

落实落细疫情防控措施 全力抓好经济社会发展

战疫背后的大数据人

袁龙 金夕

这个春和景明的三月，因突如其来的疫情袭来而变得冷清寂寥。然而，无情的病毒并不能击垮我们，宝鸡人民众志成城、齐心抗疫，无论是忙碌的“大白”、奔跑的“红马甲”，抑或是值守的“警察蓝”，他们的眼神无不透露出击败疫情的刚毅坚定，坚信胜利的曙光就在眼前。在防疫抗疫的背后，还有一群大数据人也在默默地付出与坚守，你或许从未见过他们，但他们一直守护在你我身边。

电话另一端的她

是她，24小时在线，让每一个来电的人都能听到那句暖心的话——“您好！宝鸡12345政务服务便民热线，请问有什么可以帮您？”是她，在你想倾诉的时候耐心聆听，在你有疑惑的时候温柔解答，在你遇到困难的时候贴心解决；是她，响应群众关切，关注百姓急需，本月8日至28日已答复或接转办理群众来电诉求34636件，是往年同期的2倍多。

政府网站里的他

是他，搭建起了政府、群众的“连心桥”，权威发布疫情动态信息及市委、市政府和市疫情防控指挥部工作部署；是他，公开确诊病例活动轨迹、各级疫情防控工作典型事迹、辟谣信息，传播着正能量，引导群众正确科学防疫；是他，通过政府网站、智慧宝鸡App等渠道发布疫情防控相关信息3694条，接受群众访问550.2万次。

机房机柜后面的他

是他，夜深人静时依然驻守在服务器信号灯闪烁的机房机柜间，对全市核酸检测系统进行着优化提升、系统压力测试、网络安全漏洞排查，只为您在打开核酸检测码时的那一瞬间的顺畅；是他，保障着承载各类政务信息化关键基础设施的关天经济区大数据中心的平稳运行、全市党政机关电子政务外网协同办公系统的

高效运转、行政中心园区网络和全市电子政务外网的畅通无阻；是他，夜以继日，用技术支持保障全市大规模核酸检测系统安全稳定运行，日检测量超过100万人次的大规模核酸检测连续11天高位运行，顶住了全市核酸检测访问网络的数据洪流。

夜半灯火下的他

是他，收集、处理、分发、比对、挖掘分析各类疫情数据，为市委、市政府决策提供支撑；是他，积极协调、调度，联系三大电信运营商加强互联网出口及各核酸检测点附近的移动网络质量，发送疫情防控宣传提醒类短信20037万条；是他，统筹兼顾，不因疫情而却步，谋划布局疫情后承接“东数西算”、加强数据治理和数字经济等工作。

冲锋在前的他

是他，闻令而动，团结一心跟党走，第一时间听从党的号令，连夜集结可用力量，组建队伍整装出发；是他，主动请缨，穿上白色“铠甲”、红色“马甲”，协助组织对群众核酸、供送生活物资；是他，克服困难，足迹遍布金台区60多个小区，督查疫情防控工作，现场发现和协调解决民生问题。

他们，有一个共同的名字——大数据人；他们，会聚在一起就是——宝鸡市大数据发展服务局。服务人民群众、保障系统运转、提供数据支撑、严守网络安全，大数据人义不容辞，勇往直前！他们用坚守、技术和担当，为奋力夺取疫情防控阻击战的全面胜利贡献着力量。



12345热线话务员耐心解答群众来电诉求



运维人员巡检机房



运维人员正在分析各类疫情数据



党员下沉小区开展防疫志愿服务

本报讯 3月初，我市新冠肺炎疫情发生以来，12345政务服务便民热线闻令而动，积极作为，有效保障群众在疫情防控方面诉求渠道的畅通，架起了政府与市民之间的“连心桥”。

3月8日起，12345热线来电量成倍增长，市大数据发展服务局安排业务骨干和技术人员驻守呼叫中心，热线管理人员和近60名话务员坚持每周7天、每天24小时值班值守，确保疫情期间热线平台平稳高效运转。据统计，3月8日至28日，热线日均接话量约2443件，累计受理疫情防控诉求34636件，其中咨询类24915件、投诉类4865件、求助类4549件、建议类298件、举报类9件。

为确保群众涉“疫”来电事事有回音、件件有落实，12345热线加强协同联动、完善办理机制、提高办理效率、强化督办落实，要求压缩办理时限——咨询类工单办理不超过2小时；投诉、举报、求助类工单办理不超过24小时；意见建议类工单办理不超过2天。

“全体员工夜以继日奋战，用真情听民诉、解民忧、稳民心，用扎实的作风与业务能力为群众答疑解惑，用温情化解群众的焦虑恐慌。”12345热线相关负责人表示，市委、市政府主要领导和担纲各专项工作组的市级领导同志高度重视涉疫工单办理，要求县区、部门主动认领，办实办好。相关部门和县区第一时间联系办理，回应群众诉求。3月8日至28日，热线受理涉“疫”诉求办结率97.66%，总体满意率99.98%。

