

先行先试“首创”型数字应用场景层出不穷，千字当头以“数智”赋能“善治”

# AI 赋能“数智政府”，普陀探索城市治理新范式

本报记者 陶钦忆

每逢春季，来自五湖四海的马拉松爱好者都会齐聚普陀，共襄上海苏州河半程马拉松赛这一体育盛会。赛事运行平稳有序，离不开普陀区“数智”护航的多年探索。在普陀区城运中心的大屏上，可以看到实时路况、赛道沿线天气、关键点位监测情况等信息动态更新。今年，系统更是通过三维数字化推演模型生成智能预案，为“苏河半马”提供数字化保障，守护跑者及沿线市民安全。

以“数智”赋能“善治”，普陀区一贯先行先试。从在全市率先启动数字化应用场景征集、发布全市首个区级数字化转型专项政策，到发布全国首个地市级数字化转型指数，普陀区不断夯实城市数字底座，持续打响“数智普陀”品牌。

习近平总书记近日在上海考察时指出，上海要总结好以大模型产业生态体系孵化人工智能产业等成功经验，加大探索力度，力争在人工智能发展和治理各方面走在前列，产生示范效应。普陀区千字当头、谋定快动，积极推动AI大模型与各类政府业务深度融合，上线了一批“AI+数字政府”应用场景，为超大城市现代化治理探索“普陀样本”。



普陀城运中心大屏上，今年“苏河半马”赛事现场实时情况一目了然



政务服务因AI提质增效



社区治理一线，AI也发挥了显著的赋能作用

## A 数字基建新突破，打造AI大模型服务底座

作为数字新基建的重要组成部分，安全、稳定、高效的算力不仅是支撑数字技术应用运行的基础，更是全球科技竞争的战略制高点。

今年3月起，普陀区数据局会同区域运中心着手构建本地化高性能的政务AI大模型服务底座。通过华为昇腾高性能处理器部署了Deepseek、通义千问等多款国产开源大模型，并基于辖区企业自主研发的向量数据库Vastbase G100搭建了各类配套基础设施，形成了从模型调用、算力支持到知识库管理的全链条服务供给，让安全可控的政务AI大模型服务底座成为普陀区“AI+数字政府”应用场景创新的基石。

技术突破的背后，是政企协同的深度实践。2023年，北京海量数据技术股份有限公司将其上海子公司落地普陀。海量数据成立于2007年，是国内首家以数据库为主营业务的主板上市公司。其自主研发的Vastbase

G100融合了关系型查询+向量查询能力，可确保系统更好地执行向量标量联合查询，是企业级AI应用落地的高性能之选。目前，Vastbase G100也是为数不多通过中国信息安全测评中心“安全可靠测评”的国产数据库之一。

海量数据库上海办总经理王钰坦言，普陀区的高效务实，为企业提供了发展沃土：“技术创新离不开场景深入，普陀区为我们提供了丰富的实战场景。海量数据库Vastbase G100为普陀区人民政府‘一网统管’、数智融合一体化底座等项目提供了高性能、高可靠的数据基石。”

政府提供多元化真实场景助力企业打磨技术成熟度，企业加速科技成果转化赋能城市高质量发展——政企协同创新模式在普陀已形成良性循环。“普陀区的开放创新，为像海量数据这样专注技术的民营企业，提供了开放的土壤。”王钰感慨道。

## B 政务服务新场景，数字化提升城市治理效能

今年以来，“AI+政务服务”成为热点。人工智能大模型在政务办公和服务领域的深度融合和广泛应用，昭示着普陀“数智政府”建设迈入智能体协同的新阶段。

在普陀区政务服务中心，前来咨询婚姻档案查询的市民王先生体验了“一网通办”最新推出的“一件事一次办”AI助手功能。点开AI助手功能悬浮球，刚输入“结婚证丢了该怎么办”，AI助手就弹出了辅助申报页面。简单确认后自动完成90%表单填写，材料上传完成还能即时查看预审结果，AI助手全程在线、实时答疑。“以前怕麻烦一直拖着，没想到现在几分钟就办成了！”王先生说。

