



企业AI+驱动高质量发展：

# 人工智能转型“AFG”战略及 “五维五阶实施法”

2026年4月





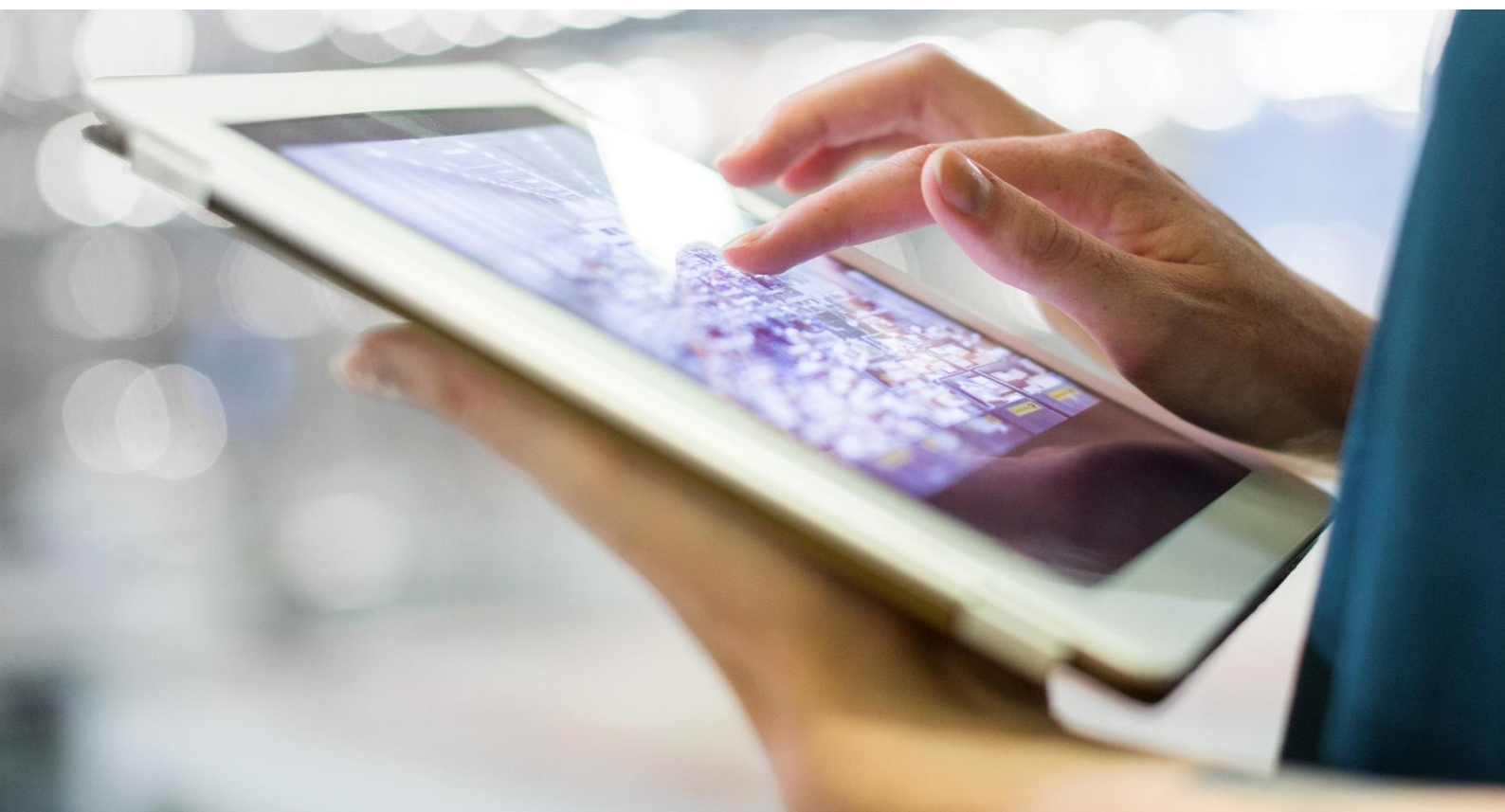
## 前言

2025年8月，国务院发布的《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》（以下简称《行动意见》），成为我国推动人工智能与社会经济“各行业+各领域”深度融合的战略性文件。本次首次以“人工智能+”命名国家级行动方案，标志着我国人工智能从技术研发层和应用层正式跃升为社会和经济系统重构级战略，将改写生产生活的底层基因。

该政策体现了“全要素智能”的理念，明确了人工智能行业发展路径，精准回应了社会关心的人工智能发展问题，释放了积极的政策信号，旨在以AI技术重构人类生活范式和产业生态、培育新质生产力，释放AI能量，其提出的三大目标、六大领域、八大能力，给各行各业带来了新的机遇和挑战，将深刻重塑企业发展的底层逻辑。当前，各企业纷纷思考、筹划和实施人工智能转型，推动各领域焕新升级。

普华永道根据政策精神、发展趋势、行业实践及项目经验，设计了企业人工智能+ 战略转型的蓝图和实施方法：建议企业加强“AI For Growth (AFG)”顶层战略设计，采用“五维五阶实施法”落地转型举措，对内实现“既要让AI跑得快，又要让AI跑得稳”，对外实现AI赋能全国智能经济和智能社会建设。

本文为普华永道人工智能+专题系列报告之一，后续将陆续推出人工智能就绪度评估、人工智能原生机构、人工智能治理、人工智能风险和合规管理、人工智能应用等专题报告。



# 目录

前言	1
<b>01 第一部分：政策分析</b>	<b>3</b>
（一）政策内容	4
（二）政策简要解读	5
（三）机遇和挑战	6
<b>02 第二部分：AI+引领企业转型变革的底层逻辑</b>	<b>9</b>
1、AI改变了客户行为模式，倒逼企业变革服务模式	10
2、AI改变了市场竞争格局，倒逼企业变革商业模式	11
3、AI改变了产业发展路径，倒逼企业变革增长模式	11
4、AI改变了价值创造方法，倒逼企业变革运营模式	12
<b>03 第三部分：企业AI+战略转型之“AFG”战略</b>	<b>13</b>
1、新旅程	14
2、新价值链	15
3、新能力	15
4、新保障	16
<b>04 第四部分：企业AI+战略转型之“五维五阶实施法”</b>	<b>17</b>
第1阶段：AI就绪度评估	19
第2阶段：AI驱动点状场景应用	20
第3阶段：AI驱动用户旅程、价值链和流程重塑	20
第4阶段：AI驱动模式创新	21
第5阶段：AI原生	21
<b>05 第五部分：未来展望</b>	<b>22</b>
联系我们	24

