

“高效办成一件事”，公共数据“一本账”，数据“多跑路”，群众少跑腿

# AI+政务服务，实现诉求“秒级识别”

数话江苏  
新实践

融媒体行动⑤

指导单位: 江苏省委网信办 江苏省工信厅 江苏省数据局  
主办单位: 新华报业传媒集团 江苏省社科院  
承办单位: 扬子晚报网 紫牛新闻 江苏省社科系统现代化研究院  
支持单位: 华夏银行南京分行



扫码看精彩视频

公共数据与我们的生活紧密交织,从日常生活中的水、电、气数据到交通出行、教育、医疗、气象等领域的信息。江苏探索建设公共数据“一本账”,对公共数据进行登记,让公共数据“多跑路”,赋能产业实践。通过挖掘公共数据资源的潜力,江苏正书写一份精彩的“数字答卷”。

文字:扬子晚报/紫牛新闻记者 黄凤 陈燃 张建波

摄像:于房浩 剪辑:曾宏亮 朱君贤



江苏省交通运输行业数据资源概况



市民与“晓都”对话



张健美来到锡山区锡北镇便民服务中心求助

## 政务服务“数字人”变身“智慧助手” AI将人工审核从20分钟缩至3分钟内

“您好！您需要办理什么业务？”“我想开一家便利店，需要办什么证？”在盐城市盐都区政务服务中心一楼，一场特殊的对话正在进行。市民王女士面对的不是传统的工作人员，而是大屏上的“晓都数字人”。仅仅“思考”了2秒钟，“晓都”便给出了办理营业执照和食品经营许可证的详细清单与流程。这是盐城深化“人工智能+”行动的一个缩影。在盐城，数据不再是冷冰冰的代码，而是变成了能听懂人话、能办实事的“智慧助手”。依托大模型和OCR技术，当地上线的“智问智办”平台实现了“边聊边办”，让政务服务进入了“全程智能导办”的新阶段。

以往让创业者头疼的“起名难”问题，现在通过AI起名服务，输入行业和偏好，系统能瞬间生成“灵动活泼”或“文化底蕴”等11种风格的名称。更重要的是，通过数据共享和自动抓取，企业申请表单的预填比例超过了70%，填表效率大大提高，真正实现了从“填表”向“核表”的转变。而在后台，AI技术还将人工

审核时间从20分钟压缩到了3分钟以内。系统学习了3000多个文件政策审查要点，能自动揪出材料中的错误，大幅减少了企业“来回跑、反复改”的折腾。

如果说AI服务是“面子”，那么打破部门壁垒、实现数据流通则是“里子”。为了解决群众“多头跑”的痛点，建湖县数据局打破人社、医保、民政等部门壁垒，将高频民生事项纳入统一平台。如今，全县14个镇（街道）和248个村（居）实现了“一平台办理”全覆盖。数据多跑路，让城乡居民参保登记等事项的办理速度平均提升了30%以上。

“今年以来，我们从企业群众最关心的现实利益问题入手，以优化营商环境为核心，推动数据多跑路、企业群众少跑腿。”盐城市数据局副局长沈国军表示，面向未来，盐城将继续以数据赋能为核心，推动服务从“便捷”向“智慧”升级。下一步，盐城将深化“人工智能+政务服务”，为12345热线引入AI大模型，实现群众和企业诉求的“秒级识别”。

## 大数据精准赋能政务服务 老百姓办事少跑腿更省心

每天上午7点多，送孩子到学校后，保洁员张健美就直接来到公司忙活：擦桌椅、拖地，做好公司的保洁工作。作为一名残疾人，张健美说，这份工作让自己对生活充满了信心。

今年4月下旬，无锡市锡山区锡北镇残联负责人辛湖了解到，辖区残疾人居民张健美想要找份工作，便建议她先办个失业登记，然后帮着找工作。在其陪同下，张健美来到镇便民服务中心求助，中心基层高频事项“一平台”窗口工作人员陈琳迅速为其办理了失业登记，又通过锡山区自主开发的“失业再就业服务一件事”系统发布求职信息，为其匹配合适岗位。一周后，系统发出提示称当地一家名为艾华（无锡）半导体的企业有意录用张健美，辛湖和企业相关人员积极沟通并带着人上门“面试”，张健美很快获得了一份工作。

