



济南公安的网络面孔

文/本报记者 杜洪雷

426 万点击率

“以前的网站与群众交流的气氛不够浓厚”，刘杰决定，把建立济南电子警务作为服务民生的突破口。

2008年2月份，刘杰正式主政济南市公安局。

此时，网络已深入到百姓生活的方方面面，特别是南方一些发达地区的政府部门已经发现网络的重大作用，政府公共服务网络化日渐成形。

2005年10月，“济南市公安局网站”开通。民警屈芸一直负责“济南市公安局网站”的维护工作。据她讲，自2005年10月到2008年7月近3年的时间里，网站的点击率还不到2000人次。

老网民，是刘杰另一个身份。

上世纪90年代中期，刘杰在章丘市公安局工作，便对这种新兴媒介产生了兴趣。由于对网络的深刻了解，刘杰对于当时济南公安网络化的步伐是不满意的，改革的第一刀便指向了“济南市公安局网站”。

“以前的网站与群众交流的气氛不够浓厚”，刘杰决定，把建立济南电子警务作为服务民生的突破口。

同样精通网络的徐春华副局长负责网站改版工作。2008年7月6日，“济南公安服务在线”正式建成并开通。这是一个集网上办事、网上服务、网民互动、社区警务为一体的门户网站。

“网站改版容易，思想转变需要过程。”徐春华说，“很多服务项目放到网上，不仅仅是让群众少跑腿，重要的是阳光警务，透明执法。”

“在这么短时间就办完了选号手续，很激动，很感动！”这是济南市民王先生在“济南公安服务在线”开通不久的网上留言。王先生买了新车后，登录“济南公安服务在线”的网上自编预选机动车号牌系统，按照有关规则自己编排、预选车辆号牌。不到10分钟，他就选到了自己盼望已久的车牌号。

截至目前，该网站的点击率已经达到426万，受理群众网上信访近千件，回答群众在线咨询2.4万次，提供各类网上服务9.5万余件。

刘杰认为，传统的公安警务

近日，济南市公安局相继在新浪网和大众网开通微博，注册粉丝超四万。

真正的肇端在“济南市公安局网站”2008年7月份变脸为“济南公安服务在线”，最终成为一个集网上办事、网上服务、网民互动、社区警务为一体的门户网站。

“警力有限，网络无穷。网络即生活，网络即工作。”有着15年网龄的济南市公安局局长刘杰成为济南公安网络化的推手。至此，网站、论坛、QQ群和微博，济南市公安局的立体网络面孔已经日渐清晰。

其实是一种“单向警务”，决策部门“主观认为的群众意见”，与群众真正需求还有不小距离。

第十一届全运会期间，济南市公安局就单双号限行通过“济南公安服务在线”向社会各界征求意见，最后，根据市民的意见将限行区域大大缩小，将限行天数由原来的20天缩短为6天，最大限度地减少了全运安保给群众生活带来的影响。

2009年的群众满意度测评和行风评议中，济南市居民安全感和群众满意度分别达到创纪录的98.2%和94.87%。这其中，“济南公安服务在线”功不可没。

公安“第一帖”

这一步走的对还是错？最初的日子，孙海东总是把握不定。“社会一些对公安不好评价，我之前也听说过，可是没有想到在网上竟然如此猛烈。”既然已经开头，那就没有回头路。

2009年11月，舜网论坛一个名为“我是警察，有事您说话！”的帖子，被网友热评。“这是我们处理网络公共关系的第一课！”济南市公安局宣传处孙海东是这个帖子的管理者。

“这是济南市公安局第一次以公开身份在公共论坛上发帖。”孙海东称，最初他们心里也

没有底。与现实相比，虚拟网络世界的复杂化让他们无法把握。网民可以自由发表自己的意见，而这在现实中根本不可能。

“局领导给我们吃了定心丸，早晚都要搞，趁着大走访的机会把帖子放到论坛上。”2009年11月27日，孙海东把名为“我是警察，有事您说话！”的帖子以“济南公安民警”的网名挂到了舜网论坛上。

网友们的狂风骤雨毫无征兆地卷到了这个以公安身份发的主帖上。“有事您说话，你以为你是郭冬临呢！”“办事的不在线，在线的不办事？”

质疑、嘲笑、斥责……这一步走的对还是错？最初的日子，孙海东总是把握不定。“社会一些对公安不好评价，我之前也听说过，可是没有想到在网上竟然如此猛烈。”既然已经开头，那就没有回头路。

