

深圳市福田区政务服务和数据管理局

关于对区政协六届四次会议委员提案第 2024252 号《基于大模型升级福田区 数字化服务能力构筑智能政务 新典范》情况答复的函

尊敬的汪伟等委员：

您好！《基于大模型升级福田区数字化服务能力构筑智能政务新典范》（第 2024252 号）已收悉。非常感谢您对我区人工智能大模型及政务服务工作的关心和支持，您的建议对我们工作具有重要价值。现结合我区实际工作答复如下：

一、用大模型提升福田政府民众服务窗口的咨询、服务能力

您提了建议后，区政数局创新建设政务服务“AI 福务管家”，并通过“深圳福田区基于全栈国产化的人工智能大模型政务场景应用”项目荣获了 2024 数字中国创新大赛人工智能赛道行业应用赛题“一等奖”。一是推出“AI 福务管家+咨询导办”，提供 24 小时的全量政务服务“咨询-解答-办事”全流程智能引导服务，解决传统咨询方式中信息查找繁琐、解答不及时、办事指南看不懂等问题，AI 福务管家通过学习福田区政务服务事项办事指南、高频咨询问答等知识，可提供在线多轮问答服务，办事群众通过输入文字或语音方式，与 AI 福务管家进行交互。AI 福务管家可以快速准确地

理解识别群众办事意图，并根据知识库内容给予解答，提供导办服务，如群众选择线上办事，则提供该事项办事指南、网上申办等链接，如群众选择线下办事，则提供办事指南、网点预约渠道等相关信息，进一步提升政务服务效率和质量，增强办事群众和企业的获得感和满意度。

二是通过大模型+人口库+业务库+政策库，实现服务理念、服务模式、服务手段创新，解决市民和企业不知、不懂、不会办的问题，解决工作人员政策掌握不全不细的问题，对外面向群众和企业“高效办成一件事”，对内面向机关工作人员提供“专家级政务助手”，打造全国市民和企业服务最佳体验和最优感受，巩固福田公共服务和营商环境全国领先优势。

三是首推“上门办+5G视频导办”服务，根据国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动高效办成一件事的指导意见及重点事项清单的要求，结合福田区实际，梳理个人、企业全生命周期主题事项，已完成按照咨询问答（边聊边办）主动服务全流程梳理，将语音识别、人脸识别、红外感应等人工智能技术与“信用+视频办”相结合，实现语音业务办理、智能化引导等政务办事辅助功能。

四是整合全区政务服务资源，建立“1+N”政务上门办服务机制，梳理涉及民政、企业服务、社保等13类主题147个惠民惠企福利类、津补贴类、证照到期换领类事项，搭建“福上门”服务平台，依托“福企服务站”，甄选100名以上“上门办”服务专员，把“服务窗口”搬到企业群众“门口”；截至2024年9月，已累计服务约905家企业及3250名群众，发放金额近15亿元。

二、用大模型提升福田辖区中小学学校的知识类教育服务能力

在您的宝贵建议指导下，区教育局积极探索人工智能赋能教育的新路径与新方法，开展面向课堂教学方式变革的 AI 赋能个性化互助性教育研究与实践。目前已建设个性化互助性教育保障体系，包括智能生态体系的打造、立体化课程的再造、智慧师生的素养提升。开展基于 AI 赋能教学的实践探索，遴选基于人工智能的课堂教学创新实践的典型案例，构建人工智能新技术支持下的 AI 个性化互助性教学模式，通过个性化互助性教育的系统研究和扎实实践推动人工智能新时代教育生态系统的变革，让“因材施教、因人施教”成为可能，形成人工智能新时代融入新技术、新理念的“福田教育新范式”。

大模型凭借其在自然语言理解和生成方面的显著优势，已在我区教师团队中得到广泛应用，并深入到教学各个层面，助力教师进行个性化知识学习、资料查询、教案设计及优化、丰富教学资源、课程规划以及对学生个性化问题的解答等，有效降低了教师的工作负担。然而，大模型在教育领域的应用也伴随着一些挑战，如存在幻觉、深度逻辑缺失、社会情感缺失等局限，这要求我们在向学生推广使用前必须采取更加审慎的态度，确保其正面效应的最大化，同时限制可能的负面影响。

