

探索人工智能技术在提升政务服务效率中的应用

马嵩玮 平正强 *

数字浙江技术运营有限公司 浙江杭州 310052

摘要: 在“放管服”改革背景下,提升政务服务效率是优化营商环境的重要内容。当前,我国政务服务质量仍有待进一步提升,在办理环节、办理时长等方面都存在一定问题。政务服务效率的提升离不开大数据、人工智能等新一代信息技术的赋能,在此背景下,本文提出了人工智能技术在政务服务中的应用路径。首先分析了政务服务效率的关键影响因素,其次探讨了人工智能技术在提升政务服务效率中的应用路径,最后以广州市政务服务中心为例,分析其在优化政务服务流程、提高政务服务质量等方面所取得的成效。研究表明,人工智能技术对提高政务服务效率具有显著优势,能够进一步优化营商环境。

关键词: 营商环境;政务服务;人工智能技术;服务效能

引言

营商环境是企业生存和发展的土壤,对经济增长和市场活力具有重要影响。党的十八大以来,我国不断加大“放管服”改革力度,从简政放权、放管结合、优化服务等多个方面入手,持续优化营商环境。2020年10月,《优化营商环境条例》正式施行,为深化“放管服”改革、优化营商环境提供了坚实的法治保障。在“放管服”改革背景下,如何提升政务服务效率是各地政府亟需解决的问题。因此,本文将对影响政务服务效率的关键因素进行分析,并探索人工智能技术在政务服务中的应用路径。

1 政务服务与营商环境

1.1 政务服务概述

政务服务是指各级政府部门在行政管理、公共服务和社会管理等活动中,以权力和责任、制度和程序为依据,按照法定的内容、范围、方式、时限,为社会公众提供的行政服务,它是国家治理的重要手段。政务服务包括行政审批服务、公共服务和公共管理三大类。行政审批服务主要是指行政机关通过许可等方式,对特定的主体或客体的行为进行管制^[1]。公共服务主要指政府以增进社会福祉为目的,为公民提供的各种公共产品或服务。公共管理主要是指政府对社会各方面事务进行管理。政务服务是政府履行公共管理职能的重要方式,也是提高政府效能和行政效率的重要途径。

1.2 营商环境概述

营商环境是指市场主体在市场经济活动中所涉及的体制机制性因素和条件的总和,主要包括市场主体准入、经营、

退出等全过程,以及市场主体所需要的政务环境、法治环境、社会环境等。在营商环境建设中,政府主要负责制定规则、营造环境。因此,营商环境建设的关键在于制度创新。党的十八大以来,我国持续推进简政放权、放管结合、优化服务改革,着力构建市场化、法治化、国际化的营商环境。随着“放管服”改革深入推进,营商环境持续优化,市场主体活力进一步激发,我国经济社会发展取得了显著成就,对全球经济增长贡献率超过30%。

1.3 政务服务与营商环境关系

营商环境是政府治理能力的体现,而政务服务则是营商环境的重要组成部分。在党和政府高度重视营商环境建设的背景下,各地积极推进政务服务“放管服”改革,出台了一系列优化营商环境的政策和举措。政务服务工作要围绕优化营商环境开展,聚焦企业和群众办事创业的痛点、难点、堵点问题,加快转变政府职能,提升政府治理能力。同时,政务服务工作要将优化营商环境作为重要抓手,紧紧围绕“放管服”改革这条主线,不断加强制度创新,加快推进“互联网+政务服务”建设,打造便捷高效、公平竞争的政务服务环境,努力打造市场化、法治化、国际化的营商环境^[2]。

政务服务“放管服”改革,是在简政放权、放管结合、优化服务基础上,不断创新政府管理和服务方式,深入推进政务公开和“互联网+政务服务”,建立健全政府权力清单、责任清单、负面清单制度,清理和规范行政审批中介服务事项,减少中介机构对企业的行政干预,推动企业投资项目网上并联审批、“一网通办”“一窗通办”“一事联办”等便

民利企举措，打造出一批高效便民的政务服务品牌，使政务服务更好地满足企业和群众需求。政务服务工作要聚焦优化营商环境这条主线，不断深化“放管服”改革，坚持放管结合、放管并重、宽严相济、优化服务的原则，为各类市场主体投资兴业营造良好的营商环境。

