数智赋能政务服务能力评价研究

——以合肥市为例

刘文明，汪祖柱

（安徽大学管理学院，合肥 230039）

摘要：为了深刻认识和准确把握数智赋能政务服务能力的影响因素，推动数智技术高效赋能政务服务并提升公众满意度，基于WSR（物理-事理-人理）框架，从物理、事理、人理3个维度出发，构建包含6项二级指标和19项三级指标的评价体系，采用层次分析法和模糊综合评价法对合肥市数智赋能政务服务能力进行实证评估。结果显示，该评价体系可有效反映政务服务数智化水平，并识别出当前合肥市在技术应用、基础支撑、流程优化、政务协同、智能服务、政民互动等方面的关键优化方向。研究结果表明，应当从整体视角出发，促进物理、事理和人理因素的协调整合，从全方位、多角度提升数智赋能政务服务能力。

关键词：数智赋能；政务服务能力；WSR（物理-事理-人理）方法论；评价指标体系

中图分类号：D63-39 **文献标志码：**A **文章编号：**1671－1807(2026)09－0291－06

数智时代，加快推进政务服务数智化转型、不断提高数智化政务服务能力，是适应新一轮科技革命和产业变革趋势的必然要求，也是创新政府治理理念、优化政府服务模式、推进政府治理现代化的重要举措。2022年《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》[1]提出2025年底前，需显著提升政务服务标准化、规范化、便利化水平的目标，强调提升服务的智慧化、精准化、个性化水平，从而更有效地契合企业与群众在办事过程中的实际需求。

在技术迭代与政策助推的效应下，政务服务在智能审批、智能问答等具体应用领域取得了相应的成效，切实解决了公众关心的问题。但这与打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系目标仍有差距，数智赋能政务服务能力有待提升。一方面，数智技术与政务服务的深度融合仍存在提升空间，以大语言模型在政务服务场景的应用实践为例，其在实际服务开展过程中，常面临用户需求识别精度不足、核心功能覆盖范围有限等问题；另一方面，是政务服务在数智化转型中存在阻力。技术层面，算法尚缺乏对复杂政务场景的深度语义理解与情感感知能力，致使服务可供性受限[2]。政务服务是技术应用与制度保障协同演进的结果，当前科层制体制与传统监管体系仍无法发挥技术运用的最大效能。此外，技术在嵌入政务服务流程的过程中，存在权责失衡、公众参与度不足等风险，在数据与隐私保护等方面仍有待进一步规范[3]。从理论上深刻认识和准确把握数智赋能政务服务能力的影响因素，为发展数智赋能政务服务能力、提升政务服务效能提供理论参考。

1 文献综述

1.1 数智技术在政务服务领域中应用的相关研究

随着云计算、大数据、区块链、人工智能等数智技术的更新迭代，其在政务服务领域的应用已成为学界重点关注的研究议题，相关学术探讨与实证研究也如雨后春笋般涌现。张楠和索成[4]通过案例分析对生成式人工智能在智能问答系统中的应用进行了比较，探讨生成式人工智能在政务服务智能化跃迁中的动力机制与实践路径。刘晓洋[5]从微观层面讨论了人工智能在政务服务流程中的转变逻辑。龚艺巍等[6]针对云技术在政务数字化转型的价值，总结了政务数字化的转型效果、赋能作用与转型阶段模型。易兰丽等[7]通过对区块链赋能政务服务“跨省通办”的机理分析，论证了“跨省通办”共识

收稿日期：2025-12-23

基金项目：安徽大学信息管理与信息系统专业服务安徽省新兴产业项目（2024fwxx005）

作者简介：刘文明（1998—），男，安徽省阳人，硕士研究生，研究方向为政府信息管理；通信作者汪祖柱（1969—），男，安徽合肥人，副教授，硕士研究生导师，研究方向为信息管理与信息服务。

