

AI × 政府管理 · 应用场景

人工智能与大模型 在政府管理中的应用场景【2026方案】

以 AI 能力为纲 · 25 个落到各局各部门的场景 · 效能测算与实施路径

AI 正在改变政府运行：五种能力，看得见的效率差距

从“能聊天”到“能干活”——视觉管城市、模型排调度、大模型写公文接热线，这是本方案 25 个场景的能力基础

- 01

视觉感知与多模态识别

让城市多一双不疲劳的眼睛

城管 · 住建 · 应急 / 林业 · 市场监管 · 自然资源
- 02

逻辑推理与问题解决

让机器会算账、会调度、会推演

交警 / 交通 · 审批局 · 医保 / 人社 · 应急 / 水利 · 财政
- 03

代码与软件工程

让机器帮大数据中心接系统、写工具

大数据中心 · 数据局 · 各局办 / 街道 · 网信办 · 电子政务办
- 04

自然语言理解与知识管理

让政策问得清、公文写得快、诉求办得准

12345 · 政府办 · 司法局 · 工信 / 商务 / 发改 · 信访 / 街道
- 05

数据建模与预测预警

让政府提前知道会出什么事

生态环境 · 应急 / 住建 · 卫健 / 疾控 · 民政 / 人社 · 发改 / 财政

效果对比 传统方式 → AI 方式（行业参考区间）		
12345 工单填单	7 分钟 / 件	2 分钟
高频事项审批	3~5 个工作日	秒批
市容问题发现	巡查 1~2 天	秒级
医保结算审核	事后抽查 5%	100% 全量
公文初稿	半天	1 小时
惠企政策兑现	自己找，1~3 个月	15 天兑现
燃气泄漏发现	接到报警电话	提前数小时
跨部门数据接口	1~3 个月	1~2 周

政策牵引：国务院《关于加强数字政府建设的指导意见》（2022 年 6 月）、国办《“高效办成一件事”指导意见》（2024 年 1 月）、《政务数据共享条例》（2025 年 8 月施行）、国务院《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》（2025 年 8 月，“人工智能+治理能力”），可对接数字政府、一网通办 / 一网统管与城市生命线等专项。

国内外应用场景与案例：先行城市和部门已经把 AI 用在日常治理与服务上

以下均为公开报道数据，说明的是方向与量级；本方案的场景与路径与这些标杆一致

上海·北京 12345 市民热线 上海 / 北京 大模型智能派单与智能坐席，“接诉即办”提速 - 上海 2024 年需转派工单 439.4 万件，智能派单 406.8 万件 (92.58%)、准确率超 90%，设 80 多个大模型智能专席 - 北京上线智能坐席助手（转写、填单、知识跟随），工单录入 7.2 → 4.8 分钟/件 (-33%)，年受理超 2,000 万件 - 天津西青 DeepSeek 派单模型准确率 58% → 95%、智能派单率 97.5%；辽宁“民心智能体”处理效率 +25% 来源：瞭望周刊、新华网、辽宁省政府网（2024—2026 年）	深圳福田·政务 AI 数智员工 广东深圳 70 名基于 DeepSeek 的 AI 数智员工覆盖 240 个场景 2025 年 2 月上岗，覆盖公文处理、民生服务、应急管理、招商等全链条环节 - 公文格式修正准确率超 95%、审核时间缩短 90%，执法文书秒级生成，错误率控制在 5% 以内 - 定位为“公务员助手”而非替代，AI 生成 → 人工确认，新角色可分钟级定制 来源：福田区政府在线、腾讯新闻、中关村在线（2025 年）	合肥·城市生命线安全工程 安徽合肥 燃气、供水、桥梁、排水一网监测预警 - 清华合肥院 + 市政府共建，2017 年运行以来地下管网事故发生率下降 60%，风险排查效率提高 70% 20 多个智能预警模型，日处理数据 500 亿条，成功预警燃气泄漏 216 起、供水管网泄漏多起 “合肥模式”获国务院安委办推广，安徽 16 市全覆盖，累计处置燃气泄漏险情 300 多起 来源：合肥在线、安徽省应急管理厅、新华网（2021—2024 年）
国家医保局·智能监管子系统 全国 全量审核 + 大数据模型，基金监管从抽查到全覆盖 2024 年全国追回医保基金 275 亿元，其中智能监管子系统挽回 31 亿元，已覆盖所有统筹地区 “异常住院”“倒卖医保药品”等大数据模型追回近 6 亿元，“男女检查用药”等筛查线索追回近 1 亿元 - 事前提醒、事中审核、事后追溯全周期闭环；药品追溯码开启“码上监管” 来源：国家医保局统计快报 / 公报、新华社（2025 年）	民政部·低收入人口动态监测 全国 从“人找政策”到“政策找人”，主动发现主动救助 - 全国低收入人口动态监测信息平台监测对象 8,015 万人（2024 年），归集低保、特困、低保边缘、支出型困难人口 “大数据比对 + 铁脚板摸排”，科学设置预警指标，医疗费用、突发事件等风险信息实时推送 - 跨部门数据共享，教育、医疗、住建等分层分类救助，19 个省份出台配套文件 来源：民政部新闻发布会、人民网、央广网（2023—2024 年）	新加坡 Pair·英国 Humphrey 新加坡 / 英国 国家级公务员 AI 助手：写材料、析民意、查法条 - 新加坡 GovTech 自研 Pair：70% 公务员使用，月活约 7.9 万，每月节省约 83 万小时，可处理机密数据 - 英国 Humphrey: Consult 分析 2,000+ 条公众意见与官员结论几乎一致，年可省 7.5 万人工日 - 共同特点：政府自建、私有安全、先辅助后自动，算法透明记录公开 来源：pair.gov.sg、GOV.UK（2025—2026 年）

共同规律：先把数据打通，再从 12345、审批、公文、市容巡查等最痛的点切入；AI 生成、人工确认、留痕可溯，验证达标后再推广 —— 这也是本方案的路径。

能力一

视觉感知与多模态识别能力

—— 让城市多一双不疲劳的眼睛

本章场景

- 1.1 城管局·市容环卫 AI 巡查（占道经营 / 暴露垃圾 / 违规广告 / 渣土车）
- 1.2 住建局·建筑工地安全与扬尘 AI 监管（安全帽 / 塔吊深基坑 / 裸土覆盖）
- 1.3 应急管理局 / 林业局·危化品企业与森林防火视觉预警（泄漏烟火 / 林火烟点）
- 1.4 市场监管局·餐饮“明厨亮灶 + AI”与电梯困人识别
- 1.5 自然资源和规划局·卫星遥感 AI 识别违法建设与耕地“非农化、非粮化”



