场景索引

每本手册的第一个业务章都是「市场营销与增长」。下表按场景编号排，可先按编号定位、再按小节号进正文。

#	场景名	所在小节
1	询盘分级与买家背景调查	5.1
2	开发信个性化与到岸报价 / PI 校验	5.2
3	客户资产沉淀与关系延续	5.3
4	把销路铺开——从单一渠道到多渠道多市场	5.4
5	选品利润测算与竞品价格体检	5.5
6	投放素材与多语种营销内容的批量生产	5.6
7	达人（KOL / 红人）合作与净 ROI 归因	5.7
8	投放诊断与真实利润	5.8
9	海外展会营销与线索跟进	5.9
10	海外口碑、评论与舆情信号处置	5.10
11	品牌资产沉淀与复用	5.11
12	营销合规前置与红线版本化	5.12
13	差评信号当天处置——慢信号也要抓得住	5.13
14	海外社媒多平台运营——一鱼多吃	5.14
15	报关四单一致审核	6.1
16	申报前差错拦截与 HS 归类建议	6.2
17	跨单据一致性校验的通用化	6.3
18	跨会议待办闭环追踪	7.2
19	夜间值守与客户进度通知	7.3
20	多语言商品内容与 A+ 批量改写	8.1

#	场景名	所在小节
21	出海术语锁定与文化红线审校	8.2
22	多语言客诉、差评与拒付抗辩	8.3
23	复杂退款、拒付证据包	8.4
24	海外合规到期与下架风险体检	9.1
25	认证证书与检测报告台账核查	9.2
26	宣称合规逐句核对——每句对外的话都对上备案	9.3
27	成分合规三库查证——三个库查完才算查完一次	9.4
28	跨境经营数据整合与国别情报简报	10.1

术语表

术语	定义	不用的说法
专家	WorkBuddy 平台中的 AI 助手，能调用技能与连接器完成特定任务。**本手册中「专家」一律指 AI 专家**；公司简介一节的「三位核心专家」是真人团队，按上下文区分	智能体、Agent、机器人、AI助手
技能	WorkBuddy 中预置的可复用能力模块，一个技能解决一类问题	Skill、插件、应用
连接器	WorkBuddy 与外部系统（ERP、CRM、邮箱等）的对接通道，基于 MCP 协议	MCP、集成、API
四层检索	本手册场景素材的四层来源：行业方案→客户实证→图文案例→AI推理补充	—
八要素	每个场景的标准结构：触发→痛点→做法→差异点→准备→产出→边界→案例	—
真实落地	来自 WorkBuddy 客户实证记录的案例，客户名已脱敏	客户案例
场景设计	来自 WorkBuddy 行业方案库的场景演示，数据为脱敏构造，不承诺效率百分比	示例、假设案例

出海企业 WorkBuddy 应用手册 V5.1

帮企业多拿订单、快开市场、把品牌做厚——AI 用在离收入最近的地方

编制：柳箭　对外经济贸易大学国际商学院 MBA 导师 |　天箭星科技（腾讯云授权合作伙伴）

指导单位：EMBA 国际联盟数智创新专委会、商业认知研究院

产品官网：workbuddy.cn　|　联系：nfcg0924@agent.qq.com　版本：V6.0　|　更新日期：2026年9月26日

写在前面：这本手册怎么用

这是一本给**正在出海或准备出海的中国企业**看的应用手册，不是产品介绍。

我们只关心一件事：**企业如何顺利的出海，并且在全球可持续发展。** 所以全书的编排遵循一个原则——**先讲直接产生收入的环节，再讲省成本的环节，最后才讲守住资格的底线环节。**

它回答三个问题：**哪些出海环节直接决定收入、AI 具体怎么帮上、交给 AI 之后企业能留下什么。**

适用对象

企业类型	典型特征	从哪一章开始读
外贸 B2B 制造商 / 工贸一体	询盘散在平台后台与邮箱，报价靠经验，靠展会拿线索	第五章、第六章
跨境电商卖家	多站点多语言，投放与达人是大头支出，增长看转化效率	第五章、第八章、第九章
跨境物流与货代	单证批量拟定审核翻译，销售高频对接海外客户	第六章
品牌出海 / 内容出海	投放素材日更、达人合作多、多语种内容批量生产	第五章、第八章
已在海外设分支机构的集团	跨时区协同、多分支统一治理、数据不出企业	第七章、第十二章

四个使用前提

第一，本手册按业务环节组织，不按"有没有出海标签"组织。

同一件事，出海做和国内做，底层动作是一样的——询盘分级本质是线索分级，投放归因本质是投入产出归因，多语言改写本质是内容批量生产。**出海只是把这些动作的频次、语种数量和出错代价放大了。** 因此每一章都会先讲"这件事在出海场景里为什么变得更值钱"，再讲怎么做。没有出海业务的企业，同样可以按这套方法用。

第二，本手册里的案例分两类，务必区分。

- ✓ **真实落地**：来自 WorkBuddy 客户实证记录，客户名已脱敏为不可反查的描述（如"某外贸企业（西南）"），岗位、应用方式与价值陈述为原始记录。
- **场景设计**：来自 WorkBuddy 行业方案库，是**真实业务格式 + 脱敏构造数据**的场景设计，用于说明"这类事该怎么做"。方案库明确声明**不承诺效率百分比。**

两者在文中分别标注，避免混淆。

第三，AI 不替企业做判断，也不替企业背责任。

手册里每个场景都写明了"这套东西不做什么"。报价由人拍板、HS 编码由报关员终审、合规结论由持证机构出、申诉与申报一律人工提交、对外触达与投放一律人工确认。**AI 的价值是把判断所需的材料准备到可审的程度，并对每一步留痕。**

第四，合规与风控被排在靠后的章节，不代表它不重要。

它是**资格线**——不合格就上不了牌桌。但它本身不产生收入。**本书把主要篇幅给了增长：客从哪来、单怎么成、牌子怎么做厚、销路怎么铺开。**

我需要什么，去哪里找

这本手册共 28 个场景，按「离收入的距离」排布。如果你的时间有限，可以先从下面这张表里找到最贴近你当下处境的那一行，直接跳到对应小节。

我遇到的情况	去哪一节
询盘来了，但分不清哪个是真买家	5.1 询盘分级与买家背景调查
客户要报价，来回改了好几版	5.2 开发信个性化与到岸报价 / PI 校验
老客户慢慢不联系了，不知道怎么续	5.3 客户资产沉淀与关系延续
渠道太单一，想铺开又怕顾不过来	5.4 把销路铺开：从单一渠道到多渠道多市场
看着利润不错，实际算下来很薄	5.5 选品利润测算与竞品价格体检
广告费花出去了，说不清哪笔有效	5.8 投放诊断与真实利润
达人合作花了不少，ROI 算不清	5.7 达人合作与净 ROI 归因
差评突然变多，评分往下掉	5.13 差评信号当天处置
多个海外平台要发内容，忙不过来	5.14 海外社媒多平台运营
和海外客户开会，时差把节奏拖散了	7.2 跨会议待办闭环追踪
半夜客户来消息，没人接	7.3 夜间值守与客户进度通知
商品描述要翻成多国语言，又怕出错	8.1 多语言商品内容与 A+ 批量改写
不同市场用词习惯不同，怕踩文化红线	8.2 出海术语锁定与文化红线审校
客户投诉、拒付，得拿出证据	8.3 多语言客诉、差评与拒付抗辩 / 5.4 复杂退款、拒付证据包
报关单据对不上，货出不去	6.1 报关四单一致审核
HS 归类拿不准，怕申报出错	6.2 申报前差错拦截与 HS 归类建议
证书、认证快到期了，怕被下架	9.1 海外合规到期与下架风险体检

我遇到的情况	去哪一节
宣传语不知道哪句不能写	9.3 宣称合规逐句核对
产品成分在目标市场合不合规	9.4 成分合规三库查证
各平台数据太散，拼不出一张经营图	10.1 跨境经营数据整合与国别情报简报

全书概览：一页看懂这本手册

这本手册回答一个问题：AI 能帮出海企业做哪 28 件事、分别怎么做。

出海的钱，来自四个地方： 新客成交、老客复购、渠道扩张、品牌溢价。第二篇的 28 个场景，就按「离这四个钱袋子的远近」排序。

全书结构：

部分	内容	章节
正文前区	怎么用、全书概览、三张索引	—
第一篇 · 认知	写给谁 / 出海往哪走 / AI 走到哪一步 / 最迫切的四件事	第一~四章
第二篇 · 场景	28 个可照做的场景，按「离收入的距离」排	第五~十章
第三篇 · 落地	工具与连接器 / 三十·六十·九十天 / 服务机构用法	第十一~十三章
附录	场景总览 / 起步清单 / 私有资产就绪度自查表	A / B / C

28 个场景的分布：

章	主题	场景数
第五章	市场营销与增长	14
第六章	订单履约与单证	3
第七章	跨时区协作与沟通	2
第八章	多语言内容与文档	4
第九章	合规与资质管理	4
第十章	数据与经营决策	1

> 场景编号全册连续（**场景 1 ~ 场景 28**）——按「离收入的距离」排，不是随机罗列。营销场景共 14 个，占全册 50%，是第一个业务章；完整清单见附录 A。

三种读法：按你的角色选一条路径

你是	建议路径	用时
决策层（总经理 / 分管出海副总）	全书概览 → 第一至四章 → 附录 A 场景总览 → 按感兴趣的场景跳读	约 20 分钟
执行层（业务 / 运营 / 单证 / 合规岗）	直接进第二篇，按岗位找到对应章节精读；每个场景按八要素组织，可独立使用	按需
AI（把本手册喂给你的 AI）	用 **AI 读版（Markdown）**，按「场景身份卡索引」精确抽取单节，不必通读	—

索引一 · 岗位定位：我是谁，从哪一节开始

我是谁	从哪读起	重点章节
总经理 / 分管出海副总	全书概览 → 第一至四章 → 附录 A	全册
外贸业务 / 销售	5.1 询盘分级与买家背景调查	第五章
跨境电商运营	5.6 投放素材与多语种营销内容的批量生产	第五章
品牌 / 内容运营	5.14 海外社媒多平台运营——一鱼多吃	第五章、第八章
单证 / 报关	6.1 报关四单一致审核	第六章
合规 / 品质	9.1 海外合规到期与下架风险体检	第九章
运营分析 / 财务	10.1 跨境经营数据整合与国别情报简报	第十章
AI / 数字化负责人	第十一章 工具与连接器	第十一~十二章
服务商 / 顾问	第十三章 服务机构怎么用这本手册	第十三章

第一篇 认知：出海正在发生什么

这一篇讲三件事：**谁该读这本手册、出海行业正在往哪走、AI 已经走到哪一步了。**
需要先说清一件事：**我们不是出海行业专家，我们是 AI 应用专家。** 所以本篇里所有关于行业的判断，都不是我们的原创观点，而是**来自公开权威来源的转述——每条都标注了出处**（官方统计与监管文件、学术与机构研究、行业报告、专家公开观点、上市公司披露）。您可以逐条去查。
我们做的事只有两件：**把散落的行业判断准确地筛出来、串起来**；以及**判断 AI 具体能落在出海业务的哪些环节。**前者是转述，后者才是我们的专业。

第一章 这本手册写给谁：边界、读者与读法

1.1 边界：这本手册说的"出海"指什么

本手册讨论的"出海"，指**中国企业把产品或服务卖到境外市场的完整经营动作**——从找客户、拿订单，到交付履约、售后维系，再到合规与经营复盘。

具体覆盖五类主体：

类型	典型特征
外贸 B2B 制造商 / 工贸一体	询盘散在平台后台与邮箱，报价靠经验，靠展会拿线索
跨境电商卖家	多站点多语言，投放与达人是大头支出，增长看转化效率
跨境物流与货代	单证批量拟定、审核、翻译，销售高频对接海外客户
品牌出海 / 内容出海	投放素材日更、达人合作多、多语种内容批量生产
已有海外分支机构的集团	跨时区协同、多分支统一治理、数据不出企业

同样明确不覆盖三类：

1. **纯内贸企业**——书里的底层方法对它们同样成立（询盘分级本质是线索分级，投放归因本质是投入产出归因），但场景举例、合规要求、语种与平台差异都不同，需自行替换。
2. **大型央企的海外工程总承包（EPC）**——项目体量、治理结构、风险承担方式与本手册面向的经营主体差异较大，本手册不覆盖。
3. **纯代运营 / 纯服务商视角**——本手册站在**企业自身**的立场写。服务商可参考，但你们的生意模型与 KPI 不同。

1.2 五类主体的共性：卡点不在"卖不出"，在"重复动作缺人做"

据《2025-2026 年中企出海调研报告》（澳洲会计师公会，2026 年 5 月发布；新华社上海频道报道），七成受访企业已实际开展海外业务，其中 52% 拥有两年以上出海经验；"合规与风险"和"组织与人才"被受访企业视为**最具挑战的两大领域**，关注度显著高于财务、战略、运营与信息系统。

同一份调研显示：68% 的受访企业尚未建立海外业务风险管控机制，或仅制定了基础应对方案；40% 依赖代理机构完成基础税务申报；59% 的海外财务数智化仍依靠线下操作或仅应用基础财务软件。

把这些数字翻译成日常语言就是一句话：**出海企业缺的往往不是订单渠道，而是能把跨语种、跨时区、跨合规的重复动作稳定执行下去的人。**

1.3 三种读法：按你的角色选一条路径

你是	建议路径	大约用时
决策层（总经理 / 分管副总）	先读正文前区的"全书概览"，再读本篇第一至四章，然后看附录 A 的场景总览，最后按感兴趣的场景跳读	20 分钟
执行层（业务 / 运营 / 单证 / 合规岗）	直接进第二篇，按岗位找到对应章节精读；每个场景按八要素组织，可独立使用	按需
AI（把本手册喂给你的 AI）	用 **AI 读版（Markdown）**，按"场景身份卡索引"精确抽取单节，不必通读	—

> **给 AI 读请优先用 Markdown 版**：HTML / PDF 也能读，但结构识别更容易出错，且会多消耗数倍 Token。

1.4 一条边界声明

本手册不承诺任何效率百分比，也不预测任何市场结果。 文中出现的量化数字分两类：一类来自公开来源并标注出处；一类来自 WorkBuddy 客户实证记录与方案库（标注为"示意口径 / 非实测数据"）。**两者都请勿直接当作您企业的预期收益。**

第二章 出海仍在增长，但已经从"抢增量"进入"拼效率"

2.1 总量还在涨，增速已经回落

判断一：出海的绝对规模仍在扩大，但增速中枢已经下移。

据海关统计，2025 年我国跨境电商进出口总值 2.84 万亿元，比上年增长 4.8%，占同期货物贸易进出口总值的 6.2%；其中出口 2.27 万亿元，增长 5.4%，进口 5702 亿元，增长 2.7%。

（出处：国家口岸管理办公室《2025 年中国跨境电商进出口情况》，2026 年 6 月 16 日，数据来源海关统计）

2026 年上半年，跨境电商进出口规模 1.45 万亿元，带动就业超过 1000 万人；同期跨境电商出口海外仓增长 3.3 倍。

（出处：光明日报《我国外贸动能向新结构向优》，2026 年 9 月 22 日；海关总署署长孙梅君在国新办发布会介绍，中国政府网，2026 年 7 月 22 日）

对比另一个口径可以看得更清楚：据行业机构综合测算，2026 年中国企业出海总体市场规模（含实物商品、数字服务及技术授权）预计达 2.98 万亿元，同比增长 8.7%，**增速为近五年最低**。

（出处：艾力森中研咨询《新大陆与新规则：2026 年中国企业出海的结构性变局与战略应答》——咨询机构测算，非官方统计，请谨慎引用）

这意味着什么： 靠"多铺一个平台、多开一个站点"就能涨的阶段结束了。接下来的增长，只能来自**同样的人做出更多的产出、同样的订单少犯错误**。

2.2 结构在换挡：B2C 退潮，B2B 与技术服务上行

判断二：增长在从消费端向产业端迁移，"卖货"让位给"卖能力"。

前述机构测算指出一个显著的"剪刀差"：传统 B2C 跨境电商增速降至 5% 以下，而 **B2B 产业出海与技术服务出口的增速分别达到 16% 和 23%**。区域上，北美市场占比首次跌破 25%，中东、北非和中亚五国合计占比上升至 22%。

（出处：同上，艾力森中研咨询综合测算）

官方数据也支持"结构在优化"这一方向：2026 年前 5 个月，我国机电产品出口同比增长 18.4%，出口占比超过六成。

（出处：中证网《量增质升 外贸稳健发展后劲足》，2026 年 6 月 24 日，引国家统计局国民经济综合统计司副司长王冠华）

出海主力产业也在迭代。《2025-2026 年中企出海调研报告》提出"**新新三样**"——工业机器人、人工智能与创新药正在接力成为增长新引擎，其中工业机器人上半年出口同比增长 106.7%。

（出处：《2025-2026 年中企出海调研报告》，上海市静安区人民政府网站报道，2026 年 5 月 23 日）

这意味着什么： 出海的竞争，正在从"谁的货便宜、谁的流量便宜"，转向"谁的技术、标准与服务更难被替代"。**产品越复杂，随产品走的文档、单证、合规与客户沟通工作量越大**——这正是本手册第二篇大量场景所处的位置。

2.3 监管在收紧：合规从"产品准入"扩到"全供应链责任"

判断三：合规要求的颗粒度正在变细，且从单点扩展到链条。

据上海市企业走出去综合服务平台（2026 年 6 月 16 日）梳理：**欧盟**已将合规要求从单一产品准入延伸至**全供应链责任**；**墨西哥**依托税务与海关系统的数字化，对进出口实施**穿透式监管**；**越南**严格落实《劳动法》中最低工资、加班薪酬及社保缴纳等规定。

回到企业自身的能力现状，前述中企出海调研给出了不乐观的数字：**68% 的受访企业尚未建立海外业务风险管控机制或仅制定基础应对方案**；40% 依赖代理机构完成基础税务申报，不熟悉当地税制与合规要求。

（出处：《2025-2026 年中企出海调研报告》，澳洲会计师公会，2026 年 5 月；新华社上海频道、上海市企业走出去综合服务平台报道）

参与该调研的专业人士指出，多数企业目前**仍以被动应对为主**——被处罚了才找当地机构解决，系统性治理能力亟待提升。

（出处：澳洲会计师公会华东和华中区委员会会长金科，新华社上海频道，2026 年 5 月 26 日）

这意味着什么： 合规不是"出事再说"的成本项，而是能不能上牌桌的资格线。**而合规工作的大部分工作量，恰恰在"材料齐不齐、口径对不对、记录留没留"这类可被结构化处理的环节上。**

2.4 竞争在升级：从"走出去""走进去"到"走上去"

判断四：中企全球化的阶段性目标已经变了。

德勤中企出海服务主管合伙人金凌云将趋势概括为三点：**市场布局多元化**（从单一市场开拓转向全球多点布局、区域协同）、**产业升级高端化**（主力从传统制造转向新能源、电动汽车、生物医药、人工智能等）、**发展模式生态化**（从"走出去""走进去"迈向"**走上去**"，注重全球产业链整合、属地化深耕，同步推进 ESG 治理与品牌软实力建设）。

（出处：上海市企业走出去综合服务平台，2026 年 6 月 16 日）

路径选择上，调研显示 68% 的受访企业通过**自主设立子公司或分支机构**实现本土化深耕，33% 选择与当地企业合资合作，22% 通过出口代理或跨境电商降低初期投入。

（出处：《2025-2026 年中企出海调研报告》，2026 年 5 月）

这意味着什么： 越往后走，"本地化"越不是"把中文翻成英文"，而是要**在当地的合规、文化、渠道与人力条件下持续经营。**对内容与文档的要求，从"能看懂"变成"能落地"。

2.5 所以：未来的胜负手，正在从渠道转向效率与合规能力

把上面四条串起来，本章的结论是：

> **出海的门槛没有变高，但及格线变了。** 过去及格线是"能卖出去"，现在的及格线是"**能用同样的团队，把跨语种、跨时区、跨合规的动作稳定重复地做下去，并且每一步都留得下痕迹。**"

这个及格线，恰好落在 AI 最擅长的位置上——**不是替人做决策，是把重复的材料准备、校验、归集与留痕做到可审的程度。**下一章讲清 AI 现在能改哪些环节、改不了哪些。

第三章 AI 已经不是选择题：六成出海企业已经在用

3.1 政策给了明确时间表：2027 年智能体应用普及率超 70%

判断一：企业用 AI 不是"要不要跟"，而是有明确的国家级时间表。

《国务院关于深入实施"人工智能+"行动的意见》（国发〔2025〕11 号，2026 年 3 月 18 日发布）提出：**到 2027 年**，率先实现人工智能与 6 大重点领域广泛深度融合，新一代智能终端、**智能体等应用普及率超 70%**；**到 2030 年**，上述应用普及率超 90%，智能经济成为我国经济发展的重要增长极。