链、智能合约、结果共识的实践逻辑。此外，傅承哲等[8]对大语言模型下政务服务的回应能力进行了评估，针对政务聊天机器人在实际应用中的技术局限，探讨了大模型在政民互动中的相关问题。

1.2 政务服务能力评价的相关研究

1992年联合国在《21世纪议程》中提出的“能力建设”议题，将其界定为“有助于增强个人的知识和能力，或推动组织机构完成治理架构重塑与业务流程再造，以高效地实现个人与组织目标的活动[9]。结合数智技术在政务服务中的应用能力体现将数智赋能政务服务能力定义为：政府相关部门借助大数据、人工智能、云计算等技术手段，通过结构适配与制度保障以提升政务服务数智化水平的相关能力要素总称。在评价指标体系构建方面，国内关于政务服务能力的评价视角多样，评价标准也不一致，学者们的研究呈现出多样化的特点。相关研究主要从电子政务服务能力、互联网＋政务服务能力、一体化政务服务能力等角度来构建指标体系。胡广伟等[10]从服务提供方的视角构建了内容能力维、服务方法维、动态能力维3个维度，提出了5个方面的电子政务服务能力指标体系。汤志伟等[11]在互联网服务能力内涵的基础上，构建了服务供给能力、服务响应能力、服务智慧能力3个维度的指标体系。上述研究从宏观视角上为政务服务能力的评价研究提供了新的理论框架，具有一定的借鉴价值。此后，基于地方政府政务服务建设具体场景、特色和现实需求，学者们对地方政府的政务服务能力展开更为针对性的探索。张兰婷和寇晓东[12]从数据治理的视角，分别总结了基层审批局线上的基础设施建设、政务数据获取与存储、政务数据管理、政务数据应用、服务效能，线下的基础情况、信息资源使用、服务质量、服务评价等相关影响因素指标。此外，康伟等[13]借助技术-组织-环境（technology-organization-environment，TOE）框架指出数字技术人才、数字技术基础等是影响数字政府政务服务能力的关键因素。

综上，学界从不同理论视角对政务服务能力评价的影响因素进行了深入探讨，为研究提供了重要参考。然而，现有研究大多从宏观层面展开，缺乏对数智赋能政务服务能力影响因素的系统剖析以及公众视角的深入思考。鉴于此，现从公众感知出发，基于物理-事理-人理（wuli-shili-renli，WSR）视角，并结合社会技术系统理论与公共价值管理理论，对数智赋能政务服务能力的相关维度及其构成进行系统归纳与深入分析，通过分析各要素指标的重要性与内在结构，为数智赋能政务服务能力的评价、提升与保障提供参考。

2 基于WSR框架的数智赋能政务服务能力评价指标体系构建

2.1 WSR方法论及适用性

2.1.1 WSR方法论概念

WSR方法论，由顾基发等[14]提出。该方法论在实践应用层面的核心遵循准则体现为懂物理、明事理、通人理。通过融合定性分析与定量研究，综合考虑物质约束、系统组织和人因方面的动态统一，能够为全方位、系统化研究管理学领域的复杂问题提供更多选择。

2.1.2 WSR方法论适用性分析

WSR方法论已被广泛应用于服务管理、政府治理、电子政务系统等相关研究中。该方法论与社会技术系统理论和公共价值管理理论相互契合。一方面，社会系统理论将组织界定为复杂的有机整体，其中任务、结构、人员、技术、规则、文化环境6个因素相互作用影响，分别代表了WSR框架的3个维度[15]；另一方面，公共价值管理理论以人为中心的思想，也是WSR的核心体现。因此，基于WSR框架，可以将数智赋能政务服务看作是政府与公众协同共治的复杂系统。首先，数智技术的快速发展为政务服务提供了坚实的物理基础；其次，技术应用在结构与制度的调试与引导下，有助于实现服务流程的优化与部门间的政务协同；最后，政务服务的效果需要公众进行评估，以体现公众价值管理的目标。

