# 福田区探索“人工智能+政务服务”新模式 让城市运行更聪明更智慧

" 仅仅用了十来分钟时间，我办的卫生许可证的业务就全部办好了。排队取号有专人引导，服务也很热情，让我感到办起事来很是安心。" 在福田区行政服务大厅综合业务办理窗口前，前来办理卫生许可证手续的董先生享受到了 " 即来即办 " 的办事效率，高兴地竖起了大拇指。

行政服务大厅是为民服务的重要窗口，也是文明创建的前沿阵地。日前，记者走进福田区行政服务大厅，只见大厅内秩序井然、环境整洁。在以打造 " 功能齐全、服务领先 " 为目标的志愿服务站，志愿者们正忙着为现场办事群众提供指引、取号、业务咨询等各项服务；在引导台前，工作人员有条不紊地指引着前来办事的群众；窗口的工作人员耐心、细致地做好市民咨询答复工作，专业娴熟地办理各种审批手续。

一名工作人员向记者介绍，" 作为窗口工作人员，我们直接面对群众，一举一动代表着政府部门的形象；而当我们作为办事群众时，也希望能享受便捷、热情的服务，换位思考，将心比心，我们自然会把工作做好，把群众服务好 "。

福田区政务服务数据管理局负责人表示，今年，区政数局联合税务局、社保局开展税费、社保业务进驻街道行政服务大厅，深化全区通办，逐步探索跨省通办，实现企业和群众 " 家门口 " 就能办成事。此外，区政数局正紧锣密鼓开展区行政服务大厅新址前期规划，并打造服务最优、功能最全的行政服务大厅，将文明城市创建的标准纳入规划，打好高水平文明创建攻坚战。

福田区政数局注重发挥科技引领作用，开启 " 智慧创文 " 新模式，为全区创文工作装上大数据引擎，插上信息化翅膀，推动创文工作走深走实。

深圳人工智能应用创新服务中心（以下简称 "AI 中心 "）由深圳市政数局和福田区政府联合创建，联合中电科集团等国家级技术资源打造，同时加挂 " 福田区政务数据开放创新实验室 "，聚焦人工智能发展面临的数据与场景两大迫切需求。2020 年 11 月，该中心摘得 2020 年世界智慧城市大奖中国赛区 - 包容与共享城市奖项桂冠，成为中国首位该奖项获得者。

在疫情防控工作中，人工智能技术的作用已初步显现。疫情发生以来，区政数局积极发挥科技支撑，协助各街道在核查过程中确认群众的疫苗接种情况，提供疫苗接种清单明细、登记和汇总统计功能，实时更新疫苗接种数据，掌握预约人数、已完成接种人数、待接种人数等情况，将数据情况提供给区疾控中心，制定接种服务计划，组织医务人员实施接种；与省、市核酸检测系统对接，提供核酸采样明细查询、统计功能。全面提高核酸检测工作效率、信息准确性、群众满意度；将已开发完成的政务短信发送功能开放给街道，为市民发送短信，及时有针对性地提醒市民群众按时接种疫苗，助力构筑全民免疫屏障。目前，疫苗接种清单明细、登记和汇总统计功能，运行良好，为有关部门疫苗接种、核酸检测工作的顺利开展提供支持。

国脉电子政务网2021-7-9