

热线实现秒接通 一键上报快响应 企业降本享红利

AI赋能，东营开启政务服务新纪元

□ 本报记者 杨珂 李明
本报通讯员 谭芳 周忠旺

在数字浪潮席卷全球的今天，人工智能(AI)正揭开神秘面纱，深入社会生产和人民生活，深刻重塑社会运行的基本模式。面对提升治理现代化水平的时代命题，东营市率先系统推进干部AI素养提升，并将人工智能技术深度应用于高频政务场景，在热线响应、办事引导、城市管理等领域成效显著，以AI赋能推动政府服务效能实现跨越式提升。

夯实根基：

干部素养提升与场景建设并举

政府治理理念的革新，是人工智能赋能政府效能跃升的起点。人工智能思维的核心在于数据驱动、算法优化、智能决策与持续学习。这就要求政府部门超越传统经验依赖，转向以海量数据分析为基础、以精准预测为支撑、以高效执行为目标的治理新模式。

为筑牢这一基础，从今年初开始，东营市启动了大规模、体系化的AI素养提升工程。

今年3月，由东营市委组织部、东营市大数据局联合举办的“DeepSeek政务提效”专题培训会上座无虚席。中关村智用人工智能研究院院长助理兼首席产业研究员、中国人工智能产业发展联盟投融资组副组长钱雨博士以《DeepSeek后时代政务AI提效实训》为题，阐述了DeepSeek等人工智能最新技术和产业发展趋势，政府部门应用大模型相关案例，以及如何利用DeepSeek大模型辅助政务办公等内容。聆听课程的，是东营市各级各部门360余名机关干部。

“人工智能不仅是工具，更是一种重塑工作逻辑的方式。”听完培训会，东营市委组织部干部教育科副科长魏晓飞有感而发。这种思维转变意味着政府工作人员需要主动理解算法逻辑，学会利用数据洞察公众需求和社会运行规律，从“被动响应”转向“主动预见”，从“经验判断”转向“数据+模型辅助决策”。

今年5月，东营市委宣传部、东营市委组织部、东营市大数据局联合印发了《关于在全市开展“知识更新·人工智能”行动的实施意见》，确定2025年以人工智能为主题开展知识更新行动，以学习运用DeepSeek等人工智能知识为主线，通过理论学习、教育培训、宣传普及、成果展示交流等形式，促进知识更新、丰富知识储备，以全员素质提升匹配高质量发展需要。

理念破冰之后，东营市相关部门迅速行动起来。

东营市大数据局会同有关部门积极开展需求摸底、本地化部署、场景建设，形成了需求清单、企业能力清单、实施项目清单。“我们第一时间在政务外网环境下部署DeepSeek-R1-32B蒸馏版本，开展全面测试，重点对模型的性能、稳定性和安全性进行评估，确保其能够适应我市政务场景的实际需求。”东营市大数据局党组书记、局长张晓琳介绍，全市汇总23个大模型应用需求，首批筛选信访、卫健、人社，以及机关办公等受众范围广泛的政务场景需求13个，形成“实施项目清单”。

目前，东营市信访局“信访+DeepSeek”智能分析研判平台、市大数据局“东小i”大模型辅助办公平台、市应急局应急智能助手等10个场景均已上线运行并取得初步成效。

变革路径：

智能重构流程引发效能蝶变

聚焦服务难点痛点，东营市利用人工智能技术正系统性重塑政务服务运行逻辑，驱动关键环节效能跨越提升。

“没想到，工作人员通过视频办公就‘手把手’帮我开通成功了！”近日，东营市居民赵凤兰拨打12333咨询电子社保卡开通事宜，对这次拨打热线的经历她直呼想不到，“整个过程不到3分钟！不但当时就解决了我的问题，工作人员还给我爱人解答了灵活就业如何参保问题。”

今年，东营市人力资源和社会保障局在全省首次构建大数据辅助政务服务新模式，东营市12333“智声通”政务语音辅助平台正式投入运行。经过一段时间的运行，“智声通”政务语音辅助平台不但大幅提升了热线服务的工作效率，还为市民提供了更



东营市12333工作人员借助AI辅助回复居民关于工伤认定的相关事宜。(东营市人社局供图)

