



立法會秘書處
資料研究組

資料便覽

深圳市使用人工智能 輔助政務情況

FSC07/2025

1. 簡介

- 公務員及資助機構員工事務委員會將於2025年5月26日前往深圳市進行職務考察，了解當地公職人員如何使用人工智能輔助政務情況。本**資料便覽**首先概述深圳市近年透過人工智能輔助政務的重點發展，繼而簡介4個擬議的考察單位／項目，當中包括(a)福田區政務服務和數據管理局、(b)深圳市民中心政務大廳、(c)深圳市中級人民法院；及(d)智法數科有限公司。

2. 深圳市使用人工智能輔助政務的發展

- 深圳市近年積極推動人工智能的發展，在2024年12月制定了《深圳市打造人工智能先鋒城市的若干措施》，加快建設深圳為國家新一代人工智能創新發展試驗區和國家人工智能創新應用先導區。在**政務應用**方面，該政策文件提出每年投入最高5,000萬元人民幣(5,362萬港元)以加速開放應用場景(例如公共服務)，鼓勵企業開發相關人工智能產品。
- 深圳市龍崗區是全國政務人工智能建設先行區，並於2025年2月已建成了由10個本地大模型組成的模型集群，以智慧辦公系統“龍小i人工智能應用矩陣”為載體，構建“1+5+N”應用體系(即利用1個統一的全國產大模型基座，聚焦城市治理、政務服務、企業服務、民意速辦、政務辦公5大領域，N個應用)，並推出公文寫作助手、民生訴求智能轉介等40個政務人工智能應用。

- 深圳市是廣東省首個在全市部署應用DeepSeek的城市。DeepSeek開源模型在2025年1月發布後，深圳市2月率先向各區各部門正式提供**DeepSeek人工智能模型**應用服務，包括在全市統一政務服務應用程式“i深圳”中，引入名為“深小i”的人工智能政務助手試行功能，解答市民就政策和公共服務提出的問題，提高行政效率。“深小i”以DeepSeek為基礎，並以全國、省及市關於政務服務的9萬多份政策文件、68萬多條問答、近1萬份辦事指南等為資料庫及回應邏輯框架。實際測試後，“深小i”的回答準確度接近90%。

3. 福田區政務服務和數據管理局

- **背景資料**：福田區政務服務和數據管理局（“福田區政數局”）是**福田區人民政府的下設機構**，主要職責是統籌推進福田區數字規劃、建設和管理，包括數字政府、智慧城市等。現任福田區政數局黨委書記、局長為羅耿彪，並由3名副局長及1名區民意速辦和智慧城市建设中心主任分管不同職務。¹
- **近年發展**：福田區在2023年7月發布以盤古大模型為底座的政務領域垂直大模型，為“AI數智員工”研發提供技術基礎，以輔助公職人員履行公共管理和提供公共服務。此外，福田區在2024年9月印發《福田區政務輔助智能機器人管理暫行辦法》，為人工智能在政務領域的應用場景、使用、技術和安全管理方面等提供法定基礎及規範，據報屬全國首創。
- **AI數智員工**：2025年2月，繼市政府向各區各部門提供DeepSeek人工智能模型應用後，福田區政務大模型接入DeepSeek，升級為2.0版本，使多模態交互、複雜決策支持等能力躍升，並推出了首批70名“AI數智員工”（即70個帳號），透過人機協作提高政務效率（**圖1**）。“AI數智員工”應用於240個政務場景，包括公文處理、民生服務、應急管理、招商引資等。² 據報，“AI數智員工”於不同方面均表現出色，其“公文助手”的公文格式修正準確率

