

附件

## 2026 年政务领域人工智能应用场景清单（第一批）

序号	单位名称	场景名称	场景描述	领域	联系人
1. 辅助决策类					
1	深圳市应急管理局	突发事件态势智能推演	为解决一线应急指挥调度人员在突发事件态势推演过程中，过度依赖人工查询数据和个人经验判断，导致推演效率偏低、决策响应滞后，以及现有态势推演呈现方式单一等问题，采用大语言模型自然语言理解、多模态空间数据智能融合、数据挖掘与可视化等技术体系，建设 AI 灾害演变趋势推演智能体、智慧经验资产模型库、推演过程数字人智能图文解说等功能，面向全市应急指挥调度实现“AI 辅助推演”的实战化推演新模式，替代传统人工查数与经验判断的推演方式，通过大模型固化专家隐性经验形成推演智能体，通过数字人智能图文解说呈现推演过程，显著缩短态势推演和决策响应周期，有效提升推演的直观性。采用模块化设计，可在全市各级应急指挥中心部署，并拓展至其他场景。	辅助决策	姚元琪 0755-88101680
2	深圳市水务局	水土保持方案辅助审查智能体	为解决水土保持方案审查工作难度大、核查事项繁杂、传统人工审查条文比对繁琐、问题发现不全面、标准把握不一致、审查周期较长等问题，采用大语言模型、检索增强生成与规则引擎技术，构建水土保持法规标准、审查要点和典型案例知识库；建设方案文本智能解析、条款自动比对、合规校核、关键信息提取、缺失项与冲突项智能识别、审查意见辅助生成等功能；面向审查人员实现“边审边核、随查随导”的智能审查新模式，替代传统人工逐项比对，确保审查全面规范、标准统一、周期缩短，为审批质量与效率提升奠定坚实基础。	辅助决策	刘泽浩 0755-83072362

序号	单位名称	场景名称	场景描述	领域	联系人
			建成后，可在水土保持审批机构直接部署，并支持轻量化适配各类建设项目水土保持方案审查场景。		
3	深圳市财政局	预算项目填报智能辅助	为解决财政用户填报预算项目时易出现填报不规范、要素缺失、金额测算不合理、人工指导效率低且标准不统一等问题，融合预算支出标准知识库、历史项目数据及智能校验算法，实现填报项智能提示、要素缺失实时提醒、金额合理性辅助测算、项目概要自动生成，规范预算项目填报标准，降低填报失误率，减轻用户填报负担，提升预算项目申报整体质量。可在市区财政预算申报环节部署，适配各部门、各类型预算项目填报场景。	辅助决策	王靖晖 0755-83938595
4	深圳市建筑工务署	建立既有建筑改造或使用前的风险排查清单	为解决政府投资既有建筑改造项目前期资料缺失、现状不清，导致可研与实际不匹配、风险在施工阶段集中暴露影响项目推进的问题，用 AI+RAG 技术建立建筑本体信息清单、历史档案关联库、改造类型及深度清单，结合案例与规则检索形成风险识别分析能力，建设信息查询、风险识别与补全建议、同类项目对比分析、立项前改造深度辅助判断、风险排查清单自动生成等功能，面向项目管理人员实现“随查随识、随判随导”的风险前置管控新模式，替代传统经验判断与被动应对，确保风险识别前置、可研偏差减少、投资测算准确，为项目可控性提升奠定坚实基础。建成后，可在市建筑工务署直接部署，并支持轻量化适配其他政府投资既有建筑改造场景，形成标准化风险排查工具。	辅助决策	郝秋实 13154307081
<b>2. 政务服务类</b>					
5	深圳市前海深港现代服务业合作区管理局	服务于公园、展厅、园区等场景的“机器人+大模型”未来智能体	为解决城市数字化体验缺乏未来感与科技辨识度，公共服务宣传触达有限、政策精准推送不足，传统人工咨询响应慢、覆盖低，AI 人机交互能力薄弱的问题，用结构化分层索引与多模态向量检索技术构建统一 AI 知识中枢底座，深度融合具身智能机器人交互单元与多终端协同 Agent 智能体体系，建设“一键问明白、一分钟答完”的“实体+虚拟”一体化前海数智人，实现高精度意图	政务服务	李罡 0755-88105047

