

行業概覽

本節及本文件其他章節所載數據及統計數據乃摘錄自由我們委託編製的弗若斯特沙利文報告，以及各種政府官方刊物及其他公開可用刊物。我們委聘弗若斯特沙利文編製有關[編纂]的獨立行業報告，即弗若斯特沙利文報告。我們、聯席保薦人、[編纂]或彼等各自的任何董事及顧問、或參與[編纂]的任何其他人士或各方並無獨立核實來自政府官方來源的資料，且概不就其準確性發表任何聲明。

數據源及可靠性

本節載有摘錄自弗若斯特沙利文報告的資料，該報告由我們委託弗若斯特沙利文編製，因為我們認為該等資料能讓我們更好地了解該行業。弗若斯特沙利文為一家全球諮詢公司，並為獨立第三方。弗若斯特沙利文提供各種行業的市場研究和其他服務，我們已同意就委託業務向弗若斯特沙利文支付總費用人民幣500,000元，我們認為該費用與市場費率一致。我們認為，支付該等費用不會損害弗若斯特沙利文報告中結論的公平性。在編製弗若斯特沙利文報告時，弗若斯特沙利文進行了一手及二手研究，一手研究涉及對領先的行業參與者和專家進行採訪，二手研究涉及審閱公司報告、獨立研究報告及基於弗若斯特沙利文研究數據庫的數據。弗若斯特沙利文亦假設中國經濟於預測期內可能會保持穩定增長；中國的社會、經濟及政治環境可能於預測期內保持穩定。

中國企業級AI解決方案市場概覽

企業級AI解決方案定義

AI解決方案是指利用AI技術和方法來解決特定問題或滿足特定行業或應用場景下的需求的做法。這包括應用機器學習、自然語言處理和其他基於人工智能的技術，來負責任務執行、決策和內容創作等任務。企業級AI解決方案是指專門為政府事務和企業等大型組織設計的AI系統，該等組織需要高度的安全性、可擴展性以及與複雜業務流程的集成。企業和政府事務部門是AI解決方案的重要應用群體。企業級AI解決方案主要面向企業和政府客戶，強調與業務流程、管理系統及行業應用的深度融合。該類方案典型特徵是應用場景複雜、需求多樣，且對數據安全、系統穩定性和合規性要求較高。

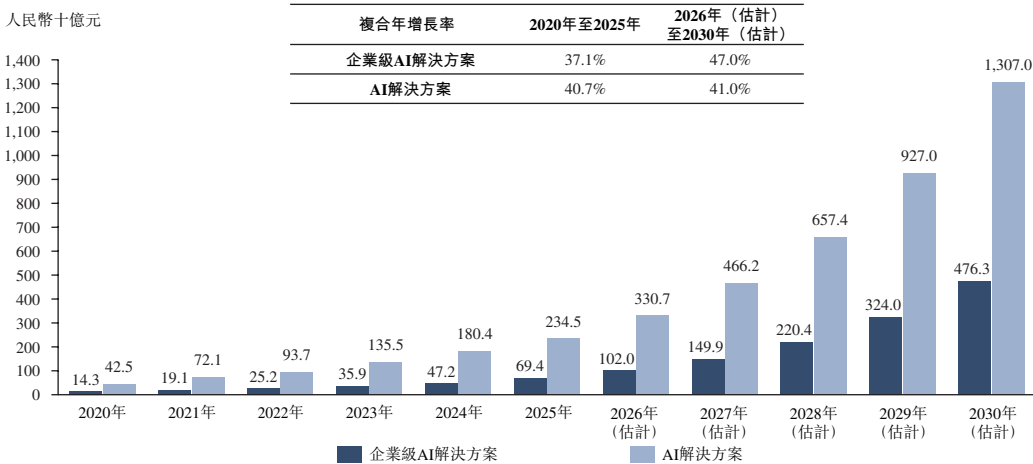
中國企業級AI解決方案市場近年來在企業智能化升級、政府數字化建設以及人工智能大模型的持續落地下保持快速增長。當前，企業級AI應用正逐步從單點自動化向綜合智能化轉型，其中AI數字員工成為核心代表。AI數字員工融合RPA、NLP、ASR、OCR及大語言模型技術，具備跨系統操作、語言理解、知識推理與任務決策能力。

