

# 电商经济生态下人工智能赋能人力资源管理研究

徐梦婷, 梅胜军, 刘旭, 陈雨安

浙江理工大学经济管理学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2026年3月18日; 录用日期: 2026年3月31日; 发布日期: 2026年6月10日

## 摘要

人工智能正在深刻改变电商企业的人力资源管理实践。本研究通过梳理近几年相关文献, 系统探讨了AI在电商企业人力资源各职能领域的应用进展、影响与挑战, 并总结了其在电商企业人力资源管理中的研究现状与展望。研究发现, AI在智能招聘、客服培训、灵活用工调度等方面显著提升了管理效率, 但也引发了算法歧视、隐私侵犯、员工异化等风险。未来研究需构建适应电商快节奏、高弹性特点的人机协同责任框架, 推动智能人力资源管理体系在电商领域的落地, 为数字经济发展提供理论与实践指引。

## 关键词

人工智能, 人力资源管理, 电商经济, 数智化, 应用进展

## Research on Artificial Intelligence Empowering Human Resource Management in the E-Commerce Economic Ecosystem

Mengting Xu, Shengjun Mei, Xu Liu, Yu'an Chen

School of Economics and Management, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: March 18, 2026; accepted: March 31, 2026; published: June 10, 2026

## Abstract

Artificial intelligence is profoundly transforming human resource management practices in e-commerce enterprises. This study systematically examines the application progress, impacts, and challenges of AI across various HR functional areas in e-commerce companies by reviewing relevant

literature from recent years. It summarizes the current state of research and future prospects for AI in e-commerce HR management. Findings reveal that AI significantly enhances management efficiency in areas such as intelligent recruitment, customer service training, and flexible workforce scheduling. However, it also raises risks including algorithmic bias, privacy infringement, and employee alienation. Future research should establish a human-machine collaborative responsibility framework tailored to the fast-paced, highly flexible nature of e-commerce. This will facilitate the implementation of intelligent HR management systems within the sector, providing theoretical and practical guidance for digital economic development.

## Keywords

Artificial Intelligence, Human Resource Management, E-Commerce Economy, Digital Intelligence, Application Progress

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

在电商经济迅猛发展、平台竞争日趋激烈的背景下,人工智能(AI)已从概念落地为企业人力资源管理的关键工具,逐步渗透至招聘、培训、排班、绩效等各具体环节[1]。作为数字经济的重要组成部分,电商经济呈现出高频交易、即时响应、弹性用工等鲜明特征。电商企业普遍面临岗位流动性高、用工需求波动大、员工结构复杂等挑战,例如大促期间客服、仓储等岗位瞬时用工需求激增,而平峰期又需严控人力成本。这种“潮汐式”用工模式对人力资源管理的敏捷性提出了更高要求。与此同时,电商经济生态中涌现出大量新兴职业形态,如直播主播、社群运营、即时配送员等,这些岗位的工作方式、考核标准、激励模式均与传统岗位存在显著差异,对人力资源管理提出了全新挑战。AI的引入为企业开辟了全新机遇:借助数据驱动决策,不仅能显著提升招聘、排班与培训的效率和科学性,还能帮助企业在激烈的市场竞争中快速响应人才需求、实现人力资源的精准配置。然而,尽管现有研究已初步探索了AI在人力资源管理中的应用场景与优势,仍存在诸多不足与挑战。一方面,当前研究多聚焦于单一技术模块的优化,如简历智能筛选或绩效数据评估,缺乏对AI技术嵌入电商企业人力资源管理整体系统的综合分析,未能充分考虑电商特有的弹性用工、远程客服管理、直播主播选拔、即时配送人员调度等场景中AI与员工心理、企业文化的协同互动,导致企业在管理实践中难以充分发挥AI效能。另一方面,关于AI在电商应用过程中引发的伦理道德、社会影响等问题的研究相对缺乏。实际上,算法偏见导致的招聘歧视(如对性别、年龄的隐性筛选)、大促期间数据监控带来的隐私泄露风险,以及人机协同模式下员工权益保障等难题[2],在电商平台庞大的零工经济从业者群体中尤为突出。目前这些问题尚未形成完善的解决方案,可能引发企业在AI应用过程中的潜在威胁,损害企业声誉与员工利益。鉴于此,本研究结合文献分析,系统梳理AI在电商企业人力资源六大领域的应用情况,既总结成效,也直面挑战,旨在为电商企业在数智化转型中提供更具针对性的实践参考,助力企业应对大促波动、提升人岗匹配效率,并平衡灵活用工与员工权益保障之间的关系,最终服务于电商经济生态的可持续发展。

