

从一款社交软件到一个生活方式 微信还能带给人们什么

本报记者 韩维正

从2011年1月21日正式上线算起，微信即将年满8周岁。

2019年1月9日，在微信年度最大盛会“微信公开课PRO”上，微信官方团队发布了《2018微信数据报告》，报告显示：截至2018年9月，微信的月活跃用户数已突破10.82亿，每天有450亿次信息发送出去、4.1亿次

音视频呼叫成功。8年来，微信已真正内化为你的生活方式，记录着10亿多人平凡而精彩的人生瞬间。

但微信会就此止步不前吗？除了做一款社交软件，微信还能为我们做些什么？在广州举办的“2019微信公开课PRO”上，本报记者试图寻找这些问题的答案。

“粤省事”让办事更省事

“广东目前有超过500万的残疾人，但真正办理残疾人证的只有不到140万。没有证件，国家法律保障的许多优惠政策就无法享受。为什么明明是好事，普及效果却差强人意？”在回答问题之前，腾讯公共政策部高级总监、数字广东公司首席运营官韩明首先反问了记者一个问题。

“一方面跟他们自己身体行动不便有关。但另一方面，也跟原先办理流程的繁琐有关。”韩明解释道，以前办理一个残疾人证需要非常多的流程和手续，可能要跑民政、残联、社保、医院等好几个部门，而流程繁琐的根本原因，则是各部门数据之间的割裂、不共享。

2018年5月21日，广东省与微信合作，在全国率先推出首个集成政务服务的微信小程序“粤省事”，把原本封闭在各个部门的数据孤岛全部打通。“现在残疾人朋友只需要到医院做一次残疾认证，所有的流程在线上就可以办完。”韩明解释。

不仅是残疾人服务，截至2018年12月31日，“粤省事”小程序已推出509项高频政务服务事项实现“指尖”办理，其中437项实现“一次不用跑”，72项“最多跑一次”。同时“粤省事”已上线身份证、社保卡、结婚证、驾驶证等52种电子证照，只要带着手机，就相当于同时携带了52种实体证件，真正实现“一机在手，办事无忧”。如今，“粤省事”平台实名认证用户数超500万，日均页面访问量达265.9万次。大约每23个广东人就有一个人在使用“粤省事”。

“让群众少跑腿，让数据多跑路”，这既是中央的精神、群众的需求，也是时代的趋势。但是可以实现这一目的的手段有很多，比如开发政务APP、H5网页等，微信小程序有什么优势呢？”

“作为政府部门，我们最关心的是什么呢？是把政府的政策和信息及时送达每位纳税人，而且要精准送达。”国家税务总局苏州市税务局信息中心主任潘令宁颇有感触：“我们以前也尝试了APP，但是APP的推广成本很高。我们在大厅门口送笔记本、餐巾纸，也没有几个人来下载，而且在后台会被各种各样的手机助手截杀掉，后台推送的信息很难送达。”

长沙市人力资源和社会保障局信息中心副主任李洁也表示，之所以选用微信小程序，就是看上了其用户基数大、推广费用低、开发简单的特点，“而且微信的社交属性，让小程序可以在同一类群体中自我传播，更增加了政策信息的到达率”。

“未来法院要想实现在线庭审，就需要做双向视频。但这类开发将是一个非常大的工程，需要一个非常大的团队。如果这个事情交给法院的技术人员做，对他们来讲可能太辛苦，运营维护成本也太高。”微信开放平台城市服务中心总监顾海君说，“我们想传递给政府用户的是：您只需要把小程序设计好，剩下的运营就交给给我们吧。”

除了运营之外，韩明还反复强调了一点：安全。“政府平台承载的是千千万万民众的个人数据，这些平台一旦产生信息泄露的问题，将会非常致命。”韩明告诉本报记者，腾讯已在安全方面拥有20年的储备，微信小程序建筑在腾讯的“堡垒”之后，天然会比其他开发平台拥有更多安全保障。

“小程序”让看病更轻松

医疗界早就流传着“三长一短”的说法：“挂号排队时间长、看病等候时间长、取药排队时间长、医生问诊时间短”。深受其苦的不只是病患和家属，还有医护人员和医院。

在2017年之前，四川大学华西第二医院的医疗空间仅有4.1万平方米，但是其门诊、急诊量已连续几年突破200万人次。这让华西二院成为全国单位面积服务患者最多的医院。“海量的病人和狭小的空间成为我们



