

百融云创 2024 年度业绩发布会

百融云创 投资者关系部

时间：2025 年 3 月 26 日下午 5:30

地点：线上

【参会管理层】

张韶峰 创始人、董事会主席兼首席执行官

郑威 高级副总裁、CFO、BaaS 保险行业云负责人

段莹 高级副总裁、MaaS 与 BaaS 金融行业云总负责人

覃璇 (Sandy Qin) 投资者关系总监

【发布会文字记录】

覃璇 (Sandy Qin) 投资者关系总监

尊敬的投资人、分析师及媒体朋友们，各位好。我是百融云创投资者关系总监Sandy Qin。诚挚感谢线上各位投资人对百融的关注。

公司已于3月26日今天盘后发布了2024年度业绩公告，本次业绩会我们将汇报和分享公司2024年经营成果，展望2025年，并回答各位关注的问题。

此次业绩会分三个部分，第一部分为CEO介绍业务进展及展望，第二部分为CFO解读财务表现，最后是问答环节，各位线上的参会者可以将问题输入直播界面的问题栏，或者通过电话拨入提问，大陆拨打023-63623333/4008-063-263；香港拨打+852-30183602/+800-961505；国际拨打+86-23-62737100；中文参会密码为297236054；英文参会密码为290534058，业绩推介后管理层将对问题进行解答。

本业绩会包含前瞻性陈述，反映了本公司对未来的当前信念和期望。这些陈述包含“预期”、“相信”、“打算”、“估计”、“期望”等词和类似含义的词。本会议中所包含的历史事实陈述以外的所有陈述均为前瞻性陈述。这些前瞻性陈述仅反映本文件日期时公司管理层的观点，并非未来业绩的保证。本公司、集团成员或其任何相关关联方，或其人和董事、高级管理人员、员工、顾问或代表均不承担任何义务，且明确否认有任何义务或承诺传播任何更新或修订的任何前瞻性声明。

接下来，为大家介绍出席本次业绩交流会的公司管理层。他们分别是：

百融云创创始人、董事会主席兼首席执行官——张韶峰先生

百融云创执行董事、高级副总裁、首席财务官、BaaS保险行业云负责人——郑威先生

百融云创高级副总裁、MaaS与BaaS金融行业云总负责人——段莹先生

现在有请公司创始人、董事会主席兼CEO张韶峰先生为各位介绍2024年业务进展。

张韶峰 创始人、董事会主席兼首席执行官

各位尊敬的股东、投资人、分析师和媒体朋友们，大家好！

欢迎各位莅临百融云创 2024 年度业绩发布会，非常荣幸向大家汇报百融的业绩进展和新的成长，并与各位一起分享我们对长期发展的看法。

首先我简短介绍一下百融云创。我们的业务主要是利用 AI 技术去辅助千户万业的 B 端机构做两件事情：第一是帮助他们控制风险，不管是贷款的风险还是保险欺诈理赔的风险。第二是帮助他们提升收入，做广义上的营销和用户的经营，使得用户愿意买更多的产品。通过 AI 建模辅助智能决策，就是所谓的 Model as a Service，就是 MaaS，目前日均调用量高达 3 亿次以上；而通过生成式 AI 和智能语音交互大模型来辅助智能营销和运营，就是所谓的 Business as a Service，就是 BaaS，我们无论是在技术还是在应用方面，都取得了显著的进展，建立了一流的基础设施。此外，基于 AI VoiceGPT 技术，我们还衍生开发了数字人一体机 AvatarGPT、赛博坦智能体平台等 AI 产品，帮助 B 端机构解决实际业务问题。截至目前，我们累积合作 7,000 多家机构客户，咱们熟悉的名字，包括，阿里、百度、字节、美团、小米、京东、工行、交行、平安、浦发、中国人寿、中国太平、泰康等等都是百融的客户，有些甚至是对百融贡献超过千万收入的大客户。

2024 年，宏观环境确实很有挑战。经济形势复杂，市场利率波动，银行的日子也不太好过。特别是净息差这块，压力一直都在。根据国家金融监督管理总局的数据，商业银行的净息差从前年四季度的 1.69% 一路下滑，到去年四季度已经降到了 1.52%。这主要是因为贷款利率下调、存款竞争激烈，还有存量房贷利率的调整等因素影响。同时，不良贷款率在一度走高后，缓慢改善，到 2024 年四季度，不良贷款率降到 1.50%，比 2024 年二季度的 1.56% 又降了 0.06 个百分点。总的来说，2024 年是消费疲软、信贷信心较弱的一年。

在外部环境这么复杂的情况下，很多企业都面临挑战，但我们百融不仅稳住了阵脚，还在行业整体疲弱的时候实现了收入增长和持续盈利。其中，MaaS 业务在下半年恢复了两位数的增长，还持续贡献利润。这是很不容易的，因为去年和今年客户预算都在缩减，竞争对手也在打价格战。BaaS 业务也保持了稳定增长，特别是由生成式 AI 带动的 BaaS 金融行业云收入，同比增长了 19%。另外，我们的毛利润一直保持在 70% 以上的高位，这说明我们在 AI 业务上的投入，不仅带来了先发优势，还形成了规模效应。2024 年净利润达到 2.66 亿，利润率 9%，比 2023 年有所下滑；调整后的净利润达到了 3.76 亿，调整后净利润率 13%。在艰难的环境中，我们仍然实现了一定的业务稳定性和可持续性，背后离不开各位股东、投资人和分析师的长期支持、信任和陪伴。我代表百融，衷心感谢大家！

