

大语言模型赋能政务智慧化服务——以 DeepSeek 为例

周俊

衢州市人力资源和社会保障局，浙江省衢州市，324000；

摘要：随着人工智能技术的快速发展，大语言模型在各个领域展现出巨大的应用潜力。政务智慧化服务是提升政府治理能力、优化公共服务供给的重要方向。本文以 DeepSeek 这一大语言模型为例，深入探讨大语言模型如何赋能政务智慧化服务。首先阐述政务智慧化服务的内涵与发展现状，分析大语言模型的技术特点与优势，接着详细论述 DeepSeek 在政务智慧化服务中的具体应用场景，包括政策解读、民众咨询解答、智能政务服务助手等方面，然后探讨应用过程中面临的挑战，如数据安全、准确性等，并提出相应的应对策略，最后对大语言模型在政务智慧化服务中的未来发展进行展望。

关键词：大语言模型；政务服务；DeepSeek

DOI：10.69979/3041-0673.25.06.020

政务服务是国家治理体系的重要组成部分，其效率和质量直接关系到民众的满意度和政府形象。在信息技术迅猛发展的时代，政务智慧化成为必然趋势。大语言模型的出现为政务智慧化服务提供了新的思路和技术手段。DeepSeek 作为大语言模型中的典型代表，具有独特的功能和性能，其在政务领域的应用有望推动政务服务向更智能、高效、便捷的方向发展。

1 政务智慧化服务的内涵与发展现状

政务智慧化服务是指利用现代信息技术（如人工智能、大数据、云计算等），对政务服务流程进行全面优化、创新，以提高政务服务的效率、质量、透明度和可及性^[1]。它旨在实现政务服务的精准化供给，满足民众多样化的需求，同时提高政府决策的科学性和民主性。

政务智慧化服务的发展现状。一是服务渠道多样化。当前各地政府积极打造政务服务网站、移动政务 APP、政务服务热线等多种服务渠道。例如，许多省份推出了自己的政务服务 APP，整合了办事指南、在线申报、办事进度查询等功能，方便民众随时随地办理政务事项。二是技术应用逐步深入。大数据技术在政务领域得到一定应用，可用于分析民众办事需求、行为模式等。云计算为政务信息系统的建设和运行提供了强大的计算资源支持。部分地区也开始尝试引入人工智能技术，如智能客服初步用于解答民众的简单咨询。三是跨部门协同初见成效。在一些地区，不同政务部门之间的信息共享和协同工作机制正在逐步建立。例如，在企业开办服务中，工商、税务、社保等部门通过数据共享和流程整合，实现企业开办事项的“一网通办”。然而，政务智慧化服务仍然面临着一些挑战，如服务内容的精准性不足、

不同渠道之间服务的一致性较差、民众咨询解答的智能化水平有待提高等^[2]。

2 大语言模型的技术特点与优势

大语言模型的技术特点有以下三方面。首先大规模的语料预训练。大语言模型是基于海量的文本语料进行预训练的^[3]。例如，DeepSeek 可能在大规模的百科知识、新闻报道、学术文献等语料上进行学习，从而能够掌握丰富的词汇、语法和语义知识。其次强大的语义理解能力^[4]。大语言模型能够对输入的文本进行深度的语义分析。它可以理解自然语言中的复杂语义关系，识别词语之间的隐含关系，例如 DeepSeek 能够理解政策文本中的各种条款之间的逻辑联系。最后内容生成能力^{[5][6]}。大语言模型可以根据输入的提示文本生成自然流畅的回复。DeepSeek 能够针对用户的问题生成详细、合理的回答，无论是回答知识类问题还是创作类的文本生成任务。

大语言模型在政务智慧化服务中有其独特的优势。一是提高服务效率。大语言模型可以快速处理民众的咨询请求，减少民众等待时间。对于常见的政务问题，能够即时给出答案，而不需要民众长时间等待人工客服的回复。二是提升服务精准度。通过不断学习和优化，大语言模型能够准确地理解民众的需求并提供精准的答案。在政策解读方面，可以将复杂的政策条文转化为简单易懂的解释，使民众更好地理解政策的意图和影响。三是多语言支持能力。在多民族、国际化的地区，大语言模型能够提供多语言的政务服务。例如，DeepSeek 如果支持多种语言，就可以为不同语言背景的民众提供政务咨询服务，促进政务服务的包容性和公平性。四是

