

区政务和数据局关于区政协六届五次会议 委员提案第 2025233 号《关于推动 AI 在 深圳市福田区行政服务领域应用的 提案》情况答复的函

尊敬的曾华坚委员：

您好！《关于推动 AI 在深圳市福田区行政服务领域应用的提案》（第 2025233 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 AI 培训与人才储备，在政务服务大厅引入 AI 智能客服，优化群众办事体验。

一是针对全区行政服务人员定期举办“福田 AI 讲堂”，建立常态化学习交流机制，目前已于 7 月 9 日、8 月 19 日分别举办“福田 AI 讲堂”暨人工智能大模型技术专题、“福田 AI 讲堂”暨 AI 时代的办公革新与流程优化专题 2 期培训会，推动人工智能技术赋能政务服务、基层治理、产业转型。

二是与高校、科研机构合作，吸引 AI 专业人才参与福田区行政服务创新项目，于 2025 年 6 月 18 日-19 日组织“AI 行业发展趋势与数据治理概述“AI 赋能数智城市全方位建设”“AI+ 数据分析及智能体开发实战”“AI 办公技巧与公文撰写辅助”4 期 2 天培训会，结合实际案例，生动展示了大模型在政务服务、城市治理及公共服务提升中的实际成效，为

AI 技术持续赋能行政服务提供人才保障。

三是于 7 月 8 日召开深圳市福田区“模力福地”AI 应用场景典型案例交流研讨会，聚集 12 项政企协同创新成果，覆盖交通管理、城市治理、政务服务、医疗诊断、文化设计等多元领域，展现了从概念到落地的全链条实践，政企代表 90 余人围绕应用落地路径展开经验交流与研讨，分享优秀案例，加速 AI 技术与政务服务、产业发展、社会治理的深度融合。

四是在政务服务领域，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，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，在 AI 培训与人才储备上，将持续深化政、企、高校、科研机构的合作交流，面向全区行政服务人员定期开展技能培训与实践交流活动，提升干部队伍人工智能质素；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：彭博，13824473797；赵彦叶，13530991834)