

2018 企业微信 | 政务微信 行业发展白皮书



2018年11月



数字化转型助手，连接成就智慧企业

摘要

· 诞生两年，企业微信深度覆盖至多个行业。截至2018年5月，企业微信已渗透超50个行业，注册企业超150万，整体增长180%，活跃用户数达3000万，用户数增长500%，80%的中国500强企业都已开通。深度覆盖制造业、教育业、IT/互联网、商业零售、医疗健康、金融业、政府等多个领域，全面助力我国数字中国、实体经济高质量发展、“互联网+”、两化融合等重大战略。

· 全面提升企业的信息沟通效率。高效便捷的即时通信成为企业微信最常用的功能，使用率达到65%。企业微信已成为众多企业首选的内外部沟通工具。

· 助力民营经济高质量发展。民营企业占整体企业微信用户的53%。企业微信帮助民营企业加速转型升级、提升劳动生产率，协同其加强就业、增加税收、促进经济发展。

· 大幅降低中小微企业的 IT 投入成本。企业微信平台超 30% 的用户为中小微企业，企业微信正帮扶中小微企业智慧成长，有效解决中小微企业信息化难题。

· 助力实体经济高质量发展。企业微信平台中 18% 的用户来自制造业，在制造业的广泛应用正体现了智能制造的应用端整合企业信息系统的的能力，为我国经济发展着力打造智能制造新动能。

· 大大节省企业的信息化投入，降低成本的同时增强企业竞争力。超过 78% 的企业开发企业微信投入仅在 20 万以下，50.58% 的企业运营企业微信年成本在 1 万以下，71.31% 的企业运营人数仅需不到 5 人，企业微信有效为企业降低信息化成本，提供高效的计算能力。

· 企业微信推进“无纸化办公”，保护环境，节能减排。企业微信处理超过 10 亿份文件，相当于减少了 3 万 5 千吨碳排放，种植了 96250 棵树。



微信扫码二维码，免费报告轻松领

每日分享报告

每日社群分享 **3+** 份最新重磅报告

每日分享**干货、重磅报告、电子书**等

每月累计分享**上千份**各行各业深度研究报告

每年累计分享**上万份**各行各业深度研究报告

如何获取报告

扫描二维码，关注公众号，回复：**十万家**

加入“**老兵报告分享**”微信群

目录

一、万物互联下的企业微信

- 企业信息化进入万物互联新阶段 01
- 企业微信打造互联新生态 04
- 企业微信与微信互联互通
连通供给与需求 06

二、企业微信的数字化助力工具箱

- 搭建企业六大信息化体系 09
- 移动嵌入企业的日常经营 11
- 构筑开放智慧的企业连接平台 12

三、企业微信的价值新创造

- 助力民营经济信息化发展 14
- 帮扶中小微企业智慧成长 15
- 着力打造智能制造新动能 16
- 企业信息化开发运营成本 17

四、企业应用案例

- 打造智能制造—长安汽车 20
- 提升办公效率—软通动力 22
- 重塑运营管理—合生元 24
- 管理灵活快消—相宜本草 25
- 支撑大数据管理—优信二手车 26

五、政府应用案例

- 服务公告行政—广东智慧河长 27
- 辅助公安警务—苏州警信通 28
- 支持党建工作—智慧党建解决方案 29
- 提高扶贫效率—智慧扶贫解决方案 31

研究方法 32

研究团队 32

一、万物互联下的企业微信

- 企业信息化进入万物互联新阶段
- 企业微信打造互联新生态
- 企业微信实现与微信互联互通，助力供给侧改革

1.1

企业信息化进入万物互联新阶段

自 20 世纪 80 年代开始，随着计算机、通信、互联网等信息技术的高速发展，企业进入了信息化的轨道。企业利用信息技术整合企业内外资源，改善企业的生产、管理、运营，不断提升效率和能力。企业信息化的发展历程可以分为四个阶段，即企业级信息化、供应链级信息化、平台级信息化和万物互联。

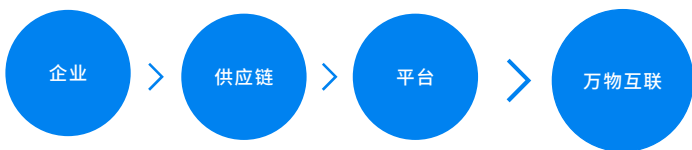


图 1-1 企业信息化发展四个阶段

第一阶段为企业级信息化，称为导入期

在20世纪80年代，很多组织开始在内部独立的业务单元内应用信息技术，如计算机辅助设计、财务软件、用户订单输入系统、库存控制系统、内部电子邮件系统等，配置给相应职能的管理者。

第二阶段为供应链级信息化，称为优化期

进入20世纪90年代，在内部信息系统整合的基础上，组织开始利用信息技术重新设计与上下游以及用户的交互关系，如CRM系统、SCM系统，基于企业间业务资源的数字化，通过交易流程、库存转移、流程连接、知识利用等组织协同活动共同为用户提供价值，实现供应链的整合、提高交易效率。

