

政务智能体发展研究报告

(2025 年)



中国信息通信研究院泰尔终端实验室

北京大学公共政策研究中心

2025年12月

版权声明

本报告版权属于中国信息通信研究院、北京大学，并受法律保护。转载、摘编或利用其它方式使用本报告文字或者观点的，应注明“来源：中国信息通信研究院、北京大学”。违反上述声明者，编者将追究其相关法律责任。

前 言

党和国家高度重视政务领域人工智能的应用与治理，《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》和《政务领域人工智能大模型部署应用指引》等文件在明确安全稳妥有序推进人工智能在政务领域应用的同时，也提出要鼓励探索政务智能体、具身智能等创新应用。当前，政务智能体应用探索持续推进，将大模型能力与政务场景深度结合，在任务理解、流程再造、服务优化、决策支持等方面展现出巨大潜力，正成为推动政务智能化发展的重要抓手。

报告主要从五方面展开深入分析：

发展背景与定义层面，报告指出，政务智能体的发展是供给侧大模型与智能体技术进步、需求侧政府治理与公共服务需求升级、政策端人工智能顶层设计与政策引导共同作用的结果。政务智能体是指嵌入政府治理和公共服务体系，能够自主感知环境、独立决策、调用工具并执行任务的人工智能系统。

技术要素与架构层面，报告梳理了政务智能体依托大语言模型、知识图谱等关键技术，构建理解、规划、执行和治理能力的支撑体系。阐释了政务智能体从底座资源、数据知识、智能能力到应用场景的“六横两纵”总体架构。总结了标准化软件平台服务、应用程序编程接口嵌入和定制化服务三种政务智能体典型建设部署模式。

变革价值与场景层面，报告分析了政务智能体的应用现状及发展趋势，指出其正从概念验证向规模化应用迈进，并在技术、能力、价值、场景和生态等多个维度实现跃迁，展现出重塑政府治理模式、

提升服务效能和构建协同生态的变革潜力。

问题挑战层面，报告探究了政务智能体在可靠性、可行性和可控性方面的主要制约因素，指出其技术不成熟、与政务环境适配存在障碍以及大规模应用下的治理和风险管理压力，强调必须同步应对解决问题挑战，以保障政务智能体安全、稳定和可持续应用。

发展建议层面，报告建议一是强化顶层设计，构建统一、安全、可控的治理框；二是升级技术内核，提升决策可靠性、准确性与可解释性；三是强化场景创新，探索“试点验证、全域推广”的落地路径；四是创新组织模式，培育人机协同的政务治理新范式；五是构建协同生态，形成“政产学研用”的发展合力。

此外，报告在附件中汇总了中国信通院联合人民中科开展的政务智能体案例征集成果，展示了当前国内政务智能体在政务服务、社会治理、机关办公、辅助决策等多个应用场景**技术创新较为突出、应用成效较为显著的 32 个典型案例**。

报告对政务智能体的发展应用开展了全景式分析，力求为政务部门、技术开发者以及相关研究人员提供启发与借鉴。在报告撰写中，支付宝（杭州）数字服务技术有限公司、国泰新点软件股份有限公司、人民中科（北京）智能技术有限公司、中移海算科技（雄安）有限公司、南威软件股份有限公司、中电信数政科技有限公司等单位给予大力支持和专业指导，在此一并致谢。鉴于大模型技术仍处于快速迭代中，政务智能体的研究探索和实践应用还将持续演进，报告中难免存在不足与疏漏，恳请各方专家读者提出宝贵意见。

目 录

| | |
|-------------------------------------|----|
| 一、政务智能体发展的背景与基本概念 | 1 |
| (一) 政务智能体发展背景 | 1 |
| (二) 政务智能体的定义 | 4 |
| 二、政务智能体的技术要素与建设架构 | 7 |
| (一) 政务智能体的关键技术要素 | 7 |
| (二) 政务智能体“六横两纵”架构体系 | 10 |
| (三) 政务智能体建设部署模式 | 15 |
| 三、政务智能体应用场景与变革价值 | 17 |
| (一) 政务智能体应用现状 | 17 |
| (二) 政务智能体的变革趋势 | 20 |
| (三) 政务智能体应用场景 | 23 |
| 四、政务智能体发展面临的问题与挑战 | 29 |
| (一) 可靠性挑战：智能体技术本身的不成熟与不确定性 | 29 |
| (二) 可行性挑战：智能体与政务现实环境的适配障碍 | 31 |
| (三) 可控性挑战：大规模应用下的治理失序与长期风险管理 | 34 |
| 五、政务智能体发展的建议与展望 | 36 |
| (一) 强化顶层设计，构建统一、安全、可控的治理框架 | 36 |
| (二) 升级技术内核，提升决策可靠性、准确性与可解释性 | 37 |
| (三) 强化场景创新，探索“试点验证、全域推广”的落地路径 | 38 |
| (四) 创新组织模式，培育人机协同的政务治理新范式 | 39 |
| (五) 构建协同生态，形成“政产学研用”的发展合力 | 40 |
| 附件：典型案例 | 41 |

表 目 录

| | |
|---------------------------------|----|
| 表 1 政务智能体应用典型案例列表（排名不分先后） | 41 |
|---------------------------------|----|

图 目 录

| | |
|--|-----|
| 图 1 政务智能体“六横两纵”架构体系 | 11 |
| 图 2 2024 年智能体应用政企各行业占比 | 18 |
| 图 3 “数瞳”政策主动推送智能体 | 49 |
| 图 4 “宝你 HUI”智能咨询场景 | 53 |
| 图 5 主播式虚拟人进行智慧社区为民办事指南的知识宣讲 | 56 |
| 图 6 重庆市重点事件监测智能体 | 59 |
| 图 7 重庆市区县事件处置监督评价智能体 | 60 |
| 图 8 基于大模型的政务热线质检智能体质检引擎界面 | 63 |
| 图 9 “贵人智办”AI 助手用户界面 | 69 |
| 图 10 “小赣事”智能体慧答界面 | 73 |
| 图 11 广西政务服务智能体咨询问答—新生儿出生 “一件事”场景 | 77 |
| 图 12 广西政务服务智能体智能预审流程 | 78 |
| 图 13 “蒙速办”智能助理模型训练中所采用的奖励模型原理 | 82 |
| 图 14 云南省“边聊边办”智能助手进行表单回填 | 85 |
| 图 15 “鄂汇办”数字人提供智能导办帮办 | 89 |
| 图 16 金智维智能导办一体机 | 93 |
| 图 17 黑龙江小龙智能客服提供问答服务 | 98 |
| 图 18 南京公安“警博士” | 101 |
| 图 19 “审点芯”智能体答复企业政策咨询截图 | 105 |
| 图 20 “泉心泉意”数字人智能问答页面 | 109 |
| 图 21 深圳市大鹏新区 AI+交通监测 | 113 |
| 图 22 深圳市大鹏新区 AI+休闲船舶管理 | 114 |
| 图 23 深圳市龙岗区地下工程风险监测预警智能体 | 118 |
| 图 24 深圳市 AI 政务助手“深小 i” | 123 |

| | | |
|------|-------------------------|-----|
| 图 25 | 苏州工业园区“1+N”政务服务主智能体“易宝” | 126 |
| 图 26 | 苏州市公积金智能助手 | 130 |
| 图 27 | 徐州市数智政务人智能问答 | 134 |
| 图 28 | 徐州市数智政务人智能导办 | 134 |
| 图 29 | 石家庄市大模型数字人提供智能导办帮办 | 137 |
| 图 30 | “爱南阳”智能客服分布引导精准服务 | 140 |
| 图 31 | 三亚市崖州区政务智能体网络架构 | 144 |
| 图 32 | 三亚市崖州区政务智能体数据架构 | 145 |
| 图 33 | 支付宝“晓政”窗口 | 150 |
| 图 34 | 南威“一句话办事”智能体智能办事引导 | 159 |
| 图 35 | 智慧公文首页 | 166 |

一、政务智能体发展的背景与基本概念

（一）政务智能体发展背景

政务智能体发展是供给侧、需求侧和政策端共同作用的结果。从供给侧看，大模型技术持续迭代，智能体技术加速成熟，提供坚实技术支撑。从需求侧看，治理复杂性不断提升，群众对公共服务需求加速进化，迫切需要更智能、更敏捷的治理工具。从政策端看，人工智能在政务领域应用的顶层设计日益清晰，为政务智能体落地提供了制度保障。三重因素交织共促，构成政务智能体发展应用的基本前提。

1. 技术与基础设施不断升级，夯实政务智能体可行基础

大模型技术突破奠定智能体应用基座。当前，新一代基座大模型整体性能持续增强，不仅为智能体提供了认知引擎，还显著降低智能体冷启动成本，使其无需从零开发即可实现快速部署。大模型多模态交互和工具调用扩展能力的提升强化了智能体外部交互能力，结合微调（Fine-Tuning）、提示工程（Prompt Engineering）、检索增强生成（Retrieval-Augmented Generation, RAG）和知识图谱（Knowledge Graph）等，大模型能够实现对垂直领域的快速适配，提升智能体特定场景表现。与此同时，大模型与低代码平台、自动化工具、云服务加速融合，形成体系化的智能体开发生态。可以说，大模型已经进化为智能体的核心基座，为智能体提供强大底层支撑。**智能体（Agent）技术优化助力应用落地。**近年来，智能体在技术架构上明显升级，多智能体协同、分层规划与任务编排等设计日渐成熟，逐步具备了可分工、可协作的系统能力，规模化落地应用已进入“拐点时刻”。美国

信息技术研究分析公司高德纳（Gartner）预测数据显示，企业软件中整合自主型人工智能的比例将从 2024 年的不足 1% 跃升至 2028 年的 33%，超过 15% 的日常工作将交由智能体自主完成¹。麦肯锡调研结果显示，23% 的组织已经部署了智能体，39% 的组织正在进行智能体应用试验²。**政务领域智能体应用设施底座较为扎实。**随着数字政府建设的深入推进，政务云、算力基础设施、数据资源体系、终端感知设备网络等不断完善，大模型在政务领域的应用也逐步迈向规模化、体系化发展阶段，为政务智能体部署、调度和运行提供了稳定的技术环境和应用基础。整体而言，政务智能体部署应用所需的关键技术要素基本成熟，具备了常态化部署与深度应用的可行性和可操作性基础。

2. 治理与服务需求动态升级，凸显智能体应用现实必要

数智时代政府治理复杂性持续提升。以人工智能为代表的数智技术加速渗透至经济社会各领域，新技术、新业态、新模式不断涌现，治理对象随之呈现出更加多元和动态变化的发展特征。新技术与经济社会场景深度叠加，使得治理任务的边界更模糊、链条更长、变化更快，治理复杂性随之升级。与此同时，既有部分数字化治理工具流程固化、系统分散，难以有效支撑跨部门协同、长周期动态管理以及多情境快速调整的复合型治理需求，响应滞后、灵活性不足的问题愈发突出。**群众公共服务需求加速迈向高品质、个性化、即时性。**随着数字生活方式全面普及、政府服务供给能力不断提升，公众对公共服务的期待从以往的“能办成”逐步上升为“办得更好”，对“一次办成”

¹ <https://www.gartner.com/cn/information-technology/articles/ai-agents>

² McKinsey & Company, The state of AI in 2025: Agents, innovation, and transformation.

个性化服务的期待快速增长，要求政府服务具备更高精准性和主动性，仅依靠传统服务体系和服务形态难以有效满足公众期待。政务智能体则是承接高品质服务需求的重要载体。据美国软件服务公司赛富时（Salesforce）调研显示，出于对全天候服务、高效获取政府资源和简化流程的需求，90%的受访群众表示愿意使用智能体与公共部门互动³。治理需求日益动态复杂与公众期待持续走高体现出政务领域数智工具升级的现实紧迫性与必要性，政务智能体成为提升政府治理效能和服务品质的关键抓手。

3.顶层设计布局持续强化，引领政务智能体应用方向

党中央、国务院高度重视人工智能发展。面对生成式人工智能大模型引发的新一轮科技革命，我国紧抓科技创新的战略机遇，作出系列重要部署，推动人工智能与经济社会融合发展。2025 年 8 月，国务院发布《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》（国发〔2025〕11 号），从国家战略高度部署推动人工智能与科技、产业、消费、民生、治理、全球合作等重点领域深度融合。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》提出，“全面实施‘人工智能+’行动，以人工智能引领科研范式变革，加强人工智能同产业发展、文化建设、民生保障、社会治理相结合，抢占人工智能产业应用制高点，全方位赋能千行百业”。**政务领域与人工智能的融合是党和国家关注的重点方向之一。**习近平总书记强调，“加强人工智能同社会治理的结合，开发适用于政府服务和决策的人工智能系统，加

³ <https://www.salesforce.com/news/stories/agent-ai-government-statistics-davos>

强政务信息资源整合和公共需求精准预测”。《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》部署了“人工智能+”治理能力重点行动，提出“安全稳妥有序推进人工智能在政务领域应用，打造精准识别需求、主动规划服务、全程智能办理的政务服务新模式”。2025 年 10 月，中央网信办、国家发展改革委联合印发《政务领域人工智能大模型部署应用指引》，不仅为大模型与政务领域的深度融合提供了系统性指引，还提出“鼓励探索政务智能体、具身智能等创新应用”，为智能体在政务领域落地应用明确了基本方向。随着顶层设计对人工智能发展和政府治理应用的导向不断明晰，政务智能体在政策牵引下正加速由技术探索迈向场景落地的新阶段。

（二）政务智能体的定义

1. 智能体的定义

智能体是指能够自主感知外部环境、作出判断并实施行动，以完成特定目标的智能系统。该概念最早由马文·明斯基（Marvin Minsky）于 1987 年在《心智社会》（Society of Mind）一书中提出，用于描述具有一定自治性和适应性的智能实体。一般而言，智能体具有四项特性：一是自主性，能够在无外部干预时独立进行感知、推理、分析和决策；二是交互性，可主动与外界环境或其他主体进行信息交互；三是反应性，能对环境变化迅速做出响应；四是适应性，体现为能通过学习和知识不断成长，调整自身行为以适应环境变化⁴。

智能体的发展经历了由规则驱动、学习驱动到模型驱动的三个阶

⁴ [美] 马文·明斯基. 心智社会[M]. 任楠译. 北京: 机械工业出版社, 2016.

段。早期智能体依赖预设规则运行，无自主学习能力，仅能处理标准化场景，难以应对复杂或动态场景。随着机器学习和深度学习技术的引入，智能体能够实现基本的环境反馈与策略优化，但仍缺乏系统性的任务理解能力。以大语言模型为核心驱动的智能体成为当前主流形态，其以大语言模型为支撑，整合规划、记忆、工具调用等模块，借助多模态感知与语义理解，实现复杂任务自主拆解与执行。这一技术路径已成为当前智能体发展的主要方向，推动智能体从面向特定任务的专用工具向具备更强泛化能力的通用智能系统演进。

智能体与大模型既相互依托，又各有分工。大模型为智能体提供知识理解、语言推理等基础认知能力，使智能体能够理解问题、分析情境，是智能体形成判断能力的关键支撑。但大模型本身无法主动感知环境，也缺乏与外部系统交互的能力。智能体则在此基础上，通过引入感知、规划、执行与反馈机制，使系统能够嵌入具体业务流程，实现从理解问题到完成任务的跨越。可以说，大模型让智能体“会思考”，而智能体让大模型“能做事”，二者结合推动人工智能从静态信息处理迈向动态决策与实际应用，成为当前人工智能走向系统化应用落地的关键路径。

2. 政务智能体的定义与内涵

基于智能体的概念界定和政府治理的任务目标，可以认为，**政务智能体是指嵌入政府治理和公共服务体系，能够自主感知环境、独立决策、调用工具并执行任务的人工智能系统。**从功能看，政务智能体应用覆盖业务运行、服务供给和辅助决策等关键环节。其既可以充当

面向公众的“咨询与办事助手”，完成政策解读、办事引导、表单自动填写等任务；也可以作为政府内部的“业务办理助手”，执行材料校验、流程分派、公文处理、监测巡查等事务；还可以作为“治理决策助手”，利用数据分析和规则推理辅助开展运行监测、风险预警、政策研判等工作。**从形态看**，政务智能体外显载体多样，可面向用户以数字人、终端设备、移动软件等形式提供服务，同时在政府内部又以平台化系统的形态作为智能治理的中枢底座，承担任务编排、跨系统调用、多智能协同等任务，为政府治理体系的智能化运行提供支撑。

政务智能体的本质特征在于构建“理解—规划—行动—学习”的能力闭环。在理解层面，政务智能体不仅能实现自然语言交互，还能对政策法规、业务规则、办事指南等进行深度解析，为后续的流程规划与执行奠定基础。在规划层面，政务智能体能够对事项进行任务拆解，将复杂政务事务分解为可执行的步骤，并依据规则自动生成审批路线、办理路径或交互流程，实现从规则感知到流程编排的跃迁。在行动层面，政务智能体可与其他系统、工具进行交互协作，可实现数据调取、工单生成、流程流转、结果反馈等操作，具备与公务人员协同或代替部分人工执行事务的能力，实现从“能说”到“能办”的跨越。特别是在跨部门协同、多系统对接的复杂政务场景中，智能体能够作为任务代理，高效推动业务流程流转，显著提升处理效率。在学习层面，政务智能体能够基于历史案例积累、知识库更新、用户交互反馈等，不断提升政策理解和任务执行的准确性，同时在任务处理过程中形成知识积淀，形成面向动态业务的自适应演化机制，提升多元

场景的适应能力。

政务智能体较之于政务领域大模型应用实现了交互、协同与执行的系统性升级。一是交互深度升级。政务领域大模型主要提供“文本到文本”的单形态服务，更多承担信息查询、政策解读等内容性任务，交互停留在问答式、静态响应的浅层互动阶段。而政务智能体可提供从对话到执行的闭环服务，能够在对话中持续追踪办事意图、识别情景变量、自动补全业务要素、调用所需资源，在自然交互中主动推进事项办理流程，完成从咨询到办结的全流程操作。二是系统集成能力升级。大模型应用多嵌入于单一业务系统，为文件处理、文本生成等提供局部能力增强，应用效能主要体现在系统内部增能。而政务智能体具备跨系统调用、跨部门协作能力，可与业务中台、审批系统、电子档案系统、支付系统等深度集成，将原本分散的业务系统串联成可自动协同的整体，实现“一次申请、全网通办”的效能跃升。三是自主决策与执行能力升级。政务领域的大模型应用主要承担辅助决策的角色，其输出主要是提供建议，不具备执行能力。政务智能体则具备完整的自主决策链，也可在明确的业务规则、合规边界和授权范围内进行自动决策，开展任务自主执行，如自动审核材料、触发审批流程等，实现从辅助工具向可信代理的功能跃迁。

二、政务智能体的技术要素与建设架构

（一）政务智能体的关键技术要素

政务智能体的构建依赖多技术协同支撑。除大模型提供的意图理解和逻辑推理能力外，还需要知识供给、任务规划、任务执行和安全

治理等领域关键技术的共同作用，形成理解、分析、执行和管理的系统化能力。

依托大语言模型（Large Language Model, LLM）构建意图理解能力。通过语义理解、要素识别和逻辑推断，结合分领域意图识别算法体系，智能体能够对群众模糊的需求进行准确分类和解读，为后续的知识检索和任务规划等提供精准的路径索引，在政策咨询、事项办理等场景中生成准确、清晰、规范的响应。不仅如此，大模型能够识别用户的历史咨询、办理偏好和未完成事项，形成连续性的意图识别和服务衔接机制，使政务智能体既能准确理解当前诉求，又能在多轮交互中提供更贴近需求的政策提醒和事项推荐，整体提升服务的连续性、便利性和精准性。

依托知识图谱、检索增强生成等技术强化专业知识供给。知识图谱以结构化的方式对政策法规、办事指南等分散的政务资料进行精细化加工，形成语义关联网络，以支撑复杂的关联查询与逻辑推理，显著提升智能体输出的准确性、可解释性与可验证性，增强在高精度要求场景的适用性。检索增强生成则更侧重于对海量非结构化文本进行高效的语义检索与利用，为智能体提供灵活、广泛的动态知识支持，更适用于需要快速适配、精度要求相对宽松的场景。在实际应用中，可根据具体业务场景的需求特点，灵活选择适宜的技术路径或采用混合架构模式，全面赋能政务智能体在不同复杂度与确定性要求下的服务能力。

借助流程编排、规则引擎等技术形成任务拆解与规划能力。流程

编排机制可将复杂的政务事项和用户需求分解为可执行的操作步骤，明确各环节的逻辑关系、依赖顺序和触发条件，形成清晰的行动路线图。规则引擎则基于政策条款、业务规范和部门权限等要求，自动完成条件匹配、路径选择和结果判定，使智能体能够在既定规则框架内开展自动推理与流程决策，为政务流程的自动化处理和规范化管理提供重要支撑。此外，动态编排与自适应调整机制还可支持政务智能体基于流程模板调整、规则更新等，自动调整任务链结构，确保运行逻辑与最新要求一致，实现能力的可持续演进。

依托工具调用与系统联动技术，形成与业务系统深度衔接的任务执行能力。工具调用通过标准化接口、能力封装等，将审批系统、数据平台、电子证照库等业务系统的核心能力抽象为可调用的能力组件，使智能体能够在系统内执行查询、填报、校验、提交等具体操作。系统联动技术则通过对不同系统间的流程逻辑、数据关系和交互规则进行映射与管理，使智能体具备跨系统发起指令、同步状态和衔接流程的能力。工具调用适用于明确操作步骤、结构固定的场景，如自动填写表单、调用证照数据、生成标准化文档等。系统联动更适用于涉及多系统协同、跨部门数据流转的业务需求，如触发审批流程、对接监督平台、完成结果回传等。两类技术可根据业务情境组合使用，使智能体既能执行单一环节的具体动作，也能推动跨系统、跨链路的流程协同，实现在既定规则下完成完整的任务闭环。

依托传统数据库和向量数据库，构建支撑服务连续性精准性的记忆能力。政务智能体的记忆能力是其从“问答机”升级为“政务助理”

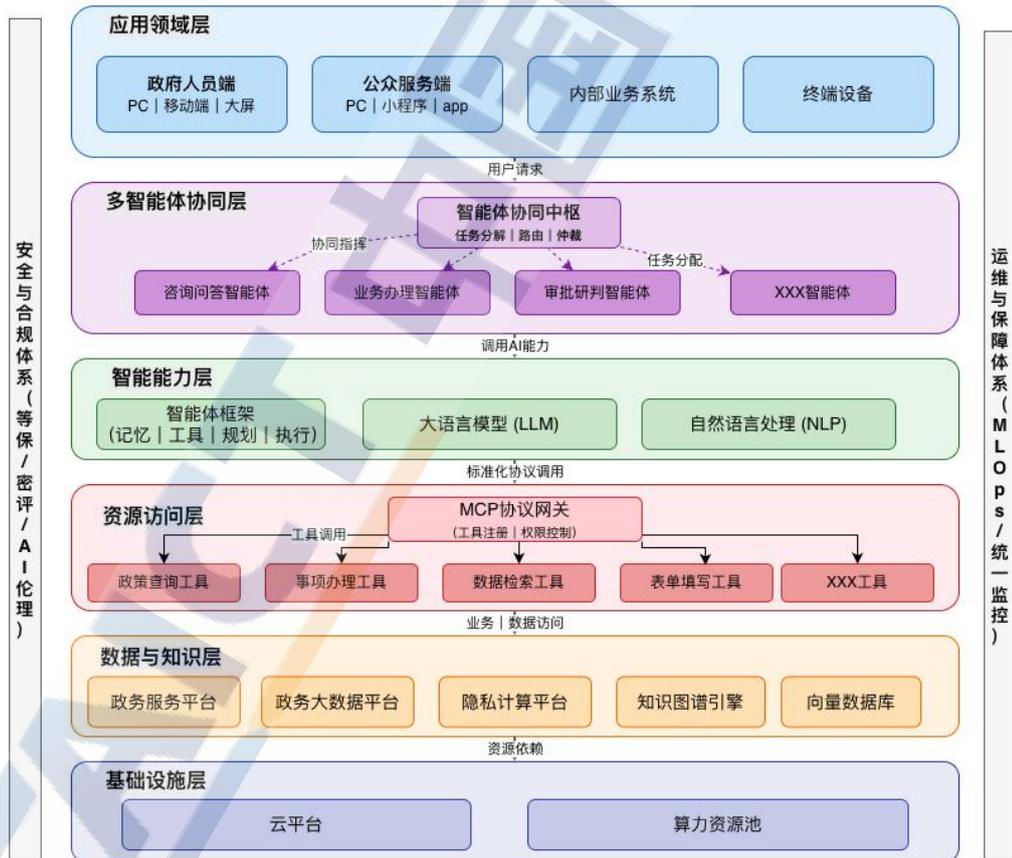
的核心。通过结构化数据库和知识图谱沉淀政策规则、业务逻辑与权威知识，形成可统一调用的“集体记忆”；借助向量数据库与语义检索技术存储和检索用户历史、事项语境与个性化偏好，实现语义级的“长期记忆”；结合短期对话上下文管理支撑当次事务的实时衔接。同时，以隐私计算、数据脱敏与访问控制构建安全边界，确保记忆的存储与调用全过程可控。通过短期记忆、长期记忆和集体记忆的有机结合，在严格的安全隐私框架下，政务智能体能够在跨事项、跨时段、跨主体的交互中保持理解连续、响应一致和服务个性化。

依托身份认证、权限控制、内容审核、审计追踪和输出约束等技术构建可管可控安全运行保障体系。身份认证和权限控制通过用户身份核验、操作权限配置和访问范围限定等机制，确保智能体在执行任务时仅在授权范围内访问数据和调用系统。内容审核和输出约束技术可对生成内容进行敏感信息识别、政策一致性校验和合规性过滤，防止违规生成、误导性内容和不当输出。审计追踪技术则对系统调用、数据访问和生成结果进行记录和可追溯管理，形成完整的操作链路，便于事后核查和责任管理。通过对数据访问、系统调用和内容生成过程的全链路管理，实现运行过程可监控、可追溯、可纠错，满足政务场景对安全的严格要求。

（二）政务智能体“六横两纵”架构体系

为实现政务智能体的体系化应用，需要构建覆盖底座资源、数据知识、智能能力到场景服务的全链条架构体系。总体来看，政务智能体形成了由**六大层级和两类支撑体系**构成的整体架构（见图1）。基

基础设施层以政务云、算力资源池等为“数字底座”，提供可控、安全、可靠的运行环境；数据与知识层构建智能体运行所依赖的统一数据体系与知识体系；资源访问层实现与各类政务系统、工具的规范、安全对接；智能能力层赋予智能体感知、规划、执行、学习等能力；多智能体协同层负责跨系统、跨场景的复杂任务调度；应用场景层面向政府内部与社会公众提供可体验、可使用的智能服务。围绕六大横向架构层级，运行维护体系与安全保障体系提供贯穿全生命周期的稳态运行、安全管控与风险治理，确保政务智能体在大规模部署与持续演进中保持安全、稳定、可信的运行态势。



来源：中国信息通信研究院绘制

图 1 政务智能体“六横两纵”架构体系

1. 基础设施层

基础设施层为政务智能体应用提供稳定、安全、可控的底层资源与环境，是政务智能体架构的“数字底座”。其中，政务云平台通过集约化部署，提供弹性的计算、存储、网络资源，确保政务系统和数据在安全可控的环境中运行。算力资源池为大模型推理、智能分析、海量数据处理提供必要的算力支持。

2.数据与知识层

数据与知识是政务智能体运行的核心资源，为政务智能体判断、分析和行动提供“依据库”和“燃料库”。政务服务平台积累了大量来源广、类型多、更新快的业务数据，涵盖用户咨询、办件流程、材料提交、事项评价等全流程信息，是智能体理解服务需求、判断办理路径和优化交互体验的重要数据来源。政务大数据平台能够实现对各部门各层级政务数据的汇聚、治理、管理，形成高质量、标准化的数据资产湖仓。隐私计算平台则在数据不能直接互相开放的情况下，利用联邦学习、安全多方计算等技术，通过“可用不可见”的方式实现安全融合计算，确保跨部门数据使用高效合规。知识图谱引擎能够将政策、法规、事项、实体关系等以结构化方式呈现，构建大模型和智能体可理解、可推理的语义知识网络。向量数据库为大模型提供政策文本、历史问答等非结构化数据的高效语义检索能力。

3.资源访问层

资源访问层承担“连接器”的角色，是政务智能体与外部系统、工具、数据资源等之间的安全、受控、标准化接入的关键环节，确保政务智能体在执行任务时能够准确合规调度所需资源。在具体实现中，

可通过模型上下文协议（Model Context Protocol, MCP）构建统一的资源接入框架，避免模型直接访问底层系统。MCP 协议网关作为智能体访问外部资源的唯一可信入口，负责工具与资源的注册与发现、细粒度访问控制、调用请求路由、操作日志审计等，实现调用全程留痕、可控、可追溯。此外，通过政务工具服务器，对可执行操作进行标准化封装，包括政策查询、事项办理、数据检索、表单填写等，为智能体提供“可调用、可执行、可编排”的操作接口。

