

赛迪评估研究报告



## 2025 年政务微信公众号 调查研究报告

赛迪检测认证中心有限公司

二〇二五年十二月

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：李慧慧 刘立明 张 磊 周婵忻 孙 玮

福州字节小沣数据科技有限公司

组 长：谢 宁 副组长：施博骏 李民秋

组 员：何武平 林水财 何敬法

- 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](http://www.cstc.org.cn)

赛迪评估: [www.ccidegov.cn](http://www.ccidegov.cn)

- 官方微信公众号



---

## 目 录

一、调查研究背景 .....	1
二、调查研究范围 .....	2
三、调查研究指标 .....	3
(一) 指标设置说明 .....	3
(二) 数据合规性说明 .....	6
四、调查研究结果 .....	7
(一) 总体结果 .....	7
(二) “内容发布质量”AI智评结果 .....	11
五、亮点做法总结 .....	20
(一) 聚焦重点工作，提升内容品质 .....	20
(二) 优化菜单命名，注入服务温度 .....	24
(三) 创新政策解读，增强内容可读 .....	28
(四) 整合线上服务，提升办事效率 .....	32
(五) 拓展互动形式，注重参与便捷 .....	39
(六) 应用新兴技术，优化用户体验 .....	45
(七) 强化时效响应，领跑政务传播 .....	46
六、主要问题分析 .....	48
(一) 账号开设不规范或未开设账号 .....	48
(二) 账号信息未展示或信息更新滞后 .....	49
(三) 文章内容发布质量不高阅读量低 .....	50
(四) 菜单设置不清晰或功能定位缺项 .....	51

---

(五) 内容发布不规范或长期未更新 .....	52
(六) 文章缺乏互动或无实质回应交流 .....	54
(七) 功能链接不可用或存在错误 .....	55
(八) 过度收集用户信息令公众却步 .....	56
七、发展建议 .....	57
(一) 提高内容发布质量, 增强吸引效能 .....	57
(二) 强化政策解读能力, 提升政府公信 .....	58
(三) 积极响应公众需求, 优化互动体验 .....	59
(四) 构建双向互动体系, 加强政民沟通 .....	60
(五) 聚焦重点服务事项, 深化便民实效 .....	61
(六) 完善运维保障能力, 夯实发展根基 .....	62
附件1: 近几年国家政策文件要求 .....	63
附件2: 政务微信公众号调查对象 .....	64
(一) 国务院部委 .....	64
(二) 省级政府 .....	66
(三) 省级政府职能部门 .....	67
(四) 地级市政府 .....	68
(五) 区县(市)政府 .....	70

## 一、调查研究背景

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，已成为移动互联网时代党和政府联系群众、服务群众、凝聚群众的重要纽带，是建设服务型政府、提升治理能力的关键载体，也是引导网络舆论、净化网络环境的前沿阵地。近年来，各级政府部门积极运用政务新媒体推进政务公开、优化政务服务、深化政民互动、凝聚社会共识，在提升治理效能方面取得显著成效。然而，部分政务新媒体仍存在功能定位模糊、信息发布失范、运营管理粗放、监督机制缺失等问题，“僵尸号”“睡眠账号”“不当言论”“互动缺位”等现象时有发生，不仅影响政务形象，更损害政府公信力。

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”。

2024 年，我们依据《意见》和《通知》相关要求，对全国政务新媒体建设情况组织开展了首次抽样调查与系统研究。在首轮调查研究基础上，2025 年我们进一步扩大样本覆盖范围，优化调查研究指标体系，旨在更加全面、客观地反映当前政务新媒体的发展现状与实际成效，为推动政务新媒体健康、有序、高质量发展提供有价值的参考依据。

## 二、调查研究范围

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、功能集成及内容呈现方面具有显著的系统性和完整性优势。因此，本次抽样调查研究，我们仍然聚焦于政务微信公众号，暂未纳入政务 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，本次调查研究范围主要包括 5 类：

### 1、国务院部委政务微信公众号

包括国务院组成部门、直属（特设/办事）机构、部委管理的国家局微信公众号，共 51 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，除去 2 个未开设微信公众号的单位，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研究。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，除去未开设微信公众号的单位，共 329 个账号。

#### 4、地级市政府微信公众号

各省、自治区下辖市、地区、盟、自治州人民政府开设的微信公众号，除去未开设微信公众号的单位，共 239 个账号。

#### 5、区县级政府微信公众号

包括自愿报名以及行业专家推荐的区、县、县级市人民政府开设的微信公众号，共 33 个账号。

总计：682 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调查研究对象。

### 三、调查研究指标

#### （一）指标设置说明

《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，政务新媒体调查研究指标重点关注以下几个方面。

一是推进政务公开，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。

**二是加强政民互动，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期限内得到妥善处理，并及时反馈处理结果，以保障合理诉求得到有效解决。

**三是突出民生事项，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。

**四是考察政务微信公众号内容发布质量。**作为移动互联网时代最具传播力的平台之一，微信公众号具有传播速度快、受众覆盖面广等特点。内容发布质量的高低，直接影响公众号的关注度、用户粘性及信息传达效果。

**五是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。

指标体系		调查研究内容
日常运维		调查微信公众号是否存在内容更新不及时、功能链接不可用等日常运维问题。
菜单设置		调查微信公众号主菜单设置是否规范，是否按照要求设置了政务公开、办事服务、互动交流类功能菜单，主菜单内的子菜单设置是否符合主菜单功能定位。
移动端适配		调查微信公众号内容发布移动端适配情况，重点研究政务公开、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。
内容发布质量	原创力	通过AI智评系统研究微信公众号文章的原创能力和文章质量，严控内容抄袭风险，确保政策解读、民生信息的独家性和公信力，避免内容同质化。
	安全力	调查微信公众号文章的政治表述准确性、敏感词检测、信息真实性、个人信息脱敏、数据泄露风险、政策文件引用规范、来源权威性、负面评论率、歧义表述风险等。
	传播力	通过AI智评系统研究公众号文章的阅读量、转发率、点赞率、在看率等内容的传播力。
	时效力	通过AI智评系统研究微信公众号文章涉及重大事件时(如自然灾害、公共卫生、重大决策等)的响应时效和信息完整度。
	互动力	调查微信公众号文章对有效评论的互动响应情况，若无有效评论量，此项权重分配至传播力指数。
功能建设	政务公开	调查微信公众号是否开设政务公开栏目，是否与政府网站协同发布法定公开内容。重点研究及时发布政策文件、做准做精做细解读工作的情况，鼓励运用生动活泼、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政策文件解读效果。
	办事服务	调查微信公众号是否开设办事服务类栏目，是否与政府网站、政务服务平台协同提供办事服务。引导各级新媒体围绕利企便民、聚合办事入口、优化用户体验，推动更多事项“掌上办”。重点研究办事事项的分类导航、办事入口的汇聚整合和优化，是否提供办事指南(无需登录)、在线办理、在线查询等功能。
	互动交流	调查微信公众号是否提供互动交流功能，是否与政府网站协同

指标体系	调查研究内容
	<p>提供互动交流功能。重点研究在线留言、咨询、投诉等功能建设情况，并考察以微联动、微直播、随手拍等多种形式参与公共管理、公共服务的情况，鼓励建设智能问答、咨询答问库。</p> <p>说明：只链接到@国务院和互联网+督查的，本项不得分。</p>

## （二）数据合规性说明

本次调查研究设置了内容发布质量指标，我们将首次引入AI大模型对该指标进行测评。测评全程遵循《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，所有评估数据均来源于政务微信公众号公开发布的信息，AI模型应用全面符合政务领域技术安全规范，具体合规性措施如下：

**一是数据采集合规。**仅采集政务微信公众号已发布的公开信息，包含图文内容、发布时间、阅读量、转发量、公开留言等，不通过非法违规手段获取未公开数据；对设置访问权限的非公开内容（如私信、定向推送信息等），一律不纳入采集范围。

**二是个人信息保护。**对用户留言中涉及的个人敏感信息，包括手机号、家庭住址、身份证号等，通过AI识别技术自动脱敏处理，确保个人信息不泄露。评估过程中不存储完整个人信息，仅保留脱敏后的统计数据用于分析。

**三是数据使用限制。**采集的公开数据仅用于本次政务微信公众号调查研究，不用于第三方共享或其他非研究目的。

**四是AI模型合规性保障。**本次调查研究，严格遵循政务领域“自主可控、安全可靠”技术要求，所用AI模型均采用国产化技术架构，未使用GPT系列、Claude、Gemini、LLaMA等境外AI模型。核心自然语言处理能力依托国产Deepseek、Doubao\_Seed、Qwen等大模型，经针对性微调构建专属政务评估智能体。训练数据均来源于人民日报

报、新华社、中国政府网等权威政务公开渠道，全程规避境外数据及未经授权的第三方语料，确保评估逻辑、结果表述完全契合政务话语体系规范，数据安全与评估合规性双重可控。

## 四、调查研究结果

### （一）总体结果

2025年优秀政务微信公众号调查研究结果中，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、国家烟草专卖局、国家铁路局政务微信公众号在国务院部委中表现较好。

北京市、辽宁省、安徽省、福建省、湖南省、广西壮族自治区、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，广东省、重庆市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。

乌兰察布市、葫芦岛市、淮南市、六安市、黄山市、福州市、厦门市、泉州市、南昌市、九江市、荆州市、黄冈市、长沙市、衡阳市、湘潭市、益阳市、娄底市、广州市、湛江市、来宾市、凉山彝族自治州、贵阳市、六盘水市、临沧市、酒泉市政务微信公众号在地级市政府中表现较好。

福州市马尾区、泉州晋江市、潍坊寿光市、湖北省仙桃市、长沙市芙蓉区、长沙市天心区、湘潭湘乡市、娄底冷水江市、郴州市苏仙区、广州市越秀区、广州市天河区、深圳市坪山区、柳州市鹿

寨县、柳州市鱼峰区政务微信公众号在区县级政府中表现较好。

说明：以下各列表中的优秀政务微信公众号按照行政区划序列排序。

## 1. 部委优秀政务微信公众号

部委优秀政务微信公众号，共7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
国家烟草专卖局	烟草微报
国家铁路局	国家铁路局

## 2. 省级政府优秀政务微信公众号

省级政府优秀政务微信公众号，共9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
安徽省	安徽省人民政府网
福建省	中国福建
湖南省	湖南省人民政府网
广西壮族自治区	中国广西政府网
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
---------	-------

### 3. 省级政府职能部门优秀政务微信公众号

省级政府职能部门优秀政务微信公众号,共21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
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
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
湖北省住房和城乡建设厅	湖北住建
湖北省医疗保障局	湖北医疗保障
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
广东省人力资源和社会保障厅	广东人社
国家税务总局广东省税务局	广东税务
国家税务总局广西壮族自治区税务局	广西税务
重庆市住房和城乡建设委员会	重庆住建
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
贵州省民政厅	贵州民政
贵州省医疗保障局	贵州医保
青海省民政厅	青海民政
国家税务总局宁夏回族自治区税务局	宁夏税务

#### 4. 地级市政府优秀政务微信公众号

地级市政府优秀政务微信公众号，共25个，如下表所示：

单位名称	微信公众号名称
乌兰察布市	乌兰察布市政府发布
葫芦岛市	中国葫芦岛
淮南市	淮南市人民政府发布
六安市	六安市人民政府发布
黄山市	黄山市人民政府发布
福州市	福州市人民政府
厦门市	厦门发布
泉州市	泉州政务
南昌市	南昌市人民政府发布
九江市	九江市人民政府发布
荆州市	荆州市人民政府网
黄冈市	黄冈政府网
长沙市	长沙市政府门户网
衡阳市	衡阳市人民政府门户网
湘潭市	湘潭市人民政府网
益阳市	益阳市人民政府网
娄底市	娄底市人民政府门户网
广州市	广州政府网
湛江市	湛江政府网
来宾市	广西来宾政府网
凉山彝族自治州	凉山政务
贵阳市	贵阳市人民政府网
六盘水市	六盘水市人民政府网
临沧市	临沧市人民政府

