



AI时代:

投资者关系管理的智能化趋势与挑战

上市公司投资者关系管理观察
第六期

“如果提出要求，电脑就能自动准备，那对咱投关可太方便了！”养龙虾热以来，不止一位上市公司投关朋友如此憧憬，这个只在电影中见过的场景，在现实中尚无法实现，不过人工智能技术确实已在深刻重塑千行百业，包括上市公司投资者关系管理。

目前，好几款上市公司董办辅助工具，已不同程度应用 AI 技术，比如易董、小安、AI 校对王等，进入上市公司董办，在资料生成与复核、市场扫描、股东分析、舆情管控等方面，提供工作辅助。

与此同时，投资者也在积极拥抱 AI，一些先行基金已开始设置 AI 研究员，据证券日报报道，博时基金自 2018 年成立金融科技中心起，便前瞻性地布局 AI，并于 2023 年设立人工智能实验室；而诺安基金也在 2022 年就开启了 AI 技术的沉淀之路；

而易方达基金，则组建专项团队，开始在隔离网络环境中对开源 AI 框架 OpenClaw 进行功能验证，开启智能化资管。

然而，我们还要看到硬币的反面，2026 年“3·15”晚会曝光了 AI 大模型遭“投毒”，引发公众对 AI 信息生态的担忧，我们尚处于 AI 应用的初级阶段，信息安全、保密是上市公司的规范红线，而 AI 的信息安全问题，甚至因 AI 幻觉而编造的错误信息，反而可能给上市公司的投关工作“添乱”，出现信息误导的合规风险。

这就引出了一个核心命题：在资本市场这个高度敏感、信息存在不对称的领域，AI 究竟是投关工作的“单向加速器”还是“双刃剑”？本文就从 AI 技术在投关中的应用趋势和利弊分析，探讨和提出效率与安全相平衡的建议。

一、AI 应用：在投关工作中的四类场景

随着大语言模型技术的迭代成熟，AI 工具在上市公司投资者关系(IR)管理中的应用已从概念验证走向实务落地。就目前 AI 实务应用看，可以渗透至以下四类投关场景：

01 智能问答与情绪沟通：从“人工客服”到“智能助手”

传统投关工作痛点之一在于“信息沟通下的重复劳动”，占用大量时间。以投资者互动来说，一家中型市值的上市公司每年可能要处理数百条投资者问询，其中 70% 是高重复性的基础问题（如分红政策、股东结构、行业地位），如果上市公司单纯通过复制

粘贴式的回复，又可能无法匹配同类问题的多样性答复要求，而 AI 技术应用正在重构这一流程。

比如根据同花顺问财 HithinkGPT 系统，可以整合历史投关问答数据，通过大模型训练实现对财务指标、行业对比、政策影响等复杂问题的实时解答，问题解决率可大幅提升。如果应用到上市公司投关中，IR 团队就能从日常繁琐的“问答机器”角色中解放出来，专注于价值创造类的投关工作。

而回复股东也不仅是冷冰冰的数据沟通，要传递情绪价值，IR 需具有前瞻性的情绪感知能力。比如万得 Alice Agent 可以实时解析某类金融信息，生成“热力图”，而如果进一步结合 AI 智能体对语义情绪的分析感知能力，并应用于上市公司投关工作，可以系统性分析投资者在业绩说明会、互动平台等场景的历史提问，分析问答中的情绪基调，快速发现投资者对公司战略、财报、风险点的关注度变化，及时调整信息披露侧重点，这种从“被动应答”到“主动感知”的转变，可以使投关团队开展“预测性沟通”，工作更具实效。

02 报告披露与优化生成：从“手工裁缝”到“智能工厂”

ESG 报告是公司向市场传递的重要治理信息，投关深度参与甚至主导，但传统模式下，一份高质量的 ESG 报告需要跨部门协作 3-6 个月，涉及数据收集、议题筛选、框架适配、文案撰写、设计排版等多个环节。而 AI 技术可能将其中部分流程压缩至“周级”甚至“天级”。

根据国家能源集团官网信息，国电电力于 2025 年发布国内首份“AI+ ESG 报告”，公司发布的《2024 年环境、社会和公司治理报告》中，即使用 AI 技术赋能编制全流程。在报告编制过程中，公司运用某款“ESG 大模型”的智能分析功能，通过运用自然语言处理及数据加密技术，可以精准识别 ESG 的实质性议题矩阵，不仅使报告编制效率大幅提升，还通过“三重校验”数据管理模式，保证数据的真实、准确和完整。

