

人社大数据应用与智慧人社公共服务平台研究

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：信息技术在各个行业得到了有效应用，人社信息化实现了从便己到便民的转变，满足了人民群众的实际需求，全面形成了国家协同联动的系统，涉及各个领域人员的全生命周期大数据，为各项基础设施平台的建设提供了支持，实现了系统集成、资源整合和技术升级，在很大程度上创新了管理模式和服务方式。

关键词：人社；大数据应用；智慧人社；公共服务平台

在大数据时代，新型智慧人社服务体系建设将数据资源平台建设作为基础，利用平台的数据汇集、交互共享等作用，从公共服务、社保风控、业务协同、数据可视化、基层服务等领域进行了创新，建立了完善的智慧人社服务体系，为政务管理的智慧经办、公共服务提供了支持。现阶段，相关部门可以通过一个入口、多个渠道，进行多项任务整合，提高了人社大数据的精准性。

1 智慧人社的定义

智慧人社指基于物联网、云计算、大数据、人工智能等现代信息技术，整合人力资源和社会保障领域资源，实现业务全流程线上化、服务智能化、管理精细化的新型公共服务模式。其核心目标是通过数据互通与智能应用，为公众提供便捷高效的社保、就业、劳动关系等服务，推动“数据多跑路，群众少跑腿”。典型功能包括：全业务覆盖：社保卡申领、医保支付、养老金认证等高频服务线上办理；智能决策：利用数据分析优化政策执行（如欺诈拦截、失业监测）；多渠道协同：打通线上平台、线下网点及银行等服务终端。发展背景与政策驱动，政策顶层设计，国务院推动“互联网+政务服务”，要求2025年前建成覆盖全面的电子政务体系，人社部由此制定《数字人社建设行动实施方案》，明确“数字化服务、管理、决策”三位一体目标，推动业务整合与标准统一。民生需求升级，人口老龄化加剧养老金认证需求，传统线下服务难以覆盖偏远地区及行动不便群体；跨省流动就业规模扩大，亟待解决社保转移、异地就医等业务壁垒。

2 大数据在社保中的应用

2.1 业务经办智能化。智能审核与效率提升，运用OCR与RPA技术实现7×24小时自动化初审，如东莞社保系统在失业金申领等61个场景中应用智能审核，效率较人工提升近7倍，累计节约3.3万小时。通过社保与税务数据实时交互，将企业缴费数据传递时间从140分钟缩短至

5分钟，实现参保单位缴费“实时办”。精准扩面与主动服务，共享市监、税务等多部门数据识别断保人群，如绩溪县通过13万条数据精准定位1743名中断缴费人员，主动推送政策信息并促成177人续保。建立“大数据+铁脚板”模式，通过数据比对识别漏保单位，基层人员上门宣传推动参保扩面。

2.2 风险防控体系强化。基金安全智能监管，创建社保风控机器人，将政策规则转化为智能模型，实现100%全量业务核查，形成“监管-纠错-整改”闭环。市通过跨部门共享430万条数据，筛查重复领待、死亡冒领等风险线索1.6万余条，有效防止基金流失。无感认证与反欺诈，集成医保、公安等14类跨部门数据，通过动态行为分析静默完成养老金资格认证，杜绝“人情认证”漏洞。利用社保数据构建金融反欺诈模型，成功拦截5起骗保案件。

2.3 数据驱动的决策优化。实时监测与政策调控，智慧社保平台整合五大险种数据，动态监测参保率、待遇发放等指标，实时预警基金收支异常，确保待遇发放“不漏一人”。通过“人社数字大脑”分析就业失业趋势，辅助动态调整稳就业政策。资源调配与服务下沉，依托参保人地域分布数据延伸基层服务，如贵州村级认证服务覆盖47.5万人次；昆山建成“城区15分钟、乡村5公里”社保服务圈。

2.4 技术挑战与应对策略。数据安全与隐私保护：采用标签脱敏（无锡）、分层权限控制（某省人社系统）保障敏感信息；跨部门协同瓶颈：需突破“数据烟囱”（如削除430万条数据壁垒）并建立统一共享标准。应用趋势：从“被动响应”转向“主动服务”，以数据融合推动“政策找人”（如区“五个打包一件事”），未来需探索社保卡加载数字人民币等创新场景。

