

2026年中国企业 AI 应用进程与 场景落地研究报告

从个人提效到组织能力的转折时刻

周家栋前哨 AI | 前哨科技 QianShao.AI

企业 AI 场景落地伙伴

2026



目录

/ CONTENTS



	01 开篇判断	01 当 AI 走进企业的真实现场 02 中国企业 AI 应用的阶段性转折
	02 场景识别	01 场景图谱：AI 在中国企业中的岗位、流程与业务价值 02 优先级判断：哪些 AI 场景最值得先做
	03 落地机制	01 从个人提效到组织能力的五个要素 02 成熟度模型：企业如何判断自己处在哪一阶段
	04 经营约束与行动	01 价值、成本与风险：企业 AI 不能只算工具账 02 90 天行动路线：不同企业如何启动第一批 AI 场景

读报告前，先领取两份配套资料

这份报告帮助你看清中国企业 AI 应用进程；这两份资料，帮助你把认知进一步转成行动。



《2026 企业 AI 升级红宝书》

适合：企业老板、高管、数字化负责人

- 看清企业 AI 升级阶段
- 找到优先落地场景
- 避免只会上工具、不会做组织落地



扫码领取红宝书



《给培训人的 AI 手册》

适合：培训负责人、内训师、学习发展负责人

- 设计企业 AI 学习路径
- 推动员工从会用工具到会用场景
- 把 AI 培训连接到组织能力建设



扫码领取 AI 手册



第一章 | 企业 AI 的分水岭

从会用工具到形成组织能力

AI 正在进入企业的真实岗位与业务流程。企业的关键挑战，不再是员工会不会用 AI，而是组织能不能真正用好 AI。



🎯 本章关键词：分水岭 × 转折时刻 × 组织能力 × 场景落地

01

当 AI 走进企业的真实现场

从个人提效到组织能力的转折时刻

个人提效 | 组织能力 | 场景落地 | 流程机制

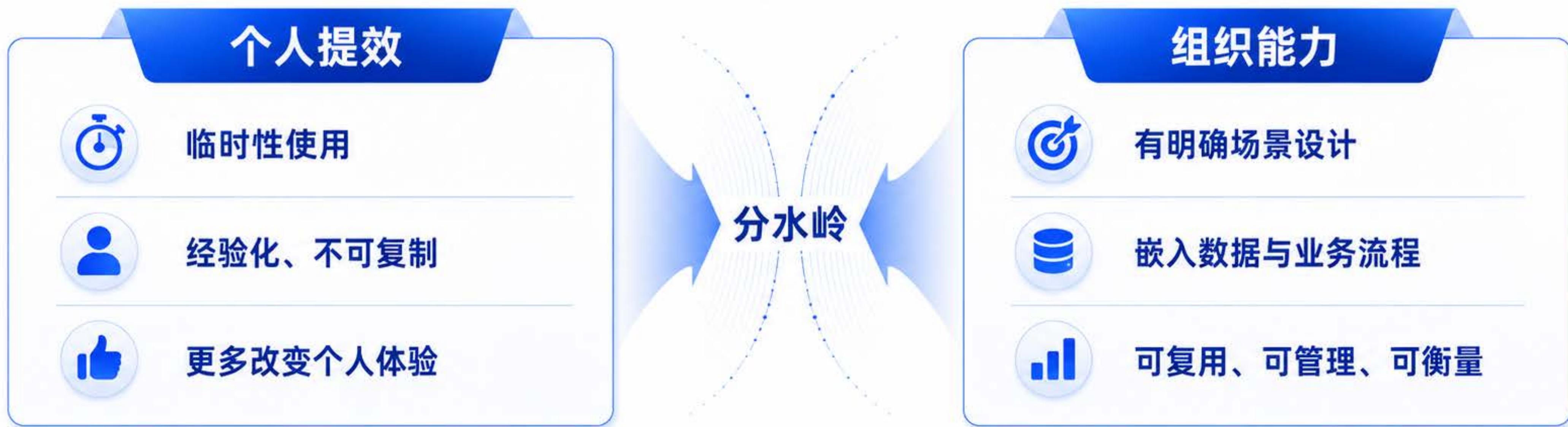
AI 像一束强光，先照亮了一个个具体的人

过去两年，AI 最先进入的是员工个人的日常任务，而不是企业的组织系统。



少数员工变快了，企业是否真的变强了？

个人提效不等于组织进化，企业 AI 的分水岭在于能否进入岗位、流程和管理机制。



企业管理者真正要问的，不是员工会不会用 AI，而是 AI 是否改变了业务结果。

本报告的 6 个核心结论

中国企业 AI 应用正在从工具试用进入场景落地窗口期，但真正实现组织价值仍需跨过多重门槛。

01 | 广泛试用，有限落地



企业已开始使用 AI，
但组织级落地仍然不足。

