

编者按：

本期专题论坛的主题是“发展数智技术 赋能城市治理”，共有12位专家学者分别从传统政务服务流程存在的痛点、金融可信数据空间融合发展面临的挑战、传统负外部性治理处于的“失灵”困境、智慧社区治理实践中出现的问题、城市治理效能提升的瓶颈、数字时代街头官僚工作模式的转变等角度出发，研究分析人工智能在政务服务的破解价值、金融可信数据空间建设的战略意义、数字化手段降低治理成本的实施路径、智慧社区治理的价值意蕴、人工智能赋能城市敏捷治理的机理、数字时代街头官僚的角色演变等，提出构建无感化服务的多元应用场景、打造“国资+市场”金融科技技术支点、建立外部性治理的“层级—智能”双轮驱动模型、整合数据资源建设智慧社区平台、优化城市敏捷治理的组织架构、升级城市数字化治理系统级等针对性建议。

城市政务服务： “高效办成一件事”的AI解法

文 \ 赵滨元 \ 天津市数据发展中心高级经济师，博士

杨 哲 \ 西南石油大学法学院社会工作系

摘要：在数字化转型背景下，传统政务服务面临流程繁琐、材料重复、审批低效等核心痛点。人工智能通过数据协同、智能决策与自动化执行三大能力，利用区块链、自然语言处理、机器人流程自动化等技术，实现跨部门数据共享与智能核验，将串联审批转为并联流程，打破部门数据孤岛，重构政务服务模式，显著压缩办理时间，推动“高效办成一件事”目标落地。人工智能将进一步赋能数字孪生城市与政务智能体，通过实时模拟与个性化服务，推动政务服务向“事前预演”与“精准投递”升级，构建高效、温暖、普惠的数字化治理新格局。

关键词：人工智能；政务服务；数字化转型；数据协同；流程再造

DOI: 10.3969/j.issn.1674-7739.2025.04.001

在全球数字化转型浪潮与“数字中国”战略的双重驱动下，政务服务正经历从“管理本位”向“服务本位”的深刻变革。^[1]世界银行《营商环境成熟度报告》显示，中国“开办企业”效率全球排名从2018年的第93位大幅提升至2024年的第7位，创下历史新高，但跨部门协同不足、材料重复核验等问题成为主要扣分项。这一评估结果折射出传统政务服务模式与数字时代治理需求的结构性脱节，以人工审

核为主导的流程设计难以应对业务量指数级增长，群众对“指尖办事”的期待与线下服务效能滞后的矛盾日益凸显，以部门权责为边界的协作机制无法满足群众“一件事一次办”的集成服务诉求。在此背景下，人工智能（AI）作为数字技术的集大成者，因其在数据整合、模式识别与自动化决策方面的独特优势，成为破解政务服务“效率瓶颈”与“体验鸿沟”的关键变量，为“高效办成一件事”提供了兼具创

新性与可行性的技术路径。

一、为什么“高效办成一件事”需要AI

在数字经济高速发展的当下，群众对政务服务的期待已从“能办事”转向“快办事”“好办事”，这对政府治理能力提出了更高要求。然而，传统政务服务模式植根于工业化时代的科层制管理体系，其“以部门为中心”的运作逻辑与数字化时代“以用户为中心”的服务需求错位。部门间数据壁垒、人工依赖型流程、被动响应机制等结构性缺陷的存在，导致服务供给与群众需求间存在显著“温差”。AI技术的引入，正是通过数字化手段重构政务服务底层逻辑，将分散的行政资源转化为可配置、可调度的数字资产，从而在制度与技术双重维度破解传统治理困局，为“高效办成一件事”提供系统性解决方案。

