



在去年世界互联网大会“互联网之光”博览会上,观众在中科曙光展台参观“互联网之光”博览会上的设备。(黄宗治 摄 新华社发)

# 「AI公务员」带来了什么

近日,全国多地政务服务系统宣布接入DeepSeek系列大模型。

比如,杭州住房公积金管理中心联合华数传媒打造的AI智能机器人客服“杭小金”全面上线应用,依托DeepSeek智能引擎,覆盖公积金缴存、提取、信贷、行政执法四大核心场景共60项细分业务,为客户提供7×24小时“秒级响应”拟人化交互服务。

深圳福田区70名基于DeepSeek开发的AI数智员工“上岗”,除具备DeepSeek通用能力外,这些数智员工还将结合各部门各单位实际业务流程,量身定制个性化智能体,满足240个业务场景使用。

随着AI功能日渐强大和应用加速普及,“AI公务员”的到来并不令人意外。近年来,公共服务领域的数字化、智能化改造一直在升级,浙江的“四张清单一张网”“最多跑一次”等改革就是典型例子。而政务服务高度标准化、规范化的要求,正是AI擅长的领域。因此,AI技术与政府服务的“双向奔赴”可谓是水到渠成、大势所趋。

“AI公务员”能干什么?以福田区的70名“数智员工”为例,它们主要应用于公文处理、民生服务、应急管理、招商引资等多元场景。在这些场景中,它们已表现出“干得快、错得少、懂得多”等特点,如个性化定制生成时间从5天压缩至分钟级,公文格式修正准确率超95%,审核时间缩短90%,错误率控制在5%以内……从这些亮眼表现看,“AI公务员”在提高政务服务质效,提升群众办事体验上,让人充满期待。

目前,AI+政务服务,较多的应用场景还是为公务员公文写作、便民窗口服务、政策解读等提供高效服务。可以想象,随着人工智能的迭代,更多政务大模型的亮相,“AI公务员”会在更多场景大显身手。未来,AI能否通过海量的数据资源、强大的计算能力,带来政务生态的改变,引发新一轮政务服务系统质效变革,值得期待。

“AI公务员”到来的积极意义还在于,政务系统与AI的牵手给各行各业做了表率,AI浪潮已席卷而来,必须做好积极迎接它的准备。连日来,苏州、宁波、大连、郑州等多地举办专题讲座,积极组织开展干部学习DeepSeek,展现出对新变化、新挑战、新机遇的积极态度,以新的姿态迎接新的挑战,才能把握时代机遇,创造新的发展机会。

而对政务服务工作人员来说,不仅要了解新技术,更要更新观念、转换思路。人机协同将是AI时代趋势,与其整日担忧“饭碗不稳”,不如深入思考如何与AI共处。学会用AI为工作赋能,心怀更多责任与担当,提高为民服务水平,才是AI时代不可替代的价值。

当然,与AI共舞既是机遇,也是挑战。目前AI应用还处在初级阶段,尚需不断改进。比如,目前AI虽然能处理大量数据和信息,但在理解人类情感、处理突发事件等方面,仍有诸多短板,因此需要人工服务及时做好补充和引导,如此政务服务才能既高效又不失温度。又如,AI应用不可避免地存在伦理道德、数据安全等问题,需要在制度上加快立法,明确AI责任边界,在技术上持续创新,加强数据保护和算法优化。通过技术赋能与制度创新,打造高效温暖安全的政务环境,才能提升群众办事体验感、获得感。(朱浙萍,载《浙江日报》)

几分钟取代几小时——

## “AI数智员工”将带来哪些变革?

近日,深圳福田区70名“AI数智员工”上岗的消息引发热议。

公文处理效率提升90%、执法文书秒级生成、民生诉求分拨准确率提升至95%……数字背后,是AI技术对传统工作模式的颠覆性重构。

这一变革传递了哪些信号?如何看待这场“人机协同”的浪潮?“新华视点”记者走访“AI数智员工”所在的多个政府部门,体验“AI数智员工”带来的深刻变化。

### 「AI数智员工」上岗

福田区的胡先生在工作中腿部被压骨折,家人推着轮椅带他进行了伤情等级鉴定。由于工伤待遇方面的争议,胡先生到福田区劳动仲裁院申请劳动仲裁。

在福田区“AI数智员工”“政小今”的辅助下,工作人员上传庭审笔录、劳动能力鉴定书、工伤认定书等信息后,AI系统自动查找劳动关系、认定标准等规定,给工作人员整理出赔偿金额等关键要素。在核实与调整“政小今”提交的数据之后,工作人员根据格式进行排版,一键生成劳动仲裁裁决书,全程不超过4分钟。

记者采访获悉,虽然每个仲裁案件内容不同,但出具法律文书的流程主要是重复性工作。如果复制、粘贴、查找清单、打字等流程全部手动,一份文书往往需要花费4小时以上。政务效率提升后,群众等待时间也大大缩短。

用几分钟取代几小时,就是AI辅助政务服务效率提升的真实写照。

福田区的“AI数智员工”并非传统意义上的机器人,而是深度融合人工智能技术与本地知识库建设的创新实践。首批上线的70名数智员工覆盖政务服务全链条,满足240个业务场景使用,从公文处理到民生服务,从应急管理到招商引资,AI技术的应用贯穿始终。

效率提升的同时,效果究竟如何,能否保证精准无误?

