



2026年专业服务领域 人工智能报告

身处生成式人工智能时代，迎接代理式人工智能来临——商业模式变革在即



Thomson Reuters
Institute

更多免费行业报告

并购家

www.ipoipo.cn

执行概要

生成式人工智能（GenAI）在约三年时间内已成为专业服务领域的重要组成部分。

特别是在回顾商业技术发展历程的背景下，GenAI的快速普及极大地激发了专业人士的共同关注与期待。云技术起源于2000年代初，但在部分组织内部仍未得到广泛采用。电子邮件通信在某些领域曾被禁止，因其被视为不安全甚至具有伦理争议。对于如文档管理系统或企业资源计划（ERP）系统等较大规模技术，三年时间尚不足以完成一个完整的实施周期。

然而，根据汤森路透研究所（TRI）第四版年度《专业服务领域人工智能报告》，自2022年11月首次发布以来，GenAI技术已全面扎根于法律、税务与会计、企业风险与欺诈以及政府等关键专业领域。

本报告的数据基于对来自二十多个国家/地区的1500余名专业人士的调查，内容涵盖他们对AI、GenAI及代理式人工智能（Agentic AI）的使用情况及其对业务影响的感知。（有关本研究背后人员统计信息，请参见第23页的方法论部分。）

众多专业人士开始关注AI所带来的深远影响。

在那些必须保证绝对正确的专业领域，超过半数的从业人员表示他们使用诸如ChatGPT等公开可用的GenAI工具，而专业级及行业定制的GenAI工具使用率也正在逐步迈向多数。大多数专业人士相信，到2030年，GenAI将成为其工作流程的核心组成部分，他们普遍对这一变革持积极态度。

未来更多创新值得期待：Agentic AI有望成为技术创新的下一阶段——尽管目前采纳仍处于早期，许多专业人士表示其所在组织已在积极探索或规划Agentic AI的应用场景。

然而，随着初步采用基本完成，许多专业人士开始聚焦于AI带来的更深远影响，无论是在个人层面、与外部利益相关者的关系，还是在整个行业范围内。尽管整体情绪积极，但越来越多专业人士认为AI将颠覆现有的劳动力和商业模式，同时日益认识到AI可能引发行业范围内的重大变革。许多专业人士表示，其所在组织仍在努力评估AI工具的投资回报率，且围绕AI指标的收集能力仍处于初步阶段。尽管企业客户期望其外部合作机构采用AI，但由于缺乏切实有效的激励机制来推动围绕AI使用的协作，机构与客户之间对彼此的AI目标依然缺乏清晰认知。

现阶段，随着专业服务领域迈入2026年，汤森路透研究所观察到组织正转向更加战略性地思考AI。具体而言，这些组织正在明确AI在更广泛专业工作流程中的定位，促使组织领导层加快围绕AI价值的内部与外部交流，并推动将AI作为核心要素，规划当前及未来的专业服务业务战略。

成为AI早期采用者的时机已一去不复返。

主要发现

• **GenAI已被大多数专业人士广泛应用**——在过去12个月中，GenAI在个人和组织层面的使用规模几乎实现了翻倍增长。四成受访者表示其所在组织目前正在部署GenAI，较去年的22%显著提升；仅有19%的受访者称其组织完全无计划采用GenAI。公开可用的工具如ChatGPT仍为最普遍使用的GenAI平台，超过半数受访者表示使用，尽管行业特定及垂直领域工具，以及企业级业务工具（尤其在企业受访者中）正逐渐占据更为重要的位置。

• **工作流程正在当前及未来持续转变**——与以往相同，生成式人工智能最常见的应用场景仍为内部工作事务，如调研、起草及摘要。然而，这些应用正日益融入日常工作流程。例如，在当前使用生成式人工智能的专业人士中，超过80%报告至少每周使用相关工具。多数专业人士预期此趋势将延续，87%的受访者认为生成式人工智能将在未来五年内成为其工作流程的核心部分。

• **代理式人工智能正处于增长阶段**——仅有15%的专业人士表示所在组织已使用Agentic AI工具，但另有53%称组织正处于规划或考量该类技术的阶段。这预示着未来几年Agentic AI将在专业服务行业实现大规模发展，77%的专业人士表示预计到2030年，Agentic AI将成为其工作流程的核心组成部分。尽管受访者自认在Agentic AI领域的认知较GenAI有所不足，但多数人仍认为应将其应用于日常工作之中。

• **更广泛的行业议题逐渐显现**——大多数专业人士认为GenAI应被用于日常工作，且超过半数表示对AI在本行业未来的发展感到兴奋和乐观。与此同时，部分专业人士预见行业将经历深刻变革，且预计到2026年，认为AI将威胁现有岗位、计费模式及专业人员整体需求的比例将有所上升。

• **AI的投资回报率仍难以确定**——尽管AI在专业服务领域被广泛应用，仅有18%的受访者表示其机构会收集关于AI投资回报率的相关指标。在这些指标中，大多聚焦于内部方面，如成本节约或员工使用情况，而非关注客户满意度或业务增长等面向业务的指标。此外，40%的受访者表示不清楚其机构是否收集投资回报率指标，这表明许多用户在使用AI工具时缺乏关于如何衡量AI成功的明确指导。

• **客户与其外部服务机构之间关于AI的分歧依然存在**——尽管约三分之二的企业受访者认为外部机构应采用AI，但不到20%的企业通过政策或招标文件明确要求其使用。这导致许多外部机构产生困惑，40%的专业人士表示，因应不同客户，既被要求使用AI，也被要求不使用AI。商业模式的变革将推动更多此类对话的开展；尽管约四分之三的受访者认为，公司应主动启动这些讨论。

40%



受访者中表示其组织正在使用GenAI的比例较去年22%显著增加。

18%



受访者中表示其机构会收集关于AI投资回报率的相关指标。

当前人工智能的使用状况

如果说，2023年是探索之年，而2024年是试验和初步个人应用之年，那么2025年则标志着GenAI在专业服务机构中的真正大规模普及。

法律、税务与会计、风险与欺诈及政府部门的企业级应用几乎翻番，达到调查覆盖组织总数的近一半。个人使用GenAI工具的专业人士首次超过半数；而且在大多数情况下，当前使用GenAI工具的用户使用频率较高。虽然大多数受访者表示AI尚未成为其工作流程的核心，但绝大多数专业人士预计这一状况将在未来五年内发生改变。

随着这一初步部署的顺利推进，专业服务机构正逐步将关注点转向AI的未来发展。对许多机构而言，这意味着开始探索下一波技术创新，例如能够更加全面自动化工作流程的Agentic AI工具。其他公司正在拓展AI技术的应用场景，我们看到企业正从更多以内部为中心的项目，逐步开始将AI融入面向客户的工作中。

这一变化或许不是一场革命，但无疑标志着当代专业人士工作方式的演进。鉴于白领工作性质的敏感，AI的引入始终秉持谨慎和审慎的态度；然而，随着专业人士努力适应现代商业节奏，AI的使用显然正因需求而快速增长。

“企业的其他部门不断发展并趋于现代化，而法律和财务部门却始终停留在过去。”一位瑞典企业总法律顾问表示：“法律需求不断增长，而我们的工作方式依然未变。除非我们同步发展并适应新的工作方式，否则无法满足现代企业的需求。”

生成式人工智能现已广泛应用

根据Gartner炒作周期的原则，新技术常因其变革性潜力而在利益相关者及公众中引发初期的高度关注。然而，当用户意识到该技术与其他工具一样存在局限性时，这些期望往往会陷入一段幻灭的低谷。最终，当各类应用场景得到更加清晰的定义，预期将趋于稳定平衡。

对于GenAI，其热潮峰值几乎可以确定出现在2023年底至2024年初，该技术成为几乎所有大型企业短期和长期战略规划的核心内容。随后，部分专业服务机构经历了幻灭期，推广速度低于预期，且准确率等门槛限制了应用的广泛普及，因而降低了行业预期。然而，从受访者数据来看，专业服务组织在各领域均持续大规模推进GenAI的应用。

人工智能的多重形态

在整个调查中，我们在涉及相关术语时，明确区分了传统人工智能、生成式人工智能GenAI及代理式人工智能Agentic AI。我们提供了以下定义和示例：

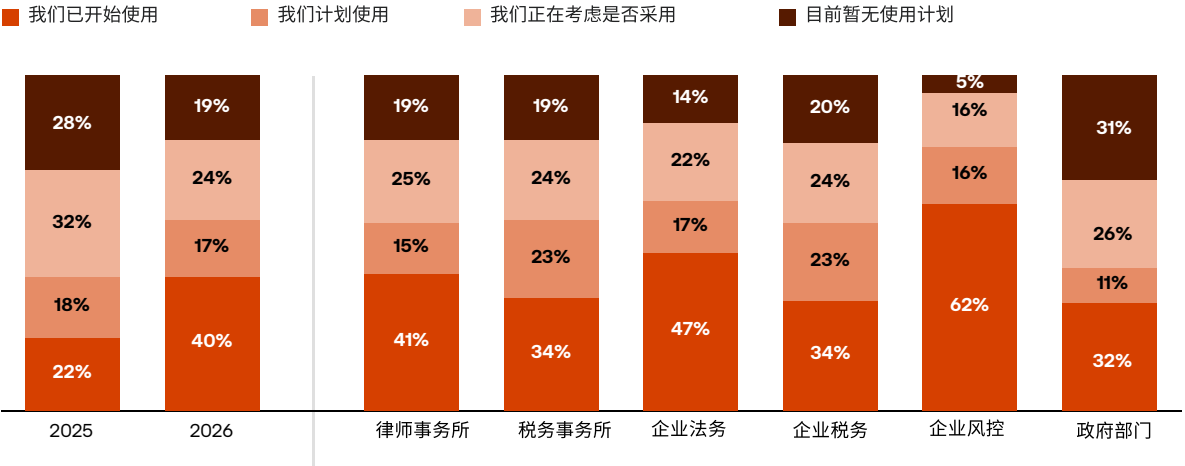
- **传统人工智能/机器学习**——传统AI通过分析模式以进行预测，例如垃圾邮件过滤或信用评估。
- **生成式人工智能**——GenAI基于用户提示，通过如ChatGPT等公开平台创建全新内容；它可用于撰写电子邮件、生成文档摘要等多种应用。
- **代理式人工智能**——这一最新发展阶段的AI能够自主执行多步骤任务；例如，作为一个自主研究法规或法律、起草文档、识别潜在风险并在无须逐步人工指导下修订文档的AI系统。