精准、更全面的服，也成了政务服务热线借助人工智能技术让“热线”变“智线”的一次有益的尝试。

“有了大数据的加持，我们最明显的感受就是不会让打热线的居民‘问住’了。”提起“智声通”政务语音辅助平台，东营市12333咨询热线工作人员李春艳说，“社会保障领域的相关规定、条例多达几千条，对我们接线员来说，面对群众的问题，很难在第一时间找到居民最想要的信息。现在，这个问题解决了！”

AI赋能的效能蝶变，其本质是政府运行逻辑的重构——以智能化手段压缩冗余环节，以数据流驱动业务流，以算法辅助决策流，最终实现服务供给效率与质量的指数级提升。这不仅节约了巨大的行政成本，更重塑了公众对政府效能的认知与期待。

东营市12333“智声通”政务语音辅助平台采用“双引擎”DeepSeek大模型和通义千问大模型，融合语音识别、动态知识图谱等先进技术，构建起“毫秒响应、精准关联”的智能知识中枢。全流程闭环式智能辅助模型覆盖语音解析、智能搜索、智能总结、辅助决策、知识沉淀等各个环节。“双轨并行”的模式，既延续了人工服务的温度，又通过智能辅助提升了人工服务专业度，达到了1+1>2的服务效果，咨询服务响应速度提升至毫秒级。

平台上线以来，多项指标创历史新高：日均服务承载量由1500个提升至3000+，日均接听量突破1.2万个；来电平均等待时长缩短至28秒。

无独有偶，东营市河口区行政审批服务局与河口智算中心携手，成功在政务服务中心部署“DeepSeek+政务服务”大模型，推动区域政务智能化、高效化发展，加速打造“AI+政务”创新标杆。

在河口区政务服务中心，入口处已设置DeepSeek AI智能引导台及AI智能机器人。办事群众只需通过平板设备输入相关信息，系统即可推送相关事项清单，同步显示业务窗口的实时排队人数和所需材料清单。同时，在自助服务区部分设备也完成了DeepSeek的部署，极大提升了企业群众的办事体验。

“感觉办事儿的时候更方便了，不用来现场的窗口我就能知道需要准备哪些材料，去哪里办理，非常好用。”居民薛志凡说。

据了解，“DeepSeek+政务服务”大模型基于原有政务服务知识库，结合DeepSeek的深度学习与逻辑推理能力，构建出全新智能客服系统——“河小政”。该系统能精准解答各类政务服务诉求，还能通过多轮对话主动澄清模糊需求，实现即时响应、交互问答，智能回答准确率得到大幅提升。

“以DeepSeek为切口开展政务服务升级，通过大模型赋能拓宽智能应用场景，为办事

企业提供更高效、智能、便民的政务体验，以AI速度不断提升服务温度，让政府尽心、企业舒心、群众暖心成为常态。”河口区行政审批服务局党组成员、政务服务中心主任孙秀梅说。

成果惠民：

AI红利悄然惠及民众生活

政府效能提升的最终落脚点，是让万千百姓在日常办事中感受到真切便利与温暖。AI的赋能，正在润物细无声地改变着民众与政府互动的体验。

近日，广饶县怡馨家园小区居民孙爱梅像往常一样，到家门口的乐安公园进行晨练。锻炼结束后，她走进公厕准备洗手，却发现感应水龙头毫无反应。她立刻掏出手机，打开“广饶城管通”微信小程序，对着故障的感应器拍了张照片，简单描述问题后点击提交。

让她没想到的是，第二天早上公厕的感应水龙头已经恢复了灵敏。“这速度也太快了！昨天上报，今天就修好，而且全程能在小程序里看到进度，从‘已受理’到‘派单维修’，再到‘完成验收’，每一步都清清楚楚。”孙爱梅翻着手机里的记录，满意地说。

这种便利体验的背后，是“广饶城管通”与人工智能技术的深度联动。广饶县依托智慧城管监管平台，推出“广饶城管通”微信小程序，市民可将日常发现的城市管理问题拍照上报，上报的案件会自动同步至广饶智慧城管监管平台上，平台自动判断问题类型——是公共设施故障、环境卫生问题，还是市容秩序乱象；再结合定位信息，案件快速匹配责任单位或处置单位进行处置。