02 | 场景比工具更重要



价值发生在岗位、流程
与业务任务中。

03 | 高频知识工作先受益



第一批高价值场景集中在
高频、可复核任务。

04 | 组织能力是分水岭



个人提效不等于企业
真正变强。

05 | ROI、治理、协同 成为核心变量



企业开始更关注可衡量
价值与风险边界。

06 | 智能体正在走向任务执行



但权限、责任与人工复核
必须同步建立。

本报告如何展开：从问题到行动

本报告将用四步回答企业 AI 落地问题：看阶段、找场景、建机制、做行动。



02

中国企业 AI 应用的 阶段性转折

从广泛试用到有限落地

阶段判断 | 组织落地 | 规模化 | 经营价值

AI 使用已经广泛，但企业级价值还没有普遍释放

企业 AI 已经越过认知启蒙期，但多数组织仍处在从试用到规模化的过渡阶段。



中国企业 AI 应用的“期望—现实”落差



关键数据揭示：企业对 AI 的期待，仍未完全转化为经营结果



23%

实现可衡量财务影响



4%

实现转型目标



56%

处于有限实施阶段



超过三分之一
企业仍处于
探索阶段



关键解读

- 1 企业热情普遍存在，但组织级成果仍不普遍。
- 2 从试用到落地，瓶颈更多来自组织、文化、数据与价值论证。
- 3 广泛热情 $\neq$ 深度落地。



中国企业 AI 应用五阶段模型

从个人尝试到组织能力，企业 AI 不是一次性完成，而是逐级跃迁



1. 越往后，价值更高。



2. 越往后，对数据、流程与治理要求也越高。



3. 多数企业仍主要集中在 L1-L2 阶段。

不同企业，卡在不同阶段

企业类型不同，AI 落地难点也不同，推进路径不能一刀切

 大型企业	 中小企业	 业务部门	 国央企
 优势 预算与系统资源相对充足	 优势 决策快、试错灵活	 优势 最接近真实场景	 优势 治理意识强、资源稳定
 常见卡点 跨部门协同、系统集成、推进链条长	 常见卡点 预算、人才与数据基础有限	 常见卡点 技术与治理支持不足	 常见卡点 合规、安全、流程审慎
 建议切入点 从高价值流程节点和跨部门场景试点切入	 建议切入点 从高频、低风险、可复核场景切入	 建议切入点 与 IT / 数字化团队联合设计场景 owner 机制	 建议切入点 优先从可控、可审计、场景边界清晰的任务开始

1  大企业难在协同。

2  中小企业难在基础。

3  业务部门难在机制，国央企难在合规节奏。

企业 AI 的主线已经变化：从“工具普及”到“场景落地”

