

创新开发应用全景交互数智人“小汤圆儿”，推动营商环境向好向优

汤原

AI赋能政务服务 从治理迈向智理

□文/摄 本报记者 毛晓星 丁燕



业务窗口。

11月18日9时许，孙大爷走进汤原县政务服务大厅办理社保生存认证，正在大厅巡视的县大数据中心副主任王禹权立即拿来上网本，登录“帮您认证”APP录入系统“小汤圆儿”，经过身份证读卡、刷脸两道程序，15秒办妥完毕，获得孙大爷点赞：“这项服务做到了我们的心坎里，解决了长时间排队等候的大问题。”

这项“帮您认证”APP，仅是汤原县创新推出的全景交互数智人——“小汤圆儿”的应用场景之一。一年多来，汤原县紧

抓“小汤圆儿”项目发展契机，以“人工智能+政务服务”理念为基础，以集成先进的LLM大语言模型引擎等技术手段为支撑，搭建智能、高效、便捷的政务服务新平台，实现了政务服务由“治理”向“智理”的有效转变，推动营商环境持续向好。

走进汤原县政务服务大厅，数字化、现代感扑面而来。入口处，呆萌可爱的政务服务引导式机器人“小汤圆儿”，更是将大厅的科技感拉满。

“小汤圆儿，带我去社保专区”“办结结婚证需要什么手续”“锅包肉怎么做”……面对市民们的轰炸式提问，“小汤圆儿”精准输出、相当靠谱。

事实上，“小汤圆儿”不仅仅是一台机器人，更是一整套人工智能系统。

王禹权告诉记者，“小汤圆儿”的语言模型易于拓展，办事大厅内的电脑端、智慧大屏和群众的微信小程序、支付宝小程序，都可以随时连接“小汤圆儿”的应用服务，打破了政务服务的时空限制。大厅帮办专区对面的智慧大屏，能根据群众需求快速解答疑问，还可根据社保缴费基数、缴费年限等信息，测算退休人员的养老金。另外，大厅内开辟自助服务专区，保护问询者隐私。

汤原县在“小汤圆儿”项目中聚焦百姓急难愁盼，已创新开发出“帮您认证、帮您预约、帮您投诉”3个应用场景。其中，“小汤圆儿帮您认证”功能是项目的核心功能，即通过不断优化技术手段，实现社保生存认证全自动化、快速化，操作步骤由原来的8步变为2步，认证时间由180秒缩短至15秒。

目前，“小汤圆儿帮您认证”功能正逐步覆盖全县所有乡镇、社区和行政村，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

“以前，每月上旬来大厅进行农保生存认证的群众，一天最多达600余人。就算加开窗口一起办，很多工作人员中午都忙得吃不上饭。”帮办专区窗口主任高敏深有体会地说，“小汤圆儿帮您认证”服务，不仅提升了百姓的幸福获得感，也减轻了基层工作负担。

2 围绕“六最”品牌提升服务效能

为何叫“小汤圆儿”？如何保证技术支持？汤原县营商环境局局长孙洪娟为记者解答了一连串的疑问。

“汤圆，象征幸福和谐团圆美满、南北通吃，它还是汤原县的谐音，叫起来朗朗上口，特别可爱。”孙洪娟说，县里成立“小汤圆儿”项目办公室，全力保障项目有序推进。同时充分与省市数字政府建设技术团队对接，引入中国移动的5G通信网络及大数据、云计算等技术，积极与哈工大专家和中国移动技术团队对接，强化项目人才支撑、定位核心需求，完善功能服务。

项目语言模型又是如何建立的？王禹权说，他们持续深挖群众急难愁盼的高频问题，采集收入办理身份证、医保报销、退休手续等高频文本语料600多条，对“小汤圆儿”进行投喂，使其可以拟人化进行沟通，让对话更高效、更精准、更有温度，从群众反馈来看效果良好。

