

县级融媒体中心

如何运营好新闻客户端

——兰溪“兰精灵”客户端的建设路径探索

龚 献

兰精灵 APP 是兰溪市融媒体中心于 2019 年 8 月推出的一款具备综合服务功能的客户端。在集成原先报纸、电视、广播、网站的功能基础上，以新媒体的手法全天候编辑推送新闻，并设置短视频、专题、直播、购物、镇街等版块。自运营以来，兰精灵一方面通过深度融合打造有内容有质量的新媒体阵地；另一方面，通过拓展 APP 的服务功能，为市民提供各项便民服务，实现新闻宣传向公共服务领域拓展，

面向社区、村镇提供精准化的生活资讯，打造综合服务平台和社区信息枢纽。目前，在兰溪常住人口只有 55 万的情况下，兰精灵 APP 下载安装量已达到 24.6 万。

一、以“兰精灵”为融合载体，践行移动优先战略，做实做亮做活新闻宣传工作

兰溪市融媒体中心自成立以来，把全媒体融合报道摆在重要位置，集中优势资源打造“兰精灵”APP，通过“策、采、编、发、转”

一体化推动，用“文字、图片、音频、视频、图表、H5”多形式呈现，构建全媒体传播体系。

2020年1月23日，浙江省启动重大公共突发卫生事件一级响应。兰溪市融媒体中心就在兰精灵上推出《众志成城 防控疫情》《滚动直播|防控疫情，兰溪在行动！》《两手都要硬 两战都要赢》等专栏。《滚动直播|防控疫情 兰溪在行动》不间断地更新疫情资讯和防疫知识，获得近百万的点击量。《兰溪部分县、乡、村道即日起封闭！》在推送8小时后，便达到10万+阅读量。

疫情期间，“兰精灵”经过精心策划，推出以陈薇院士、李兰娟院士赴武汉医疗团队护士长张园园、抗疫期间对接亿元海外物资的志愿者胡芳三位兰溪籍抗“疫”典型人物事迹为主题的专题片。时长33分钟的《兰溪最亮的星》系统讲述这三位最具代表性抗“疫”先锋的英雄事迹，期间还播放李兰娟院士的深情寄语。播出当天，“云”课堂视频点击量超30万人次，节目获143万次点赞，直播半小时内评论超万条，甚至出现了后台来不及审核的情况。陈薇等抗“疫”先锋的英雄事迹深深刻进了兰溪青少年的心里，成为他们追的最亮的星。

在媒体深度融合传播中，兰溪市融媒体中心以“兰精灵”为引领，着力构建网上网下一体、内宣外宣联动的主流舆论格局。通过“小组化”“组团式”“项目化”等运行模式，强化主题策划，打造爆款产品，持续发出主流舆论最强音。一年多来，兰溪融媒体中心在国家和省市级媒体上“高频亮相”，兰溪元素也多次占领封面。仅2020年上半年，兰溪上央视新闻的条数就超过了2019年全年。

二、以新闻+服务为抓手，拓展“兰精灵”客户端的覆盖面和用户使用的黏合度

新闻内容是客户端的基础、根本，覆盖面、用户黏合度则是客户端运营的“两条腿”，彰显客户端生命力有多强。自运营以来，兰溪市融媒体中心非常重视“兰精灵”的装机率和打开率，采取许多切实有效、富有兰溪特色的做法，并取得了一些不错的成效。

在构建覆盖城乡的传播新矩阵过程中，“兰

精灵”APP客户端精心推出“融媒优品”版块，这是兰溪市融媒体中心开发的一款特色购物平台，主要推广兰溪特色产品等，并为兰溪本地实体商户提供线上促销活动。作为兰溪首家官方指定的购物平台，融媒优品积极参与“你宅我送”公益配送行动。疫情期间，线上预购口罩34万只。仅此活动，半个月，就为“兰精灵”APP新增用户13万。

在新时代文明实践中心建设中，兰精灵客户端创设“红网联盟”，打造网上公益平台。该平台以兰溪市新时代文明实践中心为依托，以兰溪市融媒体中心“兰精灵”APP为载体，实行“群众点单——中心派单——志愿者接单——群众评单”服务模式。自2020年5月初组建以来，全市共有入盟成员18家，志愿服务团队197支，为群众提供文明宣讲、科普咨询等志愿服务500多场次，受益人群2万余人次。既明显提高“兰精灵”客户端的打开率，又有效打通宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众“最后一公里”，切实画好“网上+网下”红色同心圆。

此外，“兰精灵”客户端围绕疫情防控和复工复产中心任务，及时推出“兴兰助企”网络直播招聘会，开展线上咨询、线上面谈、线上签约的全链条式招聘服务，改招才“面对面”为“屏对屏”，变项目人才“见面签”为“在线签”，实现“云招工”；上线名师“掌上课程”，联合教育局、心理咨询机构在“兰精灵”客户端录制一批中小学校的新课程，内容涵盖文化课、体育课、艺术课、心理课、劳动课等多种类型，打造“云课堂”，让学生“停课不停学”；还提供实时公交、公共自行车、停车位等信息查询服务。