“除非我们同步发展并适应新的工作方式，否则无法满足现代企业的需求。”

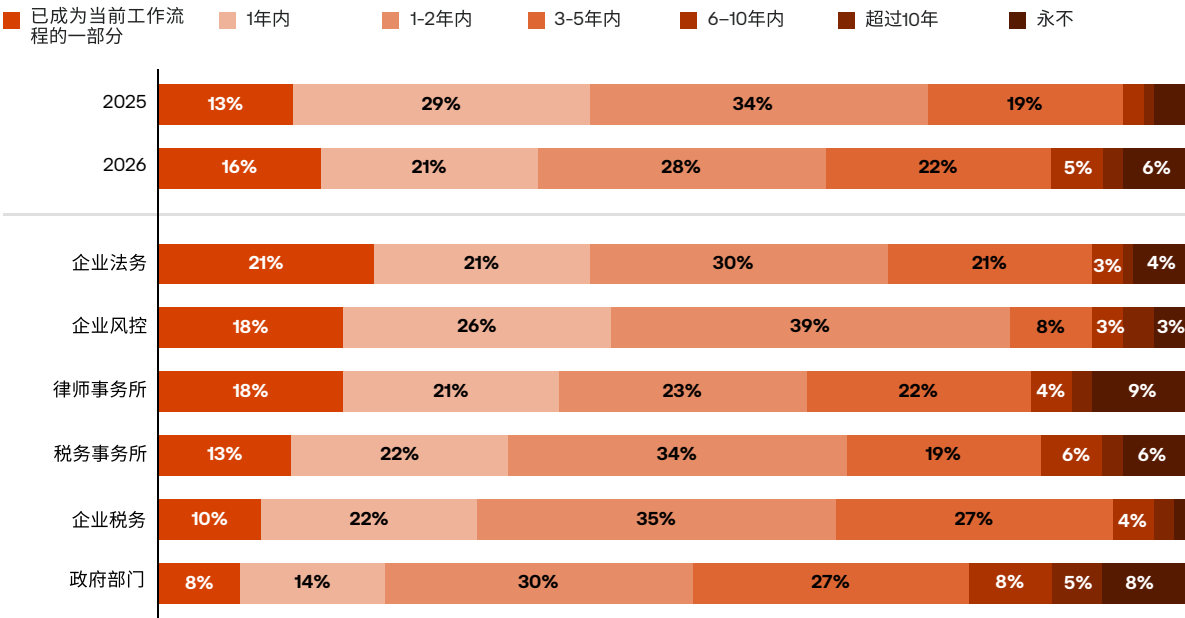
——瑞典某企业总法律顾问

信息图表1:
组织当前及未来对生成式人工智能的应用情况

按组织类型划分的生成式人工智能应用情况



生成式人工智能成为组织工作流程核心的预计时间



Source: Thomson Reuters 2026

确实，那些尚未广泛采用GenAI的组织显著落后于同行业，因为许多企业已从初期应用阶段迈进，正致力于在2026年及以后优化其GenAI战略。即使部分个人用户可能仍处于“失望谷”阶段，整体而言，组织层面对GenAI应用的探究已成为当代专业服务企业的必然选择。

“由于我处于职业生涯初期，常常怀疑自己是否正确解读了信息和判例判决，我发现AI对于确认我的理解非常有帮助。”一位澳大利亚律师事务所的律师助理表示。“AI还帮助我着手处理那些不熟悉的任务，因此我期待未来继续应用它。”

尽管展望乐观，调查结果同样显示，一些机构在采用GenAI的进程上可能比最初预期更为缓慢。去年的调查显示，29%的受访者认为GenAI将在未来一年内成为其工作流程的核心组成部分。

然而，过去一年中，声称GenAI目前已成为其工作流程核心的比例仅提升了三个百分点。

“尽管我们文化中似乎处于低谷，我依然非常看好AI的潜力。AI不是魔法按钮，也不能被放任自流，”一位美国企业风险分析师表示。“但当它融入日常工作和工作流程时，仍具有显著的变革潜力。最重要的障碍是信任——我们需要让员工相信AI能够被有效使用、能创造价值，并且其反馈通常是准确且值得信赖的。”

汤森路透研究所观点：

实施时间表不断演进

GenAI公测已逾三年，该技术的初期热度开始逐渐消退。在2023年或2024年，企业部门负责人或事务所管理合伙人常会表示：“我们现在需要AI，任何形式均可。”然而，这种急切的采纳现象已逐渐被更为理性的策略所取代，重点转向解决GenAI能够协助解决的具体问题，而非单纯为技术而应用技术。

这是一件好事。汤森路透研究所的独立研究显示，相较于没有正式AI战略的组织，拥有正式战略的组织从GenAI中实现正面投资回报率的可能性高出三倍以上。即便这略微延长了整合时间，采用融合领导力、运营及个人用户的战略视角来推进GenAI，仍能大幅提升组织实现AI成功的概率。GenAI成为组织核心所需时间的延长，并不代表技术的失败。相反，这反映出对实现GenAI成功所需艰辛努力的不断加深认可。

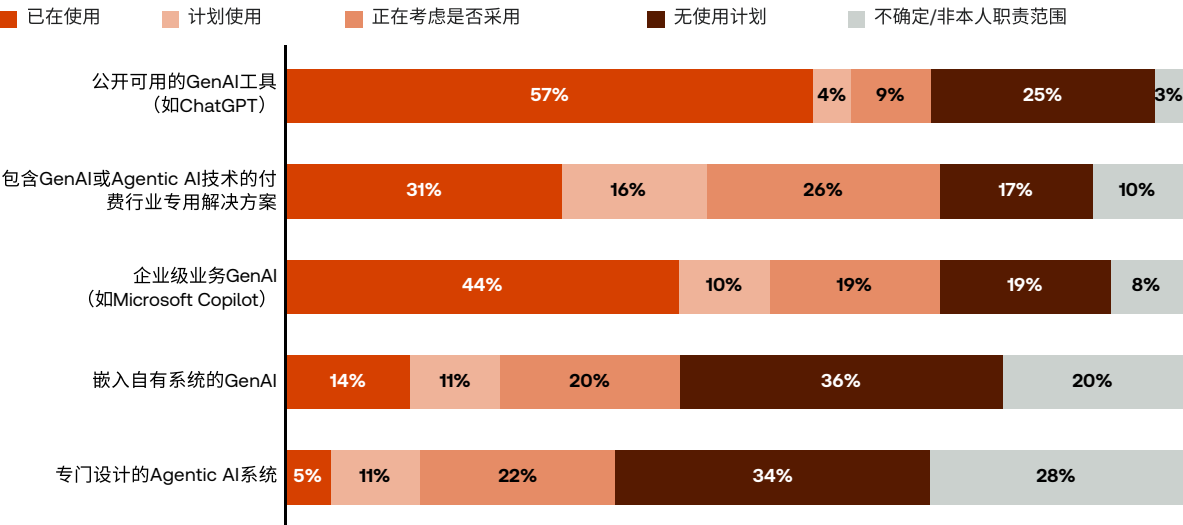
在个人层面，当前专业人士拥有多样的GenAI工具，并且正在积极应用其中许多工具。超过半数的专业人士表示，他们在工作中使用诸如ChatGPT和Claude等公开可用的GenAI工具，近一半则采用微软Copilot等企业级工具。

行业专用工具在过去一年同样呈现显著增长，2026年其使用率提升了14个百分点。更为显著的是，受访者普遍认为此类工具在未来几年将愈加重要，另有42%的人表示正在计划或考虑是否采纳这些工具。将其与已公开的工具进行比较，这些工具似乎已接近其影响力的顶峰。的确，有四分之一的受访者表示他们暂无使用公开工具的计划。

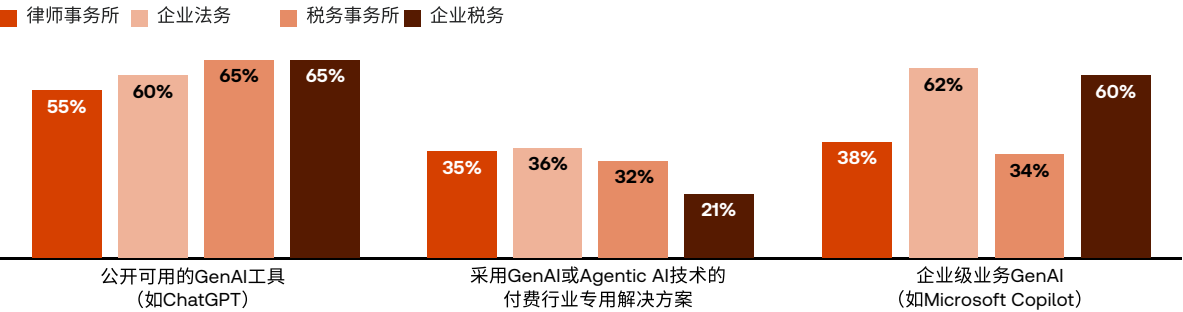
1 《专业人士前景报告2025》，汤森路透研究所，可访问：<https://insight.thomsonreuters.cn/legal/resources/resource/future-of-professionals-report->

