

区政务和数据局关于区政协六届五次会议 委员提案第 2025051 号《关于利用人工 智能提升政府政务效率的建议》 情况答复的函

尊敬的曾维等委员：

您好！《关于利用人工智能提升政府政务效率的建议》（第 2025051 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，我局进一步研究加强政府部门之间的数据共享与协同，实现政务服务信息的互联互通。

一是在政务服务领域创新推出政府智能客服——“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”实现 24 小时智能问答与全流程引导，解决传统咨询效率低、指南理解难问题。依托政务服务大模型，构建以家庭、企业为单位的标签体系，通过模型算法智能匹配，主动分析居民及其家人、企业将要办理的政务服务事项，结合 AI 智能分析与用户行为预测，推出高校毕业生求职创业补贴、少儿医保缴费金额返还等 24 项“AI+主动服务”提醒，初步构建了以企业和个人生命周期为中心的智能服务体系。重构“AI+高效办成一件事”办事生态，上线“AI 边聊边办”主题、事项，解决跨部门业务

“反复跑腿、材料重复交、环节断点”顽疾，破解“高效办成一件事”改革落地难问题，实现由“多部门跑动串联办理”到“人机交互一站式并联办理”。

二是建立完善的政府知识库，加强政府部门之间的数据共享与协同。加快推进公共数据多模态语料集建设，我区目前已汇聚 40TB 多模态公共数据语料，同时依托深圳数据交易所汇聚 1500 个人工智能大模型高质量训练数据集。我局已建成政务数据共享新平台，强化政务数据共享、流通效率，破除各单位间的数据壁垒。截至 2025 年 9 月，平台已汇集多行业、部门共计 6953 项数据目录，数据量达 90.3 亿条、530 个 API 接口、7 项数字工具、131 项个政策法规和标准规范等，为面向人工智能构建可用知识库提供了坚实的基础，可有效赋能政务服务领域。

三是加强政府部门间数据共享。依托福 i 数平台，上线“我要查数”功能，进一步方便基层查数、用数。该功能为每个单位、每名工作人员提供专属数据库和定制化数据服务，目前已汇集了福田区人口、法人、楼房等基础信息，建立起细分至网格级别的可查询数据指标共计 63 个、二级数据标签共计 412 个。同时，我局积极探索 AI 赋能数据获取方式改革，部署智能问数智能体（联合测试版），转变“标签查询”为“库表查询”。依托福田本地化部署的 DeepSeek，基于人口、法人等约 8 千万条真实数据基础数据，已初步完成智能体样例问题数据和 SQL 语句数据相关知识库梳理，助力增强 SQL 生成准确率。

下一步，我局将积极谋划高质量语料中心建设，通过政务数据汇集、治理、标注、合规评估等建设面向人工智能的高质量语料集；继续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。

感谢您对我区人工智能、政务服务相关工作的监督与指导！我们将继续坚守以人民为中心的理念，紧扣群众办事需求，切实让政府服务更暖心、政务服务更高效、群众办事更省心，不断提升企业和市民的办事体验感与满意度。

专此回复。

深圳市福田区政务服务和数据管理局

2025年9月15日

(联系人：姚浙茜，17520498212；赵彦叶，13530991834)