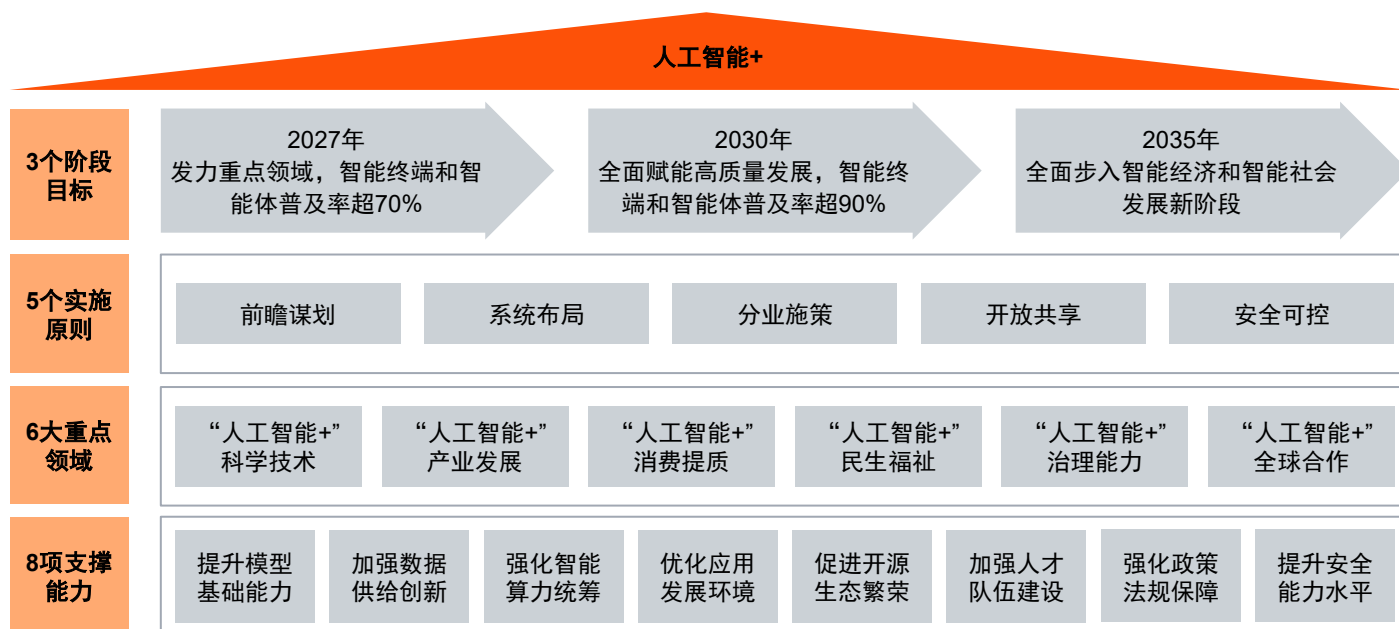
# 01

## 第一部分：政策分析



## （一）政策内容

《行动意见》明确了实施“人工智能+”行动的目标、原则、重点任务和基础能力，为各行业各领域规划、建设、应用和评价人工智能建立了纲领框架，具体如下图所示。

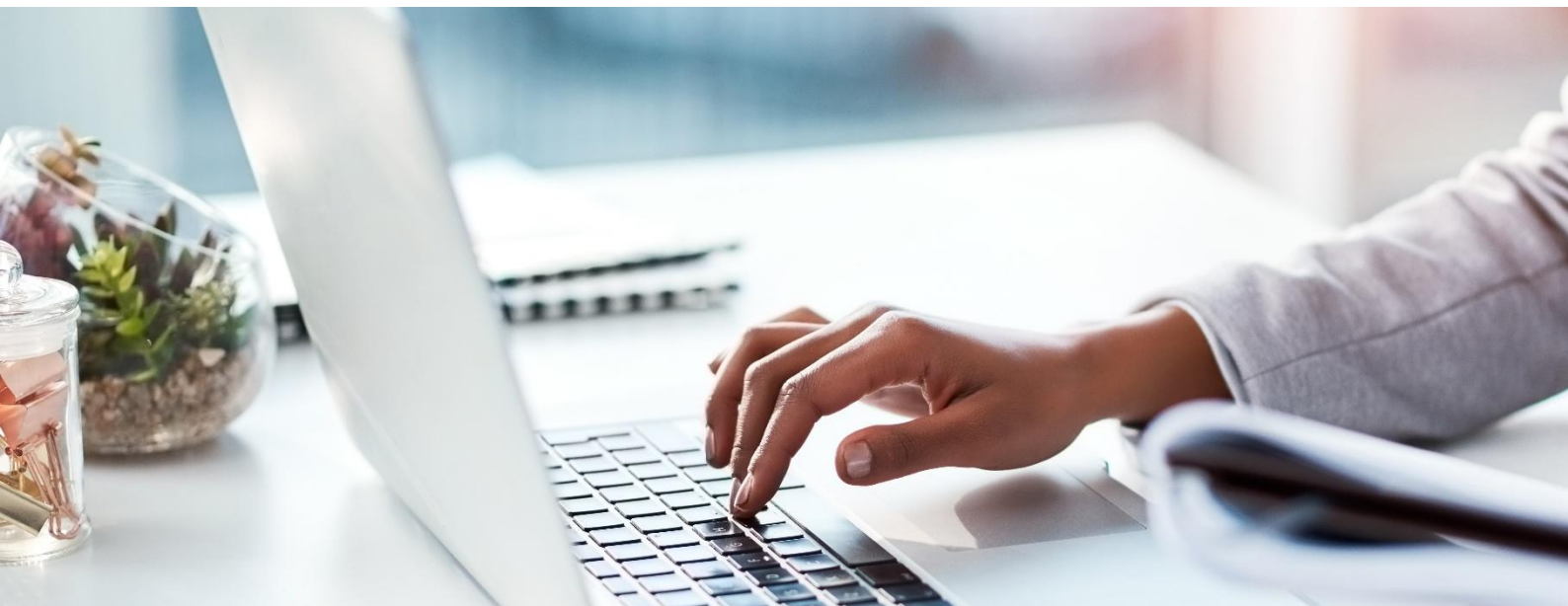


该《行动意见》的发布，将使得在数字化转型、大模型、智能体这些概念外，“数智化转型”、“AI能力即业务能力”、“全员学AI，全员用AI”、“AI人人可用，人人都用AI”等理念更加深入人心，全社会的企业和个人将对人工智能的价值产生更强的认知和认可。可以预见，AI将进一步成为企业在激烈竞争中制胜的顶层战略和关键战术，无法跟进人工智能浪潮的企业将很难在此轮行动中保持竞争力。

各机构和各行业积极响应《行动意见》，开始引导、筹划、实施和规范“人工智能+”转型。例如：2026年3月11日，中国人民银行在2026年科技工作会议上要求积极稳妥、安全有序推进金融领域人工智能应用。

**普华永道发布的《第29期全球CEO调研中国报告：创新突围，韧性增长》（2026年2月4日）洞察发现：**中国企业正通过深化创新实践，加速AI技术落地，健全风险管理体系等举措主动破局，并且已在拥抱与应用AI技术上走在行业前列，沉淀了诸多实践经验。在AI取得的效果方面，中国CEO中有17%表示实现了收入增长且成本降低，有52%表示带来收入增长，有39%表示尚未获得财务收益，有5%表示AI带来成本增加且收入减少，这既体现了中国AI建设的“高回报”特点，也反映出部分企业存在规划不清、盲目投入、产出不明的问题。面向“十五五”新阶段，企业能否突破瓶颈，实现质的有效提升和量的合理增长，关键在于把握“创新突破”与“风险管控”的协同平衡；既要AI为核心驱动力培育新质生产力，在技术融合，业务创新，组织升级等领域加速突围，更需将AI安全，数据隐私保护，技术透明度等关键事项纳入战略核心，筑牢韧性发展根基。

**普华永道发布的《AI助推金融服务业焕新升级—普华永道中国内地和香港地区金融服务业研究报告》（2026年3月17日）洞察发现：**基于2025年10月至2026年1月期间，对中国内地及香港地区银行、保险及资管行业201名金融服务专业人士进行的调研及20次深度访谈，75%的机构将AI定位为：革新并扩展现有服务的“战略转型引擎”（41%），或通过创新服务开辟收入来源的“新营收基石”（35%）。未来五年的AI驱动转型不是简单的“+AI”或“AI+传统产品”的补丁，而是以“AI原生”理念展开的转型。



