

# 上海：被打爆的12345热线成防疫“数据金矿”

这个春节，上海12345市民服务热线被打爆了。

1月27日这一天，电话呼入量达到19295个，同比增长770%。其中，大部分的呼入都与疫情有关。来自市民群众的诉求、咨询和建议，经过数据分析后变成一份份快报，第一时间送到各级政府案头。这条市民热线，非常时刻变成了一条防疫“战线”。

## 和疫情同步 来电数量猛增

“您好，请问有什么可以为您服务？”

23日傍晚，上海12345热线运营中心。话务员们一边接听电话，一边录入信息。一旁摆放的躺椅被子和快餐盒，显示这里工作的紧张程度。

“从1月20日开始，随着疫情的发展，12345热线电话量猛增。”话务员陈建秋说，传统上春节是12345相对空闲的时候，但这个特殊的春节，热线全体员工取消了休假，工作人员24小时在岗。

统计显示，从1月20日到2月22日，和疫情有关的来电数量画出了一条陡峭的曲线。最高峰出现在2月14日，当天接到21213通来电。“近一个月来，累计来电呼入逾69万，受理逾65万件，其中和疫情相关的达46.7万。成立8年来，这是12345一次绝对的大考。”上海市民服务热线管

为进出社区人员测量体温、发放疫情防控宣传资料、为义工伙伴们递上凉茶……在深圳市南山区桃源街道龙光社区，70岁的志愿者李秀英已忙碌了20多天。

虽然年龄比较大，但李秀英精神矍铄、步履矫健。“我身体还行，疫情防控期间，人手短缺，作为一名‘老’志愿者要做有意义的事。”李秀英说，她1998年就开始做志愿者，20多年来已经形成“志愿习惯”，已经是服务时长最高等级的“五星级义工”。

疫情刚一发生，口罩是稀缺资源，路上也有人防范意识不够，不戴口罩。

女儿为家里备了100多个口罩，李秀英打起了它的“主意”，在路上发起口罩来。“怎么也得给家里留点儿吧？”老伴单国光说。

“你省着点用，一个星期用2个就行了。”李秀英给家里留了20来个，其余都发给路人、周边邻里。“不少人不认识，还要给钱，我没要。”她说。

（上接1版）这是一场阻击战——在主战场湖北，6.3万名公安民警、5.6万名公安辅警，或驻守医院维持就诊秩序，或值守社区协助转运患病病人，或坚守城市出入口防止病毒输入扩散，在各自岗位上共同确保社会治安大局平稳有序。

请战声声嘹亮，“逆行”步步铿锵。

“让哪个民警进武汉客厅方舱医院执勤，对于我这个局长来讲最难了。号召自愿报名后，马上有137名民警主动请战。”武汉市公安局东西湖区分局局长徐扬说。

“我有经验，参与过抗击‘非典’，请把最苦最累的班排给我！”黄冈市浠水县民警胡汉魁主动挑起重担，坚持冲在一线。

危险关头，党员民警带头冲锋。

“把支部建到一线去！”全警、全时、全程出征，湖北公安机关在检查卡点、重点防点、医院隔离点等抗击疫情关键阵地组建临时党支部，筑起坚强战斗堡垒。

在襄阳，东风医院警务室里，11名党员民警面向党旗庄严宣誓：“不论是我分配到医院门口还是进驻重症治疗区，我都将听党指挥、履职尽责、不辱使命……”

在孝感，刚康复出院的汉川党员民警吴华东递交请战书：“我有抗体……我向市局党组申请参与此次抗击新冠肺炎感染风险最高的任务。”

在黄石，下陆分局向民警发出倡议，自愿报名到集中隔离治疗医院执勤。“我们带头上！”党员民警到最危险的地方去！”民警、辅警和即将退休的老同志纷纷请缨。

秉持初心，这些故事格外动人——

他们当中，有民警伉俪。

他是武汉市火神山医院警务室民警燕占飞，她是华中科技大学协和江北医院护士铁肖会。他坚守火神山，她奋战重症隔离病房。已经一个月没见面的他们彼此勉励：“守住大家，才有小家。”

他们当中，有父子同心。

感染高风险地区谁来值守？53岁的石首市公安局民警曾凯挑选了他的儿子，辅警曾诚单，一同负责确诊患者院区安保、抗疫“父子兵”并肩而立。

他们当中，有壮心不已。

十堰市公安局交警指挥中心退休民警王永新，还像往常一样值工作岗位，退休不离岗。他说，“就让抗疫胜利的消息，当我的‘退休令’。”

