

# “DeepSeek+政务”成热潮，“效率与温度”咋兼得

■中国城市报记者 孙雪霏

以数字技术赋能政务服务,加强数字政府建设,一直是我国创新政府治理理念和方式的重要举措。随着国产大模型DeepSeek的横空出世,众多产业行业与其“联姻结对”,不少地方政府也紧随技术变革的潮流,上线了“数智员工”。

从PC端搭建到引入移动互联网、从办公数字化到群众线上办事“一网通办”、从研发跨部门协作系统到如今对人工智能的广泛应用,各地政府政务服务效能不断提升,公共服务水平持续优化,数字政府建设加速迈进。

## 精准决策 数智工具赋能基层治理

在数字政府建设持续深化的背景下,近日,全国多地掀起政务服务智能化升级热潮。广东深圳、江苏无锡、浙江温州等多个城市率先将国产大模型DeepSeek接入政务系统,覆盖公文处理、数据分析、政策咨询等核心场景。截至2月27日,仅深圳市福田区便有70名“AI数智员工”正式上岗,涉及11大类240个政务场景,标志着基层治理迈入“人机协同”新阶段。

“以前处理劳动仲裁文书,需要花半天时间整理材料;现在只需输入案情,AI系统一分钟即可生成规范文本,还能自动匹配相似判例。”深圳市福田区政务服务和数据管理局党组成员、副局长高增告诉中国城市报记者,在这位“新同事”的帮助下,基层工作者可以一键找政策、一问出方案、一表做总结,为民服务更高效周到。

传统基层治理长期面临“信息孤岛”、重复性劳动繁重等痛点。以深圳市福田区为例,通过DeepSeek大模型构建的智能办公系统,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;民生服务方面,诉求分拨准确率从70%提升至95%;招商引资方面,企业筛选效率提升30%。

AI的深度应用不仅解放了人力,更重塑了基层工作者的角色定位。在深圳市龙岗区,基于DeepSeek-R1大模型构建的“龙小i人工智能应用矩阵”,实现了“边聊边办”“知识库问答”等功能的智能化升级。基层公务员得以从填表报数、文件归档等事务中抽身,转而聚焦政策创新、复杂矛盾调解等需人性化判断的领域。例如,社工通过AI快速获取政策解读后,可投入更多时间组织社区活动,构建有温度的社会支持网络。

AI在基层的落地不仅是工具的迭代,更推动了治理理念的升级。浙江省杭州市“民呼我为”小程序通过监测孤寡老人家庭用水数据,实时生成预警工单,实现预测性治理;北京市海淀区中关村街道的“关芯”AI系统,将居民诉求直达网格员,解决社工与居民需求的“时间错配”问题。此类创新实践表明,AI正从“被动响应”转向“主动服务”,通过数据挖掘优化资源配置,提升治理前瞻性。

然而,技术赋能的边界亦需审慎考量。过度依赖AI可能导致“路径依赖”与“数字鸿沟”——例如老年群体面临操作障碍,算法偏见可能加剧弱势群体的服务失衡。对此,多地政府提出“适度智能化”原则:深圳市福田区保留“无柜台”人工服务窗口(例如在政务大厅设置“帮办专员”),确保数字素养不足的群体仍能获得贴心帮助;杭州市则在AI预警系统中嵌入人工复核机制,避免算法误判。

“AI与基层治理的深度融合需坚持以人为本内核。”华南

师范大学法学院特聘研究员、数字政府与数字经济法治研究中心主任马颜昕表示,政务大模型的核心价值在于辅助决策而非替代人性的考量,公务员的核心竞争力始终是解决问题的智慧与共情力。当前,多地政府正探索“人机能力互补”模式,也就是AI承担标准化流程,人类聚焦政策创新与复杂矛盾调解,以此实现“效率与温度”的双重提升。

## 全域下沉 AI普惠释放治理红利

“过去,部署一个政务大模型需要千万元级预算和半年调试周期;现在,一台搭载8张AI芯片的一体机就能满足30人团队的深度应用。”一名AI服务器厂商负责人向中国城市报记者透露,今年春节后,DeepSeek一体机订单量激增300%,客户从央企延伸至乡镇政府。这一变化折射出我国政务智能化进程的深刻转向——随着DeepSeek开源模型的普及,人工智能正成为县域治理的“数字新基建”。

2023年以来的政务大模型建设浪潮中,高昂的本地化部署成本曾是制约因素。据中国信息通信研究院报告,全国56家大模型厂商虽积极布局,但政务应用多集中于二线城市。此次DeepSeek的开源特性打破了这一格局,其“只需硬件和算力”的轻量化解决方案,使各级政府能够以低门槛拥抱智能时代,甚至无须自建数据中心。

