

让大数据在战疫中发挥大威力

□ 翟云

应对疫情“大考”，我们审时度势、精心谋划、超前布局、力争主动，充分利用了大数据在打赢疫情防控阻击战中的独特优势，积极开辟大数据助力打赢疫情防控阻击战的新路径，使大数据在战疫中发挥出了大威力，为早日打赢这场没有硝烟的战争继续助力赋能。

全面提升疫情防控决策的科学性。随着科技进步日新月异，大数据与防范化解重大风险交叉融合的程度日益深化、范围不断拓展，正在引发防范化解重大风险技术手段变革与升级，大大提升了人类认知重大风险、防范重大风险、化解重大风险的能力。但与此同时，长期以来可以用于支持决策的信息未能及时收集、筛选、汇聚、整合，“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的治理机制尚未完全建立。因此，由“晚知晚觉”管理方式向“先知先觉”，决策模式转型升级迫在眉睫。大数据是提升现代治理能力的重要手段，也是当前推动增强疫情防控决策科学化水平的关键所在。大数据之所以能，根本上在于其既汇聚了感染数量、分布地域、病情程度等有关数据，又汇聚了疫情联防联控、重点医疗物资保障、生活用品调配和市场供应、经济社会运行秩序以及网络舆情海量大数据，融合形成疫情防控决策的“数据大脑”。习近平总书记指出，疫情防控要坚持全国一盘棋。很显然，大数据在推动跨层级、跨地域、跨系统、跨部门的新冠肺炎疫情协同、会商和研判，助力实现大数据支撑、全景式呈现、扁平化指挥、科学化决策，为中央统筹做好疫情防控和经济社会发展、按下复工复产“加速键”、多措并举严防境外疫情输入等重大决策中发挥了“领导驾驶舱”作用，为下好打赢疫情防控阻击战这盘棋提供了重要的信息保障。

全面提升疫情应对部署的协同性。打赢疫情防控阻击战是各级党委政府当前最大的政治。各级党委和政府必须坚决服从党中央统一指挥、统一协调、统一调度，做到令行禁止，确保协调有序、运转高效、保障有

力。大数据是各级党委和政府避免在信息爆炸情况下眉毛胡子一把抓和做好精准施策的新赋能。一方面，大数据有助于保障医疗防护物资按需应急供应。大数据统计显示，各地区新冠肺炎疫情形势和发展趋势存在一定差异。疫情快速蔓延期间，医疗物资生产需快速走出春节效应，尽快摆脱“紧平衡”状态，统筹按需保障防控紧缺的医护力量和防护服、口罩等物资，确保居民生活必需品供应。回望疫情防控部署的全过程，大数据助力实现了一体化、系统化、网格化、信息化、全员化防控，对人员调度、社会管控、物资保障等提前筹备，为后续战疫赢得主动、争得先机。另一方面，大数据有望在开展应对新冠肺炎的药物筛选和病毒突变预测等工作中发力。习近平总书记指出，要利用人工智能、大数据等新技术开展流行病学和溯源调查，搞清楚病源从哪里来、向哪里去，提高精准度和筛查效率。我们要坚持临床研究和临床救治协同，集中优势力量加速推进新型检测试剂、抗体药物、疫苗和诊疗方案等攻关。无论是新冠肺炎病毒溯源和病原学检测分析，还是加快治疗药品和疫苗研发，大数据都不能缺位。

全面提升疫情趋势研判的精准性。当前，大数据进入了全面渗透、跨界融合、加速创新和引领发展的新阶段，日渐成为提高疫情防控风险研判、趋势感知以及提前预警的新动能。研究认为，93%的行为是可以预测的。大数据技术将返乡人员的整体分布、人员身份、身体情况、返乡时间等多方面多维度进行分析，利用机器学习方法进行深度关联挖掘，准确研判疫情传播规律，特别是甄别无症状感染者和复阳患者的特性，及早研判疫情传播扩散风险。当各地区疫情确诊人数快速增加时，意味着疫情正在向其高峰发展，而何时到达“拐点”、何时能趋于平缓一直牵动着亿万国人的心。大数据在疫情溯源和监测、分析疫情走势情况、支撑疫情态势研判和境外疫情输入防控部署方面均起到了积极的作用。此外，无论是重点地区疫情防控工作还是社区防控网格化管理，都要切实做好疫情监测、排查、预警工作，做到疫情早发现、早报告、早隔离、早治疗。在这些工作中，大数据都有用武之地。

