

# 浙江省基层政务新媒体规范化建设指南

浙江省人民政府办公厅

2022年3月

# 目 录

1.适用范围.....	- 1 -
2.依据文件.....	- 1 -
3.术语与定义.....	- 1 -
4.基本要求.....	- 2 -
4.1 坚持正确导向.....	- 2 -
4.2 坚持需求引领.....	- 2 -
4.3 坚持互联融合.....	- 3 -
4.4 坚持创新发展.....	- 3 -
5.工作体系.....	- 3 -
5.1 体系组成.....	- 3 -
5.2 职责分工.....	- 3 -
6.账号管理.....	- 4 -
6.1 账号开设.....	- 4 -
6.2 账号备案.....	- 7 -
6.3 账号变更.....	- 7 -
6.4 账号注销.....	- 8 -
6.5 账号清理.....	- 9 -
7.功能建设.....	- 9 -
7.1 信息发布.....	- 9 -
7.2 政务服务.....	- 10 -
7.3 政民互动.....	- 11 -
8.内容管理.....	- 12 -
8.1 基本要求.....	- 12 -
8.2 审核发布.....	- 13 -
9.考核评价.....	- 14 -
9.1 考核对象.....	- 14 -
9.2 考核方式.....	- 14 -

## 1.适用范围

本指南规定了浙江省基层政务新媒体规范化建设的术语与定义、基本要求、工作体系、账号管理、功能建设和内容管理等内容。

本指南适用于浙江省基层政务新媒体规范化建设与管理工

## 2.依据文件

中华人民共和国网络安全法

中华人民共和国政府信息公开条例

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）

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

浙江省人民政府办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的实施意见（浙政办发〔2019〕29号）

浙江省人民政府关于印发浙江省政务新媒体管理办法（试行）的通知（浙政办发函〔2020〕195号）

## 3.术语与定义

### 政务新媒体

本指南所称政务新媒体，是指各级行政机关、承担行政职能的事业单位及其内设机构在微博、微信等第三方平台上开设的政务账号或应用，以及自行开发建设的移动客户端等。

## 政务新媒体主办单位

政务新媒体在相关新媒体平台上的认证主体或账号认证信息所标明的机构。

## 地区主管单位

县（市、区）人民政府办公室。

## 浙江省政务新媒体管理平台

为全省政务新媒体提供矩阵管理、日常监测、评论管理和指挥调度等服务的信息管理平台，主要运用技术手段进行实时监控，及时通报、督促整改存在的突出问题。

平台地址：<https://zjzwxmt.zj.gov.cn/m/>

## 全国政务新媒体信息报送系统

国务院办公厅建立的政务新媒体信息报送系统，为全国各部门、各地区开展政务新媒体检查提供全过程支撑服务。

平台地址：<http://47.114.141.101/>

## 4.基本要求

### 4.1 坚持正确导向

增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，围绕中心，服务大局，弘扬主旋律，传播正能量，讲好中国故事，办好群众实事。

### 4.2 坚持需求引领

围绕公众需要，立足政府职能，切实解决有平台无运营、有账号无监管、有发布无审核等问题，优化用户体验，提升服务水平，增强群众获得感。

### 4.3 坚持互联融合

按照前台多样、后台联通的要求，推动各类政务新媒体互联互通、整体发声、协同联动，推进政务新媒体与政府网站等融合发展，实现数据同源、服务同根，方便企业和群众使用。

### 4.4 坚持创新发展

遵循移动互联网发展规律，创新工作理念、方法手段和制度机制，积极运用大数据、云计算、人工智能等新技术新应用，提升政务新媒体智能化水平。

## 5. 工作体系

### 5.1 体系组成

基层政务新媒体规范化建设工作体系包括县（市、区）政府办公室，宣传、网信部门，政务新媒体主办单位及省市业务主管部门，行业主管部门，第三方运营机构等。

### 5.2 职责分工

#### 5.2.1 县（市、区）政府办公室

各县（市、区）政府办公室是本地区政务新媒体工作的主管单位，负责推进、指导、协调、监督政务新媒体工作。

#### 5.2.2 宣传、网信部门

政务新媒体按照主管主办和属地管理原则，接受宣传、网信部门的有关业务统筹指导和宏观管理。

### 5.2.3 政务新媒体主办单位

政务新媒体主办单位按照“谁开设、谁主办”的原则确定，接受省市业务部门的具体业务统筹指导和管理，履行政务新媒体的规划建设、组织保障、健康发展、安全管理等职责。

### 5.2.4 行业主管部门

行业主管部门负责对本行业承担公共服务职能的企事业单位新媒体工作的指导和监督。

### 5.2.5 第三方运营机构

第三方运营机构应为政务新媒体主管主办单位的下属企事业单位，或主流新闻媒体、具有互联网新闻信息采编发布服务资质的主流新闻网站等。受委托的合规第三方机构不得将内容运营业务再次转包。需与主办单位明确约定有关权责，签订保密协议。

