



麒典 AI

QIDIAN INTELLIGENT TECHNOLOGY

INDUSTRY AI SOLUTION · PUBLIC SECTOR

政府与事业单位 AI 解决方案

从政策、事项、办公到公共服务，把 AI 接进真实履职闭环。

先做一项能验收的高频任务，再把知识、流程、权限、安全
与运营机制复制到更多部门。

先做一个能验收的公共服务闭环

政府与事业单位不缺平台，难的是政策、材料、流程、数据、岗位与公众体验没有跑在同一条链上

麒典不建议从“建设一个全能政务大模型”开始。更稳妥的路径，是选择一个反复发生、对象清楚、资料可取得、法定责任明确、结果能复核的任务，把输入、知识、规则、模型、人工审核、系统动作和反馈做成最小闭环。

AI 可以辅助履职，不能接管法定责任

政策解释、材料预检、诉求归类和公文草稿可以提效；许可、处罚、资格、资金、诊断与正式发布仍由法定或授权岗位决定。

01 一个任务 高频、边界清楚、能回放、能验收。	02 一套基线 权威资料、流程规则、权限与责任。	03 一组硬闸 错误、越权、失败、投诉与人工接管。
不从模型采购开始：先回答谁使用、解决什么、依据在哪里、哪些动作不能自动化、如何投诉纠错、什么才算通过。		

四类任务，四种治理强度

同一个模型不能用同一套权限处理内部整理、公众服务和行政决定

L1 · INTERNAL PRODUCTIVITY

内部提效

制度检索、材料整理、会议纪要、公文草稿、报表归集。优先只读旁路验证；未公开资料不进入未经批准的公共工具。

L2 · ASSISTED ANALYSIS

辅助分析

诉求归类、政策比对、异常线索与风险提示。系统展示证据和待核结论，由责任岗位判断。

L3 · PUBLIC SERVICE

公众服务

政策问答、办事导引、材料清单和进度说明。必须带来源、版本、条件与转人工路径，不承诺审批结果。

L4 · LEGAL / HIGH IMPACT

法定与高影响决定

许可、处罚、救助、拨付、录用和诊断不得由模型独立决定；只能在法定授权和严格规则下辅助。

选项越靠近公众权益和法定权力，自动化权限越低，证据、审批、日志、申诉和人工接管要求越高。

五类一手依据，落到五条设计规则

外部政策与官方案例用于通用方法，不是麒典客户成果

国务院数字政府建设 + “高效办成一件事”

以履职、事项流程、跨部门协同和公众体验为主线；进入第7页事项协同与第11页架构。

《政务数据共享条例》

先目录、标准、数源、用途、责任和安全，再谈 AI；进入第11页数据与集成层。

《生成式人工智能服务管理暂行办法》与《网络数据安全管理条例》

合法来源、最小必要、生成标识、内容处置、委托边界与日志；进入第14页安全控制。

英国政府 AI Playbook 2025

目标、用户、采购、隐私、安全、伦理、治理与持续运营同一闭环；进入第12—13页实施验收。

新加坡 GovTech Pair 与 AIBots

受控入口、政府场景化、内部知识 RAG、护栏与团队共享；进入第6页知识导办与第11页架构。

五条规则：从真实任务开始；权威资料可追溯；公众服务有人工兜底；高影响决定不自动化；上线后持续监测、投诉、纠错和退出。

七类高价值业务场景

从真实任务进入：谁使用、依据什么、系统做什么、最后由谁负责

场景	典型问题	系统输出	最终责任
政策知识与办事导引	政策多、版本变、适用条件复杂	引用、条件、材料、路径、拒答与转人工	政策/业务部门
“一件事”跨部门协同	材料重复、节点分散、退回难解释	预填、预检、提醒、跟踪与反馈闭环	牵头与配合部门
机关办公与内部知识	检索慢、纪要散、督办靠人工	资料、纪要、公文草稿、任务与复核	办公室/承办人
12345 与诉求协同	归类难、重复多、共性问题看不见	脱敏、摘要、聚类、建议与回访草稿	受理与承办部门
基层报表与治理台账	多头填报、字段不一、进度难跟踪	清单、标准、一次采集、校验与复用	数源与审核部门
公共内容与融媒体	资料分散、事实与敏感风险高	草稿、核验、审查、标识与留痕	编辑与签发人
事业单位专业服务	知识密集、流程复杂、专业责任高	检索、整理、草稿、提醒与专业复核	持证/专业人员