行業概覽

中國企業級AI解決方案市場規模分析

中國AI解決方案市場規模持續擴張，企業級AI解決方案市場規模從2020年的人民幣143億元增長至2025年的人民幣694億元，期間實現了37.1%的複合年均增長率。在企業數字化轉型和政府智能化建設加速的帶動下，預計2026年至2030年將以47.0%的複合年增長率增長，到2030年達到人民幣4,763億元。

中國企業級AI解決方案市場規模，2020年至2030年（估計），按收入計



資料來源：弗若斯特沙利文、專家訪談

中國企業級AI解決方案的發展趨勢

全鏈路AI能力的系統化集成

過去AI解決方案多聚焦於單一環節的效率提升，如文檔識別、語音交互或流程自動化。隨著企業數字化轉型的深入，市場需求逐步轉向涵蓋「感知－分析－決策－執行」的全鏈條智能化，推動AI解決方案從工具型產品演進為系統化平台。該趨勢不僅提升了解決方案的可擴展性，也增強了其在複雜業務流程中的適配能力。

大語言模型驅動的通用化與行業化並行

生成式人工智能和大語言模型的出現，顯著拓寬了AI解決方案的邊界，使其具備更強的語言理解和內容生成能力。在應用層面，大語言模型推動了AI解決方案的通用化，同時也通過行業數據與知識的訓練加速了行業化落地。未來，通用能力與行業定制相結合將成為主流路徑，以兼顧跨場景的靈活性與行業場景的深度適配。

從輔助決策向智能體演進

AI解決方案未來將會由「人機互動」的輔助角色逐步演化為具備自主決策與執行能力的智能體。通過融合多模態學習、強化學習、RPA及APA等技術，能夠在更複雜的場景中實現動態響應與閉環執行。這一趨勢將推動「AI數字員工」與「AI智能體」等新形態快速普及，並在企業級市場率先實現規模化應用。

行業概覽

中國企業級AI解決方案市場驅動因素分析

市場驅動。隨著產業競爭加劇和人力成本上升，企業普遍尋求通過智能化手段提升運營效率、降低成本並增強合規管控能力。AI解決方案能夠在流程自動化、智能決策和風險管控等方面提供支持，契合了企業在降本增效和提升競爭力方面的核心需求，推動市場快速發展。

技術驅動。人工智能大模型、自然語言處理、多模態學習等技術的突破，顯著提升了AI解決方案的能力邊界，使其能夠從單點工具擴展到系統化平台。同時，應用場景也從傳統的客服、財務延伸至供應鏈管理、研發和公共治理等更複雜的領域，進一步推動了企業級AI解決方案的滲透率。

政策驅動。近年來，中國持續推進「數字中國」、「智慧政務」及「新型工業化」等戰略，推動政府部門與大型企業加速其數字化轉型進程。為配合該等宏觀舉措，政府出台針對性AI政策，包括「人工智能+」行動計劃、針對金融、製造、醫療、消費品等行業的特定指引，以及強化數據基礎設施、算力及行業創新平台的措施。該等政策措施既創建監管框架，亦提供實質激勵，有助於AI解決方案的採用、鼓勵示範項目開展並支持跨行業的可複製應用。因此，企業級客戶對AI技術的接受度不斷提升，尤其是在政務審批、公共服務、智能製造及能源管理等領域，有效拓展AI數字員工及聚焦企業的AI解決方案的市場空間。

中國企業級AI解決方案市場機會與挑戰分析

市場機會。中國數字化戰略和人工智能發展政策持續落地，為企業級AI解決方案創造了穩定的政策環境和應用空間。智慧政務、智慧城市和新型工業化等重點建設方向，將帶來大量可複製的應用場景。

市場挑戰。企業級AI解決方案通常對數據安全與合規性要求較高，尤其是在涉及個人隱私、行業敏感信息及公共治理的應用場景。同時，部分解決方案的技術複雜度較高，需要定制化開發，導致項目週期長、成本高，限制中小企業和基層政務單位的短期採用。隨著行業競爭加劇，市場參與者需要在算法能力、行業理解與交付能力方面建立差異化優勢，以避免陷入同質化競爭。

