

字节跳动员工公益：让 AI 更有爱

■ 本报记者 皮磊

近来, AI 相关话题爆火。在公益圈, 由此引发的讨论也在持续升温。从国产 AI 大模型竞相官宣最新进展, 到相关技术在具体实践层面的应用落地, AI 似乎在一夜之间为我们打开了通往新世界的大门。

那么, 当我们谈论 AI 的时候, 内心究竟在期待什么?

或许可以从一些现象中寻求答案。

3月12日, 字节跳动迎来13周年司庆。作为其中的主题活动之一, 字节跳动员工公益设计了“跳跳糖公益体验日”, 鼓励员工用科技公益的方式回馈社会。据悉, 此次公益体验日的主题为“用 AI 表达爱”, 意在通过一种务实且浪漫的方式, 为公益助力。

字节跳动工区安排了乡村儿童诗歌展, 展出的作品都是由跳跳糖员工公益合作的公益机构“是光四季诗歌青少年服务中心”从三年级到八年级乡村孩子创作的作品中收集而来。

这些纯真质朴的诗句展示了乡村儿童内心的快乐和悲伤, 也透露出了他们成长中的烦恼和渴望被理解的焦虑。为了表达对孩子们的理解和回应, 跳跳糖志愿者使用 AI 工具生成插画, 为孩子们诗歌进行具象解读, 以这种特别的方式保护他们的纯真和想象力。

和这些诗歌一起展出的, 还有一幅幅心智障碍儿童的画作。结合这些画作的特征, 如小小的花朵、鲜艳的色彩, 跳跳糖志愿者借助 AI 工具设计了杯子、围巾、手办盲盒、冰箱贴等多种周边产品, 希望通过这种方式引导孩子们多多表达自己, 同时传递社会对他们的关爱。

据了解, 字节跳动员工公益未来将围绕“技术公益”方向重点发力, 希望充分发挥技术能力, 面向需要帮扶的外部群体开展系列公益活动。而上述这一系列暖心的设计, 不仅为我们打开

了公益的新思路, 更是对技术公益的一次全新探索。

此前, 行业内已有不少 AI 公益相关探索或公益项目落地, 其中大多是互联网企业依托自身业务或技术优势开展, 如 AI 科普、智能产品捐赠、AI 数字产业孵化等。尤其在弥补城乡教育数字鸿沟、提升欠发达地区医疗健康水平等方面, AI 确实展现出了无限的潜力。

当然, 随着 AI 和公益不断碰撞、融合、衍变, 公益的边界和模式也在不断拓展, 更多善意、创意被激发, 更多问题被发现并得到及时关注和回应。

例如, 通过字节跳动专门针对员工公益开发的飞书小程序“跳跳糖公益盒子”, 不少字节跳动员工报名参与了蓝信封留守儿童关爱中心(以下简称“蓝信封”)携手跳跳糖员工公益发起的通信志愿者招募活动, 通过手写书信的方式, 和远方的孩子们保持沟通和交流。

这不单单是一种精神上的陪伴, 更是对孩子们心灵上的关爱。借助 AI 等技术手段及自主开发的数字化小工具, 通过对信件开展针对性分析, 跳跳糖志愿者们协助蓝信封更高效更精准地发现了孩子们可能存在的心理风险, 如亲子关系问题、学习压力导致的负面情绪等, 进而提前采取干预措施。据了解, 目前蓝信封已实现 15 万封信件敏感词 100% 识别, 同时 AI 系统也能够保障书信交流的安全性, 增强志愿者和孩子们之间的信任, 让项目更可持续。

截至 3 月 13 日, “跳跳糖公益体验日”已吸引超 1 万人次字节员工参与, 其中 6798 人次报名成为诗歌展区的 AI 创作志愿者, 6115 人次报名成为绘画展区的 AI 创作志愿者, 3500 人次报名成为长期通信志愿者, 超 5000 人次志愿者回应青少年疑问。

“发挥科技之力, 解决社会问题”, 是当下诸多互联网科技企业乃至公益行业倡导的方向,

也是区别于传统公益最显著的特征之一。新的技术手段的出现和应用, 让更多公益资源和社会注意力不再停留于表面, 而是由表及里关注更深层次的社会问题, 让资源发挥最大化价值。

2024 年, 由跳跳糖志愿者参与设计开发的儿童数字化辅疗项目“跳跳糖童心守护者—彩虹熊熊数字化辅疗公益项目”, 获得第七届中国青年志愿服务项目大赛金奖, 这也是志愿服务项目领域的最高荣誉。其中, 彩虹熊熊诊所是一款专门为患癌儿童设计的游戏软件, 希望通过游戏这种孩子们更容易接受的方式, 让他们认识疾病, 勇敢看病。

该项目的创意来自北京润保芳德公益基金会。为帮助孩子们了解日常基础治疗项目, 缓解治疗带来的恐惧, 该基金会在医院设置了沉浸式房间, 让小朋友触摸体验各种医疗玩具。不过, 这种线下运作方式不仅运营成本高, 帮助到的患儿数量也较为有限。

在不断碰撞中, 双方产生了一个共同的想法: 将彩虹熊熊项目从线下服务转向线上虚拟体验, 让冰冷的治疗变作闯关游戏。与此同时, 跳跳糖志愿者们还尝试将 AI 大模型平台扣子 (Coze) 植入彩虹熊熊的身体, 让它开口说话, 陪伴并服务患病的孩子。

