附件1

课程计划表

| 授课时间 | 课程名称 | 课程要点 |
| --- | --- | --- |
| 7月15日  12:00-14:00 | 大模型重构政务热线智能化转型 | 课程系统阐述政务热线智能化转型的战略意义，包括提升服务响应效率、优化公共资源配置、强化政府决策科学性等核心价值。重点解析大模型技术在政务热线中的核心能力，涵盖智能语义理解、多轮对话交互、工单精准分类及跨部门数据协同等关键技术。分析转型过程中面临的数据安全、算法适配性、人机协作等挑战，为政务热线智能化升级提供理论支撑与实践路径。 |
| 7月15日  16:00-19:00 | DeepSeek驱动政务热线效能倍增的方法与实战 | 课程深入解析DeepSeek技术驱动政务热线效能提升的实践路径，通过DeepSeek驱动政务热线效能提升，系统化为政务热线全流程场景赋能，聚焦接电环节智能升级、工单处置全链路优化、决策支持与品牌建设等关键场景。阐释如何通过知识图谱构建与数据智能分析强化政策精准推送、热点预警及决策支持能力，并探讨效能提升对热线服务标准化、公众满意度及政务品牌影响力的赋能作用。 |

| 授课时间 | 课程名称 | 课程要点 |
| --- | --- | --- |
| 7月16日  11:00-14:00 | 政务热线标准化体系建设与效能管理 | 课程聚焦政务热线标准化体系建设，从制度框架搭建、业务流程优化、服务规范制定、质量评估指标设计等维度展开，结合典型案例解析标准化落地的实施路径，涵盖动态迭代机制设计、跨部门协同流程优化及培训考核体系构建等关键环节。同时，针对外包管理提出科学化监督机制与效能评估模型，确保服务品质与标准化体系要求精准匹配，为政务热线规范化运营提供系统性支撑。 |
| 7月16日  16:00-19:00 | 政务热线数据治理与实践路径 | 课程着重探讨当前政务热线在数据治理中存在的问题与挑战，通过数据治理体系的介绍，明晰政务热线数据治理的逻辑，理顺政务热线数据治理的核心，包含数据标准体系、数据治理流程、数据治理和应用等方面，梳理目前阶段政务热线数据治理的难点和重点，结合案例讲解热线数据治理的建设路径。 |
| 7月17日  11:00-14:00 | 政务热线数据分析与场景化应用 | 课程全面阐述热线数据治理的核心目标，探讨建立场景化数据分析的关键思路。系统梳理关键业务场景数据分析实战方法，包括研判报告体系与报告标签体系、研判报告写作技巧、高效交付报告的关键措施、专题报告的标准化格式、各类型专题报告写作思路与范文解读等。 |

| 授课时间 | 课程名称 | 课程要点 |
| --- | --- | --- |
| 7月17日  16:00-19:00 | 优秀地市经验分享 | |
| 7月18日  11:00-19:00 | 阿勒泰地区政务热线现场参访及互动交流 | |