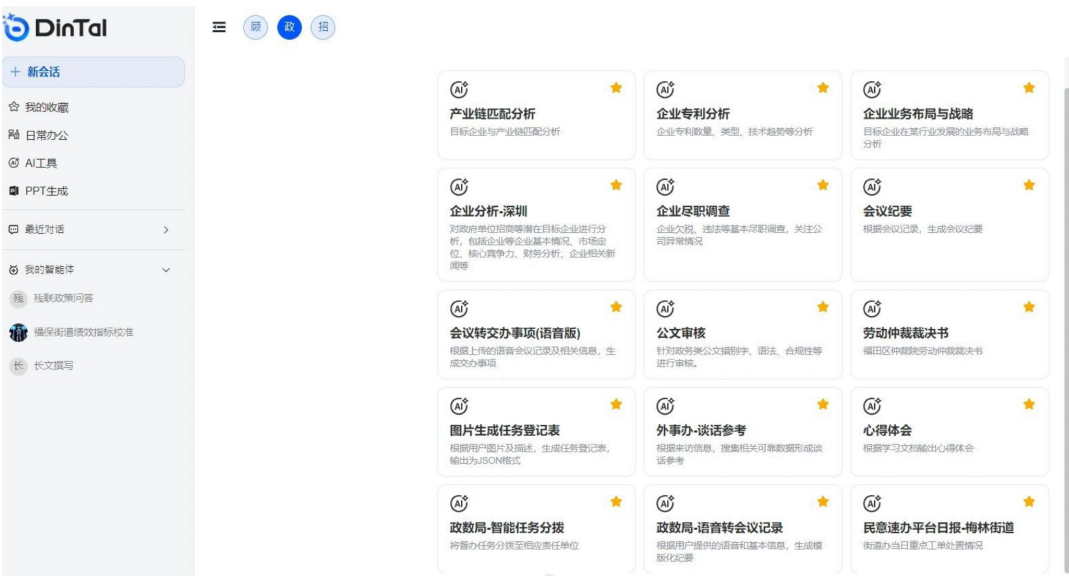
¹ 3名副局長為高增、梁瑋釗和盛小亮，而區民意速辦和智慧城市建设中心主任為陳凱仁。

² 根據2024年9月印發的暫行辦法，AI數智員工僅為政務輔助工具，不能獨立決策，其生成結果須經由其所屬的“人類監護人”確認後，方可生效。

超逾95%，使審核時間縮短90%；“執法文書生成助手”能將筆錄口供迅速生成為執法文書初稿；“AI任務督辦助手”使跨部門任務分派效率提高80%，按時完成率提升25%；“AI招商助手”能將企業篩選效率提升30%，數分鐘內便可完成目標行業及企業信息分析。³

- 福田區以DeepSeek為引擎，通過“技術、場景、數據”三位一體的創新方式，深度融合人工智能技術與本地資料庫，構建了“人機協同、數智驅動”的新型政務工作模式，推動政務效能全面躍升，為全國政務智能化轉型提供“福田樣本”。其中，福田區建立的數據平台匯聚近10年各類政務數據1.2億條，構建涵蓋政策法規、辦事指南、歷史案例等的專屬資料庫，讓人工智能大模型從中學習，滿足特定領域的複雜知識需求，為用戶提供最有價值的資訊。

圖1 —— “AI數智員工”使用界面



資料來源：am730(2025)。

³ “AI數智員工”類別亦包括“企業服務數智員工”、“殘障人士服務數智員工”等。

4. 深圳市民中心政務大廳

- **背景資料：**深圳市民中心位於福田區，是深圳市人民政府、深圳市人民代表大會、深圳博物館、深圳會堂等多功能為一體的綜合性建築。中心內設有於2004年5月正式對外服務的政務大廳(圖2)，是全國最早集中辦理政務服務的場所之一。政務大廳分東、西兩廳，30多個主要政府部門於兩廳開設逾100個服務櫃位。
- 政務大廳建立了具現場管理監督功能的計算機管理信息系統，讓部門將各自的電腦應用系統接入政務大廳，供其櫃位使用及與大廳信息系統實時交換數據。
- 近年，政務大廳以“高效辦成一件事”為目標，致力提供智能化的高效政務服務，推出“秒批秒辦”、“免證辦”、“視頻辦”、“免申即享”等基於數據驅動的政務服務新模式。當中，“免證辦”透過一體化政務服務平台，利用信息共享、數據比對等技術，令申請人無須提交實體證明文件。以申請保障性住房為例，只要申請人使用應用程式“i深圳”授權相關部門取用所需的電子證明文件(例如身份證、居住證)，便無須再提供實體文件。

