AI助力政务服务 超六成受访者期待加强算法准确性

84.6%受访者最近关注了AI政务服务

中青报·中青网记者 杜园春 实习生 张馨月

今年的政府工作报告指出,2025年将 持续推进"人工智能+"行动。目前,多地已 开始使用人工智能技术升级政务服务系 统,如打造AI政务助手实现政策疑惑瞬时 解答、材料登记从纸质文件申请到口述直 接录入等。你体验过AI政务服务吗?你对 AI政务服务有哪些期待?

日前,中国青年报社社会调查中心联 合问卷网(wenjuan.com),对 1336 名受访 者进行的一项调查显示,84.6%的受访者最 近关注了AI政务服务,业务在线办理、进 度查询追踪是受访者常用的两大功能。落 实好 AI 政务服务,63.0%的受访者建议加 强系统算法准确性,保障服务精准高效。

业务在线办理、进度查询追 踪是受访者常用的AI政务服务

张思睿是北京一所高校的大学生,她 正和几名学长学姐做有关"AI政务服务" 的研究。"我们团队的每个人都体验过相关 的小程序和App,了解过很多方面的问题, 尤其是线上查询社保缴费记录和办理营业 执照两方面。'

李明是内蒙古自治区的一名公务员,

她表示,AI极大提升了自己的工作效率, "比如整合跨年度的政策文件并生成分析 总结、紧急处理多份材料、快速检索公开政 策信息并生成初稿……"李明感觉,AI的 发散性思维能更好地帮助自己突破传统的 文稿框架,写出更具创新性的内容。在日常 生活中,李明也体验过AI政务服务,"主要 是咨询一些政策执行方面的问题"。

调查显示,84.6%的受访者最近关注了 AI政务服务。交叉分析显示,受访者所在城市 的级别越高,对AI政务服务的关注度也越高。 其中,一线城市受访者的关注度为87.5%。

受访者常使用的AI政务服务类型有 哪些?数据显示,业务在线办理(69.2%)排 在第一位,其次是进度查询追踪(62.1%), 此外还有:政策咨询解答(49.2%)、投诉建 议反馈(32.5%)。

"AI能高效地为群众提供 真实有用的信息,才算真正做 到了政务服务升级"

张思睿体验过全国多个省市的60个 AI政务服务平台、小程序,能顺畅使用下 来的约占一半。她发现,东部沿海城市的系 统功能更全面,有些县级单位已经覆盖,而 中西部省份则相对滞后。"有些地方的AI 政务平台必须本地 IP 才能登录, 如果外地 人想了解人才政策、社保等信息,就没法操

当AI赋能政务服务,你有哪些期待? 落实好AI政务服务, 你期待加强哪些方面工作?

作了。还有的省份说是部署了AI政务系 统,但入口不好找。"

张思睿还发现,有些AI政务平台的 交互功能比较丰富,比如结尾加了表情 包、办公时间提醒,或推荐关联问题,如 "您可能还想问……"等,但有的平台回答 偏"公式化",在面对连续提问时,会提示

"系统繁忙""无法回答",或无响应。"还有 的平台在操作上不太顺畅,链接要点击三 四次才有反应。希望提高系统使用的流畅 度,减少操作的复杂性。"此外,因为不少 用户普通话不标准,张思睿特别期待AI政 务平台能加强对方言的识别能力。

李明也亲自体验过多个省份的AI政

务平台。"现在很多省份还处在试点阶段, 发展进程各有不同。比如咨询补贴政策,有 的省份预设的AI回答比较有限,仍需转人 工;有的虽然关联了官方文件链接,让人们 能了解具体内容,但同样存在回答机械的 问题。"同时,李明在工作中使用AI时发 现,AI存在自行杜撰的情况,"AI能高效地 为群众提供真实有用的信息,才算真正做 到了政务服务升级"。

汀苏52岁的王擎感慨,他最期待的 是AI政务服务能做到随叫随到。"希望系 统能增强应变处理的灵活性,真正实现自

人们对AI政务服务有哪些期待?数据 显示,24小时服务"待机"(61.1%)排在第 一位,减少排队等待时间(56.3%)位列第 二,减少线下跑腿次数(51.6%)、事无巨 细问啥都懂(51.0%)分别排在第三、四 位,其他还有:减少纸质材料申请 (43.0%)、服务周到不厌其烦(35.9%)、缩 短业务办理周期(28.4%)、多语言(包含 方言)服务支持(24.9%)、个性化政策信息 推送(15.9%)等。

落实好 AI 政务服务, 63.0%受访者期待加强算法 准确性

李明认为, AI 政务服务系统在投放

使用前一定要经过严谨的大模型训练,建 立与政策库的强关联机制, 每条回答都要 标注出处和时效性。对于复杂咨询,要有 便捷的"转人工"衔接流程。

结合自身处理实际业务的经历, 李明 期待未来AI政务系统加强跨部门数据的 整合能力,"在确保信息安全的前提下, 让AI能关联到更多维度的政务数据"。此 外,她认为还应对AI回答内容建立追溯 机制,对模型进行迭代优化。

张思睿在使用AI政务平台时比较担 心隐私泄露问题。"现在好像使用线上工 具都要让渡隐私。虽然很多政务平台都提 到了'防泄露',可具体怎么防、是否有 效也不太清楚。我希望隐私保护措施更加 有力、透明。"她还提到,目前大部分AI 政务平台是以文字界面为主,不太方便老 年人使用,希望增加语音输入功能。"虽 然目前一些平台支持语音输入、语音播 报,但方言适配不足。"

