

2025 年政府网站 AI 应用 调查报告

赛迪检测认证中心有限公司

二〇二五年十二月

版权所有，未经许可不得转载引用

● 组织实施单位

赛迪检测认证中心有限公司

组 长：王庆蒙 副组长：宋建伟

成 员：范海勤 王 强 杨 帅 韩 颖 范恩羽

边 琳 谢佳辰 见红玉 马钰莹 兰 辉

侯新林 鞠箫倩

● 技术支撑单位

大汉软件股份有限公司

- 报告咨询

潘春燕 电话：15001116997 邮箱：panchunyan@cstc.org.cn

王庆蒙 电话：18810111729 邮箱：wangqingmeng@cstc.org.cn

- 官方网站

中国软件评测中心：www.cstc.org.cn

赛迪评估：www.ccidegov.cn

- 官方微信公众号



目 录

一、调查背景1

二、调查范围5

三、调查指标6

四、调查结果10

五、建设成效14

六、主要问题45

七、发展建议54

附件 相关政策文件和标准规范 61

一、调查背景

政府网站是数字政府建设和服务型政府转型的核心门户与关键载体，更是政务公开、公共服务、政民互动的“第一窗口”。在人工智能技术迅猛迭代、公众数字化服务需求持续升级的双重驱动下，将 AI 技术全面融入政府网站“读、找、问、办”四大核心场景，已成为各级政府提升服务效能、优化用户体验、深化治理创新的关键抓手和必然选择。科学调查其建设与应用现状，对推动“互联网+政务服务”改革向纵深发展、切实增强公众和企业获得感、提升政府治理能力现代化水平，具有重要的现实意义和战略价值。

（一）顺应国家战略导向，锚定政务服务转型方向

当前，我国正以数字政府建设为牵引，全面推进政务服务智能化、精准化、便捷化转型，国家层面系列政策文件为政府网站 AI 应用提供了明确指引和刚性要求。《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》明确提出，要“优化政策智能推送服务，变‘人找政策’为‘政策找人’”，要“以政府网站集约化平台统一知识问答库为支撑，灵活开展政民互动，以数字化手段感知社会态势，辅助科学决策，及时回应群众关切”；《政务领域人工智能大模型部署应用指引》从技术标准、安全规范以及“智能问答”“辅助办理”“政策服务直达快享”等场景落地维度，为各级政务部门提供了人工智能大模型部署应用的工作导向和基本参照；《关于深入实施

“人工智能+”行动的意见》更是聚焦政务服务提质，明确要求“安全稳妥有序推进人工智能在政务领域应用，打造精准识别需求、主动规划服务、全程智能办理的政务服务新模式”；《国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》则进一步细化要求，提出“探索开展‘人工智能+政务服务’。聚焦‘高效办成一件事’应用场景，强化统筹规划，在确保安全的前提下稳妥有序推进人工智能大模型等新技术在政务服务领域应用，为企业和群众提供智能问答、智能引导、智能预填、智能帮办等服务”。政府网站作为在线政务服务的核心入口，其 AI 应用的深度与广度，直接关系到国家“放管服”改革落地成效、政策传达精准度和公众获得感，是落实国家战略部署、加快建设服务型政府的必然要求。

（二）回应公众迫切需求，破解全流程服务痛点

随着数字素养的全面普及和商业平台智能化体验的渗透，公众对政务服务的期待已从“能办”向“快办、好办、享办”转变，对“读、找、问、办”全流程的智能化需求日益强烈。在“读”的环节，公众渴望打破政策文件的专业壁垒，实现“看得懂、用得上”；在“找”的环节，期待摆脱传统分类导航和简单搜索的局限，快速定位所需信息和服务；在“问”的环节，希望获得全天候、精准化的咨询响应，解决“问不清、答不准”的难题；在“办”的环节，迫切需要

简化流程、减少材料、压缩时限，实现“少跑腿、零跑腿”。这与政策中“以人民为中心”的发展思想和“高效办成一件事”的核心要求高度契合。然而，传统政府网站仍存在诸多痛点：政策解读形式单一、专业术语晦涩难懂，信息搜索“找不到、找不快”，咨询渠道有限、响应时效不足，办事流程繁琐、跨部门协同不畅等，与公众期待存在明显差距。将 AI 技术全面融入“读、找、问、办”各环节，是政府主动适配公众信息获取习惯和办事需求变革、有效破解服务痛点、提升群众满意度和信任度的迫切举措。

（三）技术赋能机遇凸显，现实挑战亟待破解

人工智能技术的迅猛发展为政府网站转型升级提供了坚实支撑。自然语言处理技术让政策解读、智能问答的精准度大幅提升，知识图谱技术实现了政策关联关系的可视化呈现，大数据算法支撑了“千人千面”的个性化服务推送，智能审批技术推动了办事流程的自动化优化，这些技术突破与《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》中鼓励“打造精准识别需求、主动规划服务、全程智能办理的政务服务新模式”的导向高度契合。同时，政府多年积累的海量政策文件、办事数据、政务资源，为 AI 模型训练和场景落地奠定了丰富的数据基础，契合《全国一体化政务大数据体系建设指南》中“充分运用大数据、人工智能等技术手段，构建集成自然语言处理、视频图像解析、智能问答、机器翻译、数

据挖掘分析、数据可视化等功能的通用算法模型和控件库，提供标准化、智能化数据服务”的核心要求。但在实践中，政府网站 AI 应用仍面临多重挑战：一是应用不均衡，呈现“高认知、低实施”“重基础、轻进阶”特征，政策图谱、跨域通办、反向办等进阶功能覆盖率不足；二是技术适配不足，复杂语义理解、多模态交互等核心技术瓶颈尚未完全突破，部分功能存在“流于形式”问题；三是安全合规风险，部分平台存在敏感信息保护不到位、生成内容未按要求标识等问题；四是数据支撑薄弱，跨部门数据共享壁垒未完全打破，数据质量参差不齐，影响 AI 应用的精准度和实效性。

（四）强化评估驱动引领，推动服务从“有”向“优”跃升

为充分释放 AI 技术在政府网站服务升级中的核心赋能价值，需牢牢锚定国家政策导向，尤其要落实好《国务院关于深入实施“人工智能+”行动的意见》明确要求的“建立健全模型能力评估体系，促进模型能力有效迭代提升”，以及《政务领域人工智能大模型部署应用指引》提出的“构建政务领域 AI 大模型部署应用全流程监测评估体系并适时开展相关工作”，对政府网站 AI 应用开展全方位、体系化的科学评估。通过评估，精准摸清“读、找、问、办”各场景 AI 功能的落地现状：既包括是否达到《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意

见》中“智能导办、智能预填、精准问答”的服务标准，也涵盖是否符合《生成式人工智能服务管理暂行办法》《人工智能生成合成内容标识办法》等文件的安全合规要求；同时找准核心问题、分析深层原因、总结可复制推广的优秀经验，这是推动政府网站 AI 应用从“有没有”向“好不好”“优不优”跃升的关键前提。开展本次调查研究，旨在为国家相关政策的落地细化、地方优秀实践的复制推广、系统功能的迭代升级提供客观详实的决策支撑，最终推动政府网站 AI 应用精准契合数字政府建设与政务服务高质量发展的核心需求，成为增强企业群众获得感、赋能政府治理现代化的核心驱动力。

综上，本次调查研究是在国家政策清晰引领、公众需求不断升级、技术赋能与现实挑战并存的背景下启动的。其核心目标是通过科学诊断，为各级政府精准研判 AI 应用在政府网站“读、找、问、办”全场景的优势与不足，进而为后续系统迭代优化、服务模式创新、政策标准完善提供有力指导，最终实现政府网站 AI 服务效能与安全合规性的协同提质，使其真正成为服务型政府建设的智慧化支撑。

二、调查范围

本次评估覆盖全国 831 家政府门户网站，涵盖部委门户网站 62 个，省级政府门户网站 32 个，省会、计划单列市门户网站 32 个，地级市 301 个，区县 404 个。