“路遥知马力，日久见人心”成为“济南公安民警”在回帖中多次出现的语句。“既是表明态度，也是自我安慰。”孙海东将更多的心思用在网友帖子中的求助问题。

“北园派出所天天半夜查暂住证，还让人睡吗？”网友“情暖人间”的一个气愤回帖引起了“济南公安民警”的注意。他立即将信息传达到北园派出所所属的天桥区公安局。隔天，“济南公安民警”给“情暖人间”回帖道：“天桥分局将督促落实。查证时间将做调整，安排在晚上9点以前。”

“情暖人间”未料到自己一句牢骚话竟然改变了派出所查证时间。“咱们的民警还真能办实事！”网友“情暖人间”的回帖引起了更多网友的关注，称赞声不断。“济南公安民警”开始摸索了处理网络公共关系的门道。

众多回帖中，网友将狗患归结为公安工作不力。1月26日，网友“民之声”跟帖称：“就在前天（24日）下午，我所反映的小区（泮口东赵庄河畔景观苑）又一居民让一大型犬咬伤。”

“济南公安民警”立刻将网友意见转给辖区派出所。1月27日，“济南公安民警”给“民之声”回帖：“1月27日上午，派出所组织民警20人，对每座楼逐一进行了清查，共收容无证犬、流浪犬12只。”回帖中还附上了两张照片。

“有图有真相呀！”网友惊讶道。

“98xyz98”曾经是孙海东非

常头痛的一个网友。他在论坛上多次反映华龙路茶楼涉嫌异性陪侍以及噪音扰民。孙海东将其意见转给相关部门。“这是一个非常顽固的现象，涉及多个部门。”刘杰局长对该帖子非常重视，专门做了批示。

随后，济南市公安局治安支队组织历城分局、东风派出所联合济南市和历城区工商局、文化局对华信路与华龙路附近的12家茶楼进行了清理整顿。“98xyz98”第一次感觉，网帖原来有如此的力量。

渐渐地，“济南公安民警”和网友开始在网上互道问候，节日里互赠祝福。“从网友的板砖中挺过来后，想一想，其实沟通是非常重要的。”孙海东说。

至今，该帖浏览人次近40万，回帖数近千条。

枪击“网络战”

“贴出官方解释，网友未必会信，但是，如果你不说话了的话，网友就会当你默认了，会把事件传得更神乎其神。”

网络的开放性，使其成为民意表达最自由的地方，真实或者虚假掺杂其中。

“其实网民提意见，他在盼着你有一个回应。如果你没有回应，他这个意见就像堰塞湖一样，水越积越多，最后要爆发的。”刘杰这样看待网民的意见。

每周，刘杰都会拿出两三个晚上在互联网上看一看网民对济南公安机关有哪些意见和建议。“对一些比较尖锐或比较具体的意见，我会马上整理出来，然后在我们的团队里面进行责任分工。”刘杰口中的团队，就是以孙海东为代表的一批公安老网民。

“老百姓不满意的事在我们这里就是一件事，但是放在老百姓身上，就是一个天大的事。”徐春华认为，老百姓的要求有一些未必是正确的，但是需要给老百姓一个说法。

这个网络团队从去年全运会期间组建，现在大概有600名民警。团体是一个松散的组织，只是基于喜欢上网和警察的职责走到一起。“我们没有专门的工资和津贴，也没有专门的设备，很多成员都是利用下班时间关注网络上的帖子。”徐春华说。

今年6月23日，网络上广泛流传“济南闹市区一酒店玻璃门遭枪击”的帖子。该帖子称，这家酒店一厘米多厚的玻璃门突然出现了一个窟窿，有人猜测是子弹射击造成的。网友在论坛上对该帖讨论热烈，事件被无限放大。

“这个帖子经过网友的夸大宣传，直接造成了市民的恐慌。你想想，闹市区竟然出现了枪击，这会在济南产生多大影响！”当天，网络团队的众多成员发现了这个帖子，并通过预警系统传到徐春华处。

当时，公安部门正在对该案进行调查。大家认为不能让虚假的言论在网络上传播，应该让网友知道公安部门的调查结果。“贴出官方解释，网友未必会信，但是，如果你不说话了的话，网友就会当你默认了，会把事件传得更神乎其神。”徐春华认为，此时掌握网络话语权显得无比重要。

