

AI在基层党组织精准服务中的机制与伦理边界研究

赵伊玲 李 璠 洪彧儿 王嘉临

杭州师范大学, 浙江 杭州 310018

摘要: 以基层党组织精准服务为核心场景, 聚焦AI算法在群众需求识别与服务匹配中的应用逻辑, 剖析算法通过数据整合、需求画像、资源调度实现精准服务的内在机制。结合基层治理实践, 重点探讨算法应用面临的数字鸿沟、隐私泄露、人文疏离等伦理风险与边界困境, 立足“技术理性”与“群众工作温度”的平衡目标, 提出算法赋能基层党组织精准服务的优化路径。研究为AI时代基层党建创新提供理论参考, 助力实现“数智共生、党群同心”的治理目标。

关键词: AI算法; 基层党组织; 精准服务; 机制; 伦理边界

DOI: 10.64649/yh.shygl.issn3105-0085.202603023

1 核心概念与理论基础

1.1 核心概念界定

AI赋能基层党组织精准服务, 就是基层党组织运用大数据、机器学习等人工智能技术, 开展群众需求识别、服务资源匹配与服务流程优化, 以高效回应群众差异化诉求的新型治理形态。其核心要义是将技术嵌入基层治理全过程, 破解传统治理供需错位、信息分散、服务粗放等现实难题。

算法联系群众机制, 就是以算法为纽带, 通过数据采集、需求解析、智能决策、效果反馈形成闭环运转, 搭建党组织与群众之间的数字化联结渠道, 形成“党建+科技+治理”的工作思路^[4], 是新时代群众工作方法的技术延伸。

伦理边界则是人工智能与算法在基层服务场景中必须坚守的价值准则与行为底线, 重点围绕公平使用、隐私安全、人文关怀、过程可控等方面展开, 用以防范算法偏见、数字排斥、信息泄露等风险, 确保技术应用始终以人民为中心、为人民服务、不脱离群众工作本质。

1.2 理论基础

算法赋能基层治理的运行逻辑, 并非单一技术工具嵌入治理场域的结果, 而是建立在精准治理、技术伦理与群众路线三重理论支撑之上。其中, 精准治理理论回答了“为什么要用算法”和“算法如何提升治理效能”的问题。该理论强调以需求识别为前提、以数据分析为支撑、以资源优化配置为目标, 推动治理方式由粗放供给转向精细化、差异化和个性化服务, 从而为算法介入基层治理提供了效率导向与实践依据。

进一步看, 无论是精准治理对效能的追求, 还是技术伦理对规范的约束, 最终都需要回到

基层治理“为了谁、依靠谁”的根本命题上, 这正是群众路线理论所强调的核心意涵。群众路线理论要求基层治理始终坚持以人民为中心, 强调“从群众中来, 到群众中去”, 这意味着算法应用既要发挥线上数据汇聚和民意感知的优势, 也不能削弱线下沟通、情感联结与群众工作本身。只有防止技术对人文联系的替代, 保障群众在数字治理中的主体地位, 使其能够有效表达利益诉求并参与治理过程, 才能使民众真正作为基层治理的主体, 让他们可以利用信息技术表达自身利益诉求^[5], 筑牢党群同心的价值根基。

2 AI联系群众的核心机制: 从需求识别到服务匹配

2.1 数据整合: 搭建群众需求的感知网络

基层党组织要精准服务群众, 首先得摸清群众的真实需求, 而数据整合就是搭建起一张覆盖全面的感知网。过去, 群众的社保记录和医疗档案等信息分散在不同部门, 形成信息孤岛, 党组织很难全面掌握群众的情况。如今, 通过政务数据共享平台, 这些分散的数据被集中整合, 再经过筛选处理, 提取出群众的各项关键信息, 构建成完整的群众数据资源库。譬如杭州市青年路社区, 工作人员把辖区老年群体的养老服务记录、体检报告、日常活动轨迹等数据整合到一起, 哪些老人是独居需要定期上门探望, 哪些老人有慢性病需要健康监测, 都能在数据中找到答案。这让党组织对群众需求的了解, 从过去的抽样走访、经验判断, 变成了全方位的洞察, 彻底改变了传统群众工作中信息滞后、碎片化的问题。^[1]