中國企業級智能體解決方案市場概覽

企業級智能體解決方案概述

AI智能體被視為人工智能發展的新階段，能夠在感知、理解、推理與執行之間形成閉環。企業級智能體解決方案代表了公共領域及企業級人工智能應用向智能協同決策的演變。智能體具備全鏈能力，能夠在複雜環境中通過任務分解、工具協同與自我學習實現動態決策與持續優化。

行業概覽

與傳統基於規則的自動化不同，企業級智能體以大語言模型為底層核心，融合知識庫、IDP、RPA及特定任務模型等能力，構建出適應性的智能體系，是一個可擴展的平台，能夠調用外部工具、系統與數據，支持業務模塊間的聯動。

在企業級及公共領域場景中，智能體正取代碎片化的自動化解決方案，成為智能化運營的統一入口，並有望成為未來企業級AI解決方案的核心形態。

企業級智能體解決方案通常具有更強的任務執行和調整自主性、更高的場景泛化能力、通過反饋和學習不斷演進，以及在調度工具和完成複雜 workflows 方面的強大協同能力。

中國企業級智能體解決方案市場規模分析

自2026年初以來，中國的AI智能體市場已從實驗性演示階段邁入初步商業部署階段，此進程受OpenClaw等框架推動而加速推進。企業採用情況已開始超出此前預測，市場規模預計於2026年達至人民幣180億元，並預計於2030年激增至人民幣1,553億元，期內的複合年均增長率為37.1%。該增長得益於多智能體協作、標準化集成協議以及易於使用的推理與開發工具，促使AI智能體能夠於金融服務、製造業、公共服務及消費者應用場景中協調複雜的工作流程。該等趨勢表明，2026年是中國AI智能體大規模商業化部署的元年，為到2028年的市場快速擴張奠定基礎。

中國AI數字員工市場概覽

AI數字員工的定義

AI數字員工是企業級AI解決方案在執行層面的重要應用形態，指整合RPA及AI技術（如OCR、ASR、NLP及大語言模型）的虛擬勞動力，能夠替代人類完成企業及政府部門中規則化、重複性和跨系統的操作任務。其核心特徵在於結合語義理解與人機交互能力，可同時處理結構化與非結構化數據。

與傳統自動化工具相比，AI數字員工不僅能執行預設流程，還可基於語義理解進行信息提取及判斷，從而提升業務流程自動化與標準化水平。通過規模化部署，AI數字員工幫助政企客戶實現流程自動化，降低人力成本，同時提升處理準確性，已成為企業級AI解決方案中最成熟的形態之一。隨著大語言模型智能體技術、知識庫及多模態感知技術的引入，AI數字員工正由自動化執行向智能化協作演進，功能邊界不斷拓展。整體而言，AI數字員工可助力政企客戶加速智能化轉型。

AI數字員工發展歷程

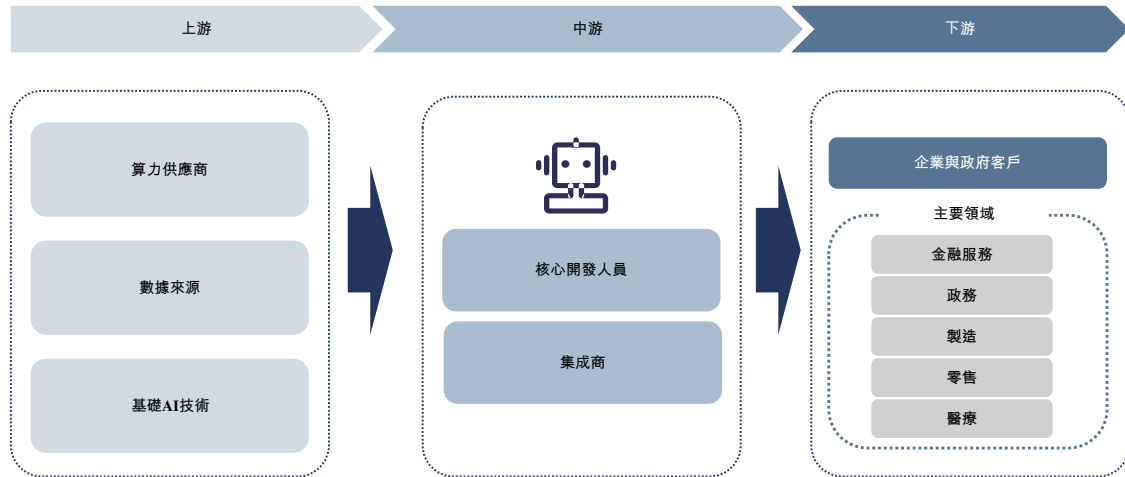
AI數字員工的發展經歷了從基於流程自動化的初步應用，逐步向智能化、協同化升級的過程。早期的數字員工在軟件機器人的基礎上不斷融合OCR、NLP、ASR等人

