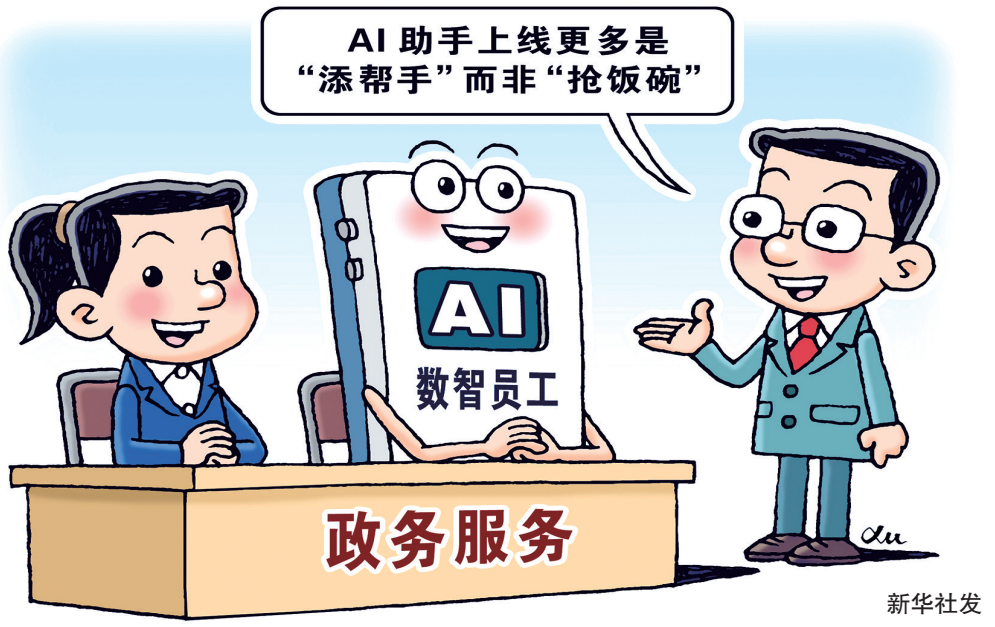
几分钟取代几小时

“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？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。



新华社发

“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。

“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。 新华社电

分类信息

营业点
当天办理 次日见报
◆ 地址：博体路凯旋路交叉口郑州报业大厦A座4楼东大厅
◆ 地址：棉纺路工人路交叉口向西100米锦绣小公馆·西座612

代办点
航海路未来路 15617400882
惠济北大学城 13838173523
农业路文化路 13603716282
经一路 15237175580
花园路红专路 56621631
二七万达 15837166207
南三环 15238022358
凯旋门 13526442821
文化宫路伊河路 60100518

巩义 13849115050
登封 13938274990
新郑 13525566346
荥阳 15515520081
中牟 15003836386
航空港 13140034566

声明公告

★郑州市河道工程管理处工会委员会法人资格证书（郑工法证字第1601290040）原件遗失。特此公告。

★郑州博华汽车运输有限公司豫A8552U营运证号41010104 9319，道路运输证遗失作废。

★郑州都市百年生活新科技有限公司（统一社会信用代码91 410105MA3XYLRX7T）营业执照正副本、公章遗失，声明作废。

★河南省建泰防水工程有限公司营业执照正副本丢失，统一社会信用代码9141010059 7636078G，声明作废。

★郑州市众友科技发展有限公司营业执照正副本（统一社会信用代码：91410106MA3XKFJB39）和公章丢失，声明作废。

★郑州市正鑫贸易有限公司营业执照正副本（统一社会信用代码：91410106MA3Y08UF90）和公章丢失，声明作废。

公 示

经主管部门批准，我单位将在市区群办路（南阳路至天明路）进行郑州市群办路自来水老旧管网改造工程施工。施工时间2025年3月5日至2025年5月3日。特此公示。

公示单位：郑州自来水投资控股有限公司

★罗丹遗失护师资格证，证号：302202104410102700 34，执业单位：郑州市中医院，声明作废。

★登封市种子公司大冶垌头直销处（统一社会信用代码914 10185MA3Y00JG55）营业执照正副本、公章遗失，声明作废。

注销公告

企业名称：荥阳市敏生货运部，统一社会信用代码：9241018 2MA463DYE2W，企业类型：个体工商户，法定代表人：苏敏生。该企业已于2025年3月4日已提交注销手续，其营业执照将被正式吊销。自注销之日起，该企业不再具有法人资格，任何人和企业团体不得以原企业名义从事任何经营活动。

★朱铭利河南中医学院毕业证（编号 104711201105021213）中药执业药师证书（证号：ZZ 00340501）均丢失声明作废。

声 明

我叫徐爱琴，身份证号 4101 05195408220020，于1993年建设位于金水区开太西里14，15号房产（房屋所有权证号为郑房权字第049131号）。由于当时办理房产证时未要求提供身份证号，现声明该不动产人为我本人。特此声明。如有异议可于30个工作日内与郑州市不动产登记中心联系（037168868280）。

声明人：徐爱琴
2025年3月1日

★王婷婷，身份证号 41152819 8512300021，《护士执业证书》丢失，执业证书编号 2008410 85932，声明作废。

★郑州鑫通汽车运输有限公司豫A7311W不慎遗失道路运输证，证号：410101049354，声明作废。

★河南道德财实业有限公司，统一社会信用代码 91410200 7919239432，营业执照正副本丢失，声明作废。

★河南拓易建筑劳务有限公司开户许可证（核准号 J491002 6629501，开户行：中国工商银行商都路支行，账号 17020208 09200118226）遗失，声明作废。

★郑州多益多商贸有限公司（统一社会信用代码 9141010 56897298450）营业执照正副本、公章丢失，声明作废。

★豆遂香，豫A6633F，营运证号：410183022823营运证丢失，声明作废。

★郑州玮嘉运输有限公司，豫A3357V，营运证号：41018302 8777营运证丢失，声明作废。

★郑州恒展运输有限公司，豫A0250G，营运证号41018303 1926；豫A1318E，营运证号41 0183033445；豫A8686Q，营运证号410183032105；豫A330 8T，营运证号410183022440；豫A1238H，营运证号41018303 0114，营运证丢失，声明作废。