

退役军人来访和走访大模型数据应用 规范

编制说明

《退役军人来访和走访大模型数据应用规范》标准编制组

2026 年 9 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	1
2.1.	编制目的	2
2.2.	编制意义	2
3.	编制原则及过程	3
3.1.	编制原则	3
3.2.	编制过程	4
4.	标准的主要内容	6
5.	知识产权情况说明	7
6.	与现行相关法律、法规和强制性国家标准的关系	7
7.	重大分歧意见的处理经过和依据	7
8.	标准性质的建议	7
9.	标准实施建议	8
10.	其他应说明的事项	8

1. 工作简况

1.1. 任务来源

根据《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》《广东省数字政务协会团体标准管理办法》《广东省数字政务协会关于〈退役军人来访和走访大模型数据应用规范〉团体标准的立项公告》（粤政务协会〔2026〕16号）相关要求，《广东省数字政务协会关于〈退役军人来访和走访大模型数据应用规范〉团体标准由广东省退役军人服务中心等单位发起，广东省数字政务协会负责归口与发布，以广东省数字政务协会牵头负责标准编制工作。

1.2. 起草单位

起草单位拟包括：广东省退役军人服务中心、广东省数字政务协会、惠城区退役军人事务局、韶关军用供应站、清远市退役军人服务中心、韶关市退役军人服务中心、惠州市退役军人服务中心、华南师范大学、华南农业大学、广东工业大学、广东技术师范大学、仲恺农业工程学院、广东邮电职业技术学院、广东岭南现代技师学院、广东金桥百信律师事务所、汕尾市新兴数字经济发展研究院、广东省继续教育协会、广东劳动学会、广州市信息安全测评中心、广东省计算技术应用研究所、公诚管理咨询有限公司、广东省电信规划设计院有限公司、广东君略科技咨询有限公司。

2. 目的和意义

退役军人事务部门正全面贯彻落实《“四个万家”转作风·“五全推动”求实效三年行动计划（2026—2028年）》，围绕“进万家门、知万

家情、解万家忧、办万家事”的工作主线，推进“上门走访—信息收集—需求分析—精准服务—跟踪问效”的全流程闭环服务。

随着大模型及生成式人工智能技术在政务领域的深入应用，基层在开展来访接待与走访慰问时，普遍面临原始业务数据口径不一、信息碎片化严重、非结构化文本难以直接调用以及敏感数据泄漏风险隐患等问题。迫切需要建立统一的数据应用与规范化处理标准，支撑基层服务保障体系的数字化与智能化转型。

2.1. 编制目的

本标准针对退役军人来访接待和走访慰问两大核心场景，建立大模型数据应用的全流程规范体系，具体目的包括：

- **统一数据规范与构建规则：**规范政策依据、事项办理、场景案例、记录模板、服务话术及合规风险等六大核心知识库的组织方式与元数据标引字典，推动基层非结构化业务数据向大模型可理解、可训练、可调用的高质量语料资产转化。
- **打通数据接口与联动路径：**明确退役军人主题库（结构化业务数据）与大模型知识库（规则与文本知识）的接口映射与数据插值机制，为大模型提供精准的上下文数据支撑。
- **防范输出幻觉与合规风险：**建立覆盖数据采集、检索传输及模型输出的全链路字段级脱敏规则、敏感词二次过滤及人机协同复核机制，防范政策答疑偏差与个人隐私泄露。

2.2. 编制意义

- **驱动服务模式转型，提升“事心双解”成效：**改变传统依靠经

验处理诉求的工作模式，依托标准化知识库支撑大模型实现来访人背景感知、事由预判、精准政策匹配及温情化沟通话术推荐，在提升政策解答与办事指引准确率的同时，赋予服务沟通应有的尊军崇军温度，促进困难化解与情绪疏导。

- **赋能基层事务人员，实现业务减负增效：**通过大模型实现接访记录、走访台账、服务联络卡及工作建议的要素自动抽取与一键生成，大幅减少基层工作人员在多系统中重复录入与文书起草的时间成本，将精力更多投入到入户走访与实地服务中。
- **筑牢数据安全底线，划定合规应用边界：**落实数据安全与个人信息保护要求，针对退役军人身份、服役履历、健康状况、救助金额等高敏感数据，确立“最小必要”传输与实时动态脱敏处理机制，为大模型在敏感政务场景的工程落地与数据流转划定清晰的安全红线。
- **统一工程建设依据，形成可复制示范范式：**本标准可直接作为全省各级退役军人服务中心（站）在大模型客服、智能辅助接访、智慧调度系统及数据治理服务等信息化项目建设、采购和工程验收中的技术依据，避免重复建设与标准撕裂，形成可推广的政务大模型垂直应用“广东模式”。

