market@aporesearch.com | +86-17600652182
全球市场研究报告出版机构



2026–2032年中国智能客服解决方案市场展望报告

行业	发布日期	页数	格式
服务与软件	2026-04-16	98	PDF

报告编号	出版方	更新日期
1735227003	APO Research Inc.	2026-07-20

报告版本与报价

中文报告	PDF ¥22,900	PDF + Word ¥26,900	PDF + Excel ¥25,400	PDF + Word + Excel ¥27,900
英文报告	PDF ¥22,900	PDF + Word ¥26,900	PDF + Excel ¥25,400	PDF + Word + Excel ¥27,900
中英文报告	PDF ¥45,800	PDF + Word ¥49,800	PDF + Excel ¥48,300	PDF + Word + Excel ¥50,800

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 1735227003

报告简介

根据 APO Research（河南阿谱尔国际信息咨询有限公司）的统计及预测，2026年中国智能客服解决方案市场规模将为 百万元，预计2032年将达到 百万元，年复合增长率（CAGR）为 %（2026-2032）。中国市场在过去几年变化较快，2025年市场规模为 百万元，约占全球的 %，预计2032年将达到 百万元，届时全球占比将达到 %。

本报告旨在全面梳理智能客服解决方案市场，深入洞悉行业特点、市场存量空间及增量空间，并结合市场发展前景评估智能客服解决方案领域内各类竞争者所处地位。

竞争格局来看，在中国市场，智能客服解决方案的主要生产企业包括主要包括Zendesk、Intercom、Freshworks、Avaya和竹间智能科技等，其中 占据的市场份额最大，其次是 ，预计2026年前五大厂商份额为 %。

从产品类型方面来看，基础型客服机器人占有重要地位，预计2032年份额将达到 %。同时就应用来看，电商与零售行业在2026年份额大约是 %，未来几年CAGR大约为 %。