（一）传统政务服务的痛点

在数字化转型之前，传统政务服务普遍存在流程繁琐、材料重复、审批低效等系统性难题，严重制约政府效能与群众体验。^[2]一是流程冗余固化。科层制架构下，纵向审批链条冗长，需经多层级签字盖章；横向部门间权责边界模糊，“踢皮球”现象时有发生。以开办企业为例，申请人需在工商、税务、银行等5个部门重复填写同类表格，耗时15个工作日。人脸核验、原件审核等关键环节强制要求现场办理，群众不得不多次往返。二是材料重复提交。由于部门间系统互不联通，群众需反复提交身份证、营业执照、房产证等基础材料。部分基层单位为规避责任，过度要求加盖公章或手写承诺书，进一步加重群众负担。三是审批效率低下。传统窗口受限于人工处理能力，日均业务承载量不足百件，高峰期排队成为常态。需上级批复的事项常因“层层上报”机制停滞，甚至因文件流转延误数月之久。此外，人工审核易受主观因素影响，政策解读偏差引发的退件率居高不下，严重消耗行政资源。这些痛点本质上是工业化时代“以部门为中心”服务模式的产物，而数字化时代群众对“一次

办、快速办、无感办”的需求升级，倒逼政务服务向“以需求为中心”转型。

（二）AI的破局价值

人工智能通过数据协同、智能决策、自动化执行三大核心能力，系统性重构政务服务模式，为破解传统困境提供技术支撑。^[3]一是数据协同——打破信息孤岛。政务大数据平台通过统一数据标准和接口规范，构建跨层级、跨部门的“数据中台”，消除“烟囱系统”割裂问题。区块链技术利用分布式账本，实现证照信息、审批记录等关键数据的跨部门共享与可信验证。联邦学习技术支持多部门在不共享原始数据的前提下联合建模，既保障隐私安全，又提升协同效率。二是智能决策——需求预测与资源优化。基于机器学习算法与知识图谱技术，AI可精准预测服务需求并动态调配资源。知识图谱技术能够自动解析政策条款间的关联性与冲突点，辅助审批人员快速决策，提升政策匹配准确率。三是自动化执行——效率革命与精准服务。机器人流程自动化（RPA）与AI审批引擎将规则明确、重复性高的事项转为“无人值守”模式。例如，深圳“企业开办秒批”系统通过RPA自动核验23项关键指标，3分钟完成营业执照签发。AI技术正以“数据流动替代群众跑动、算法优化替代人工判断、机器执行解放人力资源”的逻辑，推动政务服务从“能办”向“好办”跃迁。

（三）社会治理范式的重构

AI的价值不仅在于效率提升，更在于推动社会治理从“被动响应”向“主动服务”转型。通过智能语音助手、虚拟数字人等交互界面，群众可随时获取个性化政策解读与办事指引，而政府借助用户行为数据分析，持续优化服务供给策略。例如，杭州市“亲清在线”平台通过企业画像技术，自动匹配并推送惠企政策，资金拨付时效从30天缩短至“秒到账”。更深层次上，AI驱动的服务革新正在重塑政民关系——政务服务从“柜台后的权威”转变为“指尖上的伙伴”，公众参与从“单向接受”升级为“双向互动”。这种转型标志着“高效办成一件事”从技术工具升级为治理现代化的

系统工程，为构建“感知有温度、响应有速度、治理有精度”的服务型政府奠定了技术底座。随着数字孪生城市与AI政务智能体的发展，政务服务将进一步向“事前预演”与“精准投递”演进，最终实现公共利益最大化与技术伦理的平衡。

二、AI如何解构“高效办成一件事”难题

在当前数字化转型的背景下，政务服务面临着越来越复杂的挑战，尤其是在实现“一件事”高效办理的过程中。传统的政务服务模式往往因流程冗长、信息孤岛和人工审核等问题，导致群众在办理业务时遇到诸多困难。AI作为一种新兴技术，凭借其强大的数据处理能力和智能决策能力，正在深刻改变这一现状。

（一）智能预审：材料自动核验

在传统的政务服务中，申请材料的审核往往需要人工逐一比对和验证，不仅耗时耗力，而且容易出现错误。通过应用AI技术，材料审核流程实现了自动化转型，显著提高了处理效率与核验精度。

1.自然语言处理（NLP）

NLP技术能够对申请材料中的文本信息进行自动分析和比对。例如，在办理营业执照时，系统可以自动提取申请人的信息，并与已有的数据库进行比对，确认信息的真实性和有效性。运用NLP技术，AI能够快速审核材料，减少人工干预，降低出错率。

2.光学字符识别（OCR）

OCR技术可以将纸质文件中的文字信息转化为可编辑的数字文本，申请人不再需要手动录入大量的文本信息。例如，在不动产登记过程中，申请人只需上传房产证的照片，OCR技术即可自动识别证照信息，既提高了办理效率，也减轻了申请人的信息录入负担。

