

# Practical Research on Operation and Maintenance Model of Government WeChat Official Accounts

—Taking “The Education Examinations Authority of Guangdong Province” Government WeChat Official Accounts as an Example

Zhenzhu Wu

The Education Examinations Authority of Guangdong Province, Guangzhou Guangdong  
Email: 58239962@qq.com

Received: Jan. 21<sup>st</sup>, 2019; accepted: Feb. 5<sup>th</sup>, 2019; published: Feb. 12<sup>th</sup>, 2019

---

## Abstract

This paper takes “The Education Examinations Authority of Guangdong Province” government WeChat official accounts as a sample for case analysis, focusing on summarizing and analyzing its operation and maintenance experience and practices, aiming at the shortcomings in operation and maintenance, puts forward specific counter measures, and provides suggestions for improving the efficient operation of government WeChat official accounts.

## Keywords

Government WeChat Official Accounts, The Education Examinations Authority of Guangdong Province, Operations and Maintenance, Practice

---

# 政务微信公众号运维模式实践研究

——以“广东省教育考试院”政务微信公众号为例

吴珍珠

广东省教育考试院, 广东 广州  
Email: 58239962@qq.com

收稿日期: 2019年1月21日; 录用日期: 2019年2月5日; 发布日期: 2019年2月12日

---

## 摘要

本文以“广东省教育考试院”政务微信公众号为样本进行个案分析, 着重总结分析其运维经验和做法,

针对运维中存在的不足提出具体对策，为提升政务微信公众号高效运维建言献策。

## 关键词

政务微信公众号，广东省教育考试院，运维，实践

Copyright © 2019 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

自2012年8月23日微信公众平台正式上线以来，学者们致力探寻提高政务微信公众号的影响力、传播力、辐射力、公信力和服务力的解决办法，研究的内容主要集中在影响力(张莹[1], 2018)、公众满意度(吴幼祥、李慧娟[2], 2018)、推文质量(张莉[3], 2018)等，部分聚焦于政务微信公众号运营现状及对策，如范娜娜[4] (2018)从布局、管理、内容、形式、互动五个方面展开研究，希望助推政务微信公众号的服务能力不断提高。本文将通过个案分析和实践研究，总结分析其运维经验和做法，针对运维中存在的不足提出具体对策，为提升政务微信公众号高效运营建言献策。

## 2. “广东省教育考试院”微信公众号个案分析

### 2.1. “广东省教育考试院”微信公众号的基本情况

“广东省教育考试院”微信公众号(微信号: gdsksy, 简称“粤考院”), 于2017年3月28日上线(图1), 是广东省教育考试院唯一官方微信, 成为信息发布和政务服务首要主阵地, 及时提供最权威的考试招生政策信息和最新的工作动态, 服务考生、家长、学校和基层教育工作者, 属于政务类微信公众号,



Figure 1. The QR code of “The Education Examinations Authority of Guangdong Province” government WeChat official accounts and the screen shot of the first push homepage

图1. “广东省教育考试院”官微二维码和首次推送主页截屏

目前每天只有一次推送权限。

截至 2018 年 12 月 31 日,“广东省教育考试院”政务微信公众号上线 1 年 9 个月,其用户达 279 万人,阅读总人数为 4999 万人;发送推文 1723 条(原创 889 条),分享人数 322 万人,点赞人数 21 万人,留言达 8 万人,共开发实现了 41 项服务功能,社会反响良好。2018 年 6 月,“广东省教育考试院”首次位居广东政务微信省级订阅号第二名;9 月,在省网信办指导、腾讯·大粤网主办的 2018 广东政务新媒体小编大会上,以排名第一的成绩获得“省级优秀团队”(共 8 个)和以排名第五的成绩获得“最佳人气奖”(共 5 个)这两个奖项;12 月获得“省级最具影响力政务微信订阅号”奖项,影响力日益扩大,已成为省内最具权威、影响力最大的考试招生官方平台。同时,“广东省教育考试院”官微小程序用户为 314 万人,为全国首个“高考查分器”,成为全国教育考试招生系统行业首例,并获得微信官方颁发的“微信 2018 年度教育行列优秀奖”。

## 2.2. “广东省教育考试院”运维模式分析

“广东省教育考试院”能够短时间内“增粉”迅速,取得喜人成绩,分析与其定位准确、内容权威、发布及时、服务创新、注重互动、形式多样、团队强大等运维策略密不可分。

### 2.2.1. 定位准确

“广东省教育考试院”运行以来,一直坚持“以生为本、服务至上”原则,集中打造宣传与服务两大功能(见表 1)。通过推文及时提供最权威的考试招生政策信息和最新的工作动态,通过小程序实现考试招生全过程服务功能,为考生提供权威、快捷、便利的微服务,实现教育考试招生业务智能化、服务全天候、政务智慧化。其定位准确、目的明确、思路清晰,从根本上确定和凸显其“政”“考”“招”“教”“智”等个性特点。