有困难
找政府
请拨 12345

陕西云视科技有限公司

“您好，这里是宝鸡12345政务服务便民热线，请问有什么可以帮您？”本轮疫情发生以来，由陕西云视科技有限公司负责运营的12345热线，成了市民疫情投诉、求助和意见建议反馈的重要渠道。

陕西云视科技有限公司成立于2018年11月7日，是陕西关天大数据有限责任公司全资子公司。公司立足陕西、辐射关天，以智慧城市、会展服务、数字媒体、人力资源、综合业务五大板块为核心，承接了宝鸡12345政务服务便民热线平台运营服务、智慧宝鸡App运营服务、宝鸡市智慧城市建设、信息化系统集成建设及人力资源服务等，全力打造集业务拓展、运营服务、信息化集成、人力资源于一体的综合性服务运营公司。

疫情期间，陕西云视科技有限公司精心部署，及时安排话务员加班加点，每周7天、每天24小时全天候受理市民诉求，第一时间传达市民呼声。据统计，公司成立至今，负责运营的宝鸡12345政务服务便民热线共计受理市民来电740208件（含多媒体渠道），工单办结率、满意率均达到95%以上。



（本版稿件、照片除署名外均由本报记者罗锐采访、拍摄）

市大数据发展服务局：动员爱心捐赠 助力疫情防控



爱心物资送到防疫一线

本报讯 疫情就是命令，防控就是责任。面对本轮新冠肺炎疫情的严峻形势，市大数据发展服务局积极发挥职能作用，动员市大数据产业联合会及相关企业开展捐款捐物爱心活动，为全市打赢疫情防控阻击战贡献力量。

截至3月28日，捐款捐物价值共计

42.0261万元。其中，陕西关天大数据有限责任公司、陕西云视科技有限公司、陕西关天大数据信息安全有限公司、宝鸡市视频大数据运营有限公司、云基华海信息技术有限公司5家捐赠企业，共计捐赠现金10万元；中国电子系统技术有限公司、西安东方宏业科技股份有限公司、华为技术有限公司、陕西长安计算机科技有限公司、新华三技术有限公司、北京启明星辰公司6家捐赠物资企业，共捐赠物资价值32.0261万元。市大数据发展服务局相关负责人表示，经与市红十字会对接，价值32.0261万元物资已落实到位，捐赠款项将陆续转账到位。

中国电子系统技术有限公司陕西分公司负责人朱小刚表示：“中国电子集团去年底同宝鸡建立战略合作关系，在宝鸡全民抗疫的关键时刻，中国系统作为合作牵头企业为宝鸡贡献自己的一份力量，帮助宝鸡渡过难关，也为双方的合作和友谊助一份力！”

工作动态

宝鸡综治信息化平台

排查、重点及特殊人群服务等功能于一体，实现“社区网格化、管理信息化、流程扁平化”。

该平台在全市社会治安三级综治工作部门推广应用，划分重点区

域、社区网格279个，对全市13个区县660余名综治工作人员进行综治信息化平台使用专项培训。目前已采集各类数据32万余条，处理矛盾纠纷近200起，为宝鸡的社会治安综

合治理提供了更好的支撑和服务。2021年10月，在北京召开的2021政府信息化大会上，宝鸡综治信息化平台解决方案被评为2021政府信息化方案案例创新奖。

市大数据发展服务局党员干部下沉社区

四个一让干部干事群众满意

本报讯 本轮新冠肺炎疫情发生以来，市大数据发展服务局全面落实市委、市政府下沉社区开展疫情防控的部署，局党组第一时间实施“四个一”工作措施，各党支部组织党员干部迅速下沉到社区疫情防控一线，充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，用实际行动守护群众的生命安全，让党旗在抗疫一线高高飘扬。

据悉，“四个一”工作措施为：一是强化“一人一城”担当，增强“舍我其谁”的责任感和使命感，第一时间报到，参与社区战“疫”；二是明确“一人一岗”职责，要求每个人都要在社区防疫中有岗位、有任务、有职责；三是实行“一日一报”制度，建立工作台账，加强沟通交流，及时反馈情况和问题；四是探索“一人一档”机制，建立党员干部疫情期间工作专档，设立奖惩机制和措施办法，将疫情防控工作纳入单位年度考核，并作为评价和选拔使用干部的重要依据。

3月8日至25日，市大数据发展服务局系统除在重点岗位值班值守的人员外，其他党员干部均下沉到各自所在社区，开展物资供应、核酸检测、楼栋消杀、卡点执勤等工作，受到了社区居民的一致好评。

精品工程 巡礼

宝鸡综治信息化平台，由宝鸡市视频大数据运营有限公司于2020年开始运行。该平台借助网格化管理方法，结合我市社会治安综合治理现状，集实有人口服务管理、实有房屋管理、实有单位管理、社会矛盾纠纷