

# 基于 DeepSeek 驱动的政务传播智能化转型及其治理路径

王宇航

**摘要：**以 DeepSeek 为代表的人工智能新技术在深度嵌入政务信息传播系统的过程中，不断重构传统政务传播格局，同时产生数据安全漏洞、信息传播失真、技术情感失衡等风险。研究发现，面对全新的传播环境和政务传播智能化转型趋势，政府部门应优化数据闭环安全体系以确保政务信息传播安全，开发精准化垂直领域大模型以满足政务服务综合性需求，协调技术规则与传播关系指向社会价值的公平性和普惠性，不断推进政务传播中的人工智能技术由风险变量转为效率增量，并且在技术应用与制度创新、公共价值协调的实践中，可基于 DeepSeek 的政务实践，为政务传播中的智能技术嵌入及风险防控提供理论参考与实践启示。

**关键词：**DeepSeek；政务传播；数字治理；智能化转型

## 一、问题提出

2025 年初，DeepSeek 的问世重塑了人工智能领域的生态格局。以 DeepSeek 为代表的生成式 AI 技术正在重塑政务传播模式，使其从传统“工具辅助”向“认知协同”转变<sup>[1]</sup>。这一技术变革不仅提升了政府服务的智能化水平，还深刻改变了政府与公众之间的互动方式。目前，我国政务传播的相关研究多聚焦于生成式 AI 技术的单点应用，如智能对话、文本生成等具体功能，而对其与传播生态系统的系统性关联分析不足。

当以 DeepSeek 为代表的大语言模型成为传播过程中的关键变量，政务传播如何实现从信息工具向治理基础设施的关键范式跃迁？DeepSeek 如何通过技术特性重塑政务传播生态、实现政务传播的智能化转型？对相关问题的讨论成为我国政府政务传播与公共服务智能化转型的关键。

## 二、DeepSeek 驱动的政务传播生态重构

生成式人工智能的引入对我国政务传播的模式和效能更新具有重要意义，直接关系到“数字中国”政策的深化部署。DeepSeek 崛起标志着人工智能技术全面主流化的新阶段到来，其开源模型、强化学习等特性不再只是效率工具，更成为重构传播权力规则、主体关系与公共价值的政治性架构。从电子政务、“互联网+政务”到如今的“AI+政务”，DeepSeek 的广泛应用是技术、传播与社会三者相互作用、协同发展的生动例证，给政务传播带来崭新的发展图景。

### （一）工具角色改变：从传播工具相加到结构相融

数据整合与资源共享的增效逻辑使政务传播进程中不断升级的技术手段角色发生改变，从单纯的传播工具加持升级为传播结构的相互融合。DeepSeek 为政务传播创新发展开辟了全新破局之路，从公文处理全流程智能化、智能知识管理与辅助决策到政策模拟与影响评估、政务舆情智能监测与

引导, DeepSeek 大模型与政务传播深度融合, 定义了生成式 AI 在政务传播中的全新规则, 也生动阐释了“技术即传播”的全新图景<sup>[2]</sup>。

在数据规则维度, 数据安全是政务传播智能化转型的“生命线”, 也是政务传播转型升级过程中最受关注的问题。西安市 12345 政务服务便民热线将 DeepSeek 称为“数据安全员”, 其采用本地化部署使得数据在政务云平台闭环运行, 实现数据从“产生—存储—学习”全程在局域网内部完成。丽水市协同办公系统研发的“知行”政务大模型具备本地化部署“数据不出域”的安全特性, 与互联网大模型应用相比, 用户无需上传信息到云端, 所有数据存储在本地政务网络服务器上, 大幅降低了数据泄露的风险。在舆论应对维度, DeepSeek 强大的技术手段加持能够帮助政府智能提取工单要素、敏锐捕捉民意动态, 并对热点问题及时、精准的智能预警, 为政务传播安上了一双“千里眼”和“顺风耳”, 推动政务传播从“被动响应”向“主动感知”转变。

综上, 我国政务传播的数字化转型已从简单的传播工具加持走向传播结构的融合。过去, OpenAI 的 ChatGPT 通过大语言模型的突破性创新, 首次实现 AI 技术从过去相对专用、特定、局限的技术超越, 而 DeepSeek 进入政务传播流程的实践, 则进一步让人们看到了更加高级的通用人工智能 (AGI) 的现实性和可行性, 这一升级进一步促进了社会价值的变迁。