酒泉市	酒泉市人民政府
-----	---------

## 5. 区县（市）政府优秀政务微信公众号

区县（市）政府优秀政务微信公众号，共14个，如下表所示：

所属省市	单位名称	微信公众号名称
福州市	马尾区	马尾发布
泉州市	晋江市	晋江政务
潍坊市	寿光市	寿光市人民政府
湖北省	仙桃市	仙桃市人民政府网
长沙市	芙蓉区	芙蓉区人民政府网
长沙市	天心区	天心区人民政府网
湘潭市	湘乡市	湘乡市人民政府网
娄底市	冷水江市	冷水江政务
郴州市	苏仙区	苏仙区人民政府
广州市	越秀区	广州越秀政府网
广州市	天河区	天河政府网
深圳市	坪山区	创新坪山
柳州市	鹿寨县	鹿寨政务
柳州市	鱼峰区	柳州市鱼峰区人民政府

## （二）“内容发布质量”AI智评结果

### 1. 微信公众号

“内容发布质量”AI智评结果中，国家安全部、工业和信息化部、国家卫生健康委员会、国家消防救援局、国家税务总局、国家发展和改革委员会、国家医疗保障局、教育部、应急管理部、海关总署等在国务院部委中表现较好。

辽宁省、湖南省、四川省、云南省、北京市、安徽省、福建省、广西壮族自治区在省级中表现较好。

福建省交通运输厅、贵州省民政厅、广东省人力资源和社会保障厅、湖北省住房和城乡建设厅、国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局广东省税务局、江苏省民政厅、湖北省医疗保障局、重庆市住房和城乡建设委员会、北京市人力资源和社会保障局等在省级政府职能部门中表现较好。

黄山市、武汉市、广州市、湘潭市、新余市、益阳市、黄冈市、荆门市、六安市、厦门市、六盘水市、长沙市、大理白族自治州、怒江傈僳族自治州、福州市、临沧市、银川市、成都市等在地级市政府中表现较好。

福建省晋江市、长沙市湘江新区、深圳市坪山区、广州市海珠区、广州市天河区、六安市裕安区、长沙市芙蓉区在区县（市）政府中表现较好。

## 2. 优秀文章

优秀文章的AI智评结果中，国家消防救援局、退役军人事务部、教育部、国家发展和改革委员会、国家医疗保障局、工业和信息化部、应急管理部、国家统计局、海关总署、国家卫生健康委员会、国家安全部等在国务院部委中表现较好，如下表所示。

单位名称	公众号	标题	AI分类
国家消防救援局	中国消防	2岁宝宝差点没了双手竟是因为这件家家必备品！家长们请别再随手放	社会关切
国家消防救援局	中国消防	景区漂流秒变“泥石流”！汛期出游别去这些地方	社会关切
退役军人事务部	退役军人事务部	退役军人事务部等7部门联合印发《困难退役军人帮扶援助工作规范》	政策发布解读

单位名称	公众号	标题	AI 分类
教育部	微言教育	一图解读《教育强国建设规划纲要（2024—2035年）》	政策发布解读
教育部	微言教育	教育部等八部门：鼓励高校聘请行业专家等担任兼职教师	政策发布解读
国家发展和改革委员会	国家发展改革委	一图读懂   《“三北”工程总体规划》	政策发布解读
国家医疗保障局	国家医保局	职工医保个人账户余额可以转账了	政务服务
国家消防救援局	中国消防	94岁老人爬出4楼窗外竟只为上班，网友：“打工”精神自愧不如	社会关切
国家消防救援局	中国消防	全烧没了！广东揭阳一宠物店起火，“毛孩子”无一生还……	社会关切
教育部	微言教育	教育部负责人解读《教育强国建设规划纲要（2024—2035年）》	政策发布解读
教育部	微言教育	教育部等9部门发文，加快推进教育数字化	政策发布解读
工业和信息化部	工信微报	如何推进重点行业数字化转型？2025年版场景化、图谱化参考指引来了！	政策发布解读
国家医疗保障局	国家医保局	医保钱包究竟是什么？	经验总结
国家消防救援局	中国消防	“嘭、嘭、嘭！”户主爽一时，回头车库已成“重灾区”	社会关切
教育部	微言教育	围绕6大重点领域，教育部推进实施“高技能人才集群培养计划”	政策发布解读
教育部	微言教育	安全不“放假”！寒假安全提示转给师生家长	社会关切
应急管理部	中华人民共和国应急管理部	深夜自驾露营，妻儿被山洪冲走，警方通报→	社会关切
国家消防救援局	中国消防	男童参加夏令营走失超48小时，走失时细节公布！消防等全力搜寻	社会关切
应急管理部	中华人民共和国应急管理部	多地叫停！这个“高素质”习惯，得改了	社会关切
国家统计局	统计微讯	从“跑断腿”到“点一点”：畜禽调查的智能逆袭	政务服务
海关总署	海关发布	说说“十四五”这五年	经验总结
应急管理部	中华人民共和国应急管理部	商铺火灾，8人死亡	社会关切
国家消防救援局	中国消防	不喷水改“咬人”，这只“鸭子”让萌娃当街痛哭！	社会关切
国家消防救援局	中国消防	凌晨传来异响！30余辆电动车“火烧连营”，小区楼下一片火光	社会关切

单位名称	公众号	标题	AI 分类
工业和信息化部	工信微报	八问十一图，读懂《纺织工业数字化转型实施方案》	政策发布解读
工业和信息化部	工信微报	【涨知识】L2、L3、L4、L5？啥才算“驾驶自动化”？	科教文史
国家卫生健康委员会	健康中国	一起粉碎肿瘤“饮食”谣言   全国肿瘤防治宣传周	科教文史
国家安全部	国家安全部	同学们 新版打本“避雷”指南请查收	政策发布解读
国家消防救援局	中国消防	好险！一次听劝的提前搬家，3人得以保命！	社会关切
国家消防救援局	中国消防	男子群里发完照片后失联，找到时已遇难.....请警惕这些致命隐患	社会关切

湖南省、辽宁省、四川省、云南省、北京市、安徽省在省级政府中表现较好，如下表所示。

单位名称	公众号	标题	AI 分类
湖南省	湖南省人民政府网	五届旅发大会，给湖南带来了什么？	经验总结
辽宁省	辽宁发布	图解   辽宁省人民政府办公厅关于印发《辽宁省数字政府建设实施方案（2025—2027年）》的通知	政策发布解读
四川省	四川发布	四川稳外资19条发布！这些领域将开放试点	政策发布解读
湖南省	湖南省人民政府网	聊点政事   不看论文看实绩！湖南职称评审“大松绑”	政策发布解读
湖南省	湖南省人民政府网	探索中小学春秋假及缩短寒暑假、加大消费信贷支持.....9部门发文	政策发布解读
辽宁省	辽宁发布	辽宁优品   辽参的「海洋臻品」养成之路（文末有福利）	新闻活动
辽宁省	辽宁发布	一张图带你用“辽事通”领取育儿补贴	政务服务
四川省	四川发布	拟将14个重点区域纳入城市更新规划！成都正在征求意见	政策发布解读
云南省	云南省人民政府	民生回应   生育津贴可直接拨付至个人啦！线上申请指南→	政务服务
北京市	首都之窗	升级12345！今年，北京将打造365天不打烊的服务大厅	政务服务
四川省	四川发布	民营经济促进法今日起正式实施，听听川企怎么说！	政策发布解读
四川省	四川发布	新闻发言人回应四川发布网友提问：如何玩转若	社会关

单位名称	公众号	标题	AI 分类
		尔盖？   发布会深一度	切
云南省	云南省人民政府	最高补贴 15000 元！我省出台居家适老化改造消费品以旧换新实施方案	政策发布解读
云南省	云南省人民政府	定了！2025 年云南办好这 10 件惠民实事	政务服务
四川省	四川发布	43 项具体举措！支持这些人就业创业   政策吹风会	政策发布解读
北京市	首都之窗	动起来！中小学生暑期体育锻炼指南来了	政策发布解读
湖南省	湖南省人民政府网	老乡请注意！中央财政支持，这些方面有补助→	政策发布解读
安徽省	安徽省人民政府网	安徽发布重要方案！推进“大资产”统筹管理	政策发布解读
北京市	首都之窗	北京发布中小学“体育八条”！以“身心健康”打开新学期	政策发布解读
北京市	首都之窗	2025 年北京义务教育阶段入学政策发布	政策发布解读
湖南省	湖南省人民政府网	年收入 2 万→200 余万，这个村做对了啥？	经验总结
四川省	四川发布	标题基础，内容就不基础	经验总结
辽宁省	辽宁发布	厅长讲政策做解读   省教育厅副厅长张国林：《辽宁教育强省建设规划纲要》解读	政策发布解读
辽宁省	辽宁发布	电子结婚证，谁还没领？！	政务服务
湖南省	湖南省人民政府网	曾不被看好的湘超，凭什么让全网“真香”了？	经验总结
辽宁省	辽宁发布	“新身份证”来了！今起施行！	政策发布解读
安徽省	安徽省人民政府网	事关民营企业，最新部署！	经验总结
北京市	首都之窗	北京将打造“夜京城”十四景，具体规划——	政策发布解读
湖南省	湖南省人民政府网	“三三四四五”，带你看懂湖南零基预算改革！	政策发布解读
云南省	云南省人民政府	点读云南   摸清家底！“五经普”结果“出炉”	经验总结

税务、人社、民政、医疗保障等省级政府职能部门的文章表现较好，如下表所示。

单位名称	公众号	标题	AI 分类
国家税务总局广东省税务局	广东税务	广东税务 12366 热点速递（三十四）  生活中这些事免征个人所得税	政策发布解读
广东省人力资源和社会保障厅	广东人社	“技”亮前程，关爱同行！广东省人力资源和社会保障厅部署全省技工院校关爱学生工作	经验总结
广东省人力资源和社会保障厅	广东人社	媒体关注   新华网：零工市场与就业驿站 打造家门口的就业服务圈	经验总结
贵州省民政厅	贵州民政	贵州地名邀您“游村寨”——“石头古寨·风水民居”：郝家湾古寨	科教文史
湖北省医疗保障局	湖北医疗保障	医保关系你我他，基金安全靠大家	政策发布解读
国家税务总局广东省税务局	广东税务	个税小课堂   一文教会您正确享受子女教育专项附加扣除政策	政策发布解读
贵州省医疗保障局	贵州医保	贵州医保致学生家长的一封信	政务服务
国家税务总局广东省税务局	广东税务	涉税专业服务机构代理通道社保功能操作指引	政务服务
湖北省医疗保障局	湖北医疗保障	雨☔雨☔雨☔热☀热☀热☀，足不出户→办理医保业务	政务服务
国家税务总局广东省税务局	广东税务	广东税务 12366 即问即答（七十八）  @灵活就业人员，教你轻松办理社保费参保与清缴！	政务服务
内蒙古医疗保障局	内蒙古医疗保障	国家医保服务平台 APP 登录指南	政务服务
北京市人力资源和社会保障局	北京人社	我在外地，三代卡换发后要回京激活吗？	政务服务
国家税务总局广东省税务局	广东税务	先进制造业企业享受增值税加计抵减政策，需要注意哪些问题？	政策发布解读
广东省人力资源和社会保障厅	广东人社	人社回声   您关心的养老保险相关问题，解答来啦→	社会关切
江苏省民政厅	江苏民政	政府出手带娃！江苏 2228 个暑托班“托”起别样精彩	经验总结
贵州省民政厅	贵州民政	一图读懂   贵州省居家适老化改造补贴申领流程（附产品清单）	政务服务
广东省人力资源和社会保障厅	广东人社	就业大省挑大梁！助力对口支援和协作地区夯实“最基本的民生”	经验总结
江苏省民政厅	江苏民政	央视关注！江苏：一天也能托“短托养老”来了	社会关切
北京市人力资源和社会保障局	北京人社	微信、支付宝都能找工作，咋操作？您往这儿看→	政务服务
广东省人力资源和社会保障厅	广东人社	@青年英才，广东百企博创平台培育计划带你“粤”见未来→	经验总结
湖北省住房和城乡建设厅	湖北住建	“安居留才”组合拳护航高校毕业生“才聚荆楚”	经验总结