1.1 城管局·市容环卫 AI 巡查（占道经营 / 暴露垃圾 / 违规广告 / 渣土车）

占道、暴露垃圾、渣土车：秒级发现、自动派单，不再靠巡查队跑断腿

现状：靠人、靠经验

- 城区几千路监控只在出事后回看，市容问题靠巡查队一天跑两遍
- 暴露垃圾、占道经营发现晚、取证难，反复回潮
- 渣土车抛洒滴漏、井盖缺失靠市民投诉才知道

AI 落地后

- 利旧公安与城管现有摄像头，视觉模型识别占道经营、暴露垃圾、违规广告、渣土车未密闭、井盖缺失，秒级生成事件
- 事件自动定位到网格与责任单位，推送城管执法队、环卫公司、街道，处置结果拍照回传闭环
- 自然语言定义新规则一天上线：如“早 7 点前占道早餐摊不报警”，减少无效工单



秒级

市容问题发现（原巡查 1~2 天）

≥90%

占道 / 暴露垃圾识别准确率

-50%

巡查人力工时

落地：利旧摄像头 1~2 个月上线首批规则；与数字城管 / 一网统管平台对接

1.2 住建局·建筑工地安全与扬尘 AI 监管（安全帽 / 塔吊深基坑 / 裸土覆盖）

全市工地**同时在线盯**：安全帽、塔吊、扬尘一屏管住

100%

在建工地在线覆盖

现场痛点

- 几百个在建工地，质安站几十人跑不过来，检查靠抽查
- 塔吊超载、深基坑变形、未戴安全帽**出事前没人看见**
- 扬尘裸土**靠环保投诉倒逼**，整改滞后

AI 怎么做 —— 三步

01

接入工地视频与传感器，AI 识别**未戴安全帽、违规攀爬、裸土未覆盖、车辆未冲洗**，推送项目部与监理

02

塔吊载荷、基坑位移、PM10 **异常趋势预警**，超阈值自动停工提示

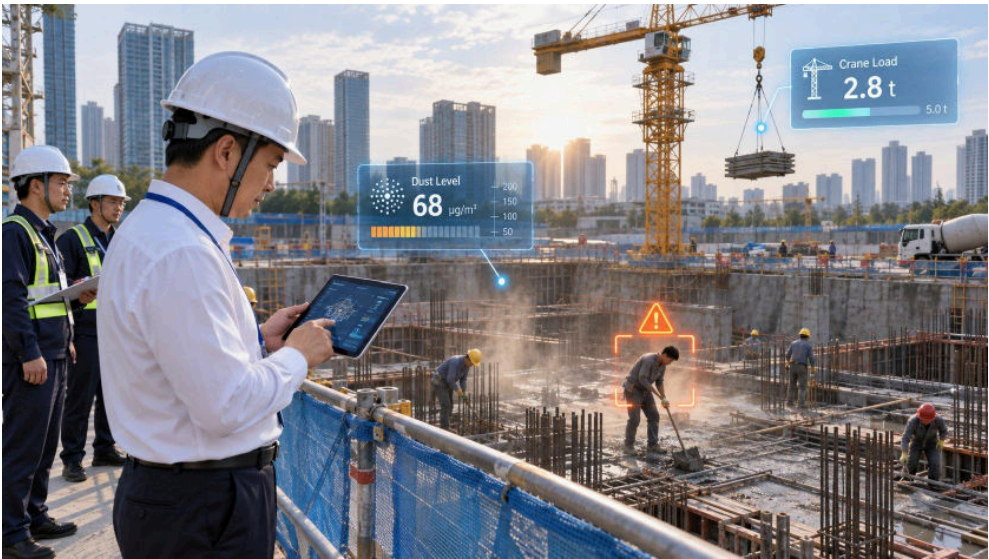
03

全市工地**风险分级排名**，质安站按风险精准检查，检查记录自动生成

-40% 安全违规行为（3 个月内）

-30% 扬尘投诉

落地：接入智慧工地平台数据，2~3 个月；先市本级重点项目试点



1.3 应急管理局 / 林业局 · 危化品企业与森林防火视觉预警（泄漏烟火 / 林火烟点）

危化品泄漏、林火烟点：**分钟级预警**，把事故挡在萌芽

现场痛点

危化品企业**上千个视频点位**靠**企业自己看**，监管部门看不到实时风险

特殊作业（动火、受限空间）**违规靠事后追责**

森林防火**瞭望塔 + 护林员**，烟点发现常在火起之后

AI 怎么做

- 接入危化品企业视频与 DCS 报警，AI 识别**泄漏、烟火、特殊作业未穿戴、人员聚集**，推送企业与应急局两端
- 高点摄像头 + 卫星热点做**林火烟点识别与定位**，误报过滤后推送护林员与乡镇
- 重大危险源**风险指数日更**，应急局按指数分级检查，检查任务自动派发

分钟级
泄漏 / 烟点预警

≥90%
烟火识别准确率，误报 -60%

-50%
现场检查工时

落地：利旧企业与林区摄像头，2~3 个月；与危化品安全风险监测预警系统对接



1.4 市场监管局·餐饮“明厨亮灶 + AI”与电梯困人识别

全市餐饮后厨与 1 万台电梯：机器盯全量，人管重点

现状：靠人、靠经验

- 餐饮单位数千家，监管人员几十人，检查靠抽查
- 后厨不戴口罩帽子、鼠患、生熟混放看不见就等于没发生
- 电梯困人靠被困者打电话，维保是否到位无从核实

AI 落地后

- 在“互联网 + 明厨亮灶”基础上加 AI 识别：口罩帽子、吸烟、玩手机、鼠患、生熟分离，违规抓拍推送商户整改与监管复查
- 电梯物联网 + 视频 AI 识别困人、扒门、电动车进梯，自动通知维保单位并计时
- 餐饮与电梯风险分级评分，监管资源投向高风险对象；检查台账自动生成

≥90%
后厨违规识别率

-60%
餐饮违规行为（3 个月内）

-50%
电梯困人救援响应时间

落地：利旧明厨亮灶摄像头 + 电梯物联网，2~3 个月；先学校食堂与商圈试点



1.5 自然资源和规划局·卫星遥感 AI 识别违法建设与耕地“非农化、非粮化”