3.智能预审系统构建

通过将NLP和OCR技术结合，政务部门可以构建智能预审系统，对申请材料进行自动核验。智能预审系统可以设定审核规则，自动判

断材料的完整性和合规性。例如，在企业开办的流程中，智能预审系统可以根据预设的标准，自动筛选缺失材料，及时反馈申请人，从而减少因材料不全导致的审批延误。

（二）流程再造：从串联到并联

传统的政务服务多采用串联式流程，申请人需要依次在不同部门完成各个环节的申请、审核、审批。这种模式不仅效率较低，而且信息传递存在滞后性。AI的引入重构了政务服务流程，推动政务服务各个环节向并联式转变。

1.任务拆解与智能调度

AI技术可以将“一件事”拆解为多个子任务，并通过智能调度系统自动分配任务。例如，在企业开办的过程中，AI可以根据申请材料的完整性和合规性，自动将任务分配给不同的部门，实现并行处理。申请人只需提交一次材料，多个部门便可同时审核，缩短了办理时间。

2.跨部门数据协同

AI技术能够打破部门间的数据壁垒，实现信息的共享与协同。通过构建跨部门的数据平台，政务部门可以实现实时数据交换和智能核验。例如，在个人信用贷款的审批过程中，银行可以通过AI系统实时获取申请人的信用记录、收入证明等信息，快速做出审批决策，不仅提高了审批效率，也增强了审批的透明度。

3.流程优化与智能化

在实现流程再造的过程中，AI还可以通过数据分析和机器学习不断优化审批流程。政务部门可以利用历史数据分析审批环节中的瓶颈，及时调整流程设置。相关部门可以根据数据反馈，优化审批标准和流程，提升整体效率。

（三）主动服务：从“人找政策”到“政策找人”

在传统的政务服务中，群众往往需要主动寻找相关政策和办理流程，导致信息不对称和资源浪费。AI技术的应用，使得政务服务可以从被动响应转变为主动服务。

1.大数据分析与需求预测

AI可以通过大数据分析，精准识别群众的需求，主动推送相关政策和服务。例如，政务部门可以利用AI技术分析企业的经营数据，识

别企业税收、融资需求，及时推送相应的政策支持，提高了政策的知晓率和群众的满意度。

2.智能语音助手与智能对话机器人 (Chatbot)

通过智能语音助手和Chatbot，群众可以及时获取个性化的政策解读和办事指引。Chatbot能够理解用户的自然语言提问，根据用户的需求提供相关信息，实时提供政策的详细解读和办理流程的指导，提高了服务的便利性。

3.个性化服务与精准投递

AI技术可以根据用户的行为数据，提供个性化的服务体验。政务部门可以构建用户画像，分析用户的需求和偏好，精准推送符合用户需求的服务。例如，杭州市的“亲清在线”平台通过企业画像技术，自动匹配并推送适用的产业补贴和税收优惠政策，实现了政策兑现“零材料、秒到账”。

三、AI赋能“高效办成一件事”的典型案例分析

AI通过数据协同、智能决策与自动化执行三大核心能力，为破解传统政务服务痛点提供了系统性解决方案。上海、深圳、杭州、北京、广州等城市的创新实践，不仅覆盖出生登记、企业开办、政策兑现、不动产登记、公积金提取等高频事项，更展现了从跨部门协同到无感化服务的多元应用场景。实践案例表明，AI赋能的本质在于重构政务服务生产关系，以数据流动替代群众跑动，以算法优化替代人工判断，以机器执行解放人力资源，推动政务服务向“智办”跃迁。

(一) 上海“出生一件事”智能联办：跨部门协同的范式突破

传统模式下，新生儿出生登记需经公安、社保、医保等8个部门，提交12项材料，办理周期长达15天，且因部门数据壁垒与流程割裂，申请人需多次往返窗口、重复填表。上海市依托“一网通办”平台，构建AI驱动的“出生一件事”联办系统，通过区块链、OCR与NLP技术，实现跨部门数据可信共享与智能核验。出生医学证明电子化上链存储，确保数据不可篡