可扩展性和适应性。大语言模型可以根据政务领域的需求进行定制和扩展。它可以不断吸收新的政务知识、政策法规等内容，适应政务服务的动态变化。

3 DeepSeek 在政务智慧化服务中的具体应用场景

3.1 政策解读

首先是政策条文解析。政府出台的政策往往比较复杂，包含大量的专业术语和条款逻辑。DeepSeek 可以对政策条文进行解析，例如将经济调控政策分解为对企业、居民等不同主体的影响，对企业扶持政策中的税收优惠、补贴标准等内容进行详细解释。其次是政策趋势分析。基于对大量历史政策文本的学习，DeepSeek 可以对政策发展趋势进行分析。它可以比较不同时期同类型政策的变化，预测未来政策的走向，为政府决策和社会公众适应政策环境提供参考。例如，在环保政策方面，分析从早期的末端治理到现在的源头减排政策的演变趋势。

3.2 民众咨询解答

一方面办事流程咨询。当民众咨询如何在政务部门办理某项业务时，如办理营业执照的注册手续，DeepSeek 可以提供详细的步骤，包括所需材料、办理地点、办理时限等信息。它可以根据当地政务服务部门的具体要求进行个性化解答。另一方面是权益诉求咨询。对于民众关于自身权益保障的咨询，如劳动权益纠纷、社会保障政策执行等问题，DeepSeek 能够依据相关法律法规和政策规定给予解答。它可以通过分析类似案例，为民众提供应对建议。

3.3 智能政务服务助手

在政务服务过程中，经常需要撰写一些文档，如项目申请书、工作总结等。DeepSeek 可以作为智能助手，为工作人员提供文档生成的思路和框架，甚至可以直接生成高质量的初稿。例如，在撰写社区建设项目的申请书时，DeepSeek 可以根据项目类型、申报要求等生成包含项目背景、目标、实施计划等内容的申请书草稿。除此还可以数据挖掘与分析。在政务管理中，需要从大量的数据中挖掘有价值的信息。DeepSeek 可以对政务数据进行初步的分析，发现数据中的规律和潜在问题。例如，在城市交通管理方面，分析交通流量数据、交通事故数据等，为交通规划和管理决策提供支持。

4 DeepSeek 应用政务智慧化服务面临的挑战及应对策略

4.1 数据安全问题

政务服务涉及大量的敏感数据，如公民的个人信息、企业的商业机密、国家机密等。DeepSeek 在应用过程中需要访问和处理这些数据，如果没有严格的安全措施，数据可能面临泄露的风险。另外还有数据访问控制。确保只有授权的用户和系统能够访问政务数据是一个挑战。在 DeepSeek 的集成和运行过程中，需要建立完善的访问控制机制，防止数据被非法访问。

应对策略是强化数据安全保障。一是加密技术应用。在 DeepSeek 与政务系统交互过程中，采用先进的加密技术对数据进行加密。无论是在数据传输过程中还是存储过程中，确保数据的机密性和完整性。二是建立安全审计机制。对 DeepSeek 在政务系统中的操作进行安全审计，记录数据的访问、处理等操作，及时发现和处理安全漏洞。

4.2 准确性问题

准确性问题包括两方面。一方面是语义理解偏差。尽管 DeepSeek 具有强大的语义理解能力，但在政务领域仍可能出现语义理解偏差的情况。例如，一些特定的政务术语可能有不同的解读，DeepSeek 可能会给出错误的回答。两一方面是知识更新滞后。政务领域的政策法规不断更新，DeepSeek 如果不能及时更新知识库，可能会导致回答的准确性下降。例如，新的税收政策实施后，如果 DeepSeek 没有及时纳入相关信息，在解答税收相关咨询时就会出现错误。

提高准确性也包括两方面。一方面优化语义理解算法。深入研究政务领域的特定语义，在 DeepSeek 的语义理解算法中融入政务领域的知识和规则，减少语义理解偏差。两一方面实时知识更新。建立与政务部门知识更新机制相连的通道，确保 DeepSeek 能够及时获取新的政务知识和政策法规，对知识库进行实时更新。

4.3 可解释性问题

政务咨询依据难以解释。在政务智慧化服务中，如使用 DeepSeek 进行政策解读或咨询解答时，其给出的答案可能是一个复杂的自然语言文本。但有时难以解释其回答的依据，这对于政务决策的透明性和民众对服务的信任可能产生影响。需要在政策解答时增强可解释性。一是构建解释模型。开发专门的解释模型，将 DeepSeek 的回答与政务领域的知识、数据和规则进行关联，以便能够清晰地解释回答的依据。二是人工审核补充。对于重要的政务咨询服务，可以采用人工审核和补充的方式，在 DeepSeek 的回答基础上，由政务专业人员对回

