

区政务和数据局关于区政协六届五次会议 委员提案第 2025108 号《关于打造人工 智能先锋城市核心区的建议》 情况答复的函

尊敬的汪伟委员：

您好！《关于打造人工智能先锋城市核心区的建议》（第 2025108 号）已收悉。非常感谢您对我区人工智能大模型及智慧城市建设工作的关心和支持，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，福田区进一步完善和落实《福田区打造人工智能先锋城市核心区工作方案（2024—2026 年）》，加速打造人工智能的先锋城市应用示范样板。

在探索人机协同赋能政务服务方面，福田区基于 Deepseek 推出的 70 名“数智员工”已全面上岗，覆盖了包括会议纪要、公文写作、工单分拨等 11 大类 281 个政务场景。自部署应用以来，在服务高效办公、民生保障、经济发展等方面均获得了不同程度的运用效果。一是受惠面不断扩大。据统计，对内服务的党政部门超 35 个，实现多维度提升效率、降低成本；对外覆盖民生、企业、党务服务等多个领域，惠及超 50 家商协会、超 100 个商业楼宇，上线以来服务群众超 2 万人次，民意诉求类满意度升至 90%。二是业务办理更加高效。又如，劳动仲裁智能助手“小仲”，极大压缩了裁决书制作时间，省下的时间能让仲裁员专注案件核

心矛盾。三是政策触达日益精准。“数智员工”不但大大减轻了基层公务员的负担，提升政务效率，还让群众受益。如，区住建局智能管家“小住”，从人工审核备案变为智能审核备案，实现线上“即传、即审、立备”；企服中心智能问政“福小贷”，一分钟为企业获取金融机构的贷款服务方案；智能党务工作者“深小服”，作为全网面向公众可多端访问的AI党务助手，存贮超过1000万字的党建领域专业知识，相当于每天有100多位一线党务工作者进行超过2000次对话。

在政务服务领域方面，福田区创新推出“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，突破传统的政务咨询“8小时人工窗口”和基于faq模式下的咨询问答形式局限，解决群众办事“下班无处问、等待时间长、流程不清晰”及咨询问题范围广，客服在faq模式下无法解答所有办事指南等痛点。“AI+咨询导办”为企业、群众提供可随时咨询解答、智能导办的渠道，提升政务服务效率与质量。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，响应速度压缩至20秒内。自上线以来“AI+咨询导办”业务量达7469人次。

下一步，我局将进一步推动AI赋能深度应用，推动人

工智能赋能数字政府，以最大化服务广泛的市民群体，将福田区打造成国内人工智能先锋城市核心区，推动福田 AI 实现跨越式发展，形成具有国际影响力的 AI 高地。

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：彭博，13824473797；赵彦叶，13530991834)