

头雁先飞 杭州精品改革案例智库报告

改革项目:人工智能政务服务增值化集成改革 西湖:“AI+”引领政务服务新时代

丁珊 方莹

“西湖区政府质量奖何时申报?”“合成生物项目要落地,哪里更合适?”在杭州市西湖区企业综合服务中心,人才、科创、政策、法治等八大增值服务窗口的10位工作人员,每天都会收到大量上述涉企问题的咨询。企服中心就是一个“一站式”集成的中台枢纽,办理涉企事项、推动政策落地。

枢纽之外,企业仍然呼唤更为智慧化、高效率的解决方案。省市区三级为企业服务政策,能否向企业定向推送?企业反映的急难愁盼,能不能像网购一样,实时更新问题进度,高效闭环地解决?在浙江省大力开展政务服务增值化改革之际,西湖区相关部门思考着助企服务的全新路径。

今年7月底,以阿里云“通义千问”大模型为基础,西湖区政务服务专属模型“西小服”2.0版本上线。它身材虽小,“技能指数”却算得上是“打工仔”之首:坐拥140亿参数模型,精准画像西湖区17.6万家经营主体、贯通3063.15万条企业数据,可实时回答企业问题咨询,并实现政策自动匹配、企业诉求自动流转。

“作为新质生产力的‘核心引擎’,AI如今无处不在,政务服务领域是典型落地场景之一。”西湖区改革办有关负责人认为,“我们为政务服务增值化改革植入‘人工智能’的芯片,不仅打造了全省首个助企服务AI专员,还致力于建成24小时不打烊的网上企业综合服务中心,构建线上线下融合的助企服务新生态。”



深化改革 强基固本

营商环境

AI给增值化改革一个推力 从四大核心场景去破题

在西湖区企业综合服务中心,综合受理窗口工作人员刘蒙蒙每天回答超过200次询问。但今年以来,有AI协同办公后,刘蒙蒙身上的压力减轻了不少。

“企业主线下咨询问题时,除常规解答外,我还会推荐用‘浙里办’App扫一扫二维码,试试看向‘西小服’提问。”边说着,刘蒙蒙边用手机登上“西小服”,将前来咨询的刘女士的问题输入进去。

早在2020年,西湖区就率先在全省成立企业发展服务中心;去年,西湖区又以增值化改革为牵引,整合部门资源,打通政务服务与增值服务融合的堵点,成立企业综合服务中心,除了刘蒙蒙所在的综合受理、兜底服务两个专窗,还因地制宜开设项目、政策、金融等八大增值服务领域,创设知识产权、商事、警企联动等特色服务专区,形成“1+8+1+N”的为企业服务新阵地。在浙江省大力开展政务服务增值化改革之际,西湖区相关部门还在继续思考着助企服务的全新路径。

人工智能高速发展,“AI赋能增值化改革”加速进入西湖区的视野。很快,西湖区和阿里云友好握手。不到半年,“西小服”数字人和“西湖企服”AI数智平台正式亮相。

西湖区企服中心有关负责人认为,改革的目的,就是通过AI助力涉企问题高效闭环,实现更多企业从找部门向找“西小服”转变。

AI的能力无处不在,嵌入西湖区政务服务增值化改革的各环节。当一名企业主收到匹配度极高的新政短信提醒;当在线申报后,补助资金不到半小时就兑入账户;甚至公司门口的马路牙子破了个洞,通过平台反映、解决,这背后都离不开AI的身影。“AI+诉求”“AI+政策”“AI+服务”“AI+一类事”,这四个

AI赋能核心应用场景,是西湖区改革的重点。

比如,将海量企业和动辄上万字的政策,实现精细颗粒度的匹配,背后的推力就是AI。

西湖区为17.6万家经营主体精准画像:归集出3063.15万条数据,涉及税收、社保、知识产权等;标注经营生产、荣誉资质等企业标签275个,平均为每家企业打上约11个标签。

与之相对的,87条省市区惠企政策通过AI向量化切割,细化为690多项条件,与企业标签颗粒化对齐后,又通过算法模型,实现快速精准的匹配。

“对企业来说,这就省去政策虽多,但不知道适用哪款的问题;对政府来说,也将分散在各部门、各行政级别的政策进行融合,具有系统的集成性。”西湖区企服中心有关负责人说。

千锤百炼“西小服” AI助手为企业服务

与人工智能拥抱千行百业的逻辑类似,政务服务垂直模型“西小服”的生成原理,就是通过政务领域语料的投喂、学习等,变得越来越称手、好用。今年春天,西湖区47家单位、100余名工作人员组建了专门的AI训练师专班。

“基本政务服务、相关文档知识等,我们精选后再投喂给‘西小服’。”专班训练师朱巧巧介绍,截至目前,共投喂文档1695篇,平台数据1万余条,政企高频问答2784个,还有涉企服务事项439项。

“所有‘西小服’的回答,都是有据可循的。它也能超越人的有限性,回答单个窗口无法解答的问

题。”朱巧巧说。

这半年来,“西小服”从70亿模型参数迭代到140亿模型参数,知识底座变得更厚实,每秒可完成2.5千万亿次的运算,推演能力也“肉眼可见”地进步。

前段时间,负责开发“西小服”的阿里云架构师徐新建问“西小服”:“我是正在创业的大学生,想要在西湖区开个茶馆,能享受到什么政策?”输入时,徐新建的心里也没谱,他知道现有的知识库里,“西小服”很难直接检索到答案。