真正的分水岭，不是企业有没有开始用 AI，而是有没有把 AI 用进真实岗位、流程和业务现场



1



工具普及解决的是**会不会用**。

2



场景落地解决的是有没有**经营价值**。

3



未来竞争差异，
不只在模型能力，
更在**组织嵌入能力**。

4



企业接下来比拼的，
不是工具清单，
而是**场景落地速度**。

第二章 | 场景图谱

AI 在中国企业中的岗位、流程与业务价值

本章将系统梳理 AI 如何在企业真实的岗位中落地，驱动流程优化与业务价值提升。



 关键词：岗位 × 任务 × 流程 × 业务结果

为什么不能只按工具分类？

企业真正关心的，不是工具叫什么，而是它能否进入真实工作现场

只按工具分类的问题



看见的是工具，不是场景
脱离真实业务，难以判断适用性。



看见的是功能，不是流程
无法理解工具如何融入实际工作。



看见的是热度，不是价值
容易被短期热点误导，忽视长期价值。



容易把报告写成工具清单
信息堆砌，缺乏洞察与决策参考。

更适合企业语境的分析方式



1. 工具视角适合启蒙。

帮助快速了解 AI 能做什么。



2. 场景视角适合落地。

聚焦真实业务，判断可行性与优先级。



3. 研究报告应从“工具合集”走向“业务分析”。

提供可落地的洞察，而非信息罗列。

中国企业 AI 场景三层结构

越往下，场景越贴近业务核心；越往上，越适合规模化推广



1

多数企业应从上往下启动。

2

真正的竞争壁垒往往出现在底层业务专属场景。

3

企业 AI 路线图，不应只停留在协同工具层。

中国企业 AI 场景矩阵：岗位 × 任务 × 价值

同一个 AI 工具，在不同岗位中体现的价值并不相同

岗位 / 部门	典型任务	AI 切入方式	主要价值
 市场 / 营销	内容生成、投放优化、线索分析	文案生成、素材辅助、数据洞察	 提升获客效率
 销售	客户洞察、跟进建议、话术准备	客户摘要、商机分析、销售助手	 提升转化效率
 客服	智能问答、工单分流、知识检索	客服机器人、知识助手、工单辅助	 提升响应效率
 人力	招聘筛选、培训支持、制度问答	简历辅助筛选、培训助教、制度问答助手	 提升人效与服务体验
 财务	报销审核、票据识别、经营分析	OCR + 审核辅助、报表分析	 降低重复劳动
 研发 / 产品	需求整理、代码辅助、文档生成	需求助手、代码辅助、测试支持	 提升交付效率

 要点提示

- 1 场景矩阵的意义在于把“AI 能做什么”翻译成“企业哪里先做更值”。
- 2 企业不应只看工具能力，还应看岗位适配度。
- 3 这张矩阵适合作为企业内部场景盘点的起点。

办公协同：企业 AI 最容易开始的入口场景

高频、低门槛、可快速见效，因此最适合成为第一批启动场景

为什么它最适合先做？

- ✓ 跨岗位通用
- ✓ 员工使用频率高
- ✓ 见效快，推广成本相对低
- ✓ 便于积累组织使用习惯



1. 会议纪要与待办整理

自动整理重点、任务和责任人

 减少记录与追踪成本



2. 文档撰写与修改

加快初稿形成、结构整理和润色

 提升文档处理效率



3. 知识检索与问答

快速调用制度、案例和内部知识

 缩短信息查找时间



4. 跨部门沟通辅助

帮助总结信息、生成沟通提纲

 降低协作摩擦



1 办公协同不是终点，
而是企业 AI 习惯养成的起点。



2 这一层最容易跑通，
但也最容易停留在个人提效。



3 关键在于把共性协同能力
继续向部门和业务场景延伸。

营销、销售与客服：AI 最容易看见业务结果的前台场景

比起后台协同，这一类场景更容易直接连接获客、转化与服务体验

营销



连接流量与内容

-  内容生成
-  投放优化
-  线索洞察

 更快获客

销售



连接商机与转化

-  客户摘要
-  商机分析
-  话术辅助

 更高转化

客服



连接响应与满意度

-  智能问答
-  知识辅助
-  工单分流

 更快响应

1  这类场景离业务结果更近。

2  也因此更容易获得管理层关注。

3  但如果缺少数据、流程与人机协同设计，效果也容易不稳定。

4  前台场景适合做 ROI 试点。

财务、人力与研发：AI 开始进入经营支撑与交付环节

这类场景不像前台场景那样直接连接获客，但更容易沉淀标准化能力与组织复用价值

财务



连接合规与经营分析

- 报销审核
- 票据识别
- 报表分析

 **更稳内控**

人力



连接招聘、培训与制度服务

- 简历筛选
- 培训助教
- 制度问答

 **更高人效**

研发 / 产品



连接需求、代码与交付

- 需求整理
- 代码辅助
- 测试支持

 **更快交付**

- 1  这类场景更依赖流程标准化。
- 2  越靠近交付环节，越容易形成高频深用。
- 3  财务与人力适合先做可审计任务。
- 4  研发 / 产品最可能形成深度使用习惯。