第三阶段为平台级信息化，称为重构期

自2010年以来，云计算、移动互联网、大数据等信息技术的快速发展为组织提供了开放而灵活的环境，帮助组织打破传统运营限制，将之前分散的资源整合起来。组织能够利用新技术搭建平台，形成基于消费者和厂商交易的数字价值网络。

第四阶段为万物互联，称为互联期

自2015年以来，随着物联网、人工智能、区块链、5G技术、智能制造等技术的发展和普及，数字化已经从企业范围扩散到社会范围，包括基础设施、人、资产、生产过程、产品服务在内的多种要素实现了数字化。这种数字化广度和深度的扩展不仅驱动了技术的持续创新，而且使得组织的商业模式发生了颠覆式的变革。对于组织而言，如何在高度数字化环境下进行有效的治理和管理成为新时期的挑战。

1.2

企业微信打造互联新生态

在企业信息化的万物互联新阶段，企业微信凭借开放高效的移动信息技术，打造共赢共生的移动互联网新生态。企业微信是腾讯微信团队为企业打造的高效办公工具，2016年4月正式发布。自上线以来，企业微信历经三十余次版本更新，不断深入企业运营管理各个环节，使功能不断升级和完善，逐步满足了团队协作、移动办公、用户关系、供应链管理、人力资源、财务报销、文化建设、企业培训、流程建设等企业多元信息化需求。

企业微信实时提供移动办公

基于移动网络，企业微信将企业员工接入到公司系统，打破办公对地理位置的依赖，将静态办公转变为动态办公，提高员工的工作效率。

企业微信有效整合内部系统

企业微信打通企业内的各类信息系统，激活了原先使用率低且成本高的复杂大型管理系统，以移动设备和定制应用生成一体化解决方案。

企业微信无缝对接产业链条

企业微信作为连接器，将企业内外资源无缝对接，打通制造、营销、客服、供应商等产业链条，高效支持全流程的动态决策、产品创新、业务运营等，构筑企业的反应力和竞争力。

企业微信充分挖掘大数据资源

企业微信赋能企业整合大数据资源，基于深度分析和挖掘，为决策和管理提供快速的反馈和依据，提高企业资源配置和动态适应的准确性、时效性和有效性，为企业创造商业价值。



图 1-2 企业微信开放平台

截至 2017 年 12 月底，企业微信已渗透超 50 个行业，注册企业超 150 万，活跃用户达 3000 万。自上线以来，企业微信注册企业整体增长 180%，用户数增长 500%，80% 的中国 500 强企业都已开通企业微信，活跃企业高达 17%，深度覆盖制造业、教育业、IT/ 互联网、商业零售、医疗健康、金融业、政府等行业领域。两年间处理超过 10 亿份文件，相当于减少了 3 万 5 千吨碳排放，种植了 96250 棵树，全面助力我国数字经济、“互联网+”行动及工业互联网等国家战略。

1.3

企业微信与微信互联互通，连通供给与需求

2018年8月，企业微信发布2.4.18全新版本，继“互通单聊”功能内测后，进一步开放了连接微信的相关功能内测，赋予了企业用户四大连接能力：即消息互通、小程序、企业支付和微工作台。

企业微信的互联互通功能将为移动时代的客户关系管理体系提供相当便捷的支持。首先，它将微信的好友圈与企业的客户圈区分开来，形成两个可以相互运营的体系；第二，它解决大多数企业客户关系管理中的困难与窘境，如客户的资料难以留存、员工离职时与客户的联系中断等弊端；第三，它既为员工与客户之间的微信连接提供便捷，又不会将客户与好友混在一起，解决了工作圈与生活圈的分离。第四，也是最重要的一点，企业微信把企业与客户之间交互和为客户服务的“墙”彻底打开，可以帮助众多企业实现与客户之间的交流、交互、交往和交付，为打造真正以客户为核心的企业提供技术支持。

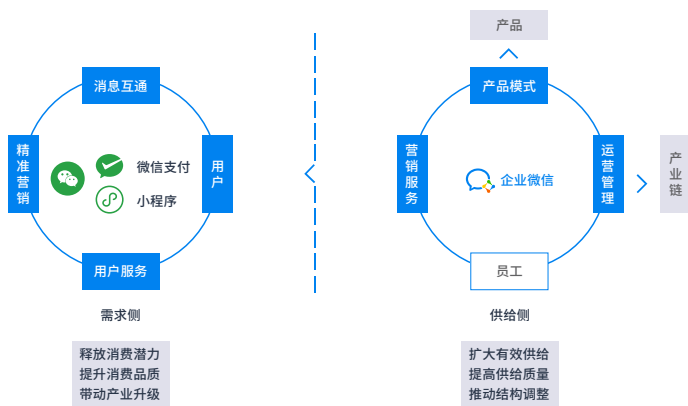


图 1-3 企业微信与微信互联互通

企业微信的这一独特功能，将使其在同类产品和服务中脱颖而出，形成差异化能力，将其从企业内部管理工具升级为企业 - 客户 - 市场高效连接器，为企业微信的实用性和商业价值带来质的飞跃，帮助企业打破与合作伙伴、客户的隔阂，真正提升企业微信服务客户、连接客户的能力。它对各类型企业更有效地管理客户资源、连接更多生态资源有商业价值和积极意义。