（出处：《国务院关于深入实施"人工智能+"行动的意见》，中华人民共和国国务院，2026 年 3 月 18 日）

配套政策紧接着落地：工业和信息化部等八部门印发《"人工智能+制造"专项行动实施意见》（2026 年 1 月），提出到 2027 年推广 **500 个典型应用场景**；工信部印发《关于开展人工智能应用服务商培育专项行动的通知》（2026 年 9 月），明确到 2026 年底人工智能应用服务商突破 2000 家、2027 年底不少于 3000 家，并**鼓励服务商搭建 FDE（前线部署工程师）团队，扎根用户现场保障场景落地。**

（出处：中国政府网，2026 年 1 月 7 日；数字中国建设峰会网站，2026 年 9 月 10 日）

这意味着什么： 政策口径里，"推广典型场景""服务商驻场落地"是被点名的路径。**企业不必自己从零摸索——这也是天箭星这类服务商存在的位置。**

3.2 渗透率已经过半：超六成跨境电商企业在用 AI

判断二：出海业务是 AI 落地最快的一批场景之一，因为它天然是"文本密集 + 多语种 + 高频重复"。

据光明日报报道（2026 年 9 月 22 日）：跨境电商 + 人工智能的渗透率持续提升，**有关机构测算，跨境电商企业的 AI 应用率超过 60%**；AI 应用已从传统的选品、智能客服，**延伸至商品刊登、广告投放、物流履约、风险管控、退换货决策等核心环节。**

（出处：光明日报《我国外贸动能向新结构向优》，2026 年 9 月 22 日；文中数据为"有关机构测算"，非官方统计）

另一个参照是渗透空间：全球跨境电商收入 2024 年突破 1 万亿美元，预计 2026 年超过 1.2 万亿美元；我国跨境电商出口渗透率（对货物贸易出口的比值）约 8.41%，而全球电商渗透率约 20%。

（出处：ECDB 数据、东方证券商贸零售行业深度报告）

这意味着什么： 你的同行里，每两家就有一家已经在用了。**AI 在出海这件事上已经不是"差异化优势"，而是"不作弊也要用"的基础工具。**

3.3 AI 能改的四类环节

把公开来源提到的落地环节与我们观察到的企业实践合起来，AI 在出海业务中的价值集中在四类：

#	环节	具体表现
1	**内容与语言的批量生产**	多语种商品页、投放素材、社媒内容、邮件与话术的批量生成与改写
2	**单证与资料的一致性校验**	报关四单一致、申报口径比对、认证台账核查、跨单据勾稽
3	**数据的归集与可见**	多平台、多币种、多口径的销售与投放数据汇总，经营口径统一
4	**风险的预警与留痕**	合规到期提醒、舆情与差评信号监测、异常波动预警、处置过程留痕

这四类的共同点：**输入是文本或结构化数据，输出是"材料"，且判断标准可以事先写清楚。** 这正是 AI 的甜点区。

3.4 AI 改不了的四件事

同样要说清边界。以下四类动作，在任何行业、任何工具下都不应由 AI 独立完成：

#	改不了的	为什么
1	**报价与商务条件拍板**	涉及成本、汇率、客户关系与风险敞口，必须由人决策
2	**HS 归类与申报的终审**	直接对应法律责任，须由持证报关员确认
3	**合规结论与法律意见**	须由持证机构出具
4	**对外承诺与提交**	申诉、申报、投放、对外触达一律人工确认

这一条在行业调研中也有印证：有专业机构在介绍 AI 提效实践时明确指出，AI 工具可以显著压缩跨境招聘等环节的周期，但**合规审核仍需人工兜底。**

（出处：中智咨询《2026 年中国企业国际化经营人力资源管理挑战与应对》，中国日报网，2026 年 9 月 16 日）

3.5 所以：AI 的价值不是"替代人"，是把材料准备到"可审"的程度

> **一句话说清这套体系的分工：AI 负责把判断所需的材料准备好、把一致性校验做在前面、把每一步留痕；人负责拍板、终审、签字与对外承诺。**

这也是本手册每个场景都会单独写一节"**边界**"的原因——**把 AI 不做什么，写得和它做什么一样清楚。**

第四章 当下最迫切的四件事：从离收入最近的地方开始

4.1 最缺的不是渠道，是能跨语种、跨时区、跨合规重复执行的人

前一章的调研数据已经把结论摆在桌面上了：**"合规与风险"和"组织与人才"是出海企业公认的两大挑战**，且关注度显著高于财务、战略、运营与信息系统；**68% 的企业尚未建立海外风险管控机制。**

（出处：《2025-2026 年中企出海调研报告》，澳洲会计师公会，2026 年 5 月）

人才端的具体困难也被描述得很清楚：过去企业习惯从国内派遣高管直接管理海外业务，但**管理边界会带来信息传递与制度执行问题**；全球化战略、市场、财税人才都存在较大缺口。

（出处：澳洲会计师公会华东和华中区委员会会长金科；中智咨询调研覆盖 120 余家具备出海布局的企业，中国日报网，2026 年 9 月 16 日）

这句话翻译成经营语言： 出海企业当前最稀缺的不是"能谈客户的人"，而是**能把大量重复性、专业性、跨语言的动作稳定做对的人**——而这类工作，恰恰最值得交给 AI 去承担其中的"材料准备"部分。

4.2 四层需求：按"离收入的距离"排序

把出海企业的需求按**离收入由近到远**排开，得到四层：

层	需求	典型痛点	对应本手册
第一层	**获客与成交**	询盘分不清真假、报价来回改、老客户断联、渠道单一	第五章
第二层	**内容与传播**	多语种内容产能不足、达人 ROI 算不清、差评来得快	第五章
第三层	**交付与履约**	单证四单不一致、申报口径出错、审核周期长	第六、七章
第四层	**合规与经营**	认证到期不提醒、合规结论出不来、钱花在哪说不清	第八、九、十章

为什么这样排： 越靠前的需求，越直接决定收入；越靠后的，越决定"能不能继续做"和"做得值不值"。**决策层时间有限时，永远先看第一层；但第四层不合格，前两层挣的钱会赔回去。**

4.3 所以：后面的场景，就是按这个顺序排的

> 本手册第二篇的 28 个场景，不是随机罗列的清单，而是**按"离收入的距离"排出的行动顺序。**
> 如果你只想先做一件事：**从第五章里挑一个当前最痛的场景开始**——它离收入最近，做完能最快看到产出，也最容易说服团队继续往下走。

MBA 课堂：出海的交易成本，与你的团队边界

> **本篇由柳箭撰写**（对外经济贸易大学国际商学院 MBA 导师 | 天箭星科技创始人）

1937 年，一位名叫罗纳德·科斯的年轻学者问了一个当时没人觉得是问题的问题：**企业为什么会存在?**

他的答案后来拿了诺贝尔奖：**通过市场做交易本身是有成本的**——寻找买家要花钱、谈判要花时间、确保对方守约要花精力、出了问题要打官司。这些统称为交易成本。当把一件事放到企业内部去做的成本，低于在市场上找人做的成本时，企业就出现了。

换句话说，**一家公司的边界，是由交易成本的高低画出来的。**

这条规律，出海企业体会得最深。过去开拓一个海外市场，为什么几乎必然要「养一个团队」？因为跨境的交易成本奇高：找买家要靠展会和人脉，建立信任要反复寄样、验厂、来回试探，履约要面对陌生的单证规则和合规要求，沟通还隔着语言与十二个小时的时差。这些成本高到一定程度之后，唯一的解法就是「自己人管」——在当地设点、招本地员工，把中间环节全部内部化。

而 AI 改变的，恰恰是这些成本的量级：

- **找买家**——从人工翻展商名录，到自动扫描公开数据、批量评估买家背景（第五章）

- **建立信任**——从「我说我靠谱」，到每句对外的话都对上备案、每份文件都能溯源（第九章）
- **履约交付**——从老师傅逐张对单，到几份单据的一致性自动校验（第六章）
- **沟通协同**——从等对方上班，到夜间自动值守、天亮交付初稿（第七章）

所以这本手册真正在讲的，不是「AI 能帮你干哪些活」，而是一件更根本的事：**当交易成本降下来之后，你的团队边界该画在哪里。**

原来需要一个八人外贸部才能覆盖的市场，现在可能两个人加一套场景专家就够了；原来不敢碰的小语种市场，现在值得试一试；原来只能靠当地代理才能触达的渠道，现在或许可以自己直接够到。

这不是效率问题，是**组织边界问题**。而边界一旦移动，很多原先的「不可能」，就会变成「要不要做」——后者才是真正的战略议题。

不过，交易成本降低只回答了「活儿谁来干」，还有一个更近的问题没有回答：**营销这件事本身，变了没有？**

科斯的问题提出于 1937 年。今天的出海者面对的是另一个问题——市场判断、内容生产、效果评估，这三件事的做法在 AI 条件下是否已经被重写。

王永贵教授在 2025 年营销科学与创新国际会议（MSI2025）中提出：营销智能融合**消费者智能、产品智能与场景智能**三个维度，分别回答「谁在买、为什么买」「产品该是什么样」「在什么场合被需要」。三者合流，市场判断才能从「事后统计」推到「动态预测」。

落回本手册：第五章的场景，做的正是消费者智能与场景智能的基础工作——把散落的市场信号归拢成可用于判断的依据；第十章的数据整合，对应的是「增长绩效评估体系」。**团队边界的变化，只有在判断方式同步升级之后，才真正转化为增长。**

> 本篇要点
> 科斯在《企业的性质》（1937）中指出：**企业的边界由交易成本决定**——当内部组织的成本低于市场交易的成本时，活动就会被纳入企业。AI 大幅压低了跨境环节的交易成本，因此出海企业的合理规模与组织形态，正在发生变化。
> 王永贵教授在 2025 年营销科学与创新国际会议（MSI2025）的主旨报告《面向新质生产力的营销智能问题研究》中进一步指出：**营销智能融合消费者智能、产品智能与场景智能**，用以实现对市场需求的精准洞察与动态预测。**边界缩小之后，判断力从哪里来**——这是本书接下来要回答的问题。

第二篇 场景：从离收入最近的地方开始

场景篇导语：出海的钱从哪来

方法论总纲 · 价值链视角下的出海

波特在 1985 年的《竞争优势》里提出**价值链**——一家企业由一串前后衔接的活动构成，每一样活动都在消耗成本，也都在创造价值。理解企业的经营问题，就是把这条链摊开，看哪一环在漏、哪一环能加厚。

制造业出海，这条链被显著拉长了：它不再止于工厂门口，而是延伸到了海外买家的仓库、甚至终端消费者手里。链越长、环节越多、跨越的规则体系越复杂，每一环漏损的机会也就越多——这正是出海企业「看着订单不少、利润却薄」的结构性原因。

本书把这条拉长的价值链收拢成四段，也就是全书前八章的顺序：**获客链**（客从哪来）、**转化链**（单怎么成）、**履约链**（货怎么交）、**复购链**（关系怎么续），外加一条贯穿始终的**资格线**（合规）。每一章的场景，都对应其中某一环。

AI 不改变这条链的顺序，它改变的是**维持每一环运转所需要的人力与经验密度**。这是本书所有场景的共同底色：链还是那条链，但守链的方式变了。

这条链还有另一种读法。王永贵教授在《服务营销》（清华大学出版社，第 2 版 2023）中以**顾客价值感知 → 价值锁定 → 价值创造与交付 → 价值提升**为主线构建体系，视角从企业换到了顾客：价值不是企业单方面生产出来的，而是在与顾客的互动中被感知、被确认的。两种读法正好对得上——**获客链**对应价值感知，**转化链**对应价值锁定，**履约链**对应价值创造与交付，**复购链**对应价值提升。价值链回答「哪里可能漏」，顾客价值主线提醒一句：漏没漏，由顾客说了算。

1.1 先算一笔账：出海的钱，来自四个地方

在讨论任何工具之前，先把"钱从哪来"这件事拆开。海外的收入结构可以拆成四块，性质完全不同：

钱的来源	具体是什么	AI 能直接作用的地方	性质
卖得更多	更多市场、更多渠道、更多客户、更高客单	多语种内容与素材产能、多渠道铺开速度、询盘到订单的转化率	**直接收入**
卖得更快	同样的投入换回更多订单	投放诊断、达人归因、商品页转化、报价响应速度	**直接收入**
卖得更久	老客户复购、转介绍、品牌溢价	客户资产沉淀、口碑与评价管理、品牌口径一致	**长期收入**
少花与少赔	人力、差错、罚款、下架、退单	单证一致性、合规体检、对账、客诉处置	成本与风险（不产生收入，但决定能不能留在牌桌上）

前三个是"挣钱"，第四个是"别丢钱"。 本书把主要篇幅放在前三个——不是因为第四个不重要，而是因为它往往已经在企业清单上排第一位了，而前三个还没被认真做过。

1.2 五条增长链，各自的卡点在哪

出海业务的收入，是一条链跑出来的。哪一环卡住，钱就从哪一环漏掉：

增长链	卡点	卡住时的表现
获客链	线索来源单一、展会名片沉底、老客户不回头	每年花在展会和平台上的钱不少，但线索转化率说不清
传播链	内容与素材产能不够	**能同时打几个市场，取决于能产出多少条本地化内容**——产能一到顶，市场扩张就停
转化链	投放归因失真、商品页被跟卖、报价响应慢	钱花出去了，却说不清哪一块带来了订单、哪一块是白花
履约链	单证不一致、申报差错、最熟练的人被对单吃掉	退单、改单、罚款；货出不去，客户也不敢把更大的订单给你
复购链	客户资产在业务员个人手里、口碑无人管	老客户随人走，转介绍没有机制，评价区的一条差评没人接

这五条链的共同点是：问题不在"没做事"，而在"做了但说不清效果、留不下东西"。 这正是 AI 最能补上的地方——不是替人做判断，而是把散在多处的材料归到一起，让判断有依据、让投入产出能被算出来。

1.3 三类摩擦：它们卡在增长链的哪一环

出海确实比国内多三件事，但要说清它们的性质——**前两条是增长问题，第三条是资格问题。**

1.3.1 多语种：它决定市场覆盖的产能上限

一个产品卖点，美国站写一种说法，德国站写另一种，日本站外包翻译又翻成第三种，三个月后没人说得清哪个是官方口径；一份合同模板翻成英文后每单都在上一版上改，改到第五版时已经没人对照过中文原件。

这件事的成本不是翻译费，是"市场扩张速度被产能锁住"：想多开一个市场，就要多一轮本地化、多一遍校对、多一层合规；产能到顶，市场就停在原地。而真正稀缺的资产是**企业自己的术语表、历史审校记录、爆款文案结构**——这些买不来，只能沉淀。

1.3.2 多时区：它是转化速度上的隐形损耗

出海沟通的延迟不是"回复慢一点"，而是**结构性的窗口错配**：企业这边下午三点整理好报价，欧洲客户那边已经下班；等第二天早上发出去，客户邮箱里已经压了二十封新邮件。

行业研究给出的经验口径是：**客户更可能在上班后 3 小时内查邮件**，踩准时区窗口能显著提高回复率；开发信不个性化则石沉大海。这意味着——**发送时点和内容个性化程度，是可以被系统性优化的两件事，而不是靠业务员自觉。** 越是高客单的客户，这两点的价值越大。

1.3.3 多法域：它是资格线，不是增长点

这一条要摆正位置。它不产生收入，但**不合规会直接失去收入**：

合规项	触发后果	变动特征
EPR / WEEE / 电池法注册号续费	注册号置为无效，平台随即下架相关商品	续费截止日往往早于服务到期日
GPSR 责任人信息	平台下架、海关扣货	要求上包装、电子地址须可通信、不能用二维码替代
VAT / OSS	账户停用（含连带责任）	按库存国与销售额阈值触发
平台专利投诉	限期未回应即默认判决，产品移除且不再接受申诉	通知邮件易被垃圾邮件淹没
认证证书有效期	过期即失去投标资格，重做周期以月计	还要看所依据的标准版本是否仍然有效

这类风险的特征是：它不会自动跳出来提醒你。 到期日躺在代理机构手里，责任人信息填在三个不同国家的页面上，通知邮件躺在某个没人看的邮箱里。所以本书把它写成**"上保险"**——目标不是拿它挣钱，是别让它把已经挣到的钱和已经打开的资格赔进去。

1.4 排序：按"离收入的距离"排

据此，出海场景的优先级应该这样排——**离收入越近的越先做**：

档	场景	为什么在这一档
第一档•直接产生收入	达人营销归因与投放诊断	花的是真金白银，平台报表天然高估，口径一校就能看出钱漏在哪、哪些该加投
	投放素材与多语种内容产能	**直接决定能同时打几个市场**；素材生命周期只有几天，产能就是收入上限
	询盘分级与买家挖掘	决定销售资源投向谁——同一批人，跟对的客户和跟错的客户，收入差一个量级
	展会营销与线索跟进	展位费是沉没成本，72 小时窗口内的跟进才把它换成订单
	商品页与多语言内容改写	同样的流量，页面转化率差几个点，长期就是一条收入曲线
	品牌资产的沉淀与复用	品牌口径一致、可复用，才谈得上溢价与转介绍
第二档•支撑效率	单证一致性与申报预审	不产生收入，但每天占用最熟练的人；做好了能把时间还给出货与客户

档	场景	为什么在这一档
	跨时区协同与会议闭环	决定"说好的事有没有落地"，影响团队执行速度
	跨境数据整合与国别情报	让决策有依据——但它不直接换订单，是放大器
第三档·守住资格	合规到期体检、认证台账、拒付抗辩	**不产生收入，但失去资格就失去全部收入**——建议在第一批增长场景跑通后立刻补上

> **给决策者的建议**：从**"能直接算钱"的场景**开始——投放与达人归因、询盘到报价的转化、内容与素材产能。这三个的共同点是**投入产出可以在 30 天内算出来**，最适合做第一个试点，也最容易让团队相信这件事。
> 合规类场景请当作**上保险**来做：不必第一个做，但不要拖到出事才做。

第五章 市场营销与增长：从线索到订单，再到品牌

> **本章对应营销的八个子板块中的六个**： 客户线索与转化、产品销售支持、线上营销与投放、内容营销、品牌传播、市场与竞品情报。私域与客户经营、营销数据与归因散见于第八章与第十章。
> 全章 14 个场景，按「先拿单、再传播」的顺序排列——**上半段（5.1–5.5）解决「客户从哪来、单怎么成」，下半段（5.6–5.14）解决「牌子怎么做厚、销路怎么铺开」。**

> **本章在收入链上的位置**：获客链与复购链。目标很直接——**同样的销售人力，拿到更多、更准的线索；同样的线索，多成交几单；成交过的客户，第二年还在。**

5.1 场景 1：询盘分级与买家背景调查

> **一句话**：外贸邮箱这周涌进十几条 B2B 批发询盘，其中一条来自德国采购商、开口就要 5,000 只报价；业务员要在有限精力下判断先回哪几条、哪些要先背调，还得回答老板"...

现场触发：外贸邮箱这周涌进十几条 B2B 批发询盘，其中一条来自德国采购商、开口就要 5,000 只报价；业务员要在有限精力下判断先回哪几条、哪些要先背调，还得回答老板"你凭什么先做这家"。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	询盘辨真伪难：真买家、同行探子、骗样品的混在一起，看到询盘就激动，花大精力做的报价石沉大海	外贸从业者自述（阿里外贸圈）

#	痛点	依据来源
2	找客户只会搜索、不会深挖关键联系人与海关数据，背调基本靠猜	外贸从业者自述（阿里外贸圈）
3	**销售人力是有限的，而"先跟谁"直接决定这一季度的成交结构**	询盘分流实务共识
4	询盘散在平台后台、邮箱、即时通讯工具，客户档案在业务员个人 Excel，回复时机也没人算时区窗口	外贸开发信与背调（Tradeindata）

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**要素校验**	逐项检查公司名/域名/联系人/采购量是否齐；缺项不阻塞，但降低可信度评分
2	**真实性研判**	按域名、采购量合理性、问价方式、历史记录判定，标出疑似同行套价
3	**背景调查与主动挖掘**	给出公司背景、采购历史、关键联系人线索（**逐条带出处**）；并结合海关贸易数据**按产品反查海外采购商**——把"等询盘"变成"找买家"
4	**受限方初筛**	与受限方/制裁名单初筛比对，命中即标红并说明后果（**初筛，最终定性由人**）
5	**留证与签批**	A/B/C 分级 + 背调摘要 + 回复优先级 + 建议动作，含编制审核栏

最大差异点：不要求先把询盘整理成规范表。平台后台导出、邮件、即时通讯截图**原样扔进来**，由专家归并到同一张询盘台账，背调线索逐条带出处。**更能直接换订单的是第 3 步**——用海关贸易数据按产品反查海外采购商，把"等询盘"变成"找买家"（可对接的连接器见第十一章 11.4）。

需要准备：本周多渠道询盘导出、目标市场与产品清单、受限方/制裁名单库、历史成交与黑名单客户台账。

会产出：《询盘分级与背调清单》（A/B/C 分级 + 回复优先级 + 背调摘要，含编制审核栏）、《潜在采购商挖掘清单》（按产品反查，含市场与资信线索）、《受限方初筛结果》（命中标红 + 后果说明）。

边界

- **AI 做**：询盘归并、要素校验、真实性研判、背调线索整理、受限方初筛、分级建议
- **人做**：最终判定买家是否靠谱、受限方合规定性、回复与报价决策、发送开发信
- **必须人确认的**：受限方筛查命中后的最终定性、任何对外发送的内容

案例佐证

> **✓ 真实落地 • 某工业泵制造企业**
> 该企业的销售团队原本要高频访问各类公开采购平台、手动检索泵类招标公告，信息收集繁重且容易遗漏。接入 WorkBuddy 后，**系统自动监控指定区域的公开招标信息，抓取、过滤并结构化整理为精准销售线索**；再基于历史标书与产品知识库，辅助完成招标文件关键内容填写与合规性校验，显著缩短标前准备周期。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为管理层，场景标签含"文档生成""营销获客"。

> 方法论锚点 · 客户识别与客户分级管理
> **出处：**王永贵教授《客户关系管理》（清华大学出版社，第 2 版 2022；该书获首届国家教材奖）中的客户关系管理流程。
> **核心：**客户分级管理的第一步不是「分」，是「**识别**」——先确认对方是不是真正的客户、需求是否匹配，再谈投入多少资源。把同样的力气平均分给所有询盘，等于没有分级。
> **一句话记住：**询盘不是客户，识别之后才是。
> **落地提示：**分级要立得住，需要两样东西——一套全公司认可的分级口径（什么算 A 级），以及持续更新的买家档案。口径定不下来，分级就会退化成业务员各自的标准：同一封询盘，两个人给出的判断可能完全不同。这一步手册给不了答案。

5.2 场景 2：开发信个性化与到岸报价 / PI 校验

> **一句话**：分级出的一家 A 档德国采购商要 5,000 只的正式报价与 PI，业务员要出一封个性化开发信（还得踩对对方的上班时间）+ 一份不漏成本的到岸报价，PI 条款要...

