

一条劝导违停视频点赞330万

温州公安打造政务超级IP,以正能量赢得大流量

本报记者 朱海兵 汪子芳 通讯员 朱柳霖 温公宣

政务新媒体能有多火?

点开温州公安部门的一个个新媒体账号,你多半会惊讶于他们的“网红范儿”,百万粉丝、过亿点赞、粉丝自建交流群,内容质量、更新节奏完全不输全职自媒体大V。

在最近一轮的中央政法委优秀政法新媒体评选中,温州公安的几个新媒体账号从全国逾14万个政法新媒体账号中脱颖而出:平安温州微博、温州交警抖音、温州交警快手等3个账号上榜,总量居全省前茅。

不仅如此,温州公安系统目前已拥有百万粉丝账号13个,如此规模的政务新媒体矩阵,国内少有。他们是如何做到以政务工作的正能量赢得群众关注的大流量,从而做好网上群众工作的?这背后离不开温州公安机关正在全力创新推进的“源、融、亲”三型警务。



温州交警女主播子颜(右)在直播时发现违停。



温州交警女主播潘涵在拍摄宣传短视频。

这样的网红,难怪这么多人喜爱

“亲警务”,诠释公安执法新形象。

提到交警,你脑海里想到的是不是在路上骑着摩托车维持秩序,严肃执法的硬汉子形象?然而,当你点开“温州交警”的抖音账号,却发现主页被几位温柔甜美的主播“霸屏”,颠覆了人们对交警的刻板印象。

在“温州交警”抖音账号中得到网友齐齐点赞的子颜,就是温州交警最出圈的超级IP之一。

初见子颜时,我多少有些诧异——一个长相温柔、声音甜美的女性,是如何在交警这个平台中获得如此大的影响力?在2020年4月发布的一个视频中,我们找到了子颜的“秘籍”。

那天,子颜发现一辆在禁停标志下等人的车辆,便上前问道:“你在等生命中最重要的人吗?”听到这句玩笑话,车主明显有些不好意思。在子颜温柔又幽默的劝导下,违停车主很快离开,这条视频获得了330万的点赞。

打开评论区,能看到不少对子颜做法的夸奖,“这种执法,才是大爱!”……取得这样的成效并非偶然,子颜告诉记者,为了让群众能接受劝导,她日常会关注最新网络流行梗、学习幽默表达。据统计,现在温州交警抖音账号的650万粉丝中,有近四分之一来自子颜的“一颜难尽”系列视频。

“交警执法不再是那么冷冰冰的,通过有温度的精准宣教传递温州交警对群众‘安行、畅行、便行’的承诺。”温州公安交警相关负责人告诉记者,以前群众对交警执法经常会有一点抵触心理。现在,温州交警不断探索柔性执法模式,子颜、潘涵便是这一模式的

代言人。她们甜美亲和的形象,配上有趣的劝导方式,让执法一下子充满温度,拉近了群众与交警的距离。

事实上,无论是新媒体的IP风格,还是日常实操,温和、亲切的“亲警务”,都成了温州公安的新名片。去年,温州公安对300起涉企轻微违规行为实施“首次不罚”,还对100多名涉案企业管理人员采取非羁押性强制措施,在网上引来一片叫好声。

当然,公安执法,绝对不能一味的“柔”,还得“刚柔并济”。

“我们会找到你!”在夏季行动中,这句温州网民耳熟能详的话,再次从温州公安超级IP“铁男”口中喊出。

交警机动大队民警李图人曾获得过包括“长三角健美锦标赛古典组”在内的众多冠军,以他为主角开通的“铁男热线”,对汽车非法改装、违法未处理、买分卖分等,实行“在线举报、云端打击”,由此制作的“铁男vlog”曾登上抖音全网最热视频榜第一名。有网友直言:“这样的警察看着就有安全感,必须要让违法者有敬畏心。”

从反映执法为民的“铁男热线”“一颜难尽”,到解读政策的“涵来黍往”,再到记录交警工作的“叮当小警”……通过一个个多元立体、富有个性化的超级IP,温州公安在新媒体的可视化传播中形象展现了不同面孔,警察“人设”也变得更加真实生动可亲近。以“温州交警”抖音号为例,至今该账号共发布作品2700余条视频,播放量超过40亿余次,收获粉丝近640万,获赞1.2亿次。影响力也已走向全国,成为名副其实的全国大号,统计显示,其省外粉丝目前占比已高达87.5%。



温州交警获得330万点赞的视频截图。

群众需求,就是最好的流量密码

“融警务”,健全共治共享新格局。

一两个百万粉丝账号不奇怪,温州公安系统为什么能拥有13个?