我认为我们的机遇在于人工智能。AI 是历史上最具革命性和颠覆性的技术之一，现在，生成式 AI 的时代已经到来，几乎所有行业都将因此发生变革。幸运的是，我们正处于这场技术革命的核心位置。说到 AI 产业，它其实是一个五层结构的体系。最底层是通用算力与通用模型层，这就像是 AI 产业的基础设施，相当于传统产业中的“水电气厂”，提供基础的计算能力和通用的 AI 模型，是整个 AI 产业的基石。往上第二层是行业/领域/场景专属算力与模型层，我们称之为“模型工厂”。这一层提供针对特定行业、领域或场景的计算能力和模型，产品和服务更加专业化，针对特定需求进行优化。第三层是工作流与智能体构建层，也就是“智能体工厂”。这一层负责构建和优化工作流程，以及创建智能体 Agent，这些智能体能够执行特定的任务或服务，是 AI 应用的重要组成部分。第四层是行业/领域/场景专属智能体层，也就是“智能体市场”。这一层提供针对特定行业、领域或场景的智能体，这些智能体更加专业化，能够满足特定环境下的需求。最顶层是基于 Agent 但不止于 Agent 的 AI Native 应用层，也就是“AI 原生应用层”。这一层包括基于智能体但不限于智能体的 AI 原生应用，这些应用利用 AI 技术来提供创新的解决方案和服务，是 AI 产业的前沿领域。我们百融的重点，现在是第二、第三、第四层，未来我们也有可能涉足最顶层。

业务推进方面，过去这段时间，我们全身心投入到 AI 技术的研发中。我们建立了一个以语音为核心的 AI 技术基础设施，这个基础设施和我们的产品能力在世界上都是有竞争力的。我们的 VoiceGPT 语音技术是全栈自研的，这意味着从底层到应用层，都是我们自己研发的。同样，我们的 LLM+NLP 模型也是全栈自研，包括了全栈的训练能力，比如预训练、后训练、SFT（监督式微调）、DPO（偏好对齐），以及数据体系的建设，比如数据的收集、清洗、标签等。我们已经完成了多场景多模型的训练和投产，比如金融模型、营销模型、催收模型等等。我们还实现了 AI 的产品化，比如我们的赛博坦 AI 智能体平台和数字人一体机。2024 年，我们的 VoiceGPT 在技术和应用方面都取得了显著的进展。我们建立了一流的基础设施。而且，所有的技术都是我们自主研发的，成本只有第三方的 20%到 30%。在语音合成方面，我们支持 20 多种方言，并且在不同的场景下实现了语音机器人的情绪化表达，同时还能识别用户的情绪。我们公司长期积累的行业数据和策略经验，在强化学习的 reward 模型开发上具有独特的优势。这种模型与具体的业务场景高度相关，能够有效提升 AI 应用的精准度和效率。

产品布局方面，今年我们带来了一个全新的产品——CybotStar 企业级智能体平台。这个平台是专门为企业客户设计的，它的使命就是帮助我们的客户把那些大型的 AI 模型应用到他们的各种业务场景中，让这些高科技真正落地，发挥作用。CybotStar 是一个软件平台，

它非常灵活，能够处理语音、文字，还能通过企业微信等方式和客户沟通。我们的目标客户群体非常广泛，不仅限于金融行业，还包括了各行各业，可以说是全面覆盖。至于收费方式，我们提供了好几种选项，客户可以根据自己的实际情况来选择。你可以选择按订阅量来付费，也可以按照项目来付费，或者根据我们帮你提效的人工量来付费。这样，每个客户都能找到最适合自己的付费方式。总的来说，CybotStar 是一个非常强大而且灵活的平台，它能满足不同行业、不同规模企业的需求。我们非常期待能和更多的客户合作，一起推动 AI 技术在企业级市场的应用和发展。

奖项荣誉方面，百融的大模型和生成式 AI 应用能力也得到了社会各界的广泛认可。上半年，百融大模型就荣获了几个重量级奖项，比如我们的智能语音交互大模型 BR-LLM 凭借在产业领域的卓越表现，与盘古、文心一言、通义千问等大模型产品共同入选中国社会科学院和《互联网周刊》等联合发布的“2023 年度大模型活力榜”；BR-LLM 也因成功突破了单一行业的应用天花板，涌现通用“智慧”，而被中国社会科学院与 eNet 研究院等联合评选为“2023 年度产品”奖。到了下半年，我们又获得了一些荣誉。由中国科学院《互联网周刊》、中国社会科学院信息化研究中心等共同评选的“2024 新科技 100 强”中，我们百融云创荣获了“2024 大模型创新应用奖”和“人工智能 2024 人工智能行业杰出贡献企业奖”。此外，我们百融云创还通过了 CMMI 5 级认证，这是全球软件工程领域的最高级别认证，含金量非常高。这标志着我们在软件研发、项目管理以及持续优化等方面，已经达到了世界先进水平。CMMI，也就是“软件能力成熟度模型集成”，是国际上公认的衡量软件企业研发能力成熟度和项目管理水平的权威标准。CMMI 成熟度水平分为五个等级，五级是这个体系中的最高等级评估，是目前国际软件行业对管理成熟度要求最高、申请难度最大、级别最高的评估。截至 2024 年末，公司已取得 319 项专利软著，覆盖人工智能、机器学习、隐私计算、人机协同、多模态等领域。

