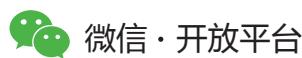


# 2015 微信政务民生 白皮书

开启



腾讯研究院 \ 腾讯开放平台行业运营中心联合出品

# 目录

## 引言

一、全国 31 个省级行政区发展全景	1
二、全国 334 个地级行政区发展全景	6
三、全国 54 个职能领域发展全景	12
四、政务民生微信发展与宏观指标对比分析	17
五、深度分析	22

## 结语

附录 1：334 个地级区政务民生微信排名	29
附录 2：政务民生微信主要涵盖范围说明	37

# 引言

从国务院印发的《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》、《关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》到中央提出的“供给侧改革”，无不传递一个信号：政府正在通过权力的“减法”来挽回公共服务效能的“加法”。

作为政府施政的新平台，政务民生微信在支撑各级政府部门落实简政放权、增加公共服务供给的道路上正越走越宽广。截止 2015 年 8 月底，全国开设的政务民生微信公众号已超过 8.3 万个，部委微信公众号拥有率超过 40%，31 个省级行政区和 334 个地级行政区均开通了数量不等的微信公众号，县级公众号也占到了 50% 以上，基本形成了部委政府、地方各级部门所组成的微信公众号应用体系，民生服务功能日臻丰富，“指尖动一动”，服务即可通过微信“送达”在很多政务民生领域都已成为常态。

在此背景下，腾讯研究院再次联合微信开放平台，在原来基础上把民生领域进一步扩大，把非等级医疗机构、邮政局、景区也纳入统计范畴（详见附录 2），依托政务微信的全样本数据，从更加丰富多元的维度展示政务民生微信的发展蓝图，进而深度分析论证移动平台对政务、对社会的作用和价值所在，从而为各地政府落实国家简政放权、推进电子政务变革和转型提供决策参考和依据。

相比 2014 年，2015 年政务民生微信继续展现了支撑移动电子政务发展的强大势能，呈现出诸如政务微信向基层加速下沉、城市服务入口效应明显、便民服务分布符合“齐夫定律”等新特点，但也暴露了一些问题，包括总体发展还处于初级阶段、区域发展极不平衡、帐号质量出现分化等。

整体来看，微信平台帮助政府拓宽了已有服务的触达渠道，创新了诸多紧贴民生需求的便民服务。位置服务、移动支付、一键接入整合数据、随时随地与外界连接等特性给政府的管理和服务模式带来了诸多革新。PC 时代，电子政务主要停留在商用、提升内部工作效率的层面。而今，公众更多程度地参与并加强了政务互动，带来了教育、医疗、出行等公共服务深层次的创新。这些都是电子政务影响力基石。基于微信的移动电子政务正在成为城市运行体征管理最前端的触角，用来帮助政府更加便捷地触达公众、采集数据和提供服务。

移动电子政务已是不可逆转的趋势。展望未来，随着国家“互联网+公共服务”战略的加快推进，以各级政府部门为主导、第三方开发者广泛参与的政务微信生态，将会赋能更多的个性化服务和创新，正如马化腾先生在人民日报署名文章中写道的：把信息孤岛连成一片陆地，连接的是数据，方便的是民生。

---

“把信息孤岛连成一片陆地，连接的是数据，方便的是民生。”

——马化腾

# 一、全国 31 个省级行政区发展全景

政务民生微信，是指由全国各级政府及相关民生部门在微信平台上开设的公众号（包括订阅号和服务号），使公民、企业与政府工作人员都能快速便捷地接入本部门的政务信息与业务应用，使之能随时随地获取所需的信息和服务。

2015 年，微信与政务的跨界连接更为丰富全面，涵盖公安、医疗、党政、人社、司法等 54 个领域。截止 8 月底，全国政务民生微信公众号的总量超过 8.3 万个，其中经认证的帐号占到 62.6%。除台湾地区外，政务民生微信覆盖全国 31 个省级（省、自治区、直辖市）行政区及香港和澳门特别行政区。同时，加拿大、美国、澳大利亚等 40 余个国家的政府部门也将微信作为“连接中国”的新方式，纷纷开通订阅号和服务号为中国公众提供信息和服务。

---

2015 年政务民生微信公众号新增 4.3 万个，达到 83641 个，其中医疗和政府办是增长的主要来源

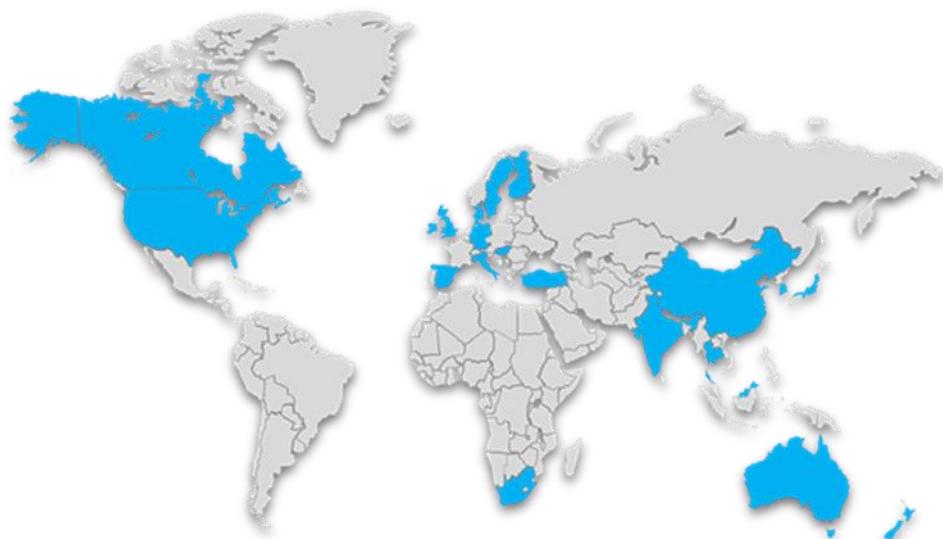


图 1 全球已开通政务微信的国家

## 1. 浙江的帐号总量和用户规模双双领跑全国

2015 年，浙江省以 5992 个<sup>1</sup>的总量超越广东省成为全国政务民生微信公众号数量最多的省级行政区，其中经认证的帐号占到 74.2%。开设公众号的主体包括党政办、公安、税务、两院、司法、教育、城管、安全生产、旅游等 50 余个部门，医疗、政府办、公安的帐号总量位居前三。省级层面，已有 45.3% 的省级部门开通了微信公众号，提供政务民生信息和公共服务。地级层面，浙江是全国首个微信城市服务全覆盖的省级行政区，杭州、温州、宁波帐号总量位居

浙江省 45.3% 的省级部门开通了政务民生微信公众号，100% 的地级市上线了微信城市服务

<sup>1</sup> 由于统计口径跟 2014 年有所调整，并剔除了长期处于“沉睡”的帐号，故总量相比去年有所降低

前三，引领全省政务民生微信的发展。同时，由县乡级部门开设的公众号超过了全省总量的 50%。

表 1 2015 省级行政区政务民生微信排名（前 10 位）

省/自治区	帐号总量	2015 排名	2014 排名	排名差	活跃用户规模排名	与帐号总量排名差
浙江省	5992	1	2	1	1	一致
广东省	5654	2	1	-1	2	-1
山东省	5606	3	4	1	4	-1
河北省	4774	4	18	14	15	-11
四川省	4425	5	7	2	7	-2
河南省	4360	6	6	不变	5	1
江苏省	4293	7	3	-4	3	4
陕西省	3021	8	9	1	13	-5
湖南省	2924	9	11	3	8	1
福建省	2692	10	5	-5	6	-1

考量一个地区政务民生微信的发展水平不仅要看帐号总量，更要看用户的活跃度，且后者更能体现公众号的运营质量和用户价值。

从活跃用户规模看，浙江省同样排在全国首位，活跃用户规模超过 400 万，约占全省常住人口数的 7.0%。其中，“温州交警”、“杭州发布”、“宁波交警”、“健康温州”等帐号的活跃用户数均超过 10 万。

## 2. 河北跑步进入全国前五，但“量质”不同步

广东省和山东省以微弱差距位居全国帐号总量排行榜的第 2、3 名。河北省则凭借超高增速跑步进入全国前五，名次上升 14 位至第 4 名，但其发展“量质”并不同步，活跃用户规模排名落后帐号总量排名 11 个名次，服务功能有待完善、文章更新频率相对较低是活跃用户规模较低的主要原因。与河北省情况相反的是，江苏省尽管总量排名下降了 4 个名次，位居第 7 位，但活跃用户规模仅次于浙江和广东，位列全国第 3 名，这表明江苏省政务民生微信发展质量较高。2014 年分列第 8 位和第 10 位的山西和内蒙古自治区由于增速相对较缓而跌出前 10 的榜单。在总量前 10 位中，除四川来自西南地区外，浙江、广东、山东、河北、河南、江苏、陕西、湖南、福建均来自东南沿海及长江/黄河中游地区。

---

浙江省政务民生微信公众号  
聚集了近 7% 的常住人口



图 2 2015 省级行政区政务民生微信总量排名（前 10 位）地域分布

### 3. 四个直辖市发展质量更胜一筹

表 2 2015 政务民生微信（直辖市）

直辖市	帐号总量	平均活跃用户规模排名
北京	2442	第 12 名
上海	1793	第 1 名
重庆	1147	第 5 名
天津	1058	第 16 名

作为全国的政治中心，北京以 2442 的总量位居 4 大直辖市榜首。上海、重庆、天津紧随其后。上海尽管总量低于北京，但活跃用户数是北京的 2.2 倍，在全国 31 个省级行政区中排第 5 名，单个帐号平均活跃用户规模排第 1 名，充分说明上海政务民生微信发展以质量为先。

作为中西部唯一的直辖市，重庆市的政务民生微信发展质量也可圈可点，单个帐号平均活跃用户数排在全国第 5 名。

4 个直辖市中，北京政务民生微信总量领先，上海和重庆则凭借高活跃用户规模分列全国的第 1 名和第 5 名

### 4. 中西部 19 个省份贡献了近 6 成增长

中西部地区成为新的增长极。在 2015 年新开设的政务民生微信公众号中，近 6 成来自中西部地区的省市县乡级政府部门、街道社区办和民生部门。广西壮族自治区、青海、西藏自治区的帐号总量尽管仍排在后 10 位，但年均增速普遍高于全国平均水平。宁夏、西藏、青海、云南、黑龙江的年均增速都在 200% 以上。

