

2023年政务服务智能化建设研究报告

中山大学数字治理研究中心 中山大学-科大讯飞人工智能与政府治理创新联合实验室

2023年7月27日·广州



目录

CONTENTS

01 研究背景

02 研究问题

03 研究方法

04 研究发现

05 存在问题与建议

06 结语

1

PART

研究背景



一、人工智能技术的快速发展

01 人工智能（AI）技术已成为当前计算机科学的前沿

- 2022年11月，OpenAI公司推出**ChatGPT语言交互模型**，实现人工智能自然语言处理应用的跨越
- 微软在Bing搜索引擎中**嵌入New Bing**，利用语言交互模型提高搜索效率和准确度
- 今年5月，科大讯飞推出**星火认知大模型**，能基于自然对话方式理解与执行任务，应用场景广阔
- 在上海举办的2023世界人工智能大会上，国内外企业推出了30余个**大模型**

02 人工智能广泛被应用，发挥着巨大潜能

- 人工智能与其他产业的深度融合：各领域依托核心技术，培育智能产品，实现行业“智能+”发展
- 人工智能与政务服务高度耦合：智能化技术的嵌入，**能提升政府外部服务质量、优化政府内部管理效能**



二、战略部署与政策引导

各级政府制定相关政策，进行战略规划

国家层面

- 2022年《关于加强数字政府建设的指导意见》：“将数字技术广泛应用于政府管理服务，推进政府治理流程优化、模式创新和履职能力提升，构建数字化、智能化的政府运行新形态，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感”。

地方层面

- 今年1月，福建省：《福建省数字政府改革和建设总体方案》“推进政务服务‘智能办’，探索建立标准化、智能化、一体化的智能办理模式”。
- 今年6月，广东省：《广东省人民政府关于进一步深化数字政府改革建设的实施意见》“全面深化‘数字政府2.0’建设，将数字技术广泛应用于政府管理服务”。

三、地方政府的实践探索

多地探索政务服务的智能化应用，探索出智能对话机器人、智能审批等应用

- **济南：**上线全国首个集元宇宙大厅漫游、数字人智能导办、远程云端帮办、智慧受理即时办于一体的政务服务“云大厅”，公众通过“云端”可享受7×24小时“一站式”办事体验。
- **泉州：**上线“AI秒批”全智能政务服务，企业法人代表可通过“人脸识别”实现“秒批”。
- **赣州：**推出政务数字人“小赣”，具备自助服务问询、精准业务查询、复杂业务导办三大功能。