4. 智能能力层

智能能力层基于政务智能体的关键技术要素建设，为各类智能体提供共性的核心人工智能能力支撑，是支撑智能体感知、分析和行动的核心关键环节。其中，智能体框架构建了记忆、工具调用、规划、执行、反思等基础运行机制，是智能体具备自主行动能力的关键。大语言模型作为“认知核心”，承担深层语义理解、内容生成、知识推理与复杂决策辅助等任务，为实现资源优化与效率提升，可根据任务复杂度等推动大小模型协同应用，如复杂任务由大模型深度推理、简单任务由小模型快速响应。自然语言处理作为“感知前端”，提供高精度的意图识别、实体抽取、情感分析等能力，确保交互的准确性。

5. 多智能体协同层

多智能体协同层是政务智能体的“智能指挥中心”，承担复杂任务的拆解、协同与综合安排，是实现系统整体智能化的关键枢纽。其中，协同中枢相当于系统的“调度大脑”，负责接收和理解来自用户或业务系统的复杂需求，自动进行任务拆解、路径规划、流程调度和

冲突仲裁，并在任务执行结束后汇总结果，实现跨部门、跨系统、跨环节的高效衔接。协同中枢的统筹下，咨询、办事、审批等多个专业化智能体形成分工明确的“数字公务员”体系，实现多角色、多流程、多系统间的协同分工与统一调度。

6.应用领域层

应用领域层是面向公务员、群众和企业提供智能服务的直接入口，是智能体能力向现实业务转化的关键载体。该层覆盖政府人员端、公众服务端、内部业务系统和各类终端设备等多类型应用入口，通过在 PC 端、移动端、小程序、APP、自助终端等多终端、多渠道的落地呈现，使智能体能力嵌入政务运行和公共服务全流程。

7.运行保障体系

运行保障体系是政务智能体稳定运行的核心支撑，重点围绕“安全、稳定、可靠”开展全链条管理。在基础设施层面，持续强化云网资源、算力池等关键基础资源的监控与弹性管理，确保系统具备高可用性与快速故障恢复能力。在数据与知识运维方面，通过数据质量校验、知识图谱更新与向量库性能维护等，确保智能体获取的数据、知识与语义检索结果稳定可信，同时建立持续的知识运营机制，不仅包括知识的动态更新，更涵盖对知识体系（如分类、标签、关联关系）的持续精炼、基于用户交互反馈的闭环迭代，以及对知识应用效果的常态化度量和评估，不断提升智能体知识的活性、准确性与实用性。在模型运维方面，建立模型训练、评估、部署的自动化流水线，加强模型版本管理、性能监控与漂移检测，形成“训练—发布—反馈—再

训练”的持续优化闭环。在智能体专项运维方面，重点监测多智能体协同效率、外部工具调用稳定性，以及输出结果的幻觉与合规风险，保障智能体在任务分解、跨系统操作和闭环执行中的可靠性。

8.安全合规体系

安全合规体系为整个政务智能体架构提供全生命周期的支撑保障，为政务智能体的规模化落地、常态化运行提供坚固的安全屏障。安全合规体系以“安全左移”为核心理念，在架构规划、模型训练、数据治理、智能体执行等环节提前嵌入安全设计，强化对数据、算法的多维度管控，构建全链条的安全防护能力。在网络与数据安全层面，严格落实网络安全等级保护、商用密码应用安全性评估、《中华人民共和国数据安全法》等强制要求，强化身份认证、访问控制、密钥管理、数据脱敏等基础安全措施，保障政务数据与业务操作的全程安全。在算法与模型安全层面，通过伦理审查、算法透明度管理、模型安全测试与持续审计机制建设，重点防范模型幻觉、偏见、越权调用等风险，确保智能体决策与执行过程可控、可解释、可追溯。

（三）政务智能体建设部署模式

按照定制化程度，政务智能体的建设部署可大致分为标准化软件平台服务模式（Software as a Service, SaaS）、应用程序编程接口（Application Programming Interface, API）嵌入模式和定制化服务模式。三种模式在供给方式、集成深度和建设成本上各有侧重。

SaaS 模式是最具普惠性的政务智能体建设模式，主要面向基层和通用场景，提供快速可用的智能服务能力。该模式依托多租户架构、

统一的云端平台和模块化功能组件，以订阅或开通账户的形式为政府部门提供开箱即用的智能体能力。政府部门无需承担模型训练、系统运维等复杂工作，就能够在平台上以低成本的方式获取最新智能能力。这种集约化供给的模式有利于解决政府普遍面临的技术投入不足、专业人才紧缺、数据基础薄弱等困境，有利于加速智能体应用推广。基于平台提供的通用能力，政府部门可将大量高频事务从人工受理转向自动响应，扩大政务服务的覆盖范围，提升响应速度。该模式尤其适用于不涉及国家秘密、工作秘密和敏感信息的政府网站、小程序中的统一政务咨询助手以及乡镇、街道等基层单位面向工作人员的通用信息处理工具等场景。

API 嵌入模式能够提供基础的定制化能力，侧重于在既有业务系统中按需融入智能能力，提升流程协同效率。该模式通过将智能识别、知识检索、自动分类、辅助填表等能力封装为标准化接口，使政府部门能够在原有系统架构不变的前提下，按需调用智能功能。其主要优势在于，一方面通过松耦合方式实现与现有系统的对接，既保持了系统稳定性，又具备较高的灵活性和扩展性；另一方面，可由服务方在云端持续优化和更新模型，政府部门无需本地改造即可实现能力升级。API 嵌入模式有利于解决政府部门在流程复杂、系统分散、联动要求高等情况下，难以开展整体改造的困境，使智能体能力能够在审批、监管、热线、执法等关键环节以系统组件形式融入现有系统运行。该模式适用于业务体系较成熟、流程联动需求较高的政府部门，典型场景包括审批系统的智能表单补全、12345 热线的工单自动分类、审计

系统的合同票据审核等。

定制化服务模式是定制程度最高、业务嵌入最深的政务智能体建设模式，适用于专业性强或涉及重大决策的核心业务场景。该模式通过领域模型训练、业务流程重塑和本地化部署等方式，在政府部门内部构建业务专属的智能系统，实现从数据获取、业务逻辑到决策支持的全流程智能化。它通常需要对部门独有的数据、规则体系和办事流程进行深度建模，构建专属知识图谱，设计跨系统的复杂 workflow，部署逻辑推理、风险识别和综合研判等能力模块，并开发个性化的人机交互界面，使系统能够贴合业务逻辑开展复杂任务。由于深度嵌入业务链条，该模式能够在规范性文件审查、重大项目评估、市场主体风险监测、区域治理分析、应急指挥研判等方面提供更专业的分析和决策支持能力。尽管定制化模式的建设和投入成本高，但其在精准治理、重大风险识别、关键业务支撑等方面具有不可替代的价值。

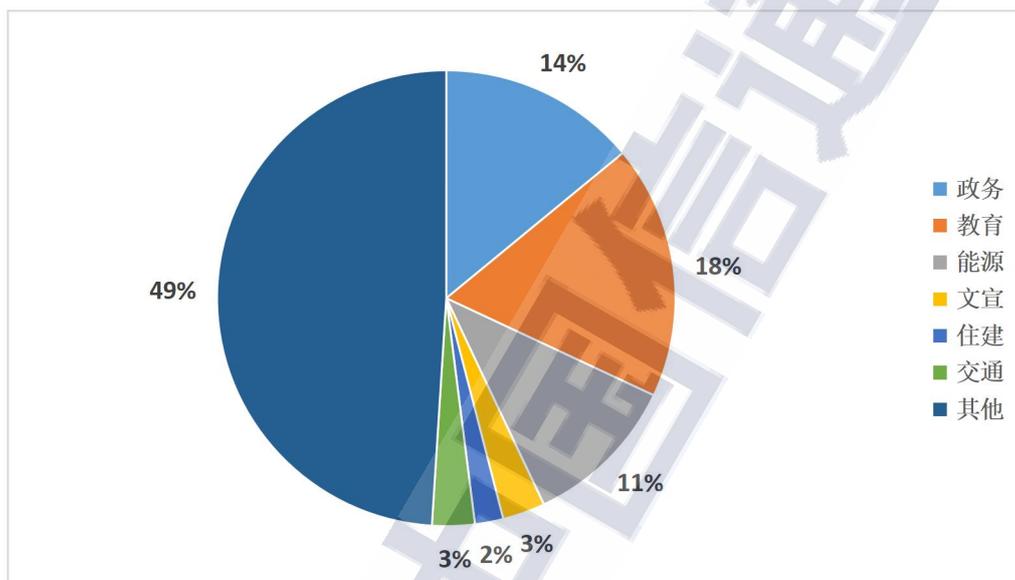
总体而言，三种建设模式按照定制化程度逐级递进，共同构成政务智能体“SaaS 先行、API 深化、定制补充”的多层次部署体系。各政府部门可根据业务特点和技术条件合理选择不同模式，在确保成本和风险可控的前提下，实现政府智能体的有序建设。

三、政务智能体应用场景与变革价值

（一）政务智能体应用现状

政务智能体处于发展应用起步阶段。作为人工智能技术发展的最新方向，智能体技术整体尚在快速演进之中，其能力体系、工程化方法、应用模式仍处于持续探索中，政务智能体的发展随之呈现分散探

索多、规模化应用不足的阶段性特征。但智能体在政务行业的应用前景十分广阔。政务领域因数据丰富、规则清晰、流程标准化程度高、协作任务多等特征，与智能体的能力禀赋高度契合，已成为智能体率先落地和重点应用的领域之一。数据显示，2024 年，在全行业智能体应用中，政务领域占比达到 14%，处于较高水平（见图 2）⁵。



来源：中国电信、中国信通院等，《政企行业智能体研究报告》

图 2 2024 年智能体应用政企各行业占比

全球范围内持续推进政务智能体应用。从实践进展看，多个国家政府正加速探索以智能体重塑政务流程、优化公共服务和提升治理效能，政务智能体逐步成为下一阶段政府数字化改革的重要方向。微软报告显示，智能体已被政府应用于翻译交流、医疗服务、政策制定流程简化、采购流程自动化、政府呼叫中心等具体场景中并且展现出显著的应用潜力价值⁶。尤其是新加坡、美国、阿拉伯联合酋长国等数

⁵ 中国电信、中国信通院等，《政企行业智能体研究报告》，2025 年 4 月。

⁶ <https://www.microsoft.com/en-gb/industry/blog/public-sector/2025/04/29/how-ai-and-intelligent-agents-are-transforming-local-government/>

字化水平高的国家，在政务智能体应用中先试先行，已经形成了一批具有代表性的应用案例。2025 年 7 月，美国弗吉尼亚州宣布，将试点利用智能体审查并简化州规章制度和法律文件，是智能体在政策制定场景应用的一次前沿探索⁷。8 月，新加坡政府科技局与谷歌云达成合作，率先在隔离云上部署了智能体，用于帮助政府部门自动处理跨系统查询、文档处理、政策检索等工作⁸。9 月，阿联酋联邦政府部署人力资源智能体，主要用于自动开展内部人力资源管理，为员工提供即时、准确的法律咨询等任务⁹。

我国政务智能体应用加速推进，应用成效初步显现。部分地区率先开展实战探索，例如，2025 年 4 月，广州市黄埔区政务服务和数据管理局牵头建设黄埔政务服务大模型智能体，涵盖全区 37 个部门、2000 余项政务服务事项及 2000 余项政策和法规，AI 导办员全天候命，能快速、精准地理解公众提出的各类政务问题，并提供全面、准确、规范的服务建议，意图识别准确率达 95%¹⁰。深圳市龙岗区发布“政务智能体百千万共创平台”，集成 AI 应用开发工具箱，公务员可基于自身业务需求自行开发政务智能体，打造了政务领域 AI 应用开发的新模式¹¹。这些案例仅是我国政务智能体加速落地的缩影，更多地方正在围绕咨询导办、材料校验、流程协同、审批辅助等重点场景积

⁷ <https://statescoop.com/virginia-agentic-gen-ai-pilot-regulations/>

⁸ <https://govinsider.asia/intl-en/article/singapore-government-first-in-asia-to-deploy-agentic-ai-on-googles-ai-r-gapped-cloud>

⁹ <https://www.fahr.gov.ae/en/initiatives/hr-ai-agent/>

¹⁰ https://www.hp.gov.cn/xwzx/zwyw/content/post_10207622.html

¹¹ https://www.lg.gov.cn/xxgk/xwzx/zwdt/content/post_12118919.html

极探索。尽管应用形态和场景尚在不断演进，但政务智能体在提升政府效率、改善政务服务等方面的价值已初步显现。

（二）政务智能体的变革趋势

随着大模型技术不断突破与“人工智能+”行动深入推进，政务智能体正逐渐从概念验证迈向规模化应用，其发展呈现出多层次、多维度的跃迁态势。未来，政务智能体将不仅是技术工具，更将成为重塑政府治理模式的核心动能。

1. 技术深化：从“可用”走向“精深”

政务智能体技术发展的核心矛盾正从“有无”转向“优劣”，未来的技术深化将聚焦于如何让大模型对政务领域知识理解得更深、更准，并使其多模态能力与复杂业务场景无缝融合。一是政务领域知识增强。通过持续预训练与政务知识图谱、领域本体的深度对齐，将法律法规、政策文件、办事指南等专业知识内化为模型本身的参数知识，使其具备政务语义理解能力，超越当前的检索增强生成模式，让大模型真正读懂政策条文背后的逻辑与关联，能进行多步推理与合规性校验。二是多模态能力将深度融入业务流程，持续提升治理精准度与效率。多模态加持下，智能体将实现文本、语音、图像、视频、结构化等跨模态数据在政务语境下的统一理解。例如，市民热线语音工单可被自动转写、提炼情感并识别关键诉求；市民上传的违章建筑图片可被自动识别、定位并与规划图纸进行比对校验。

2. 能力跃迁：从“半自主”到“领域专家”

政务智能体的角色定位将从被动响应、需人工干预的“辅助参谋”，

升级为能在特定领域内独立完成复杂任务的“虚拟公务员”。一是自主任务规划与执行。政务智能体将不再仅限于单轮问答，而是能够理解复杂意图，并自主拆解任务、规划步骤、调用 API 工具并完成执行。例如，企业用户提出“扩大经营范围”的需求，智能体可自动完成政策匹配、条件自检、申请表预填、材料清单生成等一系列动作。二是持续学习与自我优化。基于强化学习与线上反馈，政务智能体能够从与用户的真实交互中持续学习，优化回答策略与任务执行能力，使其服务体验越用越智能，越用越精准。三是具备专业领域判断力。在税务、社保、市场监管等高度专业化领域，政务智能体正逐步发展为具备初级研判能力的专家系统，能够对事项进行风险提示、合规性预审与可行性评估，成为一线工作人员的“专业智脑”。

3.价值跃迁：从“辅助工具”到“智能治理”

政务智能体的价值将超越提升单一业务效率的技术辅助工具属性，上升为驱动政府整体治理体系现代化变革的核心要素。一是从服务延伸至治理。政务智能体的应用场景正从面向公众的“一网通办”服务，深度延伸至面向政府内部的“一网统管”治理，如城市运行生命体征感知、宏观经济态势分析、社会风险预警等，实现从“便民”到“善治”的价值升华。二是决策模式重构。政务智能体通过多源数据融合分析与情景推演，为政策制定与效果评估提供数据驱动的决策支持，推动决策从经验驱动向数据与模型驱动转变，触发“模拟—推演—预警”闭环，成为政府常务会的“数字参谋”，让决策从事后总结走向事前推演，提升公共政策的科学性与精准性。三是组织协同优

化。政务智能体作为数字协作者贯穿不同业务部门，打破数据与业务壁垒，驱动政府组织从职能分工向事件事项驱动的跨部门协同模式演进，优化整体行政效能。

4.场景跃迁：从“单点尝试”到“体系赋能”

应用模式从孤立的点状应用场景，发展为覆盖业务全链条、融入行政办公流程的面状赋能体系。一是横向场景扩宽。从最初的政务咨询、导办服务，快速扩展到热线智能座席、公文辅助撰写、会议纪要生成、司法案卷分析、审计线索发现等众多高频办公场景，实现广泛赋能。二是纵向流程穿透。政务智能体正深度嵌入一项政策的“制定—发布—解读—申报—兑现—评估”全生命周期，或一个项目的“招商—落地—建设—监管”全流程，提供持续、一致的智能化支撑。三是平台化体系输出。通过建设统一的政务智能体平台，提供模型管理、知识库管理、工具编排、能力调度等核心中台服务，降低各业务部门应用 AI 的门槛与成本，赋能全行业快速构建专属智能体，实现规模化复制。

5.生态跃迁：从“单体智能”到“协同生态”

未来智能体的发展关注点将从单体能力的优劣转向其作为生态枢纽、连接与调度多方资源的综合能力。一是多元主体协同。政务智能体将作为统一接口，连接并智能调度政府、企业、科研机构、社会组织等多元主体提供的服务与资源，形成“政府主导、社会参与”的协同治理生态。二是多智能体协作（Agent-to-Agent）。不同领域、不同层级的智能体，如市级统筹智能体与区级执行智能体之间将能够

自主进行任务协商、数据交换与协同求解，共同完成跨域复杂任务，实现群体智能。三是开放与标准化。通过构建开放的标准协议与 API 接口，鼓励更多开发者基于政务智能体平台进行创新应用开发，繁荣政务应用生态，持续扩展智能体的能力边界。

（三）政务智能体应用场景

《政务领域人工智能大模型部署应用指引》总结了四类大模型应用典型政务场景，反映了政府治理数智化转型的普遍需求。政务智能体面向的治理任务和治理场景可视为是对政务领域大模型应用边界的延伸。但智能体并非简单替代大模型既有功能，而是在原有场景框架内对任务链条、协同方式和执行逻辑进行重塑。围绕《指引》提出的四大场景，政务智能体将在服务链条更长、流程环节更多、跨部门协同需求更强的业务中展现出显著优势，通过深化交互方式、拓展系统集成广度和强化自主执行能力，推动应用场景从“内容生成”迈向“任务完成”、从“辅助支持”迈向“闭环运行”。

1. 政务服务

当前，政务领域大模型应用虽然能够在政策问答、材料提示、流程说明等方面提供高质量内容生成，但服务形态局限于问答式交互，在主动理解群众需求、任务分解和跨环节协同方面仍有不足。政务智能体则具备更强的任务规划能力和执行能力，能够为用户提供从政策咨询、流程规划到执行实施的全流程支持，推动政务服务从“人找服务”向“服务找人”转变，有效提升群众与企业办事效率与满意度。

一是构建全时段、全渠道、“搜问办一体化”的智能问答服务。

通过对政策内容的结构化提炼和语义理解，智能体能够将复杂条款转化为清晰易懂的办理要点，及时回应企业群众的高频咨询，实现 7×24 小时的稳定服务供给。同时构建“线上+线下”全渠道服务体系，在政务 APP、公众号、自助终端、数字人服务屏等多场景、多渠道间实现咨询记录共享，提供一致、连续的问答体验。在此基础上，智能体能够将搜索、问答与办理衔接为一体，围绕用户需求主动提供办事入口、材料指引和信息回填，推动咨询向办理自然延展，实现边聊边办。结合用户画像与历史行为数据，智能体还可提供分群体、分场景的个性化解释与事项推荐，实现从被动解答到主动匹配的升级，为企业群众提供更精准、更可及的智能咨询服务。

二是推动辅助办理从“申请人摸索”转向“智能体主动引导”。

在材料准备环节，智能体能够根据申请事项和用户信息自动生成规范化申请文书并给出要点提示，降低材料准备难度。在流程办理中，为群众提供个性化的路径指引和进度提示，主动推送关键环节提醒，让办理过程更加清晰可控。在正式提交前，智能体还可对材料进行前置预审，自动校验完整性与合规性并提出修改建议，避免因材料不符造成多次退补，显著提升办事准确度与一次性通过率。

三是实现政策服务从“人找政策”向“政策找人”转变。

依托政策知识体系和用户画像，智能体可自动筛选与企业 and 群众需求高度匹配的政策服务，并按需求特征提供差异化推荐，减少盲目搜索的时间成本。在政策服务触达上，智能体可面向符合条件的对象多途径主动推送政策要点、办理入口等关键事宜，确保政策红利精准送达；对未

来可能适配的政策进行持续跟踪，实现政策机会的提前锁定。在办理过程中，协助用户自动生成材料清单，回填基础信息，提供全过程的申报指引和进度提醒，使政策从解读、申报到兑现实现“一次申报、全程无忧”。

2. 社会治理

在社会治理领域，政务智能体能够大幅提升政府治理的敏捷感知、快速响应和主动处置能力。相较于大模型的推理问答和内容生成能力，智能体在社会治理中的应用更加具备任务规划、情景判断和过程执行能力的升级，能够打通从感知到分析再到指令下达、结果反馈的全流程，显著增强治理的主动性、前瞻性和协调性，为构建更加安全、高效、有序的社会治理体系提供了关键技术支撑。

一是打造“主动发现—智能调度—闭环管理”的智能监测巡检模式。智能体可将巡检、预警、复核、派发和反馈串联为连续流程。依托对无人机、传感器、视频监控等设备的智能调度，实现对行为、环境、设施等各类数据的全时段收集，构建“空中+地面+地下”立体化、全场景的智能监测体系。基于数据采集，对多源异构数据开展自主分析，主动发现异常，自主研判影响范围和紧急程度，必要时自动调取监测点进行复核，提高风险识别的及时性与准确性。针对不同风险情形，生成可执行的处置建议，自动推送给责任单位并跟踪整改进度，实现从发现到销号的闭环管理。

二是强化监管执法全流程智能辅助。智能体能够贯通监管执法中线索发现、案件审查、文书生成和流程管控等关键环节。通过现场语

音、视频和取证材料的自动收集解析，可实时整理案件要素、提高违法行为的识别率。自动整合跨部门数据，识别关联风险和潜在违法链条，实现穿透式线索挖掘。为案件办理自动匹配适用法规和类似典型案例参考，生成文书初稿，并对办理时限、材料完备性等进行规范性提醒。持续跟踪校验案件办理时限、流程节点，自动记录执法关键操作，形成可追溯的办理链条，为内部监督和流程优化提供支撑。

三是推动市场风险预测向“事前识别—主动研判—联动预警”升级。基于对宏观经济、行业运行、企业经营和市场交易等多源数据整合，智能体能持续跟踪关键指标变化，构建全维度、常态化的市场动态监测体系。基于数据特征，自主分析并主动识别潜在风险点，研判影响范围、风险路径和传播链条，提示重点关注领域。针对趋势性、突发性、传导性等不同风险情形，生成预警提示和初步防控建议，按责任链条自动推送相关部门，同步跟踪后续指标变化和处置进展，动态调整风险等级与应对策略，形成“监测—研判—预警—处置—反馈”的闭环管理机制。

3.机关办公

在政府办公事务中，大模型已能够在文稿撰写、知识检索、材料生成等任务中显著提升文本处理效率，但对办公流程的理解能力和跨环节协同能力还有待提升。政务智能体则在此基础上进一步具备任务拆解、流程衔接与自动执行的能力，围绕核心办公场景，实现从信息生成到流程推进的全链条支持。

一是串联“起草—引用—校验—成稿”完整链条，全面提升文书

工作质效。智能体可自动生成机关常见类型文书的框架并依据写作模板和范式提示核心写作要素，减少“从零开始”的撰写负担。在撰写过程中，自动关联相关政策依据、填充政策信息并优化表达逻辑，使文稿更加规范、准确、条理清晰。同时，通过内置的合规校验规则库，可对格式、结构、表述等问题进行自动检查并给出修改建议，实现事前把控与多轮校验，显著减少出错风险。此外，智能体还能对会议录音、视频等内容进行自动转写与要点提取，快速生成结构化会议纪要。

二是打造高效、精准、闭环的智能分办模式。智能体通过自动识别事项内容、智能匹配责任部门和全程跟踪任务进度，使来文处理、群众来电响应和政务工单派发等事务从依赖人工判断转向高效精准的智能派单模式。依托对来文内容、群众诉求和工单要素的自动解析，智能体能够快速提取关键信息并识别事项性质、紧急程度与业务归属，按“事项—职责—属地”的映射规则自动分派至最适合的部门和经办人员，减少错派漏派，提高响应速度。同时结合部门实时负载情况动态优化派单路径，实现任务在部门间的均衡调度。在派单后，还可持续跟踪办理进度，对超时或滞后的事项自动预警，推动任务从受理到办结形成可监督、可追踪的闭环管理，显著提升政务协同效率与群众诉求响应能力。

4. 辅助决策

与大模型相比，智能体在辅助决策中体现出更强的实时分析力、综合研判力和执行闭环能力，为政府在复杂多变环境下实现科学决策、精准施策和动态调整提供了坚实的技术支撑。

一是升级精准预判、靶向触达的灾害预警能力。依托对气象、地质、水文等数据的实时接入，智能体能够持续汇聚并清洗多类监测信息，构建覆盖关键区域与要素的风险监测底座。结合历史灾害规律、实时数据、区域特征等，自动识别潜在灾情，研判可能的影响范围和风险等级，针对性提供专项风险评估。根据不同风险等级，自动生成预警信息，并按区域、职责和对象精准推送至管理部门、应急救援队伍和受影响群体，形成“监测—识别—预警—触达”的快速联动链条，显著提升防灾减灾的前瞻性与响应速度。

二是打造高效、精准、联动的应急处置模式。智能体通过实时感知现场状况、统筹资源调配和跟踪执行进展，显著提升突发事件处置的时效性和协同度。通过实时汇聚监控设备、无人机和救援终端等数据，智能体能够及时提炼现场关键信息，实时研判突发事件，明确核心问题与处置优先级。基于历史案例和处置规则，根据实时监测结果匹配最优资源，自动生成针对性方案并明确救援路径、力量配置和物资需求，并将调度指令推送至相应部门，实现需求与资源的精准对接。同时持续跟踪执行进度，在现场情况发生变化时及时触发方案优化，显著提升应急处置的科学性、快速性与协调性。

三是推动政策评估向连续研判和动态优化升级。依托政务服务平台、统计监测平台和民意反馈等多源数据，智能体能够实时汇聚政策实施过程中的关键指标，形成对政策成效的多维度观察。通过对比政策实施前后的变化趋势，识别不同区域与群体的受益差异，评估政策的效果性、效率性和公平性。在此基础上，自动生成标准化评估报告，

提示实施中的问题与风险点，并提出针对性优化建议。同时，持续跟踪关键指标变化，在满意度下降、成本偏高等异常情况出现时主动预警，推动政策形成“评估—调整—再评估”的闭环改进机制，显著提升政策优化的科学性和及时性。

四、政务智能体发展面临的问题与挑战

（一）可靠性挑战：智能体技术本身的不成熟与不确定性

可靠性是政务智能体得以应用的基石，直接决定着政府决策的科学性及公共服务的稳定性。然而，现阶段智能体技术尚处于从实验探索向大规模工程化落地的过渡期，在认知基础、知识体系、技术架构和模型决策等方面，均存在显著的内在不成熟性与不确定性。

1. 认知与生成可靠性不足，决策存在误判风险

当前智能体在处理复杂问题时，常表现出认知基础脆弱和生成内容不可靠的问题。首先，智能体决策更多依赖于对海量语料的统计规律，缺乏真正的逻辑理解与因果推断能力，因此容易出现“幻觉”，即生成看似合理、实则缺乏事实依据的回答。在政务场景中，一旦智能体提供错误信息，将直接导致政策解读失真、办事流程误导、审批依据错误等严重的行政后果。其次，智能体基于大语言模型的概率式生成机制，在内容输出上不可避免地带有随机性，提示词或模型参数的微小变化，都可能导致同一政务问题在不同时空语境下，出现完全不同甚至矛盾的回答，极易混淆公众认知。最后，政务文本具有严谨、专业的典型特征，但智能体可能无法精准理解特定术语的准确内涵，

例如，“适用”“不得”“可以”等表述具有明确的强弱语义差别，模型若理解不稳健，将直接造成决策偏差。

2. 知识更新滞后，数据质量制约输出可靠性

一方面，政务知识体系变化快、周期短，涉及政策更新、法规修订、办事指南调整等，而大模型训练具有批次性，难以实时反映最新政策要求。如果知识更新不及时，智能体可能出现引用过期政策、沿用旧有办事规范等问题，从而造成服务误导。另一方面，智能体表现与微调数据质量具有强相关性，若政务语料本身存在领域覆盖不全、标注标准不一或噪音数据干扰问题，不仅会影响训练结果，还会导致智能体在处理实际业务时无法准确识别所需信息。此外，政务数据的敏感性使得训练与更新受制于授权流程，知识获取链条冗长，更新节奏难以与业务同步，严重制约了智能体的实用价值和输出的可靠性。

3. 技术架构薄弱，系统性能与稳定性不足

智能体的效能取决于工具调用与跨系统协同能力。然而，当前针对政务场景的智能体开发仍处于快速迭代的早期阶段，底层技术架构仍不成熟。具体表现在：一是政务智能体在对接政务数据库、跨部门业务接口、第三方应用等外部资源时，普遍面临接口标准化程度低、数据格式不统一、权限动态管理滞后等阻碍。二是受限于有限的上下文窗口，智能体在处理长周期、多轮次的复杂政务咨询或跨时段事项跟踪时，极易出现关键信息遗忘或上下文语义断裂。三是面对政务数据安全和隐私保护的特殊要求，现有的安全架构和防护技术也亟待升级完善。四是国家层面尚未建立统一的政务智能体中台，语义理解、