信息图表2：
专业人士如何应用生成式人工智能

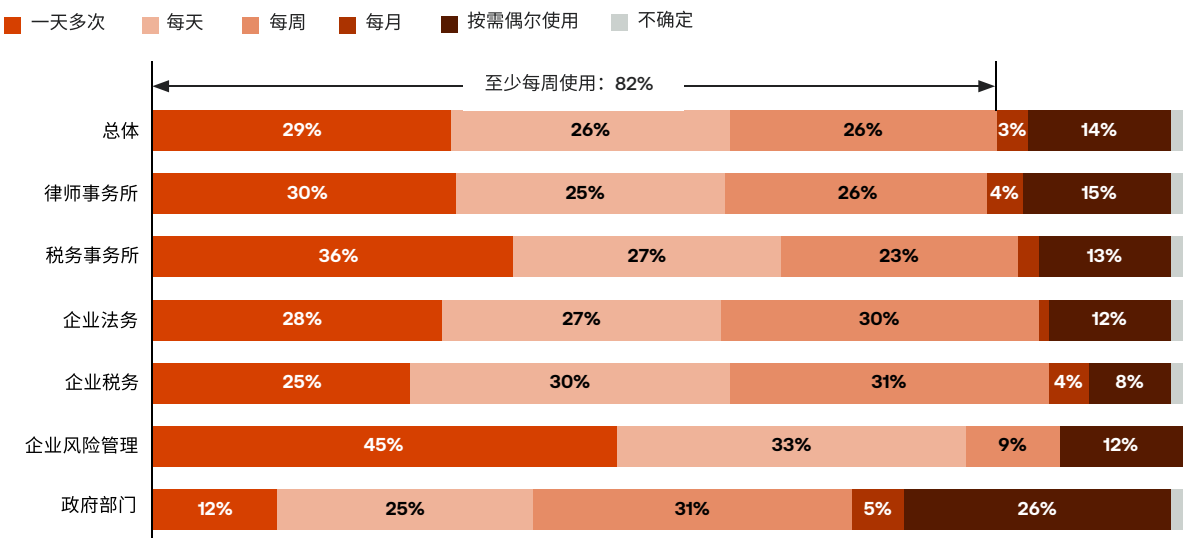
专业人士个人使用生成式人工智能情况



按组织类型划分的个人使用生成式人工智能情况



当前用户生成式人工智能使用频率



Source: Thomson Reuters 2026

按行业划分的生成式人工智能主要使用场景

法律	财税	风险与欺诈
1. 法律研究 (80%)	1. 税务研究 (69%)	1. 文档摘要 (86%)
2. 文档审阅 (74%)	2. 文件摘要 (57%)	2. 文档审阅 (74%)
3. 文件摘要 (73%)	3. 文件审阅 (55%)	3. 风险评估与报告 (71%)
4. 简报或备忘录起草 (59%)	T-4 会计/簿记 (53%)	4. 知识管理 (66%)
5. 函件起草 (55%)	T-4 税务咨询 (53%)	5. 函件起草 (63%)
6. 合同起草 (49%)	T-4 报税表准备 (53%)	6. 合同数据提取 (57%)

Source: Thomson Reuters 2026

当前使用GenAI工具的用户普遍认可其实际应用价值。事实上，超过半数的用户表示每日使用GenAI工具，而超80%的受访者则至少每周使用一次。部分受访者指出，GenAI已取代了传统的长期技术应用，成为其查询及文件与函件起草的首选工具。

一位阿根廷企业税务副总裁指出：“GenAI的应用已开始释放用于通过聊天解决的低附加值任务的时间，而利用GenAI对情境、问题或任务进行分析，则为个人判断提供了全新的视角。”“同时，它也使得每个人能够获得的信息远超以往通过Google或Bing所能访问的内容。”

许多受访者表示，他们希望用GenAI取代低价值任务，并认为有更多类型的任务适合GenAI介入。在被问及常用的GenAI应用场景时，受访者普遍提及反复性任务，例如调研、文件摘要与审阅，以及备忘录或信函的撰写。专业人士也在以多样化方式应用GenAI——在各细分领域中，超过半数的现有GenAI用户指出了其五大主要使用场景。

代理式人工智能的崛起

尽管GenAI以显著的冲击力进入专业服务领域，其他新兴技术的引入尚未表现出同等程度的影响力。这或许得益于GenAI的易及性——其以通俗易懂的语言回应查询，致力于以人类相似的方式进行文本创作，并力图模拟人类视觉和语音特征。

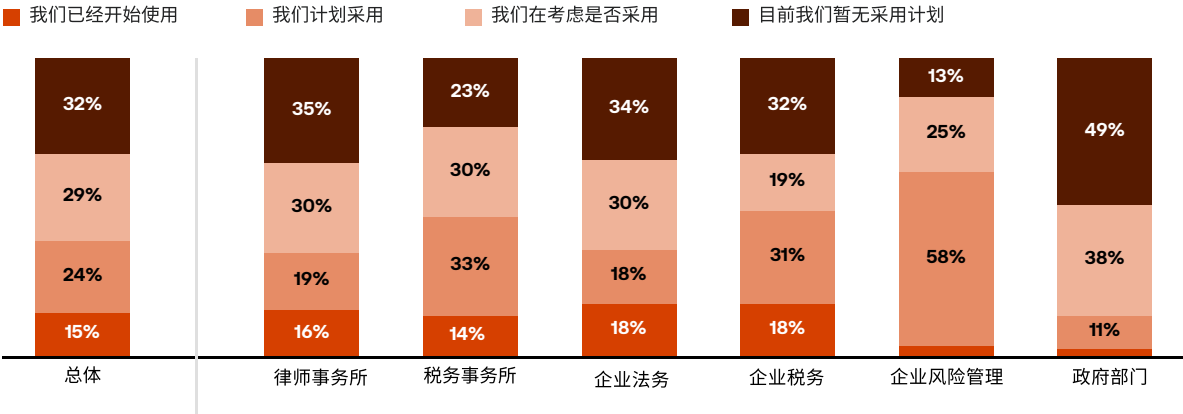
而Agentic AI则更多地隐匿于幕后，默默发挥作用。这些自主人工智能系统有望变革专业工作流程，具备在最少人工监督下，独立规划、推理、决策并执行复杂任务以实现特定目标的能力。GenAI和Agentic AI均致力于提升效率，但方式各异——GenAI通过自然语言帮助并模拟人类任务，Agentic AI则通过完全替代部分任务以达成更宏大的目标。

因此，Agentic AI尚未达到GenAI在过去一年内的爆发式增长水平。不过，它同样拥有同等的变革潜力，部分受访者正期待这一未来的发展。

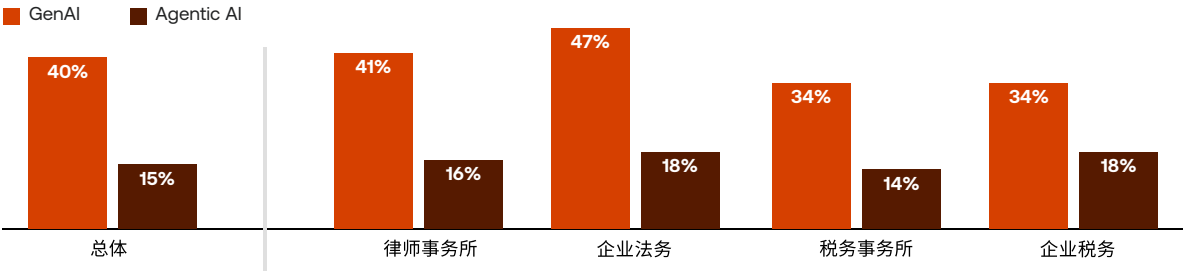
“Agentic AI模型为自动化工作、提升准确性以及以更少投入实现更多效益提供了极大机遇，”一位澳大利亚企业首席财务官表示。“虽然存在被误用或误解的风险，但我感觉财务官们当年在60年代计算机会计刚登场时所经历的心情应该也差不多。”

