



AI公务员上岗

人类的“饭碗”掉了？



编者按

近日,深圳市福田区70名AI公务员上岗,其高效的行政工作效率,将工作人员从繁杂的劳动中“松绑”,网友直呼“连机器人都进体制内了?”值得一提的是,AI公务员不领工资、不需休息、不会甩脸色、不懂徇私。有人担心丢了“铁饭碗”,有人认为会激发出行业的“鲶鱼效应”,也有人认为“人机协作”是大势所趋。对此,萧山青年文学社的各位作者展开了热议。

AI公务员,会梦到赛博领导吗?

文周展宇

最近闲来无事,打开朋友圈,老是刷到同一则消息,说是深圳首批70名“AI公务员”已经上线,覆盖了240个应用场景,且错误率可以控制在5%以内。

老实说,如果不是因为和我自身工作有些关系,换作是其他行业的,大概是不会多加关注的。毕竟在我看来,深圳这批“AI公务员”,数量不多,错误率也不低,似乎并不能算一个十分惊人的消息。

想想那些在电影中出现过的AI,什么“红皇后”“终结者”“大卫”,再到“天网”“奥创”,更不用说《黑客帝国》中“矩阵”那样的存在,相比较而言,“AI公务员”们更像是蹒跚学步的孩子。

但是看看评论区,发现大家和我的想法,好像并不十分相同。

的确,有一小部分人在欢呼雀跃,认为这可以大大提高政务办公效率,因为“AI公务员”可以一天24小时在岗,不用上厕所,不用休假,而且可以随时保持微笑服务,对于那些被“办事难”困扰许久的民众来说,这确实是个好消息。

不过更多的人,则是在诉说自己的恐惧与焦虑。

有的说,现在连“铁饭碗”都不铁了,之后若是人工智能机器人进一步发展,岂不是还会侵占更多工作岗位?有的人说,本来找工作就很难了,以后该靠什么维生,连小孩都不敢生了,生下来也是受苦。

很熟悉,就像是当初历史书中描写的当机器替代人力时一样。

但在我看来,必须要认识到的是,人工智能在对数据的统计、计算与分析方面有着远超人类的优点,它能够通过已知的条件,分析数据库中类似的案例,得出相

应的结论,就像一只低配版的拉普拉斯妖。

所以在面对一些重复性较大的工作时,人工智能在未来是势必会替代人类的,比如对于公务员来说,日常工作包括活动策划、宣传文案、材料撰写、财务报账等,服务工作包括舆情防控、政务服务等,最终都会变成由人工智能完成,人类审核的模式。

只是时间问题罢了。

至于未来会如何发展,人类会不会真正走向那反乌托邦式的世界。曾经有位科幻小说作家提出过一个经典的问题:仿生人会梦到电子羊吗?

同理,“AI公务员”会梦到赛博领导吗?

显然不会,至少现在不会,因为人工智能没有真正的意识或情感,它们的行为和响应是基于预编程的指令和算法,而不是自主的意识体验。

所以我们现在还远远不用操心这些。

真正应该做的,并不是等在许多只是重复劳动的岗位上担忧着被人工智能完全取代,而是拥抱时代,学会如何使用AI,来更好地为人民服务。

如果只是固执地留在舒适区不肯动弹的话,那我只能想起不久前看过的脱口秀中,小罗老师讲的一个段子:

他刚刚从事业单位辞职,与好朋友一起去吃韩式料理,韩式料理中有一种冷面,是用不锈钢碗盛装的,他好朋友仔细打量着冷面,半晌后,对他说道:

“你看这个碗,像不像你刚丢掉的铁饭碗?”

务到文件处理,从应急管理到招商引资,人工智能的介入使政务工作得以最大限度突破时间与空间的限制,提供更为便捷、灵活且积极的办事指引和服务响应,与之相应的是办事群众满意度和获得感的显著上升。此外,对政府工作人员而言,AI“同事”以强大的数据处理能力和精湛的算法模型,使原先消耗在烦琐冗长的信息处理工作中的人力得以解放,也令政务工作的标准化和规范化水平同样再上新台阶。相信在不远的将来,“人机”和谐相处的多赢局面必然是大势所趋。

平心而论,AI公务员的出现并非偶然,它意味着政务智能化转型的土壤已经足够深厚,当地政府的信息化服务水平与服务意识日趋完善,人们的数字素养和对新事物的接受度普遍较高。然而,在政务领域广泛应用人工智能技术依旧面临着很长的探索之路。

迈出启用AI公务员的关键一步后,政府应当进一步明确数智员工在政务工作中的定位和角色,强化相关技术的伦理框架和安全阈值搭建,持续开展相关主题的知识普及与职业技能培训,及时收集民众对AI公务员的反馈意见并作出调整优化。

在未来,越来越多与AI公务员相似的数字角色必将融入我们的生活。而驶向未来新纪元的航线上,倘若科学技术是动力源,那么人文关怀则是风向标,唯有二者各展所长,互补互济,人类才能向着星辰大海持续乘风破浪。

谨防公共服务缺失温度

文杜群智

随着科技不断发展,AI一步步走进我们的生活。它们可以做咖啡、开车、爬山负重,可以进入课堂授课、做全职保姆、电力巡检、自动换脸做直播、诊断病情开处方……甚至人们眼中的“铁饭碗”公务员都可能面临AI引起的岗位危机。

最近AI公务员“上岗”的消息,引发不少人担心,自己从事的岗位会不会“被下岗”。

确实,人工智能技术的快速发展正在对很多行业形成巨大的冲击力,但是现在谈及AI机器人会大规模取代人类工作岗位,还为时尚早。以AI公务员为例,诚然,公务员的岗位不仅仅是程式化的规则执行,更重要的是处理事务中需要的人文关怀,情感共鸣,以及属于人类独有的伦理价值判断和开创性。

