

区政务和数据局关于区八届人大五次会议代表意见第 20250228 号《关于福田区在过紧日子背景下增效、提升城市治理管理能力的建议》情况答复的函

尊敬的曾岭岭等代表：

您好！《关于福田区在过紧日子背景下增效、提升城市治理管理能力的建议》（第 20250228 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。我局高度重视，现结合我区实际工作答复如下：

您提了建议后，我局进一步拓展 AI+ 视频应用深度和广度，在全区 1782 个视频探头中加载了 12 种算法，在交通路口巡查、消防通道堵塞、街道环境卫生、应急管理等场景落地，每日开展 729 个作业轮巡，日均发现告警超 22 万次。在检测小散工程现场的未佩戴安全头盔、未系安全绳、违规动火作业等安全生产场景中，创新采用 AI 摄像头智能识别与人工复核相结合的模式，实现监管效能与处置精准度的同步跃升，自上线后违规行为周均量从 1700 人次锐减至 140 人次，降幅达 92%；安全管理队伍由原先 220 人全天候巡查优化为“AI 摄像头 +4 人专业团队”的智能监管模式，大幅减少了人工巡查成本。再次梳理和完善福镜 · CIM 平台监测情况，将公共区域地质灾害数据及建筑设计单位信息数据接入汇聚至福镜 · CIM 平台，实现落图展示，为应急管理提供

数据支撑，进一步提升城市管理及治理水平。福镜·CIM 平台经完善，最终形成覆盖全区全域的时空数据底板，一方面汇聚了全区实景三维、白模、影像，15 平方公里精细化建模，2 万余栋建筑倾斜模型单体、55 万城市部件模型、2 万路视频、18 万个物联感知设备数据、全区水务管网、重点区域 BIM 等数据；另一方面，平台按“四级应用”要求，为全区提供了 172 余项二三维空间数据服务、94 个可视化功能服务，实现了平台“应用牵引，以用促建”，支持各部门各街道在城市规划、建设、管理、服务等各个领域的广泛应用，目前已在交通运输、民意速办、应急预警、市场监管、物业城市等领域提供了场景支撑，累计调用服务约 2000 万次，为平台深入应用打造了典型示范。

我局加快研究和部署“在政务服务领域，引入 AI 智能客服。”创新推出“AI 福务管家”，在“i 深圳”APP 上线“AI 福务管家”平台，推出“AI+咨询导办”“AI+高效办成一件事”“AI+主动服务”三大应用场景及 AI 视频办、AI 预约、AI 边聊边办等智能体。“AI 福务管家”聚焦政务服务智能化升级，构建政务服务大模型语料库，整合超 2000 项政策、1.5 万余项业务知识及 2800 余个政务事项指南，通过“AI+咨询导办”服务模式，提供全量超 900 项辖区政务服务事项“咨询-解答-办事”全流程 AI 引导服务，突破传统政务咨询“8 小时人工窗口”局限，解决群众办事“下班无处问、等待时间长、流程不清晰”痛点，实现政务服务由“人工值守被动应答”到“AI 管家 7×24 小时精准导航”全链条

闭环，智能解析准确率超 90%，响应速度压缩至 10 秒内。截至 2025 年 4 月，“AI 福务管家”使用量为 12527 人次。

下一步，我局将继续推动数字孪生技术应用，充分利用已有能力扩展智能化应用场景，切实发挥科技赋能作用在“AI+咨询导办”服务模式上，深化政策与技术的协同优化，持续扩充语料库规模，不断提升优化意图识别精准度、智能填表、预审等模块效能。完善“AI 福务管家”功能，推出“AI+高效办成一件事”“AI+主动服务”应用场景及 AI 视频办、AI 预约、AI 边聊边办等智能体。

感谢人大代表们对我区人工智能、政务服务相关工作的监督与指导！我们将继续以人民为中心，以群众办事需求为导向，不断优化服务，提升企业和市民的体验感和满意度。

专此回复。

深圳市福田区政务服务和数据管理局

2025 年 4 月 17 日

(联系人：黄铭威，13902456465；赵刚，18138276663)