

从“治理”迈向“智理” 浙江首批 DeepSeek 社区来了



“尚小智”居民端界面。张文利 摄

本报记者 张文利

当 AI 技术被引入社会治理领域,会产生怎样的火花?

最近,杭州市上城区的一些老百姓也紧跟时代“潮”了一把——他们的生活当中开始处处有了 AI 算法身影。

作为浙江省首批 AI 社区治理试点,上城区近日正式推出“AI 网格管家”与“AI 社工老师傅”双智能系统,接入 DeepSeek 技术,构建起覆盖基层治理全链条的数字化解决方案,标志着区域治理正式迈入“智能体”新时代。

3月19日,记者走访了试点社区之一的九华社区,探究人工智能如何助力基层智慧治理。



社区居民扫码进入“尚小智”。
受访者供图

24小时“AI 网格管家”有“情”有“质”的社区新场景

“怎么线上办理老年优待证?”居民刘大伯打开居民微信群发出询问。没等几秒,便得到了答案。回复中不仅有老年优待证所需的材料清单,还包括咨询电话、办事指南以及温馨提示等流程。

回复刘大伯的是九华社区一位特殊“新员工”——来自上城区委社会工作部、区社会治理中心自主研发的“尚小智”AI 社工,面对居民的端口叫做“AI 网格管家”,面对社工的端口叫做“AI 社工老师傅”。

工作好不好,群众说了算。当 Deep-

Seek 技术接入社区 AI 大模型平台,率先受益的便是居民们。“之前有想咨询的问题都需要去找社区网格员,可人家也要休息;自从有了 AI 网格管家,咨询问题全天候不打烊。”刘大伯连连点赞。

“AI 网格管家”是一个集成自然语言处理技术的智能系统。“系统不仅能 24 小时实时解答医保办理、物业报修等常见问题。”工作人员向记者展示后台数据。

刘大伯的经历是“AI 网格管家”服务居民的一个日常缩影,随着投用推广,越来越多百姓开始在微信群里互动咨询。

万卷案例淬炼“AI 社工老师傅”有“效”有“序”的办公新模式

与此同时,在基层治理的另一端,“AI 社工老师傅”正重塑人才培养模式。

“居民房屋漏水,该如何处理?”下午 3 时,网格员游冠俊打开新上线的“尚小智”,输入提问。

“首先联系专业人员,确定漏水具体原因,第二向物业反映情况,并准备好有关的证据,要求解决;第三找社区帮助调解,第四寻求有关部门介入,最后才是采取法律途径……”“尚小智”很快将具体内容罗列成关键点,给出详实回答。

数字赋能,就像为网格员增添了一个政策解答的助手、一个收集问题的帮手、一个巡回检查的分身。基层社区工作千头万绪,养老、卫生、民政……不同

条线、场景,处处是学问。过去社区工作者成长往往靠“老带新”,现在有了 AI 助力,新人也可以独立完成很多工作。

今天, AI 大模型百花齐放,“尚小智”有哪些独特价值?在游冠俊看来,权威性、针对性是关键。

“‘尚小智’和市面上 AI 工具接入的知识库数据来源不同。”游冠俊解释,从去年年中试点至今,“尚小智”根据社区工作者的真实反馈,已学习浙江省、杭州市、上城区以及街道社区层面等各级政策文件 5000 余份,还收录了区级优秀社会工作案例。相较于其他大模型,“尚小智”生成的信息更贴合上城区实际,逐步实现网格工作从“脚尖”过渡到“指尖”。

数字化提升网格工作质效 有“温”有“智”的智慧新生态

上城区地处繁华地段,辖区住户密集、居民需求多元,在基层治理中,面临着提升管理效率、畅通信息共享渠道、搭建资源协同合作桥梁等一系列挑战。如何借助智能化手段,提升社区治理水平,为基层工作者减负,一直是重点关注问题。

对于本次 DeepSeek 的本地化部署,九华社区党总支书记、居委会主任毕功庆的感受是: AI 对基层治理工作的赋能更加深入了,能做到的事也更多了。

“我们社区群众基础大,老年人口数量也比较多,如何更好更快地响应居民诉求,光靠几个工作人员是远远不够的,必须向高科技借力。”毕功庆表示,借助智能算力辅助人力,为基层工作人员减负,让

他们有更多精力去解决重点问题。

现在,面对群众提出的社区人文和旅游等相关内容,小营巷社区运用“AI 网格助手”向群众介绍钱学森故居、特色展馆等景点,充分展现了“最美红巷”的文化特色、旅游热点;老年、外来人口居多的九华社区,则在其丰富的居民特色便民服务中凸显工作成效。如今,“AI 网格助手”已然成为了社区文化宣传的一个新型窗口。

据悉,上城区前期已通过上门服务、社区活动、微信群等渠道推广“AI 网格助手”,推动民情民意在网格内掌握、矛盾纠纷在网格内化解、群众满意在网格内实现,开创“小事不出网格、大事不出社区、矛盾不上交、群众能满意”基层治理局面。