国外公司也有实践，比如亚马逊云科技就提供 ESG 领域的产品和解决方案，通过 AI 技术收集、补全数据，实现合规性、生成报告并进行监控。

03 舆情监控与危机预警：从“事后灭火”到“事前防火”

资本市场具有显著的情绪驱动特征，未经核实的传闻可能瞬时引发证券价格的剧烈波动。对上市公司来说，不实、负面信息的传播会影响公司的市值表现，损害资本品牌形象，如果能将 AI 技术应用在舆情管理领域，相当于给上市公司配备了一个“全天候预警雷达”。

早期的舆情监控系统，智能化程度不高，需要人工输入监测关键字，有时候还经常有误报，而 AI 技术的应用则带来新的可能。比如拓尔思深耕自然语言处理多年，在 AI 内容审核、版权溯源领域方面有持续技术积淀，目前公司 AI 内容审核能力，已应用在网信领域，可以适配舆情预警、舆情分析、舆情处置等场景。

如果相关技术应用于上市公司舆情管理领域，就可以 7*24 小时完成舆情智能监控和处置初级应对，成为 IR 的重要帮手。

而在应急管理领域，AI 的应用价值同样显著。钟爽、徐小峰在《人工智能在应急管理中的应用及其风险分类 —— 基于文献与案例的综述研究》一文中指出，借助 AI 技术，风险沟通的时效性可得到显著提升，从而更好预防或减轻突发事件的不良影响。安全信息是上市公司的关键舆情信息，AI 驱动的互动学习平台可模拟事故场景，通过虚拟体验和实时反馈，帮助员工理解应急措施和安全操作规程，其与 AI 舆情监控平台结合，可实现风险的防患于未然。

04 投资者画像与精准沟通：从“广撒网”到“狙击手”

机构投资者与个人投资者的沟通诉求差异较大，而同类投资者也存在诸多个体差异，比如机构投资者看重上市公司产业布局、长期业绩表现，而个人投资者看重股价波动、短期重大事项，而机构投资者中的战略投资者持股更久，还关注战略延续性、控制权稳定性和治理规范等。

而上市公司传统一刀切的沟通方式，可能因为目标错位而导致无效沟通。而应用 AI 技术通过大数据分析，对投资者画像更加清晰，可以实现投资者的精准分层和个性化触达。

具体而言，对投资者持仓、交易及关注议题进行持续跟踪和智能分析，可以精细化区分投资者类别，形成投资者数据库。上市公

司据此将机构投资者划分为长期价值型、事件驱动型、ESG 关注型等类别，实施差异化投关沟通，提升响应效率与投资者满意度。

二、挑战与应对：AI 投关应用的实务探讨

在 AI 技术应用带来投关效率升级的同时，亦潜藏实务风险，对投关工作的信息安全和实际效果构成挑战。

（一）AI 在投关应用的实务风险

1. 幻觉风险：当 AI 开始 “一本正经地胡说八道”

大语言模型的本质是基于概率的文本生成，而非事实核查。在资本市场这个对准确性要求极高的领域，AI 的幻觉问题不解决就很致命了。

2023 年 6 月，美国纽约南区联邦地区法院审理的 Mata v. Avianca 案成为全球首例因 AI 幻觉受司法处罚的案例。原告律师提交的法律文书中引用了 ChatGPT 生成的虚假判例，包括完整的案件名称、案卷号及法官意见；在被告指出问题后仍未核实真实性，继续提交由 AI 生成的判例。法院认定其违反执业道德准则、浪费司法资源，处以 5000 美元罚款。

案例值得警示，AI 可承担内容生成等辅助职能，但不能替代最终决策。在信息高度敏感的上市公司投关领域，若直接采用 AI 生成内容对外发布和沟通，极易引发信息误导和合规风险。

2. 算法黑箱：合规与伦理的灰色地带

AI 系统的决策逻辑不透明，这在信披和投关合规中构成潜在风险。当 AI 生成的回复被投资者误解时，责任主体是公司还是技术供应商？这些问题在“算法黑箱”特性下变得更加复杂。

2025 年 7 月，杭州互联网法院审理了国内首例 AI 幻觉案。某用户在使用生成式人工智能服务时，AI 自行生成了赔偿承诺，用户据此起诉平台。法院认定，人工智能不具有民事主体资格，AI 自行生成的赔偿承诺不能视为服务提供者的意思表示，且要求平台审查海量信息内容准确性超出了现有技术条件。

