更加精准,给予用户崭新体验,充分发挥了微信在交通管理各类突发事件预警和公共服务中的优势。

### 规范运作 构建 微警务 新机制

目前,警务微信还是一项全新课题,我们一直在努力探索。该负责人说,为提高瑞安交通管理指挥中心微信的运营能力与技巧,他们针对性地组织业务技能培训,定期向通讯软件专业人员学习请教,不断提高警务微信日常维护、经营技巧、更新管理、规范运作的水平和能力,保障了微信平台高效、有序运作。

同时,交警大队还与中国警察网发起成立的全国公安政务微信协作联盟保持密切联系,研讨分享经验,探寻发展规律,提升警务微信影响力,传播交警正能量。

据了解,为能及时处理和办理微信相关事宜,大队建立了微信每日值班制度。设立微信专管员,上班时间由微信专管员负责,空档时间由1名指挥中心民警和7名协辅警轮流24小时平台值班,从事微信平台日常素材维护更新。

每天,他们都会即时收集交通热点、提醒要点和实时路况,工作时间每隔半小时更新一次路况,值班时间每隔1小时更新一次,如遇高速封道或其他紧急情况,实时发布路况信息。每日编发1期交管资讯。

今年台风苏力登陆当天,他们就更新实时路况25条,自动回复网友信息1226条,登陆前后共发布相关资讯2条。

为了能提高市民和社会对瑞安交通管理指挥中心的关注度,获取众多粉丝,交警大队与瑞安日报、瑞安广播电台以及网络媒体互动合作,利用他们的媒介优势,宣传和推介警务微信平台,滚动发布瑞安交通管理指挥中心二维码图片,设计制作微信平台宣传海报,张贴于交警大队各个对外窗口,在交警大队、瑞安市公安局、瑞安电信、瑞安市人民医院的官方网站设施飘窗。



每期的信息管理资讯都不同

### 提升效能 扩大 微问政 影响力

自微信平台开通以来,交警大队通过路况实时更新、交通管制信息的及时发布,引导市民选择适宜的出行路线,我市拥堵状况明显缓解。

今年7月8日、9月7日,我市共接报拥堵类警情422起,与上两月环比下降19.3%,取得明显成效。今年秋季开学前,交警大队通过微信平台发布下周起,安阳路部分路段限时单向通行重启的信息,受到市民广泛关注,9月2日开学首日,该路段逆行违法与去年同比下降50%,全市路阻警情同比下降9.1%。

交警大队还根据警情特点,通过发挥微信与老百姓距离近的优势,利用文字、图片相结合的特色,发布雷雨雾天安全行车注意事项、道路施工隔离措施、防车祸防酒驾、交规解答、案例播报、警方辟谣等微提示,为交通管理开辟了一条安全宣传的崭新途径。

其中,因平台具有点对点的特点,警方辟谣的功能发挥得淋漓尽致。8月15日下午,微博、论坛、微信朋友圈等网络媒体有不少网友转发一条关于瑞安飞云江大桥限速50,超速扣6分,超速被拍的帖子,当天不少人打电话或到交警大队咨询是否属

实。次日一大早,交警大队立即通过微信平台迅速发布警方辟谣:飞云江大桥限速50,车辆超速被拍,信息不实,属误传。该信息发布后,这谣言立即就平息了。

9月2日,我市论坛、微信朋友圈、微博等网络又有不少网友转发一条关于9月1日、10月1日,1个月期间,处理电子违章系统免分之类的帖子。当天,交警违法处理中队和各辖区中队处理窗口人流量明显增加,众多市民询问为何不可免分,造成不良影响。当天下午,交警微信平台发布辟谣信息后,各处理窗口逐渐恢复正常状态,网络媒体上也不再见此谣言信息。

截至昨日,瑞安交通管理指挥中心微信平台的功能已扩展到10项便民服务,共编发各类道路交通管理资讯51期,设置自动回复网友信息56876条,受到市民的一致好评。

这个微信平台的开通,还带来意想不到的好处。微信平台开启后,就有网友在微博、论坛上发出瑞安交警开通微信公众平台了,可查实时路况、车辆违章!的帖子,网友纷纷跟帖对此举予以肯定。这让警民关系进一步密切,交警社会评价进一步提高,交警队伍形象进一步提升。



不少市民习惯驾车前,先查看微信了解路况



瑞安交通管理指挥中心  
微信平台二维码



宣传推广微信平台



民警在监控中心及时发布路况信息