2.2 资源匹配: 实现服务供给的精准对接

有了完整的数据资源库, AI算法便可一边

给群众画需求画像，一边为服务资源找适配对象。算法通过分析数据，能精准识别出不同群众的需求。不仅包括社区养老、子女课后托管等共性需求，还包括老年群体学习手机支付、年轻人想找创业政策支持等隐性需求。基于这些精准的需求画像，算法会自动匹配最合适的服务资源。譬如温州市山前社区，一位独居老人通过智能终端发出日常照料需求，算法立刻启动匹配。先根据他的居住地址找到就近的党员志愿者驻点，再查看党员的服务特长是否包含老年照料，最后根据需求紧急程度安排服务顺序，短短二十分钟就完成了对接，比传统的人工派单效率提升了40%。这种模式彻底解决了过去服务供给供需错位的问题，让群众能及时得到所需服务。

2.3 反馈迭代：形成持续优化的服务闭环

AI算法的优势不仅在于精准匹配，更在于能根据群众反馈不断优化服务。每次服务结束后，群众可以通过线上评价、电话反馈等方式，对服务效果打分提建议，这些反馈数据会直接回到算法模型中。^[2]比如有群众反映“部分党员志愿者沟通方式比较生硬”，算法就会在后续匹配中，增加“沟通适配度”这一指标权重。这种闭环运作使得AI服务群众的能力越来越强，甚至逐渐升级为主动预判需求，让服务始终跟着群众的需求走。

3 AI联系群众的伦理风险与边界困境

3.1 数字鸿沟：被技术落下的特殊群体

AI算法虽然高效，但却把一部分群众挡在服务门外，这就是数字鸿沟带来的公平性难题。调研数据显示，年龄每增加10岁，群众对智能平台的操作熟练度就会下降一个档次，50岁以上的群体中，近70%不会使用智能手机提交需求，他们的诉求自然无法被算法捕捉。这些老人不是没有需求，但复杂的软件操作和技术门槛让他们望而却步。更让人担忧的是，算法只认数据，这些不会触网的群众，在资源分配中会越来越边缘化，形成“会用技术的人享受更多服务，不会用的人越来越难获得服务”的马太效应。^[3]这种技术性排斥，违背了基层服务全员覆盖、公平普惠的原则，让AI服务的公平性边界受到了挑战。

3.2 隐私泄露：藏在数据背后的安全隐患

AI算法的精准服务离不开大量个人信息，这也带来了隐私泄露的风险。群众在使用智能服务时，需要提交身份信息、家庭住址、健康状况甚至生活轨迹等敏感数据，这些数据一旦泄露后果不堪设想。^[4]调研中，有20%以上的

群众担心个人信息被滥用，譬如有人反映，刚在智能平台咨询过养老政策，就接到了多个推销保健品的骚扰电话。而且，算法的运作逻辑是“黑箱”，群众不知道自己的数据被谁使用、怎么使用，也无法监督数据流转的全过程。这种数据安全的不确定性，让很多群众对AI服务心存顾虑，也突破了技术应用的安全伦理边界。

3.3 人文疏离：失去温度的党群互动

“以前有困难，党员上门坐下来聊聊天，心情先好了一半；现在在APP上提交需求，收到的都是机器回复，虽然事情办了，但总觉得少了点人情味儿。”一位社区老人的反馈点出了人工智能赋能基层的人文困境，也即，AI算法无法替代面对面沟通的情感交流。它可以根据数据判断老人需要助餐服务，却感受不到老人内心的孤独；可以根据诉求分配矛盾调解资源，却体会不到群众的委屈与不满。^[1]更严重的是，部分基层干部过度依赖算法和数据，不再主动深入群众，慢慢变成了“屏幕官僚”。^[3]这种技术替代情感的倾向，让党群之间的情感联结越来越淡，违背了群众工作以情感人、以情聚力的本质，也让AI服务失去了应有的温度。

4 平衡之道：AI联系群众的优化路径

4.1 技术优化：构建包容性、场景化算法体系

以群众真实需求为导向改造算法逻辑，推动技术从“管理导向”转向“服务导向”，从“标准化”转向“包容性”。针对老年群体占比高、数字能力不均等现实情况，全面推进算法适老化改造，构建“全场景友好、全群体覆盖”的包容性数字治理平台。^[6]例如杭州香樟社区在党员下沉派单算法中，根据老年居民高频诉求动态调整服务优先级，实现养老帮扶、上门代办等事项快速响应，这正是包容性算法落地的典型体现。

