

# 大数据与决策研究

2023 年第 15 期（总第 171 期）

广西壮族自治区信息中心  
广西壮族自治区大数据研究院

2023 年 6 月 1 日

## 人工智能生成内容赋能提升政府数字化履职 能力的应用趋势、挑战及对策建议

人工智能生成内容（简称 AIGC），是基于人工智能技术生成相关内容的生产方式，也是从内容生产者视角进行分类的一类内容。按内容生成类别，AIGC 可分为文本生成、音频生成、图像生成、视频生成及文本、图像、视频间的跨模态生成。近年来，以 Stable Diffusion<sup>1</sup>、ChatGPT<sup>2</sup>为代表的

<sup>1</sup> Stable Diffusion 是一款基于人工智能技术开发的开源绘画软件，能够帮助艺术家和设计师快速创建高品质的数字艺术作品。

<sup>2</sup> ChatGPT 是一款专门从事对话的人工智能聊天机器人原型。

AIGC 掀起了人工智能创作浪潮，已在新闻、娱乐、商业等领域得到广泛应用。在数字政府领域，AIGC 作为驱动力，正推动政务服务从“互联网+政务服务”向“智能+政务服务”的转变，助力实现政府履职效能提升。

## 一、AIGC 赋能提升我区政府数字化履职能力的应用趋势

《广西壮族自治区人民政府关于加强数字政府建设的实施意见》提出统筹布局数字政府大脑，构建协同高效的政府数字化履职能力体系。当前，我区正加快规划和构建“1+6+14”数字政府大脑体系<sup>3</sup>，将 AIGC 嵌入该体系，将有助于提升政务运行效能、公共服务能力、数字化治理水平等，推动提升政府数字化履职能力。

### （一）AIGC 助力提升政务运行效能潜力巨大

AIGC 在政务运行效能提升方面的应用前景主要是辅助政务决策、辅助材料写作、辅助档案整理等。一是**辅助政务决策**。AIGC 可以打破传统政务决策模式在处理海量政务信息时的局限性，借助高效的数据挖掘、分析、整合技术和人机交互能力，嵌入基础数字政府大脑，辅助政务部门快速获取数据中的有价值信息，为优化政府管理、提高服务水平提供智能决策支持。同时 AIGC 可以对政策和规划的实施效果进行模拟和测试，根据模拟结果提出政策优化建议，提升政务决策准确度。二是**辅助材料写作**。AIGC 可辅助材料撰写

<sup>3</sup> “1”即1个基础数字政府大脑，“6”即政务运行、公共服务、社会治理、生态环保、市场监管、经济运行6个领域大脑，“14”即14个城市大脑。

者完成文件、方案、汇报材料、总结等重复性、标准化、微创新类的内容创作，通过嵌入办公软件，实现智能写作、智能修改、智能排版、文件摘要生成等应用。例如，输入标题大纲，生成全文初稿；对文章中的错别词、病句进行修改和润色；对无段落文字按照公文格式进行排版等。三是**辅助档案整理**。AIGC 凭借文字、语音、图像及跨模态生成能力，嵌入档案管理系统、视频会议系统等，可以实现对文字、音频、视频等档案的智能化整理。例如，对文本档案进行 OCR 识别、结构化入库、智能分析和档案信息挖掘；对会议音频通过语音识别、摘要提取等自动生成会议纪要初稿；对会议视频通过多模态 AI 算法分析，浓缩为摘要精华视频等。四是**辅助绩效考评**。AIGC 通过对绩效考评历史数据和案例进行学习、提取行为特征并构建评分模型，可以形成一套政务绩效考核自动评分体系，实现对政务绩效指标的准确量化和辅助评估，节省政府绩效管理时间。

## （二）AIGC 助力提升公共服务能力未来可期

AIGC 具有很强的交互能力和自学习能力，有助于推动数字政务服务从“查询服务”“推荐服务”加速演进到“对话服务”阶段，在政务服务线上办理、便民热线等场景得到应用。一是**辅助公众线上办事**。对于在线上办事的新手用户，往往存在“不会找”“不会办”等困惑，AIGC 通过对办事指南、政策库和实践案例库等进行预训练学习，结合 AIGC 生成的虚拟人形象，可以模拟窗口人员有效指导用户进行线