2.2 数智赋能政务服务能力评价指标构建

2.2.1 物理维度分析

“物理”代表数智赋能政务服务的基础性条件支持，强调客观性、真实存在性。数智赋能政务服务能力的物理维度具体体现为技术本身及其实施载体，即技术应用能力和基础支撑能力。社会技术系统理论认为，技术等有形因素的先进性对系统的效能有重要影响。一方面，数智技术是提升政务服务能力的基础支撑条件，数智技术应用水平的高低影响政务服务的数智化建设，生成式人工智能所带来的政务服务能力提升便是该观点的例证[2]。另一方面，从物理维度的具体应用层面来看，政务服务需要一定的基础设施将云、数、智等“看不见”的技术应用能力转化为公众可触、可感、可及的实体设施与空间布局。其中基础设施的多样性以及过载

等现象对政务服务的效能和用户体验产生重要影响[16]。

2.2.2 事理维度分析

“事理”作为数智技术嵌入政务服务过程的方式和规则,强调的是政务服务从“能办”到“好办”的逻辑转变,其中政务服务流程的优化与组织协同的结构适配是数智赋能政务服务的内在转变逻辑[17]。社会技术系统理论认为,系统的成功并非单纯由技术因素的先进性决定,而是技术因素与社会因素协同作用的结果。各地方政府的“一窗办理”“一网通办”等实践表明,政府的治理模式与服务理念随着技术的演进不断创新。在制度与结构的双重驱动下,数智技术得以充分激活并释放其效能。一方面,AI+政务服务能够重塑政务服务流程,实现政务服务流程向智能化转变,使得政务服务的效率不断提高[5];另一方面,区块链技术的透明性、安全性、去中心化等特点,为跨省、跨部门、跨层级等政策的落实提供了技术辅助,从而充分发挥数据共享的价值,使得政务服务更加便捷高效[7]。

2.2.3 人理维度分析

“人理”是指在数智技术应用下政务服务对人的关怀,强调在数智技术应用下公众对政务服务效果的感知,包括智能服务能力和政民互动能力。一方面,公共价值理论认为政府部门应当以公众为中心,主动运用数智技术提升服务的智能化水平以满足公众的服务需求;另一方面,社会技术系统理论强调技术要素与社会要素的相互作用关系。因此,在引入数智技术时,应充分考虑组织的现有资源和能力,确保需要技术与人员技能相匹配,以发挥技术应用的价值。在人机互动的过程中,通过加强政务服务人员与公众之间的互动,以弥补技术运用可能带来的刚性不足,提升公众对新技术的适应能力。分析框架如图1所示。

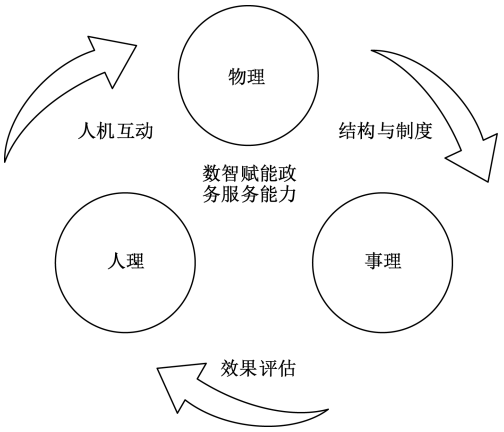


图1 数智赋能政务服务能力WSR三维分析框架

综上,基于数智赋能政务服务能力的WSR三维分析结果,通过文献分析和专家访谈,构建数智赋能政务服务能力评价指标体系。指标释义和来源见表1[10,12-13,18-34]。

