

人工智能赋能企业经营管理的伦理冲突及规范路径

何德萍

广州商学院

DOI:10.32629/ej.v8i12.3263

[摘要] 随着数据化和信息化技术快速发展,人工智能普遍运用于企业经营管理的各种场景。事实表明,人工智能有效提升企业运营效率、优化企业决策流程,同时也引发了诸多伦理冲突。本文聚焦人工智能在经营管理中引发的伦理冲突,从数据伦理、算法伦理、责任伦理及社会伦理的四个维度,剖析伦理问题产生的根源,提出具有针对性的伦理规范构建路径,为规范企业人工智能应用,实现可持续发展提供理论参考。

[关键词] 人工智能; 数据隐私; 伦理冲突; 伦理规范

中图分类号: TP18 文献标识码: A

Ethical Conflict and Normative Path of Artificial Intelligence Empowering Enterprise Management

Deping He

Guangzhou College of Commerce

[Abstract] With the rapid advancement of digitalization and information technology, artificial intelligence (AI) has been widely adopted across various business management scenarios. Evidence shows that AI effectively enhances operational efficiency and optimizes decision-making processes, yet it also triggers numerous ethical dilemmas. This paper examines the ethical conflicts arising from AI in corporate management, analyzing their root causes through four dimensions: data ethics, algorithm ethics, accountability ethics, and social ethics. It proposes targeted approaches for establishing ethical frameworks, providing theoretical references for regulating AI applications in enterprises and achieving sustainable development.

[Key words] artificial intelligence; data privacy; ethical conflict; ethical norms

引言

人工智能技术的快速发展,使企业各项经营管理模式发生变革,人工智能已经成为企业提升核心竞争力的关键工具之一。不少企业在智能招聘、客户管理以及风险防控等决策中,为提高效率,普遍引用人工智能。然而,人工智能像把双刃剑,其应用的边界与伦理冲突日渐显著。在智能招聘过程中,算法歧视导致的招聘不公;在客户管理时,用户数据滥用引发的信任危机等问题,不仅挑战了企业的社会责任感,也对现有伦理体系提出了新的要求。

1 人工智能在经营管理中的伦理问题表现

人工智能在经营管理中产生的影响是多方面的,其引发的伦理冲突贯穿于人工智能技术应用的各个环节。从现实来看,这些伦理问题主要集中于以下四个维度。

1.1 数据伦理: 隐私侵犯与数据滥用

在人工智能时代,数据是企业不可替代的核心资源。为了满足或辅助经营决策需求,企业往往需要收集各种各样数据。然而,

由于针对企业数据采集与使用的边界没有明确的规范,一系列的伦理争议随之产生,其中隐私侵犯与数据滥用最明显。不少企业为了追求算法预测的精准度,通常采集用户的指纹、人脸等生物特征、社交关系乃至私人通讯录等个人信息。这种超过需求采集信息的行为,不仅违背了“最小必要”的采集原则,更是侵犯了个人的数据主权,让用户在毫不知情的情况下沦为“数据透明人”。

1.2 算法伦理: 歧视与不透明性

算法作为人工智能系统的核心,其运行逻辑决定着决策结果的公平性与合理性。然而,算法与生俱来的内部运算过程难以被外部解读的“黑箱特性”,且训练数据中可能潜藏着历史偏见,使算法应用容易引发诸多伦理争议,其中最突出的是算法歧视和决策不透明,两者是公平原则的最大挑战者。

人工智能的算法歧视的本质,是将社会中既有的隐性偏见通过数据与算法固化为显性的不公规则。在企业的招聘中,若企业采用的训练算法,使用的历史招聘数据中,本身就隐含了对女

性求职者“稳定性差”、对中年员工“学习能力弱”等刻板印象,算法便会自动学习这种隐性偏好,在筛选简历时,则会对特定群体设置隐形门槛。此外,在客户分类管理中,算法歧视的影响同样无处不在。若训练数据过度依赖历史消费能力数据,算法可能基于低收入群体的“消费金额偏低”等数据特征,自动将其划分为“低价值客户”类别,进而在服务资源分配中设置隐性壁垒。