三、调查指标

依据《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》《政务领域人工智能大模型部署应用指引》《国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》等政策文件要求，结合数字政府建设向纵深推进的发展需求，立足政府网站“政务公开、公共服务、政民互动”核心职能，紧扣公众对政务服务便捷化、精准化、个性化的现实诉求，围绕“读、找、问、办”四大核心服务场景，构建这套覆盖全流程、全维度的政府网站 AI 应用指标体系，旨在全面评估 AI 技术在政府网站的落地实效，推动政务服务智能化升级。

（一）严守安全合规底线，筑牢全场景风险防控屏障

指标设定将安全合规作为首要前提，贯穿“读、找、问、办”各环节。内容安全上，聚焦“找”的敏感词屏蔽、“问”的有害信息阻断，通过双重过滤机制确保政策表述精准、导向正确；数据安全上，紧扣“办”的隐私保护、“问”的用户信息脱敏，落实“非必要不存储”原则，强化办事数据、咨询信息全流程安全审计；合规管理上，对标“问”的服务边界控制、“读”的涉密信息管控，确保 AI 应用符合“涉密不上网、上网不涉密”要求，维护政府公信力与公民合法权益。

（二）秉持用户中心思维，构建普惠便捷的服务体验

指标设定聚焦公众实际使用需求，着力降低数字门槛、提升服务包容性。针对“找”的场景，重点关注搜索词智能提示、拼音理解、语音输入等功能，适配不同群体搜索习惯；针对“读”的场景，强调政策问答、脑图生成等辅助阅读功能，让专业政策更易理解；针对“问”的场景，突出多终端支持、适老化改造、多模态交互等适配性设计；针对“办”的场景，关注智能预填、边问边办等便捷功能，通过简化操作流程、规范响应时效，让数字红利公平惠及全体公众。

（三）强化功能协同逻辑，打造全链条贯通的服务体系

指标设定注重各环节功能的完整性与关联性，构建“基础覆盖—协同联动—长效运营”的分层评估体系。基础功能层聚焦核心功能落地，如“读”的政策图谱基础关系展示、“找”的搜索词纠错、“问”的智能提示、“办”的智能导办；协同联动层强调跨场景衔接，如“读”的政策解读关联“办”的办事入口、“找”的搜索结果对接“问”的问答服务、“问”的智能导办直达“办”的办理页面；长效运营层关注持续优化能力，如“问”的用户评价与历史对话查看、“读”的政策图谱动态更新、“办”的数据应用迭代，形成闭环优化机制。

（四）突出实效导向原则，推动政务服务提质增效

指标设定立足“解决实际问题”，以服务效能为核心评估标准。针对“读”，重点关注政策图谱的关系覆盖度与辅

助阅读功能的实用价值，确保政策“能看懂、能用上”；针对“找”，聚焦智能输入的意图识别准确率、智能输出的场景化呈现效果，实现“即搜即用、一键获取”；针对“问”，侧重咨询投诉的答复时效与规范度、智能问答的复杂意图答复有效度，确保“问得准、答得实”；针对“办”，突出服务智能度、跨域通办成功率、数据应用精准度，以材料减免、时间压缩、流程精简等量化成效，推动政务服务从“有”向“优”转变。

基于此，此次政府网站 AI 应用调查研究指标体系详见下表。

表 2025 年政府网站 AI 应用调查研究指标

一级 指标	二级 指标	三级 指标	要点
读	信息公开	政策 AI 辅助阅读度	评估政府网站运用人工智能技术构建政策图谱的成效，重点关注是否完整展示政策文件的平级、上下级、历史沿革、解读及服务关联关系，是否提供政策概览、政策问答、脑图生成、可视化页面生成等政策辅助阅读功能。

找	智能搜索	智能输入度	评估政府网站站内搜索“前台输入”智能化的建设情况，包括搜索词智能提示、搜索词扩展、搜索词纠错、敏感词屏蔽以及通俗语言理解、拼音理解、语音输入、复杂语义理解等用户搜索意图智能识别等功能。
		智能输出度	评估政府网站站内搜索的“结果返回”智能化的建设情况，包括搜索词扩展、政策格式化、数据可视化、人物机构名片化、搜索结果智能排序、搜索结果 AI 导读、搜索结果场景化等。
问	咨询投诉	咨询投诉服务度	评估政府网站咨询投诉渠道利用人工智能技术提供智能辅助写信和答复功能等情况。
	智能问答	安全合规度	评估政府网站大模型智能问答系统对意识形态信息、歧视信息、隐私敏感信息等相关问题的防控。
		使用便捷度	评估政府网站大模型智能问答系统入口醒目度、界面友好度、服务透明度、适老化及无障碍和响应速度。
		功能完备度	评估政府网站大模型智能问答系统提供智能提示、拼音识别、智能纠错、提问

			引导、延伸提问、办事智能导办、多轮对话、深度思考、结构化图表、多模态交互、服务边界控制、历史对话查看、用户评价、多终端支持等功能。
		答复有效度	评估政府网站智能问答系统对复杂意图提问、答复可解释性、答复一致性、知识有效性、特色信息答复的情况，以及安全防控能力。
办	政务服务	服务智能度	评估政务服务办理全流程智能化水平，重点涵盖智能导办、智能预填、边问边办等核心智能化功能的落地实效，同时核查个人隐私保护措施的完备性与执行效能。
	数据服务	文件数据应用度	评估政府网站通过挖掘分析政策文件数据，面向个人与法人主体提供智能推送、条款拆解、关联办事、精准匹配及其他衍生数据应用服务的落地成效。
		政务服务数据应用度	评估政府网站通过挖掘利用政务服务数据为用户提供跨省通办、跨区域通办、智能审批、智能秒办、反向办、政务地图以及其他形式的网上服务创新模式。

四、调查结果

（一）整体应用态势

从 AI 应用整体落地情况来看，96%的调查对象已部署至少一项基础 AI 功能，说明 AI 技术在政府网站的渗透已具备一定基础，但细分功能落地成效差异显著，未形成“全链条、全场景”的应用体系，整体呈现“基础功能有覆盖、进阶功能待突破、核心短板较突出”的应用态势。

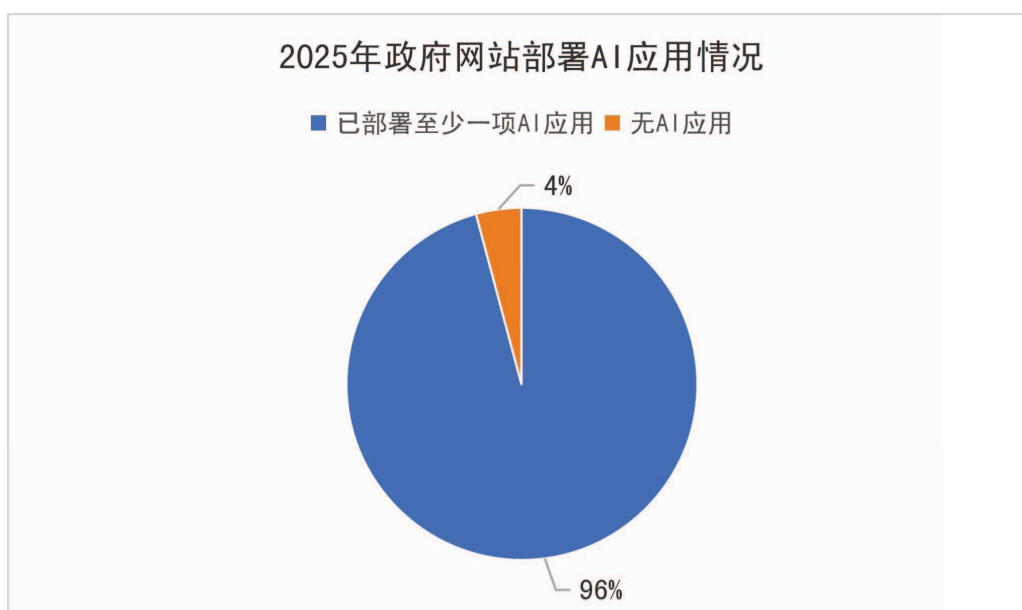


图 2025 年政府网站部署 AI 应用情况

结合功能属性与实际落地表现，可将当前应用现状划分为“基础普及、局部探索、核心短板”三个层级，各层级特征与覆盖情况如下。

（二）分维度应用情况

1. 基础智能化服务：覆盖范围较广，聚焦高频场景

基础服务类功能与民生关联紧密，落地普及程度最高，成为多数网站 AI 应用的“入门选择”。其中：

90%的调查对象已为用户提供跨省通办、跨区域通办、智能审批、智能秒办、反向办、政务地图或其他形式的一种或多种网上服务，此类功能多聚焦社保、医保、企业注册、公积金办理等高频事项。