“消息互通”提高客户管理能力

“消息互通”支持企业员工使用企业微信添加微信中的客户为好友，添加后双方可互发消息，企业员工可更好地与客户沟通和提供服务，企业也可统一管理客户关系，避免员工离职造成客户流失。此外，企业还可对员工的对外信息进行统一管理与设置，通过员工名片展示企业形象。员工也可方便地为客户添加备注与描述，为企业沉淀客户资料。

“小程序”将大大增强客户服务能力

“小程序”支持企业将微信小程序关联到企业微信上运行，企业员工与客户沟通时，可将商品或服务的小程序页面转发给客户，方便客户在微信中购买或使用。企业微信支持企业员工在企业微信工作台使用该小程序，并将商品或服务的小程序页面转发给客户，也支持企业通过员工名片将企业已挂接的小程序展示给微信客户和合作伙伴。

“企业支付”提升企业业务效率

“企业支付”支持在微信支付商户平台开通微信支付的所有功能，实现对内部员工收付款和向外部客户与合作伙伴收款，企业可更好保障钱款安全，便捷地解决企业内外部的资金往来问题。通过“企业支付”中的「对外收款」功能，企业在绑定已有商户号，开通企业支付后可直接通过员工对外收款。此外，企业还可以使用「内部收付款」功能，以企业名义为员工发放节日红包、奖励红包，或向员工收付款，为员工报销等。

“微工作台”支持微信办公能力

“微工作台”原本是微信中的“企业号”，企业的周边业务人员与外聘人员，无需下载企业微信客户端，在微信端即可接收企业通知、使用企业应用。管理员可在管理后台自定义“微工作台”中可使用的企业应用。

二、企业微信的数字化助力工具箱

- 搭建企业六大信息化体系
- 移动嵌入企业的日常经营
- 构筑开放智慧的企业连接平台

2.1

搭建企业六大信息化体系

企业微信围绕经营管理的主要需求，以自有开发和第三方开放平台的形式，构建了流程规划、生产运营、产品服务、用户关系、销售营销以及供应商关系等六大能力，帮助企业全方位互联网化转型，打造智慧动能。

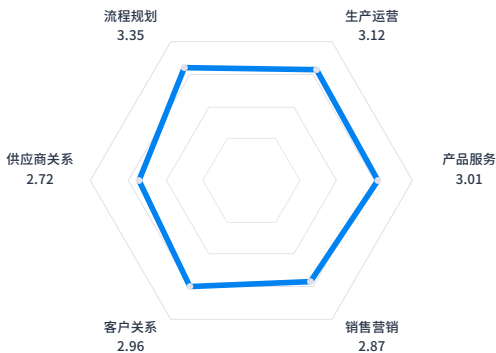


图 2-1 企业微信六大覆盖体系及效果评价 (1-5 分评价)

企业微信能够为组织内部运营提供良好支持，尤其凸显在优化组织的流程规划和生产运营方面的效果。具体来看，在流程规划方面，企业微信能够完善组织内部的沟通、简化组织流程，以及强化组织的规划能力。在生产运营方面，企业微信能够较明显地增加员工工作满意度、强化组织运营的灵活性。

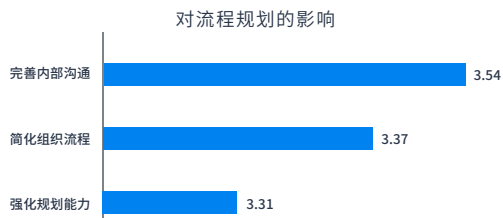


图 2-2 企业微信对流程规划的影响（1-5 分评价）

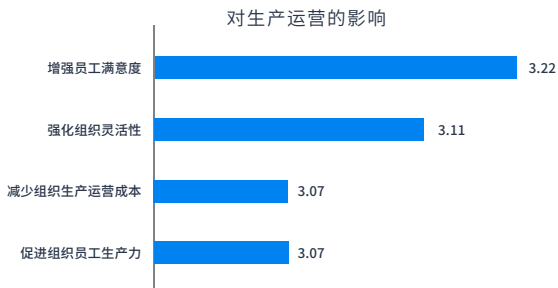


图 2-3 企业微信对生产运营的影响（1-5 分评价）

2.2

移动嵌入企业的日常经营

企业微信以智慧化、移动化为目标，全流程嵌入企业的日常经营活动，提供包括通讯录管理、企业邮箱、视频会议、日报、打卡等基本应用。此外，企业微信还提供通讯录管理、应用管理、消息推送、身份验证、移动端 SDK、OA 数据接口、企业支付、电子发票等 API，企业可以使用这些 API，接入更多个性化的办公应用。