中西部地区成为新的增长极，19 个省级行政区贡献了近 6 成的增长

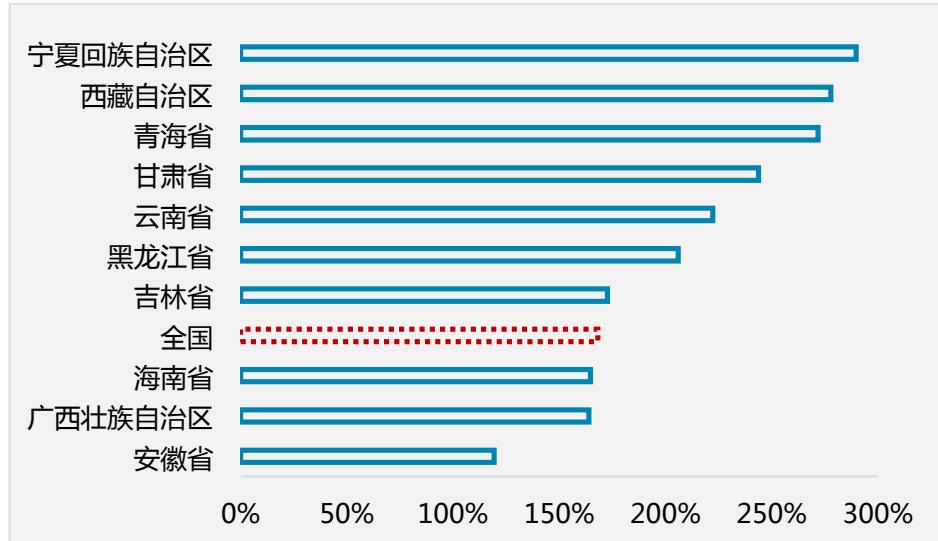
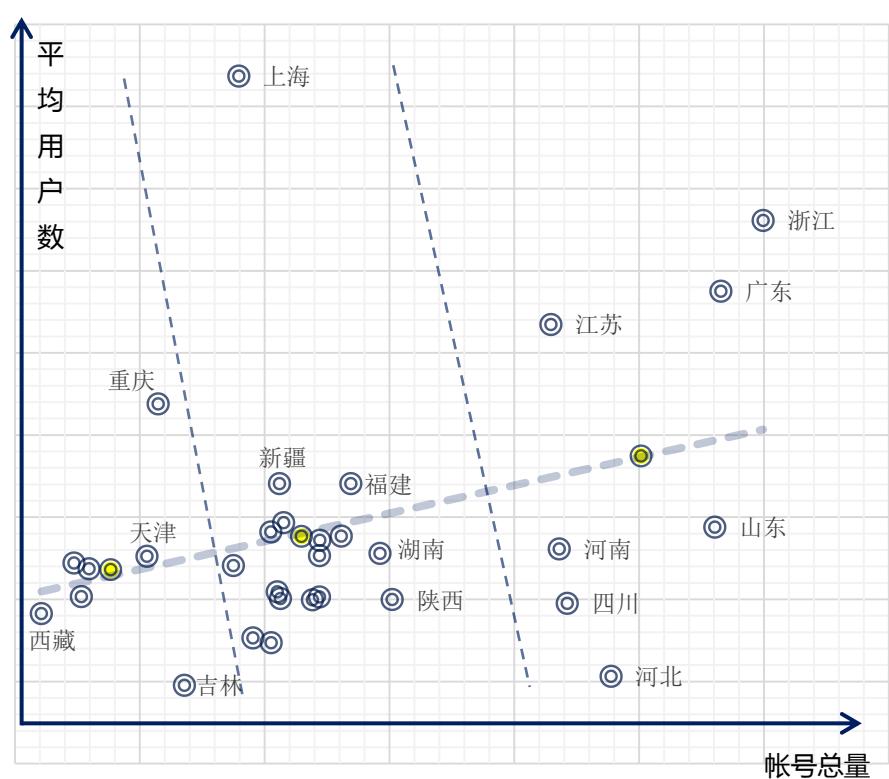


图 3 省级行政区政务民生微信总量后 10 位的年均增速

## 5. 31 个省级行政区呈现三级阶梯状分布

依据帐号总量和平均活跃用户规模做聚类分析发现，全国 31 个省级行政区政务民生微信发展水平“东高西低”，大致呈三级阶梯状分布。

全国 31 个省级行政区发展水平“东高西低”，大致呈三级阶梯状分布



注：图中黄色的圆点表示该梯级的聚类中心

图 4 省级行政区政务民生微信阶梯状分布

其中，第 1 阶梯发展优势领先，包括浙江、广东、山东、河北、四川、河南、江苏 7 个省份，聚类中心的帐号总量为 5015 个，远高于其他省份。第 2 阶梯包括上海、陕西、湖南、福建、湖北、北京、贵州、内蒙古自治区、辽宁、江西、

山西等 17 个省级行政区，聚类中心的帐号总量为 2295 个，其中，上海平均活跃用户规模远远领先于其他省级行政区。第 3 阶梯包括吉林、重庆、天津、青海、宁夏回族自治区、海南、西藏自治区 7 个省级行政区，聚类中心的帐号总量为 768 个。位于第 2、3 阶梯的省份，除个别省市外，帐号总量均低于全国平均水平。总体来说，第 1 阶梯到第 3 阶梯的政务民生微信发展水平大致呈现由东向西降低且差异加速拉大的态势。需要说明的是，三大阶梯的平均活跃用户规模的差异要远远小于帐号总量，这表明全国政务民生微信发展总体上还处于初级和发展阶段，多数还在解决从无到有的问题。

## 二、全国 334 个地级行政区发展全景

### 1. 杭州位居全国 334 个地级区的榜首

杭州市地级行政部门政务民生微信拥有率 60.0%，区县级行政区拥有率 100%，乡级帐号占比也超过了 1/3

截止 2015 年 8 月底，全国 334 个地级行政区<sup>1</sup>政务民生微信拥有率达到 100%，均开通了总量不等的公众号。说明微信平台在提升地方电子政务和公共服务水平的作用和价值已经得到普遍认可。

其中，杭州市以 1462 个的总量荣登全国 334 个地级区的榜首。其中，地级行政部门拥有率达到 60.0%，下辖 9 区 2 县拥有率达到 100%，乡级帐号占比也超过 1/3，基本上形成了地级、县级、乡级各部门政务民生微信所组成的应用体系。职能方面，医疗、政府办、街道社区的帐号总量位列前三，与全国占比占前三位的医疗、政府办和公安略有差异。由杭州市人民政府新闻办公室开设的“杭州发布”活跃用户数超过 18 万。

表 3 全国 334 个地级区政务民生微信总量和活跃用户数（前 10 名）

地级行政区	帐号总量	总量排名	活跃用户规模排名	排名差	服务号占比
杭州	1462	1	24	-23	20%
成都	1135	2	130	-128	26%
广州	1014	3	23	-20	20%
深圳	989	4	20	-16	17%
温州	895	5	1	4	16%
郑州	842	6	39	-33	26%
青岛	825	7	82	-75	27%
西安	770	8	65	-57	18%
宁波	710	9	10	-1	27%
武汉	699	10	32	-22	27%

对比帐号总量和活跃用户规模排名发现，除宁波、温州外，其他 8 个城市的排名差都在 20 名以上，尤其是成都市，排名差达到 128 位。说明这 8 个城市在总量上虽然占优，但帐号质量相对落后，还处于提升开通率的发展阶段。

相比之下，温州政务民生微信发展质量则表现优越，活跃用户规模在全国 334 个城市排名第一。尽管服务号占比仅有 16%，但这并不影响温州政务民生微信的服务能力。“健康温州”、“瑞安交警”、“温医附二院”、“温州高速交警”、“温州发布”、“乐清公安”、“平安温州”、“永嘉公安出入境”等大批订阅号，都叠加了相关的办事服务功能。例如，“瑞安交警”不仅可查询路况、车辆违法、驾驶积分等信息，还可办理自助移车、事故快速处理、违法自助处理等业务。可以说，温州政务民生微信发展已步入服务导向阶段，即重心从提升开通率转移到移动服务内容的梳理和提供上。

## 2. 8 个副省级城市位列全国 334 个地级区前 10 位

成都、广州、深圳、温州、郑州、青岛、西安、宁波、武汉的政务民生微信总量位列全国 334 个地级区的第 2-10 位。除温州、郑州外，其余 8 个城市均为副省级城市，“区位”优势显著。

前 10 个地级区有 6 个来自东部省份，其中 3 个来自浙江省，再次印证了浙江省在全国政务民生微信发展中的领先地位。

全国 334 个地级区政务民生微信总量排名前 10 位的城市，有 8 个城市是副省级城市，“区位”优势显著



图 5 全国 334 个地级区政务民生微信总量（前 10 位）

<sup>1</sup> 334 个地级区包括 30 个自治州、10 个地区、3 个盟以及 291 个地级市，名单详见附录 1。

### 3. 334 个地级区后 10 位集中分布在西藏、吉林、海南、云南四地

如表 4 所示，西藏山南地区，云南迪庆州，吉林辽源，西藏阿里、和田、昌都及那曲地区，吉林省吉林市、海南儋州和三沙 10 个地级区依次位于全国 334 个地级区政务民生微信总量排名后 10 位，均不足 50 个。由于海南省三沙市是 2012 年新建立的地级行政区，且辖区内仅有数千人口，导致三沙市微信公众号开通数量最少。上述 10 个地级区，除了儋州和三沙位于东部地区外，其他 8 个地级区都位于中西部地区。

表 4 全国 334 个地级区政务民生微信总量（后 10 位）

省/自治区	地级市/地区	排名
西藏自治区	山南地区	325
云南	迪庆州	326
吉林	辽源	327
西藏自治区	阿里地区	328
西藏自治区	和田地区	329
西藏自治区	昌都地区	330
西藏自治区	那曲地区	331
吉林	吉林	332
海南	儋州	333
海南	三沙	334

### 4. 72 个上线微信城市服务的城市“入口效应”明显

---

全国上线微信城市服务的城市数量已达 72 个，分布在 14 个省、直辖市。

微信城市服务自 2014 年 12 月在广州率先上线后，经过近 1 年发展，已成为各地政务民生服务在微信平台的统一服务入口。目前，已有 14 个省、直辖市的 72 个城市上线了微信城市服务。其中，广东、福建、海南和浙江 4 省和北京、上海、重庆 3 市实现了全面覆盖。

微信城市服务上线后，市民可通过该入口，一键直达政府各委办局的服务项目，实现“一个入口、多种服务”。相比同时关注多个公众号，城市服务的入口极大方便了公众，提高了政务服务的普遍性。



图 6 全国已上线微信城市服务的地区

对比发现，上线微信城市服务的城市其政务民生微信发展水平要明显高于全国平均水平。72 个城市的帐号总量占比 34.5%，聚集了 58.7% 的活跃用户。平均活跃用户规模、点击量分别要比全国平均水平高出 60%、57%。分析主要有以下几方面原因：一是这些城市的政务民生微信拥有率普遍较高，平均帐号总量超过 330 个，相当于 334 个地级行政区的第 55 位；二是微信城市服务作为统一入口，对于推广和激活独立的公众号具有重要的“导流”作用，可以在短时间内受到用户的关注和认可。

从上线服务内容看，72 个城市共上线了 101 类、超 3000 项服务，涉及公安、交管、医疗、教育、住房、民政、交通、气象、加油、生活缴费、文化生活等 27 个领域。其中，“热力图”上线的城市比例最高，达到 100%，其次是降雨预测的生活服务，上线比例达到 98.6%，地税发票、出入境、汽车票、驾驶人计分、机动车违法查询、天气预报等服务上线比例也在 50% 以上。另外，还有一些带有当地特色的服务，例如，北京上线的“供暖费”、“小客车摇号”查询服务，上海上线的“房产税”、武汉上线的“交通限行”服务和青岛上线的“潮汐查询”服务。

---

微信城市服务的“入口效应”明显，用户访问量、点击量均比全国平均水平高出 60% 和 57%

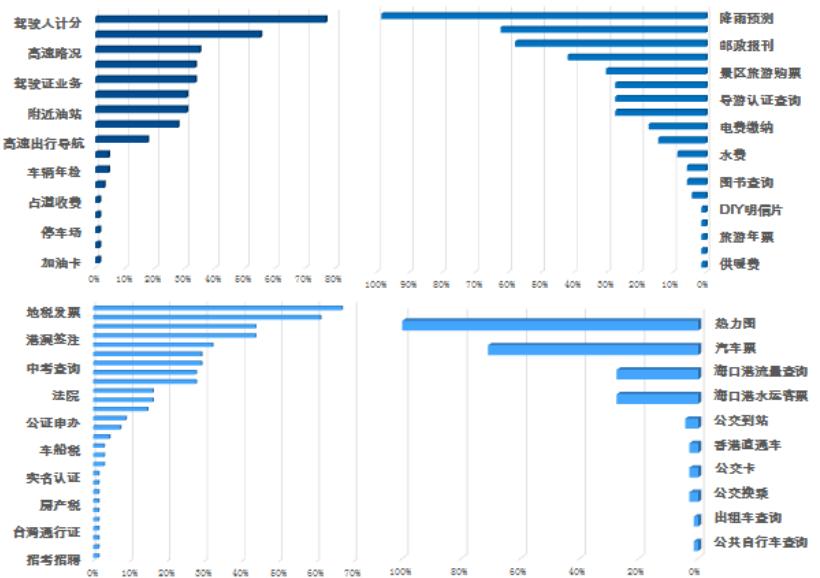


图 7 微信城市服务的开通情况

## 5. 334 个地级区呈现明显的“长尾形态”分布

---

334 个地级区政务民生微信发展水平非常不均衡，内部呈现明显分化

对比 334 个地级区政务民生微信的总量分布发现，政务民生微信总量在整体增长的同时，区域内部呈现明显分化，各地发展水平非常不均衡。334 个地级区中，帐号总量在 500 以上的地级区仅有 8 个，500 以下的有 326 个，分布呈现明显的“长尾形态”。

