

2026年中国数智消息行业研究报告

从通道经济到智能服务的产业跃迁之路

ABSTRACT
摘要

发展现状：数智消息是“AI 赋能 + 全链路运营 + 信创安全”的高阶形态，实现从“基础触达”到“全链路服务”的价值升级，具备全栈能力一体化、可信安全原生、行业深度定制、AI 原生驱动、运营价值导向的核心特征。伴随着政策驱动的终端覆盖红利、AI 赋能的价值提升和传统短信与 APP 双重失效带来的刚性替代需求，数智消息市场空间将保持 30%+稳步增长。



金融场景：解决金融行业弱关系用户触达难题，聚焦“基础金融服务”与“营销转化”场景，平衡营销转化与合规管控要求。

政务场景：实现多渠道整合、全栈信创适配，覆盖政务宣传、“一网通办”、应急管理、基层治理场景，打破政务服务触达壁垒，填补基层治理与适老化服务短板。

零售场景：以品牌自主可控的私域运营为核心，打通线上线下全业务链路，覆盖会员精准营销、订单履约、售后服务、大促运营四大场景，打破第三方平台数据黑洞制约，实现用户全生命周期精细化运营。

汽车场景：以手机号为车主唯一可信 ID，实现“潜客—车主—二手车主”全生命周期的身份统一与数据打通，覆盖售前营销转化、售中订单服务闭环、售后维保运营、二手车与增值服务四大场景，提升品牌售后营收占比。

医疗场景：打通患者全周期诊疗数据，构建“患者服务 + 院内管理”双端全覆盖的解决方案，提升患者诊疗体验与院内运营管理效率。



未来趋势：技术层面，以 AI 智能体为核心，多技术深度融合拓展“消息即服务”边界，最终实现“消息即智能、智能即服务”的终极形态；商业模式层面，实现盈利模式转型，从条数计费转向效果付费、价值分成等多元化模式，加速市场集中度提升；应用层面，深化“车机 + 手机”“机顶盒 + 手机”双端融合，实现跨终端、全场景的服务覆盖与闭环，实现从“用户触发→系统响应”到“智能体预判→主动服务→用户确认”的模式跃迁；合规层面，行业标准走向多元协同与国际接轨，治理模式升级为区块链 + AI 驱动的智能治理，迈向全栈信创适配与零信任内生安全体系。

CONTENTS

目 录

01 数智消息行业概述

Overview

02 数智消息行业落地场景

Application Scenarios

03 典型厂商案例

Case studies

04 数智消息行业发展趋势

Development trends

01 / 数智消息行业概述

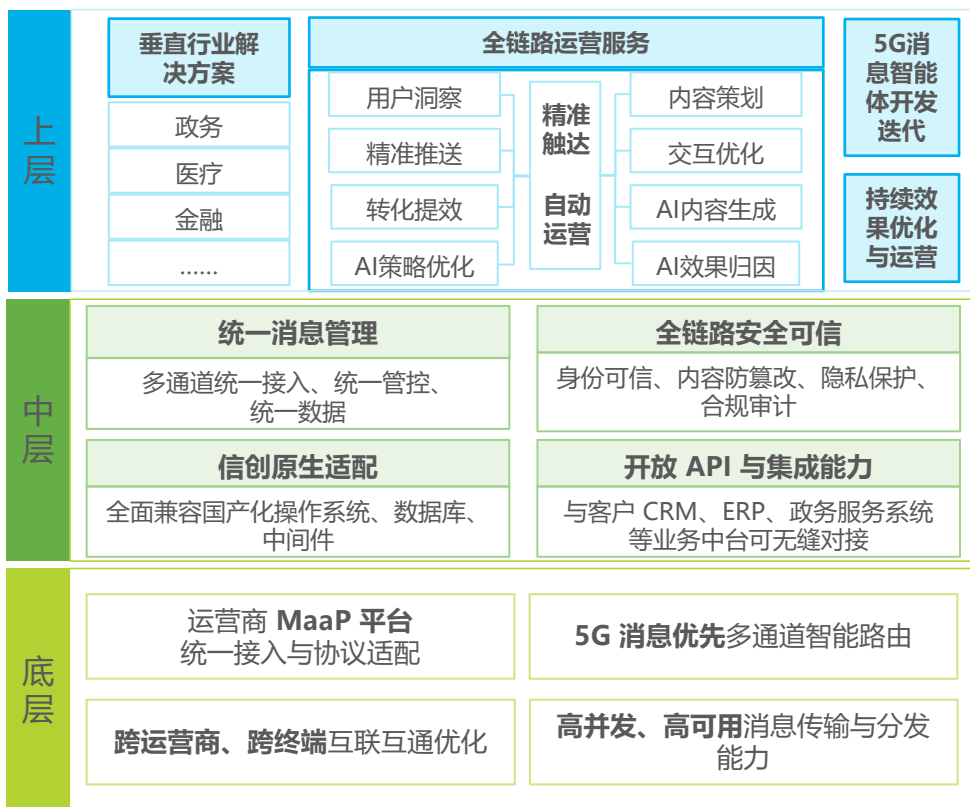
Overview

数智消息的核心定义

整合消息技术和服务能力，提供政企端到端一站式智能化解决方案

数智消息基于 5G 消息 RCS 富媒体通信技术标准，以“通信 + 平台 + 场景 + AI”四位一体为核心架构，深度整合底层 5G 消息通信能力、中层统一消息平台能力、AI 消息智能体能力，延伸至垂直行业场景化定制与全链路运营服务，为政企客户提供从技术接入、平台搭建、AI 智能体部署、系统集成到场景落地、持续运营与效果优化的一站式端到端智能化解决方案，推动 5G 消息产业从“通道经济”向“数字服务经济”跃迁，实现从“被动响应”向“主动智能服务”的深度转型。

数智消息行业内涵



数智消息核心特征

全栈能力一体化

具备技术、平台、运营三层完整能力，而非单一环节服务商。从客户需求对接、方案设计、系统部署到上线运营、效果优化的全流程负责。

可信安全原生

将安全可信能力内置到平台底层，而非后期叠加，满足强监管行业要求。原生支持国产化生态，是关键行业数字化转型的可信基础设施。

AI 原生驱动

AI 作为核心驱动力内置于平台底层并贯穿全流程，重构消息服务的交互、运营与价值模式。

运营价值导向

以帮助客户实现业务增长、服务升级、降本增效作为核心目标，摒弃单纯以售卖消息条数为核心的价值导向。

行业深度定制

基于不同行业的流程与痛点，提供深度适配的定制化解决方案。

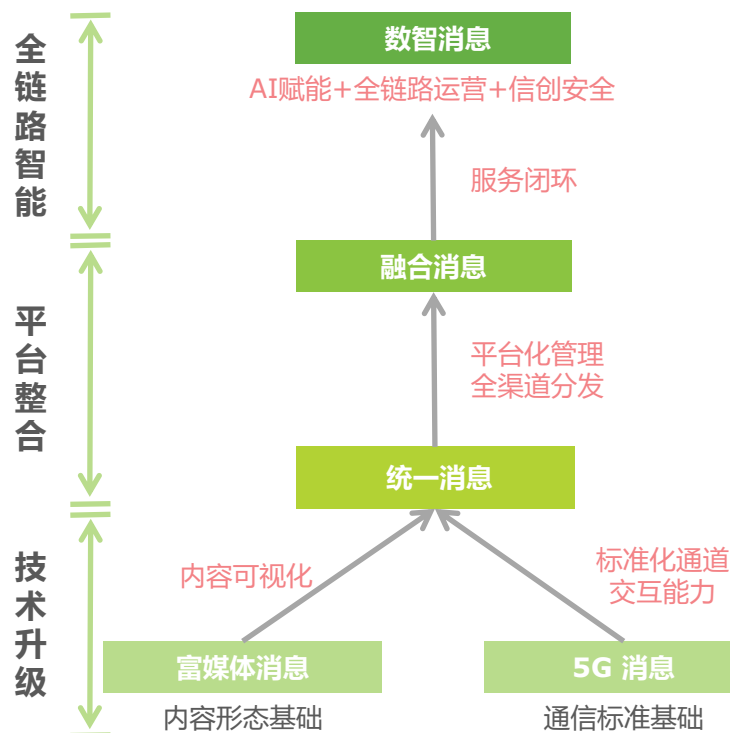
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

消息行业的相关术语辨析

从基础触达向全链路服务入口持续升级

消息行业的演进，本质是从“基础触达”到“全链路服务”的价值升级过程。消息行业核心概念具有以下层级关系：以富媒体消息为底层技术起点，突破了传统短信的内容限制；以 5G 消息为行业标准核心，实现了终端原生、双向交互的能力跃迁；以统一消息为基础，解决了多渠道消息的统一管理难题；以融合消息为企业侧实用方案，打造完善的服务闭环，最终向数智消息这一高阶形态演进，打造集通信、AI、支付等能力于一体的开放服务入口，形成从技术基础到行业未来的完整演进路径。

消息行业相关概念术语关系图



消息关键特征对比

从富媒体消息到数智消息，各概念间关系层层递进、能力叠加，体现了消息行业从“基础通信”向“全链路智能服务”跃迁

维度	富媒体消息	5G 消息	统一消息	融合消息	数智消息
核心特征	内容形态	技术标准	平台能力	能力融合	架构+能力+价值
交互方式	单向	双向指令式	单向与双向兼容	双向简单闭环	AI驱动多轮对话
表现形态	可承载图片、音频、视频、链接等多种媒体形式的通信消息	基于 3GPP RCS 标准，依托 5G 网络实现富媒体消息的双向交互	整合 5G 消息、短信、APP 推送等多渠道	在统一消息基础上融合通信与基础服务能力	“通信+平台+场景+AI”四位一体，提供端到端一站式智能化消息解决方案

