

“硅基同事”正式入职

2026年7月的一个下午,某股份制银行客服中心,从业五年的林玥一下午仅接手两起AI无法甄别的复杂纠纷工单——她的工位旁,搭载大模型的AI智能客服全天无休,同时与成百上千名客户对话,包揽了账单查询、业务咨询、挂失指引等常规工单。这个不会喝水、不用休息的“硅基同事”,正承担着过去几十个人的工作量。林玥隐约觉得,某种不可逆转的变化正在发生。

“AI时代,硅基生命将大量替代碳基生命的工作。”这句曾被视为激进的预言,如今正在银行业变成现实。纵观2025年上市银行年报,AI驱动的数智化转型已成为行业显而易见的战略重心——从国有大行到中小银行,人工智能深度嵌入信贷、风控、客服、财富管理等核心业务链条。当“硅基同事”正式入职,传统银行人正在经历一场从战略到基层的全方位重构。

■新快报记者 范昊怡

落地

AI刷屏年报 数字员工产能可精确计量

翻开2025年上市银行年报,“AI”字样堪称“刷屏”。

以工商银行为例,“AI”和“人工智能”在其2025年年报中出现了66次。从国有大行到股份制银行,从城商行到农商行,AI已不再是科技部门的“自嗨项目”,而是嵌入信贷、风控、客服、财富管理等核心业务链条的“硅基同事”。

数字员工的产能已有精确计量。2025年,工商银行AI数字员工承担的工作量达5.5万人年;招商银行实现1556万小时人工替代,相当于8000名全职员工;中信银行依托智能模型增效超1.7万人年;浦发银行金融行

业研究大模型让报告撰写时效提升20倍。在信贷审批这一核心环节,交通银行搭建起2.5万个变量的风险标签库;招商银行大模型完成82%的小企业贷前尽调,对公信贷审批规模近6000亿元;民生银行的合同审查则从小时级压缩至分钟级,年节约工时超4万小时。

场景落地的速度同样惊人。招商银行将全行工作拆解出上千个可与AI结合的环节,截至2025年末落地856个大模型场景,高价值落地率达69%,应用迭代周期从2024年的平均32天缩短至8天;平安银行的大模型应用场景一年内几乎翻倍,从超200个猛

增至超390个,AI生成的代码量占比已超过30%。

场景触角还以更轻巧的方式伸向普通消费者。6月以来,多家银行密集推出绑定AI算力、大模型权益的特色信用卡:招商银行运通工程师信用卡上线“AI Plan”权益,持卡人每月最高可领取18亿Token;农业银行与美国运通、月之暗面联合推出运通KIMI联名信用卡,消费可转化为AI算力额度;网商银行则推出国内首张面向小微经营者的AI权益卡。在信用卡存量竞争时代,算力Token这类新型数字权益被寄予差异化突围的厚望。

挑战

应用驶入深水区 创新与合规风控如何同行

一路狂奔的行业,也需要冷思考的平衡。德勤中国近期报告提醒,大模型的幻觉问题和可解释性不足仍是核心挑战,当算法参与授信、估值、报告生成等关键流程,AI风险已从技术问题升维为治理问题。

制度层面的边界已经划定。6月18日,金融监管总局发布《关于银行业保险业人工智能安全开发应用的指导意见》,围绕治理架构、数据治理、算力建设、风险管理等方面提出32项指导性意见,这是金融业首份系统性AI安全开发应用监管文件。文件明确了谁使用谁负责、自主可控、务实高效、安全发展四大原则,其中“务实高效”一条直指摒弃“为新而新、为用而用”的倾向;操作层面,文件将外包合作纳入重点监管,要求与外部企业合作建立风险隔离“防火墙”,实行名单制管理。业内分析认为,《指导意见》填补了金融领域AI系统性监管的空白,短期将倒逼机构完善治理与风控机制,长期有助于推动行业从粗放式创新转向高质量可持续发展。

“安全与发展并重”的理念,在银行高管的发言中得到呼应。工商银行行长刘珉强调,新技术“一定要经过市场验证,且经过我们内部强大验证能力的验证,否则我们不敢把这个技术匆忙地放在系统之上,因为保护客户隐私、信息安全是银行最重要的责任”。农业银行副行长林立表示“既借助数据模型,又不过度依赖”;建设银行副行长雷鸣介绍,该行已构建覆盖业务、数据、模型及网络安全的多维度防控体系。招商银行首席信息官周天虹则指出,作为强监管行业,银行业大模型应用要落实人的责任,总体将是“人+Agent”的模式,他认为大模型技术本身毫无疑问是颠覆性的,但对行业的影响还在过程之中。

竞速

答好“必答题” 从战略加码到人才重构

爆发式落地并非偶然,而是全行业战略位阶整体抬升的结果。2025年,工商银行推出“数智工行”战略,“工银智涌”大模型技术体系已在30余个业务领域落地500多个应用;中国银行搭建400余个智能化助手;建设银行大模型规模化赋能398个场景;招商银行提出“AI First”战略,全行98%的员工已通过AI知识与应用能力初级认证。区域性银行同样不甘人后,上海银行计划未来五年净增5000名员工,其中1500人投向科技数据建模,行长施红敏直言“AI是银行未来的核心竞争力”。

当大行的体系化布局渐次成形,更多机构的竞速走向细分赛道。2026年上半年,银行业智能体采购迎来爆发期,苏州银行自3月以来连续发布6个智能体项目招

标。在自研与采购之间,多数机构选择了“外部采购、联合构建”的稳妥路径。

“数智化不是选择题,而是必答题。”工商银行副行长赵桂德的这句话,道出了行业共识。“必答题”需要真金白银的支撑:2025年,6家国有大行信息科技投入合计超过1300亿元,其中工商银行以285.88亿元居首;股份制行中,招商银行以129.01亿元领跑;区域银行也在奋力追赶,沪农商行科技投入占营收比重高达10.28%。

资金之外是人才。各大银行面向全球招揽AI领军人才,工商银行新设“人工智能创新及量化投研岗”,交通银行、广发银行相关岗位更将门槛设为海外名校博士。六大行科技人才在2025年净增约3.5万人,达到13.59万人。股份制

行中,招商银行研发人员超1万人,占比9.09%;兴业银行科技人员8245人,占比13.88%。

在业内观察人士看来,这轮“抢人大战”的本质是行业转型的内在驱动,随着竞争从传统业务比拼转向数据能力与智能决策能力的较量,市场急需既懂算法技术、又熟悉金融业务的复合型人才,与此同时,大规模引进AI高端人才,是银行业抢占AI应用先机、升级数字金融战略的重要举措,将深刻改变银行人才队伍的建设思路。未来AI岗位将从总行延伸至分行、子公司,AI合规治理岗位将成为刚性需求;银行需摒弃“重引进、轻培育”的模式,构建长效培养体系——行业竞争的关键不在于争抢高端人才,而在于将AI技术深度融入业务,形成自身独特竞争力。

