

# 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,如果数智员工上出现问题,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。

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

# “薪”同但岗位差异较大 是否属于降低劳动合同条件

子闻



“合同终止的原因明明是我不同意公司单方变更岗位,怎么成了我拒绝续签?你们理应承担经济补偿!”“调岗给你的薪资也没降低,你不同意续签,公司自然无需支付经济补偿。”为经济补偿问题,小李和公司各执一词,相持不下。

3年前,小李入职这家互联网公司,双方劳动合同约定,小李的岗位是程序员。在这个岗位上深耕3年后,小李积累了丰富的经验,眼看劳动合同即将到期,希望公司续签合同,并给他更高的技术岗位职级。

一天,公司领导把小李叫进办公室,说要与他商谈续签事宜。这让小李很期待。没想到,在对小李的工作成绩表达肯定之后,领导突然拿出了一份调岗通知书:“小李啊,有个产品运营岗位特别适合你。你要是过去,薪资待遇跟现在一模一样,而且发展空间很大。续签合同的时候,我们会把你调到这个岗位。”这话让小

李心里“咯噔”一下。产品运营岗位主要负责产品的推广、用户需求分析以及市场反馈收集等工作,对沟通协调能力和市场敏感度要求极高,而小李一直热爱编程,习惯了坐在电脑前敲代码,对产品运营领域完全没有经验。为了自己的职业发展考虑,小李委婉而坚决地拒绝了领导的调岗要求,在通知书上选了“不予接受”。

几天后,小李收到了公司的劳动合同到期终止通知,通知中表示,终止理由是小李拒绝续签劳动合同,因此公司将不支付经济补偿。他觉得委屈又不解,于是找领导进行协商,要求公司支付经济补偿,但未能如愿。

无奈之下,小李申请劳动争议仲裁,请求裁决公司支付终止劳动合同的经济补偿。

在调解阶段,公司领导刚开始还坚持认为小李拒绝调岗要求自然也就等于放弃了续签权益,公司不可能支付经济补偿。仲裁员告诉双方,判断公司是否需要支付经济补偿,关键在于公司提出的续签条件是否属于维持或者提高劳动合同约定条件。

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。

## 镇坪：走进企业聊“失业保险”

本报讯(周华)近日,安康市镇坪县人社部门组织工作人员前往小石茶业有限公司开展“小险种大民生”专题宣传活动,进一步巩固民生保障基础,提升失业保险政策普及率,确保企业员工的合法权益得到有效保障。工作人员通过与员工交流座谈,用通俗易懂的语言解答职工的疑问。

“请问,你单位有多少参保职工?是否全部参加失业保险?”“您知道如何申领失业保险金吗?”……

活动现场交流异常热烈,工作人员热情、耐心地为企业职工详细解读了相关政策。包括失业保险金申领、技能提升补贴、稳岗返还、一次性扩岗补助等政策。为便于操作,工作人员现场使用手机App指导员工和企业负责人如何申领。活动现场开展有奖竞赛活动,分发宣传资料和小礼品。

失业保险作为社会保障体系的重要组成部分,是劳动者在失业期间的最基本生活保障,对维护社会稳定发挥着至关重要的作用。近年来,为充分发挥失业保险防失业、稳就业功能,镇坪县人社局和民政局结合线上线下招聘会、宣传扩面等方式,采取通俗易懂的宣传手段送政策进企业、进社区,让失业保险政策走进千家万户,走入百姓心间。

# 骑手因包装破损被索赔一万五千元合理吗?

朱雨晨



近日,“骑手因包装破损被索赔一万五”话题冲上热搜榜,引发广泛关注。据报道,李师傅是闪送平台的一名骑手,1月16日接了一个订单,帮某体验店送一台平板电脑到另一家店,接单后,李师傅将其放在外卖箱里进行闪送。订单完成后,李师傅走出店门口,店员才发现外包装有磨损瑕疵,称此瑕疵影响产品二次销售,要求李师傅照价赔偿15000多元。李师傅承认,外包装破损自己有责任,但这个单一共才收入二十七块钱,感到很冤。经平台与门店协商,最终李师傅赔偿了3000元。

那么,因外包装破损,商家索赔15000元是否合理?贵重物品在交付闪送时要特别约定吗?骑手在面对高额索赔时,有哪些维权途径?北京市康达律师事务所高级合伙人栾燕燕律师对此进行解答。

问:因外包装破损,商家索赔15000多元是否合理?法律依据是什么?

答:民法典第五百八十四条规定:当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,造成对方损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益;但是,不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到

的因违约可能造成的损失。

在本事件中,商家因包装破损所遭受的损失应当是合理的、可预见的损失,即塑封膜破损是否影响商品使用价值或销售价值?从报道来看,破损的仅为产品的塑封包装,连包装盒都没有破损,产品本身更没有损坏。一般来说,若商家自身不小心损坏了塑封包装,通常会继续销售该产品,最多可能给予客户一定的优惠。因此,商家索赔15000多元明显超出了合理的损失范围,违反了民法典中关于损失赔偿额的合理性和可预见性原则。骑手责任应限于修复或更换包装的费用,而非商品全价。

经过平台与商家协商,商家作出让步,但最终让骑手赔偿了3000元。从公众舆论角度看,多数人认为商家应考虑实际情况,索赔金额与实际损失不匹配,对骑手显失公平。从法律角度看,这3000元的修复或更换包装的费用也过于昂贵,显然不合理。

问:如何界定骑手在配送过程中对包装破损的责任?