作为数据要素型企业的龙头，我们肩负企业社会责任。

今天我想和大家分享一个特别有意义的项目，这是我们百融云创最近参与的一个公益项目，也是百融成功跨到金融行业以外的一个项目——“AI 护心小屋”。这个项目是和花开有时联合打造的，我们的目标是通过 AI 技术来守护青少年的心理健康。我们向全国 100 个县（区）的 300 所学校捐赠了“AI 护心小屋”，这是一个结合了 AI 技术的情感陪伴中心，里面安置了我们以大圣为形象研发的数字人一体机，用于与孩子们进行日常交流。这个数字人不仅外观逼真，还能通过高精度三维建模和实时渲染技术，展现出非常自然的动作和表情。它能倾听孩子们的心事，与他们进行暖心的交流。这个数字人背后，是我们国内首个青少年

情感陪护大模型提供的技术支持。我们不仅用大量青少年心理陪护相关的知识对大模型进行了训练，还融入了丰富的通用基础知识。这使得我们的数字人无所不知，能够回答孩子们任何天马行空的问题，并且，大模型还能通过对语音语调的分析，识别孩子的情感需求，使得合成出来的语音自带感情色彩，讲话的语气更具同理心。除了情感陪伴，我们还赋予了“AI 护心小屋”更多的功能。我们正在构建一个强大的智能生态系统，通过护心小屋整合多种智能设备，延伸保护青少年健康的触角。比如，我们的智能手表具备实时定位功能，并能监测心率波动，及时发现校园欺凌事件，自动通知学校相关人员进行干预。这个项目在社会上引起了热烈的反响，类似的项目也已经落地深圳高校。我们百融云创将持续深化与公益慈善组织、教育机构、心理专家等各方的合作，同心协力，让“AI 护心小屋”陪伴更多的青少年，为青少年开创一个更加光明、智能的未来。

此外，我们今年还正式发布了一体化 AI 绿色金融业务解决方案。这个方案是我们紧跟国家“双碳”战略，将 AI 技术与绿色金融深度融合的成果。它能够帮助金融机构在绿色金融的识别、效益测算和 ESG 风险监控等方面进行革新，提升生产力。我们的方案与金融监管总局和央行等七部门联合印发的《推动数字金融高质量发展行动方案》非常契合。这个方案鼓励金融机构基于碳账户、碳排放数据和 ESG 评分等，探索创新金融产品和服务模式，提高绿色企业和项目的智能识别能力。我们的方案有几个亮点：1、一体化：它覆盖了底层信息系统、业务流程和上层设计，满足绿色金融的多种实际需求。2、两大 AI 能力支撑：我们嵌入了底座大模型 BR-LLM 和大模型智能体应用平台 CybotStar Agent Builder，为多个场景和流程带来了全新的气象。3、“三位一体”管理体系：基于我们的方案，金融机构能够有效构建起客户、组合、机构的管理体系。4、四个层面的建设：我们的方案帮助金融机构在信息化、数字化、科技创新和数据建设等四个层面进行完善。这个方案已经在股份制银行实现了落地，并且取得了环境效益和企业效益的双突破。今年，它还受到了工信部的表彰。绿色金融不仅有益于当下，更是利在千秋。作为一站式服务的 AI 科技领航者，我们百融云创将继续执 AI 之笔，助力金融机构探索绿色金融发展的新路径、新模式。

在这里，我也跟大家分享一下我们公司 2025 年的工作规划和展望。我们将加大对垂直行业的深挖，同时扩大对跨行业领域的投入，实现 AGI 支撑的一纵一横的业务布局。我们的计划主要分为四个部分：IT 基础设施、AI 基础设施、AI 内部赋能和 AI 能力产品。首先，我们来看 IT 基础设施这部分。我们计划让互联网系统更加灵活，通过容器化和池化来提升系统的扩展性。我们还打算统一管理多云和混合云，这样能提高我们的业务效率。我们还会根据各个业务单元的需求来优化 IT 资源，目标是让系统的可靠性达到 99.999%，同时继续

降低单位业务成本。我们还要继续研发文本和语音的多模态大模型，目标是构建世界级的 AI 语音基础设施。然后是 AI 内部赋能。我们计划用 AI 来帮助我们编码、生成图像和报告，还要在客服和企业服务中用上 AI。我们还会用 AI 来自动化我们的内部流程，目标是提升内部效率 20%。最后是 AI 能力产品。我们要把赛博坦 AI 中台产品推向市场，还要推出数字人产品和 Voice Agent 产品。我们还要打造 AI Native 产品，目标是成功打造 H2（成长）/H3（新兴）AI 产品。总的来说，我们 2025 年的计划就是要通过加大投入，加强基础设施建设，提升内部效率，以及开发和推广 AI 产品来实现业务增长和技术创新。我们对这个计划充满期待，也相信我们能够实现这些目标。

为了更好地抓住市场机遇，今年百融进行了整体战略的升级，我们将极大地增强研发和业务投入，甚至不计成本地抢占市场份额，尤其是在泛金融 AI 和泛行业 AI 这两个领域。先说说泛金融 AI。在对客场景方面，AI 应用能带来巨大的价值。比如，我们的机构客户能无限量地增加服务供给，不再像以前那样受限于人力成本，用户体验也大大提升。对内场景方面，AI 应用也能帮我们降本增效，提升团队的整体能力。最厉害的是，AI 语音智能体的成本，只有人工的 1/8 到 1/10。这意味着，AI 不仅能创造同样的价值，而且能节省更多的成本。再看看泛行业 AI。百融的语音客服 Agent 马上就要上线了。这不仅提高了效率，还减少了人力成本。像零售、快消、教育等行业，都有我们的身影。我们正在一步步拓展业务边界，用 AI 的力量赋能更多的行业。大规模的投入可能对百融今年明年的利润带来压力，但我相信，这些付出会为我们带来长期的价值回报。

