

政務智能問答 解決方案與“數字人”落地案例

專注於大模型垂直應用的人工智能企業



智能問答的規範化要求

一網通辦

一網統管

一網協同

城市大腦

交管局

城運中心

財政局

人社局

✓ 準確性要求

- 基於原始政策檔進行準確解釋，避免誤導。
- 對於複雜問題，應提供詳細的解答，包括辦理時間、地點、流程等。

✓ 規範性要求

- 答復應使用規範的公文語言和格式
- 答復內容應條理清晰，邏輯嚴密，易於理解和接受。

✓ 溯源性要求

- 答復內容應有據可查，便於及時完善與更新內容。



智能問答的現存痛點

檔內容解讀的深度與廣度：政務檔通常包含大量法律條文、專業術語和複雜的邏輯結構，現有的智能問答系統難以達到深入理解的程度。

同義問法拓展的局限性：用戶問詢表述方式、不同地區語言習慣、相同內容表達方式有別，現有的智能問答在識別和理解同義或近義問法上存在局限。

解析意圖識別的精准性：用戶問詢隱含多重意圖，特別是當問題表述含糊或資訊不全時，現有智能問答很難準確判斷用戶最迫切的需求點。

基於政務各類政策業務流程資訊，通過大模型能力搭建政務智能問答知識庫，面向市民提供政策解讀與諮詢問答

痛點1：知識庫人工整理難

面對政府各職能部門的政策法規和常見問題處理流程等材料管理，非規範化、可利用率低等情況往往成為數據堵點

痛點2：政務問答全自動難

現有的半自動化政務問答場景，對市民諮詢問題不能有效解決，仍需要轉人工或12345，重複工作流程使得人力成本增加

痛點3：通用大模型幻覺

針對規範性檔、行政審批流程等不同情況，如何合規、準確輸出回答，避免因大模型幻覺引發風險發生



蜜巢大模型+政務知識庫=政務智能問答



1、政務知識庫

- 根據宣傳文檔、內部資料等，構建政務知識庫，系統自動解讀出系列問答知識點。

2、智能問答

- 通過對話式交互，自動識別諮詢人核心訴求，並檢索專業知識庫，指導大模型理解總結後，進行專業答復，有效避免大模型幻覺。

3、智能應用

- 大模型能力介面方式，可應用在政務網站、微博、公眾號、App及辦事大廳等平臺中



面向單位：一網統管、一網通辦、一網協同、城市大腦、交管局、城運中心、財政局、人社局

一是 RAG多模態識別、解析

- 客戶提供內部政策業務的檔流程資料，按客戶要求獲取外部定向信源的政務公開信息，搭建政務智能問答知識庫



二是 RAG多模態檢索

- 針對政策資訊特徵，基於大模型進行定制演算法調整，可以面向相關的各類政策特徵進行有效的分析和理解
- 針對對外市民諮詢及對內政策查詢，使用對應數據進行模型訓練並進行業務偏向性調試，並基於輸入的政策資訊進行知識管理體系構建



以“蜜巢大模型”為基座，結合自然語言處理、檢索增強生成、虛擬數字人等技術，構建“智能諮詢+流程引導+**精准服務**”的政務服務新模式

一是 **智能知識庫體系**。全面梳理政策法規、辦事流程、常見問題等資訊，構建動態更新的政務服務知識庫，實現政策檔的結構化管理與智能關聯，有效解決資訊孤島問題。 **（客戶提供 2100+事項知識庫）**

中华人民共和国残疾人证申请表

省（自治区、直辖市）		市（地）		县（市、区）	
------------	--	------	--	--------	--

申请人基本情况	姓 名		性 别	民 族		婚 否	贴照片处 （两寸 近期免冠 白底彩照）	
	出生年月		籍贯			文化程度		
	身份证号							
	户籍地址	_____ 乡（镇、街道）_____ 村（社区）_____						
	现住址	_____ 乡（镇、街道）_____ 村（社区）_____						
	邮 编		联系电话					
监护人或联系人	姓 名		与申请人关系					
	联系电话							
申请类型		1. 新申请（监护人证明材料粘贴在申请表后面） 2. 换领申请 3. 补办申请						
申请人或监护人签名								