## （二）政策简要解读

### （1）三个关键目标

《行动意见》提出的三个里程碑节点和目标与2015年的“互联网+”行动具有一定相似性，均旨在通过十年左右的时间完成新一代信息技术革命。其中智能终端和智能体的定量普及率指标目标值设定超出了之前社会的预期，这展示了国家对人工智能建设的信心和决心，**将有力推动市场上的“AI观望者”向“AI追随者”甚至“AI引领者”转变。**

对于各大中小型企业或“头部、腰部、尾部”企业来说，应以《行动意见》提出的三阶段目标，自适应地规划设计自身“人工智能+”发展战略，同样明确三阶段目标。大型或头部企业可以引领行业内的AI研发和应用；中型或腰部企业可以紧盯领先实践，快速追赶；小型或尾部企业可以多引入一些投入相对较低、产出相对明显的技术或产品，享受AI带来的普惠价值。

### （2）六大重点领域

不同于过去较为偏重单点或局部发力，此次《行动意见》从六大领域部署重点任务，覆盖基础科研、产业经济、居民消费、社会民生、社会治理和跨国合作，**充分体现了“全要素智能”理念**，其高度、广度和力度前所未见。

人工智能的关键技术，如通用人工智能、AI智能体、人机协同机器人、多模态交互，正在取得日新月异的突破，带动各产业重构商业模式、创新服务范式、变革生产流程等，产业的生态和价值链将会发生翻天覆地的变化。未来一方面AI将会改造传统产业，另一方面将出现AI原生的新兴产业。

当前以人工智能等技术驱动的重大变革浪潮相互交织，各行业正经历着资源重新配置，新的增长领域不断涌现。这些新领域内部及周边的动态价值，既为各行业企业带来了令人兴奋的增长机遇，也伴随着不确定性。为实现自身发展目标，企业必须创新商业、管理、运营和研发模式，在AI技术、信任和稀缺资源等领域以全新方式展开竞争，并将各类阻碍因素转化为推动商业模式重塑的积极力量。

### （3）八大支撑能力

为实现“人工智能+”目标，《行动意见》又从模型、数据、算力、应用、生态、人才、法规、安全角度提出八项基础支撑能力，这在当前多数人工智能框架内容的基础上强化了生态、人才和法规能力建设。从能力范围来看，我们认为**此次行动将会是一项“系统性工程”，需要各界各机构统筹规划、合理布局、分步实施、示范引领、共同合作。**

企业应加强模型全生命周期管理，建设“数据+系统+模型”驱动的统一AI工程训练和推理能力；建立健全面向AI应用场景的数据供给体系和面向AI模型训推的数据需求体系，以高质量的知识数据作为AI能力建设的重要基座；构建统一算力基础，包含算网存基础设施、算力资源管理平台，从通用算力体系向“通用+智能”算力相结合的基础架构转型；建立AI研发创新试错机制，在年度IT投入中切割一定比例的资金用于AI创新研发和中试；建立AI专业人才序列，划分不同类型的人才；围绕监管合规、新型风险应对，构建AI风险管控体系，增强AI安全围栏能力。

## （三）机遇和挑战

通过分析《行动意见》的内容可知：**深入实施“人工智能+”行动给企业带来了四个新机遇和四个新挑战。**具体阐述如下。

### 1、四大“新”机遇

#### （1）新蓝图 — AI+指引未来10年发展方向

人工智能成为未来十年的发展方向，其核心原因在于通过“算力爆发+数据革命+算法质变”，AI从专用辅助工具进化为通用基础设施，进而重构人类社会的底层发展逻辑，从线性增长转向真正意义上的指数增长。

根据《行动意见》描绘的新蓝图，未来一段时间，我国将呈现“数字经济”→“智能经济”、“数字社会”→“智能社会”的态势，“数字化转型”也将升级为“数智化转型”，最后直至“智能化转型”，AI+战略将指引社会、企业和个人完成新蓝图建设。

在这个新蓝图中，一方面经济持续变革导致出现许多新的财富创造机会，全球价值链被重塑；二方面社会架构持续优化导致出现许多新的社会操作系统，金融、制造、教育、医疗、城建、交通等随处可见“人机交互”转变；三方面深空深海探测技术升级导致智能机器人、星载AI帮助人类更主动地设计地球文明演进路径。

## （2）新引擎 — AI成为新质生产力引擎

人工智能作为新质生产力核心引擎的本质是：通过重构生产力三要素（劳动力、劳动对象和劳动生产资料）并突破传统增长函数，驱动社会和经济范式发生质变，具体实现上AI通过算力将数据转化为智能，使知识和算力成为可复用的生产资料，大大提高人类和机器的生产效率。

可以非常明确：当前“人工智能+”已被国家定位为新质生产力的新核心引擎，其将成为我国抢占全球科技竞争制高点、推动社会进步的关键力量，也是社会、企业和个人实现创新突破、转型升级的必然路径。

人工智能作为新质生产力核心引擎主要通过“高质量知识与智能算力”、“人机协同智力”、“数智孪生体”等方式来实现，突破传统物理和资源限制，发挥智能乘数效应，直到创造出一种新的经济空间。

## （3）新模式 — AI原生和AI增强模式

在智能经济和智能社会的建设过程中，AI原生或AI增强技术将给科研、产业、消费、民生、社会治理领域带来前所未有的新模式。一是将很快会出现一批AI原生的企业，或传统企业下设置AI原生分公司或分支机构或AI原生部门的新模式；二是AI与产业结合带来AI原生制造工厂、AI原生居家生活、AI原生健康服务、AI原生农业生产等新模式；三是AI改变对公和对私服务模式，出现诸如AI原生SaaS服务、AI原生代理服务、AI原生推荐服务、AI原生硬件+服务等新模式，与之匹配的“AI SaaS订阅付费”、“智能API调用计费”、“生成式内容变现”、“AI代理付费”等亦将改变当今按交易订单付费的模式。

## （4）新人类 — 类人智能体7\*24小时陪伴

长期来看，人工智能的终极产物是“类人智体”，而短期来看则是“类人智能体”。未来每一个人旁边都有一个类人智能体陪伴，在衣食住行、工作学习等方面24小时随时帮助做出各种智能支撑，如智能居家生活、智能交互学习、智能健康陪伴、智能出行。

例如：AI将前所未有的赋能和关怀老年人的生活。监护方面，可以利用智能可穿戴设备和智能家居传感器，AI实时监控、预测老年人健康状况；疾控方面，可以利用智能诊疗工具辅助管理慢性病，赋能早期筛查和精准治疗；就医方面，远程视频医疗和虚拟护士可以提供初步健康咨询、挂号指导、就医指引、用药指导、复诊提醒等。AI的强大能力将帮助创造一个让老年人安全、健康、独立、有尊严、有连接的晚年。AI所具有的强大计算和推理能力将极大地增强人类的能力，在复杂计算、决策支持、知识辅助、创意激发、内容创作等方面帮助人类达到过去无法企及的能力。



## 2、四大“新”挑战

### （1）新治理 — 适应转型的顶层AI治理不完善

宏观环境和微观环境的AI+趋势下，海量AI研发和应用对企业的日常管理和生产运行带来了颠覆性的变革，传统的公司治理，如组织架构、职责分工、决策机制、协作模式、考核激励、监督监控、认责容错很难适应当前的AI+战略转型。企业如何建立一套新的治理体系，以满足日趋严格的监管政策要求和内部智能化诉求，是首先需要应对的挑战。