企业 AI 场景地图总览：从协同到前台再到业务专属

企业真正要做的，不是铺满所有场景，而是在不同层级建立清晰的推进顺序



第三章 | 优先级判断

哪些 AI 场景最值得企业先做

本章将从业务价值、实施难度、组织准备度与风险可控性四个维度，判断企业 AI 场景的启动优先级。



 关键词：价值 × 可行性 × 准备度 × 风险

为什么很多企业做不动：不是找不到场景，而是不会排序

真正的难点不是“有没有场景”，而是“哪些场景应该先做、先做到什么程度”

常见误区



一上来就铺很多场景

01



先看工具热度，不看业务价值

02



把复杂场景当成首批试点

03



没有 owner，也没有成功标准

04

正确做法



01



02



03



04

页内核心结论



- 场景排序能力，是企业 AI 落地能力的一部分。
- 先做对，再做多。
- 优先级判断决定第一批成果的质量。



1

排序不是压缩想象力，而是降低试错成本。



2

首批试点应兼顾价值、可行性与可复制性。



3

没有优先级，AI 项目就容易陷入“多而散”。

AI 场景落地优先级四象限

首批试点，优先选择“价值高、实施难度适中、风险可控”的场景



选择第一批 AI 场景的四个筛选标准

先做什么，不应凭感觉，而应基于一套清晰的筛选标准

1

业务价值

?

判断问题

是否直接改善效率、收入、成本或体验？

✓

建议选择

能带来看得见结果的场景

✗

不建议选择

价值模糊、只停留在概念层的场景

2

实施可行性

?

判断问题

现有工具、数据与流程能否支撑快速试点？

✓

建议选择

边界清晰、流程相对稳定的任务

✗

不建议选择

依赖过多系统改造的复杂场景

3

组织准备度

?

判断问题

有没有 owner、协同团队与基本使用习惯？

✓

建议选择

已有业务负责人愿意推动的场景

✗

不建议选择

无人负责、跨部门协同混乱的场景

4

风险可控性

?