据不完全统计，湖北有20余名民警为抗击疫情推迟了婚期。他们收起礼服婚纱，与爱人相拥而别：“待到春风传喜讯，我们再相会。”

武汉不是孤城，湖北公安不是孤军奋战。

“在这场大战和大考中，公安部党委和全国公安机关始终是你们的坚强后盾，力量向湖北、向武汉集结，资源向湖北、向武汉倾斜。”

“希望湖北和武汉公安机关咬紧牙关、再接再厉。我们相信，在党中央的坚强领导下，一定能取得疫情防控斗争的全面胜利。”

2月18日，公安部部长赵克志致信湖北和武汉公安民警辅警。

2月21日，孝感市公安局民警陈特正在岗位值守。他没想到的是，正在湖北一线指导工作的公安部副部长孙力军来到了他面前，向他敬礼、加他微信、询问工作，代表公安部党委向他和同事们致以敬意和问候。

“作为主战场一线民警，我深切感受到，全国公安机关都同我们站在一起，是我们的坚强后盾。”陈特说。

## 战“疫”攻坚：有雷霆手段，更有爱民深情

1月30日下午，武汉市江岸区大智街泰宁社区某居民楼，大智街派出所民警邵玉春来到这里，准备转运该社区的新冠肺炎疑似病患送医隔离。

“快来帮忙啊……”听到单元楼里突然传来呼救，邵玉春和同事立即跑进楼道。68岁的周爹爹

理办公室主任张爱芬说。

和疫情有关的来电工单，被纳入紧急和次紧急流程，要求承办单位能答复尽快答复，能处理尽快处理。2月上旬，一位湖北籍“沪飘”因为没地方住又咳嗽，拨通12345后，很快就有一名普陀区的街道工作人员联系他去医院检查，确认无肺炎迹象后又及时住进隔离点进行医学观察。

刚开设不久的外语坐席也在防疫战中发挥了大作用。1月30日，话务员沈艳华接到一名法国人的电话，对方原计划2月3日回国奔丧，但受疫情影响，出入境证照3日才能办好。工单派发后，公安部门第一时间回应特殊情况可以走绿色通道。类似的来电，在疫情期间有约170通，涉及英、法、德、日、韩、俄、西班牙等7种语言。

## 从“数据金矿”中发掘出真问题

“市民反映口罩预约购买问题比较突出”“出租车司机来电要求减免份子钱”“市民建议优化‘两无’检查缓解道口压力”“完善跨省通勤机制助力企业复工复产”……

“疫情就是命令。防疫不仅是对热线人工作态度的检验，更是对热线人工作能力的考验。大量的群众来电中蕴藏着‘数据金矿’，我们要从中发掘提炼出真问题，弥补短板弱项、辅助政府决