### （2）新风险 — AI风险、合规和安全问题越发暴露

随着大量AI应用投入生产，AI带来的风险，以及与之密切相关的合规、安全、业务连续性，及侵权问题不容忽视，成为企业运营的核心挑战之一。当前已有许多企业关注到AI在数据泄露和隐私保护、模型可解释性、知识产权纠纷、道德伦理偏见等方面的风险。这些风险若不及时管理，可能导致监管罚款、声誉损失和法律责任。

### （3）新数据 — 高质量数据缺失和AI数据管控不健全

高质量数据（含知识）将是AI能力持续扩展的基本动力要素。发展AI需要重构企业的数据体系和数据集，然而由于内部数据治理不足、公开数据或多或少已被“污染”等原因，当前很多企业缺乏高质量的数据集和知识库，成为AI能力建设的基础挑战所在。同时，许多企业尚未建立面向AI的“原生数据管控”体系，在实时数据供应链管理、动态数据质量监控、数据伦理和偏见控制、特征工程就绪度、数据血缘穿透、联邦学习数据保护、模型数据治理等方面的能力不足。

### （4）新人才 — AI人力资本竞争激烈

许多企业已经认知到AI竞争的关键是AI人才的竞争，并且从“传统技能争夺”升级为“人机协同智力资本”的生态竞争。企业能否打破传统的部室科层制管理，构建适应AI原生工作方式的动态人才体系，在人才战略、人才“选用育留”、人才知识保护等方面进行调整和优化，是决定其未来十年能否在AI时代竞争致胜的根本挑战。

# 02

## 第二部分：AI+引领企业 转型变革的底层逻辑



## 1、AI改变了客户行为模式，倒逼企业变革服务模式

《行动意见》指出要通过“人工智能+”行动来发展智能工作、智能学习、智能生活，可以想象随着越来越多的AI大模型投入应用，届时必将全方位形成新的客户行为模式，从而倒逼企业变革自身的服务模式。例如，当前用户获取信息的方式已经发生了根本性的变化，由使用传统搜索引擎转向使用大模型平台，由此SEO（搜索引擎优化）也在快速转型GEO（生成式引擎优化），进而直接颠覆了企业的营销模式，促使企业开始战略性布局GEO，变革营销服务模式。

预计至2030年左右，多个领域的新型AI技术将层出不穷，相应的各形态AI应用产品将“百花齐放”。随着客户的能力和 demand 不断升级，逐渐成为企业眼中“不好对付的超能客户”。基于此，企业必须充分借助AI技术，全方位赋能线上和线下销售团队。通过这一方式，企业能够为客户提供更加透明、高度契合个体需求的个性化服务与产品，实现对客户从初次接触到长期维护的全生命周期深度陪伴，提升客户体验获得感和忠诚度。特别是随着老龄化的加剧，老年人多样化的需求，尤其是情感层面的需求，愈发受到社会各界的广泛关注。鉴于此，未来养老智能机器人与情感智能陪护相结合的新型服务模式极有可能应运而生，为老年人的生活品质提升注入新的活力，填补情感陪伴与生活辅助方面的空白。

**随着AI原生技术的快速迭代和应用，AI原生机构和AI原生渠道将逐步登上行业舞台。**在当前以员工为运行载体的企业机构之外，将诞生AI原生机构，其底层架构中深度嵌入实体和虚拟AI能力，通过“数据+算法+算力”实现自主决策、动态学习，形成以AI为核心驱动力的新型企业形态。同理，在线下网点人工渠道、线上电子自助渠道、开放银行渠道之外，AI原生渠道（即“第四渠道”）将彻底改变企业对客的产品和服务交付范式，在AI原生渠道上，由AI Agent（如智能客服、虚拟顾问）直接对接用户，实现7×24小时服务响应，实现从“人驱动”到“智能体驱动”的质变。



## 2、AI改变了市场竞争格局，倒逼企业变革商业模式

由于AI技术门槛和成本降低，市场竞争格局和规则发生颠覆性变化，跨界进入者增加。中部和尾部企业借助AI技术有机会在细分领域实现弯道超车。为此，企业在制定新发展战略时，不仅需要考虑“看的见”的对手，还需要考虑“看不见”和“看不起”的对手。

在AI的加持下，未来将形成更加复杂、波动的竞争格局。最高管理层必须深刻理解AI的战略意义，平衡短期业绩压力与长期投资，坚定推动攻防兼备的转型，为此企业需要制定新的进攻型和防守型策略，变革商业模式。

防守型策略方面：一是用AI深度赋能核心业务，利用数据、规模和生态构建壁垒；二是吸引最强AI大脑，塑造AI创新文化；三是负责任地发展AI，可持续地发展AI，赢得信任。进攻型策略方面：一是通过主动扫描和分析威胁来消除竞争盲区；二是持续投入前沿研发，自我颠覆，快速迭代；三是进行竞争风险模拟，及时预警由于AI导致的战略风险。

## 3、AI改变了产业发展路径，倒逼企业变革增长模式

人工智能通过数据驱动决策、自动化执行、预测性优化等，打破传统产业边界，重构价值链分工，推动产业从“链式分工”走向“智能生态网络”，成为产业链的解构者与重构者，直接改变了产业的发展路径。企业发展的关键，很大程度上在于能否以AI为核心重塑产业价值链定位、重构产业主体分工、重组产业业务流程、重建产业合作关系，布局AI伴生机遇，最终变革增长模式。

例如：针对产业价值定位，AI正在重构全球产业的价值坐标，推动各行业从“垂直分工体系”向“智能生态网络”跃迁，产业中的企业将从提供产品/服务转变为提供“解决方案架构”，产业锚点彻底变化。例如制造业定位过去偏重“规模生产效能”，未来则将侧重“智能需求响应”；零售业定位过去偏重“渠道覆盖广度”，未来则将侧重“消费者行为预测”；教育业定位过去偏重“知识传授”，未来则将侧重“能力培育”。很多产业将会重新定位，甚至很有可能所有产业都将成为数智运营产业，其竞争优势由“资源垄断”变为“AI专利”。

《行动意见》指出要通过“人工智能+”行动培育智能原生新模式新业态，发展工业、农业和服务业全要素智能化，实现产业转型升级。利用AI技术一是可以改造升级传统产业，二是可以开辟新兴或未来产业新赛道。这个过程中势必会在设计、中试、生产、服务、运营全环节落地应用AI技术，从而带来海量的业务需求、数据需求、算力需求、人才需求、投融资需求、风控需求等，形成众多伴生机遇，给企业带来新的业务增长机会：例如金融行业面向AI的科技金融、科技保险，AI伴生风险保险产品与服务等。

#### 4、AI改变了价值创造方法，倒逼企业变革运营模式

未来十年：一是“十五五”期间整体将由“数字化转型”升级至“数智化转型”，“十六五”期间再到真正的“智慧化转型”；二是“数据驱动”经营将跃迁至“AI驱动”经营；三是“面向业务产品”的AI应用将转变为“面向客户和用户”的AI应用。智能经济和智能社会大趋势下，**AI颠覆了企业价值创造的方法，企业需要思考如何利用AI重塑客户旅程和价值链，变革运营模式，实现高质量发展。**

在管理领域：由于AI强大的计算、推理和认知能力，企业的管理人员将从“审批者角色”转变为“算法训练师角色”，AI系统每年可智能自动处理数以万计小时的工作，将大大释放管理者的时间和精力，使得更加专注于战略设计，提高经营决策效率。