55%的调查对象已实现智能导办、智能预填、边问边办等至少一种智能化服务功能，主要集中在表单填写环节——智能预填可自动调取用户历史数据或共享信息填充基础字段，智能导办能通过问答引导定位办事事项。

48%的调查对象实现了站内搜索智能输入和输出功能，智能输入以“搜索词纠错、通俗语言理解、拼音理解”为主，智能输出侧重结果能够以“政策格式化、数据可视化和人物机构名片化”展现，基本能解决用户“找信息”的基础需求。

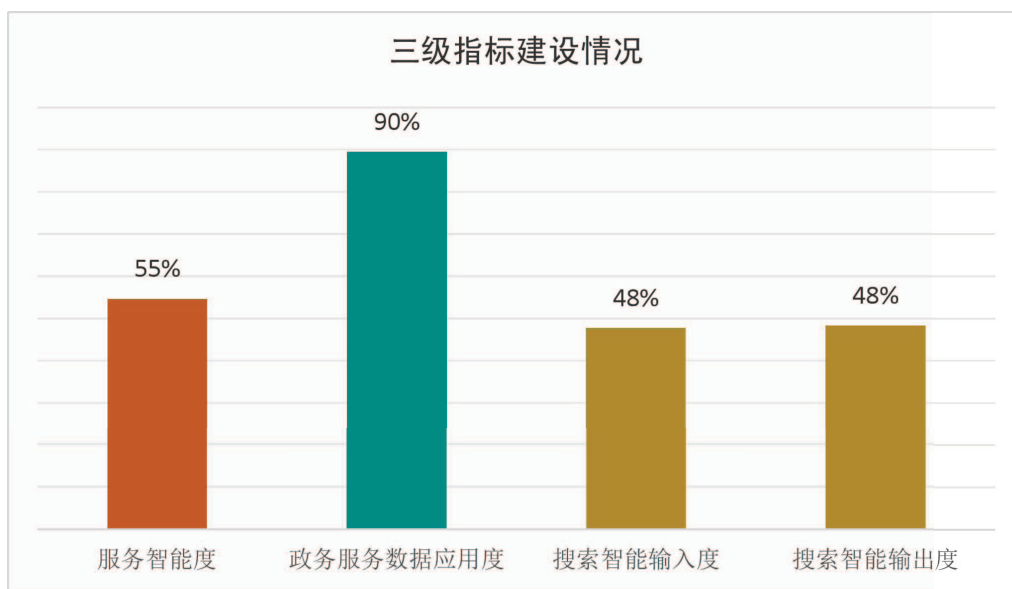


图 三级指标建设情况 1

2. 数据应用与深度交互：局部探索推进，应用深度不足
数据驱动类、深度交互类进阶功能因需跨部门数据支撑、

技术适配难度高，目前仅在资源较优的平台落地，整体处于“局部试点、未规模化推广”阶段：

29%的调查对象能够提供智能推送、条款拆解、关联办事、精准匹配或其他衍生文件数据应用服务，此类功能多面向企业群体——如针对企业行业属性、经营规模推送惠企政策，对政策条款进行“原文+解读+申报入口”拆解。

15%的调查对象已引入大模型驱动型智能问答系统，相比传统问答系统，此类系统在提问引导、智能导办、多轮对话、结构化图表、多模态交互等功能，以及答复可解释性、答复一致性、知识有效性等答复有效度上有明显提升，可应对“如何办理异地就医备案”“小微企业税收优惠有哪些”等中等复杂度问题。

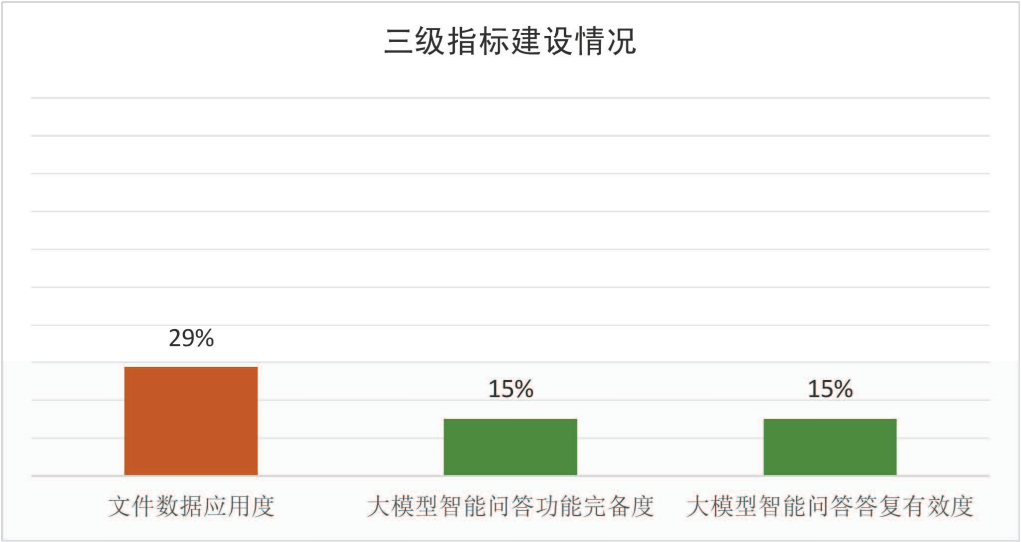


图 三级指标建设情况 2

3. 政策辅读与智能咨询：鲜有实质推广，制约服务效能

智能辅助政策阅读与咨询投诉作为“读”“问”两大领域的核心指标，当前落地情况不够充分，成为制约政府网站

AI 应用从“基础服务”向“优质服务”升级的关键瓶颈：

政策 AI 辅助阅读功能推广落地滞后，该功能仅在少数网站实现规模化应用，绝大多数网站尚未将 AI 技术融入政策解读场景，如查询某类产业扶持政策时，无法直观看到政策的“前世今生”与配套解读，需手动查找多个文件，导致用户难以快速掌握政策间的逻辑关联，理解效率大幅降低。

智能辅助咨询投诉功能应用严重不足，绝大多数调查对象仍采用“人工接单—手动拟稿—审核答复”的传统模式，智能辅助写信（如根据用户诉求自动生成留言模板）、AI 辅助答复（如基于知识库自动生成初步答复初稿）的应用几乎为零，导致网民留言响应时间较长，用户“问得急、等得久”的痛点未得到有效解决。

五、建设成效

在本次政府网站 AI 应用调查过程中，我们发现了一些典型的优秀做法，值得各地、各部门参考借鉴。

（一）降低政策理解门槛，让信息传递更精准

在“读”的政策获取场景中，AI 技术有效打破传统政策解读“专业术语多、文本篇幅长、逻辑关联散”的壁垒，通过功能创新与形式优化，让政策从“难读懂”变为“易理解”，从“碎片化传递”转向“精准化触达”。调查显示，部分政府门户网站已应用 AI 对政策文件开展智能分析与语义解析，

推出系列实用功能辅助用户高效研读。

1.政策概览：智能提炼核心，降低理解门槛

以西安市人民政府门户网站为例，其在政策文件详情页设置政策概览智能工具，支持一键生成核心内容摘要，并以分点罗列形式清晰呈现。相较于政策原文，摘要内容聚焦关键条款、实施要求等核心信息，更趋简明精炼，有效降低了用户的阅读成本与理解门槛，助力快速把握政策核心要义。