2 人工智能技术在政务服务中的应用

2.1 人工智能技术概述

人工智能（简称 AI）是计算机科学的一个分支，其主要目的是实现机器能够像人一样思考、学习和推理。人工智能的核心任务是让机器具有思考能力和自我学习能力，能够模拟人类的智能活动，从而创造出类似于人类智能的智能机器。人工智能技术是指在不需要人类介入的情况下，实现计算机系统的智能活动。人工智能技术是一种将多种知识体系与计算机有效结合的系统，可以根据不同情况调整自身行为方式。人工智能技术在很多领域都得到了应用，主要包括语音识别、图像识别、自然语言处理和机器人控制等。

2.2 人工智能技术在政务服务中的优势

首先，人工智能技术在政务服务中可以降低政务服务的办理难度，提高办理效率。在互联网信息时代，群众需要办理的事情越来越多，而大多数政府部门的办公场所有限，导致群众办理政务服务事项需要多次往返于各个办事大厅。如果政务服务应用了人工智能技术，将会大大降低办事群众的办事难度，提高办事效率^[3]。

其次，人工智能技术可以改善政务服务中出现的一些问题。比如：在网上审批过程中，对于不符合政策法规规定的材料需要群众补充修改；对于资料不全或不符合规范要求的情况，工作人员无法做出合理的解释和说明；在受理审批过程中，工作人员对申请材料的完整性、规范性提出质疑等。因此，在政务服务中应用人工智能技术可以有效解决这些问题。

2.3 人工智能技术在提升政务服务效率中的应用

在提升政务服务效率方面，人工智能技术的应用可以从以下几个方面展开：第一，利用人工智能技术对数据进行整合和分析，建立大数据平台，通过对不同部门的数据进行整合分析，为政府部门提供更加精准的数据支撑。

第二，利用人工智能技术对信息进行分类整理和识别，对不同部门之间的业务流程进行整合和优化。

第三，利用人工智能技术对办事流程进行智能化改造

和优化。

第四，利用人工智能技术提高政府部门的办公效率。

第五，利用人工智能技术为百姓提供更加便利的服务。

人工智能技术在政务服务中的应用，能够大幅提高办事效率，提升办事群众的满意度。例如：在“一网通办”改革中，浙江政务服务网通过建立“数据铁笼”，实现了数据的互联互通、开放共享，方便了群众查询和使用；在“最多跑一次”改革中，浙江省通过开发应用数据共享交换平台和统一身份认证系统，实现了政务服务事项网上受理、网上办理、网上反馈。

3 提升政务服务效率的关键因素

3.1 数据质量与数据治理

随着政府数字化转型的不断推进，各地政务服务部门均建立了较为完善的政务信息系统，但由于政府数据资源存在采集难度大、共享开放程度低、标准不统一等问题，导致了政务数据质量低、数据共享难等问题，难以满足各部门对政务数据的需求。此外，政务数据治理存在不健全、不规范的问题，这对提升政府的决策能力和管理水平造成了制约。因此，提高政务服务效率需要对现有数据进行治理，通过建立标准化、规范化的政府数据采集、存储和共享体系，构建高效统一的信息资源共享平台，实现政务服务部门间信息共享，推动政务服务标准化和规范化建设。

3.2 技术基础设施建设

人工智能技术的基础设施建设是指基于云计算、大数据等技术，对数据进行处理和分析，为政务服务提供智能化支撑，是人工智能技术应用的重要基础。政务服务业务系统需要不断迭代更新，涉及的数据量非常大，如果不能及时处理这些数据，那么将会严重影响业务系统的运行效率和使用效果。因此，需要建立完善的技术基础设施体系，建设高标准、高质量的技术设施，对政务服务业务进行整合、处理和分析。从政务服务业务系统的架构来看，包括基础设施层、中间件层、应用层以及数据层。基础设施层负责对底层数据资源进行管理和维护，中间件负责业务应用系统和数据资源之间的集成和交互。

3.3 人才培养与管理

人工智能的发展，需要人才的支持，也需要有良好的管理和激励机制，才能确保人工智能的健康发展。目前我国人工智能领域的研究与应用处于起步阶段，各地区人才储备不足。

缺乏高层次人才导致了数据采集、清洗、分析等工作难以开展。并且人才的培养需要较长时间，是一个漫长的过程。因此，培养高层次的人工智能专业人才是当前急需解决的问题。

另外，我国目前大部分地区尚未形成良好的人才管理机制。缺乏对人员进行考核、激励和管理等方面的制度建设，导致人员流动性大。这些因素都会影响人工智能技术在政务服务中的应用和发展，不利于提高政务服务效率。

