



热烈庆祝 浙江省十二届人大五次会议 隆重召开
浙江省政协十一届五次会议

人工智能和互联网驱动下的 智慧政务服务

— 杭州图书馆 —

浙江省公共图书馆信息服务联盟

目 录

各地智慧政府服务措施	5
上海智慧政务“十三五”规划.....	5
深圳“智慧政务”助力现代服务型政府建设.....	7
无锡探索建立“互联网+公共服务”新模式.....	8
各国智慧政府服务措施	9
美国联邦政府智慧城市行动倡议.....	9
韩国“智能首尔”扩大电子政府影响力.....	10
新加坡改进政府数字服务.....	12
专家视点	13
人工智能应上升为国家战略.....	13
“互联网+政务服务”打造智慧政府的新路径.....	14
政府对人工智能时代的适应策略.....	15
智慧城市与城市创新.....	17

免责声明:

浙江“两会”专题信息产品由浙江省公共图书馆信息服务联盟各成员单位联合编辑。信息内容取自公开的报纸、图书、期刊、数据库资源以及各大主流网站,每份专题我们都准确标明来源和出处,摘选信息内容的真实性、准确性和合法性由发布单位负责。

本期专题由杭州图书馆编辑,如您需要更为详细的内容及跟踪报道,请与该馆联络。

人工智能和互联网驱动下的智慧政务服务



继 2015 年提出“互联网+”概念之后，国务院总理李克强在 2016 年全国人民代表大会第四次会议上的《政府工作报告》中提出“互联网+政务服务”，要求“大力推进‘互联网+政务服务’，实现部门间数据共享，让居民和企业少跑腿、好办事、不添堵。”借助“互联网+”，创新“互联网+政务服务”模式，充分运用大数据、云计算、物联网等信息化手段，打造高效便利、公开透明的政务服务体系，务实推动智慧政务，凸显为民服务本质，成为必经之路。电子政务在中国发展已经有 10 年的历史，政府信息上网到服务上网已经成为势在必行的转变，而在信息服务方面的不足，将严重影响政府门户网站对外服务能力，智能机器人能有效加强政府与公众间的交互沟通。提高门户网站服务能力的同时增强公众对政府服务的满意度，必将成为推广“互联网+政务服务”，构建服务型智慧政府不可或缺的一项组成部分。

智慧政府服务定义

“智慧政府服务”是电子政务发展到一定程度以后的高级阶段，是电子政务效率最大化，是政府从服务型走向智慧型的必然产物，它是“智慧城市”可持续发展的核心推动力，以电子政务为代表的“智慧政务”为主要内容，以信息化手段进一步提高政府工作效率，提高各级政府公共服务能力。通过智能化公共服务平台建设，能有效提升政府决策水平、提高政府公共服务质量，加快推进智慧产业及城市发展，促进“智慧政府”发展战略的顺利实现。概言之，智慧政府通过制定智慧政策，利用新兴技术，努力形成智慧产业，使公民共享便捷、智能的智慧生活。

各地智慧政府服务措施

上海智慧政务“十三五”规划

按照建设“责任政府、服务政府、法治政府、廉洁政府”的总体要求，围绕加快政府职能转变，充分利用云计算、大数据、移动互联网等新兴技术，重点推进涵盖网络、资源、平台等内容的政务一体化，实现政府资源整合、流程优化和业务协同，促进行政审批制度改革和简政放权，提升政府管理和公共服务的水平和效率。

1. 推动一体化政务平台发展

推进电子政务云建设。构建统一高效、弹性扩展、安全可靠、按需服务的电子政务云平台建设，推动政府业务应用系统向云平台迁移，实现硬件基础设施建设和服务、重要公共信息资源交换共享、应用系统支撑服务提供、机关公共服务应用开发、网络信息安全防范体系建设的统一，搭建覆盖市级各部门统一的信息交换平台，形成完善的机房和硬件资源服务体系，提供统一的软件支撑、公共服务、安全保障。