改，公安、医保等部门通过智能合约自动调取核验，消除纸质材料反复提交问题；OCR技术自动提取证件信息，NLP引擎比对申请表与政策条款，预审通过率提升至95%；流程引擎将登记拆解为户口申报、医保参保等子任务，通过AI动态调度实现并联审批，彻底改变串联流程的低效模式。随着联邦学习与边缘计算的深化应用，跨部门协同服务将向“无感智办”演进，为全国“高效办成一件事”提供可复制的技术路径与治理经验。

改革后，办理时间从15天压缩至24小时内，材料提交量减少70%，实现“零跑动”办理。行政成本显著降低，人工审核工作量减少80%，年均节省财政支出超2 000万元。系统通过短信实时推送进度，群众满意度达95%。在数据安全层面，采用联邦学习技术，各部门仅共享加密特征值，保障隐私的同时实现跨域协同；知识图谱技术自动解析户籍与医保政策差异，生成标准化处理建议，减少人工干预。

上海的实践表明，AI赋能的政务服务需以数据协同与流程重构为核心。一是建立统一数据标准与共享协议，打破部门本位主义；二是构建柔性技术架构，适配政策动态调整；三是强化用户反馈机制，以需求驱动服务优化。

(二) 深圳“企业开办智能秒批”：无人干预的审批革命

以往的企业开办业务涉及工商、税务、公安等5个部门，需重复提交材料，平均耗时3个工作日，且因人工核验效率低、政策解读偏差等问题，退件率高达15%。为破解这一难题，深圳市市场监管局推出“企业开办智能秒批”系统，依托AI技术构建全流程无人干预审批模式。系统集成三大模块：智能核验引擎通过人脸识别与电子证照库比对，自动验证法人身份真伪、经营范围合规性等23项指标，准确率达99.8%；知识图谱技术将行业准入规则结构化，自动触发刻章、税务登记等后续环节；RPA完成数据录入与执照签发，实现“一键申办”。改革后，企业开办审批时间从3个工作日压缩至3分钟，累计服务企业超50万家，助力深圳“开办企业”指标跃居全球前列。随着大模

型技术的引入，“智能秒批”将进一步向“智能导办”升级，为企业提供个性化政策咨询与前瞻性服务，持续推动数字化治理红利释放。

“企业开办智能秒批”系统攻克了两大核心挑战。一是动态规则适配，通过NLP实时解析政策文本，24小时内完成《市场主体登记管理条例》修订后的规则库更新。二是风险防控，构建大数据模型分析法人关联关系与经营地址异常，年均拦截高风险申请1.2万件，遏制“空壳公司”滋生。此外，系统全链路留痕，确保责任可追溯，人工复核率仅0.2%，且无行政诉讼案例，彰显技术赋能与制度保障的协同效应。

深圳“企业开办智能秒批”案例的突破性不仅在于技术应用，更在于重构了政务服务生态。AI驱动的政务服务革新需以顶层设计为引领，通过标准化技术架构、数据共享机制与全周期服务链整合，释放改革核心价值。

（三）杭州“亲清在线”政策免申即享：精准匹配的企业服务

针对惠企政策申报中存在的“企业找政策难、政府推政策慢”双向困境，杭州市依托“亲清在线”平台，以AI技术为核心构建“政策免申即享”模式，实现“政策找人”的颠覆性变革。平台通过企业多维画像系统整合税务、社保等12个部门数据，从120个维度构建企业标签体系，精准识别高研发投入企业等扶持对象；政策知识图谱引擎结构化解析3 000余项政策条款，建立“政策一条件一企业”关联规则库；基于机器学习模型实时扫描企业画像与政策图谱，自动触发资金拨付流程。改革后，资金拨付时效从30天压缩至“秒级”，中小微企业政策知晓率从35%跃升至85%，累计拨付资金超600亿元，惠及企业25万家，节约行政成本超7 000万元。平台将引入大模型技术开发智能顾问功能，以自然语言交互降低政策理解门槛，为全国提供“企业无忧、政府无扰”的共治范本。

在技术落地中，“亲清在线”平台攻克了数据安全与政策动态适配两大挑战。通过隐私计算技术实现“可用不可见”。例如，利用多方安全计算验证企业纳税数据，避免敏感信息泄露；