现场触发：分级出的一家 A 档德国采购商要 5,000 只的正式报价与 PI，业务员要出一封个性化开发信（还得踩对对方的上班时间）+ 一份不漏成本的到岸报价，PI 条款要全，别到时候清不了关或收不回款。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	开发信不个性化、不踩时区窗口就石沉大海；研究显示客户更可能在上班后 3 小时内查邮件	外贸开发信与背调（Tradeindata）
2	报价只算出厂价，忘了退税、杂费、汇率浮动、运费波动，订单做下来可能亏本	跨境卖家利润自述复盘：月 GMV 5 万美元，扣广告、退货、物流异常赔付后净利率约 3.6%
3	**报价响应速度直接决定成单率**：同一批询盘，先给出完整方案的供应商往往先被选中	外贸询盘应答实务

#	痛点	依据来源
4	混淆 FOB/CIF 责任划分、为成交接受高风险付款方式，收汇风险大	外贸询盘应答 15 步（Shipping Solutions）

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**要素校验**	检查出厂价/退税率/运费/汇率是否齐；缺项标为待补并说明对报价的影响
2	**到岸报价**	按 FOB 与 CIF 分别算到岸单价，退税与运费单列，标明汇率口径
3	**PI 条款校验**	逐项核是否含双方信息/价格/付款条件/交易术语/交期/银行信息，标出缺项与高风险付款方式
4	**开发信个性化**	结合背调线索生成个性化开发信，**给出对方时区的建议发送窗口**
5	**留证与签批**	到岸报价 + PI 校验 + 开发信初稿，含编制审核栏，报价与签署留空由人定

最大差异点：不要求先把成本项整理规范。出厂价、退税率、货代海运报价、汇率原样扔进来，由专家按 FOB/CIF 两种口径分别折算到岸报价，**每个成本假设标出来源**——这一步既保住利润，也让"为什么这么报"说得清。

需要准备：出厂价与产品资料（含认证）、出口退税率与实时汇率及海运费表、PI 模板与付款条件清单。

会产出：《开发信个性化初稿》（含建议发送窗口）、《报价单 PI 成本校验表》（FOB/CIF 到岸报价 + 条款校验，含编制审核栏）、《报价成本假设清单》（退税率/汇率/运费等假设 + 来源 + 待补项）。

边界

- **AI 做**：到岸报价计算、PI 条款校验、开发信初稿生成、时区窗口建议
- **人做**：最终报价决策、付款条件审批、开发信发送
- **必须人确认的**：报价金额、付款条件、任何对外发送的内容

相关场景

- → **场景 1（5.1 询盘分级）**：本场景的前提是询盘已分级，A 档客户才值得做完整报价
- → **场景 6（5.6 多语言内容）**：开发信的多语种版本可批量生成
- → **场景 15（6.1 报关四单）**：报价确认后，后续单证要与报价一致

案例佐证

> **✓ 真实落地 • 某智能装备出口企业（东南）**
> 国际业务端高频处理英文报价方案、外贸合同、报关单/提单等出口单证编制，与海外 Tier1 客户英文邮件往来密集、英文准确度要求高。接入后，英文报价单、外贸合同、报关单据由 AI 起草与中英互译，替代人工逐字编写；同时自动生成国际客户商务邮件，确保关键客户的沟通响应速度与专业度。技术质量端的模具方案、工艺规格书、无损检测报告等技术文档也从零起草转为审校。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为销售人员，场景标签含"文档生成""合同法务""邮件沟通"。效果描述为项目现场记录口径，未经第三方审计。

> **场景设计 • 德国采购商 5,000 只报价**
> 方案库以"某外贸企业德国采购商 5,000 只询盘"为样板场景，演示从询盘分级、背调，到开发信与 PI 校验的完整链路。数据为脱敏构造，**不承诺效率百分比**，高风险动作一律人工审批。

5.3 场景 3：客户资产沉淀与关系延续

> **一句话**：一个业务员手里握着三十个海外客户，离职时留下一堆 Excel 和聊天记录，接手的人要花三个月才能搞清楚谁是谁、承诺过什么——**而这三个月里，本来该发生的复购和…

现场触发：一个业务员手里握着三十个海外客户，离职时留下一堆 Excel 和聊天记录，接手的人要花三个月才能搞清楚谁是谁、承诺过什么——**而这三个月里，本来该发生的复购和转介绍都停着。**

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	客户资产随人走：报价承诺、交期承诺、质量异议的处理结论全在个人手里	外贸业务交接实务
2	同客户不同价、越权折扣，往往在换人之后才被发现	渠道价格管理实务
3	**老客户复购没有机制：靠关系，不靠节奏**	客户经营实务
4	文档版本混乱、历史资料查找困难，信息孤岛明显	客户实证记录（某生活服务连锁企业）

WorkBuddy 怎么做

归集项	内容	为什么必须结构化
客户基础档案	公司背景、关键联系人、采购历史、时区与沟通偏好	换人不重来
承诺台账	报价承诺、交期承诺、质量异议处理结论	争议时可追溯
往来口径	历史报价、折扣授权边界、付款方式惯例	防止"同客户不同价"
未闭环事项	待回复询盘、待补单证、待处理投诉	交接当天就能接手

做法：把散落在邮箱、即时通讯、个人表格里的客户信息一次读入，按"客户—承诺—未闭环事项"三条线归集，产出可交接的客户档案包；历史报价归集为口径对照表，下一次报价时自动提示与历史报价的偏离。

最大差异点：不要求先把客户资料整理成规范档案。邮箱、即时通讯、个人表格里的原始记录**原样扔进来**，由专家按"客户—承诺—未闭环事项"三条线归集；**更能直接止损的是历史报价口径对照**——下一次报价时自动提示与历史报价的偏离，让"同客户不同价"在发生之前就被看见，而不是换人之后才被发现。

需要准备：散落在邮箱、即时通讯、个人表格里的客户往来记录，历史报价单与折扣授权口径，承诺与投诉处理结论记录，未闭环事项清单（待回复询盘、待补单证、待处理投诉）。

会产出：《客户档案包》（含承诺台账）、《历史报价口径对照表》（含偏离提示）、《未闭环事项交接清单》。

边界

- **AI 做**：客户信息归集、承诺台账整理、历史报价口径对照、未闭环事项清单生成
- **人做**：客户归属判定、绩效归属决策、分工安排
- **必须人确认的**：管理层确认客户归属与分工方案

相关场景

- → **场景 1（5.1 询盘分级）**：询盘分级后形成的客户档案需要沉淀
- → **场景 2（5.2 开发信与报价）**：报价承诺需要记录在案
- → **场景 10（5.10 口碑与舆情）**：客户投诉处理结论需要归档

案例佐证

> **✓ 真实落地 • 某生活服务连锁企业（华南）**
> 企业规模 50~数百人，设运营、财务、人力等职能岗位；门店运营数据来源分散，方案、合同文档流转依赖聊天工具与邮件，版本混乱、历史资料查找困难。接入后以对话式交互上手，运营/财务零学习成本；**财务对账模板、运营日报、月度汇总封装为专属技能，一次创建重复调用**；方案与合同按统一格式流转，历史资料可检索。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为管理层，能力组含"办公协同""多方评审决策""强合规文书"。

方法论锚点 · 顾客资产管理

出处：王永贵教授《顾客资产管理：背景、现状与问题》（《经济管理》，2004 年）；其《客户关系管理》（清华大学出版社，第 2 版 2022）进一步区分了客户资产、关系资产、关系质量与关系盈利性。

核心：客户不是一笔笔孤立交易的对象，而是**可以被经营、累积与增值的资产**。同样一批客户，关系质量不同，资产价值可以差出数倍——所以「有多少客户」这个问题，不如「关系有多深」更能说明问题。

一句话记住：客户不是流水，是资产——资产要入账，才谈得上增值。

落地提示：顾客资产要核算，前提是有一份口径稳定的客户档案与关系记录：哪些字段算资产、由谁维护、多久更新一次。不少出海企业的客户资料分散在邮箱、聊天记录和业务员个人的表格里，口径并不统一——沉淀不下来，就等于资产从未入账。这一步手册给不了答案。

5.4 场景 4：把销路铺开——从单一渠道到多渠道多市场

> **一句话**：产品在现有渠道卖得还行，但增长明显放缓；想开新市场、新渠道，可每个市场都要重新做一轮内容、报价、合规与客服，人手根本铺不开

现场触发：产品在现有渠道卖得还行，但增长明显放缓；想开新市场、新渠道，可每个市场都要重新做一轮内容、报价、合规与客服，人手根本铺不开。老板问"越南和沙特这两个市场，什么时候能上"——没人答得上来。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	开一个新市场要重做一轮本地化内容、报价、合规与客服，**产能跟不上就只能停在现有站点**	WorkBuddy 方案库：把销路铺开
2	多渠道并行后**报价口径不统一**，同一产品在不同渠道出现价格倒挂、越权折扣	跨境电商渠道管理实务
3	新市场启动**没有清单**，靠一个人从头跑一遍，知识留在个人手里，换人就断档	出海运营实务
4	认证与合规材料**没有台账**，真进新市场才发现证书缺失或过期	平台准入与认证要求

WorkBuddy 怎么做（四步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**盘点现有渠道结构与销量分布**	按渠道 / 市场两个维度归类，标出各渠道的销量占比与增长趋势
2	**生成新市场启动清单**	内容 / 合规 / 报价 / 单证四项就绪度逐项检查，**缺哪一项就标哪一项**，不写"建议关注"

步骤	动作	关键设计
3	**渠道报价口径一致性核查**	各渠道现行报价与折扣授权口径互相比对，偏离与越权折扣自动标红
4	**沉淀为可复用模板**	启动清单与核查表进模板库，**下一个市场直接调用**，不重新起草

最大差异点：不要求先建一套"渠道管理规范"。现有的渠道销量分布、各渠道报价表、认证台账**原样给进来**，由专家归并成启动清单与一致性核查表——**先让"开新市场"这件事有清单可依，再谈规范。**

机会在哪：五类渠道形态与各自的卡点

渠道形态	增长机会	卡点
平台扩张（多站点 / 多平台）	同一套产品多开站点，边际成本低	每个站点要本地化内容、合规材料与客服；产能跟不上就停在现有站点
独立站 / 品牌自营	掌握客户资产与定价权	内容、搜索优化、落地页与邮件运营都是持续投入
经销商 / 代理 / B2B 平台	借别人的渠道铺货	询盘散、报价口径不统一、渠道价格容易乱
展会与行业活动	高客单客户集中出现	线索留不住（见第五章 5.9）
社媒与内容直客	直接触达终端与中小买家	内容产能与多语种表达受限（见第五章 5.6）

需要准备：现有渠道结构与各渠道销量分布，目标新市场与新渠道清单，各渠道现行报价与折扣授权口径，现有合规材料与认证台账（对应第九章），现有本地化内容与客服话术。

会产出：《新市场启动清单》（内容 / 合规 / 报价 / 单证四项就绪度）、《渠道报价口径一致性核查表》（含偏离与越权折扣提示）。

边界

- **AI 做**：新市场启动清单生成、渠道报价口径一致性核查
- **人做**：决定进入哪个市场、制定价格策略、渠道谈判
- **必须人确认的**：市场进入决策、最终定价方案

相关场景

- → **场景 6（5.6 投放素材）**：新市场需要本地化内容与素材
- → **场景 24（9.1 合规到期体检）**：新市场需要合规材料与认证台账
- → **场景 2（5.2 开发信与报价）**：新市场需要统一报价口径

5.5 场景 5：选品利润测算与竞品价格体检

> **一句话**：运营在亚马逊后台看到某竞品售价 29.99 美元，广告成本 5 美元，看起来利润空间很大

现场触发：运营在亚马逊后台看到某竞品售价 29.99 美元，广告成本 5 美元，看起来利润空间很大。但真正算下来：FBA 配送费 4.2 美元、仓储费 0.8 美元、平台佣金 4.5 美元、退货损耗 1.2 美元——实际毛利只剩 14.29 美元，毛利率 47.6%。再扣掉头程物流、采购成本、汇兑损失，净利润可能不到 10%。**选品不能只看售价和广告成本，必须全链路测算。**

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	运营只看售价和广告成本，忽略 FBA 费用、仓储费、退货损耗、头程物流、汇兑损失，**选品时高估利润**	WorkBuddy 方案库：选品利润测算与竞品价格体检
2	竞品价格变动频繁，人工监控滞后，**等发现价格战时已经错过调整窗口**	跨境电商运营实务
3	不同站点的费用结构不同（美国站、欧洲站、日本站），**用同一套模板算利润，结果失真**	亚马逊官方费用文档
4	选品决策缺乏数据支撑，**靠经验和感觉选品，失败率高**	跨境电商选品实务

WorkBuddy 怎么做（四步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**全链路成本拆解**	按站点自动匹配费用结构：采购成本、头程物流、FBA 配送费、仓储费、平台佣金、广告成本、退货损耗、汇兑损失，逐项列出
2	**竞品价格监控**	定时抓取竞品售价、促销价、优惠券，标注价格变动趋势
3	**利润敏感性分析**	测算不同售价、不同广告投入下的利润变化，找出盈亏平衡点
4	**选品决策建议**	基于利润测算和竞品价格，给出"进入/观望/放弃"建议，附依据

最大差异点：不是让 AI 替企业做选品决策，而是**把全链路成本算清楚、把竞品价格盯住**，让决策有据可依。运营不再凭感觉选品，而是基于利润测算和竞品数据。

需要准备：目标产品的采购成本、头程物流报价、目标站点（美国/欧洲/日本）、竞品 ASIN 清单。

会产出：《全链路利润测算表》（含各站点费用结构）、《竞品价格监控报告》（含价格变动趋势）、《选品决策建议》（进入/观望/放弃，附依据）。

边界

- **AI 做**：全链路成本拆解、竞品价格监控、利润敏感性分析、选品决策建议生成
- **人做**：选品决策、运营策略制定、市场竞争应对
- **必须人确认的**：选品决策、利润预期、价格策略

相关场景

- → **场景 6（5.6 投放素材）**：选品后需要投放素材与多语种内容
- → **场景 8（5.8 投放诊断）**：选品后需要投放诊断与真实利润分析
- → **场景 20（8.1 多语言商品内容）**：选品后需要多语言商品页与 A+ 改写

> **场景设计 • 某家居用品企业**
> 方案库以"某家居用品企业进入北美收纳类目"为样板场景，演示从全链路利润测算到竞品价格监控的完整链路。数据为脱敏构造，**不承诺效率百分比**，选品决策由人做。

> **本章是全书离收入最近的一章。** 出海的钱有一大半在这一章里进出：投放预算、达人佣金、展会费用、内容与素材产能——**这里的每一个百分点的改善，都直接体现为利润。**
> **与第八章的分工**：本章管"把东西卖出去"——投放、达人、社媒、展会、口碑；**第八章**管"把口径稳住"——商品页文案、术语锁定、客诉话术。前者负责开拓与转化，后者保证开拓的成果不走样。

5.6 场景 6：投放素材与多语种营销内容的批量生产

> **一句话**：主推素材的点击率从 2.1% 掉到 1.3%，跌破 1.5% 的淘汰线，今天必须出 24 条新钩子文案投 AB；同时这批素材要出六个语种的版本，明早投流例会要报...

现场触发：主推素材的点击率从 2.1% 掉到 1.3%，跌破 1.5% 的淘汰线，今天必须出 24 条新钩子文案投 AB；同时这批素材要出六个语种的版本，明早投流例会要报换新队列——而昨天团队只产出了 9 条。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	素材产能是投流线的第一卡点：剪辑 KPI 一天 40 条、测一部剧需要 400 条素材；大厂配上百人投流团队，中小团队只有 1–3 个投手还兼剪素材	投手第一人称访谈 + 行业报道

#	痛点	依据来源
2	爆款素材生命周期只有 3–7 天，需要每天产出 10–20 条新素材做 AB，点击率低于 1.5% 淘汰；**素材衰退期加预算会瞬间拉高转化成本**	行业媒体报道
3	70% 用户会在前 3 秒划走；完播率超 30% 的内容里，7 秒钩子设计占比达 92%——**钩子质量直接写进买量成本**	内容黄金前 7 秒研究
4	每个市场需要母语表达而非直译，且各国广告法、平台规范、违禁措辞各不相同	平台本地化与合规规范（见第八章）

WorkBuddy 怎么做（六步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**触发**	素材衰减触线即触发，衰退期多跑一天就是纯空耗
2	**账户诊断**	在跑素材按钩子类型出衰退名单，排队下线
3	**金句/卖点提取**	从剧本、产品资料、历史爆款素材里抽高冲突桥段与卖点原文（带时间码/出处）
4	**批量生成**	按**本账号历史分布配比**生成 AB 版文案，每条含前 3 秒钩子语 + 标题 + 落地建议；多语种按母语习惯改写而非直译
5	**合规预过滤**	按红线口径过滤前 3 秒文案与各国违禁措辞，擦边方向**在生成阶段就标掉**，不进批次
6	**换新排期**	哪条衰退素材被哪条新文案替换、观察期多久——例会直接讲

最大差异点：不是让 AI 编 24 条文案。真正吃进去的是**三份私有数据**——本账户历史素材的钩子类型分布（哪类钩子在自己的人群里跑量）、本公司爆款文案库的结构标注、本地红线口径。批量产出的是"本企业账号风格的钩子"，不是通用网味文案。

需要准备：广告账户分计划数据导出（近 30 天，含每条素材的钩子类型/点击率/投产比）、本公司爆款文案库与结构标注、产品资料或剧本定稿、红线扫描结论。

会产出：《钩子文案批次表》（批次 / 账户诊断 / 换新排期三表，含投手确认栏）、《素材换新队列》（衰退下线与新上新的对照 + 观察期建议）、《合规预过滤记录》（被标掉的方向与依据）。

边界

- **AI 做**：素材衰减检测、账户诊断、金句/卖点提取、批量文案生成、合规预过滤、换新排期建议
- **人做**：广告后台操作（上线、调价、加预算）、投放决策、素材最终审核
- **必须人确认的**：投放上线、预算调整、素材最终确认

相关场景

- → **场景 7（5.7 达人合作）**：投放素材与达人合作需要协同
- → **场景 8（5.8 投放诊断）**：素材投放后需要诊断真实利润
- → **场景 14（5.14 海外社媒）**：素材需要多平台分发

案例佐证

> **✓ 真实落地 • 某零售电商企业（华东）**
> 电商运营每天要处理新品上架、买家咨询、广告优化、社媒投放、客户咨询等大量重复工作，长期在多个卖家中心、邮件、平台后台之间切换。员工在工作台输入新品名称、买家咨询原文、商品页/ASIN 等需求后，专家自动读取产品参数表、历史爆款页面、工单与话术库、**达人档案、运价库与法规库**，按五类模板生成正式严谨的**多语言版本**，案例推演后填写发布/投放/工单/交付模板，确认后一键导出至卖家中心、广告后台、站内信、邮件、社媒管理工具与协同办公多维表。**原本数天的工作压到数小时，多语种回复从分钟级压到秒级**，审核通过即可直接上架、发送或交付。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为运营人员，场景标签含"营销获客""文档生成"，能力组含"内容生产""客户与营销"。