2025 年 9 月，北京互联网法院审理一例“平台判定用户内容 AI 生成”案则相反。该案中，用户内容被平台算法自动识别为 AI 生成并遭处罚，但用户主张其并未使用 AI 创作。法院认定，由于平台未对算法决策依据进行适度解释，被判承担违约责任。两个案例揭示了算法黑箱下的责任认定难题，而如果应用到投关领域，同样是难题。如果上市公司使用 AI 工具自动筛查投资者提问、生成回复建议，若算法逻辑不透明，可能导致两类风险：一是算法错误识别投资者意图，生成答非所问的回复；二是算法过滤机制不当，将涉及关键信息自动屏蔽，构成信息披露不完整。而当监管调查时，公司若无法解释“为何 AI 作出如此判断”，将可能面临合规责任不清的困境。

（二）应对策略：构建人机协同的投关新范式

1. 建立 AI 治理框架：坚守五项原则

2025 年 11 月，港交所集团首席资讯总监梁松光在大湾区交易所科技大会上发表《迈进人工智能新纪元》主题演讲，提出 AI 落地五项原则，即需建立覆盖风险评估、审查与审批的全链条 AI 治理框架，坚持人工监督在高风险场景中的核心地位，保障数据质量与多样性以减少偏见、提升决策准确性，强化全员 AI 素养培育以筑牢风险防线，并采用安全可控的混合部署与沙盒环境，确保 AI 应用审慎、合规、稳定运行。

该框架对上市公司投关工作具有重要参考价值。建议上市公司参照上述原则，结合自身实际制定 AI 应用管理制度，明确使用场景、审批流程、责任分工和风险处置机制。

2. 明确人机分工边界：实现协同增效

AI 系统应定位为 IR 人员的增强型工具，而非替代者。建议采用“AI 辅助 + 人工校验”的解决方案：在公告编制环节，系统根据 IR 人员输入的关键信息，自动生成符合法定格式要求的初稿，再由 IR 人员进行信息解读、合规审查与最终确认；在投资者问答环节，AI 可承担基础问题的初步响应，涉及战略解读、业绩分析等复杂问题则由人工介入。而在整个过程中要严格管控内幕信息。

3. 强化人员能力建设：提升合规素养

技术应用的效果最终取决于使用者的能力。上市公司应加强 IR 团队的 AI 素养培训，使其既理解技术能力边界，又掌握风险识别方法。在当前“严监管”与“精细监管”两手抓之下，监

管处罚案件总量保持高位，处罚人数、违法成本大幅跃升。在此背景下，IR 人员在应用技术提升效率的同时，更需提升合规意识，加强风险管控和规范性考核权重，确保 AI 工具在合规前提下发挥最大效能。

三、未来趋势和政策建议：从“工具应用”到生态重构

（一）技术发展趋势

趋势一：智能体可深度适配投关场景

通用大模型在投资者关系领域的短板越来越明显，专门针对金融场景的垂直大模型正成为新赛道。未来的智能体，要求在金融、法律、财务等方面不仅能“拿高分”，能听懂行话，还能直接把财务指标变成代码、自动生成可视化分析报告。现在已经有不少金融机构采购或自研智能体，用在了日常投研和财务分析里，效率提升很明显。对上市公司来说，这种懂资本市场语境的 AI 工具还很缺失，而未来可能是投关、风控和信息披露的“标配基础设施”。

趋势二：ESG 和投关的数据更加融合

普华永道预测，2026 年全球 ESG 相关资产规模将冲到 33.9 万亿美元，ESG 报告也从形式合规的文件逐渐成为打动投资者的重要投关工具。借助 AI，我们可打通 ESG 数据和财务数据之间的墙，让“可持续发展故事”能自动讲得更精彩。比如 C3 AI (NYSE: AI) 做的 ESG 平台，能把企业的碳排放数据和营收、成本这些财务指标自动串起来，用 AI 生成图表告诉投资者“碳强度怎

么影响赚钱能力”，帮上市公司把 ESG 信息变成投资者真正关心的决策参考。

趋势三：数字人 IR 的“有限上岗”