“我们的最大秘诀就是践行‘融警务’的理念,吸引群众积极参与进来,以群众喜闻乐见的形式,做群众特别关注的内容。”温州市公安局党委委员、政治部主任陈文彬介绍说,公安部门大量日常工作与群众息息相关,各警种民警与群众的接触互动也特别频繁。“这对公安工作提出了更高要求,也有利于我们通过常态化的互动沟通,及时发现群众最关注的热点和难点,并以最快速、最直观、最易于接受的新媒体传播方式,进行积极正面的解答、引导和提醒等。”

群众需求,就是最好的“流量密码”。温州反诈中心民警黄通讲述的一个故事,生动诠释了这一句话。

这些年,刷单返利诈骗案件多发,温州反诈中心梳理出最常见的几种诈骗类型,广泛征求网友意见建议,通过模仿骗子的各种套路,以短剧的方式进行生动演绎。这一系列视频在新媒体平台上播出后,账号后台收到了大量受害者的私信。其中,有一位陕西女孩在私信中求助:“快帮帮我!我姐姐刷单的情况和你们视频里诈骗的案例一模一样!我跟姐姐说了很多遍,她就不信。”于是,反诈中心民警直接联系了这位女孩的姐姐,详细说明了刷单诈骗的套路,对方才幡然醒悟。

回应群众需求,也包括回应大家希望看到犯罪分子伏法的心情。对此,温州反诈中心还拍摄播放了“包机抓捕嫌疑人回温”系列视频,记录了诈骗嫌疑人被押送飞回温州的全过程,不少网友在下面高呼“大快人心”,其中一个视频就有超250万个点赞。

“及时回应民之所感、服务民之所需”,

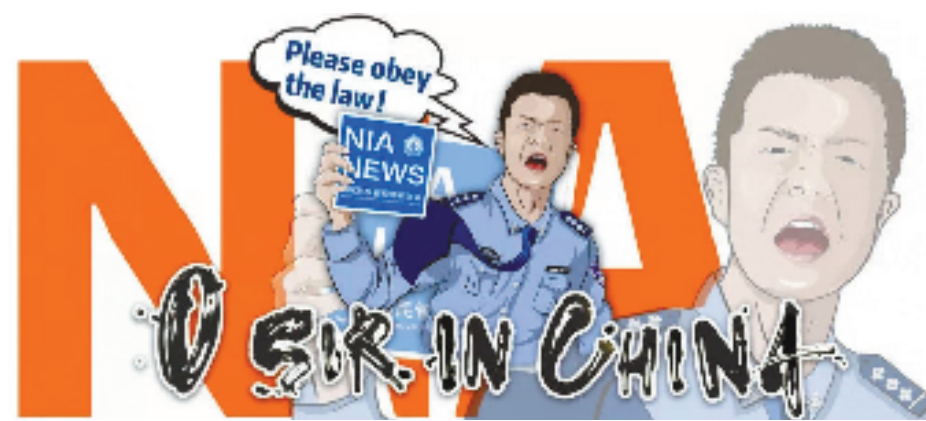
也是粉丝超百万的“乐清公安”官方微信公众账号打造爆款的一大秘诀。去年3月,乐清警方接到多起网恋交友诈骗报警,骗子伪装成高富帅,打着恋爱结婚的幌子实施诈骗。于是,乐清公安就迅速将相关真实诈骗案例做成反诈预警文章,《认识一下,他是我的一百分“现男友”》在官方微信公众账号发布。当天,这篇文章的阅读量就达到10万+,引得网友的关注转发,上千名网友点赞留言。

一些在温州工作的外国人,同样感受到温州公安的贴心。针对他们反映入境签证经常遇到的问题,温州移民事务服务中心用全英文脱口秀的形式制作了“O Sir in China”普法系列短视频,用“抓狂”“咆哮”的语气苦口婆心提醒大家注意常见“踩坑点”,令人印象深刻之余也不失幽默。最终,该视频被中央政法委、国家移民管理局等官方微博转发分享,全网点击量破100万次,至今仍是全国移民管理系统点击量最大的全英文外国人普法短视频。

与此同时,聚焦群众关注的难点、重点、热点,温州公安利用新媒体平台便捷高效特征,不断拓展政务服务渠道,集成便民办事服务、打造亲警务公共关系品牌,打造新媒体端掌上公安政务服务新生态,全力汇聚“指尖上的公安正能量”。现已实现治安、户籍、车驾管、出入境等警种业务高频事项网上办,温州公安已累计办理各类业务超千万件。今年以来,依申请政府服务事项“一网通办”率为99.99%、高频政务服务事项2.0办理率为85.73%,线下建成通办窗口265个、公安政务服务延伸网点1236个,全市通办网点覆盖率达100%;线上不断优化“为企业服务直通车”模块,上线业务17个,累计办理各类公安政务服务事项50.4万件,让群众、企业切实享受到定制化、精准化的公安政务服务。