功能名称	简介
转发微信聊天记录	微信中聊天记录、订阅文章，都可一键快速转发到企业微信。企业微信也可以转发到微信。
通讯录管理	快速批量导入，统一管理；同事信息准确完善，方便查询。
视频会议	高清稳定的视频会议，支持文档演示和屏幕共享，支持用电话接入，可9人同事参与。
企业支付	提供完备的支付能力，企业可以微信内给员工发红包。给员工付款或向员工收款。
公费电话	领取1000分钟公费电话时长，支持多人通话，方便与用户、同事电话沟通工作。
企业邮箱	获取专属域名的企业邮箱，实时收取邮件通知，及时查询邮件，快速响应。
群聊	可设置群主管理群聊，设置群内禁言，发布群公告。支持发起2000人群聊。
个性化设置	可个性化定义员工资料，设置通讯录查看权限和隐藏特殊部门或成员。还支持在手机启动页设置企业Logo、宣传图，打造企业文化。
打卡	在手机上轻松考勤，支持固定时间上下班、灵活排班、自由上下班和外出打卡。
日报	员工通过日报、周报、月报汇报工作进展，管理者可在手机端方便的查看。
审批	支持添加自定义审批模板，可设置固定审批人和抄送人，可查看申请记录。

表 2-1 企业微信功能

企业微信极大帮助了企业的沟通交流和信息管理。高效便捷的即时通信成为企业微信最常用的功能，使用率达到 65%。企业微信已成为众多企业首选的内外部沟通工具。

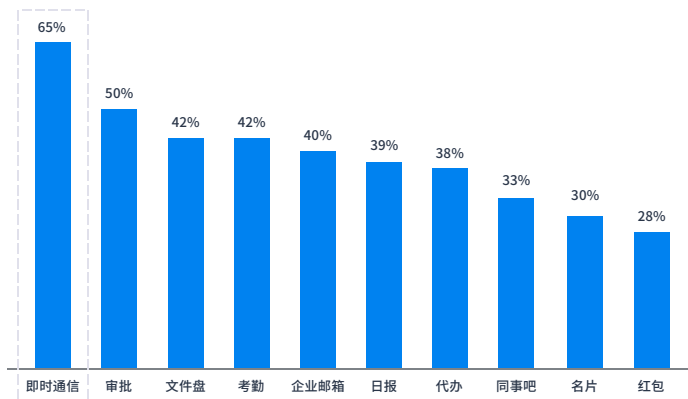


图 2-4 企业微信主要功能使用 top10

2.3

构筑开放智慧的企业连接平台

企业微信能够直接向企业提供移动办公 SaaS 应用，并通过 PaaS 平台集成第三方开发者，不断拓展连接能力，构建移动生态圈体系。目前，企业微信已与近 50 所第三方应用平台建立起协作关系。

据调查，企业微信平台已成熟整合了各类企业的办公自动化系统，同时正拓展对管理信息、知识管理、企业资源计划（ERP）、客户管理管理（CRM）、市场营销、电子商务、决策支撑、物流管理、供应链管理、生产制造等企业重要的信息系统整合，从高频需求、价值间接的应用到低频需求、价值直接的应用，从连接人与人到连接人与业务，为企业搭建开放智慧的连接平台。

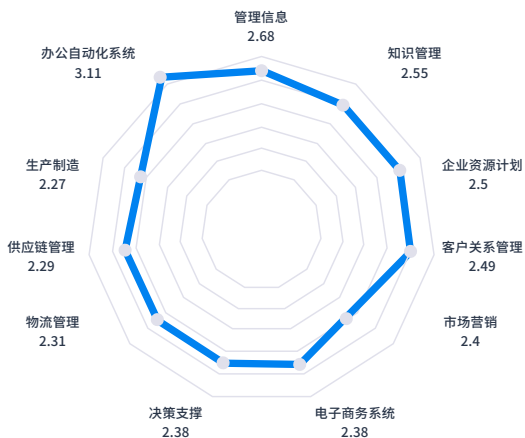


图 2-5 企业微信整合组织信息系统情况评价（1-5 分评价）

三、企业微信的价值新创造

- 助力民营经济信息化发展
- 帮扶中小微企业智慧成长
- 着力打造智能制造新动能
- 降低企业信息化开发运营成本

3.1

助力民营经济信息化发展

民营企业是市场经济最富活力、最具潜力、最有创造力的重要力量。习近平主席近期在东北考察时指出，党中央历来支持和鼓励民营企业发展，鼓励、支持、引导非公有制经济继续发展壮大。据相关统计，截至 2017 年底我国民营企业数量达 2726.3 万家，个体工商户 6579.3 万户，注册资本超过 165 万亿元，民营经济对国家财政收入的贡献占比超过 50%，对新增就业贡献的占比超过 90%。