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

数字化运营模式辨析

数智消息在原生应用中实现运营闭环，互联网平台存在数据泄露风险，自有 APP 站内运营难以触达弱关系用户

数智消息以运营商通道为底座、手机号为唯一 ID，实现零门槛主动触达与全链路服务闭环，是企业自主掌控数据的“广覆盖”入口；互联网平台依赖流量杠杆被动承接用户，适合品牌曝光，但数据难以留存利用；自有 APP 深耕核心用户但门槛高、覆盖面窄。三者分别对应“推、拉、守”三种运营逻辑——数智消息对应“推”（主动触达）、互联网平台对应“拉”（被动承接）、自有 APP 对应“守”（深度运营）。

数智消息与互联网平台、APP 站内运营对比

互联网平台运营		数智消息运营		自有 APP 站内运营	
被动承接	- 用户需先下载 APP、注册登录 - 受平台算法控制，触达率通常 <30% - 用户必须打开平台才能看到消息	主动触达	- 手机号即 ID，无需任何前置动作 - 运营商原生通道，秒级送达，99%+ 触达率（包括回落消息） - 覆盖全人群，包括老年人等数字弱势群体	深度运营	- 用户需主动下载、安装、注册 - 仅覆盖 10%—20% 忠实用户 - 弱关系用户易流失，卸载率高
断裂式转化	- 内容/广告吸引→跳转第三方→完成服务 - 转化漏斗损耗大，无法追踪线下转化 - 企业无法掌控完整用户路径	全链路闭环	- 消息内完成“咨询→办理→支付→反馈” - AI智能体预判需求，主动推送服务 - 无需跳转，体验无缝	割裂式服务	- 用户需主动打开 APP→寻找功能→操作 - 流程繁琐，跳转多 - 多渠道数据割裂，无法联动

数智消息 vs 互联网平台

- 生态截流：**平台欲锁用户于生态内，数智消息则在运营商层面截流——用户未开微信/抖音，已在短信界面完成服务闭环。
- 数据泄露风险：**平台集中掌控企业数据，易遭泄露或竞对获取。
- 培育竞争对手：**平台使用数据洞察高价值场景，孵化潜在竞争对手。
- 议价能力丧失：**流量成本持续攀升，企业深度依赖平台，逐步丧失议价权。

数智消息 vs 自有 APP

- 用户入口争夺：**APP 要求用户具有智能手机操作能力，卸载率高。数智消息无需下载，依托系统短信应用，手机号即 ID，普适性强。
- 服务逻辑差异：**APP 服务路径需多层跳转，数智消息服务形成咨询、办理、支付、反馈的消息内闭环，AI智能体天然适配。
- 用户操作差异：**传统 APP 运营漏斗包含曝光、点击、下载、安装、注册、活跃、转化，数智消息省去下载、安装、注册三大环节。

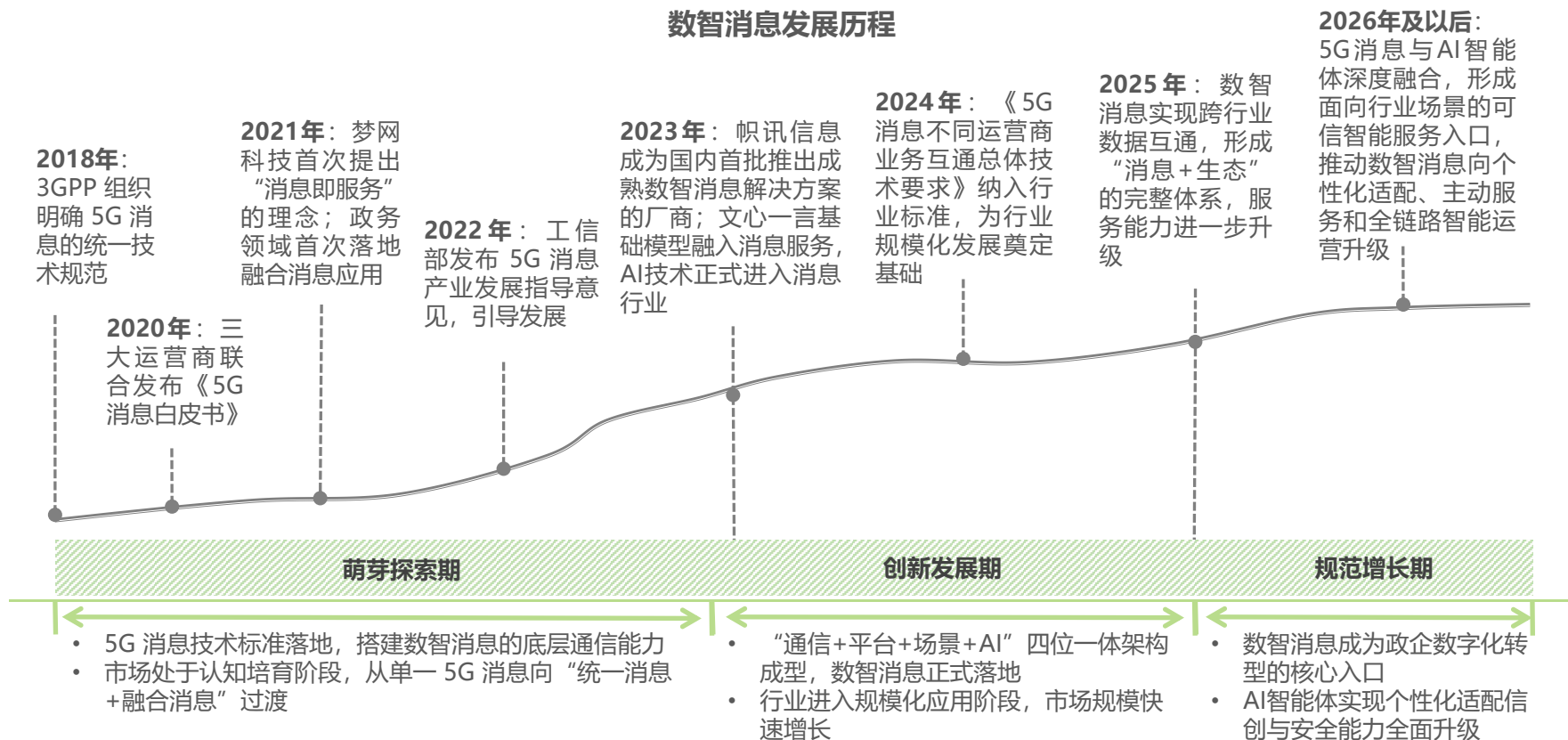
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

数智消息行业发展历程

数智消息正加速演进为覆盖全行业的智能服务核心入口

数智消息的发展历经萌芽探索阶段（2018—2023）、创新发展期（2024—2025）、规范增长期（2026及以后）三个阶段。萌芽探索期政策与理念引导行业起步，认知得到培育，技术底层框架搭建完成，场景实现初步探索；AI大模型和 5G 技术驱动行业进入创新发展期，消息技术架构成型，AI 实现深度融合，但因终端覆盖不足、用户习惯未养成，使得行业发展受限；规范增长期，行业合规体系完善、内卷倒逼转型，叠加 5G+AI 技术成熟，市场逐渐形成统一认知，终端覆盖将大幅提升，场景化应用规模化落地，传统行业数字化转型刚需释放。

数智消息发展历程



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

数智消息行业核心政策

政策推动行业向全域化、标准化、合规化发展

政策调控对行业具有决定性影响，牵引行业发展轨迹与市场生态：2024年前，国家在战略层面把数智消息（以5G 消息为核心载体）纳入国家 5G 规模化应用核心赛道，强制新手机预装、存量终端升级，让数智消息具备全民覆盖的基础条件。2025年后核心政策聚焦在技术标准层面，规定 5G 消息智能体通用能力要求，完善多项 5G 消息行业标准，通过推动运营商跨网互通，打破网间壁垒，解决跨运营商5G消息“发得出但收不到富媒体内容”的互通障碍，促进行业标准化、规模化扩张。2026年数智消息进入强监管阶段，服务监管从“事后处置”转向全流程合规管控，用户明确授权、发送行为可追溯性、退订机制有效性成为三大核心红线。行业洗牌加速，粗放式群发模式难以为继，合规能力成为服务商核心竞争力，行业向平台服务、解决方案、定制开发、合规运营等高附加值模式转型，持续提升行业盈利空间。

2023年以来数智消息行业相关政策列表

	时间	发布机构	政策文件	主要内容	解读
产业政策引导	2023.07	工信部、信息通信管理局	《关于加强端网协同助力 5G 消息规模发展的通知（征求意见稿）》	明确 5G 消息为基础电信业务，推动端网协同发展，要求新申请进网许可的 5G 手机必须支持 5G 消息，规范界面显示，区分 5G 消息与普通短信	顶层引导政策，明确行业身份，锚定长期发展方向
	2024.11	工信部等12部门	《5G 规模化应用“扬帆”行动升级方案》	将 5G 消息列为 5G 特色应用重点方向，推动金融、政务、民生等场景规模化落地，支持 5G 消息与 AI、云计算融合，提升交互与服务能力，鼓励运营商、终端厂商、服务商协同完善生态	
	2025.05	中国通信企业协会	《5G 消息业务增强能力规范 - 通用智能体能力要求》	规范 5G 消息 + AI 智能体的通用能力，支撑智能交互、场景化服务升级	
行业技术标准	2025.12	工信部	8 项 5G 消息系列行业标准（含《5G 消息适老化通用技术要求》《5G 消息信息无障碍通用技术要求》《5G 消息中心设备技术要求》等）	完善 5G 消息全链路技术标准，明确 5G 消息中心设备的架构、功能、性能、容灾、安全要求，统一 5G 消息适老化、无障碍技术规范，覆盖终端、平台、Chatbot，支撑商用落地	从技术底层打破割裂状态，奠定商业化基础
	2026.03	工信部	《5G 消息不同运营商业务互通设备技术要求》（2026 年第 3 号公告）	2026年6月1日起正式实施，首次统一了国内四大运营商（中国移动、中国联通、中国电信、中国广电）5G消息业务的网间互通技术规范，规定跨运营商 5G 消息互通网关的功能、协议、结算、运维、性能、容灾、安全、同步8 大要求	
合规监管	2025.12	国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会	《通信短信息服务内容提供者签名要求》	端口类商业短信 / 5G 消息签名实名制，一子号对应一签名，严禁中性模糊签名，服务商需建立全流程签名审核与备案机制。	强化监管，净化行业生态，提升行业公信力
	2026.03	工信部	《通信短信息服务管理规定（修订）》（工信部令第 74 号）	2026年5月1日起正式施行，商业短信必须取得用户“明示同意”，退订机制“简单便捷”，禁止混用端口码号，强制显示真实身份，夜间禁发商业短信，强制提供防骚扰服务	

