

大数据视域下人社政务服务信息化建设探析

李连伟

呼伦贝尔市人力资源和社会保障局综合保障中心 内蒙古 呼伦贝尔 021000

摘要：随着信息技术的飞速发展，大数据已成为推动社会进步的重要引擎。人社政务服务作为政府服务的重要组成部分，其信息化建设面临着前所未有的机遇与挑战。大数据技术的应用，为人社政务服务提供了新的视角和工具，使得服务更加智能化、高效化。然而，如何在保障数据安全的前提下，充分利用大数据资源，提升服务质量，是当前人社政务服务信息化建设亟需解决的问题。

关键词：大数据视域；人社政务服务；信息化建设；探析

在数字化时代的浪潮中，大数据技术如同一股不可阻挡的力量，深刻地改变了社会的方方面面。人社政务服务作为政府与民众沟通的桥梁，其信息化建设的步伐必须与时俱进，紧跟大数据时代的脉搏。大数据视域下的人社政务服务信息化建设，不仅是对传统服务模式的革新，更是对政府职能转变和服务效率提升的必然要求。

1 大数据对人社政务服务的意义

1.1 服务效率跃升。流程智能化再造，通过跨部门数据共享（如公安、医保、交通等37个部门），实现养老认证“静默办理”，亳州市利用就医、出行等生活轨迹数据自动延长认证周期，覆盖90%以上退休人员。养老保险转移、员工录用等高频业务通过并联审批实现“一表申请”，办理环节平均压缩70%，材料精简60%。精准触达民生需求，基于全民数据库实施“政策找人”，依托677万死亡人员及36万服刑人员主题库拦截违规领取行为；市推送30万条岗位信息实现人岗智能匹配，通过数据画像向324万人精准发放惠民补贴超50亿元。

1.2 基金安全加固。动态风险防控，构建多源数据联动预警机制，敦煌市联合公安、民政等部门建立“四比对”机制，2024年核查服刑人员待遇领取数据577条，拦截死亡冒领行为1.59万起。市集成医疗、殡葬等数据建立基金风控模型，实现欺诈行为实时阻断。全流程智能监管，建成“智能保镖”风控体系，对社保业务操作触发规则即时预警，业务审核时效提升35%以上；市通过430万条跨部门数据比对，有效识别重复领待、服刑违规等风险点。

1.3 治理模式革新。决策科学化支撑，数据湖汇聚赋能宏观研判，成都市整合600亿条数据构建159项人社体征指标，实时监测养老保险参保率、就业困难群体动态；市通过“数据驾驶舱”分析30余项指标，驱动社保

扩面、人才引进等政策优化。生态化服务延伸，社保卡加载数字人民币支付等功能，拓展至交通、文旅等八大民生领域，AI技术深度嵌入咨询场景，市基于大语言模型构建智能客服，精准解析2.6万条人社政策问答。

2 人社政务服务信息化建设的重要性

人社政务服务信息化建设的重要性主要体现在提升服务效能、保障民生安全、驱动治理转型三大维度，

2.1 重塑服务模式，实现普惠便捷。打破时空限制，提升服务可及性，社保卡集成医疗、交通、文旅等民生服务，实现“一卡通用”，省2024年用卡达3.18亿人次，覆盖八大民生领域。线上平台（如“数智人社”）集成266项业务“一网通办”，2024年线上办件量超467万笔，网办率超99%。例：退休“一件事”线上专窗并联办理社保、公积金等业务，铁路局职工退休手续从1个月压缩至线上即时办结。流程再造降低办事成本，通过数据共享精简材料60%、压缩环节70%，养老保险转移、员工录用等高频业务实现“一表申请”。基层服务网点（如95个社银合作点）形成“10分钟服务圈”，打通服务“最后一米”。

2.2 筑牢安全防线，保障民生权益。基金风险智能防控，多部门数据联动建立风控模型，湖南通过死亡人员（677万）、服刑人员（36万）主题库动态拦截欺诈，2024年阻断冒领养老金1.59万起。集成医疗、殡葬数据实时阻断异常待遇领取，业务审核效率提升35%。欠薪治理闭环化，工资支付监管平台打通住建、银行数据链，对工程领域欠薪行为全程可视化追踪，实现“线索→督办→结案”闭环。

2.3 驱动治理现代化，支撑科学决策。数据赋能精准施策，整合600亿条数据构建159项人社体征指标，实时监测养老保险参保率、就业困难群体动态，助力政策精准投放。市“数据驾驶舱”分析30余项指标，驱动社保

