

《人工智能赋能公共服务智能化应用指南》

编制说明

团标制定工作组

二零二六

浙江省职业经理人协会团体标准编制说明

一、制定标准的背景、目的和意义

数字政府是治理现代化的重要基石，人工智能是公共服务提质升级的关键支撑。当前我国持续推进数字政府与智慧公共服务建设，人工智能在政务办事、部门协同、便民服务等场景广泛应用，有效优化服务流程、提升治理效能。行业发展仍存在明显短板：项目建设缺少统一标准，规划设计不规范、技术选型无序、系统集成不统一、过程管控偏弱；数据安全、隐私保护、算法伦理等合规要求缺乏刚性约束，普遍存在重建设、轻运维、缺评估、难迭代现象，资源浪费、建设质量参差不齐，制约公共服务智能化规范发展。因此，制定本标准具有重要意义：

首先，填补行业标准空白，规范项目全流程管理。统一规划设计、实施部署、技术集成、运行评估各环节通用要求，明确技术准则与管控规范，解决建设口径不一、落地效果不稳的痛点，为项目全生命周期实施提供统一遵循。

其次，规范从业主体作业流程，提升行业专业水平。明晰各方职责边界与技术要求，提供标准化执行范式，强化质量管控、安全防护与算法合规管理，推动行业建设运维专业化、规范化发展。

最后，支撑数字政府建设，助推公共服务普惠提质。以标准化统筹技术应用与安全合规，促进资源集约共享、业务协同联动，夯实智慧公共服务长效运行基础，助力数字治理能力整体提升。

综上所述，本标准编制实施，可规范人工智能公共服务项目建设行为，补齐行业短板，引导行业有序发展，为数字政府与智慧公共服务建设提供标准化支撑。

二、工作简况

（一）标准主要起草单位和起草人员任务分工

标准的主要起草单位为杭州浮云网络科技有限公司，由周游担任工作组组长主导完成了标准的编制工作。

（二）主要工作过程

1、项目立项阶段

在开展人工智能赋能公共服务行业现状调研、项目实地走访及业内专题座谈的基础上，结合行业管理部门意见，明确了标准制定的必要性与可行性。经相关标准化技术委员会审议通过，于 2026 年 3 月正式立项，组建起草组，拟定工作方案与标准大纲。

2、理论研究阶段

收集整理人工智能赋能公共服务领域的相关文献、产业政策及现行相关标准，分析行业典型企业案例与共性需求，召开专家研讨会，明确标准定位、编制基本原则与核心内容框架，为本标准的起草奠定理论基础。

3、标准起草阶段

在理论研究基础上，起草组在标准编制过程中充分借鉴已有的理论研究和实践成果，基于我们基本国情，经过数次修改，形成了《人工智能赋能公共服务智能化应用指南》标准草案稿。

4、标准征求意见阶段

形成标准草案稿之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实际应用方面提升标准的适用性和实用性。经过进一步论证与验证，明确人工智能在公共服务领域赋能的各项核心要求。起草组形成了《人工智能赋能公共服务智能化应用指南》（征求意见稿）。

5、专家审核阶段

拟定于2026年06月召集专家审核标准，汇总专家审核意见之后，修改标准并发布。

三、标准编制原则和确定标准主要内容的依据

（一）标准编制原则

本标准依据相关行业标准，标准编制遵循“前瞻性、实用性、统一性、规范性”的原则，注重标准的可操作性，严格按照GB/T 1.1最新版本的要求进行编写。

（二）确定标准主要内容的依据

在广泛了解行业目前人工智能赋能公共服务项目的前提下，借鉴吸收国内外有关标准经验，最终形成了《人工智能赋能公共服务智能化应用指南》征求意见稿初稿。

四、与现行有关法律法规、强制性标准和其他有关标准的关系

在广泛调研、查阅和研究国际标准、国家标准、行业标准的基础之上，形成本标准征求意见稿。本标准的制定引用的标准如下：

GB/T 20984 信息安全技术 信息安全风险评估方法

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 34079.2 基于云计算的电子政务公共服务平台服务规范 第2部分：应用部署和数据迁移

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 36344 信息技术 数据质量评价指标

GB/T 37964 信息安全技术 个人信息去标识化指南

GB/T 39477 信息安全技术 政务信息共享 数据安全技术要求

GB/T 40689 智慧城市 设备联接管理与服务平台技术要求

GB/T 41387 信息安全技术 智能家居通用安全规范

GB/T 41867 信息技术 人工智能 术语

GB/T 43697 数据安全技术 数据分类分级规则

GB/T 45392 数据安全技术 基于个人信息的自动化决策安全要求

GB/T 45654 网络安全技术 生成式人工智能服务安全基本要求

GB/T 46483 信息技术 客服型虚拟数字人通用技术要求

五、重大意见分歧的处理经过和依据

本标准未出现过重大分歧。

六、标准实施的社会效益及经济技术分析

社会效益方面：本标准实施，可提升人工智能赋能公共服务项目全流程规范化、标准化水平。统一管理要求与技术准则，规范行业建

设秩序，发挥标杆项目示范引领作用，助力从业单位规范建设运维管理。推动公共服务流程优化升级，拓宽便民服务渠道，提升政务服务普惠均等能力，对培育智慧公共服务新业态、助推数字政府高质量发展具有积极作用。

经济技术分析：从经济层面，本标准可规范项目建设运维流程，减少重复建设、盲目投入，优化资源统筹与成本管控，提升项目建设效能与资金使用效益，带动政务信息化领域集约低碳发展。从技术层面，固化成熟技术规范与实施范式，引导行业合规理性应用人工智能技术，统一系统集成、数据治理、模型管理技术要求，促进先进技术落地复用，带动公共服务智能化领域整体技术水平提升。

七、贯彻实施标准的措施和建议

本标准出台后，杭州浮云网络科技有限公司将组成标准宣贯领导小组和工作组，组织开展宣贯培训，同时借助官方网站、新闻媒体、现代通信手段如微信公众号等平台进行广泛宣传，在上下游企业形成标准共识，协同推进，保障标准有效落地。

八、其他应予说明的事项

本标准不涉及专利、商标等知识产权问题。