

公益与智能:数字化、搭平台、用 AI……到底先干啥?

■ 本报记者 赵明鑫

“以韩国的行业调研为例,九成以上的公益从业者在个人层面用过生成式 AI,但在机构层面正式引入的不到三成。”亚洲公益事业研究中心(CAPS)上海代表处首席代表江安琪分享了一组 CAPS 即将于 9 月 2 日发布的《亚洲人工智能向善投资观察》中的数据:“受访机构里 44%表示正在扩大 AI 应用,但真正把 AI 纳入日常运营并设有经常性预算的只有 14%。”

“表面上看人人都在用,但落到组织层面,远没有完成质变。”江安琪认为,智能化跃迁与“数字化转型”“上系统”“用 AI 工具”的分水岭在于:散落在个人手里的效率和便利,有没有转化为机构自身的能力。“工具带来的红利是一次性的,只有能力沉淀下来,才能为组织持续产生复利。”

深圳市图鸥公益事业发展中心(NGO2.0)主任张强也提出了他理解的“智能化跃迁”:不是技术工具的线性升级,而是社会组织业务逻辑、决策方式甚至组织形态的范式级台阶式变化——从“人驱动流程”转向“数据+算法驱动决策”。

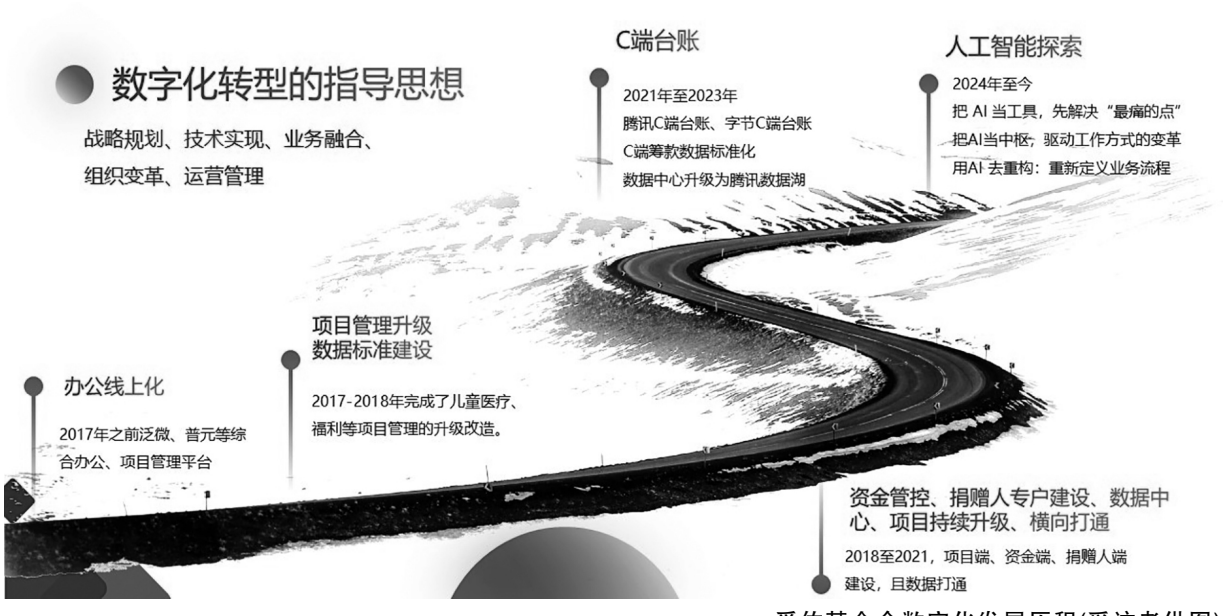
公益慈善领域似乎正在经历这样一场跃迁:它不是在原来的流程旁边加一个聊天机器人,也不是建一个知识库就结束,而是重新思考哪些工作交给 AI、哪些仍要人做、人和 AI 如何协同。