上办事，降低在“桂通办”“智桂通”等平台上办事的时间成本。二是**辅助公众窗口办事**。对于政务服务中心窗口办事场景，AIGC 通过对纸质材料的识别和分类，自动录入到行政审批系统中，大大提升材料审核效率，降低工作强度，提升群众办事满意度。三是**优化热线问答体验**。AIGC 通过对 12345 热线问答知识库、热线历史数据、领导信箱等知识库进行预训练和学习，可以增强热线智能应答能力，作为政务客服机器人与公共进行对话交流，实现对公众咨询问题的预分流，在人工坐席需要排队时回答各类咨询类问题并提供个性化导航服务，有效缩短公众等待时间，提高热线现场解答效率。四是**辅助政府部门收集问题**。AIGC 嵌入政务服务平台、热线平台、新闻平台等，可以监测、分析和归纳民生舆论热点，自动生成社情民意初步分析报告，并反馈到相关部门，有利于政府及时了解、响应和处理民生问题。五是**辅助制作政策宣传短视频**。AIGC 可以根据政策宣传文案一键生成“一图读懂”类图片或演示文稿初稿，通过设定背景、演播人员等“虚拟演播室”元素，输入文稿可以一键生成政策解读、新闻播报等短视频，缩短政务短视频内容生产周期，助力打造短视频“政务窗口”。

### （三）AIGC 助力提升数字化治理水平前景广阔

在新型智慧城市和数字乡村建设过程中，AIGC 将推动数字化治理模式创新，提升社会管理能力。一是**助力打造“一网统管”**。AIGC 通过图生图、文转图等功能，可以基于建

筑平面图和空间尺寸数据自动生成三维建筑模型，结合传感器传回的数据实时监测城市运行状态，实现“一屏观全城”。

二是助力提升数字化网格治理能力。AIGC 通过联动司法、公安、法院、检察院等部门的知识库，结合通信、用水、用电等数据，可在与基层人员的问答互动中不断提升问题回复的准确度，助力基层人员对辖区人员的有效管理。

三是助力提升社会治安防控智能化水平。AIGC 通过对“雪亮工程”和公安大数据平台的视频进行结构化分析处理，可以实现对涉黑涉爆涉恐行为、可疑物品、交通违规行为等实时识别和预警，从而提升社会治安水平。

四是助力改进智能交通管理。AIGC 通过对车辆识别、行为轨迹分析、停车位实时监测等，可以预测交通流量、优化信号灯控制、给出泊车建议等，从而提升交通出行体验。

五是助力提升生态环境监测治理能力。AIGC 通过对空气质量、水质检测等数据分析，可以实时识别空气或水的污染源，提醒有关部门及时采取针对性措施，助力绿色生态环境保护。

## 二、AIGC 在我区数字政府领域落地面临多重挑战

### （一）发展基础较薄弱，支撑技术落地能力不强。

AIGC 的快速发展离不开算法、算力、数据三大要素的驱动，但目前我区在这些发展基础上还面临严峻挑战。一是数据壁垒依然存在，数据融合进展缓慢。AIGC 模型训练需要海量数据支撑才能完成训练，但目前我区一些部门间、部门内都还存在数据壁垒，政府数据和社会数据的融合程度较

低，这些都不利于高质量 AIGC 模型的训练。二是算力设施规模较小，支撑训练能力较弱。AIGC 模型训练需要投入大量的算力资源，但我区算力资源有限。2021 年，我区基础设施算力规模位居全国第 21 位<sup>4</sup>，与北京、广东等目前已发布多个 AIGC 大模型的省份相比，存在很大差距。三是算法人才存在瓶颈，技术应用能力不足。AIGC 模型训练需要专业的人工智能相关人才，但受限于经济发展和地缘因素，我区人工智能企业竞争力较弱、人才十分短缺。政府部门内部掌握技术的专业人才稀缺，无法有效支撑 AIGC 在政府领域落地应用。

### （二）应用生态不健全，缺乏成熟落地案例借鉴。

目前国内以 AI 大模型为代表的 AIGC 应用尚处于从实验室走向大规模商业化的早期阶段，核心技术不成熟、生态系统不健全、许多应用场景还在探索。目前已得到成功应用的场景多是文章续写、绘画创作、代码生成、游戏开发、3D 等领域，但在政务领域的应用还几乎是空白。一些企业虽然已发布“博特妙笔”“讯飞智作”“AIGC-X”等材料写作辅助、视频制作和生成内容检测等工具，但落地效果尚未得到充分检验。由于缺乏成熟案例可供借鉴，AIGC 赋能我区政务领域应用存在诸多不确定性。