基于NLP技术实时解析新政策文件，48小时内完成《杭州市数字经济促进条例》56条新规的结构化更新。同时，创新“政策沙盒”机制，允许企业模拟政策适用性，降低试错成本。

“亲清在线”实践的治理理念革新体现在以下三个方面：一是构建“数据—政策—企业”闭环生态，以数据流动性破解政策碎片化难题；二是确立“政策即服务”理念，通过AI实现精准化、动态化供给；三是强化企业参与，通过“政策体验官”通道收集建议1.2万条，驱动政策库迭代200余次，形成“需求—供给—反馈”治理闭环。

（四）北京“不动产登记区块链通办”：信任重构的链上实践

过去，北京不动产登记涉及6个部门，需提交12份纸质材料，流程耗时15个工作日，人工核验效率低且易引发纠纷。北京市通过搭建“不动产登记区块链平台”，以区块链与AI技术重构业务流程，实现“链上通办”变革。平台通过区块链存证将房产证、契税凭证等关键信息上链，住建、税务等部门利用智能合约自动调取核验，数据调取时间从3天缩至10分钟，杜绝虚假材料风险；AI核验算法运用计算机视觉比对纸质材料与链上数据，准确率达99.5%；智能合约自动计算税费并直连支付系统，消除人工计算偏差。改革后，二手房过户全流程压缩至1小时，材料提交量“归零”，产权争议投诉量下降90%。通过引入零知识证明技术，平台将实现“数据可用不可见”，深化隐私保护与价值挖掘。

“不动产登记区块链平台”的技术突破点聚焦在跨链协同和司法效力保障方面。采用异构链对接技术打通银行、税务等系统接口，实现链上链下数据无缝交互，联合最高法院出台的司法审查规则，确立链上数据的法律效力，构建“链上取证—在线公证—司法裁决”纠纷解决机制，为全国区块链政务应用提供范本。平台通过短信实时推送办理进度，群众可随时查验链上存证，公信力显著提升。

北京实践标志着政务服务信任体系的重构。区块链以“代码即规则”消除人为操作空

间，司法配套与跨链协同构建“技术可信—制度认可—公众信任”闭环。以“信任基建”为前提，通过技术标准化与流程透明化，能够平衡效率与公平，为“高效办成一件事”注入技术公信力。

（五）广州“智慧公积金无感提取”：数据驱动的普惠服务

以往，广州公积金提取需提交租房合同、发票等5项纸质材料，高峰期排队与投诉问题突出。现在，该市住房公积金中心融合大数据、生物识别与AI技术，推出“智慧公积金无感提取”服务，实现“零材料、秒审批”的普惠性改革。一是通过多源数据交叉核验，对接社保、税务等12个政务系统，实时验证缴存记录、房产交易等数据，自动判定提取资格。二是构建机器学习风控模型分析120项风险指标，拦截异常申请准确率达98%。三是集成人脸识别与活体检测技术，申请人“刷脸”即可触发审核流程。改革后，日均处理量从8 000笔增至50 000笔，纸质材料提交量“归零”，资金到账时间从3天压缩至“秒级”。下一步，通过联邦学习与大模型技术，在分析职工消费、就业等跨域数据的基础上，系统将实现公积金使用方案个性化推荐，从“无感办理”迈向“无感关怀”。

技术落地中，平台攻克隐私保护与效率瓶颈。采用同态加密技术处理敏感数据，税务部门仅提供加密后的纳税状态，实现“可用不可见”；部署边缘计算节点，将AI审核模型下沉至本地服务器，单笔业务响应时间从2秒优化至0.3秒，支撑高并发场景。

这一案例凸显数据流动性与用户体验的双重价值：跨部门数据共享将行政能力整合为“无感化”服务链，生物识别技术简化交互路径，推动服务从“被动响应”转向“主动感知”。同时，这一案例为普惠性公共服务提供了范本——以技术信任替代材料证明，平衡公共利益与隐私保护，重塑数字化治理效能。