## (二) 传播关系重组: 从线性互动到节点化交互

政务传播是一个高度复杂的传播过程, 涉及多方面因素, 但主要因素依然是传者、渠道、受众三部分。我国传统的政务传播模式是一种单向性、非互动的线性治理模式, DeepSeek 的接入则使政务传播实现了从单向线性宣传走向多节点化协作的关系重组。政务传播智能化转型过程中, 技术规则的重构为传播关系升级奠定了基础, 促进了传播生态的不断重构与进步。DeepSeek 带来的传播关系重组能够揭示传统技术方式难以展现的关联关系, 推动政府数据开放共享, 促进社会数据融合和资源整合, 将极大程度地提升政府整体数据分析能力, 为有效处理复杂政务问题提供新的应对手段<sup>[3]</sup>。

一是传播主体拓展。传统政务传播中往往依赖政府作为单一信源, 政府部门以官方发布的“红头文件”为载体, 将政府信息进行逐层下发, 进而完成传播流程, 如今 DeepSeek 将传者从政府拓展为“政府—AI—企业—公众”四元节点网络。政府在接入 DeepSeek 大模型过程中应充分与科技公司、AI 企业、高校团队进行合作, 政府部门的政策或活动由相关政府机构作为发言人直接发布, 由 DeepSeek 政务大模型通过整合和智能问答精准触达, 还可通过社会机构和个体直接对接智能大模型的体验与反应来呈现。二是传播内容形态进化。DeepSeek 利用生成式 3D 数字人解读、交互式政策沙盘、AI 合伙人等新形态使政务传播更加生动、便民。广州市在推动 DeepSeek 走进不同政务传播场景路径中走在全国前列, 将统筹构建数字政府领域人工智能大模型“一本账—机制—平台”格局, 推动完成自主研发的 AI 中台与 DeepSeek 深度适配, 实现数智化转型建设成果共享<sup>[4]</sup>。三是传播效率突破。传统政务传播的信息传递依赖层级传达, 从中央到省市到地方的传达效率影响了传播效能和政策开展。进入移动互联网的新时期, DeepSeek 大模型的引入实现了政策宣传“秒级下沉”以及政策查询的“零时差”。丽水市企业综合服务平台上线“智能小丽”, 率先将大模型技术应用于涉企问题的高效闭环解决和政务智能问答, 在人工智能应用领域迈出坚实一步。截至 2025 年 2 月 18 日, 丽水市企业综合服务平台助企解决问题 11060 余件, 办结率为 99.95%, 办结件满意率达 95.9%, 在传播效率上实现突破性进展<sup>[5]</sup>。

### （三）场景功能升级：从信息传递到系统功能完善

社会价值的重塑本质是政务传播智能化的扩散过程，技术赋权与公共性重塑的张力，进一步凸显了社会层面对 AI 嵌入的复杂回应。如何实施全流程控制，让政务传播体系服务于公共目标，是 DeepSeek 改写政务传播进程的关键议题。从当前全国各地政府宣布“接入 DeepSeek”的公开信息来看，其主要应用场景包括公文写作、数据报表制作、12345 热线工单派发、政务问答咨询、政策解读、决策支撑等。AI 作为一种系统性的开源工具，可融入政务传播各个环节和场景过程，助力整个政务系统功能性的全面完善。

一是政府协作模式升级。以泉州市交通执法支队构建的 AI 智巡设备矩阵为例，引入 DeepSeek 大模型后，该系统通过 AI 实时数据分析和多源数据整合，实现 24 小时不间断对执法数据进行巡检，并实时向执法人员和维护人员进行预警，从而实现了交通执法部门、公安部门、监察部门之间的跨部门智能协同。二是政民互动场景。政府与社会民众之间的互动是政务传播的重要组成部分，从过去的单向信息传递到如今的双向智能交互，DeepSeek 实现了 AI 实时应答和民意聚类分析，能够满足自然语言交互，识别语音、文字等多种输入方式，打破了政民互动的时空壁垒。三是公共服务普惠创新。DeepSeek 大模型的引入解决了传统政务传播中标准化服务覆盖度不足的问题。例如，温州市龙湾区推出的“DeepSeek+ 有言数字人”工具，可利用智能算法矩阵快速生成专业级别的 3D 数字人讲解素材，无需真人实地，实现零成本政策宣传和问题解答，让政府公共传播真正跨越“数字鸿沟”，促使政务传播服务向“主动服务”“增值服务”深刻转变。