耕地“非农化”、违建：卫星一月一比对，问题在图上先现形

月度

变化检测频次（原一年 1~2 次）

- 现场痛点
- 卫片执法一年一两次，发现时违建已成规模
 - 耕地“非农化、非粮化”靠乡镇上报，瞒报漏报难杜绝
 - 人工判读几千平方公里影像要几个月



AI 怎么做——三步

01

高分卫星 / 无人机影像 AI 变化检测：新增建筑、耕地变林地园地、大棚房，月度自动出疑似图斑

02

图斑自动关联审批数据（用地许可、规划许可），区分合法建设与疑似违法，只推真问题

03

疑似图斑推送乡镇与执法队核查取证，结果回传闭环，形成季度报告

≥85% 疑似违建识别准确率

-70% 影像判读人工工时

落地：购买或共享省级影像，1~2 个月；与自然资源“一张图”对接



能力二

逻辑推理与问题解决能力

—— 让机器会算账、会调度、会推演

本章场景

- 2.1 公安交警 / 交通运输局 · 信号配时优化与公交线网优化
- 2.2 政务服务和数据管理局 / 行政审批局 · 审批智能预审与“秒批秒办”
- 2.3 医保局 / 人社局 · 医保与社保基金智能审核与反欺诈
- 2.4 应急管理局 / 水利局 · 防汛抢险应急调度推演（水库调度 / 人员转移 / 物资前置）
- 2.5 财政局 / 公共资源交易中心 · 专项资金智能审核与围标串标识别



2.1 公安交警 / 交通运输局 · 信号配时优化与公交线网优化

信号灯**按车流自己调**：干线通行时间降 10~15%

-10~15%

干线通行时间

现场痛点

- 信号配时**几年不变**，早晚高峰排长队、平峰空等红灯
- 交警靠经验手动调，**几十个路口顾不过来**
- 公交线路**重复设置**，郊区班次少、市区空跑多

AI 怎么做 —— 三步

01

卡口 / 电警 / 互联网数据建**路网流量模型**，算法按时段自动优化配时与绿波带，异常拥堵自动响应

02

交通事件（事故、抛锚、积水）**秒级识别**并推送指挥中心与最近警力

03

公交刷卡与手机信令数据**优化线网与排班**：合并重复线路、加密高需求线路、缩短候车

-20% 路口排队长度（高峰）

-15% 公交空驶率

落地：先 1~2 条干线 30~50 个路口试点，2~3 个月见效；与信控平台对接



2.2 政务服务和数据管理局 / 行政审批局 · 审批智能预审与 “秒批秒办”

材料 AI 预审、一次告知，高频事项从 5 个工作日到秒批

现场痛点

申请材料**缺漏反复跑**，“一次告知”落不了地

审批人员**逐页比对材料**，高峰期排队排到下周

跨部门“一件事”**每个部门各审一遍**，重复提交

AI 怎么做

- 大模型 + OCR **自动读取材料、比对要件与规则**，缺漏当场告知，符合即预审通过
- 低风险高频事项**规则引擎秒批**（变更、备案类），复杂事项 AI 预审后人工终审
- “一件事”**材料复用与并联审批**，一次提交多部门共享，进度实时可查

秒级
高频事项审批（原 3~5 个工作日）

-60%
材料补正率

-40%
审批人员工时

落地：先选 20~50 个高频事项，2~3 个月上线；与一体化政务服务平台对接



2.3 医保局 / 人社局 · 医保与社保基金智能审核与反欺诈

医保结算 **100% 全量审核**：分解住院、串换药品无处藏

现状：靠人、靠经验

- 基金审核**事后抽查 5%**，违规行为发现晚、追回难
- DRG / DIP 下**高套分值、分解住院、挂床**手段更隐蔽
- 社保**重复领取、死亡冒领**靠年度核对

AI 落地后

- 规则引擎 + 大数据模型**全量审核结算单**：诊疗匹配、用药合理、频次异常、男女检查用药错配
- 图计算识别**串换药品、团伙骗保**（同一 IP、同一时段、同一药店集中刷卡）
- 社保与公安、民政、医院数据比对，**待遇领取资格自动核验**，可疑线索推送稽核

100%

结算单全量审核（原抽查 5%）

0.3~0.7%

基金支出可挽回比例

-50%

稽核人工工时

落地：对接医保智能监管子系统与地方数据，2~3 个月；国家医保局 2024 年智能监管挽回 31 亿元



2.4 应急管理局 / 水利局 · 防汛抢险应急调度推演（水库调度 / 人员转移 / 物资前置）

暴雨前 6~24 小时推演：转移谁、调哪座库、物资放哪



- 现场痛点**
- 防汛调度**靠会议和经验**，雨情变化快、决策慢
 - 水库预泄多少、何时开闸**没有量化推演**
 - 转移人员名单、物资前置**靠纸质预案**，临时找不到人

AI 怎么做 —— 三步

01

气象预报 + 水文模型 + 城市内涝模型，**滚动推演 6~24 小时**淹没范围与风险点位

02

算法给出**水库群联合调度方案**（预泄量、时机）与人员转移路线、物资前置点，供指挥部决策

03

预案**结构化到人**：责任人、转移对象、避难场所自动匹配，一键通知与回执

-30% 转移决策时间

100% 重点风险点位预案到人

落地：整合气象、水文、城建数据，3~4 个月；汛前完成试点流域



2.5 财政局 / 公共资源交易中心 · 专项资金智能审核与围标串标识别

专项资金逐笔智能审核，围标串标图算法现形

现场痛点

专项资金项目多、金额碎，人工审核看不完、绩效说不清	围标串标手法隐蔽（同一 IP、同一造价软件、报价规律），评标现场发现不了	预算执行进度月底才知道，年底突击花钱
---------------------------	--------------------------------------	--------------------

AI 怎么做

- 大模型读申报材料，自动核验资质、重复申报、关联关系、绩效目标，可疑项目推送人工复核
- 投标文件机器码、IP、造价软件特征码、报价规律图算法比对，围标疑点评标前提示
- 预算执行逐月预测与预警，滞后项目自动提醒主管部门

100% 专项资金申报全量核验	≥80% 围标串标疑点识别率	-50% 审核人工工时
--------------------	-------------------	----------------