> **✓ 真实落地 • 某文旅运营企业（华中）**
> 依托地方文旅资源做项目运营，业务覆盖策划咨询、数字化运营、传媒演艺策划等；帮助客户做公域推广运营，**投放效果高度依赖员工个人经验，有经验的运营人才少、培养成本高。**通过自建技能自动化做多平台社媒运营推广，**批量生成营销文案与配套宣传素材**，显著降低了运营业务的门槛；自然语言转化为营销素材，快速产出图片与视频内容，节省人力。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为运营人员，能力组含"内容生产""客户与营销"。效果描述为项目现场记录口径，未经第三方审计。

5.7 场景 7：达人（KOL / 红人）合作与净 ROI 归因

> **一句话**：后台很好看——20 个达人、31 条视频、总 GMV 41,600 美元

现场触发：后台很好看——20 个达人、31 条视频、总 GMV 41,600 美元。但同一笔订单被达人和广告**重复记功 12 笔（2,860 美元）**，达人佣金、样品成本、券补、退款一个都没扣。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	**平台归因天然偏向自己**：部分平台把自然内容、达人订单、付费广告都归到自己名下，同一订单多方记功——按平台 GMV 做预算等于被报表带着走	平台官方归因说明

#	痛点	依据来源
2	佣金和样品从来不在广告报表里：达人佣金通常 15–20%，加上样品成本、专属券补贴在财务结算单里，投手算的 ROI 天然高估	达人营销实务共识
3	**播放量与净利润经常负相关**：娱乐性内容播放量高但购买意图弱，真实测评播放一般但转化与客单高——按播放量续投是最常见的烧钱方式	内容电商实务
4	授权到期了素材还在投：达人素材授权通常 30–90 天，合作终止或到期后继续投流，既有合规风险也浪费钱	平台联盟素材授权规则

WorkBuddy 怎么做（四步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**链路匹配**	达人—视频—广告—订单四链对齐，**重复归因单列**
2	**净贡献计算**	净贡献 = GMV − 退款 − 佣金 − 样品 − 券补 − 广告费（五类成本全扣）
3	**分层**	素材与达人**按净 ROI 分层，不按播放量**
4	**续投决策**	续约/切换/停投三选一，**授权到期先处理**

最大差异点：把财务的佣金结算单补上广告报表缺的那块——**投手算 ROI 的时候，桌上从来没有这张表**，这就是 ROI 高估的根源。

需要准备：达人合作清单与佣金结算单（财务）、广告账户分计划数据、订单与退款明细、素材授权期限记录。

会产出：《达人净贡献表》（四链匹配 + 五类成本全扣 + 分层）、《重复归因清单》、《素材授权到期预警》（含"续约成本 vs 切换自有素材损失"的对照）。

边界

- **AI 做**：链路匹配、净贡献计算、达人分层、授权到期预警
- **人做**：达人续约谈判、佣金调整审批、素材授权法律确认
- **必须人确认的**：续约/切换/停投决策、授权法律确认

相关场景

- → **场景 6（5.6 投放素材）**：达人素材与投放素材需要协同
- → **场景 8（5.8 投放诊断）**：达人归因需要与投放诊断结合
- → **场景 10（5.10 口碑与舆情）**：达人内容影响口碑与舆情

一个反直觉的结论（脱敏构造数据，逻辑可复算）：播放量排第 1（86 万）的素材，净 ROI 只排第 7；真正的冠军是一条 21 万播放的测评视频。另有 3 条高贡献素材的授权 14 天内到期——**授权未续约前不能继续投流。**

方法论锚点 · 网红种草效果与增长评估
出处：洪傲然、冯梓煜、王永贵教授《基于生成式 AI 的多模态商业内容最优区分性对网红种草营销效果的影响》（《心理科学进展》，2026 年）；王永贵教授、谭北平《新情绪红利》（人民邮电出版社）中的 4E 战略之 E4 增长评估。
核心：达人内容的效果，不取决于它有多「标准」，而取决于它的**最优区分性**——既让受众觉得产品符合预期，又足够不同而值得记住。落到评估上，该看的不是播放量，是净贡献。
一句话记住：播放量是平台的掌声，净 ROI 才是自己的账。
落地提示：净 ROI 要算得准，前提是能把「这条内容带来的成交」从平台报表里剥出来——这需要归因口径先统一：是否扣平台费、是否剔除自然流量的叠加、授权到期的素材怎么计。口径没统一，算出来的数字只是看起来精确。

5.8 场景 8：投放诊断与真实利润

一句话：某个商品 advertising cost of sale 飙到 41%，盈亏平衡线是 34%——按教科书该停词了

现场触发：某个商品 advertising cost of sale 飙到 41%，盈亏平衡线是 34%——按教科书该停词了。但漏斗拆开发现：曝光没降、点击率稳定，**转化率从 12.4% 跌到 8.1%**，真正的原因是商品页被跟卖压价 15%。此时否掉高消耗词，等于治报表不治病。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	**ACoS 高就停词，是最贵的条件反射**：ACoS 是结果不是原因，转化率下跌、CPC 上涨、客单价被压、归因窗口错位都会推高它	平台官方 ACoS 定义 + 投手调研
2	广告报表里没有利润：广告后台看不到产品成本和贡献率，**盈亏平衡 ACoS 等于广告前贡献率**——这张成本表在开发手里，投手平时不看	PPC 实务共识
3	搜索词报告几十上百行，投手按消耗排序扫一眼，长尾里的浪费和机会都被跳过	投放调研
4	跟卖和广告从来在两个屏幕上：商品页被跟卖压价 → 转化下跌 → ACoS 上升，这条链跨运营和广告两个人，经常到月底才对上	卖家社区个案

WorkBuddy 怎么做（四步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**口径校验**	归因窗口、数据粒度、日期范围先对齐——跨站点比较时还要归一汇率与退税率口径
2	**漏斗定位**	曝光—点击—转化—成本逐环看哪一环变了，而不是只看结果指标
3	**搜索词分群**	按转化与利润**四类分群**（扩量 / 观察 / 降价 / 否词），不一刀切
4	**动作与复盘**	每个动作带金额预估和复盘窗口

最大差异点：星标素材是那张"SKU 成本与贡献率表"——它给出盈亏平衡 ACoS 的唯一基准，而它从来不在广告报表里。**跨站点投放时，这张表还要按各站汇率与退税率折算后才能横向比。**

需要准备：广告账户搜索词报告与分计划数据（近 30 天），**SKU 成本与贡献率表**（这张表在开发/财务手里，从来不在广告报表里，却是盈亏平衡 ACoS 的唯一基准），归因窗口与汇率/退税率口径，商品页跟卖与定价监控记录。

会产出：《搜索词诊断表》（四类分群 + 金额化影响）、《动作与复盘清单》（每个动作带金额预估与观察窗口）、《异常归因说明》（如"转化下跌由跟卖压价导致，非流量质量"）。

边界

- **AI 做**：口径校验、漏斗定位、搜索词分群、动作与复盘建议
- **人做**：否词、调价、预算变更的最终执行；跟卖处置决策；商品页修改
- **必须人确认的**：所有广告后台操作、跟卖处置决策、商品页修改

相关场景

- → **场景 6（5.6 投放素材）**：投放诊断需要与素材生产协同
- → **场景 7（5.7 达人合作）**：投放诊断需要与达人归因结合
- → **场景 20（8.1 多语言商品内容）**：跟卖压价问题需要检查商品页

> 方法论锚点 · 广告效果的归因困境
> **出处：**百货业先驱约翰·沃纳梅克（John Wanamaker）有一句被反复引用的名言：「我知道我的广告费有一半被浪费了，但我不知道是哪一半。」这句话说在一百多年前，今天依然成立。
> **核心：**一个客户在成交之前，通常接触过多个触点——刷到过视频、点过广告、搜过品牌、看过评论。而归因难就难在：销售额往往只会记在**最后一个触点**上，这就是「末次点击归因」的普遍误判。它会让企业误以为最后一个渠道最有效，从而把预算持续投向并非最该投的地方。
> **一句话记住：**钱花了不知道哪笔有效，往往不是账算不清，是归因方式错了。
> **落地提示：**要让归因可信，前提是各渠道的曝光、点击、转化数据能被打通对齐——也就是先回答「同一个人在不同平台是不是同一个人」。这需要数据侧与业务侧一起定规则，不是装个工具就能解决的事。

5.9 场景 9：海外展会营销与线索跟进

> **一句话**：海外展会三人收了 86 张名片（其中 17 张在已离职同事的交接袋里）

现场触发：海外展会三人收了 86 张名片（其中 17 张在已离职同事的交接袋里）。现在月底复盘，销售群里问：展会的线索呢？——名片躺在三个抽屉里，谁也没跟进，A 级客户已经被对手跟了两轮。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	名片背面手写 A/B/C 分级是资深销售的本能——**AI 要做的是顺着这个习惯放大它，而不是要求销售改变习惯**	展会线索实务
2	展会线索有 72 小时黄金窗口：展后一周内不跟进，记忆热度归零、名片变废纸——**而展后第一周恰恰是销售最忙（补落下的跟单）的时候**	展会线索实务
3	名片信息本身会说话：同一家公司的销售总监和采购专员是两种完全不同的跟进策略；但翻 86 张名片的体力活，展会后没人干得动	展会线索实务

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**信息抽取**	公司/行业/职位/产品线/联系方式，模糊的（名片磨损、手写补充）标"待核"
2	**双轨分级**	客观轨（行业匹配度/职位决策权/规模信号）× 本能轨（名片背面的手写 ABC 与现场印象），**两轨不一致的单独标注——通常是好线索**
3	**排除与合并**	已是客户转维护、同行/供应商标无效、重复合并，剩下的再分级
4	**跟进切入点**	从名片产品线 + 展会话题推断切入点，每张 A 级配一句**当地语言**的开场
5	**72 小时清单**	A 级今天跟、B 级本周内、C 级进月度邮件池，每级一句话动作

最大差异点：不要求企业先有线索库。名片照片一堆直接扔进来（背面有手写 ABC 的更好，销售的本能判断是分级的重要输入）——分级建议 + 每张卡的跟进切入点一次出。**跨国展会还多一层：名片上的国家、语言、时区一并抽取，跟进话术与发送窗口按当地语言与作息排。**

需要准备：名片照片（正反面都拍，歪的斜的都行）、展会现场的只言片语记录（标注为"销售印象"，与名片信息分开）、目标客户画像一句话、已有客户名单（用于排除）。

会产出：《展会名片分级与跟进清单》、《A 级客户跟进话术草稿》（每张一句开场，多语种，附名片原话背景）、《无效与重复名片记录》（展会效果复盘的原始数据）。

边界

- **AI 做**：名片信息抽取、双轨分级、排除与合并、跟进切入点建议、72小时清单生成
- **人做**：决定发不发、怎么发、什么时候发；对外触达执行
- **必须人确认的**：所有对外发送的跟进邮件/消息

相关场景

- → **场景 1（5.1 询盘分级）**：展会线索分级与询盘分级逻辑一致
- → **场景 2（5.2 开发信与报价）**：展会后需要发送个性化开发信
- → **场景 3（5.3 客户资产沉淀）**：展会线索需要沉淀到客户档案

5.10 场景 10：海外口碑、评论与舆情信号处置

> **一句话**：某批货在海外集中来了差评，社交平台上出现负面测评内容，平台通知与站内信同时到达——而这三件事分属客服、市场、运营三个部门，各看各的

现场触发：某批货在海外集中来了差评，社交平台上出现负面测评内容，平台通知与站内信同时到达——而这三件事分属客服、市场、运营三个部门，各看各的。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	公开场域的负面信号与订单级客诉是两回事：一条测评内容的影响面远大于一条差评，但**没人负责把它们放在一起看**	品牌与口碑管理实务
2	多语种 7×24 响应人力扛不住，响应慢直接掉转化掉评分	平台方公开口径
3	账户健康有硬红线：订单缺陷率需 <0.5%、迟发率 <2.5%，踩线可能停售	平台账户健康口径
4	公开回复措辞稍有不慎就命中操纵评论红线，反而更危险	平台卖家行为准则

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**信号归集**	公开评论、社媒内容、站内信、平台通知多源一次读入
2	**归类与批次识别**	按语言与问题类型聚类，**识别是否为集中批次问题**——这一步决定它是个案还是事件

步骤	动作	关键设计
3	**升级判定**	按影响面分级：客服级 / 市场级 / 需公关或召回级，给出升级依据
4	**话术与合规扫描**	公开场域话术逐条过红线（不诱导改评、不做补偿承诺），多语种按母语习惯写
5	**留痕归档**	信号、判定、处置、回复全部归档，与批次编号关联

> **与第八章"多语言客诉与拒付抗辩"的分工**：那边处理的是**订单级**问题（这条差评怎么回、这笔拒付怎么抗辩），目标是止损与账户健康；这边处理的是**公开场域**问题（这批负面内容意味着什么、要不要上升到品牌动作），目标是判断它是不是一个事件。**同一批差评，两个场景会同时开工，但产出的东西不同。**

最大差异点：不是再做一个"舆情监控工具"，而是**把分属三个部门的信号合到一张台账上**——差评、社媒内容、平台通知原本各在一处，这里按产品与批次归并，判断它到底是几条孤立抱怨，还是一个事件。**快信号靠工具，慢信号靠归并**：单条差评谁都能看到，但"这批货在三个平台同时出问题"这种判断，只有把信号合起来才看得出。

需要准备：各平台评论与社媒负面内容导出，站内信与平台通知，产品批次与质量记录（用于判定是否集中批次问题），公开回应话术的红线口径（不诱导改评、不做补偿承诺），多语种话术模板。

会产出：《舆情与口碑信号台账》（归类 + 批次判定 + 升级建议）、《公开回应话术稿》（多语种，过红线）、《集中问题预警单》（反向暴露质量或供应链问题）。

边界

- **AI 做**：信号归集、归类与批次识别、升级判定建议、话术与合规扫描、留痕归档
- **人做**：向平台或公众正式发布、决定是否上升为召回/公关/法律动作
- **必须人确认的**：公开回应话术的最终确认、是否发布、是否启动召回/公关/法律程序

相关场景

- → **场景 13（5.13 差评当天处置）**：舆情信号与差评处置需要协同
- → **场景 22（8.3 多语言客诉）**：订单级客诉与公开场域舆情需要分工
- → **场景 7（5.7 达人合作）**：达人内容影响口碑与舆情

案例佐证

> **✓ 真实落地 • 某文化传媒企业**
> 客户主要做主流社交平台投放运营，需求覆盖平台市场深度调研与运营数据分析、**种草内容互动率分析、互动增长率建议、种草文案撰写**、内部汇报材料生成与精品文案分析。接入后：通过提示词优化输出**种草营销趋势与品牌投放策略深度调研报告**；通过表格处理分析广告投放数据并自动生成折线图与散点图，投放效果一目了然；分析内容互动率低的原因并给出优化建议；**通过自动化任务每天定时从平台获取内容，分析竞品内容互动率高的原因，总结优秀文案模板。**
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为运营人员，能力组含"内容生产""客户与营销""结构化研报"。

方法论锚点 · 口碑推荐意愿的形成机制

出处：肖海舰、王永贵教授《绿色产品口碑推荐意愿的形成机制研究》（《营销科学学报》，2025 年）。

核心：顾客愿意主动推荐，往往不是因为他满意，而是因为推荐这个动作**让他自己也获得了价值**——被认同、被信任，或印证了自己的判断。所以口碑是可以被经营的，不完全靠运气。

一句话记住：满意只在心里，推荐才有传播——两者之间还差一个「值得说」。

落地提示：要让口碑从偶发变成可预期，需要能持续读取顾客的情绪信号，并知道哪一类信号值得回应。前提是评论、评价、社群话题被收拢到同一个地方，而不是散在各平台的评论区里各说各话。

5.11 场景 11：品牌资产——让每一次传播都留下东西

一句话：每做一轮投放、一次达人合作、一场展会，钱花掉了——除了当期的销量，能不能留下点下次还能直接用的东西，这是"做营销"和"建资产"的分界

现场触发：一轮大促结束，投放花了二十万、达人合作了十几位。复盘会上老板问："这次跑出来的爆款文案结构、表现最好的那几位达人、用户好评里反复出现的卖点，下次能不能直接用？"——**如果答案是"要重新找一遍"，那这笔钱只买了销量，没买资产。**

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	跑量素材的结构没有标注，下次做新素材**还是从零开始试**	WorkBuddy 方案库：品牌资产沉淀
2	达人合作记录散在个人表格里，复投要重新筛选，**续约谈判没有依据**	达人营销实务
3	好评与客户案例没有归集，投标、招商、渠道招募时**拿不出可引用的证据**	品牌资产实务
4	术语与卖点表述**每次重新讨论**，同一产品在不同市场的说法不一致	品牌口径管理实务

WorkBuddy 怎么做（四步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**素材跑量后回标结构**	高互动素材的钩子、结构、卖点标签化，进模板库
2	**达人合作后归集画像与净贡献**	画像、受众、内容表现、净贡献进达人档案，复投不必重新筛选
3	**好评与案例归集为可引用证据包**	评价、测评、客户案例分类归集，标注可引用范围
4	**品牌口径入库并版本化**	产品名、卖点表述、术语译法统一进口径对照表，新市场直接调用

最大差异点：不是"帮你写文案"，而是**把每一轮传播的产出回写成资产**——素材结构、达人档案、可引用证据包、口径对照表。**这些资产归企业所有，不随服务方或人员流动而消失。** 判断标准只有一个：**同样的动作第二次做，成本有没有下降。**

要沉淀的五类品牌资产

品牌资产	具体是什么	沉淀方式	复用价值
品牌口径	官方说法：产品名、卖点表述、术语译法、对外统一措辞	术语表 + 口径对照表	任何新市场、新渠道打开即用，不必每次重新讨论
内容资产	跑量素材的结构、爆款文案模板、详情页组件	结构标注 + 模板库	新市场启动时直接改写复用，边际成本极低
视觉资产	主图、场景图、视频分镜与尺寸规范	素材库 + 平台适配规范	一次做好，多平台多语种适配
口碑资产	好评、测评、客户案例、可引用的第三方背书	评价归集 + 可引用证据包	用于独立站、投标、招商、渠道招募
达人资产	合作过达人的画像、受众、内容表现与净贡献	达人档案 + 净贡献记录	复投不必重新筛选，续约谈判有据可依

需要准备：跑量素材与历史投放数据，达人合作清单与结算记录，各平台评价与好评导出，产品名与卖点表述的现行版本，各站点术语译法。

会产出：《素材结构标注与模板库》、《达人档案与净贡献记录》、《可引用证据包》、《品牌口径对照表》（含术语译法）。

边界

- **AI 做**：素材结构标注、达人档案归集、证据包整理、口径对照表生成
- **人做**：品牌定位与调性判断、达人续约与谈判、证据包的对外使用决策
- **必须人确认的**：品牌口径的最终确认、对外引用的授权

相关场景

- → **场景 6（5.6 投放素材）**：素材结构与模板从投放数据里沉淀
- → **场景 7（5.7 达人合作）**：达人档案与净贡献记录来自达人合作
- → **场景 10（5.10 海外口碑）**：好评与案例归集为可引用证据包

5.12 场景 12：一条必须前置的红线——营销合规做在生成阶段，不做在事后补救

> **一句话**：出海营销的传播事故，绝大多数不是"内容不好"，而是**发布前没人按当地规则扫一遍**——而事后补救的成本，远高于事前过滤

现场触发：一条主推素材在德国站上线三天后被下架，原因是画面里出现了当地禁用的对比性表述；而同一批素材还有十几条在投。运营这才发现——**出图的时候，根本没人对着当地平台规范看过一遍。**

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	素材与文案在生成时不过规则，**等平台下架或客户投诉才发现**	WorkBuddy 方案库：营销合规前置
2	各国广告法与平台规范分散，没人持续维护，**规则更新后老素材没人回头扫**	平台规则与广告法实务
3	违规话术在直播中说出即留证，**事后无法撤回**	直播合规实务
4	部分市场要求 AI 生成内容需标注，**标不标无人确认**	各市场 AI 内容披露要求

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**红线清单版本化**	各国禁用词、绝对化用语、医疗功效、AI 披露要求分市场建档，**每次规则更新生成新版本**
2	**生成阶段预过滤**	素材、商品文案、直播脚本在产出时即按红线口径扫描，擦边方向直接标掉
3	**逐条标红并给替代表述**	命中项标红并附合规替代表述，**是否替换由人确认**
4	**规则变更反向扫描**	红线清单更新后，用新版本回头扫在投与在架内容，出整改包
5	**留痕归档**	审核记录与版本号绑定，谁在哪个版本下放行的，可回溯

最大差异点：把合规从"事后补救"挪到"生成阶段"——**不是发出去再删，而是在内容被生产出来的那一刻就按规则过滤。**关键设计只有一条：**红线清单必须版本化。**没有版本号的红线清单，等于没有清单——规则改了，老内容没人知道要重扫。