以上就是我对百融云创 2024 年度业绩表现的简单总结以及对未来的展望，再次感谢各位拨冗参加百融云创 2024 年度业绩交流会，谢谢！

覃璇 (Sandy Qin) 投资者关系总监

谢谢张韶峰主席丰富、深刻的讲解，现在有请公司CFO兼BaaS保险行业云高级副总裁——郑威先生为各位介绍2024年业绩表现及财务要点。

郑威 高级副总裁、CFO、BaaS 保险行业云负责人

感谢各位股东、投资人、分析师及媒体朋友们，下面由我来为各位介绍百融 2024 年度业绩表现。

2024 年，我们的收入达到人民币 29.29 亿元，较去年的 26.81 亿元增长 9%，在充满挑战的一年中，百融成功实现了稳定的收入增长，并保持了持续的盈利能力。毛利达到 21.42 亿元，较去年的 19.55 亿元增长 10%；毛利率保持平稳，达 73%，主要受益于可扩展的 AI 云业务模式进一步看到规模化红利。经营利润达到 2.85 亿元，经营利润率达 10%。净利润达到 2.66 亿元，净利润率达 9%。非国际财务报告准则净利润达到 3.76 亿元，非国际财务报告准则净利润率达 13%。非国际财务报告准则 EBITDA 达到 4.86 亿元，非国际财务报告准则 EBITDA 利润率达 17%。

2024 年，我们的收入实现了稳健增长，主要来自生成式 AI 撬动的 BaaS（业务即服务）业务收入同比增长 12%至 19.97 亿元，占总收入比重为 68%。BaaS 业务中，金融行业云收入同比增长 19%至 14.11 亿元，占 BaaS 比重为 71%，占总收入比重为 48%。保险行业云积极应对监管变化，收入同比微降 3%至 5.86 亿元，占 BaaS 比重 29%，占总收入比重 20%。我们的另一业务，MaaS（模型即服务）业务收入同比增长 5%至 9.32 亿元，占总收入比重为 32%。

我们的 MaaS 业务旨在通过输出模型和评估结果来辅助机构客户做决策，应用场景多元化。2024 年，我们的 MaaS 业务收入 9.32 亿中核心客户，即年贡献收入在 30 万元以上的客户，贡献收入占比 76%。其中核心客户数达到 211 家，核心客户平均贡献收入达到 337 万元。

我们的 BaaS 业务旨在通过生成式 AI 技术结合大模型提升垂直行业资产运营的效率，同时可以实现在不同细分领域的规模化复用，如银行、保险、财富管理、普惠金融等领域。

BaaS 金融行业云主要协助机构更有效率地智能营销和智能运营，涵盖零售信贷、小微信贷、财富及租赁电商等具体业务场景。BaaS 金融行业云根据促成的资产交易规模收取技术服务费。

2024 年，作为 AIGC 应用落地的龙头，我们的 BaaS 金融行业云业务收入同比增长 19%至 14.11 亿元。

我们的保险行业云通过黎明保险经纪在全国范围内展业。我们的决策式 AI 提供全面客户洞察、精准推荐保险产品，并通过生成式 AI 和线下保险经纪人团队进行高价值保单的用

户运营。我们根据成交的保费收取佣金。

2024 年，我们的 BaaS 保险行业云业务收入为 5.86 亿元。按收入结构看，新单贡献收入 4.87 亿元，较去年的 5.08 亿元微降 4%；寿险保费继续率继续超 90%，居于行业前列。续期贡献收入 0.99 亿元，较去年的 0.97 亿元增长 2%。总保费达到 54.42 亿元，较去年的 33.31 亿元增长 63%，远高于国家金融监督管理总局统计的行业保费收入增速 5.7%。

2024 年，我们的毛利率保持平稳，达 73%，主要受益于可扩展的 AI 云业务模式进一步看到规模化红利。

研发开支达到 5.09 亿元，较去年的 3.79 亿元增长 34%，占总收入比重为 17%。公司继续加大对 AIGC 和大模型的投入，以支持产品供应及各项技术的开发。报告期内，我们的智能语音产品 VoiceGPT 在技术与应用方面均取得了显著的进展，建立了一流的基础设施，所有技术均为自主研发，有效降低成本。此外，我们成功推出了 CybotStar 企业级智能体平台，并已集成 DeepSeek 等大模型，致力于解决大模型在客户业务场景中的落地应用问题。

销售及营销开支达到 11.19 亿元，占总收入比重为 38%，相比去年全年占收入比重下降 2 个百分点。

一般及行政开支为 3.28 亿元，占总收入比重为 11%，保持平稳。

净利润达到 2.66 亿元，相比去年为 3.35 亿元；净利润率达到 9%。非国际财务报告准则净利润达到 3.76 亿元，非国际财务报告准则净利润率高达 13%。

2024 年，我们的现金、现金等价物及类似金融资产为 36.57 亿元，对比去年末为 40.32 亿元下降 9%，主要由于百融加大了资金使用效率，增加了战略投资力度和回购力度。36.57 亿元包括现金及现金等价物 7.39 亿元，大额存单 24.37 亿元，以公允价值计入损益的流动金融资产 4.8 亿元等。

此外，公司对长远未来充满信心、重视股东回报，2024 年公司从公开市场回购合共 2,549 万股 B 类股份，总额为 2.38 亿港元。

作为国内目前为数不多找到了生成式 AI 真正落地场景且实现盈利的 AI 公司，2024 年，公司保持了稳定的收入增长和持续的盈利能力。未来，百融将扩大在研发和营销方面的投入，持续做好 AI 赋能千业万户，谢谢大家！