## 2. AI在电商企业人力资源管理中的应用进展与影响

在探讨AI在电商企业各人力资源职能领域的具体应用之前,有必要从理论层面解析AI对员工个体

的深层影响机制。本研究引入工作要求-资源模型(Job Demands-Resources Model, JD-R)和组织公平理论(Organizational Justice Theory)作为分析透镜。JD-R模型指出,工作环境中的特征可分为工作要求(如压力、负荷)和工作资源(如支持、反馈),两者的平衡决定员工的福祉与投入。将这一框架应用于AI场景,可以发现:AI既是新的工作要求,例如实时监控、算法排班、自动化评估会增加员工的认知负荷与情绪压力;也是新的工作资源,如智能辅助工具、个性化培训、即时反馈能够赋能员工、提升效能感。组织公平理论则从分配公平、程序公平、互动公平三个维度揭示AI应用对员工公平感知的影响:算法的“黑箱”特性容易损害程序公平,缺乏人际互动则会削弱互动公平,而历史数据偏差可能固化分配不公。理解AI作为要求与资源的双重属性,以及其对公平感知的塑造机制,是评估各职能领域应用成效与风险的理论基础。以下将从人力资源规划、招聘配置、培训开发、绩效管理、薪酬福利、劳动关系六个方面,具体分析AI在电商企业人力资源管理中的应用进展与影响。

### 2.1. 数据驱动的需求预测与敏捷规划

电商企业用工需求受促销活动、季节性波动影响显著。与传统制造业或服务业不同,电商经济的用工需求与平台流量、营销活动、消费者行为高度绑定。传统人力资源规划多依赖管理者的经验判断,往往存在需求预测偏差大、资源配置不合理等问题。AI技术的介入,让规划模式从经验驱动转向数据驱动成为可能。借助大数据分析、机器学习与预测模型,AI能够解析历史招聘、员工流动、平台流量、转化率、客单价等多类数据,从而预测企业未来的人力需求[3]。在此基础上,AI还可结合岗位特征、技能要求与组织战略,协助制定更科学的人才配置方案,持续优化人才结构。与传统依赖主观判断的模式相比,AI依托海量数据进行客观分析,显著提升了预测的准确性与策略的前瞻性。其核心价值在于增强组织应对市场变化的敏捷性,例如在业务需求快速增长时,能迅速形成针对性的人才引进策略。例如,在“双11”等大促前夕,AI可预测客服、仓储等岗位的用工高峰,提前启动招聘或调配内部资源。一些头部电商平台已开始利用AI构建“用工热力图”,实时监控各区域、各岗位的人力缺口,实现跨区域、跨部门的人力资源动态调配。同时,AI也有助于加强跨部门之间的战略协同,促进人力资源规划与企业整体目标更紧密地衔接。这不仅可以提升人才配置的合理性,也能助力企业降低人力资源管理成本[4]。但过度使用AI可能导致大量员工甚至管理者被替代,从而引发人力资源结构性过剩风险,尤其在电商客服、仓储等可替代性较强的岗位中表现更为明显。

### 2.2. 算法赋能的人才甄选与配置优化

招聘是AI应用最成熟的场景之一,电商企业招聘量大、岗位多样,从技术研发到客服运营,从直播主播到即时配送,岗位类型跨度大、数量多,AI应用正在深度重构电商企业人才甄选与配置机制。在简历筛选中,AI可通过语义分析和机器学习算法自动提取候选人的技能、学历等标签,并结合岗位需求,实现人岗精准匹配[5],提高筛选效率。在面试环节,AI借助自然语言处理和情感分析技术,能对候选人的回答进行实时评估并生成面试反馈[6],还能通过视频分析候选人的微表情和语言模式,进一步评估其沟通能力和团队协作能力[7]。在主播选拔中,AI还可通过分析候选人的语音语调、表情管理、互动能力等,预判其直播表现潜力。AI的核心贡献主要在于以下两点:一是增强招聘效能,AI能自动处理简历初筛等繁复任务,大幅压缩周期与成本,并释放人力资源[8];二是保障招聘公平,算法驱动的匹配与评估有效规避了人为偏差,确保了基于能力的客观评价。但若算法参数设置包含隐性歧视,将导致特定群体的拒录率上升[3],引发社会对企业伦理的质疑。