但不同于以往的“无可奉告”,这次“西小服”给出了AI自己的理解:西湖区有许多茶产业政策,龙坞茶镇正大力发展新茶饮产业,建议将茶馆开到茶镇,可以享受相关政策。

“它还从文件中自动检索出和创业相关的投促局,以及和茶产业相关的农业农村局、龙坞茶镇联系方式,呈现了一个实用且有建设性的答案。”徐新建说。

作为西湖区17万经营主体与创业者的直接服务者,“西小服”能否更具亲和力、更有温度?在多次头脑风暴中,西湖区和阿里云探讨起“西小服”的EQ参数。

西湖区企服中心有关负责人说,借助语音音色处理和合成技术,现在的“西小服”像个颇具少年感的卡通小子,恰到好处地应用语气词,听起来抑扬顿挫,像是和真人说话。“西小服”还支持语音、文字和图片等多模态输入,实现更智能、更个性化的服务。

诉求跑在算法里 倒逼政府效能提升

在营商环境持续优化过程中,

如何构建“无事不扰、有需必应”的环境,“西小服”或许提供了新的解题思路。

走访中,一位干部提及,必要的走企必不可少,但需科学安排频次和主题。“拿为企服务的走访来说,当天企业出来接待的,未必是真正身处困境的人;去走访的,也未必是真正知道解决办法的人。”

更大的随机性还表现在个体的智商情商、知识储备、情绪状态,这些都影响着为企服务的能力水平。

问题的双方“相见在云端”,一定程度上化随机性为确定性,激发企业的内生动力、整合政府的整体合力。这可能是未来政务服务的常见场景之一。

AI实现多个部门人力的垂直整合。今年7月,位于紫金港科技城的一家企业,将急需融资的需求提给平台后,AI开始加速跑。“企业的诉求第一时间会被智能拆解为若干项,科学分派到不同的归属部门。”徐新建介绍,分派的时间可能是0.01秒。后来,属地管理的紫金港科技城管委会,很快为企业推荐了相关的金融机构。

“诉求的产生、解决、评价,都像外卖订单一样跑在算法里。解决慢了,系统会催单;解决得不满意,企业主还可以点差评。”西湖区企服中心有关负责人说,这反过来倒逼政府提升行政效能。

为给基层减负,西湖区在诉求流转中注重分类、分层:所有的问题均先到企服中心,由八大板块内部流转解决,实在需要镇街、平台解决的,再流转到镇街。“这相当于镇街这一级别的压力,大大减轻了。”西湖区企服中心有关负责人说。

未来,“西小服”和平台还可能是个晴雨表。西湖区正在建立涉企问题综合分析、AI数智平台运行、企业综合服务中心运行等分析报告制度,借助算法梳理、总结企业诉求背后的规律,举一反三、晾晒评价,为全面优化营商环境提供决策参考。

俯瞰西湖区



专家点评

从改革微样本 看政务服务未来时

浙江工业大学数字经济与公共政策研究中心主任 姚连营

今年以来,人工智能在政务服务领域的应用探索快速展开。在这场深刻的政务服务范式变革中,西湖区于全国来说都是得风气之先、成率先之势:早在去年底,初代的政务服务专属大模型就在西湖区为企业开展服务了。

为什么西湖区能够抓住风口?作为“民呼我为”机制的发源地,西湖区始终将解决企业、群众的急难愁盼作为想问题、办事情的出发点。长期以来,企业处在“背着需求找政策”“扛着政策等兑现”的困境中,如何让企业找政策更顺畅、让企业需求更快速得到响应?改革的迫切来源于此。

当人工智能迎面而来,西湖区主动对生产关系和生产力,加快改革、加快发展,适应和抓住时代浪潮的新机遇。

从改革的结果来看,“溢出感”体现在多个方面。企业侧,AI助手24小时在线、秒速回答,让企业快速、及时地获得相关信息,智能审批与自动化流程减少了审批时间和人为错误,还让办事人得到科技感十足的交互

体验。政府侧,新技术融入政府场景,推动政务服务由人力服务型向数字服务型转变,帮助更好整合和利用数据资源,实现政府决策由经验判断型向数据分析型转变。海量数据沉淀规律、指示共性问题、预测潜在症结,为宏观经济的精准调控提供决策依据。

这场以群众利益为出发点的改革,还以新质生产力为落脚点。一方面,为未来政务服务提供想象空间,未来更多政府应用场景将有机会面向人工智能开放、真正实现大模型为人所用。另一方面,改革的本质是释放生产力,通过人工智能赋能增值化改革,营造“无事不扰、有事必应”的营商环境,为企业留出足够的自主空间,让其专注于创新和高质量发展。

深化改革越到深水区,面对的暗礁和潜流越多。当前,西湖区正在改革中推动数据共享,保护个体隐私、维护数据安全,人工智能法律边界的讨论,为全省乃至全国探路。