覃璇 (Sandy Qin) 投资者关系总监

多谢管理层的精彩讲解，接下来是问答时间，欢迎各位提问，通过电话参会的投资者和分析师老师如需提问，请在话机上按星1键等候，先按星号键，再按数字1。网络在线参会的投资者和分析师老师如需提问，可在路演中平台的'问答区'以文字的形式进行提问，稍后我为大家宣读。请各位提问前告诉我们您所属的机构及姓名。

Richard, Morgan Stanley: 百融如何看待Deep Seek的出现？赛博坦面对Deep Seek的壁垒是什么，与扣子、元宝等相比的竞争优势是什么？面对大厂的竞争，百融在AI领域的差异化优势有哪些？

张韶峰 创始人、董事会主席兼首席执行官

Deep Seek R1的这个出现是个标志性的事件，它对行业影响也很大。对我们百融来说正反两方面影响都有。正面影响是它以山崩海裂般的这种速度推进了全社会，不管是政府还是企业，对人工智能的认知，使得大家迅速的达成共识，人工智能的时代真的来了。负面影响是由于它的开源性和它的免费，所以有一些大的客户，大机构会考虑说那我是不是自己先下载一个Deep Seek，自己先研究一下，自己雇些人看看能不能开发出来，或者说自己内部的员工先做一做。有可能使得以前计划的项目要么就推迟，要么就以别的形式出现。比如说我们了解其实去年年底有相当的部分金融机构曾经做了一些预算计划，今年上基于大模型的AI项目，但是后来由于Deep Seek的出现，使他们把项目的要么就暂时取消，要么就推迟，因为他们会考虑先自己试试。

我们认为从中长期看还是专业的公司做专业的事情。因为大模型往上还需要智能体，才能够完成具体的工作。因为大模型更多是大脑，而智能体才是真正具备智能的行动能力，没有行动能力的大脑，最后是发挥不出价值的。所以绝大部分企业其实目前还不明白，还没有理解，很多企业认为大模型就是一切。第一认为大模型就是AI的一切。第二认为可能Deep Seek就代表AI，其实都不是。以及在大模型和智能体之间，还有一层智能体构建平台。不管是百融的赛博坦，还是阿里的百炼，还有像火山引擎的扣子等等，这都是大模型的构建平台，这些都是智能体构建平台。在其之上有各种各样的智能体，比如说百融最出名的就是我们的语音智能体，然后我们还有数字智能体，还有招聘智能体等等。以及智能体构建平台还有上面还有一层深度整合了智能体的普通的企业软件应用。以前全都是软件，都是代码写死的，以后肯定会被智能体改变。但是并不是说智能体就可以完全替代以前的软件。但是以前的软

件很大部分会被智能体所改造。所以从大模型之上，有智能体构建平台，有智能体，还有嵌入的智能体的普通的软件。当前很多企业认为大模型已代表一切了，这个认知可能会影响他们短期的决策，就是大企业可能会觉得我先观察一下，自己先下载一个Deep Seek试一下。我们相信从中长期来看，他们还是会理解说自己不是专业的，最终要建立好大模型的应用，可能还是得请专业的企业来，哪怕有了Deep Seek，其实自己的实践还是有非常复杂的工作要去做。从这个通用大模型，还需要建立行业领域的专属大模型。在专属大模型之上还需要有智能体构建平台。从智能体构建平台，还需要建智能体本身。有可能在有些场景还需要结合传统软件。所以这一切，绝大部分企业都是还是需要专业的厂商来合作才能完成的。

但是这个过程可能不会说马上发生，尤其是对一些大一点的企业来讲，他们可能会认为我有了Deep Seek，我就自己先尝试一下，所以可能会导致一些项目被推迟。然后那种本来打算外采的项目可能会推迟，或者是还在，但是可能变了一种形式。以前可能打算买产品，后续他会不会想，那我就找招人，或者是我自己请一些经营商软件公司帮我稍微开发一下就可以了。但其实都不是的，最终我们还是相信从中长远看，还是需要类似百融这样的专业公司去做。

所以这是我讲为什么是正反两方面影响，从长期是正面，从短中期也是有一些负面影响的。尤其是对大型客户、大企业来讲。

百融的赛博坦应该说和别的那些智能体构建平台，比如扣子有什么样的区别呢？扣子更多是面向C端应用的，用它做出的智能体，更多是给个人用户来用的。企业用户的需求就非常复杂，比如说对安全性要求很高，对准确率要求很高，对于响应速度要求很高等等，不像个人要求就会低一些，这是其一。其二是我们和元宝应该不是一类定位，元宝更多的还是to C的应用。而赛博坦是一个构建智能体的一个平台。所以我们和扣子也好，和元宝也好的定位还是不同。扣子虽然是个智能体构建平台，但主要是做to C应用的。

吴马涵旭 中信建投：百融在战略新方向的泛金融和泛行业场景的大力拓展中，可能会遇到哪些挑战，百融如何应对？

张韶峰 创始人、董事会主席兼首席执行官

我觉得首先由于Deep Seek出现，使得全社会迅速拉齐了对AI的认知，也不能说完全拉齐，但是至少认知到AI时代来了。水涨船高，我们一定需要加大的力度AI，如果我们不投入，如果我们做不出和Deep Seek的这种免费产品的差异，或者是我们的客户感知不到我们