本报告覆盖中国市场中扮演重要角色的全球及本土公司收入、毛利率等关键指标。历史数据为2021–2025年，预测数据为2026–2032年

主要企业包括：

Zendesk

Intercom

Freshworks

Avaya

竹间智能科技

七鱼智能

沃丰科技

文心一言

容联云通讯

追一科技

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

阿里巴巴

百度

腾讯

华为

京东

科大讯飞

按照不同产品类型，包括如下几个类别：

基础型客服机器人

智能对话机器人

人机协同客服系统

按照不同应用，主要包括如下几个方面：

电商与零售行业

金融行业

通信行业

医疗行业

教育行业

其他

本文正文共8章，各章节主要内容如下：

第1章：

报告统计范围、产品细分及中国总体规模及增长率，2021-2032年

第2章：

中国市场智能客服解决方案主要企业竞争分析，主要包括智能客服解决方案收入、市场份额、及行业集中度等

第3章：

中国市场智能客服解决方案主要企业基本情况介绍，包括公司简介、智能客服解决方案产品、智能客服解决方案收入及最新动态等

第4章：

中国不同产品类型智能客服解决方案规模及份额等

第5章：

中国不同应用智能客服解决方案规模及份额等

第6章：

行业发展环境分析

第7章：

行业供应链分析

第8章：

报告结论

APO RESEARCH
报告样本 · 已供评估 · 17352223003

目录

1 研究方法与数据来源

1.1 研究方法

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

1.2 数据来源

1.2.1 二手信息来源

1.2.2 一手信息来源

1.3 数据交互验证

2 智能客服解决方案市场概述

2.1 智能客服解决方案市场概述

2.2 不同产品类型智能客服解决方案分析

2.2.1 中国市场不同产品类型智能客服解决方案市场规模对比（2021 VS 2025 VS 2032）

2.2.2 基础型客服机器人

2.2.3 智能对话机器人

2.2.4 人机协同客服系统

2.3 不同应用，智能客服解决方案主要包括如下几个方面

2.3.1 中国市场不同应用智能客服解决方案规模对比（2021 VS 2025 VS 2032）

2.3.2 电商与零售行业

2.3.3 金融行业

2.3.4 通信行业

2.3.5 医疗行业

2.3.6 教育行业

2.3.7 其他

2.4 中国智能客服解决方案市场规模现状及未来趋势（2021-2032）

3 中国市场智能客服解决方案主要企业分析

3.1 中国市场主要企业智能客服解决方案规模及市场份额

3.2 中国市场主要企业总部及主要市场区域

3.3 中国市场主要厂商进入智能客服解决方案行业时间点

3.4 中国市场主要厂商智能客服解决方案产品类型及应用

3.5 智能客服解决方案行业集中度、竞争程度分析

3.5.1 智能客服解决方案行业集中度分析：2025年中国市场Top 5厂商市场份额

3.5.2 中国市场智能客服解决方案第一梯队、第二梯队和第三梯队厂商及市场份额

3.6 新增投资及市场并购活动

4 参与公司概览

4.1 Zendesk

4.1.1 Zendesk概况

4.1.2 Zendesk 智能客服解决方案产品基准

4.1.3 Zendesk 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）

4.1.4 Zendesk主要业务

4.2 Intercom

4.2.1 Intercom概况

4.2.2 Intercom 智能客服解决方案产品基准

4.2.3 Intercom 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）

4.2.4 Intercom主要业务

4.3 Freshworks

4.3.1 Freshworks概况

4.3.2 Freshworks 智能客服解决方案产品基准

4.3.3 Freshworks 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）

4.3.4 Freshworks主要业务

4.4 Avaya

APO RESEARCH 样本报告 · 仅供评估 · 17352270003

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

4.4.1 Avaya概况
4.4.2 Avaya 智能客服解决方案产品基准
4.4.3 Avaya 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
4.4.4 Avaya主要业务
4.5 竹间智能科技
4.5.1 竹间智能科技概况
4.5.2 竹间智能科技 智能客服解决方案产品基准
4.5.3 竹间智能科技 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
4.5.4 竹间智能科技主要业务
4.6 七鱼智能
4.6.1 七鱼智能概况
4.6.2 七鱼智能 智能客服解决方案产品基准
4.6.3 七鱼智能 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
4.6.4 七鱼智能主要业务
4.7 沃丰科技
4.7.1 沃丰科技概况
4.7.2 沃丰科技 智能客服解决方案产品基准
4.7.3 沃丰科技 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
4.7.4 沃丰科技主要业务
4.8 文心一言
4.8.1 文心一言概况
4.8.2 文心一言 智能客服解决方案产品基准
4.8.3 文心一言 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
4.8.4 文心一言主要业务
4.9 容联云通讯
4.9.1 容联云通讯概况
4.9.2 容联云通讯 智能客服解决方案产品基准
4.9.3 容联云通讯 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
4.9.4 容联云通讯主要业务
4.10 追一科技
4.10.1 追一科技概况
4.10.2 追一科技 智能客服解决方案产品基准
4.10.3 追一科技 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
4.10.4 追一科技主要业务
4.11 阿里巴巴
4.11.1 阿里巴巴概况
4.11.2 阿里巴巴 智能客服解决方案产品基准
4.11.3 阿里巴巴 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
4.11.4 阿里巴巴主要业务
4.12 百度
4.12.1 百度概况
4.12.2 百度 智能客服解决方案产品基准
4.12.3 百度 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
4.12.4 百度主要业务
4.13 腾讯
4.13.1 腾讯概况
4.13.2 腾讯 智能客服解决方案产品基准