信息图表3：
代理式人工智能的应用日益增长

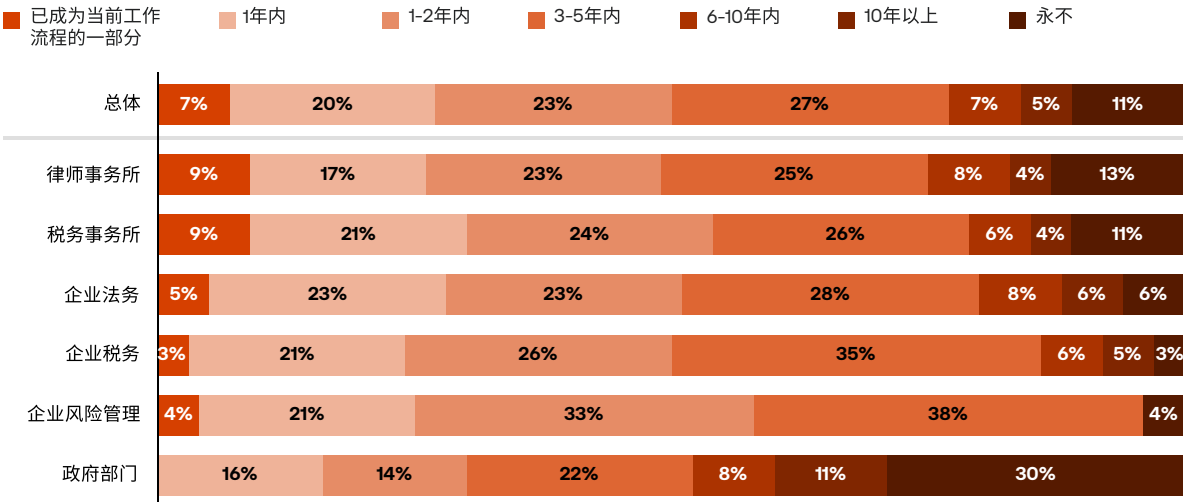
按组织类型划分的代理式人工智能使用情况



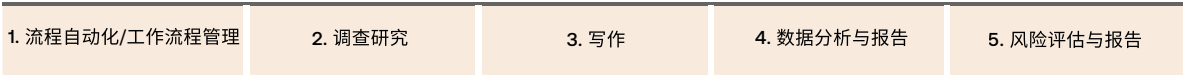
当前使用情况对比——生成式人工智能与代理式人工智能



预计代理式人工智能成为组织核心工作流程所需时间



主要代理式人工智能使用案例（所有专业人士）



Source: Thomson Reuters 2026

当前Agentic AI的使用情形与2024年GenAI的状况相类似，尽管目前用户较少，但许多组织正在积极探索该技术的适用性。正如一位美国税务公司负责人所指出：“目前，会计指导的阅读过程非常繁琐。内容多达数百页，信息量极大。利用AI来阅读指导文件将极为有益。”

另一方面，一位美国律师事务所的律师指出，许多专业服务行业人士可能会对Agentic AI内在的高度自动化持谨慎态度。这位律师表示，专业人士希望在工作中保持完全的控制权。“尽管Agentic AI令人振奋，但在在我看来，它已经使监督环节过度简化。我更倾向于通过提示并审核结果的方式，”该律师补充道。“赋予机器如此高度的自主权，能够在实际操作中执行任务，甚至可能在未经严格审核的情况下代表我采取行动，这确实是全新的境界。”

汤森路透研究所观点：

人工智能应用过度会带来多大程度的影响？

何种程度的自动化才是适宜的自动化水平？这一界限因专业人士而异。汤森路透研究所2024年的一项调查询问了专业人士，他们认为在赋予AI自主权时，何种程度才会过界。超过95%的人表示，信任AI执行基本行政任务符合伦理，而不足10%的人认为允许AI代表客户出庭或在复杂事务上做出最终决策在伦理上可以接受。然而，在中间环节存在差异，仅有17%的法律专业人士认可AI提供法律咨询，而65%的税务与会计专业人士则认可AI提出战略性税务规划建议。

正如许多涉及AI的问题一样，尚无普遍适用的答案。然而，尤其鉴于Agentic AI承诺具备前所未有的自动化任务和 workflows 能力，展开此类讨论尤为重要。显然，经过人类验证的检查点对于任何Agentic AI辅助的工作流程都是必不可少的。在实施这些工具前，组织应广泛收集内部乃至客户的多方意见，明确哪些任务最适合自动化、人类应介入决策的频率，以及Agentic AI在自我纠错方面的权限范围。

与GenAI一样，Agentic AI是一种辅助工具，而非人类推理的替代。Agentic AI确实具备减少或消除重复性工作的潜力，但伦理界限始终由专业人员把控。

鉴于Agentic AI在众多组织中的应用尚处起步阶段，许多受访者认为该技术尚需较长的发展周期，才能成为专业工作流程的核心角色，这一观点不足为奇。然而，许多人依然认为，自动化重复性工作的潜在效率提升巨大，难以长期被抑制。其目标在于让AI代理承担专业人士不愿或无暇亲自完成的工作。

“代理在我缺席时或作为我亲自提供服务的补充，能够提供法律服务，”一位美国公司律师表示。“它们还可以实现自动化，全天候运作，在瞬间审查海量数据集，这些是我个人无法做到且也不愿意承担的任务。”

人工智能的认知与风险

随着AI在众多组织中日益凸显，许多专业人士开始逐步形成对该技术在各自行业中的观点。部分人士对AI充满期待，认为其具有变革行业并释放几乎无限机遇的潜力。另有部分人士因准确性、就业影响及伦理等因素，对AI抱持强烈疑虑。

然而，依据我们的研究，大多数专业人士持中间立场：他们认识到AI已成为当前工作方式不断增长的一部分，对未来持谨慎但总体乐观的态度，期待AI助力专业人士更多从事高价值工作。正如我们在2025年调查中所显示，普遍观点认为AI应成为专业人士当前工作方式的重要组成部分，尽管也普遍认识到其应用必将推动其所在组织及整个行业发生变革。

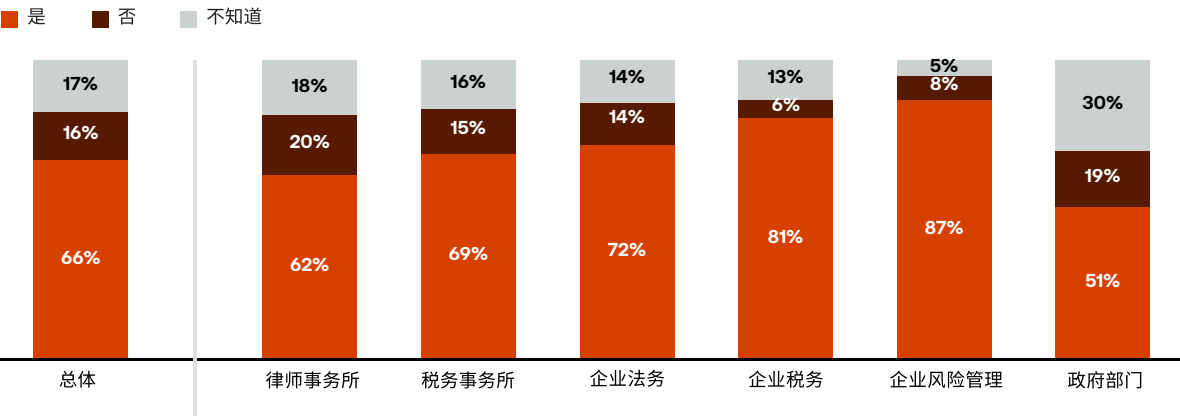
未来发展的人工智能路径

总体来看，自2022年底GenAI问世以来，专业人士对其采纳表现出积极的态度。当汤森路透研究所询问专业人士是否应将GenAI应用于其工作时，支持者比例从2024年的54%增长至2025年的62%，超过半数受访者持肯定态度。

目前，该比例已接近所有专业人士的三分之二。

I信息图表4：
对生成式人工智能未来的积极态度

生成式人工智能能否应用于您的工作？（按组织类型划分）



专业人士认为的主要原因：

生成式人工智能应当应用于其工作

1. 有助于节省时间/简化流程	2. 提升效率 and 生产力	3. 协助或自动化例行任务	4. 提高工作质量/准确性	5. 节约成本/降低费用
-----------------	-----------------	---------------	---------------	--------------

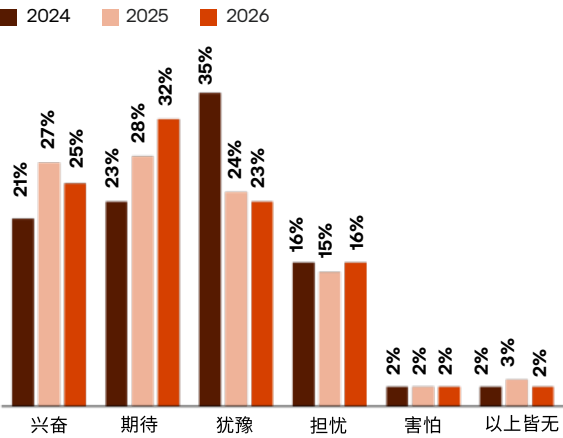
生成式人工智能不能应用于其工作

1. 可靠性/准确性问题	2. 输出内容缺乏针对性/缺乏批判性思维	3. 需要人工监督/监管	4. 缺乏人文关怀/直觉	5. 伦理、法律和环境问题
--------------	----------------------	--------------	--------------	---------------