6月24日，济南市公安局在各大论坛上以“市公安局”的实名发布“关于该酒店‘枪击’玻璃门不实传言的说明”的帖子。帖子中，公安部门将事件从报警到调查的过程进行公布，其中特别强调所做的技术鉴定：现已排除该孔系枪击子弹形成。

网友反应热烈。“子弹的冲击力多大啊，一看就是非快速、低冲击力的物体弄的。”“非说成子弹打的，一定别有用心！”网上对这一事件的评价开始改变风向。

“我们打了一次漂亮的网络战！”徐春华从这一经典案例总结经验，应对纷繁复杂的网络舆情。“在不涉密的前提下，公开一些具有社会影响的案件，可以赢得广大网友的支持。”

暴雨直播出“经典案例”

这条短信息顿时让粉丝们感动不已，“还打着雷呢，要小心啊，让回来的同志们喝个姜汤先”。

自2010年2月24日开始，广东省21个地级市及省公安厅的官方微博相继开通。8月1日，北京公安正式开通官方微博“平安北京”。一股公安微博冲击波开始席卷全国。

8月12日下午，济南市公安局在新浪上实名注册了名为“济南公安”微博。

其实，“济南公安”微博的前身是一位民警在新浪开设的微博，“当初只是为了发布一下市局的信息”。

从一个民警的微博升格为一个市公安局的微博，对于整个团队都是一个挑战。在网络论坛摸爬滚打的他们，深知一些网友会把这个微博当成一个评论的窗口，板砖和鲜花都会在里面纷飞。

“先要学会说话，尽量使用网络语言，最忌官僚声音。”孙海东深有体会地说，我们先从其他公安微博里吸取经验，在织围脖时尽量简单明了。

即便如此，“济南公安”发布的一些原本平常的短消息，也被一些粉丝攻击。一条名为“济南公安首创，忘了带身份证等，可以到酒店所在地派出所开户籍证明，也能住店”的短消息刚发出2分钟，一位名为“阿信的信”的粉丝直接进行质疑：“便民的措施？还是派出所创收的点子？”“有回应就好，哪怕是质疑的声音，这样才能互动！”5分钟之后，“济南公安”回复“阿信的信”：“这是济南市公安局的便民措施，不收分文！纸张和打印设备由市公安局提供！”此后，粉丝们对这一便民措施展开热烈讨论，评论帖31条，转发30次。

8月19日早晨，省城遭遇今年以来最大的暴雨。“7·18”暴雨的惨痛教训让济南人每逢暴雨便如临大敌一般。“济南公安”考虑利用微博即时传播特点，加大雨中行人车辆的疏导。

19日早晨6点53分，“济南公安”发出第一条短消息：“又下雨了！乌云携着惊雷，大风裹着骤雨，虽然快七点了，天还是黑压压的！如注的大雨下了快20分钟了。”

“哇，好有文采，很久没有看到这样的文字，像回到了语文课本中。”有粉丝过来顶了。

早晨7点30分左右，“济南公安”连续发布短消息，告知网友交警、巡警等警种都已经开始调度上岗，所有警车上路执勤，接受群众报警求助。

“向公安致敬”“注意安全”，粉丝们送上祝福的话。

上午9时12分，“济南公安”发布雨情的最后一条信息：“感谢大家的关注！雨停了，心还在路上！兄弟们还在路面执勤，还没有回来。”

这一条短信息顿时让粉丝们感动不已，“刚路过解放桥的时候，一个警察哥们很认真地在雨中指挥交通，感动。”“还打着雷呢，要小心啊，让回来的同志们喝个姜汤先”。

一次暴雨直播，让4万多名粉丝彻底记住了“济南公安”，原来警察也这么有文采！“在交流中，我们能体会到网友对我们工作的理解和支持，真是让我们感动！”孙海东表示，以后遇到突发事件，还会以这种方式与粉丝们共享。

“我们不会删帖和关闭评论，这是网友的一个宣泄口！”孙海东认为微博有利于消除公众情绪的极端化倾向，消除隔阂和偏见，这种警民沟通方式“大有前途”。

除了面向大众的论坛和微博外，济南公安也有面向社区群众的派出所QQ群，其中的代表就是魏家庄派出所的QQ群，在开拓服务和拉近感情方面有很多创新的做法。类似的QQ群，济南市公安局已经有20多个。

网站、论坛、微博、QQ群，济南公安的一个立体网络面孔已经浮现在眼前。

(本版照片由孙海东提供)