知识库内容汇总表 (1112条)					
序号	所属部门	所属事项	问题	解答	来源
1	市市场监督管理局	农药经营许可证核发	经营场所有什么需要注意的?	有不少于二十平方米的经营场所、不少于五十平方米的全封闭场坪,并与其他商品、生活区域、饮用水源有效隔离;兼营其他农业投入品的,应当具有相对独立的农药经营区域 农药经营者应当具备下列条件: (一)有农学、植保、农药等相关专业中专以上学历或专业教育培训机构五十六学时以上的学习经历,熟悉农药管理规定,掌握农药和有害生物防治专业知识和,能够指导安全合理使用农药的经营人员; (二)有不少于三十平方米的经营场所、不少于五十平方米的全封闭场坪,并与其他商品、生活区域、饮用水源有效隔离;兼营其他农业投入品的,应当具有相对独立的农药经营区域; (三)营业场所和全封闭场坪应配备通风、消防、防雨等设施;有与所经营农药品种、类别相适应的货架、柜台等展示、陈列的设施设备; (四)有可追溯性电子信息管理系统和用于记录农药购进、储存、销售等电子台账的计算机管理系统; (五)有进货查验、台账记录、安全管理、安全防护、应急处置、环保管理、废弃物处置等制度文本;配备必要的设施设备,例如防溢漏设施、	市市场监管局
2	市市场监督管理局	农药经营许可证变更	农药经营者应当具备什么条件?	(一)有农学、植保、农药等相关专业中专以上学历或专业教育培训机构五十六学时以上的学习经历,熟悉农药管理规定,掌握农药和有害生物防治专业知识和,能够指导安全合理使用农药的经营人员; (二)有不少于三十平方米的经营场所、不少于五十平方米的全封闭场坪,并与其他商品、生活区域、饮用水源有效隔离;兼营其他农业投入品的,应当具有相对独立的农药经营区域; (三)营业场所和全封闭场坪应配备通风、消防、防雨等设施;有与所经营农药品种、类别相适应的货架、柜台等展示、陈列的设施设备; (四)有可追溯性电子信息管理系统和用于记录农药购进、储存、销售等电子台账的计算机管理系统; (五)有进货查验、台账记录、安全管理、安全防护、应急处置、环保管理、废弃物处置等制度文本;配备必要的设施设备,例如防溢漏设施、	市市场监管局

[illegible]

舊系統導出 (常見問題)

辦事指南 + 所需資料 + 需填表格

事項庫導出（内部數據）

以“蜜巢大模型”為基座，結合自然語言處理、檢索增強生成、虛擬數字人等技術，構建“智能諮詢+流程引導+精准服務”的政務服務新模式

二是 **全鏈路技術支撐**。包含應用開發、演算法優化、場景相容等核心技術模組，全方位保障政策諮詢解讀的準確、嚴謹、高效，**幫助用戶理解每個回答的依據，加強其可解釋性。**



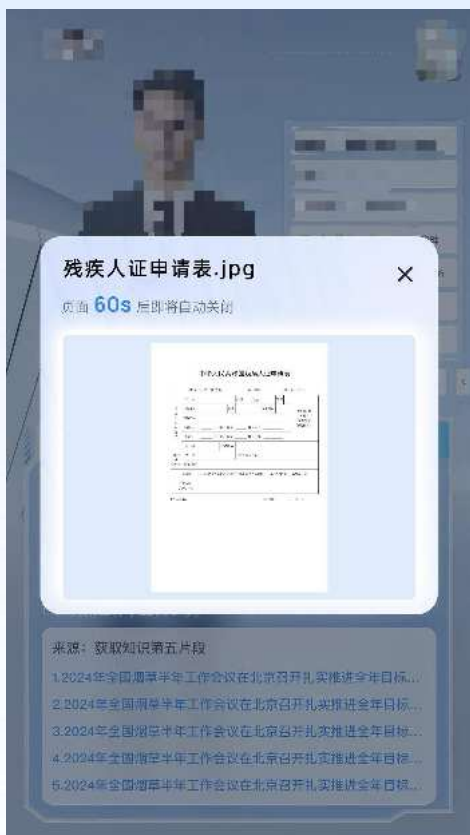
智能諮詢



依據可查



資料模版



表格列印

以“蜜巢大模型”為基座，結合自然語言處理、檢索增強生成、虛擬數字人等技術，構建“智能諮詢+流程引導+精准服務”的政務服務新模式

三是 數字人交互終端。數字人一體機在ASR（自動語音識別）和TTS（文本語音合成）方面表現出色，結合2D 虛擬人視覺引擎、多模態交互引擎、多模態拾音演算法精准捕捉聲源，硬體一體化設計，開箱即用、運行穩定。



場景類型	準確率	行業水準	技術優勢
靜音場景	98%	92-95%	自適應能量門限演算法（檢測低至 - 40dBFS 微弱信號）
通用場景	95%	88-92%	多模態時空對齊技術（回應延遲 25ms 級）
高噪場景	90%	75-80%	雙流神經網路 + 唇動補償（85dB 環境下仍保持 92.1%）