答:民法典第八百三十二条规定:承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。但是,承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的,不承担赔偿责任。在本事件中,骑手李师傅作为承运人,对货物在运输过程中的包装破损负有责任。然而,如果骑手能够证明包装

破损是由于货物本身的商品特性(如易损包装),或者托运人(商家)的过错造成的,则可以减轻或免除责任。

从报道来看,商家将产品交给骑手时,产品部分露在纸袋外面,这本身就存在一定的包装隐患。商家在交付货物时未采取充分的保护措施,对包装破损的发生也有一定的责任。因此,在界定骑手责任时,应综合考虑商家交付货物时的包装情况以及骑手在运输过程中的操作是否符合规范要求。

根据一般民事责任归责原则,若骑手在配送过程中存在疏忽,不当操作导致包装破损,如粗暴搬运、未合理放置物品等,则骑手应承担赔偿责任。但商家包装亦存在明显不当,导致在正常配送过程中易破损,商家自身应承担一定责任。

问:贵重物品在交付闪送时需要特别约定吗?若无特别约定,出现外包装破损,寄件人要担责吗?

答:《快递暂行条例》第二十一条规定:寄件人交寄贵重物品的,应当事先声明。第二十七条规定:快件延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价的快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。本事件中,商家若未声明物品贵重且未保价,则视为一般物品,赔偿责任受限。

如果寄件人与闪送平台或骑手之间对

贵重物品的运输有特别约定,如保价条款、包装要求等,应按照约定执行。贵重物品交付闪送最好有特别约定,明确双方权利义务,如对包装要求、保险购买、赔偿标准等进行约定,以便在出现问题时更好地划分责任。

若无特别约定,出现外包装破损,寄件人是否担责需看是否尽到合理包装等义务。若寄件人按一般合理标准进行包装,无明显包装不当等过错,且无法预见包装会破损,通常不应担责;若存在包装过于简易等明显不当行为,导致在正常配送中易破损,则可能需承担一定责任。

问:骑手若面对高额索赔,有哪些维权途径?

答:首先,骑手可先与闪送平台协商,要求平台介入调解,依据事实和平台规则,争取合理的解决方案,如该事件中骑手可要求平台重新审查赔偿金额的合理性,以及责任划分是否准确。

其次,可向法律援助机构或律师咨询,了解自身权利和义务及可能的应对策略,获取专业法律意见,判断商家索赔是否合理、自身责任范围等。

若协商无果,平台不合理地克扣骑手费用等,骑手可向相关劳动仲裁部门申请仲裁,或向法院提起诉讼,通过法律途径维护自身合法权益,要求仲裁机构或法院依法判定责任和合理的赔偿金额。



职工发生工伤,在进行工伤认定之后,还有一个重要的环节——劳动能力鉴定。劳动能力鉴定结论是工伤职工享受工伤保险待遇的重要依据。

那么,具体去哪儿申请?准备什么材料?这篇教您!

## 进行劳动能力鉴定 需符合什么条件?



- 1 工伤职工经治疗后,伤情处于相对稳定后存在残疾、影响劳动能力的,确认是因工伤原因造成职工身体上的残疾;
- 2 工伤职工的残疾将对以后的工作、生活产生直接影响,并且伤残程度已经影响职工本人的劳动能力。

因此,如果职工只是受到轻微伤害并不影响劳动能力则无须进行劳动能力鉴定

## 由谁申请?



劳动能力鉴定申请的主体分为三类:

- 1 用人单位,即工伤职工所在单位;
- 2 工伤职工,即因工受到事故伤害或患职业病被认定为工伤的职工本人;
- 3 职工的近亲属,包括职工配偶、子女、父母、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母。

## 去哪儿申请? 准备什么材料?



劳动能力鉴定由用人单位、工伤职工或者其近亲属向设区的市级劳动能力鉴定委员会申请劳动能力初次鉴定,填写劳动能力鉴定申请表,并提交下列材料:

- 1 有效的诊断证明、按照医疗机构病历管理有关规定复制或复写的检查、检验报告等完整病历材料;
- 2 工伤职工的居民身份证或者社会保障卡等其他有效身份证明原件。

## 工伤复发、伤情加重 可复查鉴定



自劳动能力鉴定结论作出之日起1年后,工伤职工或者其近亲属、所在单位或者经办机构认为伤残情况发生变化的,可以向设区的市级劳动能力鉴定委员会申请劳动能力复查鉴定。

对复查鉴定结论不服的,可以向省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会申请再次鉴定。



劳动能力再次鉴定和复查鉴定的时限按照初次鉴定的时限执行

一般情况下,劳动能力鉴定委员会应在收到劳动能力再次鉴定和复查鉴定申请之日起60日内作出。如果工伤职工伤情复杂,作出劳动能力鉴定结论的期限可以延长30日。