### （三）监管体系未建立，容易诱发各种风险隐患。

监管往往滞后于技术发展，伴随 AIGC 的发展，知识产

<sup>4</sup> 中国信息通信研究院：《中国算力发展指数白皮书（2022 年）》。

权、安全、伦理等风险隐患随之而来。知识产权方面，AIGC 训练所用的庞大语料库极易产生侵权风险，其生成作品的权属缺乏明确认定。安全方面，存在信息内容安全、AIGC 滥用引发诈骗等新型违法犯罪行为，以及 AIGC 的内生安全等。伦理方面，AIGC 不可避免带有算法歧视，AIGC 应用于政务服务中有可能导致政府部门做出有失偏驳的决策；未来随着 AIGC 承担部分政务工作，政务工作人员还可能产生技术上瘾、技术依赖行为，导致自主思考和判断力被弱化。当前，国家网信办《生成式人工智能服务管理办法（征求意见稿）》已面向社会征求意见，引发公众关注与热议，但国内 AIGC 监管体系的建立尚需时日。

### 三、对策建议

#### （一）多措并举夯实 AIGC 发展和应用基础。

一是加快打造统一的数据资源体系。推动构建全区统一的数据治理和供给体系，完善数据共享开放机制，推动区内外政策库、文件库、新闻语料库等汇聚，探索构建全区统一的 AIGC 大模型预训练语料库、建立 AIGC 开放数据接口标准等。加快培育全区统一数据要素市场，推动公共数据和社会数据高效融合利用，探索打造基于数据贡献、模型共享的合作场景。二是探索实现区内外算力统一调度机制。探索打造全区统一的多云算力调度平台，推动提升现有数据中心标准机架的上架率，谋划建设人工智能专用计算中心和与贵州、成渝等算力枢纽节点的直连基础光传输网络等，积极融

入全国算力网。三是做好数字化人才的培养与使用工作。鼓励高校加大人工智能类专业及课程的设置和高层次人才培养力度，支持加大校企合作力度，提升学生实践经验。支持政学研合作开展针对政务领域的 AIGC 应用，探索在国内 AIGC 大模型基础上，结合我区本地数据和业务需求进行微调训练，打造我区政务领域的 AIGC 模型和应用。为解决政府数字治理人才短缺问题，可聘任高层次社会研发人员担任技术顾问等。

### （二）积极创新探索 AIGC 试点和应用落地。

一是选取小场景进行 AIGC 落地试点。可以选取政务服务中存在机械式给出答案的“智能问答”作为落地切入场景，借助 AIGC 大模型语义理解、自主学习和智能推理等能力，提升 12345 政务服务热线知识库查询精准度和智能问答水平。二是选取小应用进行 AIGC 落地尝试。可以在政策宣传短视频制作中，探索使用文生图、文字转语音、文字转 PPT 等较成熟的 AIGC 技术，辅助制作宣传图片和多媒体视频，提升制作效率。三是超前谋划 AIGC 在城市大脑建设中应用。推动打破城市治理中各系统平台间的数据孤岛，探索智慧城市底层平台统一感知、关联分析、态势预测，从而辅助城市治理做出更加科学的决策。

### （三）包容审慎构建 AIGC 落地和应用环境。

一是探索营造包容审慎的应用环境。支持区内人工智能企业、科研机构加强 AIGC 技术应用创新，鼓励区外头部企



业到我区开展 AIGC 落地应用探索，积极尝试向国家有关部门争取建立 AIGC 赋能政务服务试点等。二是加强公共数据和个人数据使用监管。政府部门依法依规开放公共数据用于 AIGC 模型训练，并定期对 AIGC 模型进行安全性审查，保障数据安全。对问答过程中的个人数据采集加强管理，充分保障用户隐私。三是加强知识产权研究和保护。支持开展基于 AIGC 生成作品的知识产权权属研究，对于政务服务特定场景的应用，使用领域数据集进行训练，尽量减少侵犯他人知识产权的可能性。四是强化风险防范意识。客观看待 AIGC 赋能政务服务的成效，避免产生技术依赖。探索建立生成内容的标准规范体系，加强对生成内容的评估监测与审核，从而充分发挥人工智能效用。

(执笔人：杨武松)

编辑部地址：南宁市体强路 18 号广西信息中心 1412 号房

联系电话：0771-6113592

电子邮箱：dsjyjs@gxi.gov.cn

网 址：<http://gxxxzx.gxzf.gov.cn/>



扫描二维码获取  
更多决策参考信息