

升级版上线 实现中英文一键切换

国务院客户端 如何圈粉2000万?

1月20日,国务院客户端2.0版发布,新版客户端可实现中英文一键切换。

记者了解到,新版客户端首推的英文频道,并非中文版的翻译版,而是专门针对外国人提供服务,除中国政府的基本政务资讯之外,还专门把各部委涉外信息集纳整合,推出旅游、签证、法律等外国人需要的服务。考虑到国外用户的使用习惯,新版客户端采用竖导航模式。

这是国务院客户端自2016年2月上线以来首次升级。上线11个月的国务院客户端累计下载量超过2000万,月活跃数与央视新闻、人民日报、新华社等中央媒体处于同一阵营。



■ 关注

“互联网产品经理夸我们挺用心”

上线仅有11个月的国务院客户端圈粉2000万,这是让很多客户端羡慕的成绩。

粉丝对国务院客户端的喜欢从对推送的接受态度就能看出来。有网友把所有APP推送通知都设置成不允许,单开绿灯给国务院。为什么更愿意接受国务院的推送?网友的回答也很简单:“难得有一个推送的名字叫国务院。”

电子政务向电子商务学习

服务是国务院客户端圈粉的关键。新推出的英文版延续了这一特点。

中国政府网运行中心主任赵建青将服务概括为三类:政策服务、数据服务、办事服务。国务院客户端设有专栏,将已发布的政策按照“双创”、民间投资等不同类别放置;将不同部门产生的大量数据整合成不同类的数据库,提供数据查询;办事服务主要是指移动版的政务大厅。

新版的国务院客户端首页底部有政务大厅按钮,点击进入后可看到部门大厅、服务大厅、互动大厅、数据中国、信息公开几个大类。部门大厅入驻了53个部门,点击各部门可看该部门最新政务信息;服务大厅则按照公民、企业、外国人、社

会组织几个大类囊括了政府提供的各项主要服务事项,涉及公民的生育、教育、就业、纳税、社保等各类服务的相关规定;进入互动大厅,不仅可向总理留言,还可看到正在公开征求意见的各类法规;信息公开集纳了国务院发布的各项文件。

“电子政务向电子商务学习,小编应该向产品经理学习。”中国政府网“两微一端”负责人、中国政府网运行中心新媒体处的林衍说,政府的本质是做服务,在服务这一点上,没有什么比产品经理更考虑用户需求的。

他介绍,在推出国务院客户端的过程中,团队引入了产品经理,“这设计不好,对用户不友好”、“这个位置不对,用户不喜欢”,最开始产品经理提出的问题让林衍等人觉得不适应,但客户端不断完善升级的过程中,他们越来越接受产品经理这样的用户思维。

“我们后来是转化思维,怎么方便老百姓怎么来。现在很多电子商务,B2B,我们可以有G2C,互联网+政务服务。”赵建青说。

根据留言不断修改产品

转换思维之后,用户是最重要的。

以大家熟悉的政务资讯来说,原来国务院文件上网,流程是接到文件上网通知,印厂传输电子数据,中国政府网第一时间无误上网,这就完事了。但在主推“两微一端”后,文件上网还没结束,他们开始琢磨标题能否更吸引人,重新梳理政策重点,考虑排版形式如何更好。“我们也经常用重磅、大事等新媒体语言。”林衍说。

用户的评价成为团队最关注的内容,通过不断跟踪用户留言内容,团队不断改进产品。

以职业资格为例,本届政府取消了7批职业资格,最开始团队发文件发到客户端就完事了。但是用户留言称不关心文件,关心取消了哪些,团队就将取消的资格做表格放上去。用户又反馈了,说表格很好,但是手机上看不清楚,团队再加工,让表格能看清楚,并且各批取消的资格累计在一个表格里。用户又反馈了,说太多看起来费劲,团队就想办法,把所有的取消资格名单做成一个小的查询库。

财政部取消的行政事业收费项目、简政放权取消的审批清单,都参照职业资格的经验做成了方便用户的产品。最近的一个,是团队将2016年全年国务院常务会议的问题整理出来,做成了H5版的查询

库,用户可根据需要定制查询,关心简政放权的政策就查简政放权,关心民生改善的就查民生改善。

甚至有些产品直接来自用户点题。林衍举例说,前一段营改增政策出台后,大家很关注,但很多人询问营改增后最新的税率是什么,最终团队做出了营改增最全使用手册,营改增改革日历、税率表、免征情形、发票使用、价格监管等内容全掌握,仅在微信公众号平台传播就达百万级。“我们觉得营改增这个大家不明白,我们就给大家讲清楚。”

“说我们的态度挺好的”

让林衍印象深刻的产品是不合格食品查询。2016年5月,国务院客户端首次尝试发布不合格产品查询,当天客户端后台流量激增,被数据惊到了的同事给林衍打电话询问:“你们今天发什么了?”

