

从数字政府到智能政府： 大模型重塑城市“智理”新范式

作为人工智能技术的核心承载，大模型正以前所未有的态势重新定义政务服务效率、城市治理精度以及政府协同效能，其影响不仅局限于技术层面的迭代更新，更推动着政府治理理念的全方位升级。

文 | 王昊月 赛迪顾问数字转型研究中心 高级分析师

2024年，“人工智能+”首次被纳入政府工作报告，标志着中国数字政府建设正式步入智能化发展的全新阶段。从“互联网+”到“人工智能+”，数字政府正经历着一场由内而外、从理念到实践的范式变革。作为人工智能技术的核心承载，大模型正以前所未有的态势重新定义政务服务效率、城市治理精度以及政府协同效能，其影响不仅局限于技术层面的迭代更新，更推动着政府治理理念的全方位升级。



赛迪网官方微信



数字经济官方微信

以生成式人工智能为代表的通用人工智能技术，在数字政府建设进程中展现出强大的赋能潜力。在政务服务的咨询问答、政策解读、流程引导等关键场景中，大模型技术发挥着日益重要的作用。北京、上海、杭州、深圳等地率先布局，纷纷出台政务大模型应用相关政策，积极推动大模型技术在政务领域的落地生根。据不完全统计，截至目前，百度、科大讯飞、阿里云、商汤科技等超过56家大模型厂商已部署政务相关大模型，

应用场景广泛覆盖政务问答、智能办公、智能写作、城市治理、城市管理等多个关键领域。

一是推动政务服务能力从“能办”到“好办”转变。传统政务服务模式多依赖于预置流程和固定模板，在灵活性和效率方面存在一定局限。大模型应用通过智能导办、智能辅助受理等创新功能，对政务服务流程进行重新构建，大幅简化审批程序，实现多类业务流程的自动化与智能化处理，显著缩短业务办理周期。同时，借助智能服务数字人、智能问答等交互方式，为民众提供7×24小时不间断在线服务，打破传统政务服务在时间和空间上的限制。以东莞12345热线为例，其将人工智能技术深度嵌入“接、派、办、督、考、评”全流程后，咨询类直接解答率提升至99.4%，建议类工单解决时长从7.2天减至1.3天，提速幅度高达81.9%，极大提升了政务服务效率和民众满意度。

二是赋能城市治理精准化智能化。在城市治理领域，政务大模型能够助力构建更为智能的综合管理、数据分析研判、市民热线等平台系统。通过整合多源数据，政务大模型能够对各类社会事件进行智能分类与高效流转，实现对城市运行状态的实时监控与全面分析，捕捉潜在风险并发出预警，同时快速生成科学有效的处置建议，显著提升政府治理的预见性与主动性。此外，在基层治理方面，政务大模型同样成效显著，有力推动了精细化与智能化社会治理体系的形成。例如，深圳龙岗区利用多模态大模型与

超23万路视频监控资源相结合，实现“一句话找人/找视频”功能，累计帮助市民找回走失人员300余次，有效提升了城市安全管理水平，增强了社会公众安全感。

三是提升政府协同办公效能。传统政府协同办公模式受限于信息流通不畅、处理效率低下等问题，难以满足日益增长的工作需求。而大模型能够对文档、材料等知识库进行快速学习，深入理解并精准总结提炼关键信息。通过对提问信息的智能分析与推理，高效整合已有信息，赋能“办文”“办事”“办会”等核心办公场景。在处理固定格式规则的文件、合同等工作时，大模型优势尤为明显。例如，威海市部署的智慧公文系统，充分运用大模型技术，具备公文智能续写、智能生成、智能审核、智能排版等十余项功能。该系统投入使用后，有效提升文稿撰写效率达40%以上，大幅缩短了文件处理周期，有力地推动了政府整体工作效能的提升。

政务大模型引领政府实现从传统数字化向全面数智化的跨越，不仅是技术创新应用的实践探索，更是社会发展进步的必然选择。当前，如何推动由算力、算法、数据、平台等支撑的人工智能系统和政府决策与业务流程深度融合，成为各级各地政府与大模型企业共同面临的课题。

算力层面。截至2024年9月，我国算力总规模已达246 EFLOPS，位居全球第二，但区域间算力规模不均衡、智算资源供给不足等问题依然严峻，严重制

约了政务大模型的深化应用以及各地政府数智化转型的全面推进。为解决这一问题，建议优化区域算力资源调度机制，加快构建统一的算力调度平台，通过算力补贴、算力券等市场化手段，促进算力资源的共享与高效流通。同时，积极探索政企合作建设、运营算力中心的新模式，在算力需求旺盛地区布局高性能算力中心，并强化异构算力适配与调度技术，确保算力供给与政务大模型开发、优化需求精准匹配，为政府数智化转型筑牢算力根基。

数据层面。国家发改委数据显示，政府数据资源在全国数据资源总量中占比超四分之三，是一座亟待挖掘的“数据富矿”。然而，当前政府数据的开放利用程度较低，大量数据处于沉睡状态，未能充分发挥其价值。如何高效地挖掘、治理与应用这些数据，已成为数字政府建设中刻不容缓的任务。一方面，建议全面开展公共数据资源普查工作，制定数据分级分类规则，对文本、图像、语音等多模态数据资源进行系统性梳理。运用自然语言处理、卷积神经网络等技术，实现数据的智能化识别与标准化处理，为政务大模型训练提供丰富、高质量的数据支撑。另一方面，建议大力加强政务数据处理与标注能力建设。制定数据标注规范，探索利用分布式计算框架、并行计算等技术，提升大规模政务数据的处理效率。

多元化应用层面。2023年，我国人工智能在政府行业的应用渗透率达到65%，仅次于互联网行业和电信行业，政

府应用人工智能技术的趋势越发明显。为进一步推动政务大模型在政府领域的多元化应用，建议全面梳理政府各类业务场景的流程与工作标准，深入挖掘场景需求，聚焦重点场景与关键痛点，通过应用程序接口、微服务架构等技术手段，将政务大模型无缝嵌入各类政务系统，实现重点业务的智能化升级。同时，持续探索智能体、检索增强生成等前沿技术，提升政务大模型的学习能力与泛化能力，加速业务流程再造与服务模式创新。此外，建议建立应用案例库与实践项目集，带动全国范围内政府部门的广泛应用，并鼓励各地政府因地制宜，探索更多创新应用场景与模式，共同推动政府数智化转型向纵深发展。

未来，随着技术的不断成熟和应用的不断扩展，大模型将引领智能政府新生态，为城市运行和管理水平的全面提升提供强有力的支撑。这场变革不仅是技术的迭代，更是治理理念的升级，标志着中国数字政府建设迈入智能化新纪元。

责任编辑：金桦 投稿邮箱 zhouhl@staff.ccidnet.com