判断问题

是否可审计、可回退、可人工兜底？

✓

建议选择

低风险、可验证的首批试点

✗

不建议选择

强监管、高误判成本的复杂决策任务

首批试点的理想状态 = 价值清晰 × 可行性高 × 有 owner × 风险可控

先做可证明的场景。

不要把“最复杂”误当成“最先进”。

标准越清晰，试点越容易复制。

来源：前哨研究整理

QianShao.AI

Page 26 / 50

三类企业的 AI 起步组合建议

不是所有企业都该从同一批场景开始，起步组合必须匹配企业类型与资源条件

大型企业

✓ 建议组合

办公协同、客服辅助、财务审核

💡 推进提示

适合先做跨部门共性场景，再逐步切入关键业务流程

⚠️ 风险提示

避免一开始就大范围系统打通

先协同后嵌入

中小企业

✓ 建议组合

会议纪要、营销内容、销售助手

💡 推进提示

优先做低成本、高频、能快速见效的前台场景

⚠️ 风险提示

避免选择实施链条过长的复杂场景

先见效后扩展

国央企 / 强监管企业

✓ 建议组合

知识问答、制度服务、可审计财务场景

💡 推进提示

优先从可控、可审计、边界清晰的任务做起

⚠️ 风险提示

避免直接进入高风险自动决策环节

先可控后深化

总结结论

起步组合没有标准答案，只有适配答案。

企业资源条件决定第一批试点的现实边界。

选对第一组场景，比一口气做很多场景更重要。

第四章 | 落地机制

从个人提效走向组织能力

企业 AI 真正进入组织级落地，不只是工具会用，而是场景 owner、流程嵌入、数据知识、治理机制与组织协同逐步到位。



企业 AI 真正落地，需要五个要素同时到位

组织级落地不是单点突破，而是场景、流程、数据、治理与协同的组合能力



少一个要素，
AI 落地就容易断在中途。



工具能力只是起点，
组织机制才决定长期效果。



企业真正要建设的，
是可持续复制的 AI 运行体系。

场景 owner 机制：为什么这不是 IT 一个人的事

组织级 AI 落地，必须由业务牵引、IT 支撑、管理层背书，而不是单独交给一个技术部门



场景识别

发现痛点，筛选高价值场景



试点设计

明确目标，设计方案与评估指标



运行复盘

监控效果，迭代优化，沉淀经验



扩展复制

标准化推广，跨部门复制落地



没有业务 owner，
AI 就容易停留在演示层。



没有 IT 支撑，
AI 很难进入真实流程。



没有管理层推动，
AI 项目很难跨部门复制。

流程嵌入：AI 只有进入真实流程，才会从“会用”变成“能用”

组织级落地不是让更多人打开工具，而是把 AI 放进任务节点、审批链条与交付流程。





页内核心结论

流程嵌入决定 AI 能否从个体经验，变成组织能力。

数据与知识：没有可调用的资产，AI 就难以稳定产出

企业 AI 的上限，不只取决于模型能力，更取决于数据、文档、制度与知识是否可被组织调用。



治理机制：企业放心用 AI，需要先建立边界

AI 在企业中不是越开放越好，而是越清晰、越可审计、越可控，越容易规模化使用。



1 权限管理

谁能看、谁能用、谁能改



2 审计留痕

输入记录、输出留痕、
责任可追踪



3 人工兜底

高风险任务需人工复核、
可回退



4 风险分级

低风险自动化、
高风险谨慎进入

适合首批纳入治理的任务



知识问答



财务初审



客服辅助



会议纪要



治理不是为了限制使用，
而是为了放心使用。



越早建立边界，
越容易扩大应用。



高风险任务先控边界，
再谈自动化。



页内核心结论：

治理机制不是锦上添花，
而是企业 AI 从试点走向常态化的前提。

组织协同：AI 落地不是某个部门的独角戏

真正能跑起来的企业 AI 项目，背后一定有业务牵引、IT 支撑、管理推动与运营复盘。



协同节奏



选场景

聚焦价值场景，
确定切入点



做试点

小范围试点，
验证可行性



跑复盘

复盘效果与问题，
沉淀经验



调机制

优化流程与机制，
解决阻力点



扩复制

标准化复制，
规模化推广



AI 项目失败，很多时候
不是技术问题，而是协同问题。



没有跨部门推进，
试点很难走向复制。



组织协同能力，
本身就是 AI 落地能力的一部分。



页内核心结论：谁来牵头、谁来配合、谁来复盘，决定了企业 AI 是项目，还是能力。

第五章 | 成熟度模型

企业如何判断自己处在哪一阶段

企业 AI 不是简单分成“用了”和“没用”，而是会沿着工具试用、个体提效、部门试点、组织嵌入到规模复制逐步演进。



关键词：阶段 × 标志 × 瓶颈 × 升级

中国企业 AI 成熟度五阶段模型

真正值得关注的，不是企业是否接入 AI，而是是否正在从工具使用走向组织能力。



大多数企业目前仍处在 L1-L3 之间。



真正的分水岭，通常发生在 L3 向 L4 的跃迁。



成熟度越高，AI 越接近组织能力而非个人技巧。



页内核心结论：成熟度模型不是为了打分，而是为了帮助企业看清下一步该补什么。

不同成熟阶段的典型特征与主要任务

企业不需要一口气跨越所有阶段，而是先识别自己目前的状态与短板。

阶段	典型表现	主要短板	当下重点
L1 工具试用	 偶发体验	 无固定场景	 建立基本认知与使用习惯
L2 个人提效	 个体高频使用	 没有 owner	 筛选首批场景
L3 部门试点	 局部试点成形	 流程未嵌入	 跑通试点与复盘
L4 组织嵌入	 场景进入流程	 数据与治理不足	 标准化与跨部门协同
L5 规模复制	 持续扩展复制	 组织惯性与经营协同	 优化 ROI 与组织机制