“原来为居民办理就业困难人员认定，需要切换几个系统。”陈琳说，通过基层高频事项“一平台”办理系统，会自动比对，很快就能审核完毕，极大地提升了

窗口办事效率，也为办事居民节省了很多办事时间。对于居民来说，只要携带身份证，窗口一会儿就可以直接办好。新系统为基层经办人员减负，更让办事居民少跑腿，省事省心，非常便捷。

数据精准匹配+真情服务帮助，让有意求职者能迅速再就业，是无锡市大数据政务服务“高效办成一件事”十大场景的代表性案例，也是无锡市政务服务数字化改革成效的具体体现。同时，这项改革成效还具体体现在项目工程领域“施工许可证”的办理上。近年来，锡山区在无锡市创新首推“云踏勘”不见面审批服务，通过“自主选择、远程核查、在线反馈”的“不见面勘察”新模式，实现全链条不见面审批，并涵盖“劳务派遣经营许可证”“施工许可证”等8个事项的许可业务，累计开展不见面踏勘服务123次。

锡北镇的锡东运河湾低碳智造产业园A区二期项目施工方负责人浦江说，“云踏勘”作为新的现场踏勘方式，极大地提高了审批的效率，对于他们这样的企业来说是极大“利好”。

## 公共数据“一本账”管理 数据族谱类似血缘精准追溯

作为全省两家省级试点单位之一，江苏省交通运输厅正在探索行业数据要素高质量供给与流通应用的新路径，实现数据要素赋能，提升行业管理与服务效率。

在场景应用上，江苏省交通运输厅依托DeepSeek通用大模型，探索“智能问数”功能开发，实现数据高效查询。并借助AI技术赋能实现查询结果的可视化展示，为业务人员提供更直观、更生动的数据服务，如用户输入“近5年建设项目的详细信息”，点击查询后即可显示近5年建设项目的名称、状态、开工时间、竣工时间、预算金额、建设单位和建设内容等信息，并根据数据特点自动生成简洁明了的图标。

此外，通过数据“血缘”分析技术，追踪数据从产生、流转、加工到消亡全生命周期中的广泛关联关系，构建类似人类血缘的数据流动族谱。探索以一条链追溯“血缘”，打通数据账本间的逻辑链路，实现数据要素全链条管理。

江苏省交通通信信息中心相关负责

人说，为建好“一本账”，省厅构建了标准化采管流程。明晰采集范围，强化采集内容和技术规范的顶层设计，对数据来源、类型、时间范围等要素进行清晰界定。制定统一的数据采集标准，涵盖数据格式、编码、命名规则、要素等方面，确保数据的一致性和可比性。围绕事项、项目、系统、数据、标准、运维等六个方面，已编制6张数据清单表，明确了28个采集属性，实现一个账本统管数据资源。同时，多措并举确保数据质量，实施全流程档案式管理，形成可追溯的数据治理闭环。“已完成15家资源提供方、105个数源系统的数据汇聚和治理工作，数据准确率、完整率达95%以上。”相关负责人还透露，通过规范化供数管理机制，统一数据申请与调用标准，实时监测数据流向与流量，截至2025年11月，已服务56家行政机关、企事业单位，支撑业务系统141个，接口共享服务32亿次，安全共享流通数据1.44万亿条，服务规模与成效行业内领先。

## 专家点评 加快江苏数据产业公共服务平台建设 从以下三点发力

数据产业公共服务平台作为汇聚、治理、流通与赋能数据资源的关键枢纽，是释放数据要素乘数效应的重要抓手。要从资源体系整合、制度机制创新与技术供给能力提升三个方面推动江苏数据产业公共服务平台建设，以实现数据要素高效流通与产业高质量发展之间的良性互动。

一是，强化省级统筹，推动公共服务平台向“统一架构、分级部署、协同共享”方向演进，通过建设全省一致的数据资源目录体系、推进标准统一与接口规范化、增强公共数据开放力度，从源头上提升数据资源的汇聚效率与共享水平。二是，依托公共服务平台建设全流程的数据合规体系，完善数据分类分级管理制度，强化第三方评估、可信执行环境、隐私计算等合规技术的制度嵌入，使平台既成为数据流通的重要基础设施，也成为安全治理的重要载体。三是，在数据采集、治理、交换、可信流通、智能分析等关键环节加强核心技术攻关，提升平台的算力支撑、算法能力与数据治理水平；推动平台向智能化、自动化方向演进，通过构建基于人工智能的大模型辅助治理系统，提高元数据管理、质量检测、数据清洗与标签生成等环节的效率与准确性。

宋颖弘（南京大学经济学院博士后、江苏省社会科学院区域现代化研究院助理研究员）