3 实证评价分析

3.1 评价指标权重确定

运用层次分析法,采用专家打分法选取6名政务服务相关研究领域的学者和从业人员作为访谈

表1 数智赋能政务服务能力评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标释义	来源
物理(W)	技术应用能力	系统易用性	公众获取政务服务的难易程度和便捷程度	文献[18-19]
		系统可靠性	办理服务的过程中,服务出现中断、卡顿、故障等问题的频率	文献[20-21]
		技术创新性	政务服务系统在应用技术方面所体现出的先进性和前瞻性	文献[22]
	基础支撑能力	智慧大厅建设	智慧大厅优化建筑布局、合理划分功能分区、配备先进智能设施的能力	文献[12]
		智能终端建设	智能终端的种类、数量、布局和功能	文献[23]
事理(S)	流程优化能力	审批材料缩减程度	政务服务在简化申请流程方面的成效	文献[24]
		办事环节缩减程度	政务服务在优化单个服务事项内部流程方面的努力	文献[24]
		办理时限优化程度	政务服务在提升响应度方面的成果	文献[25]
	政务协同能力	责任清晰度	各部门在不同环节中具体职责的清晰程度	文献[26-27]
		业务协同度	政务服务的跨省、跨部门、跨层级的事项办理程度	文献[28]
		事项整合度	办理政务服务事项时,能够一次性完成“一件事”的程度	文献[29]
物理(R)	智能服务能力	服务个性化	提供个性化服务,如定制化的信息推送、针对老年群体提供特殊服务	文献[30]
		服务精准化	问答系统回应公众需求时,答复内容的精确性	文献[32]
		服务主动性	主动向公众提供相应的服务指南和建议,如帮办代办服务、主动寻求服务反馈	文献[31]
		服务有用性	问答系统回应公众需求时,答复内容的实用性	文献[32]
	政民互动能力	数智素养	政务服务人员对数智技术的掌握理解程度	文献[13]
		回应及时性	对公众需求和反馈的响应速度	文献[33]
		公众参与度	公众在政务服务过程中主动参与的程度	文献[10]
		公众同理心	识别、理解和回应他人需求与感受的能力	文献[34]

对象，同时结合相关文献及政策，按照层次分析法的计算原则，根据 1-9 标度法表示各指标的重要程度，对初步构建出的各层级指标进行打分并计算权重（表 2），所得到的计算结果均通过了一致性检验。

3.2　模糊综合评价

从公众感知的评价视角出发，建立数智赋能政务服务能力评价集为非常认可、较认可、一般、较不认可、非常不认可，赋予分值分别对应 95、85、70、50、20。

采用多级模糊评价法逐层计算各级指标的模糊隶属度。以合肥市数智赋能政务服务为评价对象，邀请 202 名具有政务服务体验的公众对三级指标对应题项进行打分。通过百分比统计计算每个三级指标的隶属度，再根据指标权重和隶属度矩阵计算更高层次的隶属度（表 3、表 4）。评价模型公式为

$$C_i = W_i R_i \tag{1}$$

最后，合肥市数智赋能政务服务能力目标层的综合评价结果由一级指标模糊隶属度与对应权重综合计算得出。结果显示，评价集中非常认可、较认可、一般、较不认可、非常不认可的模糊隶属度分别为 0.682 3、0.135 5、0.098 9、0.046 7、0.036 8。按照 100 分赋分，加权平均计算，得出合肥市数智赋能政务服务能力的量化得分为 86.33，对应等级较认可。

4　结论与建议

数智化转型浪潮正在以前所未有的高度、广度与深度塑造政府的政务服务，如果未能系统全面地评估数智化技术对政务服务能力的影响，便战略性地引入政务服务的结构和过程，可能会影响政务服务能力的供给与响应。而公众作为数智化政务服务的客体，其满意与否成为衡量数智赋能政务服务能力的最根本最直接的标准。从公众感知视角出发，围绕物理、事理、人理 3 个维度，重点从技术应用能力、基础支撑能力、流程优化能力、政务协同能力、智能服务能力、政民互动能力等方面，构建了 3 项一级指标、6 项二级指标、19 项三级指标的评估体系，再运用层次分析与模糊综合评价法进行评价。通过权重与评价结果得分，直观展现合肥市政府