1.3 责任伦理: 权责划分与责任真空

算法的自主决策的特征给传统责任认定体系带来不可忽视的挑战,它让人工智能的责任主体变得模糊,进而形成“责任真空”。一方面,体现为决策责任归属不明,当算法出现错误并造成损失时,比如智能风控系统错误判断了客户信用,明明客户信用很好,却被算法误判为“高风险”客户,贷款申请被拒绝。企业、技术开发者以及算法本身之间的责任却很难划分清,这时客户要维权,应该找人工智能使用者负责?还是开发系统的技术公司?甚至有人会问:算法自己能担责吗?无独有偶,自动驾驶事故、人工智能推荐导致的舆论风险时,责任无法简单归责于开发者、使用者或人工智能本身,这都属于自主决策引发损害,进而形成责任真空。由此说明,由于这方面没有明确的规范,容易出现责任真空现象。

1.4 社会伦理: 垄断与技术依赖

从个体和企业层面延伸到社会层面,人工智能在经营管理中的应用还可能引发宏观层面的伦理问题。一方面是市场垄断风险,那些掌握先进人工智能技术的企业,有可能凭借数据优势形成行业垄断局面,这会限制市场竞争,最终损害消费者的选择权;另一方面是技术依赖隐患,如果企业过度依赖人工智能做决策,可能会削弱管理者自身的判断力和责任感,进而产生“算法免责”的心态,忽略技术局限性所带来的各类风险。

2 伦理问题产生的根源

人工智能在经营管理中引发的伦理问题并非偶然,而是技术特性、制度环境与企业行为共同作用的结果。深入剖析这些根源,才能为后续的规范构建提供精准建议。

2.1 技术特性,算法的“价值嵌入”与局限性

算法绝非脱离现实的中立工具,其本身设计的逻辑从根源上就携带了双面性,既包含开发者的价值判断,还携带着数据中潜藏的社会偏见。比如在智能招聘系统的开发中,若开发者潜意识里认为“女性更难平衡家庭与高强度工作”,可能会在算法模型中悄悄提高“加班适应性”指标的权重,而这种倾向会与训练数据里的历史偏见形成叠加效应。如果用于训练的旧简历中,男性候选人在“抗压能力”标签下的记录占比显著更高,算法就会自动将这一特征转化为筛选偏好,最终形成“女性候选人通过率偏低”的隐性歧视。

更值得警惕的是,深度学习模型的复杂性使得算法决策呈现出明显的“可解释性差”特征。例如某银行的信贷审批算法,会综合分析申请人的收入流水、征信记录、社交活跃度等数十项数据,但即便是开发团队也难以说清“为何某客户仅因近三个月有两次深夜消费记录就被调低信用评分”。这种类似“黑箱”

的运作模式,让伦理风险很难在应用初期被识别,等到发现算法对自由职业者存在系统性评分压制时,可能已经有上百名申请人因此错失合理信贷机会。

2.2 制度缺陷,法律法规与行业规范滞后

在社会发展的环境中,技术的快速迭代总是领先于制度的建设,人工智能领域尤其如此。现有法律体系对人工智能伦理的约束,明显跟不上技术应用的步伐。以数据隐私保护为例,虽然《个人信息保护法》已经明确了“合法、正当、必要”的基本原则,但具体到执行层面,很多细则还停留在纸面上。企业收集生物识别信息时,什么样的场景算“确有必要”?收集后保存多久才算合理?这些模糊地带让企业在实际操作中无所适从。有的企业为了以防万一,干脆过度收集数据以防遗漏,甚至有的企业则抱着侥幸心理,在灰色地带游走。

2.3 企业短视,效率优先于伦理考量

在技术与制度的双重约束下,企业自身的价值选择是决定其人工智能应用方向的关键。现实中,大多数企业采用人工智能技术的首要目标是降本增效,反而忽视了人工智能伦理冲突带来的长期影响。不少企业为追求营销转化率,随意滥用用户数据,或为了降低人力成本,希望通过算法进行不合理的裁员,企业这些短见行为,不仅损害了企业的声誉,还会影响公众对社会的信任,不利于企业的持续发展。

3 人工智能伦理规范的构建路径

针对上述的伦理问题及根源,需要构建涵盖企业、行业、制度与社会多层面的、协同化的治理体系。

3.1 企业层面,建立伦理治理框架

企业作为技术应用的主体,必须将伦理考量纳入管理流程的各个环节,从技术落地的源头规避可能发生的伦理冲突。

避免伦理冲突的首要任务是设立伦理审查机制。企业可成立由技术、法务、人力资源等多部门人员组成的跨部门伦理委员会,对所有人工智能项目进行全过程的伦理评估。譬如,在开发智能招聘系统时,委员会需提前审核数据采集清单,当系统试图收集求职者与工作无关的信息,应立即要求整改。在算法训练阶段,要持续监测数据样本,如发现存在性别、年龄等隐性歧视,应及时补充多元化样本,在决策输出环节,同样需确保系统能清晰说明筛选依据,避免存在“暗箱操作”。