序号	单位名称	场景名称	场景描述	领域	联系人
			理解、语义解析与精准对话咨询，构建访客智能体、展览讲解智能体等多形态具身智能机器人，支持中、英、粤语多语种实时交互，覆盖政务服务、园区运营、跨境咨询等多元场景，面向市民、企业及境外访客实现“随问随答、按需随导”的全天候智能服务新模式，替代传统人工咨询与静态宣传，确保服务响应高效精准、体验沉浸拟人，为前海城市新中心的智能化服务与国际化形象奠定坚实基础。建成后，可在前海园区、写字楼直接部署，并支持轻量化适配其他智慧城市公共服务场景，打造人工智能与具身智能深度融合的全国标杆。		
6	罗湖区政务服务和数据管理局	虚拟社区服务智能问答与事项一键办理	为解决城市服务入口分散，群众在政务办理、公共服务查询、生活服务获取方面“找不到、看不懂、不会办”的问题，用大模型对话能力融合政务知识库、业务系统接口及LBS定位，实现自然语言理解与服务编排，建设政务服务“边聊边办”、公共服务查询、场馆预约、社区服务、文化服务、行街指南及应用入口智能推荐等功能，面向群众实现“咨询即服务、对话即办理”的统一个人智能服务新模式，替代传统多入口查找与线下奔波，确保服务获取便捷直达、办理高效顺畅，为城市治理效能与群众体验提升奠定坚实基础。建成后，可在全市各区直接部署，并支持轻量化适配其他智慧城市民生服务场景。	政务服务	曾宇丹 0755-88161708
7	深圳市教育局	教师职称智能评审助手	为解决教师职称评审中人工审核海量非结构化材料错漏多、标准不一、评审疲劳及过程不透明的问题，用OCR、NLP、机器学习、AIGC及异常检测技术融合，建设材料智能比对、缺失项提示、AI评审报告自动生成、专家打分异常实时预警等功能，面向评审专家与教师实现“随审随比、随评随警”的智能评审新模式，替代传统人工逐项审核，确保评审标准统一、过程透明可追溯、结果公平公正，为人才评价公信力与决策支持水平提升奠定坚实基础。建成后，可在教育系统直接部署，并支持轻量化适配人社、科创等领域人才认定、科技成果评审等场景，通过云化SaaS模式向全国推广。	政务服务	盛思哲 13713905259
8	深圳市人力资源和社会保障	工伤服务与经办智能体	为解决工伤业务复杂、周期长、风险高，申请人及经办人员办理负担重、审核效率低、疑点识别难、基金风控压力大的问题，用多模态大模型双引擎架构，	政务服务	刘晖 0755-88123982

序号	单位名称	场景名称	场景描述	领域	联系人
	局		整合工伤知识底座与数据底座构建工伤智能体后台,建设服务端工伤服务助理(精准问办一体、语音交互全流程陪伴)与审核端智能审核(材料信息智能提取、业务疑点智能分析、审核结论智能生成、基金使用智能分析)等功能,面向工伤申请人及经办人员实现“随问随办、随审随核”的智能服务新模式,替代传统人工逐项审核与被动等待,确保业务办理精准高效、审核结论规范统一、基金风控智能预警,为全国首个工伤领域智能体建设奠定坚实基础。建成后,可在全市人社系统直接部署,并支持轻量化适配全国工伤智能体建设,提供可实操、可复制、可推广的技术方案。		
<b>3. 机关办公类</b>					
9	深圳市工商联	非公经济服务市工商联数智办公	为解决市工商联工作人员在公文分办、拟办意见撰写、文稿纠错、公文写作等高频办公场景中会务材料繁杂、口径不一、校对耗时、政策适配度低的问题,用市工商联会务数据、企业库资料与专属工作规范融合主流大模型技术,在协同办公 OA 系统部署办公辅助工具,建设智能分办、智能拟办辅助、文稿纠错、公文写作辅助等功能,面向全体工作人员实现“随写随校、随拟随辅”的智能办公新模式,替代传统人工反复校对与经验依赖,确保公文写得快、写得准、写得规范,为工商联服务非公经济的响应速度与专业性提升奠定坚实基础。建成后,可在市工商联内部全面落地,并支持为工商联系统办公数字化、标准化建设提供可复制的示范方案。	机关办公	杨梓悦 0755-82112162
10	深圳市龙岗区政务服务和数据管理局	机器狗安防巡逻与日常服务	为解决单位日常巡逻、应急响应、传送文件、接待引导、物资配送与环境维护等人力成本较高的问题,用机器狗执行终端、机器人调度平台、政务系统对接层的架构体系,实现安防巡逻、应急处置、机要押送、接待引导、智能配送、环境维护等核心功能,支持 24 小时自主作业,精准完成各类任务。建成后,可代替人工承担重复性、高危性工作,降低人力成本,提升单位运维效率与智	机关办公	黄海珊 13641422246