表 3　一级模糊隶属度评价

一级指标	一级指标模糊隶属度评价集				
	非常认可	较认可	一般	较不认可	非常不认可
A	0.764 1	0.118 4	0.067 9	0.029 2	0.020 7
B	0.721 9	0.116 1	0.093 2	0.035 8	0.027 1
C	0.607 6	0.158 0	0.119 1	0.063 5	0.052 0

表 4　二级模糊隶属度评价

二级指标	二级指标模糊隶属度评价集				
	非常认可	较认可	一般	较不认可	非常不认可
A_1	0.697 1	0.161 9	0.086 4	0.032 0	0.022 8
A_2	0.865 4	0.052 5	0.039 8	0.024 9	0.017 4
B_1	0.798 1	0.067 9	0.073 9	0.038 6	0.021 5
B_2	0.674 2	0.152 9	0.107 9	0.033 7	0.031 3
C_1	0.462 5	0.194 2	0.162 4	0.098 4	0.082 6
C_2	0.715 2	0.131 1	0.086 9	0.037 6	0.029 3

表 2　数智赋能政务服务能力评价指标体系及指标权重

一级指标	相对权重	二级指标	相对权重	三级指标	相对权重	综合权重
物理 A(W)	0.235 3	技术应用能力 A_1	0.602 1	系统易用性 A_{11}	0.510 6	0.072 3
				系统可靠性 A_{12}	0.268 2	0.038 0
				技术创新性 A_{13}	0.221 2	0.031 3
		基础支撑能力 A_2	0.397 9	智慧大厅建设 A_{21}	0.519 6	0.048 6
				智能终端建设 A_{22}	0.480 4	0.045 0
事理 B(S)	0.314 6	流程优化能力 B_1	0.433 3	审批材料缩减程度 B_{11}	0.318 3	0.043 4
				办事环节缩减程度 B_{12}	0.301 3	0.041 1
				办理时限优化程度 B_{13}	0.380 4	0.051 9
		政务协同能力 B_2	0.566 7	责任清晰度 B_{21}	0.413 8	0.073 8
				业务协同度 B_{22}	0.302 8	0.054 0
				事项整合度 B_{23}	0.283 4	0.050 5
人理 C(R)	0.450 1	智能服务能力 C_1	0.425 9	服务个性化 C_{11}	0.153 0	0.029 3
				服务精准化 C_{12}	0.291 4	0.055 9
				服务主动性 C_{13}	0.212 1	0.040 7
				服务有用性 C_{14}	0.343 5	0.065 8
		政民互动能力 C_2	0.574 1	数智素养 C_{21}	0.169 8	0.043 9
				回应及时性 C_{22}	0.352 1	0.091 0
				公众参与度 C_{23}	0.250 8	0.064 8
				公众同理心 C_{24}	0.227 3	0.058 7

数智赋能政务服务能力现状,进而研究分析找出不足之处。最后根据评价结果,提出提高合肥市政务服务能力的有关建议。

(1)人理因素是数智赋能政务服务能力中最重要的因素。其中服务个性化、服务主动性是数智赋能政务服务能力的重点关注因素。此外,在服务精准化、服务有用性、数智素养、公众参与度方面需要进一步提升。为此,提出关注公众多元需求,创新升级服务模式、建设信息人才队伍,培育人才数智素养、把握用户参与需求,提升政民互动能力的相关建议。

(2)事理因素中存在服务时限有待优化、政务跨域协作实践仍需深入、事项整合度不深等方面的问题。据此提出强化整体性、统筹性,提升政务服务效能、推进治理机制创新,保障应用稳妥有序、健全数据共享机制,拓展部门协作能力等相关建议。

(3)物理因素在政务服务系统建设、数智技术创新等方面存在不足。为此,需要在完善基础设施建设、打造普惠服务平台、坚持技术创新赋能,深化应用价值释放、加大资金投入力量、深化场景创新驱动等方面持续努力。

总之,应从整体视角出发,促进技术应用、政务协同、政民互动等因素的协调整合,从全方位、多角度提升数智赋能政务服务能力。

参考文献

[1] 中国政府网. 国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见[EB/OL]. (2022-02-07)[2025-11-20]. https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content_5679686.htm.