“很多老百姓说,这个东西很好用,之前他们不知道这个藏在食药监网站。”林衍说,很多时候他们是把部委里隐藏的资源挖掘出来,推到用户面前。国务院客户端做完上述产品不久,国家食药监总局主动找到他们,双方有了进一步的合作,食药监总局给客户端开数据接口,对接所有的食药监可查询的数据接

口,方便他们及时更新。现在不合格食品查询每月发布一次。

借鉴这个经验,林衍团队里4个人花了几天时间将部委网站的每个栏目都看了一遍,发现好东西很多,可查询的服务类有1432项,可办事的427项,“但是这些都藏在后面,我们在想如何把它们推到前面。”

在梳理之后,他们将部委热线、投诉电话、邮箱做了汇总,做成图表发布出去,反响很好,留言有几百条。团队里有个编辑看完了所有的留言,发现有人反映:产品很好,但是不好用,图解版的想复制都复制不了。这个意见,团队及时吸纳,又花了一周时间改进产品,做了一个H5。

“现在能点击直接跳转到投诉可留言的页面,电话直接播出去了。”林衍说,更重要的是用户的反馈,说产品挺好的,我们的态度挺好的。

“有夸我们逗的,有说我们接地气的,有奖我们两个鸡腿的,有说我们文艺起来收不住的。还有一个是互联网公司的产品经理,说产品确实挺用心的,要努力。”他告诉记者,团队小编感觉最好的时候是看留言,“看到用户表扬的时候比下载量、阅读量更高兴。”

■ 揭秘

推出前曾花半年调研

“去中介化的社交媒体时代,政府必须得出来,不能不出来。时代变了,企业有公众账号,个人有自媒体账号,在新媒体特别是手机上,政府也必须也要用新的方式推进政务公开。”做客户端的初衷很简单,“用户在哪里,我们就延伸到哪里。”赵建青说,中国政府网微博、微信上线的时候,就考虑要不要做客户端。

在这位国务院工作的“老人”看来,“严肃”是客户端的属性之一,“国务院客户端还是比较严肃,能不能受到网民的欢迎,是不是够专业,能不能得到专业的认可,刚开始谁都没底。”

当时有中国政府网的手机版,虽然适配手机,但毕竟跟手机里的

幕后团队平均27岁

2016年是国务院通过两微一端(即国务院客户端、中国政府网微博、中国政府网微信)在政务公开领域全面发力的一年。

国务院客户端之外,中国政府网微信订阅号用户增长近600%,总订阅读数超500万,总阅读量1.77亿,“10万+”稿件369条,平均每天1条,“两微一端”总阅读量达10亿。

上述成绩的幕后操刀者,主要是中国政府网运行中心。这个机构同国务院客户端一样

APP不一样。

从另一个角度来说,国务院文件有相关要求,作为中央政府、国务院应该主动试水、探索新的方式,从而带动部门和地方。

虽然有这样的考虑,但决定要做之前,他们还是做了充分的调研。从酝酿想法到调研决定,用了半年时间,产品的研发推出花了三个月。

国务院客户端推出之前,其实已经有不少政务类客户端。

林衍说,团队调研时发现,很多政务类客户端打开率很低,有的甚至平均一天不到一次。

从中央政府网站的角度,他们希望能够在服务之外也能将准确的

资讯、政策提供给受众,供大家查询。当时还没有平台能实现这样的想法。新闻类客户端上文化娱乐等各类资讯都有,但如果只想干干净净地看政策资讯,则找不到一个合适的客户端。

这样的定位也成为日后客户端的“比较优势”,不论是数据还是网友的留言都证明这个定位是对的。

林衍说,客户端正式推出前的准备工作是繁杂的,但团队成员在看完留言后觉得值,“第一遍看留言,看得眼睛都花了,看完留言觉得做的事情挺有意义的,汇总有渠道传递,挺好的。”

懂产品。”赵建青说,要学习的东西很多,所以要求年轻人多一点。

赵建青介绍,做好“两微一端”,就是希望用新的方式来做政务公开,让公众更愿意接受。

他透露,在发力“两微一端”的政务传播中,领导没给团队设考核指标,主要是看传播效果。

“我们给领导截屏,没有说截屏数据的,一般都是截屏留言,留言上有点赞量。”

释放市场活力 方便百姓办事 国务院再取消一批 行政许可事项

国务院日前印发《关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定》,明确在前两批取消230项审批事项的基础上,再取消39项中央指定地方实施的行政许可事项。

专家表示,国家取消和下放行政审批事项,就是对现行行政审批中那些直接影响企业创业活力的事项,实行定向清理。

本次取消事项,从内容看多数涉及企业生产经营、个人就业创业,取消这些事项有利于为企业和群众松绑减负,释放市场活力。从实施面看,量大面广,与老百姓直接相关,取消这些事项有利于地方简政放权,方便老百姓办事。

国家工商总局新闻发言人于法昌说,“放、管、服”中第一步是放,第二步是管,第三步是服。“服”一是服务的服,为企业提供便利化的服务,二是扶持的扶。当前小微企业发展过程中,还存在一些实际困难,所以工商等有关部门要为企业发展营造更好的生存空间。

去年,随着我国工商登记制度改革不断深化,持续形成一些改革热点,进一步降低了市场准入的制度性成本,促进了营商环境不断改善。

改革的宏观效应持续释放,激

发了百姓投资创业热情,促进了市场主体快速增长。

随着“先照后证”等一系列商事制度改革不断推进,放宽市场准入后,如何加强事中事后监管,关系着企业面临怎样的生存竞争环境,关系着市场能否健康有序发展。

专家表示,当前市场准入仍存在四类主要问题。

一是在工商登记的具体操作环节,部门间信息化和 workflow 不衔接。二是大量技术性服务被“下放”到中介机构后,仍与政府部门存在关联,重复审批、垄断市场、收费名目繁多等问题较为严重。三是个体网店的工商登记管理要加强规范管理。四是“先照后证”改革后,事中事后监管还不到位,特别是“谁审批、谁监管,谁主管、谁监管”还没有完全落实。

于法昌介绍,去年,与放宽市场准入相适应,国家工商总局积极构建以企业信用为核心的新型监管机制,加强事中事后监管,加大行政执法力度,着力解决影响市场竞争公平竞争的突出问题,促进市场竞争环境不断优化,为企业优胜劣汰和结构调整创造了条件。

(本版稿件据新华社)