

构建全省首个政务智能体应用矩阵 AI助力政务服务“温暖升级”

“以前问政策要等工作日打电话,现在打开手机,几秒钟就搞定了,连企业信用修复都能在线办!”在无锡经营企业的王先生通过“锡信服”小程序,第一次感受到了AI政务服务的便捷与高效。这背后,是江苏省首个政务智能体应用矩阵在无锡正式落地。它不再只是单个应用的“单点突破”,而是覆盖了14类政务场景,孵化出66个智能应用——从手机端的智能问答,到政务大厅的数字人导办,AI正悄然改变着这座城市为民服务的方式。



从“靠经验判断”到“用数据说话”

AI不再只是飘在空中的概念,而是化作生活中可感知的温暖服务。随着由无锡市数据局统筹、无锡市城运中心牵头构建的江苏省首个政务智能体应用矩阵正式落地,市民们能在日常生活的方方面面感受到“AI大模型”带来的便捷与高效。

点开无锡市政府门户网站,搜索相关问题,右下角便会出现一个智能助手,点击即可开启“一对一”政务咨询服务。“过去市民查政务信息,要在十几个部门子网站间跳转,现在智能体相当于‘政务信息中枢’。”无锡市城运中心工作人员介绍,门户智能体已整合市教育局、人社局、住建局等多个委办局的核心业务数据,能同时处理政策咨询、流程指引、材料预审、进度查询四类需求,实现市民业务咨询一步到位。

夜间服务能力更凸显便民优势。家住新吴区的上班族郭先生曾在晚上10点咨询“外地务工人员子女在无锡上学的条件”,智能体不仅给出了详细解答,还根据

他提供的户籍地,特别提醒需要的证件清单,并附上各板块的政策文件链接。“以前要等第二天上班打电话问,现在深夜也能拿到精准答案,太方便了。”

“以前审批材料全靠人工阅读,AI介入后,短时间内就能解析完资料,实时标出错误。”政务服务中心窗口工作人员向记者透露,自“AI+BIM”智能体应用矩阵上线后,全流程自动化大幅减少人工干预,审查周期大大缩短。

在基层,变化显得更为实在。“异地就医怎么办”“最新的租房政策有什么变化”……面对这些居民关心的问题,AI助手能够实现“秒回”。“用上AI后,我们的工作方式不一样了。”雪浪社区的网格员小赵展示手机里的AI助手,一键查询就有答案,连纠纷调解方案都能智能生成。据了解,基层网格员用上新工具后,从繁琐的查询工作中解放出来,有更多时间去解决实际问题。能够感受到,AI并不是取代人,而是把人从重复劳动中解脱出来,去创造更多的价值。

从“出现问题再解决”到“主动预警”

无锡政务智能体的价值,远不止于“提速”,更在于改变了城市治理的逻辑——从过去出现问题再解决,转向提前感知、主动预警。“知惠大模型就像一个‘中央厨房’,各委办局需要技术支持时,直接从‘中央厨房’取‘食材’就行。”无锡市城运中心技术人员介绍,支撑这个系统的,是一个“可持续、可复用”的政务AI生态。

以“知惠”政务大模型为核心,无锡搭建起“模型超市+开发平台+知识库”三位一体的技术基座:汇聚多种大模型解决源头问题,提供低代码开发模式降低技术门槛,超过1020万条的政务知识库为AI注入精准“常识”。统计部门借助AI实现“智慧统计”,工信局用AI精

准匹配政策与企业需求,环保部门通过“一键溯源”精准管控污染源……这些应用共同构成了城市治理的“智慧仪表盘”,不仅能帮助管理者捕捉民生痛点,更能为提前化解矛盾提供支持。

譬如,经开区上线的“火种智瞳1.0”系统,能从“12345”热线中智能分析出大家最关心的问题,就像有个“民生预报”。根据分析结果,社区就能提前做好准备,让服务跑在需求前面。

