

从算力硬件到外呼 银行标书里的AI

当一纸纸真金白银的招标公告密集抛向市场,银行业的人工智能叙事正走进基建、重落地的深水区。6月4日,北京商报记者梳理发现,近段时间,多家国有大行分支机构、地方城农商行密集发布AI相关招标公告,采购范围全面覆盖底层算力硬件、国产化AI底座改造、智能业务外呼、大模型智能问数等核心软硬件及落地服务。

批量采购背后,是AI在银行日常经营场景的快速渗透,依托各类软硬件项目落地,AI正以“数字员工”的姿态接管基础业务,在智能外呼、大模型问数、信贷初筛等标准化工作中陆续上岗,让基层柜员和客户经理从“体力活”中抽身,单纯流水线式操作岗位被优化,取而代之的是兼具数字化素养与共情能力的复合型人才。



银行招标AI项目

- ▶▶ 国产化AI算力设备、CUDA/CANN双生态算力服务器、算力一体机
- ▶▶ AI基础平台国产化升级、智能文档、反欺诈大模型改造
- ▶▶ AI智能外呼、大模型智能问数系统

人工智能项目密集招标

6月4日,北京商报记者梳理发现,2026年5月下旬至6月初,国内银行业迎来新一轮AI采购潮。江苏农商行、广州银行、中国银行安徽省分行、邮储银行山东省分行、秦皇岛银行等多家国有大行分支机构、省级法人银行、地方城农商行密集发布AI相关招标公告,采购范围全面覆盖底层算力硬件、国产化AI底座改造、智能业务外呼、大模型智能问数等。

一波集中的采购动作,印证银行业人工智能建设已迈入自研自建、全场景渗透、重落地、重实效的产业深水区。

近日,江苏农商行发布2026年度AI算力设备采购(包1:类CUDA生态)项目招标公告以及2026年度AI算力设备采购(包2:CANN生态)项目招标公告,分别采购CUDA生态AI算力设备22套、CANN生态AI算力设备18套,核心目标是为人工智能应用提供强大的底层计算支撑。

广州银行也启动AI算力资源扩容采购项目,明确提到,为满足该行推进AI大模型平台底座能力建设需求,采购AI算力一体机设备,总算力≥4PFLOPS(按BF16或FP16标准计算),总显存量≥2000GB,夯实全行AI发展硬件基础。

在场景应用落地层面,中国银行安徽省分行拟投入340.2万元(含税),采购1家供应商,为该分行AI远程银行中心提供300路并发AI

智能外呼系统整体服务,包括且不限于采用纯AI机器人外呼、内网私有化部署,大模型语音技术支撑、国产化适配、平台接口开发集成、运营服务、驻场技术支持、系统运维保障等。

邮储银行山东省分行先后两次启动招标,意为为该分行AI基础平台(含原AI基础平台、智能文档理解大模型、反欺诈聚类分析功能)进行国产化改造。秦皇岛银行则抛出130万元资金,招标智能问数项目,该项目为采购智能问数产品,提供定制化开发和配套实施服务,实现数据指标的集中化管理与查询,依托大语言模型(LLM)技术,解析用户自然语言查询意图,返回数据结果。

随着AI技术逐步跳出智能客服、文档识别等边缘辅助场景,深度渗透至信贷审批、风险建模、资金管控、全行经营数据分析等核心金融业务,数据安全、隐私保护、技术自主可控成为不可突破的“红线”。从各家银行AI最新采购清单不难看出,自主搭建本地化算力硬件基座,成为深耕AI业务的刚需。

在苏商银行特约研究员武泽伟看来,此举标志着行业AI建设彻底告别单点试点的探索阶段,正式迈入基建自建与规模化商用的成熟周期。本轮招标覆盖国有大行分支机构、城商行、省级农商行全梯队机构,不再局限于零散场景测试,而是聚焦算力基座、大模型底座、核心智能应用的全栈布局,项目预算梯度完整,落地诉求明确。行业建设逻辑从过往轻量化试点试水,转向重基建、稳落地、可复用的产业化建设模式,核心目标从技术验证转

向合规自主可控与业务实质提效。未来一至两年,银行AI采购重心将从通用型AI产品采购,逐步转向国产化全栈适配、垂域模型优化、算力资源统筹运维以及AI风控体系搭建,更注重技术适配性、数据安全性与业务落地转化率。