在场:从工具提效到业务模式重构

作为关注“独抚母亲”群体的社会服务机构,北京一个母亲心理健康服务中心(以下简称“一个母亲”)需要触达一个具有隐蔽、分散、忙碌、自身带有“耻感”等特性的服务群体,并且需要通过多元活动成为这些“独抚母亲”身边的支持力量。

在特殊议题背景带来的“筹资天花板”下,“一个母亲”如何实现成本控制、人群触达、活动高频的“不可能三角”,通过两位全职员工持续开展精准服务,运维近 200 个社群?“一个母亲”给出的答案是数字化。

“一个母亲”负责人刘蕾介绍,2018 年她接手时,机构只有一个公众号、一个线上“电台”节目和四个微信群。到 2022 年,机构已有 30 个不同功能的社群,但数字化还停



留在“线上服务”层面,很难跟踪用户——“她来你也不知道,走你也不知道”。

2023 年,“一个母亲”开始将沟通账号、数据和服务端口迁移到企业微信,并搭建数字化服务平台。平台涵盖用户管理、表单管理、收费(押金)功能、内容管理、咨询管理、会话存档、志愿者管理和数据看板等功能。目前平台有超过 2.6 万用户,700 多个表单。

从数字化向智能化发展,“一个母亲”试图从一些费时费力但结构制式的工作入手。“AI 客服是我们去年刚开始做的。”刘蕾介绍,跟腾讯技术公益断断续续调了近一年,基于小程序智能体,把和独自抚养有关的 3000 多个问答录进去,“妈妈们有一些问题现在基本都可以用 AI 来回答”。

相比于“一个母亲”,爱佑慈善基金会智能化发展不是近几年才起步的。2006 年,爱佑的第一个系统化慈善项目“爱佑童心”启动,这个为困难家庭先心病患儿提供医疗救助的项目,当时就开始和定点医院进行在线协同。

“爱佑走了一条完整的路:办公自动化→流程在线化→业务数字化→基金会数据化,再到近两年用 AI 做全局重构。”爱佑慈善基金会数据与 AI 业务负责人罗忠富介绍。

“数据化的核心,是让已经沉淀下来的数据真正发挥作用。”罗忠富说。通过和公募平台的数据打通,捐赠人可以按账户看到钱怎么分、用到谁、用了多少,每一笔收入、支出、流向可查可追溯。

张力:组织比技术更重要

“过去十年解决的主要是‘留痕’问题,而 AI 需要的是‘数据资产’。”江安琪谈道,“留痕型数据的使命是证明‘我做过’,任务就完成了;而数据资产是可以被反复调用、持续产生价值的。”

张强也持类似判断。他认为,过去十年的社会组织信息化,本质是表层、被动、工具化的线上化,没有打下智能化需要的底层基础。核心原因有一个便是数据底子没打牢,数据散在不同系统、不同员工手里,格式不统一、标准不一致,“AI 的基础是数据,没有规范可调用的数据资产,再好的大模型也‘无米下锅’”。

但数据问题只是表象,更深层的障碍在组织层面。长期关注公益慈善数字化与智能化的技术专家骆攀(化名)指出,数字化表面上看是 IT 部门的事,但实际上很难由 IT 部门单独推动整个组织。“把流程从线下搬到线上,看似简单,但真正的卡点在于组织设计。如果组织层面不愿意改变,IT 部门权力又小,没有一把手支持,很难推动。”

深圳益起共创公益服务中心理事长王琦从一线实践给出了另一个观察。这位曾任腾讯公益慈善基金会副秘书长、兼具技术与公益双重背景的从业者,如今带领团队通过募集社会资源、捐赠模块化 AI 系统的方式,支持了 90 余家社会组织开启 AI 数字化转型。在他看来,公益行业 AI 转型还有一个传统行业不具备的独特优势:“传

统行业 AI 转型可能需要裁员,很痛苦,但公益行业本来人就少,不存在这个阻力。”