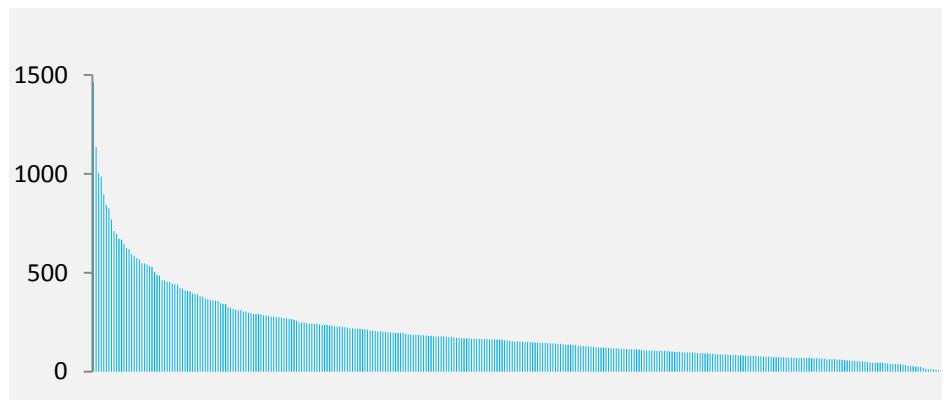


图 8 334 个地级区微信总量的长尾分布

进一步对 334 个地级区的政务民生微信总量数据进行聚类分析，发现具体可划分为 5 大级：

第一级，杭州市一枝独秀，遥遥领先，独自拥有 2.12% 和 3.92% 的政务民生微信公众号和活跃用户数。第二级含有 7 个城市，主要是成都、广州、深圳、温州、郑州、青岛、西安，其聚类中心的帐号数量是 925；第三级含有 23 个地级区，包括宁波、武汉以及苏州陇南等地，其聚类中心的帐号数量是 564；前三级

城市数量仅占总量的 10%，但拥有 30.3% 的帐号、42.3% 的活跃用户。可以看出，第一、二、三级政务民生微信数量和质量同步发展，甚至后者更优。

第四级含有 79 个地级区，聚类中心是 293 个；第五级聚集了最多地级区，多达 224 个，包括了绝大部分的中西部地级行政区。第四、五级聚集了近 9 成的地级区，但仅拥有 7 成的帐号和不足 6 成的活跃用户。

---

近 9 成的地级区处于第四、五级，即帐号总量和活跃用户规模双低

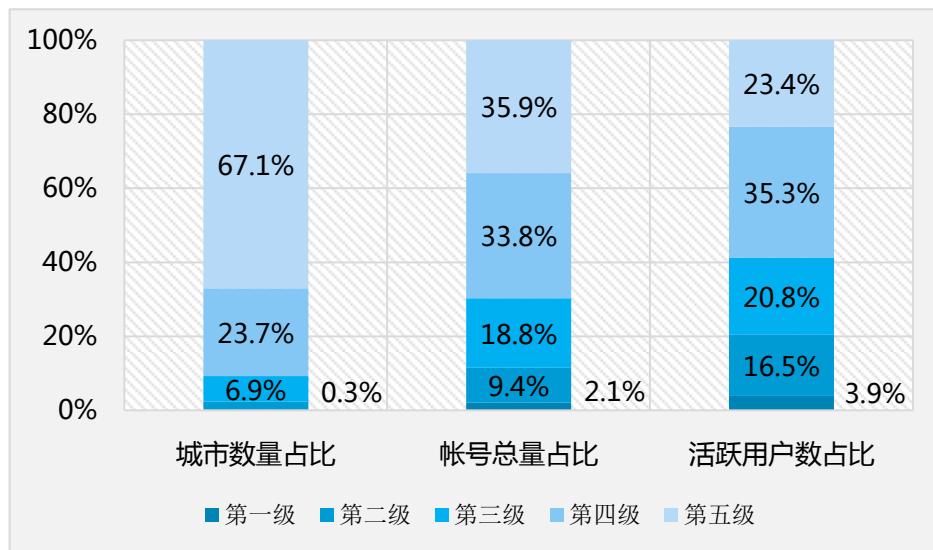


图 9 334 个地级区政务民生微信分布结构

# 三、全国 54 个职能领域发展全景

## 1. 主体职能覆盖 3 大类 54 个小类

医疗、公安和政府办的帐号  
总量规模位居前三

从职能看，54 个小类的政务民生微信公众号可归纳成 3 大类。第一类主要指以党委、人大、政府、政协、街道社区等综合部门开设的帐号；第二类主要指承担具体业务职能的直属职能机构开设的帐号；第三类是指由相关民生部门开设的帐号，主要指医疗机构、邮局、公用事业、景区开设的帐号。

由于统计口径放大<sup>1</sup>，医疗凭借 2.7 万的总量，超越公安成为 2015 全国政务民生微信发展的排头兵。公安和政府办紧随其后。前三大领域合计占全国政务民生微信总量的 55.5%。两院（检察院和法院）、党委、社会团体（含共青团）、税务（国税和地税）、气象、街道社区、旅游、卫生计生分列第 4-10 位。而去年位列第 6、7 位的交通运输和文化广电被气象、卫生计生“挤出”前 10 位。

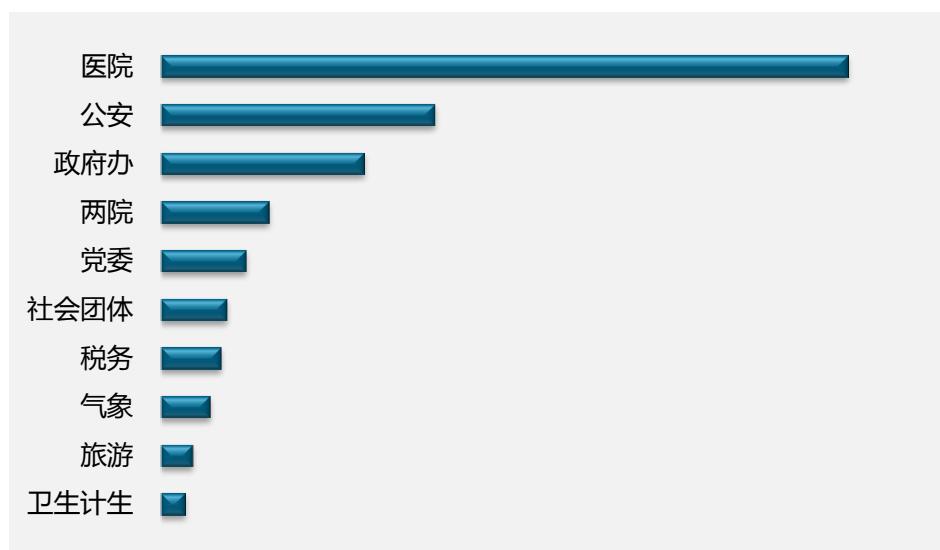


图 10 政务民生微信职能分布（前 10 大）

## 2. 国家级帐号：最受用户关注

<sup>1</sup> 医疗微信主要指由医院、基层医疗卫生机构、专业公共卫生机构以及其他民营医疗机构开设的公众号

无“微”不至时代，政府通过微信平台发布政务信息，不仅为信息公开打开了新的纬度，还让信息“流动”起来，实现与公众的深度沟通和高渗透。2015 年，政务民生微信在社会上的影响力和传播力都在不断提高。尤其是国家级帐号。

国家部委政务微信拥有率达到 40.5%。其中，82.5%为订阅号，拥有极高的影响力。在全国所有订阅号中，国家级帐号的平均活跃用户规模“一枝独秀”，是位居第二位的上海的 8 倍，影响力可见一斑。例如，由中共中央组织部创办的党员教育新平台“共产党员”帐号，凭借超 140 万的活跃用户规模，稳居全国政务微信影响力排行榜的榜首。

除了订阅号外，国家旅游局、海关总署、国家工商行政管理总局消费者权益保护局、中央气象局公共气象服务中心、中央国家机关住房资金管理中心等与民生紧密相关的中央部门也开通了服务号，面向全国用户提供政务服务，服务类别包括业务查询、便捷服务、投诉举报等。

### 3. 医疗帐号：广东市民最喜欢用微信就医

2015 年，医疗微信加速发展，全国总量突破 2.7 万。其中，一、二、三级医院开设的公众号近 4000 个，各地社区卫生服务中心（站）、乡镇卫生院等基层医疗卫生机构开设的公众号近 2000 个。

从帐号类型看，等级医院的服务功能不断丰富。在等级医院开设的帐号中，服务号占比 45.4%，高于其他医疗机构和基层医疗卫生机构。且等级越高，服务属性愈强，三甲医院服务号占比高达 47.5%。这说明等级越高的医院，更注重发挥微信作为服务平台的价值，更愿意借助移动互联网来提升患者的就医体验和工作效率。这也是很多三甲医院迭代更新，不断创新就医服务的主要原因。例如，全国门诊量最大的三甲中医院开设“广东省中医院服务号”，不仅为患者提供集办卡、挂号、候诊、缴费、查询等功能为一体的智慧医疗全流程服务，还上线了中药代煎、配送上门的贴心服务。

---

医院等级越高，服务号的占比越高，提供的医疗服务越丰富多元

表 5 医疗机构的服务属性

机构类型	服务号占比
等级医院	45.4%
其他医疗机构	36.8%
基层医疗卫生机构	33.1%

从区域分布看，广东省凭借 1966 个的总量再次位居 31 个省级行政区的榜首。同时，广东也是医疗帐号活跃用户数最多的省份，粤北人民医院、佛山市中医院、中山大学附属第一医院、广东省中医院、广东省疾病预防控制中心等 15 家医疗机构的活跃用户数均超数万。

作为全国门诊量最大的三甲中医院，广东省中医院每日开出中药处方达两万多张，每日收到的中药代煎需求量非常大。为此，广东省中医院上线的“广东省中医院服务号”不仅提供挂号、候诊、缴费、查询等功能为一体的全流程就诊服务，还首创推出了中药代煎、配送上门的一站式服务。



- 确认缴费信息+代煎配送

- 填写配送信息+确认缴费

- 送货上门

患者只需在通过微信缴纳门诊费用时，点击“选择中药代煎和配送”服务，按照指引选择需要代煎的处方、填写配送地址并缴纳代煎费用，即可回家坐等煎好的药剂配送上门，不必专门再跑一趟医院取药，还可随时查询配送状态，合理安排等候时间。此举不仅极大便利了患者、改善了人满为患的就医体验，还提高了医院内部的工作效率。

#### 4. 公安微信：覆盖全国 99.1%的地级行政区

截止 2015 年 8 月底，全国开设的公安微信总量已过万，认证比例高达 8 成，是职能最丰富、覆盖最完全的细分领域。全国 31 个省级行政区有 29 个都开设了不同数量的省级公安微信，334 个地级区则有 99.1% 开设了地级公安微信，县乡级帐号则占到总量的 65.4%，真正实现了从国家到省、地级市、县 / 乡、街道社区的垂直覆盖。

---

全国 31 个省级行政区有 29 个都开设了不同数量的省级公安微信，334 个地级区则有 99.1% 开设了地级公安微信，县乡级帐号则占到总量的 65.4%

从警种类型看，消防、交警、出入境是开通数量最多的三个独立警种，合计占总量的 51.9%。户政、边防、治安、公共安全、禁毒、巡警、经侦、刑警等警种也开设了数量不等的公众号。其中，交警帐号在 2015 年又叠加创新了很多便民服务。例如，“广州微警”通过实名认证，首创公安业务微信端“一口受理、一键办结”，30 秒即可完成交通违法缴罚的全流程。

从帐号类型看，订阅号约占 7 成，开设主体多集中在地级和县级部门。且帐号级别离公众越近、越契合高频需求，服务属性越强。例如，各地派出所开设的帐号中，服务号占到了 4 成，出入境、户政帐号的服务号占比均在 5 成左右，远高于平均水平。