4.2 制度保障：筑牢数据安全与算法伦理防线

以制度刚性划定AI服务基层的伦理边界，规范算法运行全流程。通过完善数据治理制度，明确群众信息采集、使用、共享与存储的权责边界，在保护个人信息安全的同时及时回应并解决群众对信息泄露的担忧。

此外，优化智治考核制度，摒弃注册率、访问量等形式化指标，将群众满意度、问题解决率、人文关怀落实度等实际情况作为评价标准，避免算法应用异化为“数字留痕”工具，确保技术始终服务于基层治理实效。

4.3 人文融合：坚守群众路线，平衡技术理性与治理温度

坚持算法增效与人情服务并重，推动“键对键”与“面对面”有机统一。将社区工作者与下沉党员从报表、派单等事务中解放出来，针对邻里矛盾、情感慰藉、特殊帮扶等难以量化的柔性需求，保留党员上门走访、谈心谈话、现场调解等传统群众工作方式，防止屏幕阻隔党群情感联结。例如依托绍兴“枫桥经验”基层治理传统，强化党员数字素养与群众工作能力双提升，构建“数字-情感-价值”融合闭环^[7]，实现技术增效与情感联结的有机统一。

5 小结

本文围绕AI在基层党组织精准服务中的应用展开分析，重点考察了算法嵌入群众工作过程中的运行机制及其伦理边界。研究表明，AI技术依托数据整合、需求识别、资源匹配与反馈迭代等环节，能够在一定程度上提升基层党

组织服务群众的精准性、及时性与协同性，为基层治理现代化提供新的技术支撑。与此同时，算法在提升治理效能的过程中，也可能引发数字鸿沟加剧、隐私安全受损以及人文关怀弱化等现实问题，表明技术赋能并不必然通向治理优化，其作用发挥始终受制于制度规范、价值导向与治理能力等多重条件。

由此可见，AI赋能基层党组织精准服务，本质上不是单纯的技术应用问题，而是技术逻辑、治理逻辑与价值逻辑相互交织的综合性议题。推动人工智能更好服务于基层党建与群众工作，必须坚持以人民为中心的发展导向，将效率提升建立在公平普惠、安全可控和人文关怀的基础之上，在制度建设中明确算法应用边界，在治理实践中维护群众主体地位，在技术创新中保留基层服务的情感温度。唯有如此，才能真正实现技术赋能与群众路线的有机统一，使AI成为提升基层党组织服务能力的重要工具，而不是削弱党群联系的潜在风险源。

参考文献：

- [1] 陈然, 李宗义. 智能算法时代群众路线重塑的现实挑战与实践理路 [J]. 社会主义研究, 2025, (04): 86-93.
- [2] 王海建, 郝宇青. 社会治理数字化的伦理挑战及其应对 [J]. 郑州大学学报(哲学社会科学版), 2024, (04): 32-37.
- [3] 孙会岩, 侯劭勋. 数智化党建赋能基层社会治理: 价值意蕴、现实挑战与优化路径 [J]. 探索, 2025, (03): 57-69.
- [4] 胡洪斌. 论新时代中国共产党的现代化建设能力: 构成要素、生成逻辑与集成路径 [J]. 社会主义研究, 2025, (01): 79-85.
- [5] 田先红. 算法嵌入、信息赋能与基层政府治理能力建设 [J]. 政治学研究, 2025, (01): 119-134, 190.
- [6] 章敏敏. 基层治理数字化转型: 应然逻辑、制约症结与纾解路径 [J]. 学术界, 2025, (06): 66-75.
- [7] 罗理章, 许赢莹. 数字技术赋能基层党建的耦合机理、实践困境与突破路径 [J]. 福建农林大学学报(哲学社会科学版), 2025, 28(05): 1-11.

作者简介：赵伊玲（2004.10—），女，汉族，浙江绍兴，杭州师范大学在读，研究方向：党建与马克思主义中国化研究。

李塘（2006.06—），女，汉族，浙江宁波，杭州师范大学在读，研究方向：思想政治教育。

洪彧儿（2005.12—），女，汉族，浙江杭州，杭州师范大学在读，研究方向：思想政治教育。

王嘉临（2005.07—），女，汉族，浙江温州，杭州师范大学在读，研究方向：马克思主义中国化研究。