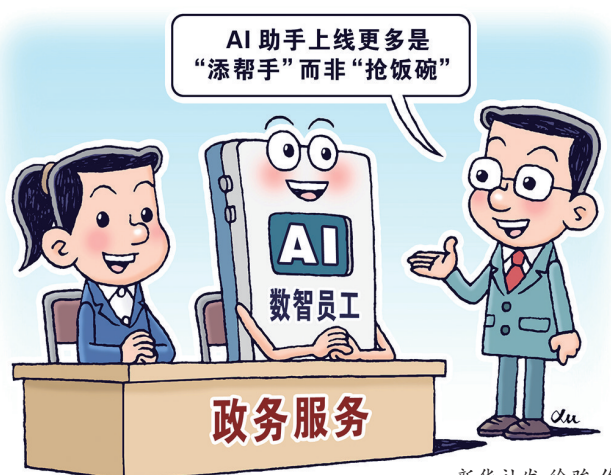


几分钟取代几小时 “AI数智员工”将带来哪些变革

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 徐骏 作

“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。

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。

“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或缺。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

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。

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。

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。

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。

(据新华社深圳2月20日电 记者 白瑜)

冰雪热催生新职业 滑雪巡救员:雪道上的“安全卫士”

冰雪运动的影响力与日俱增,带动相关产业链延伸,由此催生出一批新兴职业。2024年人力资源和社会保障部公布的19个新职业中,“滑雪巡救员”名列其中,成为备受关注的“新风口”。

滑雪巡救员:冰雪运动的安全守护者

2月21日,距离西安市区30多公里的翠华山景区,突如其来的雾凇奇观吸引大批市民和游客前来赏景、体验冰雪运动。当天,记者在抖音热搜榜上注意到,相关话题热度也迅速登上热搜榜。

翠华山滑雪场正坐落于此。虽然是工作日,但雪场里仍然热闹非凡。许多游客扛着雪板、拎着装备,在专业教练的指导下跃跃欲试。

“我们滑雪场有80名‘滑雪巡救员’,可以保障游客滑雪安全。”翠华山滑雪场经理介绍道,“他们在雪道上进行安全巡查,同时

具备救护知识和熟练的滑雪技能,一旦游客出现意外,就能第一时间到达现场展开救助。这样不仅能强化对游客安全的保障,也能有效降低事故发生率。”

李勇原本是一名滑雪教练,有近20年的工作经验,对雪道特点和运动风险都十分熟悉,如今转岗成为滑雪巡救员,工作内容虽有变化,但对滑雪运动的热爱却始终不减。他说:“我们除了排查安全隐患、规劝不当行为,也要熟悉基础急救,比如扭伤、骨折的处置。只有能救、敢救,才能给游客真正的安全感。”

多方联合培训 提升“巡救”专业化

为了让滑雪巡救员具备足够的专业素养,翠华山滑雪场与医疗机构多次联合培训,不仅教授巡救员心肺复苏(CPR)、包扎固定、担架使用、绷带打结等基础护理操作,更对常见滑雪运动创伤的识别与救治进行了专门强化。“巡救员不仅要在第一时间赶到,还要有能力进行专业处置,将伤害程度降到最低。”滑雪场经理表示,“尤其遇到大雾、高峰时段,巡救员的反应速度和处置能力至关重要。”

翠华山景区管理方营销策划部部长、总经理助理何佳表示:“滑雪巡救员的出现,一

方面是最重要的安全保障;另一方面,他们的专业能力让游客敢玩、会玩,为冬春季冰雪经济注入新的活力。”

翠华山滑雪场滑雪巡救员杨鹏涛认为,滑雪巡救员被列为新职业,代表了行业标准的提升,能够提升职业认可度与竞争力,极大地增强了他的职业归属感和自信心,获得更多的尊重和职业荣誉感。同时也促进冰雪行业规范发展,推动各大滑雪场重视救援建设,从而提升滑雪运动的整体形象和服务质量。

职业教育赋能 “专业”助推“职业”

“未来可能有更多滑雪场升级配备巡救员岗位,并加大培训投入。只有综合水平更高,既懂技术又懂安全管理的人,才能让滑雪产业走得更稳、更远。”业内专家如是说。

为应对这种趋势,目前国内已有多所高校设置冰雪专业,培养运动防护和滑雪救助相关人才。西安思源学院体育学院冰雪运动与管理专业,就将“冰雪运动损伤预防与急救”纳入核心课程,并与鳌山滑雪场合作建立实训基地,开展《滑雪场运营与管理实践》等教学活动。学校方面表示,之所以强调“职业能力”与“实操能力”,正是为了培养出高素质、专业化的滑雪巡救员队伍。“职业‘上新’,给冰雪人才培养和教育高质量发展都提供了新的参考依据和遵循。”校方负责人说。

与此同时,国家体育总局也传来利好消息:总局人力资源中心将加快推进《滑雪巡救员国家职业标准》的开发研制工作,推动巡救员职业培训和人才

评价,为体育技能人才队伍建设奠定制度基础。

“滑雪热”的持续升温,不仅进一步普及了冰雪运动,也激活了产业链条上的多层次需求。滑雪巡救员的兴起与高校冰雪专业的建设,共同为行业输送技术与安全方面的“新动能”。

本报记者 朱娜娜
实习生 殷昕旖 辛米子衡



汉中市加强核与辐射环境安全监管

汉中市强化四项举措,加强全市核与辐射环境安全监管。

强化“五落实”,守牢环境安全底线。开展全市核与辐射环境安全风险研判,印发《关于加强近期辐射环境安全监管工作的通知》,组织各县区加强辐射环境安全监管,督导核技术利用单位夯实主体责任,严格落实核与辐射环境安全法规制度和制度要求,确保责任、措施、资金、时限和预案“五落实”,切实维护核与辐射环境安全,坚决守牢环境安全底线。

狠抓“四到位”,确保环境安全管控。紧盯全市核技术利用单位辐射环境安全管控目标,强化日常监管和专项执法检查,全面排查安全隐患,定期组织开展“回头看”,做到监管不留

死角、设施安全运行,确保安全隐患排查到位、整改到位、管理制度到位、安全管控到位。

加强应急保障,做好快速应对准备。督促核技术利用单位做好应急工作,完善辐射事故应急预案,提高风险防控能力,确保应急人员、车辆、物资、设备等保障到位,一旦发生辐射事故,能够及时出动、妥善处置,最大程度降低事故环境影响,坚决防止重特大辐射事故发生。

强化重点巡查,防止辐射事故发生。督促核技术利用单位严格落实应急值守制度,确保责任到人、联络通畅,加强安全保卫和值班值守。同时,切实加强重点场所、重点部位巡查,做到对辐射环境安全隐患早发现、早处置,强化放射源安全管控。徐海明