落地：对接财政一体化与交易平台数据，2~3 个月



能力三

代码与软件工程能力

—— 让机器帮大数据中心接系统、写工具

本章场景

- 3.1 大数据中心·跨部门系统接口自动适配与政务数据共享
- 3.2 数据局 / 统计局·政务数据治理：一人一档、一企一档、一地一档
- 3.3 各局办 / 街道·零代码快速开发督查、值守、走访等业务工具
- 3.4 网信办 / 数据局·政务系统网络与数据安全防护（等保 / 密评 / 勒索防护）
- 3.5 数据局 / 电子政务办·存量系统信创改造与接口重写的 AI 编程助手



3.1 大数据中心 · 跨部门系统接口自动适配与政务数据共享

几十个部门系统：接口周期从 3 个月到 2 周

现场痛点

各局系统**厂商不同、接口不同**，接一次谈一次、等一次

国垂、省垂系统**数据回流难**，本地只能人工导出

接口文档**过期失真**，改一次接口牵一片

AI 怎么做

- 大模型读各系统接口文档与字段表，**自动识别字段语义**并生成映射与采集配置
- 自动生成**数据转换与共享交换脚本**（数据库 / API / 文件），人工复核后上线
- 建**统一数据目录与共享接口规范**，按《政务数据共享条例》一数一源、按需共享

-60%
接口开发周期

≥95%
字段映射准确率

100%
接口变化自动监测

落地：首期 2~3 个月接入核心系统，是其他场景的前置工程



3.2 数据局 / 统计局 · 政务数据治理：一人一档、一企一档、一地一档

一人一档、一企一档、一地一档：数据一致性 ≥98%

现状：靠人、靠经验

- 同一企业在 5 个部门 5 个名称，同一地块多套坐标
- 人口、法人、房屋数据口径不一、更新不同步
- 领导要一张全市图要问十几个部门，一周才凑齐

AI 落地后

- 建人口、法人、地理、证照主数据，规则 + 机器学习自动识别重复、缺失、冲突并修复
- 统一数据模型按角色分级授权：市领导看全貌、各局看本业务、街道看本辖区
- 大模型自然语言查数出图：“近三年各区新增市场主体”秒级回答

≥98%

核心数据一致性

-80%

跨部门取数时间

100%

数据访问留痕

落地：与接口打通同步建设，2~3 个月覆盖核心数据



3.3 各局办 / 街道 · 零代码快速开发督查、值守、走访等业务工具

督查、值守、走访台账：**一句话生成应用**，当天上线

小时级

应用开发周期（原数周）

现场痛点

- 各局办**小需求一堆**（督查台账、值班登记、走访记录），排不上信息化项目
- 微信群接龙、Excel 汇总**数据沉不下来**，统计要翻聊天记录
- 外购小系统**几万一个**，改个字段还要找厂家

AI 怎么做 —— 三步

01

低代码 + 大模型：**一句话描述需求**，自动生成表单、审批流、看板、提醒

02

手机端即用，支持**扫码、拍照、定位**，数据进统一底座，可导出上报

03

大模型**按周自动汇总**进度、逾期、异常，形成督查简报

50~100 个 每年新增业务应用

≥90% 纸质台账电子化率

落地：平台部署 1 个月，每局 1~2 名种子用户滚动推广



3.4 网信办 / 数据局 · 政务系统网络与数据安全防护（等保 / 密评 / 勒索防护）

政务数据**一条都不能漏**：先把资产家底摸清

现场痛点

各局 老旧系统、弱口令、僵尸系统 长期在线，资产清单说不清	勒索病毒、钓鱼邮件 一次中招全局瘫 ，数据面临泄露	等保 2.0、密评、《政务数据共享条例》要求趋严， 整改靠突击
--------------------------------------	----------------------------------	--

AI 怎么做

- 被动监听为主的资产发现与漏洞扫描，不影响业务
- 大模型生成**整改方案与分区策略**，按风险等级排优先级；敏感数据加密与脱敏
- 实时监测异常访问**（批量导出、非工作时间登录、陌生设备）并告警，安全事件小时级处置

100% 网络资产可视	≥95% 高危漏洞整改率	小时级 安全事件响应（原天级）
-----------------------	------------------------	---------------------------

落地：先 2~4 周资产摸底，再分阶段整改；与政务云安全体系对接



3.5 数据局 / 电子政务办 · 存量系统信创改造与接口重写的 AI 编程助手

存量系统信创改造：代码翻译 + 接口重写，周期缩短一半

现状：靠人、靠经验

- 几十套老系统依赖国外数据库与中间件，改造清单长、预算紧
- 原厂商已消失或不配合，源码与文档不全
- 重写接口测试工作量大，业务不敢停

AI 落地后

- 大模型解析存量代码与数据库结构，自动生成迁移方案与兼容性清单
- AI 编程助手辅助代码翻译、SQL 改写、接口重写，自动生成测试用例与回归脚本
- 改造成果沉淀为组件与规范，后续系统复用

-50%

改造周期

-40%

改造成本

100%

接口自动化回归覆盖

落地：先选 3~5 套非核心系统试点，3~6 个月；配合信创替代计划



能力四

自然语言理解与知识管理能力

—— 让政策问得清、公文写得快、诉求办得准

本章场景

- 4.1 政务服务局·12345 热线智能坐席与工单智能分派（“接诉即办”）
- 4.2 政府办公室 / 各局·公文写作、会议纪要与督查报告 AI 助手（内网私有化）
- 4.3 司法局·规范性文件合法性审查、行政复议与公共法律服务 AI 助手
- 4.4 工信局 / 商务局 / 发改委·惠企政策精准匹配与“免申即享”
- 4.5 信访局 / 街道·信访件智能分类研判与基层“一表通”报表自动填报



4.1 政务服务局·12345 热线智能坐席与工单智能分派（“接诉即办”）

12345 智能派单准确率 ≥90%，话务员填单从 7 分钟到 2 分钟

现状：靠人、靠经验

- 话务员边听边查边录，一件工单 7 分钟以上，高峰排队
- 派单靠经验，派错部门来回退单，办结慢
- 咨询类电话占一半，重复问题重复答

AI 落地后

- 语音实时转写 + 大模型自动提取要素、填单、推荐派单部门，话务员确认即派（上海 12345 智能派单率 92.58%）
- 咨询类诉求知识库秒级回答，7×24 智能应答分流，复杂诉求转人工
- 工单聚类分析出高频民生问题，形成“每月一题”专项治理线索