除了组织障碍,资源约束同样尖锐。

骆攀提到,目前最大的困难还是缺钱和缺人。“行业资金本就不多,可用于数字化和 AI 化的资金更少。更关键的是,缺少既懂 AI 又懂社会组织业务的人才,能够给机构做落地服务。这样的人很少,即使一个人能帮助几家机构,也覆盖不过来。”

范式:谁能率先跑出来

张强总结道,表面上看行业普遍缺人、缺钱、缺工具,但深入下去,不同类型机构缺的东西完全不一样。对草根小微机构来说,最缺的是数字化认知和基础能力;对中型成长机构来说,最缺的是复合人才和适配公益场景的解决方案;对头部机构和资助型基金来说,最缺的是伦理治理框架和数据安全能力。

关于哪类机构最有可能率先跑出智能化范式,受访者们判断各有侧重。

张强认为,最有可能率先跑出成熟范式的,是垂直深耕的中型执行机构以及有资源积累的资助型基金。 “中型垂直执行机构有稳定业务场景和一定数据积累,‘船小好调头’,决策链条短,有试错空间。”

在江安琪看来,新的范式很难靠某一类机构单独建立起来,成功案例几乎都是多方协作的产物:平台提供基础架构,技术公益团队做场景转化,一线机构定义问题和需

公益慈善领域似乎正在经历这样一场跃迁:它不是在原来的流程旁边加一个聊天机器人,也不是建一个知识库就结束,而是重新思考哪些工作交给 AI、哪些仍要人做、人和 AI 如何协同。

求。“对草根机构来说,它们手里握着范式建设中很稀缺的资源:真实的一线需求。谁最了解问题,谁就拥有别人复制不了的优势。”

王琦则从自己的复合生态位出发作出判断:最先跑出来的,应该是扎根一线的草根执行机构。“因为只有真正接触受益人、了解具体需求的人,才能设计出真正可靠、有效的资助标准和服务流程。”王琦进一步谈道, AI 本身是一次技术平权的机会。“过去十几年,公益行业的资源没有往草根机构倾斜,但 AI 时代可以为草根机构做技术平权。”

未来:伦理红线与生态共建

在展望智能化未来之前,有一道绕不过去的门槛——伦理与边界。

张强提出了四条绝对不能碰的伦理红线:核心决策人工兜底红线,所有涉及受助人核心利益的决策, AI 只能提供参考建议,最终必须由人拍板;隐私数据安全红线,绝对不能泄露受助人隐私,公益数据绝对不能商业化;真实透明红线,用 AI 生成的公开内容必须标注,面向服务对象的 AI 服务必须明确告知对方是 AI;尊严优先红线,绝对不能为了效率牺牲公平和人的尊严。

江安琪则从 CAPS 的研究视角补充了更多已显现的风险:受益人数据安全问题,一线机构恰恰是安全能力比较薄弱的一环,数据代表性偏差;平台依赖,资助方指定平台,数据迁移困难,机构被困在别人的基础设施上;能力退化,“AI 代写可能延缓年轻社工专业判断力的形成和成长”。

在“AI+陪伴”这个最容易越界的场景上,受访者们形成了共识:AI 最合适的位置是作为人和人之间

做连接的桥梁,而不是直接替代人。江安琪提到,中国心智障碍者家长组织网络近期发布了一份关于人工智能的伦理立场草案,明确提出 AI 应当连接人与人,而非用机器陪伴取代人类的支持。她强调,“AI 放大的是人 and 人之间的真实连接,而不是取代它。”

张强则提出了更具体的四条边界:功能边界, AI 只能做标准化、轻量化、预防性的陪伴工作,绝对不能介入深度情感、专业判断和危机干预场景;责任边界,机构不能因为用了 AI 就减少人工陪伴的投入;知情与数据边界,必须明确告知服务对象“正在和 AI 对话”,严格遵守数据最小必要原则;场景边界,在需要建立深度信任关系的核心服务场景,绝对不能用 AI。