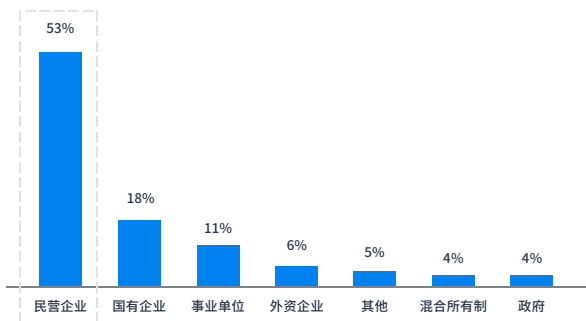


图 3-1 企业微信用户的组织类型分布

企业微信最主要的用户群体即是民营企业，协同推动民营经济吸纳就业、创造税收、促进经济发展。根据调查，在企业微信的主要用户中，民营企业占比达到了 53%，其次是国有企业占比 18%，事业单位占比 11% 等。同时，民营企业也是使用企业微信功能最多的组织类型。企业微信正为民营经济的智慧信息化发展贡献力量。

3.2

帮扶中小微企业智慧成长

中小微企业是我国国民经济和社会发展的力量，在繁荣经济、增加就业、推动创新、改善民生等方面，发挥着越来越重要的作用。特别是我国开展

互联网+、“双创”等行动以来，中小微企业从采掘、一般加工制造、建筑、运输、商贸服务业等传统行业，不断拓展到包括基础设施、公用事业、高新技术和新兴产业、现代服务业等在内的各行各业，广泛参与市场竞争，促进了市场配置资源基础性作用的发挥。

中小微企业由于受成本等因素限制，在企业信息化上，十分需要企业微信等互联网平台的帮助和支持。据调查，企业微信用户中，组织员工人数 200 人及以下的中小微企业占到了 32.17%，组织年营业额 500 万及以下的占到了 23.19%。同时，中小微企业使用企业微信自带功能的总数多于大型企业，说明其受限于自身信息化水平，更加需要企业微信助力智慧成长。

3.3

着力打造智能制造新动能

智能制造是我国《国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》和《中国制造 2025》等国家战略规划的重要内容。推进智能制造能够有效缩短产品研发周期，提高生产效率和产品质量，降低运营成本和资源能源消耗，加快发展智能制造，对于提高制造业供给结构的适应性和灵活性、培育经济增长新动能都具有十分重要的意义。

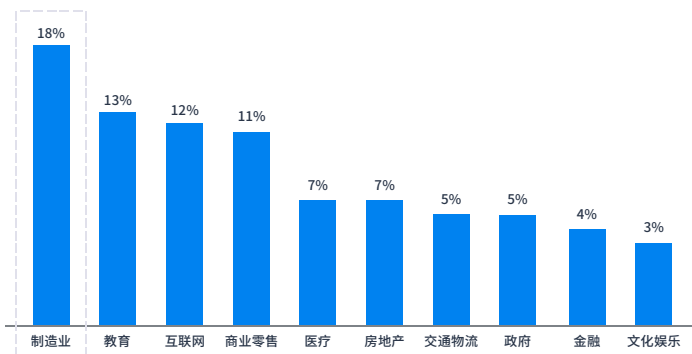


图 3-2 企业微信用户的 TOP10 行业领域分布

企业微信作为互联网+平台，是实现智能制造的重要工具，得到了制造业的广泛应用。据调查，在企业微信覆盖的十多个主要行业领域中，制造业用户占比最高，达到 18%，明显高于教育业、零售业以及 IT/互联网业等其他行业，反映出企业微信为制造业信息化、智慧化带来了切实的效益，满足了工业互联网等信息化需求，得到了制造企业的欢迎。

3.4

降低企业信息化开发运营成本

成本高、投入大，动辄百万的建设改造费用，一直是阻碍不少企业开展信息化的困难之一，企业微信有效为企业解决了这一问题。

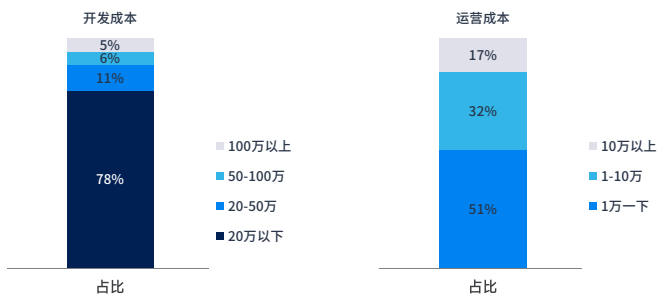


图 3-3 企业微信的开发及运营成本占比

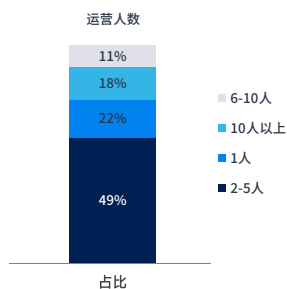


图 3-4 企业微信的运营人数占比

一方面，据调查，超过 78% 的企业开发企业微信投入不到 20 万，50.58% 企业微信运营年成本在 1 万以下，71.31% 的企业微信运营人数不到 5 人。