落地：对接热线系统与知识库，2~3 个月；先咨询类与高频派单试点



4.2 政府办公室 / 各局·公文写作、会议纪要与督查报告 AI 助手（内网私有化）

通知、纪要、汇报：**起草时间减 60%，内网私有化不出网**

-60%

公文起草时间

现场痛点

- 机关人员**一半时间在写材料**：通知、方案、总结、汇报
- 会议纪要**当晚整理到深夜**，督查报告数据要各处室要
- 上级检查材料**每次翻箱倒柜、突击加班**

AI 怎么做 —— 三步

01

政务外网私有化大模型，按机关公文格式**生成通知、方案、总结初稿**，沿用本单位历史文风

02

会议**语音转写自动生成纪要与任务清单**，督查事项自动跟踪

03

对接数据底座**自动生成督查报告与数据分析**，检查材料按清单归集

1 小时 会议纪要成稿（原半天）

2~4 小时/周 每人释放时间

落地：内网部署 1 个月，模板梳理 2 周；深圳福田 AI 数智员工公文审核时间 -90%



4.3 司法局·规范性文件合法性审查、行政复议与公共法律服务 AI 助手

合法性审查**条款级对比法规**，法律咨询 7×24 有人答

现场痛点

规范性文件、重大合同**审查依赖几名法律顾问**，排队等

行政复议案件**增长快**，案卷整理占大半时间

群众法律咨询**靠法律援助窗口**，下班就没人

AI 怎么做

- 大模型对照上位法与本地规章**逐条审查**规范性文件、合同，标出冲突条款与依据
- 行政复议**案卷自动整理、争议焦点提炼、类案推送**，承办人聚焦裁量
- 公共法律服务 **AI 咨询 7×24**，答案带法条出处，复杂问题预约律师

-50%
合法性审查周期

-40%
复议案卷整理时间

7×24
法律咨询在线响应

落地：导入法规库与历史案卷，2 个月上线



4.4 工信局 / 商务局 / 发改委 · 惠企政策精准匹配与 “免申即享”

政策**主动找企业**：免申即享，兑现从 3 个月到 15 天

现状：靠人、靠经验

- 惠企政策**几十项**分散在**十几个局**，企业不知道、不会报
- 申报材料**重复提交**，兑现慢，企业获得感差
- 企业服务专员**一人**对**几百家企业**，答不全

AI 落地后

- 大模型解析政策条款，**与企业画像（行业、规模、纳税、研发）自动匹配**，符合条件主动推送
- 免申即享：**数据核验替代材料**，企业确认即兑现，进度可查
- 企业服务专员 **AI 助手**：政策问答、项目申报辅导、诉求转办

100%

政策与企业自动匹配

15 天

资金兑现周期（原 1~3 个月）

-70%

企业申报材料

落地：整合政策库与企业数据，2~3 个月；先市级产业政策试点



4.5 信访局 / 街道·信访件智能分类研判与基层“一表通”报表自动填报

信访件智能分类研判，基层报表一表通、自动填

-60%

信访登记分类时间

现场痛点

- 信访件人工登记分类，重复访、越级访识别靠记忆
- 苗头性、群体性风险散在各件里，看不出趋势
- 街道同一数据填十几张表，基层减负年年提

AI 怎么做 —— 三步

01

大模型自动提取信访要素、分类、识别重复与关联件，推送责任单位与办理时限

02

风险研判模型：同类问题聚集、情绪升级、多次未办结自动预警到领导

03

基层“一表通”：一次采集、自动生成各部门报表，减少重复填报

2~4 周 群体性风险提前预警

-70% 基层重复填报

落地：对接信访系统与基层数据，2~3 个月



能力五

数据建模与预测预警能力

—— 让政府提前知道会出什么事

本章场景

- 5.1 生态环境局·空气质量预报预警与污染源在线监测异常识别
- 5.2 应急管理局 / 住建局·城市生命线安全工程（燃气 / 供水 / 桥梁 / 内涝）监测预警
- 5.3 卫健委 / 疾控中心·传染病多点触发预警与医疗资源调度
- 5.4 民政局 / 人社局·低收入人口动态监测主动救助与欠薪风险预警
- 5.5 发改委 / 财政局·经济运行监测与财政收支预测



5.1 生态环境局·空气质量预报预警与污染源在线监测异常识别

空气质量提前 3~7 天预报，在线监测造假自动识别

3~7 天

空气质量预报提前期

- 现场痛点
- 重污染天气**应急启动晚**，企业限产一刀切
 - 污染源在线监测**数据造假**（稀释、断电、改参数）难发现
 - 环保执法**普查式检查**，企业负担重、效果差



AI 怎么做 —— 三步

- 01

气象 + 排放 + 监测数据建**空气质量预报模型**，提前 3~7 天预报，精准到区县与时段
- 02

在线监测数据**异常模式识别**（恒值、突变、与生产不匹配），推送执法核查
- 03

企业**环保信用与风险分级**，差异化执法与限产，减少一刀切

≥85%

在线监测异常识别准确率

-40%

无差别现场检查

落地：对接监测与排污许可数据，2~3 个月



5.2 应急管理局 / 住建局 · 城市生命线安全工程（燃气 / 供水 / 桥梁 / 内涝）监测预警

燃气、供水、桥梁、内涝：从被动应对到提前预警

现场痛点

地下管网**看不见、摸不着**，燃气泄漏靠报警电话

供水爆管、桥梁病害**发现即事故**，抢修被动

各专业管线**各管各的**，风险耦合没人算

AI 怎么做

- 燃气泄漏、供水压力、桥梁应变、易涝点**传感器实时接入**，AI 识别异常趋势提前预警
- 管线**耦合风险分析**：燃气泄漏扩散到相邻空间、路面塌陷影响管线，一图统管
- 预警**自动派单到燃气、水务、市政公司**，处置闭环（合肥模式：地下管网事故率 -60%）

-60%
地下管网事故率（合肥实绩）

+70%
风险排查效率

小时级
泄漏预警提前量

落地：先燃气与供水主干管网布点，6~9 个月；对接应急与住建平台



5.3 卫健委 / 疾控中心 · 传染病多点触发预警与医疗资源调度

传染病多点触发预警：症状、药店、学校缺勤一起看

现状：靠人、靠经验

- 传染病报告**靠医院确诊上报**，发现时已扩散
- 药店退热药销量、学校缺勤**数据不共享**，信号没人合起来看
- 医疗资源**平时闲、疫时挤**，调度靠电话