# 上阵“祖孙兵”

## “志愿者之城”深圳的抗疫人民战争

从1月31日开始，李秀英协助社区组织发展约20人的春节防疫志愿者小队，家里女儿、女婿、外孙女祖孙三代共同加入，自己每天志愿服务7小时雷打不动。

外孙女鲁乐杞今年上初二，在姥姥的影响下2017年开始做义工，这次加入进来，疫情期间已经志愿服务33小时。

“龙光社区居住人口约2.6万人，湖北籍近深人员近200人，防控形势比较严峻。”桃源街道疫情防控党员突击队队员、桃源街道人大工委办主任郑志



▲武汉市东湖高新区的社区女民警史雪荣(右二)与医护人员一道，搀扶着一位老人走出隔离点(2月18日摄)。

正在发烧难以支持，瘫坐在楼梯上不能动弹。

零距离接触疑似病人，谁上？

“我来！”邵玉春蹲下身子，在其他人员帮助下将老人背起，固定好后慢慢下楼。一级、两级、三级……邵玉春小心翼翼地老人背到警车里，火速送医。

对确诊、疑似、发热患者和密切接触者“四类人员”实现应收尽收，是疫情防控迫在眉睫的攻坚战。

社区转运车辆不够，警车来送；没有家属陪同，民警陪同；患者思想上有顾虑，民警帮助解决。高风险的转运环节，一个个无畏的身影挺身而出——

赶到人员分流点，把患者接上车，立即送到隔离点……连日来，武汉市公安局硚口区分局六角亭派出所民警方正豪和同事组成“转运送治快反小组”，已转送140多个发热病人。

“一、二、三，起！”由于救护车无法靠近，武汉市公安局青山区分局广前街派出所民警用木门作担架，抬行1000余米，将一名发热晕倒在路边的男子抬上救护车。

警车不够用，武汉市公安局江岸区分局百步亭派出所民警沈胜文和战友一起将私家车加装隔离板，变成运送病患的专车，8小时转运了13人……

数字，写就勇毅担当。

2月6日到20日，武汉市公安机关在转运病人工作中勇当先锋队、尖刀班，共出动警力6.3万人次，协助转运送治“四类人员”2.2万人。尤其是在2月17日启动的为期3天集中拉网排查行动中，公安机关协助排查转运送治“四类人员”3502人，化解矛盾纠纷800余起，帮助解决居民困难1789件，啃下最硬的“骨头”。

数据，更是强大助力。

走进孝感市公安局指挥中心，屏幕上各项数字实时更新、频频滚动。孝感市公安局在主动研发疫情防控大数据平台，精准支撑摸排的基础上，多轮次开展“敲门行动”，精准排查发热病人，

策。”上海市热线领导小组副组长、信访办主任王剑华说。

据介绍，疫情期间上海热线办每天都会对来电数据进行“复盘”和分析，形成一份份快报送到各级政府案头。确保每天一报，有时候上午分析出结果上午就报。

从口罩购买到出行退款再到返程复工，这些数据分析形成的快报，和疫情的走势、次日地方新闻发布会的主题，呈现出高度的相关性，很好地回应了百姓关切。

张爱芬介绍，总体来说快报反映两大类型的问题：一是大量来电折射的共性问题。如1月28日至29日，12345接到反映口罩问题的来电共6621件，其中反映购买口罩排队问题的诉求有1435件。很快，上海很多区就推出了口罩在线预约系统，省去了市民跑动的麻烦，也减少了疫情传播的风险。

二是需要多部门协调的苗头性、倾向性问题。2月9日，上海发布28条措施支持企业抗疫情稳发展。此后，12345陆续接到小微企业主的来电，反映其租赁房的大房东是国企，二房东是私人，减免房租利好落到实处还差“一口气”。随后，上海国资委出台细则，要求减免的租金全部落实到实际经营承租入。

# 上阵“祖孙兵”

## “志愿者之城”深圳的抗疫人民战争

雄指着张贴的防控动态说，社区居民、志愿者等共同构建了“防疫墙”，目前社区居家隔离13户31人，没有确诊病例。

上阵“祖孙兵”，是注册志愿者超170万人、“志愿者之城”深圳发起抗疫人民战争的缩影。

目前，深圳已组建市直属志愿服务大队1支，以街道为单位组建区直属志愿服务中队78支，以社区为单位组建志愿服务小队668支，总计747支9172人全面参与社区联防联控志愿服务。

在南山，团区委书记金翠说，疫情期间累计招

# 战斗在党和人民最需要的地方

人们发现，严峻疫情下，“有困难，找民警”依然是最令人安心、暖心的话语。

宜昌当阳一名男子因病需定期服用某种药物，药吃完后却因交通封控无法外出购买。2月7日，当阳、伍家岗两地警方接力，驱车200余公里将药送到患者家中，解其燃眉之急。

2月18日，武汉市东湖高新区，51岁的社区女民警史雪荣与医护人员一道，搀扶着一位老人走出隔离点。这位老人疑似患新冠肺炎，一度情绪激动甚至要轻生，正是史雪荣反复劝慰，让老人卸掉心理重压，愿意住进方舱医院。

疫情发生以来，史雪荣每天忙到凌晨一两点才能休息，记不清转运过多少名群众、每天要接多少求助电话。“群众相信我，我就管到底，直到他们健康返家。”

按照中央部署，湖北各级公安机关扎实做好社会面安全稳定工作，不断加大警力投入，强化显性用警，全面落实公安武警联勤联动联防联控机制，穿着防护服也贴上“公安”标识，提高见警率、管事率，让群众安心。