五类常见风险与前置动作

环节	常见风险	前置动作
投放素材	暴露、低俗、擦边内容直接导致素材下架甚至影响账户权重	生成阶段按红线口径预过滤，擦边方向直接标掉
商品与营销文案	医疗功效、绝对化用语、当地禁用的宣称措辞	逐条标红并给合规替代表述，是否替换由人确认
直播与短视频脚本	违规话术在直播中说出即留证	开播前预审，留痕即免责
AI 生成内容	部分市场要求 AI 生成内容需标注	按当地要求标注并留档
平台规则变动	规则更新后老素材没人回头扫	规则变更时反向扫描在投与在架内容，出整改包

需要准备：目标市场的广告法与平台规范要点，现行禁用词与违禁措辞清单，在投与在架内容清单，历史下架与投诉记录，各市场 AI 内容披露要求。

会产出：《分市场红线清单（含版本号）》、《内容合规扫描结果》（命中项 + 合规替代表述）、《规则变更整改包》。

边界

- **AI 做**：红线清单建档与版本化、内容扫描、替代表述建议、历史内容回扫
- **人做**：规则来源的确认、替换与否的决策、对外发布审批
- **必须人确认的**：合规结论（须由持证机构或法务兜底）、是否替换、是否发布

相关场景

- → **场景 26（9.3 宣称合规）**：宣称合规对的是已发布内容，本场景对的是生成阶段
- → **场景 6（5.6 投放素材）**：素材产出时即按红线口径过滤
- → **场景 24（9.1 合规到期体检）**：平台资质与营销合规同属资格线

5.13 场景 13：差评信号当天处置——慢信号也要抓得住

> **一句话**：某产品昨天来了 3 条差评，都提到"包装破损"

现场触发：某产品昨天来了 3 条差评，都提到"包装破损"。运营看到了，但手头在忙其他事，打算"明天再处理"。结果今天又来了 5 条差评，评分从 4.5 掉到 4.1，**搜索排名直接掉出第一页**。差评不是快信号，但处置必须快——**慢信号也要抓得住**。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	差评处置滞后：运营看到差评后"明天再处理"，**等处理时评分已经掉了一大截**	WorkBuddy 方案库：差评信号当天处置
2	差评归因不清：不知道差评是产品质量问题、物流问题、还是买家期望管理问题，**处置方向错**	亚马逊卖家社区
3	差评处置流程缺失：没有标准化的处置流程，**每次都是临时应对，效率低**	跨境电商运营实务
4	差评趋势分析缺失：不知道差评是偶发还是系统性问题，**无法从源头改进**	质量管理实务

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**差评信号实时捕获**	定时抓取差评，按"评分+关键词"识别高风险差评（如"破损""假货""过敏"）
2	**差评归因分析**	按差评内容自动归类：产品质量、物流问题、期望管理、恶意差评，标注归因置信度
3	**处置建议生成**	基于归因结果，生成处置建议：联系买家、提交 A-to-Z 索赔、优化包装、申诉恶意差评
4	**处置执行跟踪**	记录每条差评的处置状态（待处理/处理中/已解决），超期未处理自动提醒
5	**差评趋势分析**	按周/月统计差评数量、归因分布、处置效率，识别系统性问题

最大差异点：不是让 AI 替企业回复差评，而是**把差评信号当天捕获、当天归因、当天给出处置建议**。运营不再"明天再处理"，而是"今天必须处置"。

需要准备：产品 ASIN 清单、差评处置流程（如有）、历史差评数据（用于训练归因模型）。

会产出：《差评信号日报》（含归因分析、处置建议、处置状态）、《差评趋势周报》（含归因分布、处置效率）。

边界

- **AI 做**：差评信号实时捕获、差评归因分析、处置建议生成、处置执行跟踪、差评趋势分析
- **人做**：回复差评、恶意差评申诉提交、最终处置决策
- **必须人确认的**：差评回复内容、申诉提交、处置方案确认

相关场景

- → **场景 10（5.10 口碑与舆情）**：差评处置与舆情信号需要协同
- → **场景 22（8.3 多语言客诉）**：差评可能涉及多语言客诉

- → **场景 20（8.1 多语言商品内容）**：差评归因可能指向商品页问题

> **场景设计 • 某家居用品企业**
> 方案库以"某家居用品企业北美站差评处置"为样板场景，演示从差评信号捕获到趋势分析的完整链路。数据为脱敏构造，**不承诺效率百分比**，差评回复由人做。

5.14 场景 14：海外社媒多平台运营——一鱼多吃

> **一句话**：运营写了一篇产品测评文章，准备发到 Facebook、Instagram、TikTok、Twitter、LinkedIn

现场触发：运营写了一篇产品测评文章，准备发到 Facebook、Instagram、TikTok、Twitter、LinkedIn。**但每个平台的格式不同**：Facebook 要长文+图片，Instagram 要图片+短文案，TikTok 要短视频脚本，Twitter 要短文案+链接，LinkedIn 要专业长文。**人工改写 5 个平台，需要 1 天。**

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	运营人工改写 5 个平台，**效率低，1 篇内容需要 1 天**	WorkBuddy 方案库：海外社媒多平台运营
2	每个平台的格式、字数、标签规则不同，**运营记不住，容易出错**	社媒运营实务
3	内容发布后，**各平台数据分散，无法统一分析**	跨境电商运营实务
4	不同平台的最佳发布时间不同，**人工排程容易错过最佳窗口**	社媒运营最佳实践

WorkBuddy 怎么做（四步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**内容模板化**	将原始内容（文章/测评/视频脚本）结构化，提取核心卖点、关键词、图片/视频素材
2	**多平台改写**	基于各平台规则，自动生成 5 个版本：Facebook 长文、Instagram 图文、TikTok 脚本、Twitter 短文案、LinkedIn 专业文
3	**发布排程**	基于各平台最佳发布时间，自动生成发布排程表
4	**数据汇总**	定时抓取各平台数据（阅读量、点赞、评论、转发），汇总到统一报表

最大差异点：不是让 AI 替企业写内容，而是**把 1 篇内容改写成 5 个平台版本，1 小时内完成**。运营不再"人工改写 1 天"，而是"AI 改写 1 小时"。

需要准备：原始内容（文章/测评/视频脚本）、各平台账号信息。

会产出：《多平台内容包》（含 5 个平台版本）、《发布排程表》、《数据汇总报表》。

边界

- **AI 做**：内容模板化、多平台改写、发布排程生成、数据汇总
- **人做**：最终发布确认、内容审核
- **必须人确认的**：所有发布内容的最终确认

相关场景

- → **场景 6（5.6 投放素材）**：社媒内容可用于投放素材
- → **场景 10（5.10 口碑与舆情）**：社媒运营影响口碑与舆情
- → **场景 14（5.14 海外社媒）**：本场景即多平台运营

> **场景设计 • 某家居用品企业**
> 方案库以"某家居用品企业北美站社媒运营"为样板场景，演示从内容模板化到数据汇总的完整链路。数据为脱敏构造，**不承诺效率百分比**，内容发布由人做。

第六章 订单履约与单证：把最熟练的人从对单里解放出来

> **本章不产生收入，但它吃掉的是最熟练的人的时间。** 报关员约 80% 的时间在对单、催料、等过机——把这部分还回去，等于凭空多出一个人去做客户与出货。
> 单证的第二个价值在**交付质量**：单证不出错，客户才敢把更大的订单给你。这一点在长协客户身上体现得最明显。

6.1 场景 15：报关四单一致审核

> **一句话**：一票货要申报，报关单、商业发票、装箱单、合同（提单）四份单证要品名、数量、重量、金额、收发货人五向一致

现场触发：一票货要申报，报关单、商业发票、装箱单、合同（提单）四份单证要品名、数量、重量、金额、收发货人五向一致。单证员在赶截关时间时靠肉眼扫，退单、改单、罚款都从这里来。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	绝大多数退单是几份文件之间对不上：发票写 100 箱、装箱单写 98 箱；提单品名写 PARTS、报关单写具体品名	报关一线经验复盘
2	单证不一致是最常见的卡关原因，任一信息不符系统直接退单	同上
3	报关员约 80% 时间在对单、催料、等过机；发票漏成交方式、委托书号少打一个 0 都要回头催客户	报关员生存帖
4	申报不实的代价有明文：影响监管秩序处 1000 元～3 万元、影响税款征收处漏缴税款 30%～2 倍；报关企业疏忽可处货值 10% 以下并暂停 6 个月	《海关行政处罚实施条例》第十五条

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**要素校验**	四单是否齐全、关键字段是否可读，逐项打勾
2	**五向抽取**	品名、数量、重量、金额、收发货人从四单各抽一份
3	**四单对齐**	发票 vs 箱单 vs 合同 vs 报关单逐项对，不一致标红
4	**差异分级**	按影响分级：**退单级 / 改单级 / 罚款级**，逐条带出处
5	**留证与签批**	差异清单和修改建议一次生成，签批栏留空

最大差异点：**不要求单证先电子化。** 发票、箱单、合同哪怕是扫描件、Excel、PDF 混着来，专家抽字段对齐。这一点决定了它能在不改造企业现有系统的前提下直接落地。

需要准备：商业发票（扫描件/PDF）、装箱单、合同或提单、报关单预录草稿。

会产出：《四单一致审核报告》（五向对齐 / 差异分级，含签批栏）、《差异拦截清单》（退单级/改单级/罚款级逐条带出处）。

边界

- **AI 做**：四单抽取对齐、差异清单生成、归类建议（附置信度）
- **人做**：申报提交、HS 编码终审
- **必须人确认的**：申报提交动作、HS 编码最终确认

相关场景

- → **场景 16（6.2 申报前差错拦截）**：四单审核后需要申报前预审

- → **场景 17（6.3 跨单据一致性）**：四单审核是跨单据一致性的具体应用
- → **场景 2（5.2 开发信与报价）**：报价与单证需要保持一致

> 方法论锚点 · 单证一致原则
> **出处：**国际商会《跟单信用证统一惯例》（UCP600）确立了一条核心原则——银行处理的是**单据**，不是货物、服务或其他行为。只要单据与信用证条款相符，银行即须付款；反之，货再好，单据不符就收不到钱。
> **核心：**这条原则解释了为什么报关、结汇环节「几个单子必须一致」不是形式主义——在国际贸易的规则体系里，**单据代表着货权，一致性代表着信用。**一处不一致，轻则延误，重则拒付。审单的人守的不是流程，是钱。
> **一句话记住：**报关不是拼速度，是拼不出错。
> **落地提示：**一致性可以自动核对，但前提是企业愿意把合同、发票、装箱单、报关单的口径统一到一套字段上。现实中这四份单子常由不同岗位各自维护、各用各的习惯写法——统一口径这一步需要跨部门确认，属于管理动作，不是配置问题。

6.2 场景 16：申报前差错拦截与 HS 归类建议

> **一句话**：申报前要预审品名、数量、重量、金额、HS 编码是否一致

现场触发：申报前要预审品名、数量、重量、金额、HS 编码是否一致。HS 归类错了轻则退单改单、重则罚款。大厂有大模型审单系统，中小企业连系统都没有，靠老报关员的经验记忆。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	HS 编码错一个数字税率天差地别，原产地证书少一枚签章整柜货物滞留港口	报关一线经验复盘
2	**AI 给 HS 归类直接正确率仅 34%、60% 需专家验证、6% 幻觉生成不存在的编码、每 5 个税号里 2 个是错的**	HS 编码 AI 归类准确率测评
3	申报不实有实罚案例：某地海关对 HS 编码申报错误罚款 5000 元、对价格申报错误罚款 12000 元	海关行政处罚公开案例
4	口岸侧 AI 辅助审单已规模落地、累计线上审单 20 余万票，证明预审环节可用 AI 辅助、**终审仍由报关员把关**	口岸 AI 辅助审单落地公开信息

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**要素校验**	品名、数量、金额、成交方式逐项打勾；缺项不阻塞但标出影响

步骤	动作	关键设计
2	**字段抽取**	从扫描件里 OCR 抽出品名、数量、金额、成交方式
3	**一致性校验**	品名/数量/金额是否一致，差错标红
4	**HS 归类建议**	基于历史申报和税则给归类建议，**附置信度，标"需人工终审"**
5	**留证与签批**	预审差异和归类建议一次生成，签批栏留空

> **必须说清楚的一条**：公开测评显示 AI 直接给出 HS 编码的正确率只有三成多，且存在生成不存在编码的幻觉。**所以这个场景的正确用法是"给建议 + 给依据 + 给置信度 + 标注需人工终审"，而不是"让 AI 定编码"。** 任何把它做成自动填报的设计都是错的。

最大差异点：不给"最终归类结论"，只给**候选编码 + 税率 + 依据 + 置信度**，逐条可审。HS 归类是法律责任，终审必须由报关员拍板——AI 的价值在于把"该查哪几条税则注释、该比哪几个历史先例"做在前头，把老报关员的经验记忆变成一份可查的对照表，而不是替他下判断。

需要准备：待申报单据（商业发票、装箱单、合同或提单），历史申报记录与同类产品的归类先例，税则与税率查询渠道，成交方式与汇率口径，报关员终审责任人。

会产出：《申报预审清单》（字段一致性 / 归类建议，含签批栏）、《HS 归类建议表》（候选编码 / 税率 / 依据 / 置信度，逐条可审）。

边界

- **AI 做**：要素校验、字段抽取、一致性校验、HS 归类建议（附置信度）、留证与签批
- **人做**：HS 编码终审、申报提交
- **必须人确认的**：HS 编码最终确认、申报提交动作

相关场景

- → **场景 15（6.1 报关四单一致）**：四单审核后需要申报前预审
- → **场景 17（6.3 跨单据一致性）**：申报前预审是跨单据一致性的具体应用
- → **场景 24（9.1 合规到期体检）**：HS 编码涉及合规要求

案例佐证

> **✓ 真实落地 • 某国际货代企业（华南）**
> 日常承载繁重的国际货运单证业务，**提单、报关单、装箱单、商业发票均需批量拟定、审核及翻译**；销售团队还要高频对接海外客户、查询运价、编制定价方案，整体文书沟通处理任务量庞大。接入后实现货运单据、商务合同的智能编撰与双语翻译，统一规范文档格式，**大幅削减人工撰稿制表成本**；自动生成业务沟通邮件；快速输出多维度经营数据分析。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为客服/单证人员，场景标签含"合同法务""邮件沟通"，能力组含"强合规文书"。效果描述为项目现场记录口径，未经第三方审计。

6.3 场景 17：跨单据一致性校验的通用化

> **一句话**：报关四单一致只是"跨单据一致性"在出海场景里的一个具体形态——订单交付、合同结算、认证与实物、报价与历史，企业内部还有一批同构的核对工作，用的其实是同一套方法

现场触发：报关四单已经对完，老板接着问："订单、工单、出库单、发票是不是也能这么核？合同、结算单、发票能不能一起看？"——**同一套方法能不能复制到别的单据组合，才是这套能力能不能留下来的关键。**

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	每个部门各核一遍——报关一套、财务一套、生产一套，**方法不互通、重复劳动**	WorkBuddy 方案库：跨单据一致性校验
2	核对结论没有出处，出了问题**说不清是哪份单据、哪一条对不上**	制造业单据管理实务
3	差异**没有分级**，所有不一致都当同等严重，人疲于应付反而漏掉真风险	内控实务
4	核对结果进不了流程，只是**一张展示用的表**，没有签批栏就没有约束力	流程管理实务

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**选定同构场景与要比对的单据组合**	报关 / 订单交付 / 合同结算 / 认证与实物 / 报价与历史五类，选一类起步
2	**各来源单据原样读入**	不做预整理，扫描件、表格、PDF 直接进
3	**抽取关键字段并交叉比对**	**字段口径先定义**，同名不同义先标出来，再谈比对
4	**按后果分级**	不影响 / 需说明 / 会退回 / 有罚款或法律风险，四档

步骤	动作	关键设计
5	**生成差异清单与签批栏**	每条结论绑定来源文件与条号，可回溯、可签批

最大差异点：**先把字段口径定义清楚，再比对。**同一套方法之所以能跨单据复用，靠的不是算法，是"哪些字段必须一致、不一致到什么程度算问题"这套规则被**显式写下来**——规则不写下来，换个场景就得重新摸索一遍。

五类同构场景

同构场景	要比对的单据	不一致的代价
报关申报	报关单 / 发票 / 箱单 / 合同（提单）	退单、改单、罚款
订单交付	客户订单 / 生产工单 / 出库单 / 发票	发错货、对不上账
合同结算	框架合同 / 实际订单 / 结算单 / 发票	结算争议、收入漏计
认证与实物	关键元器件清单 / 在用 BOM / 采购变更记录	测试失败、证书被撤销
报价与历史	本次报价 / 历史报价 / 折扣授权	同客户不同价、越权折扣

这套方法的共同价值不在"快"，在于三件事：对完了有证据（每条结论绑定来源文件与条号）、产出的东西能进流程（带签批栏的正式件，不是一张展示用的表）、该拦的地方敢说"现在还不能提交"。

需要准备：按所选同构场景准备对应单据（报关申报：报关单 / 发票 / 箱单 / 合同；订单交付：客户订单 / 生产工单 / 出库单 / 发票；合同结算：框架合同 / 实际订单 / 结算单 / 发票；认证与实物：关键元器件清单 / 在用 BOM / 采购变更记录；报价与历史：本次报价 / 历史报价 / 折扣授权），关键字段口径定义，差异后果分级规则，签批流程与责任人。

会产出：《跨单据差异清单》（含来源文件与条号 + 后果分级）、《字段口径定义表》（各单据统一用哪套字段）、《差异签批件》。

边界

- **AI 做**：多源单据读取、关键字段抽取、交叉比对、后果分级、差异清单生成
- **人做**：最终审核确认、签批动作、问题决策
- **必须人确认的**：差异清单的最终确认、签批动作、问题处理决策

相关场景

- → **场景 15（6.1 报关四单一致）**：报关四单审核是跨单据一致性的具体应用
- → **场景 16（6.2 申报前差错拦截）**：申报前预审需要跨单据校验
- → **场景 2（5.2 开发信与报价）**：报价与历史报价的一致性校验

第七章 跨时区协作与沟通

7.1 时区不是作息问题，是排程问题

多数企业把跨时区沟通当成"要不要熬夜开会"的作风问题，实际上它是一个**可计算的排程问题**：

- 每个目标市场的**邮件高打开窗口**（上班后 3 小时内）是可以算出来的，开发信与报价的发送时间应当按对方时区排程，而不是按发送方的上班时间；
- 例会、评审、客户会的**重叠窗口**是可以预排的，不该每次临时拉群投票；
- 客户侧发起的询问**落到谁的班次**是可以预先分配的，不该靠值班的人临场判断。

可执行的做法有三条：**把发送窗口排进日程、把回复责任排进班次、把沟通记录排进档案。**

7.2 场景 18：跨会议待办闭环追踪

> **一句话**：季度经营会前，老板问"上季度定的那几件事做了没有"

现场触发：季度经营会前，老板问"上季度定的那几件事做了没有"。要回答这个问题，得把过去六次会议的纪要翻出来交叉比对——而这件事永远排不进日程。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	会议纪要被称为"形式主义的代名词"；纪要发出去往往只有记录人自己会点开	会议纪要从业者自述
2	待办跟踪模板要求决议编号、责任唯一、SMART 化、超期三天标注逾期——规则全都有，就是没人执行	会议纪要与待办跟踪通用模板
3	要追一件事有没有做，得翻六次纪要看它被提了几次、每次怎么说的——人不会去翻	行政从业者自述
4	纪要格式不统一：有的是文档，有的是聊天长文本，有的只有几行要点	行政台账现状
5	跟踪表通常只有第一版，第二次会议后就没人更新了	会议纪要与待办跟踪通用模板

WorkBuddy 怎么做（六步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**纪要归一**	抽出会议名称、日期、参会人、议题、决议；聊天文本按语义切分
2	**事项抽取**	抽出所有承诺型表述（"XX 部门在 X 月前完成 YY"）；模糊表述（"尽快推进"）单独标注为不可追踪

步骤	动作	关键设计
3	**跨会串联**	按事项语义聚类，串出"第一次提出 → 后续几次是否提及 → 最后一次状态"
4	**静默检测**	首次出现后连续 N 次会议未被提及的，标为"静默事项"——**这是最有价值的发现**
5	**逾期计算**	按约定时限与当前日期算逾期天数；超期三天以上按模板要求标注逾期
6	**台账成型**	含决议编号、责任人、约定时限、被提及次数、逾期天数、证据出处（哪次会第几条）

最大差异点：**跨会议做交叉比对**——不是整理单次纪要，而是把一件事在六次会议里的轨迹串起来，找出"说过但再也没提过"的那些。这是任何单据系统都做不到的。

需要准备：历次会议纪要（3–8 次，格式可混）、现有待办跟踪表（如有）、各部门周报或进展汇报（用于交叉验证"说做了"是否有进展记录）。

会产出：《未闭环事项台账》（5 sheet，含被提及次数、逾期天数、证据出处）、《静默事项专页》（首次提出后再未被提及，按静默天数排序）、《不可追踪事项清单》（原始表述模糊，建议补明确时限与验收标准后再纳入）。

边界

- **AI 做**：纪要归一、事项抽取、跨会串联、静默检测、逾期计算、台账成型
- **人做**：原因判定、绩效评价、复盘会确认
- **必须人确认的**：原因和责任由复盘会确认

相关场景

- → **场景 19（7.3 夜间值守）**：夜间值守需要工单结构化
- → **场景 1（5.1 询盘分级）**：跨会议追踪可应用于客户跟进
- → **场景 28（10.1 跨境数据整合）**：数据整合需要跨部门协同

7.3 场景 19：夜间值守与客户进度通知

> **一句话**：凌晨 2:30，海外客户在群里问"任务怎么了、是不是出问题了"——此时技术侧正在处置告警，值班的人要同时面对三件事：查原因、安抚客户、不能说错话（**每一句话都...