AI 落地后

- 医院症状 + 药店销售 + 学校晨检缺勤 + 舆情**多源信号建预警模型**，聚集性异常自动提示疾控
- 预警**分级推送**疾控、卫健、教育、市场监管，联动核查
- 床位、发热门诊、疫苗**实时监测与调度建议**，大模型生成日报

2~5 天

聚集性疫情提前预警

100%

多源信号自动汇聚

-30%

疫情处置响应时间

落地：对接医院、药店、学校数据，2~3 个月；依托传染病多点触发监测体系



5.4 民政局 / 人社局 · 低收入人口动态监测主动救助与欠薪风险预警

困难群众政策找人，欠薪风险提前 1~2 个月预警

100%

监测对象动态覆盖

现场痛点

- 低收入人口靠申请才救助，沉默的困难群众被遗漏
- 大病、失业、突发事故数据分散在医保、人社、公安
- 农民工欠薪年底集中爆发，事前没人看到信号

AI 怎么做 —— 三步

01

医保大额支出、失业登记、残疾、突发事故等多源数据比对，低收入人口动态监测与主动预警（民政部平台监测 8,015 万人）

02

预警推送街道与社工核查，符合条件“一次申请、分类救助”，闭环留痕

03

工程项目工资专户流水 + 考勤 + 投诉建欠薪风险模型，提前约谈施工单位

+30% 主动发现救助对象（试点区间）

1~2 个月 欠薪风险提前预警

落地：对接民政、医保、人社、住建数据，2~3 个月



5.5 发改委 / 财政局 · 经济运行监测与财政收支预测

经济运行**月度预测**，财政收支**看到年底**

现场痛点

经济指标**月底出、月中才分析**，调度靠事后

税收、土地、非税收入**预测靠拍脑袋**，年底缺口才发现

重点项目投资进度**层层报表**，真实进度看不清

AI 怎么做

- 电力、用工、货运、税务、发票等**高频数据建经济运行监测模型**，月度滚动预测主要指标
- 财政收支**分税种、分区县预测**，缺口与风险提前预警，支撑调度
- 重点项目**用电、开票、形象进度多源核验**，大模型生成经济运行月报

月度
主要经济指标滚动预测

≤3%
财政收入预测偏差

-70%
月报编制时间

落地：对接税务、电力、统计数据，2~3 个月；发改、财政、统计联合建模



技术方案：数字政府 AI 2.0 · 总体架构

一个数据底座、五类模型、25 个场景应用；标准接口松耦合对接，不替换各局现有业务系统与省市一体化平台



安全与合规

- ▶ 政务云私有化部署，数据不出政务外网，分级分类
- ▶ 个人信息最小化采集，符合《个人信息保护法》《政务数据共享条例》
- ▶ 权限分级、审计日志、操作留痕、可追溯
- ▶ 等保 2.0 / 密评达标，信创兼容

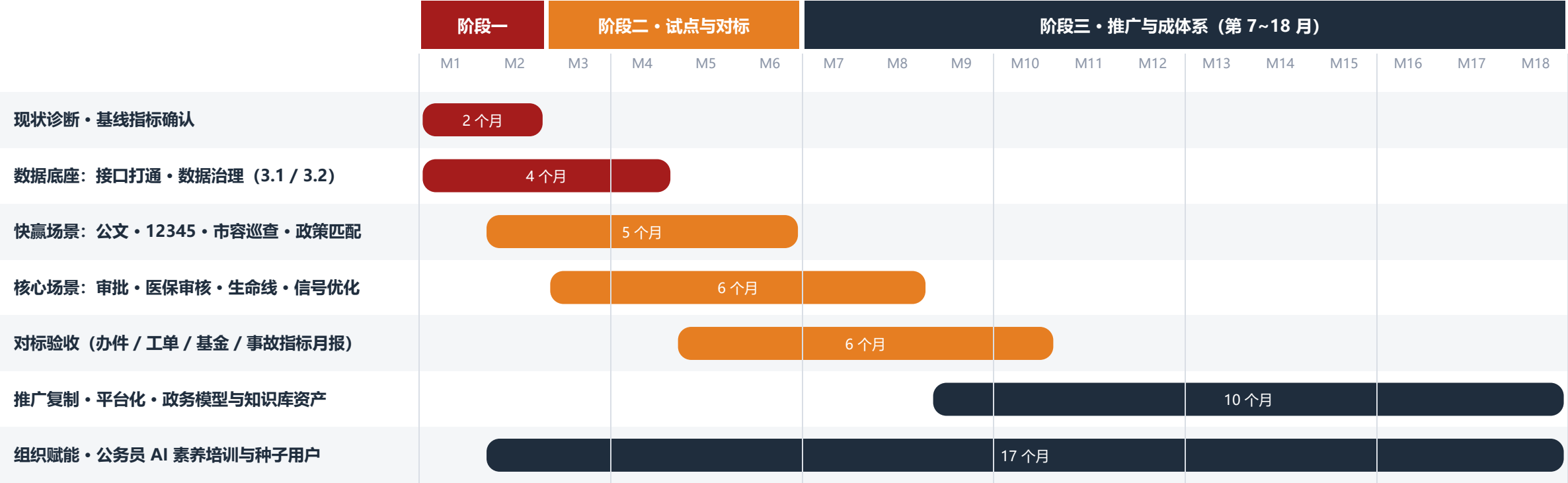
运行方式

- ▶ AI 只给建议 → 经办人确认 → 成熟后再自动化
- ▶ 任何时候一键切回人工
- ▶ 每条建议可解释：数据、规则、法条依据
- ▶ 各局业务骨干参与规则制定与验收