### 三、智能化转型中的政务传播风险审视

随着互联网技术的逐步下沉，生成式人工智能的内容嵌入空间扩大，开始深度进入大众用户的生活。依靠强大的应用功能，DeepSeek 转变了过去各自为政、线性传递的政务传播模式<sup>[6]</sup>，但从目前 Deepseek 在全国范围内的政务实践进程来看，生成式人工智能嵌入政务系统的赋能模式仍处于探索阶段，算法偏见、信息安全、数据漏洞等风险也层出不穷，Deepseek 赋能政务传播依然任重道远。

#### （一）智能化系统引发的数据安全漏洞

政务传播智能化转型浪潮中，DeepSeek 等生成式人工智能技术通过算法逻辑重构了公共事务的数据处理范式。从公民身份信息、社保缴纳记录到自然资源分布、国土测绘数据，这些涉及个人隐私与国家安全的敏感信息，在需要 AI 技术提升处理效率的同时又面临严峻的数据泄露风险。尽管 DeepSeek “数据不出域”的本地化部署机制有效缓解了一定的隐私泄露压力，但技术实践中政务数据的安全性与智能化需求仍面临前所未有的结构性矛盾。

以 2025 年 3 月萧山区推出基于 DeepSeek 开发的“萧灵通”智能问答助手为例，该项目通过整合全区医疗保障、人才服务、卫生健康、产业发展、科技创新、城市治理等领域近千份政策文件构建多维度政务数据库<sup>[7]</sup>，这一做法虽打破了部门间“数据孤岛”，提升了资源流转效率，但在跨部门调用中却暴露出权限边界模糊问题。政府各类各级别数据的公共资产属性与开放授权程度间并未形成清晰的调用边界，部门之间既存在数据互通的强烈需求，又面临数据调用的安全问题，这对数据主权和数据安全均构成了一定的风险与挑战。

此外，由于网络信息的复杂性，即便已经嵌入强大的信息保护技术，政务信息仍存在较大的泄露风险且势必会造成争议。人工智能技术收集数据的主要来源是信息网络，其中很多数据是社会公

众的个人隐私信息，但计算机技术能够突破信息屏障获取这类隐私信息的后台数据，在一定程度上导致个人信息存在安全隐患。同时也可能让用户在政务互动中因数据传播环境、身份信息、隐私安全等担忧而被迫放弃政务互动，这与 Deepseek 进入政务传播系统的服务初衷背道而驰。

## （二）数据源头失真带来信息生态危机

DeepSeek 嵌入政务传播建立了“政府—AI—公众”的传播链路，推动了政务传播的主体多元化和信息流通高效化，虽打破了传统的单向层级传播，提升了应答速度和传播效率，但也引发了新的数据造假隐患。当社会公众信息辨别能力不强时，DeepSeek 产出的虚假信息会被媒体和用户引用、转发，进而形成政务传播信息生态的可信度危机。

生成式人工智能大模型和传统政务传播最大的区别在于问题解答层面。Deepseek 诞生之初，其训练数据混杂了大量未经核实的自媒体内容，往往包含夸大、杜撰或主观偏见的信息，该模型在训练时不可避免地会学习这些内容。在缺乏足够数据来回答问题的情况下，DeepSeek 也会为了迎合提问者而生成看似合理但实际虚假错误的内容。即使社会公众有一定的信息辨别意识，但在运用 DeepSeek 政务服务模型时强制其从官方政务数据库中寻找答案，要求其展示推理路径、信息来源，并自评可信度，DeepSeek 仍然会生成隐蔽的虚假内容，且识别生成内容的时间和专业成本极高。由于 DeepSeek 的强公共属性，政务传播对内容的严谨性要求极高，数据和内容的真假难辨问题引发的信息生态危机成为政务传播亟待解决的问题。