扩面、人才引进政策优化。资源配置高效化,省“农民工地图”分析劳动力分布与技能结构,定向调配培训资源;惠民补贴通过社保卡“一卡通”精准发放,2024年拦截不合规申请7万笔。

2.4 响应国家战略,引领数字化转型。落实“高效办成一件事”改革,社保卡居民服务“一件事”、退休“一件事”纳入国务院重点任务,推动跨部门协同破除梗阻。构建数字中国基础节点,社保卡作为数字身份载体,支撑居民服务“一卡通”地方立法,为智慧城市提供基础入口。

3 人社政务服务信息化建设面临的挑战与解决方案

人社政务服务信息化建设面临多重挑战,需通过技术协同与机制创新破局,具体矛盾与解决方案:

3.1 数据壁垒与协同梗阻。挑战,跨部门数据孤岛,系统割裂导致群众重复提交材料,“一事跑多门”现象突出,如某市公积金提取需在3个独立系统切换,办理超45分钟;市基层业务因数据不畅通,服务满意度仅31%。基层协同效能不足,乡镇人社人员身兼多职(平均1-2人/镇),业务生疏率超50%,难以支撑精细化服务。解决方案,构建联合服务机制,县推行“人社+税务”联合窗口,通过数据互通实现社保缴费、退费“一站式”办理,时效提升60%。小程序整合服务生态,采用容器化技术(如FinClip)整合多部门服务入口,减少应用冗余,政策更新迭代周期从3个月压缩至周级。

3.2 安全与效率的平衡难题。挑战,隐私泄露风险加剧,社保、就业数据涉及敏感信息,传统加密方案难满足等保2.0三级要求,某省项目因安全整改延迟上线半年。技术应用能力滞后,基层安全防护体系薄弱,智能风控覆盖率不足。解决方案,区块链强化数据可信流通,建立链上核验机制,杜绝虚假材料,结合联邦学习技术实现“数据可用不可见”。动态风控模型全覆盖,市集成医疗、殡葬数据建立实时拦截系统,欺诈行为阻断效率提升35%。

3.3 智能服务落地瓶颈。挑战,人机交互语义鸿沟,政策文本书面化与群众口语化表达存在理解偏差,AI客服误判率高。适老化服务缺失,基层终端设备型号杂乱(超20种),低配设备无法适配数字化服务。解决方案,大模型深化语义解析,市引入DeepSeek-R1模型,通过政务语料训练使人岗匹配精准度提升68%。多终端无障碍改造,推行“一码通办”简化操作,自助终端兼容多尺寸屏幕,老年群体线上办理率提高40%。

3.4 长效机制建设困境。挑战,人才队伍断层,基层技术人员流动率高,智能系统运维能力不足。法规标准

滞后,数据共享边界模糊,跨域协作缺乏制度保障。解决方案,政企校联合培养机制,市联合高校组建“人工智能创新基地”,定向输送技术运维人才。地方立法明确数据权责,四川省出台社保卡“一卡通”管理条例,为八大民生领域数据应用提供法律依据。未来路径:需以“业务驱动技术”取代“技术先行”思维,通过联邦学习平衡数据效用与安全,依托“政策实验室”仿真预判改革效果,构建“主动治理+底线防护”的双轨机制。

4 人社政务服务信息化建设路径与策略

4.1 人社政务服务统一标准信息系统建设。人社政务服务统一标准信息系统建设是推动服务均等化、提升治理效能的核心路径,需通过顶层设计、技术整合与制度创新协同推进,构建全域统一标准体系,“八统一”业务规范,统一事项名称、类型、依据、编码等要素,实现省域内同一事项无差别受理。精简材料48.3%、压缩时限43%^[8];浙江建立“1+8+N”标准框架(1个总体系+8个一级子体系+N个二级子体系)覆盖全业务领域。动态优化服务清单,对标国家基本公共服务项目(如人社领域18项),动态调整《标准化项目清单》,2024年完成83项重点事项标准化编制。

4.2 打造一体化技术底座。系统整合与数据融通,整合80余个分散系统,构建“6321”架构(六化三通两办一脑),汇聚46亿条数据实现全区同人同库。打通22个独立系统,建成3470个功能模块,支撑11000项服务流程融合集成。智能中台赋能,引入AI大模型优化服务:福建南平市应用DeepSeek-R1模型提升人岗匹配精度68%;杭州退休“一件事”系统自动计算养老金待遇,减少人工干预。