全面提升网络舆情引导的有效性。习近平总书记指出，要做好宣传教育和舆论引导工作，统筹网上网下、国内国际、大事小事，更好强信心、暖人心、聚民心。当前，中国网民规模已超过8.54亿，广大民众参与国家治理的热情空前高涨，而互联网上各类信息大规模自由流动，疫情发展过程中各种信息传播良莠不齐、鱼龙混杂。如何确保疫情信息传播秩序和社会稳定，已经成为摆在我们面前亟须解决的现实问题。大数据一方面借助5G技术让火山神、雷神山医院实施建设和运行动态实时进入了公众眼帘，既让全球见证了“中国速度”，也彰显了中国人民战胜新冠肺炎疫情的信心和能力，还能及时获取目前全球各国普遍关注的新冠肺炎实时动态、传播特性等热点话题。另一方面，大数据能去伪存真，使洗热水澡和吃辣椒能预防疫情等伪科学在大数据面前难有立锥之地。大数据还是准确抓住谣言尾巴的智者，在谣言下沉时大数据发挥了“粉碎机”神助力，“病毒不分国界和种族”的科学论断成为国际共识，中国声音和网上正面舆论在全球战役征程中持续壮大，网络空间始终保持风清气正。

数字观察

富、过上新生活。动员妇女积极参与农村人居环境整治和爱国卫生运动，参与“美丽庭院”创建、垃圾分类等工作，参与“健康中国·母亲行动”等活动，树立健康生活理念，培养良好卫生习惯，倡导文明健康、绿色环保的生活方式。常态化开展寻找“最美家庭”活动，引导妇女破除陈规陋习，推进移风易俗，自觉抵制高价彩礼、大操大办、铺张浪费，自觉承担家庭责任，树立良好家风家教，以奋发有为的精神状态投身脱贫攻坚和乡村振兴。

强化宣传引领，凝聚巾帼脱贫攻坚奔小康的强大力量。习近平总书记指出，脱贫攻坚工作不仅要做得好，而且讲得好。大力宣传习近平总书记关于脱贫攻坚的重要讲话精神，宣传我国脱贫攻坚取得的历史性成就，把习近平总书记心系贫困群众的深厚情怀传达到妇女群众之中，坚定妇女感恩、听党话、跟党走的思想自觉和行动自觉。强化扶志扶智，广泛开展“巾帼脱贫攻坚大讲堂”“小康幸福你我他”“身边故事会”等活动，宣传妇女脱贫带贫先进典型，展现自力更生、勤劳致富的巾帼故事，让妇女群众打心底认同脱贫攻坚的丰硕成果，进一步坚定制度自信、激发脱贫内生动力。加强对巾帼脱贫理论成果、实践成就、经验做法的总结，利用国际交流合作平台，讲好中国脱贫和妇女脱贫故事，充分展示中国共产党领导和中国特色社会主义制度的优越性，展示促进男女平等和妇女全面发展的中国经验。



利用数字技术完善城市运行管理机制

习近平总书记强调，“要鼓励运用大数据、人工智能、云计算等数字技术，在疫情监测分析、病毒溯源、防控救治、资源调配等方面更好发挥支撑作用”。在此次疫情防控阻击战中，数字技术发挥了不可替代的作用。

利用数字技术完善信息报告发布机制

在疫情预测及公布体系方面，利用大量的数据可以揭示可能具有指数效应的隐藏趋势，对可能发生的疫情进行预测、预警，建立更为有效的疫情报告机制，为科学决策提供参考，如医院等一线医疗机构应通过专门的信息系统，将数字化的医疗档案快速传递给各级疾控中心，以便于通过分析，尽早做出正确判断。

在后续协作协调方面，利用数字技术、互联网技术使患者和疑似感染者直接报告自己的个人信息及状态等，让病人、各级政府机构、疾控中心 and 医院等实现多方互动。如各级政府机构、医院和疾控中心可根据掌握的信息分析疫情数据，监控每个患者的治疗状况和康复情况，及时救治重症患者，还可以根据乘坐交通工具的信息，更快地寻找到密切接触者，减少疫情传播，为政府科学决策提供辅助支持等等。

