

疫情下政府应携手互联网企业推进社会治理

李勇坚 中国社会科学院财经战略研究院研究员 夏杰长 中国社会科学院财经战略研究院副院长

新冠肺炎疫情是我国全面进入数字化时代以来发生的第一次重大公共卫生事件，互联网企业与政府合作在抗击疫情推进社会治理等方面大有作为，但是数字化技术在本次抗疫和社会治理方面应有的潜力还没有充分发挥出来，亟待不断改进和优化。

互联网企业与政府合作抗疫

（一）信息发布方面的合作

此次疫情发生之后，国家政务服务平台在微信小程序、支付宝小程序等各大平台上线疫情防控专题，并开发了同行人员密切接触自查等功能。国务院客户端小程序上线疫情线索征集专区、发热门诊和医疗救治定点医院查询专区、国务院部门疫情防控消息专区等一系列服务，从而使相关实用信息快速触达到社会公众。在疫情信息可视化方面，百度地图上线了“新冠肺炎疫情分布”专题地图，并接入了公安部道路交通安全研究中心开发的“防疫检查语音提示设置”功能以及各地方政府的“入城防疫检查站导航语音播报”，保障交警、防疫检查人员、驾驶人的卫生健康和生命安全。

医疗信息是抗疫过程中非常重要的信息。国家卫健委联合腾讯、百度等企业，发布了“新型冠状病毒感染的肺炎医疗救治定点医院和发热门诊导航地图”。京东、阿里、腾讯、平安好医生、叮当快医等平台都上线了“在线免费义诊”服务，提供线上发热咨询和免费在线义诊，包括居家防护、导诊建议、心理咨询等服务。

（二）数据与技术方面的合作

数据与技术是互联网企业的优势，也是政企合作的重点。疫情发生后，航旅纵横紧急开发了“新型冠状病毒确诊患者同航班自动通知系统”，并于1月30日正式上线。腾讯、百度等互联网平台开发了人群迁徙态势感知模型，通过地图及动态展示的人群迁徙路径可视化效果，洞察人流去向，包括乘坐的出行方式统计（火车、飞机、客运等），直观反映人员迁徙的定向趋势，人群画像可视化呈现，帮助政府决策部门掌握目标区域人群情况，以便制定应急预案。京东、腾讯等企业开发了政务服务机器人、AI通行防控系统，在提高防控效率、提高安全性方面起到了较好的作用。腾讯、阿里、京东等企业协助政府开发了应急公共服务平台，使相关抗疫信息一站集成。政务钉钉“浙政钉”平台在助力浙江省防疫方面发挥了较好的作用。

（三）防控中的社会治理合作

在抗疫时期，社会治理方面也出现了很多新问题。对各种苗头性问题，要密切关注、及时化解，严防各类矛盾交织叠加、形成连锁反应。互联网平台在处理谣言散布、接受举报等方面具有一定优势。北京市市场监管联合京东、阿里、拼多多、微店、苏宁易购等5家全国知名电商平台企业，共同建立了涉疫跨平台联防联控工作机制，对违规商户进行联合惩处，提高了处罚的威慑力。互联网平台开发的在线募捐、应急资源发布平台、运输平台等，对社会治理信息透明化可视化起到了很好的作用。

为了解决社会治理过程中可能带来的接触传染风险问题，中国海关在小程序内上线出入境健康申报功能，百度地图联合深圳、苏州、郑州等城市推出入境申报登记服务，支付宝联合钉钉开发全国首个智能社区防疫小程序，打造“无接触式”社区。

在复工期间，阿里开发了健康码，腾讯开发的企业复工复产管理平台，都极大提高了高流动

人群的防控效率。腾讯、阿里、百度等企业还通过搭建数字平台帮助政府提高复工审批速度，京东等则通过“企业复工保障计划”，大力加强了生产资料的供应保障，使得物流更畅通，推进了企业复工进程。

政府与互联网企业合作抗疫和推进社会治理的对策建议

（一）使数字技术在国家治理和社会治理中发挥更大作用

应对重大公共事件，政府部门具有强大的资源动员能力。但传统的自上而下进行信息识别、抓取、分析、预判构建的政务信息化系统，短期内无法满足公共需求的及时响应。这使政府部门在物资调度分配、社会生产能力组织、市场化资源利用等方面，仍有较大的提升空间。在本次抗疫行动中，我国医疗体制、流通体制、应急管理体制和行政管理体制的协同发力明显不足，而互联网平台企业介入之后，在帮助政府搜集、发布疫情信息、实现紧缺物资的信息协同与高效配送等方面，发挥了较大作用。在未来“后疫情时代”，应将政企合作制度化常态化，依托数字技术继续完善现代社会治理体系。