非常时期，更要有雷霆手段。湖北公安机关成立打击专班，以严打高压态势，对涉疫违法犯罪形成强大震慑。

1月29日，湖北省公安厅出台关于依法严厉打击涉疫违法犯罪维护医疗秩序的通告。

通告发布次日，一名病人的家属在武汉市某医院拉扯殴打医生，扯坏医生的口罩、防护服，扰乱医院正常秩序，当日即被警方刑事拘留。

制售假冒伪劣医用品、妨害疫情防控工作、拒不执行隔离措施、利用疫情实施诈骗……疫情当前，湖北公安机关持法为剑，截至目前共查获假劣口罩520余万只、假劣防护服31.6万套；查处涉及疫情电信诈骗案件84起；查处以危险方法危害公共安全案件5起，隔离收治7人；查处以暴力、威胁方法阻碍国家机关工作人员案件26起，采取强制措施32人。

按照中央部署，湖北各级公安机关扎实做好社会面安全稳定工作，不断加大警力投入，强化显性用警，全面落实公安武警联勤联动联防联控机制，穿着防护服也贴上“公安”标识，提高见警率、管事率，让群众安心。

非常时期，更要有雷霆手段。湖北公安机关成立打击专班，以严打高压态势，对涉疫违法犯罪形成强大震慑。

1月29日，湖北省公安厅出台关于依法严厉打击涉疫违法犯罪维护医疗秩序的通告。

通告发布次日，一名病人的家属在武汉市某医院拉扯殴打医生，扯坏医生的口罩、防护服，扰乱医院正常秩序，当日即被警方刑事拘留。

制售假冒伪劣医用品、妨害疫情防控工作、拒不执行隔离措施、利用疫情实施诈骗……疫情当前，湖北公安机关持法为剑，截至目前共查获假劣口罩520余万只、假劣防护服31.6万套；查处涉及疫情电信诈骗案件84起；查处以危险方法危害公共安全案件5起，隔离收治7人；查处以暴力、威胁方法阻碍国家机关工作人员案件26起，采取强制措施32人。

## 秉持初心：用热血和生命践行“人民公安为人民”

农历大年三十，41岁的襄阳交警郑勇，站完了生命中最后一班岗。

疫情防控任务繁重，郑勇一直坚守一线。身体一再报警，他却多次推后检查时间，直到无法坚持才前往医院，被确诊为急性肝衰竭。经过12天全力救治，他因病情过重不幸逝世。

家人的泪眼中，是怎样的生离死别？郑勇最后一次清醒时，最牵挂的仍是防控工作，他还嘱托妻子，将自己最后一个月工资作为党费交给党组织……

和平年代，公安队伍是牺牲最多、奉献最大的队伍。疫情如火，广大公安民警冲锋在前，作出无私奉献，甚至是付出生命。

1月29日，长江公安局宜昌分局民警尹祖川在值班时突发疾病，经全力抢救无效不幸殉职，年仅48岁。

2月6日，潜江市公安局交警支队二大队辅警王爱兰在换班途中遭遇交通事故，经抢救无效殉职，年仅37岁。

有人不幸离去，更多人前赴后继。

长时间奋战一线，经常出定点收治医院处置警情，20多天没回家的武汉市九峰派出所所长吴培勇病倒了，确诊感染新冠肺炎。

尽管在医院接受治疗，他仍通过视频电话参与协调值班和勤务人员的工作安排。“告诉兄弟们，我一定平安归来，继续战斗！”

据统计，截至目前，湖北全省确诊感染新冠肺炎的民警288人、辅警106人。治愈97人，其中民

据新华社武汉2月25日电(记者赵丹丹、李思远)“我是武汉同济医院中法新城院区12楼36床患者王宏年，本月6日确诊入院治疗，现已痊愈出院。住院期间受到了李婷婷、熊英丹、赵双艳等白衣天使的精心照料，特此感谢！”22日，在武汉同济医院中法新城院区，收拾好行装准备出院的王宏年，在护士台郑重写下这封“感谢信”。

69岁的王宏年刚入院时病情较重，每天都要上监护设备、吸氧、吃饭、喝水、大小便都需医护人员全程帮助，说话都气喘吁吁。

“还记得同事熊英丹第一次进36床的病房里，好长时间没出来，我便去看看有什么事情。我看到小熊正一口一口地喂大爷吃饭，边喂边让大爷慢点吃，别噎到。”吉林省第一批援武汉医疗队队员、吉林大学中日联谊医院呼吸科护士李婷婷说。

有一次，王大爷在床上用尿壶小便，不小心把尿洒到床上，大爷连声道歉。熊英丹说，没事大爷，这能咋的，洒了都是正常事，您别着急，我们帮您换套新的。几位护士齐心协力，不一会儿就给大爷换了干净的床单被罩。

