

政务服务大厅人工智能（AI）数字人 应用规范

编制说明

《政务服务大厅人工智能（AI）数字人应用规范》

标准编制组

2025 年 10 月

目录

1. 工作简况	1
1.1. 任务来源	1
1.2. 起草单位	1
2. 目的和意义	2
3. 编制原则及过程	2
3.1. 编制原则	2
3.2. 编制过程	3
4. 标准的主要内容	4
5. 知识产权情况说明	5
6. 与现行相关法律、法规和强制性国家标准的关系	5
7. 重大分歧意见的处理经过和依据	5
8. 标准性质的建议	5
9. 标准实施建议	5
10. 其他应说明的事项	6

1. 工作简况

1.1. 任务来源

根据《关于〈政务服务大厅人工智能（AI）数字人应用规范〉团体标准的立项公告》（粤政务协会〔2025〕33号）相关要求，《政务服务大厅人工智能（AI）数字人应用规范》团体标准由广东省数字政务协会负责归口与发布，由广州市政务服务中心牵头负责标准编制工作。

1.2. 起草单位

起草单位拟包括：广州市政务服务中心、潮州市政务服务和数据管理局、深圳市龙岗区政务服务和数据管理局、广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务中心）、深圳市坪山区政务服务和数据管理局、深圳市罗湖区政务服务和数据管理局、揭阳市综合政务服务信息技术中心、广州市越秀区政务服务中心、广州市基础地理信息中心、广州市白云区政务服务和数据管理局、江门市政务服务和数据管理局、茂名市政务服务中心、清远市政务服务中心、广州市数字政府运营中心、广州市番禺区政务服务和数据管理局、广州市海珠区数字政府运营中心（广州市海珠区政务服务中心）、广州市花都区政务服务和数据管理局、肇庆高新技术产业开发区行政服务中心、肇庆高新区管委会综合办公室、广州希姆半导体科技有限公司、中科红方人工智能技术（广东）有限公司、广州市申迪计算机系统有限公司、广州力麒智能科技有限公司、广东中标数据科技股份有限公司、领信数科信息技术有限公司、中移互联网有限公司、广州市中崎商业机器

股份有限公司、开普数智科技（广东）有限公司、肇庆高新区兴旺数据有限公司、广州趣丸网络科技有限公司等。

2. 目的和意义

在当前数字政府建设推进下，政务服务大厅各场景的人工智能（AI）数字人正从技术“选配”转化为实践中的“标配”。人工智能（AI）数字人已成为解决政务服务“时空错配”“供需失衡”等痛点的载体。但随着应用的深化，各地也暴露出“AI数字人功能同质化”“复杂场景处理能力不足”“特殊群体适配性差”等问题。

为贯彻落实《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》（国发〔2024〕3号）关于“建立‘一门、一网、一线’集约高效政务服务体系的工作部署，以标准助力强化政务服务数字赋能、推动线上线下政务服务能力的整体提升，更好服务企业和群众高效便利办事”的文件精神，广州市政务服务中心根据《广州市进一步促进软件和信息技术服务业高质量发展若干措施的通知》（穗府办规〔2023〕12号）“鼓励企事业单位制定信息技术应用创新产品行业、团体等标准。”的文件要求，发起政务服务大厅人工智能（AI）数字人应用规范的编制工作，规范政务服务大厅的数字人各场景下的应用规范，以促进线上线下政务服务能力的整体提升。

3. 编制原则及过程

3.1. 编制原则

本标准制定遵循以下原则：

（1）协调性

本标准遵循国家、省、市有关政策和法律法规，密切结合现代信息技术发展情况、广东省数字政府改革建设要求，以及政务信息化行业发展对政务服务领域人工智能数字人技术应用的高标准高要求，本标准与国家政策、标准规范及行业发展相协调相适应。

（2）实用性

本标准在编制的过程中，广泛结合政务服务智能化建设发展实际情况、现有人工智能数字人技术应用工作开展的实践基础等，数字人技术在政务服务行业中的需求阶段、设计阶段、建设阶段、运营阶段等方面进行规范，并进行充分的调查研究和必要验证工作，具有实用性、合理可行、切实可用。

（3）规范性

本标准按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》规定的格式进行编写。

3.2. 编制过程

2025年7月14日—2025年8月25日，完成标准立项工作，组建标准编制组，在前期资料搜集和初步调研的基础上，形成标准制定工作方案和内容大纲，包括基本原则与要求、计划进度、人员的工作分工等。

2025年8月27日，组织召开《政务服务大厅人工智能（AI）数字人应用规范》团体标准编制组成立暨第一次工作会议，广州市政务服务中心、广州力麒智能科技有限公司等24家参编单位共35人

参加了会议。各参会代表就目前人工智能应用现状、标准范围、技术要点、应用场景等核心内容展开了深入讨论，积极建言献策，进一步完善了标准框架与内容，并对后续工作进行了细致的规划与部署。

2025年9月25日—2025年9月29日，广东省数字政务协会组织广州市政务服务中心、广州力麒智能科技有限公司等主要起草单位形成专题调研组，分别于9月25日和9月29日，赴长沙市和深圳市开展专题调研活动，深入学习各地市“人工智能+政务服务”建设应用的经验做法。

2025年10月9日-2025年10月27日，标准编制组先后组织进行两次组内审稿，并咨询相关领域专家意见和建议，对少部分存在异议的内容进行讨论研究，经修改完善后形成《政务服务大厅人工智能（AI）数字人应用规范》（征求意见稿）。

4. 标准的主要内容

本文件规定了政务服务大厅人工智能数字人在需求阶段、设计阶段、建设阶段和运营阶段等的应用要求，适用于各级政务服务大厅人工智能数字人的应用。通过明确政务大厅人工智能数字人在需求、设计、建设、运营等阶段的应用标准，提升技术应用的准确性和可靠性，从而提高政务服务的整体质量和效率。

需求阶段，包括需求分析、场景梳理、事项梳理、技术评估、目标设定和报告编制等内容。

设计阶段，包括架构设计、底座设计、数据设计、应用设计、接口设计等内容。

建设阶段，包括能力底座、数据构建、应用开发、部署测试、上线推广等内容。

运营阶段，包括建立团队、运维管理、运营管理、安全防护、应用评价等内容。

5. 知识产权情况说明

本标准不涉及知识产权。

6. 与现行相关法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与现行法律、法规和强制性国家标准均不存在冲突。

7. 重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

8. 标准性质的建议

本标准作为推荐性标准。

9. 标准实施建议

本标准批准发布实施后，尽快将本标准的批准信息通告编制小组成员单位及其他有关单位，并尽快将规范的正式文本发送给使用单位。

积极组织本标准的宣传和贯彻，做好宣传培训，使涉及数字人技术应用的相关单位与管理人员熟悉了解本标准的内容、特点，加强示范推广，保证本标准的顺利实施，使标准的应用真正落到实处。

为全面掌握本标准的执行情况，鼓励使用单位和相关单位将本标准的执行情况以及所发现的问题及时反馈到归口团体或本标准的起草单位，为标准完善工作做好准备，不断提高标准的科学性、合理性、协调性和可操作性。

10. 其他应说明的事项

无。