差异的话，其实我们就是没有竞争力的。所以我们应该说在Deep Seek出来以后，我们会比去年可能还需要明显的加大投资力度。第一肯定是研发了，包括算力，包括软件的投入，包括买训练数据的投入，包括市场推广销售的投入。那才能使得我们让市场感知到我们公司的差异化。

第二点，其实今天AI行业，还面临一个依然没有完全解决的问题，就是说到底在哪些领域，哪些场景，哪样的AI产品可以解决我哪个业务问题，及怎么收费。所以我们还是要努力去做好这个所谓的PMF（Product-Market Fit），就是技术产品和市场需求的匹配。这部分的鸿沟需要通过财力投入、人力投入和时间投入，去弥补，去细致的分析市场的需求，什么样的企业，什么样的场景，什么部门有哪些痛点。那么AI可以怎么样帮到他们，以及最终如何收费。这对我们来讲也不完全是挑战，它既是挑战，也是机遇，解决的不好，那就是一个危险。解决的好，就是我们的机遇。我们觉得应对方法还是很务实。保持平常心，或者说是回到商业本质，就像段永平说的本分，老老实实的去找，去发掘，去和客户进行访谈，和用户进行访谈，他们在哪些领域，哪些细节上是有痛点的。那我们怎么解决？比如说今天由于经济的增长放缓，以前的很多企业是不太注重节省成本，那现在比以前多重视了很多，那我们能不能帮他们节省成本，还是说我们可以通过AI帮他增加收入等等，这些就是需要我们花精力去做的，既是我们的挑战也是我们的机遇。

当然涉及到泛行业，就是非金融保险行业。由于以前我们在这方面的工作做的不如金融保险行业那么多。所以可能我们要发掘这些行业的需求，我们花的代价和时间都需要更长，但是我们也有这个耐心。但反过来他确实也会使得我们必须有更大的投入。今年我们的投资可能比去年大很多，对我们财务报表的影响，肯定是会存在的。我们可以说不计成本的投入，这一点在我们内部也想的非常清楚，那对利润很可能是有比较明显的影响的。

我们今年主要的目标，肯定不是要去追求利润，更重要的是要打好AI的基础，尤其在Deep Seek出来以后，我们的差异化需要夯实。为未来几年，为明年，后年，为大后年打好一个基础。

唐泓翼 长城证券：未来5-10年百融云创希望在大模型领域达到什么样的目标体量？或者是否有对标公司？公司是否打算从垂类领域模型转向通用大模型？

张韶峰 创始人、董事会主席兼首席执行官

确实，我们目前直接从垂类领域入手，而尚未对标任何现有模型。事实上，全球范围内

都不存在完全对标的对象，这并非夸大之词。我们致力于在这一领域开创先河，期望我们的成果能够成为未来其他机构的对标标准。

在人工智能领域，尤其是垂类模型方面，我们注意到，无论是法国的大型模型还是国内的同类模型，目前的发展趋势都是从通用模型向垂类领域延伸。换言之，他们的发展路径与我们是相反的。我们目前专注于垂类领域，虽然在特定领域已经取得了不错的成绩，但要将这些成果扩展到更广泛的中文应用场景中，无论是从模型的运行层面，还是后续的调优环节，都需要投入与开发、制定同等量级的研发资源。

我们希望构建一个从垂类到泛行业的过渡过程。需要澄清的是，我们所指的“泛行业”并非传统意义上的通用模型，而是更偏向于通用智能体的应用。我们并不追求开发一个通用的导火型模型，而是专注于打造能够应用于多个行业的通用智能体，例如客服、招聘等领域。这些智能体虽然跨越了多个行业，但在具体的应用场景上并不具备通用性。例如，招聘智能体无法替代法务审核智能体，反之亦然。因此，我们更倾向于将这些智能体定义为跨行业的应用，而非完全通用的解决方案。

我们的垂类模型主要聚焦于细分行业，未来会进一步拓展到更多细分领域的垂类应用。垂类的概念可以从两个维度理解：一是行业维度，即在特定行业内深耕；二是应用端维度，例如文本、语音或视频等不同形式的应用场景。以招聘为例，虽然招聘是所有行业都涉及的环节，但招聘领域的专业术语和应用场景与法务审核等其他领域存在显著差异。尽管如此，招聘领域中仍有一些通用术语，但在语音识别等环节，可能会涉及细分行业的专业术语，这对语言模型的识别度和理解能力提出了更高的要求。

展望未来，我们希望百融能够在未来5到10年内，通过逐步拓展垂类应用，覆盖更多细分行业。最终，虽然我们不会完全达到通用模型的水平，但在大部分应用场景下，我们的模型将具备类似的功能通用性。例如，如果我们开发的招聘智能体能够覆盖60%到70%的行业，那么在招聘领域内，它就可以被视为具有一定的通用性。然而，这并不意味着它能够同时胜任法务审核或培训等其他领域的任务。因此，我们在定义“通用”时，更倾向于将其称为“半行业通用”，即在某些特定领域或场景下，能够跨越多个不同行业。

在选择拓展的行业时，我们会进行严格的评估。如果某个行业虽然专业性很强，但市场需求有限，或者投入产出比不合理，我们可能会选择放弃。例如，如果一个行业的招聘推荐费用虽然较高，但用例较少，我们可能会重新评估其价值。相反，如果某个行业虽然专业性较强，但市场需求大且价值高，我们则会积极投入资源进行开发。