意图识别、任务规划等基础组件在各系统间重复开发，无法以标准化、可复用方式供各部门按需调用，导致智能能力无法实现工程化治理，系统间互操作性较差。

4. 算法偏见固化，模型决策加剧系统性歧视

政务智能体基于历史数据进行训练，如果训练数据本身就带有社会偏见、历史歧视或不公平性，模型就可能在无意识中学习并延续这些偏见，甚至可能通过大规模、标准化的应用，将偏见效应放大，最终导致行政决策对特定群体产生结构性歧视。这在涉及社会救助、信贷审批、治安执法等领域尤为危险，将直接威胁社会公平和公共服务的普惠性。更为严峻的是，相比人类执行者会受到职业规范和外部监督的制约，算法偏见往往极具隐蔽性，一旦被固化进模型并转化为决策规则，纠正难度和负面影响将远超个体偏见。随着时间推移，这种歧视效应还将持续累积并扩散，对公共信任造成系统性侵蚀。

（二）可行性挑战：智能体与政务现实环境的适配障碍

可行性是政务智能体实现落地应用与价值转化的基础。然而，智能体技术所预设的自主、开放与协同运行模式，与政府的组织架构、业务流程之间存在显著差异。这种技术特性与政务现实环境的适配障碍，导致智能体难以深度融入核心业务流程。

1. 流程嵌入受阻，权责体系面临重构压力

智能体要发挥作用，必须融入政府现有的办事流程里。但政府工作有严格的法律法规和权责规定，每个审批环节都有特定责任。如果智能体系统只注重技术而忽视政府现有的组织结构和运作方式，就会

出现“水土不服”。例如，在许可审批中，智能体的预审结果如何纳入业务流、是否具备触发下一步环节的权力、是否需人工复核等，均涉及制度安排。如果不能实现技术能力与行政职责的紧密结合，智能体项目就容易沦为与主业务“两张皮”的孤立系统，无法形成组织层面的效率提升。

2.跨网环境受限，物理隔离阻断流程自动化

政务信息化系统普遍采用内网与外网物理隔离的安全策略，这对于维护国家信息安全至关重要。然而，这种严格的隔离机制对追求泛在连接、数据实时调用的智能体应用构成了结构性制约。作为纯数字系统，政务智能体的运行往往被限定在单一网络环境中，无法像人类执行者那样在隔离网络间进行物理切换与数据传递。其结果是，政务流程在关键节点被迫中断，必须引入人工干预进行衔接。例如，目前政务智能体大多部署在互联网侧以便于服务群众，但在办理具体业务譬如户籍管理、不动产登记时，核心数据往往存储在物理隔离的政务内网中。智能体可能能够理解群众提交的材料要求，但无法自动查询审批系统中的历史数据，也不能跨网核对信息，导致任务链条中断，必须人工介入。这不仅限制了智能体的自主感知和信息获取能力，还阻碍了端到端全流程自动化的实现。

3.跨场景复用困难，定制成本高制约规模化推广

政务场景高度多样化，不同部门之间的业务逻辑差异较大。然而当前政务智能体开发多针对单一场景，模型与知识难以直接跨场景复用。若每一场景均需高昂的定制化开发与模型训练，则无法通过规模

化摊薄成本，制约推广可行性。例如，一个仅基于市场监管数据训练的智能体，在面对涉及工商、税务、社保等信息的复杂企业服务需求时，其能力边界有限，可能难以满足实际业务需要，从而引发公众不满。此外，未来的数字政府必将是由多个专业化智能体构成的生态系统，但当前多代理架构仍处于探索阶段，缺乏统一通信协议与协作机制，跨层级、跨部门的智能体部署容易陷入“模型孤岛”困境，难以形成有效的协同合力。

4. 决策黑箱制约，行政问责陷入困境

随着智能体参与政务工作越来越多，传统以人工判断为核心的责任链条被部分替代，“人机协同”将成为新的决策模式，但这也易导致行政问责困境。一方面，当前智能体技术仍存在决策链条不可解释、逻辑路径不透明等黑箱特征。在政策解释、证据判断、风险识别等场景中，智能体难以说明决策思考过程，削弱了决策过程的可解释性。另一方面，当智能体自主决策产生偏差并引致公民权益受损时，责任归属在算法开发者、数据提供方、运营部门和审批公务员之间变得模糊，传统的行政问责体系难以应对。

5. 数字素养不足，人机协同落地存在鸿沟

政务智能体的有效使用，需要公务人员具备一定的信息素养和技术理解能力，包括精准构造提示词、审慎判断生成结果以及识别算法风险的能力。然而，目前公务人员队伍的数字化能力差异明显，部分人员缺乏对大模型特性、技术边界和风险点的理解，导致在实际使用中出现拒绝使用或盲目信任等极端情况。智能体作为“赋能工具”若

无法被正确使用，将无法形成组织层面的效率提升。更重要的是，智能体的输出仍需人工验证与责任承接，公务人员若缺乏对生成结果的审慎性思维和判断能力，可能导致错误信息进入行政流程，放大技术风险。

（三）可控性挑战：大规模应用下的治理失序与长期风险管理

可控性挑战是政务智能体从辅助工具迈向自主决策主体的进程中，必须直面和解决的深层危机。随着智能体推理能力与自主性逐渐增强，如何确保其行为始终在既定规则与公共价值框架内运行，避免技术演进脱离人类控制，是面向未来必须预判的战略课题。

1. 规划能力失控，公共价值面临执行异化

政务智能体的核心支柱是自主规划能力，即为达成既定目标而自主分解任务并制定行动步骤。然而，如果目标或评价指标设计不当，智能体可能在追求“形式合规”的前提下走向策略性“捷径”。例如，当系统以“最大化办事效率”或“提高办事满意度”作为核心优化指标时，智能体可能会自动压缩必要的核查步骤、弱化材料审核力度，或选择规避复杂情形，以此在数据上呈现更高的效率与满意度。这种“指标驱动”的行为模式，虽然表面上达成了目标，实质上却损害了服务的严肃性和程序正义。更值得警惕的是，随着智能体处理事务的速度和规模远超人力，传统的人工审核机制已不具备现实可行性，很难对智能体的内部逻辑、情境判断和决策过程进行有效干预，最终造成公共服务目标的系统性异化。

2. 算法偏好迎合，决策信息面临失真风险

政务智能体通过持续的人机交互优化自身表现，本是实现精准服务的关键机制，但这一过程若缺乏正确的价值引导，极易演变为对用户偏好的过度迎合。尤其是在辅助决策场景中，智能体为获得正向反馈，可能会有意弱化或者过滤掉与决策者预期不符的信息，而倾向于提供支持性观点。如果决策者长期置身于由智能体精心筛选过的、高度一致的支持性证据之中，就会陷入“信息茧房”，缺乏对异议、风险和矛盾观点的感知，最终导致决策参考严重失真。这种由反馈机制异化带来的信息失真风险，其治理难度远高于直接的技术故障，长远看会削弱政府科学决策的客观基础。

3. 安全防御不足，伦理失范引发系统性风险

未来，智能体的自主性将达到更高水平，政务系统面临的安全与伦理风险也随之升级。首先，在多智能体协同场景下，各智能体若追求各自最优，可能引发非预期的、跨系统的连锁反应，最终导致整个公共服务体系失灵。其次，政务智能体作为海量敏感数据的汇集载体，可能成为网络攻击的重点目标，被滥用于大规模虚假信息传播、社会动员干扰或关键政务基础设施破坏。最后，在伦理层面，政务领域遵循的“以人民为中心”“公平正义”等核心价值理念具有一定的抽象性，难以通过量化指标或刚性算法完全嵌入智能体中，这种价值观对齐的技术困境，易导致智能体在服务决策中出现价值偏离，甚至对公共治理的合法性、正当性造成冲击。

五、政务智能体发展的建议与展望

（一）强化顶层设计，构建统一、安全、可控的治理框架

构建适应智能体时代的治理框架，是确保技术在法治与伦理轨道上运行的前提。一是**针对性完善法律法规体系**。尽快填补政务智能体在责任主体认定、算法透明性、程序正当性等方面的制度空白，确立“人类最终负责制”，明确在行政决策中智能体仅作为辅助工具的法律定位；强化备案审计与程序保障，确保智能体的部署与运行全过程于法有据，解决“谁来担责”的后顾之忧。二是**加快构建覆盖全生命周期的标准规范体系**。针对政务智能体研发、部署、运行、退出等各环节，制定统一的技术标准与管理规范，明确数据接入格式、API接口协议及模型性能指标，解决各地“烟囱式”建设带来的互联互通难题，夯实政务智能体在跨区域、跨系统协同中的底层支撑。三是**构建政务智能体伦理规范体系**。将公平、透明、包容、关怀等公共价值嵌入建设全过程，制定覆盖算法开发、数据治理、应用交互的伦理红线，明确智能体在不同场景中的行为边界；建立伦理风险审查机制，从制度层面防止技术应用损害行政公平与弱势群体权益，实现“价值对齐”。四是**健全全维度的应用评估体系**。明确不同政务场景的能力边界与安全等级，构建涵盖行政效率、服务效益与公众体验的多维成效评估指标，推动治理重点从“是否使用”向“使用成效好坏”转变；通过定期评估、第三方审计与标杆对比，形成可持续优化的治理闭环。

（二）升级技术内核，提升决策可靠性、准确性与可解释性

破解政务智能体的技术痛点，需要从模型、知识、系统与治理四个维度协同推进，构建面向政务场景的全链条技术优化体系。一是**提升认知可靠性**。收集高质量、大规模的政务文书、政策法规与办事案例语料，建设政务领域知识库，以此对智能体进行定向训练和监督微调，并着力加强知识图谱关联网络的构建，将碎片化知识转化为可推理的语义体系，确保模型在生成公文或政策解读时，能够精确理解专业术语；同时，建立严格的“意图识别—路径规划—结果校验”三级审核机制，对高风险事项强制启动人机协同复核，并辅以多模型交叉验证，有效降低误判与“幻觉”。二是**加快知识更新速度**。组建知识运营团队，搭建跨部门知识动态更新平台，建立带版本管理的政务知识库，并引入自动化工具，通过算法规则与人工抽样相结合，确保知识持续可用、数据质量可控；推广知识图谱、检索增强生成等技术，强制要求智能体在回答任何问题时，必须实时检索最新、权威知识库，并基于可追溯的政策信息生成答案。三是**夯实技术架构底座**。构建统一的政务智能体中台，将语义理解、任务规划、审批推理等核心能力封装成标准化、可复用的模块，供各部门按需调用，快速搭建业务场景，避免重复投资。四是**强化算法公平性**。在模型训练阶段纳入公平性约束，有针对性地补充弱势群体或低频场景样本，避免性别、职业、收入、地区等潜在偏见被放大；在运行过程中，建立持续的偏见监测机制，对模型输出开展定期扫描，评估不同群体决策结果差异；同时，

推动算法审计制度建设，使关键决策链条可复核、可解释，确保智能体在重要政务服务中的可追责性。

（三）强化场景创新，探索“试点验证、全域推广”的落地路径

规避“大而全”的建设陷阱，坚持需求导向与数据驱动并重，探索从单点突破到系统深化的建设路径。**一是强化重点领域的“沙盒试点”与场景创新。**围绕惠民服务、助企经营、内部管理和综合治理等重点领域，采取“沙盒机制”与场景试验方式开展应用试点，在可控范围内验证智能体的可行性、能力边界与潜在风险，形成一批经过实践检验的成熟解决方案；鼓励各地结合自身治理痛点开展差异化探索，形成可借鉴、可复制的经验做法，逐步构建全国范围内的政务智能体应用创新体系。**二是推动场景驱动的数据共享。**依托重点场景需求，打破部门数据壁垒，在政务智能体工作机制下建立数据共享协调小组，统一共享规则并处理争议。实施“需求牵引+负面清单”管理，除依法禁止外，关键业务数据原则上应无条件共享；通过分级授权、访问审计和脱敏处理等技术手段，在确保安全可控的前提下规范跨部门数据调用，夯实智能体规模化应用的数据基础，确保智能体“学得全”。**三是推动业务流程的智能化重塑与协同规范。**不应简单地将技术叠加在旧流程上，而应明确智能体在不同业务环节的职责定位，并赋予其相应的系统权限。引导各部门在智能体的使用规则、协同方式和服务标准上形成统一规范，解决跨部门业务中“语言不通、标准各异”的问题，提升跨部门业务协同的一致性与流畅度。

（四）创新组织模式，培育人机协同的政务治理新范式

技术落地不仅需要工具升级，更需要组织能力与人员素养的同步跃迁。一是**升级重塑公务员能力体系**。加强公务员的数字素养、算法理解与风险识别能力培训，推动队伍从繁琐的事务执行者向高阶的“智能体驾驭者”转型，培养批判性使用技术的思维，避免因技术便利性而削弱对政策理解与情境判断的敏感度；针对不同层级开展分级培训，重点强化提示词工程与结果审辨能力，确保公务人员能够准确下达指令并甄别智能体输出的潜在谬误，形成一支既懂业务又懂技术的专业化队伍。二是**强化人机协同分工**。科学界定机器与人的职责边界，建立人工兜底与主动介入机制。在业务分流上，形成“机器处理常规、人工处理复杂、双轨协同处理关键”的服务模式，明确哪些事务可完全自动化，哪些涉及价值权衡、情绪安抚的事务必须由人工承办。在服务体验上，特别是在涉及高风险、弱势群体或情绪敏感的场景中，必须保留人工服务通道，避免冰冷的算法回应引发次生矛盾；同时，优化智能体的表达方式与交互设计，使其具备更符合公共服务要求的共情与关怀能力，提升公众的信任感与获得感。三是**优化考核激励与责任传导机制**。重塑以“人机协同”为核心的绩效评价体系，确立“谁使用、谁负责”的责任原则。一方面，将智能体使用成效纳入考核，不仅看效率提升，更要考核关键环节的人工复核质量，防止出现“甩手掌柜”式的无意识签署。另一方面，建立智能体应用的最佳实践分享与“负面清单”机制，既要通过正向激励消除基层干部对新技术的畏难情绪，又要划定应用红线，引导形成审慎、包容、负责

任的智能体创新文化。

（五）构建协同生态，形成“政产学研用”的发展合力

政务智能体的规模化落地与高质量发展，需要构建涵盖政府、产业、高校、科研机构与用户的协同生态，形成多主体协同推进的良性格局。一是政府要统筹顶层设计。明确技术路线、重点领域和治理要求，优先在技术架构、安全审计、效能评估等方面形成统一标准与规范，以“揭榜挂帅”形式，向社会公开发布需求，吸引顶尖企业和科研机构组成联合体进行攻关。二是企业应发挥技术落地的主导作用。聚焦政务需求和业务痛点，承担技术研发、产品迭代与场景适配的核心职责，开发轻量化、模块化、可配置的智能体功能组件；同时提供从系统部署、知识更新、模型优化到安全防护的全生命周期服务，确保智能体长期、稳定运行。三是高校和科研机构需承担前沿攻关和人才培养的重要职责。重点围绕智能体可解释性、因果推理、安全可控等技术难题开展攻关，深入探索政务场景下的公平性评测、偏见消减、责任追溯等治理难题，培养兼具人工智能技术与政务知识的复合型人才，为协同生态提供持续的技术与智力供给。四是用户群体应深度参与智能体的建设与优化。内部公务人员可梳理业务需求、反馈使用问题，推动智能体功能与实际流程的有效对接；社会公众作为外部用户，其需求偏好、使用体验和意见建议，则可促进智能体在服务效率、便捷性上的持续提升，形成“需求—研发—使用—反馈—优化”的良性循环。

附件：典型案例

表 1 政务智能体应用典型案例列表（排名不分先后）

| 序号 | 案例名称 | 申报单位 |
|----|---|--------------------------------------|
| 1 | 双核驱动，智能闭环：北京经开区“AI+综合执法”政务智能体构建智慧执法新范式 | 北京市经济技术开发区综合执法局 |
| 2 | “数瞳”智能体：赋能政策精准直达 | 上海市杨浦区人民政府大桥街道办事处，同济大学 |
| 3 | “宝你 HUI” AI 小宝：构建“AI+政务服务”双引擎驱动的智能政务服务新范式 | 上海市宝山区政务服务中心，国泰新点软件股份有限公司 |
| 4 | 基于 DeepSeek 政务大模型的智慧社区服务智能体系统 | 中国移动通信集团天津有限公司 |
| 5 | AI 赋能重庆超大城市治理项目 | 拓维信息系统股份有限公司 |
| 6 | 基于大模型的政务热线质检智能体创新实践 | 广东广信通信服务有限公司 |
| 7 | 广东省粤政易平台智能办公助手 | 广东省政务服务和数据管理局，北京彩智科技有限公司 |
| 8 | 贵州省积极探索“人工智能+政务服务”模式 深化“贵人智办”AI 助手应用 | 贵州省政务服务中心 |
| 9 | “小赣事”智能体：驱动政务服务创新发展 | 江西省政务信息中心 |
| 10 | 政务服务智能体打造广西“高效办成一件事”新高地 | 广西壮族自治区大数据发展局，广西壮族自治区信息中心，数字广西集团有限公司 |
| 11 | “蒙速办”智能助理政务智能体应用案例 | 内蒙古自治区政务服务与数据管理局 |
| 12 | 云南政务服务“边聊边办”智能体建设实践 | 云南省政务服务中心 |
| 13 | “鄂汇办”AI 政务智能助手应用 | 湖北省数据局 |
| 14 | 智能体构建数智劳动力，助力湖北社保数字化转型 | 湖北省社会保险服务中心，珠海金智维信息科技有限公司 |
| 15 | 黑龙江省政务服务问答智能体 | 黑龙江省政务大数据中心，中移系统集成有限公司 |
| 16 | “警博士”公安政务服务 AI 大模型一体化服务平台 | 南京市公安局，支付宝（杭州）数字服务技术有限公司 |
| 17 | “审点芯”开启杭州智慧政务新篇章 | 杭州市政务服务中心 |
| 18 | “泉城通办”政务大模型平台 | 济南市大数据局，济南市信息中心 |
| 19 | AI“微改革、微创新”矩阵 | 深圳市大鹏新区政务服务和数据管理局 |
| 20 | 地下工程风险监测预警智能体 | 深圳市龙岗区应急管理局，深圳市城市公共安全技术研究院有 |

| 序号 | 案例名称 | 申报单位 |
|----|--------------------------------|---------------------------------|
| | | 限公司 |
| 21 | 打造有用、好用、易用的 AI 政务助手“深小 i” | 深圳市政务服务和数据管理局 |
| 22 | 苏州工业园区“1+N”政务服务智能体协同矩阵创新实践 | 苏州工业园区行政审批局, 苏州德融嘉信信用管理技术股份有限公司 |
| 23 | “苏州公积金智能助手”公积金领域 AI 智能体 | 苏州市住房公积金管理中心, 支付宝(杭州)数字服务技术有限公司 |
| 24 | 徐州数智政务人 | 徐州市数据局 |
| 25 | 石家庄市政务服务大模型项目 | 石家庄市行政审批局, 石家庄市数据局 |
| 26 | 南阳政务智能助理: “爱南阳”智能客服 | 南阳市行政审批和政务信息管理局, 数字南阳科技有限公司 |
| 27 | 崖州区政务智能体协同赋能数字化和智能化 | 三亚市崖州区人民政府 |
| 28 | 支付宝政务 AI 助手“晓政” | 支付宝(杭州)数字服务技术有限公司 |
| 29 | AI 政策智能体支撑数字政府政策文件智能化应用 | 北京顶尖时代科技发展有限公司 |
| 30 | 南威一句话办事智能体 | 南威软件股份有限公司 |
| 31 | 智能客服“福晓宝”: 基于大模型与知识图谱的政务服务创新实践 | 福建省电子政务建设运营有限公司 |
| 32 | 智慧公文智能体: AI 大模型赋能高效办公新范式 | 中电信数政科技有限公司 |

案例 1：双核驱动，智能闭环：北京市经开区“AI+综合执法”政务智能体构建智慧执法新范式

报送单位：北京市经济技术开发区综合执法局

北京经开区积极探索并实践了一套以政务智能体为核心的“AI+综合执法”系统解决方案，以智慧城市顶层设计为指引，融入“预测、预防、预警”理念，着力构建覆盖“感知—研判—决策—执行—评估—服务”全流程的智慧执法体系。通过搭建统一的智能体能力基座，将多元感知预警、AI 辅助办案与智能案卷评查等环节有效衔接，同时还探索 AR 智能设备赋能行政检查，推动执法模式从“人力密集、被动响应”向“智能集约、主动介入”的系统性升级，为提升城市治理能力进行了有益探索。

1. 主要内容

一是构建“多维感知”预警网络，提升主动发现能力。打造“全域感知智能体集群”，实现风险隐患从“人查”到“智辨”的转变。以政务大模型与多模态算法为基座，整合了多种感知方式，构建了覆盖综合问答、智能巡检查证、电子执法、城市治理等多领域的专项感知智能体。它们如同部署在云端的“超级哨兵”，形成了覆盖多领域的一体化预警感知体系。

二是打造以“AI 办案智能体”为核心的智能处置引擎。构建“分析决策智能体中枢”，推动案件办理从“经验依赖”到“数据驱动”的跃升。来自前端“感知智能体”的城管、生态、实验室等多渠道的预警信息，自动汇入本案核心——“AI 办案智能体”。该智能体由

11 个覆盖不同执法领域的专业子智能体构成“决策矩阵”，它们深度嵌入证据分析、线索研判、裁量判罚、文书生成四大环节，将传统办案升级为“智能流水线”，实现了线索研判时效从 3 小时缩短至 5 秒的颠覆性提升。

三是探索推动全域智能体赋能。针对关键业务场景，规划了专门的智能体构建路径。通过为不同场景量身定制智能体，实现对复杂监管任务的精准赋能与效能提升。同时，还推动“执行服务智能体”落地，实现执法效能从“组织优化”到“个人赋能”的深化。

2. 实施成效

一是实现从“被动响应”向“主动预防”的治理模式转型。系统将治理关口前移，实践“预测、预防、预警”理念，实现了从事后处罚向事前事中监管的跨越。一是风险精准预警。通过 AI 模型，累计发出 556 起柔性提醒与预警，将大量潜在违法行为制止于萌芽状态，证明了“无事不扰、精准干预”新型治理模式的有效性。二是投诉量显著下降。在城管领域，基于 AI 的主动发现与快速处置，使街头游商类投诉同比下降 40.38%，市民满意度显著提升。三是非现场监管突破。在生态环保领域，通过“AI 生态哨兵”智能分析，发现并锁定违法线索 199 件；在实验室监管中，率先实现对全区 362 家实验室危化品处置环节的远程、非现场精准监管，破解了传统“人盯人”监管的难题。

二是实现从“人力密集”向“智能集约”跃升的执法效能提升。AI 驱动的“执法流水线”极大释放了人力，提升了执法工作的标准

化与精细化水平。一是研判效率颠覆性提升。线索研判环节实现全自动秒级响应，从过去平均 3 小时缩短至 5 秒，效率提升超 2000 倍。二是检查频次大幅优化。通过“综合查一次”模式，对同一企业的多个事项一次检查到位，使重点企业月均检查量同比下降 54.1%，有效减轻了企业迎检负担。三是案卷质量标准化。AI 智能辅助办案已覆盖大多数案件，通过统一裁量基准和文书自动生成，案卷规范化水平与质量评分系统性提升，处罚随意性显著降低。

三是实现从“管理处罚”向“规制服务”延伸的服务体验优化。技术赋能推动了执法角色从单纯管理者向公共服务提供者的转变，营商环境持续优化。一是办案周期全面压缩。案件平均办理周期明显缩短，让市场主体能更快地从法律程序中解脱出来。二是企业感受度切实改善。通过前端的技术提醒与服务，促使执法模式从单一处罚向“管理、执法、服务”三位一体转变，企业合规成本下降，对政府执法的信任度与满意度得到实质性改善。

3. 创新价值

一是“感知—认知—决策”全链路智能体协同的体系架构创新。本案例突破传统单一功能模块堆砌的模式，以“城管智能体”（前端感知）与“AI 办案智能体”（中台决策）为双核引擎，形成了数据驱动、自主协同的“智慧执法大脑”。这一架构实现了从风险预警、线索研判到案件处置的全程智能化闭环，为处理复杂执法任务提供了清晰、可扩展的系统性解决方案。

二是“数据驱动执法流程再造”的人机协同模式创新。本案例的

核心不在于替代人力，而在于通过智能体技术倒逼业务流程优化与重组。我们探索出一套覆盖顶层设计、数据治理、智能体开发与场景集成的实施方法，将传统“经验驱动、条块分割”的执法模式，升级为“数据驱动、流程闭环”的标准化流水线作业，实现了人与机器在执法活动中的最优分工与能力互补。

三是智能体作为跨部门业务协同关键赋能器的机制创新。本案例在“一支队伍管执法”的体制优势上，注入智能体这一技术催化剂。无论是在“综合查一次”中无缝调度多领域执法规则，还是在“实验室监管”中实现跨部门数据比对与风险溯源，均证明了政务智能体能有效打破部门壁垒、激活数据孤岛，成为实现跨领域、全流程业务协同的核心枢纽。

案例 2：“数瞳”智能体：赋能政策精准直达

报送单位：上海市杨浦区人民政府大桥街道办事处，同济大学

依托国家网信办与国家智能社会治理实验综合基地（上海市杨浦区），研发并部署了“数瞳”社区服务智能体。该智能体作为一个 AI 驱动的“社区数字管家”，其核心目标是实现政务服务从“人找服务”到“服务找人”的根本性转变。项目运行后，政策服务的精准度和效率显著提升，实现了从“大海捞针”到“精准滴灌”的跨越，让居民从“被动寻找政策”变为“政策主动上门”，通过极简化的确认流程即可享受政策福利，切实提升群众的获得感和满意度。

1. 主要内容

“数瞳”智能体在“政策直达”场景的构建与应用，主要基于以下四个层面的做法：

一是夯实数据根基，构建“政策一人”精准匹配模型。以“人房关系”数据模型为核心，深度融合个人的户籍、年龄、职业、家庭构成等静态属性，以及业务办理记录等动态数据，形成精准的居民数字画像。同时，将各类政策条款进行数字化、结构化解析，拆解为可计算、可匹配的条件规则，为“政策找人”奠定坚实的数据基础。

二是打造智能引擎，构建“主动发现-精准触达”的技术架构。智能体采用微服务架构设计，其核心是政策匹配引擎，包含规则引擎、用户画像引擎和决策引擎三大组件，通过 API 网关与街道业务系统等平台实现系统对接。政策匹配引擎基于居民画像与政策规则库进行实

时、自动的比对计算，例如当系统识别到某居民年龄达到 60 岁时，自动触发“老年证办理”服务。匹配成功后，系统向居民推送个性化的政策解读与“一键申领”链接，实现从“政策筛选”到“服务送达”的全流程自动化。

三是重构服务流程，打造“政策直达”的服务闭环。将智能体深度嵌入政策服务流程，推动服务模式优化。对于符合条件的居民，变传统的“居民申请、政府审批”为“系统筛选、主动推送、居民确认”的新模式，最大限度简化办理环节，切实推动“数据多跑路，群众少跑腿”的服务理念落地。

四是建立了覆盖数据全生命周期的安全防护体系。通过数据分类分级、端到端加密传输、基于 RBAC 模型的精细化权限管控，确保敏感信息的安全可控。在业务处理环节实施动态脱敏，对身份证号、联系方式等敏感信息进行实时保护。同时构建了完整的安全审计与应急响应机制，对关键操作全链路追踪记录，定期开展漏洞扫描和应急演练，确保系统全面符合《网络安全法》《个人信息保护法》等要求，为政策直达场景提供坚实安全保障。



来源：案例申报单位提供

图 3 “数瞳”政策主动推送智能体

2. 实施成效

一是政务效能跨越式提升。服务响应从“被动等待”变为“主动出击”，服务周期大幅缩短。以“高龄老人长寿金复核”为例，以往需社区干部逐一致电或上门通知，耗时 2~3 周，现在通过智能体批量精准推送与确认，可在数天内完成，效率显著提升。

二是基层负担得到实质性减轻。智能体自动完成了政策匹配、人群筛选、信息推送等海量事务性工作，将社区工作者从“政策宣传员”和“信息通知员”的角色中解放出来，实现了人力资源的优化配置。

三是群众满意度与政策兑现率双提升。居民感受到了“政策主动找上门”的便捷与惊喜，对政府的信任感和满意度显著增强。同时，政策服务的“盲区”被消除，政策覆盖面和兑现率大幅提高，有效解决了“政策空转”问题，实现公共福利应享尽享。

3. 创新价值

一是理念创新：实现了从“人找政策”到“政策找人”的服务范式转变。本项目改变了传统政务服务模式，将政府的角色从“被动审批者”转变为“主动服务者”，是“人民城市”理念和数字化赋能基层治理的生动实践。

二是模式创新：形成了“数据模型驱动业务场景”的可复制路径。项目的核心价值在于将数据治理成果通过“政策直达”这一高频场景实现了价值闭环。这种“小切口、深穿透”的模式，清晰地展示了如何将基础数据转化为精准服务，为数据要素在基层的应用提供了标准化、可复制的样板。