除了借助外力，县大数据中心的“后浪”们，也用创新精神为“小汤圆儿”注入了更多智力。为实现社保生存认证的全自动化，“95后”刘峻与同事们不断优化脚本、测试设备，经过不到十天的时间，做出一款令人惊艳的自动化生存认证脚本，为数字政府建设的“汤原样本”贡献了智慧。

汤原县营商环境局持续创新的动力源自哪里？孙洪娟表示，2023年，汤原被确立为全省数字政府建设示范县。全县紧紧围绕“六最”营商环境品牌建设，紧扣民生主线，着力提升政务服务效能，打造汤原营商环境的金字招牌。“围绕打造‘六最’营商环境的目标干、坚定干，就没有不能优化的事。”她总结道。

3 打造无处不在的“小汤圆儿”

“小汤圆儿”数智人运用最先进的AI技术，通过全景交互的方式为群众提供一站式政务服务，可理解并回答群众的各种问题，协助群众完成各种政务申请和手续，成为我省县域数字政府建设的一道“盆景”。

2023年末，“小汤圆儿”项目以其独特的创意和卓越的实际应用效果，先后获得首届黑龙江省数字政府数智创新应用大赛十佳案例和全国第一批数字化城市创新典型案例。随着“小汤圆儿”引导更多元、服务更便捷，项目成效显著可圈可点。今年以来，国家相关部委领导和中国移动董事长杨杰在汤原县考察时，纷纷对汤原数字政府建设取得的成效给予充分肯定。11月初，省优化营商环境领导小组办公室摘要刊发了汤原县创新开发应用全景交互数智人“小汤圆儿”相关做法，供全省各地结合实际学习借鉴。

截至目前，“小汤圆儿”已服务3万余人次，仅社保生存认证一项就服务群众2万余人次，并在佳木斯市全面推广。近期，汤原县营商环境局还陆续接待了七台河、伊春、黑河、哈尔滨和牡丹江等地考察团。

孙洪娟表示，下一步，汤原县营商环境局将继续以全省数字政府建设算力为支撑，以“数跑龙江”为引领，打造一个无处不在的“小汤圆儿”，创新推动“高效办成一件事”改革，让服务更温暖、更便捷，更好地赋能县域经济高质量发展。

龙年图龙江

玉米叶制作粘贴画

□王峻涛 本报记者 刘大泳

在农村，玉米叶随处可见。在汤原农场学校美术教师任宏的手中，玉米叶变废为宝，成为了粘贴画，以崭新的姿态摆上书桌，贴上墙壁，成为独具特色的工艺品。

走进任宏的玉米叶粘贴画非遗社团，一幅幅精美的玉米叶粘贴画作品映入眼帘。从吉祥物的呆萌可爱，到孔雀的宁静优雅，再到首饰的精致繁复，每一幅作品都凝结着他生活的细致观察。“我现在正在做的是亚冬会吉祥物‘滨滨’和‘妮妮’，想以自己的方式助力‘尔滨’热，支持亚冬会。”任宏边做边说。

制作玉米叶粘贴画的工艺，任宏是从他爷爷那辈传承下来的。玉米叶粘贴画对原材料的要求比较高，经过筛选、防腐、展平、上色等多道工序，才能让玉米叶成为合格的原材料。从最初用玉米叶制作实用用品，到如今将玉米叶粘贴画变成艺术品，在传承中不断创新，让这项工艺有了“质”的飞跃。如今，任宏经常带着学生们在非遗社团教室里一起制作玉米叶粘贴画，将这门技艺继续传承下去。

“玉米叶粘贴画在2018年被佳木斯市认定为市级非遗传承项目，我成为传承人。在学校领导的支持下，我们组建了玉米叶粘贴画社团，我和我学生的作品多次代表汤原县参加展出，得到了社会一致好评，也取得了很好成绩。我将继续努力，把这个技艺发扬光大。”任宏说。