答的依据进行补充说明。

5 大语言模型在政务智慧化服务中的未来展望

5.1 深度融合政务服务

构建一站式政务服务平台。未来大语言模型有望深度融合一站式政务服务平台，实现政务服务的全流程智能化。从民众的咨询、业务办理申请到审批结果的通知等各个环节，都能得到大语言模型的支持，提高政务服务的整体效率和质量。实现个性化政务服务定制。根据民众的办事历史、个人特征等信息，大语言模型可以为民众提供个性化的政务服务定制。例如，为一个经常办理企业注册的创业者提供个性化的政策推荐和服务流程优化建议。

5.2 推动政务决策智能化

政策模拟与评估。大语言模型可以在政务决策中发挥更大的作用，通过对政策进行模拟和评估，为政策制定者提供科学的决策依据。它可以模拟政策实施后的各种可能情况，分析政策对不同群体的影响，从而提高政策的有效性。应急决策支持。在突发公共事件等紧急情况下，大语言模型可以快速整合各方面的信息，为政务应急决策提供支持。例如，在自然灾害发生时，它可以协助政府部门制定救援方案、调配资源等。

5.3 拓展政务服务范围

基层政务服务的智能化。大语言模型可以应用到基层政务服务中，解决基层政务人力不足、服务水平参差不齐的问题。例如，在农村地区的政务服务中，为村民提供政策咨询、办事指导等服务。跨境政务服务探索。在跨国事务和全球化背景下，大语言模型可以为跨境政务服务提供支持。如在国际人才交流、跨国企业注册等方面的政务服务，促进国际间的交流与合作。

5.4 促进政务信息公开与透明

增强政务信息公开度。大语言模型如 DeepSeek 可以协助政府更全面、准确地公开政务信息。通过自然语言生成技术，它可以将复杂的政务数据、报告转化为通俗易懂的文本，使民众更容易理解政府的工作和决策。例如，在财政预算公开方面，DeepSeek 可以生成详细的预算解读，解释预算分配的依据、重点项目的资金安排等，提高预算的透明度和民众的参与度。实时信息更新与发布。政务信息往往具有时效性，需要及时更新和发布。大语言模型可以集成到政务信息发布系统中，实现

信息的实时更新和自动化发布。无论是政策调整、项目进展还是突发事件应对，都能通过大语言模型快速生成并发布相关信息，确保民众能够第一时间获取最新政务动态。

5.5 提升民众参与感与满意度

增强民众互动体验。大语言模型可以应用于政务互动平台，提升民众的参与感和满意度。通过智能对话系统，民众可以方便地提出意见和建议，而 DeepSeek 则能够即时回应，提供个性化的反馈。这种即时的互动体验可以增强民众对政务服务的信任和满意度。民众意见分析与反馈。大语言模型还可以对民众的意见和建议进行分析，提取出关键信息和共性问题，为政府决策提供参考。同时，它还可以生成针对性的反馈报告，向民众解释政府采取的措施和计划，增强政务服务的透明度和公信力。

6 结语

大语言模型如 DeepSeek 在政务智慧化服务中具有巨大的潜力。它可以从政策解读、民众咨询解答、智能政务服务助手等多个方面提升政务服务的水平。然而，在应用过程中也面临着数据安全、准确性、可解释性等挑战。通过采取强化数据安全、提高准确性、增强可解释性等应对策略，可以更好地发挥大语言模型在政务智慧化服务中的作用。展望未来，大语言模型将在深度融合政务服务、推动政务决策智能化、拓展政务服务范围等方面不断发展，为实现政务服务的现代化、智能化和高效化做出更大的贡献。

参考文献

- [1] 周玄. 论“智慧政务”与“数字政府”的互动关系[J]. 中国管理信息化, 2021.
- [2] 电子科技大学. 智慧蓉城背景下成都市政务服务热线建设问题与对策研究[D]. 电子科技大学, 2023.
- [3] 李舟军, 范宇, 吴贤杰. 面向自然语言处理的预训练技术研究综述[J]. 计算机科学, 2020.
- [4] 袁毓林. ChatGPT 等大模型的语言处理机制及其理论蕴涵[J]. 外国语(上海外国语大学学报), 2024.
- [5] 马君锡, 王小刚. 大语言模型在社交媒体文本生成领域的应用研究——以小红书平台为例[J]. 新媒体研究, 2024.
- [6] 刘静, 郭龙腾. GPT-4 对多模态大模型在多模态理解、生成、交互上的启发[J]. 中国科学基金, 2023.