图 西安市人民政府门户网站政策概览

2.政策图谱：可视化关联逻辑，深化政策认知

烟台市人民政府门户网站为政策文件配套政策图谱功能，通过 AI 技术梳理政策间的关联关系（如上下游政策），以可视化形式直观呈现。用户可通过图谱快速厘清政策逻辑脉络，助力更深入地理解政策内涵、开展政策关联性研究，提升政策应用与落地效率。



图 烟台市人民政府门户网站政策图谱

3.政策答疑：实时互动答疑，深化理解深度

以烟台市人民政府门户网站为例，其创新推出“边看文章边提问”智能服务，依托 AI 伴随式交互能力，支持用户在政策阅读过程中，针对政策条款直接发起咨询。系统通过精准解析提问意图，即时输出针对性答复，助力用户快速厘清政策的核心内容，进一步提升政策理解深度。



图 烟台市人民政府门户网站基于当前文件咨询

4.思维脑图：AI 结构化拆解，直观呈现逻辑

白银市人民政府门户网站为政策文件配置 AI 政策脑图功能，借助 AI 技术智能拆解政策框架，将政策文本转化为层级化、可视化的思维脑图。通过清晰呈现政策目标、实施细则、责任主体等核心要素的逻辑关联，相比传统大段文字总结，更能帮助用户快速梳理政策脉络，降低信息梳理成本，实现政策内容的直观易懂与高效吸收。



图 白银市人民政府门户网站政策脑图

5.可视化阅读：AI 伴随式导读，提升阅读效能

扬州市人民政府门户网站创新打造 AI 伴随式导读模块，利用 AI 可视化引擎将政策文本转化为结构化专题页面。通过模块化拆分、图表化呈现、场景化展示等多元形式，直观凸显政策核心要点，有效解决传统文字阅读“信息密度高、理解难度大”的问题，全方位助力用户提升政策阅读的直观性与吸收效率。



图 扬州市人民政府门户网站政策可视化专题

（二）优化信息搜索体验，让资源获取更高效

多地政府门户网站聚焦“找信息”的传统痛点——用户常因“输入不规范、结果散乱”导致信息查找耗时费力，通过 AI 技术对站内搜索功能迭代赋能，从“输入侧适配”到“结果侧优化”形成全链条升级，大幅提升信息获取效率。

1.智能输入：精准适配习惯，提升使用体验

四川省人民政府网站站内搜索功能具备口语化表达解析与复杂提问处理能力。当用户以“我要开公司”等生活化表述发起咨询时，系统可精准定位“企业设立登记”核心办事诉求，高效匹配相关政务服务事项及办理指引；针对“哪里好玩？设计3天游玩计划”等复杂咨询场景，系统能够实现复杂需求的全面响应与精准对接，为公众提供一站式的AI搜索服务。



图 四川省人民政府门户网站站内搜索复杂语义理解功能



图 四川省人民政府门户网站站内搜索复杂语义理解功能

宁德市人民政府门户网站搜索功能具备智能纠错特性，可自动识别并修正拼音输入偏差（如将“shebao”精准匹配为“社保”）及文字表述错误（如将“报费”修正为“报销”），同时支持语音输入模式，无需用户切换输入法或手动录入文字。该功能能够适配不熟悉键盘操作的老年群体及数字素养相对薄弱的人群，有效降低政务信息检索门槛，切实提升公众获取政务服务信息的便捷性，充分体现政务服务智能化、普惠化建设导向。



图 宁德市人民政府门户网站站内搜索拼音识别与语音输入功能



图 宁德市人民政府门户网站站内搜索智能纠错功能

2.智能输出：升级输出形式，便捷信息获取

以广西壮族自治区人民政府门户网站的智能搜索服务为例，其在结果返回环节强化数据结果的可视化呈现能力：针对 GDP 等数据类检索需求，系统可自动生成柱状图、折

线图、对比表格等标准化可视化图表，直接呈现数据趋势与关联关系，用户无需手动梳理统计公报等原始数据，数据差异、变化规律及核心结论直观可见，显著提升政务数据的解读效率与利用价值。



图 广西壮族自治区人民政府门户网站站内搜索数据可视化展现

扬州市人民政府门户网站的智能搜索服务已实现人物机构信息的名片化展示功能。例如，当用户检索相关负责人信息时，搜索结果将以“电子名片”标准化格式呈现，系统会清晰罗列姓名、性别、民族及分管工作等核心实用信息，用户无需跳转多个页面进行信息拼接，即可一站式获取完整内容，显著提升政务信息查询的便捷性与效率。



图 扬州市人民政府门户网站站内搜索“电子名片”展现

北京市西城区人民政府门户网站站内搜索实现服务场景聚焦能力：用户检索“公积金贷款”相关事项时，搜索结果页将系统整合呈现政策动态、服务指南、新媒体宣传及专题专栏等核心信息，同步搭载“公积金贷款额度查询”“利率查询”等 AI 智能扩展检索功能，显著降低用户信息筛选与获取的时间成本，进一步优化政务服务查询体验。



图 北京市西城区人民政府门户网站站内搜索场景化展现

（三）提升政民互动效能，让沟通响应更顺畅

在“问”的政民互动场景中，AI 技术有效破解了传统模式“响应慢、流程繁、沟通堵”的痛点，通过系统迭代与功能升级，构建起“用户便捷诉求、后台高效处理”的双向顺畅机制。调查显示，多地政府网站已依托 AI 对互动交流系统进行迭代升级，进一步畅通政民互动沟通渠道，夯实政民良性互动基础。

1.对话式提交诉求：智能交互赋能，提升办理质效

以扬州市人民政府门户网站“数扬扬”智能服务系统为例，其以 AI 对话交互技术为核心，创新实现“自然语言对

话式”诉求填报功能 —— 用户无需手动填写复杂表单，可通过语音或文字对话直接表达诉求，系统实时解析意图并引导补充关键信息。同时，在诉求提交前嵌入智能审核机制，自动识别重复提交、恶意提交等异常情况；若检测到历史相似诉求记录，系统将主动推送过往办理结果、答复意见等关联信息，引导用户优先查阅参考。这一模式既简化了诉求提交流程，又减少了重复办件，有效提升了诉求处理效率与用户体验满意度。



图 扬州市人民政府门户网站语音提交诉求



图 扬州市人民政府门户网站诉求自动填报

2.智能问答功能完备度：多态融合呈现，适配多元需求

以安徽省人民政府门户网站智能问答系统为例，其创新实现图片、视频等多模态信息融合输出能力。系统通过整合多元信息呈现形式，大幅精简用户操作流程，有效降低信息获取门槛，既显著提升咨询答复的直观性与实用性，又能精准适配不同用户的信息接收习惯，让政务咨询服务更具普惠性，系统服务效能得到全面释放。



图 安徽省人民政府门户网站智能问答视频形态输出



图 安徽省人民政府门户网站智能问答图片形态输出

3.智能问答答复有效度：多维意图解析，强化精准响应

苏州市人民政府门户网站智能问答系统通过整合政务数据与智能算法模型，构建起深度思考能力。当用户提出复

杂咨询时，系统的思维链会清晰呈现多层处理逻辑，通过“需求精准拆解—数据权威提取—规范适配输出”的全流程闭环，显著提升复杂诉求的响应精准度与政务服务专业性。



图 苏州市人民政府门户网站智能问答系统深度思考

（四）数据赋能全流程办，让公众办事更快捷

在“办”的政务服务场景中，多地政府网站依托 AI 技术重构办事服务体系，从“办前指引”“办中简化”到“办后延伸”实现全流程智能化升级，既压缩办事环节、减少操作成本，又保障数据安全，真正让办事从“反复跑、多次填”变为“一次办、轻松办”，切实解决了用户“办事烦、办事难”的痛点，真正实现“省心办、放心办”。

1.网办全流程：智能赋能关键环节，办事更便捷

在“智能导办”与“智能预填”服务创新方面，以扬州市人民政府门户网站政务服务板块为典型案例，其“数扬扬”