我们的目标是开发出能够跨越至少30%行业的模型，并在特定场景如招聘、营销、法务

等领域实现一定的行业复用性。我们将其定义为“跨行业AI应用”，这是我们未来发展的核心方向。

蒋丹 中泰证券：百融在新产品布局上提到了Voice GPT和赛博坦，Voice GPT数据来源有哪些？赛博坦有哪些新进展和规划？

张韶峰 创始人、董事会主席兼首席执行官

数据来源有几类：第一类因为我们每一天都有大量的通话，所以本身我们有大量的训练语料来训练我们的Voice GPT。而且我们这个语料都是真人的自然对话，相对来讲比起书面的训练材料会更适合。而且它们是用户在没有防备的情况之下做出的反应，比那些用人工智能合成的数据或者是书本上、网上爬取、甚至是文字聊天的数据都好很多，更自然，更真实。当然也会有一些外采的数据拿来训练，或是我们也会雇一些做标注的外包公司，帮我们标注我们的数据，生成可以训练的标签。另外就还有客户提供的语料数据。

赛博坦是我们的一个拳头产品，他和我们的Voice GPT不在一个层面上。Voice GPT可以认为是一种特殊的智能体，就是语音智能体。那么赛博坦是生产智能体的平台，它在Deep Seek上面一层，我们会支持很多新的功能，包括语音，也会包括文字，包括数字人，包括对复杂文档、表格的解析，以及甚至我们未来可以用语音本身去指挥我们赛博坦。就是以前我们在用智能体的时候，可能需要人工去输入一些命令打字。其实我们现在已经开始把我们Voice GPT智能体技术用在我们的平台上面，未来可以用语音和赛博坦进行对话，来构建新的智能体。这个会大大提高我们赛博坦的生产力。

赛博坦今年上半年会加强对多模态技术的支持。所谓的多模态，就是它能够去理解普通的文字，理解带有复杂表格的文档，不管是Excel、PDF、Power Point、Word等，还有赛博坦会对理解声音，理解视频方面的能力，也会有明显的提升。总体来讲，赛博坦会有很多比较切实的应用，包括对企业内部数据库的这种常规关系型数据库的这种读取的支持。

我们的赛博坦总体来讲发展思路有两个原则。第一希望它能够比较适合企业应用，包括解决企业关心的问题，比如说安全问题，不要泄露企业的数据。此外是价值观的对齐，可以符合咱们国家的监管以及法律法规的政策。还有这个对准确性的要求，不能胡编乱造等等。企业级的应用在这些部分的要求肯定比面向C端的扣子会高很多。这是其一，需要适合企业。第二是希望它轻量级好用。其实我们也对比过国外的一些产品，像微软这些，我们也对比过他们的功能，虽然很全但是很重，可能对于大部分用户来讲，上手起来的使用门槛会高一些，

成本会大一些。我们希望在既适合企业同时，上手又比较容易，比较轻量级，使得那些不是很懂AI的企业用户也可以用起来。这是我们的两个原则。

李亚达 CICC: 2025年全年收入和利润指引如何？2025年加大研发预算投入的主要方向在哪些？新业务投入对公司利润影响如何？

郑威 高级副总裁、CFO、BaaS 保险行业云负责人

2024年是展现百融业务韧性的一年，下半年我们业务整体业绩相较于上半年增长22%，特别是MaaS业务下半年环比增长21%，同比恢复两位数增长。全年整体基本面良好，利润和现金流均保持在较高水准。为持续拓宽我们的技术护城河，2024年我们的研发开支达5.09亿元，同比增长34.45%。我们也欣慰地看到，公司赛博坦平台、数字人、Voice GPT等AI应用产品不断问世，不同领域的AI应用矩阵推进，我们AI研发和商业化能力在不断增强。

展望2025年，我们预计全年收入会继续增长，2025年将继续加大研发费用投入，做好技术储备，应对市场竞争。同时我们也会做好经营精细化管理，进一步提升运营效率和质量，不断优化资源配置，以确保增长目标的实现。我们将AI视为未来发展的核心战略，将持续投入AI新业务，通过持续的技术创新和资源投入，保持百融长期的市场领先地位。

苏聪 民银国际: 关于MaaS板块，结合24年下半年市场情况，希望了解公司是否看到一些市场利好信号，这些信号对25年在客单价或客户数上是否有带动作用？此外，MaaS经历了去年的疲软后，2025年的趋势如何？公司是否有提升客单价或者扩大核心客户数的计划？

段莹 高级副总裁、MaaS 与 BaaS 金融行业云总负责人

MaaS业务以决策式AI为基础，通过输出模型和评估结果辅助合作客户进行各类业务流程的智能决策。百融云创在过去的11年里沉淀了丰富的用户画像，建立起了与超过7000家客户的链接和深度合作，在团伙反欺诈、资金需求、营销意向、资质评估、资格认证、核保核赔等方面建立起了体系化全覆盖的产品矩阵，并打造出了包括“融智分”、“融安分”、“融侦分”、“融御分”等在内的一系列明星产品。

近年来随着国内市场竞争的加剧，百融MaaS业务确实存在较大的增长压力，在过去的2024年出现了一些业务波动。但是总体来看，百融通过多年积累已构建起了显著的竞争优势，我们拥有规模数倍于行业同行、专业素质突出的分析师、商务及运营交付团队，形成了深广

的行业护城河。依托我们的专业团队，2025年百融的MaaS业务会持续加大研发投入，快速迭代已有的各类明星产品，同时也会陆续推出适应行业发展的各类新产品，并通过我们强大的客户服务体系，持续巩固和提升现有客户合作份额，挖掘更多新的核心客户。我们相信随着百融MaaS产品力的不断提升，我们应对市场竞争的筹码也会越来越多。