圖2 —— 深圳市民中心政務大廳



資料來源：廣東省政務服務和數據管理局(2023)。

- **12345熱線**：2007年開通的深圳12345熱線是全國最早成立的非緊急政務熱線，是民眾查詢、投訴和反映意見的重要渠道，被喻為全市政務服務“總客服”。熱線利用人工智能前沿技術，使整個流程(由接收、回答查詢到質素檢驗和回訪)變得智能化。
- 舉例而言，使用大模型技術的“熱線智能坐席助手”能夠快速生成訴求標題和內容，協助熱線職員加快進行登記工作；亦會根據市民與熱線職員的溝通內容，自動在熒幕顯示相關資訊，輔助職員回答查詢，使回應速度提升60%以上。此外，人工智能可準確將查詢分類和建議適當的處理部門，並自動處理重複性高的工作，例如以智能回訪取代人工回訪，令回訪效率提升了4倍以上。深圳12345熱線亦與其他服務平台建立對接，包括全省統一的“粵省心”政務服務熱線、“深圳政府在線”網站及“i深圳”應用程式，實現全口徑、多渠道接收市民訴求。
- **人工智能翻譯**：政務大廳現時日均接待外籍人士達300-400人次，處理約200件事項。隨着深圳市加速國際化，政務大廳的相關服務亦預料需求增加。因此，政務大廳於2025年3月開始使用一批深圳出品的人工智能名片翻譯器(圖3)。翻譯器的大小與一般名片相若，在與外籍人士對話時，只要按下翻譯器的圓形按鈕，安裝了翻譯器應用程式的平板設備就會顯示出翻譯內容。翻譯器以人工智能識別和翻譯的語言高達138種，可以讓絕大部分外籍人士直接以母語與職員溝通，提高服務效率。
- 除了翻譯功能，外籍人士只需將翻譯器觸碰其開啟了近場通訊(NFC)功能的手機，就會在其手機中開啟深圳市的“城市電子名片”頁面，當中有多種語言版本的城市介紹、政策解讀和旅行地圖等實用資訊可供查閱，讓外籍人士更容易融入當地。

圖3 —— 人工智能名片翻譯器



資料來源：網易(2025)。

5. 深圳市中級人民法院

- **背景資料：**深圳市中級人民法院(圖4)是國家審判機關，成立於1982年1月。深圳市中級人民法院依法獨立行使審判執行權，監督和指導各區法院的審判工作⁴，接受上級法院(廣東省高級人民法院)的監督和指導，對市人民代表大會及其常務委員會負責並報告工作。深圳市中級人民法院設有政治部、執行局、27個內設機構(主要為專責法庭⁵)、1個司法警察支隊，以及1個司法輔助中心。

圖4 —— 深圳市中級人民法院



資料來源：深圳勞動仲裁律師網(2024)。

⁴ 法院下轄有11個基層法院，包括福田區人民法院、羅湖區人民法院等。

⁵ 例如深圳知識產權法庭、深圳金融法庭、深圳破產法庭。

- **人工智能輔助審判系統(“輔助審判系統”)**：深圳市中級人民法院於2024年6月建成全國首個司法審判垂直領域大模型，名為輔助審判系統，實現全流程人工智能輔助辦案，初步形成司法審判新模式。輔助審判系統適用於民事、行政、刑事三大訴訟，全面覆蓋立案、閱卷、庭審、文書製作等的85項審判流程，包括：
 - ✚ **立案智審模塊**可以輔助法官核查立案登記所須的立案標準，顯著提升立案登記效率；
 - ✚ **智能閱卷模塊**利用智能文檔結構化技術，幫助法官大幅度縮短閱卷時間，提高信息處理準確度；
 - ✚ **智能庭審模塊**提供全面庭審支援，通過案情研判、規則推送與庭審提綱生成等功能(例如在系統中植入既定的一些裁判規則)，大幅縮短庭審準備時間，有效提高庭審效率；
 - ✚ **智能文書輔助生成模塊**則依據法官確認的關鍵信息，輔助生成裁判文書，顯著縮短文書製作時間；及
 - ✚ **智能驅動模塊**通過系統串聯，智能監控各審判環節。
- 輔助審判系統的定位為輔助工具，各審判環節仍須由法官審核、修改和決定。系統會根據智能比對排查情況，提示法官對疑問之處作出判斷，並按法官決定的判決結果輔助生成裁判文書，過程可及時糾正及記錄。系統亦具有實時監控審判流程、預警潛在問題等功能，促進裁判標準統一。截至2025年3月，系統已完成474萬次指令任務、輔助法官閱卷17萬件，輔助生成裁判文書16萬件，使法院的平均結案時間縮短38天，上訴率下降24%。
- 輔助審判系統亦有效推動以法庭以外的方式解決糾紛。例如針對合約、侵權、婚姻、家庭等典型糾紛，深入剖析案件要素(如糾紛特點、各方利益訴求)，預判調解困難，提供相關法律知識和典型案例予調解員，提升調解效率。