打造乳业产业集群



潘华威生产车间。冉雨摄

本报讯(冉雨 记者刘大泳)年初以来，汤原县把乳业作为立县支柱产业，制定出台系列政策措施，积极推进乳制品加工、万头牧场等上下游优质项目建设，大力构建乳业全产业链，全力撑起乳业发展的“半壁江山”，争当农业农村现代化排头兵。

饲喂车缓缓驶过，撒下精确配比的营养饲料；奶牛排队走上转盘式全自动挤奶机，新鲜牛奶通过封闭管道进入奶罐；一个个包装盒在高速运转的流水线上“飞奔”，一盒盒新鲜的乳制品被机械臂整齐装箱……黑龙江潘华威乳业集团有限公司自落户汤原县以来，五年来投资近10亿元，建设牧草种植、奶牛养殖、乳品加工、产品销售为一体的乳业全产业链条，发展态势良好，产业稳步提升。企业部分产品被列为“黑龙江省重点新产品”，成功打造黑龙江省企业技术中心，获得国家级高新技术企业等称号。同时，汤原县以潘华威乳业为龙头，充分发挥奶乳一体化全产业链带动效应，潘华威万头牧场未来几个月将继续分批购进奶牛，预计到2024年底，奶牛存栏量可达到10000头，现已吸纳200多人就业，助力县域经济进一步发展。

如今，一个个规模大、带动力强的好项目正在汤原县相继落地，为高质量发展输入源源不断的新动能。汤原县将全力以赴谋发展、惠民生、保安全，加强龙头企业培育，不断优化营商环境，强化招商引资与产业规划联动发展。

黏豆包生产线投产



纯手工制作的黏豆包。常文摄

本报讯(常文 宣奇圣 记者刘大泳)近日，黑龙江呆呆婆农林产品有限责任公司的黏豆包生产线正式投产，以日生产300斤的规模，将这款极具黑龙江地方特色的传统美食推向全国，让更多人品尝到家乡的味道。

黑龙江呆呆婆农林产品有限责任公司由李红梅于2016年创办。在李红梅的童年记忆中，黏豆包的香气始终伴随左右，这份温暖的记忆最终成为了她创业的选择。“我们每年10月到次年1月制作生产，秋冬时节，可带动周边10余名妇女实现就业并增加收入。为了让更多的人吃上我们的黏豆包，我们在线上线下同步销售。一个冬天，销售额就可以达到10万元。”李红梅说，“每年在我这里订购最多的都是身在异地的东北人，一口黏豆包，一生故乡情，这也是我一直坚持下去的动力。”

“呆呆婆”黏豆包的制作过程也别具匠心，精心选用优质大米，经陶缸泡米、低温自然发酵后，采用水磨精细磨米，再由纯手工制作，保留了黏豆包的天然质感和香味。红小豆馅料用低糖调配，不添加任何防腐剂或添加剂，确保风味的纯正与健康。

“借助冬季旅游热，我们会在现有的基础上开发新产品，比如速冻玉米鲜香包，希望带给大家更多的‘地道东北味’，也让我们的黏豆包系列产品走向更广阔的市场。”李红梅说。

“鹅司令”羽绒服上市



“鹅司令”羽绒服正在忙碌生产中。孙凤金摄

本报讯(孙凤金 记者刘大泳)“尔滨”有多火，“鹅司令”就有多热。作为龙江本土羽绒服品牌，在网友们热切的期盼中，“鹅司令”新品羽绒服火热上线！在汤原鹅司令羽绒服专卖店，往来顾客络绎不绝。今冬，“鹅司令”推出60余款新品羽绒服，从面料选择到鹅绒品质，从时尚潮流到质优价廉，每一个细节，都彰显了本土羽绒服的“暖”和“贴心”。店长齐丽娜介绍：“随着冬季旅游热的到来，越来越多的顾客到店选购羽绒服，很多外地顾客就是奔着鹅司令的牌子来的，像我今天就接待了来自辽宁和河北的顾客。”