在操作领域：由于AI的自动智能处理能力，前台业务操作活动和中后台管理操作活动将全面实现“智能流”，一个个基于AI智能体或机器人的“黑灯工厂”7\*24小时高效作业，降低运营成本。

在研发领域：由于AI所具有的生成能力，其将大面积地重塑信息系统全生命周期研发范式，软件需求、设计、编码、测试、运维都将变得更加智能化、自动化，如智能生成设计文档、智能生成代码，甚至智能生成应用系统，以及系统部署投产后将基于AI进行自适应动态迭代优化，提升研发效能。



# 03

## 第三部分：企业AI+战略转型之 “AFG”战略



当前各行各业处于深度转型与动能转换的关键期，呈现出“新旧交织、压力与机会并存”的复杂态势。为了更好的把握机遇、迎接挑战，企业可以以“高质量发展”为导向，以践行《行动意见》为指引，规划人工智能+转型顶层战略，明确短、中、长期三个阶段的重点场景和重点项目，合理布局、研发和应用以大模型、智能体为基本元素的“AI+应用”，实现AFG（AI for Growth）—AI驱动的高质量发展。

### 普华永道“AFG”人工智能+战略转型蓝图框架



## 1、新旅程

当前企业的用户呈现高度个性化和主权化的特点，其基于兴趣、价值观、生活方式形成紧密社群/圈层，他们不再是信息、产品与服务的被动接受者，而是主动参与者和共创者，并且拥有前所未有的强大信息获取、比较和评价能力。这些特点导致用户旅程中的交互模式、决策链路、操作行为、体验需求等均发生了巨大的变化，例如：用户更加期望实时、个性化服务，而非标准化响应；日常行为从“搜索-比较”转向“需求-满足-分享”；旅程的触点无处不在，不再局限线下网点或线上app；同时处理多场景或多任务交互；超越功能性操作而追求情感链接与意义创造。

在AI的作用下，用户旅程的角色边界越发模糊化、行为越发主动化，终极目标是追求卓越的体验。不同用户在旅程中成为智能体网络的节点，对实时响应、个性化适配、跨角色协同、互信共信产生巨大的需求。例如：客户希望实现从通用化的被动响应到个性化体验、预测性体验、情感体验；销售人员希望从信息传递者到策略顾问；一般员工希望从执行者到人机协作者；高管人员希望从经验决策、数据驱动到AI驱动；合作伙伴希望从松散合作转向智能体协同。



## 2、新价值链

适配新用户旅程的特点，企业需要利用人工智能构造新的价值链，以满足用户旅程中个性化、主权化诉求。在众多价值链中，最为重要的是包括渠道生态、客户经营、产品创设、运营管理、风险控制等在内的8条价值链。这些价值链的“新”主要表现在设计逻辑、运行模式、技术底座、治理机制均源于AI增强或原生技术。例如渠道生态方面的AI原生渠道，客户经营方面的AI实时预测性画像和GEO流量营销，产品创设方面的AI共生设计，运营管理方面的智能体黑灯工厂，风险控制方面的大模型+本体论知识图谱预警，财资管理方面OpenClaw智能体投研，人力管理方面的AI技能陪练，科技研发方面的智能代码生成助手。

## 3、新能力

**本体和语义。**使用“本体论行为建模”等方法对业务中的行为、实体及其关系进行结构化建模，以捕获动态交互的本质，提高知识的准确性、一致性和关系性，统一数据的语义表达消除了数据的模糊性。

**数据和知识。**以“知识治理”和“知识工程”为重点，打造面向“AI+”场景的数据需求体系 and 面向“AI+”模型开发的数据供给体系，并且对AI模型的输入和输出数据进行治理和评价，形成AI数据闭环。

**AI技能包。**不同于Agent作为具备自主决策和行动的系統，Skill是原子化的单一能力单元。企业需要建立内部可复制、可叠加、可重复使用的AI应用能力，将通用和个性化场景下的流程知识封装为各种单一AI技能（Skills），形成一个个固化的Skill。

**模型。**建立“AI+”模型全生命周期管理体系，建立面向大小模型，覆盖通用领域和专用领域的建模工程流水线，实施“模型规划→模型需求→模型设计和开发→模型测评→模型部署→模型监控→模型迭代→模型评价”闭环管理。

## 4、新保障

**AI原生组织。**传统多层级的“命令-执行”组织模式难以适应AI时代的快速响应需求。企业人工智能转型中的组织建设核心在于打破传统层级结构，从“AI赋能组织”开始，向“AI增强组织”、“AI共创组织”转变，最终进入“AI原生组织”范式，将AI深度植入组织基因、决策机制和业务流程。

**人机共生。**人工智能机器的有规模投产将是人类生产力的一次全新跃迁，它标志着人类社会正步入一个“人机共生”的新时代，一个机器不会替代人，但会在人机交互中不断催生人类的新能力。企业需要思考人与机器之间的生产关系变化，学会如何充分发挥机器优势的同时又保留人类的情感与创造力，并利用机器促进自身能力的提升。

**AI全栈科技。**未来人工智能不再是附着功能，而是从底层驱动决策、工作流程和客户互动的引擎。企业的科技基础设施、科技系统和科技应用有必要逐步建立在AI全栈技术的基础之上，通过建立从“需求→设计→编码→测试→部署→运维”的AI原生研发机制，构建信息科技从基因层面即拥抱AI的保障体系。