### 2.3. 个性化学习与沉浸式技能开发

电商企业对员工培训的需求呈现高频、碎片化特点,尤其是在客服、运营、主播等岗位。新入职客

服需要快速掌握产品知识、沟通话术和平台规则；运营人员需要紧跟流量玩法、营销工具的变化；主播则需要持续提升表达能力和互动技巧。传统培训模式往往是“一刀切”，难以满足员工的个性化需求。AI技术的应用，让个性化培训成为可能。例如，自适应学习系统能通过分析员工绩效数据、学习行为及职业目标，生成个性化培训方案[9]；智能推荐算法能精准匹配合适的学习资源；AI辅导系统能实时答疑并提供反馈，帮助员工快速掌握新知识和技能[6]。此外，AI还能借助虚拟现实(VR)和增强现实(AR)技术构建沉浸式场景[10]，提升员工培训效果。例如，AI可为新入职客服提供模拟对话训练，帮助其快速掌握沟通技巧。结合VR/AR技术，AI还能模拟复杂的客服场景，甚至还原“双11”大促期间的极端咨询压力环境，提升员工应对能力。AI以个性化的学习路径设计与内容推送，精准响应员工的差异化发展诉求[10]，解构了“千人一面”的传统模式，其智能辅导与即时反馈机制也极大提升了员工的学习效能[8]。从组织视角看，AI不仅优化了培训资源的配置效率与共享范围，提高了培训的有效性，更成为了构建现代学习型组织的关键引擎，为组织核心竞争力注入了持久动力。

#### 2.4. 动态监测与赋能型绩效管理

在电商企业中，绩效管理强调实时反馈与数据驱动，AI正推动绩效管理向更客观、动态和赋能的方向发展。电商经济生态中，绩效指标的设定往往与平台规则深度绑定，客服的响应速度影响店铺评分，配送员的准时率影响用户体验，主播的转化率直接影响商品交易总额。AI可以构筑动态绩效监测体系，通过持续跟踪员工表现，实时分析数据并生成绩效报告[3]，实现绩效从周期性评估向持续性管理的跃迁，提升其客观性和效率，助力组织敏捷识别并应对绩效偏差。例如，AI可实时监控客服的响应速度、问题解决率，并在出现异常时自动提醒主管介入。同时，基于情感分析和自然语言处理技术，AI能依托客观数据评估员工工作态度，削弱传统评估中的主观偏差，进而增强结果的公信力[11]。此外，AI可基于个体数据生成精准的发展建议与规划，将绩效管理真正转化为员工职业成长的助推器，实现人机协同的价值共创。在零工经济场景中，AI还可根据配送员的实时绩效数据动态调整派单优先级，实现激励与效率的平衡。然而，AI评估系统的过度量化特性可能会抑制员工的创新行为，从而对组织创新绩效的提高构成阻碍，这在需要创意输出的运营、主播等岗位中尤为值得关注。

#### 2.5. 精准核算与个性化薪酬福利

电商企业薪酬结构复杂，涉及基本工资、绩效奖金、加班补贴、大促专项激励、主播带货提成等多种形式，AI正引领薪酬福利管理迈入精准化与价值共创的新阶段。基于自动化核算和RPA技术，AI可提升薪酬发放的效率和质量；通过分析员工数据和市场信息，AI能为组织设计具有竞争力且合理的薪酬方案[12]；依托智能推荐算法，AI能根据员工需求提供个性化福利组合，并动态调整福利预算。在电商旺季，AI还可根据实时用工需求自动触发加班补贴或临时激励方案，提升员工积极性。对于零工从业者，AI可实现“日结”“周结”等灵活薪酬发放模式，并根据接单量、服务质量等实时计算收入，提升激励的即时性。AI的应用有助于组织精简薪酬决策过程[13]，并提升薪酬决策的科学性与适配度。同时，AI可以为员工提供高度个性化的弹性福利组合方案，改善其福利体验，从而提升其满意度与组织承诺。另外，AI驱动的薪酬福利体系可成为战略性人才激励的精密工具，高效链接员工价值实现与组织战略目标。