行業概覽

工智能能力，形成「RPA+AI」的技術組合，使其能夠作為虛擬勞動力處理非結構化數據並支持基本的人機交互。隨著大語言模型和AI智能體的興起，AI數字員工進一步具備任務分解、多工具自主調度的特點，能夠在更複雜的業務場景中模擬人類的行為與決策，實現跨系統、跨流程的智能化執行。由此，數字員工已逐漸演變為高度靈活且自主的虛擬勞動力。

AI數字員工解決方案行業價值鏈分析

下圖為AI數字員工解決方案行業的價值鏈：



資料來源：弗若斯特沙利文

AI數字員工解決方案行業目標市場及下游應用場景分析

金融服務

金融機構業務流程複雜、合規要求嚴格，下游主要包括銀行、證券、保險及基金公司等。典型應用場景涵蓋票據處理、客戶信息核驗、交易監控和合規報送等高頻操作。AI數字員工可通過OCR與NLP實現票據和合同的自動化錄入與審核，提升業務處理效率並降低人為差錯率，同時在風險監測和反洗錢環節提供輔助支持。

政務

政務部門領域主要覆蓋政府部門、公共事業單位和社會保障機構，應用需求集中在行政審批、檔案管理、稅務申報、社保經辦、海關清關和司法事務等。AI數字員工能夠自動執行材料審核、表單錄入和跨系統數據流轉，提升政務服務效率與標準化水平，尤其在社保體系中應用較為普遍。

製造

製造業應用主要集中在裝備製造、電子製造和汽車產業鏈等細分領域。AI數字員工可應用於採購訂單錄入、生產計劃對賬、供應鏈跟蹤和質量管理等環節，提升數據傳遞的準確性和及時性。

行業概覽

零售

零售行業覆蓋百貨連鎖、電商平台及新零售企業，業務量大、客戶觸點廣。AI數字員工在訂單處理、庫存管理、客服問答和會員運營等環節實現自動化，幫助企業提升交易處理效率和客戶響應速度。

其他

其他領域涵蓋能源及教育等眾多行業。在能源領域，應用需求集中於設備運維、安全監控及調度支持方面，AI數字員工可協助安排檢修計劃、故障診斷及數據分析，從而提升運營效率及安全性。在教育領域，需求集中於培訓、教學及學習管理系統方面，AI數字員工可協助行政管理及內容生成，從而提升服務效率及用戶體驗。

中國AI數字員工解決方案市場規模分析

中國AI數字員工解決方案主要可以劃分為金融服務、政務、製造、零售、醫療及其他場景。其中，金融行業是最早實現規模化落地的應用領域，市場規模從2020年的人民幣5億元增長至2025年的人民幣18億元，複合年均增長率為28.7%。隨著智能客服、風控審核、報表生成等環節的AI化推進，預計2026年至2030年將以52.3%的複合年均增長率增長，到2030年達到人民幣147億元；政務部門成為近年AI數字員工部署增長最快的領域之一，市場規模由2020年的人民幣3億元增至2025年的人民幣12億元，複合年均增長率為35.7%，預計2026年至2030年將以52.9%的複合年均增長率增長至人民幣98億元，主要應用於政務審批、信息歸檔、公共服務與輔助決策等環節。