单位名称	公众号	标题	AI分类
重庆市民政局	重庆民政	全国首创！重庆招收智慧养老服务公费生	政务服务
广东省人力资源和社会保障厅	广东人社	聚焦六大亮点！粤港澳大湾区创业大赛正式拉开赛事帷幕	经验总结
福建省交通运输厅	福建交通	今天给你点颜色看看！	科教文史
湖北省住房和城乡建设厅	湖北住建	湖北宜昌“1245”街区治理模式亮相全国城管大会	经验总结
北京市人力资源和社会保障局	北京人社	灵活就业人员参保怎么办？这份攻略请查收	政务服务
湖北省医疗保障局	湖北医疗保障	叮！“医保+自费”，一码搞定	政务服务
北京市人力资源和社会保障局	北京人社	产假期间劳动合同到期了，怎么办？	社会关切
湖北省住房和城乡建设厅	湖北住建	科技赋能，让城市运行更安全更韧性	经验总结
广东省住房和城乡建设厅	广东省住房和城乡建设厅	“广东城市体检进行时”：一体化推进城市体检与城市更新工作	经验总结

武汉市、福州市、广州市、湘潭市、黄山市、九江市、凉山州、六安市、新余市、大理白族自治州、六盘水市、芜湖市等在地级市政府中表现较好，如下表所示。

单位名称	公众号	标题	AI分类
武汉市信息中心	武汉市人民政府网	“生得起、养得好”30条政策一图读懂！	政策发布解读
福州市人民政府办公厅	福州市人民政府	诚邀天下英才！今天，福州发布“榕耀青春赋能包”！	政策发布解读
广州市政务服务和数据管理局	广州政府网	解码“12218”   2025年广州招商这样干！	政策发布解读
湘潭市人民政府办公室	湘潭市人民政府网	已开通！医保余额可以转账了	政务服务
广州市政务服务和数据管理局	广州政府网	就业增收、育儿、旧小区改造.....广州发布33条措施与你息息相关！	政策发布解读
黄山市人民政府办公室	黄山市人民政府发布	今晚8点！黄山市旅游一卡通年票（江浙沪版）重磅开售！	政务服务
武汉市信息中心	武汉市人民政府网	武汉下个月要办“汉超”？官方回应	社会关切
九江市人民政府办公室	九江市人民政府发布	江西省托育服务消费券来啦！马上领取！	政务服务
凉山州人民政府办公室	凉山政务	一图速览中共凉山州委九届十一次全会公报	政策发

单位名称	公众号	标题	AI 分类
室			布解读
六安市人民政府办公室	六安市人民政府发布	高校聘请兼职教师，这些人可参与	政策发布解读
新余市人民政府办公室	新余市人民政府	这张惠民卡总价值达 14812 元，很多新余人都有	政务服务
大理白族自治州人民政府办公室	大理州人民政府网	免费学前教育来了，免保教费政策覆盖所有幼儿园大班儿童	政策发布解读
湘潭市人民政府办公室	湘潭市人民政府网	今起全面禁用！事关纯牛奶	政策发布解读
大理白族自治州人民政府办公室	大理州人民政府网	网友建议大理开行水上公交，官方回复了！	社会关切
福州市人民政府办公厅	福州市人民政府	福州四部门联合印发！事关千家万户	政策发布解读
六安市人民政府办公室	六安市人民政府发布	旧房装修，最高补贴 2 万元！申请通道→	政务服务
六盘水市人民政府办公室	六盘水市人民政府网	职工医保个人账户余额可以转账了	政务服务
九江市人民政府办公室	九江市人民政府发布	学费全免！九江招 390 人→	政务服务
黄山市人民政府办公室	黄山市人民政府发布	黄山市 7 大景区免票！面向这类群体	政务服务
福州市人民政府办公厅	福州市人民政府	延长相应地铁公交运营时间！福州建立这项联动机制（全文+解读）	政策发布解读
大理白族自治州人民政府办公室	大理州人民政府网	省一笔！今年换这些，有补贴→	政策发布解读
六安市人民政府办公室	六安市人民政府发布	超级大环线！涉及六安！	政策发布解读
广州市政务服务和数据管理局	广州政府网	今天起，广东城际实施新版运行图，上线 8.1 折优惠票	政策发布解读
芜湖市人民政府办公室	芜湖市人民政府发布	试点！芜湖医保可网上购药了	政务服务
大理白族自治州人民政府办公室	大理州人民政府网	最新！事关大理州住房公积金→	政务服务
九江市人民政府办公室	九江市人民政府发布	免门票！庐山国庆中秋优惠福利来了→	政务服务
九江市人民政府办公室	九江市人民政府发布	100 万元！文旅惠民消费券来了→	政务服务
广州市政务服务和数据管理局	广州政府网	太古里万象城 SKP 建设提速！广州 25 项举措加码培育国际消费中心	政策发布解读
芜湖市人民政府办公室	芜湖市人民政府发布	确定了！芜湖发展的关键	经验总结
福州市人民政府办公	福州市人民	福州印发实施办法：这些危房可以自主更新改	政策发

单位名称	公众号	标题	AI 分类
厅	政府	造！（全文+解读）	布解读

长沙市湘江新区（岳麓区）、深圳市坪山区、六安市裕安区、福建省晋江市、广州市天河区等在区县级政府中表现较好，如下表所示。

单位名称	公众号	标题	AI 分类
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区（岳麓区）	一图读懂   湖南省支持大学生创业工作年度报告	经验总结
坪山区政务服务和数据管理局	创新坪山	高效协同，一次办理！新生儿“出生一件事”服务再加速	政务服务
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区（岳麓区）	2年免租！0元入驻！长沙这个地铁口孵化基地真香	政务服务
裕安区人民政府办公室	裕安区人民政府发布	寻美冬日   走，到城南摘草莓	政务服务
晋江市人民政府办公室	晋江政务	九利好措施！晋江最新发布！	政策发布解读
晋江市人民政府办公室	晋江政务	一触即享！晋江医保轻松办	政务服务
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区（岳麓区）	事关农村建房！从线下多次跑到指尖一次办	政务服务
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区（岳麓区）	“湘”约十二载，岳麓胸怀大智！	经验总结
晋江市人民政府办公室	晋江政务	免费住！晋江政府“买单”！这些群体可申请→	政务服务
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区（岳麓区）	长沙出台入境旅游促进方案 用好用足240小时过境免签政策	政策发布解读
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区（岳麓区）	最高可获25万元支持！大学生创业申报“一键通达”	政策发布解读
天河区政务服务和数据管理局	天河政府网	便民服务新举措！猎德街高频政务服务事项指南一键掌握	政务服务
晋江市人民政府办公室	晋江政务	事关晋江不动产登记！省时省力更省心……	政务服务
晋江市人民政府办公室	晋江政务	晋江完成首例数据资产登记！数据资产化“破冰”！	政务服务
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区（岳麓区）	2.5亿！“红枫计划”助力大学生创业！	政务服务
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区（岳麓区）	抓紧申请！60m <sup>2</sup> 最高补贴1500元！	政务服务
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区（岳麓区）	关注！长株潭一体化最新部署！	政策发布解读

单位名称	公众号	标题	AI 分类
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区(岳麓区)	近4000家研发机构扎根！看长沙的全球研发雄心	经验总结
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区(岳麓区)	湖南湘江新区：政策赋能，打造大学生创业“梦工场”	政策发布解读
晋江市人民政府办公室	晋江政务	最高7万元！晋江发放购房补贴！	政策发布解读
晋江市人民政府办公室	晋江政务	晋品出海！安踏、恒安、361°、盼盼……	经验总结
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区(岳麓区)	从采购到餐盘全程“阳光”！新区校园餐开放周亮出智慧监管新成果	经验总结
天河区政务服务和数据管理局	天河政府网	云上可办4.5万个事项！就在广州国际金融城	政务服务
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区(岳麓区)	免费拎包入住！这些房源抓紧申请→	政务服务
晋江市人民政府办公室	晋江政务	政策“大礼包”来了！12份扶持政策助企向“新”求“质”	政策发布解读
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区(岳麓区)	“锈带”变“秀带”，工业遗产与城市更新双向奔赴！	经验总结
晋江市人民政府办公室	晋江政务	暑期身份证办理不用愁！晋江全攻略来啦，轻松搞定不排队～	政务服务
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区(岳麓区)	力度增加！最高补贴2万！已申领的可补差	政策发布解读
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区(岳麓区)	零事故密码！长沙燃气革命真香	经验总结
湘江新区管理委员会	湖南湘江新区(岳麓区)	0元开公司！创业成本直降87%！	政策发布解读

## 五、亮点做法总结

在本次调查研究过程中，我们发现优秀政务微信公众号在内容发布、菜单设置、功能设计、新技术应用等方面存在很多共性特色，值得各地区、各部门参考借鉴。

### （一）聚焦重点工作，提升内容品质

微信公众号凭借其受众广泛、传播迅速等特点，已成为内容发布的重要平台。调查发现，不少单位能够紧扣本地区、本单位的重点工作与专项任务，积极策划并推出一系列高质量原创文章。此举

不仅显著提升了内容的阅读量与传播广度，更有力地服务了核心业务，实现了工作落实与宣传效能的相互促进与统一，广受社会公众好评。

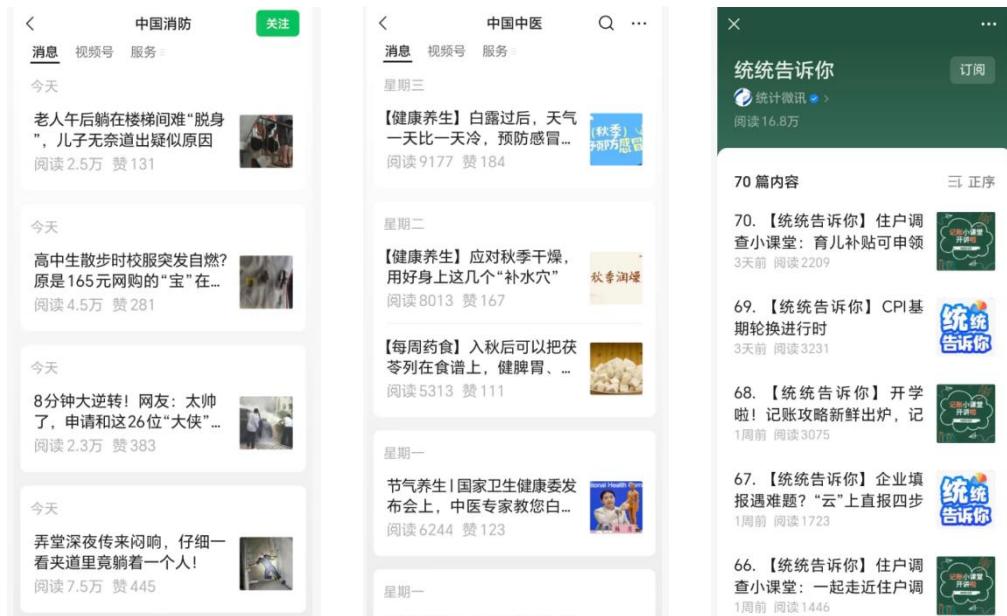
“国家安全部”微信公众号紧密围绕群众身边发生的真实案例，策划并推出多篇原创内容，将国家安全教育融入具象化、可感知的情景叙事。这些文章凭借鲜明的主题、贴近生活的表达和强烈的现实警示意义，迅速引发公众共鸣，篇篇成为“10万+”爆款，转发量与点赞量持续攀升。在引爆网络关注的同时，也有效推动了国家安全意识从“入眼入耳”到“入脑入心”，真正实现了宣传效果与社会教育意义的有机统一。



### “国家安全部”微信公众号原创性文章

还有多个部委微信公众号成为知识科普的标杆案例。例如，国家消防救援局微信公众号“中国消防”的消防安全科普文章、国家中医药管理局微信公众号“中国中医”的《健康养生》和《每周药食》、以及国家统计局微信公众号“统计微讯”的《统统告诉你》等