现场触发：凌晨 2:30，海外客户在群里问"任务怎么了、是不是出问题了"——此时技术侧正在处置告警，值班的人要同时面对三件事：查原因、安抚客户、不能说错话（**每一句话都是将来的 SLA 证据**）。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	客户服务还停留在"电话找工程师、群里发截图"阶段；工单上了系统客户还是打电话，因为系统里的回复没法当证据用	中小服务商客户服务现状调研
2	SLA 约定投诉受理后 24 小时内出书面报告——随口的一问一句承诺，都在为将来的争议埋伏笔	托管服务 SLA 协议通行条款
3	故障处置与客户沟通是两件事同时压一个人，误告警半夜频繁响起，回复质量全凭个人状态	夜班值守第一人称自述
4	群里的口头结论三天后就找不到了，争议时谁都拿不出完整沟通记录	客服与工单管理从业者自述

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**工单结构化**	谁报的、影响什么、紧急程度、涉及哪个区——群里的随口一问变成结构化工单
2	**客户档案对齐**	该客户的 SLA 承诺、配额、所在区域、历史问题——**回复口径由这些决定**
3	**回复草拟**	事实（时间线）+ 已采取的动作 + 下一步与更新时限；结论未定的事标注"排查中"，**不写任何补偿性表述**
4	**进度通知**	按约定时点（如每 2 小时）生成进度通知草稿——客户体验的差别就在"主动告知"与"追问"之间
5	**留痕归档**	本轮沟通全部归档并与事件编号关联——争议时的完整证据链

最大差异点：与常规客服机器人的区别是，机器人答的是 FAQ，这里处理的是**事件级沟通**——每条回复都从事件的真实数据里长出来，且每句都标注与事实记录的对应关系，留痕归档。

需要准备：客户 SLA 承诺与配额档案（回复口径由这些决定），值班排班表，事件时间线与告警记录，历史沟通记录归档，事件编号规则（用于留痕关联）。

会产出：《事件级客户沟通稿》（每条回复绑定事件快照与时间戳，可回溯）、《夜间值守留痕记录》（谁在什么时间、基于哪份记录回了什么）、《交接摘要》（次日白班接手时的事件清单与承诺事项）。

边界

- **AI 做**：工单结构化、客户档案对齐、回复草拟、进度通知生成、留痕归档
- **人做**：对外承诺（补偿、赔付、时限）、回复草稿审定后发出
- **必须人确认的**：所有对外发送的回复、补偿/赔付/时限承诺

相关场景

- → **场景 18（7.2 跨会议待办）**：夜间值守需要工单闭环
- → **场景 22（8.3 多语言客诉）**：夜间值守可能涉及多语言客诉
- → **场景 10（5.10 口碑与舆情）**：夜间值守影响客户满意度与口碑

案例佐证

> **✓ 真实落地 • 某医疗健康服务企业（华北）**
> 该公司把 WorkBuddy 用作对外的应答客服：客户从微信客服入口发起咨询，云端机器人按客服账号、部门知识库与问题类型检索资料后生成回复，并严格按企业设定的话术边界输出；**凡涉及投诉、退款、合同、最终报价、特殊承诺，或机器人无法确认的问题，一律自动转入人工处理流程。**内部按售前、售后、产品、技术、法务等部门划分知识材料，各部门维护、统一审核后发布；运营人员定期回看未命中与转人工的问题，反向补充对应部门资料。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为销售人员，能力组含"客户与营销""强合规文书""结构化研报"。

第八章 多语言内容与文档：把增长成果变成品牌资产

> **本章是增长的产能底座。** 能同时打几个市场，取决于能产出多少本地化内容；而**口径一致，才让这些内容沉淀成品牌资产，而不是一堆散落的翻译件。**
> 同样一篇商品页，改写得好不好，直接体现在转化率上；而术语与表达能不能锁住，决定品牌在六个国家是不是同一个品牌。

8.1 场景 20：多语言商品内容与 A+ 批量改写

> **一句话**：德国站要在三天内补齐一版合规的多语言商品页，既要把美国站攒了半年的漏水、刀片松动差评转成卖点，又不能踩德国的违禁措辞，还会被追问"凭什么这么写、会不会又被审"

现场触发：德国站要在三天内补齐一版合规的多语言商品页，既要把美国站攒了半年的漏水、刀片松动差评转成卖点，又不能踩德国的违禁措辞，还会被追问"凭什么这么写、会不会又被审"。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	规范做法是每个站点找母语文案单独写，一个 A+ 页面人工成本 150–400 美元；现实是一个人翻译六个站，堆砌关键词还容易被降权	亚马逊 A+ 内容官方数据（商业评论网引）
2	护肤、食品接触类只能用 help improve 不能用 cure、不能写医疗功效或 FDA approved，一处措辞错整条商品页被移除	欧盟 GPSR《通用产品安全法规》(EU) 2023/988，2024-12-13 起适用

#	痛点	依据来源
3	最该进文案的其实是本店真实差评里的高频退货原因，这份表躺在客服手里，**从不进上架流程**	海外仓行业调研：半数以上卖家遭遇发错/漏发货
4	平台违禁词更新后老页面没人回头逐条扫，成了移除与封号的隐雷	平台卖家行为准则（停用条款适用于违规文案与操纵评论）

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**要素校验**	逐项打勾：差评样本量、责任人信息是否齐、违禁词清单版本；缺项不阻塞但标出影响
2	**差评归类**	按高频退货原因聚类，漏水→强调密封结构，刀片松动→强调固定卡扣，逐条对应卖点与 FAQ
3	**多语言改写**	标题/卖点/搜索词/A+ 模块，德日站**按母语习惯改写而非直译**
4	**合规扫描**	逐条标红违禁措辞并给合规替代；核查责任人信息是否已进文案与包装说明
5	**留证与签批**	旧文案 / 新文案 / 改写依据 / 命中的违禁词**三列并排**，附编制审核栏

最大差异点：不要求先把差评整理成规范表格。原始差评导出、退货原因备注直接扔进来，由专家归类出高频退货原因，**再逐条对应到卖点描述与 FAQ**——把客服手里的隐性知识转成上架流程里的显性输入。

需要准备：现有商品页文案总表（可中英混排）、历史差评与退货原因导出、目标站点违禁词与责任人要求清单。

会产出：《多语言文案改写台账》（多站标题/卖点/搜索词/A+ 文案，旧新对照，含编制审核栏）、《违禁词与合规风险清单》（命中措辞 + 合规替代表述 + 站点）、《差评卖点映射表》（高频退货原因 → 卖点/FAQ，附来源差评编号）。

边界

- **AI 做**：要素校验、差评归类、多语言改写、合规扫描、留证与签批
- **人做**：最终定价与主图决策、设计定稿
- **必须人确认的**：违禁词替换确认、最终文案确认

相关场景

- → **场景 13（5.13 差评当天处置）**：差评转卖点需要差评归因
- → **场景 21（8.2 术语锁定）**：多语言改写需要术语锁定
- → **场景 26（9.3 宣称合规）**：商品页需要宣称合规核对

8.2 场景 21：出海术语锁定与文化红线审校

> **一句话**：内容出海项目第 1–40 集明天交付海外平台，另一语种外包同步开工

现场触发：内容出海项目第 1–40 集明天交付海外平台，另一语种外包同步开工。上个项目主角称谓被翻成 CEO/President/Boss 三个版本、审校打回过一次——而这次的执行还是同一批人。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	术语漂移是系统性事故：同一称谓在 100 集里出现三种译法——术语表不锁，审校就是逐集人肉抓虫	内容出海 SOP 高频事故复盘
2	文化红线每一次失守都是真金白银：某剧称谓直译被平台标记刻板印象、整季下架；某场景未删被应用商店下架并扣保证金	出海翻车案例集
3	仅机器翻译的剧集 7 日留存不足 15%、AI 配音情感表现力平均低 1.8 分（满分 5）——"AI 译制省钱"的前提是有人工审校层	AI 译制成本与效果对比
4	海外平台技术规范在收紧（音画偏移容差 100–120 毫秒、字幕须避开按钮安全区），但检查靠执行者的手感	海外平台本地化技术标准

WorkBuddy 怎么做（六步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**触发**	多语种同步开工前，先锁术语，否则两个语种一起漂
2	**术语锁定**	建立译入语对照表，**每条锁定附出处集数与历史依据**
3	**初稿翻译**	逐集生成并过术语校验，漂移在这一步拦住
4	**文化红线扫描**	对照历史下架案例库逐条给出处置建议（每条带集数、画面描述、先例案例、两条处置建议）
5	**平台规范检查**	每行字符数、安全区遮蔽、音画偏移抽检——规范硬性项过一遍
6	**审校交付包**	术语表 + 红线报告 + 规范检查单三件套，人工审校栏留空

最大差异点：通用翻译谁都能买，差异在**私有资产**——企业自己的术语表（专名既定写法）+ 本公司历史出海项目的审校记录（哪些译法被平台拒过）。术语锁定按这两份执行，漂移在初稿阶段就拦住。

需要准备：**企业术语表**（专名既定写法）、**本公司历史出海项目的审校记录**（哪些译法被平台拒过）——这两份是私有资产的核心；另需目标平台技术规范（每行字符数、字幕安全区、音画偏移容差）、文化红线历史案例库。

会产出：《术语锁定表》（专名既定写法 + 各语种对应，含版本）、《文化红线审校报告》（命中项 + 修改建议 + 依据）、《审校记录沉淀》（本次新确认的译法回写术语表）。

边界

- **AI 做**：术语锁定、初稿翻译、术语校验、文化红线扫描、平台规范检查、审校交付包生成
- **人做**：提交海外平台（上传、排期、账号运营）、最终语感把关
- **必须人确认的**：术语表最终确认、文化红线处置确认、人工审校

相关场景

- → **场景 20（8.1 多语言商品内容）**：术语锁定与多语言改写协同
- → **场景 22（8.3 多语言客诉）**：术语锁定与客诉处理协同
- → **场景 26（9.3 宣称合规）**：术语锁定与宣称合规相关

8.3 场景 22：多语言客诉、差评与拒付抗辩

> **一句话**：某产品因一批质量问题集中来了差评和退款，其中一单买家发起了信用卡拒付（Chargeback）

现场触发：某产品因一批质量问题集中来了差评和退款，其中一单买家发起了信用卡拒付（Chargeback）。客服要在今天内出多语言的差评回复、退款话术，以及那单拒付的抗辩稿；回复既要安抚又不能踩"诱导改评"红线，抗辩稿要赶在平台时限前提交。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	多语言 7×24 客服人力扛不住，响应慢直接掉转化掉评分	平台方公开口径：接入 AI 客服后售前询盘转化率提升 29%，拒付抗辩 Agent 平均把抗辩成功率提升 15%
2	差评、平台索赔、拒付既扣钱又扣账户健康分：订单缺陷率需 <0.5%、迟发率 <2.5%、取消率 <1.5%，踩线可能停售	平台账户健康红线（卖家中心口径）
3	抗辩要基于订单支付、物流签收凭证快速拼一封抗辩信，赶平台时限	同上
4	差评回复措辞稍有不慎（提优惠券换好评）就命中操纵评论红线，**反而更危险**	平台卖家行为准则（违规文案与操纵评论均在管辖范围）

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**要素校验**	检查订单/物流签收/沟通记录是否齐；缺物流签收证明则抗辩胜率低，直接标出
2	**客诉归类**	按语言与问题类型聚类，统计各类占比，**识别是否集中批次问题**
3	**话术生成**	质量问题类调用产品结构说明，给安抚 + 解决方案话术，逐条过合规红线
4	**抗辩拼装**	按平台要求结构拼装：交易凭证、物流签收、买家沟通，逐项对应拒付理由
5	**留证与签批**	差评回复、退款话术、抗辩稿 + 账户健康影响测算一次生成，含审核栏

最大差异点：不要求先把客诉分类整理。原始差评、站内信、退款记录、拒付通知原样扔进来，由专家按语言与问题类型归类，**识别是否为集中批次问题**——这一步常常比回复本身更有价值，因为它能反向暴露供应链质量问题。

需要准备：原始差评与站内信、退款记录、拒付通知，订单与物流签收凭证，买家沟通记录，产品结构说明与质量问题结论，平台账户健康现状（订单缺陷率/迟发率/取消率），多语言话术模板。

会产出：《客诉处置台账》（差评回复 + 退款话术 + 账户健康影响，多语言，含审核栏）、《拒付抗辩稿初稿》（按平台结构拼装，逐项对应拒付理由，标出缺失凭证）、《差评归类与批次预警清单》。

边界

- **AI 做**：要素校验、客诉归类、话术生成、抗辩拼装、留证与签批
- **人做**：向买家/平台正式发送、退款与赔付放款执行
- **必须人确认的**：客诉回复最终确认、拒付抗辩稿确认、退款与赔付决策

相关场景

- → **场景 10（5.10 口碑与舆情）**：客诉可能升级为舆情
- → **场景 13（5.13 差评当天处置）**：差评处置与客诉处理协同
- → **场景 23（8.4 复杂退款）**：客诉可能涉及复杂退款

案例佐证

> **✓ 真实落地 • 某跨境电商服务商（西南）**
> 该企业的电商业务管理系统沉淀了商户全链路数据，覆盖交易流水、商品 SKU、售后工单及客服交互日志，面临"数据富矿但洞察贫瘠"的挑战，亟需打破销售、商品与服务的数据孤岛。接入后，专家与客户电商管理系统对接进行数据抓取分析，作为"决策智能驾驶舱"，通过自然语言交互实现数据即时洞察；**自动关联"销量-质量-售后"数据，精准定位导致高退货率的隐性质量缺陷，辅助供应链优化**；同时对历史爆款的共性特征提取，为商家提供选品建议与市场切入策略。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为运营人员，能力组含"多方评审决策""客户与营销""结构化研报"。

8.4 场景 23：复杂退款、拒付证据包

> **一句话**：某买家发起信用卡拒付（Chargeback），理由是"商品与描述不符"

现场触发：某买家发起信用卡拒付（Chargeback），理由是"商品与描述不符"。客服需要在 7 天内提交证据包，包括：商品页截图、物流签收证明、买家沟通记录、产品质检报告。**证据包不完整，拒付必输。**

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	证据收集分散：商品页截图在运营手里，物流签收证明在物流系统里，沟通记录在客服系统里，**收集齐需要跨多个系统**	WorkBuddy 方案库：复杂退款、拒付证据包
2	证据格式不统一：截图、PDF、Excel、聊天记录，**格式混乱，提交时容易被拒**	亚马逊拒付申诉指南
3	证据时效性强：拒付申诉窗口只有 7 天，**等收集齐时已经错过窗口**	跨境电商运营实务
4	证据链不完整：缺少关键证据（如物流签收证明），**申诉成功率低**	支付平台拒付处理规则

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**拒付通知捕获**	实时捕获拒付通知，标注申诉窗口截止时间
2	**证据清单生成**	基于拒付理由，自动生成证据清单（如"商品与描述不符"需要：商品页截图、产品质检报告）
3	**证据自动收集**	从商品页、物流系统、客服系统自动收集证据，标注来源
4	**证据包整理**	将证据按平台要求格式整理（PDF、截图、Excel），生成证据包

步骤	动作	关键设计
5	**申诉信草稿**	基于证据包，生成申诉信草稿，标注关键证据引用

最大差异点：不是让 AI 替企业提交申诉，而是**把证据包在 7 天内收集齐、整理好**。客服不再"跨多个系统收集证据"，而是"一键生成证据包"。

需要准备：拒付通知、商品页链接、订单号、物流单号。

会产出：《证据包》（含商品页截图、物流签收证明、沟通记录、产品质检报告）、《申诉信草稿》。

边界

- **AI 做**：拒付通知捕获、证据清单生成、证据自动收集、证据包整理、申诉信草稿生成
- **人做**：最终申诉提交、证据审核确认
- **必须人确认的**：证据包完整性确认、申诉信最终确认、申诉提交动作

相关场景

- → **场景 22（8.3 多语言客诉）**：拒付抗辩与多语言客诉协同
- → **场景 10（5.10 口碑与舆情）**：拒付可能伴随负面舆情
- → **场景 13（5.13 差评当天处置）**：拒付原因可能与差评相关

> **场景设计 • 某家居用品企业**
> 方案库以"某家居用品企业北美站拒付申诉"为样板场景，演示从证据收集到申诉信生成的完整链路。数据为脱敏构造，**不承诺效率百分比**，申诉提交由人做。

第九章 合规与资质管理：守住资格线，别让挣到的钱赔进去

> **本章不产生收入。** 它属于场景篇导语排序里的"第四档：守住资格"。之所以放在这个位置，是因为它几乎不会带来新增订单，但它决定——**已经打开的市场会不会被关掉。**
> 建议把它当作"上保险"来做：不必第一个做，但不要拖到出事才做。一次下架、一次扣货、一次错过投标资格的代价，往往比全年合规预算还高。

9.1 场景 24：海外合规到期与下架风险体检

> **一句话**：临近年底，某国电池法 EPR 续费截止日快到了，同时收到一封平台专利评估邮件（差点被当垃圾邮件）

现场触发：临近年底，某国电池法 EPR 续费截止日快到了，同时收到一封平台专利评估邮件（差点被当垃圾邮件）。运营需要一次性体检"哪些注册号快到期、哪些页面的责任人信息不合规、这封专利邮件要不要理"，赶在下架和默认判决发生之前处理。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	EPR/WEEE/电池法未按时续费，注册号被官方置为无效，平台随即下架相关商品；**某国电池法"服务有效期 12/31 但续费截止 12/13"的时间差最坑**	税务服务商 EPR 续费失效实录
2	GPSR 要求责任人信息上包装、电子地址须为可通信邮箱、不能用二维码替代，不合规会被平台下架、海关扣货	GPSR 责任人（Responsible Person）合规解读
3	平台专利评估未在限期回应会被默认判决直接移除产品，**之后申诉不再被接受**；有企业把通知邮件当垃圾邮件三周没理，货就没了	平台专利评估流程真实案例（行业媒体）
4	在当地有库存或对当地销售超阈值须提供 VAT 号与 OSS 证据，否则账户停用（含连带责任）	平台欧盟站合规通讯

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**要素校验**	检查注册号/到期日/责任人字段/投诉时限是否齐；缺到期日的项标出、优先向代理索取
2	**到期扫描**	EPR/WEEE/电池法/VAT 逐条算距到期/续费截止剩余天数，**注意续费截止早于服务到期**
3	**责任人核查**	各站页面责任人信息与法规要求比对，标出用二维码/官网链接/电话等不合规填法
4	**专利预警**	提取投诉编号与回应截止日，给出专利检索方向，明确不回应的后果
5	**留证与签批**	各风险项 + 剩余天数 + 后果 + 应对时限，**按紧迫度排序**，含编制审核栏

最大差异点：不要求先把合规资料整理成台账。注册号截图、代理机构邮件、平台通知、专利邮件原样扔进来，由专家提取到期日、责任人字段、投诉时限，**按"先爆哪个"排序。**

需要准备：各国 EPR/WEEE/电池法与 VAT 注册号台账（含续费到期日）、各站页面的责任人信息现状、平台通知与专利邮件。

会产出：《下架风险体检表》（风险项 + 剩余天数 + 后果 + 应对时限，按紧迫度排序，含编制审核栏）、《合规到期清单》、《责任人整改清单》。

边界

- **AI 做**：要素校验、到期扫描、责任人核查、专利预警、留证与签批

- **人做**：续费操作、VAT/EPR 申报提交、专利侵权判定、正式申诉/抗辩/申报提交
- **必须人确认的**：续费决策、申报提交动作、专利应对策略、正式申诉/抗辩/申报动作

相关场景

- → **场景 25（9.2） 认证证书与检测报告台账核查**：合规到期体检与认证证书核查协同
- → **场景 26（9.3） 宣称合规逐句核对**：合规体检涉及宣称合规
- → **场景 27（9.4） 成分合规三库查证**：合规体检涉及成分合规