在政務領域中，海關與法院為主要細分板塊。法院領域的AI數字員工市場規模從2020年的人民幣0.2億元增至2025年的人民幣1.1億元，複合年均增長率為43.7%，預計2026年至2030年將以55.0%的複合年均增長率增長，到2030年達到人民幣9.8億元。預計法院領域的企業級AI智能體解決方案市場於2026年至2030年將以約52.0%的複合年均增長率增長。該增長主要得益於十四五計劃下的政策支持以及司法流程中對智能應用日益增長的需求。海關領域的AI數字員工市場規模從2020年的人民幣0.2億元增至2025年的人民幣1.4億元，複合年均增長率為51.1%，預計2026年至2030年將以53.5%的複合年均增長率增長，到2030年達到人民幣12億元。預計海關領域的企業級AI智能體解決方案市場於2026年至2030年將以約50.0%的複合年均增長率增長。該增長主要得益於「智慧海關」建設及跨境貿易日益複雜，且隨著電商業務擴張與AI技術升級，預期市場將進一步加速增長。

在其他領域中，能源與教育為主要細分板塊。能源領域的AI數字員工市場規模從2020年的人民幣1.2億元增至2025年的人民幣4.7億元，複合年均增長率為31.2%，預計2026年至2030年將以48.0%的複合年均增長率增長，到2030年達到人民幣33億元。預計能源領域的企業級AI智能體解決方案市場於2026年至2030年將以約56.0%的複合

行業概覽

年均增長率增長。該增長得益於數字化轉型以及對智慧化營運及安全管理需求。教育領域的AI數字員工市場規模從2020年的人民幣0.5億元增至2025年的人民幣2.3億元，複合年均增長率為33.4%，預計2026年至2030年將以49.4%的複合年均增長率增長，到2030年達到人民幣16.9億元。預計教育領域的企業級AI智能體解決方案市場於2026年至2030年將以約58.0%的複合年均增長率增長。該增長得益於對智慧化教學及管理解決方案的需求以及可實現各院校間規模化部署的特性。

中國AI數字員工解決方案市場規模，2020年至2030年（估計），按下游應用場景劃分



資料來源：弗若斯特沙利文、專家訪談

中國AI數字員工主要解決方案成本及價格分析

2020年至2023年，AI數字員工解決方案的市場價格整體保持穩定，僅呈現輕微下行趨勢。按項目定價，該產品的價格約為人民幣10萬元至人民幣50萬元。2024年，隨著生成式大語言模型等新技術的引入，解決方案的功能和應用價值顯著提升，帶動整體報價出現明顯上漲。預計2025年至2027年，伴隨應用場景的加速拓展與功能不斷增強，價格水平仍將維持較快增長態勢。自2028年起，隨著市場競爭加劇和解決方案逐步標準化，價格增速預計放緩，整體走勢趨於平穩。

AI數字員工解決方案的成本主要包括研發、銷售及交付。研發涵蓋模型開發、產品迭代及算力；銷售包括市場推廣、渠道建設和售前支援；以及交付涉及系統部署、定制化和維護。2020年至2022年，成本結構保持穩定，研發約佔40%，銷售與交付分別約佔25%及35%。展望未來，隨著生成式大語言模型的深入普及，研發投資預計將

行業概覽

會增加，而隨著市場教育和渠道的成熟，銷售成本可能會下降。由於持續的部署和支持需求，預計交付成本將保持相對穩定。

中國AI數字員工解決方案市場的發展趨勢

從規則化執行向智能化升級

中國的AI數字員工正從基於規則的流程自動化階段，逐步邁向整合OCR、ASR、NLP及知識圖譜等技術的智能化階段。隨著大語言模型的引進，其處理非結構化數據、語義理解與互動的能力獲得提升，得以應對更複雜的商業場景。

從流程自動化向自主智能化演進

AI數字員工正從基於規則的流程工具演進為具備感知、理解、推理及執行能力的AI智能體。AI數字員工正從客服及營銷等試點場景拓展至財務風控、政務審批、製造質檢及醫療運營等更為複雜的領域。通過納入語義理解、知識推理與跨系統協同，AI智能體能夠自主規劃與動態適應各項任務，提升政企流程的智能化水平。

向生態平台化與多智能體協同發展

隨著政企智能化轉型的深入推進，AI數字員工正向具備感知、推理與協同能力的AI智能體演進。未來，AI智能體有望成為企業數字化平台的關鍵組成部分，構成智能勞動力網絡。通過多智能體協作，不同職能的智能體可在業務鏈條中實現任務分工、流程接力與知識共享。

