■ 新华视点

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“AI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,人的审核和监管不可缺失。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人介绍,目前每个“AI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“AI数智员工”的运行,如果“AI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、流程化写作等烦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升级转型,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。

新华社深圳2月20日电

商务部回应美拟实施“对等关税”

关税战没有出路也不会有赢家

新华社北京2月20日电 (记者 唐诗凝 谢希瑶)商务部新闻发言人何亚东20日说,关税战没有出路也不会有赢家,美方应纠正错误做法,与各国一道,通过平等磋商,找到解决问题的办法。

在当天召开的商务部例行新闻发布会上,有记者问,美国总统特朗普13日签署备忘录,要求相关部门确定与每个外国贸易伙伴的“对等关税”。请问对此有何评论?中方是否做好应对准备?何亚东作出上述回应。

何亚东说,美方提出的“对等关税”做法一旦落地,必然严重破坏以最惠国待遇等规则为基础的多边贸易体制,对全球供应链造成冲击,也给正常的国际经贸活动带来巨大不确定性,很多国家明确表示反对。中方敦促美方不要动辄挥舞“关税大棒”,把关税作为工具四处搞胁迫。

何亚东进一步表示,国际贸易基于各国自身资源禀赋和比较优势,有效促进全球经济发展,增进各国人民福祉。美方认为自己在国际贸易中“吃了亏”,要通过所谓“对等关税”提高对所有贸易伙伴的关税,这种做法既有违世贸组织规则,也无视多边贸易体制过去近八十年来谈判达成的利益平衡结果,以及美国长期以来从国际贸易中获得大量利益的事实,是典型的单边主义、保护主义。

退役军人事务部等7部门联合印发

《困难退役军人帮扶援助工作规范》

新华社北京2月20日电 退役军人事务部等7部门近日联合印发《困难退役军人帮扶援助工作规范》(以下简称《工作规范》)。

《工作规范》明确,退役军人帮扶援助工作综合考虑退役军人生活困难程度、服现役期间所作贡献和现实表现,同等困难条件下向参战、获得功勋荣誉表彰、在艰苦边远地区和特殊岗位服役的退役军人倾斜,树立服役贡献越大、关爱帮扶越好的鲜明导向。

《工作规范》强调,退役军人服务中心(站)通过日常走访、定期摸排等方式,准确把握困难退役军人思想动态、生活情况和家庭状况,摸清急难愁盼问题。对老弱病残、鳏寡孤独等特殊困难群体,经常性上门走访,帮助解决实际困难。低保边缘家庭中的重病重残退役军人经个人申请,可按照单人户纳入低保范围。卫生健康部门指导辖区医疗机构对一时无力承担医疗费用且符合帮扶援助条件的困难退役军人,采取一事一议的方式,实行免除住院预交金等举措。

《工作规范》要求,各地财政部门要按照预算管理规定,合理安排资金,加强对困难退役军人的帮扶援助。退役军人事务部门要与相关部门建立定期沟通会商机制,共同研究解决困难退役军人帮扶援助工作中遇到的重难点问题。要充分发挥各级各类退役军人关爱基金(会)、协会效应,注重发挥老龄协会和残联、妇联以及老年协会等作用,带动社会工作服务机构等社会力量,为困难退役军人送去关爱和专业化社会服务。

我国科学家在“连续变量”集成光量子芯片领域实现新突破

据新华社北京2月20日电 (记者 魏梦佳)我国量子科技研究迎来突破性进展。《自然》杂志20日发布一项重要研究成果,我国科研团队成功实现全球首例基于集成光量子芯片的“连续变量”量子纠缠簇态。相关专家表示,这一成果填补了采用连续变量编码方式的光量子芯片关键技术空白,也为光量子芯片的大规模扩展及其在量子计算、量子网络等领域的应用奠定重要基础。

集成光量子芯片是一种能在微纳尺度上编码、处理、传输和存储光量子信息的先进平台。如何在光量子芯片上实现大规模量子纠缠是国际量子研究难题。量子纠缠簇态作为一种典型的多比特量子纠缠态,是量子信息科学的核心资源,然而其确定性、大规模制备面临巨大实验困难,尤其连续变量簇态的光量子芯片的制备和验证技术在国际上仍属空白。

经多年攻关,北京大学教授王剑威、龚旗煌和山西大学教授苏晓龙等带领的研究团队,成功攻克关键技术瓶颈,创新性发展了连续变量光量子芯片调控、多色相干泵浦与探测技术,实现了确定性、可重构的纠缠簇态制备,并对簇态纠缠结构进行实验验证。