结论



先看自己在哪，
再决定补哪一块。



越往后，短板越从
工具问题转向组织问题。



企业 AI 升级，
本质上是补齐关键能力拼图。

从当前阶段走向下一阶段：企业 AI 的升级路径

每一次升级，不是简单多接入几个工具，而是补齐下一阶段所缺的关键条件。



页内核心结论：成熟度升级，是一个补条件、跑机制、建能力的过程。

第六章 | 价值、成本与风险

企业 AI 不能只算工具账

AI 的经营价值，不只体现在效率提升，还体现在收入增长、风险控制与组织资产沉淀；同时，企业也必须看清成本结构与风险边界。

 关键词：ROI × 成本 × 风险 × 经营价值



企业 AI 需要同时算三本账：价值账、成本账、风险账

真正成熟的企业，不会只看模型订阅费，而会同时评估业务回报、组织投入与风险边界。

价值账

- 效率提升
- 收入增长
- 决策质量
- 组织资产沉淀

成本账

- 工具与模型成本
- 数据与集成成本
- 培训与运营成本
- 试错与管理成本

风险账

- 合规与隐私
- 错误输出
- 权限与审计
- 组织依赖与流程风险



正确判断方式

1

不要只看采购成本，
要看总投入结构

2

不要只看短期提效，
要看长期经营价值

3

不要只看使用热度，
要看风险可控边界



只算工具账，容易低估 AI 的真实价值。



只看价值不看成本，容易高估 ROI。



只追求速度不看风险，容易放大组织问题。



结论

成熟企业的 AI 决策，不是选最便宜的工具，而是算清三本账之后，选最能创造可持续价值的路径。

企业 AI 的价值，不止于节省时间

真正成熟的企业，会同时评估效率提升、收入增长、决策优化与组织资产沉淀。



1 效率价值

- 缩短响应时间
- 提升人均产出
- 减少重复劳动



2 增长价值

- 提升转化效率
- 扩大服务覆盖
- 支撑新收入机会



3 决策价值

- 提高信息可得性
- 加快判断速度
- 降低误判概率



4 资产价值

- 沉淀知识与流程
- 形成可复用方法
- 提升组织长期能力



价值不只看省了多少人力



更要看经营结果是否改善



组织资产沉淀决定长期回报



页内核心结论：企业 AI 的真正价值，在于把短期提效转化为长期经营能力。

企业 AI 的成本结构，不能只看模型订阅费

看清直接成本、间接成本与总拥有成本，才能避免低估真实投入。

1 直接成本

模型与工具费用

接口调用费用

外部服务采购

2 间接成本

数据整理与集成

培训与运营

系统改造

3 隐性成本 / 管理成本

试错成本

跨部门沟通成本

风险控制与治理成本

正确看法

不要只看单点采购价格

要看落地全链条投入

要结合价值与风险一起判断

工具便宜 ≠ 总成本低