不是所有场景都需要大模型

材料校验和流程路由常由确定性规则完成，诉求分类可用专用模型，政策问答适合检索增强；页面漂亮不能替代权威来源和法定流程。

不做：无来源政策解释、自动承诺审批结果、自动资格判定、未经审核对外发布、涉密资料进入公共模型、绕过身份权限和档案制度。

政策知识与办事导引

真正的门槛不是“回答像不像”，而是依据是否现行、条件是否完整、错误时是否会停

01 资料准入 发布机关、效力、地域、时间、权利与密级	02 版本治理 现行、修订、废止、冲突和更新责任	03 检索引用 条款、适用条件、材料和办事入口	04 风险控制 拒答、转人工、敏感与提示注入	05 反馈运营 问题集、错误单、更新、复测与下线
---------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

面向企业群众 输出带来源和版本的政策解释、个性化材料清单、前置条件、办理路径和责任窗口；不承诺批准、补贴或资格。	面向工作人员 提供政策检索、条款比对、历史版本、审查要点和答复草稿；复杂适用情形由业务人员确认。
--	--

必测问题：过期政策、地域差异、条件缺失、冲突文件、诱导提问、无依据问题、敏感个人信息和模型服务中断。

没有引用、条件不完整或资料冲突时，系统应明确说“不确定”，展示缺口并转人工，而不是补全一个听起来合理的答案。

“一件事”不是一个聊天窗口

以企业和群众视角组织流程，让材料、数据、部门、节点与反馈真正协同

01 事项标准 统一名称、条件、表单、材料和结果。	02 数据复用 共享可得不重复提交，来源用途可追溯。	03 流程协同 牵头、配合、节点、时限、例外清楚。
04 智能辅助 预填、预检、缺项提醒和进度说明。	05 法定决定 受理、审查、批准与发证由岗位完成。	06 反馈闭环 好差评、12345 与办件数据进入复盘。

AI 的价值在“减少来回”，不是替人审批

真正应该验收的是材料是否少交、问题是否提前发现、节点是否看得见、退回是否说得清、跨部门协同是否形成闭环。

材料预检只能提示完整性与明显冲突，不等于正式受理或审查结论；任何自动写回都必须有身份、审批、幂等、日志和回退。

机关办公、会议与督办

把资料、决定、任务和责任接起来，同时守住未公开信息和审签边界

会前资料 按权限调取议题、政策、历史决定和待办，生成资料缺口清单；不代替承办部门提交正式意见。	会中记录 在批准环境内转写，标记发言、决定、待核问题和责任人；敏感会议可完全禁用外部转写。
会后督办 形成纪要草稿、任务、时限和依据，由指定人员复核签发，再写入督办或办公系统。	公文辅助 检查格式、引用、一致性和材料完整性；政策立场、事实认定和正式发布必须人工审签。

数据	未公开信息不进入未经批准的公开工具，音频与文本按密级和期限处理。
身份	谁可查、谁可编辑、谁可签发、谁可回写分别授权，默认最小权限。
失败	转写或模型不可用时保留原始资料，停止自动分发，由承办人接管。
审计	记录资料版本、模型/规则、草稿、修改、签发、写回与撤回。