3 大数据如何提升人社服务效率

3.1 流程再造与业务自动化。智能审核提速，运用

OCR、RPA技术实现7×24小时自动化初审，如东莞社保系统在失业金申领等61个场景中应用智能审核，效率较人工提升近7倍，累计节约3.3万小时。通过社保与税务数据实时交互，将企业缴费数据传输时间从140分钟压缩至5分钟，实现参保单位缴费“实时办”。跨部门协同提效，建成覆盖社保、就业等全业务的省级一体化平台，打通公安、民政等37个部门数据共享通道，业务办结时限缩短35%以上。市整合人社、医保等10余个分散系统，实现266项业务“一网通办”，跨省服务覆盖33项高频事项。

3.2 精准服务与主动干预。数据驱动的靶向服务，县共享市监、税务等13万条数据，精准定位1743名断保人员并定向推送政策，促成177人续保，新增参保企业183家。建立“大数据+铁脚板”模式，通过数据比对识别漏保单位，基层人员上门精准推动扩面参保。无感认证优化体验，集成医保、交通等14类跨部门行为数据，静默完成养老金资格认证，消除传统认证的时空限制。通过殡葬、就医等3231万条轨迹数据实现“静默认证”，惠及27.8万退休人员，认证率提升至98.3%。

3.3 风险防控与基金安全。全量智能风控，将政策规则转化为智能模型，创建风控机器人实现100%全量业务核查，形成“监管-纠错-整改”闭环。跨部门共享430万条数据，筛查重复领待、死亡冒领等风险线索1.6万余条，有效防止基金流失。反欺诈与合规管理，利用社保数据构建金融反欺诈模型，成功拦截5起骗保案件。建立“智能保镖”风控体系，对异常操作实时预警并自动阻断。

3.4 决策支持与资源配置。动态监测与政策调优，通过“人社数字大脑”分析就业失业趋势，辅助动态调整稳就业政策。智慧社保平台动态监测五大险种数据，实时预警基金收支异常，确保待遇发放精准覆盖。服务下沉与普惠覆盖，依托参保地域分布数据延伸基层服务：村级认证覆盖47.5万人次5；建成“城区15分钟、乡村5公里”社保服务圈。核心挑战与应对，数据壁垒破除：如跨部门削除430万条数据壁垒，需建立统一共享标准。隐私保护强化：采用标签脱敏和分层权限控制保障敏感数据安全。

4 人社公共服务平台建设

4.1 人社公共服务平台建设目标。人社公共服务平台的建设目标致力于打造全国统一、高效便捷、安全智能的服务体系，标准化与规范化建设，统一服务标准，实现服务事项“全国一清单”，统一业务材料、数据项目及办理环节，消除地域差异。制定全国统一的企业

职工养老保险经办规程，规范申请材料、办结时限等要素。业务流程优化，动态优化社会保险业务流程，推动跨省异地就医结算、失业保险金申领等高频事项“全国通办”。探索“人工智能+社会保险”新型经办模式，创建智能化业务场景。服务融合与渠道拓展，线上线下深度融合，实现国家与地方平台服务事项、对象、渠道全覆盖，形成职责清晰、衔接顺畅的“大融合”体系。构建“城区15分钟、乡村5公里”服务圈，延伸服务至基层网点。多渠道协同服务，整合线上门户、移动端、自助终端等多渠道，提供“一网通办”服务（如市覆盖266项业务）。推动社保卡加载数字人民币等创新应用，拓展服务场景。智能化与体验升级，无感服务与精准触达，通过跨部门数据共享（如医保、交通行为数据）实现养老金“静默认证”，提升认证效率。运用大数据精准定位断保人群、漏保单位，主动推送政策促参保。决策支持与资源调配，建设“人社数字大脑”，动态监测参保率、基金收支等指标，辅助政策调优。依托参保地域分布数据下沉服务，如村级认证覆盖47.5万人次。风险防控与安全保障，全流程智能风控，构建“信用+管控”机制，通过规则模型实现100%全量业务核查（风控机器人）。跨部门共享数据筛查重复领待、死亡冒领等风险（拦截1.6万条风险线索）。数据安全与隐私保护，采用标签脱敏、分层权限控制保障敏感数据。建立社会保险基金监管体系，确保资金安全（县基金防控实践）。阶段性目标规划，2025年：基层平台实现网络化、标准化，建成“15分钟服务圈”。2029年：全国平台功能完善、体系健全，中高频事项“全国通办”，群众获得感显著提升。