熊英丹告诉记者，院区内的患者病情都比较重，又没有家属陪同，往往焦虑脆弱。治疗和照护不可或缺，安慰和鼓励同样重要。医护人员远离家乡来一线抗击疫情，患者也是孤身一人与病毒做斗争，大家都有着共同的目标。

“今天有3位患者出院了，我激动得想哭。来武汉马上一个月了，虽然苦，虽然累，但今天心里是真的甜。武汉加油！”李婷婷把患者出院的消息发在了吉林大学中日联谊医院援武汉医疗队的微信群里，大家欢欣鼓舞。

“大爷真是奇迹啊！”“太有成就感了！”“这是对我们付出努力的最大回报了！”“我要喝点儿，谁也别拦着我……”大家你一言我一语，隔着屏幕共享快乐的时光……

警75人、辅警22人；感染身故4人，均为民警。病毒无情。战斗在防控一线，明知有风险，甚至会牺牲，他们不害怕吗？

“我们是人民警察，百姓都指望着我们。我们不上，谁上？”

“身为人民警察，就是要顶在一线！”

“当时来不及想有没有危险。”

……

一声声回答朴实无华，一句句誓言展现忠诚。

疫情防控阻击战的最前线，人们看到了太多公安民警孜孜奉献、无私付出的身影，感悟着“人民公安为人民”的铮铮誓言——

25岁的宜昌民警郑承瑛值完通宵夜班，清早回家的路上，突然觉得胸口疼痛无法呼吸，昏倒在马路上。好在几名城管工作人员发现了她，及时伸出援手施救。

“向坚守抗疫一线的同志致敬！”城管工作人员李波在自己的微信朋友圈这样感慨。

在新冠肺炎密切接触人员的隔离点，黄石民警柯贤斌与同事们昼夜值守。2月5日晚，他突然痛哭失声，一同值守的同事这才得知，柯贤斌的父亲刚刚去世。

同事催促他速回，但他知道岗位不能离人，强忍悲痛值守，直到轮班同事交接才匆匆离去。接到单位领导打来的慰问电话，他说，“不用安排我休假，办好父亲的事，我就回来。”

“我们的蔡政委，父母和哥哥都是新冠肺炎重症患者，母亲患有老年痴呆，孩子也受到了感染，但他一直带队冲锋在前，一个多月了都没回家照看……”提到挚爱蔡蓉，武汉市公安局蔡甸区分局的民警不禁哽咽。

“不能让民警流汗流血又流泪。”

来自各方面的支持和保障，努力为战“疫”一线民警及家人减少后顾之忧——

公安部紧急向湖北公安机关调拨口罩、防护服、防护手套等大批急需的防疫防护物资和警用装备，紧急支援防疫物资和生活用品，协调提供药品和营养品。各地公安机关纷纷伸出援手，助力湖北公安机关疫情防控物资保障。

湖北省公安厅多方筹措、统筹协调，精准调配、迅速划拨疫情防控物资；推介应对疫情防控实操指引，让民警自身防护更加科学；出台有关举措，解决一线民警个人及家庭困难；安排心理专家在线咨询，当好民警的“减压阀”；部署各地调配警力，在警力极为紧张情况下优化勤务部署，防止一线民警因过劳免疫力下降或带病战“疫”。

社会力量也在行动。新兴际华公司捐赠价值1022万元药品；中建三局二公司捐赠10万只口罩；北京美团公益基金会捐款150万元，用于帮助疫情防控中不幸感染的民警、辅警……

人民公安为人民，人民公安人民爱。

在抗击疫情一线，温暖警民的多好故事正在发生，警民同心战“疫”的力量不断凝聚——

“经常吃泡面可不行，吃碗饺子吧。”在江汉油田，当地群众送来热腾腾的饺子，让寒风中值守的民警心中一暖。

“千万保护好自己，才能保护更多人。”在鹤峰县，一群群众送来1000副护目镜，一句叮叮让执勤民警湿了眼眶。

……

疫情依然严峻，战“疫”还在继续。

“人民警察来自人民，心系人民，植根人民、服务人民是公安机关的优良传统。”习近平总书记的重要论述，深刻阐释人民警察的殷殷初心，激励着各级公安机关和广大公安民警奋勇向前。

英雄的城市，英雄的人民，英雄的警察。肩负党和人民如山重托，在抗击新冠肺炎疫情决战之地，人民警察，敬礼！

新华社武汉2月25日电

36床大爷出院了，真好