12345、诉求与基层治理

AI 负责整理证据和发现共性问题，承办、回复与解决结果仍由责任部门确认

诉求处理链

受理 → 脱敏 → 分类与摘要 → 相似诉求聚类 → 承办建议 → 人工派单 → 进度跟踪 → 回复草稿 → 审核回访 → 问题复盘

基层报表链

清单管理 → 字段标准 → 数源确认 → 一次采集 → 自动校验 → 异常提示 → 审核归档 → 多方复用

EVIDENCE

证据优先

原诉求、政策依据、承办过程、回复与回访可以互相追溯。

FAIRNESS

公平与申诉

不依据情绪或画像自动降低优先级，保留人工改派与申诉。

LEARNING

从个案到类案

聚类用于发现共性问题和流程缺口，不把相似当作事实相同。

不得在证据缺失或流程未完成时生成“已解决”结论；自动分类的错误率、人工改派率和弱势群体影响必须持续监测。

公共内容与事业单位专业服务

AI 生成的只是工作草稿，公共信任来自事实、专业责任、审签与可更正

资料准入 来源、版权、时间、密级 与使用目的	生成草稿 结构、摘要、图文、问答 与辅助材料	双重核验 事实政策 + 敏感版权与 个人信息	人工签发 授权人员审定、生成标识 与发布时间	运营处置 留痕、投诉、更正、撤回 和复盘
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

教育与科研 辅助教案、资料、学情和项目管理；评分、录取、学术结论 和伦理审查由专业人员决定。	医疗与公共卫生 辅助检索、随访草稿和资料整理；诊断、处方、分诊优先级 与专业结论由持证人员负责。
文化与公共场馆 辅助导览、预约、知识问答和内容生产；历史事实、版权、 未成年人和无障碍体验专项验收。	融媒体与公共传播 辅助选题、素材整理和草稿；政策、突发事件、公共安全与 舆情内容不得无人审核自动发布。
专业责任原则： AI 提供来源、比较、整理与草稿；法定、专业或伦理判断由有资质、有权限的人承担。	

从现有政务平台上生长

不为 AI 推倒重建政务服务、办公或业务系统，而是增加可治理的智能协同层

公共目标与责任层	事项、对象、法定职责、服务目标、风险与验收
服务与工作入口	政务服务网、移动端、大厅、热线、办公平台与业务系统
流程与规则层	事项流程、审批、审查要点、确定性规则、人工节点与例外
数据与知识层	政务数据目录、政策库、指南、档案、主数据、版本与血缘
模型与工具层	大模型、分类、语音、视觉、规则、检索、工作流与工具调用
集成层	统一身份、电子证照、共享交换、OA、档案、工单与业务办理
安全运营层	分区、最小权限、脱敏、日志、内容安全、标识、投诉、降级与退出

L1

只读回放

脱敏样本与历史任务，不写回生产系统。

L2

受控协同

生成建议和草稿，经人员确认后使用。

L3

审批写回

权限、幂等、审计和回退通过后开放。

数据原则：一数之源、目录先行、用途明确、最小必要；涉密、工作秘密、敏感个人信息和公众数据分域治理。

每一步都能停、能验、能退

不报脱离事项复杂度、系统环境和合规要求的固定周期

01 任务与风险 公共目标、对象、责任、数据和禁止边界。 产物：场景与风险分级	02 资料与流程基线 权威来源、目录、版本、权限和现状指标。 产物：基线与责任表	03 只读原型 用脱敏样本验证知识、规则与人工节点。 产物：原型与回放报告
04 红队与失败测试 错误、越权、隐私、注入、服务中断与投诉。 产物：测试记录与整改	05 并行试运行 新旧流程同时运行，记录差异与人工修正。 产物：试运行与反馈	06 受控上线运营 按角色开放，持续监测、接管、回退与退出。 产物：上线清单与运营制度

先证明“不会乱答、乱办、乱发”，再证明“能帮上忙”