**Table 1.** The functional schematic diagram of “The Education Examinations Authority of Guangdong Province” government WeChat official accounts

**表 1.** “广东省教育考试院”功能示意图表

微信公众号	功能	措施
广东省教育考试院	宣传	推文 - 考试信息通知
		推文 - 政策宣传解读
	服务	小程序 - 考试报名相片采集
		小程序 - 考试成绩查询
		小程序 - 录取结果查询
		小程序 - 考试证书下载打印
		小程序 - 座位查询等

### 2.2.2. 内容权威

“广东省教育考试院”集政策发布、信息公开、数据查询和业务办理于一体,信息内容突出权威、及时、高效。每日至少保证 1~2 条原创信息推送,原创信息主要涉及教育考试招生考前、考中、考后各环节,涵盖普通高考、成考、自考、学考、研究生考试、本科插班生、社会考试等全省各类教育考试招生(13 大类 19 类型 49 场考试、10 大类招生)信息公开和政策公告等。广东省高考等考试成绩公布、分数线划定、投档线公布、结果查询、政策改革等权威信息和重磅内容,均由“广东省教育考试院”独家首发。“广东省教育考试院”成为全省考试招生信息的权威信息源,原创重磅内容引发各界转载,影响力不断扩大。据每篇推文发布一周后的统计数据来看,截至 2018 年 12 月 31 日,单篇文章阅读量破万的推文共 881 篇,超过总推文量的一半,单篇文章阅读量超过 10 万的共 98 篇,其中 92 篇是原创,单篇阅读量最高时达 351 万余人(见表 2)。每次重磅发布,阅读人数均暴涨,如高考分数线权威发布推出后,当日“增粉”10 万+。

**Table 2.** TOP10 twitter statistics table of reading quantity of “The Education Examinations Authority of Guangdong Province” government WeChat official accounts (all original)

**表 2.** “广东省教育考试院” 阅读量 TOP10 推文统计表(均为原创)

阅读量排名	标题	阅读人数	点赞人数	分享人数
1	重磅! 2018 年广东省高考录取分数线权威发布	3,516,125	10,651	324,904
2	广东 2018 年高考成绩及录取最低分数线 6 月 25 日公布	617,035	3015	31,145
3	广东省教育考试院用动画教你填报高考志愿! 快来看~	532,877	1665	66,458
4	我省本科批次 14 日开始录取	527,483	1363	41,382
5	关于使用短信发布普通高考成绩并在志愿填报系统启用短信验证码的公告	506,810	2515	49,054
6	广东省 2018 年普通高校招生录取工作日程安排新鲜出炉	416,889	1402	26,301
7	重磅! 广东二本投档线出炉! 文理共投出 176423 人	390,977	602	36,740
8	广东省普通高校招生志愿确认流程及操作说明	388,097	1885	34,407
9	广东省 2018 年普通高考成绩发布及成绩证书打印方式	387,822	1038	12,340
10	有关考生志愿确认事宜的公告	350,056	2526	15,866

**2.2.3. 发布及时**

“广东省教育考试院”不仅内容权威，而且发布快捷迅速。特别是高考等招生期间，投档一结束便是在凌晨，都要第一时间发布新闻稿件和投档情况，确保考生第一时间知晓录取结果、征集志愿、投档情况等信息，同时小程序录取结果更新与招生进度同步。如《我省本科批次 14 日开始录取》02:35 发布，《我省本科批次院校、高职类“3+证书”院校 23 日开始征集志愿》凌晨 04:21 发布，《我省本科批次最低分数线上考生 17 日开始投档》00:09 发布……，发布后阅读量迅速突破 10 万，极大满足考生和社会需求，得到考生热赞(图 2)。



**Figure 2.** Screen capture of reader comments

**图 2.** 读者点评截屏

### 2.2.4. 服务创新

“广东省教育考试院”积极应用新媒介，上线不到一个月，就在菜单栏提供了查询服务，随后在服务技术上不断创新，不断扩大综合服务功能，于2017年12月1日上线了官方微信小程序，实现了成绩预约推送、报名相片采集、座位查询、成绩查询、录取结果查询和证书打印等多项功能(见表3)，实现查询“考生零跑动”，将所有考试招生服务搬到线上移动端，与线下刷脸入场APP端一起形成考试服务的闭环，切实提高群众对考试招生工作满意度。至今“广东省教育考试院”官微的总查询/使用次数达3亿多次，服务考生1266万人次，为考生提供的服务覆盖到各类考试且均为免费。

