



## AI驱动政务服务变革——

# 海南“高效办成一件事”背后的速度与温度

近年来,海南以“数智自贸港”建设为牵引,将人工智能技术与“高效办成一件事”改革深度融合,推动政务服务从过去的部门“分散办”,进一步升级为跨域协同的“集成办”“智能办”,开启了自贸港政务服务智能化升级的新篇章。

8月27日,在2026中国国际大数据产业博览会上,《海南AI驱动政务服务变革:海南“高效办成一件事”的实践路径》入选全国典型案例,展现了海南在AI赋能政务服务、数字政府创新建设领域的探索成效与实践价值。

□南国都市报记者 谭琦

### “秒审”机制 打破数据壁垒 纳入“秒审”目录达7万余条

人工智能赋能政务服务,是新时代深化政务服务改革的重要抓手。海南聚焦“系统通、数据通、业务通”核心目标,以“海易办”平台为统一入口和智能中枢,汇聚全省政务服务事项9.7万余项。截至2026年8月,“海易办”平台累计注册用户超4022万,总办件量突破1.42亿件,办结率稳定保持99%,政务服务线上承载能力持续夯实。

在打破数据壁垒方面,海南创新实施数据共享“秒审”机制。对有条件共享数据明确共享条件,结构化分解并固化内置于数据共享审批流程中,实现全流程自动审批。目前,纳入“秒审”目录达7万余条,审批时间从原来的2个工作日内压缩至秒级,整体数据共享审核平均时间缩短至1个工作日,为智能审批、无感办理筑牢数据根基。平台打通了42个部门自建系统,支持省市县共用,已上线的“高效办成一件事”重点事项全部实现“一网通办”。

### 秒级响应 “7×24小时”智能客服上线

依托人工智能大模型、政务知识图谱、AI

中台技术支撑,海南全方位重构政务服务供给模式,实现政务服务从“被动应答”向“主动服务”、从“限时办理”向“全天候服务”转变。

智能客服“小椰”迎来全端升级。2025年2月全面接入DeepSeek大模型后,“小椰”具备多轮对话、多模态理解、政策拆解与情景推理能力。当前,“小椰”汇聚“高效办成一件事”主题数据与超200个海南政务类体系化知识点,构建7000条政务问答语料库,实现秒级响应。在“海易办”全端首页常驻入口,提供“猜你想问、热门问题、一键直达”三大导览板块,支持智能语音搜索适老服务、12345热线智能转接,实现7×24小时“咨询即服务、聊天即办事”。截至2026年8月,“小椰”累计会话约65万次,日均处理咨询500余次,覆盖办事指南、政策解读、流程指引等全场景。

智能审批与信用审批深度融合。

海南上线113项“智能快办”和41项“免申即享”事项,覆盖社保待遇、公积金提取、老年人优待证、新能源车补贴等高频领域。将法律法规、审批要件、裁量标准转化为机器可执行的逻辑规则,结合“金椰分”信用体系实施差异化审批——守信主体容缺受理、承诺即批,失信主体强化人工复核,构建“信用+审批”风控闭环。智能审批表单预填率超50%,100余类基础数据智能预填降低误报风险。60周岁以上老年人优待证数秒内出结果,累计办件超43万件;公积金提取最快数秒办结。

服务高频应用场景流程再造。教育入学“一件事”联动多部门,自动调取出生证、户籍、房产、社保数据,群众办事环节由原来的4个减少至1个,申请材料由15份减少到5份,AI算法跨部门核验“秒通过”,最快1分钟完成申报,当日申请当日办结。新生儿出生“一件事”材料由16份减为零材料、跑动由5次减为零跑动。企业注销由39个工作日压缩至3个工作日零材料办结。

### 政务效能提升 降低企业运营成本,增强群众获得感

AI赋能不仅提升了政务效率,更转化为实实在在的经济社会效益。

有效降低政府行政成本。AI替代人工重复咨询、材料审核等工作,减轻基层政务人员事务性工作量。以三亚市崖州区为例,通过构建“工单分类智能推荐”“语音一键上报”等创新场景,实现语音识别准确率超90%,单件工单录入时长压缩80%;基于大模型语义分析的智能分派系统,将跨部门工单精准匹配率提升至95%。

大幅减少企业运营成本。智慧无感审批、智能导办等应用大幅压缩企业办事时限。在工程建设领域,AI赋能“一件事”改革累计办件2.43万件,惠及10781家企业,企业办事跑动次数平均减少75%,申报材料精简40%以上。

持续增强群众办事获得感。依托AI智能客服提供全天候不间断服务,打破时间、地域限制。“海易办”平台打造适老化“长者服务”专区,采用大字号、语音搜索、简易操作界面等暖心设计,截至2026年8月累计访问量超826万人次,精准破解老年人数字化办事难题。

显著提升社会治理水平。海南12345热线AI智能体融合热线诉求与网络舆情多源数据,日均归集2.3万余条诉求信息,能够智能识别执法监管、民生矛盾、生产安全、环境污染等领域的苗头性风险,及时触发预警,推动相关单位提前介入、化解隐患。2026年7月,海南12345热线智能体建设入选世界人工智能大会典型经验案例。

从“能办”到“好办”“智办”,海南正以人工智能为笔,以自贸港建设为卷,下好“绣花功夫”,持续优化营商环境,推动政策红利直达快享,奋力谱写新时代高质量发展的新篇章。



群众在昌江“高效办成一件事”服务窗口办理业务。(图源:昌江融媒体中心)