图为广东省广州市“未完城”展览上的“美不用3秒造型馆”，利用AR虚拟试妆、人脸识别自助购物等技术，帮助顾客更快速准确地选购心仪产品。（腾讯供图）



“好懂我餐厅”，以AI能力为核心，拥有人脸支付、智慧推荐、商品识别+称重等功能，为观众带来优质贴心的智慧餐饮服务。（腾讯供图）



“一下子收费站”，利用微信无感支付，可以完成高速公路收费站和停车场自助扣费，加油站智慧加油等。减少车主排队时间。（腾讯供图）

的难点和痛点。”华西二院“互联网+”组组长邓薇感慨。形势迫使他们开始与微信联合探索互联网医疗的突破、创新之路。

那么在就诊过程中，借助互联网技术与微信生态，人们可以享受到哪些便利呢？

挂号快捷。以往患者想挂号，必须去窗口或自助机前排队。现在，患者使用微信小程序，通过快速授权、人脸识别，足不出户即可实现在线挂号。这让患者得以提前安排自己的就医计划，极大方便了外地患者。此外，“黄牛”也是让患者和医院都非常头疼的问题。中山大学孙逸仙纪念医院就创造性地把微信人脸识别技术用在挂号小程序中，通过核验是否是本人取号，做出了一个防“黄牛”挂号系统。过去放号后“分分钟”抢光的场景，被大大缓解。

候诊顺适。现在通过微信小程序，患者可自行设置“提醒”号数及候诊顺次查询。排位靠后的患者不必再牢牢“守着”诊室门口的电子屏，完全可以先去旁边的茶馆里歇一会儿，等收到微信的提醒后再去诊室。这让患者的候诊区延伸到了医院附近的公共区，有效缓解了医院的拥挤程度。

支付简便。最复杂的通常是医保支付。微信小程序医疗行业负责人马欣竹告诉记者，如今40多个城市的4000多家医疗机构，都已经可以通过微信进行医保支付，正是这个能力“打通了医疗场景中至关重要的一环”。这意味着患者只需将自己的社保卡与微信小程序绑定，在支付时选择“医保支付”一键就可以完成微信脱卡支付，免去了携带现金+社保卡去窗口排队缴费的麻烦。

检查预约，报告推送。以往像X光、CT、核磁这类影像检查排队时间很长，甚至需要花两三天才能预约到。患者现在可以用医院的微信小程序预约检查，大大节约了时间成本。而且小程序还将推送检查/检验报告查询通知，患者可通过手机扫描条形码的方式，第一时间获取检查/检验结果，不必再专程跑到医院拿报告了。

下一步，互联网医院开发的重心将是“在线视频问诊”。“当医生和患者进行完一次视频问诊，患者可以看到医生的问诊结果，并且可以在家里等药上门，不需要去医院了。这就是我们明年小程序医疗行业里的重点。”马欣竹说。

“好盲人”让盲人更自信

据统计，中国有1700多万盲人，当互联网技术日新月异时，或许我们该问一句：他们跟上了吗？

45岁的李鑫阳双目失明，现在在北京经营一家盲人按摩店。“互联网+”时代到来，传统微利小店生存艰难，盲人按摩也难逃影响。对于按摩店的痛点，李鑫阳心知肚明：按摩店通常不会主动营销，只能被动在店里等待顾客上门，靠按摩师的技术和实惠的价格，在客户间口碑相传。现在竞争加剧，光凭技师手法已然不够，客户群不断萎缩。同时盲人在交流和信息获取上有困难，招聘员工更是不易……

李鑫阳喜欢听新闻，也爱关注互联网。有一天，当他通过读屏软件读取微信上的信息时，李鑫阳突然想到，是不是可以在小程序上搭建一个平台，去解决盲人找工作、盲店找生意的问题呢？

说干就干。去年8月初，“好盲人”按摩小程序正式上线。小程序一上线，邀请盲人入驻，利用微信提供的“附近小程序”功能和导航功能，直接引导客户上门，为按摩店带来流量，助其主动营销；另一头连接盲人，为盲人提供招聘等信息，提高盲店招聘、盲人找工作的效率。