AI在固定场景中可以快速处理数据信息,高效地进行查询审批等流程。然而公务员的岗位特性决定了会面临许多复杂情况,没有伦理道德熏陶和情感的AI,如果只是机械化的回复,难以提供人性化的解决方案,反而会催生新的问题。公共服务中有许多场景涉及复杂的社会关系、情感因素和伦理道德,在沟通时,工作人员是否能够共情,是否能用同理心交流,是否能真正了解字里行间的真实诉求。然而,不论AI如何进化,AI始终不会具有自主意识和情感,这就决定了“AI公务员”的局限性。

公共服务是一项面向人的工

作,每个人都有着自我特殊性,因而在很多工作岗位中,和人打交道,需要具体问题具体分析,需要在特殊情况下的灵活处理。如果只是利用AI进行程序化的回应,就缺少了温度温情,充满浓浓的AI味道,很难引发人们内心的情感共鸣。

AI可以拥有比人类更强的技能,但在情感上,它们始终无法比肩人类。AI无法真正像人一样拥有极高的情商,能够理解尊重共情面前的人类;也无法拥有柔软有温度的体温,拥抱安抚站在它面前人类的情绪;它可以做出微笑的动作,却无法让微笑抚慰心灵。

谈及机器取代人类为时尚早,但是人机分工协作确是已在眼前。深圳福田区的回应也说明这一点:“它不能单独决策,但却是通过人机协同,为基层减负的工具助手。”未来,AI更多承担程式化的工作,以提升效率;而人类公务员去从事需要沟通、判断等灵活性质的工作,负责AI的监护,兼顾公共服务的人性化需求和效率。

即便AI已进入诸多岗位,取代了一部分人类的工作岗位,但是人类也拥有自己的不可替代性。机器人可以讲授知识,但是它却不能以亲身事例生动诠释一个知识点;机器人可以冲泡咖啡,但它永远不会有发明一种更好喝的咖啡的念头。说白了,AI是被人创造出来的,人应该是科技的主人。AI无论怎样发展,都应该是作为人类的工具而存在。

AI公务员,为城市治理减负

文徐升

2025年,注定是沐浴在科技革命所迸发的璀璨星河下的一年。各种颠覆人们固有观念的数字化创新成果如雨后春笋般涌现:高精度机器人与人类舞者配合默契,一同登上春晚舞台大放异彩;人工智能程序不断迭代更新,成为生活中必不可少“百科全书”与“全能助理”……曾经只存在于想象中的未来时代,似乎已悄然来到每个人身旁。

人工智能掀起的科技革新浪潮,让政务服务领域也迎来了新气象。近日,深圳福田区启用的首批70名AI数智员工,以其广泛的业务场景覆盖面和高效、精准的服务表现引发了社会各界的广泛关注。针对此新闻,评论区不乏网友们的友善调侃与思考:当AI公务员捧起“铁饭碗”,留给人类的发挥空间又还剩多少?

实际上,早在两年前,《数字中国建设整体布局规划》就提出,到2025年,基本形成横向打通、纵向贯通、协调有力的一体化推进格局,数字中国建设取得重要进展。眼下AI公务员的惊艳亮相,无疑是为“如何发展高效协同的数字政务”这一命题提供了全新的解答思路。福田区的AI数智员工甫一露面,就以雷厉风行的姿态展示了自己的独到之处。公文格式修正准确率超过95%,部分办件审核时间缩短90%,跨部门任务分派效率提升80%……AI公务员交上的这份初始答卷,成绩优异得令人咋舌。

在大幅度提高政务工作处理效率和准确度的同时,几乎全天候的“待机时长”也是AI数智员工的一大亮点。从民生服

AI时代: 就业面临新挑战

文威海丹

“您好,您三天前签收的智能花瓶出现三次异常断电记录,根据保修条款我们可以提供上门服务。您看今天下午三点让工程师带着备用电源上门检测合适吗?”

如果你恰好没空,系统会提示你进行语音留言另外安排时间。

在生活中,当你拿起手机接电话,越来越多的时候是由智能语音机器人模拟而成。那声音清亮,有时还带着恰到好处的笑意。

这种深度渗透日常的AI服务,正在重塑现代人的时间管理方式。

当AI技术足以革新人类的认知,并且参与人类活动之际。AI凭借自身的特点和优势,必将流行和普及起来。AI公务员的普及看似是技术赋能公共服务(治理)的理想方案,但其背后潜藏的伦理困境、制度悖论与社会风险正在(或将)形成难以逾越的鸿沟。这种技术乌托邦式的构想忽视了行政体系的复杂性。单说一点,这种与人竞岗,带来的冲击,是无法想象且不可

逆的。

在科技日新月异的今天,人工智能已经成为推动社会进步和经济发展的重要力量。它的广泛应用,也使得就业市场正在经历一场深刻的变革。尤其是劳动密集型产业,如制造业大多数工作都是靠着机器完成。

站在技术革命的十字路口,我们需清醒认识到:公务员职业的本质是守护公共利益的价值判断,而非执行算法的技术过程。保留人类公务员的核心决策权,不是抗拒技术进步,而是坚守文明社会的本底。真正的智慧政务应该是以人为中心的技术辅助系统,而非用数字逻辑重构整个行政体系。

当我们在政务大厅安装更多AI终端时,我们究竟需要技术来提升服务效率,还是放任技术重新定义政府的本质?

科技以人为本。任何先进的技术,新生的新质生产力,都应当是以服务人类为根本出发点。政府唯有不断调整、优化人才培养方案,创造新的就业岗位,方能适应这一变化迅速的新环境。