利用数字技术完善城市运行管理机制

在居住管理方面，外来人员和居民小区健康登记系统，可有效避免潜在危险人员流动带来的疫情扩散危险；扫描“健康码”，社区工作人员精准排查来往人员。在交通管理方面，在火车站、机场、地铁等公共交通、人群密集区域，采用5G+热成像技术，快速完成大量人员的测温及体温监测，识别出温度异常的个体，同时将视频及相应数据准确快速实时传送至大屏或云平台。同时，打通各部门的疫情数据共享通道，用大数据实现旅客行踪可追溯，筑起疫情防控第一道防线，这些技术及应用，为科学防控、复工复产、民生保障等提供了有力支撑。

利用数字技术重塑新型经济运行机制

在商务模式方面，此次疫情防控过程中社会产生了很多新需求，凸显出电子商务的重要性，利用电子商务可显著提升大规模的社会运营能力，并在紧急状况下保障居民的基本生活条件。在消费模式方面，此次疫情激发的一些经济新模式，被业内

人士称为“宅经济”，就是新消费模式的缩影。当下，生存空间已经变成二维，除了线下的维度，还有一个线上的维度，也就是由网络化、数字化带来的新的市场空间，疫情对线上市场的激发，会快速培育大量消费新模式的消费群体，从而加速建构新消费模式。

重视数字技术运用中的安全问题

在数字技术带来便捷的同时，有两个问题也不容忽视。虚假信息的有效甄别。网络时代，与突发公共卫生事件相关的各种虚假信息不断涌现，有效甄别虚假信息有助于公众求助于正确的救治渠道与治疗方案，消除社会恐慌、增强抗击疫情的信心。甄别虚假信息首先要核实信息来源的权威性，比如从疾控或医疗机构、权威新闻媒体了解疫情信息，相关防疫信息以省、市卫生健康委员会官方网站发布为准，面对可疑或不太确定的信息，可以求助于专门的辟谣平台，利用大数据分析等互联网企业的技术优势，快速澄清虚假信息；其次要评估信息内容的准确性，应全面阅读信息内容、结合事件背景理解信息，有利于增强个体对信息内容的理解，消除公

众恐慌情绪，维护社会和谐。习近平总书记指出，“教育引导广大群众提高文明素质和自我保护能力”，“引导全社会依法行动、依法行事”。因此，提升公众识别虚假信息的能力，能够促进其在面临重大突发公共卫生事件时利用信息为自己与家人的健康保驾护航。

重视个人信息安全。疫情防控过程中出于管理及分析需要，往往征集个人信息、行程、住址、身体状况等信息，但也有出现违法违规采集使用个人信息、未明示收集使用规则等情况的问题，存在个人信息泄露、滥用的风险。对此，必须引起重视。疫情防控需要大数据技术辅助，但这并不意味着相关机构和个人可以假防疫之名随意收集公民信息。即便由于疫情防控等事关重大公共利益需要，也必须依法依规采集，严格限定使用范围，不得用于他途。

实际上，大数据不只是技术运用，而是通过大数据建立平台，确立规范，其核心价值在于服务社会、服务百姓。



政务服务智慧化促进复工复产

□ 朱艳鑫

党的十九届四中全会《决定》明确要求推进数字政府建设，运用先进信息技术推进政府治理现代化。近年来，各地政务服务网在网上政策解读、办事服务、咨询投诉、意见征集等方面内容不断丰富，质量不断提升。当前正是提速扩面复工复产的关键时期，优化数字化政务服务的质量和用户体验，进一步推动政务服务从数字化到智慧化，有助于破解复工复产中的难点、堵点，实现政府治理精准高效，推动全产业链联动复工复产。

办事信息集成“主题化”