通过政企合作，建设数字城市、智慧城市、数字乡村，政府部门建立与数字平台企业的合作机制，利用平台企业的技术、数据、用户等资源，充分发挥云计算、物联网、移动互联网、人工智能、大数据、智慧城市、区块链等现代信息技术在政府决策评估、社会风险防治、社会治理决策等方面的作用。推动依靠经验决策向依靠大数据决策转变。

（二）政府部门制定应急方案时更要考虑新资源

互联网平台企业有海量用户、积累了大量的数据、在人工智能技术等方面有独到的优势，其平台在资源整合方面具有了超越政府部门的能力，这些资源都应该是政府部门在制定应急预案方面加以考虑的。从本次抗疫来看，互联网平台在物资储备、供应调度、高效物流、数据支持、信息整合、价格稳定、云计算等方面有着强大的能力，政府在应急预案中要对这些能力或资源充分考虑，并主动整合这些资源，进行应急响应。在本次抗疫行动中，政府部门对这些资源的利用不够充分，数字技术或平台能力发挥作用，基本都是平台企业主动与政府合作，其合作也比较零星，缺乏系统性。而且，平台企业也有其自身的考虑，在能力发挥方面更受到了限制。例如，在整合各大互联网平台数据进行流行病学调查方面，仍有很大的进步空间。又如，在应急运输方面，对于网约车、京东、顺丰等企业的资源整合也有进一步提升的空间。在重点卫生防疫物资（如防护服等）储备、采购、配送等方面也存在政企合作不足的类似问题。从加强物资储备以及调度来看，大型电商平台，如京东、苏宁等，都可以发挥出更大的作用，这也是未来进行应急预案制定等方面仍须进一步加强的。

（三）进一步完善政府内部、政府与企业的数据共享机制

抗疫工作中的形式主义、官僚主义问题依然比较严重，比如重复报送各类表格等。这反映了各级政府部门在收集数据时只重视纵向收集，不重视部门之间的横向数据共享，从实际工作看，政府部门的部分数据资源可能以纸质、文件等形式存在，需要进行电子化改造工作后才能被真正共享，这就导致了数据横向共享困难。从未来发展看，应建立政府数据收集标准。相关部门应就所收集数据的内涵与外延、采集方式、采集维度、采集间隔、采集层级等进行统一，使所采集的数据具有可比性，可以在部门之间共享。统一各个部门之间的数据，避免数据冲突。建立数据冲突解决机制，推动数据在部门间共享与协同。

互联网平台企业有大量的用户数据、物流数据以及其他数据，可以在社会治理中发挥更大的作用。政府部门应建立与这些平台企业的共享机制，使这些数据在社会治理中更好地发挥出应有的作用。例如，在本次疫情初期，由于华南海鲜市场的开放性，对可能接触的人群跟踪很困难。如果利用支付宝、微信等移动支付数据，可以定位武汉华南海鲜批发市场使用过的移动支付客户的出行轨迹，从而协助有关部门精准追踪可能感染者的情况，针对性地采取措施，避免疫情的早期扩散。

（四）建立政企合作的定价机制与付费机制

在本次抗疫行动中，很多互联网企业都无偿为政府部门进行了大量工作。无偿模式表面上减轻了政府的支出，但也存在一些问题：一是无偿模式由于不收费，所以其提供的产品、解决方案等都是企业主导，而企业本身在关于疫情的数据信息等方面存在缺失，其所设计的解决方案等未必完全符合政府或社会的需要；二是无偿模式也不可持续。由于缺乏经济激励，互联网平台企业只会在社会公众关注度较高或者高层领导关注时，才会积极参与社会治理事务；三是无偿模式无法将政府、社会的需求及时传递给企业。

因此，要建立政企合作的定价机制与付费机制。这种定价机制与付费机制应该分为两个部分，一个是平常时期的，可以按照商业化原则以政府采购的方式解决。另一个是非常时期，在这一时期，应该体现政企合作的原则，以经过审计的成本价，由政府向企业进行采购相关的技术、系统等。对于数据的应用，则只应由政府向企业支付提取等方面的开支。在确立这些原则的基础上，建立政企合作的常态化机制。