系列文章，均凭借其专业且深入人心的原创内容，让公众轻松学习了专业知识，获得了社会公众的广泛关注。



### “中国消防”、“中国中医”、“统计微讯”微信公众号原创性文章

辽宁省政府微信公众号“辽宁发布”，聚焦信息原创能力提升，围绕辽宁县域经济发展、名优特色产品推广等核心方向，充分发挥政务新媒体传播高效、推广力强的优势，以“讲好辽宁故事”为抓手，策划“四季风土”和“辽宁优品”两个专题栏目内容发布，助力政务工作宣传，更好推动辽宁产品走向全国、吸引四方游客走进辽宁。



### “辽宁发布”微信公众号四季风土和辽宁优品系列文章

“上海人力资源和社会保障”微信公众号，其《一课》和《漫说》系列栏目，以深入浅出的方式解读专业的社保政策内容，将复杂条款化繁为简，有效提升了公共政策的透明度与普及度。



“上海人力资源和社会保障”微信公众号一课和漫说系列原创性文章

## （二）优化菜单命名，注入服务温度

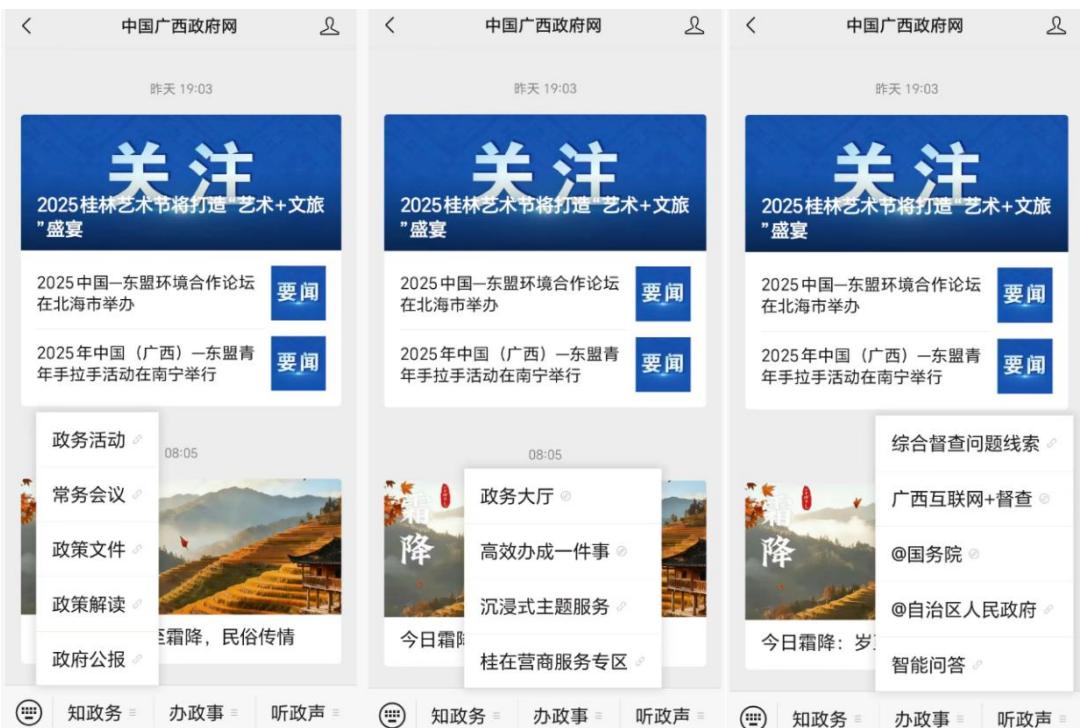
调查发现，不少单位的微信公众号严格对标《意见》要求，菜单设置精准体现了“政务公开、办事服务、互动交流”三大功能定位。其命名清晰直观且新颖别致，显著提升了公众的信息获取效率。

“安徽省人民政府网”微信公众号，巧妙设置了“皖政公开”“皖事服务”“皖情互动”三个菜单，每个菜单下又设置了若干个相应的子菜单。安徽省简称“皖”，该字读音与“万”相近，寓意“丰富、周全”，具备天然的传播优势。通过将“皖”字融入菜单命名，不仅彰显了安徽的地域特色，强化了品牌辨识度，也有效提升了公众的使用体验。



### “安徽省人民政府网”微信公众号菜单

“中国广西政府网”微信公众号，设置了“知政务”“办政事”“听政声”三个菜单，每个菜单下栏目多、内容丰富。其中，“知政务”设置了政策文件、政策解读、政府公报、政务活动等栏目，“办政事”设置了政务大厅、高效办成一件事、桂在营服务专区等栏目，“听政声”设置了@自治区人民政府、广西互联网+督查等栏目，并提供在线智能问答功能。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。



### “中国广西政府网”微信公众号菜单

宋应星是我国明代杰出科学家，其著作《天工开物》被誉为“中国17世纪的工艺百科全书”。值得一提的是，这部巨著正是在江西省新余市分宜县编纂完成。为传承这一历史文脉，新余市人民政府微信公众号“新余市人民政府”，巧妙融入“天工”元素，设置了“天工政务”“天工互动”“天工服务”三个菜单。公众在便捷获取政务信息与服务的同时，也能感受到深厚的历史文化底蕴，实现知识与服务的双重收获。



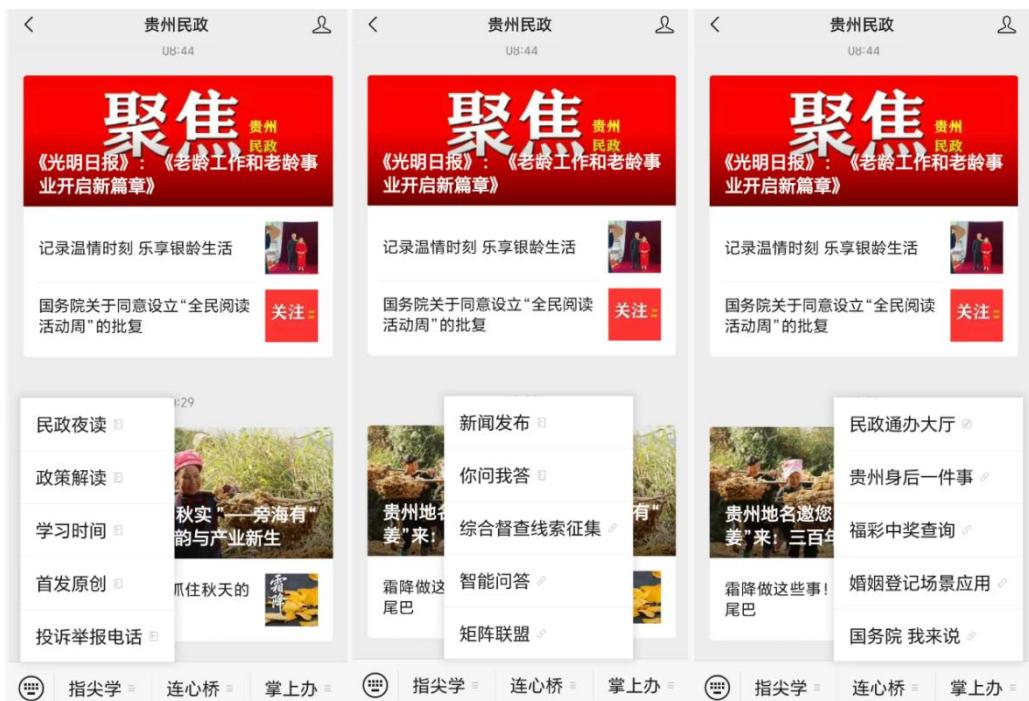
### “新余市人民政府”微信公众号菜单

“内蒙古医疗保障”微信公众号，以“看、说、享”三个动词为核心，清晰设置了“看政策”“说心声”“享服务”三大功能分区。该设计直观引导公众完成从政策查看、互动交流到业务办理的全流程，打造了高效便捷的一站式医保服务平台。



### “内蒙古医疗保障”微信公众号菜单

“贵州民政”微信公众号，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

### （三）创新政策解读，增强内容可读

政策文件与解读材料是社会公众高度关注的内容。如何将专业性强、内容复杂的政策条文转化为普通群众能理解、易记忆的信息，是各单位持续探索并着力解决的关键问题。

调查发现，目前多数单位对政策解读高度重视，能够紧密围绕当前重点工作及民众关切热点，在政策出台的第一时间同步发布文件及相关解读，确保了信息的及时性与一致性。在解读形式上，除常规的文字说明和图解外，不少单位积极创新，引入数字人播报、H5互动动画、短视频、音频讲解、在线访谈、专家解读等多种方式，将原本艰涩的政策内容转化为通俗易懂的表达形式，显著提升了解读的传播力、接受度和实际效果。

“国家发展改革委”微信公众号围绕《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》这一重磅政策文件，策划了系列专项解读。通过精心设计的多幅插图，将政策的核心要义与关键举措可视化，使专业内容变得直观易懂，显著提升了政策解读的亲和力与传播效率。

**政策图解-国家发展和改革委...** ...

www.ndrc.gov.cn

首页 > 政务公开 > 解读 > 政策图解

**政策解读 | 政策图解**

- 一图读懂 | 关于深入实施“人工智能+”行动的意见  
2025/08/26
- 插图解读 | 漫谈“AI+”行动-“人工智能+”科学技术  
2025/08/26
- 插图解读 | 漫谈“AI+”行动-“人工智能+”产业发展  
2025/08/26
- 插图解读 | 漫谈“AI+”行动-“人工智能+”消费提质  
2025/08/26
- 插图解读 | 漫谈“AI+”行动-“人工智能+”民生福祉  
2025/08/26
- 插图解读 | 漫谈“AI+”行动-“人工智能+”治理能力  
2025/08/26
- 插图解读 | 漫谈“AI+”行动-“人工智能+”全球合作  
2025/08/26
- 一图读懂 | 固定资产投资项目节能审查和碳排

**【插图解读 | 漫谈“AI+”行动-“...** ...

www.ndrc.gov.cn

En 无障碍模式 三

**中华人民共和国国家发展和改革委员会**  
National Development and Reform Commission

首页 > 政务公开 > 解读 > 政策图解

**插图解读 | 漫谈“AI+”行动-“人工智能+”科学技术**

2025/08/26 高技术司



### “国家发展改革委”微信公众号政策解读

“安徽省政府网”微信公众号积极拓展政策解读渠道，通过会议图解、部门解读、媒体解读、新闻发布会、在线访谈等多种形式，及时、全面地对政策内容进行全方位解析，并且政策文件与解读材料之间关联整合，便于公众对照理解。

在此基础上，公众号创新采用“政策大白话”形式，将专业术语转化为通俗易懂的日常语言，有效降低公众理解门槛，拉近政策与民众之间的距离，提升了政务信息的亲和力与传播实效。



### “安徽省人民政府网”微信公众号政策解读

厦门、青岛、成都等地政府微信公众号，积极实践从“单向发布”到“多元感知”的转变。他们不再局限于传统文本，而是融合音频、视频、动漫、图文及第三方媒体解读等多种形式，打造全媒体、场景化的解读新范式，致力于让每一位公众都能找到适合自己的方式，真正读懂政策、用好政策。



### 厦门市、青岛市、成都市微信公众号政策解读

在政策解读的多样化探索中，南昌、青岛等地政府微信公众号率先试水“数字人”播报。这种新颖形式将专业的政策文件，通过数字形象以口语化、可视化的方式呈现，变“被动阅读”为“主动观看”，增强了传播趣味性，也体现了政务服务的创新意识。相信公众在初次访问时，都会情不自禁地想点击一探究竟。

#### 关联稿件

- 南昌市人民政府办公室关于印发南昌市深入推进绿色食品产业链转型升级高质量发展两年行动方案（2025—2026年）的通知
- 【文字解读】《南昌市深入推进绿色食品产业链转型升级高质量发展两年行动方案（2025—2026年）》政策解读

扫一扫在手机打开当前页

### 南昌市、青岛市微信公众号数字人政策解读

为提升政策解读的传播效能，长沙、衡阳、湘潭等多地市政府微信公众号，不约而同地选择了H5互动页面这一新媒体解读形式。其丰富的交互体验与动态视觉效果，有效破解了政策文件的理解壁垒，让公众“愿意看、看得懂、方便转”，实现了权威性与传播力的统一。