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

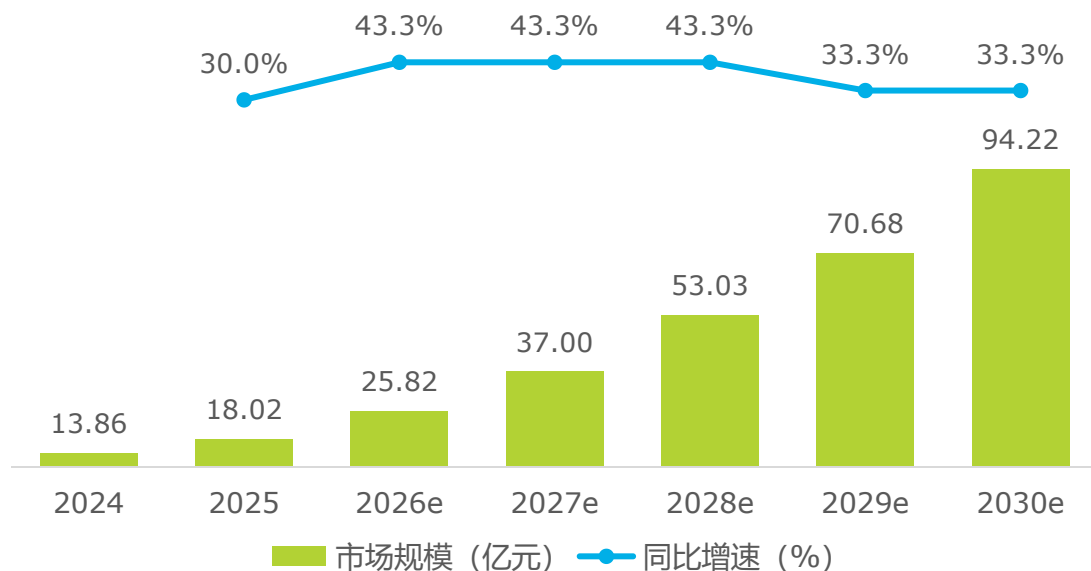
数智消息行业市场规模

2025年市场规模18.02亿元，未来5年将保持30%以上的增速稳定增长

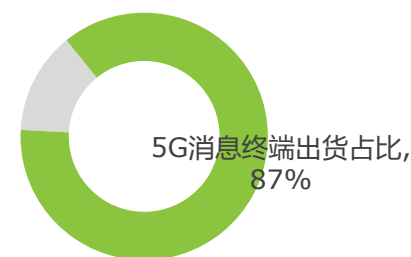
2024—2025年，数智消息处于从传统通道向新赛道发展的规模化验证期，产品市场普及度有限，业务拓展速度较慢，整体市场规模基数较小。2026—2030年，数智消息行业将在“政策清场终端+ AI 价值升维+合规倒逼替代”三力共振下开启高速增长机会：

(1) 政策强制预装是最大催化剂——工信部要求新入网手机100%原生支持 5G 消息，解决了行业最根本的“无终端可用”卡点。终端覆盖不足是制约行业发展的核心因素，尤其是苹果手机当前支持 5G 消息的设备仅 4000 多万台，远低于其 3.2 亿台的总活跃设备保有量，显著拉低了行业整体增长速度。用户明示同意机制与转网互通两大合规瓶颈，既是监管红线，也可能成为未来筛选出真正具备端到端运营能力服务商的关键门槛。(2) AI 赋能打开价值天花板——从“按条收费的通道”变成“消息内完成全服务闭环的智能入口”，这是数智消息能收更高客单价、覆盖更多场景的根本原因。(3) 传统短信与 APP 双重失效制造刚性替代需求。当市场对数智消息的价值形成统一认知，行业场景持续复制、生态不断成熟拉动数智消息市场迈向近百亿规模，形成“百亿级新兴赛道”。

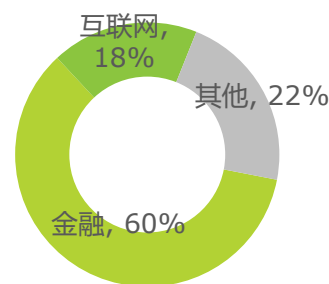
2024-2030 年中国数智消息行业市场规模及增速



2025年中国 5G 消息终端出货量渗透率



2025年数智消息行业渗透率



市场规模说明：根据公开资料、工信部官方统计数据及相关第三方研究机构数据，结合艾瑞统计预测模型核算。

02 / 数智消息行业落地场景

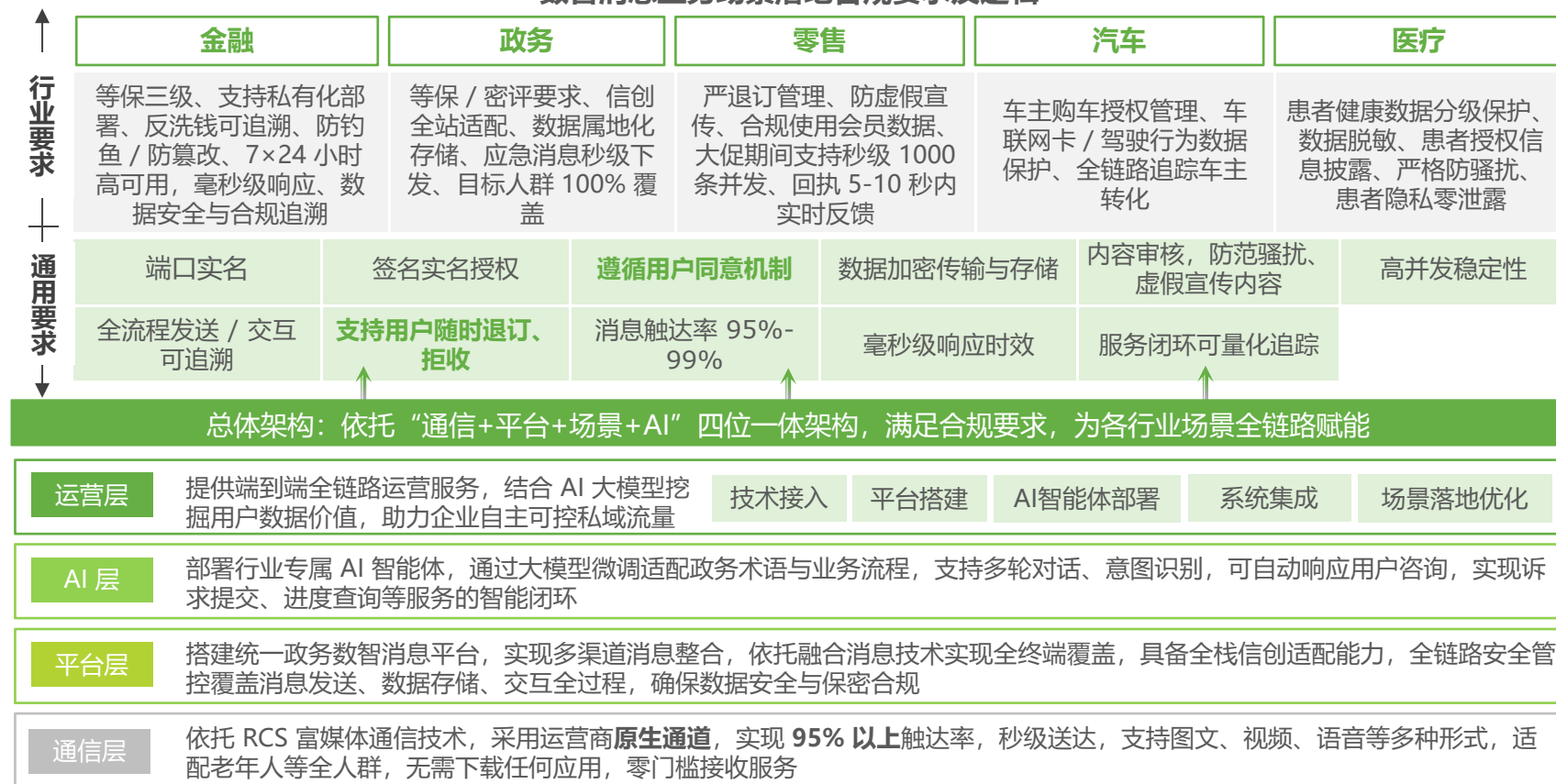
Application Scenarios

数智消息行业场景落地逻辑

全链路技术融合+场景深耕，完成从“发送闭环”到“价值闭环”的跃迁

数智消息解决方案以企业业务价值实现为最终目标，实现从“用户触达 - 智能交互 - 业务办理 - 效果追踪 - 迭代优化”的全链路价值闭环。受《个人信息保护法》《通信短信息服务管理规定（修订）》等多项法律法规的强监管，实名制与用户授权、分级分类保护、内容安全全流程管控、系统安全与资质准入、遵循用户同意机制、用户退订机制、全流程可追溯与审计留痕是场景落地方案的准入底线。

