阿徐AI商业教练 | 雨后甘霖

A PRACTICAL FIELD GUIDE

企业 AI 落地实践手册

从一件真实工作出发，走完选事、取样、分工、试做、验收与交接。不是工具百科，也不把“接入 AI”当作结果。

先把问题做实，
再让工具参与。

v0.1 初稿 · 待阿徐教练审阅

适合中小企业主、业务负责人、项目推进人
建议配合《AI 落地前诊断表》使用

HOW TO USE · 使用说明

读完后，不是多知道几个名词，而是留下四份东西

OUTPUT 01

一张任务选择卡

选定一件真实工作，写清业务价值、发生频率、现有流程和边界。

OUTPUT 02

一组真实测试样本

保留有代表性的输入、合格样例与失败样例，不只挑最容易的一条演示。

OUTPUT 03

一份人机分工 SOP

每一步谁做、AI 做什么、人检查什么、例外转给谁，都能交接。

OUTPUT 04

一次有证据的复盘

基于真实记录决定继续、修改、暂停或停止，而不是被演示效果带着走。

三条阅读路线

你现在的处境	先看哪里	暂时不要做什么
还没确定做什么	第 03—05 页：原则、选事、现状	先采购一整套系统
已有任务，想做试点	第 06—11 页：资料、工具、分工、测试、验收	直接全员铺开
试点有效，准备扩大	第 12—14 页：SOP、节奏、清单	省略培训与例外机制

> **使用边界：**本手册提供通用的项目梳理方法，不替代法律、财务、医疗、信息安全等专业意见；具体工具能力、费用与条款以实际测试和供应方当期说明为准。

项目的基本单位

不是“全公司 AI 化”，而是 **一个场景 × 一组样本 × 一位负责人 × 一套验收办法。**

PRINCIPLES · 先校准方向

AI 是工作方式的一部分，不是经营问题的替身

原则 01 / 先问问题

“这件事为什么值得改善？”

客户响应慢、资料找不到、重复录入多、经验交接难，都是具体问题。“别人都在用”不是业务理由。

原则 02 / 先看工作

流程不清楚，自动化只会放大混乱

先知道输入从哪里来、谁判断、结果交给谁。若每个人都各做一套，先统一最小规则。

原则 03 / 保留责任

输出可以生成，责任不能自动生成

对外承诺、关键决策、敏感信息与例外处理，都要有具体的人负责。

原则 04 / 用小样换证据

真实任务里的可用，才算可用

演示能说明可能性；同一批真实样本、同一套检查项下的对照测试，才支持业务决定。

遇到新需求时，依次问四句

01

问题真实吗？

谁正在为此付出时间、成本或机会？

02

流程清楚吗？

输入、步骤、输出和例外能否写出？

03

适合 AI 吗？

它能承担哪个片段，而不是包办全部？

04

怎样验收？

什么证据支持继续或停止？

> **如果第一问就答不出：**先回到客户、产品、销售、交付或组织协同，弄清经营问题。AI 不是必选项。

SELECT · 选择起点

先选“值得做、能够试”的事

价值高不等于适合第一个做。第一个试点还要能拿到样本、能被复核、出错有边界。

任务选择卡

维度	优先信号	需要谨慎的信号
价值	反复发生；影响明确的工作指标	只为了展示“公司有 AI”
样本	已有合法可用的真实输入与合格样例	没有样本，或样本权限不清
标准	资深员工能解释怎样算合格	只能靠“感觉差不多”
风险	使用前可人工复核；错误可撤回	直接对外生效；错误代价高且难发现
采用	实际使用者愿意参与测试	只有管理层关心，一线不知情

可作为讨论起点的任务类型

资料整理

会议记录归纳、资料字段提取、档案目录初稿。需核对原文与遗漏。

内部检索

基于已授权知识库找制度、产品和历史项目资料。需显示依据与版本。

内容初稿

根据确认事实生成邮件、摘要、培训草稿。对外发送前由人审核。

问题归类

归拢客户咨询、售后原因、内部需求。需检查类别定义和少数特殊情况。

流程提醒

根据明确规则提示缺资料、待复核或超时。不能把提醒当作决定。

经验交接

把已验证的做法整理成 SOP、检查表和训练材料。需由业务负责人确认。

第一个项目不建议同时承担多个目标。先写：我们要改善 _____ 工作中的 _____，由 _____ 负责，用 _____ 验收。

BASELINE · 画出现状

没有原来的记录，就很难说清后来改变了什么

不必一开始就建立复杂指标体系。先选少量能真实记录、与任务直接相关的观察项。

现状记录表

观察项	怎么定义	当前记录	记录来源
处理耗时	从开始到可交付的实际用时		工单 / 抽样计时
等待耗时	等人、等资料、等审核的时间		流程时间戳
返工情况	因遗漏、错误或不匹配而重做		修改记录
质量检查	按关键检查项判断合格与否		抽检表
使用体验	实际操作者的困难与额外步骤		访谈 / 观察