提升政务网络服务能级。完善公务网市级网络中心建设，实现与中央网络中心连接。完善党委和政府管理业务信息和电子文件交换系统，构建规范统一、管理边界清晰、互联互通、信息共享、安全可靠的公务网网络平台。提高政务外网网络保障能力，扩大区级政务外网

覆盖面，扩充移动互联网与政务外网的接口，满足移动办公、移动执法应用需求。推动政务数据灾备建设，实现重要信息和处理系统的灾难备份，提高政务信息系统的风险抵御能力，确保数据安全和可持续性运行。

创新电子政务建设和管理模式。充分利用云计算、大数据等新一代信息技术，转变电子政务建设模式，实现规划架构、建设运维、资金安全的统筹统一，推进一体化集约建设和运维模式。依据国家相关规范标准，加强政务数据采集、使用、交易等规范标准的研究、制定和完善，搭建覆盖市级各部门的统一信息交换平台，实现数据管理、规范标准、绩效评估的统筹统一，创新电子政务管理模式。

2.深化跨部门政务协同应用

提升政务办事效率。继续拓展网上政务大厅服务功能，实现市级网上政务大厅、市政府各部门网上办事平台、区级网上政务大厅间的统一申请、身份认证、数据对接，全力推进单部门审批事项统一上网，建设单一窗口综合管理平台，构建网上政务大厅单一窗口体系构架。探索建立网上支付系统，支持网上办事在线支付。建设智能终端应用管理平台，拓展手机、电脑、数字电视、多媒体自助终端等模式的网上政务大厅。

优化公共服务渠道。继续深化和丰富社区公共事务受理中心、行政审批服务中心等的服务内容，提升服务能级。合理分配渠道资源，提升渠道运作的规范性，深化政府门户网站的网上办事功能，依托“12345”市民服务热线推进各部门政务服务热线的整合归并，拓展法人“一证通”使用范围，提升政府整体公共服务能力。深化“市民云”建设，实现与网上政务大厅相衔接，构建新一代面向民生的智能化一体化信息服务平台。充分利用手机 app、网络电视、政务微博、微信公众号、WAP 网站等新媒体，拓展服务渠道。

3.拓展公共信用信息应用

深化公共信用信息服务平台建设。实施市信用平台升级工程，全面提升市信用平台公共信用信息统一归集和综合服务功能，构建平台、子平台、服务窗口体系架构。健全企业信息公示系统建设，推进信息公示规范化、常态化。依托国家重大信息化工程，建立覆盖市场

主体成立、存续、消亡全过程及重点领域企业和从业人员的信用记录，广泛推动信用信息跨领域、跨部门共享。

拓展公共信用信息应用领域。以“互联网+”和大数据发展为契机，推动政府部门信用应用从简单的信用信息查询向大数据信用评估分类、信用风险预警以及建立全过程信用管理模式转变，加快构建以信用为核心的新型市场监管机制。加大政府信息公开力度，建立完善有利于信用服务机构采集信用信息的机制，优化行业发展环境，鼓励大数据信用产品、服务和模式创新，加强信用服务骨干企业培育。

专栏四智慧政务

电子政务一体化工程。开展电子政务云平台研究，形成电子政务云平台总体建设框架；开展电子政务云服务试点，形成整体建设方案，完善电子政务云服务政府采购流程和运营管理模式，开展电子政务云平台建设。

网上政务大厅。推动全市政务数据资源的汇聚、共享和交互，简化优化公共服务流程，完成所有部门审批事项接入，加强线上线下联动，打造政府服务单一窗口，实现全市全网通办功能。

（来源：中国上海 2016-12-2）

深圳“智慧政务”助力现代服务型政府建设

深圳目前正大力落实国家“互联网+政务服务”改革和广东省“一门式、一网式”政府服务模式改革，并结合深圳实际，全力推进“八个一”建设，即“一码管理、一门集中、一窗受理、一网通办、一号连通、一证申办、一库共享、一体运行。”一个大厅、一个窗口。

