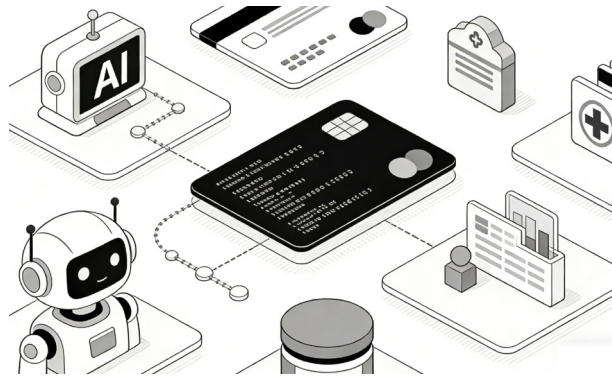


人工智能赋能社会保障精准化治理的内在逻辑与实现路径

文 | 赵娜

在人口结构转型及社会需求升级的背景下，实现社会保障精准化治理是破解民生矛盾的关键要点。现阶段我国社会保障体系存在“漏保”“错保”、效率低下及供需错配等精准化治理困境亟须破解，人工智能具备数据分析与精准匹配优势，为社会保障服务升级带来新机会。在强化社会保障领域业务与数字技术深度融合的背景下，探索人工智能赋能社会保障精准化治理的实现路径，有助于推动我国社会保障事业迈向高质量发展，筑牢社会稳定保障与民生安全根基。



(配图由 AI 生成)

社会保障是国家治理体系的核心基石，其服务精准化程度直接涉及民生福祉与社会公平正义。伴随我国人口结构调整及社会经济发展，社会保障覆盖范围逐渐扩大、服务需求日趋多样化，传统社会保障服务模式在对象识别、需求感知、资源分配及效能评估等方面的弊端越发凸显，待遇核发流程烦琐低效，基金运行风险预警水平欠佳，既导致了公共资源的浪费，也损害了社会保障体系的公平性。通过人工智能技术实现对参保群体需求的精准识别、保障资源的智能调配及服务流程的优化重构，能够提升社会保障服务的公平性、可及性及高效性，助力解决老年群体、低收入群体等特殊群体的服务获得感不足问题。将人工智能技术嵌入社会保障精准化治理领域，能够推动社会保障体系从“经验驱动”向“数据驱动”转型，增强社会保障应对人口老龄化、突发公共事件等复杂场景的适配能力。

人工智能赋能社会保障精准化治理的内在逻辑

人工智能赋能社会保障精准化治理的核心逻辑是实现从“数据驱动”到“智能决策”的全链条转化，通过技术介入重构社会保障服务的供给与治理模式。在数据层面，依托多源数据融合打破“信息孤岛”，整合多部门政务数据，以及参保人的行为数据、服务反馈数据等，构建全面、精准的社会保障数据资源库。在分析层面，借助机器学习、模式识

别等技术对数据进行深度挖掘，实现对服务对象的精准画像、需求的智能感知及风险的提前预判。在决策与执行层面，通过算法模型优化资源分配方案、自动化审核业务流程、动态监测政策实施效果，推动社会保障服务从“被动响应”向“主动服务”，从“同质化供给”向“个性化适配”，从“经验决策”向“科学决策”转型，最终实现全链条精准化治理的升级。

人工智能赋能社会保障精准化治理的应用场景

精准识别与动态监测

依托多源数据融合与用户画像技术，整合参保人身份信息、收入状况、健康数据、就业信息等，构建全方位的服务对象画像，主动识别“应保未保”的困难群体（如低收入家庭、残疾人、独居老人），精准定位待遇重复领取、违规享受社会保障福利等问题。同时，通过实时数据监测实现对参保状态、待遇发放、基金运行等情况的动态追踪，及时发现异常情况并预警。

需求智能感知与预测

采用自然语言处理技术分析社会保障咨询热线、线上投诉平台、社交媒体等渠道的文本数据，精准抓取民众服务需求与诉求焦点。采用机器学习预测模型整合人口结构变化、经济发展等数据，结合区域特色预测本地社会保障需求趋势，为服务供给优化提供前瞻性的支撑。

待遇精准核定与发放

搭建基于规则引擎的智能化审核体系，自动调取参保人资格资质、缴费明细、待遇申领标准等核心数据进行多维度校验比对，实现社会保障待遇审核流程的自动化闭环处理。这一模式可显著减少人工审核环节的疏漏误差，破解传统人工审核效率偏低的痛点问题。同时，嵌入区块链技术对社会保障待遇核定、资金发放全流程进行实时存证记录，不仅能保障整个业务流程的透明化与可追溯，还可精准规避待遇发放过程中的违规操作风险，进一步提升社会保障资金使用的安全管控水平。