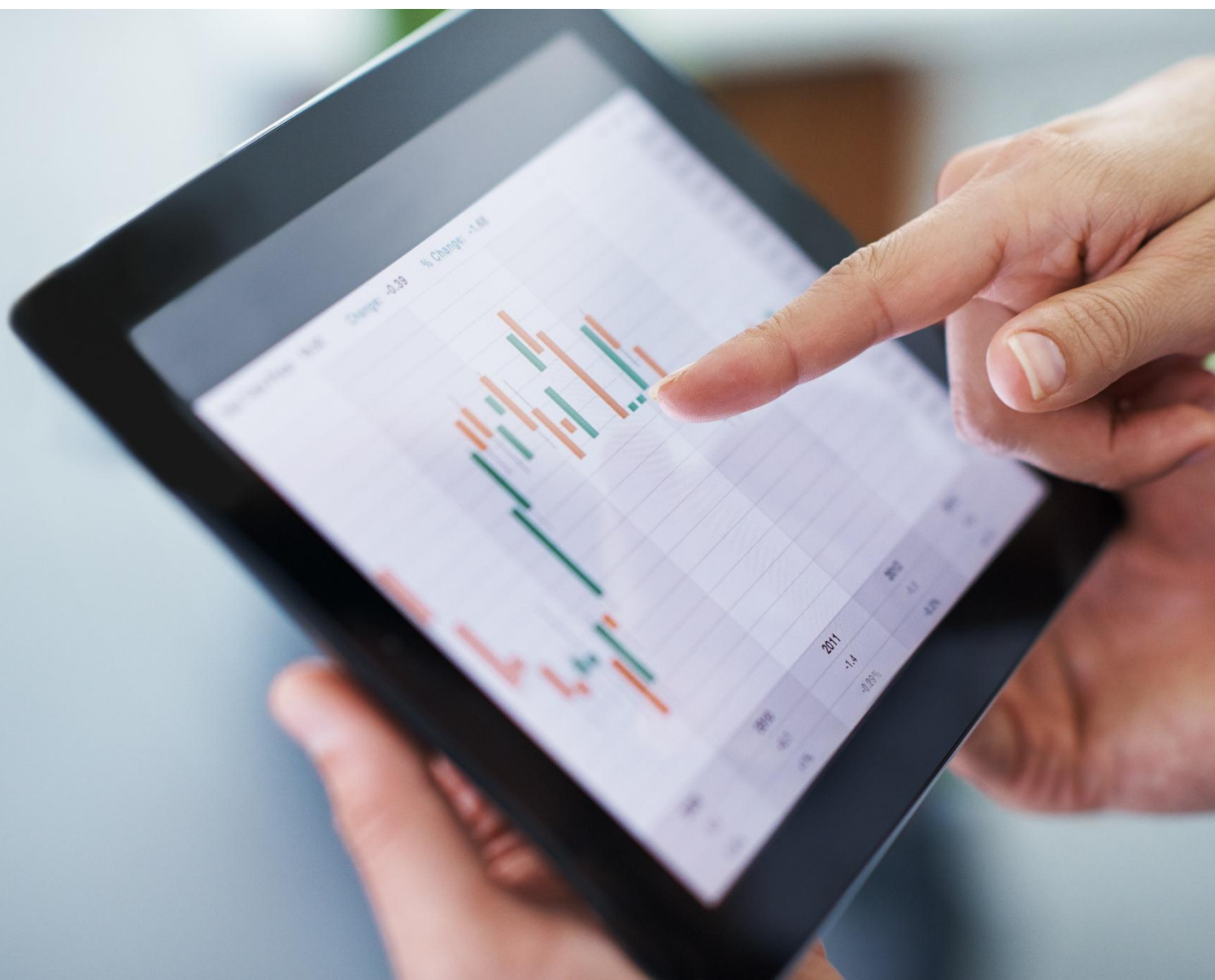
**AI风险合规。**AI风险合规的内容一般包括：AI合规风险、AI模型风险、AI安全风险、AI应用风险、AI数据风险、AI连续性风险、AI技术供应链风险、AI侵权风险。企业可将AI风险合规纳入全面风险管理体系，建立三道防线，明确AI风险偏好、容忍度和限额，还要针对每一类风险，具体按照人工智能研发项目或者人工智能应用场景进行“风险识别→风险评估→风险控制→风险监测→风险报告”。

**AI人才。**AI人才是人工智能可持续发展的根本，是“人才→技术→应用→成果”科学技术四环中的第一环，决定了企业人工智能技术研发、场景应用和成果转化的成败。企业的AI人才建设需要以“战略引领、分层赋能、场景实战、产教融合”为核心建立AI人才“选用育留”体系，提高不同类型人才的技能，以及保护人才所掌握的AI知识。

**AI全员素养。**企业全体员工的AI素养在人工智能战略转型中具有核心支撑作用，缺乏AI素养适配的AI转型非常容易陷入技术空转。新的AI素养要求企业的管理层积极认识、认知和信任AI，自上而下的推动AI变革；要求员工愿意拥抱AI，接受AI带来的新工作理念、模式和方式，积极应用AI进行洞察、分析、决策、操作等；以及允许AI创新容错，接受一定的AI创新失败。

# 04

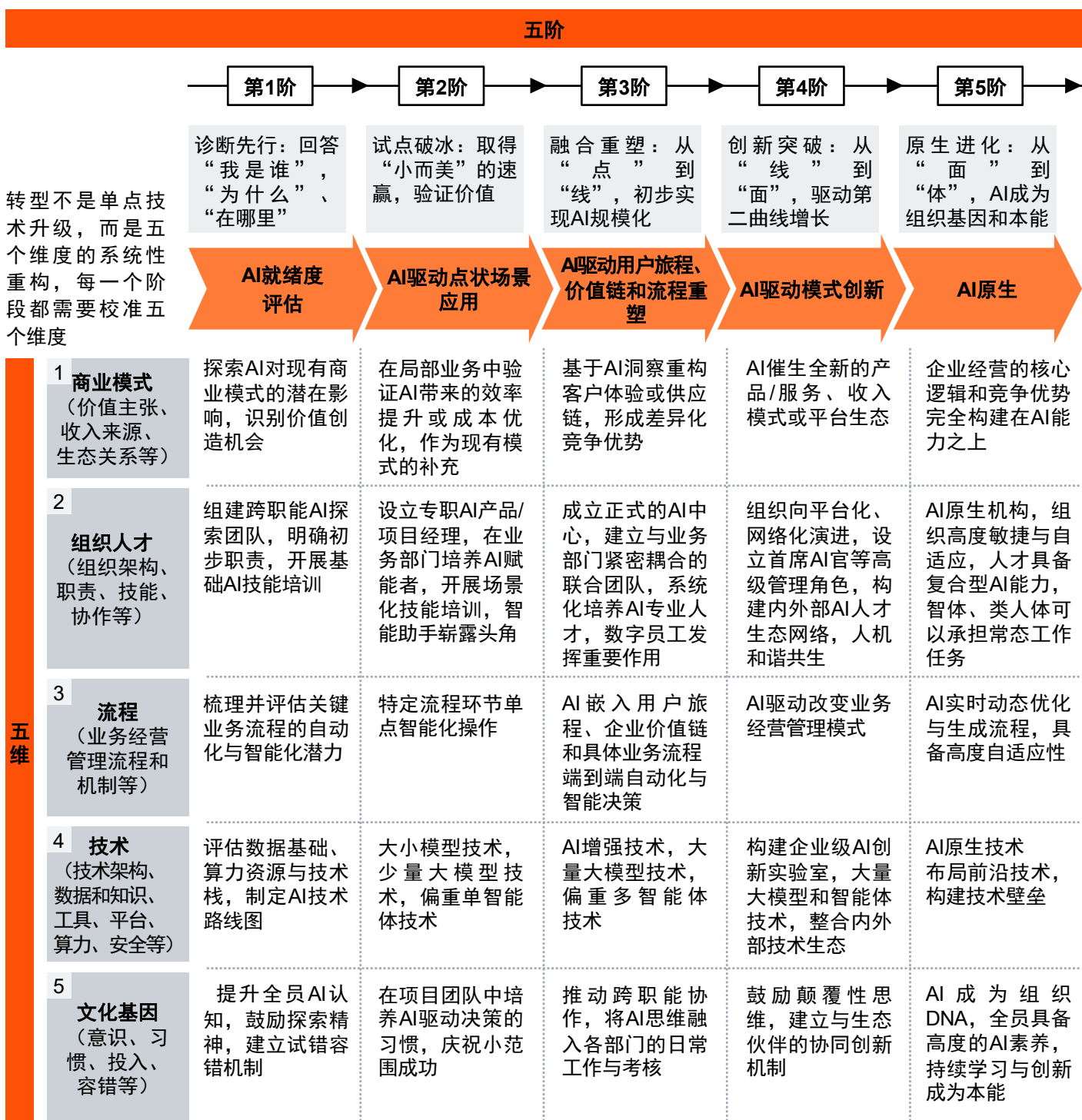
## 第四部分：企业AI+战略转型之 “五维五阶实施法”



人工智能时代，企业很难回避这场新质生产力的变革机遇和其所带来的挑战。为了更好地抓住机遇和应对挑战，企业可以采用“五维五阶实施法”进行人工智能+战略转型，找准不同阶段的场景发力点，打造适配的AI能力，强化AI治理，推动人工智能与各领域广泛深度融合，重塑生产生活范式，释放新质生产力，使全体用户能够共享人工智能技术发展成果。