启用的宝安区政务服务中心位于交通便利、配套完善的宝安区体育中心综合训练馆一楼，面积约 2800 平方米。

宝安区政务服务中心的主要服务对象为辖区各类企业法人，整个中心设置了政务服务大厅（受理中心）、咨询中心、网上大厅开发区、办公区 4 个主要功能区，开设 44 个服务窗口，集中受理市场监管、经济促进、规划国土等 16 个市、区级部门 491 个审批服务事项，可提供涉及企业设立、建设项目“一条龙”服务。

其次是递交材料“一窗化”。办事人只需要提交材料到任一综合

窗口，即可办理区级进驻事项。综合窗口工作人员根据各审批部门提供的审批事项及所需材料清单进行“清单式”标准受理和信息录入，根据“前台综合收件、后台分类办件、统一窗口出件”的要求，内部流转至相关审批部门。后台审批人员接收到前台窗口人员推送的收件材料后，直接进入受理审批程序，并在规定期限内完成审批，全过程纳入监察部门的电子监控，不能再随意要求增减清单所列内容或者是找借口退回材料，免去办事人跑多个部门、多个窗口的麻烦，简单便捷。

6个街道政务服务中心也同时启用，主要职能是为广大群众提供各类自然人政务服务。和宝安区政务服务中心一样，宝安区各街道新的政务服务大厅，也实现了“一站式”的政务服务。

宝安区还借鉴互联网“O2O”理念，在“网上大厅”构筑便民服务网络，通过“一网”实现审批服务事项。近年来，宝安区顺应“互联网+”新形势，打造全流程网上申报系统和全流程网上审批系统，目前完成了政务公开、法人事项、个人事项、政民互动、效能监察五个功能模块的开发建设。

（来源：《深圳特区报》2016-6-27）

无锡探索建立“互联网+公共服务”新模式

无锡市人民政府与北京百度网讯科技有限公司举行“互联网+智慧城市”战略合作框架协议签约仪式。双方将充分发挥无锡在智慧城市、物联网领域的先进建设经验和百度在数据、技术、市场、应用等方面的优势资源，在“互联网+”、“智慧城市”、“大数据”、“互联网广告”等领域开展全面合作，形成巨大的产业推动能力，以“云物移大智”为未来无锡新兴产业的发展奠定良好基础。

无锡市将依托百度互联网入口优势，通过百度搜索、手机百度、百度地图、百度政务等核心产品，基于网民搜索大数据和行为大数据分析，优化民生服务能力，提供政务办事、民生服务、生活服务等的在线查询、预约、办理、缴费等，为市民提供体验更好、更精准、更个性化的创新服务形式。支持移动化、基于定位的、智能化的、个性化的“互联网+”创新服务与应用方式。

同时，在百度搜索上构建“政务服务微门户”、“即搜即得服务”、百科词条编辑、百度地图标注与服务等。为无锡市政府主导的“互联网+”创新创业支撑平台与服务应用创新提供“百度开放平台”技术支持通道，支持相关技术平台和产品开发。

依托百度公司所掌握的互联网大数据，支持无锡市政府数据汇聚与开放工作，共同探索双方数据交换、融合、应用的合作模式。积极探索大数据时代基于大数据的城市创新管理方式，结合无锡市城市特点和优势，在多个领域展开试点。

在交通领域，双方将共建出行诱导、路况分析、热力监控、通勤分析、城市迁徙等，支持交通管理部门基于大数据技术的管理创新；在医疗领域，共同建设号源池，实现更便捷的网络挂号等便民医疗服务。未来，双方会开放更多领域的大数据合作和开发利用。

打造云端无锡的云生态政府管理新模式

百度围绕无锡电子制造业和工业产业群，通过安全的云计算网络将自有物联网技术、人工智能、数据挖掘、深度学习、语音图像识别等世界先进技术输出和落地，在企业最为关注的效率、质量、成本方面加以改善，提高企业综合效益，提升企业管理的信息化水平，让更多的企业收获云计算带来的便利和价值，促进无锡云生态系统的健康发展，全面提升无锡工业及电子制造企业的信息化水平。