数智消息业务场景落地合规要求及逻辑



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

场景一：金融行业

集中落地营销场景，与风控联动实现毫秒级实时响应，兼顾体验与效率

金融行业超 80% 的持卡用户、开户用户属于弱关系用户，无法通过银行自有线上渠道有效触达；多渠道运营分散割裂导致用户体验与运营效率双低；信贷、催收场景在传统模式下无法通过统一消息渠道实现闭环管理，易陷入“催收效率”与“合规管控”的两难困境。金融行业数智消息场景兼具“基础金融服务”与“营销转化”双属性场景，营销转化场景（信用卡推广、理财营销、信贷推广）是核心价值增量。目前银行业为绝对核心主力，场景落地成熟度最高；保险、证券行业逐步渗透，聚焦刚性服务场景。

金融行业需求痛点及应用场景

需求痛点	触达痛点	营销痛点	风控痛点	客服痛点
	- 营销类传统短信受监管控制，发送受阻、被拦截，到达率严重不足 80%-90% 弱关系用户无触达渠道，用户运营断层 - 消息发送受终端适配限制，部分用户无法接收	- 纯文本短信无视觉冲击，阅读率不足 20%，易被用户忽略，信息触达无效 - 动账提醒、理财介绍、产品说明等海量信息无法完整呈现，且需跳转链接，影响体验	- 风控预警不及时，用户无法快速核验交易真实性 - 逾期提醒、反洗钱核查、异常交易风控等合规通知，受传统短信监管限制无法稳定发送	- 传统短信仅单向下发，无法跟踪用户操作，服务流程中断，无法形成业务转化闭环 - 多渠道分散触达，数据不通、运营繁琐，人工与时间成本高
解决方案	基础账户	营销	风控合规	客服
	合规模板触达率可达 95%-99% ，智能回落，全终端适配，盘活存量弱关系客群	可视化展示，阅读率提升 100% 以上，完整展示信息，无需跳转，大幅提升用户关注度和转化率	合规报备、安全可控，稳定下发风控 / 催收 / 反洗钱核查通知	内嵌场景按钮、交互菜单，实现服务全闭环；统一消息平台整合全渠道，大幅降低运营成本
	动账提醒	理财产品推广	账户异常交易实时预警	网点预约
	账户安全通知	保险产品推广	欺诈风险预警	排队提醒
	账户激活通知	信用卡营销	逾期提醒	满意度调查
	电子银行开卡绑卡通知	信贷产品推广	催收通知	一键转人工坐席
		权益领取	反洗钱合规风控核查	

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

场景二：政务行业

解决政务服务“最后一公里”和“数字鸿沟”问题

政务行业存在触达与政务服务无法闭环、烟囱式建设导致数据孤岛、基层治理与特殊群体服务数字化能力与实际需求严重错配、全栈国产化信创适配形成硬性落地门槛等场景痛点。数智消息秉持适老化友好设计原则，通过 Chatbot、多轮对话、一键交互按钮让消息入口成为轻量化的政务服务大厅，可针对特定人群、特定区域实现精准定向触达。

政务行业需求痛点及应用场景

典型场景	政务通知		一网通办		应急管理		基层治理	
	城市形象展示	政务成效宣传	政务热线联动办事	线上预约登记与取号	气象灾害预警定向推送	灾情定位与图文上报	网格化精细化管理	基层民生通知
	公共服务推广		办事进度实时提醒	办事到场提醒	应急疏散与避险引导	基层应急协同处置	基层事件上报	基层内部协同办公
痛点	多依赖短信、公告栏等方式，传达不到位、不及时，触达率参差不齐，群众知晓率低		- APP 与公众号操作复杂，注册登录流程繁琐，需要线下递交纸质材料或多次跑腿 - 办事进度无法实时跟踪，需通过多渠道切换，闭环效率低		应急消息触达不及时、无定位交互，应急处置效率低		- 老年人、农村群体无法操作复杂的 APP 与公众号，信息传达不畅 - 政民互动响应滞后，网格员多渠道业务数据割裂	
解决方案	- 以富媒体卡片形式（图文、视频）推送城市风貌、政务服务建设成果、民生服务成效，多轮对话解答疑问 - 定向推送城市便民服务、公共资源、民生福利、文旅活动内容		- 与政务热线平台打通，客服根据群众办事需求触发消息，在消息内即可完成一网通办业务办理、材料提交 - 实时推送业务审核、办理、办结等全流程进度通知，同步告知办理结果		- 向辖区群众精准下发台风、暴雨、大风等气象灾害预警，以及突发公共安全事件紧急通知 - 支持群众、网格员通过消息上传灾情信息，网格员通过消息上下行交互，同步灾情、处置进展 - 定点推送应急避险聚集点、疏散路线等信息		- 网格员：实现网格片区工作通知、任务派发与进度反馈；附带定位、图片 / 视频上报基层事件；基层治理人员的工作部署、日报反馈、内部通知等 OA 类消息交互 - 基层民众：推送新农合缴费、民生政策、便民办事等通知	

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

场景三：零售行业

打破数据黑洞制约，贯穿线上线下全链路，提升客户粘性和复购率

对零售企业而言，渠道营销面临的关键问题是运营依赖第三方互联网平台，用户数据、交互数据、交易数据均留存于第三方平台，企业丧失数据主导权，无法实现线上线下用户全生命周期追踪，精细化运营能力缺失。数智消息是品牌官方认证的消息入口，具备“强营销 + 强服务”双属性，覆盖零售企业“订单转化 - 履约交付 - 售后服务 - 复购留存”的全业务链路，深度适配线上线下一体化（OMO）的行业发展态势。营销呈现极强的节点性特征，要求数智消息平台具备高并发支撑能力。

零售行业需求痛点

1 营销触达率低、精准度低，转化效率差

- 传统营销触达（短信、海报）精准度低，触达率低，营销转化效率差，获客成本高
- 私域流量运营手段单一，缺乏与用户的有效互动，客户粘性弱，存量客户复购率低

2 客户服务滞后，流程繁琐，满意度低

- 传统短信上行交互混乱，用户回复与业务指令不匹配，增加客服成本
- 订单履约全流程通知不及时、不直观，用户体验差，易引发投诉
- 售后客服响应滞后，退换货、咨询等服务流程繁琐，用户满意度低
- 大促期间高并发需求无法满足，反馈不及时

3 渠道分散，用户行为数据难以整合

- 多渠道运营分散，无法整合和追踪用户行为数据，难以实现全生命周期运营
- 私域流量依赖第三方平台导入，企业无法自主运营与转化

应用场景

会员精准营销

基于用户消费历史推荐推送商品优惠、适配商品 / 配件推荐、催付、优惠加码、积分兑换等通知，支持多轮对话导购



订单履约

发货状态实时通知 物流进度跟踪推送
收货确认提醒 履约异常告知

上门安装服务

预约安装时间、师傅上门确认告知、安装施工进度实时推送、安装异常提醒、满意度问卷回访、关联家电配套服务与增值服务推荐

大促运营

- 大促活动预热宣发：**提前推送大促时间、活动主题、整体优惠力度
- 大促专属权益推送：**定向发放专属优惠券、限时折扣、秒杀等核心权益
- 爆款预售提醒：**针对爆款商品推送预售、定金支付、尾款缴纳提醒
- 大促实时活动播报：**实时推送动态活动信息

售后服务

售后故障报修受理
维修全流程进度同步
退换货全流程指引
售后配件更换提醒
产品保养科普推送
以旧换新 / 旧机回收邀约

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

场景四：汽车行业

覆盖车主全生命周期，实现营销从“被动响应”到“主动预判”的升级

汽车行业运营核心痛点为车主易失联、售后流失率高，车辆首保后，超 60% 的车主脱离品牌官方售后体系，导致维保、续保、配件更换等核心售后业务大量流失；二手车交易后，新车主信息无法被主机厂/经销商获取，品牌售后体系无法承接二手车车主的维保、服务需求，车辆全生命周期运营出现不可逆断层。数智消息以手机号为唯一标识，实现“潜客—车主—二手车主”全生命周期的 ID 统一，实现“触达—点击—到店—成交—复购”的全链路数据追溯，充分挖掘车主生命周期价值，有效提升售后营收占比。

汽车行业需求痛点及应用场景



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

场景五：医疗行业

“患者服务、院内管理”双端场景全覆盖，提升诊疗体验和运营效率

医疗行业对外存在传统触达方式导致诊疗服务链路严重断裂、诊后随访与慢病管理依从性差、适老化服务能力严重缺失、基层医疗服务覆盖与执行效率低下等问题，对内具有院内医护协同与应急调度效率低下、医疗纠纷防控能力缺失、院内行政与医疗管理流程脱节等问题。数智消息以适老化友好为第一原则，满足医疗行业全栈国产化信创适配和私有化部署需求特征，打通患者全周期诊疗数据，提升诊疗体验、院内管理水平与运营效率。

医疗行业需求痛点及应用场景

行业痛点

就诊流程不透明、碎片化，检查诊疗衔接不畅

- 患者就诊需多次排队、跳转多平台，候诊时间长，医院多科室消息分散，患者需重复操作，服务体验差
- 医疗通知纯文本短信信息不清晰，报告获取、随访、缴费等流程繁琐，患者易错过就诊时间、漏看报告
- 老年患者存在数字鸿沟，无法操作复杂的 APP 与公众号