从区域分布看，山东省公安微信总量最多，共开设 792 个，县级部门开设的帐号占了 65.5%，但用户活跃度较低，仅处于第 11 位。江苏省、浙江省、河北省、广东省紧随其后，分居第 2-5 位。上述五省均属于东部地区。



## 微信+交警

### 广州微警：实名认证+在线罚缴

- 广州微警实现了微信、手机号、银行卡持卡人、车主、驾驶人等“五合一”身份信息的有效性、同一性验证，上线一周实名注册量已过万



### 温州交警：网上车管所+事故快处



- 温州交警目前粉丝数已过百万

深圳交警



- 深圳交警星级用户认证平均每天申请证量近2000

## 5. 旅游微信：“走进来”的帐号

针对旅游散客化、休闲化、大众化趋势，越来越多外国旅游主管部门通过开通相关旅游公众号，作为本地旅游的宣传和连接中国游客的服务窗口。截止到8月底，共有加拿大、美国和澳大利亚等41个国家的旅游主管部门、景区开设了帐号，是54个类别中所属国家最丰富的细分领域。不仅如此，旅游微信在国内也实现了广泛覆盖，据统计，83.9%的省级旅游主管部门、50.1%的地级旅游主管部门开通了公众号，来对外宣传和服务。

---

加拿大、美国和澳大利亚等41个国家的旅游主管部门、景区开设了微信公众号，是54个类别中所属国家最丰富的细分领域



## 长隆：双号驱动创新

长隆始终走在行业最前列，融合贯通多项微信开放接口，如二维码，支付，卡包，扫一扫，摇周边，企业号等应用于实践之中，让用户拥有无限的想象空间。同时通过搭建用户信息库，进一步深化会员体系，让景区与用户之间的连接更高效直接。自上线以来，长隆订阅号+服务号粉丝总数超过了200万，并仍以日均4000的速度稳步增长。门票销售占自有电商渠道的40%左右。



- 发布优惠信息

- 微信购票

- 微信预定酒店

旅游微信可以增强游客与景区的互动性、优化游客体验的作用已经得到用户普遍认可，其用户活跃度排名（第7位）领先帐号总量排名（第10），帐号“山东省旅游局”的活跃用户数已经超过6万。例如，长隆集团通过订阅号+服务号双号驱动，融合贯通多项微信开放接口，粉丝总数已超过200万，并仍以日均4000的速度稳步增长。门票销售占自有电商渠道的40%左右。

总体来看，旅游微信仍以信息发布的订阅号为主，更多是围绕旅游线路、产品、政策、活动等定时发送图文资讯。服务号仅占2成多，提供的服务包括涉旅信息查询、自驾自助服务、旅游线路搜索、在线咨询投诉、游客互动交流等功能。

## 6. 公用事业微信：以民生服务为导向

---

公用事业微信以服务为导向，服务号的数量接近一半

继上海付费通与微信“牵手”，上线“付费通帐单查询”帐号后，越来越多的公用事业单位将水电煤气缴费服务搬到微信平台上来。目前为止，共有30个省级行政区、262个地级行政区，开设了公用事业帐号。公用事业与公众的日常生活紧密相关，所以在开通时多以服务号为第一选择，目前服务号已接近一半，是服务属性最强的细分领域。

### 案例



● 用电查询+充值缴费

### 微信+生活缴费



● 语音缴纳水电煤费

除了水电煤外，山东淄博张店公用事业局今年开通了供暖微信公众平台，向社会公布6部24小时供暖服务热线，为供热用户提供集中供热信息、办事指南，并受理投诉，解答群众疑问。

# 四、政务民生微信发展与宏观指标对比分析

## 1. 政务民生微信活跃度与腾讯“互联网+”指数比较

对比 31 个省/直辖市/自治区的政务民生微信公众号平均活跃用户规模和腾讯“互联网+”指数的排名差发现，广东政务民生微信用户活跃度与其移动终端活跃度基本一致，排名差为 0。以广东为分界线，向上表示政务民生微信活跃用户规模排名领先“互联网+”指数<sup>1</sup>，向下则表示“互联网+”指数排名更领先。

广东省政务民生微信的用户活跃度与互联网+活跃程度高度趋同，两者排名一致

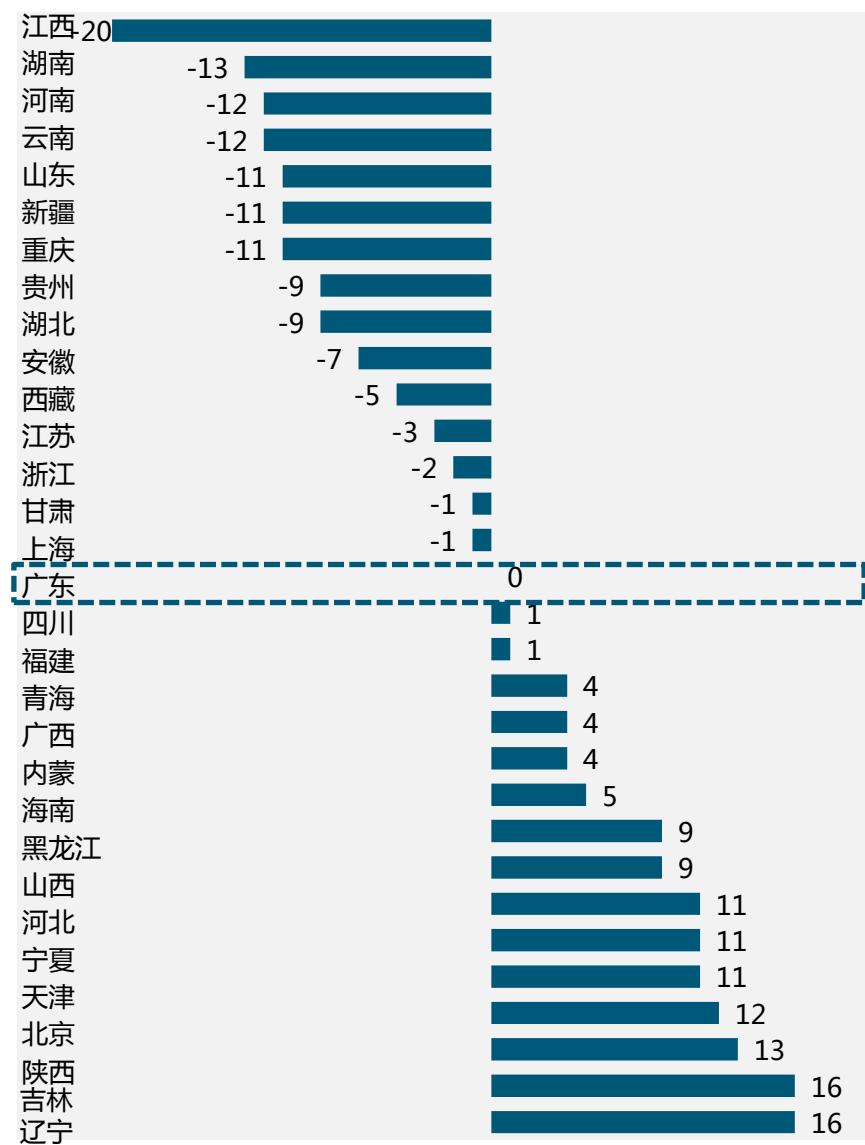


图 11 各省活跃用户数排名 VS 腾讯“互联网+”指数排名

<sup>1</sup> 腾讯“互联网+”指数反映的移动终端活跃度是以腾讯核心产品为依托的移动终端“互联网+”活跃度

江西政务民生微信用户活跃度远超“互联网+”活跃度，两者排名差高达 20 个名次

江西、湖南、西藏等 11 个省级行政区的微信活跃用户规模排名远远领先其“互联网+”指数排名，尤其是江西，领先了 20 个名次。江西在发展政务民生微信方面，走在了全国的前列。2012 年 11 月，南昌市公安局就大胆试水政务微信，开通了“南昌交警便民网”微信公众号，开发了微信在线复核、查违章、泊位自动查询、实时路况查询等功能。随后政府办、党委、两院、税务、旅游、司法、卫生计生等 40 余个部门均开设了公众号，打造了一批诸如“乐行南昌”、“三清山旅游”、“赣州公安”、“南昌发布”、“南昌铁路”等服务民生的优质帐号。目前，江西省政务民生微信公众号已超过 2000 个，在全国 27 个省、自治区（不包括直辖市）中排名第 15 位，平均活跃用户规模排在全国第 8 位。

而辽宁、吉林、陕西等 13 个省级行政区的微信活跃用户规模排名远远落后于其“互联网+”指数排名，尤其是辽宁和吉林，落后了 16 个名次。辽宁和吉林省的“互联网+”指数在全国 31 个省级行政区中排名均比较靠前，分别位居第 8 位和 15 位，但其政务民生微信用户活跃度均排在全国的后 10 位。这在一定程度上反映出这些省市还没有充分发挥其移动互联网活跃度较高的优势来服务于自身政务服务效能和社会治理水平的提升，政务民生微信发展与公众尤其是移动互联网用户潜在需求的匹配程度还有待提高。

其他 7 个省级行政区，除广东外，江苏、浙江、上海、四川和福建的微信活跃用户规模的排名与“互联网+”指数的排名基本一致，排名差均在 3 位以内，说明这些地区呈现了政务民生微信应用和移动互联网协同发展的态势，移动端的高活跃度为政务民生微信发展提供了良好的用户基础。

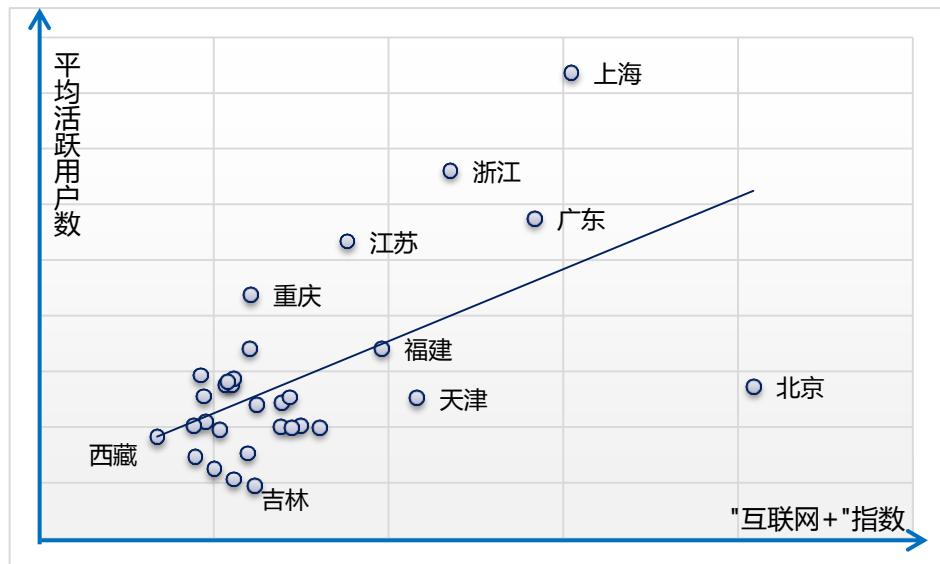


图 12 各省“互联网+”指数与活跃用户数的散点图

研究发现，各省的活跃用户数与其“互联网+”指数呈现较强的相关性，从图 12 中可以看出，“互联网+”指数越高的地方，对应其微政务民生微信的发展水平也就越高。这是因为移动互联网越活跃，当地用户对移动电子政务越容易形成迫切需求，政府部门广泛应用微信的驱动力也就越强。

## 2. 政务民生微信总量与人均 GDP 比较

移动互联网时代，经济实力是否仍是落后地区发展电子政务的主要掣肘？

在政务民生微信总量排名前 10 位的省级行政区中，仅有浙江、广东、山东和江苏 4 省同样排在人均 GDP 的前 10 位中。而河北、四川、河南、湖南的人均 GDP 均排在后 15 名，两者地区重合度仅有 10%。除了江苏和福建，8 个省级行政区的政务民生微信总量排名均超前人均 GDP 排名。