区数据局工作人员汪莹透露，除了婚姻登记补证“一件事”外，遗产法定继承公证“一件事”也将于5月底前上线“一网通办”。“传统继承公证流程涉及多部门材料提交，比如亲属关系证明、死亡证明，市民需要往返公证处、档案馆、不动产登记中心等部门，往往耗时长达数月。”汪莹表示，在AI赋能下，遗产法定继承公证办理流程完成了从线下到线上的“三级跳”，

未来，结合申请人不同的办事情况，平均每个申请所需材料将从40余份精简至个位数，实现“数据跑腿代替群众跑路”，“当然，最后现场签字还是无法避免的。”

行政复议办案效率同样因AI提质增效。2024年，普陀区受理的2066件行政复议案件中，交通处罚类占比超66%，占用了办案人员大部分时间和精力。为提高办案效率、缩短办案周期，区数据局携手区司法局构建“AI+交通处罚行政复议辅助系统”，根据上传材料自动生成复议决定书初稿。

区司法局工作人员马仟慧算了一笔账：“过去处理一宗交通处罚类案件大概需要近一个小时，文书中的关键信息全靠人工手打，为了确保文书的准确性，工作人员需花费大量时间在反复核对材料上面。系统上线后AI可以自动抓取车牌号、处罚文书编号、违法时间地点等内容生成文书，事实审查部分准确率能达到90%以上，大大缩短人工复核的时间。辅助系统的应用，可以为办案人员节省较多录入性和重复工作，有助于推动简案快办、繁案精办。”

## C 社区治理新实践，以数据分析代替经验主义

在社区治理一线，AI也发挥了显著的赋能作用。象源丽都居民区党总支书记倪晓倩发现，近期反复出现的楼道堆物问题，背后是租户流动性大、信息登记不全的症结。

今年4月，区数据局会同区委社会工作部研发的“百事能AI社工小助手”接驳上新版社区云，打通社区云的走访接待、活动会议、问题流转等回流数据，利用AI打造社情分析系统，自动分析接待走访数据，并生成含解决方案的治理报告。

倪晓倩感慨：“分析报告的针对性很强，能非常直观地帮助我掌握社区当前面临的问题，包括忽视的点。我将AI总结的社工走访时的关键词跟12345工单出现的高频问题进行比较，基本都对上了。”

曹家村居民区党总支书记郭颖则在“微格四色工作法”的基础上，结合AI将社区问题按紧急程度分类管理。“原先得逐条查看社工们的走访记录，边翻边把观察到的问题记录下来。现在我只需要5分钟就能了解这一阶段社区的动态情况，AI还会帮我罗列出社区中存在的紧急问题。”郭颖表示，数据赋能进一步

释放治理潜能，“这样可以优先解决大家反应较激烈的问题，居民也能看到居委会一直关注这些问题，而非我们自己认为的问题。”

“数据推翻经验判断，助力提升治理精度。”大上海城市花园党总支书记朱萍萍的实践同样印证了这一点。她曾将小区停车难列为社区治理重点问题，但AI分析显示，当前公共卫生和设施设备维护诉求占比更高。调整工作重心后，居民对物业服务的满意度明显提升了，月度联席会议上的“吐槽”也少了很多。

“AI分析功能最重要的是激发社工的主动性，让社工意识到，走访记录并非为了工作留痕，记录下的每一个字都是构成社区工作数据库的重要基石。”区委社会工作部部长鲁瑶表示，未来将以长风街道为试点，开发街镇层面的AI分析，“同时，为大家提供更丰富、更快速的知识迭代更新。”

人工智能赋能千行百业。接下来，普陀区将加速开发百花齐放的“AI+数字政府”应用场景，提高政府工作效能，为群众和企业提供更加高效、优质、便捷的服务。