9.2 场景 25：认证证书与检测报告台账核查

> **一句话**：海外项目进入并网冲刺，业主要求出具全套设备证书与检测报告并核对与实物一致

现场触发：海外项目进入并网冲刺，业主要求出具全套设备证书与检测报告并核对与实物一致。证书有效期晚于交付节点、但早于质保期结束——**交付时在有效期内，质保期内会过期。**同时采购部几个月前为降本换过一批元器件，关键元器件清单上还是老型号。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	证书台账通常只有证书编号、发证日期、有效期至三列，**缺适用标准版本与覆盖条款范围**——而招标与业主核查卡的恰恰是后两列	认证费用与周期行业基准
2	关键元器件清单必须与实物完全一致；不一致会导致测试失败、报告作废甚至已发证书被撤销，工厂审查抽到不符同样后果严重	认证机构实施规则
3	强制性国标在更新——证书的有效性不再只看出证日期，**还要看所依据的标准版本是否仍然有效**	强制性国标实施公告
4	部分市场已要求设备原厂资料一物一档、可溯源核查（如电池数字护照）——证书台账与设备唯一 ID 之间目前没有任何关联	行业归档实操要求与法规
5	证书过期即失去投标资格，重做一次的量级在 60 万至 100 万元、周期以月计，期间出货中断——**但到期这件事在台账上不会自动跳出来**	认证费用与周期行业基准

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**台账补全**	型号、证书类型、覆盖条款范围、有效期至，缺失项从 PDF 原件中抽取补全

步骤	动作	关键设计
2	**覆盖范围校验**	逐条核对证书覆盖范围是否覆盖本次项目的技术要求与出货范围
3	**交叉比对**	关键元器件清单与在用 BOM 和采购变更记录三方比对，标出不一致项
4	**到期分级**	**按投标日、交付日、质保期三个时点分别判定**——不是简单看"过没过期"
5	**留证与签批**	每项带证书编号 + 覆盖范围 + 三个时点的状态 + 建议动作，合规结论栏与签字栏留空

最大差异点：不要求企业先建立编码体系或上认证管理系统。证书 PDF、报告扫描件、清单表格、采购变更的聊天截图直接扔进来，由专家把证书、型号、覆盖范围、有效期四维关联起来——**关键在于跨源，不在于格式规范。**

需要准备：证书 PDF 与检测报告扫描件，关键元器件清单，在用 BOM 与采购变更记录，投标日/交付日/质保期三个时点，证书所依据的标准版本清单（强制性国标在更新）。

会产出：《证书与报告台账核查表》、《关键元器件与实物差异清单》（每项带证书编号、BOM 版本、采购变更记录出处）、《到期换证计划表》（按三个时点分级，含建议启动时间与费用周期估算）。

边界

- **AI 做**：台账补全、覆盖范围校验、交叉比对、到期分级、留证与签批
- **人做**：证书有效性判定、清单签署与送检、合规结论出具
- **必须人确认的**：证书有效性最终判定、清单签署动作、合规结论确认

相关场景

- → **场景 24（9.1） 海外合规到期与下架风险体检**：认证证书核查与合规到期体检协同
- → **场景 26（9.3） 宣称合规逐句核对**：认证证书涉及宣称合规
- → **场景 27（9.4） 成分合规三库查证**：认证证书涉及成分合规

9.3 场景 26：宣称合规逐句核对——每句对外的话都对上备案

> **一句话**：运营在商品页写了一句"helps improve sleep quality"（帮助改善睡眠质量），看起来没问题

现场触发：运营在商品页写了一句"helps improve sleep quality"（帮助改善睡眠质量），看起来没问题。但 FDA 规定，**任何涉及"改善""治疗""预防"疾病的表述，都属于药品宣称**，必须有 FDA 批准才能写。结果这句话被 FDA 标记，商品页被下架。**宣称合规不是"大概没问题"，而是"每句对外的话都对上备案"。**

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	运营不知道哪些词是"宣称词"（如 improve、treat、prevent），**无意中踩红线**	WorkBuddy 方案库：宣称合规逐句核对
2	商品页、A+ 页面、广告文案、社媒帖子，**多处宣称口径不一致**，合规风险分散	FDA 宣称合规指南
3	人工逐句核对效率低，**等发现违规时商品页已经上架，下架损失大**	亚马逊卖家社区
4	宣称合规要求因市场而异：美国 FDA、欧盟 CE、中国 GB，**同一句话在不同市场合规性不同**	跨境电商合规实务

WorkBuddy 怎么做（四步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**宣称词库加载**	加载 FDA、FTC、欧盟宣称合规词库，标注风险等级（高风险/中风险/低风险）
2	**逐句扫描**	对商品页、A+ 页面、广告文案、社媒帖子逐句扫描，标出宣称词
3	**备案比对**	将标出的宣称词与企业备案文件比对，未备案的标红
4	**合规替代表述**	对未备案的宣称词，给出合规替代表述（如"helps improve"→"supports"）

最大差异点：不是让 AI 替企业写文案，而是**把每句对外的话都扫一遍，确保对上备案**。运营不再"大概没问题"，而是"每句都有依据"。

需要准备：商品页文案、A+ 页面文案、广告文案、社媒帖子、企业备案文件（如 FDA 注册文件）。

会产出：《宣称合规核对报告》（含标出的宣称词、备案状态、合规替代表述）。

边界

- **AI 做**：宣称词库加载、逐句扫描、备案比对、合规替代表述生成
- **人做**：最终合规判断、文案撰写
- **必须人确认的**：合规判断最终确认、文案修改确认

相关场景

- → **场景 25（9.2） 认证证书与检测报告台账核查**：宣称合规涉及认证证书
- → **场景 27（9.4） 成分合规三库查证**：宣称合规涉及成分合规
- → **场景 20（8.1） 多语言商品内容与 A+ 批量改写**：商品页改写需要宣称合规核对

> **场景设计 · 某家居用品企业**
> 方案库以"某家居用品企业北美站宣称合规"为样板场景，演示从宣称词扫描到备案比对的完整链路。数据为脱敏构造，**不承诺效率百分比**，合规判断由法务做。

9.4 场景 27：成分合规三库查证——三个库查完才算查完一次

> **一句话**：某护肤品含有"烟酰胺"成分，运营知道这是美白成分，但不确定在欧盟是否合规

现场触发：某护肤品含有"烟酰胺"成分，运营知道这是美白成分，但不确定在欧盟是否合规。查了欧盟化妆品法规，发现烟酰胺合规，但**浓度不能超过 5%**。再查中国化妆品法规，发现**烟酰胺在中国需要备案**。再查美国 FDA 规定，发现**烟酰胺在美国属于 OTC 药品成分，需要 FDA 批准。成分合规不是"查一个库"，而是"三个库都查完"。**

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	运营只查一个法规库，**忽略其他市场的合规要求**，结果商品在某市场被下架	WorkBuddy 方案库：成分合规三库查证
2	成分合规要求复杂：**不同市场的合规要求不同（合规/浓度限制/需要备案/禁止使用）**	欧盟化妆品法规、中国化妆品法规、FDA OTC 专论
3	人工查三个库效率低，**等查完时商品已经上架，下架损失大**	跨境电商运营实务
4	成分合规要求动态变化：**法规更新频繁，旧合规可能变新违规**	法规跟踪实务

WorkBuddy 怎么做（四步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**成分清单提取**	从产品配方表提取成分清单（INCI 名称）
2	**三库查证**	分别查欧盟化妆品法规、中国化妆品法规、FDA OTC 专论，标注每个成分的合规状态
3	**合规风险标注**	对不合规的成分标红，对有限制的成分标注限制条件（如浓度限制、需要备案）
4	**合规建议生成**	基于查证结果，给出合规建议：调整配方、补充备案、更换成分

最大差异点：不是让 AI 替企业做合规判断，而是**把三个库都查一遍，确保成分在所有目标市场都合规**。运营不再"查一个库就上架"，而是"三个库都查完才上架"。

需要准备：产品配方表（INCI 名称）、目标市场清单（欧盟/中国/美国）。

会产出：《成分合规三库查证报告》（含每个成分的合规状态、限制条件、合规建议）。

边界

- **AI 做**：成分清单提取、三库查证、合规风险标注、合规建议生成
- **人做**：最终合规判断、配方调整决策
- **必须人确认的**：合规判断最终确认、配方调整决策

相关场景

- → **场景 26（9.3） 宣称合规逐句核对**：成分合规与宣称合规协同
- → **场景 25（9.2） 认证证书与检测报告台账核查**：成分合规涉及认证证书
- → **场景 20（8.1） 多语言商品内容与 A+ 批量改写**：商品页改写需要成分合规核对

> **场景设计 • 某护肤品企业**
> 方案库以"某护肤品企业北美站成分合规"为样板场景，演示从成分清单提取到三库查证的完整链路。数据为脱敏构造，**不承诺效率百分比**，合规判断由法务做。

第十章 数据与经营决策：让"钱花在哪、赚在哪"说得清

> **本章是放大器。** 它不直接换订单，但决定前面几章的动作有没有依据——哪条渠道在挣钱、哪个市场该加投、哪个环节在漏钱。**前面几章负责把事做成，这一章负责知道哪件事值得做。**

10.1 场景 28：跨境经营数据整合与国别情报简报

> **一句话**：订单在三个跨境平台、物流在两家货代、回款在两个账户、库存在海外仓——老板周一要一份"上周到底怎么样"的简报，而整理这份简报要花掉一个人大半天

现场触发：订单在三个跨境平台、物流在两家货代、回款在两个账户、库存在海外仓——老板周一要一份"上周到底怎么样"的简报，而整理这份简报要花掉一个人大半天。同时，目标国家的关税政策上周又变了。

出海企业的数据困境

困境	表现	后果
数据在多个系统里	平台、货代、银行、海外仓各有一套	要人去搬、去对齐口径
情报靠人去搜	政策、关税、竞品定价靠业务员偶尔看到	变化发生时无人预警
简报靠人拼	每周一次，格式每次都不一样	老板看到的口径不可比

困境	表现	后果
经验随人走	谁整理的谁知道口径	换人重来

WorkBuddy 怎么做

环节	动作	产出
数据归集	跨境平台订单、货代物流、回款、库存数据统一归集到对应板块	单一口径的经营底表
情报采集	定时抓取目标国家行业政策、关税变动、竞品定价、市场需求趋势	国别情报条目（带来源与时间）
简报生成	按固定模板输出精简分析简报	可直接上会的周/月报
重复劳动替代	翻译、制表、制单、数据统计、方案撰写	减少人工失误
资料归档	采购、业务、单证资料统一归档	查找便捷、流程标准化

> **一条实操建议**：这个场景最容易被做成"又一个看板"，然后闲置。**正确的做法是把它绑在一个具体的决策节奏上**——比如每周一上午的经营会。简报的输出时间、口径、接收人固定下来，它才会真正被用起来。

最大差异点：不做"又一个看板"。看板最常见的失败方式是——做出来，看两次，然后再也没人打开。这里的做法是**把它绑在一个具体的决策节奏上**：简报的输出时间、口径、接收人固定下来（比如每周一上午的经营会），数据整合才有存在的理由。**先有会，再有表。**

需要准备：各跨境平台订单导出，货代物流数据，回款账户流水，海外仓库存数据，简报模板与指标口径定义（口径不统一则拼出来的图会误导决策），目标国政策与关税情报源。

会产出：《跨境经营统一底表》（多平台 / 多币种 / 多口径归并，含口径对照）、《周度经营简报》（异常 + 归因 + 选项，含口径说明）、《国别政策与关税情报简报》。

边界

- **AI 做**：数据归集、情报采集、简报生成、重复劳动替代、资料归档
- **人做**：经营决策、口径确认、简报审核
- **必须人确认的**：数据口径最终确认、简报内容审核、经营决策

相关场景

- → **场景 8（5.8） 投放诊断与真实利润**：投放数据需要整合到经营简报
- → **场景 7（5.7） 达人合作与净 ROI 归因**：达人数据需要整合到经营简报
- → **场景 18（7.2） 跨会议待办闭环追踪**：经营会需要追踪待办事项

案例佐证

> **✓ 真实落地 · 某外贸企业（西南）**
> 客户是外贸企业，用 WorkBuddy 主要用来**整合跨境平台订单、货代物流、回款、库存数据，自动抓取目标国家行业政策、关税变动、竞品定价、市场需求趋势，输出精简分析简报**，替代翻译、制表、制单、数据统计、方案撰写等重复工作，减少人工失误。多部门在线协同办公，采购、业务、单证资料统一归档在对应板块，查找便捷、流程标准化。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为研发人员，能力组含"内容生产""多方评审决策""结构化研报"。

> **✓ 真实落地 · 某零售电商企业（华东）**
> 客户自研的电商业务管理系统沉淀了商户全链路数据；通过自建技能对接业务系统，实现从平台系统中自动获取数据并整理到表格当中，**自动生成平台日报周报并推送到企业协同生态中。**此前每次要从平台店铺获取新访客数据、客户地域分布数据、销售订单成交转化率等数据并手工整理，占用大量人工时间。
> 记录口径：客户实证原始记录，客户名已脱敏；岗位为运营人员，能力组含"研发提效""结构化研报"。

> 方法论锚点 · 营销智能的三维框架
> **出处：**王永贵教授《面向新质生产力的营销智能问题研究》，营销科学与创新国际会议（MSI2025）主旨报告，2025年。
> **核心：**营销智能不是「用 AI 做营销」，而是三个维度的合流——**消费者智能**回答「谁在买、为什么买」，**产品智能**回答「产品该是什么样」，**场景智能**回答「在什么场合被需要」。三者合起来，市场判断才能从「事后统计」推到「动态预测」。
> **一句话记住：**数据不整合，只能解释过去；三个维度合流，才能预判下一步。
> **落地提示：**三维合流的前提是数据可比——平台口径、币种、时区、退货与佣金算法如果各不相同，拼出来的图只会误导决策。这一步手册给不了答案，它需要先定口径，再谈看板。

10.2 从"看数据"到"出结论"

数据整合之后，真正的价值在于**把数据变成能进决策会的结论。**这一步的通用结构是：

1. **异常识别**：哪些指标偏离了常态（退货率、单证差错、客诉集中批次）；
2. **归因归集**：把与该异常相关的所有事实归到一起（订单、物流、沟通记录、批次）；
3. **口径对齐**：确认各来源数据的口径是否一致，不一致则标注；
4. **结论草稿**：给出事实陈述与可选动作，**不写"应该怎么做"的定性判断**；
5. **留痕与签批**：进决策会，结论由人下。

这套结构的关键是第 4 步的克制：专家出的是事实与选项，不是判断。判断一旦由机器给出，责任就模糊了；而事实与选项越完备，人下判断越快。

第十一章 工具与连接器：把场景接进日常工作流

前面八章讲的都是"这件事怎么做"。本章回答"**用什么干**"。

先说一条判断标准，避免走偏：**连接器不是接得越多越好。** 判断该不该接，只问一句——**这个系统里的数据，是不是决定下一步动作的关键依据？** 是，就接；只是"看看"的，先别接。接了不用，等于多一个信息孤岛。

11.1 三类工具，三种分工

层	是什么	在出海场景里干什么	边界
AI 工作台（WorkBuddy）	归集、理解、产出、留痕	把散在多处的材料变成可审的结论与正式件	不做"又一个系统"，也不替代现有系统
协作与沟通工具	会议、邮箱、即时通讯、在线文档	决定信息怎么流转、谁来确认、什么时候发出	负责触达与确认，不负责判断
业务系统与数据源	电商平台、ERP、数据服务、情报库	提供决定动作的真实数据	负责给数，口径须与企业内部对齐

WorkBuddy 的位置是在现有系统之上，不是替代它们。 出海企业通常已经有电商平台后台、ERP、货代系统、邮箱和会议工具——AI 工作台做的是把这些系统里的数据读出来、对上口径、生成能进流程的东西，再把结果写回去或交给人对出去。

11.2 会议：把跨时区会议变成一条可追溯的闭环

出海会议的特殊性在于**参会人分布在多个时区，且会议结论往往就是对外承诺。**连接器目录里，腾讯会议连接器提供的是**会议的组织与排程能力**——快速发起会议、查看日程安排、管理参会人员。把它用在对的地方，是把它接入"会前—会中—会后"三段：

阶段	连接器的作用	与本书场景的衔接
会前	查看日程、管理参会人，按各自所在时区排定会议窗口，避开任何一方的深夜	与第七章"多时区窗口"、第五章"客户背景与承诺台账"衔接：会前自动备好参会人背景与上次未闭环事项
会中	参会人名单与会议信息结构化，会议对象可查、可追溯	与第七章"跨会议待办闭环"衔接：谁在场、谁承诺，有据可查
会后	会议信息进档案，与事项编号关联	纪要转待办——**接到第七章 7.2 场景 18**：不是整理单次纪要，而是把一件事在多次会议里的轨迹串起来

会议转写与纪要可以由专门的转写类连接器承担（如 viaim、Plaud、百智 WiseNote、EzyJoin 智慧会议、得到大脑等，能力为读取录音转写与 AI 摘要、整理会议纪要和待办事项），也可以在 WorkBuddy 内完成归集与串联。**两者不是替代关系**：转写解决"说过什么"，闭环追踪解决"有没有做"。

> **一条实操建议**：跨时区会议不要临时拉群投票定时间。把各方的时区与可参会窗口固化成一张表，每次排会用表比对——这件事值得做成每周自动跑一次的例行动作。

11.3 邮箱：让外贸邮件不再只活在业务员的收件箱里

外贸企业的核心资产有一大半在邮件里：询盘、报价、PI、单证、客户的口头承诺。问题不是邮件系统不好，而是**邮件里的信息没有变成结构化资产**——业务员离职时，这些全部随人走。

WorkBuddy 的专家邮箱提供**收发、搜索与整理邮件**的能力：读取邮件内容与附件、按关键词检索历史邮件、汇总邮件线程、回复与转发、附件的上传与下载。把它接进出海场景，是这样用的：

环节	用法	衔接场景
询盘归集	多渠道询盘（平台后台、邮件、即时通讯）原样归集到同一张询盘台账	5.1 询盘分级与买家背调
历史检索	需要"这个客户上次报的什么价"时，按客户与关键词检索历史邮件并汇总成线程	5.2 报价与 PI 校验、5.3 客户交接
附件流转	邮件里的 PI、合同、单证附件直接下载进场景参与比对	6.1 报关四单一致、5.1 商品页文案
回复草稿	生成多语种回复草稿，**由人确认后发送**	5.2 开发信、5.3 客诉处置

> **边界必须写死**：对外邮件一律**人工确认后发送**。邮箱连接器负责把材料备齐、把历史翻出来、把草稿写好，不负责替企业对外承诺。

11.4 场景 × 连接器索引（出海业务专用）

下表按本书的场景索引可用连接器，能力描述取自 WorkBuddy 连接器目录。**清单会持续更新，以连接器目录当期为准。**

场景	连接器	它能解决什么
亚马逊市场、流量与广告	**Sif 亚马逊运营分析**	精准洞察亚马逊市场、流量与广告：市场研究、选品调研、流量分析、**广告架构拆解**、竞品监控、**反查流量词**——不只返回数据，更直接给出分析与判断
跨境电商全栈运营	**LinkFox**	跨境电商 AI 运营助手，涵盖**竞品查询、市场调研、内容生成、营销广告、店铺运营、合规检测**等多个子能力，多平台多数据源

场景	连接器	它能解决什么
商品页合规与文案	ListingGood AI 推荐引擎	Listing 合规预检、AI 推荐就绪度评分、高转化文案生成、深度合规扫描、**差评根因分析与 POA 申诉信生成**
亚马逊店铺经营数据	领星 ERP	自然语言查询店铺、库存、Listing、销售、利润、广告与运营数据
TikTok Shop 数据分析	FastMoss / 出海匠	商品、达人、店铺、短视频、直播、广告与类目市场数据；爆品挖掘、选品研究、**达人筛选**、竞品分析、投放效果评估
TikTok 广告投放	TikTok for Business	广告活动管理、效果报表、受众配置与创意运营
其他站点（Shopee / Ozon / Temu）	知虾（Shopee）/ 萌啦 Ozon / AgentEarth	站点、类目、商品、店铺、品牌、趋势与热搜词；多平台电商与社媒数据
海外买家挖掘	易查云贸易数据	全球海关贸易数据：**按产品找海外采购商与供应商**，分析市场趋势与伙伴国份额，查企业画像与资信；数据来自提单与官方统计原始记录，**带明确时间口径、可追溯可对账**
买家 / 供应商背景核查	企查查 / 天眼查 / 邓白氏 / 启信慧眼	工商登记、股权结构、司法风险、知识产权、经营数据；全球企业档案、财务与最终受益人（UBO）穿透
海外红人筛选与建联	NoxInfluencer / 达秘	在 YouTube、TikTok、Instagram 上搜索筛选红人，分析**受众画像、内容表现与合作信号**，获取联系方式，追踪内容数据并管理 Campaign 与邮件触达
多店铺客服与工单	睿答	跨境电商多店铺客服：每日买家问题总结、多店经营汇总、工单处理统计、会话洞察与订单快照；**跨店铺跨语种，买家隐私数据经脱敏后输出**
跨境对账	易仓跨境对账	平台结算账单与企业结算数据比对：比对订单数与结算金额，**标出金额差异与单边订单**，生成可对外的对账报告
海外商标与法律检索	摩知轮商标 / 小律同学 / 北大法宝	覆盖中国及 110+ 海外国家/地区商标局检索；168 国家/地区法规与案例；**法条与案号回库逐条核验**，专治法律幻觉
素材与视觉生产	Picset 电商设计 / 可灵 AI / 稿定 / 创客贴	电商套图、主图与详情图、A+、商品视频与营销短片；文生图与文生视频
专利风险	智慧芽 / OpenBoost	全球专利检索与文献融合检索（呼应第九章 9.1 的专利预警）