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 1735227003

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

4.13.3 腾讯 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）

4.13.4 腾讯主要业务

4.14 华为

4.14.1 华为概况

4.14.2 华为 智能客服解决方案产品基准

4.14.3 华为 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）

4.14.4 华为主要业务

4.15 京东

4.15.1 京东概况

4.15.2 京东 智能客服解决方案产品基准

4.15.3 京东 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）

4.15.4 京东主要业务

4.16 科大讯飞

4.16.1 科大讯飞概况

4.16.2 科大讯飞 智能客服解决方案产品基准

4.16.3 科大讯飞 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）

4.16.4 科大讯飞主要业务

5 中国智能客服解决方案市场分析，按类型

5.1 中国不同类型智能客服解决方案规模及市场份额（2021-2026）

5.2 中国不同类型智能客服解决方案规模预测（2027-2032）

6 中国智能客服解决方案市场分析，按应用

6.1 中国不同应用智能客服解决方案规模及市场份额（2021-2026）

6.2 中国不同应用智能客服解决方案规模预测（2027-2032）

7 动态分析

7.1 智能客服解决方案行业发展机遇及主要驱动因素

7.2 智能客服解决方案行业发展面临的风险

7.3 智能客服解决方案行业政策分析

7.4 智能客服解决方案中国企业SWOT分析

8 市场生态系统

8.1 智能客服解决方案行业产业链简介

8.1.1 智能客服解决方案行业供应链分析

8.1.2 主要原材料及供应情况

8.1.3 智能客服解决方案行业主要下游客户

8.2 智能客服解决方案行业采购模式

8.3 智能客服解决方案行业开发/生产模式

8.4 智能客服解决方案行业销售模式

9 研究结果

10 免责声明

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 1735227003

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

图表目录

表格清单：

- 表1: 研究范围
- 表2: 中国市场不同产品类型智能客服解决方案市场规模（百万元）及增长率对比（2021 VS 2025 VS 2032）
- 表3: 基础型客服机器人主要企业列表
- 表4: 智能对话机器人主要企业列表
- 表5: 人机协同客服系统主要企业列表
- 表6: 中国市场不同应用智能客服解决方案市场规模（百万元）及增长率对比（2021 VS 2025 VS 2032）
- 表7: 中国市场主要企业智能客服解决方案规模（百万元）&（2021-2026）
- 表8: 中国市场主要企业智能客服解决方案规模份额对比（2021-2026）
- 表9: 中国市场主要企业总部及地区分布及主要市场区域
- 表10: 中国市场主要企业进入智能客服解决方案市场日期
- 表11: 中国市场主要厂商智能客服解决方案产品类型及应用
- 表12: 2025年中国市场智能客服解决方案主要厂商市场地位（第一梯队、第二梯队和第三梯队）
- 表13: 中国市场智能客服解决方案市场投资、并购等现状分析
- 表14: Zendesk 概况
- 表15: Zendesk 智能客服解决方案产品基准
- 表16: Zendesk 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表17: Zendesk主要业务
- 表18: Intercom 概况
- 表19: Intercom 智能客服解决方案产品基准
- 表20: Intercom 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表21: Intercom主要业务
- 表22: Freshworks 概况
- 表23: Freshworks 智能客服解决方案产品基准
- 表24: Freshworks 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表25: Freshworks主要业务
- 表26: Avaya 概况
- 表27: Avaya 智能客服解决方案产品基准
- 表28: Avaya 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表29: Avaya主要业务
- 表30: 竹间智能科技 概况
- 表31: 竹间智能科技 智能客服解决方案产品基准
- 表32: 竹间智能科技 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表33: 竹间智能科技主要业务
- 表34: 七鱼智能 概况
- 表35: 七鱼智能 智能客服解决方案产品基准
- 表36: 七鱼智能 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表37: 七鱼智能主要业务
- 表38: 沃丰科技 概况
- 表39: 沃丰科技 智能客服解决方案产品基准
- 表40: 沃丰科技 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表41: 沃丰科技主要业务
- 表42: 文心一言 概况
- 表43: 文心一言 智能客服解决方案产品基准
- 表44: 文心一言 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表45: 文心一言主要业务
- 表46: 容联云通讯 概况
- 表47: 容联云通讯 智能客服解决方案产品基准
- 表48: 容联云通讯 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2019-2023）
- 表49: 容联云通讯主要业务
- 表50: 追一科技 概况
- 表51: 追一科技 智能客服解决方案产品基准
- 表52: 追一科技 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表53: 追一科技主要业务
- 表54: 阿里巴巴 概况

