



走出政务公众号发展的三个误区

□ 刘彬芳

政务公众号是各级行政机关、承担行政职能的事业单位及其内设机构在第三方社交平台上开设的政务账号。为了防治“指尖上的形式主义”，近期，一批基层政务公众号宣布停止更新并启动注销程序。此次政务公众号“瘦身”，既响应了《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》《关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见》等文件要求，也标志着政务公众号由自主性发展向规范化管理转变。从“蜂拥入场”到“有序离场”，政务公众号的地位和作用并未减弱。作为移动互联网时代建设服务型政府、探索社会治理新模式的重要渠道，政务公众号需要走出发展的误区，坚守联系群众、服务群众、凝聚群众的初心，“轻装上阵”，持续健康有序发展。

政务公众号发展的三个误区

一是账号“铺摊子、扯面子”。自2012年微信公众号上线运营开始，从省到市再到县乡镇，政务公众号如雨后春笋般涌现。《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2023年12月，政务新媒体账号已超过14万个。数量快速增长的背后是政务公众号多而不精、多而同质的乱象。有些政务公众号开而不管，甚至还存在一定数量的“僵尸”“空壳”“睡眠”账号。一方面，有些政务公众号不是基于实际需要，而是出于“唯恐落于人后”的非理性心态，最终铺摊子的“抢位赛”演变成了冷冷清清的“表演赛”。另一方面，有些政务公众号片面追求不落伍“有面子”，为了数字好看，忽视内容建设，通过下任务、拉人头、求关注、派转发等方式进行“刷号”和硬性推广，这些强制性命令一定程度上加重了基层负担，令政务公众号背离了传播政务信息、服务群众的初衷。

二是内容“装样子、捅娄子”。政务公众号的形式主义主要体现在内

容装样子，陷入只求数量不求质量的误区。因为“不敢发，不会发”，部分账号看似热热闹闹，但大部分都是转载和复制粘贴，缺乏原创性、时效性。有些内容则只是“官话套话”，在形式上做到了“诚意满满”，却没契合新媒体用户的真实需求，难以与用户真正共情，在社交媒体中“水土不服”。还有部分账号缺乏内容审核机制，有的出现专业性错误内容，有的公号私用盲目“吸粉”，发布不良信息，引发社会舆情，造成不良社会影响。

三是互动“端架子、装聋子”。新媒体的灵魂是互动，但一些政务公众号空有新媒体的形式，缺乏用户思维和服务意识，单向推送有余，有效互动不足，或者直接关闭评论区，不敢直接面对和回应群众，对网民提出的意见、反映的问题等含糊其辞。甚至在重大突发事件舆情应对和热点问题回应时，部分政务公众号出现应对不当情况，变成了板着脸的“网上衙门”。

促进政务公众号健康有序发展

群众对政务信息发布、重大政策解读、公共服务响应、咨询交流沟通都有着强烈的需求。政务公众号是回应群众需求、提升政府形象、增强公共服务效率的重要途径。是否以人民为中心、真正为群众服务，是决定政务公众号能否持续健康发展的“试金石”。政务公众号应回归到为人民服务的初心，把群众的需求当成办号的宗旨，确保政务公众号健康有序发展。

第一，有“好灵魂”，明确政务公众号的定位和作用。推进政务公众号建设的初衷，就是为了推进政务公开，方便群众办事，拉近与群众的距离，促进社会治理更加高效透明。政务公众号应当明确其定位和作用，即向公众传递政务信息、提供政务服务。无论是选择做“大而全”还是

“小而美”，都要遵循为人民服务的初心，把听懂用户“潜台词”和“心里话”作为基本点，关键是想明白“做给谁看”这个核心问题。定位要清晰，服务要实用，力图有用、有趣、有价值，把政务公众号办成百姓真正需要的掌上信息广场和办事窗口，成为政府形象的“金字招牌”。

第二，有“好体魄”，深入挖掘政务公众号独特的内容和功能。“内容为王”是新媒体的本质要求，政务公众号最核心和无法替代的内容是政务服务，其内容生产、功能设计都需要紧紧围绕政务服务来展开，做到既“冒热气”，又“接地气”。一是具备丰富性。政务公众号的政策解读要深入浅出，民生信息要实时更新，社会热点要“一网打尽”，推出更多有用有温度、可感可及的政务服务功能，满足不同公众群体的需求。二是具备可读性。政务公众号应采用亲切朴素的话语，善用兼具“脑洞”和“网感”的文案，避免长篇大论，提高文章可读性、易懂性。三是具备准确性。政务公众号发布的信息应确保准确无误，避免误导公众。内容适度包装，张弛有度，但核心是服务公众、传递正能量。需要建立内容审核监管机制，在诙谐“用梗”与权威发布中找到平衡点、提高“含政量”，既吸引年轻人的关注，又有效传播政务服务信息，具备“最有趣的灵魂”的同时，生产“最靠谱的内容”。