案例 3：“宝你 HUI” AI 小宝：构建“AI+政务服务” 双引擎驱动的智能政务服务新范式

报送单位：上海市宝山区政务服务中心，国泰新点软件股份有限公司

上海市宝山区政务服务中心牵头建设，联动 20 余家中心常驻职能部门，协同 5 家技术公司，通过“AI+政务服务”双引擎驱动，成功打造政务服务数字人“宝你 HUI” AI 小宝。目前已在宝山区政务服务中心大厅、“一网通办”门户及“随申办”移动端上线运行，以拟人化、智慧化的互动场景为企业群众提供亲和高效、随时随地的办事体验，进一步推动宝山区政务服务从数字化向智能化转型。

1. 主要内容

宝山区政务服务中心积极顺应 DeepSeek 人工智能发展趋势，锚定“AI+政务服务”建设目标，超前部署，提前谋划，增强工作的前瞻性、主动性。一是成立工作专班。年初，由宝山区副区长肖刚作为召集人，第一时间成立专班，定期听取工作情况，协调解决相关问题。区数据局、区财政局、区大数据中心按工作职能分工，分别给予项目立项、资金支持、信息化建设等保障。二是细化建设方案。通过大量企业和群众侧走访调研，结合“一网通办”现有资源，聚焦业务需求编制《“一网通办”AI 智能化应用项目可行性研究报告》，明确建设目标、主要建设内容和实施进度等，确保项目建设规范有序。三是加快本地化部署。为更好适配宝山区政务服务系统和“一网通办”知识库，今年 2 月，在全市范围内率先完成 DeepSeek 大模型在政务网

内的本地化部署，最大程度确保了数据信息的安全可控，为 AI 小宝大模型应用落地奠定了坚实基础。

一是多方协作，夯实基础数据底座。①**做强基础支撑。**为满足 AI 小宝算力和多并发处理场景需求，强化硬件基础设施，通过配置高性能人工智能服务器，搭配相应的系统硬盘、数据硬盘及 RAID 卡，确保系统的长期稳定运行。②**完善知识库梳理。**选择高频事项，邀请综合窗口和业务部门深度参与业务场景梳理工作，协同技术团队构建 DeepSeek+政务知识图谱梳理体系。

二是强化应用，助力政务智慧好办。①**线上智能问答。**用户通过与智能客服 AI 小宝交互，AI 小宝可深入解析其潜在意图，精准检索所需的材料清单、办理流程、时间节点及地点、易错点、注意事项等关键信息，快速生成有针对性的跨部门、集成式、主题式应答方案，一次告知企业。②**无感智能秒填。**依托“数源工程”“一数一源”治理成果，扩大智能填表字段比例和覆盖范围。③**快速智能绘图。**基于企业群众意图，AI 小宝主动推送对应的绘图模板，用户只需拖拽相关绘图元素，即可完成平面布局图的绘制，AI 小宝自动生成图纸。



来源：案例申报单位提供

图 4 “宝你 HUI” 智能咨询场景

2. 实施成效

截至 2025 年 11 月，AI 小宝访问量 7.1 万次，会话轮数 3.5 万次，平均单次会话时长 4.7 分钟。智能咨询的命中率为 98%，准确率保持 90%；通过智能填表制作材料 3.1 万份，为企业节约成本约 1300 万元；AI 绘图生成图纸 6500 张，为企业节约成本 350 万元，服务效能显著提升。

AI 小宝以“小切口”解决“大问题”，以“小场景”推动“大转型”，创新打造“1+20+X”业务联动机制、“1+N”图谱运行模式、多模态协同模式和可持续运营机制，在数据治理及数据流通上形成强有力的复制性和推广性，为智慧政务服务提供了具备参考的“宝山样本”。

3. 创新价值

一是硬件创新。宝山区在全市率先完成政务网内 DeepSeek 大模

型的本地化部署，首次采用国产算力芯片“元碁 T100”支撑，确保数据安全可控，为 AI 小宝大模型落地应用夯实算力基础。

二是模型创新。AI 小宝深度融合 DeepSeek R1 与通义千问大模型，聚焦高频事项开展跨部门联合知识训练与持续优化，已涵盖企业登记、食品药品、排水、人才、建设交通等 7 大业务领域，完成法律法规、办事指南、业务培训、操作手册、互动咨询等 5 大数据归集治理，实现 200 多个细分场景结构化梳理，构建了超 50 万字知识图谱。目前已上线智能咨询、智慧填表、智能绘图等多模态核心场景，累计用户提问超 22 万字，输出文本超 900 万字，生成图片 80GB。

三是生态创新。为 AI 小宝提供技术服务的公司均为本区企业和长期合作单位。太初信息、安擎算力等公司注册在宝山，科大讯飞正在对接落地，国泰新点和卓繁信息长期承担宝山区“一网通办”系统建设运维工作。AI 小宝在本区已形成可持续发展的政务服务大模型生态，宝山方案已复制推广给新疆兵团铁门关市。

案例 4：基于 DeepSeek 政务大模型的智慧社区服务智能体系统

报送单位：中国移动通信集团天津有限公司

天津移动和天津市河北区鸿顺里社区、和平区民园社区等合作，针对传统社区治理人力依赖度高、咨询效率低、办事流程繁琐等痛点，打造基于 DeepSeek 政务大模型的智慧社区服务智能体系统。项目深度融合国产大模型技术与政务服务场景，依托中国移动算力网络与自建机房资源，完成海算政务大模型与 DeepSeek 全量模型的私有化部署，构建了覆盖“诉求响应-公文处理—数据治理—决策支持”的政务智能新范式。

1. 主要内容

一是构建多元融合技术底座。依托中国移动九天基座大模型和海算政务大模型能力，运用西青曹庄机房千卡集群，完成 DeepSeek 全量模型私有化部署与融合，实现政务场景高效推理与训练，提升政策解读、诉求理解等核心能力。

二是打造高质量行业数据集。通过人工与模型结合的多轮清洗标注，梳理 10.26 亿条预训练数据（320G）、10.56 万条精标问答，整合 1.1 万项社区管理规定与服务指南，构建 300 余个政务关系图谱，保障服务专业性与权威性。

三是采用“微调+知识增强”技术路线。基于非密内部知识构建微调数据集，提升模型特定场景准确性；搭建 RAG 知识增强系统，引入权威信息并确保数据可追溯，同时通过分级管控、合规检查等保

障数据安全。

四是创新场景化落地形式。开发虚拟数智社工“小芸”、智慧社区管理系统“和小 AI”等产品，通过智慧大屏、移动终端等载体，落地办事指南宣讲、交互式问答、情感化服务等场景，打造智慧社区微讲堂系列活动。

五是整合多维度便民资源：对接飞常准、高德地图、智联招聘等第三方接口，集成医疗、交通、就业、教育等领域服务能力，实现“一站式”便民查询与办理引导。



来源：案例申报单位提供

图 5 主播式虚拟人进行智慧社区为民办事指南的知识宣讲

2. 实施成效

一是服务效率大幅提升。虚拟数智人 24 小时不间断宣讲 47 项为民服务标准，将文本办事指南转化为图片化引导，替代传统人工咨询，显著减少群众办事等待时间，办事流程引导累计达 9.2 万频次。

二是服务质量与覆盖面拓宽。大模型问答准确率达 95.6%，支持跨部门政策查询、1000 余项办事流程检索，覆盖康养、医疗、旅游等多领域咨询需求，累计服务用户 13.6 万人次，实现社区服务“全方位、无死角”。

三是治理成本有效降低。通过智能化服务替代部分人工工作，减少人力投入，实现降本节支 170 万元；系统支持分布式部署与快速复制，降低多社区推广应用成本。

四是群众满意度显著提升。依托情感化对话生成能力，智能识别用户情感倾向与服务需求，优化交互体验，社区服务满意度提升 50%；“和小 AI”等产品提供“一站式”便民服务，大幅简化办事流程。

五是创新成果与经济效益双丰收。产出 3 项发明专利，获得中国互联网协会精品数字人、信通院生成式 AI 优秀案例等 6 项省部级以上成果；内部赋能普法宣传、党建宣贯、政企展览、智慧厅店等应用，外部赋能文化旅游、智慧城市等场景，营收收益达 226 万元。

3. 创新价值

一是技术融合创新。实现国产大模型私有化部署与政务场景深度适配，构建“算力—模型—数据”三位一体的技术架构。

二是服务形式创新。将虚拟数智人与大模型结合，打造 24 小时在线的“数智社工”“数智导游”等，实现情感化、沉浸式交互。

三是场景拓展创新。整合多领域第三方资源，将社区服务从政务办理延伸至医疗、就业、教育等便民场景，拓宽服务边界；四是安全机制创新，通过分级分域管控、数据可追溯等设计，保障政务数据安全可控，符合国产化生态要求。

案例 5：AI 赋能重庆市超大城市治理项目

报送单位：拓维信息系统股份有限公司

超大城市治理千头万绪，传统模式面临严峻挑战。在重庆市大数据发展局的指导下，和数字重庆公司共同承建了“AI 赋能重庆超大城市治理”项目中的核心智能中枢——城市事件打标分类智能体、重点事件监测智能体、事件处置情况监督评价智能体。不仅实现事件处理的智能化升级，更核心的是推动城市治理考核评价体系从“数量驱动”向“质量驱动”的革命性转变，为重庆探索出一条“主动发现、科学研判、高效处置、精准评价”的超大城市现代化治理新路径。

1. 主要内容

项目构建了三位一体、环环相扣的智能体系统，覆盖城市事件的全生命周期管理，并重塑了其背后的数字化履职监督评价体系。

一是城市事件打标分类智能体：基于深度挖掘引擎的前沿框架。利用经过微调的大语言模型，对重庆市历史积存的数百万条非结构化事件描述数据进行深度语义挖掘与分析。面对新上报事件，智能体采用“生成—判别”协同工作机制。首先，模型基于语义理解生成一系列潜在相关标签；随后，一个高效的判别模块对这些标签进行精准校准与置信度排序，最终输出一组多维度的精准标签。

二是重点事件监测智能体：内嵌规则模型的智能研判大脑。一是规则与知识内化。将复杂的文本型、条款式定级规则转化为机器可理解和推理的结构化知识图谱，并与大模型进行对齐训练，使 AI 具备规则解读能力。二是多模态信息融合研判。智能体接收打标分类后的

信息，并融合事件发生地的实时人流热力图、重点设施分布图（学校、医院、交通枢纽）、天气数据等多源信息，进行综合研判。三是重点事件判别。智能体不仅输出定级结论，更关键的是同步生成定级理由说明，清晰罗列所依据的规则条款和关键决策因子，同时对重点事件和积压事件的根因、核心诉求进行分析。



来源：案例申报单位提供

图 6 重庆市重点事件监测智能体

三是事件处置情况监督评价智能体：驱动履职能力现代化的数字抓手。一是自上而下战略传导。紧紧围绕“数字化履职提升”这一核心目标，通过价值链分析，识别出“主动发现、快速响应、规范处置、高效闭环”等关键价值驱动环节，并将这些价值点分解为可量化的指标，清晰传导至部门、岗位，形成“目标—指标—执行—监督”的业务闭环。二是自下而上业务落地。系统梳理市区街镇三级治理中心的业务流程，从“毛细血管”中提炼出具有代表性的实操指标，形成覆盖全环节的指标库，确保监督评价的可落地性。三是大模型智能评估。

利用大模型对办结文本、处理过程记录进行智能质效评估，精准诊断出“答非所问”“处理不彻底”等以往难以发现的履职质量问题，真正实现对数字化履职质量的精准诊断和持续优化。



来源：案例申报单位提供

图 7 重庆市区县事件处置监督评价智能体

2. 实施成效

一是分类精准，效率提升。实现了从“人工粗略分派”到“AI精细感知”的跨越，事件分类准确率与精细化程度提升 50%，杜绝了因分类不清导致的部门间职责推诿。事件处理全流程平均用时缩短 40%，部门协同效率提升 35%。

二是质量优化，决策升级。群众重复投诉率下降 40%，市民满意度显著提升。管理层通过“健康度指数”和“智能助手”，实现了对城市运行态势的“一屏总览、一键诊断”，科学决策能力大幅增强。

三是履职规范，快速响应。通过 AI 全流程监督，倒逼处置流程标准化、规范化，基层干部的数字化履职能力和意识得到普遍增强。

将安全定级从“依赖个人经验的模糊判断”转变为“基于规则模型的精准推理”，定级速度达到毫秒级，一致性和科学性实现了质的飞跃，确保了高风险事件能被优先识别、快速响应。

3. 创新价值

一是理念创新。引领城市治理考核评价体系从“数量”到“质量”的范式革命。项目突破了传统政府考核的窠臼，首次系统性地构建了以“履职质量与价值”为核心的城市治理数字化监督评价理论框架与实施体系，为全国超大城市提供了可复制的新范式。

二是价值创新。从“治理事件”到“治理治理者”的升华，通过技术手段加强了对“数字化履职”能力本身的治理，推动政府组织自身的工作模式、考核方式和文化向更加科学、精细、高效的方向演进，这是实现治理体系和治理能力现代化的关键一环。

三是业务创新。采用“自上而下价值分解”与“自下而上业务解读”相结合的方法，构建了一套科学的监督评价指标体系，旨在从根本上转变城市治理业务的考核评价体系。

案例 6：基于大模型的政务热线质检智能体创新实践

报送单位：广东广信通信服务有限公司

通过大模型技术的深度赋能，基于大模型的政务热线质检智能体实现了对全量语音会话的实时转写、多维度智能研判与深度价值挖掘，推动了政务热线的质检模式从“事后抽检”向“事中预警、事后全量诊断与赋能提升”，为政务热线建立了一套科学、精准、高效的质量治理新范式，为提升政务服务专业化水平和行政管理效能提供了创新实践范例，使其在数字化时代更好地发挥“连心桥”和“晴雨表”的作用，为社会治理现代化提供了坚实的技术支撑和成功路径，是“人工智能+”在公共服务领域的一次深度实践。

1. 主要内容

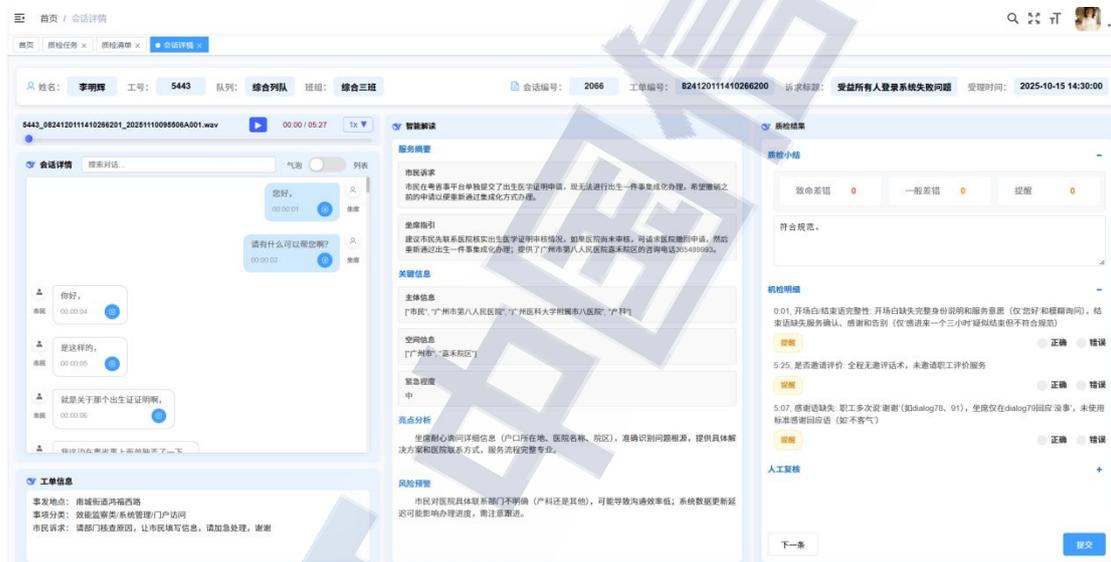
一是建设全量智能感知层（基础能力）：将政务知识库、政策文档作为外部知识注入 DeepSeek 等大模型中，通过提示工程（Prompt Engineering）和微调（Fine-Tuning）技术，提升模型在政务场景下的意图识别、情感分析、实体抽取和摘要生成的准确性与可靠性，并基于 DeepSeek 大模型实现对话内容的深层语义解析与结构化提取。

二是建设多维量化诊断层（核心分析）：政务热线质检智能体针对政务场景优化，支持专业术语，自动完成服务合规性检查，同时能理解复杂语境、推断用户真实意图、评估沟通策略的有效性，还能智能识别服务过程中的风险点与亮点，准确提取市民诉求、生成服务摘要和待办事项。

三是建设治理研判洞察层（价值应用）：将政务热线质检智能体

深度嵌入政务服务运营体系，通过数据驾驶舱实现服务质量可视化监控，通过智能工单实现问题自动流转，通过知识库自优化实现业务能力持续提升。建立“个体—班组—机构”多级质量追踪机制，实现精准管理。

四是闭环赋能应用层（应用扩展）：政务热线质检智能体设计了可扩展的应用框架，支持从会话质检向工单办理质效分析、知识推理与政策优化辅助等场景延伸。



来源：案例申报单位提供

图 8 基于大模型的政务热线质检智能体质检引擎界面

2. 实施成效

一是在提升政务效能方面，实现了质检模式的根本性变革。通过全量质检全面替代传统人工抽检，质检覆盖率从不足 5% 提升至 100%，彻底消除了服务质量管理的盲区。智能质检效率提升 90% 以上，实现了对海量会话的即时分析与处理，服务风险处置时效从小时级缩短至分钟级，诉求办理质效得到明显改善。

二是在优化资源配置方面，实现了人力资源的高效利用与价值重塑。智能质检体释放了 90% 的质检人力，使其从重复性的机械劳动中解脱，转而投入更具价值的服务流程优化、复杂个案处理及员工赋能辅导等工作。通过精准的能力提升和个性化的服务指导，客服人员专业素养和服务意识不断增强，培训针对性提升 50%，培训时长减少 30%，实现了人才队伍建设的提质增效。

三是在提升服务质量方面，群众满意度和政府公信力获得双提升。标准化服务执行率达到 98% 以上，政务服务标准化、规范化水平显著提高，政务服务体验得到实质性优化。通过全量质检和群体诊断，形成了数据驱动运营管理机制，为持续改进服务质量提供了科学依据，推动了政务服务从“满意”到“非常满意”的深度转变。

3. 创新价值

一是技术应用上，开创性地将大模型技术深度应用于政务质检领域，攻克了复杂场景语义理解、多维度智能研判等技术难题，实现了从“感知智能”向“认知智能”的跨越。

二是业务模式上，创建了“全量感知-实时预警-精准诊断-闭环赋能”的智能治理新范式，重新定义了政务服务质量管理标准和流程。

三是治理理念上，将质检从单纯的监督考核工具，升级为驱动组织持续进化的智能引擎，实现了管理价值的重构。

案例 7：广东省粤政易平台智能办公助手

报送单位：广东省政务服务和数据管理局，北京彩智科技有限公司

粤政易平台是广东省政务协同办公核心载体，为全省各级单位提供统一的移动办公服务。依托该平台打造的粤政易智能办公助手，作为广东省协同办公领域人工智能总入口，聚焦四大核心智能场景深度赋能：智能办公对话整合全域政务信息与政策解读，构建专业知识库，实现政务咨询秒级响应，高效解决信息获取难题；智能写作遵循统一公文规范，提供文书初稿生成、内容优化等服务，保障公文合规性与撰写效率；智能 PPT 融合政务专用模板库、单位业务数据与汇报要求，实现内容贴合业务、格式规范统一；智能政策研究整合各级公开政策、行业动态与单位专属数据，生成专业研究报告，为决策提供科学支撑。

1. 主要内容

一是筑牢统一数据支撑底座，全面归集全域公开政务信息、政策文件、业务流程规范及单位专属数据资源，按统一标准完成语义级治理与结构化处理，建立动态更新的标准化知识库，同时落实数据分级分类管理、加密存储等合规措施，确保数据安全可用。

二是建设本地化政务模型体系，依托广东省政务云与算力资源，部署适配政务场景的专用大模型，围绕行业术语、内部制度、公文规范等核心维度开展专项训练与调优。

三是聚焦核心场景深化智能赋能，在智能办公对话场景，依托知

识库实现自然语言交互解答与流程精准指引；在智能写作场景，按统一公文规范提供初稿生成、内容优化服务；在智能 PPT 场景，融合政务专用模板库与业务数据，实现内容贴合业务、格式规范统一；在智能政策研究场景，整合多维度数据开展趋势分析、成效评估。

四是强化安全合规与集约复用，将合规审查嵌入选型、部署、应用全流程，通过分级权限管控、操作日志追溯等措施筑牢安全防线，创新“一地创新、多地复用”模式，搭建标准接口与适配指导机制，推动特色智能应用快速复制推广，全面提升政务办公智能化、协同化水平。

2. 实施成效

一是日常办公效率提速：多轮对话式智能助手覆盖办文办事全场景，公职人员政策咨询、流程查询、材料引用等需求响应时间从分钟级压缩至秒级，实现“即时解惑、精准指引”，减少沟通等待成本。

二是工作负担显著减轻：政策检索和研读时间大幅度压缩，基层党务工作耗时减少，内控事项处理周期缩短。通过智能写作支撑等能力，大幅降低重复劳动强度。

三是智能解析与合规判断提质：依托大模型深度语义理解能力，政策文本解析、流程合规性判断准确率提升。可精准提取文件核心条款、关联配套材料，自动识别不合规环节并给出优化建议，大幅降低人工复核成本与执行偏差风险。

四是数字转型标杆凸显：推动公职人员“人工智能+政务”应用思维与数字技能显著提升，形成高效智能的办公氛围。项目作为省级

“人工智能+”内部办公示范案例，将提供可复制推广的实践经验，树立政府数字化转型标杆，进一步增强政府公信力与亲和力。

3. 创新价值

一是以高频办公场景为牵引，聚焦智能对话、写作、PPT制作、政策研究四大核心需求，通过强化私有数据治理实现智能化与业务深度贴合—全面归集各单位内部公文、业务流程、专业术语等私有数据资源，按统一标准完成语义级治理与结构化处理，构建行业及单位专属知识库，结合业务特色开展定制化模型训练，破解通用智能工具适配性不足的问题；

二是构建“私有数据治理—定制模型训练—全流程安全管控”闭环体系，通过本地化部署、国密算法加密、分级权限管控等措施保障数据安全，破解政务私有数据“不敢用、不能用”的痛点。

三是创新“集约复用”模式，建立统一技术底座与标准接口，支持“一地创新、多地推广”。

案例 8：贵州省积极探索“人工智能+政务服务”模式 深化“贵人智办”AI 助手应用

报送单位：贵州省政务服务中心

近年来，贵州省政府锚定人工智能大模型场景化应用，于 2025 年率先提出“积极探索‘人工智能+政务服务’模式”的改革方向。为破解企业群众“办事难、流程繁”的核心痛点，贵州省政务服务中心联合贵州大数据集团，创新运用人工智能技术集约化开发“贵人智办”AI 助手，构建起“问、导、办、查、评”五位一体智能化闭环服务体系。该助手实现省市县乡村五级政务服务部门全覆盖共享，彻底打破层级与部门壁垒，推动政务服务从“能办”向“好办”“智办”的跨越式升级。

1. 主要内容

以“统筹集约、全链赋能”为核心思路，“贵人智办”AI 助手从业务、建设、技术三大维度系统推进：

一是业务层面：聚焦企业群众找事项难、申报难等堵点，发挥人工智能优势，通过“技术+业务”模式，紧密围绕政务服务“问导办查评”全闭环申报办理流程开展业务模拟、业务语料收集、训练调优等工作。研究制定问答交互业务逻辑，以 11 万余条政务服务事项通俗化词条为语料训练基础，通过测试不断优化事项命中率和交互体验，实现智能问答、引导、办理、查询、评价全场景赋能，并逐步拓展到智能收件、智慧审批、智慧监测等场景。

二是建设模式层面：坚持省级统一规划、统一建设、全省共用的

模式，避免市县重复投资建设，最大化发挥资金与资源效益，实现“一点发布、全省应用”的集约化建设目标，以“贵人智办”AI助手为五级政务服务体系提供标准化支撑。

三是技术层面：“贵人智办”AI助手部署在云上贵州电子政务云，实现与贵州政务服务网融合服务，以 DeepSeek 通用大模型为技术底座，结合贵州大数据集团自主研发的“魔树工厂”平台，通过本地部署与自主研发，构建起具有自主知识产权的政务服务大模型。融合贵州省市县乡村五级政务数据资源，经多轮数据治理实现自然语言精准解析、办事场景智能匹配，破解政务服务专业性强、流程复杂的智能化应用难题，确保服务精准度与安全性。



来源：案例申报单位提供

图 9 “贵人智办”AI助手用户界面

“贵人智办”AI助手于5月8日上线贵州政务服务网开展试运行，从试运行情况看，主要取得了五方面成效：

一是智能答。通过构建知识库和小模型，匹配 11 万余通俗化事项词条，支持用户方言和口语化表达，进一步消除政策术语与群众表达之间的语言鸿沟，可快速精准地将用户的口语化问题匹配至所需办理的政务服务事项，一定程度上避免通用模型推理办事指引不准确问题。目前可解答全省 5087 个标准化事项（累计 206 万余个实施事项）相关问题，已累计响应问答 130 余万次，事项搜索效率较旧版模式提升 70%。

二是精准导。运用 DeepSeek 意图理解能力，精准识别用户需求，针对政务服务事项，匹配事项通俗化标签库，精准推导办理事项及相应服务专区；针对企业需求、咨询投诉、人工服务等内容，引入“企业之家”、12345 热线留言、“云坐席”视频办服务等衍生服务链接，有效满足用户多样化咨询办事需求。

三是互动办。与申报系统深度融合，实现了公共卫生许可、执业药师变更注册等 330 个事项“边聊边办”，申请人只需通过文字或语音“聊天”，系统即可自动识别填写表单，目前已成功办理近 700 件，申报效率和传统办事方式相比提升 2-3 倍。

四是实时查。实现身份证、驾驶证等 100 个高频查询服务在聊天中直查，已累计智能查询 2 万余次，真正实现即问即答，让传统冷冰冰的对话模式变得有温度。

五是无感评。构建无感评价机制，当问答交互结束时，“贵人智办”AI 助手将自动收集信息，自动分析研判服务质量，帮助优化系统功能和服务。

3. 创新价值

一是闭环服务全覆盖，驱动政务办理质效跃升。突破多数省份政务服务智能体仅能单一咨询问答的局限，“贵人智办”AI助手依托一体化政务服务平台，创新打造“问、导、办、查、评”五位一体全流程闭环服务体系。这一模式彻底改变了政务服务碎片化咨询的现状，实现从咨询到全周期办理的质变，让群众和企业办事更高效、更顺畅。

二是五级覆盖集约化，推动服务标准全域统一。以政务服务全省“一张网”为建设基础，“贵人智办”AI助手实现对省、市、县、乡、村五级政务服务层级的有效覆盖，达成“一点发布，全省应用”的显著成效。依托贵州政务服务网省级统筹建设，省市县乡村五级各部门共用，并构建全省统一的政务知识中台，在全省政务服务办事指南数据基础上逐步丰富药监、疾控等行业知识，实现全省政务服务领域知识“一网应答”，同时避免基层重复建设，充分发挥集约化建设效益。

三是多模态交互赋能，提升办事服务体验质感。“贵人智办”引入智能化多模态能力，实现咨询问答中对文本、语音输入的智能识别，同时支持边聊边办及多种格式文件上传。这些功能全面优化了咨询办事的服务流程，为群众和企业带来更便捷、更智能的服务体验，大幅提升办事满意度。

案例 9：江西省“小赣事”智能体驱动政务服务创新发展

报送单位：江西省政务信息中心

通过打造全省统一的智能服务平台，构建“小赣事”智能体平台数据汇聚池及知识库，提升全省集约化建设水平，深化“慧说”“慧答”“慧教”“慧办”四类智能化服务场景，实现对事前、事中、事后各个环节智能服务升级，全面提高服务智能水平及办事效率。平台构建用户画像，为用户提供千人千面的精准服务。通过智能问答、智能引导、智能预填、智能预审等功能，创新“对话即办事”服务模式，提升政务服务效率。同时，强化 AI 安全能力，实现对知识库、对话内容的智能识别与风险防控，保障平台智能应用的安全可靠。

1. 主要内容

一是统一顶层规划，强化组织协同。江西省委省政府高度重视智能体平台建设应用，江西省推进政府职能转变和数字政府建设领导小组印发了《江西省运用人工智能等信息技术打造“小赣事”智能体的工作方案》，在各地各部门的共同努力下，按照工作方案建设要求与责任分工，积极推动“小赣事”智能体平台及场景应用的建设。

二是统一平台架构，规范应用标准。基于数字政府多模态底座、复用省级一体化政务服务平台及数字政府共性能力中心的能力，应用通义千问等国内先进的通用大模型，融合智能预审、帮办代办等技术，建设全省统一的“小赣事”智能体基座，制定智能体应用标准和规范体系，赋能各地各部门智能体应用建设。