便宜的工具可能带来更高的隐性成本。

前期低投入可能换来后期高返工
数据、流程、系统缺位会放大后续成本。

成本透明是理性决策的前提
全面评估，才能构建可持续的 AI 能力。

页内核心结论：企业 AI 成本管理的关键，不是压低单项费用，而是看清**整体投入结构**。

风险边界：企业 AI 要把风险放在同一张图上

真正能规模化应用 AI 的企业，不是没有风险，而是能识别风险、分级管理、建立边界。



★ 页内核心结论：风险管理不是限制 AI，而是让 AI 更可控地进入业务。

第七章 | 行动建议

企业下一步应该怎么做

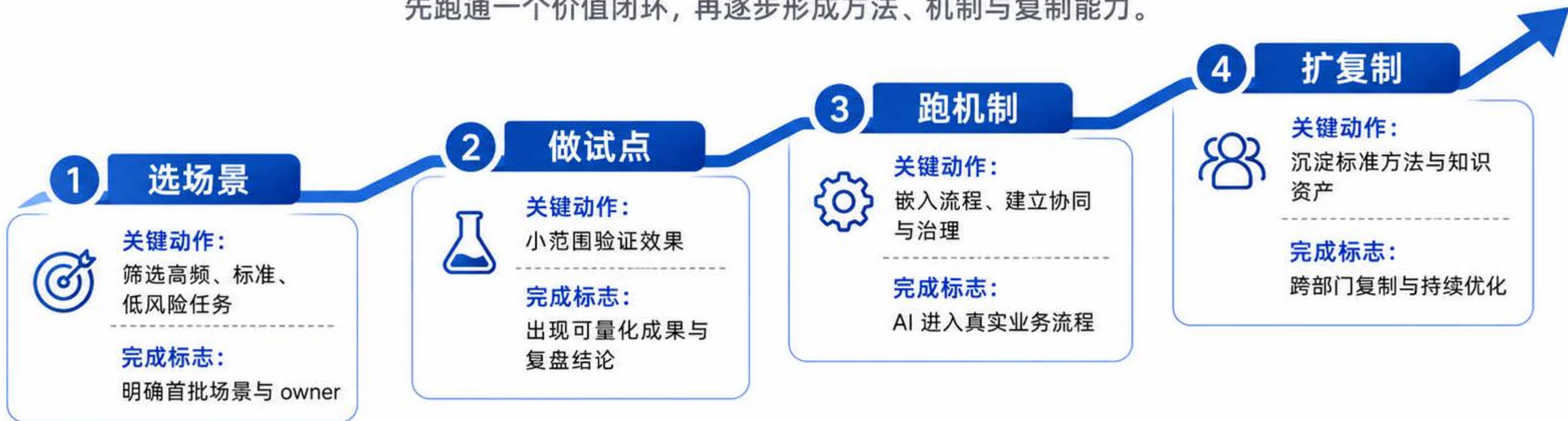
企业 AI 的分水岭，不在于是否接入工具，而在于是否能从试点走向机制、从个体提效走向组织能力。

🔗 关键词：路线 × 试点 × 机制 × 复制



企业 AI 落地的四步行动路线图

先跑通一个价值闭环，再逐步形成方法、机制与复制能力。



先小后大



先稳后快



先单点后链路



页内核心结论: 企业 AI 推进，不是一次性建设，而是沿着路线逐步形成能力。

不同类型企业，起步重点并不相同

企业 AI 行动方案，不能只有一套模板，而应结合资源、场景与组织基础。

中小企业	成长型企业	大型集团 / 总部型企业
 优先目标 先提升经营效率	 优先目标 形成部门试点	 优先目标 建立机制与标准
 首批建议场景 销售跟进、客服辅助、内容生成	 首批建议场景 营销投放、知识问答、流程审批辅助	 首批建议场景 知识管理、财务初审、会议纪要、客服质检
 当前重点 快速看到结果、控制投入	 当前重点 明确 owner、跑通复盘	 当前重点 权限治理、跨部门协同、复制推广

 不同企业，不同起步方式	 先看基础，再定路径	 适合自己的节奏最重要
---	---	--

 页内核心结论： 企业 AI 的第一步，不是照搬案例，而是找到与自身阶段匹配的起点。
--

首批场景选择清单：先做什么，比做多少更重要

首批场景应优先具备高频、标准、低风险、可回流、可衡量等特征。



1. 高频

重复出现、需求稳定



2. 标准化

流程清晰、规则明确



3. 低风险

错误后果可控、便于人工兜底



4. 可回流

结果能写回系统或沉淀知识



5. 可衡量

效果可通过时间、质量、转化等指标评估



适合首批启动的典型任务



会议纪要

自动整理会议内容，生成要点与待办



客服辅助

辅助回复常见问题，提升响应效率



知识问答

基于知识库，快速检索与生成答案



财务初审

票据识别、信息抽取与合规性初审



不建议一开始就选择高风险、强非标、跨太多部门的大型复杂任务。



页内核心结论：首批场景的核心，不是看上去最先进，而是最容易跑通价值闭环。