[2] 刘玮. ChatGPT类生成式人工智能嵌入数字政府建设:可供、限制与优化:基于技术可供性视角[J]. 情报理论与实践,2023,46(10):69-76.

[3] 刘玮,王锋. 政务服务智能化创新的演化、风险与图景:基于场域视角的分析[J]. 电子政务,2024(2):79-88.

[4] 张楠,索成. 政务服务智能化跃迁的动力机制与实践路径:大模型冲击下政务智能问答系统的历时比较[J]. 电子政务,2025(6):31-46.

[5] 刘晓洋. 人工智能重塑政务服务流程的认知逻辑与技术路径[J]. 电子政务,2019(11):104-111.

[6] 龚艺巍,谢诗文,施肖洁. 云技术赋能的政府数字化转型阶段模型研究:基于浙江省政务改革的分析[J]. 现代情报,2020,40(6):114-121,128.

[7] 易兰丽,赵丽丽,魏娜. 机理与路径:区块链技术如何赋能政务服务“跨省通办”?[J]. 电子政务,2025(2):45-56.

[8] 傅承哲,莫庭阳,王楚暖. 生成式人工智能在政务回应中的效能评估:基于“图灵测试”与文本分析对政府留言板回复的实证研究[J]. 电子政务,2025(8):89-99.

[9] KU H B, YUEN-TSANG A W K. Capacity building[M]. BEVIR M. The Sage Handbook of Governance. Washington: Sage Publications Ltd, 2011: 469-483.

[10] 胡广伟,邓三鸿,卢明欣,等. 电子政务服务能力测评模型的结构与关系分析[J]. 管理学报,2012,9(5):742-748.

[11] 汤志伟,张龙鹏,李梅,等. 地方政府互联网服务能力及其影响因素研究:基于全国334个地级行政区的调查分析[J]. 电子政务,2019(7):79-92.

[12] 张兰婷,寇晓东. 数据治理视野下基层审批局政务服务能力评价研究:以西安市为例[J]. 陕西行政学院学报,2022,36(3):43-50.

[13] 康伟,王善哲,尤鹏程. 组态视角下数字政府政务服务能力提升路径研究[J]. 科学决策,2024(5):50-63.

[14] 顾基发,唐锡晋,朱正祥. 物理-事理-人理系统方法论综述[J]. 交通运输系统工程与信息,2007(6):51-60.

[15] 段永彪,董新宇,徐文鹏. 人工智能赋能政府监管的影响因素与实现机制:基于社会技术系统理论的多案例研究[J]. 电子政务,2024(6):40-53.

[16] 祁志伟. “技术-组织-环境”视角下的数字政府建设[J]. 理论探索,2025(2):85-93.

[17] 钟刚华,王晟. DeepSeek赋能政务服务升级:核心动力、内在逻辑与优化路径[J]. 新疆社会科学,2025(3):142-151.

[18] Al-HUBAISHI H S, AHMAD S Z, HUSSAIN M. Assessing m-government application service quality and customer satisfaction[J]. Journal of Relationship Marketing, 2018, 17(3): 229-255.

[19] OMAR K, SCHEEPERS H, STOCKDALE R. E-government service quality assessed through the public value lens[C]//International Conference on Electronic Government. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2011: 431-440.