31



长沙市、衡阳市、湘潭市微信公众号 H5 政策解读

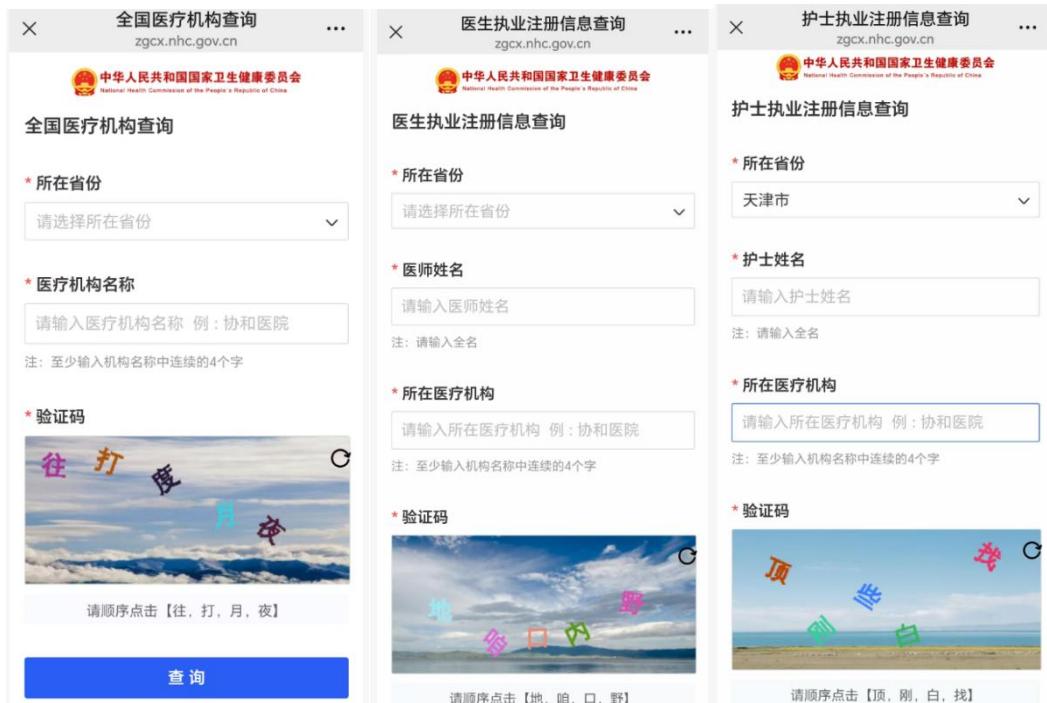
#### （四）整合线上服务，提升办事效率

微信公众号提供的“指尖上的政务服务”，通过用户最熟悉、最便捷的方式将高效的数字服务与有温度的互动沟通相结合，深度融合到百姓的日常生活场景中。它不仅将线下服务搬到线上，更是通过流程再造和数据赋能，推动了服务型政府的建设，让“为人民服务”以更轻盈、更智能的方式触手可及。

调查发现，不少单位聚焦利企便民，整合办事服务入口与查询入口，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”、信息“掌上查”。一些职能部门围绕本单位的重点工作，着重推动与群众生活密切相关的民生服务向移动端拓展，梳理并集中呈现重点服务事项，以专题形式提升服务效果。

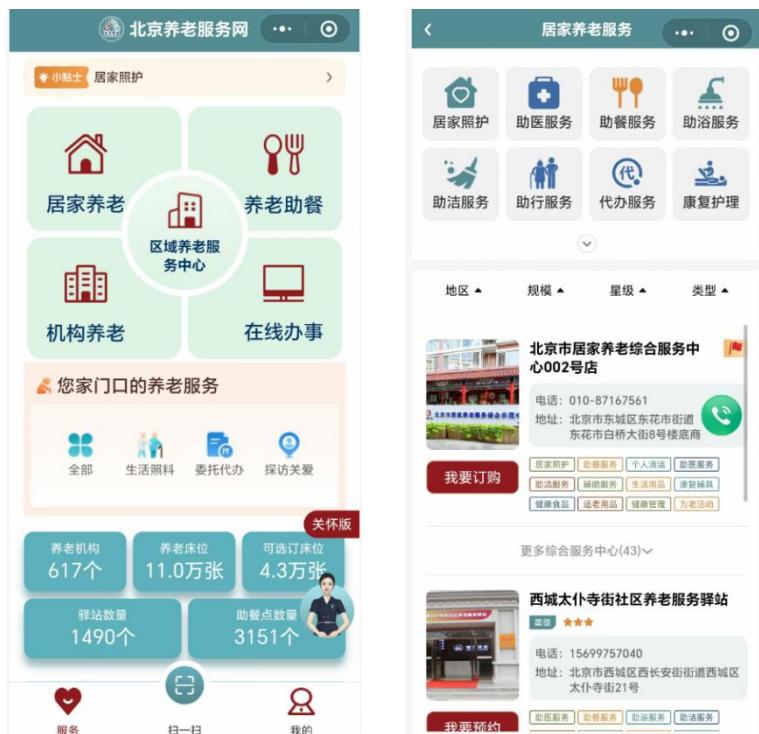
国家卫生健康委微信公众号“健康中国”，提供权威的医疗资质查询服务，涵盖全国范围内的医疗机构、执业医师与护士信息。此

功能为公众建立了可靠的验证渠道，有效甄别并打击非法行医行为，让所有非法机构与执业人员无处藏身，筑牢了医疗安全防线。



### “健康中国”微信公众号查询平台

“北京民政”微信公众号，聚焦当前热门的城市养老服务这一特定主题，整合居家养老、养老助餐及机构养老等数据资源，集中进行展示。该平台结合电子地图实现服务项目的可视化查询与定位，并公开各项翔实数据及收费标准，清晰展示“家门口”的养老服务，极大提升了市民获取信息的便捷性与透明度。



### “北京民政”微信公众号养老主题服务

“上海人力资源和社会保障”微信公众号，提供基于电子地图的就业与技能服务查询，涵盖“15分钟就业服务站”、技能培训机构及评价机构。并拓展提供线上就业需求登记服务，实现了精准、便捷的公共就业服务供给。

培训机构名称	所属区	办学质量和诚信等级	操作
1 上海宏星职...	静安	A级	<a href="#">查看</a>
2 上海自力进...	黄浦		<a href="#">查看</a>
3 上海嘉定现...	嘉定	A级	<a href="#">查看</a>
4 上海市嘉定...	嘉定		<a href="#">查看</a>
5 上海嘉定区...	嘉定		<a href="#">查看</a>

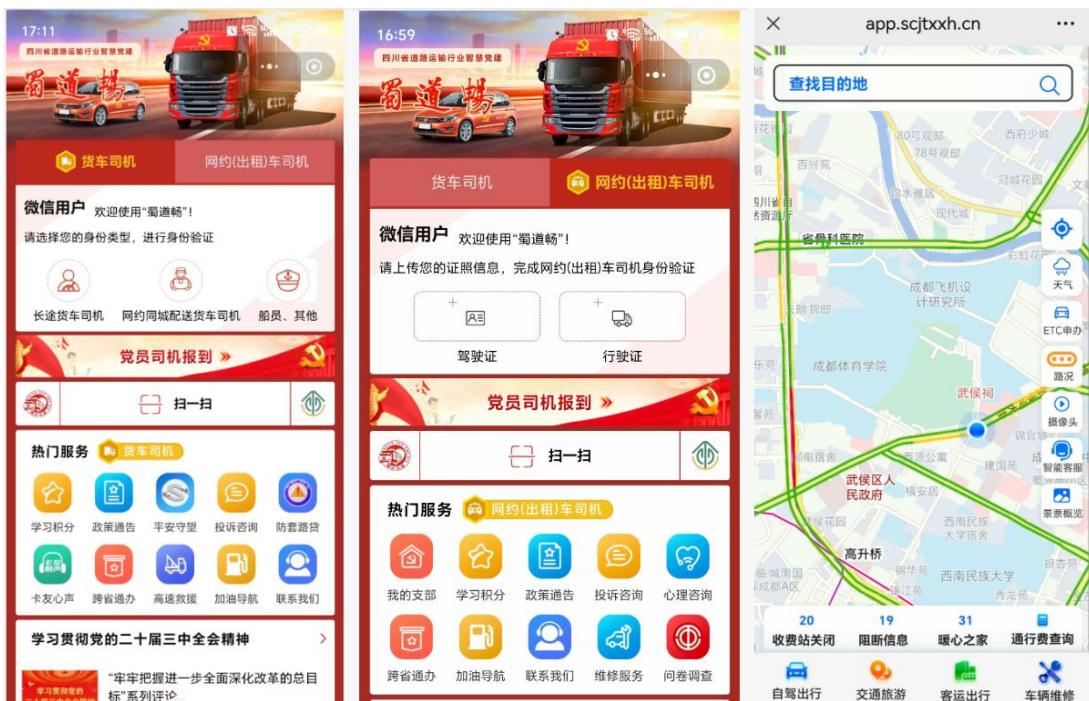
### “上海人力资源和社会保障”微信公众号就业服务

“湖北省司法厅”微信公众号的 **12348** 掌上平台，提供覆盖全省的法律服务机构地图查询与导航服务，涵盖律师事务所、公证处、司法鉴定机构、基层法律服务所、法律援助中心等。平台同时集成在线法律咨询功能，极大提升了公众获取法律服务的便利性。



### “湖北省司法厅”微信公众号公共法律服务

“四川省交通运输厅”微信公众号联动“蜀道畅”小程序，专注服务货车司机与网约车驾驶员，提供全方位行车保障服务。平台同时集成“天府畅行”服务体系，实时更新路况、天气、维修站点与通行费信息，真正实现一路畅行、全程护航。



### “四川省交通运输厅”微信公众号司机保障服务和交通服务

凉山彝族自治州微信公众号“凉山政务”，在办事菜单下，设有“彝州日历”与“企业日历”两大特色服务。“彝州日历”主要服务于个人用户，提供招考、便民类信息提醒；“企业日历”则面向企业主体，推送招投标、重大活动等商业资讯。通过多源信息汇聚和智能加工，打造“一站式”便企服务平台，实现了政务信息的精准分类与主动送达，充分体现了以用户为导向的服务理念。



### “凉山政务”微信公众号彝州日历和企业日历

“贵阳市人民政府网”微信公众号秉持以用户为中心的服务理念，依托“便民利企服务矩阵”H5服务专区，与政府网站、政务服务平台协同，系统整合了贵阳市级及云岩区、南明区、乌当区、息烽县等区县两级服务资源。通过建立市县联动机制，有效破解了传统便民利企服务存在的“时空受限、资源分散”等难题。借助统一标准、移动适配与业务协同，实现了市与区县服务的高效对接与无缝联动，为全省政务新媒体建设提供了有益示范。



### “贵阳市人民政府网”微信公众号便民利企服务矩阵

“广州越秀政府网”微信公众号针对个人与商家两类服务对象，分别设置详尽的办事服务事项。同时，平台集成“广州市开办企业一网通”系统，为企业提供全流程线上服务，实现政务服务的精准化与一体化。



### “广州越秀政府网”微信公众号办事服务

## （五）拓展互动形式，注重参与便捷

政务微信公众号作为连接政府部门与社会公众的纽带，在加强政民互动、推动政务公开方面发挥着重要作用。调查发现，当前大多数政务微信公众号不仅接入“@国务院”、“互联网+督查”和“营商环境建设大督查”等国家级互动平台，还积极开设“领导信箱”、“咨询投诉”、“意见征集”、“在线访谈”等一系列互动栏目，有效拓展了政民沟通的渠道。通过倾听民意、汇聚民智、解决民忧、凝聚民心，政务新媒体正成为践行新时代网上群众路线的重要载体。

同时，不少单位依托政府门户网站，持续完善统一、全面、权威的政务咨询答问库，对常见问题进行系统梳理与集中展示，既提升了回应公众关切的效率，也进一步增强了互动服务的质量与实效。