个性化服务与主动推送

依托知识图谱构建社会保障政策与服务资源库，研发智能咨询应答机器人，为参保群体提供7×24小时全天候个性化咨询服务。结合已构建的用户画像数据，主动向参保人精准推送适配的政策解读、缴费催告、待遇申领指引、服务预约提醒等信息，实现政策精准触达参保人、服务主动送上门等目标，进一步强化社会保障服务的针对性，提升参保人办事便捷度。

基金风险的智能化管理

基于数据处理、特征挖掘及异常检测等社会保障基金管理需求，采用机器学习、支持向量机、孤立学习和强化学习等多种算法与技术，建立社会保障基金风险预警机制，对参保缴费、待遇发放、医疗费用结算等重要业务环节中的异常数据进行实时监控，及时发现可能存在的骗取待遇、虚假申报、挪用基金等潜在风险，并向管理人员推送预警提示，协助监管人员开展核查与处理。通过形成覆盖全流程的风险管控模式，持续提高社保基金的监管水平，确保社会保障基金安全平稳运行。

政策模拟与效果评价

采用人工智能技术挖掘历史政策文本，识别政策设计中的关键参数，结合多主体模型系统模拟不同政策方案在微观群体中的传导过程，仿真模拟覆盖范围、保障水平等政策参数调整，对社会保障基金运行效率、社会影响等多方面的影响效果，为政策制定与修订提供科学参考。同时，通过复杂关系建模，能够对政策的覆盖范围、服务效果、群众满意度等关键指标体系的海量数据进行处理及跟踪评估，并根据评估结果及时调整政策执行细节，从而提升社会保障政策的合理性与实施效果。

人工智能赋能社会保障精准化治理的实践瓶颈

数据质量良莠不齐，共享壁垒难以打通

我国社会保障体系由养老保险、医疗保险、失业保险等多险种构成，在编码规则、统计口径上存在差异，并且社

会保障数据采集多依赖基层经办机构，在层层上报、逐级汇总过程中难免出现数据错误、更新滞后等问题，导致社会保障数据质量不高。尽管以政务数据共享为依托，社保关系的转移接续、医疗保险跨区结算以及城乡居民社会保险费申报等社保业务已实现跨省通办，但各地在政务信息整合共享水平上还存在较大的差异，少数地区进展缓慢，严重影响了数据共享的总体进程。

算法可解释性不足，存在群体歧视风险及技术投入压力

算法在透明度及可解释性上不足，多数的机器学习模型沦为“黑箱”模型，决策逻辑不易被普通参保者与监管部门弄懂，倘若决策产生偏差，不易追查根源与责任；算法偏见加深社会不公平的程度，若训练数据出现了偏差，也会导致模型针对老年人、低收入等特定群体有歧视性的决策，影响社会保障服务的公平属性；技术迭代及系统集成所需成本高，人工智能技术迭代迅速，社会保障部门需要不断投入资金进行技术研发、系统升级及设备更新，现有的社会保障信息系统大多实施分段建设，人工智能技术集成的难度大、成本高。

组织流程适配不足与制度规制滞后难行

传统科层制组织架构与人工智能赋能所需的敏捷响应要求存在矛盾，层级烦琐、流程固化的管理模式导致技术应用落地缓慢。工作人员数字技能短缺，基层社会保障工作人员普遍缺乏人工智能技术应用、数据处理等相关技能，难以适应智能化服务模式的转型需求。业务流程再造滞后，现有社会保障业务流程多基于传统服务模式设计，未能与人工智能技术应用充分适配，制约了技术效能的发挥。现有政策法规对人工智能应用的规制存在空白与冲突，算法责任界定、智能决策的法律效力等问题尚未明确，阻碍了人工智能技术的广泛应用。

数字鸿沟凸显，决策信任危机与伦理规范缺位

数字鸿沟问题凸显，老年群体、农村低收入群体、残疾人等群体的数字素养偏低，对智能社会保障服务的使用能力不足，或许被排除在智能化服务体系之外，加剧服务不公。公众对算法决策的信任度与接受度有待提升，部分参保人对人工智能技术审核社会保障待遇、分配资源的科学性、公平性存在疑虑，难以认同智能决策结果。算法伦理争议尚未解决，人工智能在社会保障资源分配中的价值取向、决策优先级设定等问题，缺乏统一的伦理规范指引。

人工智能赋能社会保障精准化治理的实现路径

坚持以人为本，将保障民众权益、满足民生需求作为人工智能赋能的核心目标，确保技术应用贴合民众实际需求；坚持公平包容，充分考虑不同群体的差异，通过技术适配与

服务创新弥合数字鸿沟，保障全体参保人平等享受社会保障服务；坚持安全可控，建立健全的数据安全与伦理规范体系，防范技术应用风险，确保人工智能赋能在安全合规的框架内推进；坚持协同共治，推动政府、技术企业、社会组织、参保人等多元主体协同参与，形成人工智能赋能社会保障精准化治理的合力。