中國AI數字員工解決方案市場的機會與挑戰

市場機會。AI智能體的興起反映出AI數字員工向更高層級演進。通過感知、理解、推理及執行的閉環，AI智能體使AI解決方案具備更加強大的適應能力和更加廣泛的應用場景。隨著核心AI技術的進步及應用生態的完善，AI智能體有望成為驅動AI數字員工持續發展的重要因素，其市場潛力逐步顯現。

市場挑戰。AI智能體的應用仍處於早期階段，面臨計算成本高企等限制其在短期內大規模普及的難題。其自主性和決策複雜性亦帶來安全性、可控性與可信度風險，在政企場景下尤為如此。此外，產業生態仍未成熟，缺乏統一的技術標準和管治框架。該等因素可能會對大規模部署形成制約，並限制AI智能體潛在價值的充分實現。

行業概覽

市場競爭分析

中國AI數字員工解決方案市場競爭格局

中國AI數字員工市場目前仍處於快速成長與格局分化並存的階段，整體集中度相對有限。2025年市場前五大廠商的市場份額合計不足20%，尚未形成明顯的壟斷格局。市場參與者主要包括原RPA廠商、AI自動化解決方案提供商等，不同類型企業憑藉各自的技術優勢與客戶資源在不同領域展開競爭。

2025年中國AI數字員工解決方案公司市場排名，按收入計

中國企業級AI解決方案市場規模由2020年的人民幣143億元增長至2025年的人民幣694億元，同期複合年增長率達37.1%。於2025年，在中國企業級AI解決方案市場中，AI數字員工解決方案佔整體市場的約11.2%。於2025年，按收入計，我們在中國AI數字員工解決方案市場中排名第一。排名靠前的公司如下：

排名	公司	收入 (人民幣百萬元)	市場份額%
1	本公司	256.1	3.3%
2	A公司	230.0	2.9%
3	B公司	162.0	2.1%
4	C公司	135.0	1.7%
5	D公司	105.0	1.3%
總計		7,810.0	100%

2025年中國金融服務行業AI數字員工解決方案市場排名，按收入計

於2025年，在中國AI數字員工解決方案市場中，中國金融服務行業AI數字員工解決方案佔整體市場的約23.0%。按收入計，我們在中國金融服務行業的AI數字員工解決方案公司中排名第一。排名靠前的公司如下：

排名	公司	收入 (人民幣百萬元)	市場份額%
1	本公司	177.9	9.9%
2	D公司	35.0	2.0%
3	C公司	30.1	1.7%
總計		1,794.0	100%

* 附註：

A公司：成立於杭州，專注於為各行業客戶提供RPA與AI數字員工解決方案，實現PC端與移動端應用的全流程自動化，廣泛應用於製造、電商及企業運營領域。

行業概覽

B公司：成立於北京，是一家專注於智能自動化與AI數字員工解決方案的公司，提供包含RPA、IDP和對話式人工智能在內的一體化產品套件。其解決方案廣泛應用於政府機構、金融機構、零售業、製造業及服務業等多個領域。

C公司：成立於浙江，是一家專注於AI數字員工解決方案與智能體智能開發與應用的AI科技公司，核心產品涵蓋AI智能體、RPA及IDP系統。公司服務客戶遍佈製造、能源、交通、通信、金融服務及政務領域。

D公司：成立於上海，是一家專注於超自動化與AI數字員工解決方案的高科技企業，提供RPA及智能流程自動化解決方案，廣泛應用於能源、製造、金融服務及政務領域。

AI數字員工解決方案行業進入壁壘

技術壁壘。AI數字員工依賴於多項人工智能技術及RPA的集成，並要求與企業應用系統深度及廣泛兼容。技術難點不僅在於單點突破，更在於多技術間的協同與穩定性保障。

研發壁壘。產品需要長期的研發積累與場景化調優，既涉及算法優化，也依賴大規模企業應用的反饋。研發過程往往要求跨學科團隊協作，包括人工智能、自動化流程、行業知識與系統集成。新進入者即便掌握部分技術，也需要較長時間驗證與迭代，難以快速達到可商用水平。

資金壁壘。AI數字員工的研發與推廣需要持續的資本投入，包括算力基礎設施、大語言模型訓練、數據標注、以及持續的維護和升級。新進入者通常缺乏足夠的資金來建立研發和交付能力，而現有參與者則受益於持續的融資和先發優勢，從而增加了進入壁壘。