如今，“好盲人”平台上入驻的盲人按摩店已超过200家，李鑫阳也多了一个身份：互联网创业公司的联合创始人。他说，希望能用小程序提升工作效率，告别为生存而活，他想要更多时间去谈恋爱、“看看”这个世界，希望自己能够生活得更美好。

初心与原动力始终未变

张小龙

初心或原动力应该是内心深处的一种认知和期望，它很强大，以至于可以坚持很久，克服很多困难去达到它。

微信的原动力，可以总结为两点。第一，坚持做一个好的、与时俱进的工具。

做一个优秀的工具，对我来说是值得痴迷的。微信的基础点，就是成为一个优秀的工具。

在现在这样一个商业环境下，广大用户对于糟糕的强迫式体验容忍度很高。人们会以为很多东西是正常的，比如开屏广告是正常的，系统推送的营销信息是正常的，诱导你去点击一些链接是正常的，这种不好的案例特别多。就像如果回到短信时代，每个人手机里面垃圾信息比正常信息还要多。但可怕的不是垃圾信息更多，而是大家认为这是正常的。

当你知道什么是好的产品，什么是不好的产品，你就不能接受一个很烂的功能被强加在用户身上。所以微信一直坚持底线，我们要做一个好的工具，一个可以陪伴人很多

年的工具，在用户看来，这个工具就像他的一个老朋友。

什么是“与时俱进”的工具？微信有一句口号：微信是一个生活方式。

为什么是一个“一个”而不是一种？当年同事问我时，我其实也解释不清楚。但我知道，如果是“一种”的话，它就是一句普通的话，起不到一个口号的作用，也不能让人记下来。它必须是“一个”生活方式，这只属于微信的，它是一句独特的话。

如果只把微信定位为一个通讯工具，那就会过于片面。现在我们看到，微信已经从很多方面融入到大家的生活中，群聊、朋友圈、红包、公众号、小程序，等等。我觉得微信实现了生活方式这个梦想。

第二个原动力是，“让创造者体现价值”。

做平台，需要有原动力。当一个平台只是追求自身的商业利益最大化的时候，我认为它是短视的，不长久的。当一个平台可以造福人的时候，它才是有生命力的。

当时做公众号的时候，我们就会想：我们要帮助人们解决什么问题？当然是通过信息触达，替换掉信息不对称带来的弊端。这是互联网的优势。举例来说，传统的商业，依赖于在一个客流量大的地方租一个商铺，但利用互联网，地理位置可能不再是决定性优势，商家的服务质量才是决定性优势。那么，我们要做的，就是帮助那些真正有好的服务的人和集体，去触达潜在的用户，让客户更容易连接到他们。

该怎么去做呢？我曾向团队假设了一个情景：如何帮助一个盲人，让他即便没有营销技能，也能够找到顾客。我们想，他应该有一个品牌，他的顾客会在自己的关系链里传播这个品牌。所以当时就定下了公众号的口号：“再小的个体，也有自己的品牌”。他的公众号，就是他的品牌。因为品牌是基于关注和认可的。

所以，我们的原动力就是让创造价值的人体现价值。如果微信可以打破很多信息不对称，人们可以获得更优质的服务。那么，人们就会更多地想办法去提升服务的质量和价格，这就是微信公众平台的原动力所在。

后来做小程序也一样。如果我们不能让做出优秀小程序的人获得回报，这个生态即便做起来一点点，又有什么意义呢？

没想到在去年，我真的看到了一个这样的真实案例。是一个朋友在朋友圈里面发的，他发现有很多盲人按摩师通过一个小程序找到了顾客。看到这个案例我特别开心，因为这和最初我们反复举例假设的场景几乎是一模一样的。

微信的很多创新其实都来自这两个原动力。大家可能会认为，微信的创新又是出于一种对未来怎样发展的洞察。但所有专业洞察的背后，原动力其实是第一位的。或者说，一个好的产品是有自己的使命的。

我很庆幸，这些年过去了，微信的原动力从来没有变过。（作者为微信创始人、腾讯公司高级副总裁，本文为其在“2019微信公开课”上的演讲节选）

品牌论