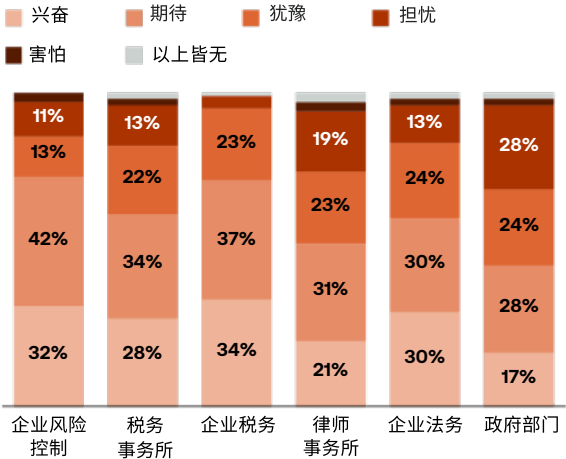
Source: Thomson Reuters 2026

对生成式人工智能未来的看法

总体



按行业划分



Source: Thomson Reuters 2026

随着时间推移，认为GenAI应当应用于其工作的受访者比例稳步上升，涵盖所有受访者类型，尤以企业内部工作人员为甚。对外部专业服务公司而言，这构成潜在的难题，因为总体来看，客户对在法律和税务工作中采用AI的态度，往往比公司自身更为积极。这可能导致外部公司更多是因客户需求驱动而非基于自身内在使用场景被动采纳AI。正如我们将在报告后续部分详述的，客户普遍尚未强制其外部机构采用这些技术——至少目前尚未如此。

一位来自阿联酋的企业总法律顾问表示：“我理想中的未来法务部门应大胆推行数字优先策略，持续创新，并与业务重点紧密结合。其基本特征包括对所有重复性工作的高效自动化、先进分析与AI整合，以实现主动的战略洞察——以及透明的跨职能协作。”

事实上，专业人士关于AI是否应该应用于其工作的主要理由，年年保持大体一致，仅有细微差别。总体来看，支持在专业工作中应用GenAI的人士，主要强调其在节省时间和提高日常任务生产效率方面的显著作用。而持反对意见的人则主要关切其可靠性和准确性问题。

“我理想中的未来法律部门是大胆实现数字先行，持续推动创新，并与业务重点紧密融合。”

——阿联酋某企业总法律顾问

汤森路透研究所观点：

探索生成式人工智能的最佳应用路径

“幻觉”一词在GenAI讨论中十分常见，但该表述在某种程度上存在不准确之处。GenAI工具从未故意提供错误答案，它并非完美，而是基于所给的上下文，提供其认为最合适的答案，这些上下文可能表现为提示、底层数据，或来自先前对话的学习内容。专业人士对答案的解读决定了该工具输出是否满足其需求，从而判断GenAI在满足这些需求时的准确性。

GenAI永远无法完全预见人类的所有需求，就如同律师事务所的助理永远无法完全预见合伙人的所有期望。然而，目标不应仅是实现100%的绝对准确输出；更重要的是输出能够多大程度上促使更快、更高效地达成100%的成功。这意味着需要找到人类与技术的最佳结合，以产生符合具体语境的正确答案。对大多数专业人士而言，这并非完全排斥技术，而是寻找简便方式来验证技术产出的有效性。GenAI的“幻觉”现象本身并非核心问题，真正的问题在于忽视AI只是达成正确答案的辅助工具这一事实。

鉴于对GenAI工作的积极看法，大多数专业人士对其在专业服务未来中的应用前景整体保持乐观态度也并不令人意外。与2025年类似，在被问及最能表达他们对GenAI未来情感的词汇——激动、充满希望、犹豫、担忧或恐惧——时，超过半数受访者选择了积极的“兴奋”和“期待”，而不到20%的人表示“担忧”或“害怕”。

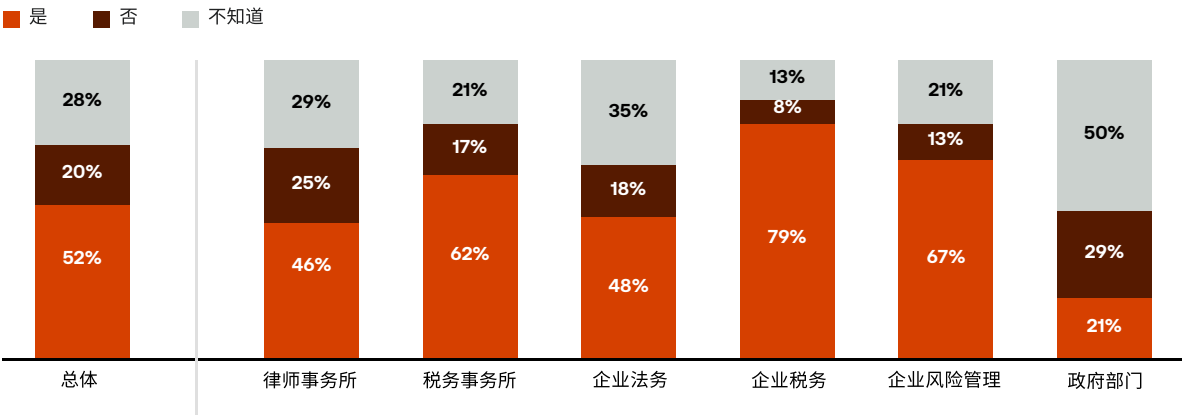
不出意外，持积极情绪的受访者主要强调了GenAI在节省时间、提升效率以及辅助完成常规任务方面的显著优势。此外，今年有更多受访者将GenAI视为创造新机遇或推动增长的动力，这表明部分组织正开始以更成熟和战略性的视角审视GenAI。这是一个关键的发展阶段，组织开始探索GenAI不仅仅通过降低成本，更重要的是为组织创造附加价值的潜力。

“在优化精简的税务部门工作时，效率与准确性尤为关键，”一位美国企业税务经理说道。“借助AI，我得以快速提升专业技能，做出更迅速且更具信息依据的决策，最终增强了我在团队中的可信度。”

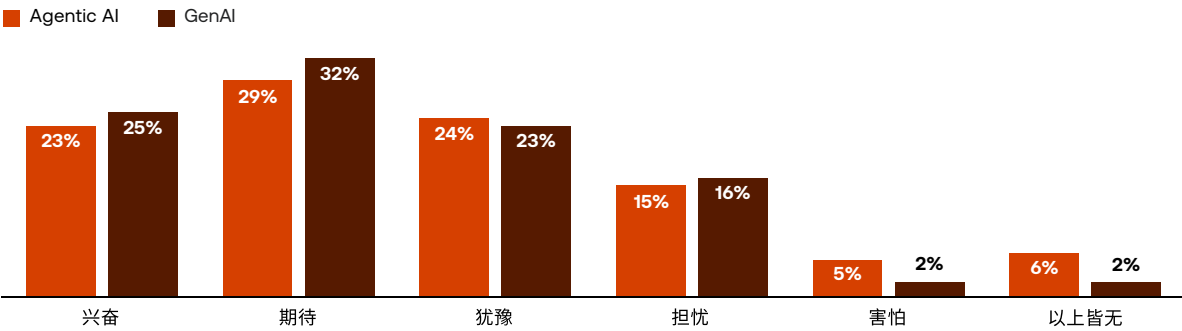
在持负面态度的受访者中，对AI准确性和错误信息问题的担忧较为普遍。“尽管AI有助于工作，但它有时会提供不完整、部分准确甚至完全错误的回答，”一位美国企业首席财务官指出。“若客户将其视为百分之百准确，反而可能带来更多问题而非益处。”

许多受访者表示，他们仍然担忧对AI流程的过度依赖以及AI替代人类推理的可能性。这些担忧不仅来源于对未知的恐惧，也包括那些了解GenAI工具功能，但对其效能及整体影响存有疑虑的人士。一位美国税务事务所的负责人问道：“如果没有人工互动，我们如何确认税务申报表或其他流程符合应有的标准？AI在发现异常方面表现出色，但如果你出于特定原因采用某种操作方式，它是否能够理解？”

I信息图表5：
谨慎拥抱代理式人工智能
是否应在不同组织类型中应用代理式人工智能



对代理式人工智能与生成式人工智能未来发展的态度



Source: Thomson Reuters 2026

与GenAI相比，专业人士对Agentic AI可能持稍显谨慎的态度，但整体反应积极。这一点在企业界尤其明显，特别是在企业税务部门，其Agentic AI的采纳率高于平均水平。

实际上，一些受访者认为Agentic AI是能够真正推动变革的技术。正如一位新西兰企业法律顾问所言，Agentic AI被视为“变革者，或至少是继往开来的又一变革力量”。这正是将AI提升至超越复杂谷歌搜索引擎的关键所在。

然而，如前所述，许多专业人士对Agentic AI与GenAI的区别以及Agentic AI在其各自组织中的实际应用方式，仍存在一定困惑。当被问及为何应当或不当将Agentic AI应用于工作时，一些专业人士将GenAI与Agentic AI混为一谈，并在解释中提及了诸如“幻觉”等GenAI常见障碍。

“人们实际上并不真正理解代理式系统的含义，也缺乏对其能够实现目标的现实预期，”一位美国企业风险分析师表示。“我非常看好代理式工作流程的理念，但对于自主系统我持非常谨慎的态度，因为其在除基础功能之外的规模化应用中，可靠性尚未得到充分验证。因此，我也担心部分（用户）会将其应用于（Agentic AI）的能力无法胜任的场景。”