AI接管大部分基础业务

一纸标书,是银行AI战略最直观的落地缩影,而实用成效,亦体现在银行人日复一日的工作中。

在一家地方农商行工作九年的赵洋(化名),身兼综合柜员与零售客户经理双重职责,见证了银行数字化转型从应用到不断迭代的全过程。她坦言,早年基层金融工作是纯粹的“体力活”,转账挂失、贷款材料录入、流水整理等工作较为依赖人工,一份农户信贷尽调报告,手工填报、核算收支、梳理资料往往需要半天甚至一天。AI工具落地后,标准化业务办理效率提升约30%,系统自动复核、数据抓取、报告生成,解放了基层员工的机械性劳作。

“现在信贷业务里,基础的重复性工作基本都被AI包揽了。”另一位深耕信贷行业多年的客户经理坦言,当下人工智能早已深度渗透日常业务场景,查征信、拉流水、客户初步资质筛查,乃至大众化的简单业务咨询,全都无需人工逐一操作,技术赋能让金融业务的基础流程实现了智能化落地。

“智能设备普及后,网点95%的基础业务

可通过机器、手机银行办理,大厅往日人潮涌动的场景不复存在,柜面纯操作工作量锐减”,对某大行网点负责人李健(化名)而言,AI也替代了月末手动汇总报表、人工监控业务数据等重复性管理工作。事务性工作少了,对接客户投诉、兜底系统故障的细碎压力则增加了,管理重心从“管事”变成了“管人、补漏洞”。

上海金融与发展实验室副主任、招联首席研究员董希淼指出,从业务层面来看,人工智能的应用使得银行业务效率提升,贷款审批速度和账户开户速度大大提高,人工操作错误减少;在信贷领域,以往对信用风险多是事后处置,即出现逾期贷款或不良贷款后才去采取应对策略,但如今在人工智能的加持下,在事前环节就可以预判贷款申请人的信用风险、发现并拦截异常的贷款申请行为。

不过,AI虽然提升了效率,但也并非万能良药。人工智能擅长标准化、流程化、数据化的固定作业,但金融服务的本质是与人打交道,尤其是扎根乡村、服务下沉市场的基层银行业务,充斥着大量非标准化、重沟通、重共情的软性场景,这些都是机器无法涉足的领域。

机器能读懂数据,却永远读不懂人心与情绪。在李健看来,客户因业务问题烦躁生气、焦虑不满时,系统只会机械输出标准化话术,一句千篇一律的“抱歉给您带来不便”,不仅无法安抚客户情绪,反而常常激化矛盾、让客户愈发反感。而资深从业者能精准捕捉客户的情绪变化,这份人性化的温度与临场应变能力,是算法无法复刻的。

而针对农户养殖、农村自建房、小微涉农经营等场景的金融服务,由于资产和经营场景往往为非标形态,想要摸清客户真实情况,必须依靠客户经理实地入户走访、现场核查,对接村委会核实经营信息、调研农户种植养殖计划,才能精准捕捉乡土市场的真实肌理。

李健观察到一个反差的行业现象:越是智能化程度高的乡镇网点,人工柜台的存在感和价值反而愈发凸显。“农村的老头老太太,他们不信任机器,也不懂什么人脸识别。他们认的是那个天天坐在柜台里的小姑娘,是那个过节会去家里送春联的客户经理。”李健说,“AI成了‘减负’的工具,让柜员有更多时间走出柜台,去村里和客户唠嗑,去农户家里看牛羊长势。”

人员岗位迎来“能力重塑”

从搭建算力底座、迭代智能系统,到全面渗透业务场景,赋能全行经营,银行业轰轰烈烈

烈的数字化改造,也引出了一个关键的行业洞察:AI之下,银行人员岗位正在经历一场“能力重塑”。

外资机构已有动向,不久前,渣打集团公布中期战略,明确将在2030年前削减超过15%的企业职能岗位,预计波及近8000个工作岗位,旨在通过提升自动化和人工智能应用,以资本替代低价值人力资本。

渣打集团“动骨”让不少基层银行员工心生顾虑,但落地到县域农商行、乡镇网点,北京商报记者了解到,当前,国内银行业的AI变革并未上演“粗暴替代”,取而代之的是岗位结构优化、人员价值重塑、考核体系重构的转型。