同时，在开发难易上，企业微信平台为用户提供了良好的支持和帮助，用户可以在平台上比较容易找到开发方法和疑难解答。

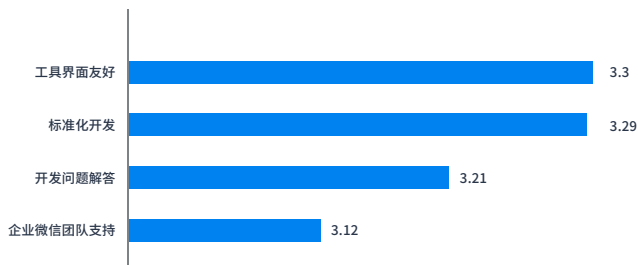


图 3-5 企业微信对组织开发的支持情况评价（1-5 分评价）

另一方面，企业微信作为腾讯的互联网生态产品，还为企业解决了信息化资源问题。据调查，企业在部署方式上，选择企业微信 SaaS 占比 52%，腾讯云占比 16%，企业内部服务器占比 32%，其中，民营企业和混合所有制企业选择企业微信 SaaS 的比例较高，国有企业、政府、混合所有制企业、外资企业选择腾讯云的比例较高。SaaS 及腾讯云使得众多企业的信息化建设成为可能。

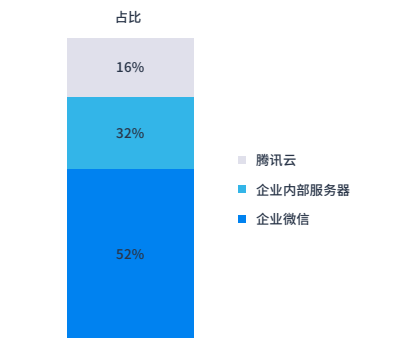


图 3-6 企业微信的部署方式

四、企业应用案例

- 打造智能制造 --- 长安汽车
- 提升办公效率 --- 软通动力
- 重塑运营管理 --- 合生元
- 管理灵活快消 --- 相宜本草

4.1

打造智能制造 --- 长安汽车

长安汽车是中国汽车四大集团阵营企业，具有百年历史底蕴，但随着 80 后、90 后年轻用户逐渐成为中国汽车市场新生主力军，电动化、智能化、互联化、共享化成为汽车技术和商业模式进化的新方向，人工智能、3D 打印、物联网、区块链等新 IT 技术正在颠覆一切，长安汽车提出了“1143”发展战略，借助互联网技术推动企业转型升级。

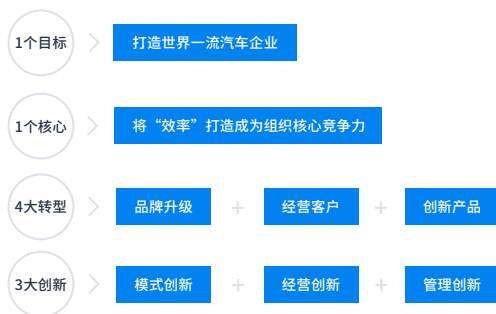


图 4-1 长安汽车“1143”发展战略

长安汽车选择了企业微信作为转型升级的重要支撑，其原因在于企业微信具备了以人为本、用户体验、沟通无界、开放赋能、快速迭代的优势，能够帮助长安实现以用户为中心的价值链升级、产品服务升级以及生态构建。

企业微信覆盖了长安汽车各类业务场景，包括全球组织协作、合作伙伴协作、虚拟团队协作、正式会议交流等，在组织效率的提升上发挥了巨大的价值。当前，长安汽车在企业微信上的注册员工数多达 4 万名，覆盖了国内超过 50 家的分支结构，每日活跃用户超过 2 万名，日均消息数量在 20 万条以上。在销售端，企业微信容纳了超过 1 千家的经销商，注册的销售顾问超过 1 万名。

长安汽车计划在今后借助企业微信平台不断加强价值链端到端的连接，用户为中心，无缝连接销售链、制造链、研发链、供应链，打造一体化竞争优势。除此之外，还将利用小程序、微信支付、人工智能的技术不断深化企业微信的应用，促进企业快速响应市场变化。



图 4-2

企业微信成为长安汽车与经销商的连接器

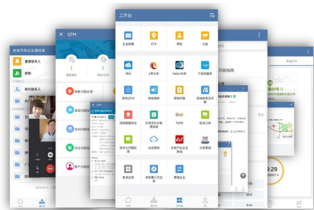


图 4-3 经销商端企业微信应用

4.2

提升办公效率 --- 软通动力

软通动力信息技术（集团）有限公司（以下简称：软通动力）是中国领先的创新型软件及信息技术服务商。为了向用户提供优质服务，软通动力尝试采用移动办公的方式提高企业运营效率。然而，在使用企业微信之前，软通动力的移动办公面临着很多难题，包括：IM 自研或者购买，体验差、成本高；移

动办公APP普及率低，实施效果差；移动应用APP多，入口散乱；开放性差，上下游协作难，效率质量低；手机找人难，缺乏统一移动通讯录；维护难，微信群人员维护困难；安全差，企业内文章转发不受控制等。