“智慧城管平台的指挥协调模块，就像案

件处置的‘智能导航’，大大提升案件处置效率。”广饶县城市智慧化管理中心副主任孙魁凤展示着后台数据，屏幕上，不同的案件正在实时显示处置流程。如今，“广饶城管通”已吸引32000余名市民注册使用，累计处置各类案件5000余条，办结率和满意度均超过95%，让城市治理更显智慧与温度。

将AI融入政务服务的改变，不仅汇聚成百姓心中一股强大暖流，更为企业带来了实实在在的福利。

“我们每个月约有60批碳酸二甲酯出口，上百个集装罐需要发出，现在正在灌装的一批发往荷兰的货物。”8月1日，胜华新能源科技(东营)有限公司经理马俊曦指着正在灌装的车辆说，“现在，集装罐基本可以实现‘即灌即走’。要知道这罐车多停留一天，公司就要增加1000元的成本！”

东营海关指导辖区5家企业成为首批全国出口危险货物“批次检验”改革试点企业，成功应用了济南海关创新的“数字比对+全息视频+赋码管理”的“物联数控批次检验”监管模式。在该监管模式下，通过“属地查验数字监管平台”，能够实现与企业仓储、检测、监控等系统的自动联动，以图像识别算法与企业申报信息进行精准比对，自动核验危险成分、特性等信息及包装、安全公示标签等是否符合有关规定，确保了海关监管数据在线实时查验，实现“快检快放”，极大地提升了通关速度与监管效率。

今年上半年，东营海关监管出口“批次检验”改革试点货物600余批，为企业节省费用140余万元。

人工智能思维在政府治理中的生根发芽，是一场静水流深的深刻变革。东营市从重塑理念开始，以赋能提效为径，最终抵达惠民利民的彼岸。AI正以其强大的力量，推动东营市政府服务效能实现跨越。

论见黄河口

“智”理红利 惠泽于民

当人工智能从实验室走向政府办事大厅，一场静水流深的治理变革正在悄然发生。这不仅是技术的叠加，更是一场思维理念与服务逻辑的重塑，其核心始终锚定提升百姓福祉。

理念破冰方能行动突围。引入AI思维，意味着政府部门从“经验驱动”转向“数据驱动”，从“被动响应”迈向“主动预见”。干部培训班、基层骨干实训营等广泛铺开，为这场变革注入了关键的“智能基因”。当审批流程从“万里长征”蜕变为“智能秒批”，当咨询服务从“热线难打”升级为“随问随答”，其背后是AI对冗余环节的精准压缩与对数据价值的深度挖掘。效能之变，本质是政府运行逻辑的重构。

效能跃升终为民生所享。这场变革最动人的注脚，写在百姓日常的获得感里，AI正以润物无声的方式填补“数字鸿沟”，技术的温度正精准抵达最细微的民生需求。效率提升之外，尊严感与幸福感成为更深层的收获。

AI赋能政府服务，正推动政务服务形态从“能办”向“好办”“智办”跃升，持续夯实着治理现代化的根基。这场以人民为中心的智能变革，其深远意义远超效率本身，它关乎公共资源的更优配置，关乎社会运行的精益协同，更关乎更好响应每一个个体对美好生活的向往。当政府服务插上AI的翅膀，最大的红利，终将由全体人民共享。

力量！”黄河路街道玉景社区党委书记高善深有感触地说，她亲眼见证了社区的蜕变：社区涌现出200余名“新能人”，带动1900余名居民加入各类文体团队，孵化文艺团队32支。这些力量正积极投身社区卫生维护、治安巡逻等社区治理工作。

玉景社区还创新设立了“人文玉景文化超市”，通过“码上展示”32支队伍带头人的信息，居民扫码即可便捷了解并加入心仪团队，实现了文化资源的“数字直达”，畅通了居民乐享文化、共建社区的“书院通道”。

“目前全区已培育民间艺人、非遗代表性传承人等各类社区能人700余名。”李冬梅说，正是这些“领头人”通过示范引领，有效激发了群众的内生文化动力，实现了从“送文化”到“种文化”的有机融合，让文化真正扎根社区、服务群众。

东营筑牢黄河入海口

生物安全防线

□ 记者 李明 通讯员 文考杰 于爱琴 报道
本报东营讯 近日，东营海关关员在对一艘来自马来西亚的原油船舶进行检疫时，截获50余只活体德国小蠊，随即第一时间下发处理通知书，严格监督船方完成规范消杀，严防疫病及病媒生物传入。