面向未来,张强判断三到五年后,行业会形成“分层清晰、范式成熟、基础设施初步成型”的稳定格局:头部和中型机构会跑通 2-3 个成熟的智能化范式;行业规则和基础设施初步成型;行业数字化分层固化,但不会到“碾压”程度;监管逐步完善, AI 公益从野蛮生长走向规范发展。

江安琪则关注三个方向:一是行业格局中会不会长出一个“复用层”,“模板、共享工具、中介服务正在成形,中小机构以很低的成本复用头部机构重金打造的能力”;二是伦理的位置会不会从可选项变成门槛;三是资金形态能不能跟上,“一年期的项目制资助,很难支撑一个需要两三年迭代打磨的 AI 服务产品”。

对想跃迁但还没起步的机构,张强表示,不要追风口,不要等万事俱备,从日常最耗精力的一件小事切入用 AI,先把人力解放出来回归公益本质,跃迁自然会发

生。江安琪的建议是:“不要急着问‘我们该用哪个 AI 工具’,先问‘我们最想解决什么问题’,然后从一个小场景切入,让团队主动去用、反复去用。”

“AI 项目首先不是技术项目,而是一项组织工程。”罗忠富强调,“AI 建设的真正起点不是模型,不是平台,也不是知识库,而是组织。”对绝大多数社会组织来说,启动并不需要庞大团队——一位能协调拍板的一把手,一位知道哪里最耗时、最易错的业务骨干,一位能搭大模型、工作流、智能体接到业务里的应用型人才,“这三个人就可以开始”。

“慈善人才领航计划”系列培训第一期在山西太原举办

■ 本报记者 皮磊

近日,由中国慈善联合会主办、山西省慈善联合总会承办、中国民生银行支持的“慈善人才领航计划”系列培训第一期在山西太原举办。中国慈善联合会会长张春生,山西省民政厅党组书记、厅长、山西省慈善联合总会会长李建红出席开班仪式并致辞。培训紧扣行业发展脉搏,围绕“合规管理+专业赋能”两大模块,邀请行业内专家学者和一线实务工作者授课,培训内容涵盖政策法规解读、行业机遇研判、组织规范治理、财务管理、互联网募捐策略等。来自全国性慈善组织和山西省各级慈善会、基金会的 150 余名负责人参加培训。

张春生在致辞中指出,在“十五五”规划开局起步的关键时期,人才队伍是慈善行业发展最核心、最持久的生产力,对于有效引导慈善行业紧紧围绕党和国家中心工作,持续释放第三次分配效能,助力中国式现代化建设具有重要意义。中国慈善联合会将持续加强人才队伍建设的顶层设计,构建“一体两翼四库一平台”的慈善人才培养体系。“一体”即以提升慈善行业公信力为核心目标,全面加强全国慈善人才队伍建

设;“两翼”即全面深入推动职业化、专业化人才队伍建设;“四库”即统筹建设师资库、人才库、教材案例库、行业标准库,为慈善人才队伍建设固本培元;“一平台”即建设数字化培训平台。

李建红在致辞中表示,慈善事业高质量发展,根基在组织、核心在人才。“慈善人才领航计划”精准聚焦慈善从业者能力提升、行业队伍梯队建设和慈善组织合规化运行。培训班落地山西,既是对山西慈善事业的特殊关爱,更是送给晋大地慈善领域的宝贵资源、难得机遇。中慈联把优质培训资源引入三晋大地,为山西慈善从业者搭建学习对接全国行业前沿理念、先进运营模式的平台,必将为山西慈善事业提质升级注入强劲动能。

民政部慈善事业促进司副司长臧宝瑞围绕贯彻落实党中央决策部署、促进和规范慈善事业发展这一主题,强调坚持和加强党的全面领导、依法善行善治善对慈善事业有序发展的重要性。北京航空航天大学人文社会科学院(公共管理学院)教授李健聚焦“十五五”时期慈善高质量发展的机遇,指出人工智能正加速慈善组织数字化转型,有助

