

# 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多个业务场景使用,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



精准高效。

(新华社发)

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,人的审核和监督不可或缺。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及复杂性的任务。

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;三是人工智能赋能产业发展,营造良好的创新生态。

此外,AI培训师、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。

(新华社深圳2月20日电)



“人机协同”。

(新华社发)

## 全国首个! 罕见病有了AI大模型

新华社北京2月19日电(记者徐鹏航、宋晨)在对话框中输入“发现孩子从2岁起发育、语言和动作都明显落后,交流也无法完成”等症状,几秒钟后,人工智能(AI)大模型就会给出“需警惕罕见遗传性疾病(如雷特综合征、天使综合征等)或复杂神经发育障碍”的判断,并给出就诊科室、补充检查等医学建议。

这是记者试用全国首个罕见病领域人工智能大模型“协和·太初”的场景。记者19日从北京协和医院了解到,这一由该院与中国科学院自动化研究所共同研发的大模

型,已于近日面向患者开放测试初诊咨询和预约功能。

罕见病虽然单病种患者稀少,但病种繁多。易误诊、漏诊,确诊难,是许多罕见病患者面临的难关,而人工智能大模型有望成为“破题之钥”。

北京协和医院院长张抒扬介绍,罕见病人工智能辅助诊疗工具研发是罕见病专家团队多年坚持的一个重点攻关方向,“协和·太初”罕见病大模型的研发基于我国罕见病知识库的多年积累和中国人群众体检测数据,是国际首个符合中国人特点的罕见病大模型,能帮助患

生更加准确快捷地识别诊断罕见病,进一步缩短确诊时间。

中国科学院自动化研究所所长徐波介绍,AI模型往往需要海量数据训练,但罕见病病例分散、数据稀缺,传统的AI模型难以得到有效训练。对此,研发团队创新技术路径,采用极小样本冷启动的方式,仅需少量数据与医学知识融合即可实现覆盖全流程的辅助决策功能。

“协和·太初”大模型是罕见病诊疗“中国方案”的重要突破。张抒扬表示,北京协和医院作为全国罕见病诊疗协作网国家级牵头医院,将继续推动AI技术与临床需求的

深度融合,更好助力基层能力提升与分级诊疗保障体系建设,让罕见病诊疗的“微光”照亮更多家庭。

目前,这一大模型的初诊咨询和预约功能已向患者开放测试,患者可通过多轮交互问诊咨询并获得初步诊疗建议。下一步,支持病历书写、基因解读、遗传咨询等医生端服务功能,将进行二期上线测试。

据悉,后续“协和·太初”罕见病大模型将接入北京协和医院罕见病联合门诊的线上诊疗服务,未来还将逐步推广至全国罕见病诊疗协作网医院。

(新华社沈阳2月20日电)

## 错时共享,能否缓解“停车难”?

新华社“新华视点”记者 黄兴 王辰阳 李力可

过去,重庆巴南区市民刘云波每天为停车犯愁,下班后在马路边到处找车位。如今,他家附近的鱼洞街道办事处为居民提供共享车位,他下班后将车停到办事处大院内,方便多了。

老旧小区“停车难”一直是城市治理的痛点。近年来,多地探索采用错时共享停车等方式解决“停车难”问题,成效如何?“新华视点”记者进行了调查。

### 多地大力推进错时共享停车

错时共享停车大体分为两类,一类是居民小区白天开放给上班族,另一类是机关单位、企业夜间开放给附近居民。

近年来,多地出台政策举措推进错时共享停车,不少地方从党政机关带头做起。作为著名旅游城市,四川都江堰市将包括市委、市政府在内的12家机关事业单位的543个停车位,在节假日出行高峰向市民、游客提供免费共享停车服务。

上海中心城区充分挖掘写字楼、商场等地的共享车位,助力解决居民“停车难”。走进位于上海黄浦区的滨江壹号院停车场,只见不少周边居民的私家车停放在此。“推广短短几个月,已有不少居民签约停车。”黄浦区半淞园路街道高线居民区党总支书记胡锦艳说。

江苏南京调整开放范围,新增共享泊位5045个;河北石家庄市公安局交通管理局协调市内各大商圈、医院、小区等,推出1.5万余个共享车位;北京着力推进机关事业单位、国有企业挖潜停车资源,2024年累计新增1万个有错时共享车位……2024年以来,多地提速建设错时共享停车项目,进一步缓解市民“停车难”。

