

几分钟取代几小时——

“AI数智员工”将带来哪些变革?

□ 新华社“新华视点”记者 白瑜

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。政务服务提升后,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,从应急管理局到招商引资,“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。

“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任务,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缺失。政策环境和社会需求常快速变化,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。

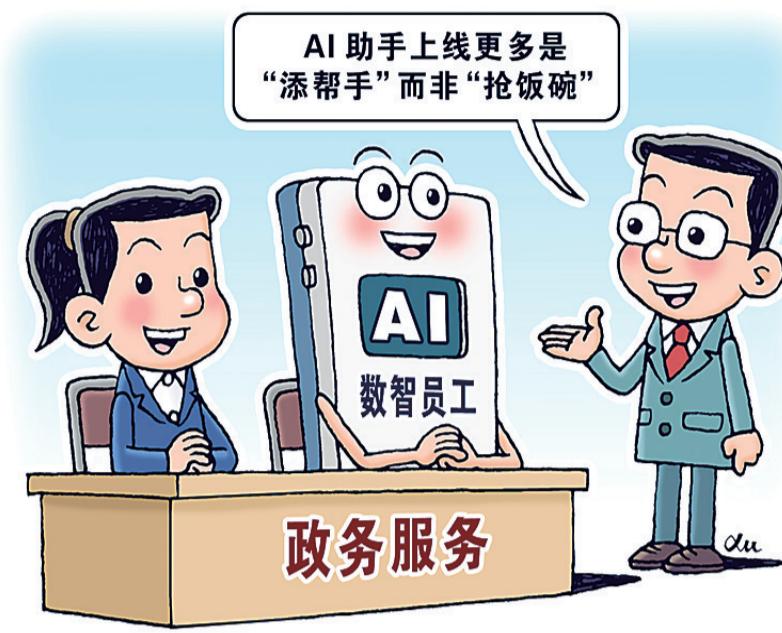
深圳市政务服务和数据管理局副局长王耀文表示,通过以DeepSeek为代表的大模型应用,希望一是创新政务服务模式,优化营商环境,提升公众满意度;二是优化政府工作流程,提升政府管理效率和工作质量;三是以人工智能赋能产业发展,营造良好的创新生态。

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升级转型,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。

智能化转型需明晰法律边界

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。

广州市通过政务服务专网算力推动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,无锡的“城市大脑”通过AI



“人机协同”

新华社发 徐骏 作

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”正成为政务服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的“链式反应”。

但与此同时,政务服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、全球特大型城市治理研究院副研究员冯秀成建议,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技术在政务服务领域的应用,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。



承德县法院立审执协同推进 助力金融纠纷高效化解

2月18日,某银行工作人员专程将三面锦旗分别送到承德县人民法院立案庭、执行局、城关法庭的法官手中,表达对该院立案、审判、执行高效流转,协同推进,依法保护金融债权、稳定金融秩序、优化营商环境工作的由衷感谢。

去年以来,承德县法院充分发挥金融审判职能,严格落实保障金融安全、化解金融风险的工作要求,畅通立审执内部流转机制,全面推动金融审判工作提质增效,高效化解金融纠纷,为县域金融安全提供有力的司法支撑。赵志鹏 柳宇航

汉沽民警帮群众找回丢失的金项链

近日,陈先生和晏女士夫妇将一面锦旗送到唐山市公安局汉沽分局局场部派出所,感谢民警及时帮他们找回了丢失的金项链。

1月28日11时许,场部派出所接辖区晏女士求助称,当天上午在某洗浴中心洗澡后,她发现佩戴的金项链

链不见了,价值3000元。民警立即赶到现场,一边安抚晏女士,一边紧张有序地开展工作。

经过调查,民警迅速锁定和晏女士使用同一洗浴柜的女士,并设法与其取得联系,找回了金项链。李苗 周欣然

衡水桃城法院狠抓党风廉政建设不放松

2月19日,衡水市桃城区人民法院召开党风廉政建设和反腐败工作暨警示教育大会。会议以案示警、以案明纪,要求全体干警深入自查自纠,进一步筑牢拒腐防变的思想防线。

会议强调,要强化内部监督制约,压实院庭长监督

管理职责;要加强日常教育,经常性开展提醒式谈心谈话,运用好监督执纪“四种形态”,教育引导全体干警廉洁自律,抵制不良诱惑,以高度的政治责任感和使命感投入审判执行工作,推动法院各项工作再上新台阶。郑哲 孙景琛