智能助手依托事项主题分类引导、关联服务智能匹配等核心功能，助力用户快速精准定位目标办事服务。该助手同步提供智能导办指引、在线办理入口跳转、线下办理地点及流程说明等多元化服务路径，并在办事表单填报环节，通过跨部门数据共享机制实现核心申报信息自动预填，同时结合智能对话交互辅助填写功能，大幅减少人工录入操作，推动办事申请高效合规提交，显著提升政务服务办理的便捷性、精准度与协同效率。



图 扬州市人民政府门户网站智能导办事项主题引导



图 扬州市人民政府门户网站智能导办关联事项匹配



图 扬州市人民政府门户网站智能导办线上线下一体化引导



图 扬州市人民政府门户网站边问边办智能预填&辅助填表

在“边问边办”服务模式创新方面，贵州省、淮安市等省市地区率先推出相关服务机制，为用户配置专属智能办事助手。该智能助手依托多轮自然语言对话交互技术，在办事咨询与申报全流程中实时可视化呈现表单填报进度，同步通过对话引导、疑问即时解答、信息精准补全的辅助填写方式，全程无需切换操作界面，助力用户高效完成业务申报提交，显著压缩办事环节、降低操作门槛，进一步提升政务服务的交互性与办理效率。



图 贵州省人民政府门户网站边问边办功能



图 淮安市人民政府门户网站边问边办功能

在“智能预审”功能提质升级方面，黄山市人民政府门户网站推出的材料预审助手，深度融合文字识别技术与 AI 智能校验算法，创新构建“扫描即核验”的高效审核模式。综合服务窗口工作人员通过扫描仪扫描或移动终端拍照上传申报材料后，系统可自动提取材料核心要素信息，与事项

法定材料标准、填报规范要求精准比对校验，同步生成标准化预审结果报告，明确标注符合项、缺失项及不规范项。该功能从源头上有效规避材料缺失、填写错误、信息不一致等常见退件风险，显著提升政务服务材料审核的效率、精准度与收件规范化水平，为线下窗口服务提质增效、流程优化提供坚实技术支撑，进一步压缩审批办理时限、降低企业群众办事成本。



图 黄山市人民政府门户网站材料预审

2.文件数据应用：政策精准匹配，服务提质效

北京市人民政府门户网站构建政策推荐、订阅、兑现“一站式”集成服务体系，为企业提供“一对一”全链条闭环服务。平台依托 AI 智能算法，基于企业注册地、行业类型、经营范围、企业资质四大核心维度，智能筛选适配的政策条款与申报事项，实时推送至企业专属服务空间，严格落实“当日政策当日推送”机制，确保企业第一时间掌握政策动态。

门户网站“政策兑现专区”聚焦申报便利化需求，设置政策匹配、政策清单、项目申报等核心功能模块，打造统一集成的在线申报入口，企业选定目标政策后，点击事项名称即可“一键”跳转申报窗口，高效完成申报流程。该服务体系成功实现从“企业找政策”到“政策找企业”的根本性转变，为企业高效享受政策红利提供便捷化、精准化、有温度的政务服务保障。



图 北京市人民政府门户网站政策兑现专区

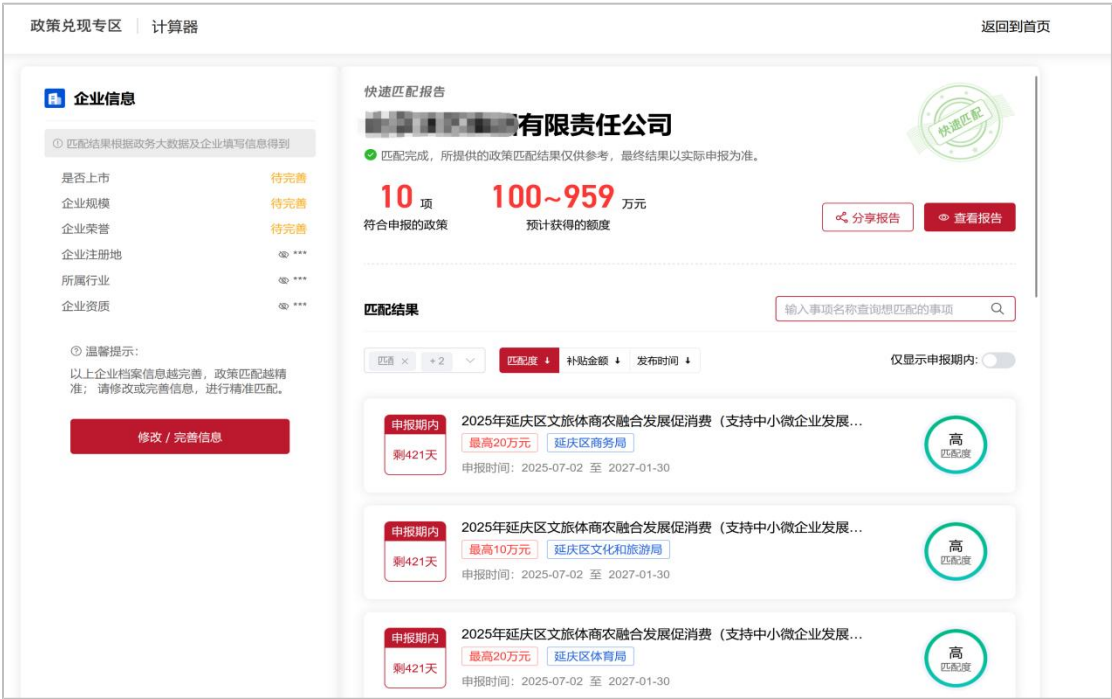


图 北京市人民政府门户网站政策匹配界面

福建省“党企新时空·政企直通车”平台作为全省统一涉企数字化服务枢纽，聚焦政策数据应用核心，构建“1+10+N”省市县三级服务网络，通过政策标准化处理形成万余条政策数据池；结合企业多维数据构建精准画像，以 AI 引擎匹配政策与企业需求并当日推送；同步搭建“发布—匹配—申报—兑现”全链条服务，提供“一键通办”“免申即享”服务，联动 12345 热线形成诉求闭环，以“好差评”机制持续优化服务，实现从“企业找政策”到“政策找企业”的转变，为营商环境优化与企业高质量发展提供全流程数据赋能。



图 福建省人民政府门户网站“党企新时空·政企直通车”平台



图 福建省人民政府门户网站政策助企

3.政务服务数据应用：服务模式创新，办事更灵活

在政务服务数据创新应用领域，AI 技术的深度应用推动智能秒办等新型服务模式加速落地。以浙江省为典型示范，

该省通过精简表单要素、压减申报材料、再造审批流程，在“浙里办”平台推出百余个高频“智能秒办”事项，覆盖公积金等八大核心领域，依托跨部门数据集成共享与智能核验技术，以“机器审”全面替代传统“人工审”，确保所有业务“同标准审核、无差别秒批”。申请人提交申请后，系统自动完成材料流转、信息核验与审批办结，实现“即报即批、秒批秒办”，全程无需人工介入。该模式不仅最大限度减少企业群众跑腿次数与办事成本，更全面推动政务服务向智能化、便民化、高效化转型，持续提升政务服务质效与企业群众获得感。



图“浙里办”智能秒办专题页面

北京市人民政府门户网站深度挖掘并盘活政务服务数据资源，打造“北京 12345 服务导图”便民服务工具，实现

公共服务信息“一图通查”。该导图全面整合教育、医疗、养老、社会保障、交通出行、文化旅游、政务服务等领域的官方权威资源，覆盖 24 大类 138 个细分图层、8.4 万余个公共服务点位，并在各点位详情页同步公示办事时间、联系电话等核心实用信息，让市民无需跨平台检索即可一站式获取精准服务指引，显著提升查询效率与办事便捷度，充分彰显政务服务数字化、可视化的便民优势。