6. 智法數科有限公司

- **背景資料：**智法數科有限公司(“智法數科”)是香港首個跨境法律及合規大模型智能體應用創新型科技企業，為中國出海企業、國際金融機構和涉外律師事務所提供法律合規大模型智能體產品服務及解決方案，以提升法律業務工作效率及降低企業合規成本。
- 智法數科由香港理工大學法律及金融學陸海天教授領銜創立於2024年9月，匯聚了香港理工大學校友與內地互聯網龍頭企業的技術專家。據其網站介紹，智法數科已獲得政府創新及科技基金下的大學科技初創企業資助延伸計劃(TSSSU+計劃)和香港理工大學科技初創生態系統(PolyVentures)的資源支持，並成功入選(a)數碼港培育計劃、(b)前海深港青年夢工場加速計劃及(c)NVIDIA初創加速計劃。智法數科的內地辦公室亦設於前海深港青年夢工場。2025年2月，中央港澳工作辦公室主任、國務院港澳事務辦公室主任夏寶龍考察前海深港青年夢工場，智法數科作為園區重點孵化企業獲領導接見。
- 根據智法數科網站資料，該企業的人工智能產品/服務包括：**(a)“法律助理”智能體** — 針對不同法律業務場景定制的智能體，用以協助法律業務工作；**(b)知識融合搜索** — 為用戶自動選取最相關的法律庫，提高檢索的準確度與專業性；**(c)工具箱** — 匯集多種法律工作自動化工具，可獨立或與智能體集成使用；及**(d)法律知識庫** — 將大量非結構性的法律文檔轉化為結構性和可檢索的知識資料。

立法會秘書處
研究及資訊部
資料研究組
2025年5月14日
電話：3919 3703

資料便覽為立法會議員及立法會轄下委員會而編製，它們並非法律或其他專業意見，亦不應以該等資料便覽作為上述意見。資料便覽的版權由立法會行政管理委員會(下稱“行政管理委員會”)所擁有。行政管理委員會准許任何人士複製資料便覽作非商業用途，惟有關複製必須準確及不會對立法會構成負面影響。詳情請參閱刊載於立法會網站(www.legco.gov.hk)的責任聲明及版權告示。本期資料便覽的文件編號為FSC07/2025。

參考資料^

1. am730(2025)：《DeepSeek | 鐵飯碗被打爛？深圳福田開發70名“AI公務員”》，2月17日，網址：https://www.am730.com.hk/中國/deepseek-鐵飯碗被打爛-深圳福田開發70名-ai公務員-/533507?utm_source=yahoorss&utm_medium=referral?utm_source=yahoorss&utm_medium=referral
2. 中國中央電視台(2025)：《焦點訪談 | 當政務服務遇到AI 一起看能為我們帶來哪些便利！》，3月27日，網址：<https://news.cctv.com/2025/03/27/ARTIYOiKIdIiBcLdwp0Xqy56250327.shtml>
3. 客戶世界(2019)：《標杆案例：打造全媒體智能政務中心，塑造國際智慧城市運營典範》，網址：<https://www.ccmw.net/article/122841.html>
4. 南方日報(2025)：《政務服務AI化！深圳上線全國首個面向公眾的政務服務大模型》，2月22日，網址：<https://www.nfnews.com/content/O3GD5OkK60.html>
5. 香港理工大學(2025)：《人工智能賦能法律服務 引領數字法治未來 理大舉辦法律科技主題論壇暨創新成果發佈》，4月28日，網址：https://www.polyu.edu.hk/tc/media/media-releases/2025/0428_polyu-hosts-legal-technology-forum-and-innovation-showcase/
6. 深圳市人民政府(2025)：《福田區以DeepSeek為引擎加快政務智能化轉型 70名AI“數智員工”上崗》，網址：https://www.sz.gov.cn/cn/xxgk/zfxxgj/gqdt/content/post_12006997.html
7. 深圳市工業和信息化局(2024)：《深圳市打造人工智能先鋒城市的若干措施》，網址：https://gxj.sz.gov.cn/gkmlpt/content/11/11906/post_11906143.html#25192
8. 深圳市中級人民法院(2024)：《深圳中院今日上線人工智能輔助審判系統》，網址：<https://ipc.court.gov.cn/zh-cn/news/view-3143.html>
9. 深圳市中級人民法院(2025)：《2025年深圳市中級人民法院部門預算》，網址：<https://www.sz.gov.cn/attachment/1/1564/1564931/12099704.pdf>