“五维五阶实施法”要求企业以“五个阶段”为实施路线，在每一个阶段分别对“五个维度”进行规划设计、落地实施、迭代优化，形成每一个阶段的管理闭环。

普华永道人工智能+战略转型“五维五阶实施法”



该方法论中，“五个阶段”描绘了企业人工智能+战略转型的五个演进层次，从通过就绪度评估认识自我、发现AI，到最终原生进化，带领企业驶入高质量发展航道。具体来说：

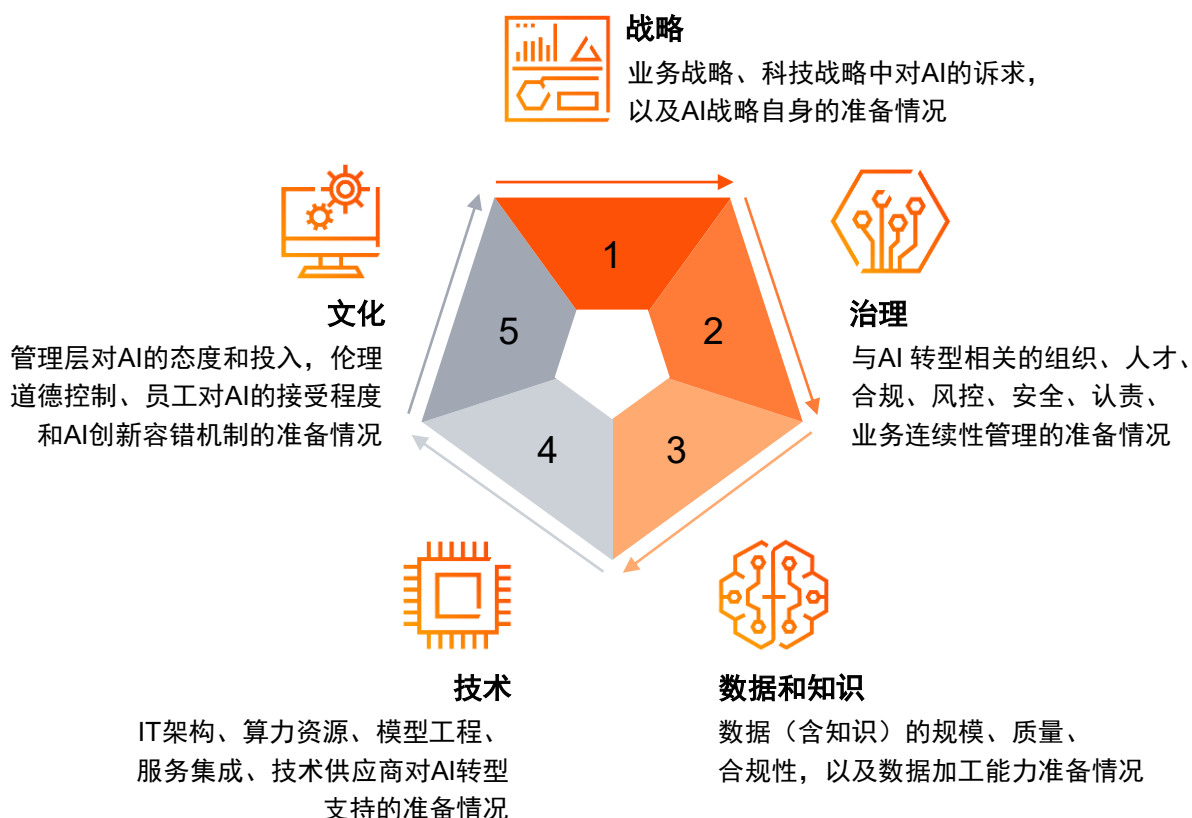
### 第1阶段：AI就绪度评估

AI就绪度（AI Readiness）是对企业启动或持续推进AI应用项目、实现AI与业务深度融合所具备的基础条件与综合能力的一种描述或判断。其核心在于回答“企业是否具备启动AI项目的基本条件”这一关键问题。AI就绪度关注AI落地实施的入门门槛，判断企业在资源、能力等方面是否满足AI项目的最低启动要求。

人工智能不再是可选项，而是企业未来竞争力的核心决定因素。然而，成功的AI转型并非始于技术采购，而是始于对企业自身AI就绪度的清醒认知与系统准备。

普华永道的“AI就绪度评估”框架体系为企业提供了一套全面、结构化的前置诊断工具。它帮助企业超越对单一技术或场景的关注，从战略、治理、数据与知识、技术、文化五个核心维度，全景式审视自身在AI浪潮中所处的位置，精准识别优势与短板。

#### 普华永道建议的AI就绪度评估五大维度



通过科学的评估与定级，企业能够将模糊的“需要上AI”转化为清晰的行动路线图，明确投资重点，管控转型风险，最大化AI投资的回报。更重要的是，这一过程本身就是构建一种可持续的、内生的AI能力。

## 第2阶段：AI驱动点状场景应用

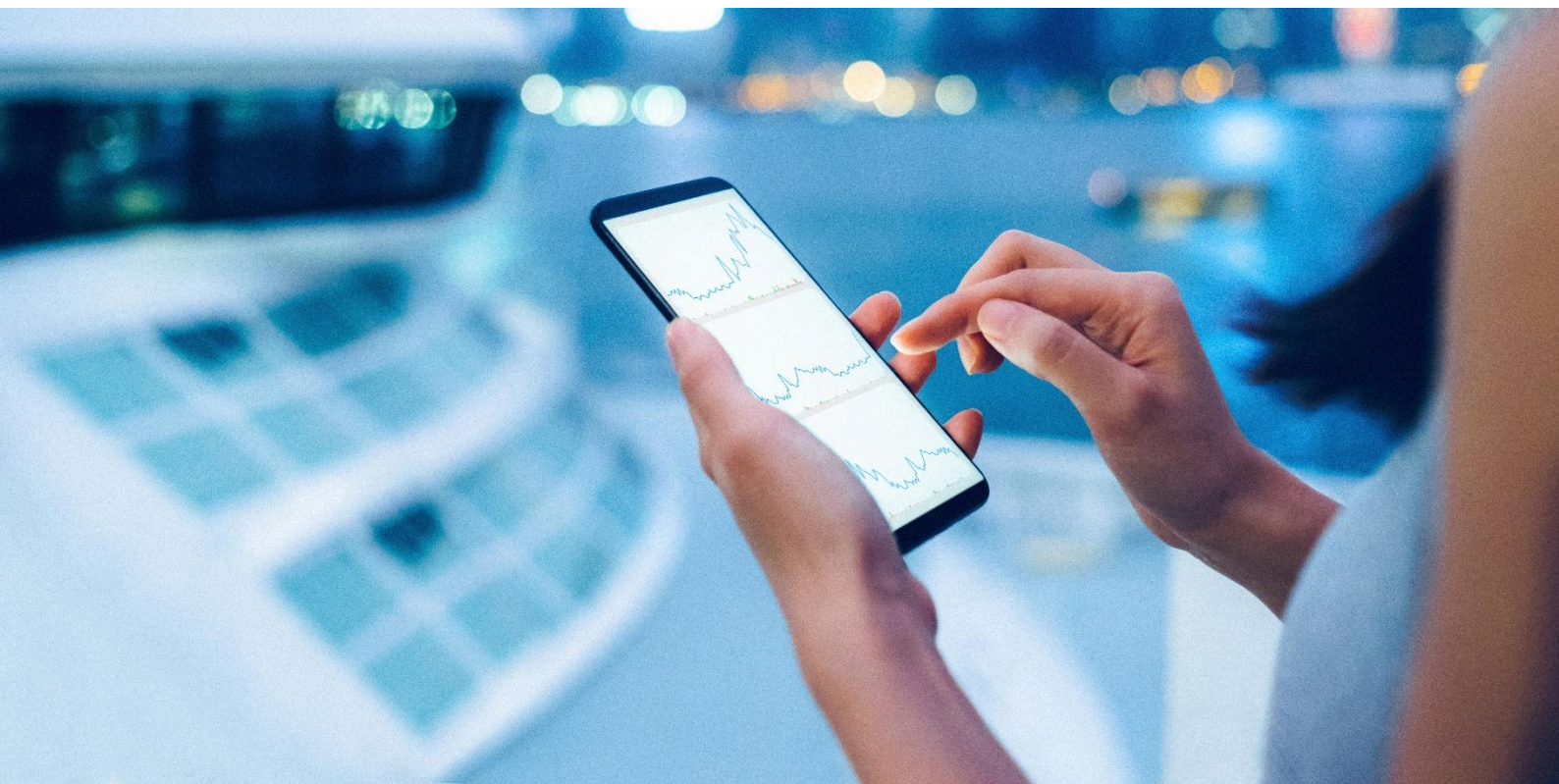
结合企业的行业属性和经营特色，梳理出AI转型的关键价值领域，如营销、产品、风控、运营、投顾、财资、办公、科技，在每一个领域以“点”触发，分析智能应用的实现逻辑，以智能助手为速赢突破，用AI技术解决领域中业务经营管理的重点问题和痛点问题，实现单点智能。