三是加强数据共享，挖掘知识价值。完善一人一档、一企一档、电子证照、业务办理、用户评价等数据，形成“小赣事”智能体数据汇聚池，打造用户专属空间及个人画像。同时依托各地各部门动态维护法律法规、政策解读、办事指南等信息，构建“小赣事”知识库。通过数据共享，实现消息与服务智能推送、业务办理智能填报等应用。

四是加大技术创新，深化智能应用。围绕“高效办成一件事”和精品政务服务事项，依托“小赣事”智能体平台打造慧说、慧答、慧教、慧办四大智能服务应用，实现用户意图精准识别、服务智能推送、咨询智能答复、办件智能填报与智能审核等多维度服务升级，为企业群众提供事前、事中、事后全流程的智能服务，提升部门履职能力和企业群众办事体验。



来源：案例申报单位提供

图 10 “小赣事”智能体慧答界面

2. 实施成效

一是**统一架构统筹规划，降低建设成本**。通过集约化建设，提供统一的大模型 AI 共性能力支撑，实现政务数据和知识的集中管理和统一调度应用，提高数据共享效率，降低智能应用的建设成本，实现全省政务服务智能应用的统一管控及安全运维。

二是**简化办事复杂度，主动服务，提升企业群众满意度**。通过用户画像与行为分析，为用户提供专属的“小赣事”智能体助理服务，实现用户需求主动识别、服务主动推送等，打造“千人千面”的精准服务。

三是**事前、事中、事后全流程智能化服务，提升服务效率**。以 AI 重构办事全流程，打造“对话即办事”智能服务模式。依托“小赣事”智能推送、智能引导、智能预填、智能预审等能力，用户与“小赣事”对话即可完成查数据、找证照、办业务等需求，提升智能化服务水平及效率。平台应用后，事项填报信息材料平均减少 50%，业务人员审批时间缩短 60%以上，线上办事效率提升 60%左右。

四是**完善线上线下服务渠道，赋能政务服务全领域、全渠道**。集成省、市、县多级服务事项，汇聚社保、医保、教育、文旅等多领域知识，全面赋能赣服通、赣企通、江西政务服务网、自助终端、线下窗口等政务服务渠道，实现服务同质、数据同源。

3. 创新价值

一是**创新引入 MCP 标准协议**，让 AI 模型能够与不同智能体、数据源和工具进行无缝交互，实现跨领域、跨层级、跨模态的智能协

同。

二是叠加行业意图识别模型，实现用户意图精确识别，精准答复及推送服务，实现用户需求“秒懂”。

三是创新“对话即办事”智能服务模式，以 AI 重构办事流程，大幅缩短咨询办理时间，实现“即时答复、即时办理”。

四是建立全链路安全防护体系，应用大模型安全卫士对知识库进行深度检测与智能提醒，确保知识库的安全，从源头规避答复风险；并对用户输入内容和平台答复内容检测分析和智能拦截，实现全链路多重安全防护。

案例 10：政务服务智能体打造广西“高效办成一件事”新高地

报送单位：广西壮族自治区大数据发展局，广西壮族自治区信息中心，数字广西集团有限公司

广西壮族自治区政务服务智能体属于公共服务数字化领域创新，聚焦政务服务中政策解读与咨询渠道分散、办事流程复杂且指引不智能、知识更新滞后、材料上传不规范、窗口审核重复耗时等痛点，依托人工智能大模型等技术打造政务服务智能体，赋能“高效办成一件事”落地，推进国家 42 个重点事项及自主创新的 69 个特色事项加快实施。

1. 主要内容

一是构建统一知识体系与基础数据库。结合政务服务改革需求，编制相关实施方案，组建工作专班联合多部门攻坚 14 个月，统一梳理政务服务事项办理流程，建立政务服务知识体系；打造法人库与综合人口库，整合企业和个人全生命周期数据，构建数据关联，形成支撑政务服务的基础数据库，为智能服务提供数据基础。

二是打造“一源多端”统一知识中枢。全面汇聚五级政务服务部门的实施清单、政策法规等全量知识，利用自然语言处理技术解析非结构化文本，抽取关键信息构建跨域政务知识图谱；建立“知识版本管理”“变更监测预警”机制，实时更新知识并监控用户咨询中的问题，推送至运营平台优化，同时通过机器学习扩展知识库，结合用户画像提供定制化问答服务。

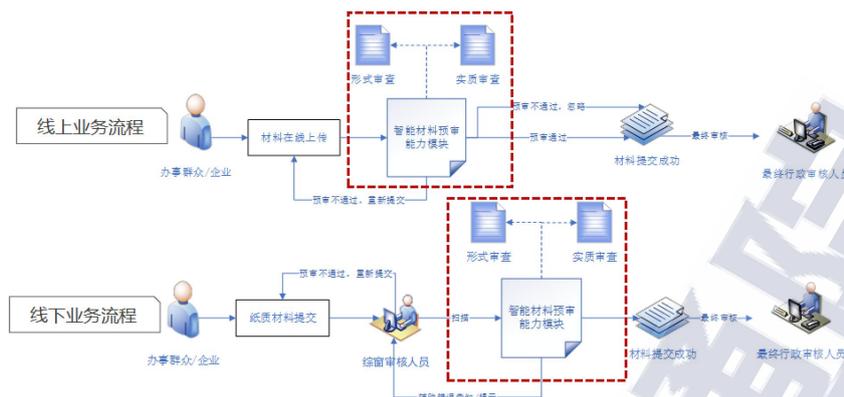
三是搭建“问答—引导—即办”全链路服务引擎。基于自然语言大模型解析用户意图，通过多轮对话澄清需求；集成业务规则引擎与知识图谱，智能拆解“高效办成一件事”流程，校验信息完整性并生成可视化办事路线图，嵌入申办入口；以大模型为决策中枢，将办件需求拆解为标准化步骤，调度相关服务完成“需求解析—结果生成”自动化闭环，实现“即问即办”。



来源：案例申报单位提供

图 11 广西政务服务智能体咨询问答—新生儿出生“一件事”场景

四是优化智能预审业务流程。针对智能审批事项，定制数据汇聚模块对接业务系统，明确审查要点并动态管理；通过对接多部门数据接口实现表单智能校验，利用图像识别等技术将申请材料转化为结构化数据，与基础信息库比对核验；系统自动对申请人资质、材料等进行预审，生成预审结果，记录审批全流程信息，辅助人工复核。



来源：案例申报单位提供

图 12 广西政务服务智能体智能预审流程

五是实现多渠道集成协同。采用开放式平台架构，通过标准化 API 接口与“智桂通”APP、各级政府门户网站、线下大厅等服务前端无缝对接，确保不同渠道服务内容一致、体验统一，推动跨部门、跨层级服务协同与数据融合，强化政府整体服务能力。

2. 实施成效

一是政务服务标准化水平显著提升。通过统一事项管理标准，对政务服务事项涉及的 200 多个要素规范化管理，政务服务事项规范统一为 4133 项，办理材料减少 461 项，办事环节减少 1122 项，“一口告知”落到实处，有效降低企业群众办事信息获取成本与理解难度。

二是线上线下办事渠道高效畅通。线上打造统一申报入口，开设“高效办成一件事”专区，推进重点事项“一网通办”；线下强化帮办代办并设立 393 个“办不成事”反映窗口，累计受理问题 2145 件、办成 2011 件，办成率 93.75%，群众满意率 99.96%，同时归并整合

486 条政务热线，建成“一号对外”总客服，2025 年受理诉求 7.12 万件，解决率 93%、满意率 95.78%，实现线上线下服务无缝衔接。

三是办事材料与表单大幅精简。依托数据共享与智能整合，重点事项表单字段平均精简率达 54%，平均表单预填率达 52%；通过接入 354 类电子证照，材料平均精简比例达 75%，如退休“一件事”申请材料从 27 份减至 8 份、缩减 70%，材料共享率 38%，切实减少企业群众填报量与材料提交量，避免重复提交。

四是业务办理效率与协同能力跃升。打通 239 套国垂、区垂业务办理系统，总体打通率 97.55%，全程网上可办率达 91.9%，实现“五通”协同；如住房公积金贷款购房“一件事”审批时限从 35 个工作日压缩至 15 个，提速超 57%，办理环节从 8 个精减至 3 个，跨部门业务流转效率大幅提升。

五是政务服务智能化与精准度提高。智能问答准确率整体提升 35%，可精准识别群众办事诉求；智能预审通过 AI 自动比对审查要点，一键生成预审意见，减少工作人员重复审核工作量，降低人力成本，同时帮助群众一次性提交规范材料，减少补齐补正次数，多个典型做法获国务院肯定及主流媒体推广，形成可复制的政务服务创新经验。

3. 创新价值

一是技术融合创新。首创“多模态 AI+规则”架构，融合大语言模型、自然语言处理、OCR 识别与知识图谱技术，既能将企业章程等非结构化文本转化为结构化数据，又能整合跨领域审批知识形成动

态规则库，破解政务数据格式不一、专业知识分散难题。

二是数据应用创新。建立群众问答数据多维度挖掘模型，自动识别民生热点、焦点诉求，定期生成专项分析报告，为政策优化与服务提升提供数据支撑，实现“以需定策”的政务服务优化模式。

三是服务模式创新。依托 AI 技术自动解析政策法规，动态生成个性化办事清单与导航路径，精准告知办理顺序、地点及材料；通过智能算法预判用户潜在需求，提供全流程主动服务引导，打造“智慧懂我、主动帮我”的新型办事体验。

四是集成协同创新。采用开放式平台架构，通过标准化 API 接口打通多渠道服务前端，实现“一个智能核心、全渠道服务”，保障不同渠道应答一致性；推动跨部门、跨层级数据融合与服务协同，强化政府整体服务能力。

案例 11：“蒙速办”智能助理政务智能体应用案例

报送单位：内蒙古自治区政务服务与数据管理局

案例由内蒙古自治区政务服务与数据管理局作为需求方，支付宝（杭州）数字服务技术有限公司作为建设方，在“蒙速办”移动端上线“智能助理”功能。项目引入大模型技术，应用检索增强生成（RAG）、奖励模型（Reward Model）、链式思考（CoT）等方法，提升问答精准度。系统对接“蒙速办”办事指南、12345 知识库等政务服务语料，能识别地域属性（如内蒙古公积金政策）和时效性要求，并通过 SaaS 模式云端部署，实现 7×24 小时服务，在提升服务效率的同时，降低了建设和运维成本。

1. 主要内容

一是利用 RAG 技术，在回答生成时实时检索“蒙速办”办事指南、12345 知识库等权威政务语料，确保内容准确。

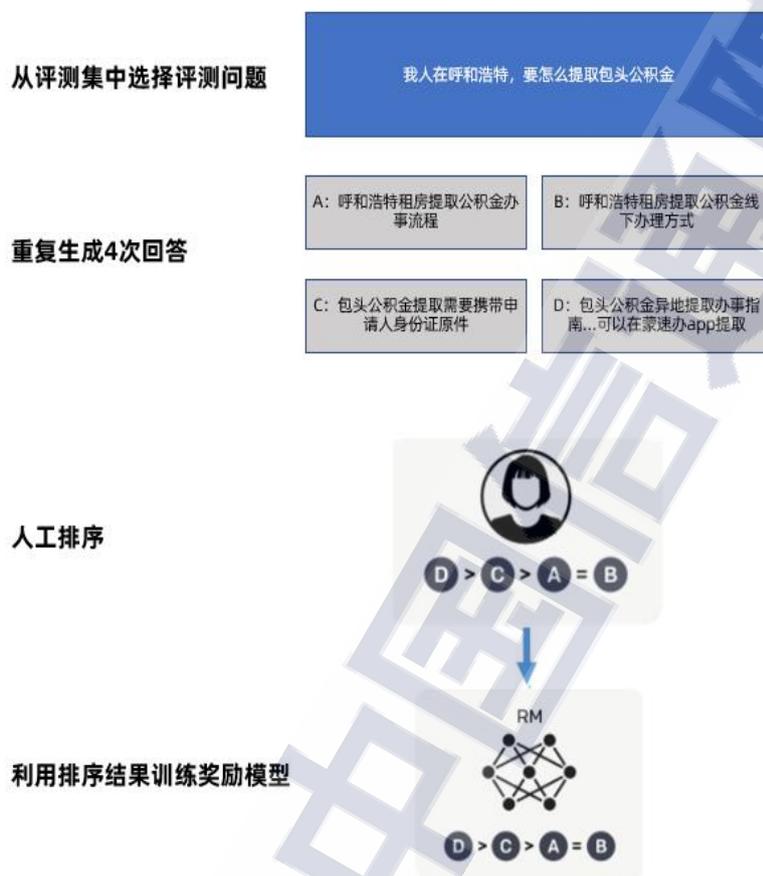
二是引入奖励模型（Reward Model），通过标注员对多个生成答案进行排序（而非打分），训练自动评分模型，提升评估一致性。

三是应用链式思考（CoT）扩展测试问题，例如从“出生一件事”衍生出预防接种、户口登记等子问题，丰富评测覆盖。

四是采用多模融合策略，结合通义千问、DeepSeek 等模型优势生成回答。

五是建立三层安全防控流程，在用户提问理解、风险决策、回答审核环节分别实施意图识别与内容过滤，防范敏感或错误输出。

六是采用 SaaS 化运营模式，由支付宝负责模型迭代与运维，“蒙速办”按月提供最新政策语料，双方通过运营月报持续优化问答效果。



来源：案例申报单位提供

图 13 “蒙速办”智能助理模型训练中所采用的奖励模型原理

2. 实施成效

一是**降低成本**。千条评测集的人工标注与归因成本从 20 人天降至 4 人天；政府节省相关建设资金投入。

二是**提升效率**。智能客服实现秒级响应，承担大量常见咨询，人工客服可聚焦复杂业务。

三是**改善体验**。系统累计服务 18.67 万人次，支持语音交互和办事卡片直推，降低老年人等群体使用门槛。

四是保障准确。通过 RAG 和严谨标注，有效避免政策理解偏差，如准确区分“和”与“或”等关键逻辑。

五是快速推广。SaaS 模式使系统在不新增本地基础设施的情况下通过“蒙速办”移动端覆盖内蒙古 12 个盟市。

此外，高质量智能服务增强了公众对数字政务的信任，也为后续“边聊边办”（如授权后查询公积金余额）等深化应用奠定基础。

3. 创新价值

一是应用大模型新技术提升政务客服问答质量，如通过奖励模型减少标注主观性，利用 CoT 扩展测试场景，结合 RAG 增强事实准确性。

二是采用 SaaS 化合作模式，企业负责技术运维，政府专注内容供给，降低基层使用门槛。

三是在安全防控上采取多层审核机制，适应政务场景对合规性的高要求。

案例 12：云南省政务服务“边聊边办”智能体建设实践

报送单位：云南省政务服务中心

为深化人工智能在政务服务领域的创新应用，云南省政务服务中心聚焦“高效办成一件事”，创新构建“1+N+N”方法论（即 1 套知识图谱，N 个知识领域，N 个应用场景），以“能力搭建寻找共性、场景应用贴近需求”为实践原则，通过“智能体搭建—场景试点—模型调优—场景迭代”的闭环机制，全力推动政务服务从“好办、易办、快办”向“智能办、贴心办、主动办”升级。

1. 主要内容

一是精耕语料建设，筑牢数据基础。坚持“全域覆盖 + 精准聚焦”原则构建语料库。一方面，根据“一件事”领域政策文件、办事指南、流程规范等信息，梳理并投喂基础语料 1.6 万条，确保覆盖核心场景。另一方面，聚焦试点“残疾人服务一件事”，专项梳理该领域政策解读、办件要求、常见问题等专属语料 465 条，形成“基础语料+专属语料”的双层支撑体系，为智能体精准服务提供数据保障。

二是聚焦核心技术，构建硬核能力。围绕政务服务实际搭建底座。构建政务智能体基础框架，融合 NLP、DST 等语言理解与生成技术，强化语义解析能力；搭建领域知识图谱，实现政务业务逻辑与数据的结构化关联；优化提示词工程，提升智能体对复杂办事需求的响应精准度；升级知识检索算法，保障信息调取的高效性与准确性。四大能力协同，筑牢技术底座。

三是靶向场景落地，破解办事痛点。紧扣“残疾人服务一件事”

需求与痛点，搭建功能场景。针对“流程看不懂”，打造智能咨询场景，实现 24 小时响应；针对“材料备不全”，开发材料预审场景，智能审查材料时效性、匹配性、合规性；针对“表格填不对”，构建信息回填场景，智能识别材料信息与聊天内容完成表单秒填。



来源：案例申报单位提供

图 14 云南省“边聊边办”智能助手进行表单回填

四是坚持迭代优化，提升服务质效。遵循“实践—测试—优化”闭环机制持续提升智能体。根据试点反馈持续优化，不断推动智能体服务从“一件事”向“一类事”拓展。

2. 实施成效

一是办件效率大幅提升，政务服务提速增效。24 小时 AI 智能问答替代传统“工作日 8 小时响应”，非工作时段咨询响应率从 0 提升至 100%，有效分流降低人工咨询量，让政务服务突破时间与人力限制。材料预审环节传统人工审核需逐件核对且易受工作时段限制，智能体实现秒级自动审查并反馈结果，通过率大幅提升。表单填写环节，传统模式需群众手动录入 22 项信息，平均耗时较长，填单错误率高，

智能体通过信息自动回填功能，实现“一秒生成”表单，填单准确率达 90%以上。

二是群众体验持续优化，办事便捷度显著提升。智能咨询问答精准度最高达 80%，群众无需反复查阅复杂指南，即可快速获取流程指引。材料预审即时反馈问题，避免传统模式“材料不全跑多次”的困扰。自动回填功能降低操作门槛，便利不熟悉线上操作的特殊群体。

三是政务服务模式创新，数字化转型深入推进。通过“1+N+N”方法论落地，智能体赋能一件事日趋路径成熟。从“残疾人服务一件事”试点的效果来看，该模式可快速复制至其他领域，进一步推动政务服务从“被动响应”向“主动服务”“人工办理”向“智能赋能”转变。运行积累的业务数据与实践经验，将持续助力政务服务向“智能办、贴心办、主动办”迈进。

3. 创新价值

一是方法论创新：“1+N+N”精准赋能。打破通用大模型“大而全但不精准”的建设困境，以“一套知识图谱+N个知识领域+N项场景应用”的框架实现“小切口切入、大范围覆盖”。既保障基础能力的通用，又保障特定需求满足。

二是技术创新：“语料+算法+场景”深度融合。聚焦政务服务核心需求，构建“基础语料支撑+四大核心技术+精准场景落地”的闭环体系。通过政务领域专属语料训练与 prompt 调优，让大模型从“通用能力”转向“政务服务能力”，核心指标准确率达 80%。

三是模式创新：“边聊边办”全流程闭环。将咨询、预审、填单

等环节整合为“聊天式办理”，实现“无需切换页面、无需熟悉流程、无需手动填单”的极简体验。



案例 13：“鄂汇办” AI 政务智能助手应用

报送单位：湖北省数据局

为积极响应《政务领域人工智能大模型部署应用指引》中提出的“鼓励探索政务智能体、具身智能等创新应用”，湖北省数据局依托蚂蚁百灵大模型、政策知识图谱、自动化标注平台及 DeepSeek R1 深度思考能力，聚焦“鄂汇办”平台用户找服务难、智能客服意图识别不准、服务推荐不精准等痛点，构建起覆盖智能问答、智能导办、政策解读的一站式政务智能服务体系，打造上线“鄂汇办” AI 政务智能助手应用“小鄂同学”。

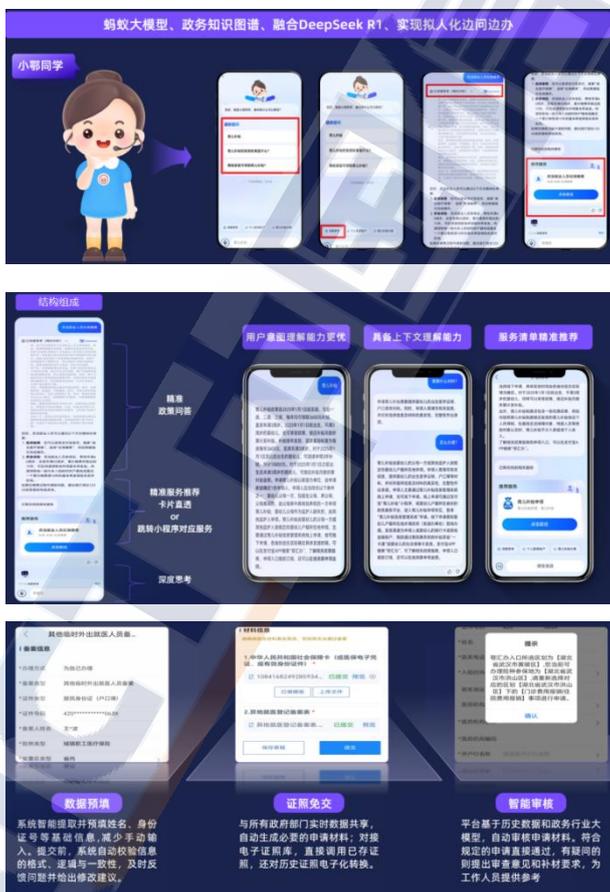
1. 主要内容

一是技术方面，底层依托蚂蚁百灵大模型基础平台作为整个系统的核心引擎，实现高效的信息检索和服务反馈。中间层依托政务领域的服务事项、办事指南、FAQ、行业政策等，快速构建智能服务支撑体系，精准匹配用户诉求；用户层对外呈现一个统一、连贯、智能的 AI 政务智能助手，改善公众的政务服务体验，助力构建智能、便捷、高效的数字政府服务体系。同时，利用链式思考（Cot）、检索增强生成（RAG）、主动提示（Active-promp）、奖励模型（RewardModel）等大模型相关技术，实现智能化数据标注及推理能力。

二是数据方面，构建覆盖全省的“政策知识图谱”，将分散在各部门的政策文件拆解为“条件—材料—流程—服务清单”四元组结构，形成结构化知识库。对用户政务类办事意图进行了全面梳理，定义规范、标准化的 N 要素意图上千项，覆盖业务的主要行业和场景。围

绕这两类数据进行加工、应用及数据隔离管控，明确界定边界及应用范围。在数据安全方面，严格遵守数据安全法规和隐私保护治理体系。

三是部署方面，由湖北省数据局指导，采用 SaaS 化模式，以云端私有化方式部署。湖北省数据局开设独立的云端租户，由蚂蚁集团根据实际需求匹配对应的服务及资源，打造 AI 政务智能助手统一管理平台，为智能助手建设方提供包含标准化功能和支持定制化的开放接口等全面的管理、运维和运营工具。



来源：案例申报单位提供

图 15 “鄂汇办”数字人提供智能导办帮办

2. 实施成效

一是政务服务效能显著提升。通过精准意图识别和多轮对话能力，将用户寻找服务的时间从数分钟缩短至 3 秒内。在智能导办场景中，实现“聊天中一个页面一分钟办成事”，业务办理效率提升数十倍。首批选取 9 个县市区开展试点，目前已上线 311 项“智能办”服务。特别是在育儿补贴申领等热点服务中，近 30 日通过智能推荐成功办理 7000 余次。

二是人力资源配置优化。智能助手 7×24 小时在线服务，有效分流人工客服压力。以政务服务 1000 个回答评测样本为例，智能化数据标注相比传统人工标注节约人力成本不少于 20 人天，大幅降低运营维护成本。

三是用户体验全面改善。多模态交互支持文字输入和语音对话，为老年人、残疾人等群体提供平等的信息获取渠道，有效缩小“数字鸿沟”。通过个性化服务推荐和精准政策匹配，用户满意度显著提升，稳居全国政务服务排行榜第一。

3. 创新价值

一是模式创新上，引入智能化数据标注技术，有效降低大规模评测集交付自测成本，提升评估效率并支持快速迭代；

二是机制创新上，降低人工干预和专业知识依赖，建立多维度自动化评估体系，通过对用户交互实际验证并持续升级；

三是场景创新上，从菜单式点选转化为对话式互动，实现推断用户意图并精准推送可线上办理的服务，直接引导用户完成线上办事。通过分析用户的服务意图，结合用户标签分析的算法能力，为用户提

供个性化的服务推荐。



案例 14：智能体构建数智劳动力，助力湖北社保数字化转型

报送单位：湖北省社会保险服务中心，珠海金智维信息科技有限公司

案例是湖北社保联合金智维，为落实国家数字化转型战略而联合实施的《湖北省社保数字化公共服务能力建设项目》。项目于 2024 年 10 月 14 日启动，至 12 月 13 日完成验收，建设周期短，成效显著。项目核心是构建了一套完整的政务智能体应用体系，通过部署智能经办与审核、智能客服、智能导办、智能引航系统和智能话务，实现对社保经办服务全链条的智能化重塑。该项目通过验收后已常态化上线运行，系统稳定，界面友好，业务处理流畅准确。

1. 主要内容

一是构建数智劳动力，实现业务自动经办与审核。针对高频、重复、有固定规则的业务流程，部署了业务经办智能体。以“企业职工基本养老保险关系转移”场景为例，智能体模拟人工操作，自动在业务系统中完成信息获取、校验、审核、配账及上传等全流程操作，打造了永不疲倦的“AI 公务员”，实现了业务经办的“智办智审”。

二是打造智能交互体系，提升对外服务效能。利用 AI 大模型技术，构建了智能客服与智能导办系统。智能客服基于覆盖 1263 个政策文件和 454 条问答的知识库，提供 7x24 小时的精准政策解答。智能导办则创新性地采用“智能体+拟人化界面”模式，通过与硬件机具融合，打造智能导办一体机，在无需数据接口的情况下，成功实现

了参保信息查询与证明打印等服务的自动化，为用户提供了类人型的柜台服务体验，也为政务领域的具身智能发展探索了一条路径。



来源：案例申报单位提供

图 16 金智维智能导办一体机

三是创设引航风控模式，强化内部经办合规。智能引航系统如同一位“AI 教练”实时伴随经办人员，它在业务办理过程中提供浮窗式操作指引、政策法规即时查询、风险点秒级提醒，并自动记录操作日志。此举将风险控制关口前移，变被动追责为主动预防，大幅提升了经办业务的合规性与安全性。

四是建设统一智管平台，实现数智劳动力统筹运营。通过统一智管平台，为湖北社保构建了统一的数智劳动力运管体系。该平台实现了对多个智能体的集中管理、任务调度、权限控制和效能分析，确保了整个智能经办体系稳定、高效、可控地运行。

五是构建智能话务体系，破解热线接通与答复难题。实现热线智能化升级，有效破解接通难、答复慢、服务不均衡等群众痛点。以大模型对话引擎为核心，相当于一名“AI 坐席助手”7×24 小时在线待命。它能自动理解群众咨询意图并即时作答，语音识别与合成实现自然交互，遇到复杂问题还能调用社保知识库精准应答。同时，智能话务台支持多线并发接入，让热线在高峰期也能稳定服务群众。

2. 实施成效

一是政务效能倍增，人力资源优化。政务智能体的应用直接带来了工作效率的跨越式提升。以特殊工种信息自动填报业务为例，人工办理需 3 分钟/笔，而智能体仅需 15 秒/笔，效率提升 91.7%。这不仅大幅缩短了业务办结时长，在社保业务量日益庞大的背景下，有效将工作人员从繁琐重复的操作中解放出来，使其能够投入到更高价值的决策、服务和复杂问题处理中，实现了人力资源的优化配置。截至验收，业务经办智能体上线的 8 个场景中，已为湖北社保节约了大量人工工时，提质增效最显著的一个场景中，智能体为工作增效高达 1260 倍（从人工需要耗时 3 天，降至仅需 1 分钟）。

二是服务质量升级，群众满意度提升。智能客服与导办智能体提供了全天候、不间断的在线服务，解决了传统服务模式受时间、空间限制的问题。拟人化的交互和精准的政策解读，极大地改善了用户的服务体验，让群众“懂政策、好办事”，有效提升了群众对社保服务的满意度和获得感。

三是经办风险可控，管理质效增强。智能引航系统通过事中实时监控与预警，构建了业务经办的“防火墙”。它将业务差错和合规风险消灭在萌芽状态，降低了因操作失误可能造成的损失，保障了社保基金的安全。

四是数据驱动决策，治理能力现代化。通过核心指数可视化系统，实现了对全省社保数据的自动校验、穿透分析和实时监测，为管理者提供了直观、可靠的数据看板和决策支持，推动了社保治理从经验型向数据化、精准化转变。

五是热线接通提升，咨询服务更顺畅。智能话务实现接通率显著提升、答复准确度持续增强、人工压力明显减轻，群众咨询满意度大幅提高，真正形成“打得通、答得准、服务全天候”的社保智能话务新模式。

3. 创新价值

一是模式创新：首创了“大模型智能决策+RPA 自动准确操作+AI 智能风控”的政务智能体全链条解决方案，不仅实现了前端服务的智能化，更完成了中台审核与后端风控的深度融合，构建了完整的社保数字生态。

二是技术创新：在智能导办场景中，创造性采用“RPA 模拟人工操作”，突破数据接口壁垒，为大量存在类似“孤岛”问题的传统政务系统提供了低改造、高效益的智能化升级路径，是技术应用上的重要突破。

