

政务机构“智慧门面”不是有了就行！记者测评——

## “AI员工”活儿干得怎么样

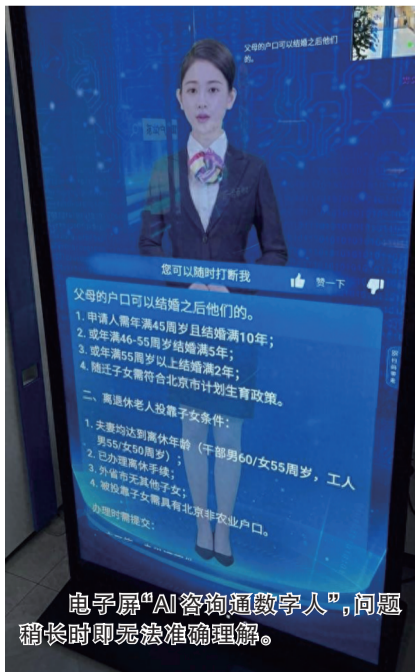
近日，中央网信办、国家发展改革委联合印发《政务领域人工智能大模型部署应用指引》，提出政务AI大模型部署应务求实效，切实防范“数字形式主义”。

AI与政务相结合，无疑是当下热门的风口方向。越来越多的政务机构拥抱变化，纷纷推出冠以各种名字的虚拟数字人、小程序应用等“AI员工”。记者测评发现，这些“智慧门面”能力不一，整体而言与人们设想中的“聪明”程度，可能还存在着不小的差距。

集约化部署  
防“模型孤岛”

事实上，自DeepSeek横空出世，以其为代表的大模型与政务服务相结合之初，北京大学政府管理学院教授马亮即撰文指出，通用大模型，需要在专业场景预训练，对数据需求极大。“各地区各部门一哄而上和分散建设，极易带来财力浪费与资源闲置。”“需警惕诱发新的‘数字形式主义’，并酿成新‘形象工程’的风险。”

此次《政务领域人工智能大模型部署应用指引》中也强调，政务部门应探索构建“一地建设、多地多部门复用”的集约化部署模式，防止形成“模型孤岛”。避免盲目追求技术领先、概念创新，避免重复建设、无效建设，避免未审先建、建而不管，避免强制使用、无效使用……当AI炙手可热，各家各级服务机构的“智慧门面”是不是一定要有的？又是不是有了就行？一些冷思考应随之跟上，别让“伪AI”消费公众对于政务服务的信任与热情。



电子屏“AI咨询通数字人”，问题稍长时即无法准确理解。



无锡市数据局推出的AI政务知识助手

## “窗口式沟通”尚无法实现

13时许，北京某街道政务服务中心正处于午休时段，但大厅侧面的24小时自助办理区仍向公众开放。记者见到这里摆放着几台形态各异的机器，最醒目的是一块一人高的电子大屏，上面显示着一位身穿制服、面带微笑的女性工作人员形象。据此前报道，“她”是全市首个街镇级大厅“AI资讯通数字人”，可快速准确回答办事企业、群众的各类问题。

摄像头识别到有人接近，该“数字人”发出“可以站在正前方进行语音交流”的提示。“企业注册流程”“独生子女一次性奖励政策”，记者尝试说出几个单一词条，

对方均能迅速给出语音回复，屏幕上同时滚动显示相应政策条款。但当咨询稍复杂些的问题时，“数字人”便显得有些力不从心了。

例如，“外地父母投靠独生子女进京后，应在哪里领取独生子女奖励”这一问题，因为表达过程中出现断句停顿，AI无法将其识别为完整的一句话，没等人说完，便开始自顾自念起“独生子女”的一系列相关政策。

事实上，记者的表述已经经过了语言组织，尽量去掉了日常讲话中的思考停顿、语气词等，AI理解起来依然较为吃力。

如果是偏口语化、边想边问，或者先描述个人情况再问问题，这些窗口服务常见的沟通方式，目前看来通过“AI员工”是无法实现的。

在另一处政务办事大厅的一层角落，也摆放着一台电子屏，其上卡通形象的“AI代言人”。在记者观察期间，办事群众人来人往，但并未有人驻足在电子屏前进行咨询。面对记者“用的人多吗”的询问，工作人员只称，电子屏更多起到一个展示、宣讲的作用。“现在都在推AI，都得有，我们也在不断完善它的资料库，以后还会把它接入公众号。”