表 6 省级政务民生微信总量排名 VS 人均 GDP 排名（前 10 位）

省/自治区	帐号总量排名	人均 GDP 排名	排名差
浙江省	1	5	-4
广东省	2	6	-4
山东省	3	8	-5
河北省	4	17	-13
四川省	5	22	-17
河南省	6	20	-14
江苏省	7	4	3
陕西省	8	13	-5
湖南省	9	21	-12
福建省	10	10	0

数据表明，地区政务民生微信的发展水平与经济实力并不高度正相关，经济不发达的地区完全有机会实现赶超

而政务民生微信总量排名后 10 位的省级行政区，人均 GDP 并没有相应落后。例如吉林、宁夏、海南、青海等地的人均 GDP 均排在全国前 20 位。政务民生微信发展落后于当地经济发展水平也出现在了地处东部地带的辽宁省和海南省。反倒是人均 GDP 排名较后的黑龙江、广西、云南和甘肃却在政务民生微信发展上实现了赶超。

从两者排名差可以推断，政务民生微信的发展水平与各省的经济水平并不高度正相关。PC 时代，电子政务建设需要大量的资金投入，经济水平高、信息基础设施发达的地区自然有着发展电子政务的先天优势，但在移动互联网时代，单靠这些条件还不够。上述在政务民生微信发展实现赶超的地区就印证了这一点，即地区之间发展的不均衡，固然跟当地经济水平等客观条件有关系，但各地对政务民生微信的推进力度也是关键因素。经济不发达的地区完全可以积极利用移动互联网技术来实现在电子政务方面的赶超发展。

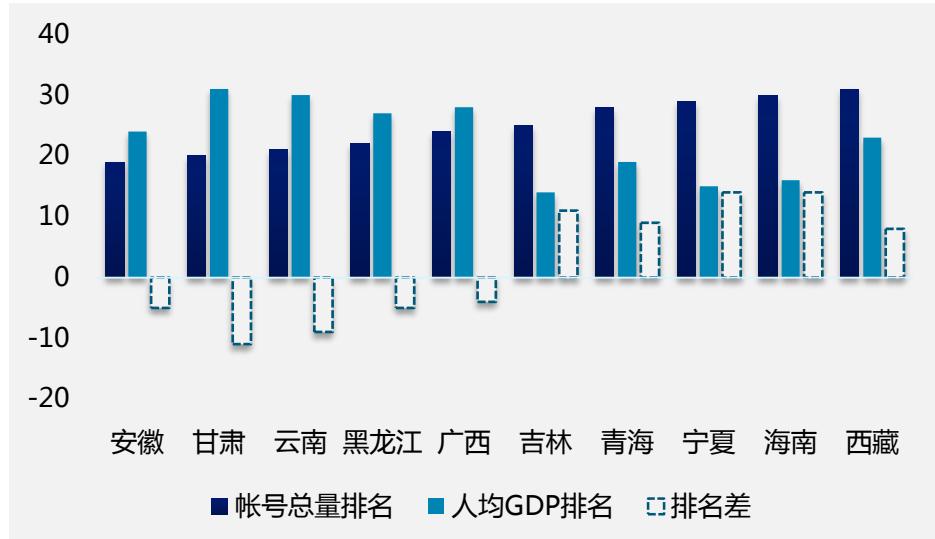


图 13 省级政务民生微信总量排名 VS 人均 GDP 排名 (后 10 位)

### 3. 政务民生微信与城市规模比较

城市规模大小体现了该城市的人口规模、社区环境以及经济水平，也体现了政务的供给与需求水平。为进一步研究政务民生微信与城市规模之间的关系，报告将 4 个直辖市和 334 个地级区按照国家标准分成超大城市、特大城市、大城市、中等城市、小城市 5 类<sup>1</sup>。

---

大中型城市是政务民生微信发展的主力军，其开设的公众号约占总量的 66.9%

其中，超大城市包括：北京、上海、天津、重庆、广州和深圳 6 个城市，特大城市包括：成都、南京、哈尔滨、苏州、武汉、佛山、东莞、沈阳、西安和杭州 10 个城市；大城市包括温州、郑州在内的 125 个城市；中等城市包括焦作、丽水在内的 138 个城市，小城市包括铜川、舟山以及新设立的儋州和三沙等 59 个城市。

据统计，6 个超大城市的政务民生微信总量均值为 1407 个；10 个特大城市为 729 个，大城市平均拥有 290 个政务民生微信公众号，中等城市为 140 个，小城市的总量均值则为 72 个，仅是超大城市总量规模的 1/20。其中，大中型城市是政务民生微信发展的主力军，其开设的公众号占了总量的 66.9%。

表 7 城市规模 VS 政务民生微信总量

城市类型	帐号总量均值	城市数量
超大城市	1407	6
特大城市	729	10
大城市	290	125
中等城市	140	138
小城市	72	59

<sup>1</sup> 国务院印发的《关于调整城市规模划分标准的通知》把城市划分成 5 大类：超大城市，常住人口 1000 万以上；特大城市，常住人口 500 至 1000 万；大城市，常住人口 100 至 500 万；中等城市，常住人口 50 至 100 万；小城市，常住人口 50 万以下。

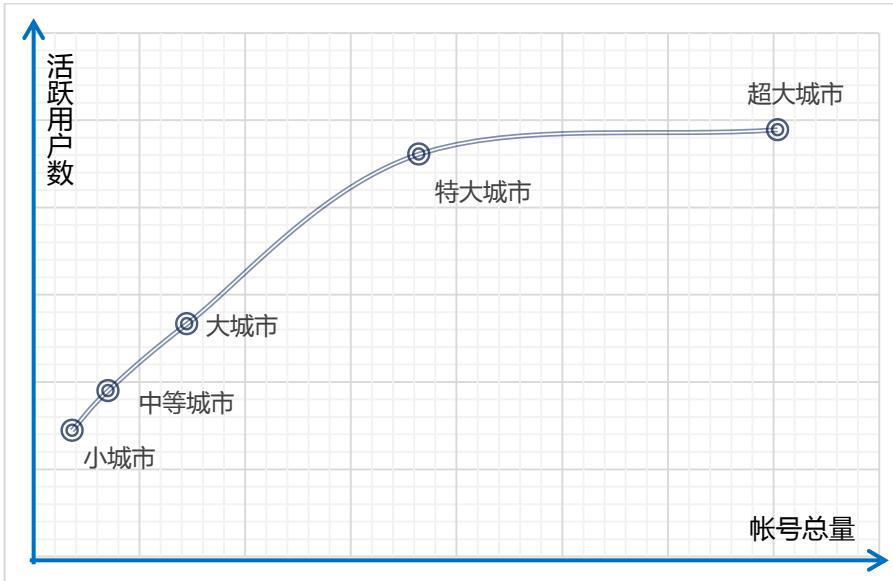


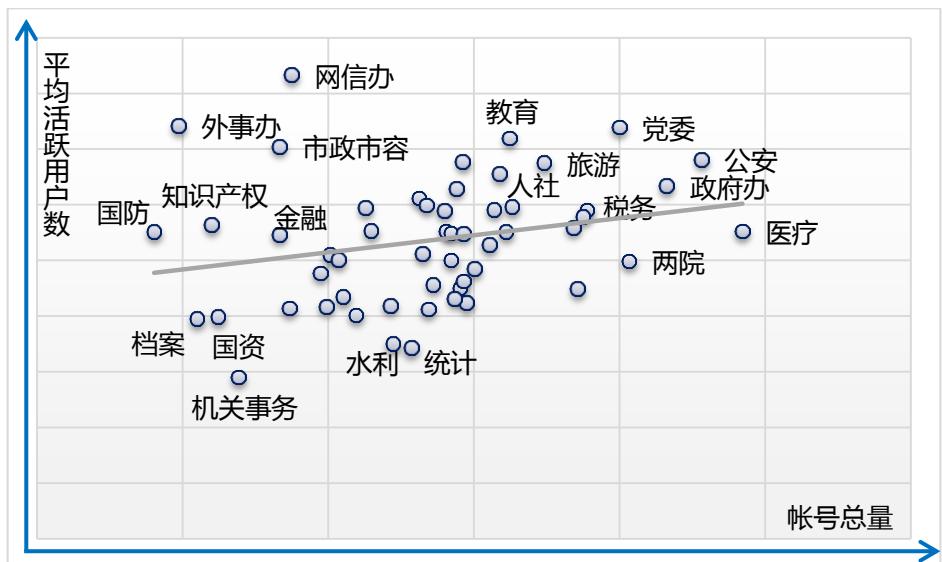
图 14 政务民生微信发展 VS 城市规模

从图 14 可以非常直观地看出，超大城市在总量和用户上双高，小城市则双低，说明了城市规模越大，政务民生微信总量越大，且活跃用户数也在同步升高。分析个中原因主要有三方面：（1）城市规模越大，人口越多，且社区环境也相对复杂，对政务民生服务移动化的需求则更细分、更多元、更复杂，从而总量规模即会越大。（2）城市规模越大，资金投入则会越充足，且使用效率会更高，更注重功能的可用性和实用性。（3）城市规模越大，整体文化水平越先进，对新思维更容易接受，也更愿意采用新技术、新平台来提升服务效能。（4）活跃用户数的同步增加也表明公众对政务民生微信的需求也在随之释放，功能越完善，用户的参与度也就越高，进而进一步激发政务民生微信的发展潜力，从而形成良性循环。

# 五、深度分析

## 1. 各职能领域政务民生微信发展的成熟度

以帐号总量为横轴，平均活跃用户数为纵轴，可以直观地看到 54 个领域的发展成熟度。横向来看，帐号总量从左至右依次提高，同一规模的帐号总量，由下至上平均活跃用户数依次提高。



注：图中帐号总量和平均活跃用户数为取对数后的值

图 15 政务民生微信成熟度

---

人社、两院、税务等众多原先位于待开发区域的微信帐号在 2015 年实现了长足发展，逐渐跃升至活跃、潜力和待推广三个领域

**活跃区域——帐号总量和用户活跃度“双高”：**与去年相比，公安、政府办、党委微信的横纵连接更加深入，服务功能不断优化完善，仍是发展最为活跃的领域，即帐号总量和用户活跃度“双高”。医疗微信尽管总量领先，但活跃度相比公安、政府办、党委还有待提升。值得一提的是，2015 年，两院微信不仅总量实现了快速增长，还保持了较高的用户活跃度，从“待开发区域”跃升至“活跃区域”。

**潜力区域——帐号总量较低、用户活跃度高：**2015 年，教育、旅游微信在保持超高用户活跃度基础上，总量实现了快速增长。而气象、人社、社会团体等帐号凭借总量和活跃度的同步增长从去年的“待开发区域”跃升至“潜力区域”。

**待推广区域——用户活跃度低、帐号总量高：**税务微信的帐号总量进一步增加，排在 54 个领域的第 7 位，但用户活跃度仍有待提高。分析有两方面原因，一是税务并非高频应用，二是税务微信多是近两年才上线，平均运营周期不到 11 个月，仍需在用户中加大推广力度，培养用户的使用习惯。同时，食药监、公用事业、司法等领域的微信总量也保持了快速增长，从“待开发区域”跃升至“待推广区域”。

待开发区域——帐号总量和用户活跃度“双低”：诸如国资、机关事务、国防、知识产权、地震等低频低需领域还处于试水阶段，上线时间普遍较短。

## 2. 最高频高需的服务：20%的服务集中了 80%的使用

究竟哪些政务民生服务可以下沉到微信等移动平台上，是很多政府部门在发展政务民生微信会首要考虑的问题。假设每一次点击都表示用户使用了一次服务，然后把所有服务号按使用频次递减排列起来（使用频次高的服务在前，低频在后），发现前 10 类服务（占服务种类的 19.2%）的使用频次累计占到总量的 80.1%，基本符合“齐夫定律”，即 80% 的使用频率被 20% 的服务所占据。这 10 类服务分别为税务、公安、旅游、气象、文体广电、教育、商务、住建、人社和党委。订阅号的使用频次没有那么明显，但前 10 个领域的点击数量也累计占到了总量的 70.8%。这 10 个领域分别为教育、科学技术、金融、政府办、税务、外事办、住建、海关、党委、公用事业。