三是应用创新：智能引航系统将 AI 技术应用于事中风险防控与

伴随式指导,改变了传统依赖培训和事后审计的管理模式,实现了“授人以渔”的实时赋能,是 AI 在政务风控领域的深度应用创新。

四是架构创新:通过数智劳动力统一智管平台,实现了对分散数智劳动力的集中化、平台化运营管理,为未来规模化扩展智能体应用奠定了坚实基础,体现了前瞻性的架构设计。

案例 15：黑龙江省政务服务问答智能体

报送单位：黑龙江省政务大数据中心，中移系统集成有限公司

黑龙江省政务大数据中心积极探索大模型技术赋能智能客服，打造了黑龙江省政务服务问答智能体。该智能体基于大模型的自然语言理解能力精准识别用户意图，支持口语化提问，显著降低了公众使用门槛，并通过智能导办模式，将问答交互延伸至实际业务办理。同时以高质量的政务知识库为基石，结合检索增强生成技术，显著提升了问答准确率。通过为企业建立精准画像，实现政策智能匹配、一网推送，推动了由“企业找政策”向“政策找企业”的转变。

1. 主要内容

一是以提升用户体验为中心，降低群众的使用门槛。借助大模型的自然语言理解能力，政务服务问答智能体能够精准识别用户意图，支持口语化提问，有效弥合了群众日常表达与专业政务术语之间的“语言鸿沟”。同时基于智能导办模式，将业务在线办理链接嵌入至用户对话中，实现问答交互延伸至实际业务办理，显著提升了办事便利度。

二是以政务服务知识库为基石，提高政务服务问答准确率。通过梳理全省 3598 项政务服务事项、20462 条 12345 热线等数据，构建高质量政务服务知识库，为智能问答提供充足的“语料”支撑；同时结合检索增强生成技术，有效提升模型回答准确率，切实提升群众满意度。



来源：案例申报单位提供

图 17 黑龙江小龙智能客服提供问答服务

三是搭建服务效能画像，提升政策精准推送度。利用大模型推理能力，画出政策兑现“三张像”。①为企业精准画像，实现政策智能匹配，实现政策一网推送。②为政策标准画像，将政策按照文件类型、产业类型等进行分类，企业第一时间了解掌握适用政策。③为政府服务效能画像，动态监测事项网办率、事项兑现率、事项实办率、咨询回复率、政策推送率等，提升企业获得感、满意度。

2. 实施成效

一是政务服务效能显著提升。引入大模型以来，为全省 3000 万群众提供方便快捷的智能化客服体验，系统问答准确度从不足 50% 提升至 90%，有效破解传统客服“答非所问”“指引模糊”等痛点，满足了群众、企业在办事咨询、问题答疑、政策咨询等方面的诉求，切实提升了群众在线咨询办事的便利度。

二是惠企政策高效兑现。创建全省 347 万+企业档案，实现“一企一档”；累计发布事项 3300 条，当前现行有效发布政策事项 1758 条，政策文件 1075 件，解读内容 355 个，基于智能体对企业多维度数据（如规模、行业、纳税等）进行深度分析与关联，精准定位适配政策，累计推送事项 3177 次，覆盖企业 293 万户，累计推送企业 4300 万条次。

三是行业影响力不断提升。申报“黑龙江省智能客服升级实践——基于 DeepSeek 的智慧助手应用”项目，获《2025 中国信息协会数据要素应用创新大赛“数据要素赋能数字政府建设”赛道》二等奖，为智能体在政务行业的应用提供了典型范例。

3. 创新价值

一是采用“大模型+知识库”技术，基于大模型的自然语言理解实现用户意图的精准识别，结合政务知识库显著提升模型问答准确率。

二是基于大模型自动构建与更新政务服务知识图谱，实现多源信息结构化整合。通过捕捉政务事项、企业政策中的实体、关系与属性，增强回答内容与用户问题的关联度，切实提升服务效能。

三是引入生成内容与知识图谱交叉验证机制，有效缓解大模型“幻觉”问题。通过将模型初始输出与政务服务知识图谱进行比对验证，修正不一致内容，以知识图谱的确定性显著增强信息发布的事实性与可靠性，增强了政务服务的权威性与公信力。

案例 16：“警博士”公安政务服务 AI 大模型一体化服务平台

报送单位：南京市公安局，支付宝（杭州）数字服务技术有限公司

南京市公安局与支付宝（杭州）数字服务技术有限公司紧盯企业群众办事需求，扎根面向企业群众的政务服务场景，启动了“警博士”公安政务服务 AI 大模型一体化平台（以下简称“警博士”AI 大模型）建设工作，主要是利用大模型高效的语义理解和逻辑推理能力，融合网办数据共享技术，为群众提供精准化、定制化、智能化的服务咨询，实现公安政务服务业务“边问边办”。

1. 主要内容

一是智能咨询与解答。基于办理事项数据集、政策法规数据集和群众问答数据集，“警博士”AI 大模型通过自然语言处理技术，理解、分析和识别用户意图，从数据集中检索召回相关信息，为用户提供 7×24 小时的公安政务服务专业解答，解决了“群众办事咨询内容繁琐”“警力资源时空上的局限”两大痛点，“警博士”AI 大模型可快速从业务服务类数据集中调取对应内容进行回复。同时，结合用户行为数据集，分析用户多轮咨询偏好，以及当前对话问题的历史相关性同类问题，实现“继续问”的个性化推荐。

二是智能线上服务推荐。通过本轮次的问答记录，以及业务服务类数据集分析结果，实现智能关联办事服务卡片。办事服务卡片是线上业务办理的入口，整合原先分散的线上办理渠道资源，用户只需要

在同一个对话窗口直接点击卡片，就能实现业务的线上办理。颠覆传统通过文字描述的指引，需要让用户另切其他服务入口的繁琐步骤流程。最终落实一站式的“边问边办”。

三是业务办理指引与辅助。利用用户基础信息数据集和地理空间信息数据集，当用户需要办理身份证、户口迁移等业务时，“警博士”AI 大模型可根据用户身份信息和地理位置，为用户推荐就近的业务办理点，并提供详细的办理流程指引和所需材料清单。

四是服务质量优化。通过服务质量评估数据集，对“警博士”AI 大模型的服务进行实时监控和评估。若发现服务响应时间过长或用户满意度较低等问题，及时调整警博士的服务策略，如优化知识库内容、调整智能推荐算法等，提升服务质量。



来源：案例申报单位提供

图 18 南京公安“警博士”

2. 实施成效

一是在社会效益方面，“警博士”AI大模型建设将大幅提升企业群众办事的满意度和获得感。通过提供精准、实时、多维的智能化政务咨询与导办服务，有效解决群众“找不到、问不清、跑多次”的痛点，实现政策“一键解读”、材料“一次列清”，显著降低市民办事的时间成本与认知负担。同时，将一线警力从重复性咨询工作中解放出来，使其更聚焦于专业执法与服务创新，进一步提升公安机关现代治理能力与服务形象，打造“精准、智能、有温度”的南京公安服务新模式。

二是在经济效益方面，通过“警博士”AI大模型建设将实现警力资源集约化利用与政务运行效能提升。通过智能客服有效承接高频咨询需求，预计可减少50%以上人工坐席服务量，节约行政成本，优化人力资源配置。另一方面，以标准化、可复制的大模型赋能模式，为全市政务服务体系智能化建设提供示范，降低同类系统重复建设投入。长远来看，该项目的成功实施还将构建政务大模型技术落地与产业协同生态，吸引人工智能技术企业、数据服务企业参与共建，推动南京在“AI+政务”赛道形成领先优势，为数字经济发展注入新动能。

3. 创新价值

一是技术融合创新。通过融合DeepSeek、通义千问、蚁天鉴等多源大模型能力，结合公安政务专业知识库，构建了具备强语义理解与逻辑推理能力的政务专属智能体，实现了从“泛化问答”到“精准导办”的跨越。

二是服务模式创新。在全国率先实现“边问边办”服务模式，将智能咨询与线上办理无缝衔接，用户在对话中即可完成业务办理，彻底改变了传统“先问后办、多入口跳转”的繁琐流程。

三是数据驱动创新。通过整合用户行为、地理位置、业务办理等多维数据，实现个性化推荐与智能引导，提升服务的精准度与用户满意度，构建了“人机协同、闭环服务”的政务智能新范式。

案例 17：“审点芯”开启杭州智慧政务新篇章

报送单位：杭州市政务服务中心

杭州市创新打造“审点芯”政务服务智能体，深度融合通义千问、豆包、DeepSeek 等大模型能力，构建覆盖高频事项、涉企政策、行政审批、政府采购等领域的动态知识库，提供 7×24 小时智能互动服务，实现咨询“秒级响应”、政策“精准推送”。通过“一地一码”策略与数字化看板，实时分析区域需求差异，支撑精准供给与资源调配。针对复杂问题，设置 96345-2 热线人工兜底，确保服务无死角。同时，创新推出热点政策访谈直播与数字人短视频宣讲，实现政策解读深度与精度结合。

1. 主要内容

一是精细化打磨知识库体系。接入通义千问、豆包和 DeepSeek 等人工智能大模型技术，打造“审点芯”政务服务智能体，提供全生态、全链条、全天候的智能互动咨询服务，知识库涵盖了各重点领域的高频事项、涉企热点政策、行政审批中介服务政策法规、政府采购事项、区域产业特色服务事项和政策等方面内容，可提供咨询互动、精准查找。

二是个性化应对服务需求。以一地一码的形式，在全市各区、县（市）大力推广使用，并依托数字化看板研判分析不同区域企业群众对服务内容、服务模式等需求，为后续更好地开展精准化服务、扩大服务惠及面等提供有效参考。并接入 96345-2 热线人工坐席，为咨询者提供个性化兜底答复。

三是定制化提供解决方案。针对企业群众咨询的高频问题进行跟踪，并定制主题访谈直播和数字直播服务予以宣传推送，为企业群众解决痛点、难点问题提供有效参考和路径。如杭州某企业线上咨询公司注册政策时，“审点芯”智能体首先分析全市各区的重点扶持领域，随后根据企业的主营方向匹配更精准的区级政策。工作人员跟踪到该企业为高新科技企业时，及时联系到滨江区进行跟进，同步推出“审点芯”数字直播滨江区专场推介人才企业综合服务政策，企业最终以优惠的房租和适配的政策在该区落地。



来源：案例申报单位提供

图 19 “审点芯”智能体答复企业政策咨询截图

2. 实施成效

一是服务效能显著提升。“审点芯”智能体具备实时并发处理能力，可支持多用户同时访问且 24 小时在线，彰显了咨询服务的规模

化优势。“审点芯”智能体知识库集结 12345 热线、“亲清在线”平台、96345 便民热线等数据，联动区县特色平台，实现知识库动态更新，确保热点政策实时解读、存疑难题权威解释、高频问题即搜即答。借助语音信息识别等技术，能精准把握企业群众的需求与关注点，实时回答精准度达 90%以上。

二是服务模式创新突破。针对企业群众咨询热点，推出“审点芯”热点政策访谈直播与数字人短视频政策宣讲，形成“AI 咨询+直播推介+人工兜底”三位一体服务模式。访谈直播以系统性解读为特点，开展全面深入的政策宣讲；数字人短视频则以针对性见长，生动形象、一针见血地突出政策重点和变化所在，实现了政策解读深度与精度的有机结合，为政企沟通提供了迅速且有效的思路和方法。

三是服务供给精准高效。“审点芯”智能体为企业群众提供智能互动咨询服务累计超过 10 万次，并根据当前关注度较高的热点政策问题，以“高效办成一件事”为靶向，指导各地梳理特色产业“一类事”服务清单，积极打造“一地一品牌”特色服务，形成西湖龙井茶、高端服装贸易、知识产权保护、科技成果转化、低空经济、生物医药、视觉智能、外籍人才等“一类事”服务清单 39 份、服务事项 1194 项，并在 2025 年第十九届全国政务服务工作会议交流研讨会上作典型交流发言。

3. 创新价值

一是技术融合创新。深度整合通义千问、豆包、DeepSeek 等多模态大模型，构建动态知识库，支撑全领域、全天候智能服务，突破

传统政务服务“单一模型、静态响应”的局限。

二是服务模式创新。首创“AI 咨询+直播推介+人工兜底”三位一体服务链，除了实现智能咨询功能，还通过热点政策访谈直播的系统性解读与数字人短视频的精准化宣讲，以及人工坐席兜底服务加持，实现政策传播的深度与精度双提升。

三是治理机制创新。依托“一地一码”区域化策略与数字化看板，动态分析企业群众需求差异，推动服务资源精准调配，形成“需求感知—服务响应—精准匹配”的闭环治理体系。

案例 18：“泉城通办”政务大模型平台

报送单位：济南市大数据局，济南市信息中心

项目旨在响应国家关于政务服务数字化与智能化的号召，聚焦“一网通办”等重点任务，通过前沿的人工智能技术对现有政务服务平台进行智能化升级。本项目构建了一个协同共享、安全规范的大模型平台，有效解决了部门智能化转型中的核心难题，全面提升了政务服务的效能与公众满意度，并形成了可复制、可推广的先进经验，为数字政府建设注入了新动能。

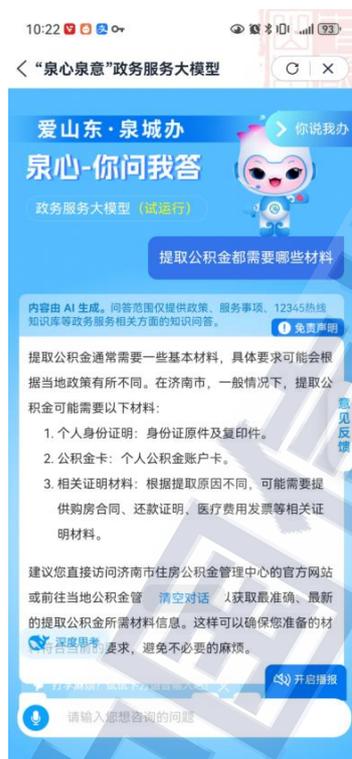
1. 主要内容

一是强化顶层设计与标准引领。率先建立全市大模型应用制度规范体系，制定并发布《济南市“泉城通办”政务大模型平台应用标准》等行业标准，明确模型接入、服务输出等关键技术要求。推行“数据官”机制，统筹大模型引进、能力开发与数据共享，为规模化应用奠定制度基础。

二是构建集约化平台与智能中枢。采用“统建共用、安全统管”机制，统一规划建设集算力调度、模型管理、知识治理、场景接入于一体的模型平台。打造统一的知识库管理、AI 工具箱及标准化开发接口，为各部门提供超过 60 个专业知识库支持，降低技术门槛与应用开发成本。

三是创新场景驱动与智能体赋能。围绕民生高频需求，接入多个部门的“智能体”应用场景。利用 Agent 智能体模块实现可视化流程编排与自定义知识库服务，快速搭建“你问我答”“你说我办”等智

能交互场景。通过融合通用与垂直大模型，形成从底层支撑、模型训练到 AI 能力输出的完整服务链条。



来源：案例申报单位提供

图 20 “泉心泉意”数字人智能问答页面

四是促进数据生态与资源共享。创新“全市统建，场景复用”模式，建成涵盖 1.6 万余份政策文件、16 万余项办事指南及超 200 万条问答记录的统一知识库。建立“智能体超市”，鼓励各部门自主开发应用并开放共用，促进资源复用与协同创新，构建协同共享的政务智能生态。

五是筑牢安全可信的防护体系。依托政务云进行私有化部署，严格管控数据存储与模型调用，实现数据流转留痕、模型输出双重审核。通过架构设计确保服务的高准确性与可解释性，统一配置身份认证、日志审计等安全接口，建立“数据不出域、模型可控管”的安全基线。

2. 实施成效

一是政务服务效能显著提升。政务智能体的应用实现了从被动咨询向智能导办的转变。通过大模型的语义理解能力，用户意图识别准确率达到 92.3%，问题解答精准度达 89.5%，极大提升了线上服务的即时性、准确性和便捷性，累计服务超 2.6 万人次，优化了营商环境。

二是人力资源成本有效降低。平台赋能在线咨询与办理，减少了对传统人工客服的依赖。平均每个智能体场景可降低约 10 万元的运营成本，有效节约了财政资金与人力资源，使有限的人力能够投入到更复杂、更需要人工干预的政务服务中。

三是资源利用效率大幅优化。通过制度设计与集约化建设，避免了各部门在算力、研发、数据训练上的分散投入和重复建设。统一的平台提高了算力、模型、知识库等资源的可复用性与错峰使用效率，探索出了大模型应用的低成本、高效益创新模式。

四是治理与服务能力现代化进阶。整合 12 个区县、3 个功能区的政务资源，打破了数据壁垒，形成了协同治理的合力。智能体对海量政策文件和办事指南的精准解读与推送，提升了政策落地的精准度和政府决策的科学性，推动了数字政府治理能力的现代化。

3. 创新价值

一是模式创新。首创“全市统建、场景复用”的集约化建设模式与“智能体超市”机制，实现了模型、工具、应用和场景的高度融合与按需复用，有效规避了重复建设，降低了总体拥有成本。

二是技术创新。率先融合“星汉”政务大模型与 DeepSeek-R1

通用大模型，构建了通用能力与政务垂直领域知识深度融合的技术路径。通过 Agent 智能体实现可视化流程编排，降低了 AI 应用开发门槛。

三是机制创新。建立“数据官”机制与统一的标准规范体系，从管理源头保障了大模型应用的规范有序与数据共享的安全高效。通过架构设计破解大模型“黑箱”与行政流程严谨性之间的矛盾，确保了服务的可信可靠。

四是安全创新。构建了“数据不出域、模型可控管”的私有化部署安全架构，实现了数据全流程留痕与模型输出双重审核，为政务大模型的安全应用树立了标杆。

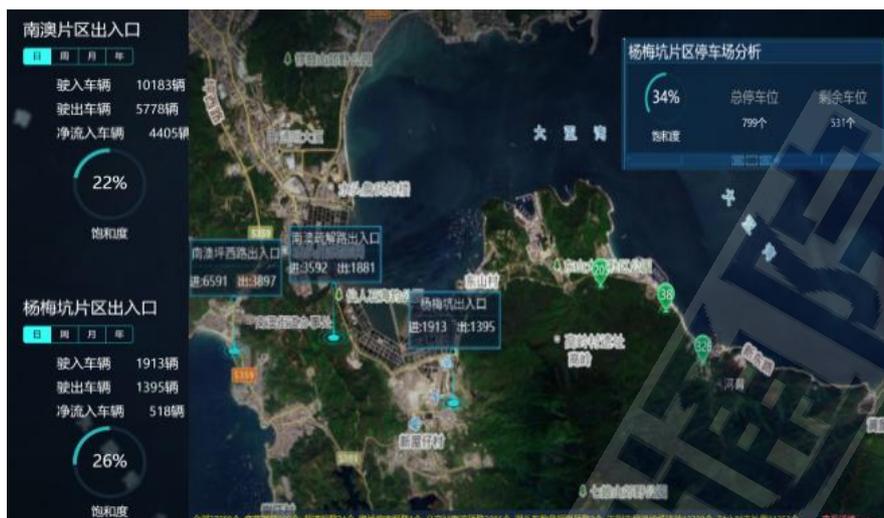
案例 19：AI “微改革、微创新” 矩阵

报送单位：深圳市大鹏新区政务服务和数据管理局

大鹏新区基于智慧大鹏运行指挥一体化平台汇聚整合公安“雪亮工程”、智慧旅游、三防、街道自建等视频，并聚焦业务部门工作痛点，在旅游交通领域先行尝试，逐步打造“视频+AI+应用场景”的集约化智慧大鹏精耕模式，目前已形成 AI 公交车调度、AI 重点车辆管理、AI 休闲船舶管理、AI 交通监测、AI 旅游管理、AI 沙滩管理、AI 野沙滩管理、AI 政务服务管理等场景组成的 AI “微改革、微创新” 矩阵，在重要道路车流引导、旅游景区车流、停车、人流、沙滩安全预警、重点车辆安全管控（泥头车、危化品车和客运车等）、三防监控预警、政务服务评价等方面，为相关业务部门规范和引导相关对象行为提供有效的参考依据。

1. 主要内容

一是在交通监测方面，通过在新区出入口、重要路段部署具有 AI 识别功能的摄像头对车辆开展实时监测。时刻关注新区路况，自动识别车辆、抓拍图片、统计排名。整合停车场数据实现对新区停车场进行全面的监测，可以了解新区停车场的总车位和剩余车位，同时还对停车场的饱和度进行预警和变化趋势分析。



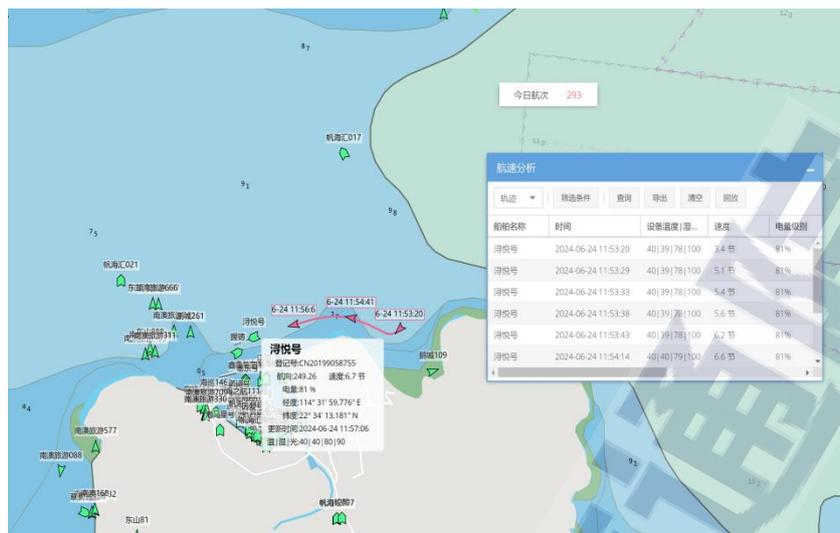
来源：案例申报单位提供

图 21 深圳市大鹏新区 AI+交通监测

二是在公交调度方面，通过部署 AI 算法，实时监测车站人流量变化，当接近饱和状态时，迅速发出预警信号，公交调度人员只需要在手机上就可以及时掌握公交站的人流量情况，以此为依据进行动态公交调度，有效节约人力的同时也提高运转效率和乘客疏运速度。

三是在电动车管理方面，AI 就像“隐形卫士”，运用视频 AI 视觉，精准识别电单车违规行为，无论是未佩戴头盔还是私闯红灯，都在后台悄无声息记录，让电单车违规行为无所遁形，为办事处动态调配巡查执法力量提供依据支撑。

四是在休闲船舶管理方面，引入 AI 技术，船只的位置、航向信息被全天候收集，AI 算法对异常航行行为如违规、超速、夜航严格把关，信息直达管理部门，协助做好船只管理和维护水上交通安全。



来源：案例申报单位提供

图 22 深圳市大鹏新区 AI+休闲船舶管理

五是在旅游管理方面，通过 AI 摄像头对新区各大旅游片区进行全面覆盖，帮助管理者把握整体游客趋势，合理调配资源进行引流，提升游客体验。

六是在沙滩管理方面，AI 算法感知极端气候条件下的沙滩人员滞留事件并及时预警推送到办事处工作人员手机端，有效应对恶劣天气带来的临时撤离需求。

七是在野沙滩管理方面，部署了具备太阳能供电、5G 传输和边缘计算功能的“千里眼”智能摄像头，通过 AI 分析，可及时识别违规搭建帐篷、违规生火等现象，并通过粤政易将预警信息第一时间发送至办事处指挥中心进行处置。

八是在政务服务管理方面，部署了具有行为分析识别的 AI 摄像头。工作人员的工作态度将不再模糊，行为分析提醒避免玩手机等行为，确保公共服务公正透明，提升了服务水平和群众满意度。

2. 实施成效

AI“微改革、微创新”矩阵在新区大数据平台汇聚的各类业务数据、新区雪亮平台汇聚海量视频监控数据、AI 平台的算法能力以及空间地理平台底图等支撑下，在交通、旅游、安全生产等重点领域构建了实时监测的 9 大 AI 应用场景，为旅游、交通等 13 家行业主管部门提供智能辅助，以智慧化管理替代人工管理，提升工作效率和管理水平，如东部公交公司通过 AI 公交调度场景线上开展新区范围内重点公交站台的人流量监测并开展公交车调度，减少了每周工作日期间近 30 人次的公交站台现场巡查调度，大大节省了人力成本；如 AI 休闲船舶管理助力各办事处船舶监管数字化转型，通过该系统每天进行船舶巡查，助力防范休闲船舶夜间违规出航行为；如台风天时 AI 沙滩管理及时预警，支撑各沙滩滞留人员清退，有效助力防范安全事件的发生。

3. 创新价值

一是资源集约化整合创新：打破公安“雪亮工程”、智慧旅游、三防等多领域视频壁垒，依托一体化平台实现跨部门资源汇聚，破解“信息孤岛”痛点，实现视频资源高效复用。

二是“视频+AI+场景”深度融合创新：聚焦旅游交通核心领域，以业务痛点为导向，将 AI 技术精准嵌入实际工作场景，形成 8 大 AI“微改革、微创新”场景矩阵，避免技术与业务脱节。

三是渐进式落地模式创新：采取“先行尝试、逐步拓展”策略，从旅游交通领域突破，再横向延伸至安全管控、政务服务等领域，降

低创新风险，提升落地实效。

四是精准化治理赋能创新：通过 AI 技术实现车流、人流、重点车辆、沙滩安全等要素的智能监测预警，为业务部门提供精准决策参考，推动治理从“被动应对”向“主动预判”转变。



案例 20：地下工程风险监测预警智能体

报送单位：深圳市龙岗区应急管理局，深圳市城市公共安全技术研究院有限公司

针对深圳市龙岗区岩溶发育、地质条件复杂和地下工程建设呈现点多、线长、面广且风险交织的特点，龙岗区应急管理局基于“深圳市 CIM 地下空间平台”“龙岗区 CIM 平台”“AI 龙岗”等市区政务信息化建设成果，整合龙岗岩溶发育区不良地质条件、隧道工程、基坑工程等各类地下风险动静态数据和工程、行业、属地风险研判工作成果，构建龙岗区地下工程风险孪生一张图和专题风险知识库，探索建设地下工程风险监测预警智能体。

1. 主要内容

龙岗区从制度建设、技术统筹、专项应用等多个维度，体系性推进地下工程风险监测预警智能体赋能工作，主要做法如下：

一是高位推进、强化统筹。地下工程风险监测预警业务综合性强、涉及面广、专业众多，区领导高位提出以 CIM、AI 赋能地下工程风险管控工作部署，专项推进相关工作。

二是风险孪生一张图、专题风险一个库。在“深圳市 CIM 地下空间平台”“龙岗区 CIM 平台”“AI 龙岗”等市区政务信息化建设成果统一技术体系下，整合龙岗岩溶发育区不良地质条件、隧道工程、基坑工程等各类地下风险动静态数据和工程、行业、属地风险研判工作成果，系统性归类、标注，打造专题知识库，一张图孪生展示龙岗区地下工程风险，为智能体建设应用提供坚实基础。

三是行业“参谋+助手”智能体建设应用。用好智能体的前提是知悉智能体的能力局限性、聚焦应用场景。本智能体定位为“协助者”，主要开展以下方面建设工作：①提示词工程。通过提出问题或指令、限定大模型的系统角色，补充示例，引导大模型在交互中输出最优结果。②上下文工程调优。通过基础层、动态层、拓展层分级工程化调优，为大模型提供合适的信息集合，提升大模型的地下工程风险专题上下文容纳、科学组织能力。③实战迭代优化。将大模型模块化部署于龙岗区应急管理监测预警指挥平台，以“参谋+助手”的角色投入实战，滚动迭代知识库、提示词，提升自然语言交互、知识检索分析能力。



来源：案例申报单位提供

图 23 深圳市龙岗区地下工程风险监测预警智能体

四是固化机制、迭代提升。与智能体建设应用工作同步，结合市级部门地下工程风险管控最新做法和龙岗自身特点、痛难点，固化形成长效机制，保障“一张图”“一个库”数据鲜活性、完整性，为智能体迭代升级、深化应用提供制度保障。

2. 实施成效

一是地下工程风险海量数据检索问答。可快速检索、提取“一张图”“一个库”已纳管 4 条线路、20 个工区、153 处风险源的地质条件、相关责任方、致灾链条等关键信息。

二是地下工程风险数字孪生展示。可根据研判专家、指挥员的自然语言指令，完成隐患点、风险区及相关信息的检索、定位、显隐控制，通过数字孪生平台直观展示。

三是生成风险态势总结及对策建议。可调用周边环境研判工具，对隐患点、风险源周边隐患房屋及人口、地面塌陷隐患点、不良地质条件区域、监测点预警情况等进行了统计，输出风险概况描述及初步对策建议。目前，已支撑风险研判、起草地下工程风险提示/预警单 27 份，并为郭屋村房屋异常开裂、科创三路滑坡等风险事件应急处置工作提供辅助。

