

# 巴中市哲学社会科学规划项目

## 结项申请书

立项编号	<u>BZ25ZC057</u>
项目类别	<u>自筹课题</u>
项目名称	<u>基于大模型的政务服务优化研究</u>
项目负责人	<u>苟晓波</u>
所在单位	<u>巴中市恩阳区行政审批和数据局</u>
填表日期	<u>2025 年 10 月 17 日</u>

巴中市社会科学界联合会 制

2025 年 3 月

## 声 明

本研究成果不存在知识产权争议；巴中市社会科学界联合会享有推广应用本成果的权利，但保留作者的署名权。特此声明。

成果是否涉及敏感问题或其他不宜公开出版的内容：是 否

成果是否涉密： 是 否

项目负责人（签字）

2025年10月17日

## 填 表 说 明

一、本表适用于巴中市社科年度规划项目、专项项目等结项申请。

二、认真如实填写表内栏目，凡选择性栏目请在选项上打“√”。  
课题申报信息无变更情况的可不填写《项目变更情况数据表》。

三、本《结项申请书》报送2份（A3纸双面印制，中缝装订），  
并附最终成果打印稿（正文格式要求：主标题2号方正小标宋简体，  
其中一级标题3号方正黑体-GBK，二级标题3号方正楷体-GBK，三  
级标题3号方正仿宋-GBK加粗，正文3号方正仿宋-GBK）。

四、所有结项材料须经所在单位审核并签署意见。县（区）申  
报者报送所在县（区）社科联审核后统一报送至市社科联，其他申  
报者可直接报送市社科联。

## 一、项目变更情况数据表

立项项目名称								
结项成果名称								
是否变更	A、是      B、否		变更的内容					
原计划成果形式			现成果形式					
原计划完成时间	年 月 日		实际完成时间		年 月 日			
项目负责人及参与人员变更情况								
原负责人	姓      名		性别		民族		出生日期	年    月
	所在单位			行政职务			专业职务	
	通讯地址					联系电话		
现负责人	姓      名		性别		民族		出生日期	年    月
	所在单位			行政职务			专业职务	
	通讯地址					联系电话		
原参与人员	姓      名	单      位			职      称	联系 电话		

现 参 与 人 员	姓    名	单    位	职    称	联系  电话

## 二、申请人所在单位审核意见

签 章  
年 月 日

## 三、县（区）社科联意见

单位（公章）：

负责人签字：

年 月 日

#### 四、专家鉴定意见

(请在对应意见栏划“√”)

1.成果有无意识形态方面问题： 有  否

2.是否同意结项： 是  否

3.鉴定等级： 优秀  良好  合格

主审专家签字：

年 月 日

#### 五、市社科联审核意见

单位(公章):

年 月 日

## 基于大模型的政务服务优化研究

**摘要:** 随着数字政府建设的深入推进,传统政务服务模式面临着咨询量激增、流程繁琐、跨部门协同效率低下等挑战,难以满足人民群众对“精准化、即时化”服务的迫切需求。生成式人工智能与大模型技术的迅猛发展,凭借其卓越的自然语言理解、知识推理与内容生成能力,为重构政务服务流程、创新服务模式提供了革命性的技术驱动力。本研究以“技术落地”为导向,在剖析当前政务服务痛点的基础上,系统探讨了大模型技术在智能问答、流程导办、材料生成与跨域协同等核心场景中的应用模式。通过构建“前台智能交互-中台知识赋能-后

台流程重构”的一体化解决方案，本研究旨在设计出一套切实可行的政务服务优化路径，并对其应用效果进行评估，最终为政府部门的数智化转型提供兼具技术前瞻性与实践操作性的政策建议。

**关键词：**大模型；政务服务；人工智能；流程优化。

## 一、引言

当前，我国正处在推进国家治理体系和治理能力现代化的关键时期，政务服务作为政府与公众互动的最前沿，其质量与效率直接关系到政府公信力与人民群众的获得感。尽管历经“互联网+政务服务”、“一网通办”等多轮改革，政务服务的线上化、数字化水平已显著提升，但深层次的结构性问题依然突出。具体表现为：首先，咨询服务压力巨大，大量简单、重复性的政策咨询占据了窗口和热线资源，导致公众等待时间长，体验差；其次，办事流程依然复杂，办事指南常常充斥着专业术语，普通民众难以准确理解，且跨部门、跨层级的事项往往需要申请人反复奔波，提交大量重复材料；最后，系统协同能力不足，各部门信息系统林立，形成“数据孤岛”，使得“一件事一次办”