2月19日,小朋友在石家庄市裕华区富强大街与塔南路交口处哪吒主题墙绘前拍照。日前,根据动画电影《哪吒之魔童闹海》创作的主题墙绘亮相石家庄街头,吸引市民前来参观打卡。 新华社发

新一期贷款市场报价利率未作调整

据新华社北京2月20日电 (记者 任军 吴雨)新一期贷款市场报价利率(LPR)20日出炉,1年期和5年期以上LPR均未调整。

当日,中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布,1年期LPR为3.1%,5年期以上LPR为3.6%。

业内人士认为,LPR未作调整符合市场预期。一方面,作为央行主要政策利率,公开市场7天期逆回购操作利率维持不变。另一方面,近期银行净息差仍处于低位,报价行下调LPR报价加点的动力不足。

东方金诚首席宏观分析师王青认为,去年实施的一揽子增量政策效果仍在显现,1月信贷、社融等金融数据表现亮眼,这些都促使开年政策利率及LPR保持平稳。

LPR是贷款利率定价的主要参考基准,每月定期发布。随着货币政策传导效率持续增强,贷款利率稳步下行。最新数据显示,1月新发放企业贷款(本外币)加权平均利率约3.4%,比上年同期低约40个基点;新发放个人住房贷款(本外币)加权平均利率约3.1%,比上年同期低约80个基点。

我国首口超万米科探井胜利完钻

据新华社北京2月20日电 (记者 戴小河 顾煜)中国石油集团2月20日宣布,我国首口超万米科探井——深地塔科1井日前在地下10910米胜利完钻,成为亚洲第一、世界第二垂直深度井。这是我国在“深地”领域取得的重大突破。

这口超万米深井还创下全球尾管固井“最深”、全球电缆成像测井“最深”、全球陆上钻井突破万米“最快”、亚洲直井钻探“最深”、亚洲陆上取芯“最深”共五项工程纪录。

在地处新疆塔克拉玛干沙漠腹地的钻探现场,中国石油塔里木油田前方指挥部电子屏幕上的数字停在了10910.00。约20层楼高的井架矗立于茫茫沙海中,寒风呼啸、沙尘肆虐,石油工人就是在这样的环境下打出了中国速度和深度。

深地塔科1井于2023年5月30日开钻,成功钻取我国首份地下万米岩芯标本,在陆地万米深层全球首次发现油气显示。

科研人员根据万米深地取回的岩芯、岩屑等样品和数据,绘制出亚洲第一份万米地质剖面图,为深地科学探索和油气勘探提供翔实资料,将有力支撑地球深部结构与物质组成、地球演化、气候变迁等基础科学问题研究。

铁路部门

积极服务保障春运旅程收官

据新华社北京2月20日电 (记者 樊曦)2月20日,2025年春运第38天。随着春运进入最后阶段,各地铁路部门坚守职责,站好春运最后一班岗,全力服务保障春运旅程收官。

来自中国国家铁路集团有限公司的数据显示,2月20日,全国铁路预计发送旅客1040万人次,计划加开列车422列。2月19日,全国铁路发送旅客1015.6万人次,自1月14日春运启动以来截至2月19日已累计发送旅客4.77亿人次,运输安全平稳有序。

“大显身手正当其时”

(上接第一版)

这次座谈会是党中央召开的。一些中央领导同志来了,中央和国家机关有关部门的负责同志也来了。

民营经济是推进中国式现代化的生力军,是高质量发展的重要基础。再次召开高规格座谈会,传递出一以贯之的明确信号。

习近平总书记开门见山:“几十年来,关于对民营经济在改革开放和社会主义现代化建设事业中地位和作用的认识、党和国家对民营经济发展的方针政策,我们党理论和实践是一脉相承、与时俱进的。”

民营企业是伴随改革开放伟大历程蓬勃发展起来的。

冲开桎梏闯新路,一路风雨一路歌。在改革开放之初走上地方领导岗位的习近平同志,对我国民营经济发展的艰辛历程有着深切体会。

2020年全国两会期间,习近平总书记曾这样感慨:“民营企业成长在中国希望的田野上。开始是一片荒芜的田野,在夹缝中求生存。中国走出了一条民营企业发展的道路,何其艰难!这也恰恰是在中国特色社会主义制度下筚路蓝缕开出的一条路。”

长期在民营经济发达省份工作的经历,积淀了对民营企业发展的深刻认识。

“我是一贯支持民营企业的,也是在民营经济比较发达的地方干过来的。”一路走来,习近平同志一直十分重视支持民营经济健康发展,关心民营企业家健康成长。

在河北正定,给万元户发过“率先致富奖”;在福建,7次到民营经济非常活跃的晋江调研,总结推广“晋江经验”;在浙江,10多次到义乌调研,总结推广“义乌发展经验”;在上海,到国有企业、民营企业调研,强调坚持“两个毫不动摇”;到中央工作以后,一直推动民营企业发展,考察了不少民营企业。