例如：我们设定产品销售活动中的“洞察客户需求”为一个“点”。首先，确定业务需求是实现智能地洞察客户的生活规划、购买目的、使用偏好、风险偏好、售后偏好等；其次，确定数据需求是收集、清洗和加工客户基本数据、产品交易数据、触点行为数据、服务交互数据、营销活动数据、咨询投诉数据等；再次，确定技术需求是确定通过多智能体方式实现客户需求预测、标签定制、实时预测性画像生成、认知推理、信任指数计算、可视化查询等；最后，对业务、数据和技术需求进行研发和投产后，实现“产品营销领域中洞察客户需求”点的智能化。

## 第3阶段：AI驱动用户旅程、价值链和流程重塑

完成“点”状智能转型后，开始以“线”贯通，将AI嵌入用户旅程、企业价值流和具体业务流程，打造数智员工，增强条线智能能力，重塑经营管理链条，提升线性质效。

例如：我们设定“产品销售活动”为一条“线”。首先，梳理客户旅程，如接触、比较、购买和使用产品，梳理出企业配合客户旅程所提供的价值链活动，如推荐产品、匹配需求、交易陪伴、使用守护，拆解价值链下的具体流程，如触达客户、建立关系、洞察需求、推荐产品、生成订单、交易确认、售后服务；其次，分析客户旅程中的AI需求，分析价值链中的AI需求，推导流程中的AI需求，进而识别出以客户为中心，支持企业价值实现，嵌入具体流程的AI能力点；最后结合第3步的方法完成智能化落地。



#### 第4阶段：AI驱动模式创新

完成“线”状智能转型后，开始以“面”整合，深度应用AI技术变革经营理念，创新经营模式，驱动组织、产品、服务等各方面的转型，AI文化深入人心。

例如，我们设定“产品经营活动”为一个“面”，其不仅包括上述所讲的销售，还包括该产品的创设、风控、运营等，可理解为“销售、创设、风控、运营”四条线构成了一个面。如此，我们同样可以按照上述步骤分别对其进行智能化。但是进行到这一步骤时，企业的AI水平已进入较高阶段，在“面状”智能化建设时，同时应变革经营理念，创新经营模式，而不仅仅局限在管理和操作层面的智能化。

#### 第5阶段：AI原生

以“体”进化，AI全方位融入企业基因，从宏观战略规划到微观任务执行均由AI原生驱动，AI自主感知、决策和执行，并动态自适应学习优化，接近于“智体”状态。

例如，我们设定“企业经营活动”为一个“体”，在完成前述5步后，企业已经在方方面面叠加了许多智能能力或智能功能，在这一步可进化至AI原生阶段，典型代表是AI原生机构，它以智能体为核心单元，通过处理海量数据以实现自优化，是一种从底层就具备自主决策和执行能力的AI组织。



# 05

## 第五部分：未来展望



“人工智能+”战略转型本质是一场“新质生产力革命”的总动员，其成败的关键在于政府部门、企业、个人的政策执行力与市场响应度。随着未来五到十年内全国上下一盘棋发力人工智能，我国将在智能时代构建出“制度-技术-产业”三位一体的全球AI领导力和竞争力。在这个历史性发展洪流中，应坚持初心，将AI能力充分赋能社会和经济，**升华金融服务模式。**



### 1、开放生态，共创未来：打造“三位一体”AI生态链

打造“企业+上下游技术合作伙伴+客户”三位一体的生态链，促进模型、工具、数据集等汇聚开放，构建面向行业开放的AI开源技术体系和社区生态，发展具有行业影响力的开源项目和开发工具。



### 2、场景落地，价值创造：赋能产业、消费、民生等实体经济

建设“AI+”产业，推动工业、农业、服务业等产品，以及居民消费、社会民生的全要素智能化发展，助力传统产业改造升级，开辟战略性新兴产业和未来产业发展新赛道。



### 3、智能无界、安全共享：充分开放合作，对外输出AI能力

企业需要抓住人工智能时代发展机遇，内外兼备，做好“人工智能+”战略转型蓝图设计，找到各阶段各领域适合自身的AI场景，打造融合业务、管理、数据和技术的AI能力，并且持续进行迭代，最终：对内实现“既要让AI跑得快，又要让AI跑得稳”，对外实现智能服务赋能全国智能经济和智能社会建设。

展望未来，AI作为颠覆性技术，将深刻重塑全球产业边界，重构资源配置逻辑与价值创造模式，成为时代格局的重要分水岭。普华永道中国将持续根植中国市场，深度锚定“十五五”规划发展方向，陪伴企业穿越周期，为全球经济增长注入持久的中国力量。



## 联系我们：

### 周伟然

普华永道全球科技、媒体及通信行业  
主管合伙人及中国人工智能主管合伙人

电话：+86 (755) 8621 8886

邮箱：wilson.wy.chow@cn.pwc.com

### 黄启佳

普华永道中国咨询业务  
主管合伙人

电话：+852 2289 1909

邮箱：horatio.kk.wong@cn.pwc.com

### 王建平

普华永道中国内地管理咨询业务合伙人

电话：+86 (21) 2323 5682

邮箱：jianping.j.wang@cn.pwc.com

### 范勇敏

普华永道中国内地管理咨询业务合伙人

电话：+86 (21) 2323 3615

邮箱：peter.y.fan@cn.pwc.com

### 李伟斌

普华永道中国内地管理咨询业务合伙人

电话：+86 (21) 2323 2013

邮箱：weibin.w.li@cn.pwc.com

### 陈彦

普华永道中国内地管理咨询业务合伙人

电话：+86 (21) 2323 2307

邮箱：eric.y.chen@cn.pwc.com

### 萧箫潇

普华永道中国管理咨询业务高级经理

电话：+86 (10) 6533 7291

邮箱：darren.d.xiao@cn.pwc.com