数据自下而上汇聚、应用自上而下赋能：各局系统不改动，接入层做翻译，数据底座做统一，模型层出结果，应用层给建议、经办人做决定。

方案常规周期：推进步骤与时间

先打底座、先做快赢、再攻核心场景、最后成体系；每一步都用办件时长、工单、基金与事故数据说话



我方提供

算法与政务大模型能力、数据平台、实施与运维团队、公务员培训、行业最佳实践与模型资产

政府方提供

数据局 / 政府办统筹与各局业务骨干、数据接口与权限、政务云资源、试点局与试点事项、基线数据与验收配合

成果测算

启动前共同确认基线 (办件时长、工单量、基金追回、事故与投诉等近 1 年实绩) 与测算方法；达到约定指标后结算或按效果付费；不达标不进入推广

预期效果评估（一）：城市治理与安全监管类

“典型现状”为地级市常见情况，需以本地近 1 年实绩为基线校准；“AI 应用后”为试点达标后的参考区间，不构成承诺。

场景	关键指标	行业典型现状	AI 应用后（目标区间）	效益量级 / 备注
城管局 · 市容环卫 AI 巡查	问题发现时效 / 识别准确率	巡查 1~2 天发现，事后回看	秒级发现，准确率 ≥90%	巡查人力工时 -50%
住建局 · 工地安全与扬尘监管	在线覆盖 / 违规行为	抽查为主，出事前看不见	工地 100% 在线，违规 -40%	扬尘投诉 -30%
应急局 / 林业局 · 危化与森防预警	预警时效 / 误报	企业自看视频，火起后发现	分钟级预警，误报 -60%	现场检查工时 -50%
市场监管局 · 明厨亮灶 + 电梯	违规识别 / 救援响应	抽查，困人靠电话	识别 ≥90%，违规 -60%	电梯困人响应 -50%
自然资源局 · 遥感识别违建	检测频次 / 判读工时	卫片一年 1~2 次，人工判读数月	月度检测，准确率 ≥85%	判读工时 -70%
交警 / 交通局 · 信号与公交优化	通行时间 / 排队	配时几年不变，靠经验调	干线通行时间 -10~15%	公交空驶率 -15%
应急局 / 水利局 · 防汛调度推演	推演提前期 / 决策	靠会议和经验	提前 6~24 小时推演	转移决策时间 -30%
应急局 / 住建局 · 城市生命线	管网事故率 / 排查效率	泄漏靠报警电话	事故率 -60%，排查效率 +70%	合肥实绩，泄漏小时级预警
生态环境局 · 空气预报与监测	预报提前期 / 造假识别	应急启动晚，造假难发现	提前 3~7 天，异常识别 ≥85%	无差别检查 -40%

预期效果评估（二）：政务服务与民生保障类

“典型现状”为地级市常见情况，需以本地近 1 年实绩为基线校准；“AI 应用后”为试点达标后的参考区间，不构成承诺。

场景	关键指标	行业典型现状	AI 应用后（目标区间）	效益量级 / 备注
审批局 · 智能预审与秒批	审批时长 / 补正率	3~5 个工作日，反复补材料	高频事项秒批，补正 -60%	审批人员工时 -40%
政务服务局 · 12345 智能坐席	填单时间 / 派单准确率	7 分钟 / 件，派错退单	2 分钟，派单准确率 ≥90%	退单率 -30%（上海 92.58% 智能派单）
医保局 / 人社局 · 基金智能审核	审核覆盖 / 基金挽回	事后抽查 5%	100% 全量，挽回 0.3~0.7% 支出	稽核工时 -50%
工信 / 商务 / 发改 · 惠企免申即享	匹配覆盖 / 兑现周期	企业自己找，1~3 个月	自动匹配 100%，15 天兑现	企业申报材料 -70%
民政局 / 人社局 · 低收入监测与欠薪	主动发现 / 预警提前期	靠申请，年底集中爆发	主动发现 +30%，欠薪提前 1~2 个月	监测对象 100% 动态覆盖
卫健委 / 疾控 · 传染病预警	预警提前期 / 响应	医院确诊后上报	提前 2~5 天，多源信号 100% 汇聚	处置响应时间 -30%
司法局 · 合法性审查与法律服务	审查周期 / 咨询响应	依赖几名法律顾问	审查周期 -50%，咨询 7×24	复议案卷整理 -40%
信访局 / 街道 · 研判与一表通	分类时间 / 重复填报	人工登记，十几张表	分类时间 -60%，风险提前 2~4 周	基层重复填报 -70%
发改委 / 财政局 · 经济运行预测	预测频次 / 偏差	月底出数，缺口年底发现	月度滚动预测，偏差 ≤3%	月报编制时间 -70%