（来源：《无锡商报》2016-4-1）

各国智慧政府服务措施

美国联邦政府智慧城市行动倡议

“白宫智慧城市行动倡议”是美国联邦政府在2015年9月习近平主席访美期间启动智慧城市周时宣布。该倡议中提出，美国政府将投入超过1.6亿美元进行联邦研究，并推动超过25项以上的新技术合作，帮助社区解决减少交通拥堵、打击犯罪、促进经济增长、应对气候变化、提高城市服务质量等关键挑战。该倡议将重点关注四个领域：一是创建物联网应用的试验平台，构建新的跨部门协作模式；二是与民间科技活动合作，打造城市间的协作；三是充分利用联邦政府已经

开展的工作，重新组合聚焦于智慧城市；四是寻求国际合作，将亚洲和非洲作为技术和产品的主要出口市场。作为倡议的一部分，美国国家科学基金会、国家标准与技术研究院、国土安全部、交通部、能源部、商务部、环境保护署、人口普查局等部门将根据各自职责，重点在构建智慧城市的基础设施研究和实施国家优先领域的新解决方案两个方面投入资金、开展工作。城市、高校、产业界和其它组织也积极响应上述倡议，提出新的举措，推动多城市合作，通过城市和私营机构在联邦政府部门投资范围之外开展补充建设。

“智慧互联社区框架”是由网络与信息技术研发计划发布的，旨在帮助协调联邦机构投资与外部合作，从而引导基础研究并促使研究成果转化为可扩展和可复制的智慧城市解决方案。该框架的内容包括从研究、开发到在城市中部署新技术驱动服务和基础设施的整个流程，提出了各机构要协作实现的目标和各自要实现的目标，并开始规划联邦行动的后续步骤。

“美国创新战略”是美国政府在 2015 年 10 月 21 日最新公布的。该战略描述了美国政府为确保美国继续作为世界上最具创新力的经济体和继续保持创新大国地位所作出的努力和需要重点发展的方向。该战略提出了九个创新方向，智慧城市就是其中之一。该战略中描述了智慧城市发展的愿景、面临的挑战和将要采取的路线图。

美国政府机构主办有两项重要智慧城市挑战赛。分别是国家标准与技术研究院主办的第二届“全球城市团队挑战赛”和交通部主办的“自主互联汽车智慧城市挑战赛”。前一赛事鼓励社区和创新者们共同在灾害应对、能源管理、公共交通改善等一系列问题上开展协作，最终目标是通过使用物联网技术来改善资源管理和生活质量。后一赛事包括在城市中试验能够与其他汽车或周围设施通话的互联汽车、智能传感器、无人驾驶汽车等技术应用，通过使用数据、技术和创新手段来探索人和货物在城市环境里进行移动的各种可能性。

（来源：国家信息中心 2016-3-14）

韩国“智能首尔”扩大电子政府影响力

2011 年 6 月，首尔市政府发布“智能首尔 2015”计划，旨在通过

整合公共通讯平台，以网络为基础，打造绿色、数字化、无缝移动连接的生态、智慧型城市，让市民享受到全方位、高效、便捷的市政服务。

为了在行政服务及市民生活中大力推行信息化，以节省时间和人员成本，首尔市将原有的政府数据与韩国电信（KT）等企业所拥有的民间数据库相融合，建立起大容量的基础数据库，以此作为科学制定各项政府决策的基础，最终实现建立一个超级合作型的电子政府的目标。

首尔市政府正致力于用数据分析人口和公交路线信息，以此制定合理的深夜公交车路线计划，为加班晚归的公司职员们提供便利。正是依托庞大数据库的支持，到目前为止，市民已经可以在智能手机上安装名为“移动首尔”的官方客户端，从而搜索到距离自己最近的洗手间、周边各项残疾人便利设施、公交车和地铁的到达信息、灾难预警避难信息、文化演出信息以及就业信息等 76 个领域内的相关信息。2013 年年底，首尔市政府还将发布一款名为“M-Voting”的软件，届时市民可直接从互联网进行投票，在政府制定决策时发出自己的声音。

