

AI 赋能企业金融风险管理，管理升级不可缺位

□南京审计大学 常程熙

数字经济时代,人工智能技术正在深刻改变企业金融风险管理的逻辑。传统的风险管理依赖人工经验和静态报表,面对海量交易数据和复杂市场环境,传统的风险管理方式已显得力不从心。AI 凭借强大的数据处理与模式识别能力,为客户信用评估、现金流预测、异常交易识别等核心场景带来了革命性变化。企业由此具备了从“被动应对”转向“主动预警”的能力,这既是提升风险防御水平的机遇,也对现有管理体系提出了严峻挑战。只有技术驱动与管理规范双轮并进,企业才能在智能化风控中行稳致远。

在客户信用评估方面,AI 推动了从静态判断向动态画像的跃升。过去依靠财务报表和人工经验对客户进行信用评估,信息滞后且主观性强。如今 AI 可以整合工商信息、税务数据、供应链记录及舆情动态,自动识别高风险客户的典型特征,如频繁股权变更、司法涉诉增加、付款异常等,并实时调整授信条件。这不仅缩短了审批周期,也实现了贷前、贷中、贷后全流程的风险前置管控。在现金流预测与流动性监控中,AI 通过分析历史收支、合同履行、季节性规律和外部经济指标,能够滚动预测未来 7 天、30 天甚至 90 天的资金缺口,财务部门据此提前规划融资、调整付款节奏,有效避免流动性危机。在异常交易识别与合规风险防控领域,AI

通过学习正常交易模式,自动发现非工作时段大额转账、同 IP 多账户操作、收款方与供应商信息不符等可疑信号,并及时推送风控部门,大大提高了反洗钱和反欺诈的效率。

然而,AI 技术在实际应用中也暴露出不少管理痛点,数据治理机制缺失是最突出的问题之一。AI 模型的输出质量高度依赖输入数据的完整性、一致性和时效性,但许多企业的财务信息、交易记录、市场动态分散在不同系统中,缺乏统一标准和清洗校验机制。不少企业要求过度依赖 AI 输出而忽略必要的人工复核,要么对 AI 结果缺乏信任而将其边缘化。曾经有国际大型银行因智能合约平台过度自动化处理商业贷款协议,忽略了复杂条款中需人工介入的法律风险点,导致审核偏差,不得不再调人工复核流程。人机职责边界模糊,使得技术优势与专业经验无法互补,既降低了决策效率,也可能放大风险敞口。曾有金融科技公司为银行部署 AI 信贷评分模型,因算法“黑箱”特性产生隐性歧视,引发监管调查,技术方称模型符合数学逻辑,资方称无法解读内部决策,责任认定陷入僵局。缺乏责任机制,不仅削弱了内部问责的严肃性,也容易滋生道德风险。合规管理框架的缺位更是阻碍 AI 合法稳健应用的重大障碍。大多数企业的制度尚未将算法逻辑、数

据使用、决策过程纳入合规审查,缺少符合数据安全法和个人信息保护法的数据处理规范,也没有建立 AI 决策日志的留存及报送机制,导致企业在审计或检查中处于被动,一旦出现数据滥用或算法偏差,极易引发监管处罚。

要提升 AI 在金融风险管理中的实际效能,企业必须从管理体系入手进行系统性重构。企业应制定统一的数据标准,明确主要风控数据的采集格式、字段定义及更新频率,消除系统异构造成的数据冗余。同时建立金融场景下的专项数据清洗机制,利用规则引擎自动修正异常值,并设置关键数据的人工复核节点。一些大型银行通过构建统一的金融数据湖,打通内部数十个系统的数据壁垒,显著提升了反欺诈模型的识别精准度,这充分验证了高质量数据治理的决定性作用。企业还需加强数据安全与隐私保护,依法获取授权,对敏感信息分级加密存储,从源头上夯实决策可靠性。企业应当建立标准化的协同决策流程,由 AI 承担高频、标准化的数据采集与初筛任务,而将授信终审、大额异常交易处置等高风险环节保留给人工。当 AI 输出结果的置信度低于预设阈值或触发高等级警报时,系统应自动冻结决策并强制推送资深风控专家介入。同时构建双向反馈闭环,将人工复核结论回流至模型训练库,形成“机器初筛、人工复核、结果

