

圆桌谈

AI公务员已在深圳上线,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。其实不只是深圳,很多地方都在政务领域积极布局普及AI工具。

这不是一个弯道超车的机会?我们或许要从三个方面去判断。其一,工具属性与角色定位。AI政务的价值在于“辅助增效”而非“替代决策”,技术落地需匹配清晰的边界定义。其二,创新速度与改革深度。技术应用要避免“数字形式主义”,跨部门数据互通、审批流程再造等制度性突破才是根基。其三,效率逻辑与治理温度。基层政务服务中,很多复杂矛盾、个性化的诉求仍需人力介入,唯有将技术优势与人文关怀嵌套融合,方能在“快服务”与“暖体验”间找到平衡。一句话:AI赋能政务,要兼顾技术之“术”与治理之“道”。

AI公务员的术与道

刘薇 皇甫世俊 周志翔



资料图片

观点①

要看到表象背后的应用实质

AI公务员在深圳横空出世的背后有许多值得思考之处,包括技术层面的强大支撑,以及实际应用问题,都不可能离开“人”而单独论之。

目前该应用在复杂技术与强大云计算能力的支撑下已能覆盖240个政务场景,确实能够优化公文处理、民生服务等领域,提升工作效率。但它毕竟不是人脑,处理任务只能依据预设算法和模型规则,缺乏独立思考 and 主观判断的能力,一旦面对较为复杂的场景就很可能应对不了。比如在处理那些涉及多方利益平衡、社会舆论导向等的复杂问题时,它无法像真正的公务员那样去理解、判断、沟通、协调,无法从公共利益、社会影响等多方面综合考量从而做出符合实际需求的决策。

这种局限性由其本质属性所决定,所以AI公务员本质只是人机协同的辅助工具,在一些标准化、程序化的工作领域可以提供数据支持和流程辅助,但不能单独决策,并非真正意义上的公务员。

我们要客观看待AI公务员之角色和作用,也要看到公众因AI公务员概念传播的精准性不足而产生的职业替代焦虑。深圳福田官方此前曾专门回应称,AI数智员工是AI助手,不能算是“AI公务员”。直白点说,就是引入AI数智员工的目的不是取代人,而是向员工要效率。也因为AI数智员工不能单独决策,所以“每个AI数智员工均由使用部门指定监护人,并在监护人的主导下开展工作,其工作由监护人负责”。人机协同,互补而非替代,这是技术应用之实质。

观点②

筑牢政务基础再推广前行

可以想见,AI公务员在深圳的出现,也会引起一些城市效仿。然而,AI本质上还是一种工具,是为政务服务提供的效率加速器。提高政务服务水平,不应该用AI装点门面,而是要能够扎扎实实解决问题。

比如,AI需要大数据的支持,那么城市的政府数据库有没有打通?有没有形成可以支持学习的数据库?如果没有,那么AI就只是一个回答问题的机器;如果有,并且因为大模型的应用而整合了这些数据,那么AI就不只是一个交互工具,更是一个优化流程、节省人力、可以提供政务咨询服务的效率工具。

以一家餐馆的手续审批为例,我们除了要在最短时间内完成审批,更可以通过AI计算出其所在街区的业态分布情况,从而给予商家一些建议,比如开面馆还是炒菜、开快餐还是西餐。只有通过AI后台的大数据库,才能完全掌握这个街区以及周围地区的业态分布、客流量、营业纳税水平。AI通过对这些基础数据进行分析,最终会给出合理的建议。

当我们回归本质,通过AI服务营商环境,就能让所有市场参与者在最短的时间内以最小的成本赚到钱。更重要的是,AI能够完成普通政务服务工作无法完成的部分,比如针对一些风险性决策,包括产业投资、消费升级、文化旅游市场扩大等,AI的深度思考将为我们提供更加客观科学的参考,从而提升本地的政务服务水平,这些是我们真正需要做好的事情。

观点③

技术赋能需回归治理本质

在利用科技赋能政务提升质效的过程中,要注重“术”与“道”的结合,要以基层实际需求为导向,既要发挥科技优势减轻人力负担,也要关注基层工作人员和群众的实际需求与体验,避免以技术应用掩盖服务短板。