为了推进相关基础设施的建设，首尔市制定的三年计划明确表示：2013 年，建立大容量数据分析和分享基础，推进相关课题研究；到 2015 年，进一步扩大为民服务的范围，使通过智能手机和互联网获得市政服务成为大多数市民的选择。

为消除信息鸿沟带来的不利影响，首尔市在 2012 年就已经投入 4200 万韩元，专门针对老年市民、残疾人、无家可归者等社会弱势群体出台了相关政策。一方面从生活上给予相应支持，提供专门场所让低收入者体验智能手机的功能，并免费提供部分智能手机；另一方面扩大已有的免费无线网络范围，降低低收入市民的使用成本，帮助他们更好地寻找生活和就业信息。

首尔市目前已经成立专门的社会媒体中心，有专职工作人员从网络上系统回复市民提出的各种问题。而他个人也已拥有自己的推特和脸谱账号，空余时间也会直接在网上与网友互动，倾听他们的诉求。

为保持政府运作的高效低耗，首尔市在推行流程化管理的同时，

非常重视与其他城市和地区之间的交流合作，世界城市 and 区域电子政府协议组织（WeGO），便是全球范围内电子政府合作交流的一个典范。

世界城市 and 区域电子政府协议组织成立于 2010 年，总部就设在首尔，现有会员城市 72 个，与联合国公共行政网、世界银行和国际电信联盟等国际组织和机构建立了合作伙伴关系，为世界城市 and 地方政府提供交流学习有关电子政务和智能城市建设经验的平台。该组织全球大会每两年举行一次，第一届和第二届分别在韩国首尔和西班牙巴塞罗那举行。第二届全球大会吸引了共计 64 个国际组织和城市的 200 余名代表参加。2014 年第三届全球大会即将在中国四川省成都市举行。

（来源：中国科技网 2016-7）

新加坡改进政府数字服务

日前，新加坡成立政府科技局，以信息通信新技术引领政府部门的数字化变革，与其他机构合作推出一系列以公民为核心的新服务。

新加坡政府科技局隶属于通讯及新闻部，由原本的资讯通信发展管理局改组而成。与它的前身相比，政府科技局更强调应用信息通信新技术，从大数据的分析中洞悉社会现实，辅助政府决策，并“由外而内”从公民角度思考，打造行之有效的服务。政府科技局集结了由 1800 名数据科学家、技术人员和工程师组成的团队，并面向新加坡乃至海外招徕人才，将在应用开发、数据科学、政府基础设施建设、地理空间技术、网络安全、传感器与物联网 6 个关键方面深入钻研，为变革和创新数字服务提供智力支持。

成立伊始，政府科技局向公众展示了一系列新型数字服务。“我的信息”是政府科技局与财政部、货币局联手打造的个人资料平台，公民可以授权平台向银行提供自己的个税证明、房产信息等，省去填写各种纸质表格的麻烦。这些数字服务还包括使用高频大数据为经济发展和城市规划提供新指标的“经济脉搏”、与教育部合作让家长在线付费及签署知情同意书的“家长门户”、与海关合作为企业提供一站式贸易资讯管理平台的“新加坡商贸通”等等。

在技术之外，政府还必须有用户意识，传统的由内而外的模式不再适用，我们必须采取由外而内的方针，从公民的角度思考——他们需要什么，想要什么，然后设计和提供相应的数字服务。因此，公民参与是政府进行数字服务变革的重要环节，政府科技局提供平台向公民开放数据和应用程序接口，促进政府与民间的创新合作。

新加坡政府的数字服务建设有两个现实基础：其一是新加坡全民高度认可并习惯使用种种数字技术；其二是实体政府的改革有效实现了各部门间的协调配合与资源共享。“监控公共交通流量变化、跟踪老年人口变动趋势，这些都不是传统意义上的电子政府能覆盖的。”顾清扬认为，新加坡政府科技局的功能已经超越了传统电子政务，“将信息通信新技术嵌入到社会的各个角落，这更加具有远见”。