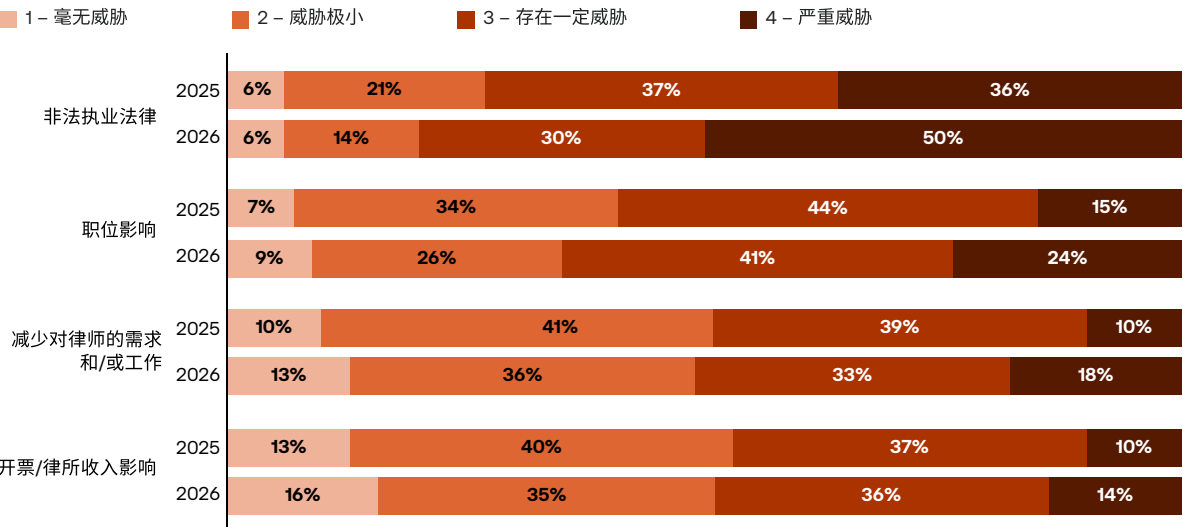
还有一些人将Agentic AI的自主性视为专业服务领域大规模变革的又一阶段——事实上，对这些变革有人持审慎甚至警惕的态度。“你看过《黑客帝国》吗？”一位美国律师事务所助理问道。“而且，这份工作是我的生计所在——虽然我不想工作，但否则我怎样获得收入呢？”

一个不断变化的职业

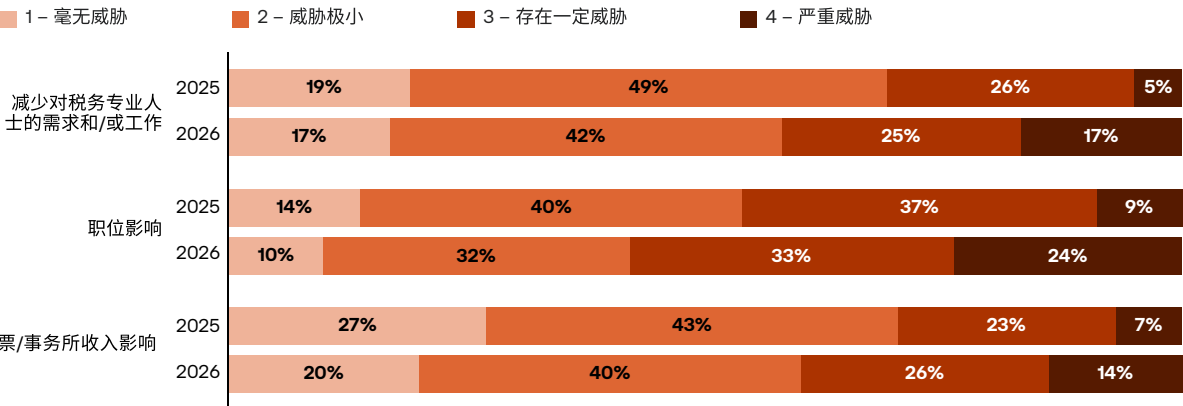
确实，许多受访者在回答问卷时对未来可能发生的变化抱有忧惧。虽然普遍对AI的能力持乐观态度，并认识到它将成为未来工作开展的方式，但人们也日益认识到，AI所引发的涟漪效应可能演变为更大范围的行业级别的深刻变革。

I信息图表6：
行业整体影响的不确定性

法律专业人士对人工智能对行业影响的看法



税务及会计专业人士对人工智能对行业影响的看法



Source: Thomson Reuters 2026

例如，一些受访者担忧AI对法律行业整体可能产生的全局性影响。一位澳大利亚律所律师解释道：“我认为AI将为许多人提供更好的司法渠道可及性；然而，必须在这些系统中内置保障机制，以避免非专业人士获得不准确的法律建议。我们收到过来自自我代表的对方的信函，显然是AI生成的且包含大量错误。这最终导致我们的客户成本增加，因为他们需要我们的协助，以便针对提出的每个问题制定复杂的回应。

其他受访者则显然更关注该变化对其自身职业的直接影响。

部分受访者将AI的影响比作《终结者》或《黑客帝国》电影中的情节。“这将使我这名研究律师变得多余，”一位美国律师事务所的合伙人表示。“一旦程序具备了‘自我意识’，它可能会派出终结者来消除竞争对手——也就是我。”

汤森路透研究所观点：

赢得人工智能驱动的未来

尽管汤森路透研究所并不认同我们正生活在《终结者》或《黑客帝国》中这一观点，但若认为专业服务的商业模式无需因这项新兴技术而变革，显然是不明智的。先进的AI能力使得之前需要数小时完成的工作，如今可以在几分钟内完成。对于仍以按小时计费为主的商业模式，例如律师事务所而言，这可能构成对其盈利模式的生存威胁——这一点必须被严肃对待。

正如谚语所说，制定潜在灾难应对计划的最佳时机是昨天，其次便是今天。在AI赋能的未来，真正的胜利者将是那些具备战略清晰度的专业人士及其机构，他们能够明确如何利用技术来补充和强化专业能力，同时有效保护自身及组织免受风险。

这将要求专业人士深入思考其自身及所属组织所从事的工作类型，以及这些工作的具体完成方式。我们是否需要进行时间审计，以确定某些任务所耗时间，从而评估自动化的风险？我是否应当培养某些技能，以确保自己不会面临风险？还有一个常被忽视的问题：我应当与组织内外的哪些人沟通，以探讨AI可能对我们的关系产生的影响？

在这一自我反思的环境中，适当的规划尤为重要，尤其是在越来越多人预期重大变革或将来临之际。

人工智能的商业影响

如果说2024年是AI初步实施之年，2025年是其扩展之年，那么2026年则有望成为尝试回应这些核心商业问题之年。然而，在专业服务领域这样一个迅速发展的AI环境中，问题没有简单的答案。

围绕如何最佳利用专业服务中的AI，部分不确定性实质上源于时间差异：并非所有专业人士或机构都以相同的节奏采用AI。一些组织已开始调整其商业模式，而另一些仍在观望，犹豫是否全面投身AI的深入应用。这意味着专业服务行业的变革将呈断续式进展，因此几乎不可能就AI的影响作出笼统断言。

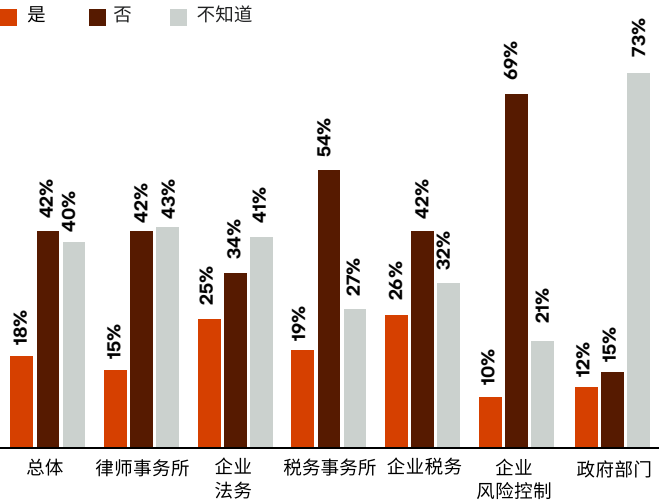
另一方面，由于许多组织自身的决策因素，尤其是在对业务至关重要的两个方面——测量与沟通，AI的商业影响仍难以准确评估。由于AI在诸多情况下无法提供清晰明确的投资回报率，许多组织干脆未对其使用情况进行任何指标收集。同时，事务所与客户双方似乎都不积极主动启动关于AI的沟通，导致客户期望其外部事务所应用AI，但基本无法判断其实际使用情况。

缺失的衡量指标

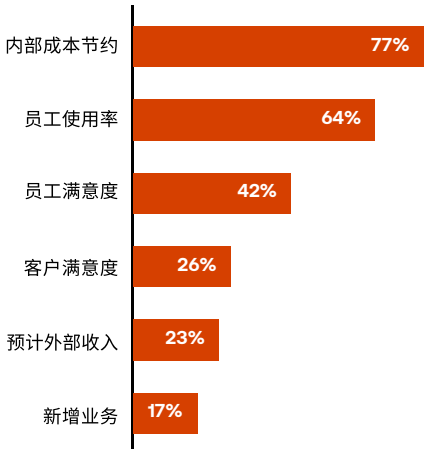
随着专业服务机构寻求扩大AI的应用，问题自然聚焦于这对整体业务的影响。那些早期采用GenAI的机构，正通过初期回报评估其对专业人员的具体影响。晚期采用者则希望借助更加成熟的市场认知，在实施前更准确地预测相关业务影响。然而，无论哪种情况，整体指标的缺乏均可能限制机构对AI整体业务影响的洞察力。

信息图表7：
人工智能投资回报率的小测量

贵组织是否在衡量人工智能工具的投资回报率？



如果衡量人工智能的投资回报率，您采用哪些指标？



Source: Thomson Reuters 2026

值得关注的是，82%的受访者表示其组织要么未收集有关AI使用的投资回报率指标，要么不确定其组织是否有相关数据。其中，法律和政府部门的专业人士对组织内AI使用的衡量方法最为不确定。