完全取代真人 IR 不现实，但数字人在特定场景确实开始落地——比如业绩说明会上的“标准问答环节”，数字人 IR 可以 7×24 小时在线回答基础问题；路演视频也能用数字人生成多语言版本，方便海外投资者观看。不过到了战略解读、危机应对这些复杂场合，真人 IR 的声情并茂还是更有情绪感染力，数字人暂时抢不了饭碗。说到底，IR 工作的本质是人与人之间的信任链接，再智能的技术也只是工具，目的是让 IR 人员从繁琐的基础事务中解脱出来，把更多精力投入到真正需要面对面沟通、情感共鸣和临场应变的情境中去。

趋势四：监管科技进入“智能识别”时代

深交所已在测试 AI 驱动的财务舞弊审查系统，能自动揪出公告里的数据打架、表述含糊、潜在违规这些问题。深交所研究所《证券市场导报》2026 年第 1 期，发布一篇名为《AI 大模型驱动的智能博弈财务舞弊识别系统构建——基于深交所监管数智化转型实践》的论文，提到在实务监管中，构建用 AI 大模型抓财务舞弊的系统——通过思维链提示、结构化底稿、多智能体博弈来精准识别问题，既帮监管提升了数字化风控能力，也倒逼上市公司把信披和投关管理做得更扎实。未来，“监管 AI”和

“公司 AI” 的隔空过招，会逐步把整个资本市场的信息生态推向智能化，对信披和投关工作都将产生重要影响。

（二）监管政策建议

一是建立垂直大模型应用的合规基准。证监会《上市公司投资者关系管理工作指引》第十条规定，“上市公司应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运维”，即要求上市公司积极利用网络平台开展投资者关系管理，针对上述趋势一中垂直大模型“扎根”金融场景的应用特点，在提升与投资者网络平台沟通效果的同时，建议政策明确 AI 生成信息披露文件的合规标准与责任边界，区分 AI 辅助与人工决策的法律责任，为上市公司使用 AI 大模型开展投关工作提供更清晰的操作指引。

二是完善 ESG 与 AI 结合的制度配套。衔接《上市公司监管指引第 10 号——市值管理（2024 年）》关于“持续提升信息披露透明度和精准度”的规则要求，针对趋势二中 AI 应用于 ESG 报告编制的潜在趋势，建议建立 ESG 数据 AI 采集、生成、校验的规范标准，确保 AI 赋能 ESG 报告编制的同时，数据真实性和完整性符合监管要求。

三是规范数字人 IR 的合规边界。针对趋势三中数字人 IR“有限上岗”的特点，建议将 AI 数字人应用纳入市值管理制度的监管中，明确数字人应用场景的合规边界，防止技术壁垒加剧信息不对称，切实保障 AI 技术红利惠及全体投资者。

四是建立智能监管下的投关响应机制。智能监管之下，上市公司投关也将进入“智能监管—智能应对”的新阶段。建议政策推动：一方面，上市公司应建立与智能监管相匹配的内部审核机制，主动识别数据矛盾、表述模糊等潜在问题，落实合规前置审查；另一方面，在智能监管环境下，投关沟通需更加注重可验证性与可追溯性，建议规范 AI 辅助生成投关材料的标注要求，明确人机协同的责任链条，确保上市公司投关工作效率、质量同步提升。

四、结语：效率与信任的平衡

AI 可以处理信息，但难以传递真诚；可以分析数据，生成报告，但难以讲述打动人心的企业价值创造故事。2025 年 5 月 15 日，中国上市公司协会发布《关于上市公司投资者关系管理情况的报告》指出，越来越多的上市公司主动深化价值传递、做好价值共享、强化市值管理，筑牢投资者信任防线，努力构筑上市公司投资者关系管理新生态。在 AI 应用浪潮中，这一锚定价值与信任的投关角色，依然需要人类的专业判断与情感智慧来担当。

未来的投资者关系管理，将是人机协同的新生态。上市公司需要建立清晰的 AI 应用边界：哪些环节可以委托给 AI（如数据抓取、基础问答），哪些环节必须人工介入（如战略解读、危机应对），哪些环节需要人机双审（如信息披露、ESG 报告），都需要清晰界定。唯有如此，才能在享受技术红利的同时，守住资本市场的信任基石。

作者简介:岑斌,十余年拟上市、上市公司证券事务管理、资本运作经验,历任沪深上市公司投关、证代、董办主任,咨询机构研究中心专家,具有丰富的投关管理、公司治理实践和研究积累。