记者了解到,公文处理方面,“AI数智员工”格式修正准确率超过95%,审核时间缩短90%,错误率控制在5%以内。执法文书生成助手可将执法笔录秒级转化为文书初稿,过去需数小时的人工整理流程被压缩为即时响应。

此外,民生诉求分拨准确率从70%跃升至95%,个性化定制生成时间从5天压缩至分钟级。这些变化不仅减少了人力成本,也让政务工作更加精准高效。



湖北省襄阳市老年大学授课教师在电脑课上为学员讲解如何使用DeepSeek人工智能应用。(杨东 摄 新华社发)

### “添帮手”而非“抢饭碗”

AI在处理大量数据、执行重复性任务方面具有显著优势;且AI遵循算法和程序,能减少人为失误,显著提升效率。但与此同时,“AI数智员工”的高效也引发部分人对职业前景的担忧。

一名基层工作人员说:“AI是程序,还存在‘幻觉’问题,它能理解老百姓的诉求吗?一旦出现问题如何界定责任?”新入职的小林说:“我刚考上公务员,还没来得及熟悉工作,就听说AI可能会替代一些岗位。我该怎么办?”

中国科学院大学岗位教授詹剑锋表示,AI擅长规则明确的重复性工作,但面对模糊政策、情感沟通或道德困境时,缺乏人类的灵活判断力。AI可能会生成杜撰的内容,不具有承担责任的能力,人的审核和监管不可或缺。政策环境和社会需求快速变化,而AI模型更新需重新训练和验证,可能导致应对出现滞后。

福田区政务服务和数据管理局相关负责人介绍,目前每个数智员工均有使

用部门指定的监护人,在提高工作效率的同时,积极预防风险的发生。监护人负责指导数智员工的运行,如果数智员工出现问题,监护人要负责。

记者了解到,AI助手上线更多是“添帮手”而非“抢饭碗”;从长远来看,也会对就业市场和工作方式产生深远影响。

业内人士认为,“人机协同、数智驱动”的新型工作模式,有助于实现从“替代人力”到“激活人力”的价值跃迁。这种协同模式不仅能提高工作效率,还可以让公务员从模式化公文、流程化写作等繁琐的重复性工作中解放出来,专注于决策分析、应急处理、政策创新等更具创造性和复杂性的任务。

深圳市政务服务和数据管理局副局长王耀文表示,通过以DeepSeek为代表的大模型应用,希望一是创新政府服务模式,优化营商环境,提升公众满意度;二是优化政府工作流程,提升政府

### 智能化转型需明晰法律边界

无锡的“城市大脑”通过AI提升政务服务效率,临沂则利用“沂蒙慧眼”系统实现企业精准画像和风险预警。

这些实践表明,AI正成为政务智能化转型的重要驱动力,推动政务服务向高效、精准、智能化方向发展。通过融合海量政务数据要素,大模型将丰富政务服务场景应用,催生政务服务提质增效

福田区DeepSeek本地化部署,是政务AI加速落地的缩影。近年来,多地积极探索政务AI的应用实践,推动政务服务的智能化转型。

广州市通过政务专网算力推动AI在民生政策解读、12345热线工单分派等领域的应用。此外,江苏无锡、山东临沂等地也完成DeepSeek本地化部署,



在2024世界人工智能大会,参观者在讯飞星火大模型演示屏前交流。(方喆 摄 新华社发)



用户在DeepSeek手机客户端上提问。(黄宗治 摄 新华社发)

管理效率和工作质量;三是人工智能赋能产业发展,营造良好的创新生态。

此外,AI训练师、数据分析师等更高附加值的“人机协作”岗位会加速产生;一些传统岗位也面临转型升级,如金融分析师需结合AI进行风险评估,医生要借助AI辅助诊断,这将促使从业者提升数据分析、机器学习等技能以适应变革。

效的“链式反应”。

但与此同时,政务智能化转型仍有许多工作需做实做细。如何确保安全、如何界定责任、如何避免隐私泄露……新的伦理与监管框架亟待构建。

业内人士认为,需进一步健全相关法规,明晰法律边界。福田区在探索过程中,首创政务辅助智能机器人管理暂行办法,从技术标准、应用范围、安全管理到监管要求,建立了一套规范,为“AI数智员工”的合法合规运行提供了制度保障。

深圳大学政府管理学院、全球特大城市治理研究院研究员冯秀成建议,培养一支“懂治理”、具备数据分析和技术应用能力的专业队伍,更好利用DeepSeek等技术提升政务服务效能。

从长远来看,如何在保障安全合规的前提下,进一步推广AI技术在政务领域的应用,将是各地需要深入思考和探索的重要课题。

深圳改革开放干部学院副院长、教授陈家喜表示,政府部门需建立健全AI安全与合规体系,包括严格的科技伦理审查、数据安全制度等,以确保AI技术的应用符合法律法规和伦理标准,推动构建更高效、安全、智能的现代治理体系。

(白瑜,新华社发)