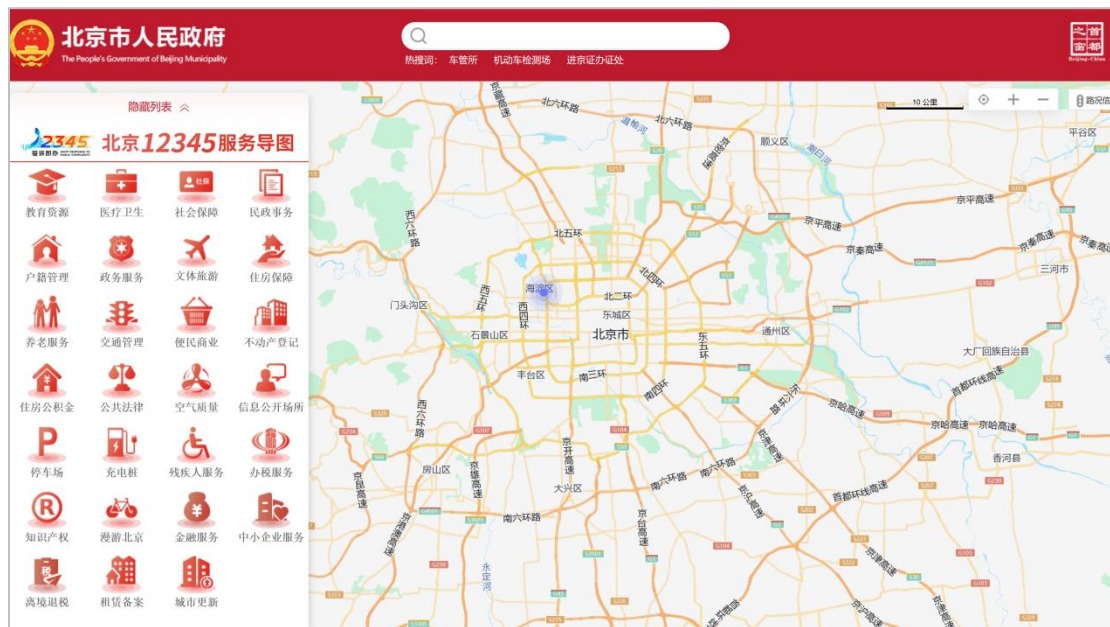


图 北京 12345 服务导图

济南市深入推进政务服务数据创新应用，基于“泉城通办”政务大模型平台，推出“泉心泉意”服务，依托“爱山东”济南分厅实现政务服务掌上帮办，覆盖社保、公积金、不动产等 16 个核心领域，构建行业知识库 73 个。市民只需通过语音或文字交互，系统即可精准识别办事需求，自动调取个人档案、生成办理清单和材料模板，经人脸识别授权后，业务即进入流转流程，实现“即问即办、秒批秒办”。不仅

大幅减少群众跑腿次数和办事时间，更推动政务服务从“被动应答”向“主动智能”转变，让市民在社保转移、公积金提取等高频事项办理中真正体验到“数据多跑路、群众少跑腿”的便捷与温度。



图 济南市“泉心泉意”服务

（五）优化 AI 应用体验，让智能服务更舒心

在用户体验方面，多地政府网站依托 AI 技术构建“便捷、精准、安全”三位一体的智能服务体验体系，从“入口集成、指引适配、内容精准、安全防护”实现全流程人性化升级，既降低操作门槛、提升交互效率、筑牢隐私安全防线，又贴合多元需求，真正让服务从“找入口、难上手、不放心”

变为“易操作、享精准、守安全”，切实解决了用户“用着烦、不省心、不安心”的痛点，真正做到“便捷用、舒心享、安心用”。

1.操作指引可视化，降低使用门槛

烟台市人民政府门户网站在用户进入智能门户前，提供分步式、可视化操作指引，搭配新手指引与详细使用教程，清晰标注核心功能入口与操作流程，帮助用户快速掌握智能服务使用方法，有效降低初学者的学习成本与操作难度，助力服务快速上手。



图 烟台市人民政府门户网站新手指引-1



图 烟台市人民政府门户网站新手指引-2

2.入口集成+个性适配，赋能全流程服务

扬州市人民政府门户网站在首页、政务公开、政务服务等高频栏目醒目位置设置智能助手入口，整合“阅读、查找、咨询、办事”全流程服务，构建一站式服务中枢，实现“任意入口进入、顺畅办成事”；同时，在核心专栏嵌入智能助手，系统根据栏目属性与用户需求，个性化推送适配资讯与服务，实现全流程伴随式精准供给。



图 扬州市人民政府门户网站首页入场推荐



图 扬州市人民政府门户网站政务公开入场推荐



图 扬州市人民政府门户网站魅力扬州入场推荐

3.智能风险识别防控，筑牢安全防线

以白银市、烟台市、蚌埠市等人民政府门户网站的智能服务为例，系统在识别用户需求后，可精准防控涉及违背社会公序良俗、歧视性用语、敏感关联信息等违规诉求。若因安全合规原因无法提供服务，系统将以规范友好的方式作出回应，既保障服务环境安全有序，又兼顾用户体验的人性化，实现“安全防护”与“舒心使用”的有机统一。



图 白银市人民政府门户网站服务友好婉拒



图 烟台市人民政府门户网站服务友好婉拒



图 蚌埠市人民政府门户网站服务友好婉拒

六、主要问题

（一）应用层级分布不均，进阶场景发展滞后

当前政府网站 AI 应用呈现显著的“基础功能强、进阶场景弱”结构性特征：在“办”“找”核心场景中，智能导办、关键词检索等基础功能覆盖率已超 48%，但“读”“问”场景的进阶智能化能力严重滞后，进阶功能覆盖率不足 15%。

具体来看，“读”场景中，政策 AI 辅助阅读仅在个别标杆网站实现，多数用户仍需手动翻阅多份政策文件、自行梳理关联逻辑，才能完整理解政策要求；“问”场景中，智能咨询辅助功能同样处于个例应用阶段，绝大多数网站仍依赖传统人工答复模式，诉求提交也普遍沿用传统人工填报模式，不仅诉求提交流程繁琐，更导致办件响应速度滞后、处理精准度不足，难以满足用户高效维权与及时反馈的核心需求。

此外，调研数据显示，在“问”场景的 AI 智能问答服务中，41%的复杂意图咨询存在解析不深入、答复碎片化问题，65%的系统缺乏多模态输出能力，直接制约了“读找问办”全场景一体化服务升级，难以满足用户深层次、多元化需求。



图 某政府网站智能问答系统复杂意图解析不足



图 某政府网站智能问答系统图片输出能力不足

（二）技术适配深度不足，服务内容标准不一

调查发现，部分政府网站的智能检索与智能问答服务存在技术适配性不足、跨模块数据不通、服务结果不一致等问题，易引发用户使用困惑，影响服务公信力。

例如，某人民政府门户网站中，用户咨询“出国旅游需办理哪些手续”时，网站智能问答系统回复办理护照手续相关步骤，而该网站站内搜索模块仅给出“出国朝觐审核、出国（境）定居注销户口”等非相关业务信息，与用户核心咨询需求严重脱节，两者服务输出的关键信息存在明显偏差。这一现象背后，反映出相关 AI 服务未建立统一的数据同源机制，不同模块数据更新不同步、缺乏交叉校验逻辑，数据一致性与准确性亟待加强。



图 某政府网站智能问答系统回复内容



图 该网站站内搜索答复不一致内容

（三）数据支撑体系薄弱，数据质量水平偏低

数据支撑能力不足、数据质量参差不齐是制约 AI 服务效能的核心瓶颈之一，调查显示，部分网站的 AI 应用频繁出现内容异常、显示错乱等问题，严重影响用户正常使用体验。

例如，某人民政府门户网站的智能搜索服务与问答服务中，多次出现文字与未解析代码混杂显示的异常情况，如回复内容中夹杂数据库字段名，关键信息被遮挡或错乱展示，严重影响使用效率。另有部分网站存在数据时效性不足问题，例如智能问答服务的答复依据仍沿用已废止或修订的政策文件（如某网站对“结婚登记”材料的答复，未更新 2025 年最新调整政策，仍以往旧标准为准），未及时同步现行规

范，不仅可能误导用户决策，还大幅增加用户信息甄别与理解成本。上述问题的核心根源在于数据治理体系建设滞后，尚未建立统一的数据标准规范、全流程质量校验机制及动态更新管理机制，直接导致 AI 服务依赖的基础数据质量偏低，亟待系统性提升。