落实好 AI 政务服务, 63.0%的受访者 期待加强系统算法准确性,保障服务精 准高效: 60.7%的受访者建议加强特殊群 体的适配性,如适老化/无障碍改造; 56.4%的受访者呼吁做好数据安全保障工 作,保护数据隐私;49.3%的受访者希望 能做到跨平台数据互通、跨部门业务协同 指引; 42.8%的受访者关注操作界面的友 好性,希望能一目了然;37.9%的受访者 指出要做好人工服务衔接机制,应对复杂 突发情况。

受访者居住在一线城市的占 35.9%, 二线城市的占39.7%, 三四线城 市的占21.2%,县城/乡镇的占2.6%,农 村的占 0.6%。

(应受访者要求,李明、张思睿为化名)

中青报·中青网记者 王品芝

看一场刀郎演唱会、报名一门老年大 学课程、参加一次"夕阳红"旅行团……近 年来,越来越多老年人愿意为精神消费买 单,银发族的文化消费潜力显现。你了解家 中长辈的文化消费活动吗?你觉得年轻人 可以为长辈的文化消费提供哪些帮助?

近日,中国青年报社社会调查中心联合问 卷网(wenjuan.com),对1336名受访者进行的 一项调查显示,跳广场舞、健身操(54.4%),看

银发族文化消费渐热 年轻人能做点啥

88.7%受访者支持长辈发展文娱爱好

短视频、直播(51.5%)和看电视(50.4%)是 受访者家中长辈常参与的娱乐活动,88.7% 的受访者支持长辈发展文化娱乐爱好。

"兴趣爱好丰富了他们的 退休生活"

钟琦是北京一所高校的大三学生,她 的妈妈喜欢看一些头部网红的直播,"爸爸 的兴趣爱好更广泛一些,会拉二胡,最近开 始练电子琴,也会跟小区的其他老人下象 棋,最近我发现他还爱听有声小说"。

调查显示,跳广场舞、健身操(54.4%), 看短视频、直播(51.5%)和看电视(50.4%) 是受访者家中长辈常参与的娱乐活动。此 外还有:摄影、旅游采风(39.9%),看话剧、 戏曲、演唱会等演出(39.7%),书画、音乐等

老年大学课程(34.7%)等。

钟琦很支持父母做喜欢的事情,"兴趣 爱好丰富了他们的退休生活,让他们依然 有空间施展拳脚,不会无所事事。作为子 女,我希望父母能有自己的生活,不要把全 部注意力都放在孩子身上,双方把自己的 生活过得有滋有味,亲子关系会更好"。

调查中,88.7%的受访者支持长辈发展 文化娱乐爱好,其中41.9%的受访者非常

河北沧州的李增茹今年60岁了,平常 没事爱刷短视频、看短剧,也爱拍短视频, 分享自己的日常生活。"我一般会跟家人朋 友互动,偶尔也会有陌生人,现在我的视频 账号有500多个粉丝。"

李增茹去年9月还去成都听了刀郎的

的。借着听演唱会的机会,我们在成都玩了 一圈,逛了春熙路,去了老茶馆喝茶、看戏、 听书,还顺带去了一趟九寨沟"。

助力长辈的文化消费, 65.3%受访者会教老人使用 智能设备

钟琦感觉父母在文娱消费上缺少同 伴。像自驾游,虽然网上有很多活动,但父 母不善于在网上冲浪,也不愿意和不熟的 人一起出游。"希望社区多组织些活动,团

长辈在文化消费中遇到的障碍主要是 什么?调查中,64.4%的受访者发现长辈信 息辨别能力不足,容易被骗;49.6%的受访 者觉得有些文化消费内容过于新潮,老人 难以接受。其他还有:消费观念保守 (46.6%)、数字操作困难(39.2%)、缺少同伴 参与(35.0%)、社区文娱资源匮乏(33.9%) 等,27.5%的受访者觉得一些线下活动的适 老性不强,如缺少无障碍设施等。

北京某中老年俱乐部主理人刘菁指 出,老年人需要社交陪伴,"有的老人退休 以后没有人陪,或觉得自己一个人吃饭没 意思,就会想认识新朋友"。刘菁举办的饭 搭子美食聚会,每周至少有20人报名。"大 家来参加一方面是想认识朋友,另外也想 去有特色的餐厅,体验一些新鲜事物。"

助力长辈的文化消费,65.3%的受访者 会教老人使用智能设备,57.3%的受访者会 提供资金支持,47.0%的受访者会陪同参与 体验,43.6%的受访者会帮老人筛选可靠的 消费活动和平台,38.4%的受访者会帮抢演 出或活动门票。

李增茄不会抢票,都是靠子女帮忙。 "他们很支持我们去音乐会,车票、机票、酒 店都会提前帮忙订好,用手机打车、导航也 都是他们教的,他们还会提前帮我们查游 玩攻略。"

只要有时间,钟琦就会参与父母的活 动, 陪他们自驾游, 唱歌, 也会教父母使用 社交媒体搜索旅游攻略,帮他们退换网购 的东西,告诉他们哪些平台更可靠,如何分 辨一些骗局等。

刘菁想通过自己的社群,打造60后、 70后社交新方式,让老人退休后的生活不 孤单。目前她规划,为处于初老阶段的老人 策划更多优质的活动,拓宽他们生命的宽 度,为高龄老人提供养老配套服务,延长他 们生命的长度。

受访者中,00后占10.2%,90后占 45.2%,80后占34.7%,70后占7.9%,60后 占 2.0%。男性占 43.3%,女

为化名,李斯宇对本文亦 有贡献)