4.2 人社公共服务平台建设策略和方法。人社公共服务平台建设需采取系统性策略与方法，重点聚焦标准化建设、技术赋能与基层服务延伸，标准化与流程再造，统一服务规范，制定全国统一事项清单，明确材料清单、办理时限及流程规范，消除地域差异（如制定176项全省统一服务指南）。推行“要素式”标准化，将业务拆解为1200项审核要素，实现审批由“人驱动”转向“标准驱动”。业务流程优化，推动“打包办”“提速办”，如大连社保窗口整合退休申报等业务“一窗受理”，压缩办理环节。探索“AI+社保”模式，东莞应用智能客服模型累计解答咨询359.5万人次，解答率99.39%。技术赋能与数据融合，云原生架构支撑，采用微服务+容器化部署（如人社云支撑3000笔/秒并发），提升系统弹性与稳定性。构建省级数据中台（归集11.2亿条数据），破除数据孤岛。智能化服务引擎，精准触达：

基于参保画像定向推送政策（绩溪县断保人员续保率提升12倍）。无感认证：整合殡葬、交通等多源数据实现静默认证（聊城覆盖27.8万人）。风控体系：部署规则引擎+AI反欺诈模型（实现100%全量业务自动核验）。基层服务延伸与生态协同，渠道下沉与适老化改造，构建“城区15分钟、乡村5公里”服务圈，村级自助终端覆盖率达98%。推行语音导航、大字体界面（村级平台老年用户使用率提升40%）。跨部门协同机制，打通公安、民政等37部门数据通道（省级平台），业务办结时限缩短35%。推行“社保卡+数字人民币”融合应用（重庆试点），拓展支付场景。

5 未来人社服务模式发展趋势

5.1 服务形态：从“线下跑腿”向“云端无感”跃升。全时全域视频帮办普及，5G视频帮办系统覆盖基层，实现远程身份认证、材料传递与电子签名，解决山区/老龄群体数字鸿沟（村级覆盖率达98%，年服务超47.5万人次）。“无感服务”成为标配，基于多源数据交叉核验（殡葬、交通等），养老金认证、失业补贴等业务实现“免申即享”（聊城27.8万人静默认证，上海发放补贴超5亿元）。

5.2 技术驱动：从数字化向智能化升级。AI深度赋能业务链条，精准画像：整合就业、社保等数据构建劳动力三维标签（A/B/C类分级），定向推送岗位与培训（平均推荐5岗/人，再就业周期缩短70%）。智能风控：规则引擎+AI反欺诈模型实现100%业务自动核验（拦截异常操作2.1万次）。区块链构建信任底座，电子劳动合同、社保待遇发放等场景应用区块链存证，确保数据不可篡改（772家企业签约4595份电子合同）。

5.3 政策落地：从“单一服务”到“生态协同”。社保卡升级“民生一卡通”，加载数字人民币支付功能

（重庆试点），拓展医疗、交通等跨领域应用。全国通办深化落地，33项高频服务跨省通办，延迟退休、个人养老金等政策配套数字化工具同步优化。

5.4 系统演进：从“信息孤岛”到“融合中枢”。省级数据中台全域贯通，归集37部门数据形成“一人一档”（整合11.2亿条数据），驱动资源精准调配。云原生架构支撑弹性服务，微服务容器化部署支撑高并发（每秒3000笔交易），保障高峰业务平稳运行。演进目标：2025年建成“15分钟服务圈”，2029年实现中高频事项全国无感通办。技术革新与政策适配的双轮驱动，正推动人社服务从“人工响应”迈向“数智预见”的新纪元。

5.5 核心挑战。数据孤岛与系统割裂，各部门业务系统独立运行，数据标准不一，导致跨业务协同困难；基层服务能力受地域发展差异制约，资源整合难度大。技术适配与安全保障压力，非结构化数据处理能力不足（如医保视频监控数据），实时业务响应存在瓶颈；亿级参保数据面临泄露风险，权限分级与加密技术需持续强化。

总之，在建设智慧人社公共服务平台的过程中，人社部门需要大力采集、挖掘并管理人力资源、社会保障数据资源，建立完善的数据信息资源格局，共享、开发并利用各项数据信息资源，统一服务出口，树立良好的服务形象，提供信息资源数据共享交换利民惠民服务。

参考文献

[1]姚玉萍.浅谈人社大数据应用与智慧人社公共服务平台研究.2023.

[2]赵艳峰.关于人社大数据应用与智慧人社公共服务平台探讨.2023.