流程事实

把每一步写出来

触发：_____

输入：_____

处理：_____

复核：_____

交付：_____

问题证据

不要只写“效率低”

最常见卡点：_____

发生条件：_____

影响谁：_____

现有补救：_____

待确认：_____

记录的三个纪律

- [ ] 同一口径比较：任务复杂度、样本范围和统计时段要尽量可比。
- [ ] 保留忙时与特殊情况：只测标准样本，会低估例外处理成本。
- [ ] 区分速度和质量：初稿变快，不等于可直接交付，更不等于经营结果改善。

FIT · 判断适配片段

AI 适合做其中一段，不等于适合接管整条流程

工作类型	可尝试的辅助	必须补上的控制
提取与整理	从资料中找字段、归纳主题、整理格式	对照原文；检查漏项、错配与单位
检索与摘要	在指定资料中定位相关内容、形成摘要	给出处；标版本；资料不足时明确说明
分类与路由	按既定类别打标签、建议转交对象	定义边界；低置信或例外转人工
表达与初稿	生成结构、改写语气、形成多个草案	核对事实；确认语气、权限与对外承诺
分析与建议	提供假设、比较选项、提示待查因素	验证数据与推理；由负责人作最终决定
跨系统执行	在授权范围内执行明确、可逆的动作	最小权限；日志；审批；失败回退与停用

先画一条“人工兜底线”

AI 可以先做

人必须决定

> **高风险不等于绝对不能使用工具，**而是不能把未验证输出直接变成实际后果。涉及法律、财务、医疗、人事等敏感或专业判断时，应由具备相应职责与能力的人审查。

一个实用的问法

如果这次输出错了，谁能在造成实际影响之前发现？
如果发现不了，就不要让流程自动往下走。

DATA · 准备资料

资料不是越多越好，而是来源清楚、够用、有权使用

01 / 最小资料包

先准备四类

- [ ] 有代表性的真实输入
- [ ] 经业务确认的合格样例
- [ ] 常见失败或例外样例
- [ ] 必要的术语、规则与模板

02 / 权限清单

每项资料回答四句

它从哪里来?

谁有权提供与查看?

能否送入当前工具?

保存多久、如何撤回或删除?

资料台账

资料 / 样本	来源与日期	权限负责人	脱敏与保存	可用于何处

先处理四种常见隐患

版本混杂

旧价格、旧制度和现行文件放在一起。指定权威来源，标注生效日期与维护人。

敏感信息外泄

先确认授权和工具的数据条款；按需脱敏，采用最小可用范围。

样本过于理想

只拿最整齐的资料测试。加入缺失、模糊、异常和真实的历史失败样例。

原话与推断混在一起

输出中区分原始依据与模型推断；找不到依据时标“待确认”，不要补写。

> **资料条件不够时，项目目标可以改成“整理资料与规则”。**这也是落地工作，不必硬做一个看似智能的演示。

TOOLS · 选择工具

先定验收，再比较工具

工具会变化，任务和约束更稳定。不要只看演示和功能列表，要用自己的样本做同场测试。

六维比较表

维度	需要问清	留下什么证据
任务能力	能否完成指定片段？对中文、文件、长度、格式的实际表现如何？	同样本输出与错误记录
资料与权限	数据如何使用、保存和删除？账号、权限与日志能否满足要求？	当期条款与配置截图
流程集成	怎样接入现有工作？失败时能否转人工、回退和导出？	实际流程演练
总成本	除订阅外，是否还有配置、维护、培训、调用、复核和迁移成本？	试点期完整记录
可维护性	规则谁来更新？模型或供应方变化时，谁负责复测？	负责人和维护约定
退出能力	数据、提示、知识和结果能否导出？停用后怎样继续工作？	导出与替代流程测试