我区将持续关注大模型技术的最新发展，并积极探索其在助力教师进行个性化知识学习、资料查询、教案设计及优

化、丰富教学资源、课程规划以及对学生个性化问题的解答等教育场景的应用潜力。

三、用大模型提升福田政府各机构人员的学习、工作辅助决策能力

您提了建议后，区政数局落地并试上线“AI+公文写作助手”应用场景，联合华为公司探索盘古政务大模型在办公写作方面的应用，建立智能办公助手，实现辅助撰写公文、智能校核等功能，提高企事业单位工作人员的办文效率，保证写作质量，节省人力成本。联合区委组织部落地“AI+组织人事管理”应用场景，将华为盘古大模型嵌入政治素质“扫描仪”，实现政治素质驾驶舱、政治素质画像、智能问答等功能，基于模型训练及评分规则，自动生成干部政治素质指标评分及政治素质综合评价，赋能干部人事工作。

四、探索大模型在其他场景的应用

我区积极研究并落地大模型在城市绿化管理、应急管理监测预警、生态环境智能检测管理等其他场景的应用。

区城管和综合执法局绿化管养大模型通过融合历史数据与环境情报，运用大模型的能力为城市绿化提供定制化、动态调整的养护策略，实现问题预测、效果评估及知识标准化，不仅提升了管养工作的科学性和效率，也增强了城市绿化的可持续性与美观度，同时降低了对专业技能的依赖，促进了城市管理的智能化升级。

区应急管理局基于福田区应急管理监测预警平台大数据库，创新性建立社区级内涝风险评估模型。模型依托智能

物联技术建设域端智能感知能力，赋能全区内涝风险相关的物联设备设施构建智能场景，借助物信融合数据形成数据汇聚、分析、挖掘能力，再通过 AI 工程化能力，推动智能应用闭环落地。实现更精准地对城区内涝风险进行排查和处置，协助基层治理能力提升，将城市的内涝风险评估能力按照社区或者网格化维度进行扩展，将风险评估范围进一步缩小，通过对社区或者网格区域的评估模型分析结果进行分析，有效提升社区风险隐患防治能力。社区级内涝风险评估模型荣获第二届深圳市应急管理数据创新大赛优胜奖。后续将进一步探索构建区域消防风险评估模型，将监测预警数据与风险点位数据、基层基础数据、城市部件数据形成实时有效联动，推动风险防控手段升级。

区政数局联合市生态环境局福田管理局，开展一屏统览系统平台的建设。市生态环境局福田管理局负责提供生态环境相关数据，并将向市生态环境局申请的 14 项数据进行共享及接入一屏统览系统，同时也作为市生态环境局福田管理局日常监管、执法检查的重要参考指标。借助数字孪生技术将上述数据切分为四大核心模块，构建高效、精准的环境管理体系，实现了环境数据的可视化、智能化管理分析：一是环境检测，通过实时传感器网络，精准监测福田区空气质量与水环境状况，为环保决策提供科学依据；二是防尘治理，针对在建工地，利用数字孪生模拟防尘污染，提前分析并优化防尘措施，减少扬尘污染；三是重点单位管控，对涉水、气体污染源企业实施实时监控，确保污染物排放达标，保障

环境质量。四是废物处理：运用数字孪生技术优化废物处理流程，提升工业废水、废气的处置效率，降低环境风险。依托这四大模块，市生态环境局福田管理局采取了针对性的强化减排、加强道路保湿保洁作业、加强裸土覆盖、提倡市民夜间加油等系列措施，我区生态文明建设取得突出成效：2023 年臭氧浓度排名全市第一，首要污染物（pm2.5、pm10 等）排名皆为全市前列；深圳河水质达 1982 年有监测以来最好水平，福田河、新洲河、凤塘河、小沙河皆达地表水优良水体标准。

下一步，我区将持续与技术专家、各行业专业工作者及相关单位保持紧密合作，将政策知识库数据转换成民众更易理解的形式输出，确保大模型辅助各项工作的成熟与安全。同时，在全区范围内开展相关培训，提升运用大模型开展工作的效率，助推我区人工智能高质量发展。

专此回复。

再次感谢委员对我们工作的指导！请继续关心和支持我区发展！

深圳市福田区政务服务和数据管理局

2024 年 9 月 19 日

（联系人：彭博，13824473797；范俏华，13794482055）