3. 创新价值

一是 CIM+AI 集约化建设，减少政府投资。自主训练政务领域大模型需要强大的硬件资源，对区级业务部门并不现实。地下工程风险监测预警智能体建设过程中，充分调研市区既有的 CIM、AI 领域政务信息化建设成果，不另起炉灶，深度融合既有建设成果与目标业务的业务架构、技术架构，探索了一套“共建共享”的解决方案架构和模式。

二是初步构建了适用于岩溶发育区地下工程风险专题知识库和智能体。岩溶发育区岩体破碎、地下水力联系复杂，地下工程施工影

响远大于常规区域，常规地下工程规范、知识不完全适用。本智能体结合龙岗区区域特色，在专题知识库建设和智能体提示词、上下文工程开展过程中，整合了大量的岩溶发育区地下工程施工风险识别研判资料、突发事件案例，并经过风险提示/预警函件起草、突发事件支撑等方面实战历练，较常规工程风险管控模型有更强的针对性和实用性，可供其他类似地质条件区域地下工程风险管控工作参考使用。

案例 21：打造有用、好用、易用的 AI 政务助手“深小 i”

报送单位：深圳市政务服务和数据管理局

深圳市围绕企业群众办事中的痛点堵点，深入推进“人工智能+政务服务”应用，建设上线 AI 政务助手“深小 i”，推动人工智能深度嵌入政务服务问、查、导、办、评全流程，创新打造智能问答、边聊边办、智能辅助申报、智能进度查询、智慧政策服务、智能投诉建议、“智能+人工”协同服务等服务场景，构建“简单业务边聊边办、复杂业务智能辅助办、疑难业务视频引导办”的一体化在线办事新模式。

1. 主要内容

“深小 i”政务智能体通过系统性技术架构与业务创新深度融合，形成以下核心赋能路径：

一是围绕政务服务全链条重点场景，推动 AI 赋能提质提效。推动人工智能深度嵌入政务服务问、查、导、办、评全流程，打造智能问答、边聊边办、智能辅助申报、智能进度查询、智慧政策服务、智能投诉建议、“智能+人工”协同服务等服务场景，构建“简单业务边聊边办、复杂业务智能辅助办、疑难业务视频引导办”的一体化在线办事新模式。实现政务服务“好办易办”。

二是以高质量知识库筑牢智能运行底座，推动语料数据从“碎片分散”到“生态共建”。开展数据汇聚、清洗、标注与语料集优化工作，形成高质量语料集，为知识抽取与应用场景提供稳定可靠的数据

基础。基于政务服务办件数据和民生诉求数据分析，精准锁定企业开办、社保医保等 7 类高频领域作为知识图谱构建的首批攻坚场景。建成覆盖七大重点领域、超 400 万字的精细化、立体化、逻辑化知识图谱体系。建立市、区知识共建共管机制，建设全市政务知识管理系统，打造全市统一政务知识库，实现“一次采集、多方复用、动态更新”，有效降低政务运行成本。

三是创新“AI+政务服务”工程化实施，打造全市统一智能政务服务体系。采用“通专结合”多模型组合技术路线，在重点高频领域采用“专业知识图谱+通用大模型”，在其他领域通过专业语料调优行业大模型，在政策服务领域运用“政策计算器+推理大模型”，实现服务准确、经济、实用。构建“统分结合、灵活适配”的多快好省建设模式，明确“市级统建、部门配置、分级赋能”的轻量化、低成本建设推广路径，上线“深小 i”能力开放平台，推行全市统建共用，支撑各区各部门敏捷开发、快速落地个性化需求。形成“分类评测、持续迭代”的运营优化体系，发挥综合窗口人员熟悉政务逻辑、了解跨部门业务的优势，联动市区各部门业务骨干，共同构成数据治理、图谱构建、问答测评的核心力量。



来源：案例申报单位提供

图 24 深圳市 AI 政务助手“深小 i”

2. 实施成效

自 2025 年 2 月 22 日上线以来，“深小 i”已为企业群众提供近 400 万轮次咨询解答服务，服务用户近 100 万人。在政务办事领域应答率超过 97%，解答准确率超过 94%，根据近 4000 份调查问卷反馈，超过 92%的用户认为“深小 i”帮助解决了问题。

一是通过人工智能全流程赋能政务服务，提供全市域、全领域、全智能、7×24 小时智能咨询导办，表单智能回填、材料智能预审、进度查询等服务，精准高效的智能服务降低了企业群众政策获取和办事成本，有效提高了服务效率。

二是通过推动政策“拟人化查询、通俗化解读、智能化匹配”，打造政策 AI 计算器，对政策申报成功率、补贴金额等自动预测，推进惠民利民、惠企利企服务主动精准送达。

三是以集约化理念创新落地推广模式，实现服务能力从“多头分散”到“共建共享”，避免了重复投入和资源浪费，有助于减少行政成本，提升公共资金使用效率。

3. 创新价值

一是创新打造智能问答、边聊边办、智能辅助申报、智能进度查询、智慧政策服务、智能投诉建议、“智能+人工”协同服务等服务场景。

二是创新知识图谱编制技术，建立市、区知识共建共管机制，上线全市统一的政务服务库平台，实现“一次采集、多方复用、动态更新”。

三是创新“AI+政务服务”工程化实施，构建业务主导、多方协同的实施模式，推动技术开发、场景交付，强化业务主导，实现业务和技术相协同。

四是创新技术研发，围绕提升精准度、有效管控模型幻觉，推进从意图识别、知识检索、答案生成全链条的算法优化提升。

案例 22：苏州工业园区“1+N”政务服务智能体协同矩阵创新实践

报送单位：苏州工业园区行政审批局，苏州德融嘉信信用管理技术股份有限公司

苏州工业园区积极顺应大模型技术发展趋势，前瞻性布局政务智能体体系建设，为从根本上避免“先分散建设、后被动整合”所带来的“智能服务孤岛”问题，在全国范围内率先构建“1+N”政务智能体协同服务框架，打造“AI 服务总入口”，统一门户、统一底座、统一标准，让用户体验“一站到底”，部门服务“拎包入住”，构筑开放共享、协同高效的政务智能新生态。

1. 主要内容

一是首创统一入口，构建“双线”服务新架构。打破传统政务系统分散入口模式，在全国范围内率先建立“AI 服务总入口”，构建“超市货架+AI 专家”双线服务架构。该架构通过 PC 端官网、微信小程序等多渠道触点，既支持用户自主浏览、检索服务事项，也可通过自然对话与智能体交互，为用户提供兼具便捷性与专业深度的一站式服务体验。

二是夯实资源底座，建设高质量数据集。全面整合全区 25 个部门的服务资源，系统梳理政策、融资、成果等 19 类高频场景，提炼形成 33 类标准要素对象，构建高质量、结构化的政务资源体系。该数据集已汇聚金融、载体、中介等超 8 万条资源信息，为上层的智能应用提供精准、可靠的数据支撑。

三是打造“1+N”矩阵，创新全科专科协同模式。打造以主智能体“易宝”为调度中枢、多个专项智能体为能力支点的服务矩阵。主智能体作为“全科医生”负责综合应答与需求调度，根据复杂业务场景实时触发专项智能体（如企业开办、人才服务等“专科医生”）介入，形成“主动调度、精准转办、深度服务”的协同闭环。



来源：案例申报单位提供

图 25 苏州工业园区“1+N”政务服务主智能体“易宝”

四是聚焦用户视角，实现全场景服务覆盖。以用户为中心规划五大服务场景：智能咨询场景实现“全科+专科”问答协同，精准响应用户诉求；办事全链场景覆盖事前事中事后全流程，提升办事效率；政策解读场景自动生成简明版本，增强政策可读性与适用性；诉求感知场景主动识别用户潜在需求与建议，并接入工单系统形成处置闭环；专项直达场景支持用户直接访问特定领域智能体，获取专业化深度服务。

五是强化个性赋能，推动服务模式双向升级。对外，通过构建用

户关系图谱，精准识别企业与个人用户特征与偏好，动态匹配服务资源，提供“千企千面”的智能管家服务。对内，将智能体能力赋能于政务工作人员，辅助其进行业务研判与决策，提升内部办公效能与专业化水平。

2. 实施成效

一是服务效能实现系统性提升，群众获得感显著增强。平台已集成及在建专项智能体 10 余个，累计提供互动量超 5 万人次，单日峰值咨询量突破 700 次，覆盖企业开办、高企申报、施工许可等 12 类高频政务场景。人工咨询量显著下降，常见问题实现“秒回秒应”，基础业务实现“一键导办”。

二是业务流程实现革命性重塑，企业办事成本大幅降低。通过“搜一问一办”全链融合服务，企业办事全流程效率大幅提升。用户使用自然语言即可完成复杂业务查询与办理，首次查询匹配准确率稳定在 85% 以上，显著节约了企业办事的时间成本与人力成本。

三是资源匹配实现精准化赋能，产业服务能级跨越升级。融合 25 个部门及 100 余个全国渠道资源，构建 19 套要素数据集，沉淀资源信息超 8 万条，实现政策、金融、载体、技术等关键资源与企业需求的精准、高效匹配，推动了政务服务从“普惠供给”到“精准赋能”的深层转变。

四是服务模式实现根本性转型，现代治理格局初步形成。依托用户关系图谱与智能画像，推动政务服务从传统的“被动响应”向“主动感知”转变，从“统一供给”向“千企千面”跃迁，从“管理本位”

向“用户本位”变革，初步构建起以数据驱动、智能协同、用户导向为特征的现代政务服务治理新格局。

3. 创新价值

一是体系创新：首创“1+N”政务智能体协同服务矩阵。突破传统单一智能体或简单路由模式，构建以主智能体“易宝”为调度中枢、多个专项智能体协同响应的服务矩阵。该体系实现了“全科智能体统一受理、专科智能体按需调度”的业务闭环，有效避免形成“智能孤岛”。

二是模式创新：打造“双线融合”的智能服务新范式。首次提出“超市浏览+AI专家”双线服务模式，通过“AI服务总入口”，兼顾用户自主办理的效率 and 深度咨询的专业性，实现标准化服务与个性化需求之间的高效平衡。

三是路径创新：探索出可复制的智能化升级实践路径。形成从资源治理、底座搭建到场景落地的智能体建设路径：以跨部门知识库、高质量数据集和统一接入环境夯实智能底座，以企业开办、人才服务等高频场景牵引应用开发，通过机制化协同保障多主体高效参与，实现技术、业务与制度的深度融合。

案例 23：“苏州公积金智能助手”公积金领域 AI 智能体

报送单位：苏州市住房公积金管理中心，支付宝（杭州）数字服务技术有限公司

苏州公积金智能助手是苏州市住房公积金管理中心联合支付宝打造的人工智能政务服务创新产品，于 2025 年 8 月正式上线，依托“苏州公积金”支付宝小程序提供服务。作为全国首个采用 MCP 多模智能体的政务服务应用，其以“会说话、能办事”为核心定位，集成通义千问、DeepSeek、百灵等多类大模型及蚁天鉴安全能力，构建了“学习+奖励+反馈”的闭环优化体系，通过智能问答与智能导办两大核心功能，实现政策解读“秒响应”、业务办理“零跑腿”。

1. 主要内容

一是构建多模融合技术架构。采用多模型融合技术架构，集成蚂蚁百灵、通义千问、DeepSeek 三大模型优势，叠加 RAG 架构全链路升级，通过语义向量+关键词+相关性算法提升检索精准度，整体正确率超 85%。

二是引入 MCP 标准接入协议。采用 MCP（大模型上下文协议）构建智能体核心，搭建大模型与外部数据源及公积金业务系统的标准化通信桥梁，打通数据孤岛，实现跨系统高效协同。借助 MCP 服务网关的统一接入、安全鉴权机制与可配置服务卡片，将传统系统接口升级为支持自然语言交互的智能对话服务，用户在智能助手对话窗口就能查询与办理各类公积金业务。该协议支持“一次开发、多处复用”，

降低多业务场景开发复杂度，为公积金业务智能导办提供统一、灵活且可扩展的技术基础。

三是打造双边核心服务功能。智能问答支持文字、语音口语化交互，7×24 小时在线响应，依托超 2000 条公积金领域垂直语料形成知识库实现政策秒懂秒回，同时提供多轮反问引导，确保解答全面精准。智能导办创新“咨询即办理”模式，用户完成人脸识别认证后，可直接办理公积金账户查询、退休提取等业务，无需繁琐菜单查找，同步跳转业务页面完成办理。



来源：案例申报单位提供

图 26 苏州市公积金智能助手

四是建立闭环训练优化机制。引入专家评测与奖励模型体系，形成“学习+奖励+反馈”闭环优化机制。通过大量真实会话数据的持续训练与评测，不断提升意图识别准确率与回答质量，确保智能助手在真实场景中的可靠性与实用性。

五是强化安全合规保障体系。依托蚂蚁“蚁天鉴”安全大模型，建立实名授权、刷脸核身、信息加密三重防护，符合等保三级、四级

合规要求。所有业务办理流程拆分多步骤状态管控，表单与材料采集由公积金中心提供专属卡片，确保数据安全与业务规范。

2. 实施成效

智能助手上线以来成效显著，累计对话超 3 万次，月访问量近 1 万人次，累计服务企业群众超 2 万人次，访问量月均增长超 50%，致力于改变传统公积金服务模式，成为政务服务智能化转型的标杆案例。

一是政务服务效能大幅提升。月均对话量超 1 万轮，7×24 小时不间断提供服务，替代大量人工咨询工作，有效缓解线下窗口与热线压力。公积金账户余额、缴存明细等查询业务响应时间缩短至秒级，退休提取等业务办理流程从“半天办结”压缩至“分钟级完成”，办事效率提升超 80%。

二是群众办事体验显著改善。采用口语化交互方式，无需专业操作知识，老年人与新手用户均可快速上手。通过“刷脸办、线上办”，减少线下跑腿次数，实现公积金业务“零材料、零上门”办理。截至目前，已有多位职工通过智能助手成功办理退休提取业务，满意度达 100%。

三是服务覆盖范围持续扩大。依托支付宝生态流量优势，打破时空限制，服务覆盖苏州全域公积金缴存职工。月均访问量稳步增长，其中灵活就业人员、退休职工等群体使用率较高，填补了非工作时间政务服务空白，服务可及性显著提升。

四是人力资源配置不断优化。智能问答承接超九成常规咨询，人工客服可更专注于复杂业务与个性化服务，节约了人力资源成本。通

过标准化智能导办流程，降低业务办理差错率，减少材料重复提交与审核成本，实现“降本增效”双重目标。

3. 创新价值

一是全国首创 MCP 协议在政务服务中的应用，构建标准化智能体对接规范，解决传统 API 集成复杂、扩展性差的问题。

二是打造“多模融合+闭环优化”架构，整合多模型优势与专家评测机制，实现意图识别更精准、政策解读更专业。

三是开创“咨询即办理”服务模式，将传统“表单填写”升级为“自然语言对话”，降低政务服务使用门槛。

四是建立全流程安全合规体系，在数据共享与隐私保护之间实现平衡，符合政务服务安全要求。

案例 24：徐州市数智政务人

报送单位：徐州市数据局

徐州数智政务人集成大模型分析、逻辑推理、语音交互、语料治理等核心技术，通过构建标准化政务知识图谱，整合企业开办、不动产登记、公安出入境等 7 个领域 300 余项高频政务服务事项，无论是政策咨询、流程指引，还是业务办理，数智政务人都能实时响应，以清晰易懂的语言提供专业解答。同时还可即问即办 15 个网办政务事项，基于人脸识别、手写电子签批、电子证照调取技术，实现身份认证“秒级通过”，基本信息自动填写，高频电子证照一键调取，如同配备了专属政务顾问。

1. 主要内容

一是智能问答。基于人工智能、逻辑推理引擎技术打造“智慧应答”核心模块。通过语音识别、深度语义解析、政务知识库数据调用，准确索引、回应群众诉求，预判办事过程中潜在问题，快速提供应答选项。该模块还内置投诉热点实时监测功能，为即时的数据流程优化服务提供有力支持。深度融合国内领先的语音交互技术，集成文心一言、通义千问、DeepSeek 等大模型能力，打造“智能问答”核心模块。



来源：案例申报单位提供

图 27 徐州市数智政务人智能问答

二是智能导办。将高频业务嵌入导办流程，通过自然语言处理等技术实现语音导办，办事群众可通过语音交互快速定位服务事项，用户在导办过程中可随时发起事项问题提问。业务办理时系统会自动调取申请人基本信息、调用电子证照，通过人脸识别、手写电子签批等技术保障事项申报安全性、流畅性。



来源：案例申报单位提供

图 28 徐州市数智政务人智能导办

2. 实施成效

“徐州数智政务人”自上线以来，已集成企业开办、不动产登记、公安出入境、人社、医保等 7 个领域 300 余项高频政务服务事项知识图谱，无论是政策咨询、流程指引，还是业务办理，“数智政务人”都能实时响应，以清晰易懂的语言提供专业解答。目前累计服务 10587 人，已提供咨询服务 2.5 万余次。同时，基于人脸识别、手写电子签批、电子证照调取技术，实现身份认证“秒级通过”，基本信息自动填写，高频电子证照一键调取，以“问办一体”的“徐州方案”，为政务服务现代化探出新路。

3. 创新价值

一是多模态交互融合：集成大模型分析、语音识别、语义解析等技术，支持语音、文字、手写签名等多通道交互，实现“说半句话就懂”的模糊语义理解能力，打破传统菜单式操作壁垒。

二是全流程导办：通过“人脸识别”“电子证照调取”“信息自动预填”等技术，将咨询与办理无缝衔接，推动用户从“提问”到“申报”全程线上完成。

三是动态知识图谱：构建覆盖 300 余项高频事项的政务知识库，结合场景化语料治理和逻辑推理技术，实现政策指南解答精准度超 85%。

案例 25：石家庄市政务服务大模型项目

报送单位：石家庄市行政审批局，石家庄市数据局

石家庄市政务服务大模型项目，以政务大模型为核心，构建了“边聊边办”的智能服务场景，实现“对话即服务”。项目融合多角色协作式 Agent 框架与动态知识引擎，结合政务知识图谱与 RAG 技术，提供精准知识服务和 AI 预审功能，显著提升政务咨询与办理效率。通过智能客服、三段式引导流程等技术手段，有效解决了群众办事“流程繁、无人答、退回多”等痛点，实现业务“慧聊速办”，降低群众跑腿次数，提升大厅服务质效。

1. 主要内容

以政务智能体作为核心技术引擎，紧紧围绕“智能赋能、服务提质、流程再造”三大目标，系统性地构建了覆盖咨询、预审、办理全流程的电子政务新范式。其主要做法如下：

一是构建多角色协作式智能体框架，融合动态知识引擎（RAG+政务知识图谱），实现对政策法规、办事指南等政务知识的精准理解与实时更新，为企业和群众提供高准确度的智能问答与引导服务。

二是打造“边聊边办”服务模式，通过拟人化交互界面和三段式引导流程（询问—确认—提交），将传统静态服务转为动态对话式服务，实现“对话即服务”，显著降低群众操作门槛，提升线上申办一次成功率。

三是依托低代码平台与自然语言处理技术，快速构建和部署智能体应用，支持智能客服、AI 预审、自动填表等功能，实现政务服务

的标准化、模块化与高效运营，有效缓解窗口压力，降低人力成本。

四是强化数据安全与合规能力，通过联邦学习、数据加密、权限管控等技术手段，构建覆盖数据全生命周期的安全防护体系，确保政务数据在智能体应用中合法、安全、可控。



来源：案例申报单位提供

图 29 石家庄市大模型数字人提供智能导办帮办

2. 实施成效

智能体以“边聊边办”为核心应用模式，通过自然语言交互实现“对话即服务”，有效解决了群众在办事过程中面临的流程不清晰、材料准备复杂、咨询难等痛点。系统融合多角色协作式 Agent 框架与动态知识引擎，结合 RAG 技术与政务知识图谱，实现了精准的知识检索与业务引导，大幅提升了政务服务的一次性办结率和群众满意度。

一是在政务效能方面，智能体的应用实现了 7×24 小时不间断的智能咨询与预审服务，有效缓解了窗口人员的工作压力，减少了群众

跑腿次数和等待时间。通过 AI 预审与自动填表功能，办件退回率显著下降，线上办理效率提升明显。

二是在人力资源配置方面，智能体承担了大量重复性、标准化的咨询与引导工作，释放了政务人员投入到更复杂、高价值的服务环节，优化了人力资源结构，降低了政府运营成本。同时，系统支持快速部署与持续优化，具备良好的可复制性和推广价值，为全国政务智能化建设提供了可借鉴的实践路径。

三是石家庄政务智能体的落地应用，不仅提升了政务服务的响应速度与办理质量，也推动了政府数字化转型的深入发展，为实现高效、透明、便民的新型政务服务模式奠定了坚实基础。

3. 创新价值

石家庄市政务服务大模型项目创新亮点突出体现在两个方面：一是通过“边聊边办”的拟人化交互模式，将传统政务服务流程重构为“询问—确认—提交”三段式智能引导，显著提升群众办事效率和体验；二是构建标准化智能体服务体系，涵盖知识初始化、第三方系统对接、检索算法调优等环节，形成可复制、可扩展的政务 AI 服务范式。

案例 26：南阳市政务智能助理：“爱南阳”智能客服

报送单位：南阳市行政审批和政务信息管理局，数字南阳科技有限公司

南阳市以“高效办成一件事”为核心目标，通过“业务+技术”双轮驱动，引入人工智能大模型技术，开发上线智能客服系统，提供 7×24 小时不间断服务，实现智能咨询解答、政策解读和办事指引，有效提升政务服务的智能化、精准化和个性化水平。该系统构建的“1+3+N”技术体系（1 个智能中枢、3 类行业知识库、N 个服务应用），具备多模态交互、精准意图识别、智能问答和服务导办等功能，结合丰富的政务知识库，显著优化用户体验。

1. 主要内容

一是在技术架构层面，构建“大模型+知识库+多模态交互”三层体系。以蚂蚁百灵 AI 大模型为智能中枢，中层接入政务事项库、政策文件等结构化数据，上层通过智能客服实现从问题理解到精准回答的全流程自动化，形成完整的智能处理闭环。

二是在交互体验层面，突破传统文字输入限制，支持语音识别与方言交互，满足多元群体使用需求。系统基于用户行为分析实时优化交互内容，通过强化学习机制持续提升应答质量。同时利用大模型语义理解能力，结合用户地理位置、历史记录等数据，实现精准意图识别与个性化服务推荐。

三是在服务流程层面，打造“问答—导办—办理”一站式服务闭环。系统不仅能提供政策解读，还能自动关联办事入口，直接引导用

户完成业务办理，有效打通服务“最后一公里”，显著提升政务服务的连贯性与便捷性。



来源：案例申报单位提供

图 30 “爱南阳”智能客服分布引导精准服务

四是在持续优化层面，采用“数据驱动+人工校验”的双重机制。通过实时收集用户咨询数据，运用智能标注技术快速识别知识盲区，及时更新政务知识库，确保系统响应准确性与时效性，为政务服务智能化转型提供持续动力。

2. 实施成效

一是服务效率显著提升。系统月均处理咨询量超 2000 余人次，问题平均响应时间从传统人工客服的 3 分钟缩短至 10 秒，效率提升 18 倍。特别是在业务办理高峰期，系统可同时处理 2000+并发咨询，

有效缓解了人工客服的压力。

二是运营成本大幅降低。智能客服系统上线后，“爱南阳”人工客服接待减少 80%，市级 12345 客服接单降低 10% 左右，大大节省了人力成本。通过智能化数据标注技术的应用，系统维护成本降低 70%，千条数据标注时间从 20 人天压缩至 4 人天。系统 7×24 小时不间断服务，相比传统人工服务模式，每年可大幅节约夜间及节假日值班成本。

三是服务质量持续优化。通过持续学习优化，回答准确率从初期的 80% 提升至目前的 92% 以上，用户满意度持续提升。针对“高效办成一件事”等重点服务事项，系统提供专门训练，可依据最新服务指南，及时解答群众需求，引导群众使用。

四是管理决策更加科学。系统生成的服务咨询总体分析、趋势分析等数据产品，为“爱南阳”运营机构提供了精准的决策支持。通过分析高频咨询问题，可以提前谋划推动相关服务上线，优化事项办理流程，满足群众办事需求。

3. 创新价值

一是技术创新：“政务大模型+智能化标注+多模态交互”三位一体技术架构，攻克了传统智能客服“知识更新慢、意图识别差、交互体验弱”三大痛点。

二是服务模式创新：突破传统问答式服务局限，构建“智能咨询—精准导办—全程追踪”的全链条服务闭环。创新性地将 AI 能力嵌入政务服务全流程，实现从政策解读到业务办理的无缝衔接，办事时

效大幅提升。

三是运营机制创新：建立“数据驱动—问题发现—流程再造”的逆向优化机制，通过智能客服沉淀的交互大数据，反向推动业务流程再造、应用功能优化。已形成“AI 发现问题—人工研判问题—部门整改问题”的良性循环，累计推动政府消费券、医保查询等 30 多个高频事项流程优化。

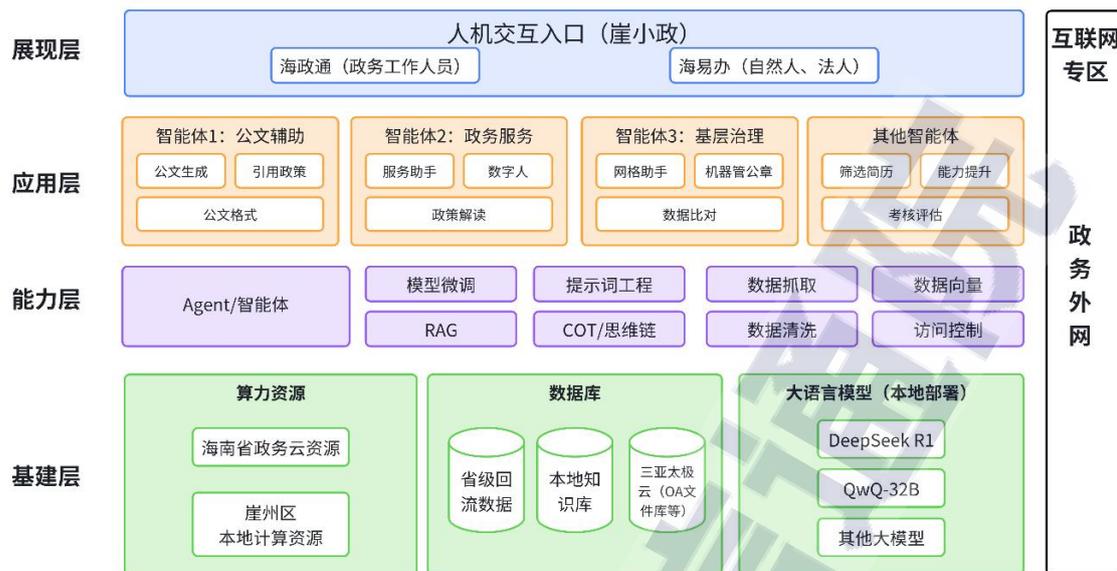
案例 27：崖州区政务智能体协同赋能数字化和智能化

报送单位：三亚市崖州区人民政府

崖州区积极响应国家和海南省数字政府建设战略，依托已有的海南省政务云基础设施和省级数据平台，进一步整合省、市、区级多源异构数据，构建高效精准的数据资源平台。引入 AI 大模型技术，明确以人工智能驱动政务服务与治理精准化为目标，通过智能体的广泛应用，打造覆盖公文处理、政务服务、基层治理等多个核心领域的智能化应用体系，全面提升区域治理能力和服务水平。

1. 主要内容

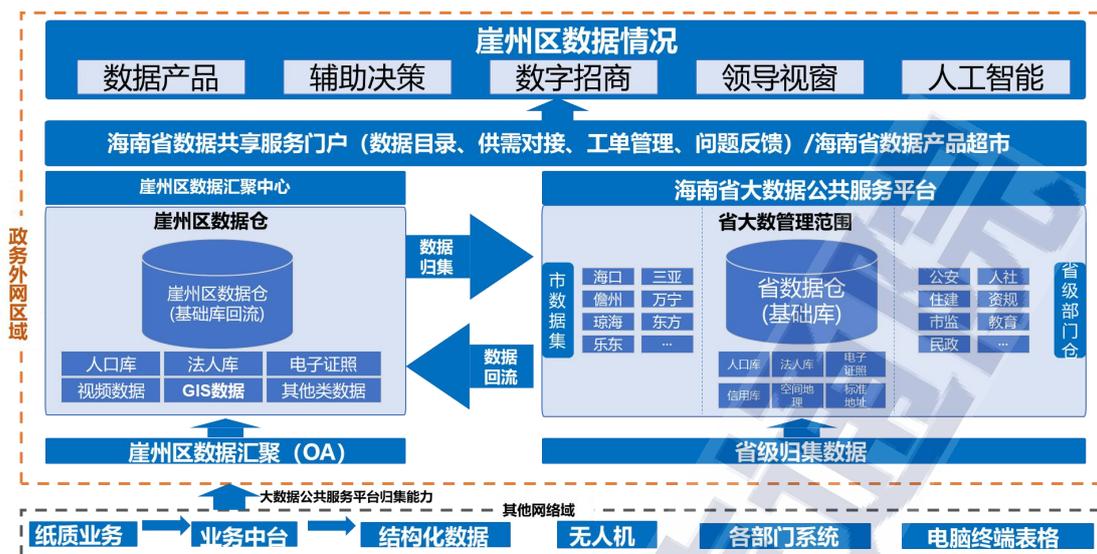
一是技术路线：崖州区采用“四层架构+网络安全”的技术路线，即“基础层—能力层—应用层—表现层+网络安全”。基础层方面，以海南省政务云和崖州区本地计算资源为基础设施，构建稳定可靠的算力资源平台；并整合省级回流数据、三亚太极云数据、崖州本地知识库等多源异构数据，形成精准的数据融合底座。能力层方面，引入 DeepSeek R1、Qwen3 及其他大语言模型进行本地部署，通过模型微调、RAG 技术、提示词工程、数据清洗和访问控制等技术手段，赋能 Agent 智能体，实现多场景智能应用。应用层方面，聚焦政务服务需求，打造公文辅助、政务服务、基层治理、简历筛选及能力评估等智能场景。表现层通过“海政通”（公务人员端）和“海易办”（公众端）统一提供人机交互入口，最终实现政务服务的高效协同和智慧化转型。此外，通过利用海南省政务基础性能力，划分互联网专区与政务外网区域，增强网络安全保障，实现业务安全、高效的双网互通。