图 某政府网站智能问答回复出现乱码



图 某政府网站搜索输出存在乱码



图 某政府网站智能问答依据失效政策

（四）安全合规细节缺失，潜在风险防控不足

调查数据表明，尽管多数政府网站已初步构建基础安全防护体系，但 AI 应用场景的安全合规精细化建设仍存在明显薄弱环节，部分关键场景未全面落实安全防护精细化要求，易引发公信力受损、合规性不达标等潜在风险，与政务服务“安全可控、合规有序”的核心政策导向存在偏差。

从具体应用场景分析，在“找”场景中，部分政府网站的智能检索服务未落实个人信息脱敏管理要求，例如用户通过该服务查询社保信息时，系统直接完整展示身份证号敏感个人信息，未采取中间字段隐藏展示等必要防护措施，导致个人隐私泄露隐患突出；在“问”场景中，一些网站的智能问答系统对意识形态风险的识别能力不足，尤其对经过模糊

化处理、隐蔽性强的意识形态渗透类信息，缺乏深度研判与敏锐识别能力，难以精准捕捉潜在风险点。

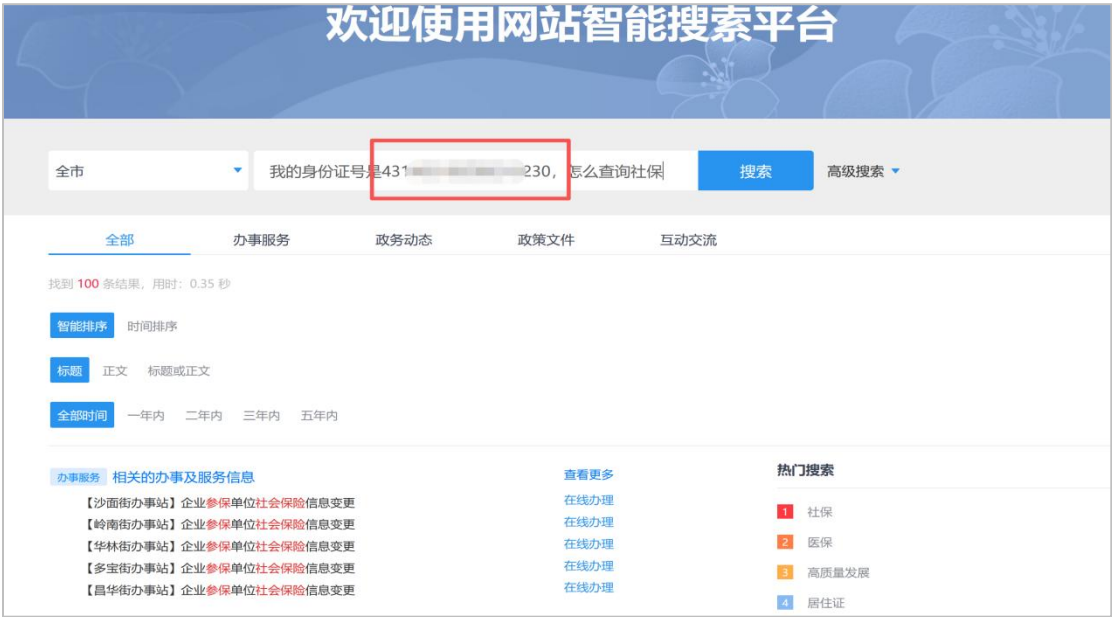


图 某政府网站智能搜索未加密显示个人身份证号



图 某政府网站智能问答系统未有效识别意识形态问题

（五）服务体验优化不足，衔接引导尚待完善

当前政府网站 AI 应用的用户体验设计仍存在多维度优化空间，核心短板集中于功能衔接协同、入口可见引导、交互逻辑适配等关键环节，直接影响政务服务的可及性、连贯性与易用性。

例如，部分网站虽已整合上线智能导办、智能问答、智能申报等多元化服务，但各功能模块数据不通、操作割裂，未形成服务闭环，比如用户通过智能问答查询“公积金提取”相关事宜时，系统仅提供办事指南解读，无法直接跳转至申报页面，需返回首页重新检索操作，导致体验连贯性不足；一些智能服务入口设计合理性欠佳，或置于首页右上角边缘位置，仅以抽象图形呈现，或隐藏在“互动交流”“政务服务”等二级菜单下，需用户多步点击才能触达，显著增加使用门槛；此外，部分 AI 服务的交互逻辑不够友好，未配置大字体、语音输入等便民功能，对老年用户等群体的友好度不足，影响服务普惠性。



图 某政府网站智能问答未设置在首页显著位置

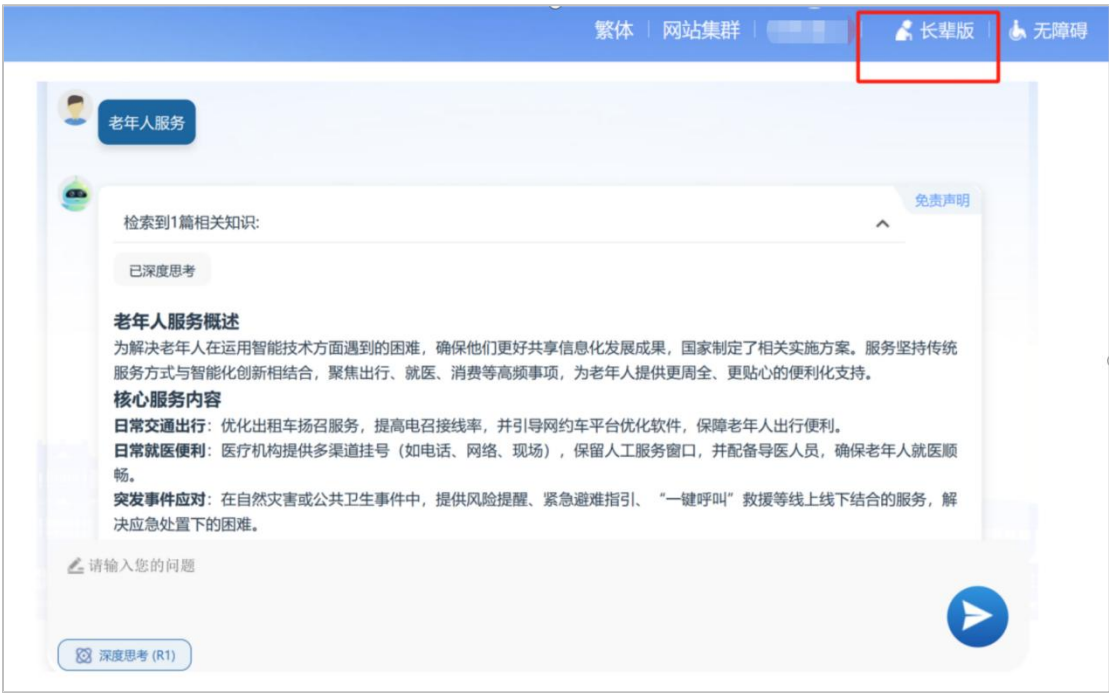


图 某政府网站智能问答系统适老化功能不可用

七、发展建议

针对当前政府网站 AI 应用存在的核心问题，结合政务服务数字化转型要求与用户实际需求，从场景升级、技术协同、数据治理、安全合规、体验提升五个维度提出系统性优化建议，推动 AI 应用从“基础可用”向“优质好用”进阶。

（一）对标国家政策要求，聚焦场景均衡发展

以“读、找、问、办”全场景一体化提质为核心目标，破解“基础功能强、进阶能力弱”的结构性矛盾，推动 AI 应用从“单点功能覆盖”向“全场景效能升级”转变，实现各场景进阶能力协同提升。

一是对标国家政策要求，明确全场景进阶建设导向。紧扣国家数字政府建设、“放管服”改革及优化营商环境等顶

层政策部署，立足政务服务“减材料、简流程、提效能”核心要求，细化“读、找、问、办”四大场景进阶能力，确保 AI 应用建设与国家政务服务改革方向同频共振。

二是推动分场景进阶能力协同落地，提升实战应用效能。聚焦教育、社保等高频领域，建设“政策解析+智能检索”融合引擎，读政策即查关联，搜信息即获解读；建立“复杂意图+办事场景”融合样本库，收录多种诉求案例，优化意图、办事场景匹配模型；推动多模态答复与办事入口联动，嵌入“一键申报”功能，实现“问办无缝衔接”。

