# AI+政务：智能语音导航，推动政务服务全方位跃升

随着人工智能技术的加速演进以及国家对人工智能重视程度的不断加深，“人工智能+政务”已成为推进政府治理现代化、提高政务服务效能的关键要素。政府各部门纷纷引用人工智能、大数据、云计算等前沿技术，推动政务服务转型升级，以满足人民日益增长的需求。智能语音导航作为人工智能领域的一项重要应用，正逐步嵌入到政务服务体系，帮助政务热线进一步优化服务流程和资源配置，确保企业和群众诉求接诉即办，为夯实政务服务根基，彰显数字化治理效能提供有力支撑。

作为数字化与智能化领域的重要推动者，捷通华声在数字政府建设方面积累了丰富的行业经验。通过与多地12345政务热线中心展开合作并深入挖掘政府服务部门与市民双方需求，创新推出灵云智能语音导航系统。

该系统以政务领域大模型为基座，将语音识别、语义理解、语音合成、大数据分析等AI技术与政务工作深度融合，通过智能语音交互，能够迅速抓取需求，帮助市民快速完成业务办理、信息查询等操作，实现高效导航。通过“人工智能+”有效提升政务服务办事效率与服务体验，为畅通政府与企业和群众互动渠道，建设人民满意的数字政府注入新质生产力。

01快速定位服务需求

升级后的灵云智能语音导航搭载捷通华声最新研发的灵云语音识别引擎，能够快速响应大量市民来电并准确识别需求，如咨询政策、反馈问题、预约服务等。同时，基于大模型理解与推理能力，系统能够精准识别市民诉求,并模拟真人进行语音交互，直接跳转业务节点或转接对应人工坐席组，有效缓解高峰时段坐席客服的工作压力，为公众提供更加高效、便捷、智能的服务。

02自我学习与迭代优化能力

依托大模型强大的自学习能力，灵云智能语音导航能根据实际使用场景不断优化和自我迭代。系统支持知识自动构建，即从一段文字或非结构化文档中抽取问答对，根据标准问答对给出扩展问，并针对话术模板进行完善，实现最适合当前用户的个性化回答效果。

智能语音导航在充分洞察客户诉求的前提下，能够快速梳理海量政策文件、法律法规、办事指南等权威信息并自动完成有效知识的提取与采编，解决了知识库运维完全依赖人力、多语义理解、语义缠绕等问题；系统基于过往优秀沟通流程和金牌话术，能够充分利用客服中心积累的对话数据，搭建专业的问答体系，并通过不断的自我学习，自动调整服务策略，持续提升问答准确率；通过与来电市民持续深入对话，挖掘潜在需求，实时生成符合规范的最优应答方案，为“高效办成一件事”等现代化治理及服务模式提供有力支持。

03助力政府决策与科学治理

灵云智能语音导航不仅有效提升了政务服务效率，还为政府决策提供了科学依据。借助大模型数据处理和生成能力，系统能够深入分析民众的问题和需求，帮助政府机构更好地了解企业和民众最急、最盼、最忧的问题。通过对热点问题的追踪和趋势分析，政府能够及时调整和优化政策，提升发现问题、定位问题、解决问题的能力，从而更好地服务于民众，提升公共服务的质量和水平。

同时，基于大模型对用户历史行为的分析，智能语音导航系统能够为来电市民进行画像分析，提供个性化的服务建议。在解答市民问题时，可根据诉求人的需求和特点，如老年人、退伍军人等，推荐最相关的政策信息或服务渠道，增强政务服务的针对性和有效性，赋能城市治理精细化。

原文地址：http://www.china-nengyuan.com/news/218920.html