第三，有“好脾气”，时刻保持及时有效的沟通和互动。面对瞬息万变的网络环境，政务公众号也应与时俱进、顺势而为，褪去“高冷外衣”，放下“偶像包袱”，采用平等对话的方式，主动与网友聊天走心拉近距离，避免“指尖上的形式主义”，做到“手机里的微笑服务”。政务公众号应设置留言、评论等互动功能，畅通与公众的沟通交流渠道。对于公众的留言和评论应及时回应，解答疑问、处理投诉，时刻关注人民群众的需求和反馈，做好情感的链接与赋予。要积极主动，注重结合重大活动、节日及纪念日、主题日等设置话

题、策划活动，探索微直播、随手拍等互动新方式，引导公众依法有序参与公共治理，共创社会治理新模式。

第四，有“好形象”，积极推动政务公众号的品牌塑造和推广。政务公众号要注重自身形象的塑造和宣传推广，通过简洁规范的公众号命名，标明主办单位名称，关联主办单位工作职责，保持不同平台账号的一致性，提升品牌塑造意识。通过线上线下相结合的方式，积极推广政务公众号，提高关注度和使用率。通过发布正面、积极、有用的内容，提高公众的信任度和满意度，提升政务公众号的品牌美誉度。加强与其他政务新媒体的资源整合和共享，形成政务新媒体矩阵，提高整体影响力和传播效果。善于运用大数据、云计算、人工智能等技术，收集和分析公众的反馈数据，了解群众的喜好、需求和期望，不断优化推广内容和方式，“按需上菜”提升政务公众号的用户黏性和品牌忠诚度。

第五，有“好心脏”，加强构建专业的运营机制和团队。避免开设只有“兼职小编”“业余小编”的政务公众号，少数公众号甚至因为不够专业而引发网络舆情。完善政务公众号的运营机制，组建专业的政务公众号运营团队，负责选题策划、内容撰写、涨粉运营、排版美工、后台回复、粉丝群维护等运维工作。建立政务公众号的考核评估机制，对公众号的运营情况进行定期评估和总结。建立科学合理的奖惩制度，激发运营团队的主动性和创造性，发现问题及时改进。加强人才培养，组织开展业务培训 and 研讨交流，让专业的高素质人才成为政务公众号的“标配”。提供必要的经费保障，实现专岗专责和团队协作，让政务公众号的长期健康发展“无后顾之忧”。



随着人工智能、图像处理和计算机视觉技术的飞速发展，“刷脸”技术不断突破创新，身份核验的速度和准确性显著提升。然而，随着“刷脸”技术的广泛应用，一些诸如商家未经同意安装人脸识别摄像头收集人脸信息、部分场所进出强制“刷脸”、人脸识别系统可以被3D打印的人脸模型所欺骗等事件的发生，公众开始对“刷脸”技术使用产生信任危机。在“刷脸”使用风险不断升级的基础上，亟须完善“刷脸”技术的具体规则，规范“刷脸”应用，保护个人信息权益及其人身和财产权益，维护社会秩序和公共安全。

“刷脸”技术滥用的新形态及主要危害

“刷脸”技术应用主要指利用人脸识别技术处理人脸信息，为人们提供人脸识别技术产品或者服务。随着生成式人工智能技术和图像处理技术的发展，“刷脸”技术愈加成熟，滥用问题却愈发凸显。

第一，“刷脸”技术应用场景扩大，个人信息泄露风险提高。除了传统的公共安全、金融支付、交通出行等领域，“刷脸”技术正在向更多细分领域渗透，强制“刷脸”认证情况屡见不鲜。例如，有的景点的进出、医院挂号、企业招投标都需要人脸识别，人脸信息被索取的频率提高。随着“刷脸”应用场景的扩大和细化，有些机构通过将“刷脸”与其服务捆绑的方式来采集和存储海量的人脸信息，一旦泄露将会对个人造成较大损失。

第二，关联分析能力加强，个人隐私更易被全面掌握。“刷脸”技术的常见用途包括基于人脸信息的特定对象身份验证、特定对象状态判断、人流量检测、生物识别等。随着多功能集成智能系统的出现，可以通过深层次的人脸识别技术快速锁定个人身份并全面掌握个人的信息，从而增加个人隐私泄露的风险。