温州交警超级IP“铁男”李图人在现场执勤。



温州市公安局出入境管理局民警欧阳超“O Sir In China”海报。本版图片均由受访者提供

线上+线下 只为让老百姓真受益

“源警务”,强化源头治理新理念。

最近,龙湾永兴一企业会计吴女士被拉进一个有“老板”的工作群,不一会,“老板”便在群里要吴女士以“往来款”的名义将485.6万元款项转给指定账户。就在此时,吴女士忽然想起辖区反诈民警的提醒,而自己在“财务人员防诈骗群”也曾看到过类似的诈骗案例。于是,她在与老板电话核实后,立即报警。

“线上+线下”深度融合,加强预测预警、源头管控,确保防范在小、化解在早,是我们创新施行“源警务”用意所在。温州市公安局有关负责人介绍,在基层治理中,他们把防控风险摆在更加突出的位置,通过追本溯源、查漏补缺,确保风险隐患防范在小、化解在早、治理在常。

从去年开始,温州公安联合教育、卫健、金融等10多个行业部门,创新开展“定制式”的反诈“1+1”系列直播活动,至今已开展15场,累计220余万人次观看。

这一活动的出发点,是建立在温州公安对近年来诈骗案件的大数据分析上的。“通过大数据分析,最易受骗群体、行业和案件类型等一目了然,由此定制开展的这一系列直播活动,虽然没有像以前那样动辄几百万粉丝围观、点赞,但由于内容针对性更强、服务对象更精准、现场互动更直接,实际效果也更加明显。”温州市公安局有关负责人说。

据统计,近3年温州市群众反诈知晓率达到了95%,2022年温州电信网络诈骗发案数同比下降36.77%,冻结被骗资金13.75亿元,返还资金1.65亿元,成功劝阻拦截12143起案件,直接避免群众损失3.2亿余元。

而这样精准化的宣传,也发生在群众生活的方方面面。如针对群众反映最强烈的“肇事大户”工程车,除了线下实施一整套严管措施之外,温州公安交警还根据不同节点、天气等情况变化,每天精心制作、精准推送警示视频给每一位工程车司机,作为他们出车前的“必修课”。通过几年的努力,温州市工程车导致的亡人事故持续下降,2022年死亡人数比2019年下降51人,2023年至今比2022年下降38.46%。

针对出行风险高而又难以宣传到位的老年人,温州公安就把相关服务提醒的信息推送给这些老人的家人,并通过大数据和实地调查,排摸确定出行风险系数特别高的重点老年群体,进行一对一的上门服务。

再有,针对农村走失类警情多发的情况,他们在苍南县公安局试点探索走失类警情处置规范,“网上+网下”全面动员,充分聚合公安、政府、社会机构三方力量,打造寻人、救人最强作战单元。试点以来,累计找回走失人员300余名。

“流量就是人心,做好网上群众工作,我们一直在努力。”温州市公安局负责人表示,应对好社会治安治理的形势任务,全力以赴满足人民群众对平安的新要求新期待,温州公安将深入贯彻源的理念、坚持融的路径,致力亲的效果,构筑亲清政商、亲和警民、亲情警营,确保公安工作可持续发展。

如今的温州,线下一家家“亲警驿站”,成为了周边居民特别青睐的新去处;网上的“亲警驿站直播间”,同样热闹非凡。

链接

温州政务新媒体部分获奖产品

“温州交警”抖音号 根据重大节点提前谋划主题,全面开展交通安全普法教育宣传。推出“铁男热线”“一颜难尽”“涵来黍往”等多个IP,紧扣民生热点坚持原创。截至目前,“温州交警”抖音号发布作品3600余条视频,播放量超过55亿余次,收获粉丝近640万,获赞1.5亿次,连续四届荣获中央政法委“四个一百”优秀政法新媒体账号称号,获评全国“十佳抖音号”、全国“十佳短视频”、全国“最具影响力交警抖音号”等20余项国家级和省级荣誉称号。

“平安温州”微博 通过信息发布、警事外交、舆论引导、服务群众、法制科普、畅通民意等多维度向群众展现温州公安良好形象。设置的多个联动话题受到新华社、中国警察网等中央媒体微博点赞转发。截至目前,“平安温州”微博共发布微博7万余条,阅读量22亿余次,转评、点赞130万次,粉丝数量达102万余人。