序号	单位名称	场景名称	场景描述	领域	联系人
			能化水平，为各单位智能化升级提供可借鉴范例。		
11	深圳市信息安全管理中心	软件测试用例自动生成及记录	为解决软件检测工作者在测评过程中手工填写测试用例记录耗时费力、人力紧缺、重复劳动繁重的问题，融合图像+数值+文本+时序数据综合判断等进行目标识别和数据判读，建设边测试操作边形成测试用例记录等功能，面向全市软件检测工作者实现“边测边记录”的动态交互新模式，替代传统的人工测试和人工记录，提高检验检测效率。建成后，可在全市党政机关或第三方软件检测机构直接轻量化部署和应用，促进软件边测试、边开发、边优化的闭环演进。	机关办公	许鑫 0755-88121567
<b>4. 城市治理类</b>					
12	深圳市信访局	信访业务知识库智能检索与信件办理辅助	为解决信访工作人员在案件办理中知识检索效率低、个人经验依赖性强、案件信息易遗漏、会议纪要与待办事项管理分散、跨部门数据联动困难的问题，用市级人工智能公共支撑平台大语言模型与 RAG、智能语音、知识图谱深度融合的技术体系，建设全市/部门/个人三级知识库、智能问答、会议记录与纪要自动生成、待办事项智能提取、案件精准定位与讨论板数据联动等功能，面向全市各级信访工作人员实现“边问边答、随录随联”的智能辅助新模式，替代传统分散查阅与手工记录，确保每件信访件规范受理、规范办理，杜绝“应受理不受理、应办理不办理”问题，为信访法治化奠定坚实基础。建成后，可在全市信访系统直接部署，并支持轻量化适配其他需要知识管理与智能辅助的政务服务领域。	社会治理	王艳军 0755-88133702
13	深圳市公安局交通管理局	电动自行车交通安全风险智能评估与预警	为解决公安交管部门在电动自行车交通事故风险评估中，由于数据点多、分散、量大，人工统计分析效率低，难以精准定位高风险对象（人、车、路、企、域）的问题，采用大模型微调与检索增强生成（RAG）技术，调用本地交通安全知识库，并借助大模型的语义理解与特征提取能力，建设针对电动自行车及驾驶人、企业（快递外卖，以及其他大中型企事业单位）、道路（路口、路段）、	社会治理	刘以恒 0755-85139879

序号	单位名称	场景名称	场景描述	领域	联系人
			区域（行政区、街道、社区）交通安全风险智能评估、主动预警、风险画像等功能，实现对电动自行车驾驶个体、群体风险分级分类精准识别与实时预警。建成后，可在全市交管部门实战应用，并支持轻量化适配其他道路交通安全管理领域。		
<b>5. 民生服务类</b>					
14	深圳市总工会	互助保障给付案件智能审核	为解决深圳市 150 万名工会互助保障参保职工填报负担重、案件信息易错漏、业务办理周期长的问题，用 OCR、NLP、规则引擎与智能比对技术融合，实现多维度信息自动核验与 AI 辅助审核，建设案件材料智能识别、规则校验、信息比对、审核建议辅助决策等功能，面向参保职工与审核人员实现“随填随核、随审随辅”的智能辅助新模式，替代传统人工逐项核对，确保信息准确、办理提速、错漏降低，为工会服务智能化转型奠定坚实基础。建成后，可在全国工会系统直接推广，并支持轻量化适配医疗保障、低收入帮扶等民生领域。	民生服务	姬美峰 0755-82898796
15	深圳市政务服务和数据管理局	智能语音助手	为解决政务服务咨询中语音咨询需求大、人工座席成本高、智能问答响应有延时及不够口语化等问题，以及部分老年人、残障人士等特定人群线上应用不便的问题，采用智能语音识别、自然语言理解、智能语音交互等技术，基于人工智能应用，与政务服务知识库深度融合，提供 7×24 小时无障碍语音咨询和应答服务，实现一般问题拟人化口语交流，复杂问题转接人工服务兜底，实现“随问随答、精准高效、全程可溯”的智能语音问答新模式，分担人工客服工作压力，实现全天候无障碍智能语音服务。建成后，可在各政务服务咨询渠道部署应用，助力政务咨询服务提质增效。	民生服务	张莹 0755-88127145