尽管 DeepSeek 效率至上的技术逻辑提升了政务服务水平和信息传播效率，但其在数据信息真实性上仍存在较大缺陷。生成式人工智能的数据主要来源于互联网，渠道丰富且源头较难核实，若有虚假信息的提供或有涉及侵犯他人隐私权、肖像权、商业秘密的风险，信息保护难度就会升级，用户对智能系统和政府政务信息的信任也会大打折扣。

## （三）数据处理与用户情感间的系统失衡

利用强化学习与思维链技术，DeepSeek 能够推动政务传播从“人工主导”向“人机双脑”转型，优化组织结构与提升决策效率。但人工智能技术仅能够部分替代人类推理、计算、记忆、演化、纠错等活动，无法真正复制政务服务中情感沟通、权衡利弊等极富人类特有情感的行为。对于以 DeepSeek 为代表的生成式人工智能而言，无论其算法如何强大、数据处理如何之快、文本生成如何严谨，都仅仅是在模仿人类的基础性行为，无法真正触及人类高层次的深度思考与情感体验。在政务传播过程中，DeepSeek 表现出重技术、轻服务的特点，用户思维与产品意识不强，缺乏用户需求洞察与响应机制，呈现出系统失衡的弊端<sup>[8]</sup>。

天津市滨海新区的政务助手“滨小助”自上线以来，在数据处理和业务服务方面备受赞誉，它能够利用 DeepSeek 模型承担数据清洗、信息检索等基础工作，实现智能申报、智能预检预审业务办理，将政务服务效率提升近 80%<sup>[9]</sup>。但这种单向信息输出模式未能建立双向对话机制，难以适配弱势群体的差异化需求。例如，老年人方言咨询识别率低、操作障碍以及残障人士的复杂诉求无法被即时理解和处置等，均暴露出 DeepSeek 在数据处理和情感关怀中的失衡问题。

当政务传播不断将重点放在如何优化“效率优先”的技术路径时，政务和公共服务便容易陷入标准化产品的批量生产之中。即便政务传播的内核是承担社会责任的严肃公共服务，但人文关怀和情感共鸣仍然是政府和社会公众实现有效沟通的必要桥梁。目前，生成式人工智能技术仍停

留在基础性的辅助工作，这表明以 DeepSeek 为代表的大模型技术无法满足社会公众的多样化需求，用地方治理特色、人文关怀为代价换取短期内技术效率的提升，会为政务传播带来无法预料的风险。

#### 四、基于DeepSeek的政务传播全流程治理策略

在数智技术不断发展，生成式人工智能和政府公共治理关系越发紧密融合的现状下，DeepSeek 的嵌入虽显著提升了政务传播效能，但其引发的数据安全风险、模型适配性不足与服务效能瓶颈等问题仍亟待破解。

数字时代下的政府信息技术已成为当代公共服务系统现代化变革的中心，我们应利用现代信息技术，通过协调、整合和信任管理机制，在政府、公共组织、公民个人和其他各类主体之间实施相关治理活动，重塑从结果到结果的服务、灵活的政府办事过程、可持续性等治理目标。任何时期的政务传播，其最终的目的是通过有效的信息传播更好地治理国家。在新旧媒体交融并存的年代，政务传播的环境发生了巨变，自然地，不论是传播理念还是整体构架都应做出相应的调整。

基于当前我国政务传播生态现状及风险困境，依托“技术—传播—社会”三个维度，从数据治理、模型建构与服务创新三重视角可为政务传播的系统性治理提供解决路径。

##### （一）数据层面：构建闭环安全体系

政务传播的数据安全治理本质是技术属性与社会治理的博弈。DeepSeek 通过本地化部署将政务数据从可流通“生产要素”重新锚定为封闭管理的“公共资产”，既是对数据垄断风险的制度性回应，又体现了技术嵌入对政务传播权力结构化属性的重塑。数据是政务传播智能化转型的基石，需通过技术方案与制度设计的协同，方能化解商品化进程中的公共性危机。具体而言，可以从数据的本地部署、分层管控以及数据管理团队建设三个方面突破。

