深圳市南山区机器人应用场景征集表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求名称** | 政务服务机器人 | | |
| **应用场景** | 传统的技术手段在实现政务咨询、政务导办、业务办理等方面存在诸多限制，主要原因有：  （一）政务咨询方面。政务咨询时因工作人员数量有限、政策信息更新延迟，会出现无法及时回复群众的情况。  （二）办事导引方面。智能导办服务缺失，需要人工进行办事指引，工作量较大、效率有待提高。  （三）业务办理方面。目前政务服务大厅依赖人工进行业务受理和材料收取，无法为群众提供24小时不间断的办事服务。 | | |
| **具体需求** | （一）政务服务机器人（咨询导办类型）  具备智能语音交互功能，能迅速识别并理解办事群众的问题，基于业务办理流程、窗口位置、政策法规等知识内容，迅速为群众提供问题解答、引导办事群众到窗口进行业务办理。  1.智能咨询。通过与办事群众进行文字交流、语音交流，识别办事群众的问题内容和关键要素，通过知识库对比分析总结回答内容、反馈答案信息给申请人。（要求语音识别准确率不低于95%，语音应答响应速度不低于3秒）  2.办事导引。通过识别办事群众的办事意图和关键信息，向办事群众介绍办事流程、办事材料等，并引导客户进入相应业务窗口进行业务办理。（要求办事意图识别准确率不低于95%，办事导引的准确率不低于95%）  （二）政务服务机器人（业务办理类型）  具备业务办理导引功能，能为企业群众提供政务服务办事服务。通过语音交流的方式，引导申请人进行核验人证相符、验证证件原件、文件扫描上传、接收纸质材料等，并在业务正常办理后打印纸质回执给申请人，以此实现24小时为群众提供业务办理服务。（要求语音应答响应速度不低于3秒，集成人脸识别、证件扫描、电子签章等功能，支持接收纸质文件、打印纸质回执等业务服务） | | |
| **拟投入资金（万元）** |  | **拟建设周期** | 一年 |
| **应用现状** | 南山区坚持以“互联网+政务服务”改革为导向，全面构建“网上大厅为主、自助终端为辅、实体大厅为补”的政务服务大格局，致力打造政务服务的“南山标准”，努力创建全国“互联网+政务服务”示范区。  但在政务服务大厅仍然会出现咨询人数过多、无法及时给申请人提供问题咨询和办事导引、无法为群众提供夜间的业务受理等情况，因此应用机器人技术、大模型技术等前沿技术，打造政务服务机器人为群众提供贴心的咨询服务、24小时不间断的办事服务，有利于提升南山区政务服务水平、提升群众满意度。 | | |
| **建设基础** | 暂无 | | |