10. 深圳市政務服務和數據管理局(2024)：《機構職能》，網址：<https://www.sz.gov.cn/szsj/gkmlpt/index#19220>
11. 深圳市博思高科技有限公司(未註明日期)：《深圳·市民中心》，網址：https://www.bsgoal.com/case_5/87.html
12. 深圳市福田區人民政府(2024)：《關於印發〈福田區政務輔助智能機器人管理暫行辦法〉的通知》，網址：https://www.szft.gov.cn/xxgk/zwgk/zcwj/qzfbgsjw/content/post_11582977.html
13. 深圳市福田區人民政府(2025)：《福田：每位政務AI數智員工都有監護人》，網址：https://www.szft.gov.cn/xxgk/ztbd/zzzq/fdt/content/post_12010376.html
14. 深圳市福田區政務服務和數據管理局(2025a)：《深圳市福田區政務服務和數據管理局2024年工作總結和2025年工作計劃》，網址：https://www.szft.gov.cn/bmxx/qzwsjj/ghjh/gfjf/content/post_12063107.html
15. 深圳市福田區政務服務和數據管理局(2025b)：《福田區政務服務和數據管理局2024年政府信息公開工作年度報告》，網址：https://www.szft.gov.cn/bmxx/qzwsjj/xxgknb/content/post_11968195.html
16. 深圳市福田區政務服務和數據管理局(2025c)：《機構職能》，網址：<https://www.szft.gov.cn/bmxx/qzwsjj/jgzn/index.html>
17. 深圳特區報(2022)：《深圳12345熱線成政務服務“總客服”》，9月30日，網址：https://www.sz.gov.cn/cn/xxgk/zfxxgj/zwdt/content/post_10149158.html
18. 深圳特區報(2025a)：《深圳全面啟用DeepSeek 提升政務服務智能化水平》，2月17日，網址：https://www.sz.gov.cn/cn/xxgk/zfxxgj/zwdt/content/post_12004270.html
19. 深圳特區報(2025b)：《市政務服務大廳用上翻譯“神器”》，3月6日，網址：https://www.sz.gov.cn/cn/xxgk/zfxxgj/zwdt/content/post_12058039.html

20. 深圳勞動仲裁律師網(2024)：《深圳各級法院及派出法庭地址和諮詢電話_深圳各區法院聯繫電話》，網址：<http://www.tjldflzxw.com/home/info/detail/tid/101/id/860.html>
21. 深圳僑報(2025)：《“AI公務員”強勢賦能！龍崗打造智慧政務新標杆》，2月19日，網址：https://www.lg.gov.cn/xxgk/xwzx/zwdt/content/post_12007888.html
22. 智法數科有限公司(2025)：《關於我們》，網址：<https://www.wiselawai.com/hk/about>
23. 新浪財經(2025)：《專訪數字政通副總裁趙明明：AI技術助推政務服務提質增效》，1月20日，網址：<https://finance.sina.com.cn/stock/relnews/cn/2025-01-20/doc-inefrnxu0190167.shtml>
24. 網易(2025)：《深圳政務服務再升級，上綫智能翻譯“SOON AI神器”》，網址：<https://www.163.com/dy/article/JSIF9K070518X1TM.html>
25. 廣東政務服務網(未註明日期)：《依托一體化政務服務平台，深圳市推出政務服務“免證辦”》，網址：<https://wsbs.sz.gov.cn/shenzhen/icity/characterService/ymt>
26. 廣東省政務服務和數據管理局(2023)：《深圳市政務服務中心》，網址：https://zfsg.gd.gov.cn/ztl/bgdt/content/post_4272034.html
27. 廣東省政務服務和數據管理局(2025)：《經驗分享：深圳在全國率先研發人工智能輔助審判，探索人工智能與社會治理深度融合應用新路徑》，3月18日，網址：https://zfsg.gd.gov.cn/xxfb/ywsd/content/post_4682295.html

註：^本節所列互聯網資料是於2025年5月讀取。