4.3 推行多级协同服务模式。“综窗改革+基层延伸”,设立165个“一窗受理”综窗,推行“前台收件、后台审批、统一出件”模式。县构建“城区15分钟+乡村5公里”服务圈,364个村(社区)嵌入人社服务终端;莲池区投入800万改造服务大厅,222项业务一窗通办。多渠道服务集成,推广“掌上网厅端”融合服务:“赣服通”人社专区提供59项掌上服务,64万退休人员手机完成认证;县推行“互联网+人社”实现全程网办。

4.4 强化保障与迭代机制。法规与安全双支撑,四川出台社保卡“一卡通”管理条例,明确八大民生领域数据权责边界。应用区块链核验与联邦学习技术,集成医疗殡葬数据阻断欺诈行为,风控效率提升35%。人才与评估长效机制,联合高校建立“人工智能创新基地”定向培养技术运维人才。县推行“好差评+意见台账+评价链接”三位一体测评体系,群众满意率超98%。典型范

式：“数智人社”依托统一中台实现266项业务网办率超99%，年办件量467万笔；通过“八统一”标准化推动195项服务全省无差别受理。未来方向：需深化联邦学习保障数据安全共享，构建“政策实验室”仿真预判改革效果，以标准迭代驱动服务持续升级。

5 大数据在人社政务服务中提升效率的方法

大数据技术通过重塑业务流程、强化数据赋能、构建智能中枢等方式，显著提升人社政务服务效率，

5.1 业务流程重塑。“一网通办”集成服务，打通社保、就业、劳动关系等业务系统，实现248项服务“一次登录、全网通办”，精简材料超48%，压缩办理时限43%。“金保工程二期”整合300亿条数据，支撑社保转移等高频业务线上秒批。智能导办：杭州退休“一件事”系统自动计算养老金，人工干预减少90%。

5.2 数据驱动决策。跨域数据融合治理，汇聚268项部委、省市数据，消除73个“数据烟囱”，307项服务实现“一证通办”；对接公安、民政等37个部门，动态拦截养老金冒领1.59万起。实时风险智能防控，重庆构建“数字人社大脑”，通过五维84项指标生成“人社综合指数”，用五色图动态预警欠薪、基金安全等风险，监管响应速度提升60%。

5.3 智能中枢赋能。AI+政务深度融合，市应用DeepSeek-R1大模型提升人岗匹配精度68%，自动生成政策解读报告；12333平台部署政务Agent，实现“边问边办”，人工介入率下降40%。无感智能服务，推行“智能秒办”：企业开办全流程压缩至1天，材料减少53%，印章费用政府全额承担。

5.4 效能保障机制。标准化数据底座，建立“一数一源”治理体系，消除自由裁量权，夯实事项办理最小

颗粒度；柯城区100%事项实现“网上办”，即办率达93.7%。动态优化闭环，县推行“好差评+意见台账+评价链接”机制，群众满意度超98%；年办件量467万笔，网办率达99%。未来方向：需深化联邦学习技术平衡数据安全性与共享效用，探索“政策实验室”仿真预判改革影响，构建“感知—决策—执行”智能闭环。

5.5 人社政务服务信息化建设人员培训与技术引进策略。人员培训策略，分层分类培训体系，针对领导干部开展数字化思维培训，重点强化数据治理、AI应用等前沿认知，对业务骨干实施“技术+业务”融合培训，如广州通过15个专题培训提升数据项目管理能力，基层人员侧重系统操作培训，阳泉市采用“政策法规+平台操作+舆情应对”三阶段培训模式。创新培训方式，推行“线上自主学习+线下集中研讨”混合模式，县实现培训覆盖率100%，建立数字化实训基地，参照北京方案开展VR/AR沉浸式教学。长效培养机制，实施“数字人才培育三年行动”，建立职称评审与职业技能等级衔接通道，开展“师徒制”帮扶，解决45岁以上员工数字化适应难题。

总之，随着大数据技术的不断进步和应用场景的日益丰富，人社政务服务信息化建设将迎来更加广阔的发展空间。我们期待在不久的将来，人社政务服务能够真正实现数据驱动、智能高效，为民众提供更加优质、便捷的服务体验，为构建和谐社会贡献力量。

参考文献

[1]李海洋.大数据视域下人社政务服务信息化建设研究.2023.

[2]王小鹏.浅谈大数据视域下人社政务服务信息化建设探析.2023.