针对今年的冰雪旅游旺季，生产企业开足马力忙生产、赶订单、忙销售。在黑龙江省鹅司令服装有限公司的羽绒服生产车间内，工人们操作机器飞针走线，铆劲赶订单。“从4月份开始，我们已经完成了5万件羽绒服的订单，我们现在有员工60多名，实行两班倒，全力以赴，在原有订单的基础上，我们将备出3万至5万件羽绒服供应市场，助力亚冬会和‘尔滨’冰雪季。”黑龙江省鹅司令服装有限公司销售部经理高敏说。

今年，企业为了满足市场对产品需求，新引进了4条数字化、智能化羽绒服生产线，目前设备已经进入安装调试阶段，将于年底投入使用。“新引进的生产线采用了先进的智能吊挂系统，使原来的平线分区缝制转变为24道工序的流水线作业，这样生产效率和品控效率可以提高20%以上，也可以让企业羽绒服年生产能力达到30万件以上。”黑龙江省鹅司令服装有限公司总经理胡子仲说。

一站式多元解纠纷

本报讯(孙玮鸿 记者刘大泳)在法治建设的征程中，汤原县香兰法庭以其创新的理念和务实的举措，积极推行一站式多元解纷机制，为维护社会公平正义，促进社会和谐稳定发挥着重要作用。

在一站式多元解纷机制的运行过程中，香兰法庭注重信息化建设。利用人民法院在线服务平台、“龙法”和“云法庭”等，实现当事人足不出户即可立案、参与庭审。同时，通过电子送达、远程庭审等方式，提高司法效率，降低当事人的诉讼成本。截至11月21日，成功化解纠纷30件，诉前成功调解纠纷220件，民事一审收案226件，调解指导15次。大量的矛盾纠纷在基层得到化解，避免了矛盾激化和诉讼升级，节约了司法资源。

让青年人才出圈更出彩



驻企服务专员董单伟在实验室研制配方奶粉。

□文/摄 郭建梅 本报记者 刘大泳

近年来，汤原县按照广泛引才、精心培育、优化服务的思路，实施青年人才培育工程，充分激发青年人才潜能，让人才“马达”释放出更大动能。

汤原县通过搭建“学校+校友+企业”三方合作平台，设立19处联络点，积极宣传人才政策。发挥汤原籍在外人才作用，

对接联络80余名汤原籍高校在校生，着力打造青年人才宣传推介“新门户”、招才引智“前哨站”。调动现有人才“朋友圈”，让一线专家和企业人才等真正有才能、懂人才、“伯乐”举荐人才，回引青年人才12人。

汤旺朝鲜族乡任龙便是返乡创业的一员。2024年，他在裕红村修建80亩稻田蟹养殖基地，将中华绒螯蟹作为主要养

殖品种，螃蟹上市后收益达60余万元。“这次在村里养殖蟹给了我继续创业的信心，2025年我打算打造集种植养殖、观光、采摘、餐饮、娱乐于一体的乡村旅游综合体，带领乡亲们共同增收。”任龙说道。

同时，汤原县注重锻造和挖掘青年人才特长和潜力。年初以来，累计开展“薪火计划”培训班、专业人才培养集训班等12期，培训500余人次。倡导青年人才多接“烫手山芋”，经历“风吹浪打”。近年来，累计选派279名青年人才参与到访接待、驻企服务、招商引资等重点难点工作。

作为驻企3年多的“老同志”，黑龙江潘华威乳业集团有限公司驻企服务专员董单伟感触颇多。“驻企期间，我了解到企业缺少新产品研发方面的技术人才，于是我结合自身所学专业，主动承担起企业新产品的研发工作。截至目前，我共帮助企业设计奶粉配方165个，其中109个配方已经批量生产。很高兴在企业能够让我发挥所长。”董单伟笑着说。

“多士成大业，群贤济弘绩”。新时代县域各项事业发展离不开青年人才，汤原县始终致力于为各类人才提供优质的发展环境，持续营造青年友好、发展友好的浓厚氛围，凝心聚力做好新时代青年人才工作，在新征程上谱写更加绚丽的华章。