#### 2.6. 风险预防与高效员工响应

电商企业员工流动性高，且大量涉及零工经济从业者，劳动关系管理面临较大挑战，AI的核心价值在于风险预防与高效响应。首先，AI凭借智能问答系统提供全天候即时、准确的资讯与服务[6]，革新了

员工沟通渠道和响应机制，显著提升了其体验感与参与度。对于零工从业者，AI 可自动解答薪资结算、社保缴纳、合同签署等高频问题。其次，AI 能通过实时分析沟通数据，监测潜在的劳动纠纷风险和冲突信号，并为企业提供预警和干预建议[3]，有效维护和谐稳定的劳资关系。最后，AI 通过自动化扫描和对比法规政策、合同条款，可大幅降低人为疏漏风险，确保人力资源管理实践始终运行在合法合规的轨道上[2]，为电商企业构筑坚实的风险防护屏障，尤其在平台用工法律争议频发的背景下，这一功能显得尤为为重要。一些头部电商平台已开始利用 AI 构建“劳动关系风险地图”，实时监测生态内各主体的用工合规状况，预防群体性劳动纠纷的发生。

### 3. AI 在电商企业人力资源管理应用中面临的挑战

#### 3.1. 人力资源规划中的数据孤岛与预测失灵

从实践来看，AI 在人力资源规划中最突出的问题是数据质量与动态适配。首先，数据质量与完整性直接影响规划效果。若企业数据存在缺失或偏差，AI 模型可能生成错误预测，导致岗位需求误判或规划失衡；同时，机器学习模型依赖历史用工数据进行训练，可能会固化组织过往的用人偏见[14]。在电商经济生态中，数据孤岛问题尤为突出——平台掌握流量数据，商家掌握销售数据，物流商掌握配送数据，各主体之间的数据壁垒导致 AI 无法进行全局优化。其次，AI 对外部环境变化的响应能力不足[11]，电商企业用工需求高度波动，AI 模型依赖历史数据进行预测，若遇到突发事件，AI 模型会因缺乏相关训练数据而出现预测失灵。电商经济生态中“黑天鹅”事件频发，如突发性流量暴涨、竞争对手促销狙击、平台规则突变等，都对 AI 预测模型的稳健性提出了更高要求。

为缓解上述困境，可构建混合预测模型，将 AI 的历史数据学习与专家经验研判相结合，以增强对突发事件的应变能力；同时推动行业级数据共享机制建设，借助隐私计算等技术实现跨主体协同规划。

#### 3.2. 招聘配置中的隐性歧视与交互体验缺失

AI 应用虽提升了招聘效率，但也存在许多问题。其一，隐性歧视机制难以根除。例如，基于历史数据的简历筛选可能放大性别、年龄等隐性偏见，影响多元化招聘目标[15]，在电商经济生态中，算法对主播、模特等岗位的筛选还可能隐含着对外貌、声音的偏见，引发新的伦理争议。其二，AI 面试的体验感与人性化不足。候选人可能因缺乏互动性而降低参与意愿，尤其在文化适配性评估中，AI 难以捕捉非语言信号(如微表情、肢体语言)的深层含义[8]。对于强调互动能力的主播岗位，这一缺陷尤为突出。其三，人才配置的长期规划能力薄弱。AI 虽能匹配岗位技能需求，但难以预测候选人的职业发展潜力或与组织文化的长期契合度，可能导致短期匹配但长期流失率上升[6]，在电商经济生态快速迭代的背景下，岗位需求本身也在不断变化，加剧了这一挑战。

对此，可在 AI 招聘模型中嵌入反歧视约束(如屏蔽敏感特征、设置公平性正则项)，并建立由 HR、技术人员和员工代表组成的算法审计委员会，定期对招聘结果进行公平性检验；同时优化 AI 面试的交互体验，保留人工面试环节用于评估文化适配性等软性能力。