诊后管理薄弱，医疗服务闭环不完善

- 术后随访、慢病管理、满意度调查依赖人工和线下纸质材料，效率低、数据难留存、覆盖率低，无法实现精准健康管理

基层医院通知触达零散低效，重点人群管控难

- 院方人工统计、逐一通知工作量繁重，疫苗统筹管理、接种率提升缺乏轻量化数字化手段
- 特色服务宣传渠道单一，居民知晓度低，医疗资源利用率不足

三甲医院数字化管理、风控前置防控不足

- 院方运营数据触达低效、滞后，信息展示形式单一
- 黄牛挂号扰乱就医秩序，难以精准识别管控
- 医患风险预判缺失，突发情况上报流程繁琐、不及时

应用场景

就诊全流程通知

向患者推送挂号/就诊通知、检查事项告知、缴费提醒、取药提醒，支持报告一键查看，提供术前、术后注意事项提醒

挂号提醒导诊

检查检验通知

缴费取药通知

手术流程通知

诊后随访

消息一问一答完成随访，向术后、慢病患者推送用药时间、剂量、日常健康指导、养护提醒、复诊提醒等信息

诊后随访

诊后用药提醒

慢性病管理

满意度调查

便民医疗

疫苗接种时间、注意事项、接种地点通知，打通家庭医生推荐、问询、用药、随访闭环，推送冬病夏治特色服务信息、发布社区医疗公告通知

疫苗接种提醒

健康科普宣传

家庭医生服务

专项服务

院内管理

- 科室日报 / 周报推送：**通过统一消息平台，以富媒体、5G 消息形式向各科室领导推送每日 / 每周医疗运营、服务数据等日报、周报
- 黄牛挂号智能识别：**借助 AI 能力识别高频次、异常挂号的黄牛号码
- 医患情绪分析：**通过 AI 建模分析患者沟通词、情绪，辅助院方预判医患沟通风险、优化诊疗服务
- 院内内部 OA 协同：**实现院方内部工作部署、任务通知、事项提醒等 OA 类消息交互
- 医疗内部应急上报：**院内突发情况、诊疗异常等信息的内部上报与通知

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

03 / 竞争格局与厂商案例

Case Studies

数智消息行业产业链

核心价值向中游环节迁移，利润分配格局将反转

产业链上、中、下游三者协同构建“基础支撑→核心服务→场景落地”的完整生态，中游厂商承担了平台搭建、AI 智能体开发、场景化定制、全链路运营的核心职能，可通过技术与服务溢价获得远高于传统通道业务的毛利率，从传统的“通道中间商”升级为产业的“价值创造中枢”。其中全场景解决方案服务商核心优势在于运营商资源、终端覆盖与技术壁垒。垂直服务商深耕特定行业，提供深度定制化数智消息解决方案，核心优势在于行业深度洞察、业务流程深度集成与场景适配能力。随着技术价值重构，中游厂商未来集中度持续提升，TOP 3 头部厂商市场份额合计有望达 40% 以上。

数智消息行业产业生态



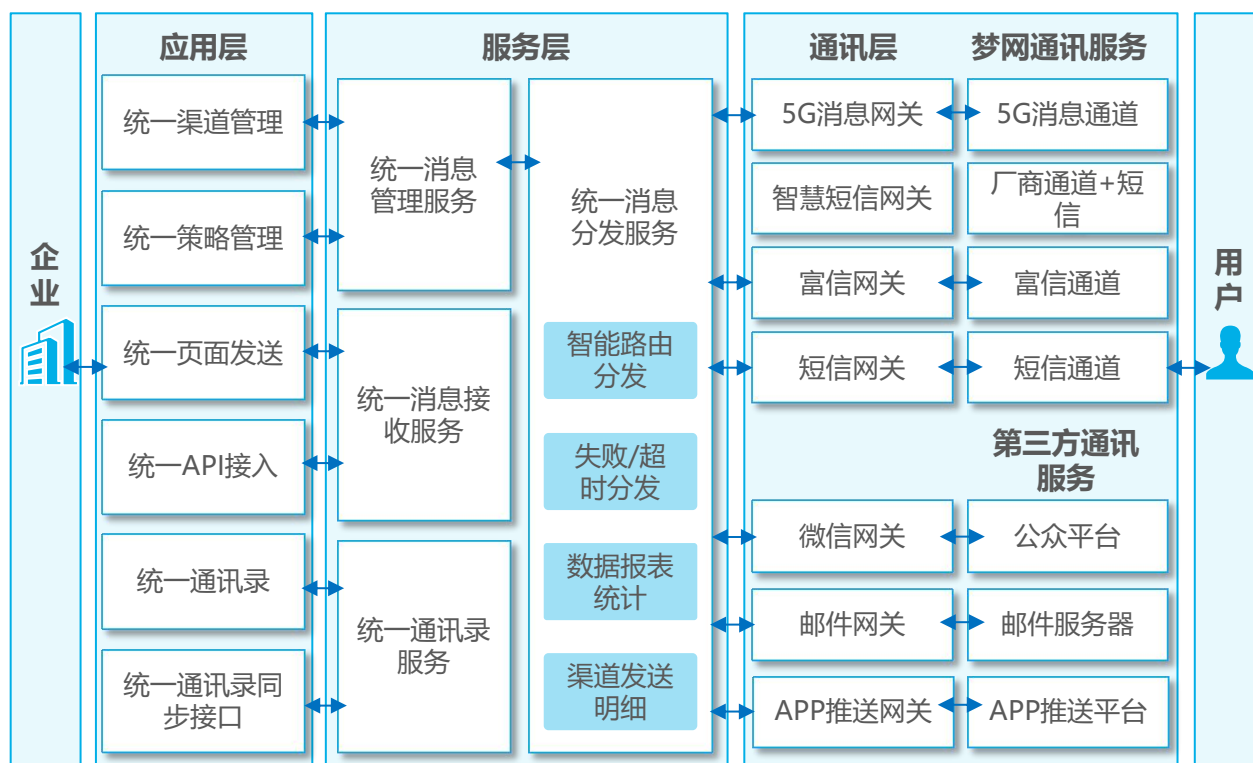
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

厂商案例：梦网科技

坚持自主研发，实现技术创新和行业应用良好融合，提供多行业、全场景、一体化的全栈解决方案

梦网科技始创于2001年，以5G阅信、云通信、国际通信为三大核心业务体系，同时覆盖 AI 通信、AI 算力、大数据、元宇宙、物联网等板块，打造更加数智化的信息服务。梦网科技深度参与运营商 5G 消息类产品迭代，打造行业领先的智能交互消息平台，完成从文本到富媒体的演进，已积累阅信端解析等 6 项核心专利及近 100 项相关专利；聚焦金融、政务、电商、教育等垂直领域，打造“消息即服务”解决方案，以场景化服务赋能千行百业数字化转型。

梦网科技数智消息解决方案



消息程序化创作

支持 5G 消息增强版、厂商智慧短信、5G 消息标准版、普通短信等消息的程序化创作和自动回落机制能力。

完善技术支撑体系

每个省份均设有技术支持、运维团队，对客户需7×24小时响应，可提供个性化解决方案、开发支撑及代运营服务。

终端全面覆盖

覆盖华为、小米、OPPO、vivo等几亿部手机终端，支持终端数量不断增加。

信创安全保障

具备信创国产化适配能力，兼容国产数据库、中间件及操作系统，且通过国密算法、多因子验证等构建全方位安全防护。

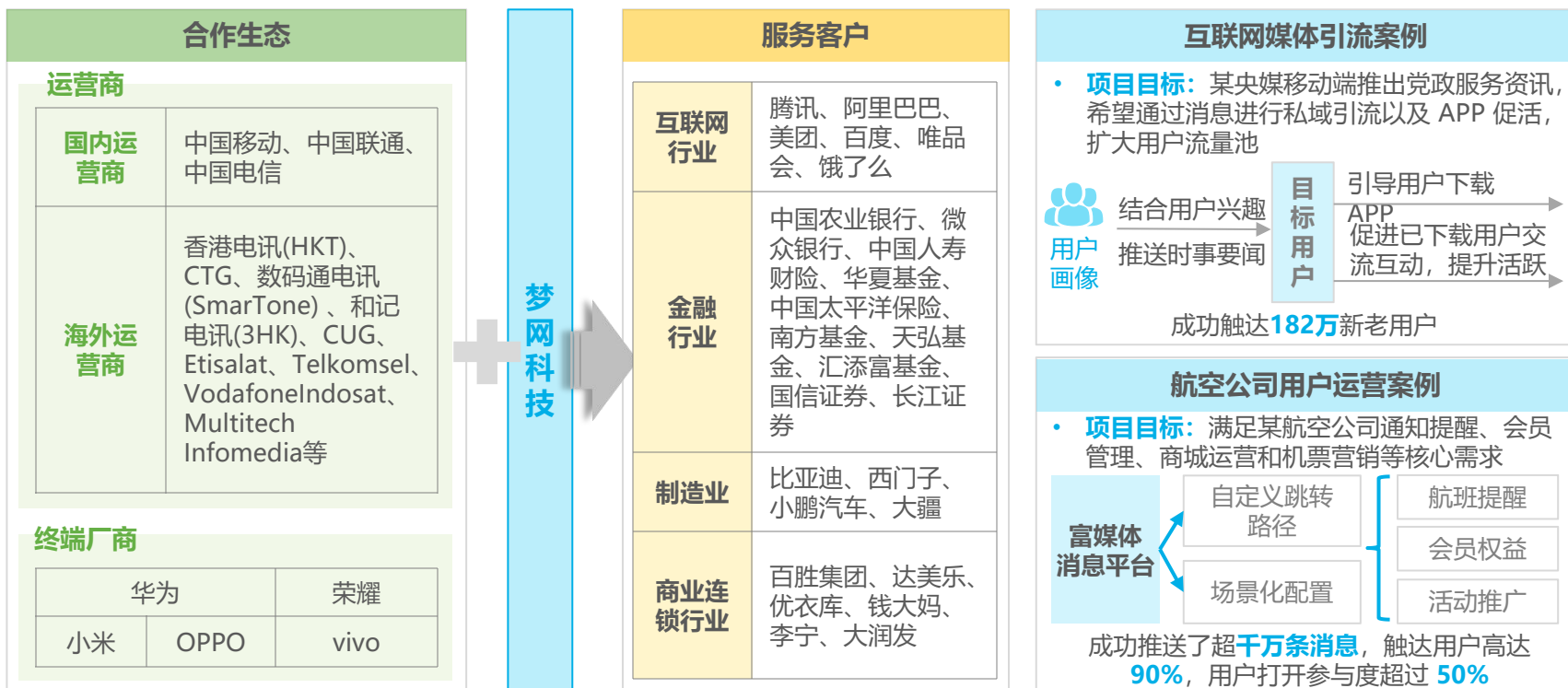
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

