

东莞市政务服务和数据管理局

关于报送东莞市政协十四届三次会议第 20240220 号政协提案会办意见的函

市发展和改革局：

《关于做大做强我市人工智能产业的建议》（20230220 号）收悉，经研究，市政数局提出会办意见如下：

2024 年以来，市政数局按照国家、省相关工作要求，不断完善公共数据管理标准制度建设，推进数据要素市场体系建立，探索人工智能赋能政务服务，进一步提升政务服务水平。一是正式印发《东莞市公共数据安全管理规定》，进一步规范公共数据处理活动，促进数据资源有序开发利用，保护个人、组织的合法权益。二是揭牌成立广州数据交易所（东莞）服务基地，基地主要提供基础配套服务、会员服务、数据资产合规登记指引服务等三大基础服务，以及数据经纪服务、公共数据运营、产业培育、数据交易生态培育、数据人才培养等五大增值服务，目前已发展首批会员超 30 家，上线超 20 个数据产品，交易标的超 8000 万元。三是与深圳数据交易所加强沟通交流，对接落实深圳数据交易所东莞工作站，同步推动电子、服装、潮玩、家具、金融等行业领域对接，帮助企业挖掘数据产品，开展数据资产登记工作，

已有近 20 款数据产品在合规登记流程中。四是探索人工智能技术赋能政务服务。目前，市政数局已与第三方咨询机构就 AI 赋能政务服务应用场景开展探索和研究工作，研究内容包括如何利用人工智能技术构建可应用于面向群众的政务服务数字人、面向基层政务服务人员的数字培训导师、面向领导决策层的 AI 政务数据分析师，推进提高服务群众质量。五是通过智能化手段升级优化 12345 系统平台。12345 热线借助智能机器人，实现工单智能质检，自动筛选有问题质量的工单，实现工单自动回访，减少人工外呼压力。通过深化智能应用赋能，实现工单办结时效提高约 15%、日均服务市民超 1000 多位、事项推荐准确率达 80%、服务态度输出质检结果准确率达 90%。

下来，市政数局将加快建设深圳数据交易所东莞工作站，推动更多具有本地产业特色的数据服务和产品上架交易，聚焦重点行业和领域，挖掘典型数据要素应用场景，鼓励引导企业将具有公共属性的数据资源开放至数据要素市场，促进数据产品与服务交易流通。

东莞市政务服务和数据管理局

2024 年 6 月 5 日

（联系人：数据管理科 梁海亮；联系电话：22830355）