



# 政府行业人工智能应用白皮书

GOVERNMENT INDUSTRY AI APPLICATION WHITE PAPER

## 序言

从古至今，技术的革新都会带动生产生活方式的变化，从蒸汽机到内燃机，从通信技术到互联网再到智能化，人类经历了一次又一次的时代变迁，新技术推动社会文明不断进步发展。如今我们正处于新一代信息技术爆发式应用的关键时期，人工智能、大模型等技术已经广泛应用到了各行各业。

《云网互政府行业人工智能应用白皮书》紧贴国家战略方向、响应政府建设要求、融入云网互解决方案思路、结合行业面临的挑战和机遇，致力于打造政府行业AI大模型标杆产品，重塑传统政府服务流程，探索新的治理模式，实现政府智慧化转型，希望本白皮书可以为各行各业的数字化建设提供新的思路。

# 行业背景

## 人工智能时代的政府行业发展



### 1.1 政府行业数字化建设历程

政府数字化建设历经单机信息系统建设、在线服务、平台整合阶段，到目前的数据驱动和智能服务阶段，通过数据资源体系建设以及海量数据开发利用，在人工智能和大模型驱动下，实现政府履职的自动化、智能化、规范化、法治化、标准化、一体化，推动政府的现代化和智慧化转型。

### 1.2 政府行业痛点与 AI 机遇

尽管政府数字化水平在不断提高，但是政府行业仍面临诸多痛点，如：政策不够贴合实际、群众响应度不高；治理方面问题发现和协同处置效率低下；服务方面响应不及时，资源供给不均衡等等。究其原因，一是政府受限于人员数量、能力水平、财政资源等客观因素，二是有些政府事务本身复杂程度高，影响因素多，难以分析预测。AI 和大模型技术的出现，给这些问题的解决带来了新的思路和方法。

### 1.3 政府行业数字化政策背景

年度	政策
2021 年	《十四五数字经济发展规划》提出“加快数字中国建设”，包括数字政府、智慧城市建设，加强数据资源整合与治理。
2022 年	《关于加强数字政府建设的指导意见》指出，数字政府是数字中国建设的关键环节，是推动国家治理体系和治理能力现代化的重要支撑。
2022 年	二十大报告中明确提出加快建设数字中国，提高城市治理现代化水平，推动国家治理体系和治理能力现代化。
2023 年	国家数据局出台《数字政府建设总体框架与标准体系（试行）》。
2024 年	国家发展改革委、国家数据局等四部委联合印发《关于深化智慧城市发展推进城市全域数字化转型的指导意见》。

# 科技突破 政府行业 AI 大模型的技术体系



## 2.1 蓝图架构

经过十多年的项目建设和经验摸索，目前国内的政府数字化建设逐渐形成了一套统一的框架结构，即“四横四纵”架构。大部分政府项目的建设，都是在此框架内根据不同的业务和技术需求，进行设计或调整。。



伴随大模型技术的发展，语音语义识别、图像识别、快速搜索、海量计算、深度分析推理、趋势预测等能力突破性提升。云网互基于政策要求和业务现状，在国产基础设施基础上，结合政府行业数据、互联网数据及各类第三方数据，通过大模型支撑能力，对政府行业的政务服务、社会治理、经济、政治和文化等领域业务赋能，建设各类场景应用，促进政府行业大模型实现智能化服务、优化资源分配、提升治理水平，辅助决策等价值。

## 2.2 技术路线

政府行业 AI 大模型的技术路线涵盖了从数据获取、模型设计到部署和优化的整个生命周期，涉及多个技术层面，包括数据收集、预处理、模型选择与训练、优化与调参、部署、监控与维护这几个主要步骤。每个步骤都有其特定的任务和挑战，需要根据具体的垂直行业进行调整和优化。

# 融合创新

## 政府行业 AI 大模型的场景应用



AI 大模型在政府行业各领域的应用非常广泛，以下简要介绍一些比较实用的典型应用和实际案例：

**在政务服务领域**，智能办理、智能审批、智能客服与咨询、政策智能推送、社会福利智能发放等应用，提升政府服务效率和服务精准度，化被动为主动，让各条政策和福利落到实处，提升居民幸福感。

案例：苏州市政策智能推送平台，通过对接省厅回流数据和平台数据，对用户数据进行用户画像标签，智能匹配用户属性，提供政策匹配列表，实现高智能推送服务更主动、更高效、更精准，解决了以往居民不了解政策，没有获得应有的社会福利等问题。

**在城市治理领域**，智能监控应用对城市管理、公共安全、交通调度、基础设施、公共卫生、热点舆情等方面实时监控，结合硬件和第三方数据综合分析，自动发现各类问题；并通过智能派单助手、案例推荐助手、法律匹配助手等工具类应用，提升处置质效；通过城市治理建议等应用，智能生成整体和垂直条线优化建议，辅助决策。

**在政治法律领域**，政策智能分析、智能民意监测等应用，可对政府出台的政策进行优化调整、效果评估和风险预测。智能纪检审查应用可识别政府项目的合规合法性。智慧案件判断应用可梳理分析案件，找出疑点，提供相似案例参考，辅助断案判案。

**在文旅宣传领域**，智能文案制作、智能活动策划、智能文旅导览、智能用户推荐、宣传效果智能分析、文旅咨询助手等应用，从文案编制、宣传策划、虚拟参观、效果分析、咨询答疑等全流程辅助政府进行文旅宣传，提升城市文化推广和旅游经济。

案例：北京海淀文旅大模型游客服务智能体，能够变身行程规划师、景点讲解员，旅游分享家等角色，为游客提供旅游全流程服务。

**在城市经济领域**，智能税务应用可识别异常纳税、逃税漏税的行为，公共预算智能优化应用综合分析公共支出和收入数据，提出预算优化建议，提高财政资源的配置效率。

**在协同办公方面**，政府工作人员通过公文助手、报告助手、财务报表助手、法律咨询助手、知识管理助手、会议助手等应用，减少公务人员日常简单耗时的工作，提高工作效率。

案例：深圳福田政务大模型打造政务助手数字人“小福”，实现一分钟完成公文编写、公文摘要总结，经济态势分析、行业运行分析等功能，解决人工统计耗时费力等问题。