针对公众关切的热点问题，“广州政府网”微信公众号的12345诉求平台实现了“精准分类、一目了然”。它将网购消费纠纷、噪声扰民、车辆乱停放、电动车违规等常见诉求分门别类，方便市民快速对号入座。在提交环节，平台力求“操作简便、一步到位”：公众无需登录，动动手指完成信息填写，并用“随手拍”功能上传现场图片，即可完成问题反馈。



### “广州政府网”微信公众号的 12345 诉求

“临沂政府网”微信公众号的 12345 服务，超越了传统的咨询投诉、建议调查模式，转型升级为一个集纳多项创新功能的政民互动核心平台。平台整合了“首发聚焦”、“首发督办”、“专项深办”、“助企帮办”及“好差评”等核心功能，精准聚焦民生热点与企业关切。通过确保内容的及时更新与高效督办，该平台显著提升了政民互动效率与质量，有力打通了服务群众的“最后一公里”。



### “临沂政府网”微信公众号的 12345

“酒泉市人民政府”微信公众号的“市长信箱”，将原先分散的书记、市长、各部门及各县（区）领导信箱进行统一整合。公众只需在一个页面内进行选择，即可将信件精准直达具体负责部门，操作一目了然，告别了以往在不同页面间切换的繁琐，实现了民意诉求的“一站式”直达。



The screenshot shows the official WeChat account of the Jiuquan City People's Government. The main interface is in Chinese, with a red header bar at the top containing the government logo and the website address [www.jiuquan.gov.cn](http://www.jiuquan.gov.cn). Below the header is a search bar with the placeholder '请输入关键词' (Please enter keywords) and a magnifying glass icon. The main content area is titled '市政府各相关部门、单位网上领导... www.jiuquan.gov.cn' (Online leadership mailbox of various government departments and units). It displays a list of messages with the following details:

日期	来源	作者	内容	回复时间
2023-11-02 10:57	来源:	作者:	日期: 2023-11-02 10:57 来源: 作者: 浏览次数: 10889	2025-10-22
市政府各相关部门、单位网上领导信箱				2025-10-15
关于育儿假				2025-07-29
十五五期间中心城区新城区三期建设				2025-07-29
关于翰林院小区旁道路夜间施工噪声				2025-07-29
市长信箱最新留言 (留言查询请点击)				2025-10-22
讨要血汗钱				2025-10-17
关于泉湖乡永久村市政污水管网倒流				2025-09-25
小学大班额问题				2025-09-24
翠福园新房房顶漏水无人解决				2025-09-24
调查征集				更多+
调查问卷 民意征集				
网络安全问卷调查				征集中
节能宣传问卷				征集中
水资源节约保护问卷调查				征集中
家庭消防安全问卷				征集中
关于中小微企业营商环境的调查问卷				已结束

The sidebar on the left lists several other mailbox sections: '书记信箱' (Secretary's Mailbox), '市长信箱' (Mayor's Mailbox), '市政府各相关部门、单位领导信箱' (Online leadership mailbox of various government departments and units), and '各县(市、区)领导信箱' (Online leadership mailbox of county-level districts).

### “酒泉市人民政府”微信公众号的市长信箱

“江西医疗保障”微信公众号推出智能助手“医保小赣事”，不仅能够基于智能问答技术为用户提供精准的在线交流服务，还创新引入数字人形象，以语音播报方式讲解政策，显著提升了服务的亲和力与信息接收便利度。与此同时，湖南省教育厅微信公众号“湘微教育”紧密围绕当前教育领域热点——如校外违规培训、教师负担过重等问题，专门开设“随手拍”、“码上报”等便捷反馈渠道，鼓励公众参与监督，实现问题即时上报、治理共建共享。



### “医保小赣事”数字人播报、“湘微教育”随手拍、码上报

2025年初，以大模型为代表的生成式人工智能技术迎来关键发展节点，并迅速在政务新媒体领域掀起应用浪潮。众多中央部委与地方政府敏锐地捕捉到这一趋势，纷纷在其微信公众号中引入智能问答功能，推动政民互动模式向智能化、即时化跃升。

从商务部、国家税务总局等国家部委，到山西、安徽、广西、甘肃等省级政府，再到运城、六安、黄山、龙岩、临沂、荆门、广州、来宾、贵阳、晋江、寿光、天河区等地市区县单位，以及众多省级政府职能部门，这一实践已形成广泛示范。通过接入大模型，这些政务平台实现了7×24小时的在线自动应答，能就政策法规、办事指南等常见问题为公众提供即时、准确的解答。

此举不仅极大提升了政务服务的响应效率与可及性，标志着“数字政府”建设从“线上化”步入“智能化”新阶段，更通过打造一个永不打烊的“线上服务窗口”，将“以人民为中心”的执政理念落实到每一次高效、便捷的人机交互之中。



### 甘肃省政府、运城市政府、晋江市政府微信公众号智能问答

而在各省级税务局微信公众号中，北京、内蒙古、黑龙江、广东、广西、江苏、重庆、宁夏等都依托于国家税务总局智能咨询平台，提供智能问答服务。



### 国家税务总局微信公众号智能问答

## （六）应用新兴技术，优化用户体验

在全面落实《意见》要求、夯实政务公开、办事服务与互动交流等基础功能的同时，一些政务微信公众号正积极拥抱新技术，致力于提升公众的访问体验与信息获得感。

面对多元化的用户需求，这些公众号推出了多项人性化服务：为方便长者群体阅读，专设“长者模式”，支持一键放大字体、简化界面；为提升信息获取效率，引入智能搜索功能，帮助用户快速精准定位所需内容。这些举措不仅体现了政务服务的温度与精度，更是推动“数字普惠”、消除“数字鸿沟”的务实行动，使政务新媒体真正成为人人便捷、人人善用的便民平台。

“河南司法行政在线”微信公众号创新推出了“河南传统法律文化电子图谱”。此举不仅是对散落各处的法律思想、制度、人物与遗迹的一次系统性数字化梳理，更通过可视化的知识图谱，将厚重的法律文化遗产转变为可交互的公共知识资源，实现了传统文化的动态传承与创新性普及。



“河南司法行政在线”微信公众号河南传统法律文化电子图谱

与此同时，“广西税务”微信公众号则聚焦实用服务，将常见税费热点问题汇编成内容翔实的电子书。公众既可享受“翻书式”的逐页浏览体验，也能通过目录页码直接定位问题，显著提升了信息获取的便捷性。



“广西税务”微信公众号税费问题汇总电子书

## (七) 强化时效响应，领跑政务传播

时效响应是政务微信公众号发挥政务公开与民生服务功能的核心支撑，更是提升政府治理效能、回应社会关切的关键举措。通过对重大事件与民生热点快速响应，政务新媒体实现了从“被动发布”到“主动回应”的转型，有效搭建起政府与公众间的高效沟通桥梁。

调查研究中发现，各级政务微信公众号普遍能够及时响应政务热点事件，尤其在重大政策出台、突发事件应对、民生热点关切等

场景中表现突出。

“厦门发布”微信公众号以高频稳定发布为基础，以快速响应需求为核心，构建起高效的政务传播时效体系。在发布频次上，近三个月实现日均活跃天数 30 天，保持每天持续更新的节奏，确保政务信息传播的连贯性与常态化，让公众能够每日获取新鲜、实用的本地政务动态。在响应时效上，针对不同类型内容均保持了高效的发布水准，例如公示公告类方面，平均发布时效 $\leq 48$  小时，确保政策信息第一时间传递；新闻活动类方面，基本能实现最迟次日报道；社会关切类方面，部分可实现“当日事当日报、热点事快速报”，有效提升了政务信息的传播力与服务实效。

### “厦门发布”微信公众号高频、高时效文章

“天河政府网”微信公众号在发布频次上保持高活跃运营状态，在政策发布解读时效上，对于各类规范性文件、民生政策、发展规划等核心内容，基本保持在信息形成或政策印发后 20 个工作日内完成发布与同步解读，确保政务信息传播的连续性与覆盖面，让公众能够持续获取权威、实用的政务动态。

【惠企政策】一图读懂 | 天河软件产业产才开发“明珠十条”与“珍宝十条”

天河政府网 2025年6月18日 15:16 广东  
听全文

2025年6月12日，广州天河召开“明珠十条”“珍宝十条”暨软件产业人才政策体系发布会，重磅推出聚焦软件产业与人才的“双十”政策。其中，面向产业发展推出“明珠十条”，面向人才扶持推出“珍宝十条”，并提出“N”项细分领域专项扶持政策，聚焦人工智能大模型和工业软件等细分领域。



天河政府网 +关注 5 16 推荐 写留言

一图读懂 | “12218”广州产业这样发展！

天河政府网 2025年1月14日 15:04 广东  
听全文



天河政府网 +关注 46 推荐 写留言

### “天河政府网”微信公众号图解政策文章

## 六、主要问题分析

本次调查研究，在发现并总结了一批具有代表性的先进经验与典型做法的同时，一些在全国范围内普遍存在的共性问题也不容忽视。总体来看，这些问题主要集中在以下几个方面。

### （一）账号开设不规范或未开设账号

《意见》虽已明确地方政府办公厅（室）为政务新媒体的主管单位，但在实际执行中，存在两大突出问题：一是主管主体偏移，运营不规范。部分地市、区县政府门户网站所展示的微信公众号，其开设主体并非政府办公厅（室），而是宣传部、网信办、新闻办甚至市委外事办等部门。开设主体不明直接导致账号定位模糊，其菜单设置、服务功能均难以符合《意见》的规范要求，影响了政务服务的权威性与统一性。

二是平台建设缺位，服务有短板。部分地方政府尚未开设政务微信公众号，这不仅阻塞了一条便捷的政民互动渠道，也与构建“指

尖上的网上政府”的改革方向相悖，降低了政务服务的可及性与效率。

## （二）账号信息未展示或信息更新滞后

调查发现，部分政府单位虽开设了微信公众号作为信息发布渠道，却未在官方网站的显著位置予以展示，致使公众难以通过常规渠道发现和关注，降低了信息的可及性。

此外，一些公众号在账号名称或认证主体发生变更、甚至账号已注销后，未能及时同步更新网站上的相关信息，导致公众通过原二维码访问时，出现“账号不存在”或“账号已迁移”等提示信息，不仅影响使用体验，也造成政府信息资源的浪费。此类信息衔接不畅的问题，既增加了公众获取权威信息的难度，也削弱了政务新媒体的公共服务效能，不利于政府形象的塑造和信息化建设水平的提升。

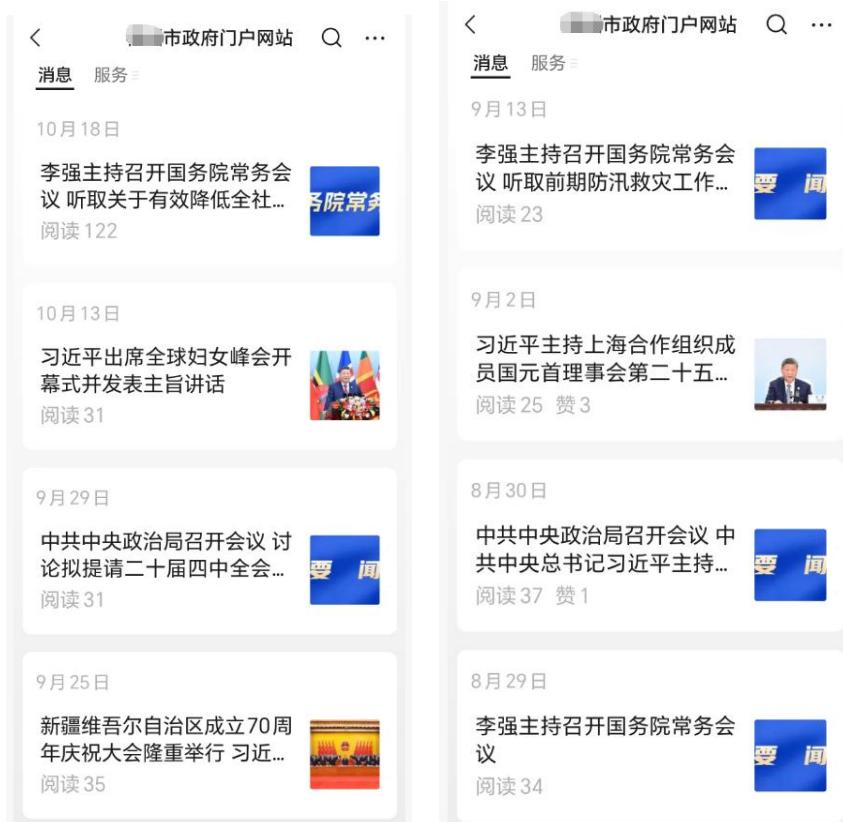


一些微信公众号发生变更信息未及时更新

### （三）文章内容发布质量不高阅读量低

微信公众号作为政策传达与信息互通的关键平台，凭借其便捷的分享与传播特性，在政务公开和公共服务中具有独特优势。然而调查显示，目前不少政务微信公众号所发布的内容，仍集中于转发上级文件及常规新闻动态，原创内容稀缺，对公众关切的热点议题响应不足。这种内容单一、缺乏特色的运营方式，直接影响了信息质量与传播效果，导致文章阅读量普遍偏低，平台效能未能充分发挥。