微信上的政务民生服务使用频率分布基本符合“齐夫定律”：80% 的使用频率被 20% 的服务所占据

表 8 订阅号和服务号使用频次分布（前 10 大）

服务号	排名	订阅号
税务	1	教育
公安	2	科学技术
旅游	3	政府办
气象	4	税务
文体广电	5	住建
教育	6	海关
商务	7	党委
住建	8	公用事业
人社	9	人社
党委	10	交通运输

这点在微信城市服务上线的服务项目中得到了进一步印证。公安、税务、气象是种类最丰富、覆盖面最广的三类服务。例如，地税发票查询在 72 个城市中上线的比例高达 65%，降雨预测、天气预报等气象服务的开通比例也达到了 60% 以上，而对机动车违法查询、出入境等公安服务的需求则更多元。据不完全统计，72 个城市有关公安的服务项目已近 80 项，仅“广州公安”单个帐号的服务项目就多达 10 项，包括出入境、港澳再次签注、身份证件、新生儿重名查询等。

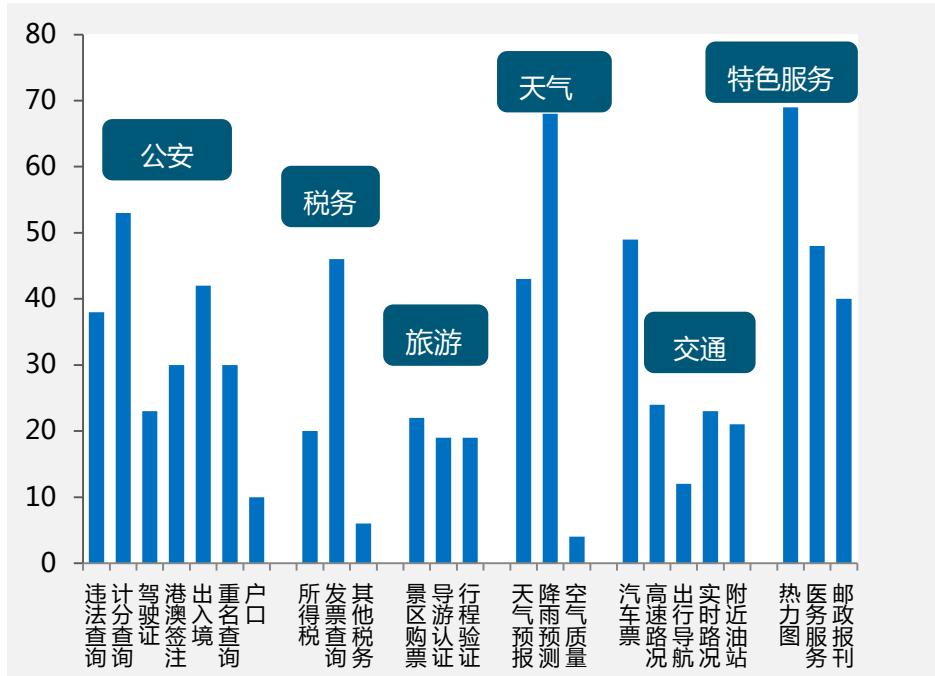


图 16 微信城市服务上线的高频服务项目

从用户访问量看，交通违法、公共交通、出入境、医疗、气象、人社、高速服务、车船票、生活缴费、税务的服务最受用户关注，尤其是交通违法的访问量得分远高于平均水平，再次说明了其高频高需的特点。住房、司法、教育等服务也在不断丰富，但属于相对低频的应用，访问量得分低于平均水平。

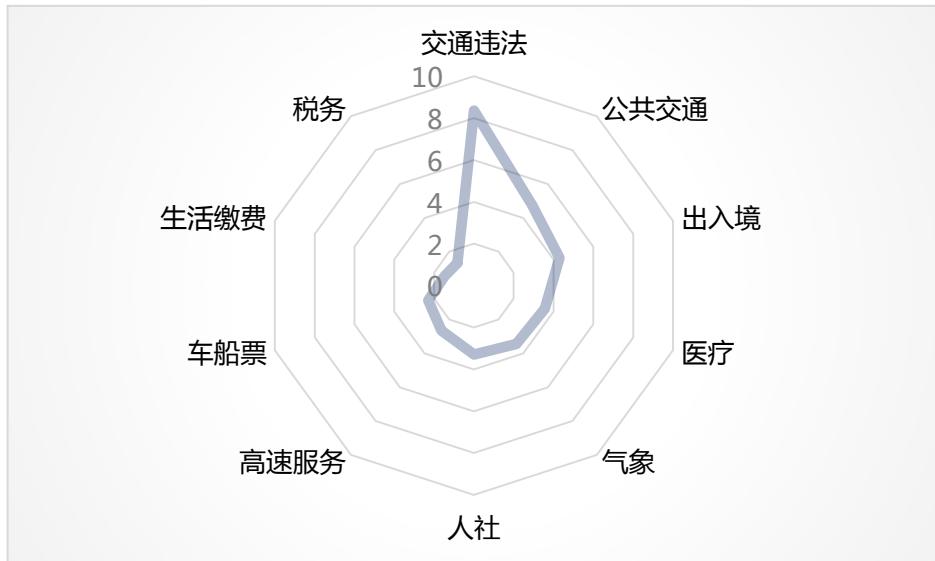


图 17 微信城市服务主要服务项目的访问量情况

### 3. 最有潜力的区域：给“最后一公里”赋权

移动互联网时代，政务民生微信应用的普及和渗透，在一定程度上修复了城乡之间在政务上的数字鸿沟

PC 时代，受限地理和基础设施条件等因素，大量政务和民生服务难以下沉到乡镇一级，数字鸿沟现象明显。而在移动互联网时代，政务民生微信应用的普及和渗透，在一定程度上修复了城乡之间在政务上的数字鸿沟。微信为地处偏远

地区的政府和机构提供了与发达先进地区同等的创新条件，而且正在被越来越多人所发现和认同，我们称之为给“最后一公里”赋权。

2015 年，乡级部门开设的政务民生微信增幅超过 70%，远高于其他级别，成为拉动全国增长的中坚力量。相比经济、基础设施条件较好的地区，乡级部门没有在政府网站、政务 APP、微信、微博等平台选择和平衡的困扰，而是直接选择最具成本优势、使用门槛最低的微信平台，提供政务信息和服务，在这点上，客观条件导致的劣势反而转化成了后来者居上的优势。例如，云南省的社区卫生服务中心优先将医疗服务迁至微信平台，成为基层医疗卫生机构服务号比例最高的省份。

未来，6.2 亿的农村人口，对移动电子政务的需求会变得更加突出，将会有更多的政务和民生服务在乡级政务民生微信平台上生根开花。例如，福建省泉州市安溪县涓乡福黎村支部委员会在微信平台上开设服务号，为村民提供相关服务，包括村委会联系方式、党务、计生卫生、医保、社保等诸多便民服务。

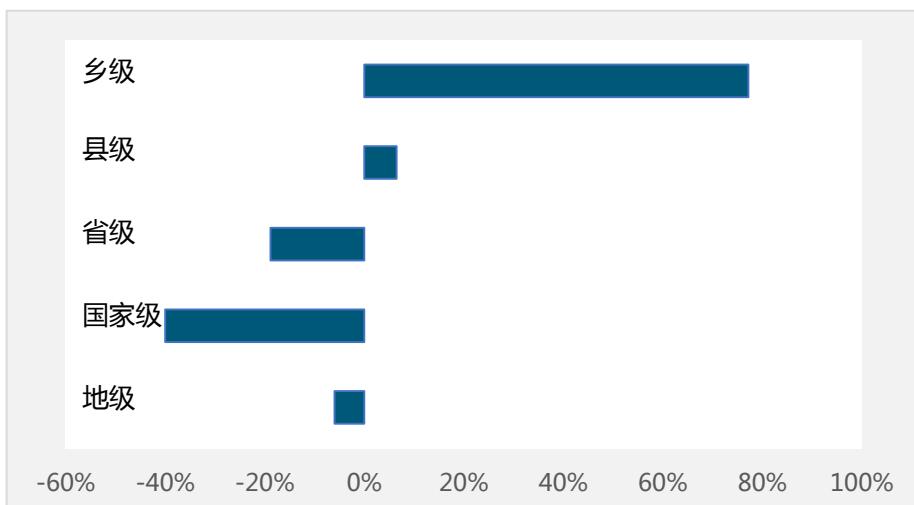


图 18 2015 年各级行政部门微信总量的增长情况

#### 4. 协同发展：实体政务大厅“入驻”微信平台

转向移动电子政务已是不可逆转的趋势。尤其是在手机上网比例高达 88.9% 的中国。但我国电子政务经过 20 多年的发展，基于政府网站的电子政务模式已经取得了较好的应用效果。在此背景下，政府网站和移动平台如何区别发展，是摆现在很多政府部门面前的难题。政务民生微信的蓬勃发展使得部分政府网站“门前冷落”的表象，使得少数部门对把政务服务延伸至社交平台仍抱有存疑甚至排斥。

实际上，微信平台之于政务和民生服务，更多是一种输出渠道和表现形式，真正支撑这种表现形式的，仍然是政府对政务与公共服务流程的优化再造。不同于政府实体的行政服务大厅，政务民生微信不存在空间上的限制，它的覆盖能

政务民生微信不存在空间上的限制，它的覆盖能力可以超越地理上的制约，并且其边际效用不存在递减趋势，可以实现 1 对多甚至 1 对 N 的效果

力可以超越地理上的制约，并且其边际效用不存在递减趋势，可以实现 1 对多甚至 1 对 N 的效果。而把微信作为一种要素引进传统电子政务体系中去，会发现改变了原有的服务流程和效率，实现了服务创新、模式创新、资源配置创新甚至是组织创新。例如，在微信上提前预约，可以有效缩短线下办事流程、分流办事窗口压力、减少公众排队等候时间等。这种创新单靠传统电子政务、政务 APP 或微信微博其中的单个平台，都很难实现，需要多方协同发展。

分析发现，线上与线下、PC 端与移动平台融合对接的 O2O 模式雏形已经在政务民生微信发展中显现。很多政府部门一方面在微信平台上迭代创新政务服务，同时也在把实体政务大厅、政府网站和移动 APP 与政务微信帐号打通对接，建立立体化的多平台服务渠道。例如，北京、上海、广东、浙江、江苏等地近 120 个实体行政服务中心均开通了微信公众号，搭建微信预约受理、线下统一办理的 O2O 模式的一站式服务大厅。部分帐号除了发布信息外，还会通过跳转官方网站的方式提供部分便民服务功能（天气、查周边、缴费、摇号查询等）。

## 5. 融合发展：订阅号服务化

联合国经济和社会事务部用“连接型政府”的概念来描述性价比最高、能提供最优质服务的政府形态，并将其由初级到高级划分为五个发展阶段：初级型，加强型，互动型，转型期，连接型。

表 9 “连接型政府”的五个发展阶段

发展阶段	主要特征
连接型	积极回应市民需求，紧密连接后台基础建设，内部数据打通，市民极大程度参与政府决策
转型期	政府和市民之间双向沟通，24*7 的提供支付注册下载等服务，多媒介和平台传达
互动型	增加互动渠道，应用多元化媒体（地图、视频、社交网络），通过移动媒介发布预警信息
加强型	更多作为信息公开的渠道
初级型	静止的，单向的，极少的市民参与

来源：联合国经济和社会事务部，《移动电子政务》，2011 年

发展之初，微信凭借点对点、点对面强互动的传播优势，在政务信息公开方面发挥了重要作用，被各级政府部门作为信息公开的主要发布渠道。对照上述联合国经济和社会事务部“连接型政府”的发展阶段，当时的订阅号还处于加强型和互动型的发展阶段，主要充当信息发布、政民互动的角色。