对此, 某位跳跳糖志愿者的感慨也引发诸多共鸣。他说, 对成年人而言, AI 或许只是提升效率、解决问题的工具; 在孩子的世界里, 它却能化身最真挚的伙伴, 陪伴他们探索未知, 分享快乐。

确实, AI 等新技术并非一串枯燥难解的代码, 其背后也有浓浓的人文关怀和人情味。技术不仅能够链接起企业、机构、受助者等各方, 助力解决社会问题, 更在不断赋能公益行业, 探索开发更多更新的公益模式。

在北京皮村, 有一些跟随务工的父母来京生活的外地儿童。由于父母工作繁忙, 这些孩子缺



乡村孩子写的诗歌和跳跳糖志愿者用 AI 生成的插画
(图片来源:“字节跳动”微信公众号)

乏高质量的陪伴和亲子互动。在跳跳糖公益盒子飞书小程序上, 有志愿者发起了关爱皮村流动儿童的活动, 吸引了不少员工志愿者参与。

除了每周的线下活动, 这些技术出身的志愿者们一直在考虑如何为孩子多做一点儿。2024 年 10 月, 跳跳糖“同心流动儿童教育支持社团”联合“北京同心互惠”公益机构, 推出“AI 素养科普”公益课程, 为流动儿童长期、系统地进行 AI 素养科普。

在他们看来, AI 首先是一个工具, 在教会孩子们使用这个工具的基础上, 更重要的是教会他们通过使用工具来表达自己的感受和情绪, 同时与外部世界建立链接, “让他们有勇气去表达和探索, 这或许更有意义”。

用 AI 制作一幅画、创作一首歌送给爸爸妈妈或者自己的朋友……这也契合了跳跳糖公益体验日的主题——用 AI 表达爱, 公益在此刻也形成了一个完

美的闭环。

事实上, AI 还有很多具体的应用场景, 如, 字节跳动与北京大学合作打造的“识典古籍”数字化公益平台, 上线古籍 AI 助手等功能, 方便用户更加高效地开展古籍阅读、研究; 学校师生利用火山引擎 AI 应用开发平台进行 AI 辅教、AI 辅学, 提升教学效率和师生互动性……

截至去年 12 月, 跳跳糖志愿者累计已超 13.9 万人, 总公益时长超 47 万小时, 自发成立超 90 个公益社团, 在全国 38 个城市组织开展了 5500 余场公益活动。AI 等技术的介入, 为员工公益创造了更多想象空间和发展机遇, “务实且浪漫”。

至此, 或许我们可以尝试回答开头提出的问题——期待在不久的将来, AI 等技术的快速发展不仅能够加快公益行业数字化转型, 破解公益行业发展瓶颈, 更能打破公益资源分配不均局面, 创造更多新的可能。

数字技术赋能普惠民生建设 公益慈善行业大模型一体机在杭发布

■ 本报记者 皮磊

3月12日, 第47个中国植树节, 一场具有创新意义的科技公益行动在浙江杭州余杭未来科技城梦想小镇悄然生根发芽——“公益慈善行业大模型一体机”正式对外发布。作为国内首台公益领域专用智能设备, 这不仅是科技赋能公益的创新突破, 也象征着在数字时代播下一颗善的 AI 种子, 推动公益慈善事业的智慧化生长。

据介绍, 该设备集成了全维度知识图谱体系、双模型引擎协同和行业场景多智能体协同的

全链条应用解决方案, 如同一棵茁壮成长的公益之树: 其“根系”是整合 87 部法律法规、50 万份行业文档构建的全维度知识图谱系统, 基于知识图谱向量化技术, 实现跨领域资源精准匹配; “枝干”是 DeepSeek 和 QWQ32b 的双引擎协同智能系统, 支持多模态交互, 实时抓取全网数据, 构建动态企业 ECG 模型, 完成 20+ 维度慈善画像分析; “果实”则是在公益慈善行业中的各种业务赋能与应用创新, 知识库内置道德伦理规则确保 AI 决策符

合社会价值导向。

“这是公益慈善领域的重要基础设施创新。”系统总设计师、阿里巴巴商学院副教授、阿里巴巴产业互联网研究中心高级研究员张树人博士表示, “一体机是‘硬件+软件+知识库’的融合产品, 具有‘垂直领域知识库+实时数据+伦理规则’的三大优势, 系统已经完成在公益机构的试点工作, 它能有助于破解公益慈善行业的痛点, 推动信息处理效率提升、透明化建设升级和资源协同突破。”

该项目由阿里巴巴商学院主

导系统架构和知识库研发, 云上公益负责场景化落地验证, 正加科技提供硬件集成解决方案。联合团队汇聚了自然语言处理、知识图谱、联邦学习等领域的专家。

阿里巴巴商学院副院长范志刚教授表示, “我们将通过产学研的合作体系, 持续在 AI 领域加大研究, 尤其关心 AI 在产业与民生领域的赋能, 我们希望更多产学研力量参与进来。”

项目发起人袁涵博士表示, “在 2019 年 312 植树节, 我们发布了‘云上公益大脑’, 发起‘数

字植树’的号召; 2025 年植树节, 我们在数字世界里种下一颗善的 AI 种子, 我们将努力构建一个‘会思考、能决策、有温度’的公益智能体, 让科技的力量不只留在算法与代码, 而是真正流向每一个需要帮助的角落。”

据悉, 项目接下来将不断丰富和完善行业知识库, 开发民生和公益慈善领域的各专项应用、构建公益 AI 伦理治理体系等工作, 助力公益慈善和民生事业的 AI 数字化转型, 为社会贡献更多智慧与温暖。