

几分钟取代几小时——

“AI数智员工”将带来哪些变革？

新华社深圳2月20日电 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达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。

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。



2月20日，随着中国民航包机降落在江苏南京禄口国际机场，缅甸妙瓦底地区的200名中国籍涉诈犯罪嫌疑人，经泰国被我公安机关押解回国。此次行动是中缅泰开展执法合作取得的标志性重大战果，彰显三国联合打击电信网络诈骗等跨国犯罪维护地区安全稳定的坚定决心。

新华社发

在线比价！

29个省份已上线定点药店比价功能

新华社北京2月20日电 记者20日从国家医保局获悉，截至目前，全国已有29个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团上线定点药店比价功能，可实现药品价格在手机上一键查询、实时比对和位置导航等。

陕西省医保部门上线“药品比价”功能，预计将使参保人员的购药成本下降10%至15%；河北省医保部门开发定点药店药品比价系统和定点药店药品价格提醒功能，对于药品价格差异较大、价格明显过高的责令整改……全国多地医保部门上线“比价神器”，运用精细化算法，帮助

参保群众高效购药。

“比价神器”如何使用？以湖北省为例，通过“湖北医疗保障”微信或支付宝小程序，进入“定点药店医保药品比价查询”功能，选定想购买的药品，点击“零售药房”，便可以按照价格、距离等条件进行升降序排列，比对同一种药品在不同药店的价格差异，还可以直接导航到选定的药店。

国家医保局有关负责人此前表示，将坚持数智赋能，增强运行管理能力，通过推进定点药店药品价格监测比对，让药品价格更加透明，群众选择更加方便。