

智向未来

用数字温度守护民生

广东全面启动深化12345热线平台“即接即办”改革,28个人工智能应用场景落地

羊城晚报记者 潘亮

一通12345来电接通后,AI实时将语音转为文本,从知识库中秒级调取答案推送给客服;市民扫码反映路灯故障,工单直达主管部门,24小时内完成更换……这些场景正成为广东政务热线的日常。

当前,广东全面启动深化12345热线平台“即接即办”改革。中国电信已在全省多地落地28个人工智能应用场景,推动政务服务从“被动应答”向“主动治理”转型。这场静悄悄的效率革命,正用数字温度守护着广东的日常生活。

“真的非常感谢,两个月就解决了困扰我们这么久的难题,安全隐患也彻底消除了。”家住珠海市香洲区某小区的张女士拨通12345热线,专程道谢。此前,楼栋常在夜间闻到刺鼻气味,物业和燃气公司多次上门未果。抱着试一试的心态,张女士拨打了12345。翠香街道新村社区迅速组建志愿者夜间排查队,逐层蹲守,最终锁定某住户燃气热水器老化导致废气倒灌。在社区协调下,设备更换,隐患解除。让这通电话快速、精准流转到社区的,是一套AI智慧分拨系统。

在深圳“民意速办”系统中,AI能力已嵌入电话接听、知识辅助、智能分拨、重复诉求并案等环节。市民来电时,系统实时将语音转成文本,并从知识库调取内容辅助话务员,“大大降低了对人的依赖。”中国电信广东分公司人工智能应用中心负责人廖小文表示,事项记录形成后,系统自动分拨到相应委办局,准确率超过95%,智能事项推荐采纳率超过85%。

过去,依靠人工在4000多个分类中判断职责归属,新人培养周期长、错派率居高不下。现在AI数秒完成语义分析和精准匹配,诉求以最快速度直达办理单位,市民等待时间大幅缩短。

更让基层减负的,是重复诉求的智能并案处理。同一问题多人多次来电、多渠道提交,AI通过语义聚类和历史工单向量比对,自动识别合并并,重复诉求压缩89%。

珠海12345热线创新“无人机巡检+诉求核验”模式,群众反映问题后,无人机航拍固定现场状况,部门办结后再飞行比对,前后影像作为办结依据,有效防止虚报敷衍。这一做法已覆盖违建、施工围蔽、违法建设等76项适宜无人机核查高频事项。热线还推动“即接即办”改革,发布《港澳人士办事指南》,嵌入掌上服务通道,让“两车北上”等跨境诉求直接解答率达93%,解决率100%。

主动治理的背后,是AI对“弱信号”的捕捉。深圳“民意速办”系统能实时监测全网461个重点账号和42个主流平台,定制1152个关键词和14个专项方案,主动抓取、清洗、分析民生信息。一旦发现地址准确、有图可查的非历史事件线索,立即立案并联动处置。比如,通过分析电话中不太敏感的信息,系统能预判潜在投诉并提前应对,让矛盾化解在萌芽。在广东,AI正让“未诉先办”从理念落地为日常。

政务热线智能化升级的背后,是一场从“流量经营”到“Token经营”的深刻转型。中国电信广东分公司党委委员、副总经理王湘江表示,中国电信正全面拥抱人工智能,加快从传统通信运营向“云网数智安”一体化经营模式转型,构建算力、数据、模型和应用于一体的人工智能云体系。部署广东韶关10万卡、广东万卡集群及各地市千卡规模算力,为大规模AI应用提供坚实支撑。

智能坐席助手智能分类分拨、智能并案、智能打标等场景,已在全省20个地市政务热线推广应用,带动深圳“民意速办”、广州12345热线、惠州“惠民速办”、珠海“珠事畅通”、中山12345热线等品牌整体升级。

天使投资人、资深人工智能专家郭涛指出,广东省创新打造国内首家省级政务智能联合创新工场——广东省政务智能中枢平台,标志着广东政务AI应用迈入标准化、规模化新阶段,为全国提供了可复制、可推广的“湾区样板”。

2026年广州第一批违法广告典型案例公布

广告宣传“不存在治不好” 一家心理机构被罚60万元

羊城晚报讯 记者吴珊、通讯员穗市监报道:7月29日,广州市市场监管局公布2026年第一批违法广告典型案例,共计7起。这些案例覆盖食品、医疗、教育培训、药品、医疗器械、房地产及化妆品等多个民生领域,处罚金额从4万余元至60万元不等,释放出监管部门持续强化广告监管、从严整治虚假违法广告的信号。

普通食品 “伪科普”误导消费者

普通食品不得宣称保健功能,更不得冒用专家学者、科研单位名义进行背书。部分食品经营者以看似科学的语言、专业机构的名义为普通食品包装功效,明示或暗示具有保健甚至治疗作用。这类广告利用消费者健康焦虑,以“伪科普”形式规避监管,实则已触犯法律红线。