**Table 3.** Summary of online service functions of “The Education Examinations Authority of Guangdong Province” government WeChat official accounts

**表 3.** “广东省教育考试院”线上服务功能汇总表

序号	服务功能	覆盖考试	考试环节
1	考试日历	1场	所有
2	人脸采集	2场	考前
3	在线报名	准备中	考前
4	座位查询	2场	考前
5	准考证打印	准备中	考前
6	实名账号系统	全部	考前
7	座位查询预约推送	2场	考前
8	成绩查询	28场	考后
9	证书打印	3场	考后
10	录取查询	4场	考后
11	成绩查询预约推送	1场	考后
12	投档咨询	1场	考后

“广东省教育考试院”为更好地服务考生，还提供了城市服务、微信关键词搜索、官网界面、推文中含小程序二维码等多种进入小程序查询界面方式。在拓宽服务入口的同时，同期进行了对公众号服务的推广(见表4)。随着小程序功能不断增加，服务范围不断扩大，“广东省教育考试院”的影响力继续保持扩大趋势。

**Table 4.** Service promotion of “The Education Examinations Authority of Guangdong Province” government WeChat official Mini Program

**表 4.** “广东省教育考试院”官微小程序的服务推广

渠道	具体形式	状态
公众号菜单	公众号菜单	已上线
城市服务	微信-钱包-城市服务-教育	已上线
关键词搜索	用户搜索：高考	已上线
文章推广	微信公众号推送	已覆盖微信公众号文章



### 2.2.5. 注重互动

“广东省教育考试院”运维团队每天推文后，立即跟进留言区，收集网民意见、回复网民问题，让官微留言平台成为网民互动、交流和咨询平台，听取民声、了解诉求、解决民生问题平台。如《关于使用短信发布普通高考成绩并在志愿填报系统启用短信验证码的公告》发布后，发现留言区提问较多，马上推送《普通高考成绩发布和志愿填报系统绑定手机号码问题解答》，考生好评一片，如“很棒，想知道的一些问题都有了”“真心全方位为考生着想，点赞”等。此外还注重推送活动预告、疑点答疑等推文回应网民，实现“零距离”交流。如针对备受关注的初中学考改革问题，依次推送了《<广东省教育厅关于初中学业水平考试的实施办法(征求意见稿)>公布！请您提意见建议~》《<广东省教育厅关于初中学业水平考试的实施办法(征求意见稿)>公开征集意见建议结果公告》《广东省发布初中学业水平考试实施办法》《关于初中学业水平考试科目、实施时间和程序等意见建议的回复》《初中学考实施办法答疑》。

### 2.2.6. 形式多样

“广东省教育考试院”宣传形式不断创新，不断提高手机阅读体验感，内容权威但形式不失活泼新颖，采用图文并茂、图表二维码等多种形式表达，增强内容吸引力，便于考生对政策理解。如在官微一周年推送 H5 宣传片，高考期间推出视频解读填报志愿、高校录取通知书大展示、一图解读考试招生政策，多采用二维码、gif 等形式展示表格文件，多次使用图表的形式发布高考投档分数线、名单等重磅资讯，详细直观的表达方式更符合受众阅读习惯，简洁大方，令读者耳目一新。如《广东省教育考试院用动画教你填报高考志愿！快来看~》阅读量达 53 万人次，深受好评。此外，还特别策划“暖心高考”、考试月历、我与高考改革同行、考试招生项目介绍等专题，增强用户黏黏性。

### 2.2.7. 队伍强大

“广东省教育考试院”的运维，主要采用政企合作运营模式。广东省教育考试院与企业合作运营，共拥有一个 10 人以上的运维团队。院方专门成立了由院领导和处室领导所组成的核心审核领导小组，负责稿件最后把关和发布推送指令；设立了新闻传媒中心，负责内部协调微信运行和原创稿件组稿；从业务处室抽选通讯员形成供稿队伍，构建官微、官网与南方号“同步发声”的宣传服务综合体系，将官微推文同步推送到门户网站、南方号平台和主要省级媒体；企业合作方安排专职人员负责公众号日常运行维护工作，提供图文编排、菜单维护等技术保障服务，及时开发小程序服务功能等等。政企合作的运维方式，有力确保内容审核、信息发布、服务提升、舆论引导、交流互动，促进权威信息快速、及时传播。