从党的十九大到二十大,从党的十八届三中全会到二十届三中全会等中央全会,习近平总书记多次在重要会议上阐明党中央对民营经济发展的方针政策。

此次座谈会上,总书记再次强调:“党和国家对民营经济发展的基本方针政策,已经纳入中国特色社会主义制度体系,将一以贯之坚持和落实,不能变,也不会变。”

在经济环境变化的风浪中勇敢搏击,向着高质量发展转型涅槃重生,民营企业的生存与发展,也是一个国家、一个民族在大变局时代攻坚克难、勇毅前行的缩影。

当前民营经济发展过程中,面临着一些困难和挑战:有新一轮科技革命和产业变革带来的冲击;有外部环境变化带来的困境;有一些企业存在盲目多元发展、自身经营管理不善等问题;也有相关政策措施落实有待加力的问题……

对当前的困难和挑战怎么看?怎么办?

习近平总书记指出:“当前民营经济发展面临的一些困难和挑战,总体上是在改革发展、产业转型升级过程中出现的,是局部的而不是整体的,是暂时的而不是长期的,是能够克服的而不是无解的”“在困难和挑战中看到前途、看到光明、看到未来,保持发展定力、增强发展信心,保持爱拼会赢的精气神”。

敏锐把握时与势,深刻洞察危与机。

新时代新征程,我国社会生产力将不断跃升,人民生活水平将稳步提高,改革开放将进一步全面深化,人才队伍和劳动力资源数量庞大、素质优良,产业体系和基础设施体系配套完善,新产业、新业态、新模式不断涌现,14亿多人口的超大规模市场潜力巨大,中国特色社会主义制度具有多方面显著优势……

“新时代新征程民营经济发展前景广阔、大有可为,广大民营企业和民营企业家大显身手正当其时。”总书记说。

座谈会上,针对当前民营企业反映比较集中的一些问题,习近平总书记做了深入剖析,为进一步促进民营经济健康发展、高质量发展指明方向——

要坚决破除依法平等使用生产要素、公平参与市场竞争的各种障碍,持续推进基础设施竞争性领域向各类经营主体公平开放,继续下大气力解决民营企业融资难融资贵问题。

要着力解决拖欠民营企业账款问题。

要强化执法监督,集中整治乱收费、乱罚款、乱检查、乱查封,切实依法保护民营企业和民营企业家合法权益。

要认真落实各项纾困政策,提高政策精准度,注重综合施策,对企业一视同仁。

要进一步构建亲清政商关系。

……

政策千万条,落实第一条。习近平总书记语气坚定:“扎扎实实落实促进民营经济发展的政策措施,是当前促进民营经济发展的工作重点。凡是党中央定了的就要坚决执行,不能打折扣。”

以恒心办恒业。

不为困难所惧、不为干扰所惑,苦练内功、改革创新,以自身工作的确定性应对外部环境的不确定性,这是于危机中育先机、于变局中开新局的辩证法,更是以实干成就未来的实践论。

“企业是经营主体,企业发展内生动力是第一位的。”习近平总书记对广大民营企业和民营企业家寄予厚望,勉励大家勇担时代重任,敢作敢为、善作善成。

“弘扬企业家精神,专心致志做强做优做大企业”“坚守主业、做强实业,加强自主创新,转变发展方式,不断提高企业质量、效益和核心竞争力”。

说到这,总书记停顿了一下,环视全场,意味深长地谈到:

“我在福建和浙江工作时,就很认同当地一些民营企业立足实业、聚焦主业、不断做大做强的做法。这两个地方的服装鞋帽企业比较多,现在有的已经引领国际潮流了,很重要的原因就是几十年心无旁骛,一以贯之做这一行,从开始的来料加工到创立自己的品牌,现在成长为世界知名企业。”

时代变革的大潮中,只有经受住市场和时间的检验和锤炼,方能勇立潮头、永立潮头,真正成为“百年老店、常青树”。

“希望广大民营企业和民营企业家胸怀报国志、一心谋发展、守法善经营、先富促共富,为推进中国式现代化作出新的更大的贡献。”

习近平总书记的殷切寄语,让在场民营企业负责人深感温暖、深受鼓舞。座谈会结束时,总书记来到民营企业负责人代表中间,同大家一一握手。

会场里发出会心的笑声,响起一阵阵热烈的掌声。

乘着新时代新征程的春风,民营经济必将迈向更加广阔的天地。

新华社北京2月19日电