作为黄河流域重要陆海交汇口岸，东营海关构建起全链条病媒生物防控体系。通过分析入境交通工具行驶轨迹、经停港口、物料装卸等信息，精准研判风险，锁定检疫重点；深化黄河流域口岸技术协作，与济南国际旅行卫生保健中心优化样本传递、检测流程，4小时内可完成种类鉴定；联合东营市疾控中心建立联防机制，常态化开展应急演练，形成防控合力。

今年以来，该关已在入境交通工具中截获输入性病媒生物50批次371只，动植物害虫13批次42只，首次检出宽丽蝇、反吐丽蝇及多种致病菌，均已快速处置未造成扩散。

开展安全知识普及活动 守护未成年人成长

□ 记者 李广寅 通讯员 吴秀敏 报道
本报东营讯 近日，东营市河口区崇文社区的萤火虫学堂里传来阵阵欢笑声，河口区检察院的干警们正通过孩子们熟悉的动画，开展暑期儿童安全知识普及活动。

河口区检察院联手河口区崇文社区萤火虫学堂，每周围绕“安全独处”“防溺水”“交通安全”“校园欺凌”等主题，通过动画讲解、情景模拟、知识问答等形式，为孩子们送上系列安全课程。“孩子们的安全是家庭和社会共同的牵挂。我们希望通过这种寓教于乐的方式，让安全意识真正走进孩子心里，也为社区的暑期托管工作添一份力。”参与活动的检察干警表示。

非遗“住进”乡村书院

□ 记者 李明 通讯员 李钧庭 报道
本报利津讯 “黄河澄泥印的制作包括揉泥、压坯、雕刻、抛光以及烧制等20余道工序，这些复杂的工艺流程让澄泥印变得硬度高、易于雕刻。”近日，在利津县盐窝镇南岭村“乐承书院”非遗工坊内，黄河澄泥印非遗代表性传承人张金霞一边雕刻着印章，一边向来此研学的游客介绍。

南岭村“乐承书院”依托老街长巷非遗街区打造而成，突出“非遗+”文化服务，设置戏曲演绎、手工制作、民俗文展演、乡土风情展示等多元化沉浸式体验区，并打造老街长巷乡村美术馆，融合休闲娱乐、研学游等多元功能，探索构建“非遗+旅游+研学+生活”的特色文化综合体模式。

今年以来，利津县动态优化调整文化服务和文化产品供给，依托自身文化底蕴和资源禀赋，统筹做好新时代文明实践中心(所、站)、农家书屋、城市书房等公共文化场所的规划布局，推动其功能布局品质化、群众使用便捷化、产品供给多元化，变“给我所有”为“送其所需”，将文化送到群众心坎上。

假日爱心学校

点亮青少年多彩暑期

□ 记者 李明 通讯员 郭晓坤 报道
本报广饶讯 近日，广饶县32所“假日爱心学校”同步开课，为近2000名少年儿童提供暑期公益托管服务。在广饶县老年大学等教学点，孩子们在志愿者指导下，兴致勃勃地学习着无人机操控、机器人操作等科技实践课程，并与太极、书法等传统文化课程有机结合。

自2012年起，广饶县关工委联合老年大学、镇街社区及社会机构，统筹整合“五老”志愿者、青年志愿者、爱心人士等多方力量，将“假日爱心学校”打造为常态化惠民项目。13年来，累计服务青少年达2万余人次，有效解决了家长尤其是双职工家庭的后顾之忧。

面对规模持续扩大带来的新需求，今年广饶县积极链接县直有关单位、医院等21家单位资源，创新推出“菜单式点课服务”，课程供给更加丰富多元，服务质量持续提升。

双向奔赴

跑出引才新速度

□ 记者 李广寅 通讯员 王玲玲 报道
本报东营讯 从5月20日拉开工约谈和高校宣讲序幕，短短20天的时间，首批9名湖南籍应届毕业生便已成功入职东营经济技术开发区企业。“开发区人才集团的服务真是贴心又周到，不仅帮助我们联系了悦来湖人才街区的‘背包E栈’，还安排专人‘点对点’把我们送到企业。”来自湖南的应届毕业生吴俊文难掩激动。

