

社工身边来了「新同事」

“2单元27层的楼道能帮忙打扫一下吗？”近日，在北京市海淀区东升镇八家社区居民微信群中，一条求助信息刚刚弹出，不到20秒，便得到了一名“社工”的及时回应：“您好，关于您反馈的楼宇内部脏污问题，请拨打物业24小时客服电话6119****，说明具体楼号、单元、楼层，保洁将第一时间清理。”

“这是我们的AI社工，24小时在线，针对居民提出的部分问题，能够秒级响应。”八家社区党委书记涂桂敏说，AI社工的辅助能

提高工作效率，让有限的人工发挥出更大作用。

类似的场景，如今正在越来越多的社区里上演。“AI社工是指以AI为关键技术、以人机协同为主要方式、以提升效率和个性化服务为主要目标，可协助开展专业社会工作服务的数智化系统或智能体。”北京邮电大学信息与通信工程学院副教授张佳鑫说，这些看不见的社工“新同事”，正在悄然改变基层治理的日常。



▲山东省邹平市高新街道君和社区的孩子在社区活动中心和机器人进行互动。（董乃德/摄）

居民身边的“办事顾问”

以前，八家社区的社工们常常分身乏术：一边是线下会议、入户走访和安全巡查等繁杂工作，另一边是25个微信群里居民不断弹出的咨询信息。“社区有3000多户居民，但我们之前只有17名社工，无法第一时间回复群消息，有时甚至会漏看信息，导致响应滞后。”涂桂敏回忆说。

为了填补服务空白，2024年8月，由北京句子互动科技有限公司（以下简称“句子互动”）研发的AI社工在八家社区正式上岗，担当起了24小时在线的“办事顾问”。

“我们基于事件驱动的多Agent协同决策网络，将AI社工部署在海淀区多个社区，主动感知居民需求并自主决策响应。”句子互动政企业务负责人姚军剑介绍，AI社工可一键自动下发社区通知，并就居民提出的问题作

出汇总和分析，系统性优化社区治理。

据了解，依托针对八家社区定制的“属地化知识库”，AI社工实现了对医保、养老、托育等本地政策的快速解答。数据显示，AI社工投入使用后，八家社区线上咨询响应及时率提升至95%。

“有一次我想咨询高龄补贴的事情，在群里试着问了一句，没想到AI社工立刻就吧所需材料、办理地点、线上链接全部发给了我。”八家社区居民卢玲云告诉笔者，“整体体验就是‘快、准、全’，不用反复追问，一步到位。”

为了让沟通更具亲和力，八家社区为AI社工设置了普通社工的头像和昵称，使其以“真人”形象与居民互动。“很多居民在群里聊了很久，都没发现对方其实是AI。”社工田雪洁说，居民们普遍反馈社区服务更周到了，即便在深夜或周末，有问题

都能立刻得到回应。“这种全天候的陪伴感，有效拉近了社区与居民的距离。”

与人工回复可能存在的个体差异不同，AI社工输出的信息更具一致性和准确性。据姚军剑介绍，所有居民收到的政策解读均来自同一套经审核的知识库，确保信息统一、表述一致。

同时，为了让AI社工更贴合社区实际需求，句子互动还会定期与社区召开交流会，根据居民反映的高频诉求和最新需求，对AI社工进行迭代升级。

除日常问答外，AI社工在紧急情况下也能为居民提供及时指引。“曾有一位居民深夜被困电梯，在社区群内发消息求助。AI社工迅速识别出紧急情况，不到20秒便向求助居民推送了物业报修电话和应急处置指引，并同步向值班人员发出预警工单。”姚军剑向笔者分享。



▲浙江省杭州市余杭区AI社工机器人亮相社工主题小品。（受访者/供图）

携手共进的“协同伙伴”

在这场基层治理数字化转型过程中，AI社工与社工正携手构建起“AI织网、人工补位”的协同工作模式。

“我们的配合非常默契，形成了标准的‘接、筛、办’流程。”田雪洁笑着解释，AI社工作为前哨实时“接”住居民的所有诉求，并自动“筛选”出常见的政策咨询，只把需要人工决策的复杂问题转给社工。“我负责‘办’，根据AI提供的背景信息和政策依据去执行具体的协调、解决等工作。”

这种分工极大地释放了基层人力，为社会工作的专业化转型提供了可能。李迎生表示，借助AI技术，社会工作者能够将更多精力投入到与服务对象的关系建立和深度介入中，提高社会工作服务的专业性和有效性。

然而，AI社工在实际应用中仍面临一定的“能力天花板”。

涂桂敏直言，作为辅助工具，AI社工在处理极端突发情况时仍需人工配合。例如，深夜发生水管爆裂或电路故障，AI社工虽能识别关键词并给出处置建议，却无法像社工一样赶赴现场调度资源。