记者了解到,由于供需对接较为精准,居民“停车难”痛点与错时共享车位资源实现较好匹配,经济激励较强,一些停车场运行情况较好。

重庆巴南区巴滨路一处企业所属停车场,白天职工在此停车,晚上则向周边居民开放。记者在现场看到,“共享车位”字样十分醒目。停车场负责人曾玲丽介绍,由于周边老旧小区较多,居民停车较为困难,120多个错时共享车位一经推出便全被居民预定。“目前,错时共享车位每月可带来约2.5万元收入。”

### 怎么收费? 如何管理?

错时共享停车是新生事物。如何实现错时共享?费用问题如何解决?各地有不少探索。

#### ——如何找车位?

多地基于数字化手段,实现共享停车“一键查找”,提升便利性。比如,广东深圳构建起智慧停车平台,归集全市停车场信息数据,市民打开相关App便可查看错时共享停车信息,还可预约停车。

北京静态交通投资运营有限公司上线“北京静态交通共享停车”小程序,接入605个错时共享停车场、3.3万余个共享车位;市民可通过小程序查看共享停车场相关信息,还可通过小程序在线办理共享停车服务。

#### ——收费怎么样?

记者了解到,重庆等地的党政部门错时共享停车项目起步不久,目前大多还未收费。刘云波说,2024年上半年以来,他在夜间及周末将车辆停放在巴南区鱼洞街道办事处大院,暂未收费。

多地明确,错时共享车位收费标准不高于政府指导价,收费方式包括包月和计次、分时段缴费。一些地区的停车场推出较为优惠的价格。如四川天府新区成都直管区在多个商用停车场推出错时共享车位,月租价格在120元至360元不等。上海黄浦区滨江壹号院停车场项目经理刘凯说,正常车位对外租金是每月1200元,错时共享停车每月仅需500元。

#### ——管理是否规范?

有车主担心,签约共享车位后,如果在规定时段车位被占,实属一大烦心事。记者了解到,为强化规范管理,多地陆续出台规定,要求严格执行错时共享,保障车主权益。

“我们专门划定停车区域,并喷涂‘共享车位’字样及车位号码;车主签约后明确固定车位,并加入微信群,有异常情况可及时联系到管理人员。”曾玲丽说,最初确有个别车主未按时将车开走,提醒之后大家就熟知规则了。

此外,多地从多方面破除共享停车存在的难题。比如,针对停车场闸机无法识别外来车牌,实施智能化改造;针对安全管理隐患,对停车场加装摄像头;将未按规定停放、不按时驶离的车辆纳入“黑名单”。

### 进一步化解“停车难”

记者走访发现,当前,在一些老旧小区尤其是单体楼集中的区域,错时共享停车未能广泛推行,“停车难”仍较为突出。

有地方党政部门负责人表示,如果开放单位车位错时共享,潜藏一定的安全风险,还会增加管理成本;除非政策强制要求开放,一般不太乐意推动。在覆盖面仍不足的同时,记者还了解到,部分共享车位存在使用不便的问题,如与居民小区距离过远、无法给新能源汽车充电等。

#### 下一步,如何更好推进错时共享停车?

“应继续深挖老旧小区周边共享车位资源,并聚焦学校、医院、商圈等重点区域精准发力,着力化解‘停车难’。”重庆巴南区城市管理局副局长王立说。党政部门应在错时共享停车方面“做表率”。业内建议,应在政策设计上推动,引导党政部门进一步开放车位,并纳入民生实事清单加快推进。

多名基层干部表示,目前,市场化企业参与错时共享停车业务运营的积极性较弱。应注重发挥市场机制作用,在完善利益分配机制、动态差别定价等方面发力,打造成熟盈利模式,提升错时共享停车项目覆盖面。

此外,还应构建智慧停车“一张网”,打造智能共享停车系统,提升错时共享停车质效。重庆邮电大学教授杨亚西认为,应搭建线上平台,为供需双方提供服务对接,并广泛接入居民小区停车位,做大停车位“资源池”;同时利用物联网通信技术、人工智能和云平台,实时监测和管理停车位的使用情况,帮助管理人员高效管理。

刘凯还建议,应进一步提升共享车位的使用环境,包括优化停车场内的引导指示,明确共享停车区域;引入汽车美容、代客泊车等服务,提升整体便利性。

(新华社北京2月19日电)



助力缓解“停车难”。

(新华社发)