反馈、模型迭代”的良性循环。细化岗位责任分工、建立可追溯的问责机制是解决责任模糊问题的核心。企业应重构全链条岗位责任体系,明确数据部门对源头数据真实性的首要责任,技术部门对算法合规性与稳定性的核心责任,业务部门对执行效果的直接责任,管理层对重大决策的领导责任。实施全流程留痕管理,利用不可篡改日志技术对关键节点进行记录,形成可交叉验证的审计轨迹,一旦发生风险事件即可精准区分是数据污染、算法缺陷还是操作违规,实行差异化追责。最后,嵌入监管合规要求、构建可审计的管理闭环是行稳致远的保障。在模型设计阶段采用可解释性 AI 技术,生成算法透明度报告并向监管备案;在运行过程中搭建智能合规监测平台,实时比对法规符合度,一旦检测到数据越权使用或算法歧视倾向即触发自动熔断;落实定期审计制度,每半年核查数据合法性及授权链条完整性,形成“发现—整改—优化”的良性循环。

AI 技术为企业金融风险管理带来了从被动应对向主动预警转变的历史性机遇,但要真正释放这一潜能,企业必须在数据治理、人机协同、责任划分及合规管理等方面同步发力。技术越先进,管理越不能缺位。只有建立起智能、高效、稳健的现代化风控体系,企业才能在数字经济浪潮中筑牢金融安全屏障,实现高质量发展。

企业宣传思想工作创新浅议

□冀中能源峰峰集团有限公司 张俊英

创新是宣传思想工作的生命力所在。当前,我们已进入“十五五”开局之年,行业转型加速、职工际更替、舆论生态深刻变化,企业宣传思想工作面临的任务发生重大转变。创新对于进一步加强和改进新形势下企业宣传思想工作,具有更加重要的现实意义。

一、创新才能增强预见性

预见性指针对职工可能出现的思想问题进行超前引导,从而赢得工作主动权。这种预见性不是凭空想象,而是源于深入细致的调查研究。当前,煤炭市场波动、企业改革深化、职工思想多元等多重因素交织,思想领域的隐性风险增加。只有通过前瞻性调研,准确把握思想动态变化规律和发展趋势,才能变“事后应对”为“事前引导”,切实增强宣传思想工作的主动性。

二、创新才能提高针对性

围绕生产经营中心、服务改革发展大局是宣传思想工作的根本任务。但有时工作收效甚微,出现“两张皮”现象,特别是面对年轻化、知识化的职工队伍,传统的“大水漫灌”式宣传难以引起共鸣,必须转向精准滴灌、分类施策。要把握不同群体、不同岗位职工的思想脉搏,因事而化、因时而进、因势而新,做到“一把钥匙开一把锁”,切实提高工作的针对性和实效性。

三、创新才能探索规律性

做好任何工作都要掌握内在规律。在舆论生态日趋复杂、信息传播渠道日益多元的背景下,对传播

规律、认知规律、接受规律的把握显得尤为重要。什么阶段做什么、什么场合讲什么、用什么方式效果最好,都需要在实践中不断摸索总结。只有科学安排、循序渐进,做到因势利导、顺势而为,才能达到预期效果,使宣传思想工作始终体现时代特色、符合企业实际。

四、创新才能增强时效性

宣传思想工作的时效性至关重要。在全媒体时代,信息传播速度以秒计算,舆情热点更低、扩散更快,错过“黄金窗口期”就意味着被动。什么时候该做什么工作、该发什么声音,不能靠“拍脑袋”定,也不能照“老皇历”搬,必须通过调查研究来确定,并建立快速响应和联动处置机制,确保关键时刻不失语、重大问题不缺位。