等改革在落地时面临重重阻力。

传统的基于规则引擎和关键词匹配的信息化手段，在处理上述非结构化、场景化的复杂需求时已显得力不从心。它们缺乏真正的“理解”与“推理”能力，无法应对灵活多变的用户问法，更难以提供个性化的办事指引。近年来，以 **chatgpt**、文心一言、通义千问等为代表的大语言模型（**LLMs**）取得了突破性进展，其强大的通用知识、上下文理解与逻辑推理能力，为破解政务服务智能化瓶颈带来了新的曙光。现有学术研究虽已开始关注“人工智能+政务服务”的融合，但多数仍停留在宏观层面的理论探讨与前景展望，缺乏与基层具体业务场景深度结合的实证分析与可落地的技术方案设计。

因此，本课题立足于填补理论与实践的鸿沟，以“技术落地”为核心导向，聚焦于大模型在真实政务环境中的创新应用。研究将系统回答以下几个关键问题：大模型如何精准识别并解决当前政务服务的核心痛点？其在政务服务中有哪些可规模化推广的具体应用场景？如何设计一套兼顾效率、安全与用户体验的实施方案？其应用效果如何科学评估？通过对这些问题的深入探究，本研究旨在为政务服务的智能化升级提供一条清晰、可行的优化路径。

## 二、政务服务现状与大模型技术赋能潜力分析

### （一）当前政务服务面临的核心挑战

信息获取壁垒高，咨询服务效能低下。公众在办事前首要

需求是明确“办什么、怎么办、带什么”。然而，政府网站、APP中的办事指南往往采用标准化、法律条文式的表述，与公众的自然语言表达习惯存在巨大差异。传统的智能客服（聊天机器人）基于固定的问题库，一旦用户的问题超出预设范围或表述方式不同，系统便无法识别，最终仍需转接人工，导致服务效率大打折扣。

业务流程复杂，用户认知负担重。一项涉及多部门的审批事项，其流程、规则、材料要求对于普通民众而言犹如一座迷宫。申请人需要自行梳理各个环节的前后关系、材料清单的异同，过程中极易因理解偏差或材料疏漏而“跑空趟”、“被退回”，极大地挫伤了办事积极性。

跨系统协同困难，“数据跑路”替代“群众跑腿”尚未完全实现。“一件事一次办”改革的精髓在于后台的数据打通与业务流程再造。但由于历史原因，不同部门的信息系统在技术架构、数据标准、安全权限上存在差异，形成了坚固的“数据烟囱”。缺乏一个智能化的“中间件”来理解和协调跨域业务，使得协同办理往往停留在表面，深层次的流程并联、数据共享难以实现。

## （二）大模型技术的核心赋能优势

大模型技术，特别是经过领域微调后的政务大模型，为解决上述挑战提供了全新工具箱。

深层次自然语言理解与交互能力。大模型能够真正“读懂”

用户以口语化、模糊化方式提出的问题（如“我想开个小餐馆需要啥手续？”），并基于对政务知识的内部表征，生成精准、结构化、易于理解的回答。它能够处理一词多义、上下文指代等复杂语言现象，实现近似于真人专家的流畅对话。

**强大的知识融合与推理能力。**大模型可以将分散在不同政策文件、办事指南中的知识点进行关联、整合与推理。例如，当用户咨询“高校毕业生创业补贴”时，模型不仅能列出补贴政策，还能关联到“企业开办”、“社保开户”、“人才认定”等相关事项，形成一个完整的、个性化的“办事图谱”，主动提示用户需要办理的系列事项及其逻辑关系。

**高效的内容生成与自动化处理能力。**这是大模型超越传统检索式系统的关键优势。它可以根据用户输入的基本信息，自动生成或预填申请表、申请书、报告等规范性文书。它还能自动对提交的电子材料进行一致性、完整性检查，甚至初步的内容审核，将工作人员从繁琐的形式审查中解放出来，聚焦于实质性的审批工作。

**充当跨部门业务协同的“智能中间件”。**大模型可以作为一个统一的“语义理解层”，接收用户以自然语言描述的复杂需求（如“我要办理新生儿落户”），自动拆解该需求背后涉及的公安、卫健、社保等多个部门的子任务，并模拟一个“虚拟协调员”的角色，在不同系统间进行数据查询、任务触发与状态同步，从而在技术上支撑真正的“无缝”协同办理。