上述场景是东营经济技术开发区开展跨省劳务协作的一个缩影。早在2023年3月，开发区带领区内企业赴陕西、甘肃开展东西部劳务协作，并在西部设立两处劳务工作站，与相关高校签订合作框架协议，把区内企业招聘岗位和当地人力资源信息、高校毕业生信息进行双向推送，实现以产业需求助力人才引引。今年，开发区聚焦产业需求靶向招工引才，依托“智汇东营·才聚经开”名校行、春风行动专场招聘会、东西部劳务协作等系列化活动，搭建定向引才平台，切实提升招聘实效，以产教融合、产教融合服务开发区高质量发展。



□ 记者 李明 通讯员 张建芬 报道
利津县汀罗镇通过“上农下渔”种养开发模式，挖池筑台、深沟排碱，成功实现了“池塘养鱼虾、台田种庄稼”的立体农业发展模式，辐射带动周边10万亩碱地变身丰产田，成为村民增收致富“新密码”。图为村民正在养殖池塘喂饲料。

东营区探索空间换资源模式，孵育文艺能手激活社区文化生态

让文化在家门口“生根”

□ 记者 李广寅
通讯员 薛文文 报道

本报东营讯 7月28日午后，东营市东营区辛店街道玉兰社区城市书房内，落地窗将阳光裁成温暖的金斑，洒落在书架、桌子和地毯上。老人安静地阅读报刊，孩子专注地翻阅绘本，浓郁的书香气息在室内静静流淌。

“社区里安静读书的居民变多了，文化味儿越来越浓了。”社区居民王清既是书院的忠实读者，也是一名宣讲志愿者。近年来，玉兰社区创新推行“精准摸家底—选好带头人—建好文化书屋”模式，筛选出76名文艺骨干作为“领头雁”，组建18支文艺队伍，并成功培育出“辛胜利直播间”“老石油解忧团”“银立方”等10余个文明实践志愿服务品牌，极大丰富了社区书院的活动场景。

玉兰社区“空间换资源”的实践并非孤

例。黄河路街道玉景社区借党群服务中心升级之机，打造了“仁文书画室”“玉景糕点坊”“幸福艺馆”等34个特色文化空间；辛店街道雅苑社区在书院开辟科普角，让孩子们在“家门口”就能探索科学奥秘……“截至目前，全区已建成文化社区(书院)13个，创设特色宣讲室、好人空间等8大类特色场景，整合提升了10余处公共文化场馆。”东营区新时代文明实践中心主任李冬梅介绍，东营区统筹文明实践站、口袋公园、城市书房等阵地，整合26个部门资源，通过“微改造”集中投放10大类136项公共文化服务，将过去功能单一的场所，转变为充满生活气息的文化新空间。

今年以来，东营区以文化社区(书院)建设为重要抓手，着力拓展覆盖全生命周期的文化服务，深化全域文明建设，推动优质

文化资源直达基层、惠及群众。

“手艺变成收入，创意融入作品，生活充实又有意义！”在文汇街道清华社区服务中心，待业居民王红梅找到了事业的“第二春”。清华社区大胆创新，将就业技能培训融入文化书院课程体系，打造“青宝”文创IP，开设钩织手工课，并成功孵化出“青宝”文创工坊和直播间等项目。

目前，这种文化价值与经济价值融合的模式已在东营区多点开花。该区积极探索“区级统筹+基层创新”的课程开发路径，有效整合老年大学、党群服务资源，同时征集37处开放空间建立“公共资源仓”，招引20余家社会组织参与运营，共同打造“家门口”的全民学习课堂。

文化浸润如春雨无声，悄然改变着社区生态。“旁观者成了当家人，这才是文化的

力量！”黄河路街道玉景社区党委书记高善深有感触地说，她亲眼见证了社区的蜕变：社区涌现出200余名“新能人”，带动1900余名居民加入各类文体团队，孵化文艺团队32支。这些力量正积极投身社区卫生维护、治安巡逻等社区治理工作。

玉景社区还创新设立了“人文玉景文化超市”，通过“码上展示”32支队伍带头人的信息，居民扫码即可便捷了解并加入心仪团队，实现了文化资源的“数字直达”，畅通了居民乐享文化、共建社区的“书院通道”。

“目前全区已培育民间艺人、非遗代表性传承人等各类社区能人700余名。”李冬梅说，正是这些“领头人”通过示范引领，有效激发了群众的内生文化动力，实现了从“送文化”到“种文化”的有机融合，让文化真正扎根社区、服务群众。