由此可见,科学有效的创新必须建立在深入调研的基础上。对于做好宣传思想工作研究,笔者认为要抓住以下关键环节。

（一）提高政工干部素质,练好基本功

宣传思想工作研究是运用科学理论探索未知、寻求对策的复杂脑力劳动,要求政工人员具备较高的理论水平、政治洞察力、创新意识、文字功底和现代化办公技能。面对新媒体时代的内容生产要求,政工干部还需掌握短视频制作、视觉设计、数据分析等复合技能。要加强政治理论和业务学习,做到站得高、看得远、想得深、写得好,不断将成功经验系统化、感性认识理性化、有效做法制度化,努力多出成果。

以“1235”人才培养体系铸魂育人强基赋能

□冀中能源股份有限公司大淑村矿 程 欢

在全面建设社会主义现代化国家、推动能源行业高质量发展的新时代新征程中,国有企业作为国民经济的重要支柱,必须把人才强企战略落到实处,以党建引领锻造忠诚、干净、担当的产业工人队伍。冀中能源股份有限公司大淑村矿党委立足矿井生产实际与人才成长规律,创新实施“一年入门、两年达标、三年成才、五年拔尖”的“1235”阶梯式人才培养体系,将党建引领贯穿人才选育管用全链条,以政治铸魂、体系育才、实践砺才、机制兴才,构建起分层分类、精准高效、德技并修的人才培养新格局。

一、坚持政治引领,把稳人才培养“定盘星”

大淑村矿党委“1235”人才培养始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循,全面贯彻党的人才工作方针,牢牢把握管党育人、党管干部原则,将政治标准置于人才培养首位。突出德才兼备、以德为先,把理想信念教育、党性教育、廉洁从业教育、安全教育融入人才培养全过程,通过思想政治教育与技能培训深度融合,推动人才队伍从“技能合格”向“政治过硬、作风优良、技能精湛”全面提升,确保人才成长始终沿着正确的政治方向前行,让听党话、跟党走成为矿井人才队伍的鲜明特质。

二、坚持分层递进,构建全生命周期成长“快车道”

人才成长有其客观规律,阶梯式培养是提升育

人质效的科学路径。“1235”人才培养紧扣矿井发展战略与核心岗位需求,针对不同成长阶段员工实施差异化、精准化培养,实现从“入门”到“拔尖”的全周期贯通、梯次跃升。一年入门重基础,以安全教育、应知应会、师徒结对为抓手,强化规矩意识与上岗能力;两年达标重规范,以技能提升、标准作业、安全实训为重点,培育严谨细致、遵章守纪的职业素养;三年成才重骨干,以技术攻关、岗位练兵、轮岗交流为载体,锻造能带班、善处置、敢担当的岗位能手;五年拔尖重引领,以高端研创、项目领衔、创新攻坚为路径,培育懂技术、会管理、善创新的专业精英与标杆。阶梯式培养体系既贴合岗位实际,又将工匠精神、责任意识、争先精神融入每一个成长环节,以思想政治素养提升、驱动专业技能进步,实现个人价值与企业发展同频共振、同向发力。

三、坚持实践为本,打造实干砺才“大熔炉”

实践是检验真理的唯一标准,也是锤炼人才、提升思想的最好课堂。“1235”人才培养立足生产一线、重点项目、关键岗位,让人才在实践中经风雨、见世面、壮筋骨、长才干。通过岗位练兵、技术改造、隐患排查、应急处置等实践活动,把思想政治教育要求转化为履职尽责的具体行动,引导员工在岗位上坚守安全红线,在攻坚中勇挑重担、在协作中凝聚合力。同时,以师傅带徒传技、传作风,以技能竞赛比本领、比担当,以创新实践破难题、促发展,让爱岗

敬业、精益求精、开拓创新、甘于奉献的职业精神在基层落地生根。

四、坚持考核激励,健全长效保障“硬支撑”

科学的考核激励机制是党建引领落地见效的重要保障。大淑村矿以“1235”人才培养为依托,建立分层分类、动态调整的人才库,实行“一人一档”全过程成长跟踪,通过月度自评、季度点评、半年考核、年度综评,实现精准培育、动态管理、备用结合。同时健全激励和约束并重机制,对优秀单位、优秀导师、优秀学员予以表彰奖励,对技能提升、职称晋升、创新成果给予政策激励,对考核不合格、发生责任事故的严肃约束整改。严管与厚爱结合、激励与约束并重,既充分激发人才干事创业的内生动力,又以制度力量强化责任担当与纪律意识,营造比学赶超、争先创优、崇德尚技的浓厚氛围,为推动矿井发展凝聚强大精神力量。