夯实数据基础，建设“社会保障大脑”

推动跨部门、跨层级政务数据有序共享与协同治理，建立统一的数据共享协调机制，明确数据共享的范围、标准、流程及责任，打破“数据孤岛”，整合多部门数据资源。构建高质量、标准化的社会保障主题数据库，制定统一的数据采集、清洗、存储、更新规范，提升数据质量与时效性；运用数据治理技术对存量数据进行梳理优化，补齐数据短板。建设集感知、分析、决策于一体的“社会保障大脑”平台，整合数据存储、算法分析、场景应用等功能，实现对社会保障服务全链条的智能感知、精准分析及科学决策，为精准化治理提供核心技术支持。

推动场景化应用，实现服务再造

以“微场景”为突破口，优先选择群众需求迫切、技术成熟度高的领域（如养老保险“静默认证”、失业金智能核发、医保智能审核、社会保障智能咨询等），开展人工智能技术试点应用，总结经验后逐步推广。以技术应用为契机推动业务流程自动化、智能化重构，简化不必要的审批环节，实现“线上申报、智能审核、快速办结”，提升服务效率。开发“人工智能+人工”的混合服务模式，在智能审核、智能咨询等环节保留人工干预通道，对复杂业务、特殊群体需求实行人工兜底服务，确保服务的温度与弹性，避免技术“一刀切”。

强化算法治理，保障公平正义

建立人工智能伦理审查与算法备案、审计制度，成立由社会保障专家、技术专家、法律专家、公众代表组成的伦理审查委员会，对人工智能技术在社会保障领域的应用项目进行伦理评估。要求涉及公众利益的算法模型向监管部门备案，定期开展算法审计，确保算法决策的公平性与合规性。推广可解释人工智能技术，优化算法模型设计，提升算法决策的透明度与可解释性，让参保人和监管部门能够理解算法决策的依据与逻辑，保障参保人的知情权与申诉权。建立算法偏见监测与修正机制，持续跟踪算法应用效果，对发现的偏见问题及时调整模型参数、补充训练数据，确保算法公平对待所有群体。

创新制度供给，优化协同生态

修订与完善适应人工智能应用的社会保障法规与政策，明确人工智能技术在社会保障服务中的应用范围、权利义务、

责任界定等内容，填补制度空白。调整与人工智能应用冲突的现有政策条款，为技术应用扫清制度障碍。建立跨部门协同的“精准社会保障”工作专班，明确各部门在人工智能赋能中的职责分工，建立常态化协同工作机制。设立激励机制，鼓励各部门主动推进数据共享与业务协同。制定人工智能在社会保障领域应用的负面清单与安全标准，明确禁止应用的领域与场景，规范技术应用的安全要求，防范技术风险。

弥合数字鸿沟，促进包容发展

保留并优化传统服务渠道，持续完善线下服务网点、窗口服务、电话咨询等传统服务方式，为不适应智能服务的群体提供兜底保障。开展适老化、适残化智能服务改造，简化智能平台操作流程，开发语音引导、大字模式、手语服务等适配功能。在社区、社会保障网点设立“数字辅导员”，为老年、残疾等群体提供一对一的智能设备使用指导与业务代办服务。开展全民数字素养教育，将社会保障智能服务使用技能纳入公民数字素养培训内容，重点针对老年群体、农村群体开展定向培训，提升全体参保人的智能服务接受度与使用能力。

保障机制与政策建议

加强顶层设计与战略规划

将人工智能赋能社会保障精准化治理纳入国家及地方社会保障事业发展规划，明确发展目标、重点任务、实施步骤及保障措施，统筹推进技术应用与服务升级。建立人工智能赋能社会保障精准化治理的统筹协调机制，加强对地方试点工作的指导与统筹，避免重复建设与资源浪费。鼓励地方结合实际探索差异化的赋能路径，形成“全国统筹、地方创新”的发展格局。

加大资源投入与能力建设

设立人工智能赋能社会保障精准化治理专项基金，加大财政投入力度，支持社会保障大数据平台建设、人工智能技术研发与应用、系统升级改造等工作。引导社会资本参与，通过政府购买服务、合作共建等方式，引入企业的资金与技术资源，拓宽资金来源渠道。加强社会保障干部队伍的数字领导力与专业技能培训，制定系统性培训计划，重点提升工作人员的人工智能技术应用能力、数据处理能力及算法治理能力。建立人才引进机制，面向社会招聘兼具社会保障专业知识与人工智能技术能力的复合型人才，优化社会保障精准化治理人才队伍结构。

鼓励多元合作与创新试验

建立政产学研用创新联盟，推动社会保障部门与技术企业、高校、科研机构深度合作，联合开展人工智能技术在

(下转第34页)