4 人工智能技术在提升政务服务效率中的作用

4.1 加速办事流程

政务服务流程的优化是实现政务服务效率提升的有效手段，而人工智能技术则可以为政府提供更加便捷、高效、全面的政务服务。首先，通过智能交互、智能识别、智能检索等技术，能够减少工作人员重复输入信息、录入信息的工作量，有效缩短了信息收集和传递的时间，从而提高了工作效率；其次，利用大数据分析和云计算等技术，能够有效实现数据整合，提升数据质量和精度；最后，通过智能交互技术和语音识别技术等，能够实现更多、更好的互动服务，并且使政务服务更加智能化，为企业和群众提供更加高效、便捷的政务服务。

4.2 提高服务质量

人工智能技术在政务服务中的应用可以有效减少行政人员的工作量，提高办事效率，避免办事过程中的差错。人工智能技术能够通过分析用户的行为和态度，分析出用户的需求，为其提供个性化、专业化的服务。比如，通过数据分析技术，政府能够更好地了解每个用户的需求，从而改进服务。人工智能技术还能通过人工智能技术为办事人员提供智能化的服务。在办理业务时，智能机器人能够自动识别办事人员所提交的材料，并在此基础上自动生成审批结果。这种智能服务不仅提高了办事效率、降低了人力成本，还能给办事人员提供更加智能化、人性化的服务^[4]。

4.3 优化资源配置

在政务服务中，大量的行政资源被用于政府内部的管理和运行，但是随着社会经济的发展，人民群众对政务服务的要求越来越高，办事效率的要求越来越高。传统政务服务模式中，由于信息技术和通讯技术的限制，导致行政资源配置效率不高，无法满足人民群众日益增长的服务需求。而人工智能技术的应用能够有效解决这一问题。人工智能技术能够通过通过对办事数据、材料、流程等信息进行采集和处理，优

化资源配置，提高工作效率。此外，人工智能技术能够通过数据分析等方式预测办事群众未来的办理情况，从而及时调整办事策略，提供更好的服务。

5 结论与展望

5.1 研究结论总结

本文从人工智能技术在政务服务中的应用为切入点，分析了其应用现状、问题和对策。本文认为，人工智能技术在政务服务中的应用能够实现以下目标：一是在智能导服方面，实现政务服务的智能化、高效化和个性化，提升公众对政府的满意度；二是在智能咨询方面，实现政务服务的精准化，提升政府的服务质量和效率；三是在智能办理方面，实现政务服务的自助化、便捷化和高效化，提升政府对公众需求的响应能力；四是在智能监管方面，实现政务服务的可视化、精准化，提升政府对公众行为的监控能力；五是在智能服务方面，实现政务服务的人性化、个性化，提升政府对公众需求的满足能力。

5.2 发展趋势及展望

未来，随着人工智能技术的进一步发展，将会有更多的应用场景落地，从智慧政务、智慧社区到智能城市、智能制造等都会得到广泛应用。政府各部门、各机构之间的数据共享也会更加便利，数据可以及时地在不同的部门或机构间流通，使得信息的准确性和时效性得到提升。同时，人工智能技术还可以运用在政务服务领域，比如智能客服、智能助手等。对政务服务平台上的用户进行个性化画像，能够更好地了解用户需求。利用人工智能技术进行政务服务效率的提升将会是未来发展的趋势之一，相信未来会有更多的人工智能技术在政务服务效率提升领域中得到应用。

参考文献：

- [1] 文艳. 以人工智能技术驱动政务服务效能跃升 [N]. 西安日报, 2025-04-18(004).
- [2] 林润栋. 创新社会治理 ChatGPT 的得与失 [N]. 佛山日报, 2023-04-24(A06).
- [3] 倪华斌. 人工智能技术在智能制造中的应用与优化 [N]. 重庆科技报, 2025-02-11(005).
- [4] 刘俊, 贾奕星. 以发问与鉴别应对人工智能技术挑战 [N]. 社会科学报, 2025-02-06(006).

作者简介：马嵩玮(1992—)，男，汉族，江苏省溧阳市，本科，研究方向为信息技术，人工智能在政务领域的应用。