（来源：《人民日报》2016-10-25）

专家视点

人工智能应上升为国家战略

李德毅（中国人工智能学会理事长、国家信息化专家咨询委员会委员）

当今社会，智能科学技术正以比过往任何时候更加大的力度，影响着经济繁荣、国家安全、人口健康、生态环境和生活质量。在这一背景下，我们应该将发展人工智能上升为国家战略。

回顾中国经济史，我们曾经依靠资源、资本、劳动力等要素投入，支撑中国经济的快速增长和规模扩展，但这已经成为过去。加快从要素驱动发展向创新驱动发展的转变，人工智能是个靠谱的解决方案。

某种程度上，机器人将成为人类社会走向智慧生活的重要伴侣，将引发人人联网、物物联网的崭新形态，也将改变人类的生产活动、经济活动和社会生活。机器人革命是世界性的、时代性的，只有原创性技术，才能使我们成为机器人产品和机器人市场规则的重要制定者和主导者。

放眼未来，到 2050 年，我国应争取做到：每万名产业工人拥有

的工业机器人数量达到 400 台左右；农村城镇化导致黄牛退休、“铁牛”耕地，农民进城、专家种田，无人拖拉机、农用无人机、背包机器人和收割机器人将成为新一代“农民”；海陆空交通以自动驾驶为主，全国大中医院微创手术机器人近一半国产化；在全社会普及使用形形色色的服务机器人，家家有机器人，老年人、残疾人和儿童平均每人拥有一台形态各异的服务机器人，我国成为机器人的最大市场……届时，既不是劳动力和原材料，也非传统制造，而是知识和智能，将成为先进社会最重要的经济来源。

伴随奔跑的人工智能，即将形成的是人和机器人的混合团体。这一团体可大大提升国家创新驱动发展源头——智力创新的供给能力。若能实现跨界渗透和跨界创新，“中国制造”将抓住历史机遇，实现又一次崛起。今后，几乎任何一个成功的公司都会是人工智能公司。

（来源：《环球时报》2016-12-15）

“互联网+政务服务” 打造智慧政府的新路径

汪玉凯（中国行政体制改革研究会副会长、国家行政学院教授）

借助“互联网+政务服务”来打造智慧政府的新路径。国务院出台了大数据战略以及“互联网+政务服务”方面的文件，对推动智慧政府的构建提供了新的路径。

首先，“互联网+政务服务”为智慧政府建设提供新契机。互联网的普及、应用为“互联网+政务服务”和大数据的应用奠定了重要的基础。我国的信息社会快速到来，我们有世界上最大的网络规模，有世界上最大的网民用户群（近 7 亿），手机用户达到了 12 亿，智能手机接近 6.5 亿，无处不在的网络、无处不在的软件、无处不在的计算、无处不在的信息、无处不在的“互联网+”以及获取信息的便捷方式。消费互联网、产业互联网的快速崛起为智慧政府、“互联网+政府”建设提供了重要的基础。

第二，以简政放权为目标的政府服务为实施“互联网+政务服务”扫清障碍。这届政府就三句话：简政放权、放管结合、优化服务，行政审批改革为推进“互联网+政务服务”的发展提供了很重要的基础。

第三，“五张清单一张网”为“互联网+政务服务”应用构造条件。

权力清单、负面清单、责任清单、公共服务项目清单、财政专项资金清单，打造一体化公共服务网。大数据为构建“互联网+政务服务”提供了非常重要的条件，在这种框架下我们如何借助“互联网+政务服务”提供政务管理智能化、民生服务智慧化？

“互联网+政务服务”简单的理解为服务，它的核心要义是要实现管理智能化、服务智慧化。比如很多地方都在推广一门式、一站式服务，国务院文件中提出要实现一创受理、一号申请、一网通办，要实现一号申请就要有庞大的数据库支撑；如果一个窗口能够受理各个部门的业务，后面就需要一个信息资源共享的大平台，如果没有信息资源共享的大平台是实现不了一口受理的，也就是说你要能够提供一站式的服务，这个是要一网通办。一网通办就是大量的事情可以在网上办，可能不用到实际部门来了。