## 6.账号管理

### 6.1 账号开设

#### 6.1.1 开设要求

申请新开政务新媒体账号的主办单位，需向地区主管单位提交《账号开设申请表》。

# 账号开设申请表

基本信息	单位名称	
	新媒体名称（拟）	
	账号类型	
	开设理由	
运营策划	账号运营目标、运营方式、风险及对策等。	
组织保障	分管领导、岗位设置、人员配置等。	
内容保障	内容来源、栏目设置、功能设置、信息审核发布机制等。	
安全保障	账号及密码保管机制、工作交接机制、值班值守机制等。	

<p>经费保障</p>	<p>经费数额、来源及说明。</p>
<p>承 诺 栏</p>	<p>一年内可达到的运营效果（粉丝数、发布频率、平均阅读量等）。</p> <p style="text-align: right;">主要领导签字： 日期：</p>
<p>主管单位 意见</p>	<p style="text-align: right;">签字： 日期：</p>

表 1



### 6.1.2 开设流程及注意事项

主办单位向本地区主管单位书面提交《账号开设承诺函》后，应通过浙江省政务新媒体管理平台发起账号开设申请，经审核通过后，再向相关新媒体平台运营方申请账号。单位内设处（室）和个人，均不得作为政务新媒体的账号主体或认证主体。

账号运营期间，如出现安全、泄密事故，内容不更新，互动回应差等严重问题，应视为不合格账号并立即注销；开设1年后综合考量账号运营情况，若符合本地区政务新媒体退出机制所规定标准或未实现账号开设承诺事项，应予以注销处理，原则上主办单位1年内不可再申请新开账号。

### 6.2 账号备案

存量及新注册并完成认证的政务新媒体账号，需在浙江省政务新媒体管理平台和全国政务新媒体信息报送系统同步备案，主动接受监管。备案内容包括：政务新媒体的账号名称、主办单位、账号类型、账号ID、账号联系人、单位联系人等。

### 6.3 账号变更

账号名称、账号ID、账号认证主体等信息发生变更时，需及时通过浙江省政务新媒体管理平台和全国政务新媒体信息报送系统变更相关信息。

## 6.4 账号注销

主办单位注销账号需按规定流程进行：

（1）在相关新媒体平台发布停更公告。

（2）向相关新媒体平台申请注销。

（3）在浙江省政务新媒体管理平台提交拟注销申请，上传停更公告或注销流程截图。及时向本地区政务新媒体主管单位反馈进度。

（4）账号在相关新媒体平台注销通过后，由各级主管单位完成该账号在浙江省政务新媒体管理平台上的注销流程；由各主办单位在全国政务新媒体信息报送系统发起关停申请。

## 关于注销 XX 账号的停更公告

根据浙江省基层政务新媒体规范化建设有关要求，我单位政务微信（微博/抖音）“×××”决定于202×年×月×日起停止更新并申请注销。由此给您带来不便，敬请谅解。

感谢您的一路相伴！

××市××县（市、区）××（部门、乡镇、街道）

202×年×月×日

## 6.5 账号清理

### 6.5.1 账号清理标准

政务新媒体账号开设1年以上，出现以下6种情况之一时，应当予以注销：

（1）在全省政务新媒体管理平台的运营效果指数连续2次考核低于全省同类型账号平均值；

（2）上一年度2次被上级通报的问题账号；

（3）出现14天未更新情况2次或被浙江省政务新媒体管理平台“晾晒”后3天内未整改；

（4）出现安全、泄密事故等严重问题；

（5）部门账号粉丝数低于所在县（市、区）常住人口数1%；

（6）乡镇（街道）账号除粉丝数大于辖区内常住人口20%，且运营效果指数长期保持在本县（市、区）前5名的账号外，原则上一律取消。

## 7.功能建设

### 7.1 信息发布

要围绕党委和政府中心工作，做好栏目设置、主题策划和线上线下联动。推送信息应采用生动活泼、简明易懂的网络语言，以及图表图解、音频视频、数据实例等公众喜闻乐见的形式，提升传播能力。规范转载发布行为，原则上只转载党委和政府网站及有关主管部门和宣传、网信部门确定的稿源单位，以及本单位认可的权威科研技术机构等发布的信