厂商案例：梦网科技

通过各行业优质客户的积累形成先发优势，加快数智消息生态构建，赋能数字化运营体系升级

梦网科技完成了在金融、互联网、商业连锁以及数字政务等重要行业和客户的市场布局，优质的客户资源积累为公司奠定了原始积累，为数智消息业务延伸提供了强大的核心竞争优势。通过协同产业生态全力推动数智消息业务规模发展，设立了多个运营商合作中心，与数十个省、市的各电信运营商建立了业务合作关系，实现全国范围内与电信运营商的数智消息业务合作；陆续与华为、小米、OPPO、vivo、荣耀等知名的终端厂商建立了深度合作关系，通过与终端厂商数据的交互，挖掘潜在行业机会。

梦网科技生态伙伴及服务案例



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

厂商案例：国都互联

以轻量化SaaS架构支持多渠道消息统一接入与智能调度

国都互联5G 101平台是北京国都互联自主研发的国内首个5G消息一站式运营服务平台，也是国内最早通过信通院泰尔实验室、中兴通讯双重能力认证的5G消息专业平台。平台依托国都互联十余年企业移动信息化服务积淀，构建了轻量化SaaS化技术架构，支持短信、视频短信、5G消息、阅信等多渠道消息统一接入、智能调度与全链路运营，可提供富媒体模板制作、Chatbot开发、智能路由回落、数据统计分析、安全合规管控等全流程能力，支持金融、政务、传媒、电商、民生等多行业客户快速接入5G消息生态。目前已服务近700家企业客户，行业覆盖金融银行、政务服务、影视传媒、电商零售、民生服务等多个领域。

5G 101平台总体架构



厂商案例：国都互联

以“消息即服务”轻量化模式，将金融服务下沉至手机原生短信入口

国都互联与江苏移动携手服务江苏银行5G消息金融服务平台项目，依托5G消息高触达、富媒体、强互动的核心优势，将银行金融服务能力全场景下沉至手机原生短信入口，集业务办理、产品宣传、理财知识普及与客户服务于一体。用户无需下载安装APP，即可在短信窗口一站式完成理财购买、还款缴费等高频操作；针对不同的业务场景，通过多卡片轮播展示、Chatbot智能交互认证、身份信息自动识别、申请状态实时推送及抽奖营销等全链路设计，实现了消息内服务闭环，在为用户提供便捷、安全、优质金融服务新体验的同时，大幅提升了业务转化率与用户留存率。

案例：江苏银行5G消息金融服务项目



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

厂商案例：帜讯信息

聚焦行业场景与客户运营，打造安全可靠的“通信 x 数据 x AI x 运营”一体化数智服务解决方案

帜讯信息成立于2010年，秉持“信息技术助力企业转型发展”的服务理念，通过“通信 x 数据 x AI x 运营”的云服务平台，面向政企客户提供行业场景化通信服务与数字化客户运营能力，形成全渠道场景服务平台、AI智能体、场景运营与客户成功的一体化服务体系。公司以“让连接更智能，让服务更主动，让每一次连接产生价值”为使命，持续打造安全可靠、合规可控、可追踪可量化的数智消息解决方案。

帜讯信息数智消息解决方案



核心价值：以全渠道场景服务平台为底座，整合通信资源、数据能力、AI 智能体与场景运营服务帮助政企客户实现从“消息发送”到“业务闭环”与“价值运营”的升级

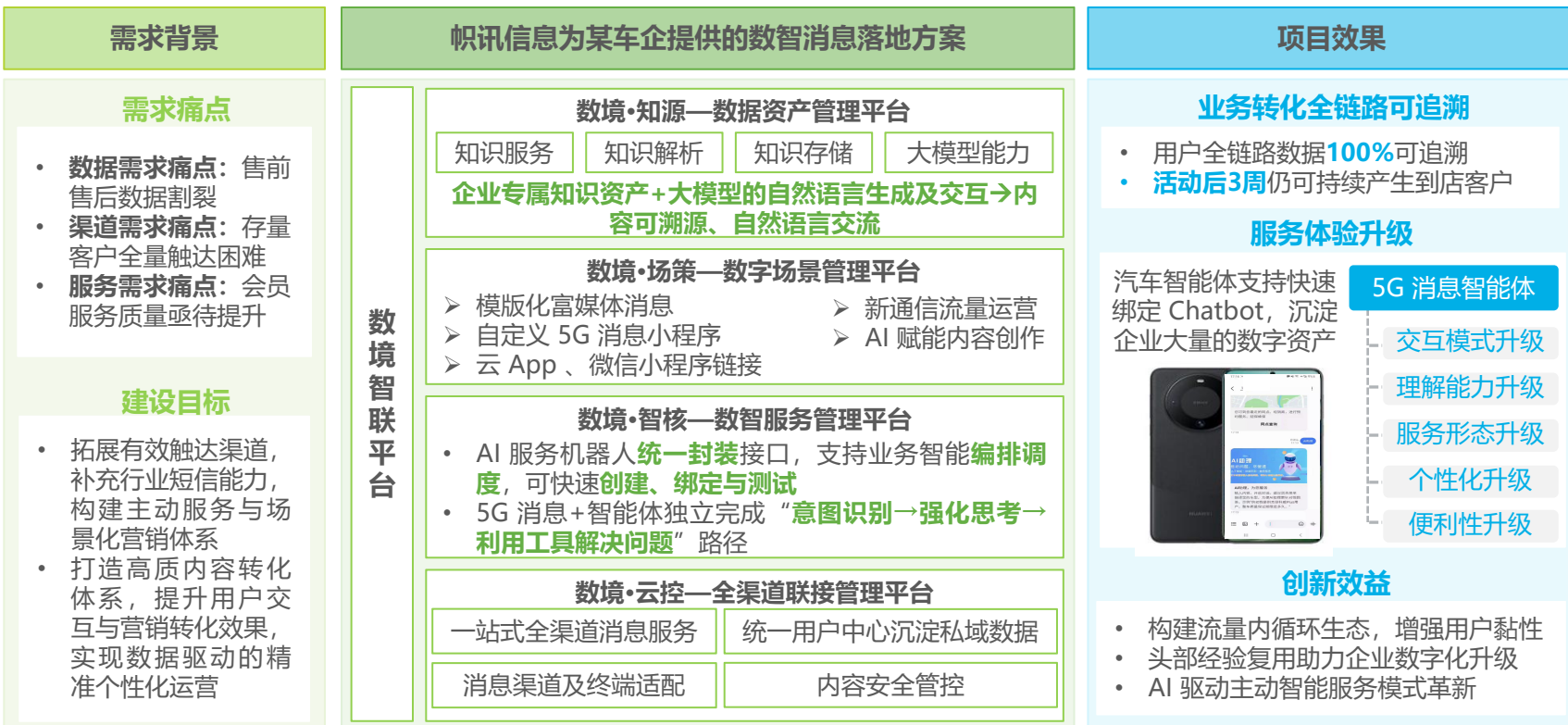
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

厂商案例：帜讯信息

从数据资产（基础）、数字场景（应用）、数智服务（赋能）帮助车企实现智能服务及数字化转型

帜讯信息以 5G 通信为连接手段，以 AI 为核心驱动力，融合 AI 智能体服务能力，协同数据资产管理，场景运营及统一管控能力，为头部车企提供从留资、新车推荐、预约试驾、购车、会员管理、售后维保、二次营销等场景连接，为弱关系营销带来主动触达的手段，降低服务成本，实现数字化运营，在提升车主体验同时，为车企带来了更多购买和交易的机会，进而提高品牌基本盘客户的复购率。

案例：某汽车企业数智消息项目



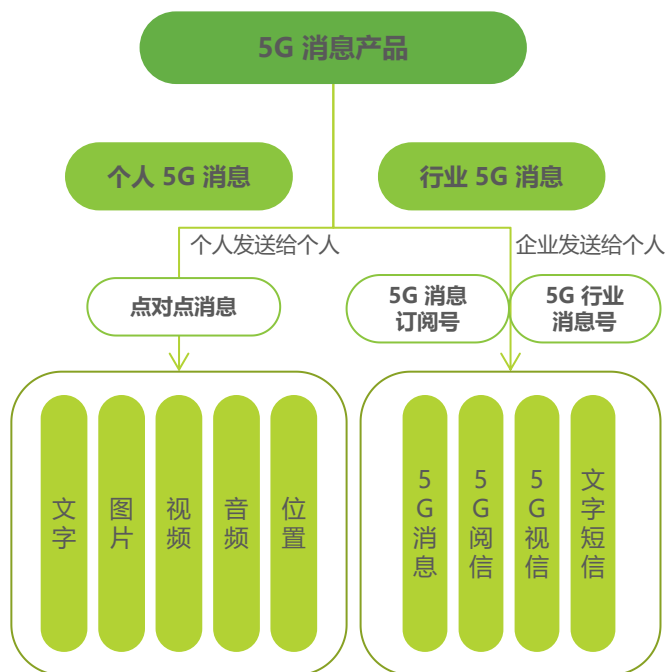
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