现阶段AI公务员应被定位为公务员的助手,而非替代品。它们擅长处理重复度高、规则明确的任务,而政务服务的重点应是能够进行政策创新、提供个性化服务等,更需要创造力和判断力,这些是人类独有的能力。在面对特殊需求或复杂问题时,政务服务人员能够通过共情和灵活应对来解决问题,这是AI暂时难以替代的。要让AI公务员参与到相关的工作中,需要我们做好协同,这样才能够确保政务服务在保持高效的同时,也充满人文关怀。

技术发展让AI公务员成为可能,但在相关规范上还有许多工作要做在前面。政府应建立完善的AI应用规范和伦理标准,防止公务员过度依赖AI,导致服务失去应有的温度和人文关怀。政务服务人员也需要保持主动思考和情感投入,避免陷入“你问我答”的机械化服务模式。

AI公务员在提升服务效率方面具有显著优势,但保持人文关怀同样重要。通过明确AI的定位、加强人文关怀、避免“AI式公务员”以及借鉴具体实践案例,可以确保AI公务员在高效服务的同时,也能传递政府的温暖和关怀。未来政务服务的理想状态是AI处理基础性工作,政务服务人员专注于高附加值服务,这种分工将创造出1+1>2的效果,共同推动政务服务向更高效、更智能、更有温度的方向发展。

随着2月份进入尾声,银川的冬季冰雪旅游季也接近收官。我们在总结成绩的同时,也要做好复盘工作,既为下一个冰雪旅游季作准备,更为接下来的夏季旅游旺季提前布局。这种复盘工作的推进,直接决定了今年全年文旅市场的质效。

首先,复盘工作要抓住主要矛盾。本次冬季冰雪旅游季可以说亮点颇多,农村大集的集体升温、冰雪运动的深度挖掘、非物质文化遗产的多点开花……这些都是成绩,也是提升城市品质、促进消费的有力抓手,是文旅产业的核心目标,更是主要矛盾。比如从个案来看,取得盈利的项目有多少?公益性项目的群众评价如何?我们必须确定一个评价体系,让投入进去的资金取得相应的经济和社会效益。通过量化指标,对核心目标的完成度进行评估,梳理出冗余、同质化的项目,对存在不足的项目进行分析,找到问题的根源并提出相应的解决办法。

其次,复盘工作的前瞻性要强。复盘不仅是和自己对比,更要和毗邻城市、网红城市以及同类型城市对比,这也是三个不同的维度。毗邻城市的文旅项目往往与银川相似,那么我们的亮点和缺点有哪些?网红城市有没有新的模式,都是谁在推动、谁在创新?我们要摸清底层的运作方式。同类型城市的产业结构、人口密度、发展环境与我们处于同一水平,他们有哪些亮点?与我们的思路有何不同?原因是什么?这也是复盘的关键。通过这些系统性的对比,多总结外地的优亮点,多梳理我们的缺点痛点,我们才能在随后的夏季旅游季中更好地开展工作。

最后,复盘工作的系统性要强。近年来银川文旅产业发展动力十足、市场情绪旺盛,这是一个良好的开始,但同时也暴露出了一些问题,比如交通网络、停车场数量、文化创新能力、文旅品牌建设等。一方面我们仍处于边学边干的过程,另一方面还要做出亮点工作,形成自身的文旅特色产品,都需要我们通过复盘来总结形成系统性的发展思路。事实上,银川市上上下下已经充分认识到,文旅产业是一个讲究内功、讲究配合、讲究协同作战的大产业,多部门的联动和资源的协调需要不断磨合、不断梳理。因此,通过复盘来理顺环节、消除堵点,挖掘更多的资源,并与国家层面的政策充分配合,才能让文旅产业的发展越来越顺。

复盘不仅是为了总结,更是为了找到产业发展的突破口。我们要坚定心态,在不断发现问题、解决问题的过程中,持续优化发展环境,提高产业引导能力,最重要的是经营好城市的品牌,向外界传递强烈的发展意愿,凝聚更多的发展力量,为城市提供更加强大的发展信心。



资料图片

建好海归小镇 提升对外开放水平

周志翔

银川海归小镇坐落于苏银产业园,2022年1月启动运营,目前已吸引122名来自国外知名科研机构的海归人才在相关企业任职。今年,银川海归小镇将争取落地产业项目8个,举办海归人才创新创业大赛、沙龙分享会、留学人员联谊会等各类活动10场次,力争吸引海归人才20名,确保高端人才引得来、留得住。