#### 3.3. 培训开发中的数据依赖与情感支持不足

AI 在培训与开发领域的应用面临个性化与伦理的双重挑战。一方面，AI 驱动的个性化学习路径依赖员工历史行为数据的深度分析，例如通过课程点击率、测试得分等指标生成推荐方案，但这一模式可能陷入“数据依赖陷阱”，即系统过度聚焦于员工现有技能与兴趣的匹配，而忽视其潜在的职业转型需求或跨领域能力拓展[3]。另一方面，AI 生成内容的版权与伦理争议凸显。生成式 AI 在编写培训材料时，可能因训练数据版权问题引发法律风险，或因生成虚假信息误导员工[6]。电商培训内容更新速度快，AI

生成内容的质量把控成为新挑战。此外，AI 无法替代人类的情感支持，尤其在员工职业危机或心理压力管理中，缺乏同理心的反馈可能降低培训效果[15]，电商大促期间员工的心理压力管理对情感支持的需求更为突出。

针对上述问题，可采取以下优化路径：在 AI 推荐算法中引入探索性推荐机制，以破除信息茧房效应；同时构建“AI+ 导师”双轨育人模式，由人工智能承担标准化知识传授与技能训练任务，人类导师则专注于情感支持与职业危机干预等工作。

### 3.4. 绩效管理中的算法黑箱与隐私争议

AI 的使用为电商企业绩效管理带来了诸多挑战。其一，算法黑箱缺陷。深度学习模型的复杂性使其决策过程难以解释，导致员工对绩效评分的依据不明，进而引发信任危机[11]，在零工从业者中，算法黑箱导致的收入波动解释不清，已成为劳资矛盾的导火索。其二，数据维度单一化风险。AI 通常依赖量化指标(如 KPI)，但忽视员工创新贡献、团队协作等软性能力，可能导致“数据至上”的绩效文化，在电商经济生态中，过度强调转化率、响应速度等指标可能牺牲服务质量和客户体验。其三，实时监控的隐私争议。AI 通过分析员工工作日志、沟通记录等数据评估绩效，可能侵犯个人隐私，尤其在缺乏明确数据使用政策的企业中，员工对监控的抵触情绪可能加剧，电商大促期间的密集监控更容易引发员工反感。

相应的治理路径主要包括：研发具备可解释性的 AI 模块，为员工绩效评价提供可追溯的量化依据与分解说明；建立健全绩效申诉机制，开通人工复核渠道以保障员工申辩权利；在数据隐私治理层面，遵循数据最小化原则，仅采集与工作任务直接相关的指标，并推行算法监控透明度告知制度。

### 3.5. 薪酬福利中的算法歧视与合规滞后

AI 在薪酬管理中的自动化应用面临合规性与公平性质疑。一是算法歧视风险。AI 薪酬系统可能因数据偏差导致性别、地域等薪酬差距扩大，历史薪酬数据中的隐性歧视可能被系统固化。二是政策适配滞后性。AI 需要依赖实时更新的法规数据库(如社保政策)，但若企业数据更新延迟，可能引发合规风险[11]。三是福利个性化与成本控制矛盾。AI 虽能根据员工需求推荐福利(如弹性休假)，但过度个性化可能增加企业成本，尤其在中小企业中，资源限制可能削弱 AI 应用的可行性。

为防范上述风险，企业应实施薪酬公平性审计，按性别、地域等维度分组统计薪酬差异，及时发现并修正算法偏差；同时建立法规知识图谱自动更新机制，确保薪酬系统及时适配最新政策。

### 3.6. 劳动关系中的沟通失温与责任模糊

AI 在劳动关系管理中的介入可能引发信任与责任归属争议。首先，AI 代理的沟通效率与情感缺失并存。例如，智能客服虽能快速响应员工咨询，但无法处理复杂情感诉求(如劳资纠纷调解)，可能导致矛盾升级。其次，算法决策的责任模糊。当 AI 系统在裁员、调岗等敏感决策中发挥主导作用时，企业与 AI 供应商的责任界定不清，可能引发法律纠纷。在电商经济生态中，平台算法对商家的用工决策产生影响时，责任主体究竟是平台还是商家，成为法律争议的焦点。最后，员工对 AI 的抵触心理。部分员工可能因担心被 AI 替代或监控而产生焦虑，影响组织凝聚力，尤其在传统行业或高龄员工群体中，技术接受度更低。