随着用户需求的积累和功能的日趋完善，越来越多的订阅号也开始在往转型期的阶段发展，即增强更多的服务属性。这在由政府办、公安、党委等主体开设的公众号中尤其明显。不完全统计，公安微信活跃用户数最多的前 100 个订阅号，除了信息发布查询功能外，基本都提供了众多便民服务，例如罚款缴纳、出入境服务等。由各级政府办公室开设的订阅号也是如此，尤其是带“发布”两字的帐号，普遍都会叠加空气质量、网上挂号、公交服务、路况查询、公积金查询等便民服务。

## 6. 未来，少即是多

政务民生微信是移动互联技术、转变政府职能、民生长尾需求集中释放的聚合产物，下一步会走向哪里？根据上述研究，我们认为未来会呈现以下趋势：

**总量规模将低速增长甚至是下降。**以微信为代表的移动平台正在被越来越多的政府部门提升到推动整个电子政务体系提升和改善的高度上来予以统筹和考虑。在此背景下，政府发展政务民生微信会更理性、审慎和务实，这意味着政务民生微信在总量上仍会持续增长，但速度会放缓，进入盘整优化阶段，朝着定位更清晰、以服务为导向、结构更趋合理的方向加速演进。例如，对于一些开通后长期处于静默状态的帐号，会遭到已关注用户“用脚投票”式的淘汰；而对于同时上线多个帐号的情况，有些部门正在对一些访问量少、用户体验差的帐号停止维护更新；对于一些新兴领域，则会直接开通服务号。

**订阅号和服务号之间的界限会进一步弥合。**正如之前在报告中所描述的，有很大一部分订阅号在信息公开功能基础上也叠加了大量的政务民生服务，在这点上，两种类型并无多大区别。因此，随着政务民生微信服务功能越来越强，两者者的差别会越来越小。例如，在由政府和党委办开设的订阅号中，有很多都叠加了诸如天气查询、公用事业缴费的便民服务功能。

**碎片化的服务会进一步聚合。**未来，政务民生微信将会告别粗放式发展，继续在聚合碎片化的各类公共服务基础上盘整优化，这意味着一个政务微信公众号将会承载更多的社会价值。例如，微信城市服务即是一个聚合平台，为公众提供统一的入口。除此之外，一些做得好的公众号也在开始考虑升级叠加一些业务服务进行合并优化，或者把一些办事和服务系统转移到访问量大的帐号上来，不断提高服务的集成度，缩短用户跳转时间，并从制度、财力和人力上予以更多保障。例如，“上海发布”不仅将公交实时到站、电子监控违法、养老保险查询等 14 项便民服务集成到一个入口，还将委办局、主要区县、以及重要机构开设的公众号聚集起来建立微信矩阵，用户不用同时关注多个帐号，即可查询阅读这些部门发布的最新政务信息。

# 结语：拥抱工具革命

缴纳交通违法罚款，要花多长时间？2014年5月，微信公众号“武汉交警”只需1分钟便可处理“电子眼”和现场罚单。2015年11月，“广州微警”微信公众号在30秒内就能搞定扣分、缴费和解档的全部流程……这样的案例每天都在发生，缴罚不过冰山一角。

目前，国家正在借助“互联网+”新模式的东风，全面推进地方政府简政放权、行政审批制度改革以及公共服务水平的提升。尽管如此，各界仍难免会有所疑虑：当相对封闭的政务遇上基因完全市场化的互联网，两者会碰撞出怎样的火花？

上述案例虽不能完全回答这个问题，但至少反映了政府正在经历一场工具革命。

## 政府的工具革命之一

工具更多维。在信息对称普遍失灵的PC时代，公众对政府服务的期待多是服务的可获得性，而对服务供给的渠道和方式并没有多少选择权。现今线上、线下无缝转换的成本越来越低，公众获取公共服务的门槛也随之大幅下降，获取渠道和场景更为丰富和多元。于是PC端、移动端、线上线下等全平台和全场景的延伸和覆盖成为公共服务供给侧改革的新方向。

## 政府的工具革命之二

工具更高效。与PC端电子政务系统性的开发思维不同的是，今天的政府部门可以快速开发单个服务，向全社会服务。微信背后的强大生态，使得政府部门可以实现敏捷开发并持续迭代完善。这为政府快速响应公众需求提供了强有力的支持。

## 政府的工具革命之三

工具更人性。对于政府部门而言，连接的目的是提高效率。此时，基于微信的移动电子政务模式应运而生，帮助政府在资源有限的条件下尽可能地匹配更广泛且个性化需求。微信一对一的管理和服务模式，提高了需求和供给的对接效率，并能在短时间内在全国进行复制。

当前，互联网+催生了众多以微信为入口对外向公众输出的政务服务，不断刷新政府与社会的传统关系。无处不在的连接为政府运作带来的最大一个功效，就是信息能够以零成本的方式来促使它提高效率，从而形成一种共享和进步能力。面对连接越来越全面而高效的时代，积极拥抱并适应愈演愈烈的工具革命，方能在发展中前行。

# 附录 1:334 个地级区政 务民生微信排名

地级区	帐号总量排名	活跃用户数排名
杭州	1	24
成都	2	130
广州	3	23
深圳	4	20
温州	5	1
郑州	6	39
青岛	7	82
西安	8	65
宁波	9	10
武汉	10	32
苏州	11	16
长沙	12	55
保定	13	261
泉州	14	71
济南	15	128
南京	16	45
石家庄	17	268
唐山	18	174
台州	19	22
沈阳	20	186
哈尔滨	21	177
昆明	22	104
沧州	23	283
邯郸	24	286
大连	25	59
佛山	26	8
潍坊	27	18
德州	28	97
上饶	29	103
贵阳	30	259
陇南	31	199

地级区	帐号总量排名	活跃用户数排名
无锡	32	7
嘉兴	33	86
洛阳	34	204
宜昌	35	139
烟台	36	19
邢台	37	264
合肥	38	100
绵阳	39	240
厦门	40	5
南充	41	315
徐州	42	132
福州	43	120
金华	44	14
张家口	45	276
东莞	46	2
鄂尔多斯	47	58
焦作	48	183
长春	49	257
临沂	50	171
咸阳	51	202
江门	52	51
乌鲁木齐	53	91
淄博	54	124
丽水	55	52
南昌	56	47
遵义	57	79
济宁	58	246
绍兴	59	13
兰州	60	219
太原	61	138
宝鸡	62	117
衢州	63	75
铜仁	64	60
常州	65	3
南宁	66	66
新乡	67	173
桂林	68	105
南通	69	34

地级区	帐号总量排名	活跃用户数排名
盐城	70	6
赣州	71	87
衡水	72	152
运城	73	166
渭南	74	184
呼伦贝尔	75	266
承德	76	322
廊坊	77	251
南阳	78	113
湖州	79	4
包头	80	88
中山	81	37
榆林	82	146
黔南州	83	270
信阳	84	271
安康	85	140
三明	86	281
安顺	87	294
安阳	88	33
威海	89	102
临汾	90	196
伊犁州	91	25
珠海	92	12
吕梁	93	228
延安	94	203
淮安	95	176
巴中	96	296
呼和浩特	97	126
柳州	98	78
六盘水	99	209
黔东南州	100	206
泰州	101	11
秦皇岛	102	168
清远	103	49
延边州	104	252
巴彦淖尔	105	96
滨州	106	165
惠州	107	50

地级区	帐号总量排名	活跃用户数排名
常德	108	44
漳州	109	192
龙岩	110	125
铜川	111	255
衡阳	112	143
泰安	113	89
宜宾	114	284
日照	115	95
巴音郭楞州	116	27
宿迁	117	76
聊城	118	297
益阳	119	207
菏泽	120	145
九江	121	115
锡林郭勒盟	122	194
扬州	123	28
蚌埠	124	175
吉安	125	158
开封	126	210
三门峡	127	181
赤峰	128	154
黔西南州	129	182
银川	130	80
牡丹江	131	265
西宁	132	200
商丘	133	67
宁德	134	46
湘潭	135	179
齐齐哈尔	136	235
恩施州	137	239
乐山	138	191
平顶山	139	40
宜春	140	26
东营	141	233
通辽	142	275
伊春	143	302
长治	144	313
滁州	145	231

地级区	帐号总量排名	活跃用户数排名
郴州	146	109
黄冈	147	260
汉中	148	178
南平	149	185
张家界	150	236
大庆	151	54
许昌	152	127
定西	153	292
连云港	154	99
岳阳	155	144
红河州	156	112
晋中	157	68
通化	158	323
昌吉州	159	64
达州	160	307
永州	161	61
雅安	162	157
荆州	163	241
镇江	164	110
塔城地区	165	81
乌兰察布	166	134
阜阳	167	69
怀化	168	90
泸州	169	62
周口	170	159
鞍山	171	35
株洲	172	153
阿克苏地区	173	290
大同	174	237
晋城	175	148
绥化	176	324
襄阳	177	197
莆田	178	250
濮阳	179	163
韶关	180	36
盘锦	181	131
湛江	182	214
德阳	183	243

地级区	帐号总量排名	活跃用户数排名
庆阳	184	43
十堰	185	30
朝阳	186	321
宣城	187	205
甘孜州	188	299
肇庆	189	107
锦州	190	169
舟山	191	133
毕节	192	72
六安	193	212
芜湖	194	189
大理州	195	108
喀什地区	196	256
张掖	197	248
宿州	198	123
曲靖	199	48
驻马店	200	135
安庆	201	218
海口	202	42
河池	203	222
玉溪	204	98
湘西州	205	273
吐鲁番地区	206	193
广元	207	53
枣庄	208	116
昭通	209	29
娄底	210	114
河源	211	15
攀枝花	212	224
萍乡	213	161
汕头	214	74
石嘴山	215	282
眉山	216	242
邵阳	217	269
鸡西	218	304
忻州	219	85
茂名	220	230
文山州	221	244

地级区	帐号总量排名	活跃用户数排名
孝感	222	287
自贡	223	274
梅州	224	41
天水	225	311
楚雄州	226	118
酒泉	227	295
乌海	228	84
保山	229	73
荆门	230	279
梧州	231	94
玉林	232	201
金昌	233	272
抚州	234	111
平凉	235	234
阿拉善盟	236	227
丹东	237	198
阳泉	238	308
广安	239	180
阿勒泰地区	240	92
哈密地区	241	258
普洱	242	151
营口	243	301
本溪	244	318
咸宁	245	267
抚顺	246	147
凉山州	247	229
百色	248	306
揭阳	249	83
内江	250	9
吴忠	251	249
甘南州	252	289
朔州	253	312
阿坝州	254	247
云浮	255	136
淮南	256	156
四平	257	320
遂宁	258	190
兴安盟	259	77

地级区	帐号总量排名	活跃用户数排名
北海	260	220
葫芦岛	261	263
双鸭山	262	17
商洛	263	316
阜新	264	167
海西州	265	288
白山	266	328
德宏州	267	141
随州	268	330
景德镇	269	122
临夏州	270	314
汕尾	271	149
阳江	272	245
萍乡	273	278
黑河	274	164
钦州	275	225
淮北	276	121
铁岭	277	216
白银	278	208
黄山	279	217
黄石	280	309
克拉玛依	281	57
来宾	282	221
松原	283	305
辽阳	284	254
临沧	285	238
崇左	286	310
漯河	287	70
武威	288	106
海东地区	289	285
鹤岗	290	331
博尔塔拉州	291	38
贺州	292	291
日喀则地区	293	213
新余	294	215
亳州	295	63
西双版纳州	296	137
贵港	297	21

地级区	帐号总量排名	活跃用户数排名
鹤壁	298	170
防城港	299	253
资阳	300	300
潮州	301	232
丽江	302	31
三亚	303	101
七台河	304	262
鄂州	305	317
中卫	306	93
池州	307	187
黄南州	308	334
佳木斯	309	119
鹰潭	310	280
大兴安岭地区	311	172
马鞍山	312	155
海北州	313	303
海南州	314	160
固原	315	129
铜陵	316	188
拉萨	317	56
克州	318	277
玉树州	319	293
怒江州	320	223
嘉峪关	321	162
白城	322	327
果洛州	323	325
林芝地区	324	142
山南地区	325	226
迪庆州	326	211
辽源	327	329
阿里地区	328	150
和田地区	329	333
昌都地区	330	195
吉林	331	319
那曲地区	332	298
儋州	333	326
三沙	334	332