错误政策、资料冲突、权限不足、接口失败、模型不可用、投诉和更正必须进入测试与验收。

验收不看演示效果

服务、知识、流程、系统、安全与运营六账分开，公共价值先写证据再填数字

维度	必须验证的内容
服务	真实用户能否完成任务，下一步、责任窗口和转人工路径是否清楚
知识	引用、版本、适用条件、冲突提示、无依据拒答和更新责任
流程	事项节点、材料、审批、补正、退回、归档与跨部门责任
系统	身份、权限、接口、并发、超时、补偿、日志、备份、回退与退出
安全	涉密、敏感数据、越权、注入、内容安全、生成标识、投诉与应急
运营	管理员、培训、人工接管、成本、问题复盘、模型与政策变化

服务价值

办理准备、咨询、等待、补正、转人工与满意反馈的变化

履职价值

检索、整理、分派、复核、督办和重复填报的变化

质量价值

错误答复、过期依据、漏项、误派、投诉与人工纠正的变化

治理价值

问题发现、跨部门闭环、数据复用和制度更新的变化

没有基线、样本量、统计周期、数据来源和责任部门确认，不对外承诺百分比、满意度、ROI 或回收期。

价值归因：采用同一事项、同一口径、同期或平行对照，单列政策调整、业务峰值、人力变化和系统改造等外部因素；由业务、数据、安全和财务共同确认。

安全控制与当前证据

只讲已存在的材料、Demo 和证据阶段，不拿行业样板或用户口述冒充政务项目结果

社区企业服务活动材料 已形成合作说明、活动通知、组织物料和宣讲提纲；仅证明材料已制作，不宣称活动已举办、到场人数或转化结果。	知识版本治理样板 可演示预置资料精确匹配、来源、版本提示、拒答与责任人。是本地受控 Demo，不是政务上线系统。
会议纪要工作台 可演示输入、结构化纪要、人工确认和服务失败处理。未找到在政府机关部署的证据。	政务导办行业方案 内部曾有行业研究条目；本方案已依据一手政策和官方案例重写，不沿用第三方手册的结果数据。

法定责任	许可、处罚、资格、资金、诊断、录用与正式发布不由模型独立决定。
数据边界	涉密、工作秘密、敏感个人信息和未公开资料不进入未经批准的公共工具。
失败与接管	知识冲突、无依据或模型不可用时停止自动回答，转人工或降级为受控检索。
完整审计	记录来源、版本、输入输出、人工决定、系统动作、投诉、更正与撤回。

当前未找到可公开证明麒麟已签约、上线或验收政府与事业单位 AI 项目的原件；政府机关授课口述也暂不进入本方案。

从一个真实任务开始

带来任务、样本、责任人和边界，先完成一次能验收的最小验证

真实任务

高频发生、影响服务或履职、当前问题明确。

真实样本

脱敏政策、指南、材料、工单、报表或会议资料。

责任人员

能确认来源、规则、例外、审核与验收结果。

自动化边界

哪些可以建议，哪些必须人工，何时停止服务。



预约一次公共部门 AI 项目研判

先判断任务值不值得做、资料与系统是否具备条件、合规边界和最小验证怎样设计，再决定后续投入。

商务联系：叶玉浩

无法识别二维码时，请联系本材料发送人。

首个合作交付：资料与数据目录、权限和责任表、现状基线报告、可回放原型、正常/异常/失败测试记录和双方确认的验收门槛。第一阶段只读、脱敏、旁路运行，不改动生产政务系统。

一手依据：国务院数字政府建设指导意见；“高效办成一件事”常态化机制；《政务数据共享条例》；《生成式人工智能服务管理暂行办法》；《网络数据安全管理条例》；UK Government AI Playbook 2025；Singapore GovTech Pair / AIBots。

来源用于通用方法与公共部门参照，不替代麒典客户项目、上线或成效证据；均可在国务院、国家网信办、GOV.UK、GovTech Singapore 等公开渠道核验。完整网址与核验说明见配套研究底稿。