以某地级市政府微信公众号为例，其发布的文章几乎全部转载自时政新闻，内容同质化严重，平均阅读量均低于100，显示出内容吸引力与用户黏性的明显不足。如何提升内容质量、增强传播实效，已成为管理部门与运营人员亟需深入探讨和破解的重要课题。



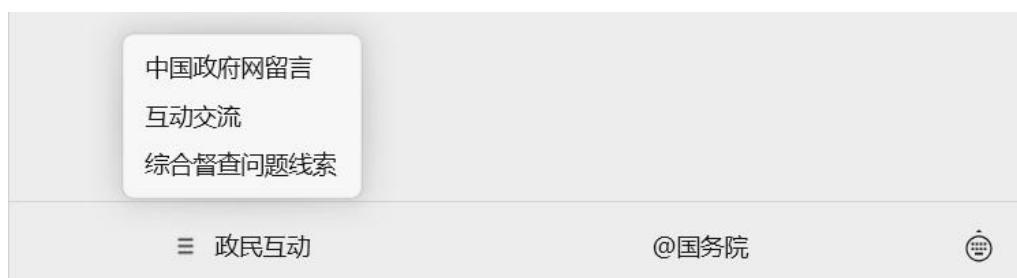
某市政府微信公众号发布的文章阅读量很低

#### （四）菜单设置不清晰或功能定位缺项

这是在调查过程中发现的最为突出的问题。《意见》明确了政务新媒体需具备“政务公开、政民互动、办事服务”三大核心功能。然而调查发现，大量政府微信公众号在功能菜单的设置上存在显著的不规范现象，与相关要求存在较大差距。

突出问题主要表现为两点：一是菜单架构与功能定位严重不符。许多公众号未按三大功能导向规划菜单，且主菜单与子菜单之间逻辑断裂、归类混乱。例如，将本属“政务公开”的“政策解读”置于“便民服务”之下；在“信息发布”菜单中嵌入互动交流类功能；或将“办事服务”入口错误归入“政民互动”板块。此类结构紊乱、名不副实的菜单设置，严重干扰公众的信息获取路径，极大降低了服务效率与使用体验。

二是部分公众号功能缺失严重。个别账号甚至未设置功能菜单，导致界面空置、交互空白，公众无法通过公众号进行任何有效操作，使得政务新媒体的服务价值形同虚设。



某市政府微信公众号只有两个互动类菜单



某省住建厅微信公众号菜单设置混乱



众多微信公众号菜单设置乱象

## (五) 内容发布不规范或长期未更新

内容发布不规范的问题主要集中在以下三个方面：

(1) 内容表述不准确。部分文章中仍然存在严重表述错误，包括对“中华人民共和国”、地名、机构名称等关键信息的错误使用，以及常见时政类短语和敏感词的不规范表达。此类问题不仅影响政府单位的权威形象，也易引发不良社会影响。

(2) 信息更新不及时。部分微信公众号仍保留如疫情查询、灾后重建等已失效的服务栏目或归档信息，未能根据实际情况及时清理和更新，导致内容与当前政策或服务状态脱节。



某市政府微信公众号的疫情查询 某县政府微信公众号的疫情防控措施

(3) 手机访问体验差。在手机端访问政务微信公众号时，经常出现页面未根据手机屏幕大小进行自适应、页面布局错乱、内容显示不全或字体过小等问题。究其原因，是公众号菜单或栏目直接外链至未做移动端适配的官方网站或外部页面，严重影响用户阅读与使用体验。

与此同时，部分公众号的更新机制存在明显短板：一方面，少量账号内容发布长期停滞，沦为“僵尸号”。另一方面，不少账号虽能定期推送新消息，却忽视了菜单内栏目的维护，导致其中大量内容陈旧过时，或仅在特定时段集中批量更新。这种“重推送、轻栏目”的运营模式，使得菜单功能形同虚设，为用户查找历史信息带来了极大不便。



## （六）文章缺乏互动或无实质回应交流

政务微信公众号作为政民互动的重要载体，在文章传播过程中的互动效能严重不足，未能形成有效的双向沟通机制。调查研究发现，多数账号发布的文章仅停留在单向信息推送层面，缺乏激发公众参与互动的设计，文章留言区活跃度极低，鲜有用户主动留言交流。抽样调查的 29684 篇政务公众号发布文章中，仅有不到 1650 篇文章存在有效评论，占比仅 5.6%。

更为突出的是，即便存在少量用户留言，账号也未进行针对性回应，在有评论的文章中，仅有 36.6% 进行了回复，大部分既无观点互动、疑问解答，也无意见反馈，“发布-互动-回应”的传播闭环缺失。“只推不互动、有问无回应”的问题，使得政务新媒体难以发挥

倾听民意、凝聚共识的作用，也导致用户参与热情持续低落，未能实现政务传播的双向价值。

以某政务微信公众号为例，其发布的老旧小区改造政策解读文章阅读量高达 4.2 万，吸引 34 条民众留言，涵盖改造范围、申请流程、资金补贴、施工周期等核心民生关切，充分体现了公众对该议题的高度关注与参与热情。然而，该账号对所有留言未作任何一条回应，既未解答公众疑问，也未回应具体诉求。



某政务微信公众号未对公众关切问题进行有效回复

## (七) 功能链接不可用或存在错误

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。



## （八）过度收集用户信息令公众却步

目前，不少微信公众号将办事服务、互动交流等功能直接链接至省级政务服务网或互动交流平台。这些系统通常沿用原有的统一身份认证机制，导致用户即便仅想查看基本的办事指南或常见留言内容，也被强制要求先登录。而如果没有账号，还需要先注册。若不登录，不仅无法进行留言、咨询、投诉等交互操作，甚至连查看已有信息的详细内容也受到限制。公众仅为简单查看信息却必须先行注册账号再登录，实质上构成了对用户信息的过度收集，加重了使用负担。

更有甚者，部分功能链接设计粗糙，严重阻碍公众使用。例如，内蒙古某县级市微信公众号内的“市长信箱”栏目，点击后并未跳转至相应页面，而是直接要求下载“蒙速办”APP，且未提供任何替

代入口或内容预览。此类设计极不友好，使得有意使用该功能的公众望而却步，严重影响了政府服务的有效性与公众体验。



某微信公众号内的“市长信箱”要求下载APP

## 七、发展建议

### （一）提高内容发布质量，增强吸引效能

针对当前大部分政务微信公众号普遍存在的原创内容稀缺、内容质量参差不齐、阅读量持续低迷等突出问题，各单位需立足根本、多措并举进行系统性整改与优化，切实提升政务新媒体的传播力、影响力和公共服务水平。

一是强化内容策划，提升原创能力。应设立内容策划专职岗位，围绕本地区、本单位重点工作与民生关切，制定月度选题计划。深入基层挖掘鲜活案例，采用“图文+短视频”等多媒体形式，打造系列化原创栏目。建立素材资源库，整合各部门优质内容资源，为原创内容提供持续支撑。

二是优化内容表达，提高传播效果。应转变刻板生硬的“官样文章”文风，在确保信息准确、权威的前提下，采用简洁明了、亲切自然、富于人情味的网络化表达方式。政策解读类内容多运用图

表、案例等可视化方式，民生服务信息突出实用性和操作性。精心制作标题与封面图，在确保准确性的前提下提升吸引力。合理设置发布时间，抓住用户活跃时段。

三是完善运营机制，保障内容质量。建立“策划-采编-审校-发布-复盘”的全流程管理制度，严格执行“三审三校”制度。保持固定更新频率，培养用户阅读习惯。建立数据分析机制，定期研究阅读量、分享率等关键指标，总结高传播量内容的特点规律，持续优化内容创作方向。同时建立内容质量评估体系，将传播效果纳入绩效考核。

通过以上措施，系统提升政务微信公众号的内容生产能力、表达传播能力与运营管理能力，切实改善阅读量和用户互动情况，更好地发挥政务新媒体的服务效能。

## （二）强化政策解读能力，提升政府公信

政务新媒体作为移动互联网时代联系群众、服务群众、凝聚群众的重要渠道，承担着政策传达、舆论引导和凝聚共识的关键使命。为提升政策解读的传播效果与公众获得感，各单位需系统做好政策解读工作。在内容建设方面，要建立常态化选题策划机制，重点围绕最新法律法规、重要政策及民生关切开展政策解读。解读工作要突出实用性，聚焦“谁适用、怎么办、有何影响”等公众核心关切，采用“一图读懂”简明摘要、详细问答集锦、视频动画演示等分层解读体系，将复杂专业文字转化为通俗易懂的群众语言，并融入本地案例增强贴近性。

在表现形式上，要综合运用图文解说、数据图表、动漫展示、短视频等多样化形式，打造覆盖面广、影响力强的政务新媒体作品。同时，要构建全方位传播体系，加强与上级部门和各类媒体的协作

联动，形成传播合力。

在推进机制上，要把握重要政策出台初期、过渡期和成果期等关键时间节点，适时加大内容投放力度。建立健全效果评估机制，通过数据分析持续优化传播策略，确保政策解读工作精准有效，切实提升政务新媒体的传播力、引导力、影响力、公信力。

通过系统化的解读策划与创新表达，使政策解读更接地气、更具实效，真正发挥政务新媒体在推进国家治理体系和治理能力现代化中的重要作用。

### （三）积极响应公众需求，优化互动体验

针对当前微信公众号互动交流功能单一、互动不畅的问题，应充分发挥公众号即时性、普及性与互动性优势，系统构建高效顺畅的沟通机制。建议从以下方面全面提升政民互动实效：

首先要畅通多元化互动渠道，完善公众号菜单设计与消息自动回复功能，设立“诉求直达”“建言献策”“政策咨询”等固定板块，实现群众诉求一键传达；同时开设周期性话题征集与线上调查栏目，针对民生热点与重大政策主动问需于民、问计于民。其次要优化互动响应机制，建立“分类处理-限时答复-集中反馈”的标准化流程，简单咨询确保24小时内回复，复杂问题转办业务部门并在3个工作日内给出初步回应；定期整理典型问答形成“热点问答集锦”通过公众号发布，提升服务效率与知识共享水平。同时要创新互动内容形式，善用直播、投票、征集等交互功能，围绕政策解读、民生项目等主题开展“在线访谈”“决策预公开”等互动活动，以图文解读、短视频等可视化方式呈现公众建言采纳情况及政策优化进展，形成诉求回应与政策优化的闭环展示。此外还需强化矩阵联动传播，推

动公众号与政府网站、小程序、APP等平台的数据互通与功能整合，实现用户“一端留言，多端受理”；精选优质互动内容通过政务新媒体矩阵联合推送，放大政民互动声量。

通过系统构建“诉求收集-快速响应-结果反馈-效果评估”的政民互动闭环，微信公众号将真正成为政府与公众之间的“连心桥”，有效提升群众获得感与政府公信力。

#### （四）构建双向互动体系，加强政民沟通

立足政务新媒体的民生服务属性，以激活互动效能、畅通沟通渠道为核心，构建全流程、标准化的互动工作体系。在互动内容策划上，建立常态化选题机制，围绕重大政策落地、民生热点关切、公共服务优化等群众关注重点，在文章中主动设置话题讨论、意见征集、问题咨询等互动环节，打破单向信息推送模式，增强内容互动性与参与感。

