

# 深圳“AI员工”上岗引热议：助力还是代替？

不到十秒，就能根据执法笔录生成一份执法文书；以往需要一上午才能写完的判决书，现在几分钟就能理出框架；给一篇公文修正格式，准确率超过95%……

能做到这些的，是来自深圳福田的“AI数智员工”。

2月中旬，深圳市福田区推出基于DeepSeek(人工智能模型)开发的“AI数智员工”，首批70名“员工”上岗后，被网友们称为“AI公务员”。与此同时，“AI员工”如何开展工作”“铁饭碗不保”“AI员工”如何管理”等一系列话题引发社会讨论。

日前，福田区政务服务和数据管理局就此回应记者称，“AI数智员工”只是助手，配有监护人，它们在监护人的监督和指导下开展工作，无法单独决策。

记者注意到，AI技术入场政务服务领域的同时，有关AI决策偏差、数据安全及隐私保护的话题也成为公众关注的焦点。对此，记者联系了对外经济贸易大学法学院教授、数字经济与法律创新研究中心主任张欣进行解读。

## 70名“AI员工”入驻35家政务单位

记者了解到，福田区从去年就开始梳理人工智能技术和业务相结合的应用场景，处理过程中，生成了数智智能体AI账号70个，它们可以承担多种角色，这也是首批70名“AI数智员工”上岗的由来。此前，当地一直采用其他国产模型，今年开始切换到爆火的DeepSeek。

福田区政务服务和数据管理局相关工作人员介绍，这70名“AI数智员工”除了拥有DeepSeek的通用功能外，还结合各部门单位实际业务流程，量身定制了个性化智能体。具体来说，每名“AI数智员工”对应一个账号，它们分布在全区35家政

务单位，覆盖240个政务工作场景，涵盖公文处理、民生服务、应急管理、招商引资等领域。

这些“员工”究竟如何开展工作？举个例子，当工作人员打开“行政处罚决定书”功能，在系统对话中上传一份“案件单位负责人集体讨论笔录”后，不到十秒，“AI数智员工”就可以生成一份行政处罚决定书。

“劳动仲裁裁决书”模块，则是为福田区劳动人事争议仲裁量身定制的。该院院长牛利娟在接受媒体采访时介绍，当地劳动仲裁案件逐年递增，2024年有将近6000件，人均年办案量达到310件左右，存在“案多人

少”的矛盾。仲裁员胡珈华也提到，以往书写一份判决书可能需要一上午时间，自从配备了“AI数智员工”，几分钟就可以完成一份判决书的框架，“这样的话，我们的仲裁员就可以更专注地去处理核心矛盾。”

“AI数智员工”有多强？福田区委宣传部发布的一组数据显示，引入“AI数智员工”后，民生诉求分拨准确率从70%提升至95%，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。“AI招商助手”企业分析筛选效率提升30%，“AI任务督办助手”跨部门任务分派效率提升80%，按时完成率提升25%。

## 多地政务部门上线AI服务

“AI数智员工”一经推出，便被网友们戏称为“AI公务员”。然而，这一称呼的出现，也引发了公众对“AI员工”是否会取代人类工作岗位”的担忧。

福田区政务服务和数据管理局相关负责人就此回应记者称，“AI数智员工”只是公务员助手，在工作中是辅助角色，而且配有监护人。

推出这类“员工”的目的是辅助开展管理和服

务，通过人机协同提高效率，为基层减负。“以劳动仲裁裁

决书为例，‘AI数智员工’只是根据复杂的材料形成初稿，最终还是需要人工来审核修改。”

除了福田区，AI也正逐步“入场”深圳其他区域。2月13日深圳开展全市AI操

作培训，2月16日又基于政务云环境面向各区各部门正式提供DeepSeek模型应用服务。

除深圳外，多地政务系统纷纷接入DeepSeek。

据“中国广州发布”2月16日消息，广州市政务服务和数据管理局部署上线DeepSeek-R1等大模型，推动其在民生政策解读、12345热线工单分派等政务领域应用。呼和浩特、赣州、无锡也陆续在今年2月份完成了政务环境DeepSeek系列大模型部署。