在这样大的框架下我认为智慧政府的构建要抓好三件事：

第一，构建民生服务系统，提高政府的民生服务能力。要提高医疗、教育、就业、住房等领域，构建跨部分的大型综合应用系统，促进共享发展。习近平总书记提出了两个“全国”：要建全国大数据中心，要建全国跨部门、跨层级、跨区域的公共平台，就能大大提升政府信息能力和公共监管服务能力。

第二，围绕监管服务提高政府治理能力。要围绕公共安全、社会秩序、市场监管、食品药品监管、环境监管、社会监管、诚信监管等重点领域构建监管服务系统。

第三，构建政府约束型系统，提高政府对公权力的制约能力。政府提出没有不受制约的党员，没有不受制约的权力，就通过“互联网+政务服务”和大数据战略的实施来解决我们对公权力约束最大的短板。运用互联网信息技术和大数据技术在权力监管约束方面构建很多个人系统，这就是智能化的监管、智慧化的服务，这就可能是未来中国智慧政府的愿景。

（来源：国脉电子政务网 2016-11-30）

政府对人工智能时代的适应策略

何哲（国家行政学院公共管理教研部副研究员，国家战略研究中

心秘书长)

从政府而言,当前亟须对人工智能时代的到来做好适应准备,包括以下几个方面:

1.高度重视人工智能时代到来重大影响

准确而言,当前政府面对人类进入新时代所产生的重大影响如网络社会,大数据时代已经面临手足无措难以适应的状态。人工智能时代的到来将对传统政府体系产生新的极大的冲击。然而,面对这样重大的影响,政府体系还远未做好思想上的准备和产生相应的意识。一种原因是认为人工智能时代的到来似乎是很遥远的事情,然而,这远远低估了人类进入 21 世纪后的技术进化速度,可以肯定地说,在五年之内,人工智能将广泛应用到各类生产生活之中。进一步改变人类社会的面貌,因此,作为向全主权范围内提供公共服务和公共决策的政府,必须首先对人工智能时代的到来有所思想准备,并做好相应的战略预案。

2.进一步实现政务数据整合和优化流程

尽管新时代不断在不同侧面冲击和改变传统政府,对政府产生了重大的转型挑战,然而,这并不是没有逻辑顺序的。如果照着其技术发展的逻辑一步一步来,可以实现有效的转型。如网络时代侧重于连接问题,中国各级政府早已实现了各级政府的相互连接。在大数据时代,强调的是信息的整合和随处获取,当前正在努力实现这一点,构建打通政务内部上下层级和不同专业部门的完整的数据体系。进一步的努力,就是在政务数据整合的基础上实现政务流程的优化,将政务流程尽可能地精简地优化,在此基础上,引入人工智能系统,就可以有效地实现向人工智能时代的跃迁和适应。

3.自主研发适用于政务流程的人工智能平台

人工智能时代的初期,受制于设备计算能力的限制,一定不是很多独立的分智能平台,而是一个完整的智能平台体系为各种领域提供服务接口,从而实现便捷低成本智能服务覆盖。因此,一个完善的人工智能平台就至关重要。这就需要预先进行研究。有一种观点认为,可以通过购买等手段,如引用国外的智能接口嵌入来实现有效的政务智能服务。然而这将产生极为严重的安全问题,因为人工智能平台实

质上是一个前所未有的高效数据收集与识别系统，一个智能平台在建立之时，就掌握了平台体系所涉及的所有数据。人工智能体就成为政务体系内唯一掌握全局信息的体系，而一旦这种体系由国外购买或者其他商务平台直接引进，则最终就可能造成严重的安全隐患。因此从现在开始就必须预先研发适用于政务平台的人工智能体系。