（六）案例比较与共性提炼

上海、深圳、杭州、北京、广州五地的实践虽聚焦出生登记、企业开办、政策兑现、不动产登记、公积金提取等不同场景，但均以

AI技术为核心驱动力，呈现出三大共性特征。其一，数据协同打破部门壁垒。上海区块链跨部门共享出生证明、北京链上核验房产信息、杭州整合多源数据匹配政策、广州跨系统验证公积金资格，凸显政务数据流动与安全共享的基础性价值。其二，流程再造驱动效率革命。深圳将企业开办拆解为自动化子任务，实现3分钟审批，上海并联新生儿登记流程压缩时效97%，核心逻辑在于以知识图谱、RPA等技术将串联转为智能并联，从根源上消除冗余。其三，服务模式从被动响应向主动供给转型。杭州“政策找人”精准推送、广州“无感提取”数据核验、北京链上透明规则，标志着政务服务从“柜台服务”升级为“无感智办”。这些案例表明，AI赋能的本质是以技术信任重构政务生产关系，将分散的行政资源转化为普惠、精准、温暖的数字化服务，为“高效办成一件事”提供可复制、可扩展的系统性解决方案。

四、未来展望：AI还能如何优化“一件事”

当前，AI技术已在政务服务流程重构、效能提升方面展现出显著价值，但面对日益复杂的城市治理需求与群众对“无感智办”的更高期待，仍需向更深层次的技术融合与模式创新突破。数字孪生城市（Digital Twin City）与AI政务智能体（AI Agent）等下一代智慧城市核心技术，为“高效办成一件事”提供了全新的可能性，推动政务服务向“全域智能”与“人性化关怀”演进。

（一）数字孪生城市

作为下一代智慧城市的核心技术框架，数字孪生城市通过构建物理城市的全息数字镜像，整合交通流量、能耗监测、人口流动等实时物联网数据，以及政策法规、企业登记、公共资源等政务信息，为“高效办成一件事”提供了全局化、前瞻性的治理能力。^[4]数字孪生城市的核心价值在于以AI驱动的动态仿真与预判机制，推动政务服务从“被动响应”向“主动预演”转型升级。例如，在交通管理领域，数

字孪生系统可实时模拟限行政策对市民通勤的影响，并结合政务数据动态调整公交线路与政务服务窗口的资源配置，实现“政策测试—效果评估—服务优化”的闭环治理。这一技术不仅能够避免传统治理中“试错成本高、调整滞后”的缺陷，更通过虚实交互机制，将城市治理从单一事件处理升级至全域协同优化。

技术实现上，数字孪生城市依托联邦学习与边缘计算技术，实现跨部门数据的隐私安全共享。例如，住建部门的房产交易数据与交通管理部门的实时路况信息可在加密状态下联合建模，精准预测学区房政策调整后的教育资源需求波动，为学校规划与入学政策制定提供科学依据。随着元宇宙交互技术的发展，市民还可通过虚拟现实（VR）设备参与政策制定的虚拟听证会，在数字孪生环境中直观感受政策实施的效果，并将AI生成的民意分析报告反馈至决策层，形成“公众参与—数据驱动—政策迭代”的治理新模式。未来，数字孪生系统将进一步演化为智能“城市操作系统”，通过AI算法实时分析城市运行状态，自动触发政务服务流程的优化指令。例如，监测到企业注册量激增时，系统可自动扩容商事登记服务器的算力资源，并联动税务、社保部门预生成电子证照，实现“需求预判—资源调度—服务交付”的一体化响应。

（二）AI政务智能体

AI政务智能体通过深度学习与大模型技术，构建“用户反馈—语义分析—模型迭代”的闭环优化机制，提供政策精准推送、智能引导等个性化服务，推动政务服务从“标准化供给”向“精准化投递”跃迁。^[5]依托知识图谱与多模态交互技术，智能体将分散的政策条款、办事指南结构化，建立“政策—条件—操作”关联网络。例如，四川省绵阳市推出的政务数字人“小政”，基于千亿参数大模型训练，可理解方言、解析复杂政策，并通过自然对话为老年群体提供养老金申领指导；整合计算机视觉与隐私计算能力，通过OCR识别证照图片并自动纠错；采用差分隐私与联邦学习技术，确保用户数据本地处理、脱敏传输，兼顾服务需