息。党中央、国务院和省委、省政府发布的，需要社会公众周知的重要政策信息，各级各类政务新媒体应及时转载。不得擅自发布代表个人观点、意见及情绪的言论，不得刊登商业广告或链接商业广告页面。

## 7.2 政务服务

### 7.2.1 优化服务入口

畅通账号服务渠道，立足本地本部门职责，统筹推进政务新媒体与政府网站、政务服务实体大厅线上线下联通，优化政务服务页面布局，主界面集成信息查询、在线缴费、办事预约、证照办理等一批热门、优质的本地化特色民生服务，突出政务属性，打造移动客户端服务入口，不断创新服务模式、扩大服务受众，提升政务新媒体服务能力。

### 7.2.2 适应技术发展

主动适应移动互联网信息技术发展趋势，积极运用大数据、云计算、人工智能等新技术新应用，结合用户行为信息，精准研判潜在需求，主动为用户推送关联度高、时效性强的各项服务，积极拓展多语言和无障碍服务页面，强化搜索、注册、支付等便民功能和特色服务。要全面支持互联网协议第6版（IPv6），支持在不同终端便捷使用。

### 7.2.3 提升服务内容

围绕利企便民，进一步优化办事流程、精简办事环节，大力推行掌上办事，推动与群众日常生产密切相关的民生事项向政务新媒体延伸，提供个人和法人全生命周期服务，确保政务新媒体各项办事服务信息与政府网站、政务热线、政

务服务实体大厅线上线下联通、数据互联共享，实现数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。

### 7.3 政民互动

#### 7.3.1 创新互动机制

建立健全政务新媒体公众留言回复机制，推进政务新媒体与政务服务网、“浙里督”、各级政务网站意见征集渠道等的对接联通，构建省市县多级政民互动体系。依托浙江政务服务网统一政务咨询投诉举报平台，完善和使用统一、权威、全面的咨询问答库，优化政务新媒体掌上咨询投诉用户体验。

#### 7.3.2 创新互动方式

利用政务新媒体平台自有模块设置智能客服问答功能（如微信公众号自动回复功能等），探索开发信息咨询、意见建议、投诉举报等多类政民实时在线互动模块。探索创新政民互动方式，采用微直播、随手拍等多种形式，引导公众依法有序参与公共管理、公共服务。结合重大活动、重要节日、主题日等活动设置议题、征集民意，增强政民互动效果，提升互动质量。

#### 7.3.3 及时回应反馈

认真做好公众留言的审查发布、处理反馈工作，回复留言要依法依规、态度诚恳、严谨周到，杜绝答非所问、空洞说教、生硬冷漠。对于群众诉求要限时办理、及时反馈，有参考价值的意见建议及时转送有关业务部门，支撑合理诉求

有效解决。定期整理群众留言及答复内容，按照主题、关注度等进行分类汇总和结构化处理，建立健全完善全面、权威、有效的咨询问答库，并实行动态更新。

对社会公众关注的热点问题，邀请有关业务部门正面回应；对涉及本地区本部门的网络谣言及时辟谣；对政务微博@、评论和私信，要及时依法依规通过评论、私信等方式进行回复，涉及敏感信息的，应通过线下方式进行回复答疑。

## **8.内容管理**

### **8.1 基本要求**

#### **8.1.1 管理要求**

围绕自身功能定位，强化内容质量提升，发布的内容要围绕党委和政府中心工作，重点推送本地区本部门履职产生的政务信息、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。严格内容审查把关，确保信息内容的真实性、完整性、可靠性、准确性和安全性，杜绝内容随意化、庸俗化。

#### **8.1.2 采集要求**

重视内容的原创性，信息内容应及时、准确、可靠，保障原创信息质量。对信息来源的真实性、完整性、可靠性、准确性、安全性进行严格审查，确保信息来源渠道合法正规。转载信息应遵守知识产权相关规定，标注信息来源。