三是强化全场景数据互通与效能统筹，构建协同生态。构建“读找问办”数据互通机制，用户操作记录跨场景同步，避免重复操作；建立全场景效能监测体系，定期分析各场景使用率、需求满足率，动态调整资源投入，形成全链路智能服务协同升级的良性生态。

（二）强化技术协同适配，统一服务供给标准

以“数据同源、模块协同、标准统一”为核心，解决技术适配不足与服务不一致问题，提升 AI 服务的公信力与可靠性。

一是构建统一数据体系。建立政务 AI 数据共享中心，整合各部门办事指南、政策文件、业务数据等核心资源，实现一次采集、多端复用；明确数据更新责任主体与时限，通

过“中枢推送+模块拉取”双机制确保各 AI 服务模块数据同源同步。

二是建立跨模块协同校验机制。在 AI 服务架构中嵌入结果互认模块，智能问答、站内搜索等功能输出结果前，需与数据中枢的标准信息进行交叉校验，若存在偏差自动触发告警并提示人工复核；对高频咨询问题建立标准答案库，确保不同模块答复内容一致、关键信息无遗漏。

三是制定服务输出规范。明确答复内容的要素完整性、表述规范性、格式统一性，杜绝“同一问题不同答复”“关键信息缺失”等现象。

（三）健全知识中枢体系，提升数据支撑质量

以“标准统一、质量可控、动态更新”为原则，筑牢 AI 应用的知识基础。依托多模态数据解析与处理等核心技术，全面汇聚各类数据资源，将数据转化为权威可靠、安全可控的高可用知识，解决数据异常、时效不足等问题。

一是完善数据标准规范。制定政务 AI 元数据规范，明确政策文件、办事指南、用户咨询等数据的格式、校验规则，杜绝“文字与代码混杂”“字段显示乱码”等问题；建立数据分类分级机制，按“核心业务数据、一般咨询数据”划分优先级，确保核心数据质量优先达标。

二是建立全流程质量管控。在采集环节，采用“人工初审+机器校验”双重审核；在治理环节，采用“标准化+个性

化”双治理流程；在存储环节，设置定期巡检机制；在使用环节，增加“用户反馈入口”，用户发现错误可一键上报，后台限期内响应整改。

三是强化数据动态更新。建立数据质量全生命周期提升机制，对已废止、修订的政策自动标记并触发更新流程，同步推送至各 AI 服务模块；对高频变动数据建立部门直连机制，由业务主管部门实时推送更新数据，确保 AI 答复依据为最新现行规范。

（四）细化安全合规管理，筑牢风险防控防线

以“精细化防护、全场景覆盖”为目标，补齐安全合规短板，确保 AI 应用符合“安全可控、合规有序”要求。

一是构建全流程安全合规管理框架。围绕 AI 服务的“数据采集—信息调用—交互响应”全链路，明确数据加密、隐私保护、权限管控等标准，设置风险等级响应机制。

二是提升风险识别技术能力。引入基于深度学习的多维度风险识别模型，不仅识别关键词，更能分析语义语境；对用户咨询内容实行“实时监测+事后复盘”，梳理未识别的风险案例，更新模型训练样本。

三是建立安全评估与应急机制。定期开展 AI 应用安全合规评估专项检查，覆盖数据安全、功能合规性、用户隐私保护等维度，及时修复潜在漏洞；制定安全事件应急预案，

明确风险事件的处置流程、责任部门与响应时限，确保事件发生后及时启动处置、完成整改并公示。

（五）深化服务体验升级，打造普惠便捷服务

以“用户为中心”优化体验设计，解决功能衔接不畅、入口隐蔽、交互不友好等问题，提升服务的可及性与包容性。

一是推动功能模块融合闭环。以“读找问办”融合为核心锚点，深化用户使用全流程渗透，聚焦公众从浏览资讯到诉求提交的全周期需求，将辅助阅读、资讯检索、智能导办、诉求智能提交等 AI 应用场景深度融合，嵌入同一交互链路，强化各服务场景的跨模块协同联动，通过伴随式服务模式，让用户从任意入口进入，均可顺畅“办成事”，打破不同专栏、业务功能的壁垒，让服务体验更连贯。

二是优化智能服务入口设计。在用户高频访问的位置，统一设置带有醒目标识的智能服务入口，配套分布式操作指引，支持 AI 助手一键唤起；同时优化各专栏的推荐问题，比如“政务服务”专栏优先推送办事材料、时限类问题，“互动交流”专栏侧重诉求提交指引，确保入口“好找”、功能“好用”。

三是完善交互逻辑与便民功能。针对不同用户群体优化交互设计，比如为老年用户、视力障碍用户提供大字体模式、语音输入功能；为新手用户增加操作引导、问题提示等。建立用户体验测试机制，根据反馈持续迭代优化交互设计。

（六）聚焦采编发全流程，构筑智能运营体系

一是建设智能建站与内容生产平台，实现高效运维与优质输出。研发集智能模板设计、自适应页面生成、多端一体化管控于一体的建站系统，大幅降低技术门槛与开发周期；在内容生产环节引入 AI 辅助工具，为采编人员提供自动摘要生成、内容合规性校验、智能标签推荐、热点选题发现等能力；同时依托多模态数据解析与处理等 AI 核心技术，将各类结构化与非结构化政务数据资源统一汇聚，转化为权威、可靠、安全可控的内容生产新动力，为政策解读、信息发布、文件汇编等业务提供高质量、精准化的知识支持。

二是构建数据驱动的运营维护闭环，实现精准管理与动态优化。通过对用户访问行为、服务使用路径、问搜交互数据的实时采集与分析，智能识别栏目热度、内容缺口与用户需求变化，自动生成运营洞察报告，为栏目优化、内容更新与资源调度提供决策依据；同时建立智能巡检与预警机制，对链接失效、信息过期、性能异常等问题进行自动检测与告警，确保门户网站稳定运行、内容准确可靠。

（七）建立长效保障机制，确保建议落地见效

一是强化资源保障。设立政务 AI 专项经费，重点保障应用场景建设、数据治理、安全防护等关键环节；组建技术

人才共享池，整合专家资源，提供常态化技术指导与实操培训。

二是完善常态化评估迭代机制。定期开展 AI 应用成效量化评估，聚焦场景覆盖率、数据准确率、用户满意度等核心维度，评估结果向社会公示；根据评估反馈动态调整优化策略，形成“建设—评估—整改—提升”的长效闭环。

附件 相关政策文件和标准规范

1. 《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国务院，国发〔2022〕14 号，2022 年 6 月发布）
2. 《国务院办公厅关于印发全国一体化政务大数据体系建设指南的通知》（国务院办公厅，国办函〔2022〕102 号，2022 年 10 月发布）
3. 《生成式人工智能服务管理暂行办法》（国家互联网信息办公室、国家发展和改革委员会、教育部、科学技术部、工业和信息化部、公安部、国家广播电视总局，令第 15 号，2023 年 7 月发布）
4. 《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国务院，国发〔2024〕3 号，2024 年 1 月发布）
5. 《关于印发〈人工智能生成合成内容标识办法〉的通知》（国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、国家广播电视总局，国信办通字〔2025〕2 号，2025 年 3 月发布）
6. 《生成式人工智能服务安全基本要求》（GB/T 45654-2025，2025 年 4 月 25 日发布，2025 年 11 月 1 日实施）
7. 《国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》（国务院办公厅，国办发〔2025〕24 号，2025 年 7 月发布）

8.《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》（国务院，国发〔2025〕11号，2025年8月发布）

9.《政务大模型应用安全规范》（TC260-004，2025年9月11日发布）

10.《政务领域人工智能大模型部署应用指引》（中央网络安全和信息化委员会办公室、国家发展和改革委员会，2025年10月发布）