伦理审查机制不能只停留在事前监督,更重要的是作为推动算法透明化的关键力量。如果在员工绩效考核、客户信贷审批等关键决策场景采用人工智能,企业应当向相关方公开算法的核心逻辑,提前告知员工算法主要参考项目,并提供可视化的得分明细,当员工对结果有异议时,可以通过专门的渠道申请人工复核,复核团队需要基于公开的算法规则给予说明。另外,如果企业采用智能监控,应明确智能监控的边界,保护员工权益。企业应制定智能监控的“负面清单”,例如,某工厂规定智能摄像头仅用于监督生产安全,禁止拍摄员工休息区或记录私人通话。在算法驱动的人员优化决策中,必须保留人性化干预环节。

3.2 行业层面,制定伦理准则与标准

企业的自律行为往往需要行业层面形成共识,并加以引导才能确保稳步发展,毕竟单个企业的伦理实践容易因标准不一而出现偏差。这则需要行业协会积极引导,制定统一的人工智能应用伦理指南,为企业提供清晰的行动框架。比如,在数据使用方面,指南应明确“最小必要原则”,要求企业根据实际需求划定数据采集的范围和保存期限,像电商平台收集客户信息时,只需获取收货地址、联系方式等交易必需数据,无需询问家庭收入、职业背景等无关信息,且交易完成后应及时清理非必要数据。在算法公平性方面,可建立算法偏见检测指标体系,涵盖不同性别、年龄、收入群体在算法决策中的占比差异等核心指标,同时要求企业每季度发布算法公平性报告,详细说明检测过程与改进措施,例如金融行业可在报告中公开信贷审批算法对不同收入群体的通过率差异,若发现低收入群体获批率异常偏低,需同步说明优化方案。

3.3 制度层面,完善法律法规与监管体系

行业的行为往往需要制度层面的约束及保障。因此,相关的法律法规与监管体系需同步完善,形成硬性约束。一方面要加快立法进程,针对人工智能伦理相关内容细化法律条款,明确数据滥用、算法歧视等行为的法律责任。同时建立“算法问责”制度,当算法决策导致重大损失时,能精准追溯到开发方、使用方等责任主体。另一方面,建立动态监管机制,引入具备专业资质的第三方机构对企业人工智能应用进行定期的合规性审计,重点检查数据使用边界、算法公平性等关键环节。

3.4 社会层面,强化公众监督与伦理教育

制度的落地不能仅靠顶层设计的推动,还需要社会全员参与,才能构建起全民参与的伦理治理生态。这就需要先提升公众的数据保护意识,通过科普宣传让公众明白个人数据的价值与边界。比如在APP申请权限时,用户能清晰判断“位置信息是否

与服务必需”“通讯录权限是否属于过度索取”。当公众具备这种辨别能力,就能通过舆论监督企业规范行为,像此前某社交平台因过度收集用户聊天记录被曝光后,在舆论压力下不得不修改数据采集规则。同时,企业内部也需定时开展人工智能伦理培训,通过模拟案例让员工掌握风险识别的方法。比如人力资源专员能发现招聘算法中“隐性年龄门槛”的漏洞,客服人员能察觉客户数据被用于骚扰营销的异常。更重要的是将“技术向善”理念融入企业文化,让每个岗位都明白,技术优化的终极目标不仅是效率提升,更要守住不侵犯他人权益的底线。

4 结论

人工智能在经营管理中的应用是一把“双刃剑”,其伦理问题的本质是技术进步与社会价值的平衡问题。企业作为技术应用的主体,需要超越短期利益视角,将伦理考量纳入技术创新的全流程。通过构建“企业自律、行业规范、法律保障、社会监督”的多元治理体系,既能够规避伦理冲突,也能增强企业的社会信任度,最终实现技术效率与伦理责任的统一。

[参考文献]

- [1]张维迎.人工智能时代的伦理与法律挑战[J].管理世界,2023(5):1-10.
- [2]李佳,王颖.算法歧视的法律规制与企业责任[J].中国工业经济,2022(8):135-152.
- [3]刘天语,王硕.算力伦理学:智能时代的数字伦理新形态[J].自然辩证法研究,2025,41(04):89-98.
- [4]郭利.人工智能时代算法伦理问题及治理思路[J].中国工业和信息化,2025,(01):70-76.

作者简介:

何德萍(1983--),女,汉族,广东省雷州市人,暨南大学,工商管理,硕士,广州商学院,职称:副教授,研究方向:会计信息化。