海归小镇通过集聚海归人才和海归产业推动地方经济高质量发展。这些小镇往往以高科技产业为依托,致力于攻克“卡脖子”科技,孵化专精特新企业,打造战略性新兴产业高地,通过引进和培育一批具有行业影响力的领军企业,带动当地产业链的完善和产业生态的优化,进而提升地方经济的整体竞争力。

加快地方产业的升级和转型。以银川海归小镇为例,这里围绕医疗器械、生物医药、互联网+医疗等产业,持续加强项目招引和龙头企业培育力度,打造医疗健康产业集群,通过引进高科技、高效益、高质量的项目,推动地方产业向高端化、智能化、绿色化方向发展。

地方进一步开放的风向标。海归小镇是欧美同学会为助力留学人员回国效力而推动建设的事业基地,也为留学人员提供了发展的平台和机会。扶持留学人员创新创业、开展科研成果转化工作,是地方对外开放的重要平台和抓手。为归国的留学人员提供国际化的服务标准和便利的创业条件,使他们能够更好地融入当地社会并发挥自己的才能,这也是地方优化营商环境最好的试金石。

海归小镇的建设还有助于推动区域协同发展。通过加强与周边地区的合作与交流,海归小镇能够带动周边地区的产业升级和经济发展,形成区域协同发展的良好局面。而这需要地方政府不断探索和创新体制机制,以适应新的发展需求,优化产业发展环境,提升公共服务水平,促进文化融合和交流,吸引更多的海外人才和资金到当地投资兴业,为地方经济的持续健康发展注入新的活力。

数字化赋能 服务链延伸 成就“家门口的招聘”

刘薇

春节刚过,银川就推出一大波招聘会。不同于以往的是,各县(市)区服务下沉、组织形式多样,让招聘会离大伙儿越来越近了。

求职者和用工方希望信息获取越多越好、越方便越好,服务者也希望能够“零距离触达”,于是招聘会的地点选择变得很多样:银川市春风行动线下招聘会选在吾悦广场举办,金凤区的“就业大篷车”开进了安置房小区,西夏区则采用巡回方式将线下16场招聘会搬到了社区广场、集市、夜市等居民聚集区域。招聘形式之另一创新是“线上+线下”双轨并行——贺兰县富兴街街道凤凰社区的“工会+”共享直播间开到了贺兰新百中心招聘会现场,永宁县联合快手平台发起“直播带岗进车间”、与京东物流园联合开展“直播探岗”……借助直播带岗、AI数字人等前沿技术,进一步打破地域限制,提升信息传播范围。

“流量思维”闯入招聘领域,会带来更多创新,显现出更多的可能,而更深层次的创新意识则在于不断将服务链延伸。西夏区一个社区的“求职驿站”里摆着三样“新工具”:可扫码预约AI模拟面试的智能终端,实时显示周边15分钟就业圈岗位的电子地图,以及为农民

工定制的“方言版政策解读手册”;灵武市梧桐树乡设置“技能超市”,将培训资源下沉社区。服务链的延伸,优化了资源配置,并由此形成了更精准化、个性化的服务。数据显示,截至2月21日,银川的社区级微型招聘会已举办132场,签约率达63%,较商圈大型会场高出17个百分点。

在数字化赋能与服务链延伸中重塑基层就业生态,除了要解决“有没有”的问题,也要通过精准适配回答“好不好”的追问。据报道,西夏区某高校专场招聘中,有学生提出了岗位供给与产业转型脱节的问题:“参会企业招聘的岗位八成是销售和文员,但我想找的数据标注员岗位却只在App上零星出现。”

同样,银川经开区半导体封装企业急需500名技工,却因招聘会宣传侧重“传统岗位”而少人问津。另一重矛盾是服务链“断点”。媒体抽样显示,32%的求职者因缺乏面试辅导而错失机会。还有的则是政策红利落地遇阻,贺兰工业园区某光伏企业负责人抱怨“重点群体用工补贴需填7份表格,流程复杂到想放弃。”更值得警惕的是“数据繁荣幻觉”,永宁县一场观看量破5万的直播带岗,实际



资料图片

签约率仅11%。网友“塞上江南”留言:“主播放喊‘福利好’,但工作时长、晋升渠道一概不提。”

要杜绝以上问题,还得到机制建设上。我们可以借助大数据与人工智能技术搭建平

台,生成就业热力图等多类型信息服务,推行政策直通、直达;也可以定向开发就业岗位和实习见习岗,以打造全周期服务为目标,加强招聘会后续服务的延续性,将服务从“匹配岗位”延伸至“稳定就业”。