井陉检察院多管齐下 推进食品药品安全领域公益诉讼监督

井陉县人民检察院自去年以来,积极开展“燕赵山海·公益检察”之食品药品安全专项监督,坚持公益诉讼能动履职,找准服务食品药品安全的切入点,持续整治食品药品安全领域突出问题,更好地维护人民群众合法权益。

该院紧盯食品销售环节,对县域内糕点烘焙坊存在的问题,发出诉前检察建议。收到检察建议后,相关行政机关对经营单位进行排查,发出责令改正通知书,目前已完成整改。聚焦行业治理重点难点,全面整治餐饮安全,对县域内幼

儿园、小学的食堂以及餐饮企业进行实地排查,对县域内生鲜销售摊位进行走访调查,针对发现的问题立案查处,目前均已整改完毕;整治医疗器械卫生隐患,对县域内医疗机构和眼镜店存在的安全隐患依法立案,对发现的问题均已立案查处;督促治理医美行业突出问题,通过“公开听证+检察建议书”方式督促行政机关监督医美行业依法依规开展医疗美容服务。王慧 翟智

保定高新区检察院邀请人民监督员参与案件质量评查

近日,保定高新技术产业开发区人民检察院主动邀请人民监督员参与案件质量评查,以外部监督促进规范办案,进一步提升司法公信力和办案质效。

此次活动抽取2024年下半年办理的重点案件进行了专项

评查,受邀人民监督员从多个方面提出了意见和建议。案管部门对人民监督员的评查意见分析研判后,向案件承办检察官进行反馈,并督促做好答复处理工作。人民监督员表示,通过参与案件质量评查工作,

能够全面、深入地了解检察工作。检察机关邀请人民监督员参与案件质量评查,使内部监督和外部监督形成合力,将人民监督员的监督意见转化为推动检察业务规范化的动力。

孟翔 王娥

法官释法明理 实质化解三代人矛盾

本报讯 (梁燕 邹华)日前,康保县人民法院成功调解一起离婚纠纷,化解了祖孙三代人的矛盾恩怨,真正做到了案结事了人和。

被告张某某与原告杨某某婚姻出现裂痕,二人关系日益紧张,多年前便开始分居生活。二人育有一子,已经2岁,一直跟随母亲杨某某在外求学工作。由于误会,父子之间的矛盾不断积累,儿子十余年未与父亲联系,与爷爷奶奶也从不来往,家庭的不和谐让祖孙三代都陷入痛苦之中。

2023年6月,杨某某向康保法院起诉离婚,被法院驳回。2024年10月,杨某某再次向康保法院起诉离婚。同年11月20日,此案在康保法院进行调解。

调解过程中,双方当事人及家属情绪十分激动。杨某某坚决要求离婚,声称如果法院判决不准离婚就不活了;张某则不同意离婚,言辞激烈,行为偏激。调解现场,原、被告的儿子对父亲和爷爷奶奶也视而不见,双方已到了水火不容的地步。

原、被告经过多年分居,感情确已

名存实亡,一纸判决可以结案。但承办法官认为,如果双方恩怨没有化解,就无法做到案结事了。

法官进一步了解到,张某某也同意离婚,只是因为儿子还未结婚,担心离婚会影响儿子以后的生活,且对儿子多年未回家行为无法释怀。于是,法官对原、被告之子进行了教育,从情理法三个角度开展劝解,并建议其当面向父亲道歉。

“爸,我错了。”原、被告之子再次走进调解室,对自己多年未回家看望父亲

和爷爷奶奶表达了歉意,并承诺以后会经常回家。张某某见状也连忙向儿子解释当年的误会,父子关系得到缓和。随后,法官对张某某提出的问题逐一答疑,使其对诉讼风险有了更清晰的认识。经过法官耐心调解,张某某最终同意离婚。

“谢谢法官,通过你的调解,我儿子的婚姻问题解决了,心结也解开了。孙子今年过年也回来看望了我们老两口,我们三代人的恩怨终于化解。”2月13日,康保法院法官接到了张某某母亲的电话。