在许多情况下，受访者可能是技术的最终用户，并非负责AI业务决策的人士，因此他们通常不会主动监控投资回报率。然而，即便是最终用户，也应了解组织在AI方面的整体目标。大量受访者表示不清楚AI相关指标，这很可能反映出他们在如何衡量AI成功方面缺乏组织指导，导致他们的AI使用往往缺乏战略性，甚至完全无人指导。

此外，即使有受访者称其组织确实收集AI投资回报率数据，但他们报告的仅限于一些初级指标，如内部关注的成本节约、员工使用情况及员工满意度等。不足为奇的是，这些指标依然至关重要，可能是因为任何组织都更易于衡量这些指标。然而，据受访者反馈，极少有组织收集面向外部的指标，如客户满意度、预测收入贡献以及因AI实施而赢得的新业务。这意味着，AI的运营影响在很大程度上仍与AI的业务影响相分离。

AI在运营层面的影响，仍然在很大程度上与其在业务层面的影响存在脱节。

汤森路透研究所观点：

一套新的数据方案

虽然为许多专业服务组织构建数据指标收集计划看似显而易见，但该计划的实际落地实施可能比预期更加艰难。这些数据通常分散存储于各类系统中，例如文档管理库、客户关系管理系统、IT及帮助台工单，甚至高管邮箱文件夹。工作流程及知识管理工具固然有助，但鉴于许多专业人士被要求加速执行，有些人可能难以证明投入时间与资源建立有效指标体系的必要性。组织规模越大，所面临的数据问题则愈发复杂。

然而，为充分发挥AI工具的价值，对这些指标的投资应被视为必不可少。到2026年，单纯为创新而采用AI将不再奏效；内外部利益相关方均期望AI的应用具备针对性，聚焦于实际工作问题，且最重要的是，有助于实现组织的整体战略目标。组织实现这一目标的唯一途径，是充分了解阻碍真正创新的关键障碍所在。这意味着需要构建数据收集能力，兼顾内部与外部反馈，着眼于切实改进组织内部亟需解决的问题。

这并不代表组织在实施AI时忽视客户。尽管最具前瞻性的组织正在衡量投资回报率对业务举措的影响，同时也将AI纳入整体战略目标。若律师事务所希望强化某一特定业务领域，例如，领先的AI公司能够评估AI在生成业务开发线索方面的表现，并与AI实施前的基线进行对比。此举不仅形成了可量化的指标，还直接关联至组织的最终业务目标。

遗憾的是，少数组织已达到这一阶段。部分原因在于许多专业服务机构不愿意向客户公开讨论其对AI的应用。

启动对话

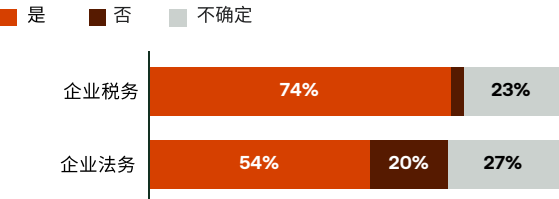
聚焦于律师事务所与企业法务部门，以及税务与会计事务所与企业税务部门的关系，揭示了期望与实际结果之间的差距。许多企业客户希望其外部服务机构在相关事务中应用AI；然而，机构与客户在AI的应用方式上尚未达成共识，机构在指导方针与招标文件中收到的信息存在矛盾，且不少客户认为应由机构主动推动有关AI应用的对话。

即使在AI广泛应用之前的多年里，企业内部的支持职能部门也不断被要求以更少的资源完成更多任务。汤森路透研究所关于企业税务及法律部门的其他报告显示，预算趋紧，且许多部门负责人感受到资源紧缺。

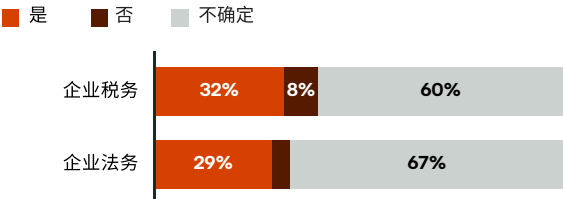
因此，这些企业专业人士期望他们的外部合作伙伴能够使用AI，以降低成本并提升客户工作效率，这一趋势并不令人意外。

信息图表8:
客户与公司在人工智能使用方面依然存在分歧

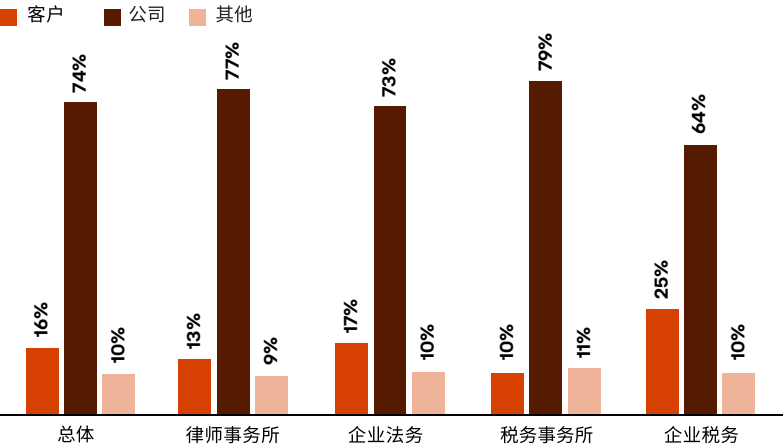
客户对合作公司是否应使用人工智能的看法



客户对外部公司工作成果中人工智能使用情况的认知度



谁应负责发起有关人工智能使用的对话？



选择“其他”类别的受访者最常反映的主题包括：

- 双方/任一方——受访者认为客户与公司均应共同承担发起AI讨论的责任
- 视具体情境而定——适当的责任主体取决于具体事项、项目范围或关系动态
- 不适用/不确定——对于谁应当主导存在不确定性或无明确意见
- 无需讨论——使用AI工具不需要正式讨论
- 不应使用AI——普遍反对使用AI工具

Source: Thomson Reuters 2026

尤其是企业税务专业人士中，绝大多数认为GenAI应该应用于外部税务事务所的工作，只有3%认为GenAI不该应用于客户相关工作。尤其在税务领域，该领域不仅面临预算压力，还存在人员吸引挑战，AI技术被视为一种潜在的解决方案。

然而，许多企业部门将AI视为一种锦上添花的工具，而非强制应用。总体来看，这些以AI为核心的讨论依然处于早期阶段，更侧重于评估潜力，而非明确指导其使用。“我们询问‘您是否使用AI？’他们的回答是，‘是，也不是，或者有时会用……我们并不确定，’”一位英国企业税务董事总经理表示。“目前人们在数据管理方面较为宽松，因此仅零星应用。我认为他们正等待更多成熟的最佳实践案例，以便实现更广泛的推广。”

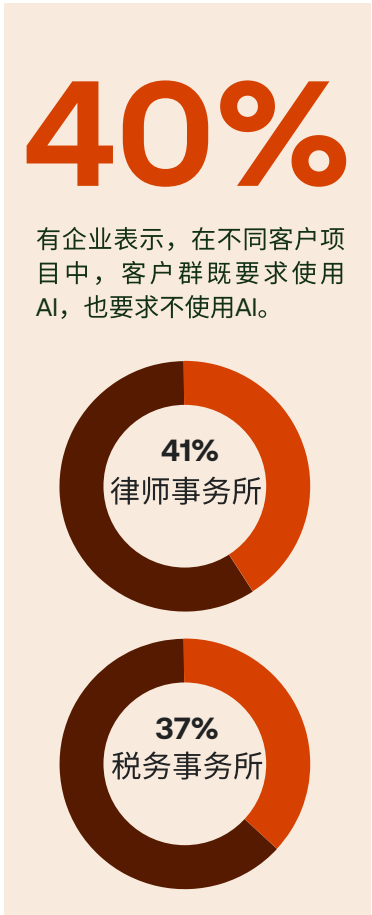
然而，对于法律和税务机构而言，这种状况很快可能演变为难以维持的局面。这表明在其客户群体中，关于AI的使用几乎缺乏标准化指导，大多数指导均以具体需求的形式出现。实际上，大约五成的律师事务所和税务事务所受访者表示，他们从不同客户处收到过关于是否应在外部项目中使用AI的相互矛盾的指示。

结合双方多数AI项目均偏重于内部应用，且彼此对对方的AI策略了解有限的现状，一位美国企业首席法律官（CLO）指出，虽然其团队致力于与外部事务所就AI问题进行坦诚沟通，但常常发现事务所在回应时缺乏坦率。

“企业普遍持谨慎态度——他们认为这将影响质量及准确性。”“我认为他们感到了威胁，”首席法律官表示。“质量仍需核查，责任仍应由人承担，正如任何初级助理的工作都必须经过更有经验人员的严格审查一样。但他们应当积极使用它。”

那么，自然而然的问题是，客户与企业该如何弥合这一差距？或许令人意外的是，客户和企业普遍将责任主要归于企业方面。当前普遍的看法是，应当信任各机构按照自身判断完成工作，否则他们根本不会被委托此项任务——但这并不意味着他们应当完全在客户视线之外应用AI。

一位新西兰企业副总法律顾问表示：“我信任他们会做出正确的决策，并对他们的建议负责，无论这些建议来自何方。很快，讨论的重点将不得不转向成本问题。”



“各机构对此持谨慎态度——他们声称使用AI可能会影响质量和准确性，我认为他们因此感受到威胁。”