对此，可在 AI 客服中嵌入情感识别与升级协议，将复杂或敏感问题自动转接至人工处理；同时制定《AI 辅助决策责任章程》，明确 AI 仅提供建议性方案，最终决策权归属人类管理者，并保存可审计的决策日志。

#### 4. 人工智能在电商企业人力资源管理应用中的研究展望

现有研究已全面覆盖 AI 在电商企业人力资源管理全流程中的实践应用,各环节呈现出不同的研究重点与待突破方向。在人力资源规划领域,当前研究聚焦于 AI 对战略人力资本部署的赋能作用。AI 依托数据挖掘和高级算法模型可精准预测人力需求、平衡人才供需并构建组织能力图谱[10],但其与组织战略目标的动态协同机制尚未明确,尤其在重大突发事件下,人力资源规划模型的韧性与适应性研究仍显薄弱[6],如何应对电商经济中日益频发的“黑天鹅”事件成为重要课题。如何打破电商经济生态中的数据孤岛、实现跨主体协同规划,是未来研究的关键方向。在招聘配置领域,目前研究详细解释了 AI 能通过 NLP、图像识别等技术重塑招聘全流程,从而有效提升甄选效率与公平性。然而,其公平性与透明度保障机制仍需深入探究,包括算法偏见与歧视的识别、量化和消除,以及对候选人认知情感的响应。培训开发领域的研究正积极探索 AI 赋能人才发展的创新范式,发现 AI 可通过个性化学习规划、自适应辅导系统及 VR/AR 技术提升员工培训效能与参与度[9]。然而, AI 培训与组织战略、员工职业发展的协同机制、数据隐私保障、以及对新员工社会化的影响路径仍需未来进一步探索。在绩效管理领域,当前研究已涵盖 AI 在目标协同设定、持续性过程追踪、多维度评估及实时反馈生成等环节的应用[3],但 AI 绩效评估指标体系的科学构建仍存在方法论瓶颈,如何平衡 AI 客观评价与管理者主观判断需未来深入探讨。薪酬福利管理领域的研究相对缺乏,虽已证实 AI 对薪酬福利管理智能化和个性化的构建有显著效能[10],但其对员工心理与行为层面的影响,以及在复杂法规下的合规性保障机制仍需进一步研究。劳动关系管理领域的研究聚焦于 AI 对员工情绪的实时捕捉与冲突预警[15],及其在劳资矛盾识别与调解策略生成中的作用。但员工沟通反馈闭环的高效构建、AI 对劳动关系和谐度的提升效能及新型劳动法律争议应对等前沿议题亟待探索,电商平台与灵活用工人员之间的法律关系界定是其中的焦点。

基于上述梳理,未来研究需重点关注以下问题:一是电商平台零工经济从业者的权益保障问题,需从算法透明度、劳动契约、社会保障等层面开展深入研究,以平衡平台灵活用工与劳动者权益保护;二是电商特殊岗位(如主播、直播运营)的人才选拔与培养机制,需结合 AI 技术与行业特性形成新框架;三是大促期间人力资源的动态调度与员工心理健康保护,需探索 AI 在极端用工压力下的辅助作用;四是跨区域、跨平台用工的合规性管理, AI 如何协助企业应对各地政策差异;五是算法伦理与员工信任重建,特别是在电商高频监控环境下,如何通过算法透明性和参与式设计提升员工对 AI 的接受度。

#### 5. 结语

AI 技术已不再是电商企业人力资源管理的可选项,而是推动行业变革的必选项。在电商经济快速迭代的背景下, AI 技术不仅提升了招聘、培训、排班、绩效等环节的效率,更在应对大促波动、优化零工管理、赋能新兴岗位等方面展现出独特价值。在电商经济生态层面, AI 正在重塑平台、商家、服务商之间的人力资源配置方式,推动形成更加敏捷、协同的用工模式。但同时,算法歧视、隐私泄露、员工抵触等实际问题也不容忽视,这些问题不是技术本身的缺陷,而是应用过程中缺乏科学规划、合规意识和人文关怀导致的。未来,随着 AI 技术的进一步发展,电商企业人力资源管理将面临更多机遇和挑战。学界与企业需紧密合作,深入开展前沿研究,通过技术创新、制度完善及理论突破,充分发挥 AI 优势,化解潜在风险,推动电商企业人力资源管理在数智时代实现可持续、高质量发展,为企业构建核心竞争力提供坚实的人力支持,最终服务于电商经济生态的健康、有序、可持续发展。