## “数据库太小”找不到答案

对于这些主要提供咨询服务的“AI员工”，抛开其理解能力不谈，有群众疑惑，和自己在网上查资料有什么区别？“如果本来就没办法自行查询，或者对查到的东西‘不放心、不托底’，特意来到办事机构，那‘来都来了’，为什么不干脆直接咨询窗口人员更加稳妥？”

因此，越来越多的“AI员工”，和前文提及的“卡通代言人”一样，不再囿于线下电子屏展示，而被设计为可通过公众号、小程序等触达的形式。市民不必来到现场，也可在线上找到它们。辐射更广、应用更灵活的同时，也被寄予更高期待——相较用户自行查询，它们应更加便捷精

准、具有行业、区域特色，甚至能查到普通平台上不好查、查不着的内容。

此前，北京某街道推出首批街道级利用大模型技术的AI服务平台，以实现从人力服务型向人机交互型转变。记者通过该街道的公众号，跳转进入AI平台。画面中出现一男一女两个虚拟人物形象，男性角色上方显示“政策咨询、民生问题和服务办事指南，找我就对了。”女性角色则显示，“我是您的生活服务好帮手，周边信息、便民服务全能帮你搞定。”

然而，记者点击女性角色，使用语音功能尝试提问，“街道有没有能配钥匙的地方？”发现该平台语音转文字的识别能

力堪忧，一句如此简短、清晰的提问，却被识别为“啊接到接到有接到有没接到有没有……”重复冗余、近百字的表达。

面对该问题，“女员工”回复称，“很抱歉，我找了好久都找不到这个问题的答案，您可以拨打电话向街道咨询。”记者换成文字输入方式，重新发送该问题，得到的回复依然是，“很抱歉，找不到答案。”

与之类似，记者使用某区社保局推出的网络互动“数字人”，向其咨询“已经到了退休年龄，社保缴纳不满15年应该怎么办？”对于这一基础问题，对方也是无法作答，只能给出职工养老保险科的电话，请提问者致电咨询。

## “预置性回答”系照本宣科

相比之下，门头沟区政府推出的政务AI数字人“门小政”，在沟通上就明显顺畅不少。记者同样尝试提问投靠政策、独生子女奖励政策等问题，发现该“AI员工”语音识别准确，即便中间有停顿、重复，也不影响理解，且支持多回合问答。此外，“门小政”专门提示，在国家和北京市规定的扶助金基础上，门头沟区财政还提供额外奖励。

昌平区政府推出的政务机器人“平平”，可通过网页版、小程序等多个端口触达，助力使用者办事“像网购一样方便”。记者进入页面，向“平平”咨询外地医保在京应用问题，经过一段时间的“深度思考”后，“平平”可以给出较为细致的回复。再针对其中某一条继续追问，“平

平”也可与上一个问题联系起来，作为整体进行回复。

除了资料库范畴拓展、交互理解能力存在差异，记者发现还有所谓的AI应用，其实只是包装成交互问答样式，实际上仅支持被动调取内容。

去年，某区司法局的掌上答疑平台，推出“AI法律助手”，宣称可提供7×24小时线上AI法律咨询服务。记者进入页面看到，其按照所咨询事宜方向，大致分为婚姻家庭、土地房产、交通事故、劳动维权等类目。点击相应类目后，会出现数个可选问题。

记者在对话框内尝试输入一个问题：“母亲的房产，继父的女儿是否有权继承？”然而出现的回复中，并未对此做出回

答，或询问要求补充进一步信息，而是称，“您所编辑的内容可能含有违反相关法律法规和政策的内容，请仔细检查后重新提交。”记者又换了一个问题，是消费领域十分常见的，“给商家打差评，消费者个人信息被挂到网上怎么办？”得到的回复内容也是一模一样。

记者发现，该“法律助手”的使用方式，只支持选择要咨询的领域方向，再在该类目下出现的“可能想咨询问题”中挑选所列出的数个问题之一。出来的回复，是照本宣科的法律条文，无法对输入的个性化咨询问题进行回复。这样的智能程度，只能算是预置性回答，实在不能冠以AI的名头。

据《北京晚报》