百融MaaS业务历经多年市场考验，已经成为细分行业的龙头，从覆盖的7000多家合作客户到付费客户，再到我们划分的报表期间贡献收入30万以上的211家核心客户，我们有足够的潜在客户储备。前面韶峰总也介绍到我们在泛金融和泛行业的拓展计划，随着MaaS业务产品力的提升和客群范围的扩大，未来我们MaaS业务的核心客户数和单一客户的客单价都会有更大的提升。

陈宇轩 华泰证券：保险行业的负面政策影响还会持续多少？面对费率下降的挑战，百融如何应对？

郑威 高级副总裁、CFO、BaaS 保险行业云负责人

保险行业面临多重挑战。一方面，产品定价利率调整与客户购买力、购买意愿的阶段性回调对市场形成压力；另一方面，保险科技及中介领域在“报行合一”政策框架下，正经历收入结构的深度调整。尽管短期承压，我们坚定看好行业的长周期价值。人口结构变迁形成的刚性需求正在加速释放——老龄化进程催生的养老保障缺口、全民健康意识觉醒带动的保障需求，都显示保险产品在社会风险管理中的不可替代性。值得关注的是，市场正从粗放的价格竞争向专业价值创造转型，客户需求从单纯收益比较转向功能服务匹配，这对企业的专业能力、数字化水平和客户经营质量提出了更高要求。我们认为这些恰恰是对有技术和效率优势的企业提供赢得更多市场份额的机遇。

2024年，我们坚持以客户为中心，深化专业服务体系建设和经纪人专业服务能力建设。我们的保险云平台深度融合人工智能技术，为全国数千名保险顾问提供智能化支持，特别是客户的协同服务，打造差异化新质生产力，建立更加适应客户市场和经纪人队伍建设的专业服务团队模式。目前服务网络已覆盖20余个省级行政区，依托近百个属地化网点构建起辐射全国的运营体系。在创新层面，我们正加速推进生成式AI与决策式AI的协同应用，在销售链路优化与客户价值提升方面形成系统化解决方案，持续推动保险服务生态的智能化升级。

行业的政策是一方面，另一方面，我们加快建立适应报行合一的经营管理体系。从经营管理模式、绩效管理和数字化建设入手，使我们的扩张是相对更能把控的。去年2024全年，

我们促成的保费规模超过了50亿元，同比增长63%，这远高于国家金融监督管理总局统计的行业保费收入增速。保险业务在充满挑战的经济和运营环境中表现出了韧性。展望未来，我们将继续秉持“以客户为中心”的理念，深化技术创新，优化服务体验，进一步提升运营效率。我们相信，通过持续提升专业能力和数字化水平，我们能够在行业转型中占据领先地位，为股东和客户创造更大的价值。

孙坤 国泰君安：近年来伴随科技创新，“金融安全”也成为热门话题。对于个人信息泄露、营销电话骚扰等出现了负面舆情，请问管理层如何看待？从数据安全和隐私保护的角度来看，采取了哪些举措来确保符合相关法律法规和行业标准？

段莹 高级副总裁、MaaS 与 BaaS 金融行业云总负责人

作为专注于B端机构服务的科技企业，我们始终将数据安全与用户隐私保护视为核心责任。公司已通过国家信息安全等级保护三级认证（公安部等保三级）、国际软件行业CMMI 5级认证及ISO 27701隐私信息管理体系认证，央行颁发的企业征信业务经营备案证，中国质量认证中心的信息技术服务管理体系、业务连续性管理体系认证证书；以及华夏认证中心的隐私信息管理体系、信息安全管理体系、质量管理体系认证证书等；也是中国信息通信研究院隐私计算联盟成员；同时连续7年取得北京市信用AAA级企业资质，从技术到管理流程全面满足国内外高标准隐私保护要求。我们在隐私计算、联邦学习、区块链等进行持续投入，打造了百融隐私计算平台Indra，在数据安全上处于业内领先。

百融自研的Voice GPT具备强大的智能语音能力，为了减少客诉风险，提高产品匹配的精准性，我们在商业应用层面将决策式AI和生成式AI相结合。我们的MaaS业务系统通过其平台丰富的人物画像以及对产品的理解，可以极大降低客诉风险，将适合的产品传递给真正有需求的人群。

从数据安全和隐私保护的角度来看，我们采取了多种措施确保客户信息在语音交互过程中的安全。首先，Voice GPT的对话内容在百融内部及机构客户层面均会经过严格审核。此外，在大模型的预训练阶段以及推理过程中，Voice GPT会设置专门的“安全护栏”机制，即通过额外的检查代理（agent）对数据进行把关。这些措施有助于确保数据的安全性和合规性。

百融的赛博坦提供全流程模型生成控制，内容生成更“安全”。我们用强大的技术和策略构建前置拦截、生成干预、后置处置三道防线，为模型生成内容从输入到输出的所有阶段

保驾护航。这不仅能即时阻断不良信息和敏感信息的生成，还能追溯内容生成的全流程，让模型内容生成更加安全、可靠和可信。

覃璇 (Sandy Qin) 投资者关系总监

由于时间关系，我们问答环节完毕。感谢各位的提问，也感谢管理层的解答。再次感谢大家参与百融云创 2024 年度业绩交流会，如果各位有更多问题，欢迎登录公司投资者关系网站 ir.brgroup.com 或发邮件至 ir@brgroup.com 问询，此外，欢迎各位扫码关注百融数字 IR 助理“百融融”，百融融可以和各位直接互动，并定期发布公司业务动态和进展。我们期待下次业绩时能继续与各位会面交谈。感谢！