#### 基金项目

国家社会科学基金一般项目“人智协同组织的惯例更新机制与效能提升对策研究”(24BGL154);浙江省哲学社会科学规划课题“数字赋能制造企业共创式转型升级的路径、机制与对策”(23NDJC144YB)。

## 参考文献

- [1] Cameron, R., Herrmann, H. and Nankervis, A. (2024) Mapping the Evolution of Algorithmic HRM (AHRM): A Multi-disciplinary Synthesis. *Humanities and Social Sciences Communications*, **11**, Article No. 303. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02786-z>
- [2] 房俨然, 谢小云, 施俊琦. 生成式人工智能与人力资源管理研究: 工作流程分析的视角[J]. 中国科学基金, 2024, 38(5): 820-830.
- [3] Chowdhury, S., Dey, P., Joel-Edgar, S., Bhattacharya, S., Rodriguez-Espindola, O., Abadie, A., *et al.* (2023) Unlocking the Value of Artificial Intelligence in Human Resource Management through AI Capability Framework. *Human Resource Management Review*, **33**, Article ID: 100899. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2022.100899>
- [4] 姚凯, 桂弘诣. 大数据人力资源管理: 变革与挑战[J]. 复旦学报(社会科学版), 2018, 60(3): 146-155.
- [5] Saling, K.C. and Do, M.D. (2020) Leveraging People Analytics for an Adaptive Complex Talent Management System. *Procedia Computer Science*, **168**, 105-111. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.02.269>
- [6] Budhwar, P., Chowdhury, S., Wood, G., Aguinis, H., Bamber, G.J., Beltran, J.R., *et al.* (2023) Human Resource Management in the Age of Generative Artificial Intelligence: Perspectives and Research Directions on ChatGPT. *Human Resource Management Journal*, **33**, 606-659. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12524>
- [7] 叶佳. 人力资源管理: 从传统向智能进阶[J]. 人力资源, 2025(11): 70-71.
- [8] Kaur, M., Rekha, A.G., Resmi, A.G., *et al.* (2023) Research on Artificial Intelligence in Human Resource Management: Trends and Prospects. *Global Journal of Management and Business Research: An Administration and Management*, **23**, 31-46.
- [9] 张沥玉. 人工智能在人力资源管理及培训中的应用与影响[J]. 市场瞭望, 2025(5): 214-216.
- [10] Nawaz, N., Arunachalam, H., Pathi, B.K. and Gajenderan, V. (2024) The Adoption of Artificial Intelligence in Human Resources Management Practices. *International Journal of Information Management Data Insights*, **4**, Article ID: 100208. <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2023.100208>
- [11] Tambe, P., Cappelli, P. and Yakubovich, V. (2019) Artificial Intelligence in Human Resources Management: Challenges and a Path Forward. *California Management Review*, **61**, 15-42. <https://doi.org/10.1177/0008125619867910>
- [12] Palos-Sánchez, P.R., Baena-Luna, P., Badicu, A. and Infante-Moro, J.C. (2022) Artificial Intelligence and Human Resources Management: A Bibliometric Analysis. *Applied Artificial Intelligence*, **36**, Article ID: 2145631. <https://doi.org/10.1080/08839514.2022.2145631>
- [13] 谢小云, 左玉涵, 胡琼晶. 数字化时代的人力资源管理: 基于人与技术交互的视角[J]. 管理世界, 2021, 37(1): 200-216, 13.
- [14] Martin, K. and Waldman, A. (2023) Are Algorithmic Decisions Legitimate? The Effect of Process and Outcomes on Perceptions of Legitimacy of AI Decisions. *Journal of Business Ethics*, **183**, 653-670. <https://doi.org/10.1007/s10551-021-05032-7>
- [15] Votto, A.M., Valecha, R., Najafirad, P. and Rao, H.R. (2021) Artificial Intelligence in Tactical Human Resource Management: A Systematic Literature Review. *International Journal of Information Management Data Insights*, **1**, Article ID: 100047. <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2021.100047>