结 语

国以才立,业以才兴,“1235”人才培养体系,是党建工作与人才队伍建设深度融合的生动实践,是煤矿企业落实人才强企战略的创新探索。面向未来,矿井将持续深化培养体系,不断强化思想政治引领,丰富培养内涵、创新培养模式、完善保障机制,为矿井安全发展、创新发展、可持续发展提供坚强的政治保证与坚实的人才支撑。

在交通运输事业快速发展的当下,交通运输部门作为行业管理核心部门,其履职能力直接关系到区域交通建设、运输保障及民生服务质量。政工人事管理体系作为支撑交通运输部门高效运转的重要环节,承担着干部职工选拔、培养、考核、激励等重要职能。然而,随着行业发展需求变化及管理环境升级,传统政工人事管理体系逐渐显现出适配性不足的问题。因此,开展交通运输部门政工人事管理体系优化与创新研究,既是提升部门内部管理效能的必然要求,也是推动交通运输事业持续健康发展的重要保障。

一、交通运输部门政工人事管理体系的重要意义

（一）保障部门履职效能提升

政工人事管理体系通过科学的岗位设置、人员配置及职责划分,能确保交通运输部门各项工作有序推进。合理的人员调配可将具备相应专业能力的干部职工安排至关键岗位,避免人力资源浪费或岗位适配性不足的问题,从而提升部门整体工作效率,保障交通建设、运输监管、应急保障等核心职能的有效落实。

（二）助力高素质队伍建设

完善的政工人事管理体系涵盖人才选拔、培养、考核等全流程,能为交通运输部门筛选出政治素质高、专业能力强的人才,并通过系统的培训与发展规划,帮助干部职工提升业务水平与综合素养。同时,良好的管理氛围可增强队伍的凝聚力与归属感,减少优秀人才流失,为交通运输部门打造一支长期稳定、素质过硬的干部职工队伍提供支撑。

（三）推动行业高质量发展

优化交通运输部门的政工人事管理体系,是确保部门能够精准对接行业发展需求的关键举措。通过这一优化,我们可以系统地培养出既符合交通智能化、绿色化发展趋势,又具备实际操作能力的专业人才。这些人才将成为推动智慧交通建设、交通运输低碳转型等领域探索与实践的重要力量。通过这样的努力,交通运输行业将能够更好地适应未来发展趋势,实现高质量发展目标,为国家的交通运输事业作出更大贡献。

二、交通运输部门政工人事管理体系现存问题

（一）管理机制不够灵活

部分交通运输部门的政工人事管理机制仍较为传统,岗位调整、人员调配多依赖固化流程,缺乏对实际工作需求的动态响应。例如,在应对临时性重大交通任务时,难以快速调配人员组建专项工作团队;同时,跨部门、跨层级的人员交流机制不健全,导致人力资源在部门内部流动不畅,影响整体管理效能。

（二）人才培养针对性不足

当前政工人事管理中的人才培养工作,以通用性培训为主,缺乏结合交通运输行业特色与岗位实际需求的个性化培养方案。培训内容往往集中于政策理论学习,对智慧交通技术、交通工程管理、运输市场监管等专业技能的培训覆盖不足;培训方式以集中授课为主,缺乏实践操作与案例研讨环节,导致培训效果难以转化为干部职工的实际工作能力。

（三）考核激励体系不完善

考核方面,部分交通运输部门的政工人事考核指标设置较为笼统,多以工作完成量、考勤情况等基础指标为主,未能充分体现不同岗位的工作特点与核心职责,导致考核结果难以客观反映干部职工的实际工作表现。激励方面,激励方式较为单一,多以精神奖励或少量物质奖励为主,且奖励与考核结果的关联度不足,难以充分调动干部职工的工作积极性与主动性。