### 三、大模型在政务服务中的核心应用场景设计

基于以上分析，本研究设计出以下四个层层递进、深度融合的应用场景。

#### （一）场景一：全天候、精准化的智能问答与导办

这是大模型最基础也是最迫切的应用场景。构建基于大模型的“政务百科”助手，使其成为服务总入口。

**功能实现：**通过对海量政策法规、办事指南、历史问答记录进行训练和微调，打造一个精通政务知识的“超级专家”。用户可通过文本或语音进行多轮、自由的对话。

**应用实例：**用户问：“我家老人户口在**A**区，但长期住在**B**区，如何办理高龄津贴？”模型不仅能精准回答出办理条件和所需材料，还能根据用户提供的居住信息，自动识别出涉及户籍地和居住地的跨区办理流程，并给出“首先在**B**区社区进行登记备案，然后由**B**区向**A**区发起协查...”等具体、可操作的指引。

#### （二）场景二：个性化、生成式的办事材料辅助

此场景旨在攻克“材料准备难”这一关键痛点。

**功能实现：**在用户明确办事意向后，系统引导用户通过对话方式提供关键信息（如个人基本信息、公司名称、经营内容等）。大模型基于对这些信息的理解，调用相应的文书模板，自动生成一份完整、规范的申请表、情况说明或承诺书初稿。

**应用实例：**在“企业设立登记”场景中，用户只需告知企业类型、股东结构、经营范围等，大模型即可自动生成《公司

章程》、《股东会决议》等法律文书草稿。用户仅需进行核对和确认，即可完成材料的准备，大幅降低创业门槛和文书写作负担。

### （三）场景三：主动式、全周期的办事流程管家

将服务从“问答”升级为“管家”，实现从“人找事”到“事找人”的转变。

**功能实现：**大模型基于对用户画像、办事历史和行为意图的分析，为其构建一个专属的“个人政务空间”。它能够主动推送相关的政策红利（如“根据您的企业情况，可申请 XX 类创新券”）、提醒证照到期续办、并根据用户计划办理的复杂事项，生成一份详尽的、个性化的“办事路线图”和时间表。

**应用实例：**用户计划开设一个民办幼儿园，模型可生成一个从“名称核准”、“消防许可”、“办学许可”到“民政登记”的全流程规划，明确每个环节的办理部门、预估时长、前置条件和材料清单，并允许用户随时查询进度，实现“一管到底”。

### （四）场景四：智能化的跨域业务协同与决策支持

这是大模型应用的深层境界，直接服务于政府内部流程再造。

**功能实现：**构建一个服务于政府内部工作人员的“协同大模型”。当处理跨部门联办事项时，该模型能自动解析业务规则，向相关部门系统发起标准化的数据核验请求，并汇总核验结果。它还能对历史审批数据进行分析，识别流程堵点、预测办理时

长，为优化业务流程提供数据驱动的决策支持。

**应用实例：**在“企业注销”一件事中，协同大模型接收申请后，自动向市场监管、税务、人社、海关等部门系统发起状态查询，判断该企业是否已结清税款、清缴社保等。模型汇总所有部门的“无异议”反馈后，自动生成准予注销的决定，实现全流程自动化、无人化干预，极大提升协同效率。