图 4-4 软通动力企业微信移动平台

企业微信的应用很好地解决了公司的难题。软通动力以企业微信为核心，快速建立企业移动数字化平台。通过快速应用部署，节省时间、提升效率；通过集成传统办公应用，实现办公移动化；通过整合软通现有产品应用，实现办公业务一体化；通过与上下游的无缝连接，搭建企业生态圈。

目前，企业微信已经充分融入到公司外勤管理、供应链资金收付、绩效考核、用户管理、决策制定等应用场景。覆盖人数超过 4 万，覆盖城市超过 100 个，覆盖国家多达 12 个。当前，企业微信集成了 53 个应用，日活跃人数超过 4 万，日均会议超过 300 次，为软通动力提升了 18% 的办公效率。

4.3

重塑运营管理 --- H&H（健合）集团

H&H（健合）集团生物制品有限公司是专注于母婴健康食品的制造企业，其利用企业微信，重塑企业内部日常运营管理，实现了国内外多地办公信息互联。通过整合集团 OA、NC、分销平台、集团营运平台、构建移动化办公平台，实现各系统待处理工作的实时提醒及消息推送，提升员工工作便捷性，提高员工工作效率。企业微信的即时消息推送替代原来的短信提醒，大大节省了办公成本。

集团员工可以通过企业微信进行提问，智能机器人自动分析员工问题，进行专业解答。将业务负责人从琐碎、重复、繁重的咨询工作中解脱出来，提升服务效率，让内部服务化繁为简，打造企业高效的自主式服务平台。同时，员工通过企业微信可查询员工的考勤信息、KPI 考核信息、奖金信息、社保公积金以及工资等信息。



图 4-5 H&H（健合）集团企业微信的应用

4.4

管理灵活快消 --- 相宜本草

相宜本草是一家化妆品快消公司，在消费品行业的移动办公发展具有长远的规划，通过 API 将组织 OA 系统、营销费用系统、BI 系统与企业微信平台打通，实现了复杂系统的灵活应用与资源的快速整合。

将组织信息系统接入企业微信平台之后，管理层能够更好地开展移动考勤、费用报销、员工关怀等工作，审批效率提升了 55%；企业微信帮助导购触达用户，为用户提供专属顾问；将移动 BI 通过企业微信展现后，每天实时更新，数据动态呈现，成为高管每天离不开的工具。未来，相宜本草将深入小程序商城，探索新零售业务场景。



图 4-5 相宜本草企业微信的应用

4.5

支撑大数据管理 --- 优信二手车

优信二手车作为发展中的最大的中国互联网二手车电商平台，具备较好的信息化水平，始终着眼于如何更好的以工具来提升效率。借助企业微信，优信实现了移动办公的深度集成，大大提升公司内部流程效率，方便员工使用。

通过企业微信的日报功能，能方便地掌握业务人员工作量和进行工作安排。定制开发了移动考勤和自助休假功能，配合自动统计员工年假天数，提高了请假审批速度，将广大 HR 从人工考勤统计和堆积成山的纸质单据中彻底解放出来。利用企业微信扫一扫，实现了内部信息系统的快速登录、办公及行政物品的自助领用、外部访客的扫码接待等功能，减少了信息登记录入的工作量，同时确保系统登录安全。

企业微信的使用，不但方便了员工的移动办公，也为提升管理效率提供了方便实用的技术平台。基于各项流程数据与业务数据的统计分析，让各级管理人员不必借助电脑就能实时通过企业微信获取到自己关注的信息，当前公司其他各项数据信息也正源源不断的整合进入到移动统计分析平台上，为进一步提升整个公司层面的决策和管理分析效率奠定坚实基础。

五、政府应用案例

- 服务公共管理 --- 广东智慧河长
- 辅助公安警务 --- 苏州警信通
- 支持党建工作 --- 智慧党建解决方案
- 提高扶贫效率 --- 智慧扶贫解决方案

5.1

服务公共管理 --- 广东智慧河长

河长制是指由各级党政主要负责人担任“河长”，成为河流管护第一责任人，负责属地河流生态环境管理。河长制强调协调联动机制，不替代原职能部门工作。但是，人员多、变动大、部门多、距离远，依靠传统的政府行文等沟通协调方式，成本非常高。因此运用移动应用，把信息和任务推送到河长的手机上，将会大大提高活跃度。



图 5-1 河长服务平台

广东省选择企业微信作为河长管理平台。一是利用企业微信采用与微信公众号相同的开发模式，开发门槛低；二是发挥企业微信的分发优势，基层河长只要记住“企业微信”，就可以在手机自带的应用市场找到并下载，通过手机号或者微信就可登陆；三是借助企业微信与微信类似的操作体验和易用性，对于基层河长学习成本低、上手速度快。