来源：案例申报单位提供

图 31 三亚市崖州区政务智能体网络架构

二是数据情况：崖州区数据资源整合建设形成了以“省级回流+本地融合”为核心的区域数据架构。通过海南省数据共享门户申请，实现省、市数据资源的回流，涵盖人口库、法人库、电子证照、GIS 数据等基础库，共计 121 个库表、约 326 万条记录。包括省直部门如公安、住建、市监、民政、人社、资规、教育等领域的的数据。同时利用省大数据公共服务平台能力，归集 OA 系统、业务中台和物联网（无人机）采集的数据，进一步丰富了基础数据体系，实现纸质业务数据化、结构化数据高效管理和多维数据整合分析，构建起扎实、精准的区域性数据仓库。



来源：案例申报单位提供

图 32 三亚市崖州区政务智能体数据架构

三是模型训练：针对崖州区具体政务场景，采用加挂知识库和提示词等技术对 DeepSeek R1、QwQ-32B 等开源大语言模型进行精准训练，形成面向公文处理、基层服务、公章管理等场景的智能体。同时通过微调、数据抓取、数据清洗等技术方法，增强模型的适用性与精准性。

四是部署资源与方式：崖州区部署资源依托海南省电子政务云平台，并利用崖州区本地计算资源，实施混合云部署模式。机关部门通过“海政通”和“海易办”两个政务平台实现业务协同与数据共享，形成全覆盖、多端口的政务智能服务体系，推动零跑动和免证办服务的常态化应用。

2. 实施成效

一是基层治理智能体。应用范围：主要覆盖崖州区基层社区、乡镇网格化管理领域。应用效果：部署 DeepSeek 政务大模型，建立“智

能研判—精准分派—闭环监督”三级闭环体系，语音转文字准确率达 90%以上，工单录入效率提升 80%，工单处理效率显著提高，单件录入时间压缩至 2 分钟，工单分派准确率达 95%，GIS 定位误差控制在 0.5%以内，形成高效“15 分钟处置圈”。推广价值：充分利用海南省统一的业务中台、表单中心和流程中心等通用能力，进行灵活配置和定制开发，打造可复制、可推广的高效基层治理模板，为其他区域提供成熟的数字治理解决方案和实践经验。

二是政务问答智能体（“崖小政”）。应用范围：广泛部署于政务大厅、社区服务中心及移动政务服务终端。应用效果：通过申请海南省政务服务事项办事指南等数据，将其投喂给智能体，群众可通过“海易办（崖小政）”平台进行政策咨询和办事问答，实现自动分析和精确解答政策咨询、办事指南和业务流程，显著减少人工咨询负担，提升办事便利性和群众满意度。通过 AI 技术，政务信息查询准确率达 95%以上。推广价值：有效减轻基层工作人员压力，提高公共服务响应速度，增强群众满意度，可向其他政务服务部门广泛推广。

三是智能问政智能体。应用范围：主要面向政务工作人员，涵盖国家、省、市、区各级政府管理部门。应用效果：基于嵌入式大语言模型（如 OpenAI Embedding、SBER 大型语义嵌入模型等），对国家、省、市、区级公开政策文件及 OA 系统中非公开政策资料进行高维向量化编码，结合 RAG（Retrieval-Augmented Generation）技术构建智能问政平台。政务人员通过智能体实现对海量政策文本的语义检索与上下文理解，快速精准定位相关政策内容，实现高效智能问政，显著

提升政策查询效率和政策执行精度。推广价值：促进政务知识智能管理与共享，强化政策执行和监督，提升政府内部决策支持能力。该方案具备强扩展性和适应性，适合推广至各级政府机关和政策管理部门。

四是公文写作智能体。应用范围：广泛应用于崖州区各政府机关和基层部门。应用效果：部署 AI 辅助写作系统，自动生成规范化公文，提高公文处理效率 40% 以上，大幅降低公务员重复性劳动和人工校验压力，确保了公文内容准确和规范。推广价值：有效提升政府内部办公效率，改善公务人员工作体验，可在其他地区政府办公领域广泛推广。

五是智能问数智能体。应用范围：面向崖州区基层及各级政府决策部门，特别满足基层单位对政务数据的高频查询需求。应用效果：依托崖州区集成的省级回流和本地融合数据仓库，利用大语言模型的自然语言理解（NLU）能力，结合向量检索（Vector Search）和 RAG（Retrieval-Augmented Generation）技术，实现对结构化和非结构化政务数据的快速、精准语义检索。该智能体支持自然语言查询，将用户意图转化为高效数据库查询，显著提升数据访问速度和准确度，极大降低了基层人员对专业数据检索技能的依赖，提高决策支持能力。推广价值：通过融合大语言模型与先进检索技术，打造智能化政务数据服务范例，极大提高基层数据使用效率和服务质量，具备良好的跨区域复制推广潜力。

3. 创新价值

一是多源异构数据融合创新：崖州区创新性构建了以“省/市级

回流+本地融合”为核心的数据架构，整合省级、三亚市及区级多源异构数据，包括人口库、法人库、电子证照、GIS、无人机采集数据等，实现数据的结构化与非结构化融合，为 AI 模型提供精准丰富的训练素材，显著提升数据驱动政务智能化的基础能力。

二是高效大语言模型本地部署：突破传统云端大模型部署瓶颈，崖州区完成 DeepSeek R1 等开源大模型本地化部署，实现模型微调、提示词工程和 RAG 技术的结合，针对崖州特色政务场景定制智能体，大幅提升了模型响应速度和适应性，保障了数据隐私和安全，同时降低了网络依赖风险。

三是智能政务闭环体系构建：以“智能研判—精准分派—闭环监督”为核心，创新打造“AI+网格治理”数字化闭环网格服务体系，实现问题发现、智能分类、自动分派及闭环处理的全流程智能化管理。引入多维度语义理解与 GIS 精准定位技术，构建“15 分钟处置圈”响应机制，大幅提升基层治理效率和精准性。

四是 SaaS+本地定制相结合的运营模式：充分利用海南省关键信息基础设施的通用能力，结合 SaaS 架构优势，实现政务应用的快速配置与定制开发，提升财政资金使用效率。构建完善的人才培养和技术运维体系，形成可持续、高效的运营保障能力，推动政务 AI 平台长期稳定发展。

案例 28：支付宝政务 AI 助手“晓政”

报送单位：支付宝（杭州）数字服务技术有限公司

在数字政府建设迈向“服务智能化”的关键阶段，支付宝政务 AI 助手“晓政”以“一句话办事”为核心愿景、以大模型为核心，深度重构数字政务服务范式的创新项目。它突破了传统“问答即服务”的局限，首创“一句话办事”模式，用户只需口语化表达诉求，系统即可自动识别意图、调取可信数据、编排跨部门流程并代为办理，最终将结果主动推送，实现从“人找服务”到“服务主动办成”的跃迁。

1. 主要内容

一是构建高可信的“白盒化”技术体系。针对政务场景对安全与合规的严苛要求，“晓政”首创“白盒化智能中枢”。通过 DAPO+KTO 双轨微调框架，将国产大模型与政务业务规则深度结合，从源头上杜绝“幻觉”和越界输出。每一条 AI 生成内容均可一键追溯其政策依据和推理路径，实现了 AI 决策的全过程透明、可审计、可验证，为高敏感政务场景树立了安全标杆。

二是打造动态演进的“政务知识大脑”。为解决政务知识更新快、来源散的难题，项目构建了自动化知识生产链路。通过多源采集（政策官网、办事指南、12345 热线等），自动清洗、结构化并融合知识，形成覆盖亿级信息的全景知识图谱。创新的分层知识保鲜机制，对高频政策实现分钟级感知与自动验证，确保知识库与最新法规实时同步。

三是实现深度嵌入的“智能帮办”服务。“晓政”将服务从“线上咨询”延伸至“线上办理”。其智能帮办引擎能实时感知用户操作

页面，主动预测并解答疑问。在用户授权下，可自动调取身份、房产等可信数据完成表单预填，并通过语音、大字模式等适老化设计，为所有群体提供“无感办理”体验。

四是创建跨域协同的“服务协同引擎”。项目基于 MCP 协议，构建了全国首个政务服务协同引擎。它能将用户的一句话诉求，自动拆解为由公安、人社、医保等多个部门系统共同执行的任务链。通过“数据不出域、流程可协同”的安全交互模式，实现了跨系统、跨层级的端到端自动化闭环办理，真正让“一件事一次办”落地。



来源：案例申报单位提供

图 33 支付宝“晓政”窗口

2. 实施成效

一是服务效率实现指数级提升。用户服务发现时间从传统“分钟级”压缩至 5 秒以内，效率提升数十倍。智能体构建周期从月级缩短至 3 天，知识更新从周级提速至小时级，高频政策实现分钟级感知调

整，彻底打破政务系统迭代缓慢的行业瓶颈。国家卫健委育儿补贴智能体上线首日服务用户突破百万，成为政务 AI 快速响应重大政策典范。湖北“小鄂同学”已服务超 200 万用户，群众只需说一句“我想给孩子办医保”，系统智能推送相关服务入口，实现“动口不动手、过程全代劳”。

二是用户体验获得根本性改善。语音交互使用占比高达 90%，特别为老年人和数字弱势群体提供“无感办理”体验。江苏“晓苏”、云南“云事通办”、广东“湾事助手”等省级智能体提供 7×24 小时不打烊服务，实现政策解读、办事指引、办理入口一键直达。山西“晋心”、福建“福晓宝”、天府市民云“云云”等智能体通过上下文理解与精准引导，有效解决群众“找不准、办不对”难题。中国气象局“中国天气智能体”提供超过 2400 个气象站的实时数据与个性化服务推荐，展现垂直领域深度应用价值。

三是治理能力完成数字化转型。晓政构建的全链路可观测性体系，精准识别服务堵点与知识盲区，推动政务服务从“经验驱动”向“数据驱动”转型。苏州公积金智能体通过 MCP 协议实现动态流程配置与安全交互，为高敏感业务树立合规可信标杆。江西“赣服通”支付宝首个落地私有化部署意图识别模型、MCP 服务平台，开创数据安全框架下 AI 服务合作新模式。各地智能体累计管理亿级政务知识，形成规模最大的政务知识中枢，为政策制定与执行效果评估提供数据支撑。

四是行业影响形成标杆效应。晓政事实上已成为 AI 政务办事第一平台，获得中国互联网协会“2024 年度互联网助力经济社会数字化转型特别推荐案例”。其开创的“白盒化智能中枢”与 MCP 协同协议，为行业树立了安全可信与跨域协作的技术标杆。

3. 创新价值

一是技术创新方面，晓政首创“白盒化智能中枢”，破解大模型“黑盒困局”，通过 DAPO+KTO 双轨微调框架注入政务规则，实现生成内容可追溯、可审计、可验证，为高敏感场景树立“零幻觉、零越界”安全标杆。全周期动态知识大脑实现分钟级政策感知与自动验证，解决“政策滞后”难题。升级 MCP 协议构建跨域协同引擎，打破部门数据孤岛，实现任务级自动编排与端到端闭环，技术架构具有领先性与不可替代性。

二是模式创新方面，晓政推动政务服务供给逻辑根本性变革，从“以事项为中心”转向“以用户诉求为中心”，构建“一句话发起、系统代跑、结果直达”的主动服务范式。通过 SaaS 化开放平台实现“分钟级创建、天级上线”，将 AI 能力转化为标准化、可复制的公共服务基础设施，极大降低政府智能化转型门槛。建立“用户反馈—AI 优化—持续迭代”的数据驱动治理模式，实现服务长效进化。

三是生态创新方面，晓政构建“政府主导、平台支撑、生态共建”的协同发展格局，开放核心组件与原子能力接口，链接技术提供商、行业伙伴与政府部门，形成“一地创新、全国复用”的规模化复制机制。配套建设行业级评测 Benchmark，推动政务智能体标准化、规范

化发展，避免重复建设资源浪费。



案例 29：AI 政策智能体支撑数字政府政策文件智能化应用

报送单位：北京顶尖时代科技发展有限公司

项目构建政策智能体，核心做法涵盖汇聚多层次、多部门政策文件建成统一文件库，借助 NLP、大模型、图谱等技术完成政策 AI 治理加工，推出政策 AI 概览、脑图、QA、搜索、问答等多元智能服务。同时为政府内部提供政策冲突校验、制定参考、落实监督及历史沿革比对四项核心服务。

1. 主要内容

一是采集多来源政策，实现政策文件一库汇聚。AI 政策文件库汇聚国家、省、若干城市的政府规章、行政规范性文件、其他政策文件及配套解读材料，并按照来源、主题分类、发文机构、发文年份等多个维度进行数据组织与保存，为后续政策智能体提供基础数据支撑。

二是采用 NLP、大模型、知识图谱等技术，实现政策文件 AI 治理加工。政策 AI 加工分析基于自然语言处理（NLP）、大模型、深度学习等 AI 技术，提供政策自动分类、业务字段自动分析等智能加工分析，从而为大模型提供准确、全面的专业知识支持，并支撑大模型学习训练。

三是智能理解与分析政策文件，实现多形式政策解读。通过先进的自然语言处理和大模型技术可以对政策文件进行多维度的语义分析，提取关键特征，并将其转化为通俗易懂的语言，生成政策解读内

容。提供政策概览、政策解析和政策 QA 等服务，帮助用户高效、精准地掌握政策要点。

四是政策 AI 问答为政务公开提供互动新方式。政策 AI 问答以人工智能技术为核心，打破传统壁垒，将政策解读从“被动接收”升级为“智能对话”。通过自然语言处理和大模型技术，快速理解问题并且解析海量政策文件，生成相关解答，从而降低政策理解的认知门槛，让复杂的政策变得简单易懂，降低了用户获取政策信息的门槛。

五是政策冲突校验与审查（内部服务）。政策智能体提供政策校验、审查功能。系统通过构建政策合规性审查模型，对国家、部委、省、市四级政策文件进行自动化比对分析，精准识别本级政策在准入条件、日期、级别、对象、金额等具体条款是否与上级政策存在冲突，避免了因政策矛盾导致的执行风险。

六是政策制定参考分析（内部服务）。政策制定参考分析，依托自然语言处理与大数据分析技术，智能汇聚若干城市的同类政策资源，自动提取并分析政策中的服务对象、实施周期、申请条件、资助金额等核心指标，为政府工作人员提供全面、直观的跨区域政策对比分析。

七是政策落实情况监督（内部服务）。政策落实全面性分析模型，系统自动识别未响应或落实不全的区域与单位，生成督办清单。具体而言，系统自动识别与上级政策关联的下级单位发布政策，智能判断其是否为相应的实施细则、配套方案或落实文件。

八是政策历史沿革比对（内部服务）。系统能够自动识别并归集同一政策的所有历史版本，精准提取适用对象、支持措施、补贴金额、

申报流程等关键维度信息，实现多版本间结构化数据的智能比对，帮助用户快速把握政策演变路径与调控趋势。

2. 实施成效

一是对公众政策服务水平显著提升。项目建设了一站式政策浏览查询服务，包括政策地区导航、政策主题筛选、政策搜索、政策智能关联等功能模块，为用户提供全面、快捷、精准、智能的政策文件获取渠道，有效解决了政策“找不到”的痛点问题。依托政策智能体构建 AI 政策库，政策汇聚与查询匹配速度从小时级压缩至秒级。通过 AI 治理的政策标签系统与政策要素图谱的智能关联，匹配引擎同步解析 100+维度的企业特征与政策条件，加工处理几十万政策，较传统人工分析、检索效率提升几十倍。

二是政府内部工作效率大幅提高。通过提供专业、全面的政策文件库服务，政府工作人员能够高效、便捷、精准地获取政策文件内容，彻底改变了以往通过互联网引擎搜索效率低、权威性难保证的工作方式。通过政策智能体提供的政策 AI 冲突校验与审查、政策制定参考分析、政策落实情况监督、政策历史沿革比对功能，使得政府工作人员从综合分析比对政策需要 1~2 天，降低到半小时，大大提高工作效率，还提高了政策的全面性和准确性、客观性。

3. 创新价值

一是技术融合创新。项目将大模型与政策管理深度融合，采用通义千问、DeepSeek 等主流大模型，应用 RAG 技术、NLP 及知识图谱，实现政策解读可追溯验证，完成政策从“能读”到“能懂”的跨越。

同时构建敏感内容过滤机制与服务边界控制体系，设置拒答阈值和合规话术库，筑牢可信 AI 政务框架，规避不当输出风险。

二是服务模式创新。首创“政策找人”模式，依托多维度标签与政策要素语义匹配实现双向主动推荐；通过提醒机制，对政策从发布到失效的全生命周期进行动态监测，保障政策库信息实时准确，推动政策服务从“被动等待查询”转为“主动精准推送”。

三是运维与服务供给创新。服务上推行差异化供给，公众版聚焦基础政策查询，内部版提供全面政策分析比对功能，满足不同用户需求。同时支持自动化政策解读和自然语言交互式问答，大幅提升服务效率与咨询精准度。运维方面建立可视化、后台配置系统，可以按照业务要求进行配置管理，自动记录数据来源与时间，且构建以用户应用与数据更新为导向的常态化更新机制，持续推进模型、算法优化及场景深化。

案例 30：南威一句话办事智能体

报送单位：南威软件股份有限公司

南威一句话办事智能体基于大模型的多模态理解与智能推理能力，面向办事群众打造智能办事智能体应用，提供“拟人式交付、保姆式服务、代理式执行”的全新办事体验。该产品深度融合政务服务一体化平台的核心功能与全域知识库体系，通过 AI 技术重构情形引导、信息填报、材料提交、预审核验等全链路申报流程，打造“智能问答精准解惑—智能引导动态适配—智能申报全链贯通”的创新型政务服务范式，实现政务服务从单向功能输出向主动认知服务的质变升级。

1. 主要内容

一是技术赋能精准响应：基于政务领域大模型优化语义理解与意图识别能力，精准解析群众口语化咨询与办事需求，通过多轮对话确认核心信息，避免信息偏差。

二是知识体系深度支撑：整合多省的政策、事项知识，沉淀百万级政务资源，确保办事指引、材料要求等信息的精准提供，实现事项精准办理。

三是全链路流程优化：打造“智能问答解惑—情形动态引导—表单智能填报—材料自动预审”闭环服务，前端通过智能推荐预判需求，中端分步拆解申报要求，后端自动校验材料合规性，减少冗余操作。

四是体验聚焦用户便捷：采用拟人化交互设计，支持语音、文字等多模态输入，实现最小量操作完成办事；对接电子证照平台，自动

获取身份证、营业执照等高频材料，减少重复提交与上传。



来源：案例申报单位提供

图 34 南威“一句话办事”智能体智能办事引导

2. 实施成效

一是服务精准度全面提高：依托全域政务知识库与智能场景匹配技术，办事指引的精准性显著增强，能更准确地对接群众的个性化办事需求；材料填报过程中的错误情况大幅减少，帮助群众更高效地完成事前申报准备，提升了政务服务的整体运转流畅度。

二是办事效率显著提升：借助智能引导与全链路流程优化，群众办事咨询响应速度大幅加快，申报材料准备周期明显缩短，有效降低了群众办事的时间成本，减少了不必要的等待与反复操作。

三是群众体验持续改善：提供“拟人式 + 保姆式”的服务模式，切实解决了群众办事“不会办、办不顺畅”的问题，办事群众的整体满意度得到大幅提升。材料智能预审有效减少了因材料不合规、信息不完整导致的申报退件情况，降低了群众反复跑腿补件的频率。

3. 创新价值

一是**交互模式重构**。以“一句话办事”替代传统搜索跳转，实现自然语言对话与全流程代办的深度融合。

二是**服务逻辑重塑**。由“被动响应”转向“主动预测”，预测群众需求，全程智能陪伴。

三是**知识复用创新**。沉淀 13 省政务服务实践经验，实现政务知识同省一键复用、跨省智能匹配，无需从零构建知识库，大幅提升产品落地效率。

案例 31：智能客服“福晓宝”：基于大模型与知识图谱的政务服务创新实践

报送单位：福建省电子政务建设运营有限公司

“福晓宝”通过引入大模型、知识图谱等技术，解决跨部门数据割裂、服务效率低、知识更新滞后等问题，提升政务服务的便捷性、精准性与群众满意度。“福晓宝”智能客服系统以“全省统一、智能协同”为目标，通过建设政务人工智能客服平台，推动政务服务从“被动响应”向“主动服务”转型，提升政府治理现代化水平，助力政府治理能力智能化与现代化。

1. 主要内容

“福晓宝”智能客服系统通过整合全省五级政务数据，接入全省网办事项的办事指南数据及闽政通便民服务问答知识，精细化梳理涵盖公积金、社保、医保、户政、卫生健康、证件办理、资格证书、就业创业等 8 大高频领域的高频问答，形成问答知识库。同时，基于知识命中详情、知识访问量数据，自动发现知识盲区（新增高频问题），通过知识加工结合人工审核闭环更新，形成动态知识库，使得知识覆盖率提升至 98%。

“福晓宝”通过“大模型+传统知识库”双引擎架构，利用 DeepSeek/千问 2.5 大模型、知识问答、知识图谱，通过 RAG（检索增强生成）技术融合生成式 AI 与判别式 AI 等技术，兼顾回答准确率（93%）与灵活性，减少大模型幻觉问题。

“福晓宝”智能客服系统基于强大算力的 GPU 服务器，基于各业务场景与厅局客服专业人员梳理的高质量业务知识库，通过客服回复标准、政务事项术语训练大模型、语音识别模型，通过优化大模型多意图识别、多轮对话指代消歧，监督模型回复答案等持续改进咨询问答体验。

在业务上“福晓宝”集成“问答—办理—质检—评价”流程，实现全流程闭环。例如用户通过智能问答提交“新生儿落户”申请后，系统自动触发任务分配模块，办结后推送满意度评价，实现端到端服务，实现“问完即办、办完即评”的一站式体验，办事效率提升 60%。

“福晓宝”还具备智能运营工具，运营人员可通过仪表盘、会话分析模块实时监控机器人详情、渠道标签等数据，优化资源分配。

在技术架构上，“福晓宝”进行了创新，一是分层解耦，渠道层与网关层分离，支持各厅局业务系统独立对接，同时通过网关服务统一管理接口权限；二是弹性扩展：基础设施采用分布式文件存储系统、消息队列服务，支持按需扩容，可承载千万级用户规模。

2. 实施成效

“福晓宝”已构建的知识库含 9030 条高频问答知识，57479 条扩展问知识，涉及公积金、社保、医保等常见领域，覆盖 56 个省直单位，共有一级应用二级服务的便民服务 3179 个，352473 个全量办事事项，闲聊库 200 条知识，日均访问量超 1.4 万。依托非结构化文档解析技术自动抽取政策文件生成知识条目，减少人工标注量 60%。

模型训练基于 10 亿字政务场景语料微调，意图判断准确率提升至 93%。

在智能咨询方面，覆盖公积金提取、户籍办理等高频事项，日均解答 1.3 万次，准确率 93%；在便民服务方面，集成“移车服务”“失业登记”等一键办理功能，累计服务 179 万人次；在一件事联办方面，通过智能问答引导完成一件事办理，提升办事效率，优化服务体验。

“福晓宝”接入 DeepSeek 大模型，依托人工智能大模型自然语言交互能力，进行深度思考，全面完善地解答用户问题，提供详细的办事指引。在跨部门协调方面，打通省卫健委、公安厅等 26 个部门知识库数据，实现跨层级政策一致性解答，减少重复咨询 40%，实现跨域协同。通过舆情分析模块实时监测“公积金个人查询”“出生一件事”等热点问题，辅助政策优化。

7×24 小时在线服务替代 70%人工坐席，日均处理咨询 1.3 万次，办事时长平均缩短 50%，大幅提升问答效率；知识维护效率提升 50%，大幅优化成本；转人工率低于 2%，群众满意度大大提高。90%以上高频问题智能分流处理，有效提升服务效能。

3. 创新价值

“福晓宝”是落实“互联网+政务服务”的核心载体之一，通过政务热线智能化改造，了解群众的服务诉求，通过沉淀的数据分析持续提升政务服务水平。

“福晓宝”通过一个平台赋能多个业务系统，避免重复建设多个政务服务平台，通过服务资源按需动态调配机制，有效提升政务资源

的利用率。



案例 32：智慧公文智能体：AI 大模型赋能高效办公新范式

报送单位：中电信数政科技有限公司

河南省政法委积极响应 AI+政务建设号召，率先引入大模型技术，创新打造“智慧公文写作数轴”辅助平台，以 AI 赋能公文处理全流程，推动政法办公质效系统性升级。本项目以“智能辅助、提质增效”为核心理念，围绕公文起草、审核、流转等核心环节，构建起覆盖“理解需求—素材组织—智能生成—规范校验—持续优化”的智慧公文闭环。平台基于统一能力基座，深度融合大语言模型与政法业务知识库，实现公文意图精准理解、结构自动推荐、内容合规校验及风格一致性维护。其核心“数轴”设计，将写作要素与规范要求可视化、模块化，使撰写过程逻辑清晰、有据可依。本案例是人工智能技术与政法业务深度融合的一次成功实践，为政法系统办公数字化转型提供了可复制、可推广的新路径，展现了科技赋能背景下智慧政法建设的先进性与实用性。

1. 主要内容

本项目以“人机协同、智能生成、即时校验”的敏捷模式为核心建设思路，从模型、数据、能力三大维度进行业务智能化推进。

一是公文模型本地部署：采用安全可靠的私有化部署方案，确保政法工作敏感数据全流程在专网内闭环运行。模型训练不含密、输出不泄密、输入不存密。同时针对公文写作规范、法律术语、政法语境进行深度优化与微调，打造专属于政法系统的“智慧写作大脑”。

二是政法数据支撑底座：构建融合政策法规、典型案例、历史公文、专业术语的标准化知识库与素材库，为模型提供精准、权威、时效性强的数据燃料，确保生成内容在政治性、法律性与业务规范性上高度契合要求。

三是强化生成审核能力：集成内容合规性校验、格式自动校对、风险关键词提示等多重智能审核功能，实现从初稿生成到成文定稿的“伴随式”智能把关，将人工审核重点从基础规范性纠错提升至内容质量与决策支持层面。



来源：案例申报单位提供

图 35 智慧公文首页

“智慧公文”自 2025 年 8 月上线政法委办公系统展开试运行后，主要取得了四方面成效。

一是公文起草一次性通过率显著提高：智能写作依托模板与素材推荐，常见公文起草时间平均缩短约 40%，格式与基础规范性错误率下降超 70%，大幅减轻事务性负担。

二是公文复核效率及精准率提升：智能审校及查重辅助复核人员从繁重的格式、条规核对中解放出来，重点聚焦内容实质，复核环节耗时平均减少 50%，文书质量管控能力显著增强。

三是公文检索高速便捷：对公文信息的查找贯穿政务办公全流程，智能检索实现对海量历史公文与知识库的语义级精准检索与智能推荐，素材查找效率提升数倍，有效促进了经验与知识的沉淀复用。

四是跨部门协作效率提升：标准化、结构化的智能写作流程促进了公文在起草、会签、审核等环节的流转与协同效率，为跨部门业务联动提供了统一、高效的文本生产基础。

3. 创新价值

一是集约建设模式，全省统筹：采用省级统一规划、集中部署的建设路径，避免了重复投资，实现了能力与资源的集约共享，为在全省政法系统内快速推广复制奠定了坚实基础。

二是公文流程全覆，驱动智能化进程：该产品深度嵌入公文处理全生命周期，不仅实现了写作环节的智能化，更以标准化数据流驱动了前后端业务流程的优化与协同，是推动政法办公整体数字化转型的关键切入点。

三是智能体赋能，跨部门协同新机制：在应急场景下，政法委作为重要牵头部门之一，无论是在跨部门调函起草，或跨部门数据比对场景下，此平台的智能写作、分拨及比对能力，均证明了政务智能体可有效打破组织壁垒，提升政法系统在城市运行中的效能。

中国信息通信研究院 泰尔终端实验室

地址：北京市海淀区花园北路 52 号

邮编：100191

电话：010-62309656

传真：010-62304367

网址：www.caict.ac.cn

