

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。。

政策 制度 体系	标准 规范 体系	业务 应用	政务服务	社会治理	协同办公	政治法律	经济管理	组织 保障 体系	网络 安全 体系
			公共服务	文旅宣传	生态环境	泛政府行业	……		
		行业 大模型 支撑	交互式问答	图像识别	语音语义识别	事件感知	趋势预测		
			生成式BI	文档生成	政策解读	优化建议	……		
		数据 资源	政务服务数据	社会治理数据	公共设施数据	泛政府数据	运营数据		
			互联网数据	空间资产数据	物联硬件数据	第三方数据	……		
		基础 设施	国产云资源	网络资源	物联设备	移动终端	……		

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。