#### 四、基于大模型的政务服务优化实施方案与路径

为确保上述场景的顺利落地，本研究提出“三段式”实施路径。

##### （一）第一阶段：能力构建与知识准备（第1-3个月）

**基础设施选型：**评估并选择适合政务领域的基础大模型。鉴于数据安全与可控性，优先考虑国内领先的、支持私有化部署的模型服务。

**政务知识库构建与治理：**系统性地归集、清洗、标注各部门的政策文件、法律法规、办事指南、历史问答数据、常见问题（FAQ），形成结构化和非结构化相结合的、高质量的“政务知识图谱”，这是模型效果的基石。

**模型微调与领域适配：**利用准备好的政务知识数据，对选定的大模型进行有监督的微调（SFT），使其语言风格、知识结构和推理逻辑更贴合政务场景的专业要求。

##### （二）第二阶段：场景试点与闭环验证（第4-9个月）

**选择高频场景进行试点：**选取如“社保卡申领”、“不动产

“登记查询”等业务量大、流程相对标准的高频事项作为突破口，部署智能问答和材料辅助功能。

**构建人机协同机制：**设计流畅的“人机交接”流程。当模型遇到无法处理的复杂问题或用户明确要求转人工时，应能无缝衔接至人工坐席，并将对话历史和上下文信息完整传递，避免用户重复描述。

**建立效果评估与反馈闭环：**建立包括“问题识别准确率”、“用户满意度”、“一次办结率”、“人工介入率”等在内的多维评估指标体系，通过用户主动评价、对话日志分析等方式，持续收集问题案例，用于模型的迭代优化。

### （三）第三阶段：全面推广与生态融合（第10个月及以后）

**平台化整合：**将经过验证的大模型能力以API或中间件的形式，嵌入到各级政府服务门户、APP、小程序以及后台办公系统（OA）中，形成统一的政务AI能力平台。

**深化跨域应用：**在数据打通和业务协同基础较好的领域，逐步推广“跨域业务协同”场景，推动部门间从“物理整合”走向“化学融合”。

**构建运营与治理体系：**建立专门的运营团队，负责模型的日常维护、知识更新、效果监控和安全管理。同时，制定关于数据隐私、算法公平、责任界定等方面的理念规范和管理制度，确保大模型应用的合规、安全、可信。

## 五、潜在风险、挑战与应对策略

大模型的应用并非一帆风顺，必须正视并规避其潜在风险。

**“幻觉”风险与事实错误：**大模型可能生成看似合理但实则错误的信息。应对策略：采用“检索增强生成”(RAG)技术，强制模型在回答时引用并核验已入库的权威政策原文，并在生成内容末尾标注信息来源，提示用户核实。对于关键业务流程，设置人工审核环节。

**数据安全与隐私泄露：**政务数据敏感度高。应对策略：坚决采用私有化部署方案，所有数据和模型运算均在政务云或专有服务器上进行。对训练和交互数据进行严格的脱敏处理，并实施全面的数据访问权限控制和审计追踪。

**算法公平与数字鸿沟：**模型训练数据可能隐含偏见，且可能对不熟悉数字设备的群体不友好。应对策略：定期对模型的输出进行公平性审计。坚持“线上智能+线下兜底”的原则，保留并优化线下人工窗口、电话热线等传统服务渠道，确保服务的普惠性与包容性。

## 六、结论与政策建议

本研究系统论证了大模型技术驱动政务服务深度变革的可行性与具体路径。研究表明，大模型并非简单的技术工具叠加，而是引发政务服务范式革命的关键变量，它能从“精准问答、材料生成、流程管家、跨域协同”四个维度，系统性解决当前服务的痛点，实现从“可用”到“好用”、从“被动应答”到“主动服务”的质的飞跃。为此，提出以下政策建议：

加强顶层设计与标准制定，建议由省级政务服务管理机构牵头，制定全省政务大模型发展的总体规划、技术标准和接口规范，避免各地、各部门低水平重复建设，促进数据与能力的互联互通，推动数据高质量供给与有序开放，持续深化政务数据资源的归集、治理与共享，在保障安全的前提下，建立面向AI训练的、高质量的、脱敏后的公共数据开放机制。

探索“省-市-区”协同的模型建设模式，可考虑采用“省级建基础模型，地方做场景适配”的集约化模式。由省级层面训练一个通用的、安全的政务基础大模型，地方各级政府则基于本地的具体政策和业务数据进行轻量化的微调与应用开发，以实现效率与灵活性的统一。

重视人才队伍培养与伦理规范建设，各级政府部门需加快引进和培养既懂政务业务又懂AI技术的复合型人才。同时，必须将伦理治理置于前沿位置，尽快建立覆盖大模型全生命周期的监管、审计和问责体系，确保这项强大技术在造福于民的道路上行稳致远。

大模型与政务服务的深度融合，是一场深刻的智能化浪潮。唯有以开放、审慎、务实的态度积极拥抱，方能抓住历史机遇，真正构建起人民满意、运行高效、智能敏捷的现代服务型政府。

## 参考文献

- [1] 袁建军, 陈锦. 从“智”到“能”:生成式人工智能助推政务服务智能化的实践理路[J]. 中共天津市委党校学报, 2024, 26 (06): 86-95.
- [2] 张渠成. 创建“人工智能+政务服务”模式创新城市治理 [N]. 黑龙江日报, 2025-01-23 (008).
- [3] 林园春. 人工智能驱动政府治理模式变革的逻辑与策略 [J]. 中州学刊, 2022, (09): 93-98.
- [4] 贺誉洁. 政府数智化转型背景下数据可信发展的基础研究——基于生成式人工智能嵌入的分析[A]. 《新兴权利》集刊 2024 年第 1 卷——智慧法治学术共同体研究文集[C]. 广东财经大学法学院; 上海市法学会, 2024, 38-50.

[5] 陈梦茹.生成式人工智能嵌入政务服务应用前景及风险隐患应对[J].湖南工程学院学报(社会科学版), 2024, 34 (02): 36-43.

[6] 王峰.多地推进政务、公共服务专用大模型[N]. 21世纪经济报道, 2024-06-03 (005).

[7] 聚焦“高效”“办成”两个关键点 推进“人工智能+政务服务”改革[J].中国行政管理, 2024, 40 (05): 147-149.