全国范围内,AI工具在政务系统的普及正呈现“自上而下”的推进态势。广西壮族自治区南宁市宾阳县委书记梁展凡关于“至少要装两个人工智能软件,其中DeepSeek必须会用”的讲话视频引发热议,折射出地方政府主官对技术变革的敏锐触觉。这种迫切性不仅

源于效率提升需求,更蕴含着“弯道超车”的战略考量——通过AI重构工作流程,地方政府有望突破传统治理模式瓶颈。

深圳市作为改革前沿阵地,该市政协委员、电子政务云计算应用技术国家工程实验室主任连樟文指出:“AI带来的不仅是工具革新,更是体制机制改革的契机。”这座先行示范城市已见证AI在数据应用、流程简化等方面的显著成效,但更深层的变革正在酝酿:跨部门数据共享机制的建设、政务数据资源的市场化开放等系统工程,正从技术应用层面向制度创新层面延伸。

政务AI的深层价值,还在于触发治理理念的进化。今年,深圳市两会期间“建立跨部门协调机制”的建议,直指数字化转型的核心命题——如何让数据流动创造治理价值。连樟文提醒业界警惕“重建轻应用”的循环,指出数据资源的协调分配与创造性利用才是关键。

更深层的变革在于职场生态的重构。当AI接管程式化工作,公务员群体要面临角色转型,也就是要从事务执行者转向决策研判者、从技术使用者进化为规则设计者。马颜昕指出,政府部门既要保持对新技术的开放姿态,更需在合规使用、风险防控方面树立标杆。

站在技术变革的临界点,政务领域目前呈现出三重演进趋势:在工具层面,AI正从单点应用转向系统集成;在数据层面,信息孤岛破解催生跨域协同治理;在人力层面,人机协同推动公务员队伍能力结构升级。这些变化共同指向一个目标——构建更具韧性、更富智慧的现代治理体系。

## 守住温度 以人为本筑牢转型根基

各级政府的创新实践能否

在技术赋能与制度创新的双重推动下,为“AI会否取代人类岗位”这一时代命题提供有力解答?

面对AI技术带来的治理新课题,深圳市福田区以制度创新构建起规范框架,出台全国首部《政务辅助智能机器人管理暂行办法》。该办法从伦理框架、技术标准到安全监管进行全面规范,创新性建立“AI监护人”制度。每个“数智员工”需配备专属人类监护人,所有决策必须经人工审核,既发挥AI的高效优势,又守住“人类主导决策”的底线。“技术再先进,也不能替代法律赋予公务员的判断权”,深圳数据交易所AI专家吴鹤意的这番话,道出了人机协同的核心要义。

针对公众关注的“AI抢饭碗”疑虑,深圳市福田区用实践给出答案:技术革命本质是职业进化的催化剂。正如二十多年前计算机催生数据分析师,如今AI训练师、数字治理师等新职业已在福田崭露头角。深圳市福田区人力资源部门明确表示,智能化转型不会缩减编制规模,反而将加大复合型人才引进力度。

一位北京市社会科学院副研究员也指出:“AI淘汰的是重复劳动,创造的则是更高价值的岗位,这种迭代恰恰推动了公共服务体系向专业化升级。”

在拥抱技术的同时,各地政府始终保持清醒认知。针对大模型存在的“幻觉”风险、算法黑箱等问题,他们划定清晰应用边界:AI仅辅助服务性工作,涉及行政决策、法律文书等核心政务仍由人类主导。

马颜昕肯定这种审慎态度:“政务服务宁可慢一点,也要守住准确性底线。”

基层实践证明,政务智能化绝非简单的“机器换人”,而是治理能力的全方位升级。面对95后、00后新一代公务员,各地创新建立“技术导师”制度,让年轻干部的数字天赋转化为治理效能。与此同时,各地还开展公务员数字素养培训,帮助工作人员既善用AI工具,又保持独立判断能力,防止技术依赖。

站在智能化转型的潮头,基层政府以“制度创新+技术应用+人才培养”的组合拳,探索出一条兼顾效率与安全、平衡创新与规范的发展路径。正如受访对象所言:“让技术服务于人,让治理回归于人。”这或许正是智能时代政务改革的真谛——技术终究是工具,而人性的温度、法治的准绳、创新的智慧,才是提升治理效能的不变内核。

在AI与人类智慧的共舞中,一幅更加高效、透明、普惠的政务服务新图景正徐徐展开。

## 四川眉山： “智改数转”助力企业提质增效

近年来,四川天府新区眉山片区加快推进制造业智能化改造数字化转型,助力企业降本、增效、提质。图为位于四川天府新区眉山片区的四川川娃子食品有限公司车间内,工人们正利用数智化生产线抓紧生产,满足市场需求。

中新社发 翁光建摄