基于企业微信构建“广东智慧河长”移动应用，各级河长及工作人员通过实名制认证加入组织。通过设置省、市、县三级管理员，在短时间内即将各级河长、各职能部门及工作人员等3万人集中到“广东智慧河长”平台。尤其是村级河长等也可以在“广东智慧河长”平台上服务。借助企业微信的公告应用、即时通讯和消息推送，打造了一个高效沟通、扁平化管理、协同高效运作的河长制组织形态，减少了大量的文来文往工作，为各级河长提供更加高效精准的服务。扁平化管理，实现了厅长对于河长制“省管到县，市管到镇，县管得到村”的要求。群众也可以在“广东智慧河长”公众号上实时查看处理进展，监督政府办事，真正做到“全民参与、全民治水”，拉近了群众和河长的距离。

5.2

辅助公安警务 --- 苏州警信通

苏州公安部门与企业微信的合作，是“互联网+警务”应用典范之一。苏州警信通主要包括两大方面的应用，一是移动警务应用，二是移动办公应用。

移动警务应用将警务工作变得轻便快捷，同时警务效能得到提升。在移动警务应用中，“移动接处警”能够准确及时地接收和处置指挥中心派发的警情；“微巡防”为日常巡逻执勤提供信息查询、信息采集、巡防报备、巡防定位等功能；

“犯罪预测”智能分析辖区不同区域的犯罪发生概率，指导治安防范工作；“人脸比对”现场人员照片与后台人像进行比对，快速识别人员身份；“执法手册”辅助民警日常执法办案，同时也是一个学法平台。

“警信通”不仅方便公安机关为民办实事、解难事，更推动了公安机关的工作能力和水平的优化和提升。通过建设应用“警信通”，苏州市公安机关实现接处警、巡防、侦查办案等警务活动的网上办公、移动办公，并在线规范职责要求，细化工作流程，动态监督绩效；市民也可通过公安微警务方便查看警情处理、案件办理等情况，警务工作更加公开、透明。

5.3

支持党建工作 --- 智慧党建解决方案

十八大明确提出“建设学习型、服务型、创新型的马克思主义执政党，确保党始终成为领导中国特色社会主义事业的坚强领导核心”，这意味着党建思路、工作方式的转型。如今，网络社交逐渐成为党员群众的一种沟通常态，搭建党组织与党员、党员与党员、党员与群众之间的线上桥梁，已成为基层党建的重要工作。另外，基层组织干部承担大量事务性工作，牵扯大量工作精力，急需建立一个智能化的管理系统让基层党组织干部从繁重的事务中解放出来。

政务微信是腾讯企业微信团队在原企业微信基础上为政府提供的智慧办公私有化解决方案。政务微信智慧党建解决方案，可以帮助政府部门构建移动党建平台，并具有功能齐全、使用方便、操作简单、安全保障等特点，能够为连接党组织、党员、群众提供更便捷的渠道。在功能方面，政务微信从制度建设、思想建设、组织建设、作风建设、反腐倡廉建设五大方面入手，提供近20个功能，

所有功能以政务微信为统一入口结合PC端统一管理后台，全面提高党建工作的效率。以党建资讯为例，基于政务微信的党建平台，中央下达的党建工作新指示等党建资讯可以按组织精准推送，通过在线评论、点赞、@相关人等操作，提高党员对资讯的关注度。此外，党建平台上还可以查看已阅与未阅人数，实时掌控党员的资讯获取程度。



图 5-2 党建移动平台

5.4

提高扶贫效率 --- 智慧扶贫解决方案

为提高扶贫效率,实现精准扶贫,政务微信搭建了移动扶贫平台,提供了“指令上传下达、扶贫队伍管理、贫困户管理”三大模块,通过与微信的整合实现“扶贫对外宣传”。移动扶贫平台紧密连接了扶贫干部与群众,提升了扶贫服务效率,改善了扶贫工作的沟通。

“扶贫指令上传下达”共有四大功能,分别是全员通讯录、群通知、全员公告下发与文件资料库。“扶贫队伍管理”共有四大功能,分别是干部考勤、工作汇报、需求审批和分享交流。“贫困户管理”由三大功能组成,分别是信息采集、帮扶记录与统计分析。“扶贫宣传门户”实现了政策宣传、爱心捐款和咨询求助三项功能

研究方法

本报告的调查研究由北京大学光华管理学院开展，采用问卷调查和案例跟踪的方式进行。其中，问卷调查在2018年2月面向企业发放，回收共计690份，样本有效、无缺失值。在案例分析方面，跟踪研究6个代表案例，对案例进行深入剖析。

研究团队

· 项目指导：

- 朱宏任 中国企业联合会副会长兼理事长
- 张文彬 中国企业联合会副主任兼研究员
- 黄铁鸣 腾讯企业微信产品部总经理
- 刘 勇 腾讯北京分公司总经理

· 项目成员：

- 董小英 北京大学光华管理学院副教授
- 戴亦舒 北京大学光华管理学院博士
- 叶丽莎 北京大学光华管理学院博士
- 王 尧 腾讯企业微信高级产品经理
- 王 琼 腾讯企业微信产品部政企行业总监
- 苑 云 腾讯企业微信产品经理
- 曹琿琿 腾讯产业政策部高级研究员
- 翁 航 腾讯产业政策部高级研究员