人员精简主要以“自然瘦身、内部转岗”为主。有一线受访员工向北京商报记者透露,他所在的基层网点柜员岗位缩减幅度约25%左右,原有柜口逐步替换为智能机具,冗余人员通过内部转岗、岗位合并、异地调岗实现分流,部分柜员转型为大堂引导员、营销经理、理财助理。与此同时,岗位权责迎来重新分配,客户经理人均管户量出现提升,工作重心从办业务转向做服务、做营销、控风险。

这场转型中,中后台标准化岗位受影响最显著,客服中心人工坐席、后台集中授权岗位大幅缩减,简单咨询、常规授权由AI系统承接,剩余人员仅处理疑难复杂业务;而一线前端岗位、网点管理岗位暂无替代风险,核心压力源于考核模式,不少银行将AI工具使用频次、系统操作时长、线上线索跟进率、数字化业务迁移率等过程指标纳入绩效考核。

多位老员工坦言,卡在数字化操作上,跟不上系统迭代速度。年轻员工则面临新的挑战,简单业务线上化后,网点不再缺操作工,只缺能拓客、能维客、能处置复杂问题的专业人才。

可以预见,单纯的人工操作型岗位将持续缩减、逐步淘汰,行业不再需要“只会动手”的流水线员工。未来,银行真正需要的是两类人,一类是技术辅助型岗位,核心要求是员工具备数字化素养,熟练运用AI、大数据等工具提质增效,依托技术完成标准化业务高效处理,适配行业数字化基础需求。另一类是深度服务型岗位,也是银行差异化竞争的核心壁垒。这类岗位聚焦老年客群、下沉乡村市场、复杂非标涉农业务、疑难纠纷处置等AI无法覆盖的场景,主打人情服务、场景深耕、风险把控,是基层金融扎根市场、沉淀客户、筑牢口碑的核心关键。

北京商报记者 宋亦桐

年内已有9家证券投顾机构遭“停新”

6月以来,证券投顾行业严监管态势持续延续。6月3日,江苏、浙江两地证监局同步下发监管函,陕西巨丰投资资讯有限责任公司无锡分公司(以下简称“陕西巨丰投资无锡分公司”)、海南港澳资讯产业股份有限公司杭州分公司(以下简称“海南港澳资讯杭州分公司”)同日因多项合规问题被监管点名。

同花顺iFinD数据显示,截至6月4日,年内已有19家证券投顾机构(母公司和分支机构分开计算)被采取监管措施,其中,多达9家被暂停3—12个月新增客户。监管密集对不合规机构进行新业务的暂停整改,折射出全链条从严整治的坚定决心。有业内人士指出,违规并非个案,而是行业系统性风控失灵的缩影——当“默认违规”成为展业潜规则,合规便成了选择性执行的摆设。

已有19家机构被点名

6月3日,江苏证监局公告显示,陕西巨丰投资无锡分公司存在七项违规行为:内控和合规管理不完善、服务留痕不完整、部分营销宣传内容存在误导性表述、部分员工向未与公司签订证券投资顾问服务协议的人员提供投顾服务,同时,在人员管理、业务隔离等方面亦存在不合规情形。该机构被监管责令改正、暂停新增客户3个月,整改期间需按月报送报告,验收合格后方可恢复拓展新。

同日,浙江证监局发布公告,对海南港澳资讯杭州分公司出具监管函,指出四项违规。具体包括与多家引流合作机构的办公场所、人员、业务混同,合规管理和风险控制机制存在缺失;部分客户(投资者)订立合同的身份信息与其真实身份信息不一致,投资者适当性管理执行不到位;部分员工存在对历史业绩夸大、误导性宣传、暗示收益且缺乏风险提示的行为;部分员工首次联系服务客户时未展示执业信息、在提供投资建议时未备注投资顾问姓名、登记编号及缺乏风险提示,服务期限届满后仍提供投资建议。对于上述违规情况,海南港澳资讯杭州分公司被监管责令改正。

综合来看,两起案例违规事项较为趋同,均集中在营销合规、适当性管理、内部控制三大板块。针对被监管点名,北京商报记者发文采访上述两家机构,陕西巨丰投资无锡分公司回复称,公司事务繁忙,无法接受采访。海南港澳资讯杭州分公司同样回复表示,不方便接受采访。