## 3. 改进策略

### 3.1. 问题和不足

尽管“广东省教育考试院”运维模式较好，基本形成一套供稿、采编、审核、发布、推广、应用的运维流程及工作机制，成绩较为显著，但在运维过程中仍发现一些问题。如部分内容还不能灵活地转变为用微信语言、形式进行宣传，存在大段文字布置密集的情况；部分转载文章阅读量较低，较多在 3000~4000 左右浮动。读者留言主要集中在就当天发布的内容或近期的考试提问等。服务功能有待进一步增强。微信团队管理有待加强，运维团队线下交流互动较少；团队的组织策划能力较欠缺，高效的团队管理机制亟待进一步完善等等。

### 3.2. 改进策略

#### 3.2.1. 运维团队的专业化

优化政务微信公众号的运维效率，最为关键的是运维团队的专业化。如对所有运维人员进行定期

或不定期培训，提升企业团队的考试招生业务素养，提高政府团队的微信推文编辑专业技能，增强运维团队整体专业能力，确保内容质量和工作效率。另如建立高效的工作联动机制和应急机制，促进运维团队整体融入型合作，即便有突发稿件发布，也能确保在最佳推送期将政务微信公众号信息推送到读者。

### 3.2.2. 版面设计的集约化

优化政务微信公众号的信息容量，最为重要的是优化版面设计。如增加高校、招生机构的微信公众号集群，方便用户在这一平台，获取所有教育考试招生的业务咨询和问题处理。另如按照考试招生类型设计菜单页面，并增设搜索功能，方便用户直接在这一平台精准找到自己想要咨询的相关政策和信息，打造成考试招生资讯和服务综合平台。

### 3.2.3. 内容呈现的多样化

优化政务微信公众号的推文质量，最为有效的是增强内容呈现的多样化。如把政策文件的重要信息有效转化为喜闻乐见的网络语言、或制作成有趣的微视频动画、或提炼成 H5 传播，提升可阅读性；另如将考试招生科普类知识开发成题库或小游戏，供用户在线学习互动，增加服务同时，增加趣味性，拉近用户距离。再如发布内容上注意均衡和多元，通过转载更多元化来源的普适性教育内容，提高非原创稿的质量和可阅读性，贴近读者学习生活。

### 3.2.4. 服务项目的丰富化

优化政务微信公众号的运维效益，最为直接的是服务项目的丰富化。继续大力推广应用微信小程序，统筹好微信城市信息服务等公众服务平台、短信服务及门户网站的入口，进一步开发拓展服务功能，实现教育考试招生的报名报考、缴费、志愿填报、结果查询、找回密码等各类业务掌上自助办理，向用户自动推送准考证打印、考场座位编排、考试成绩、录取结果、温馨提示等信息，让用户随时随地获取信息、参与互动，打造教育考试招生信息服务品牌，切实增强用户获得感。

### 3.2.5. 服务对象的扩大化

扩大政务微信公众号的影响力，最为重要的是服务对象的扩大化。如定期发布线上问卷调查，对读者进行用户分析，收集读者意见建议，作进一步改进完善，提高服务质量；或加强留言区与公众互动，随时了解公众需求，以公众需求为导向，及时调整官微服务，以吸引更多用户关注和使用。再如提高对留言区的重视程度，对读者留言进行记录、汇总、跟踪和反馈，为微信内容编辑提供参考的同时，也有助于提高服务精准度和信息传播力。

## 4. 结论

通过以上研究发现，有关政务微信公众号的高效运维研究有待进一步加强；“政府 + 企业”的合作运维模式有利于政务微信公众号高效运维，确保权威的信息由权威发布渠道发布，让专业的人做专业的事，而定位准确、内容权威、发布及时、服务创新、注重互动、形式多样的运维方式有利于政务微信公众号实现“为民”“亲民”“利民”“便民”的现实价值和运维初心。通过运维团队的专业化、版面设计的集约化、内容呈现的多样化、服务项目的丰富化、服务对象的扩大化等改进策略，有助于提高政务微信公众号的运维效率和效益。

## 基金项目

广东省教育科研“十三五”规划课题“院微信公众号管理及运行模式的实践研究”（项目编号：2017GXJK265）。

---

## 参考文献

- [1] 张莹. 大连政务微信发展现状及影响力提升对策研究——以公众号“大连党建”“文明大连”为例[J]. 科技传播, 2018, 10(4): 152-153 + 172.
- [2] 吴幼祥, 李慧娟. 网民喜欢政务发布的哪些“菜”?——基于优秀政务微信公众号的抽样调查[J]. 传媒, 2018(4): 48-50.
- [3] 张莉. 科技类政务微信公众号推送文章撰写对策[J]. 科技创新发展战略研究, 2018(5): 39-42.
- [4] 范娜娜. 大数据时代下政务微信公众号运营模式研究[J]. 中国报业, 2018(12): 26-29.

### 知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2169-2556, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>  
期刊邮箱: [ass@hanspub.org](mailto:ass@hanspub.org)