接下来，“兰精灵”客户端上还将引进“信义居”项目，准备将所有小区物业费缴纳工作嫁接到兰精灵APP平台上来，未按时缴费的列入征信名单，方便群众也服务物业公司，全力打造流量入口。

三、以新闻+政务为突破口，提升“兰精灵”客户端的影响力

中宣部在县级融媒体中心建设现场推进会上强调，“努力把县级融媒体中心建成主流舆论

阵地、综合服务平台和社区信息枢纽”。^①兰溪市融媒体中心在媒体深度融合中紧紧依托“兰精灵”客户端，抓住服务大局、服务群众的主旨，针对群众需求，全力做好新闻服务、生活服务、政务服务等文章。

作为“新闻+”项目，兰溪市网上社会矛盾纠纷调处化解中心依托兰溪市融媒体中心的官方客户端“兰精灵”APP与兰溪市实体社会矛盾纠纷调处化解中心，按照“融媒体中心管前端、矛盾调处中心管后台”的思路构建，即融媒体中心负责宣传推广（引流）和媒体监督，实体矛盾纠纷调处化解中心负责业务处理，双方进行资源互补、功能互补、优势互补，积极探索“线上服务”“线上解纷”工作机制，共同推进网上矛盾纠纷调处化解中心业务的全面开展。

目前，兰溪市网上社会矛盾纠纷调处化解中心主要有五大功能版块，分别是“便民生活”“心理咨询”“矛盾调解”“兰溪随手拍”和“兰江论坛”。市民可通过下载“兰精灵”APP进入主界面点击上方“网上矛调中心”或点击下方“服务”进入“兰溪市网上矛调中心”主界面办理相关业务。

这样一来，市民在日常生活或工作中遇上需要调解的纠纷，就可以通过“网上矛调中心”解决问题。当事人只需按照提示登记姓名、身份证号、联系方式、相关诉求等基本情况，自主选择调解员进行调解。当事人信息上传之后，系统自动推送至矛调中心，中心在审核确认后，随即联系相关当事人进行调解和回访。

兰溪市网上社会矛盾纠纷调处化解中心自2020年6月23日上线以来，短短2个月不到的时间里共收集各类数据2236条，其中便民生活897条，心理咨询123条，矛盾调解131条，兰溪随手拍1085条。所有的诉求问题流转率100%，能解决的限时解决，实在不能解决的明确给当事人答复，做到件件有落实，事事有回复，更关键的是让群众足不出户，线上找说法，方便群众反映问题解决生活所碰到的难事。同时，通过数据对接，打通部门间数据通道，建立部门联席制度，实现“让数据多跑路、群众

一键办理”格局，部门工作效率和协作效率也成倍提高，群众与部门沟通更密切、更有效，实现群众反映问题、解决问题“一次不用跑”，真正做到让群众方便办事、部门赢得群众口碑。

网上社会矛盾纠纷调处化解中心自投入运营以来，“兰精灵”客户端的下载量、打开率与之前相比分别提升了25%和36%；装机量与活跃度都有了明显增长。一方面扩大了兰精灵APP的客户群，进一步培育了用户忠诚度，另一方面也为今后的媒体融合传播奠定了坚实的用户基础。

2020年7月27日，浙江省委宣传部副部长赵磊在浙江省县级融媒体中心建设专题培训班上说，兰溪市网上社会矛盾纠纷调处化解中心服务定位和县级融媒体中心建设高度契合，而且能够实现一加一大于二的效果，希望全省县级融媒体中心都能学习借鉴兰溪市网上矛调中心的做法。

运营新闻客户端，对于县级融媒体中心来说，是一个全新的课题，因为它已经不再局限于单一的宣传功能，“引导群众、服务群众”的定位，更多地赋予了客户端服务群众的角色内涵。如何构建与用户的新型关系？如何回应用户的多种需求？“兰精灵”做了一些粗浅的尝试与探索。在“十四五”的开局之年向我们大踏步走来的时刻，我们更应牢记习总书记提出的“县级融媒体中心在发挥好思想引导、舆论引领作用的同时，也应更好服务于政务管理、基层治理，将媒体融合构建的新的传播体系与现代化社会治理体系有机融合，更好服务于经济社会发展和民生福祉”^②的要求，在融媒体中心客户端建设运营上再上新台阶、再探新路子。

参考文献：

① 顾春《县级融媒体中心建设全面启动》，《人民日报》2018年9月22日。

② 赵乐韵《推进县级融媒体中心建设 更好服务基层社会治理》，《国家治理》周刊，2019年7月10日。

（作者单位：兰溪市广播电视台）