同场测试

同一批样本、同一份资料、同一套检查项，记录每家工具的输出、修改与耗时。避免各自挑最好的一次演示。

先小后大

先用最小账号与权限验证，不提前承诺长期采购或全员许可。采购决定以合同和当期条款为准。

> **本手册不替你做固定品牌推荐。**产品能力、价格、数据政策与可用地区会变化，应在采购和上线前重新核验。

WORKFLOW · 设计分工

一张表写清：谁发起、谁使用、谁复核、谁负责

步骤	输入 / 动作	AI 的任务	人的检查	异常去向
发起	确认任务与权限	通常不承担最终授权	任务是否属于试点范围	退回发起人
处理	提供已确认资料	按指定规则生成草案	资料是否完整、版本是否正确	补资料 / 停止
复核	输出与依据一起呈现	可提示疑似缺项	事实、逻辑、语气、承诺	修改 / 重做
交付	由授权人发送或执行	不自动扩大权限	对象、渠道、后果与留痕	撤回 / 升级
复盘	汇总样本与修改记录	可协助归类问题	判断继续、修改或停止	更新 SOP

四个角色，可以由少数人兼任，但不能消失

业务负责人

决定价值与边界

明确为什么做、什么不能做、出现争议由谁决定。

实际使用者

提供真实工作反馈

参与选样、试用和验收，不在上线后才被动接受。

复核责任人

守住输出质量

按检查项复核，拥有退回、暂停和升级处理的权利。

技术实施者

负责配置与运维

按项目落实权限、集成、日志、备份与故障处理，不默认由业务教练一人全包。

项目角色必须按实际情况填写： 负责人 _____ 使用者 _____ 复核人 _____ 技术实施 _____。

PILOT · 做第一轮小样

不要先追求“自动化率”，先追求可观察、可复现

01
定范围
选一个任务、一组人、一段有限时间。

02
取样本
包含常见、困难、缺失与例外情况。

03
做对照
保留原流程结果与 AI 辅助结果。

04
留记录
保存输入、输出、修改、复核和异常。

试点记录表

样本编号	场景 / 难度	输出问题	人工修改	验收结论

样本量

先从能认真复核的数量开始
可用 10—30 份作为讨论起点，但不是通用合格线。任务风险、差异和样本代表性，比固定数字更重要。

失败样本

不要删掉“翻车”记录
它决定复核成本、例外规则和是否适合继续。只保留漂亮结果，会让试点失去决策价值。

暂停信号：资料权限不清；错误难以发现；实际使用者无法复核；输出被绕过审核直接使用；维护责任无人承担。

REVIEW · 验收与算账

验收不只看“快了多少”

质量

能不能用

事实准确、资料完整、格式符合、关键项无遗漏；不合格输出会被复核拦截。

效率

是否少走了步骤

记录完整链路耗时，包括找资料、改提示、人工复核、返工和异常处理。

风险

错误是否可控

看权限、敏感信息、错误外发、无法追溯、异常升级和停用是否有效。

采用

一线是否真在用

是否增加额外负担；使用者是否理解边界；没有项目推动者时还能否运行。

把账算完整，但不假装精确

试点净投入 = 工具与调用 + 配置实施 + 培训 + 维护 + 人工复核 + 返工与异常处理
可观察收益 = 经记录确认的时间变化、质量变化、等待减少或其他业务改善

不要把“生成速度”直接当成“净节省”，也不要在缺少转化、客单价、利润等数据时，把效率变化换算成确定收入。若样本期太短，只报告观察值与限制。

复盘结论只能来自证据

☐ **小范围继续**	哪些检查已通过，范围仍限定在哪里?	负责人：_____
☐ **修改后再试**	要改资料、规则、工具、流程还是培训?	复测日期：_____
☐ **暂停 / 停止**	触发了什么条件，如何恢复原有工作?	决定人：_____

