

类别：A 类

汉中市财政局

签发人：刘永强

汉财建函〔2025〕20 号

对政协市六届四次会议第 169 号提案的答复函

杨帆委员：

您提出的《关于运用 AI 客服技术降低汉中市财政资金投入的提案》（第 169 号）收悉。现答复如下：

一、基本情况

汉中 12345 政务服务便民热线(以下简称汉中 12345)，于 2018 年 1 月 9 日起正式上线运行，主要受理、汇集分析、协调督办市民提出的咨询、求助、投诉、举报、意见建议等非紧急类民生事项。目前，汉中市大数据服务中心负责汉中 12345 政府热线日常运维工作，采取话务服务外包模式提供话务接听、工单转派、结果审核、满意度回访等工作。同时，负责对市大数据服务中心需求的热线相关数据进行统计分析，按期形成热线日报、周报、月报等各类报告。

近年来，我局安排专项经费用于汉中 12345 政务服务便民热

线日常运维，有效保障服务便民热线服务质量，不断提升了政务服务质量。市大数据服务中心建立了智能知识库，现已收录知识8000余条，根据录入要素持续更新，话务员在解答群众诉求的过程中，通过查询知识库，可以自动弹出相关知识指引，实现群众诉求的高效解答，“一次解答率”达53.5%。同时，引入DeepSeek大模型，通过依托数据挖掘技术，实时分析群众诉求，自动识别高频诉求与紧急事件，已实现热线日反馈报告、周分析报告的自动生成。

二、存在问题

针对您的提案，我局与市数据局进行了充分沟通，认为引入智能客服能够缩短响应时间、提升工单处理速度，释放人力压力、减少人工误判率，能更好的发挥汉中12345政务服务便民热线作为政府与群众、企业间的“连心桥”作用，但在推动智能客服落地的过程中，目前面临着如下问题：

一是技术层面还达不到替代人工的条件。汉中12345政务服务便民热线受理范围较其他专业性热线更加广泛，涉及生态环境、人资社保、市场监管、矛盾纠纷、城市管理等群众生产生活的方方面面，诉求具备一定复杂性，不同的事项有不同的办理流程、依据不同的法律法规，且存在方言问题，需要话务人员耐心引导、反复确认、理解群众“言外之意”，高度依赖人工客服的沟通技巧，AI客服暂时无法完全替代人工完成全流程响应，同时在筛查环节产生的信息补录、诉求修正等工作，也需人工二次核验，形成了

“技术辅助反增负担”的现实困境。

二是投入成本较大。部署 AI 客服涉及硬件采购（如服务器集群）、软件定制开发（需适配政务系统接口）及高精度语音识别模块采购，需部署大量的算力才能达到与人工客服同样的反映速度与处办效率，特别是诉求热点、政策等客观因素的变化需定期升级算法模型，还需要专门的 AI 工程师团队进行系统维护和故障排除，初始投入和后期维护成本较大。

三、下一步打算

感谢您对政府便民服务热线工作的关注 and 高质量建议，我局将继续加强与市数据局的沟通衔接，在 AI 客服技术能够满足 12345 政务服务便民热线工作需要的情况下，积极为热线运行加入更多智能化应用，不断提升运转效率，进一步提升财政资金使用质效。

以上答复如有什么意见，请与我局联系。感谢您对财政工作的关心和支持，希望今后继续支持财政工作。



（联系人：刘旭，电话：2522677）

抄送：市政协提案委，市政府督察室。