厂商案例：中移互联网

从短信通知到智能对话，拉动智能服务

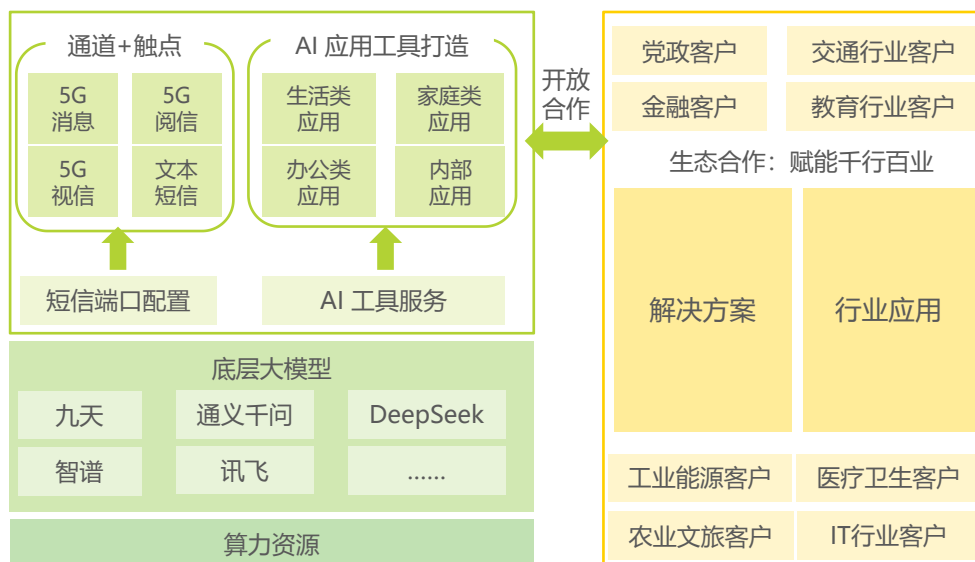
中移互联网 5G 消息是基于 RCS 国际标准将传统短信全面升级为“消息即服务”的轻量化平台，无需下载 APP 即可在原生短信界面实现语音、视频、图片、地理位置等富媒体交互，并通过 MaaP 消息形态和 Chatbot 智能化服务，让用户在消息窗口内完成搜索、订阅、支付等业务闭环；其数智 5G 消息产品依托中国移动1300+标签大数据体系和隐私计算平台，提供精准人群筛选与多形态消息下发，实现三网全终端 100% 触达，广泛应用于金融、政务、文旅、商超、汽车等行业场景，让通信从单纯的信息传递进化为串联生活服务的智能中枢。

中移互联网5G消息产品形态



AI + “短信+消息”

- 安全智能体：通过 AI 技术进行端口、签名、企业聚类和大数据分析，有效解决端口发送不规范的问题和发现投诉风险高的消息。
- 业务智能体：打造端口智能体平台，为商户提供全流程服务，实现短信端口可交互、可智能回复。



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

©2026.4 iResearch Inc.

更多免费行业报告

并购家

www.ipoipo.cn

www.iresearch.com.cn

26

厂商案例：中移互联网

5G 消息端口智能体打造“一次都不用跑”的智能服务

智能体依托中国移动短信端口，整合大模型与知识库问答能力，实现自然语言交互，升级用户体验。面向企业提供短信 AI 智能体改造方案，打造一站式消息服务触达通道；面向个人提供轻量化 AI 服务，让短信端口一键即用。助力商户留存意向用户，重塑短信信端口价值。以短信为核心入口打通业务链路，实现互联互通、高效协同，提升企业办事效率，推动短信从传统营销成本项，转化为可量化的营收增长项。

5G 消息端口智能体金融场景案例



例

传统信用卡申请流程复杂、审批慢，用户收到信用卡推广短信，可直接在消息入口与智能体对话，结合数字证书+实人实名认证，完成具有法律效力的电子签名并提交信用卡申请，一个入口即可解决账户开通、金融理财、信用卡申请等金融服务。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

©2026.4 iResearch Inc.

更多免费行业报告

并购家

www.ipoipo.cn

www.iresearch.com.cn

27

04/

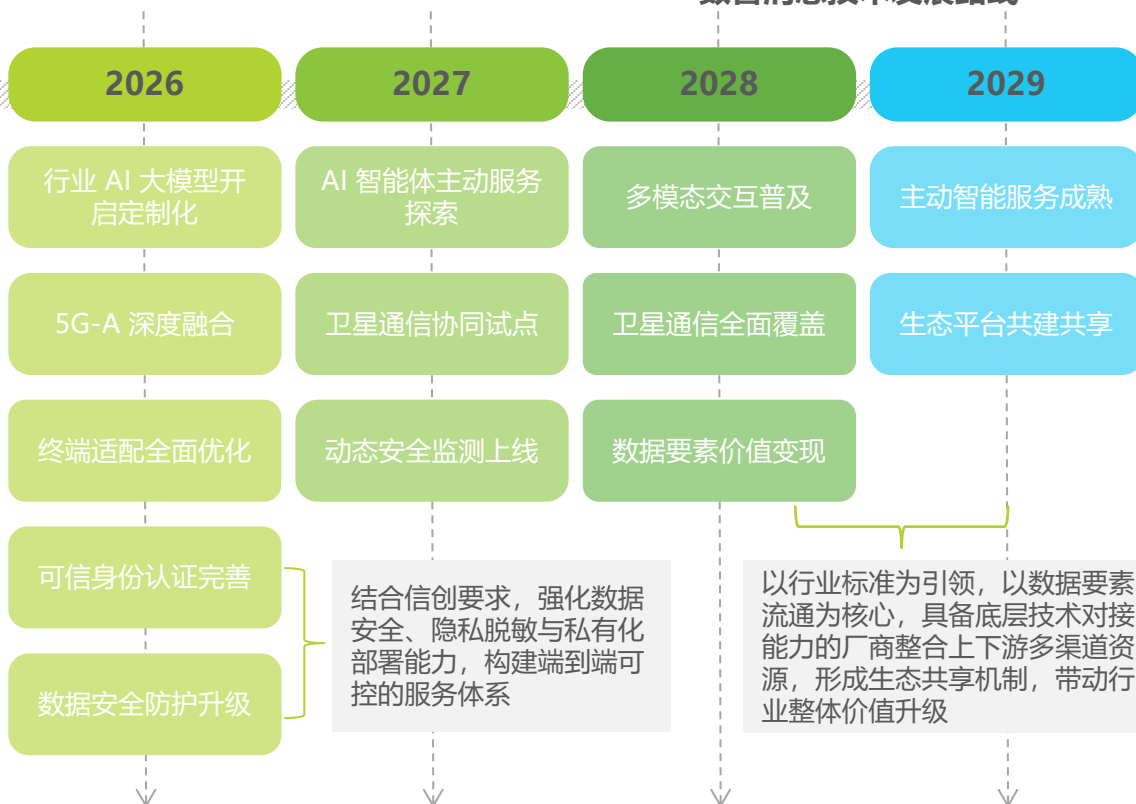
发展趋势

Development Trends

全栈智能化升级，构建数智消息新底座

数智消息技术趋势以 AI 智能体为核心，对通信、平台、安全、数据进行原生重构：AI 智能体从附加功能升级为解决方案的核心载体，行业将建立围绕身份可信、结果可信、访问可信、部署可信的“可信消息智能体”标准体系，智能体能力从单任务闭环走向多任务协同与全自动化；通信网络从“传输管道”升级为“智能体专属底座”，实现边云协同与端云智能体协同；全栈信创与内生安全成为标配，安全从“附加功能”变为“原生属性”，隐私计算实现“数据可用不可见”；多技术深度融合拓展“消息即服务”边界，构建“消息即智能、智能即服务”的终极形态。

数智消息技术发展路线



AI 智能体能力全面升级

- 数智消息 AI 智能体将从通用大模型微调转向行业专属模型定制
- 融合文本、语音、图像、视频等多模态信息处理
- AI 智能体实现全链路主动服务，AI 系统自动实现全链路运营闭环

通信技术底座持续增强

- 依托 5G-A 通感一体、内生智能等技术，支撑高并发、低时延、广覆盖服务需求
- 卫星通信与地面网络协同，解决偏远地区网络覆盖不足问题
- 终端适配能力全面优化，消除服务体验差异