于降本增效,使组织更专注于服务本身。北京市致诚律师事务所合伙人、民政部社会组织管理局专家咨询委员会委员何国科系统阐述了慈善组织理事会治理及捐赠财产合规等要求,明确内部治理体系的建设规范与运行路径。北京盛正泰会计师事务所高级会计师鲍丽华讲解了慈善组织如何通过规范财务管理确保慈善活动透明、有效。腾讯公益平台行业运营高级经理国旗系统梳理了互联网公开募捐的合规流程和运营技巧,为慈善组织开展工作提供实用指导。中山大学传播与设计学院副教授周如南分析了我国社区慈善的发展现状,总结各地经验与优势,并就未来发展提出了系列建议。宁夏燕慈慈善基金会执行秘书长郭紫分享了基金会立足西部、全面覆盖的助学模式,介绍了教育公益转型中的实践经验。美团公益平台负责人陈晓燕展示了平台如何以数字技术构建信任机制,助力公益生态可持续发展。

本次培训班还组织了“慈善晋行时 聚力促共赢”重点慈善项目推介交流会,参训的全国性慈善组织和山西省慈善组织结合自身资源优势和经验特点进行了对接、交流。

泰康携手法律援助基金会共建消保新格局

■ 本报记者 皮磊

近日,泰康保险集团与中国法律援助和司法行政英烈关爱救助基金会(以下简称“法律援助基金会”)就共同发起设立保险金融消费者权益保护专项基金举行签约仪式。该基金由泰康保险集团提供启动捐赠支持,依托基金会公益法律服务资源,围绕保险金融知识普及、法律知识宣传和公益支持等,帮助公众增强保险金融产品消费认知和理性选择能力,保护消费者合法权益,促进保险金融消费环境的持续优化,助力保险金融行业高质量发展。

保险产品本质上是一份跨越数年至数十年的风险承诺,履约周期长、保障属性持久;同时,保险合

同涉及法律、医学、精算等多领域专业知识,条款规则复杂,消费者理解和判断的门槛相对较高。正因如此,保险领域的消费者权益保护工作比一般行业更需要专业法治力量的深度参与。

在这样的行业特点下,如何将消费者权益保护进一步融入日常认知建设和法治公益支持,让公众更加便捷地获取保险金融知识和法律知识,更清楚地了解产品特点、权利义务和相关风险,并在充分知情的基础上作出适合自身需求的消费选择,是保险业高质量发展需要持续回应的重要课题。

据介绍,基金设立初期将重点围绕保险金融产品消费全流程,开展行业及相关法律法规的科普工作,帮助

消费者在获得更充分信息的基础上作出审慎判断。后续其将在依法合规前提下,探索拓展保险金融消费环节中的法律志愿服务以及适时面向经济困难的消费者提供一次性补贴救济等帮扶工作。

近年来,泰康持续推进消费者权益保护体系建设,通过加强金融知识普及、优化客户服务流程、强化销售行为管理等方式,推动消费者权益保护工作更加体系化、常态化。此次携手法律援助基金会设立保险金融消费者权益保护专项基金,是泰康进一步深化消费者权益保护工作的重要举措。

泰康保险集团总裁兼首席执行官刘挺军表示,泰康将坚定支持保险金融消保专项基金的运营和发展,这既是泰康对“金融为民”初心使命的践行,也是保险业服务共同富裕、服务中国式现代化的应有之义。

司法部原党组成员、副部长,法律援助基金会理事长赵大程表示,基金会将充分发挥法治公益平台作用,让法治的阳光照亮更多需要帮助的消费者,为推进全面依法治国、服务中国式现代化建设,建设法治强国、金融强国贡献力量。

未来,基金将在依法合规前提下,持续探索推进公益法律服务建设,拓展更多消费者权益保护实践路径。同时,基金也期待更多有责任、有担当的市场主体参与其中,共同汇聚专业力量,推动保险金融消费者权益保护工作不断发展,助力构建更加透明、规范、有序的保险金融消费环境。

