

如何成为政务创新的“广东名片”

实效说话

18家省直单位的试点答卷

成就不能只停留在发布台。目前,广东省医疗保障局、广东省中小企业服务中心等首批18家省直单位正开展数十个场景试点,湾擎中枢模型调用累计已达186万次。

在省医疗保障局,广东基本医保参保人超1.12亿、定点医药机构超5万家、每年统筹基金支出超2000亿元。在生育津贴支付的实践中,经办人员将业务交由AI预审、可设定任务,AI完成材料识别与预审核,经人工确认后回写业务系统,形成数字经办闭环。过去投几千万元建系统才能完成的改造,如今一个工作人员借助一份API文档就能解决。

在省中小企业服务中心,借助湾擎·WorkBuddy对分散数据清洗、去重、补全,逐步形成标准化画像,在供需匹配与产业链撮合中复用。在省数字政府运营中心,政策文件与办事指南由湾擎·WorkBuddy 全量自动采集、解析与版本核对后进入政务服务知识库,省级智能体“超级粤仔”据此实时检索、回复群众咨询,并反向驱动知识补全。

参与试点的一线公务员的感受最为直观:“以前用的AI更多是‘一问一答’,湾擎·WorkBuddy具备更强的任务理解、规划和执行能力,简单提要求就能生成文档、PPT、表格,对我们非常友好、非常受益。”

广东样板

让“试验田”成长为一片“热带雨林”

广东在政务领域的“敢为人先”,早有先例。2017年,广东便率先以“政企合作、管运分离”模式启动数字政府改革,由腾讯联合三大运营商共同投资成立数字广东公司;次年上线的“粤省事”,成为全国首个政务服务微信小程序,推动广东网上政务服务能力跃居全国第一,让政务服务变得像网购一样方便。从当年的“粤省事”到今天的“湾擎”,广东一次次把前沿技术稳稳落在为民服务的实处。

湾擎·WorkBuddy的发布,也不只是一个应用上线,更是一场系统性AI创新示范的开始。

发布会同步推出首批“湾擎”认证六类标准规范,涵盖认证体系、接口标准、知识库建设、算力运营、安全分级等。“先立标准再扩规模”本身就是一种治理创新,让后续接入的模型、应用、数据都有章可循,被视为广东提供的一份“广东样板”;WorkBuddy作为首批深度接入的通用智能体,正是这套标准的第一批“持证上岗者”。

更重要的是,湾擎正在变成一张生态网。记者在8月18日的发布会上了解到,腾讯、中国移动、华为、金山办公、北京彩智科技(深知可信)等均为湾擎中枢的共建力量,WorkBuddy在其中扮演“通用引擎”。与WorkBuddy并列首发的金山办公“湾擎WPS专版”,同样完成全栈信创私有化部署并在中山等地先行落地。在湾擎体系下,既有WorkBuddy这样的智能体,也有WPS这样的政务公文大脑,双轮驱动、各有侧重。

广东省政务服务和数据管理局局长王天广表示,下一步将以政务智能应用为牵引,发挥湾擎中枢平台枢纽作用,推动龙头企业与生态伙伴在粤集聚,带动大模型、智能算力、数据服务、安全合规、智能体开发等产业链上下游协同发力,培育政务智能产业新增长点。

广东的目标很明确:把政务智能的“先行优势”转化为全省数字经济发展的“领跑优势”,让“试验田”成长为广东数字产业的“热带雨林”。

湾区融合

当通用智能体遇上政务中枢

2026年6月16日,广东省政务智能中枢“湾擎”上线试运行,WorkBuddy作为核心智能办公组件同步预发布。两个月后的8月18日,湾擎·WorkBuddy正式发布。

“湾擎”是广东省政务服务和数据管理局打造的全国首个省级政务智能中枢平台。湾擎·WorkBuddy依托湾擎底座,将WorkBuddy的通用AI能力与政务场景深度融合,整合腾讯乐享知识库、腾讯云智能体开发平台。

与市面上通用智能体的本质区别,在于“政务基因”。通用智能体用的是通用知识和语料;而湾擎·WorkBuddy专为政务场景而生,懂政务语言、懂政务流程。据省政数局介绍,其专属知识库覆盖国家、省、市、区县各级标准化政务知识点517万条、政策语料库知识点超3.7亿条。

更重要的是,湾擎·WorkBuddy不再局限于AI问答,而是深刻理解公文起草、材料校核、会议纪要、事项分办、任务督办等日常工作需要,通过拆解任务、调度工具,直接交付可用的文稿与方案,实现从“问答查询”向“智能办公、辅助执行、闭环交付”的飞跃。

安全是政务AI的生命线。

湾擎·WorkBuddy是全国首次在信创环境下实现私有化全栈适配改造的政务智能应用,从国产芯片、操作系统到中间件、大模型全链路自主可控;服务端部署政务外网,客户端适配国产终端,传输全程加密,统一身份认证,任务默认在本地安全沙箱执行,操作全程留痕,做到“数据不出域、行为可审计、权限可管控、风险可处置”。

由于涉及政务机构的实际应用场景,AI的安全合规是最基本也是最重要的考量。某国际知名安全企业大中华区负责人日前向记者表示,当前已有高达97%的组织在日常中使用AI,但仅约20%开始关注安全解决方案,“带着钢盔往前冲”成为普遍现象。

在这一背景下,湾擎·WorkBuddy在安全上的提前布局显得尤为关键。今年7月,中国网络安全产业联盟发布“2026年智能体PIA二星+级标识评价”评选结果,WorkBuddy获颁“自动化决策—智能助理(Clau类)二星+级标识证书”,成为全国首批且唯一获评企业。此前,WorkBuddy还首批通过了中国信通院“可信AI—智能助理智能体”可信能力评估。

再出发

南粤大地的AI征途

从3月上线到8月走进广东政务系统,WorkBuddy用了不到半年。

这个速度背后,是AI办公赛道的剧烈变革:IDC预计2029年中国企业级AI智能体市场规模有望突破3320亿元;艾媒咨询数据显示,2025年中国AI智能体市场规模已达804亿元、同比增长123.2%,预计2030年达6968亿元。



在这场全球性的生产力革命中,广东选择了一条自己的路径:以政务场景为牵引,用“平台+应用+标准+生态”的系统打法,把前沿AI智能体稳稳落在政务为民的实处。政务智能是AI落地最难也最有价值的“考场”,这里数据敏感、流程严谨、责任清晰。广东以WorkBuddy这样的成熟智能体为引擎作答,证明前沿AI完全可以在最讲究规矩的政务场景里既跑得快、又管得住。

国家政策的东风已至。2026年5月,国家网信办、国家发展改革委、工业和信息化部联合印发《智能体规范应用与创新实施意见》,围绕科学研究、产业发展、提振消费、民生福祉、社会治理等方向明确19个典型应用场景,与广东率先在政务领域作答的探索高度契合。广东没有等待观望,以“先行先试”的魄力走在国家政策落地第一方阵。

从珠江畔的发布台出发,WorkBuddy作为广东AI创新的最新标杆,正站上更广阔的舞台。在政策指引下,凭借已在政务“考场”验证过的可靠性、可行性与可控性,它将继续走进广东的制造车间、港口码头、校园诊室与田间地头,嵌入千行百业的具体场景。始于政务、兴于产业的这场探索也证明:把前沿智能体真正扎根进最务实的本土实践,人工智能就能用在实处、办成实事,为全国各地提供一个清晰可学的广东样本。