推动政务服务信息从“供给导向”向“需求导向”转变，实现“一件事”智能辅助导办。围绕用户办成“一件事”的过程整合多个部门的相关服务资源，对事项进行打包组合、优化组织，为用户推荐符合自身办事特征的个性化材料清单，实现申请人办一件事，只需一份指南、一次申报、一套材料。这样，以企业和群众实际需求为出发点，以用户的使用友好性为标准，根据企业和个人网上办事时的情况和场景，提供主动引导型、场景式、主题化的网上办事内容展现。

“一件事”场景式主题化服务，使传统的静态办事指南向智能的动态办事指南转变，借助资源集约化建设，通过不同场景，不同条件的精准引导，让办事企业和群众一次找准要

办的业务及办理流程，一次获取所需的全部办事信息，智能引导用户准确办事、个性办事。这需要加强资源整合，提高政务供给能力，对面向群众的政务服务业务资源进行全面梳理，按照全面履行职能的标准，扩大各类服务信息资源的覆盖面，提高资源内容供给质量，提升对资源的管理水平。以信息的应用属性为依据，以为用户带来最高价值为目标，采用先进技术，提高政务和用户资源内容的复用性，改善信息输出效果，进而提升面向群众和企业的服务能力，让办事信息结构化展现，相似信息合并展现，打造服务全面完整、跨越部门边界的“整体政府”，解决政务服务的“最后一公里”，提高用户办事效率，提升政府服务水平。

线上线下联动“一体化”

打通线上线下办事场景。依托政务大数据中心，全面联通基础数据库，支撑企业办事所需证照信息共享互认，支持企业办事免证办。加强入口整合与资源共享，将身份认证、用户权限等功能进行统一，实现“一机在手，证照全有”。通过二维码即可完成证照查验，避免反复跑窗口，反复交材料，同步提高线上线下办事效率，实行一口受理、一口出证，实现高频事项“一件事一次办”。在线申办时，只要通过企业认证，即可通过大数据中心的数据共享，完成信息关联

和信息自动填报，减少办理环节、减少审批时限，使用户享有高效率办事体验。

打通政务服务网与移动客户端。利用底层数据整合、互通共享的方式，顺应网民互联网使用方式转变的发展趋势，特别是顺应多媒体发展趋势，加快新媒体、多媒体融合，不断增强“整体联动、高效便民”的网上政府建设。丰富掌上服务，多屏互动，发挥即时通信工具、移动客户端、小程序、微视频的作用，对于注重深度咨询互动和办事服务类的内容场景，充分发挥移动客户端平台的作用，结合即时通信工具、小程序等手段提高易用性，提高解决实际具体问题的能力；对于注重新闻性的内容，充分发挥微视频平台的作用，丰富服务形式。秉持整体性政府理念，加强一体化政务服务平台建设，提高服务效能，为广大企业和群众提供用得上、用得好的政务服务，激发市场活力和创造力。

政策内容推送“定制化”

推进相关政策信息从“用户寻找”向“政府推送”演变。通过智能分析和大数据关联，推出智能推送业务模块，主动推送用户关心的内容。从办事用户在网上找服务向主动为办事用户精准提供服务转变，及时推送政府各部门出台的利企政策、审批结果、监管实时信息提醒，帮助企业快速了解政策、及时把握商机。同

时针对中小企业融资困难的问题，自动整合各项数据形成分析报告，提供给金融机构，加速贷款申请审批，并将审批结果主动向企业推送，方便企业随时掌握贷款审批进度，跟踪商机状态，帮助企业复工复产、做大做强。对于企业合作中比较关注的信用问题，通过扫描企业名片二维码，企业信用状况一目了然，为企业家之间的合作提供信任基础，促成商务合作。

推进政策推送信息从“同质化”向“定制化”延伸。根据用户网站、客户端使用历史记录和信息使用情况，判断企业需求和群众需求，提供定制化信息推送，实现服务从“千人一面”到“千人千面”升级。树立“搜索即服务”理念，针对政务服务网的搜索功能使用频次高但搜索效果较差，搜得不准、搜得不全等问题，通过智能化搜索，利用人工智能、机器学习、大数据等技术和方法，更准确理解公众需求，从用户输入、引擎计算、结果展现三个方面进行设计开发，一网通查、精确识别、精准获取，返回更符合需求的搜索结果。根据用户足迹数据、行为数据分析、用户体验分享、点对点咨询，提供个性化、定制化的服务。