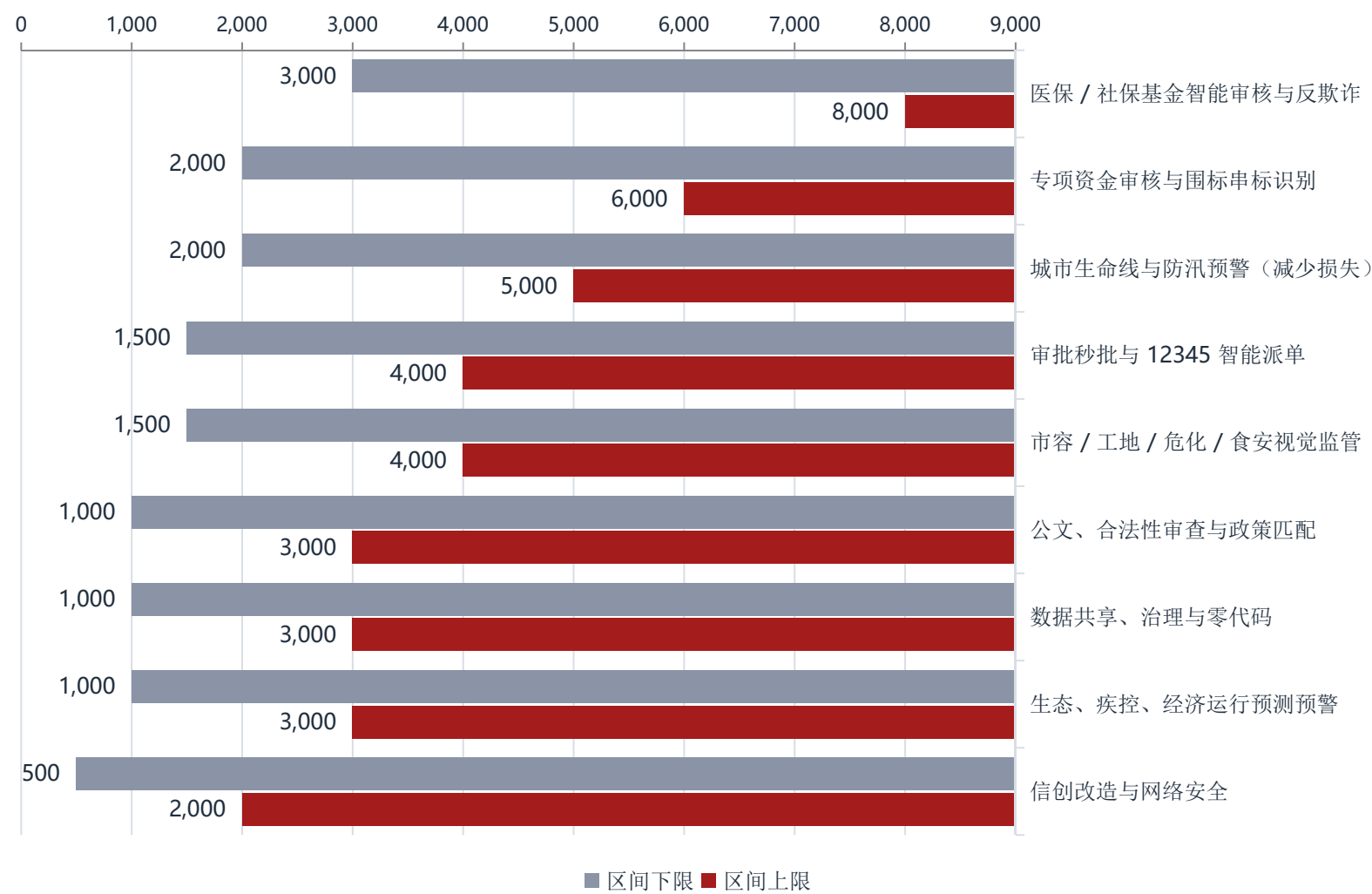
预期效果评估（三）：机关效能与数字底座类

“典型现状”为地级市常见情况，需以本地近 1 年实绩为基线校准；“AI 应用后”为试点达标后的参考区间，不构成承诺。

场景	关键指标	行业典型现状	AI 应用后（目标区间）	效益量级 / 备注
政府办 / 各局 · 公文写作助手	起草时间	写材料占一半时间	起草时间 -60%	每人每周释放 2~4 小时
政府办 · 会议纪要与督查报告	成稿时间	当晚整理到深夜	1 小时成稿，督查自动跟踪	检查材料按清单归集
财政局 / 交易中心 · 资金审核与围标识别	核验覆盖 / 疑点识别	人工抽审，评标现场发现不了	申报 100% 核验，围标疑点 ≥80%	审核工时 -50%
大数据中心 · 接口打通与共享	接口周期 / 映射准确率	1~3 个月，接一次谈一次	周期 -60%，映射 ≥95%	接口变化 100% 自动监测
数据局 · 数据治理一人一档	数据一致性 / 取数时间	5 个部门 5 个名称	一致性 ≥98%，取数 -80%	数据访问留痕 100%
各局办 / 街道 · 零代码工具	应用开发周期	数周 + 外购费用	小时级，每年 50~100 个应用	纸质台账电子化 ≥90%
网信办 / 数据局 · 网络与数据安全	资产可视 / 漏洞整改	资产不清，弱口令	资产 100% 可视，整改 ≥95%	事件响应小时级（原天级）
数据局 · 存量系统信创改造	改造周期 / 成本	改造清单长、预算紧	周期 -50%，成本 -40%	接口回归自动化 100%

预期效果评估（四）：年综合效益量级对比

以常住人口 300 万左右的地级市为例，万元/年，含人力释放折算、基金资金挽回与损失减少；区间为行业参考值，以基线对标为准



合计潜在综合效益（300 万人口地级市）
1.4~3.8 亿元/年
释放机关人力工时（转向一线服务与监管）
50~150 万小时/年
首年试点可实现比例
20%~30%

新加坡 Pair 政务 AI 助手：70% 公务员使用，每月节省约 83 万小时。首年建议：2~3 个快赢场景 + 1~2 个核心场景，先把 20%~30% 做实，再复制推广。

方案术语与数据来源

数据来源

- 01

国家部委与地方政府公开成果

国务院、国家医保局、民政部、应急管理部及上海、北京、深圳、合肥、天津、辽宁等在官方渠道与主流媒体公开发布的数据
- 02

国际标杆公开资料

新加坡 GovTech (pair.gov.sg)、英国政府数字服务与 i.AI (GOV.UK 算法透明记录) 等官方发布
- 03

我方工程经验与技术文献

数字政府项目实施经验、行业技术文献与标准（等保 2.0、商用密码应用安全性评估、信创适配、《政务数据共享条例》等）

使用说明 本方案所有效果指标均为行业参考区间，不是对本地的承诺值；具体项目以双方共同确认的基线数据（近 1 年实绩）、测算方法与验收标准为准，试点达标后再进入推广与结算。

政策依据

- 国务院《关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14 号，2022 年 6 月）；国办《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国办发〔2024〕3 号，2024 年 1 月）
- 《政务数据共享条例》（国务院令第 809 号，2025 年 8 月 1 日施行）；国家数据局等《“数据要素×”三年行动计划（2024—2026 年）》（2024 年 1 月）
- 国务院《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》（国发〔2025〕11 号，2025 年 8 月，“人工智能+治理能力”）；《个人信息保护法》（2021 年 11 月施行）

方案术语

- 大模型（LLM）

以海量文本训练的大规模语言模型，能理解生成自然语言与代码；公文、热线、政策问答的基础
- 多模态大模型 / 遥感解译

同时理解图像、视频、语音与文字，可用自然语言定义识别规则、解译卫星影像变化
- RAG 检索增强生成

大模型先在政策法规库中检索再回答，答案带出处、不“胡说”
- 规则引擎 + 大模型（智能审批）

规则管“硬约束”秒批，大模型管材料理解与预审，人工终审复杂事项
- 图计算 / 反欺诈模型

把人、机构、账户、设备连成关系网络，识别串换药品、围标串标等团伙行为
- 私有化部署 / 政务云

系统与数据全部部署在政务云或政务外网内，数据不出网、可审计
- 一网通办 / 一网统管

政务服务“一网通办”面向企业群众办事，城市运行“一网统管”面向跨部门治理与应急
- 城市生命线安全工程

对燃气、供水、排水、桥梁等城市基础设施实时监测预警，合肥首创、全国推广
- 等保 2.0 / 密评 / 信创

网络安全等级保护、商用密码应用安全性评估与信息技术应用创新，政务系统合规底线
- 人机协同 / 旁路建议

AI 只给建议、不替经办人做决定，由人确认后执行；政务 AI 落地的安全起步方式

感谢聆听

期待与您携手，把人工智能真正落到每一个局、每一项业务

联系作者
richard



人工智能与大模型在政府管理中的应用场景 | 2026 年 9 月 | 编制人: richard