“我们做的不是冷冰冰的技术,而是温暖的助手。”正如无锡市城运中心负责人所说,细节背后,是无锡对数字化本质的理解——技术迭代不是目的,温暖的治理升级才是。(晚报记者 毛岑岑/文 受访者供图)

房屋甲醛超标、租客乱改结构、拆迁提前解约…… 无锡中院发布租房“避坑”指南

《住房租赁条例》于9月15日正式实施。目前,无锡房屋租赁市场的特点是什么?纠纷矛盾集中在哪里?该如何化解?近日,无锡市中级人民法院发布多起房屋租赁纠纷案例,从中可找到答案。

住房租赁的常见“雷区”

在住房租赁方面,此类案件涉及的租金金额一般不大,主要问题在于房屋是否适合正常居住,如因房屋甲醛超标、存在渗漏等问题产生争议;以及租赁押金返还、房屋腾退、“二房东”高价转租等纠纷。

在房屋租赁实践中,承租人及出租人的权利义务与责任边界应清晰。案例中,承租人焦某某未经出租人陈某书面同意,擅自砌墙改变房屋三室两厅结构为五室,违反了合同约定,构成根本违约,法院判决解除合同。法官指出,9月15日起施行的《住房租赁条例》第十一条明确禁止

此类行为,即使合同未约定,承租人仍需承担法律责任。

保障承租人居住安全是出租人的法定义务,承租人颜某租住房屋后,发现室内甲醛严重超标,经检测确认存在安全、健康隐患。法院认为出租人李某某有义务提供符合安全、健康标准的房屋,其行为构成根本违约,支持颜某解除合同、退还租金和押金的诉求。法官强调,这体现了《民法典》第七百三十一条对承租人安全、健康的绝对保障。

商业租赁的多起纠纷

近年来,商铺个体经营以及综合体、写字楼等楼宇经济受不可抗力及市场环境因素影响较大,由此引发的商业租赁中减免租金、提前解约等诉讼纠纷明显增多。

承租人谢某某在租期届满前38天违约搬离,出租人某经营公司诉请没收相当于60天租金的履约保证

金。法院最终判决仅扣除实际空置期38天租金,剩余22天租金予以退还。承办法官表示,违约方承担的违约责任应与其造成的实际损失(主要是剩余租期租金损失)相称,避免过度惩罚。

厂房租赁案件中,除常见的因拖欠租金引发争议外,还有一类较大的争议是拆迁利益补偿问题,主要表现为租赁合同履行因拆迁而受阻,承租人因提前解除合同产生损失,合同双方就拆迁补偿金额如何分配难以达成一致,此类纠纷往往涉及的金额较大,双方争议也较大。

案例显示,某厂与倪某的租赁合同约定遇拆迁互不补偿,但法院最终判决倪某获得部分停产停业损失。根据《无锡市市区国有土地上房屋征收与补偿相关费用标准》,生产中的非住宅房屋拆迁补偿为评估价的5%~8%,扣除产权人应得的3%基础补偿后,承租人可获2%~5%的合理补偿。

租赁活动有了明确规范

结合案例审理经验,无锡中院总结出实用维权指南:首先要研读合同,明确权益,特别注意房屋用途、装修约定、违约责任等条款;发生争议时及时沟通并保留聊天记录、通话录音等证据;协商未果可向社区、司法所等申请调解;对违规行为可向住建部门投诉;若最终需通过诉讼解决,需准备好合同、付款凭证等关键证据。

法院同时提醒租赁双方,《住房租赁条例》施行后,租赁活动有了更明确的规范。主要包括建立实名制租赁合同的备案制度、规范租赁企业和经纪机构的行为、加强行政管理部门和行业自律等内容。无锡中院相关负责人表示,下一步将加强对房屋租赁纠纷的审判和调研,拓展房屋租赁纠纷领域的司法功能,构建房屋租赁纠纷处置的府院联动,逐步完善房屋租赁纠纷的多元化解机制。(王佳)