



家门口办事 一句话搞定

泉州大力推进 DeepSeek 大模型融入政务服务,智能终端数字人“小泉”上岗,提供更高效、便捷、智能服务

■海都记者 柳小玲 文/图

“能听会说、有问必答。”3月19日,记者获悉,泉州市政务服务中心创新推出政务服务智能终端数字人“小泉”,已覆盖中心市区24小时服务圈的首批66台政务服务一体机,集成智能语音问答、智能语音打印、一键查询等功能,实现“家门口办事、一句话搞定”,让政务服务更贴近群众生活。

据悉,为进一步方便企业和群众办事,提升企业和群众的获得感和满意度,日前,泉州市行政服务中心管委会牵头各县市区政务服务中心,结合当地政务服务优势、企业和群众需求,大力推进 DeepSeek 大模型融入政务服务。

“小泉”反应精准迅速 本周内将再推出118台

19日下午,记者来到泉州市政务服务中心大厅见到,这里共有7台政务服务一体机推出了“能听会说、有问必答”的政务服务智能终端数字人“小泉”。

“您好呀!小泉为您服务。政务办事我在行,有事您说话,若无需帮助,可点击退出或关闭本窗口。”记者来到其中一台政务服务一体机旁见到,市民张女士一靠近机台,“小泉”就发出声音了。“我要打印不动产证明。”张女士通过语音,告知“小泉”此趟所需办理的业务,“小泉”反应迅速,立即语音回复,精准跳转到相关业务页面。

通过多轮的语音对话后,张女士成功完成不动产证明的打印。“反应迅速,也精准地找到了我想要办理的业务,很方便,几乎不用动手就能完成。”市民张女士说道。

值得一提的是,此次推出的政务服务智能终端数字人“小泉”,不只在政务服务中心推出,离服务

中心较远的市民群众,在家附近安装有政务服务一体机的点位就可实现相关业务办理。

在鲤城区临江街道伍堡社区义全街356-2号的泉州市政务服务中心24H自助服务区内,也有数字人“小泉”,方便了周边群众办理相关业务。记者见到,家住伍堡社区的居民叶先生,通过上述一番语音对话操作后,一份医保参保明细就打印出来了。“太方便了,现在打印医保参保明细,不用再前往市、区两级的政务服务中心打印,在家门口就能完成。”叶先生说。

“本月初,我们就已率先在中心市区22台政务服务一体机内推出政务服务智能终端数字人‘小泉’,截至目前,已推出66台,这周内还将在118台一体机内实现。”市行政服务中心管委会相关负责人进一步介绍。中心市区共有300多台一体机,这一两个月将分批陆续推出,很快实现全覆盖。



▲伍堡社区义全街24小时自助服务区

◀群众通过“小泉”办理相关事项

▶政务服务智能终端数字人“小泉”



语义纠错“精准匹配” 公众号将上线“小泉”

据介绍,数字人“小泉”主要是通过搭载 DeepSeek 自研 NLP(自然语言处理)引擎,支持多轮对话、模糊语义识别、方言适配。群众无需刻意组织语言,像聊天一样提问即可。

“目前,‘小泉’已集成不动产登记证明、公积金缴存证明、医保参保信息在线查询打印及养老保险查询

等高频政务服务。”泉州市行政服务中心网络技术科相关负责人介绍道。市民群众只需说出“查不动产证明”“打公积金缴存记录”“印医保参保明细”等指令,“小泉”就能即刻响应,查询一核验一打印全程语音交互完成,所需材料立等可取。“语音指令可直达需求,‘小泉’能实现精准

政务服务。”

“语音对话功能,尤其对残疾人特殊群体很友好,无需按键,通过对话就能快速找到想要的业务,并完成办理。”该相关负责人说道。

而结合工作实际,充分考虑到群众口误或表达不清、视觉障碍等情况,“小泉”还上线语音优先、智能纠错等功能,实现自动播报

操作反馈、主动引导补充信息,减少群众办事过程的重复操作,实现快速办成。

“本周内,‘泉州政务服务’公众号也将上线数字人‘小泉’,之后我们也将进行对接,将所有事项接入该平台,届时,办理政务相关业务会更加便捷,只要在手机上与‘小泉’对话,即可完成办理。”该相关负责人表示。

全市政务服务自助终端将全面接入 DeepSeek

据悉,目前,市、县两级政务服务中心利用 DeepSeek 大模型智能化升级政务服务系统,推出鲤城“AI智能政务助手”、丰泽“小丰”、洛江“洛易办”、泉港“AI政务咨询助手”、石狮“狮慧办”、晋江“晋快办”、南安“小南智办”、惠安“惠办事”、安溪“智安

安”、永春“小咏”、德化“德小智”、经济开发区“小濛”、台商投资区“AI智能服务系统”等,为企业和群众提供更加高效、便捷、智能的政务服务。

“通过依托 DeepSeek 大模型的先进自然语言处理技术,实现方言、模糊表述的精准识别,依托

DeepSeek 大模型的多轮对话引擎与场景化预训练模型,突破传统问答机械回应的局限,主动预判企业和群众需求。”该相关负责人介绍。此次创新推出政务服务数字人、打造智能导询平台、升级“掌上办”平台,为企业和群众提供秒级响应、全天候、多场景

的智慧政务服务。

接下来,泉州将把政务服务智能终端数字人“小泉”逐步覆盖至县、镇、村,实现全市政务服务自助终端全面接入 DeepSeek,同时,持续深化“AI+政务”融合,依托 DeepSeek 技术拓展更多便民场景,不断提升政务服务智能化水平。

强化食品安全全链条监管

中办、国办发布意见,部署21条食品安全监管举措

A02

泉州市区8座人行天桥启动改造

整个工期将持续至5月

A03