

AI 公务员：深圳政务智能体试验

2025 年，深圳已构建起覆盖 70 个部门的政务智能体系统，实现对政务事项的智能化重构，日处理量达 12 万件，响应速度提升 300%。这一创新实践不仅颠覆了传统政务服务模式，更开创了“感知—决策—执行”闭环治理的全新范式，成为 AI 赋能公共服务的标杆案例。深圳“AI 公务员”的崛起，既是技术创新与场景落地的完美结合，也是数字中国建设的生动缩影，展现了 AI 如何重塑政府治理体系和服务模式。

深圳“AI 公务员”的技术架构建立在“大模型驱动 + 知识增强 + 多级协同”的创新框架之上。在底层，系统以 DeepSeek-R1 等先进大模型为基础引擎，赋予系统强大的自然语言理解、知识推理和多模态处理能力；在中层，通过构建涵盖政策法规、业务规范、历史案例的政务知识



图谱，对通用大模型进行领域增强，提升其对政务专业知识的理解深度；在应用层，基于政务场景需求，开发了包括文档智能处理、业务自动审批、诉求智能响应、决策辅助分析等多元功能模块。特别值得一提的是，深圳“AI 公务员”采用了多级智能体协同架构，由通用智能体、部门专业智能体和岗位智能体组成三级协作网络，既保证了知识共享与能力协同，又实现了业务分工与专业深耕，有效平衡了通用性与专业性的关系。

在运行机制上，深圳“AI 公务员”遵循“感知—理解—决策—执行—学习”的闭环逻辑。在感知层面，系统通过多渠道数据采集，包括结构化的政务数据、非结构化的政策文本、公众诉求和业务流程信息，形成对政务环境的全面感知；在理解层面，系统运用自然语言处理、知识图谱和因果推理技术，对政务信息进行深度语义理解和关联分析，提取关键信息和潜在规律；在决策层面，系统结合政策规范、历史案例和最新数据，为具体事项提供处理建议和决策支持；在执行层面，系统根据授权范围自动完成文档生成、表单填报、流程推进等任务，或将决策建议提交人工确认后执行；在学习层面，系统持续从人工反馈和实践结果中学习优化，不断提升自身能力和适应性。这种闭环机制使“AI 公务员”不仅是简单的执行工具，更成为能动学习、持续进化的智能助手。

深圳“AI 公务员”对政务服务效率的提升体现在多个方面。在文档处理环节，系统能够自动识别、分类和提取各类政务文件中的关键信息，处理速度是人工的 50 倍，准确率达 95% 以上；在业务审批环节，系统通过智能审查和自动比对，将原本需要数小时的审核工作缩短至数分钟，大幅加速了审批流程；在公众诉求响应环节，系统能够 7×24 小时不间断服务，实现了从收到诉求到生成初步回复的平均响应时间不超过 30 秒，比人工处理快 10 倍以上；在协同办公环节，系统通过智能任务分发和进度跟踪，减少了 80% 的部门间沟通成本，显著提升了跨部门协作效率。据统计，自“AI 公务员”全面部署以来，深圳市政务服务的整体效率提升了 65%，服务满意度提高了 18 个百分点，充分证明了 AI 技术对政务服务的革命性影响。

在业务流程优化方面，“AI 公务员”带来了从“碎片化处理”到“智能化重构”的范式转变。传统政务流程往往是基于部门职能和行政习惯设计的，存在环节冗余、逻辑割裂、用户体验差等问题。“AI 公

员”通过对海量业务数据的分析和挖掘，帮助识别流程瓶颈和优化机会，推动了业务流程的系统性重构。例如，在企业注册领域，系统通过分析历史申请数据和审批过程，发现了多个可合并环节和可并行处理的步骤，据此重新设计的“智能注册流程”将审批环节从 12 个减少到 5 个，办理时间从原来的 5 个工作日缩短至最快 4 小时，极大提升了营商环境的便利度。类似的流程优化在建筑许可、社保办理、税务申报等多个领域推广实施，实现了政务服务从“以部门为中心”向“以用户为中心”的转变，构建了更加高效、便捷、人性化的政务服务体系。

在决策支持能力方面，“AI 公务员”展现了从“数据分析”到“智能决策”的升级路径。传统政府决策往往依赖人工经验和有限数据，面临信息不全、分析不足、预判不准等挑战。“AI 公务员”通过整合多源数据、应用高级分析模型和构建模拟仿真系统，大幅提升了政府决策的科学化水平。在城市规划领域，系统基于历史数据、现状调研和发展趋势分析，构建了城市发展数字孪生模型，可模拟不同规划方案的实施效果和长期影响，为城市

AI公务员大模型功能



空间布局、公共设施配置提供科学依据；在应急管理领域，系统通过分析历史灾害数据和实时监测信息，构建了风险预警和应急响应模型，能够预测潜在风险并生成最优应对方案，提高了应急处置的及时性和有效性；在经济调控领域，系统基于多维经济指标和市场信号分析，构建了经济运行态势感知模型，可及时发现异常波动和结构性问题，为宏观

调控决策提供支持。这些智能决策应用使政府决策从经验驱动转向数据驱动，从被动响应转向主动预判，显著提升了治理能力和治理水平。

深圳“AI 公务员”的成功实践为政务智能化转型提供了可复制、可推广的经验。首先是坚持以人为本的设计理念，将技术创新与实际需求紧密结合，确保 AI 应用真正解决实际问题；其次是构建清晰的“人机协作”框架，合理分配 AI 系统与人工的职责边界，发挥各自优势；再次是注重数据生态建设，通过数据标准化、共享机制和质量管理，为 AI 应用提供高质量数据支撑；最后是建立完善的评估与迭代机制，通过持续监测、效果评估和用户反馈，不断优化系统性能和服务体验。这些经验不仅适用于深圳，也为全国其他地区的政务智能化转型提供了重要参考。■

（文章来源：《新智生产力：AI 治理与赋能》）