求与隐私安全。

当前，AI政务智能体正在向“全生命周期服务”演进。针对新市民群体，基于就业、住房等数据，主动推送、全程引导办理落户、公租房申请等“一件事”集成服务；接入数字孪生城市系统后，可实时获取交通、医疗等动态数据，在用户预约医院时推荐最优就诊时段与路线，同步完成医保核验，实现“需求感知—资源匹配—无感办理”的闭环。这种“便捷化”到“无感化”的跨越，标志着政务服务从工具升级为普惠治理基础设施，为构建“人人皆可受益”的数字社会奠定基石。

五、结语

AI技术的核心应用价值在于提升政务服务的温度与效能。在城市政务服务数字化转型的浪潮中，AI正在成为“高效办成一件事”这一变革的关键驱动力，在解构“高效办成一件事”难点、堵点、卡点过程中产生了巨大价值和广阔的发展前景。智能预审利用NLP、OCR等技术，极大地提高了材料审核的效率与准确性，减少了申请人的等待时间和办事成本。流程再造打破了部门间的壁垒，通过任务拆解、智能调度和跨部门数据协同，实现了政务服务的并行处理，显著提升了整体办理时效。主动服务借助大数据分析、智能语音助手等手段，精准识别群众需求，提供个性化服务，增强了政务服务的针对性和实效性，让群众切实感受到政务服务的温度。AI在政务服务中的应用，从智能预审环节的材料自动核验，到流程再造实现从串联到并联的转变，再到主动服务达成从“人找政策”到“政策找人”的跨越，深刻地改变了政务服务模式，已经成为城市政务服务实现“高效办成一件事”的重要技术力量。

当下，AI赋能政务服务的应用场景仍在进一步探索之中。数字孪生城市的构建将为政务服务带来全新的视角和方法，实现虚拟与现实的深度融合，进一步提升城市治理的精细化和智能化水平。AI政务智能体的广泛应用将提供更加贴心、专业的服务，满足民众日益多样

化的需求。可以预见，AI优化“高效办成一件事”的潜力还将进一步得到挖掘。通过践行“技术向善、服务为民”的发展理念，推动智能服务系统与群众需求深度契合，构建高效便捷、温暖贴心、普惠均等的数字化政务服务新格局。

说明：本文系天津市科技发展战略研究计划项目（软科学研究项目）“数字经济背景下天津数字技术领域现状及对策研究”（编号21ZLZKZF00010）的部分成果。

参考文献：

[1] 赖先进. 国际营商环境评价的新变化与营商环境建设新趋势——基于世界银行新营商环

境评价（B-Ready）的分析[J]. 经济体制改革, 2023(4): 159-167.

[2] 王学军, 于均环. 政府职责体系的绩效生成: 兼论“高效办成一件事”的绩效治理[J]. 中国行政管理, 2024(2): 22-33.

[3] 上海市人民政府办公厅. 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(5): 147-149.

[4] 陈良斌. 数字孪生城市的治理变革与路径优化[J]. 苏州大学学报(哲学社会科学版), 2024(2): 52-60.

[5] 汪波, 牛朝文. 从ChatGPT到GovGPT: 生成式人工智能驱动的政务服务生态系统构建[J]. 电子政务, 2023(9): 25-38.

Urban Government Services: AI-Driven Solutions for “Efficiently Accomplishing One Task”

Zhao Binyuan, Yang Zhe

(Tianjin Data Development Center, Tianjin 300221, China;
Southwest Petroleum University, Chengdu 610500, China)

Abstract: Under the backdrop of digital transformation, traditional government services face core challenges such as complicated procedures, redundant document submissions, and inefficient approvals. Artificial Intelligence (AI) addresses these issues through three core capabilities—data collaboration, intelligent decision-making, and automated execution. By leveraging technologies like block-chain, natural language processing, and robotic process automation, AI enables cross-departmental data sharing and intelligent verification, transforms linear approval processes into parallel work-flow, breaks down departmental data silos, and reconstructs government service models. This significantly compresses processing times and advances the implementation of the “efficiently accomplishing one task” initiative. AI will further empower digital twin cities and government service agents through real-time simulation and personalized services, driving the evolution of government services toward “preemptive planning” and “precision delivery”. These advancements aim to establish a new paradigm of efficient, empathetic, and inclusive digital governance.

Key words: artificial intelligence; government service; digital transformation; data collaboration; process restructuring

■责任编辑：王 缙