## 专家：特殊场景中应慎用AI决策

随着AI技术进入政务服务领域，AI决策偏差、数据安全以及隐私保护等问题逐渐成为公众关注的热点。

对此，对外经济贸易大学法学院教授、数字经济与法律创新研究中心主任张欣表示，AI技术进入各行各业已成趋势，尤其是在政务服务领域，AI技术的应用前景广阔。以深圳市福田区为例，“AI数智员工”的上岗不仅提高了政务处理效率，也能为公众提供更便捷的

服务。

不过，张欣也提示，在政务服务领域，AI的应用具有特殊性。“政务领域往往涉及公共利益和重大决策，AI的决策误差可能对公众产生深远影响。”张欣表示，目前大量研究和实例表明AI输出的内容存在误差问题。

“AI决策有其擅长的领域，但在涉及伦理道德和价值判断的政务场景，应谨慎使用AI决策。比如，一些弱势群体可能不符合低保发

放的标准，但对方确实存在特殊情况，如果仅靠AI来作判断是不够的。”张欣建议，政府在推广AI应用时，应完善相关配套机制，确保AI决策的透明度和可靠性。同时，需要建立有效的反馈和救济机制，以便在AI决策出现问题时，公众能够快速反馈并获得及时处理。在养老金发放、税收优惠等关键领域，相关的AI决策仍需经过人工复核，以确保公平性和准确性。

## 深圳推出AI公务员



深圳推出AI公务员 深圳公务员圈炸锅了——政务大…

“深圳福田区直接把AI公务员玩明白了！”“深圳…



深圳还是太超前了，AI公务员已上岗 深圳福田区70…

深圳福田区上线“AI公务员”，打工人们怎么最…

深圳推出AI公务员，人工智能的发展这么快，打工人以后怎么办？

“AI数智员工”引发网友讨论。（社交媒体截图）

## AI或将促使劳动者转型

对于公众关注的数

据安全及隐私保护问题，张欣表示，当下DeepSeek采取完全开源的模式，这意味着相关行业在接入使用时几乎没有任何技术成本，但这也可能会带来一些数据安全

问题。“AI模型在训练过程中会处理大量数据，即使经过匿名化处理，有些敏感信息仍可能被攻击者提取。目前所有AI大模型都无法做到100%避免安全漏洞。但就目前来看，当下AI数据安全和隐私保护问题是在可控范围内的。”张欣建议，各行业在接入AI技术时，可从技术、法律规范及AI部署方式这三个方面采取措施，以确保数据的合规使用与隐私安全保护。

张欣指出，目前业内存在许多成熟且可靠的数据安全与隐私保护技术，国家已出台多项法律法规，如《数据安全法》《网络安全法》以及《个人信息保护法》，为数据的收集、存储、使用和共享提供了明确的规范，网信办最近发布的《个人信息保护合规审计管理办法》也为数据处理活动提出了更为细致的合规要求。

融交易以及涉及商业机密等数据敏感性和保密性要求极高的特定场景中，大模型的本地化部署相较于云端部署具有显著优势，可以有效规避数据在云端传输和存储过程中可能面临的泄露风险。

对于“AI员工”会否影响劳动市场”这一话题，张欣认为，“AI技术虽然会在一定程度上替代人力，但这种替代绝非线性关系。”她解释，随着AI技术被引入政务服务领域，公务员的工作内容可能会发生变化，比如，AI可能会做一些重复性、标准化的工作，如数据录入、文件审核等，促使公务员向高技能、高创造力的方向转型，如参与政策设计、公众沟通和危机管理等问题

的解决。张欣建议，劳动者应提升自身的核心竞争力，以适应AI时代的需求。同时，政府和企业也应提供相应的制度支持和技能培训，帮助劳动者顺利转型。

“在未来的发展中，AI技术的潜力巨大，但也需要我们在技术进步与社会利益之间找到平衡。只有这样，AI才能真正成为推动社会发展的强大动力。”张欣说。

（新京报）