——美国某企业首席法务官

汤森路透研究所观点：**就人工智能与客户进行沟通**

如果企业需要开始与客户就AI展开对话，应从何处着手？这始于对价值的理解——既包括AI为客户合作带来的价值，也包括法律或税务专业人员所提供的、超越先进技术本身的价值。数据显示，企业在AI采用方面领先于专业服务公司，这表明许多内部职能部门现已开始自主完成此前可能外包给专业服务公司的大量低价值、重复性任务。在新的AI范式下，专业服务公司将被迫回答一个重大问题：您能够为我提供哪些技术无法替代的价值？

这正是顶尖法律和税务专业人士能够真正发挥作用的领域。汤森路透研究所关于表现卓越专业人士的研究表明，他们在几个共同关键领域表现突出：批判性思维、深入的主题专业知识、战略规划和关系建立。这些领域同样是AI工具远远落后于人类认知的方面。因此，在优化场景下，如果AI能够承担重复性任务，就应当让这些出色的专业人士有更多时间专注于那些真正使他们脱颖而出的因素。

理解这一价值——以及AI如何助力释放该价值——对于当前及未来与客户的对话至关重要。

以人工智能为核心的未来

根据本年度调查报告的结果，显然那些尚未开始尝试AI工具的专业人士及其组织已经落后。大多数专业人士都以某种形式使用生成式AI，其中大多数人每周使用，甚至更频繁。此外，许多人已经开始对AI工具的能力及其局限有了扎实的理解。

这意味着，对于大多数专业人士来说，是时候从探索的心态转为规划的心态。

尤其是那些在使用AI工具时没有明确指导指标或整体战略规划的专业人士，需要问自己：我使用AI的目标是什么？

专业服务领域中关于人工智能未来的主要观点

所有专业人士

- 1.预期效率和生产力的提升
- 2.协助或自动化例行及低价值任务
- 3.关于就业岗位替代的担忧
- 4.协助节省时间，简化工作流程
- 5.需要进行质量控制检查和人工监督

如果仅仅是为了节省时间或成本，那么就应进行时间审计，以找出自动化能够在哪些环节最有效地简化工作流程。如果目的是提升客户服务质量或改善项目成果，应加快与客户的沟通，了解他们的需求以及AI可应用的互利方向；如果是为了创意生成，则应制定正式计划，将AI辅助产生的想法付诸实践。

AI既不存在也不应当孤立存在。它是法律、税务与会计、风险与欺诈以及政府等专业人士手中众多工具之一。任何AI的应用都应纳入更宏观的整体战略规划，兼顾个人及组织的业务目标，以实现特定的预期成果。让ChatGPT总结会议是一方面；将这些总结及其他AI产出用于更深入研究和理解客户的核心问题，则是下一步。

显然，根据今年的数据，专业人士正在朝这一方向不断迈进。同样重要的是，他们期望实现这一目标，认识到未来最富成效的模式是人与技术协同合作，以为自身及其客户提供最佳成果。

未来一年、五年及更长远时期的工作，将在于确定这一最佳组合的具体位置。AI已成为专业服务的内在组成部分，这一点毋庸置疑——未来的领先者将是那些能够充分利用AI技术，提升战略与分析思维水平，从而使顶尖专业人士与其他人明显区分开来者。

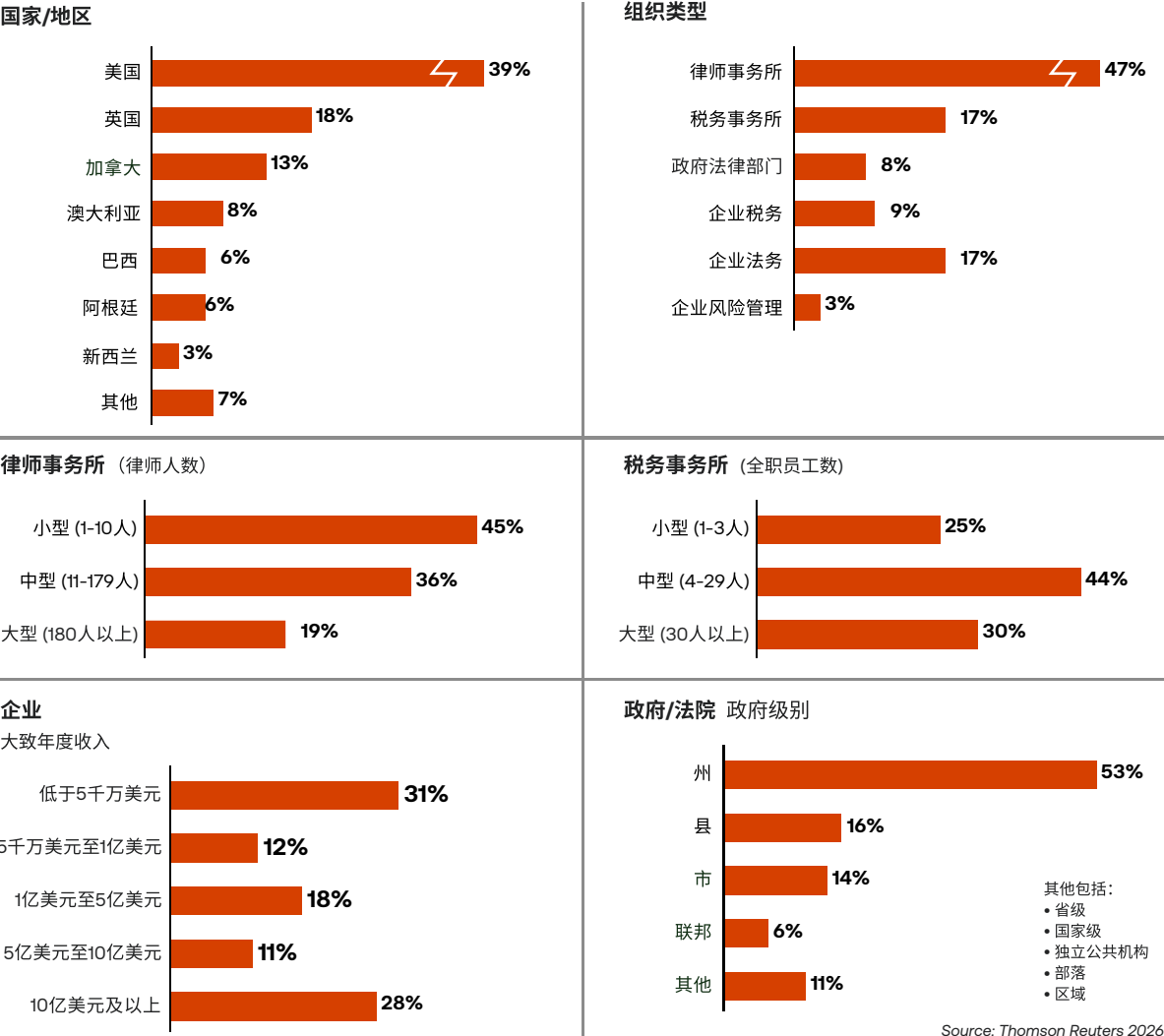
方法论

本报告的数据来源于对法律领域会员，税务、审计与会计，企业风险与欺诈，及政府人员的调查，旨在了解他们对AI、GenAI和Agentic AI的使用情况、态度及其对业务的影响。

调查通过在线问卷于2025年10月至11月期间收集，共计1514名受访者参与。样本选自汤森路透提供的名单，参与者经过筛选以确保具备AI技术相关认识。参与者分布于27个国家/地区，主要集中在美国（占39%）、英国（18%）和加拿大（13%）。

参与者包括企业内部的法律、税务及风险管理部门成员，独立律师事务所，独立税务及会计师事务所，以及政府法律部门。调查组织者设定了配额，以确保不同规模的部门和事务所在样本中的代表性大致均衡，同时兼顾受访者对AI的预先认知水平。

受访者概况



Source: Thomson Reuters 2026

致谢

汤森路透研究所

Zach Warren

技术与创新洞察

汤森路透研究所

Zachary.Warren@thomsonreuters.com**Mike Abbott**

汤森路透研究所负责人

Michael.Abbott@thomsonreuters.com**Lucy Leach**

研究战略总监——汤森路透研究所

Lucy.Leach@thomsonreuters.com**Steve Seemer**

资深总监，观点领导力与战略关系

Stephen.Seemer@thomsonreuters.com**Molly Seymour**

研究助理

Molly.Seymour@thomsonreuters.com**Toni Taylor**

研究运营高级总监

Toni.Taylor@thomsonreuters.com**Gregg Wirth**

内容管理经理——汤森路透研究所

汤森路透

汤森路透是领先的商业信息服务提供商。我们为法律、税务、会计和合规领域的专业人士，提供高度专业化的信息技术驱动型软件 and 工具，并辅以全球领先的新闻服务——路透社。

欲了解更多关于汤森路透的信息，请访问：thomsonreuters.cn

欲获取最新的全球新闻，请访问：reuters.com

汤森路透研究所

汤森路透研究所内汇聚法律、企业、税务、会计和政府等领域的专业人士，旨在激发对话与探讨，解读最新时事与趋势，并为各界人士应对当前所面临的机遇与挑战提供重要指导。作为汤森路透旗下的专业思想领导机构，我们提供文章评论、行业领先的数据集、深度分析报告、行业领袖访谈、视频、播客以及世界一流的行业活动等丰富内容，为瞬息万变的商业环境提供深刻洞见。

请访问thomsonreuters.com/institute了解更多详情。



Thomson Reuters
Institute