安全技术体系迭代

- 采用隐私计算、数据脱敏、区块链存证等技术升级数据安全防护能力
- AI 驱动系统动态安全监测与应急响应

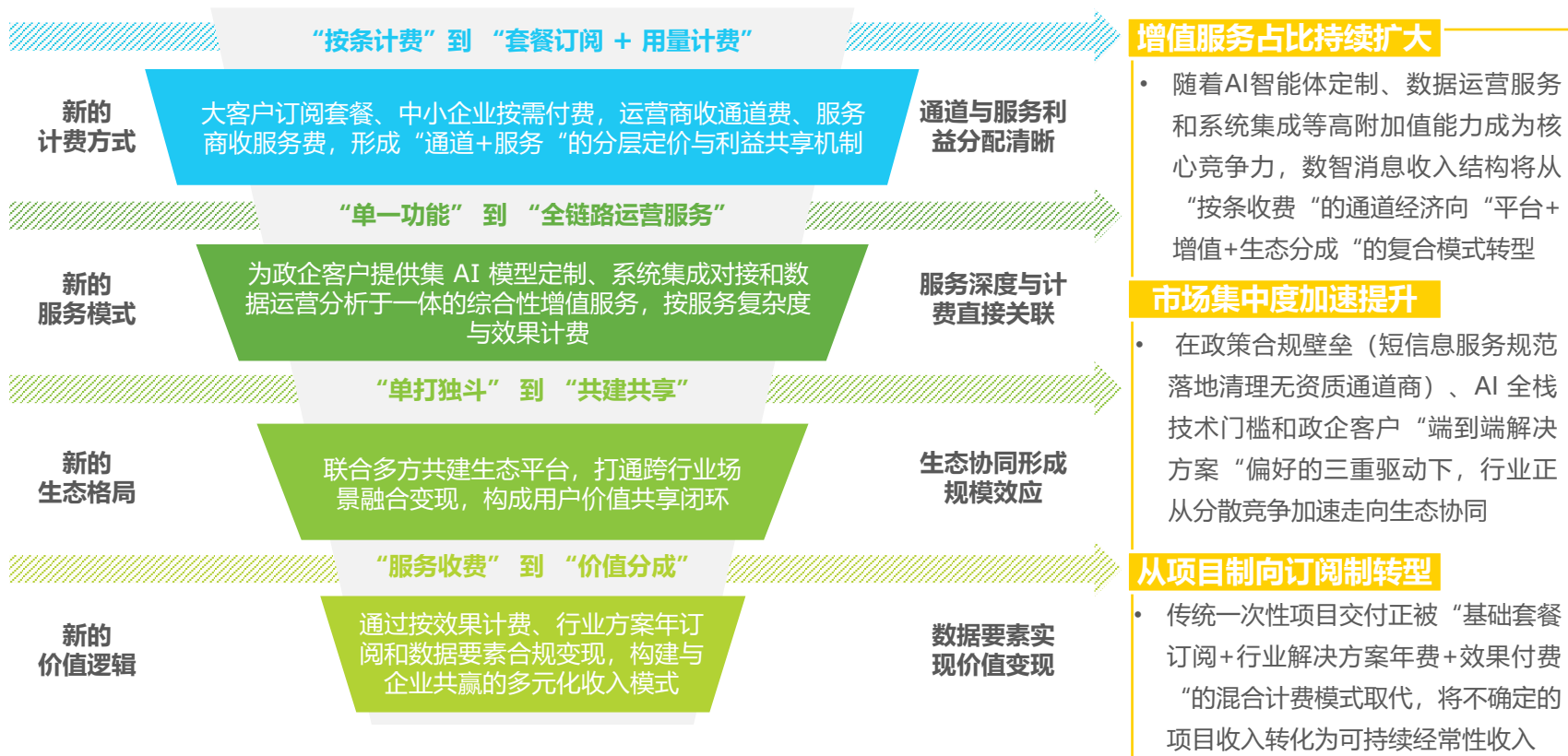
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

商业模式趋势

从“通道收费”到“价值分成”，构建多方共赢新生态

数智消息商业模式正从传统从“按条收费”的通道经济向“平台服务+增值服务+生态分成”的复合模式转型，政企客户分层定价、AI能力定制、效果付费、数据运营等增值服务快速崛起，2029年增值服务收入占比将超60%，产业链形成“运营商主导、平台赋能、终端支撑、AI增强、行业落地”的五层架构，TOP3头部厂商份额有望突破40%，推动行业从“流量变现”向“价值创造”跃迁。

数智消息商业模式演进



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

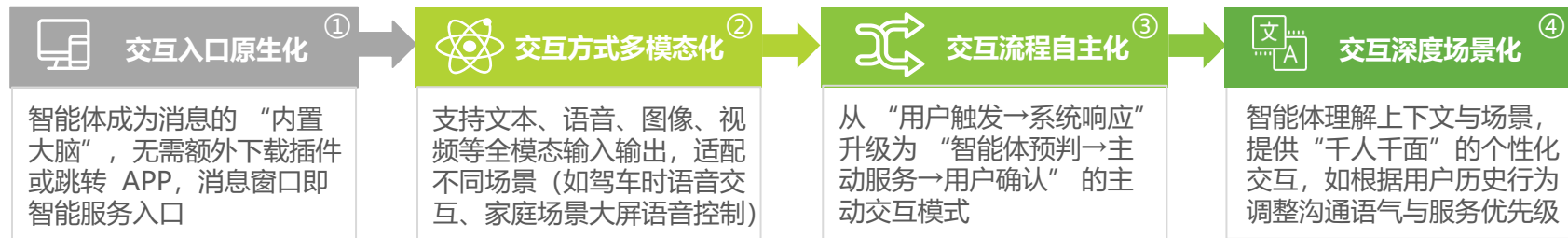
探索车机、机顶盒创新场景，实现从“人找服务”到“服务找人”转变

创新场景方面，针对车机-手机双端数据割裂、车联网数据价值无法落地、网络电视“单向播出、被动接收”的核心痛点，将数智消息与车端、机顶盒端融合，实现从“硬件终端”到“轻量化服务入口”的升级。在数智消息服务形态方面，升级的本质是通信服务的智能化转型，智能体将成为消息的“灵魂”，实现从“信息传递工具”到“智能服务中枢”的质变。这一趋势将深刻改变用户交互习惯、企业服务模式与产业竞争格局，最终构建“消息即智能、智能即服务”的全新生态。

数智消息多端融合创新场景



数智消息智能体交互演化趋势

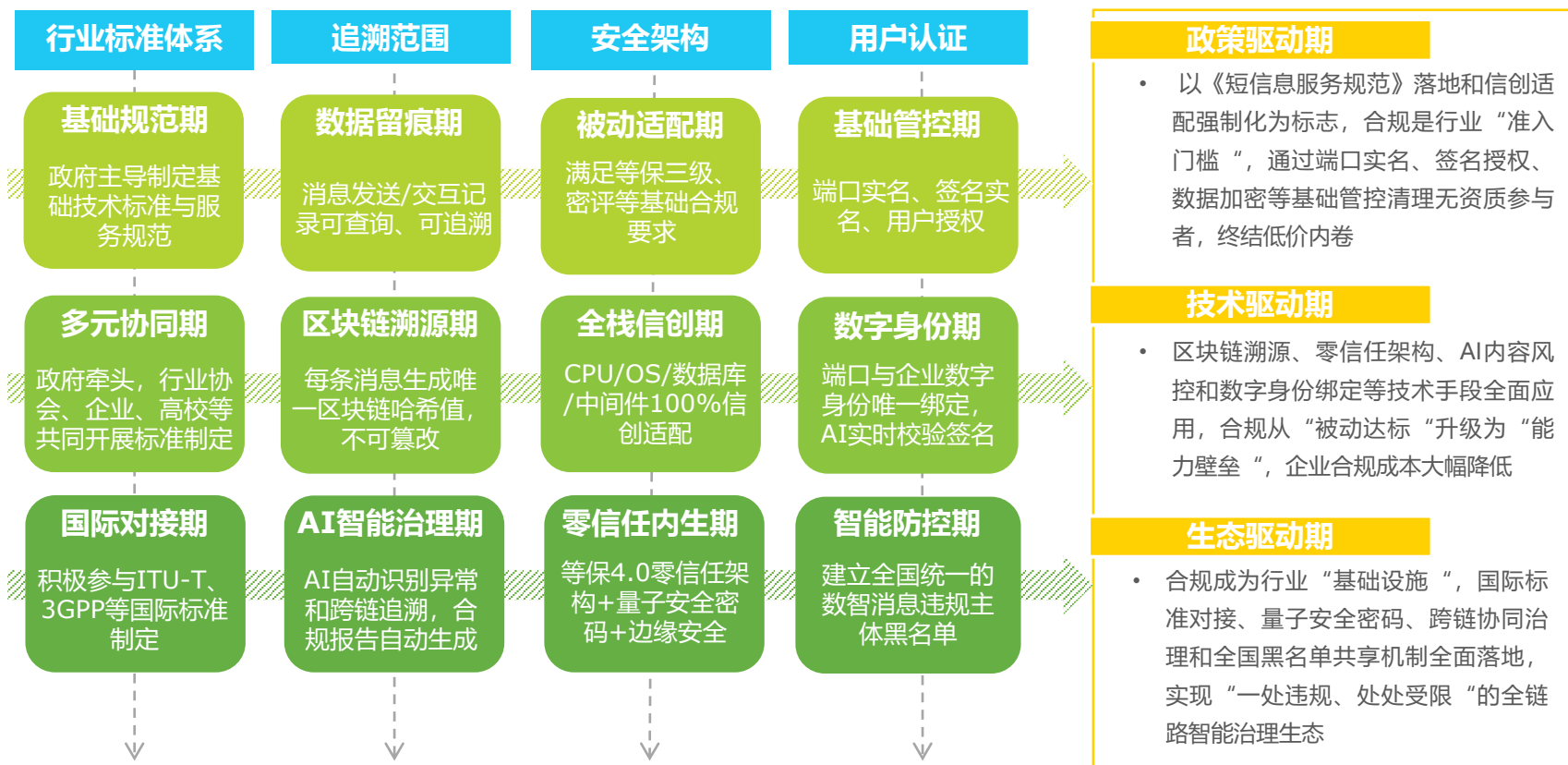


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

从“被动合规”到“主动合规”，构建数智消息合规新体系

数智消息合规体系正从“被动合规”向“主动智能治理”演进：行业标准走向多方协同与国际接轨，全流程追溯依托区块链+AI实现从数据留痕到风险预警的升级，等保/密评/信创从合规达标迈向零信任内生安全与全栈国产化，端口实名与防骚扰从粗放管理升级为AI驱动的精细化治理，最终构建“标准统一、安全可信、生态健康”的高质量发展格局。

数智消息合规演进



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

BUSINESS
COOPERATION

业务合作

联系我们



400 - 026 - 2099



ask@iresearch.com.cn



www.idigital.com.cn

www.iresearch.com.cn

官 网



微 信 公 众 号



新 浪 微 博



企 业 微 信



LEGAL STATEMENT

法律声明

版权声明

本报告为艾瑞数智旗下品牌艾瑞咨询制作，其版权归属艾瑞咨询，没有经过艾瑞咨询的书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制、传播或输出中华人民共和国境外。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，部分文字和数据采集于公开信息，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，艾瑞咨询对该等信息的准确性、完整性或可靠性作尽最大努力的追求，但不作任何保证。在任何情况下，本报告中的信息或所表述的观点均不构成任何建议。

本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。



THANKS

艾瑞咨询为商业决策赋能