上述案例并非孤例。同花顺iFinD数据显示,截至6月4日,年内已有19家证券投顾机构被各地证监局采取监管措施,9家被暂停新增客户。

从违规类型看,问题集中在三大领域:营销宣传违规方面,和讯信息科技、深圳启富证券投顾、上海证券通等均因营销误导性表述

被出具监管函,其中和讯信息科技、上海证券通分别被暂停新增客户6个月、3个月;适当性管理方面,杭州顶点财经、上海东方财富证券投资咨询等因适当性管理不到位被责令改正;内控缺陷方面,上海九方云、北京天相财富、慧研智投等暴露出内控不健全、合规管理缺失问题,其中上海九方云、北京天相财富、慧研智投均被暂停新增客户3个月。

中国企业资本联盟副理事长柏文喜分析认为,证券投顾行业分支机构扩张快、人员流动性高,总部对分支机构的管控能力薄弱,违规高度趋同说明并非个案,而是行业系统性风控失灵的缩影。

一味追求业绩导致问题频发

对于近期证券投顾行业被集中采取监管措施、分支机构高频出现问题的核心原因,中国人民大学重阳金融研究院研究员刘英指出:首先,行业商业模式与合规要求存在天然张力,部分机构在市场波动下重营销、轻投顾,为提升转化率夸大业绩、制造投资焦虑,导致营销行为突破合规边界。其次,自媒体时代放大了合规管理难度,部分机构的内控体系建设明显滞后于业务扩张,业务部门自我约束不足,合规风险审核失灵。再次,投资者适当性管理仍是行业的薄弱环节,行业长期存在流量驱动发展的惯性。另外,当前严监管

业内已进入常态化阶段。

财经评论员郭施亮同样指出,部分证券投顾机构一味追求业绩、绩效,未尽责提示投资风险,甚至部分存在承诺投资收益等现象,容易对客户产生误导的风险。

柏文喜另外补充两大因素:一方面,投资者投诉激增形成倒逼。市场波动加剧背景下,跟单亏损的投资者维权意识增强,向监管部门投诉举报量上升,推动监管从“事后查处”转向“事中拦截”。另一方面,这也是行业洗牌期的主动清场。当前投顾行业机构数量庞大但质量参差,监管通过“暂停新增客户”等硬措施加速行业出清,为后续扶优限劣、牌照资源向头部集中铺路。分支机构高频出问题,也反映出监管正从“总部问责”下沉到“末梢穿透”,堵住“总部合规、分支乱来”的监管套利空间。

应多角度重构机构合规体系

从监管趋势看,近年来呈现以下特征:监管力度加大,各地证监局检查频次和力度加大;“暂停新增客户”这一实质性限制手段使用频率明显增加;部分问责链条从“罚机构”延伸至“机构+个人”双罚,法定代表人、合规负责人、直接责任人均可能被迫责。此外,近年来中国证监会持续从严监管,严厉打击违规展业行为,多家违规机构遭点名。

当前证券投顾行业合规门槛持续提升,违规引流、流程留痕缺失等展业模式持续受限,不合规分支机构加速出清。展望后续,各家证券投顾机构又该如何补齐合规短板?

柏文喜建议从三方面重构合规体系:首先,从“流量思维”转向“信任思维”,建立以投研能力为核心的品牌护城河,自媒体展业须建立内容审核前置机制,将合规嵌入业务流程;其次,打通总部—分支垂直管控,实行财务、人事、业务统一管理,对异常营销行为实时监测预警,违规分支机构负责人实行行业禁入;此外,以技术赋能适当性管理,利用大数据动态评估客户风险承受能力,将适当性管理从“一次性问卷”升级为“全周期跟踪”。

刘英指出,要从事后整改转向事前预防,重构全面的合规的管理体系;把投资者的适当性管理落到实处;加快从营销驱动向投研驱动转型;强化对分支机构的统一管控,防止总部合规、基层违规;积极拥抱监管科技,提升科技化风控能力;建立真正以投资者利益为中心的发展理念。

“监管趋严并非要扼杀行业,而是要淘汰‘卖话术’的伪投顾,留下‘卖能力’的真投顾。合规能力本身,正在成为证券投顾机构最核心的竞争壁垒。”柏文喜总结道。

北京商报记者 刘宇阳 实习生 王思奕