第三，“深度伪造”技术发展，威胁“刷脸”技术可靠性。随着近年来生成式人工智能的突破性发展，“深度伪造”技术日益成熟，已经在影视剧制作、网络直播等领域广泛应用。“刷脸”技术所收集的人脸信息也会成为“深度伪造”技术进一步训练优化的养料，有助于生成高度逼真的虚假人脸图像或视频，使“刷脸”应用更加难以辨别真实面部和高质量伪造面部，导致“刷脸”技术的可靠性和准确性降低，增加身份冒用和欺诈等行为发生的可能性，从而危及公民的人身和财产安全，甚至影响社会公共秩序。

使用“刷脸”技术的应然边界

“刷脸”技术滥用风险涌现，影响包括“刷脸”在内生物识别技术的健康发展和合理应用。使用“刷脸”技术应合法、合理、安全，实现技术发展与权利保护的平衡。

第一，“刷脸”技术合法使用是基本前提和底线要求。“刷脸”属于收集个人敏感信息的行为，“刷脸”技术提供者以及人脸信息处理者应遵守个人信息保护法及相关法律法规的要求，遵守个人信息处理的各项法定义务，尊重个人主体对人脸信息处理的知情权和决定权，禁止一般情形下强制索取人脸信息，确保“刷脸”技术的使用过程始终在法律框架内进行，防止人脸信息被非法获取、非法利用。

第二，“刷脸”技术在具体场景下的使用应遵循最小必要原则。“刷脸”技术提供者以及人脸信息处理者应将技术应用以及相应数据处理活动限制在实现目的所需的最小范围内。在实现同等目标时，如存在其他可行的非生物特征识别技术方案，应优先考虑替代方案，防止“刷脸”技术的泛滥和异化，确保“刷脸”技术真正服务于提升社会生产效率和便利公众生活质量的目标。

第三，防控使用“刷脸”技术带来的安全风险。“刷脸”技术提供者以及人脸信息处理者应在人脸信息的收集、传输、存储和使用的全过程中采取严格的安全措施，建立完善的数据保护机制。此外，相关主体还应积极应对“深度伪造”技术带来的挑战，主动开发或采用先进的图像真实性验证技术，提高“刷脸”技术对伪造面部的识别能力，降低身份伪造的可能性，最大限度地保护人脸信息安全，从而维护“刷脸”技术的可靠性和公信力。

「刷脸」技术应用的风险防范与规制

□ 周辉 张心宇

“刷脸”技术规制思路

近年来，人脸识别等生物特征识别技术迭代升级，在便捷性和经济性方面具备显著优势，已经成为推动社会数字化发展的重要支点。如何在享受“刷脸”技术便利的同时，有效防范其风险，是社会各界共同面对的重大课题。

第一，推动现有制度设计的不断完善。2023年8月发布的《人脸识别技术应用安全管理规定（试行）（征求意见稿）》对规范“刷脸”技术应用作出了具有建设性的规则建设，包括要求应用人脸识别技术应当具有合法、正当目的，遵循充分必要原则；明确禁止使用、有限使用人脸识别技术的具体场景及规范要求；要求人脸识别技术使用者事前进行个人信息保护影响评估；禁止将所处理的人脸信息与身份信息以外的其他个人信息关联分析；等等。考虑“刷脸”技术滥用的新形勢，相应制度设计可考虑在提高人脸识别技术应用的透明度和可解释性、完善个人权利救济渠道、明确可使用人脸识别技术远距离无感识别特定自然人的具体场景等方面进一步完善，为“刷脸”技术的规范应用提供系统性的制度规范指引。

第二，保障法律规则的有效实施。个人信息保护法及相关法律法规已对禁止强制获得个人信息、保护个人知情权和决定权、禁止违法关联分析做出了原则性规定，《人脸识别技术应用安全管理规定（试行）（征求意见稿）》针对“刷脸”技术应用提出了专门规则。为保障对“刷脸”技术法律规制的具体实现，监管部门应在强化执法力度和平衡各方利益的基础上，提高关于“刷脸”技术的备案、评估机制的可执行性和规范性，鼓励行业协会出台符合行业发展要求的细化标准，畅通公众对“刷脸”技术滥用的投诉举报机制，督促相应企业完善其合规体系。只有加强行业、企业和公众的参与度与融合度，推动在政府主导下的多元协同共治，才能有效保障相应制度设计落到实处。

第三，强化技术治理水平。提高“刷脸”技术使用的标准化和规范化。参考人脸识别系统测试、人脸识别数据处理等方面的安全技术标准，提高人脸识别系统的安全性和可靠性。针对“深度伪造”等新型手段，组织研发先进的图像真实性验证技术，完善多模态活体检测方法，提高系统抵御伪造照片、视频等欺骗手段的能力。推进开发标准化的API接口以及采用安全的数据交换协议，实现与国家人口基础信息库和国家网络身份认证公共服务的有效对接，确保数据传输过程的完整性和保密性。在“刷脸”场景下不断优化去标识化和匿名化的技术实现方法，降低人脸信息被重新或关联识别的风险，让“刷脸”技术真正作用于解放和发展生产力。