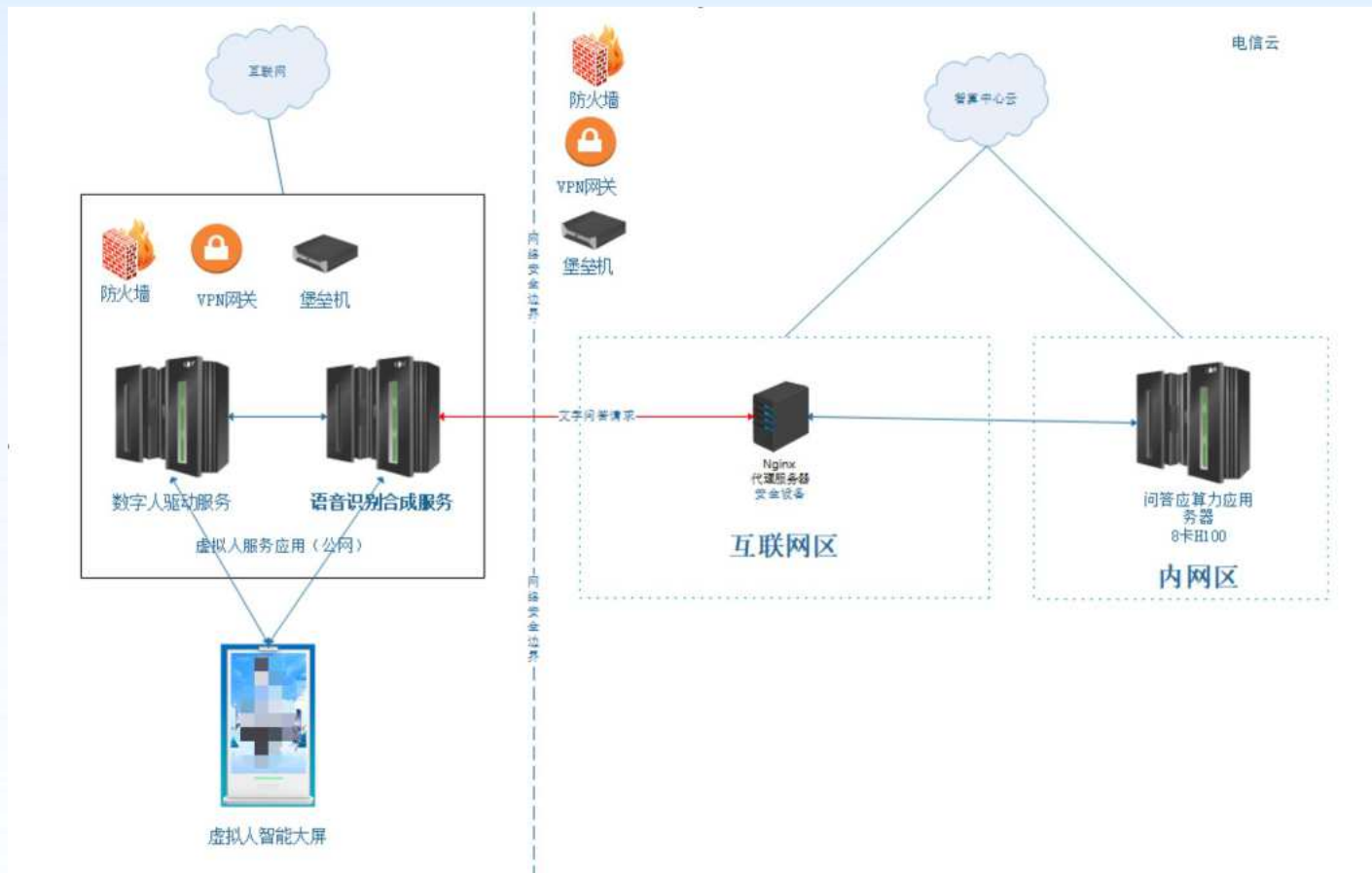
以“蜜巢大模型”為基座，結合自然語言處理、檢索增強生成、虛擬數字人等技術，構建“智能諮詢+流程引導+精准服務”的政務服務新模式

四是 **安全部署體系**。實現國產化适配與分級許可權管理，經過多環境部署驗證，**為系統的穩定運行和數據安全保駕護航。**

本地化部署“模型、應用”

回應時間不超過“2秒”

最大支持“21個”併發



感謝您的觀看!

智能共創未來 AI For Future



網址: www.midu.com

地址: 上海市浦東新區張衡路198弄10號樓301AB、401

電話: 400-600-7505