例如,广州市某潮传媒科技有限公司通过网络发布广告,宣传枫籽油系列两款普通食品。宣传内容包含大量不实数据,利用专家学者名义、科研单位、学术机构进行宣传,且当事人无法提供上述广告用语的有效佐证材料。广告中发布“你是否发现自己经常健忘、丢三落四,记忆力下降严重? 大脑似乎越来越不够用了,这个时候就需要警惕了。这是大脑营养在流失,大脑白质层和灰质层里面的神经酸流失发出的信号”等内容,明示或暗示产品具有保健功能。海珠区市场监管局依据《中华人民共和国广告法》第四条第一款,责令当事人停止广告违法行为,并处罚款5万元。

医疗广告 疗效承诺乱象频发

医疗、药品、医疗器械广告直接关系到人民群众生命健康安全,法律设置了严格的审查制度。然而,部分经营者仍抱有侥幸心理,存在擅自篡改审批内容、超范围宣传等问题。其中,心理治

疗领域专业性强、信息高度不对称,违法广告的危害尤为突出。

例如,广州市晴某医疗有限公司运营的“某某精准心理”账号发布多篇涉及疾病名称、成功治疗案例、3PT诊疗技术、疗效承诺、咨询联系方式等内容的医疗广告推文,且当事人未能提供上述医疗广告推文的《医疗广告审查证明》。广告中含有“不存在治不好”“不存在遗传”等功效性保证,使用患者形象作证明等内容。南沙区市场监管局依据《中华人民共和国广告法》第十六条、第四十六条,责令当事人停止发布违法医疗广告,并处罚款60万元。

再如,广州某药师医药连锁有限公司在商品宣传页面上发布带有“早泄治疗”文字内容。经查证,当事人未经广告审查机关审查擅自发布上述文字内容,且该文字内容与药品说明书上的功能主治不符。白云区市场监管局依据《中华人民共和国广告法》第十六条第二款、第四十六条,责令当事人停止广告违法行为,并处罚款5万元。

教培机构 虚构“状元”数据

长期以来,教育培训行业存在“状元营销”“高分学员墙”等宣传乱象,不仅损害消费者权益,也破坏行业公平竞争秩序。

例如,广州市某艺艺术培训有限公司在官方网站发布“其中囊括广东省联考状元、河南省联考状元、安徽省联考状元、广州美术学院状元、四川美术学院状元等几十名其他各院校状元”的引证内容,未做到真实、准确,并标明出处。同时在官方网站“联考大捷成果显赫”中发布了培训学员的姓名和成绩,利用受益者的名义作推荐、证明。黄埔区市场监管局依据《中华人民共和国广告法》第十一条第二款、第二十四条第(三)项,责令当事人停止发布违法广告,并处罚款10万元。

广东新质生产力标杆应用场景对接会在北京举行

万亿元级产业投资机会 向全球敞开大门

羊城晚报讯 记者扶贝贝、杭莹报道:7月28日,由广东省发展和改革委员会、粤港澳大湾区应用场景创新中心举办的“岭航场景·粤进未来”广东新质生产力标杆应用场景对接会在北京举行。活动以场景创新为纽带,集中展示广东在人工智能、数字经济、深海开发、商业航天、生物医药等领域的重大需求,面向全国乃至全球寻找解决方案,推动技术、资本、产业与市场高效对接。

发布128个重点项目

对接会上,《2026年广东省新质生产力应用场景清单》发布,128个投资额在1亿元以上的重点项目集中亮相,总投资规模超过1.48万亿元。此次发布的清单,项目梯队中既有万亿级、千亿级综合项目,也有一批百亿级、十亿级和亿元级项目。不同体量、不同建设阶段的需求相互衔接,为

大型企业、科技领军企业以及专精特新中小企业提供了多层次参与空间。

广东省应用场景创新数据要素底座——粤港澳大湾区应用场景发布厅也同步上线。开放线上平台,广东释放出的信号十分清晰,即以真实需求开放市场空间,以重大项目牵引技术突破,让更多创新成果走出实验室、进入生产线、融入城市运行和百姓生活。

应用场景是新技术走向产业化的重要通道。一项技术能否稳定运行,一款产品能否批量推广,一种商业模式能否持续发展,仅靠实验数据难以完全验证,还需要在交通、医疗、制造、能源、城市治理等具体环境中接受检验。场景不仅是技术的“试验场”,也是产品迭代的“训练场”和市场拓展的“首发站”。

推介9大应用场景

本次场景需求的发布主体更加多

元。政府部门、地市、国有企业、民营企业、高校、科研院所和医疗机构共同参与,形成公共场景与产业场景协同开放的格局。对于创新企业而言,这意味着技术研发不再局限于服务单一客户,而是有机会进入跨行业、跨区域的应用体系,在连续使用和规模推广中完成迭代升级。