一是全链路本地化部署。DeepSeek 的本地化部署方案，通过“数据不出域、模型自主控、安全全闭环”的架构设计，正在成为政府机构解决数据安全难题的核心方案。DeepSeek 遵循敏感数据本地化 AI 处理的思路，采用政务专网全链路闭环架构，通过物理隔离与逻辑防火墙双重机制，确保数据采集、训练、推理环节全程“不出域”。无论是政府部门上传的内部数据还是公众上传的个人隐私数据，都能被保证在本地化流程中安全流转。二是权限分级管控。政府部门可在传统安全部门以外建立由系统管理员、安全管理员、审计员组成的“三员管理”分级机制，通过动态权限控制重构政务传播中的结构化技术权力分配规则，既防范模型开源特性导致的模型误用或黑客攻击风险，又为跨部门数据调用划定了清晰的权力边界。三是治理团队建设。政府部门要在传统的政务信息管理部门之外，设立专门的数据安全运维团队，制定统一的数据安全管理工作方针、策略、标准及规范，同时明确业务主管部门、政务信息管理部门、运维运营单位三方的责任，确保政务数据安全管理边界清晰、职责明确。通过建立数据分级分类保护制度、数据安全风险评估制度、应急处置机制、数据安全审查制度等，政府部门才能始终确保政务数据的运行环境安全、有序。

##### （二）运行层面：开发垂直领域模型

很多政府部门在引入 DeepSeek 开展政务服务时，一味追求“为 AI 而 AI”，在同一任务中过度使用不同的算法，或在不同任务中重复使用机理近似的算法，进而造成大量人工智能算法的混乱堆砌，违背了政务服务应用中综合性需求的初衷，这说明当下急需推动与完善政务垂直大模型的建设。

首先,可在全国范围内选取代表性城市和代表性政务服务领域进行先行试点。DeepSeek 通用大模型的“涌现性”特征导致其难以适配政务传播的专业性需求,试点垂直领域模型本质上是通过规则重构知识图谱和领域模型,将智能大模型的技术特性与政府部门的传播需求精准匹配,进而增强公共服务普惠性。试点过程中,可以先在全国范围内选取技术水平成熟,数字化服务普及度较高的城市引入 Deepseek 的垂直领域模型,政府部门也可以先从对外的智能问答客服、对内的公文格式审核等使用频次高、数据风险低的场景入手,将领域内知识进行统合,专门服务于特定领域,进而形成成熟的智能化服务模式范本,在针对性和专业性上实现双重跨越。

其次,在服务试点的过程中建立“政府—企业—高校”的多主体联动合作。目前,全国各地已有近 200 个政务机构完成本地化部署,覆盖了多种政务服务场景。但在运行过程中,仅依靠政府自身的技术储备和传播经验则显得过于单薄。在 Deepseek 嵌入政务传播的过程,仍需借助科技企业、高校研究所等多方力量加入跨主体协作来打破传统政府传播的单一信源结构,通过生态共建推动技术发挥更加强大的力量,在多元主体协作中,实现技术从“资本垄断”向“公共基础设施化”的转变。同时通过群策群力,政府可制定一系列“AI+ 政务”领域的运行标准,明确政务传播权责边界,提升专业服务水准。

最后,在整体治理视角层面遵循因地制宜,尊重地方特色治理策略。政务服务同质化与地域多样性之间的矛盾,本质是技术通用规则与地区社会价值差异之间的冲突。目前政务传播大部分场景并未接入本地数据库,只是采用通用式大模型无差别服务于全国范围内的政务传播,导致出现回答过于泛化,复杂个案处理效能低于预期的难题。然而我国行政区划多样,民族众多,各省市、地区间的经济水平、文化背景及治理政策都有很大差异。针对这一情况,政府部门可尝试开发 DeepSeek 的地区化运行模型,设置方言语音识别、特色政策解读专栏等板块。一方面,解决通用大模型和地域文化、政策间的差异性鸿沟;另一方面,为老年人真正受益于数字化政务服务搭建便捷桥梁。

### (三) 服务层面:重塑智能传播的人文关怀

当前,技术接入带来的政务服务效果往往表现为公众诉求接办率和群众满意度等定量指标,却忽视了技术作用于传播过程时公众的多元化需求,而 Deepseek 给服务层面带来的生态重塑需要实现技术规则与传播关系的协同,最终指向社会价值的公平性与普惠性。政府机构应该明晰,无论引入的 AI 模型智能化程度如何,都不代表人工的完全解放,Deepseek 应始终以辅助政务传播的身份存在于整个政务服务流程之中。政务机构需对 DeepSeek 模型进行相应设置,即当识别到民众复杂诉求时自动触发人工介入;当面对紧迫程度和截止日期不同的事务时,针对不同部门的优先级设置智能预警阈值,例如 AI 对话轮次 $\geq 3$ 次即转人工的跳转机制,或在识别到用户对话出现困惑、不满等情绪关键词时,利用弹窗提示人工电话号码等。“AI+ 人工”双轨机制本质是对技术效率与人文价值的平衡,通过人工介入补偿算法对老年人、残障人士等弱势群体复杂诉求的识别盲区,可有效避免技术理性对公共性的侵蚀。