数字新媒体为党史学习教育注入新活力

□ 罗国金 罗国辉

2024年2月，中共中央印发《党史学习教育工作条例》（以下简称《条例》），明确提出要用好互联网技术和新媒体手段，增强党史学习教育吸引力感染力。随着互联网、大数据、人工智能等现代科技手段的广泛应用，数字新媒体以其独特的优势，使党史学习教育更加“高效”“生动”“个性化”，为党史学习教育提供了全新的视角和方法。

数字新媒体拓展“新空间”。数字新媒体具有覆盖面广、传播速度快、实时性强等特点，极大地提高了党史学习教育的普及率和影响力。一是受众覆盖范围广。传统的党史学习教育往往采用培训等传统形式，传播范围相对有限，受众的人群也相对有限。数字新媒体通过互联网、移动应用等渠道，催生新的教育模式，拓展新的教育空间，为党史学习教育提供了一个全新的传播和学习场所，增强了党史学习教育的普及度和便捷性，拓宽了覆盖范围和受众群体。二是内容传播速度快。通过对历史文献、图片、音频、视频等资料进行数字化处理，构建出一个全面、系统的数字

党史资源库，通过互联网的广泛传播，随时随地进行学习，使党史学习教育不再受时间和空间的限制。三是实时性更加凸显。随着党史学习教育内容的不断丰富和发展，数字新媒体能够及时把党史研究领域的最新成果呈现出来，使党员干部随时获取最新的知识和信息，保证了党史学习教育内容的效果。

数字新媒体搭建“新载体”。借助于互联网、移动应用等新兴媒体，构建起一个内容丰富、形式多样的党史学习教育平台。一是资源网站共享。党史数字资源通过网络平台迅速传播，实现党史学习教育的均衡发展和大众化传播，有效提升党史的传播效率和受众的参与度。通过党史网站、网上纪念馆以及短视频、移动客户端等网络平台，打造党史融媒体作品，让党史学习教育的内容能够以更加灵活多样的方式呈现出来。二是虚拟现实体验。借助多媒体技术如虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等新兴手段，为党员干部提供沉浸式的党史学习体验。通过构建互动性强、沉浸式感受的红色教育场景，让历史人物、重大事件以及革命遗址等

“活”起来。运用VR、AR等技术提升党史学习教育的吸引力，增强了学习的直观性和感染力。三是互动交流分享。数字新媒体通过在线问答、直播讲座等形式，能够让学习者实时参与讨论和学习。通过应用程序、在线教育平台或社交媒体，观看党史教育视频，听取专家讲座，参与在线讨论，提高学习的参与度和互动性。同时，借助社交网络平台、在线论坛和移动应用，构建虚拟学习社区，加强党员干部交流、分享学习心得的体验，这种沟通模式为党史学习教育注入新的活力。

数字新媒体探索“新路径”。数字新媒体为党史学习教育打开了全新的视野，它不仅极大地丰富了党史学习教育的内容和形式，而且也“个性化”学习提供了新的可能性。一是精准化的学习需求。运用大数据和人工智能技术，可以对党员干部的学习行为进行分析，提供定制化的学习内容，实现“个性化”学习体验。大数据和人工智能技术能够分析不同人群的学习习惯和偏好，进行精准推送，提高党史学习教育效率。二是智能化的学习过程。智能化学习的核心在于利用

现代信息技术手段，对党的历史资料进行深度挖掘和整理，形成系统化、结构化的知识体系，实现学习资源的整合、优化和个性化推送，激发党员干部对党史的兴趣和热情。在数字新媒体的赋能下，党史学习教育变得立体化、场景化，这不仅提高了学习的效率，还能使党员干部在学习过程中保持主动性和积极性。同时，运用人工智能技术，优化党史教学内容和方式，开发智能问答系统，解答学习者在学习过程中遇到的问题，提供及时的学习支持。三是实时反馈学习成效。数字新媒体的大数据分析功能，可以为党史学习教育的效果评估提供科学依据。运用大数据技术，可以准确了解到点击率、学习时长、互动频率等数据，了解哪些内容更受欢迎、哪些方法更高效，从而不断优化和调整党史学习教育策略，确保教育效果的最优化。利用在线调查问卷、实时互动数据等，对学习效果进行追踪评估，掌握党员干部的学习效果和满意度，及时调整教学内容和方式，确保党史学习教育工作的有效性和针对性。