APO RESEARCH 报告样本 · 仅供试读 · 17352270003

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

- 表55: 阿里巴巴 智能客服解决方案产品基准
- 表56: 阿里巴巴 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表57: 阿里巴巴主要业务
- 表58: 百度 概况
- 表59: 百度 智能客服解决方案产品基准
- 表60: 百度 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表61: 百度主要业务
- 表62: 腾讯 概况
- 表63: 腾讯 智能客服解决方案产品基准
- 表64: 腾讯 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表65: 腾讯主要业务
- 表66: 华为 概况
- 表67: 华为 智能客服解决方案产品基准
- 表68: 华为 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表69: 华为主要业务
- 表70: 京东 概况
- 表71: 京东 智能客服解决方案产品基准
- 表72: 京东 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表73: 京东主要业务
- 表74: 科大讯飞 概况
- 表75: 科大讯飞 智能客服解决方案产品基准
- 表76: 科大讯飞 智能客服解决方案收入（百万元）及毛利率（2021-2026）
- 表77: 科大讯飞主要业务
- 表78: 中国不同产品类型智能客服解决方案规模列表（百万元）&（2021-2026）
- 表79: 中国不同产品类型智能客服解决方案规模市场份额列表（2021-2026）
- 表80: 中国不同产品类型智能客服解决方案规模（百万元）预测（2027-2032）
- 表81: 中国不同产品类型智能客服解决方案规模市场份额预测（2027-2032）
- 表82: 中国不同应用智能客服解决方案规模列表（百万元）&（2021-2026）
- 表83: 中国不同应用智能客服解决方案规模市场份额列表（2021-2026）
- 表84: 中国不同应用智能客服解决方案规模（百万元）预测（2027-2032）
- 表85: 中国不同应用智能客服解决方案规模市场份额预测（2027-2032）
- 表86: 智能客服解决方案行业发展机遇及主要驱动因素
- 表87: 智能客服解决方案行业发展面临的风险
- 表88: 智能客服解决方案行业政策分析
- 表89: 智能客服解决方案行业供应链分析
- 表90: 智能客服解决方案上游原材料和主要供应商情况
- 表91: 智能客服解决方案行业主要下游客户
- 表92: 本文分析师列表

图表清单：

- 图1: 关键采访目标
- 图2: 自下而上及自上而下验证
- 图3: 资料三角测定
- 图4: 智能客服解决方案产品图片
- 图5: 中国不同产品类型智能客服解决方案市场份额 2025 VS 2032
- 图6: 基础型客服机器人产品图片
- 图7: 中国基础型客服机器人规模（百万元）及增长率（2021-2032）
- 图8: 智能对话机器人产品图片
- 图9: 中国智能对话机器人规模（百万元）及增长率（2021-2032）
- 图10: 人机协同客服系统产品图片
- 图11: 中国人机协同客服系统规模（百万元）及增长率（2021-2032）
- 图12: 中国不同应用智能客服解决方案市场份额 2025 VS 2032
- 图13: 电商与零售行业
- 图14: 金融行业
- 图15: 通信行业
- 图16: 医疗行业
- 图17: 教育行业
- 图18: 其他
- 图19: 中国智能客服解决方案市场规模增速预测:（2021-2032）&（百万元）
- 图20: 中国市场智能客服解决方案市场规模, 2021 VS 2025 VS 2032（百万元）
- 图21: 2025年中国市场前五大厂商智能客服解决方案市场份额

APO RESEARCH 样本样本 · 仅供评估 · 17352270003

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

- 图22: 2025年中国市场智能客服解决方案第一梯队、第二梯队和第三梯队企业及市场份额
- 图23: 中国不同产品类型智能客服解决方案市场份额 2021 VS 2025
- 图24: 智能客服解决方案中国企业SWOT分析
- 图25: 智能客服解决方案产业链
- 图26: 智能客服解决方案行业采购模式
- 图27: 智能客服解决方案行业开发/生产模式分析
- 图28: 智能客服解决方案行业销售模式分析

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 17352270003

(c) 2026 APO Research. 版权所有。