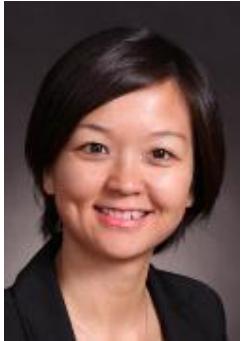
# 附录 2: 政务民生微信主要涵盖范围说明

序号	领域	涵盖范围
1	公安	统计范围包括公安部及部署厅局、各级地方公安部门等主体开设等微信公共帐号
2	医疗	统计范围包括等级医院、基层医疗卫生机构、专业公共卫生机构以及其他医疗机构开设的公众号
3	政府办	政府办统计范围主要为国务院办公厅和各级地方政府办公室等主体开设的微信公众号
4	税务	统计范围包括国家税务总局、各级地方国税和地税部门等主体开设的微信公众号
5	党委	统计范围包含中国共产党地方各级委员会和基层委员会的宣传部、精神文明委员会等主体开设的微信公众号
6	交通运输	统计范围包括国家交通运输部、各级地方交通运输管理部门及其直属单位等主体开设的微信公众号
7	文化广电	统计范围包括国家文化部、新闻出版广电总局、体育总局及地方主管单位等主体开设的微信公众号
8	人社	统计范围包括国家人力资源和社会保障部、各级地方人社系统及直属单位等主体开设的微信公众号
9	旅游	统计范围包括国家旅游局、各级地方旅游局等主体开设的微信公众号
10	公用事业	统计范围各级公用事业管理局及供电、供水、供气部门等主体开设的微信公众号
11	教育	统计范围包括国家教育局、各级地方教育部门等主体开设的微信公众号
12	两院	统计范围包含最高人民法院、最高人民检察院、各级地方法院和检察院等主体开设的微信公众号
13	工商	统计范围包含国家工商行政管理总局、各级地方工商管理部门等主体开设的微信公众号
14	邮政	统计范围包含国家邮政局、各级地方邮政管理部门等主体开设的微信公众号

序号	领域	涵盖范围
15	司法	统计范围包含国家司法部、各级地方司法厅局、直属单位、派驻机构等主体开设的微信公众号
16	民政	统计范围包含国家民政部、各级地方民政部门、部属单位、部署社会组织等主体开设的微信公众号
17	街道社区	统计范围包括全国各地街道社区办事处等主体开设的微信公众号
18	水利	统计范围包含国家水利部、各级地方水利部门等主体开设的微信公共帐号
19	安全监管	统计范围包含国家安全生产监督管理总局、国家煤矿安全监察局、各级地方安全监管子站、煤矿安监机构子站
20	国土	统计范围包含国家国土资源部、各级地方国土资源部门、以及直属事业单位等主体开设的微信公众号
21	住建	统计范围包含住房与城乡建设部、各级地方住房与城乡建设部门等主体开设的微信公众号
22	社会团体	统计范围包含全国总工会、共青团、妇女联合会、科学技术协会、归国华侨联合会、台湾同胞联谊会、青年联
23	科技	统计范围包含中国科学技术部、各级地方科学技术部门、以及各直属事业单位等主体开设的微信公众号
24	财政	统计范围包含财政部、各级地方财政部门等主体开设的微信公众号
25	食药监	统计范围包含国家食品药品监督管理总局、各级地方食品药品监管部门、以及各直属单位等主体开设的微信公
26	海关	统计范围包含中国海关总署、各关区海关等主体开设的微信公众号
27	工业化信息化	统计范围包括各级地方经济和信息化部门等主体开设的微信公众号
28	卫生计生	统计范围包括卫生和计划生育委员会、各级地方卫生计生部门等主体开设的微信公众号
29	气象	统计范围包含国家气象局、各级地方气象部门，以及局直单位等主体开设的微信公众号
30	环境保护	统计范围包含国家环境保护部、各级地方环保部门、以及各直属事业单位和派出机构等主体开设的微信公众号
31	林业	统计范围包含国家林业局、各级地方林业部门等主体开设的微信公众号

序号	领域	涵盖范围
32	统计	统计范围包含国家统计局、各级地方统计部门等主体开设的微信公众号
33	质量监督	统计范围包含国家质量监督检验检疫总局、各级地方技术监督部门、出入境检验检疫部门及其下属单位等主体
34	发改	统计范围包含国家发展和改革委员会、各级地方发展与改革委员会以及直属联系单位等主体开设的微信公众号
35	国资	统计范围包含国务院国有资产监督管理委员会、各级地方国资管理委员会以及下属事业单位等主体开设的微信
36	审计	统计范围包含中国审计署、各级地方审计部门、以及各直属事业单位和派出机构等主体开设的微信公众号
37	政协	统计范围包含中国人民政治协商会议各级委员会等主体开设的微信公众号
38	人大	统计范围包含中华人民共和国各级常务委员会等主体开设的微信公众号
39	知识产权	统计范围包含国家知识产权局、各级地方知识产权管理部门等主体开设的微信公众号
40	招投资	统计范围包含各国贸易促进代表处、各级地方招商引资管理部门等主体开设的微信公众号
41	金融	统计范围包含中国人民银行、国家外汇管理局、中国证监会、中国银监会以及各级地方金融管理部门等主体开
42	民委	统计范围包含中华人民共和国国家民族事务委员会、各级地方民族宗教管理部门等主体开设的微信公众号
43	城管	统计范围包含各地方城市管理行政执法局以及下属单位等主体开设的微信公众号
44	商务	统计范围包含国家商务部、各级地方商务部门以及各直属事业单位等主体开设的微信公众号
45	公益慈善	统计范围包含中国慈善联合会、中国青年志愿者协会、各级地方青年志愿者协会和慈善协会等开设的微信公众
46	其他	统计范畴还包括机关事务局、外事办、档案局、国防教育办、地震局等部门开设的微信公众帐号

# 研究团队



孟昭莉 Zhaoli Meng

腾讯研究院 首席经济学家 产业与经济研究中心主任

Tencent Research Institute

Chief Economist Director of Center for Industrial and Economic Research

孟博士毕业于新加坡国立大学，在互联网经济、电信产业、电子产业、以及企业管理等领域有十多年的丰富经验。她近年来几十篇主要研究成果发表在 China Daily、哈佛商业评论、北大商业评论等报刊中。她的观点曾被中央电视台经济半小时专访引用。她所著《管理经济学》一书被多所知名大学选为 MBA 教材，她同时在上海外国语大学、中央财经大学等多所院校教授 MBA 课程。加入腾讯之前，孟昭莉博士曾担任德勤 TMT 卓越研究中心负责人、埃森哲卓越绩效研究院大中华区研究主管、三星经济研究院首席研究员、中国人民大学助理教授。



刘琼 Qiong Liu

腾讯研究院 高级研究员

Tencent Research Institute Senior Researcher

管理科学与工程硕士，长期致力于互联网、软件产业跟踪研究，对大数据、云计算、企业竞争力等领域积有着丰富的研究经验和独到见解，在人民论坛网、经济时报、中国计算机报等公开媒体上发表文章四十余篇。



范帷 Wei Fan

微信开放平台行业运营中心 总监

主要负责微信开放平台政务民生与公共服务行业解决方案与对外合作。专注移动互联网与政务公共服务结合等领域，目前带领团队主攻“互联网+”、微信城市服务等项目。

# 研究团队



顾海君 Haijun Gu

微信开放平台行业运营中心 副总监

主要负责微信开放平台政务民生与公共服务行业解决方案与对外合作。专注移动互联网与政务公共服务结合等领域，目前主攻“互联网+”、微信城市服务等项目。



刘特鑫 Texin Liu

微信开放平台行业运营中心 高级行业运营经理

主要负责微信开放平台城市服务产品运营与市场推广。专注移动互联网与政务公共服务结合等领域，目前主攻微信城市服务产品整体策划与产品品牌运营管理。



吴凌云 Lingyun Wu

微信开放平台行业运营中心 高级产品经理

主要负责微信开放平台城市服务产品策划、运营分析工作，并为团队提供“互联网+”行业挖掘及研究支持。



刘一洁 Yijie Liu

微信开放平台行业运营中心 高级行业运营经理

主要负责微信开放平台城市服务产品运营策划、品牌管理，及市场推广，落地“互联网+城市服务”行动。

# 顾问团队



司晓 Jason Si

腾讯研究院 秘书长

Tencent Research Institute Secretary-General

法学博士，腾讯集团公共战略研究部总经理，副总法律顾问，腾讯研究院秘书长，国家版权局国际版权研究基地研究员，深圳大学客座教授，兼任中国知识产权研究会、中国版权协会理事，北京大学互联网法律研究中心兼职研究员。司晓博士长期从事互联网产业法律政策研究工作，先后供职于网易、迅雷、腾讯等知名互联网公司，对中国互联网发展中大量涌现出来的法律和政策问题有深入分析与研究思考，具有丰富的实务经验、研究能力和业界影响力。



胡仁杰 Gerald Hu

腾讯微信开放平台业务部 副总经理

微信事业群行业研究负责人，负责微信与垂直行业结合，以及微信+垂直行业的战略落地。胡仁杰长期从事移动互联网产品及商业化的创新探索，具有丰富的行业实战经验。先后带领团队完成包括微信与联通“微信沃卡”、微信与央视“春晚摇红包”等集团战略级项目。目前重点负责微信在“互联网+”智慧民生和大众媒体等领域的创新发展。

# 原创声明

本报告中所有的文字、数据均受到中国法律知识产权相关条例的版权保护。没有经过腾讯研究院书面许可，任何组织和个人，不得将本报告中的信息用于其它商业目的。

本报告中政务民生微信发展情况为 2015 年腾讯公司微信产品相应数据；腾讯“互联网+”指数来源于腾讯研究院报告《腾讯“互联网+”指数》；宏观数据来源于国家统计局及相应省/自治区/直辖市统计局公开发布的指标数据。

“微信城市服务”是政府政务民生服务在微信上的统一服务平台，市民可以在这里便捷地办理医疗、交通、交管、社保、公积金、出入境、公安户政、教育等业务。微信城市服务，也是公众平台面向政府、事业单位及相关行业提供的整套政务民生服务解决方案，是“互联网+”政务民生服务落地的重要组成部分。

微信城市服务为政务民生行业提供开放接口能力及解决方案，帮助政府及相关单位运用互联网+的能力，缩减办事流程，提升办事效率。同时，微信城市服务提供统一入口，将碎片化的政务民生服务能力聚合，并且一方面帮助市民更快捷的获取服务，另一方面也更好的帮助提供服务的政务民生公众号找到用户，释放服务能力。

微信城市服务现已经面向全国开放，拥有超过 3000 项服务，涉及公安、交管、医疗、教育、住房、民政、交通、气象、加油、生活缴费、文化生活等 27 个领域，覆盖用户超过 2.58 亿，累计服务人次 4153 万。

2016 年，微信城市服务将开通更多城市，增加更多服务，我们期望通过互联网+的力量，简化政务民生服务流程，为市民节省办事时间，为政府部门提升办事效能。

作为政府与民生之间的“连接器”，我们欢迎各级政府单位的政务微信接入城市服务。如有合作需求，可通过以下方式与我们联系：

微信城市服务官方微信：wx-csfw

微信城市服务联系邮箱：wx\_city@tencent.com



腾讯研究院是腾讯公司设立的社会科学研究院，旨在依托腾讯公司多元的产品、丰富的案例和海量的数据，围绕产业发展的焦点问题，通过开放合作的研究平台，汇集各界智慧，共同推动互联网产业健康、有序的发展。

研究院下设法律研究中心、产业与经济研究中心、社会研究中心、犯罪研究中心、安全研究中心、专利与创新研究中心、“互联网+”创新中心，并设有博士后科研工作站。

我们坚守开放、包容、前瞻的研究视野，致力于成为现代科技与社会人文交叉汇聚的研究平台。

腾讯研究院官方网站：[www.tisi.org](http://www.tisi.org)

腾讯研究院官方微信：cyberlawrc

如您对本报告有任何问题，请联系 [zhaolimeng@tencent.com](mailto:zhaolimeng@tencent.com)