会上,来自广东的9个重大应用场景项目进行了集中推介,涉及全空间智能无人体系、深海资源开发、能源安全、生物医药与健康、商业航天等领域。

广东省人民医院推介的护理机器人全生命周期集成应用场景引起广泛关注。项目面向老年人、儿童和残障人士等群体的照护需求,探索将智能机器人应用于院内护理、康复辅助、居家照护等环节,并通过数据积累持续优化服务流程。

天地往返太空制造体系应用场景则展示了广东布局未来产业的探索。该项目围绕低成本天地运输、太空高

端装备、空间制药和空间生物制造等方向,衔接运载、载荷研发、在轨实验、地面验证和成果转化等环节,力求构建完整的商业航天应用链条。

提供技术转化资金保障

活动现场还介绍了广东省战略性新兴产业投资引导基金,希望通过政府引导、市场运作的方式,为技术验证、项目建设和成果产业化提供资金保障。

按照部署,广东将继续推进“岭航场景·粤进未来”专项行动,深化全城、全流程应用场景创新,加快重大项目建设,完善场景服务矩阵。随着更多城市、园区、企业和公共机构开放真实需求,广东有望将市场规模和产业基础优势进一步转化为创新优势,为新技术提供更广阔的试验空间,为新产业成长提供更稳定的市场支撑。

2026南国书香节将于8月27日至31日举行,打造全年免费的线上云书展

助力终身学习,让书香永不落幕



文/羊城晚报记者 熊安娜 梁善茵 海报/主办方提供

一年书季,阅读正当时!2026南国书香节将于8月27日至31日在广州中国进出口商品交易会展馆B区举行。本届书香节以“书香岭南 学以致远”为年度主题,立足湾区、面向世界,致力于打造一场以终身学习为底色、以国际交流为标识的区域性国际化文化盛会。

本届书香节紧扣“终身学习体

系建设”与“高水平国际文明互鉴”两大核心主线,构建“主会场+全域分会场+线上云书展”三位一体的多元展示格局。

主会场设于广交会展馆B区,共设四大主题展厅:“阅·时代”展厅、“阅·世界”展厅、“阅·生活”展厅、“阅·新知”展厅,集中呈现阅读与文化融合的生动图景。此外,主会场专设上海主宾馆,展现沪上文

化名城的深厚底蕴与出版力量。分会场网络广泛延伸,覆盖全省21个地市及新疆喀什,并深入地铁站点、永庆坊、农家书屋等多元特色场景,让书香触达城市与乡村的每个角落。同时,本届书展依托广东全民终身学习平台打造线上云书展,全年免费向全省群众开放。

2026南国书香节名家荟萃,国内将邀请何建明、徐则臣、陈平

原、周国平、白岩松、海飞、马伯庸、樊登、秦明、杨红樱、陶勇等知名学者作家,海外则有拉法乌·科西克(波兰)、迈克尔·罗森(英国)、露西·考德威尔(爱尔兰)、伊冯娜·阿迪安博·奥沃尔(肯尼亚)等重量级作家出席。届时将举办作家面对面、中外名家对话、新书分享、图书签售等多元阅读活动,与读者近距离交流。

亮点抢先看

“5天+全年”打造 终身学习平台

本届书香节依托主会场“阅·时代”展厅,精心打造“终身学习馆”,内设思政学堂、岭南文脉、全民学习三大展区,联动广东全民经典阅读大赛、“灯塔计划”等优质资源,营造可参与、可互动的沉浸式学习场景。

在线下,馆内将推出“学习大讲堂”“灯塔计划学习大会·领航者说”等系列品牌活动,邀请人文、少儿、科普领域知名学者与作家齐聚一堂,以榜样引领带动公众深度参与。在线上,依托广东全民终身学习平台开设

设“APEC 馆”搭 建文明互鉴桥梁

2026年APEC峰会在深圳召开。本届书香节主会场专设APEC主题文化馆,打造汇聚泰国主宾国馆、四大洲特色馆、港澳馆的“阅·世界”展厅,融合出版物、艺术、民俗沉浸式展示。

本届书香节不仅邀请多位海外知名作家齐聚现场,推出“寰宇对话”等高端文化交流活动,还将

举办国际图书版权交流洽谈会、国际馆开幕活动、名家专访等配套项目,集中推出两万余种海外新书,深化国际出版合作,推动中华文化“借船出海”。

为了促进产业交流,2026出版品牌影响力大会、国际品牌出版馆、中国外文局馆、国际书店展区将悉数亮相,国际图书版权洽谈交流会也将同期举办。

推出岭南文脉“七 个大系”精品

立足岭南深厚的文化底蕴,本届南国书香节策划推出文化高质量发展、书香岭南、文旅融合、图书公益、墨香动漫、国际传播六大系列活动,将推出近百场跨界活动,让书香浸润潮城。

主会场岭南文脉展区重磅推出“七个大系”精品特展,并同步发布“四个大系”出版工程首批成果,涵盖《岭南美术大系》《广东侨批文献