“涉及家庭隐私和邻里矛盾的事情，我还是会找社工。”卢玲云坦言，“比如楼上漏水影响到我家，AI可以告诉我如何维权，但我更希望社工能上门查看，帮助我们两家坐下来协调，这类需要面对面沟

通的工作，还是真人更有公信力。”

AI社工的局限性，不仅体现在应急资源调度和现场矛盾化解等具体环节上，更体现在对复杂人性的深度关怀方面。

“AI社工很难真正对相关人员产生共情式的引导与关怀，也无法通过资源链接等方式创建‘人在情境中’的服务场域。”张佳鑫指出，人类社工在同理心、共情能力、伦理操守等方面的优势，依旧是AI无法代替的。

尽管面临诸多挑战，AI社工的发展正逐步转向强化主动服务能力与实现多模态交互。据介绍，句子互动计划推动AI社工从“被动问答”向“主动触达”升级，例如提前提醒居民注意证件到期时间、惠民政策申报窗口期等，将服务关口前移。同时，系统还将引入语音通话功能，方便不熟悉打字的老年居民通过语音与AI社工自然交流，进一步降低数字技术的使用门槛。

“人机协同的社工服务模式一定是未来的发展方向。”张佳鑫说，“我们期待先从社会工作等公共管理与服务专业的学生培养开始，更新完善现有教育实训系统，引入更加数字化的情景化实训平台，提升社会工作人才培养的数字化水平，培育青年新生力量，进而推动行业的数字化转型与发展。”

（刘乐艺 南彤霏 李磊）

基层减负的“智慧助手”

AI社工的应用，既让居民享受到更便捷的服务，也切实减轻了一线社工的负担。

“您好，请问有什么可以帮您？”近日，首批“AI社工机器人”在浙江省杭州市余杭区南睦社区正式上岗。

南睦社区党支部书记冯晓菁表示，目前社区已将室内点位的接待讲解工作交由AI社工机器人承担。“机器人能辅助完成讲解工作，让我们有更多时间处理社区日常服务。”冯晓菁说。

为了提升基层治理效能，余杭区委社会工作部推出“社区每天至少一半时间、一半人员下网格走访”工作机制。面对来访群众提出的问题，轮值的综合岗社工对本人负责业务以外的问题并非都能对答如流，有时还需现场查询。而接入了“余智护杭”智能平台的AI社工机器人，依托实时更新数据库，能够精准回应办事流程、便民服务等各类诉求。“这既弥补了社工知识储备不足的短板，也让社工更安心地投入到网格实地巡查、上门走访群众、排查安全隐患等工作中。”

冯晓菁表示。

AI的深度介入，还推动治理重心从“被动响应”前移至“主动预防”。

“以往主要靠经验盲目巡查、凭感觉安排工作，现在好了，数据自己会‘说话’，问题在哪，一目了然。”余杭区良睦社区社工张江介绍，每月1日，他的手机上都会准时收到一份特殊的“体检报告”——《区—镇（街道）—村（社区）社会治理数据分析报告》。

这份报告由“AI社工助手”智能体生成，直观展示辖区的治理现状、主要问题及变化趋势。“这让我精准掌握了网格内的矛盾纠纷、消防隐患和居民诉求的规律特点，从而能合理安排当月重点工作，工作更有目的性和方向性。”张江说。

如今，余杭区的“AI社工助手”已形成“数据采集—智能诊断—决策支持—整改闭环”的全链条治理模式。数据显示，余杭全区事件整体闭环率达98.8%，网格问题响应率100%，AI质检合格率提升至98%。

“AI社工既能及时回应群众的

个性化需求，提供全流程精准服务，提升社会工作整体效率，又能打通跨部门协作与资源对接渠道，筑牢数字监管和数据安全防线，实现公益价值的量化评估与成效分析，为基层治理注入强劲的数智化动能。”张佳鑫告诉笔者。

在社工专业能力培养方面，AI同样发挥着重要的作用。

在北京市海淀区中关村街道的黄庄社区，社工李帅正通过“AI训练工具箱”，与一位虚拟的75岁老人“对话”。借助“AI训练工具箱”，社工可以在模拟的社区场景中，进行调解纠纷、帮扶特殊群体、组织社区活动、应对突发事件等多场景的沉浸式演练。

“这套支持7×24小时自主训练的系统，完美适配了我们工作忙闲不均的特点。”李帅说，社工可以利用午休、晚间值班等碎片时间错峰训练，还能根据当日工作强度灵活调整训练节奏，不会给日常工作增添额外负担。“有了AI的帮助，我调整了和居民的沟通方式，现在不少老人会主动跟我分享心事，社区工作的群众基础更扎实了。”