## 五、结语

DeepSeek 大模型的出现,为政务服务转型提供了强大的技术支持。从简单的传播工具到政务服务场景中的必备节点,DeepSeek 通过人工智能、大数据与深度学习技术的深度融合突破了传统政务传播的局限,转向更为智能、敏捷、精准的个性化服务供给方式。作为支撑政务传播智能化转型的

核心，DeepSeek 在嵌入政务服务的过程中，仍然暴露出数据安全、数据真实和人文关怀层面的问题。因此，在人工智能技术应用中，政府部门应建立内容安全防控机制，探索开发政务本地化垂直模型，并在应用中不断探索技术变革与人文关怀相融合的机制，通过主动应对潜在风险为社会公众提供更智能、更可靠的政务服务。

人工智能只是在为社会专业工作赋能加力，真正改进政务传播模式的是每一个辛勤工作、用心服务、勇于创新的新时代“政务人”。政务传播需主动学习先进技术，主动拥抱人工智能，坚持对难点堵点主动思考、深度求索，善于总结积累更多的经验与方法，形成全新的服务理念和服务模式，推动政务传播机制不断创新，再反过来引领更新的技术赋能手段迭代升级，形成技术创新与理念创新的双向促进、相互赋能。总而言之，以 DeepSeek 为代表的生成式人工智能服务将深刻改变未来政府政务服务和政务信息传播的逻辑和运行模式，推动社会治理向更加智能化、精准化和安全化的方向发展。

作者简介：王宇航，中国政法大学光明新闻传播学院硕士研究生。

基金项目：本文系中国政法大学硕士研究生创新基金项目“全球热点公共事件中的新闻事实核查研究——以‘澎湃明查’与‘有据核查’为例”（2025SSCX0186）结项成果。

## 参考文献

- [1] 张文杰. 提示词治理：DeepSeek 等国产大模型内容生成的人机协同模式 [J]. 苏州大学学报（哲学社会科学版），2025，46（4）：169-180.
- [2] 方兴东，王奔，钟祥铭. DeepSeek 时刻：技术—传播—社会（TCS）框架与主流化鸿沟的跨越 [J]. 新疆师范大学学报（哲学社会科学版），2025，（04）：1-11.2.
- [3] 郑保卫，李鹏. 大数据时代的政府传播模式变革与理念创新 [J]. 现代传播（中国传媒大学学报），2016，38（12）：26-30.3
- [4] 刘越亚，马芳. DeepSeek 火了 大湾区如何作答？ [N]. 南方日报，2025-02-17（A03）.
- [5] 中国电信丽水分公司完成 Deepseek 本地化部署 [EB/OL]. 澎湃政务，2025-02-24. [https://m.thepaper.cn/baijiahao\\_30229524](https://m.thepaper.cn/baijiahao_30229524).
- [6] 喻国明，金丽萍. 生成式媒介的极致优化：DeepSeek 对传播生态的系统性影响 [J]. 新疆师范大学学报（哲学社会科学版），1-9.
- [7] “萧灵通”“萧山 AI 工作者”上线 双 AI 引擎驱动萧山政务服务革新 [EB/OL]. 萧山网，2025-03-27. [https://www.xsnet.cn/xsw/xwzx/xsxw/szjj/202503/t20250327\\_5304823.shtml](https://www.xsnet.cn/xsw/xwzx/xsxw/szjj/202503/t20250327_5304823.shtml).
- [8] 主流媒体新媒体账号垂类矩阵建设探析 [EB/OL]. 腾讯网，2025-05-20. <https://news.qq.com/rain/a/20250520A018WK00>.
- [9] “滨小助”上线新区一体化政务服务平台 70 个事项依托大模型实现再升级 [EB/OL]. 百家号，2025-03-28. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1827885313073401647>.