#### **8.1.3 编辑要求**

根据新媒体信息传播规律和公众阅读习惯，对采集的信

息进行再加工再创作，或以转载的形式进行内容编辑，提高信息贴近性、实用性。所使用的语言应简明准确，用语规范亲切，应注重语气平和、态度公允，平等对话、互动交流。

## 8.2 审核发布

### 8.2.1 审核制度

各主办单位应建立信息发布“三审”制度，落实“谁发布、谁负责”原则，严格内容发布审核，坚持分级分类审核、先审后发，做好信息发布情况的登记、备案工作。

“一审”由各单位新媒体编辑人员负责；“二审”由各单位办公室或指定科室领导负责；“三审”由各单位分管领导负责。各级审核人员应对稿件内容是否存在错字漏字、错误表述等问题进行全面审核校对，同时对内容敏感性、保密性、准确性、规范性、严肃性等方面进行核查，确认稿件内容无误。

### 8.2.2 审核要素

政务新媒体信息内容审核要素包括政治要素、政策要素、业务要素、法律要素、文字要素、保密要素、舆情要素等7项内容。

#### (1) 政治要素

具有正确的政治导向和政治立场。

#### (2) 政策要素

所涉及的政策准确无误、引用格式规范。

#### (3) 业务要素

涉及行业知识和技术内容表述正确，不存在常识性错误。

#### (4) 法律要素

符合相关法律法规要求。

#### (5) 文字要素

文字使用规范、语言通畅、无错别字。

#### (6) 保密要素

不涉及国家、部门涉密信息和个人隐私信息。

#### (7) 舆情要素

弘扬社会正能量，正向舆论引导。

### 8.2.3 审核要求

政务新媒体主办单位应组建信息内容审核小组，确定三审人员，按照“三审”制度对账号信息内容和编辑质量进行审核。同时可借助有规定资质的第三方运营机构的力量辅助审核，严把内容安全关。

## 9.考核评价

### 9.1 考核对象

地区主管单位和政务新媒体主办单位。

### 9.2 考核方式

根据各政务新媒体主办单位在浙江省政务新媒体管理平台上的得分情况进行月度、季度、年度考核。新版考核评价指标待规范化建设全面完成后，计划于2023年1月起施行。



# 全省政务新媒体考核评价指标（新版）

指标名称 (权重)	政务微信		政务微博		政务头条		指标名称 (权重)	政务抖音	
	子指标依据	权重	子指标依据	权重	子指标依据	权重		子指标依据	权重
运营指数 (35%)	WCI 等综合折算	100%	BCI 等综合折算	100%	BCI 等综合折算	100%	运营指数 (45%)	DCI 等综合折算	100%
勤勉指数 (20%)	编发数量	30%	编发数量	30%	编发数量	30%	勤勉指数 (30%)	编发数量	30%
	原创比例	40%	原创比例	40%	原创比例	40%		原创比例	40%
	编发天数	30%	编发天数	30%	编发天数	30%		编发天数	30%
健康指数 (30%)	严重表述错误	40%	严重表述错误	50%	严重表述错误	50%	健康指数 (10%)	严重表述错误	40%
	办事服务	20%							
	互动回应差	30%	互动回应差	40%	互动回应差	40%		互动回应差	40%
	一般表述错误	10%	一般表述错误	10%	一般表述错误	10%		一般表述错误	20%
集群指数 (10%)	内部协同完成率	20%	内部协同完成率	20%	内部协同完成率	20%	集群指数 (10%)	内部协同完成率	20%
	未按要求使用平台	80%	未按要求使用平台	80%	未按要求使用平台	80%		未按要求使用平台	80%
成长指数 (5%)	运营指数同比变化	60%	运营指数同比变化	60%	运营指数同比变化	60%	成长指数 (5%)	运营指数同比变化	60%
	勤勉指数同比变化	40%	勤勉指数同比变化	40%	勤勉指数同比变化	40%		勤勉指数同比变化	40%
一票否决	14 天未更新	出现该情况直接扣除账号主办单位所属层级该考核周期内健康指数分数： 县（市、区）所辖账号扣除所在县（市、区）健康指数； 市级账号扣除所在地市健康指数； 省本级账号扣除省本级健康指数							
	引发重大负面舆情								
	出现泄密安全事故								
	被省级以上政府办公厅、宣传网信部门通报								

表 2