[20] ALBAR H A M, DAHLAN A A, YUHEFIZAR E, et al. E-government service quality based on e-GovQual approach case study in West Sumatera province[J]. Internafional Journal on Advanced Science, Engineering and Informafion Technology, 2017, 7(6): 2337-2342.

[21] LI Y, SHANG H. Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding E-government: Empirical evidence from China[J]. Information & Management, 2020, 57(3): 103197.

[22] 韩啸,李静怡. 数字人赋能政务服务创新的实现机理及未来进路[J]. 中共天津市委党校学报,2025,27(1):39-49.

[23] 张智明. “放管服”背景下地方公安机关“一窗通办”政策执行力评价及提升研究[D]. 北京:中国人民公安大学,2024.

[24] 倪东辉,程淑琴. 社会智治:社会治理数字赋能机制耦合与重构[J]. 理论建设,2025,41(4):73-81.

[25] 张楠迪扬. 政务服务承诺时长：基于事项特征的影响因素：以浙江省杭州市 A 区“最多跑一次”改革为例[J]. 中国行政管理，2021(3)：13-20.
[26] 王孟嘉. 数字政府建设的价值、困境与出路[J]. 改革，2021(4)：136-145.
[27] 周文健，陈浪城. 人工智能嵌入智慧政务的伦理挑战及应对策略[J]. 领导科学论坛，2025(4)：75-79.
[28] 刘兴元，林晓晖，黎晟沅，等. 数智化背景下我国电子政务发展路径研究[J]. 中国标准化，2025(13)：33-37.
[29] 钟露佳. “互联网＋政务服务”视角下的 J 市电子政务绩效评估[D]. 南昌：江西财经大学，2018.
[30] 朱红灿，曾德容. 数智政府智能问答系统主动式信息服务指数测度模型构建与应用[J]. 情报理论与实践，2025，48(10)：163-170，180.
[31] 赵津平. 技术嵌入、组织调适与制度变革：基层政府数字化转型路径研究：以“巨好办”综合管理平台为例[J]. 领导科学，2025(3)：143-151.
[32] YUSRIADI，AKIB H，IHSAN A. Bureaucratic reform in public service：a case study on the onestop-integrated service[J]. Mediterranean Journal of Social Sciences，2017，8(2)：253.
[33] 李卓轩，赵璇，曹进德，等. 政务服务中群众留言答复意见评价模型[J]. 南京信息工程大学学报(自然科学版)，2022，14(2)：178-185.
[34] DONGFANG G Z，WRIGHT J E，GAINEY M K. Bureaucrat or artificial intelligence：people’s preferences and perceptions of government service[J]. Public Management Review，2024，26(6)：1498-1525.

Research on Evaluating Digital Intelligence-empowered Public Service Capabilities：Hefei City

LIU Wenming，WANG Zuzhu
(School of Management，Anhui University，Hefei 230039，China)

Abstract：In order to gain a profound understanding and accurately grasp the factors influencing the digital and intelligent empowerment of public service capabilities，thereby promoting the efficient application of digital and intelligent technologies to public services and enhancing public satisfaction. Based on the WSR(wuli，shili，renli) framework，an evaluation system comprising six secondary indicators and nineteen tertiary indicators was constructed from three dimensions：physical，procedural，and human. The analytic hierarchy process and fuzzy comprehensive evaluation method were employed to conduct an empirical assessment of Hefei City’s digital and intelligent empowerment of public service capabilities. Results indicate that this evaluation framework effectively reflects the digital and intelligent level of public services，identifying key areas for improvement in Hefei’s current practices concerning technological application，foundational support，process optimisation，administrative coordination，intelligent services，and government-citizen interaction. Findings suggest that a holistic approach is required to promote the coordinated integration of physical，procedural，and human factors，thereby enhancing digital and intelligent empowerment of public services from a comprehensive and multi-faceted perspective.

Keywords：data-intelligence empowerment；government service capability；WSR(wuli，shili，renli) methodology；evaluation indicator system construction