4. 高度重视完善数据安全体系

如前所述，人工智能平台的建立将形成对传统数据分布与控制体系的穿透，因此，必须要高度重视和重新优化设计整个政府体系的数据安全架构。特别是在当前构建完整统一的数据集合时，要进一步完善逐级分布的安全体系，并做好应急和数据备份体系。

5. 重视研究人工智能时代的行政伦理和规则

对于人工智能体如何在政府流程运转中扮演角色，在对外服务时能否代表政府权威，在行使行政权力时，能否具有自主判断能力，在什么程度上，人工智能体可以有效地嵌入政府流程，行使权力？这些问题都需要从现在开始，在未来的五年内给予充分的讨论和制定相应的规则体系。在进入网络时代时，我们已经经历了缺乏预先政策架构所产生了规则滞后引发的社会冲击，因此，在人类即将进入人工智能时代时，政府必须从现在开始就做好未来时代的行政伦理和规则体系，最终要做出相应的立法设计，为构建完备的法治体系做好架构。

（来源：《行政管理改革》2016年第8期）

智慧城市与城市创新

叶林（中山大学中山大学政治与公共事务管理学院教授、博士生导师）

智慧城市与城市创新，其背景是在城市发展过程中所产生的必要需求。城市发展和技术创新的结合，就是我们所说的智慧城市。

城镇化引发了大量的“城市病”，人口密集、交通拥堵、环境污染、资源短缺等，对整个城市治理提出了挑战，这是智慧城市模式发展的一个根源。在全球范围内，国外智慧城市建设最早可追溯至1992年新加坡提出的“智慧岛计划”。而为了应对金融危机，IBM公司将业务重点由硬件转向软件和咨询服务，于2008年11月提出了“智慧地球”

的理念，引起了美国和全球的关注。国内最早提出建设智慧城市构想的是南京市，到 2011 年，国内提出或推进智慧城市建设的城市开始大幅增加，出现小范围“井喷”之势。

智慧城市是先发展再定义的，我们从信息技术、信息化发展和城市治理三个角度对智慧城市定义，它具有以下五个方面的特点：广泛覆盖性、深度互联性、协同共享性、智能处理性和开放的应用性。智慧城市的建设已经有 20 多年了，现在到了评估阶段，需要评估取得哪些成就，存在哪些短板或瓶颈，以便更好地发展。

国外互联智慧城市研究中心在 2015 年提出了一个最新的评价指标体系，其中有 7 个一级指标，分别是技术设施建设、智慧管理、智慧服务、智慧经济、智慧人群、保障体系，加分项等 7 个维度，并下设二、三级指标各 17 个。国内的智慧城市评价体系是专项的，每个城市做的指标体系，基本上是针对这个城市，很难被其他城市所利用，比如说南京市做了 4 个一级指标，从网络互联、智慧产业、智慧服务、智慧人文四个一级指标，下设了 21 个二级指标。

根据前期观察，从政府治理创新方面，我们对建设智慧城市提出一些要求，分别从宏观、中观、微观三个方面展开讨论。宏观方面，智慧城市是非常庞大的系统，政府智慧城市的规划者，从技术到治理层面，到最后的产业和治理的融合，都需要政府统一规划。中观方面，政府需要建立公共服务的信息平台，提供跨部门的协调平台，提供社会参与和公民互动参与的公共服务平台，促进信息共享。微观方面，政府要参与到具体的建设中去。

为了达到以上三个方面的目标，政府需要强化顶层设计，把智慧城市建设提高到城市发展战略的高度，以城市发展、市民体验为理念，优化智慧城市公共服务平台功能，完善智慧城市基础设施建设，打造一个共享型、协同型、服务型、实时型的政府智慧城市的治理模式。智慧城市是信息化和城市融合的产物，为政府治理提供了新的思路，政府要适应智慧城市的发展，改善政府治理模式，从而解决我们一开始讲到“城市病”的问题，实现从传统城市管理模式到新型城市治理模式的转变。

（来源：《信息时报》2016-11-28）