

# 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 )