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，以及退役军人服务保障、数据安全及人工智能应用相关政策和标准规范，密切结合退役军人事务信息化建设要求、退役军人服务保障体系发展需要及退役军人来访接待与走访慰问工作实践经验，确保标准内容的科学性、合理性和严谨性，使本标准与国家政策、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，退役军人来访接待和走访慰问工作的实际需求、业务流程及数据应用场景，以及大模型数据应用在退役军人服务保障中的落地要求，并进行充分的调查研究、行业研讨和必要验证工作，确保标准内容贴近实际，使标准具有广泛的实用性和可操作性。

（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

2026年5月14日—2026年5月27日【成立编制组与构建大纲】：

标准起草工作正式启动，成立由广东省退役军人服务中心、广东省数字政务协会及相关技术服务单位构成的标准编制组。编制组通过梳理相关政策法规、技术标准及业务文献，开展前期需求调研，明确了编制原则、分工安排与实施计划；结合智能业务场景构建需求，研制形

成涵盖总体要求、知识库组织要求、来访接待应用要求、走访慰问应用要求、数据合规与风险控制要求以及应用评价要求的标准大纲。

2026 年 5 月 28 日【召开大纲论证讨论会】：广东省退役军人服务中心在 2 楼会议室组织召开团体标准大纲讨论会。协会代表对标准的编制思路、总体框架与核心内容进行了系统介绍，起草单位代表及参会专家围绕标准大纲展开深入研讨，结合基层服务实际提出了多项修改建议，涵盖编制导向、场景匹配、知识库组建要求及数据应用规范等维度。

2026 年 5 月 29 日—2026 年 8 月 6 日【初稿起草与技术打磨】：标准编制组全面吸收大纲讨论会的建议，围绕标准框架与技术条款开展多轮研讨与修改，对知识库架构、接访与走访业务应用要求以及数据安全脱敏规则等核心内容进行逐条推敲打磨，编制完成团体标准初稿。

2026 年 8 月 7 日【召开编制研讨会】：广东省退役军人服务中心在 2 楼会议室组织召开团体标准编制研讨会。参会代表围绕标准初稿正文逐条展开深入研讨，重点针对知识库组建优化、接访与走访复盘机制构建、现行政策口径融合等内容提出了针对性的修改与补充建议。

2026 年 8 月 8 日-2026 年 8 月 20 日【标准文本完善】：标准编制组根据标准编制研讨会的修改要求，围绕标准初稿进行系统梳理与完善，重点针对知识库组建、接访与走访复盘机制的逻辑闭环、现行政策口径与业务规范的有效融合等关键板块开展专项修改与补充完

善，同时对条款表述的准确性、可操作性及前后协调性进行多轮校核调整，进一步优化标准文本。

2026 年 8 月 21 日【召开编制研讨会】：广东省退役军人服务中心在 2 楼会议室组织召开团体标准编制研讨会。参会代表围绕标准文本逐条展开审核与研讨，针对标准定位与业务应用场景的衔接、六大知识库的功能定位与内容架构、来访与走访环节的数据调用及模型应用操作路径、术语表述优化及文本内容完善等提出了系统性的修改与补充建议。

2026 年 8 月 22 日—2026 年 9 月 3 日【组内审稿与征求意见稿形成】：标准编制组逐条研究吸收研讨会意见并完成文本修正，组织开展组内审稿及专家咨询，对少部分争议内容进行论证完善，最终形成《退役军人来访和走访大模型数据应用规范》（征求意见稿）。

4. 标准的主要内容

本文件规定了在退役军人来访接待和走访慰问中开展大模型数据应用的总体要求、数据应用支撑要求、来访接待应用要求、走访慰问应用要求、数据合规与风险控制要求以及应用评价要求。

本文件适用于各级退役军人服务中心（站）在来访接待和走访慰问工作中，应用大模型辅助开展政策咨询、服务事项识别、办理信息告知、诉求记录、走访计划、需求识别、服务建议、记录生成和办理跟踪等活动。

本文件不适用于基础大模型研发、训练、算法结构设计和通用平台建设，不规定退役军人数据主题库建设、数据目录及索引编制，不

替代来访接待、走访慰问以及相关服务事项的业务办理规范。

（1）总体要求：规定了退役军人来访和走访大模型数据应用的应用原则、应用逻辑架构和主体职责。

（2）数据应用支撑要求：包括退役军人数据主题库和退役军人数据大模型知识库组织的一般要求，以及政策依据库、事项办理库、案例经验库、记录规范库、服务话术库、合规规则库的组织要求。

（3）来访接待应用要求：包括来访准备、接待登记、诉求识别、咨询答复与分类引导、事项办理衔接、跟踪反馈的应用要求。

（4）走访慰问应用要求：包括走访准备、走访沟通、信息采集、需求识别、服务衔接、跟踪问效的应用要求。

（5）数据合规与风险控制要求：包括数据调用与处理、内容生成与结果应用、运行监测与安全处置的要求。

（6）应用评价要求：包括评价指标、评价实施、结果应用的要求。

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，使涉及到退役军人来访和走访大模型数据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。