验收人应包含实际使用者和业务负责人。技术演示通过，不等于业务验收通过。

SOP · 固化与交接

能交接的做法，才有机会从试点变成日常

一页 SOP 至少包含九项

01
适用范围
哪些任务、团队与场景可以使用。

02
触发条件
何时开始，由谁发起。

03
输入资料
权威来源、格式、权限和版本。

04
操作步骤
工具、提示、参数与必要动作。

05
验收标准
合格样例与逐项检查办法。

06
人工复核
谁检查、检查什么、如何留痕。

07
异常处理
缺资料、低置信、错误和故障怎么办。

08
停止与恢复
何时停用，如何回到原流程。

09
版本责任
维护人、更新日期与复测记录。

培训不要只讲按钮

- [ ] 用真实任务演练一次完整流程，包括一次失败和一次转人工。
- [ ] 让使用者亲手做、由复核人按同一检查表验收，不用“听懂了”代替会做。
- [ ] 明确哪些信息不能输入、哪些输出不能直接发、遇到问题找谁。
- [ ] 工具或规则变更后，更新 SOP 并做必要复测，不让旧教程继续误导。

交接检查

文档位置：_____ 维护人：_____ 版本：_____
备份与恢复：_____ 权限负责人：_____ 下次复测：_____

> **工程上线和运维按项目落实技术实施人员。**业务负责人、实际使用者和技术实施者共同验收，避免“配置完成就算交付”。

ROLL OUT · 推进节奏

30 / 60 / 90 天不是保证期，而是一种分阶段做决定的方式

实际节奏取决于任务复杂度、资料条件、风险与人员安排。每个阶段都要有退出条件。

0–30 天 / 证据阶段

把一件事跑通并留下对照

选定任务与负责人；整理样本和权限；记录现状；完成小样测试；决定继续、修改或停止。

阶段交付：任务卡、资料台账、样本记录、初版验收结论。

31–60 天 / 稳定阶段

让真实使用者按 SOP 操作

补上培训、复核、异常与日志；观察不同人员和不同场景；把隐性经验写成可交接规则。

阶段交付：SOP、培训记录、异常清单、维护责任与复测结果。

61–90 天 / 复盘阶段

判断保留、调整、扩大或退出

复核完整成本与实际采用；检查权限和恢复机制；仅在证据支持时扩大范围，或转向下一项独立任务。

阶段交付：复盘报告、继续 / 停止决定、下一周期边界。

扩大前再问一次

工作真的更好了吗？
有真实记录支持，而非只有几次精彩演示。

例外真的能处理吗？
异常情况、人员更替与工具故障都有出口。

维护真的有人做吗？
资料、规则、权限和版本不再依赖某个热心人。

不扩大是否也可以？
小而稳定的价值可以保留，不必为了“转型”强行扩大。

ONE-PAGE CHECKLIST · 一页总表

开始之前，最后核一遍

选事与现状

- [ ] 只选了一件具体、真实的工作
- [ ] 业务价值和实际受影响的人已写清
- [ ] 当前步骤、交接与例外已有记录
- [ ] 留有可比较的基线，不编造数字
- [ ] 实际使用者参与选题和取样

分工与验收

- [ ] AI 只承担被定义的片段
- [ ] 业务、使用、复核与技术责任有人承担
- [ ] 关键输出在使用前由人复核
- [ ] 质量、效率、风险、采用均有记录
- [ ] 继续、修改、暂停或停止由证据支持

资料与工具

- [ ] 真实、合格与失败样本均有代表
- [ ] 资料来源、版本、权限与保存方式明确
- [ ] 敏感信息按需脱敏，工具条款已核验
- [ ] 用自己的样本同场测试，而非只看演示
- [ ] 完整成本、导出与退出方式已考虑

交接与维护

- [ ] SOP 写明输入、步骤、复核与异常
- [ ] 使用者做过真实演练和异常演练
- [ ] 权限、日志、备份与恢复经过检查
- [ ] 文档有版本、维护人与复测日期
- [ ] 工具变化或规则更新后会重新验收

> **任何关键一项答不上来，都不是“落后”，而是下一步工作已经浮现。**先补条件，再决定是否扩大。

把第一件事写下来

我们准备先改善：_____

本次负责人：_____ 真实使用者：_____ 复核人：_____

第一批样本：_____ 验收日期：_____ 停止条件：_____

从一件真实的事开始。
把判断留下，把边界写清，把结果交给证据。

如需结合你的业务一起梳理，可添加微信 **Lucius9**，说明“企业 AI 手册”。首次沟通用于了解情况与需求，具体服务、目标、分工和费用以双方确认内容为准。

v0.1 初稿，待阿徐教练审阅。本手册为通用实践材料，不构成效果、收入、降本或采购承诺。