在回应机制建设上，明确响应时间要求，建立用户诉求管理制，对留言咨询实行“接收-分类-办理-反馈-归档”全链条闭环管理，确保“有问必答、答必精准、办必有果”。在互动形式创新上，综合运用在线问答、民意投票、热点话题征集等多样化形式，结合本地实际案例设计互动场景，让互动更接地气、更具吸引力；对共性问题集中整理形成答疑专栏，个性问题一对一精准回应，定期公示互动办理成效，增强公众参与获得感。

在推进机制保障上，将互动响应时效、回复质量、群众满意度等指标纳入政务新媒体绩效考核体系，建立常态化督导检查机制，倒逼运营责任落实；同时加强运营人员沟通技巧培训，提升政策解读、诉求回应的专业性与针对性。通过系统化建设，让政务微信公

众号成为倾听民意、凝聚民智、化解矛盾的重要平台，切实提升政民协同治理效能。

## （五）聚焦重点服务事项，深化便民实效

充分发挥微信公众号在政务服务中的重要作用，着力打造集成化、智能化的移动办事平台。首要举措是优化服务入口布局，对公众号菜单进行标准化改造，设立“办事大厅”“查询服务”“高效办成一件事”等核心子菜单，按照“高频优先、分类清晰”原则，将社保查询、医保缴费、公积金提取等常用服务置于一级菜单，实现关键服务“一键直达”，同时完善智能检索功能，支持用户通过关键词快速定位所需服务。在此基础上，大力推进业务流程再造，重点围绕民生领域高频事项，推动“出生一件事”“退休一件事”“身后一件事”等主题式服务上线，打通数据壁垒、简化填报材料、优化办理流程，切实提高办事效率。

同时，积极创新服务模式，通过构建智能客服系统，提供7×24小时在线咨询，常见问题即时回复，复杂问题转接人工坐席，推出“办事日历”“进度提醒”等贴心功能，主动推送办理进度和续办提醒，并针对老年人等特殊群体开发“关怀模式”，提供大字版界面和语音导航服务。此外，建立完善的服务评价机制，构建“办理-评价-整改-反馈”闭环管理体系，在每个办事环节设置满意度评价入口，定期分析用户行为数据和评价反馈，按月形成服务优化报告，对评价较低的服务事项重点整改，并通过公众号公示改进措施和成效。

通过以上系统化举措，将政务微信公众号打造成为群众身边贴心实用的“移动办事厅”，让政务服务更加智能便捷、普惠均等，切实提升群众的获得感和满意度。

## （六）完善运维保障能力，夯实发展根基

政务新媒体作为移动互联网时代重要的宣传阵地，具有受众广泛、传播迅速、影响力强等显著特点。正因其传播效能突出，一旦内容出现疏漏或偏差，极易在短时间内引发广泛关注，甚至酿成负面舆情。因此，必须高度重视并切实加强日常运维与规范化管理，确保内容质量与传播安全。

为确保政务微信公众号的规范运营与持续发展，需建立系统化的运维管理体系和坚实的组织保障。在运维管理方面，新媒体账号开设整合要规范，账号名称、认证信息、信息变更、关停注销流程等都要符合规范要求；制定详细的内容运营制度，明确内容采编、审核发布、互动反馈等各环节的规范与时限，严格执行内容发布审核制度，确保政治导向正确、不出现安全、泄密事故等严重问题；建立值班监看机制，实时监测内容传播效果和用户反馈，对敏感留言按程序及时处理；实施数据周报与月报制度，跟踪阅读量、完成率、分享量等核心指标，定期分析用户画像与行为偏好，为内容优化提供依据。

在组织保障方面，应组建专职运营团队，明确内容策划、美工设计、技术保障等岗位职责，并将运维成效纳入绩效考核；建立与业务科室的协同机制，确保政策解读的专业性与时效性；安排专项经费保障，用于平台功能开发、内容制作工具采购及人员培训；同时制定应急预案，建立与网信、公安等部门的联动处置机制。

通过构建权责清晰的管理机制、专业稳定的运营团队、持续投入的保障体系和多部门联动的支撑网络，形成运维闭环，确保公众号安全平稳运行，持续提升服务水平。

## 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
13	人工智能生成合成内容标识办法	国信办通字〔2025〕2号
14	国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见	国办发〔2025〕24号
15	国务院关于深入实施“人工智能+”行动的意见	国发〔2025〕11号

## 附件2：政务微信公众号调查对象

### （一）国务院部委

除了未开设微信公众号的单位，我们选取了国务院部委和部委管理的国家局共计51个账号。

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	交通运输部	交通运输部
16	水利部	中国水利
17	商务部	商务部门户网站
18	文化和旅游部	文旅之声

19	国家卫生健康委员会	健康中国
20	退役军人事务部	退役军人事务部
21	应急管理部	中华人民共和国应急管理部
22	中国人民银行	中国人民银行
23	审计署	审计署
24	生态环境部	国家核安全局
25	国务院国有资产监督管理委员会	国资小新
26	海关总署	海关发布
27	国家税务总局	国家税务总局
28	国家市场监督管理总局	市说新语
29	国家金融监督管理总局	国家金融监督管理总局
30	中国证券监督管理委员会	证监会发布
31	国家广播电视台总局	国家广播电视台总局
32	国家统计局	统计微讯
33	国家知识产权局	国家知识产权局
34	国家国际发展合作署	国家国际发展合作署
35	国家医疗保障局	国家医保局
36	中国气象局	中国气象局
37	国家粮食和物资储备局	国家粮食和物资储备局
38	国家能源局	国家能源局
39	国家数据局	国家数据局
40	国家烟草专卖局	烟草微报
41	国家移民管理局	国家移民管理局
42	国家林业和草原局	国家林业和草原局

43	国家铁路局	国家铁路局
44	国家邮政局	国家邮政局
45	国家文物局	国家文物局
46	国家中医药管理局	中国中医
47	国家疾病预防控制局	国家疾控局
48	国家矿山安全监察局	国家矿山安全监察局
49	国家消防救援局	中国消防
50	国家外汇管理局	国家外汇管理局
51	国家药品监督管理局	国家药监局

## (二) 省级政府

省级政府中除了江苏省和浙江省未开设微信公众号，共计30个账号。

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	天津政务网
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
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

### (三) 省级政府职能部门

在省级政府职能部门中，我们选取了广大人民群众关注的民生领域的部门微信公众号进行调查研究，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，除去未开设微信公众号的单位，共 329 个账号。

#### （四）地级市政府

地级市政府中，我们选取了各省、自治区下辖各地级市以政府办或其他政府机构（如大数据中心、信息中心等）名义开设的账号，未纳入以宣传部、网信办、新闻办等机构名义开设的账号，共 239 个。

说明：微信公众号信息来源于政府门户网站和微信账号搜索，以省级政府网站相关链接内的先后顺序排列。

省级区域	地级市名称
河北省（共 11 个）	石家庄市、承德市、张家口市、秦皇岛市、唐山市、廊坊市、保定市、沧州市、衡水市、邢台市、邯郸市
山西省（共 10 个）	太原市、大同市、朔州市、忻州市、吕梁市、晋中市、阳泉市、长治市、晋城市、临汾市、运城市
内蒙古自治区（共 12 个）	呼和浩特市、包头市、呼伦贝尔市、兴安盟、通辽市、赤峰市、锡林郭勒盟、乌兰察布市、鄂尔多斯市、巴彦淖尔市、乌海市、阿拉善盟
辽宁省（共 11 个）	沈阳市、抚顺市、本溪市、丹东市、锦州市、阜新市、辽阳市、铁岭市、朝阳市、盘锦市、葫芦岛市
吉林省（共 3 个）	吉林市、四平市、辽源市
黑龙江省（共 9 个）	哈尔滨市、齐齐哈尔市、牡丹江市、大庆市、鸡西市、伊春市、黑河市、绥化市、大兴安岭地区
江苏省（共 4 个）	无锡市、苏州市、南通市、扬州市
浙江省（共 2 个）	湖州市、绍兴市
安徽省（共 16 个）	合肥市、淮北市、亳州市、宿州市、蚌埠市、阜阳市、淮南市、滁州市、六安市、马鞍山市、芜湖市、宣城

	市、铜陵市、池州市、安庆市、黄山市
福建省（共9个）	福州市、厦门市、漳州市、泉州市、三明市、莆田市、南平市、龙岩市、宁德市
江西省（共10个）	南昌市、九江市、景德镇市、萍乡市、新余市、赣州市、宜春市、上饶市、吉安市、抚州市
山东省（共7个）	济南市、青岛市、东营市、济宁市、临沂市、德州市、滨州市
河南省（共10个）	洛阳市、平顶山市、安阳市、鹤壁市、濮阳市、许昌市、漯河市、三门峡市、商丘市、信阳市
湖北省（共9个）	武汉市、襄阳市、十堰市、荆州市、荆门市、鄂州市、黄冈市、随州市、恩施土家族苗族自治州
湖南省（共14个）	长沙市、衡阳市、株洲市、湘潭市、邵阳市、岳阳市、常德市、张家界市、益阳市、郴州市、永州市、怀化市、娄底市、湘西土家族苗族自治州
广东省（共19个）	广州市、深圳市、珠海市、汕头市、佛山市、韶关市、河源市、梅州市、惠州市、汕尾市、中山市、江门市、阳江市、湛江市、茂名市、肇庆市、清远市、揭阳市、云浮市
广西壮族自治区（共12个）	南宁市、柳州市、桂林市、梧州市、北海市、贵港市、玉林市、百色市、贺州市、河池市、来宾市、崇左市
海南省（共3个）	三亚市、三沙市、儋州市
四川省（共6个）	成都市、攀枝花市、遂宁市、广安市、甘孜藏族自治州、凉山彝族自治州
贵州省（共9个）	贵阳市、遵义市、六盘水市、安顺市、毕节市、铜仁市、黔东南苗族侗族自治州、黔南布依族苗族自治州、黔西南布依族苗族自治州
云南省（共13个）	昭通市、玉溪市、保山市、楚雄彝族自治州、红河哈尼族彝族自治州、普洱市、西双版纳傣族自治州、大理白族自治州、德宏傣族景颇族自治州、丽江市、怒

	江傈僳族自治州、迪庆藏族自治州、临沧市
西藏自治区(共3个)	日喀则市、那曲地区、阿里地区
陕西省(共7个)	宝鸡市、铜川市、渭南市、延安市、汉中市、安康市、商洛市
甘肃省(共10个)	嘉峪关市、金昌市、酒泉市、张掖市、武威市、白银市、天水市、定西市、陇南市、甘南藏族自治州
青海省(共6个)	西宁市、海东市、海北藏族自治州、海西蒙古族藏族自治州、果洛藏族自治州、玉树藏族自治州
宁夏回族自治区(共5个)	银川市、吴忠市、固原市、中卫市
新疆维吾尔自治区(共9个)	乌鲁木齐市、伊犁哈萨克自治州、塔城地区、克拉玛依市、博尔塔拉蒙古自治州、昌吉回族自治州、阿克苏地区、克孜勒苏柯尔克孜自治州、和田地区
合计: 239个	

## (五) 区县(市)政府

区县(市)政府包括自愿报名参加评选的单位和行业专家推荐的单位,共33个账号。

省级区域	区县市名称
安徽省	铜陵市郊区、来安县、马鞍山市花山区、含山县、当涂县、淮北市杜集区
福建省	福州市马尾区、晋江市
山东省	寿光市
湖北省	仙桃市
湖南省	长沙市芙蓉区、长沙市天心区、冷水江市、湘乡市、郴州市苏仙区
广东省	广州市越秀区、广州市海珠区、广州市天河区、深圳市坪山区、佛山市顺德区
广西壮族自治区	柳州市柳江区、柳州市鱼峰区、柳城县、鹿寨县、贵港市港

	北区、玉林市玉州区、东兰县、环江毛南族自治县、都安瑶族自治县、天峨县、巴马瑶族自治县
陕西省	紫阳县
甘肃省	玉门市