三、交通运输部门政工人事管理体系优化与创新策略

（一）完善灵活化管理机制

为了优化人力资源配置,建立动态岗位调整与人员调配机制。这一机制紧密围绕交通运输部门的年度工作重点和临时性任务需求,定期对各个岗位的人员适配情况进行全面评估。同时,搭建跨部门、跨层级的交流平台,鼓励干部职工在不同业务部门 and 不同工作岗位之间进行交流任职,促进知识和经验的共享,从而增强整个队伍的活力,提升队伍的创新力。此外,还应简化非核心业务的人事审批流程,使交通运输部门的人力资源管理更加灵活高效。

（二）创新精准化人才培养模式

为适应交通运输行业的发展趋势和岗位需求,制定分层分类的人才培养计划。这种模式包括现场教学、案例研讨、实操演练等多个环节,旨在增强培训的互动性和实践性,为交通运输行业培养出更多高素质的专业人才。

（三）优化科学化考核激励体系

构建差异化考核指标体系,根据不同岗位的工作性质与核心职责,设置个性化考核指标。例如,对技术岗位增加项目成果、技术创新等指标权重,对执法岗位强化执法合规性、群众满意度等指标考核;同时,引入 360 度考核方式,结合上级评价、同事互评、服务对象反馈等多维度信息,确保考核结果客观全面。在激励方面,丰富激励形式,将物质奖励与精神奖励相结合,严格按照考核结果落实激励措施,形成“考核有依据、激励有标准”的良性机制,充分激发干部职工的工作热情。

结 语

综上所述,交通运输部门政工人事管理体系对部门履职、队伍建设及行业发展具有不可替代的作用。通过完善灵活化管理机制、创新精准化人才培养模式、优化科学化考核激励体系,可有效解决现存问题,推动政工人事管理体系实现质的提升。未来,交通运输部门还需结合行业发展动态与管理环境新变化,持续深化政工人事管理体系的优化与创新,确保其始终与部门发展需求、行业发展趋势相适配,为交通运输事业的长远发展奠定坚实基础。

电商客服数智化转型中的温度悖论

□青海高等职业技术学院 都文爽

用户付出的沟通代价在一次次无效对话中暴露无遗。消费者遭遇问题本就心情急躁,好不容易找到客服人员,面对的是一个一连串“听不懂人话”的自动回复,每一次无效交互,负面情绪便被放大一分。许多用户最终选择放弃咨询而给出差评,或者通过社交媒体吐槽发泄,这些隐性成本最终仍由商家承担。更有甚者,一些消费者为了找到人工客服,被迫在对话窗口反复输入转人工三次以上才能触发转接机制,这本身就是一种糟糕的用户体验。可见,单纯追求应答率的数智化非但不是降本增效,反而可能制造新的损耗,让消费者付出情绪与时间的双重代价。

破解这一困境,需要从替代逻辑转向增强逻辑。这并非彻底抛弃机器人的效率优势,而是重新划定人与机器的分工边界。构建情绪感知前置机制:在智能客服入口设置情绪识别层,对高频否定词加感叹号加辱骂词等组合触发人工直连通道,避免机器人激化矛盾。推行自动驾驶式人机协作:让人工智能不再独立应答,而是实时为人工客服提供答案备选与知识库推送,人工负责判断与话术润色,使响应速度与共情质量兼具。建立转接无损机制:凡是转人工的对话,系统必须自动同步历史上下文,杜绝“请重新描述您的问题”这一最令用户崩溃的重复劳动。三重机制相互配合,能够在保持效率的同时守住服务的人性底线。从实际应用来看,一些领先企业已经尝试让智能客服在转接前主动向用户说明已将问题记录并转交高级专员处理,并承诺优先响应,这个小小的动作显著降低了用户在等待过程中的焦虑感,也减少了因不确定性引发的不满情绪。

数智化的最终目的不是消灭人,而是让人从烦琐的复制粘贴中解放出来,去处理那些算法无法完成的的情绪劳动。技术应当服务于人而非替代人,这个朴素的道理在电商客服领域同样适用。

本文系青海省总工会“青海有机农畜产品电商客服数智化转型与产业工人技能提升路径研究”(课题编号:GJXY202515)项目成果。