11.5 协同办公类：把结果送回日常工作流

场景产出再好，如果还要人工搬到协同工具里，就又断了一次。常用的一类连接器负责"最后一公里"：

类别	连接器	用途
协同办公与 IM	企业微信 / 飞书 / 钉钉	消息、邮件、日程、会议、文档、待办、审批——把结论推给该看的人
在线文档	腾讯文档 / 金山文档 / Notion	正式件落地为可协作的表格与文档
会议转写与纪要	viaim / Plaud / 百智 WiseNote / EzyJoin / 得到大脑	录音转写、AI 摘要、会议纪要与待办事项
通用邮箱	QQ 邮箱	收发、搜索与整理邮件，汇总邮件线程
表单与收集	金数据 / 腾讯问卷	展会报名、客户调研、内部收集

11.6 三个提醒

提醒	说明
只读优先，写操作要留确认	大多数连接器以查询与分析为主；涉及写操作（下单、改价、发信、提交）的能力，务必走"预览—确认"再执行，不要把写权限默认打开
隐私与数据边界	客户与买家的个人信息应优先选用**已做脱敏处理**的连接器（如客服类连接器明确说明买家隐私数据脱敏后输出）；涉敏数据不出企业边界
口径先对齐再使用	连接器给的是外部口径，企业内部有自己的口径。**两者没对齐就直接用，等于多一个数据孤岛**——第一次接入时，先把关键字段的口径对照表做出来

第十二章 从场景到能力：企业怎么落地

12.1 三个必须先说清的前提

前提一：数据边界先定，再谈场景。

跨境数据、客户信息、认证材料往往不允许离开企业。因此在选型时要先明确三件事：部署形态（SaaS / 专有云租户隔离 / 私有化）、涉敏数据是否入公有模型、权限分级与审计留痕能力。**这一点在出海场景里不是技术偏好，是合规前提。**

前提二：人机分工写进流程，不靠默契。

环节	专家做	人做
材料准备	归集、抽取、对齐、初稿	提供原始材料、确认口径
判断	给线索、给依据、给置信度、标风险	下结论、签字

环节	专家做	人做
对外动作	出草稿	发送、提交、申报、签署
复盘	留痕、归档、统计	定责与改进

前提三：口径归企业所有，不归任何服务方。

术语表、审校记录、违禁词清单、标准模板、成本假设、历史报价——这些是企业的私有资产。**任何服务结束时，这些资产必须留在企业手里且可继续使用**；否则企业买到的只是一次性结果，能力归零。

12.2 三十、六十、九十天

阶段	做什么	验收标准
0–30 天	选 **1–2 个"能直接算钱"的场景**（比如从达人归因与投放诊断、投放素材与内容产能、询盘到报价的转化里选）做诊断与试点；把原始材料原样接进来跑通一次	产出第一份**带签批栏、能进流程**的正式件；**用真实数据算出这一轮省下/多赚了多少**，全团队看见
31–60 天	把试点场景固化为**可重复调用的技能**，配上企业的术语表/模板/红线清单；扩展到 2–3 个相邻场景	同一场景第二次运行时，人工干预点明显减少；新同事能独立跑
61–90 天	建立**内部角色与治理机制**：谁负责场景、谁负责口径、谁审；把资产库与度量看板搭起来	有一个明确的内部负责人；资产清单可盘点；月度能说出"这个月新增了什么能力"

> **一个常被忽略的成功条件**：一把手至少参加三个完整节点。AI 项目失败的第一原因通常不是预算，也不是技术，是**没有人持续追问"这周产出了什么、进了哪个流程"**。

12.3 三个常见失败与对策

失败模式	表现	对策
把它做成 IT 项目	交给技术部门后就没人用了	场景负责人必须是业务骨干，技术部门参与治理与集成，不主导场景
做完一次就停	试点跑通了，但没有固化成技能，第二次还是靠人从头来	每跑通一个场景，立刻封装为可重复调用的技能并写入资产清单
没有基线就谈效果	一开始体感强烈，过段时间觉得"也就那么回事"	**做之前先记录基线**（耗时、差错数、退单率），按月回溯对比；没有基线的地方，宁可说"这季度还测不出来"

第十三章 服务机构怎么用这本手册

出海企业很少只缺一种能力。做 AI 提效的同时，企业通常还同时需要**合规落地、渠道拓展、认证资质、资本对接**等配套服务。这两件事天然可以嵌在一起：**专业服务机构在前台做服务交付，AI 能力在后台把交付过程沉淀为企业自己的资产。**

13.1 服务交付 × AI 场景咬合表

以一家成熟的出海服务机构为例（其公开服务目录涵盖落地、影响力、资本与融合三个阶段共九项服务），每一次服务交付都可以同时带出一个 AI 场景：

服务阶段	服务内容	可嵌入的 AI 场景	企业侧沉淀的角色
落地	秘书及合规服务	跨境合同与章程审查、合规文档起草、牌照与准入资料核对、税务政策跟踪	合规 AI 骨干
落地	办公空间与直播电商联动	多语种直播脚本与卖点生成、全渠道分销数据自动复盘	跨境内容 AI 骨干
落地	产品与渠道拓展	政策与市场资讯定时采集、竞品与买家资料归集、销售分析	市场情报 AI 骨干
影响力	媒体全域运营	投放素材与多语种内容批量生产、达人合作与净 ROI 归因、全球舆情监测与预警	品牌传播 AI 骨干
影响力	知识产权与标准认证	品牌诊断自助化（企业填报 → 系统出初稿 → 评估师专注判断）、认证材料按审核清单自动归类	品牌资产 AI 骨干
影响力	资源对接与视野	考察与展会材料包自动生成、行业调研报告、课程与课件制作	知识管理 AI 骨干
资本与融合	资本对接与路演	路演材料与商业计划书、投资者问答库、定期活动材料自动化	投资者沟通 AI 骨干
资本与融合	智慧技术赋能	把"工具接入"升级为"企业自建能力"——本手册全篇即为其交付内容，含第十一章的连接器选型与接入原则	内部 AI 构建者
资本与融合	海外企业入华	"一城一策"报告自动生成、准入与合规风险评估、招商政策匹配	市场准入 AI 骨干

这张表的用法：服务机构在为企业做其中任何一项服务时，都可以顺手完成两件事——交付一个挂服务机构口径的定制专家（企业立刻受益），并识别出这批人里谁可以成为该企业的内部 AI 骨干。**一次服务交付，两个产品出口。**

13.2 分工建议

环节	服务机构	技术方
客户关系、信任与背书	● 主导	○ 配合

环节	服务机构	技术方
出海专业服务（合规、资本、渠道、品牌与认证）	● 主导	○ 配合
AI 场景诊断、技能与专家交付、培养与陪跑	○ 配合	● 主导（可白牌呈现）
标准与认证体系的学术权威	● 主导	○ 共建
产品化、平台与工程能力	○ 配合	● 主导

一句话概括：服务机构做前台与标准，技术方做后台与交付；客户永远是服务机构的客户；**方法论与标准的所有权归服务机构，交付给企业的技能、资料库、专家与数据资产归企业所有。**

13.3 三条交付纪律

1. **陪做不代做**：目标是让企业自己会建，不是让企业依赖。服务方撤场后产线要能自主运转。
2. **不做通用课**：所有案例、模板、专家必须来自该企业的真实业务与真实数据，讲完就走的环节一律不排。
3. **不做没有基线的承诺**：没有训前测量的地方，不说"效率提升了 X%"。宁可说"这季度还测不出来"。

附录 A：本手册场景总览与收入链定位

> 最后一列标明每个场景**在收入链上的位置**——从"直接产生收入"往下排。每一行的可对接连接器，见**第十一章 11.4 的场景 × 连接器索引**。

场景	名称	核心输入	主要产出	在收入链上的位置
第一档 · 直接产生收入				
场景 1	询盘分级与买家挖掘	多渠道询盘导出、目标市场与产品清单、历史成交台账	询盘分级与背调清单 + 潜在采购商清单	获客链
场景 2	开发信与到岸报价 PI 校验	出厂价、退税率、汇率、海运费、PI 模板	报价 PI 成本校验表 + 开发信初稿	转化链
场景 4	销路铺开：多渠道多市场	内容/合规/报价/单证就绪度材料、渠道报价记录	新市场启动清单 + 渠道价格一致性核查表	获客链

场景	名称	核心输入	主要产出	在收入链上的位置
场景 5	选品利润测算与竞品价格体检	目标产品采购成本、头程物流报价、目标站点、竞品 ASIN 清单	全链路利润测算表 + 竞品价格监控报告 + 选品决策建议	转化链
场景 6	投放素材与多语种内容产能	账户分计划数据、爆款文案库、产品资料、红线口径	钩子文案批次表 + 素材换新队列	传播链
场景 7	达人合作与净 ROI 归因	佣金结算单、广告数据、订单与退款明细、授权期限	达人净贡献表 + 授权到期预警	传播链
场景 8	投放诊断与真实利润	搜索词报告、SKU 成本与贡献率表	搜索词诊断表 + 动作与复盘清单	转化链
场景 9	展会营销与线索跟进	名片照片、现场印象、目标客户画像	名片分级与跟进清单 + 话术草稿	获客链
场景 14	海外社媒多平台运营	原始内容、各平台账号信息	多平台内容包 + 发布排程表 + 数据汇总报表	传播链
场景 20	多语言商品页与 A+ 改写	现有文案、差评导出、违禁词清单	改写台账 + 违禁词清单	转化链
第二档 · 长期收入				
场景 3	客户资产沉淀与关系延续	邮箱、聊天记录、个人表格	客户档案包 + 历史报价口径对照表	复购链
场景 10	海外口碑与舆情信号处置	公开评论、社媒内容、站内信、平台通知	舆情台账 + 公开回应话术 + 批次预警	复购链
场景 11	品牌资产沉淀与复用	术语口径、跑量素材、达人记录、好评案例	口径对照表 + 模板库 + 达人档案 + 证据包	品牌溢价
场景 13	差评信号当天处置	产品 ASIN 清单、差评处置流程、历史差评数据	差评信号日报 + 差评趋势周报	复购链
场景 21	术语锁定与文化红线审校	术语表、历史审校记录、平台规范	术语锁定表 + 红线报告	品牌口径

场景	名称	核心输入	主要产出	在收入链上的位置
场景 22	多语言客诉与拒付抗辩	差评导出、支付与物流凭证、话术模板	客诉处置台账 + 抗辩稿	复购链
场景 23	复杂退款、拒付证据包	拒付通知、商品页链接、订单号、物流单号	证据包 + 申诉信草稿	复购链
第三档 • 支撑效率				
场景 18	跨会议待办闭环	历次会议纪要、进展汇报	未闭环事项台账 + 静默事项专页	执行效率
场景 19	夜间值守与进度通知	客户消息、服务档案、事件快照	结构化工单与回复草稿（留痕）	服务效率
场景 15	报关四单一致审核	发票、箱单、合同/提单、报关单草稿	四单一致审核报告	履约效率
场景 17	跨单据一致性通用化	各来源单据	差异清单与签批件	履约效率
场景 28	跨境数据整合与国别情报	平台/货代/回款/库存数据、政策源	统一底表 + 情报简报	决策放大器
第四档 • 守住资格（不产生收入，但不可省）				
场景 12	营销合规前置与红线版本化	各国红线清单、在投与在架内容	合规扫描结果 + 整改包	资格线
场景 16	申报前差错拦截与 HS 归类	随附单证、历史申报记录、税则依据	申报预审清单 + 归类建议表	资格线
场景 24	海外合规到期与下架体检	注册号台账、页面责任人信息、平台通知	下架风险体检表	资格线
场景 25	认证证书与检测报告台账	证书 PDF、清单表格、采购变更记录	台账核查表 + 到期换证计划	资格线

场景	名称	核心输入	主要产出	在收入链上的位置
场景 26	宣称合规逐句核对	商品页文案、A+ 页面文案、广告文案、社媒帖子、企业备案文件	宣称合规核对报告	资格线
场景 27	成分合规三库查证	产品配方表（INCI 名称）、目标市场清单	成分合规三库查证报告	资格线

自评方法：对每一行问三个问题——**这件事跟收入隔几层**（越近越先做）、输入是否已经是散乱的非结构化材料（越是越适合）、错了能不能当场看出来（能看出来的才敢交给专家）。三个都答得上来的，先做。

第四档的场景请单独排期：不必第一个做，但要有明确的上线时间，并在第一批增长场景跑通后立刻补上。

附录 B：起步清单（可直接照做）

1. **列一张"最贵的错误"清单**：过去一年里，哪几次退单、罚款、下架、客诉升级、投放浪费造成的损失最大？把它们对应的环节标出来。
2. **挑一个场景试点**：从"最贵的错误"里挑一个，按第六章或第八章的对应场景准备材料，**原样提供，不要先整理**；如果最大的是投放浪费，直接翻第五章。
3. **记录基线**：试点开始前，记录当前这个环节的耗时、差错数、返工次数。
4. **跑一次并留痕**：产出第一份带签批栏的正式件，让业务负责人签字确认"这个能进流程"。
5. **固化为技能**：把这次的口径、模板、红线清单写进技能，第二次运行时验证人工干预点是否减少。
6. **接一个连接器**：从第十一章 11.4 里挑一个"数据能决定动作"的系统先接（建议从店铺经营数据、邮件或会议转写里选），先把口径对照表做出来，再谈自动化。
7. **指定一名内部负责人**：不是 IT，是业务骨干。给他明确的时间与考核。
8. **按月回溯**：对比基线，能测出来的说数字，测不出来的如实说"还测不出来"。

附录 C：私有资产就绪度自查表

这张表解决一个问题：本手册的 28 个场景，你现在能跑起来几个？

手册把每个场景的做法写全了——步骤、痛点、边界、产出物，一样不缺。但每个场景都有一栏「**需要准备**」，列的是这个场景要跑起来必须有的**你自家的东西**。这些手册给不了，因为它们只在你的业务里。

这张表就是帮你把"缺什么"量化出来。**你完全可以靠自己填完它，然后照附录 B 的起步清单自己动手**——如果打勾率高，你根本不需要找任何人。

怎么用这张表

逐项打勾：✓ **有**（现成的，能直接拿出来） / △ **部分有**（散在个人手里或格式不统一，要归集整理） / ✗ **没有**（从来没建过）。

「归属」一列说明这项资产的性质：

归属	含义	拿到它要做什么
自有	企业现有系统或文档里就有	导出来即可，成本最低
需梳理	存在，但散在个人邮箱、聊天记录、个人 Excel 里	要归集、统一口径、结构化——这是多数企业的真实状态
需采购	企业内部没有，要向第三方获取	如受限方名单库、海关贸易数据、目标国法规库

C.1 客户与销售资产（场景 1–4、9、17）

#	资产项	归属	对应场景	✓ / △ / ✗
1	多渠道询盘导出（平台后台、邮箱、即时通讯）	自有	5.1	
2	历史成交与黑名单客户台账	需梳理	5.1	
3	目标市场与产品清单	自有	5.1、5.4	
4	受限方 / 制裁名单库	需采购	5.1	
5	出厂价与产品资料（含认证）	自有	5.2	
6	出口退税率、实时汇率、海运费表	自有	5.2	
7	PI 模板与付款条件清单	需梳理	5.2	
8	客户往来记录（邮箱、聊天、个人表格里的）	需梳理	5.3	
9	历史报价单与折扣授权口径	需梳理	5.3、5.4、6.3	
10	承诺台账与投诉处理结论记录	需梳理	5.3	
11	各渠道结构与销量分布	自有	5.4	
12	展会名片与现场记录、目标客户画像	需梳理	5.9	

C.2 投放与内容资产（场景 5–8、14）

#	资产项	归属	对应场景	✓ / △ / ✗
13	广告账户分计划数据与搜索词报告（近 30 天）	自有	5.6、5.7、5.8	
14	本公司爆款文案库与结构标注	需梳理	5.6	

#	资产项	归属	对应场景	✓ / △ / ✗
15	**SKU 成本与贡献率表**（盈亏平衡 ACoS 的唯一基准）	需梳理	5.8	
16	达人合作清单与佣金结算单（财务口径）	需梳理	5.7	
17	素材授权期限记录	需梳理	5.7	
18	采购成本与头程物流报价、竞品 ASIN 清单	自有	5.5	
19	各社媒平台账号信息与原始内容	自有	5.14	

C.3 口碑与客服资产（场景 3、10、13、18、19、22、23）

#	资产项	归属	对应场景	✓ / △ / ✗
20	各平台评论、差评、社媒负面内容导出	自有	5.10、5.13、5.3	
21	产品批次与质量记录（判定是否集中批次问题）	需梳理	5.10	
22	公开回应话术的红线口径（不诱导改评、不做补偿承诺）	需梳理	5.10、5.13	
23	多语言客诉话术模板	需梳理	8.3	
24	平台账户健康现状（订单缺陷率/迟发率/取消率）	自有	8.3	
25	订单、物流签收凭证、买家沟通记录（拒付抗辩证据）	自有	8.3、8.4	
26	客户 SLA 承诺与配额档案、值班排班表	需梳理	7.3	
27	历次会议纪要与待办跟踪表	需梳理	7.2	

C.4 多语言与术语资产（场景 20、21、26）

#	资产项	归属	对应场景	✓ / △ / ✗
28	现有商品页文案总表（可中英混排）	自有	8.1	
29	历史差评与退货原因导出	自有	8.1	
30	**企业术语表**（专名既定写法）	需梳理	8.2	
31	**本公司历史出海项目的审校记录**（哪些译法被平台拒过）	需梳理	8.2	
32	目标站点违禁词清单与责任人要求	需梳理	8.1、9.3	

#	资产项	归属	对应场景	✓ / △ / ✗
33	企业备案文件（如 FDA 注册文件）	自有	9.3	

C.5 单证与履约资产（场景 15–17）

#	资产项	归属	对应场景	✓ / △ / ✗
34	商业发票、装箱单、合同/提单、报关单预录草稿	自有	6.1、6.2	
35	历史申报记录与同类产品归类先例	需梳理	6.2	
36	关键字段口径定义（各单据统一用哪套字段）	需梳理	6.1、6.3	
37	差异后果分级规则与签批流程、责任人	需梳理	6.1、6.2、6.3	
38	税则与税率查询渠道、报关员终审责任人	需采购/自有	6.2	

C.6 合规与资质资产（场景 24、25、27）

#	资产项	归属	对应场景	✓ / △ / ✗
39	各国 EPR/WEEE/电池法与 VAT 注册号台账（含续费到期日）	需梳理	9.1	
40	各站页面责任人信息现状	需梳理	9.1	
41	证书 PDF 与检测报告扫描件	自有	9.2	
42	关键元器件清单、在用 BOM 与采购变更记录	需梳理	9.2	
43	证书所依据的标准版本清单	需梳理	9.2	
44	产品配方表（INCI 名称）与目标市场清单	自有	9.4	

C.7 数据与决策资产（场景 28）

#	资产项	归属	对应场景	✓ / △ / ✗
45	各跨境平台订单、货代物流、回款流水、海外仓库存数据	自有	10.1	
46	简报模板与指标口径定义（口径不统一则拼出来的图会误导决策）	需梳理	10.1	
47	目标国政策与关税情报源	需采购	10.1	

C.8 就绪度判定与建议动作

数一下你的 ✓、△、✗，按下面对号入座：

就绪度	判定标准	你该怎么做
高	✓ 占 **70% 以上**，且「需梳理」类多数已是 ✓	**直接动手，不需要找任何人。**照附录 B 起步清单，挑 1-2 个"能直接算钱"的场景先跑（建议从 5.8 投放诊断、5.1 询盘分级、5.6 素材产能里选），跑出第一份带签批栏的正式件，用真实数据算出这一轮省下或多赚了多少
中	✓ 占 **30–70%**，△ 较多	**框架你有了，血肉不全。**先做一次**资产梳理**：把散在个人邮箱、聊天记录、个人 Excel 里的东西归集起来，统一口径（尤其是第 9、15、30、31、36 项——这几项是多数企业的共同短板）。梳理可以自己做，通常需要业务骨干投入几天；也可以约一次场景诊断，让我们帮你定口径和优先级
低	✓ 占 **30% 以下**，或关键项（15、30、31、36、39）全为 ✗	**建议从场景诊断开始。**此时直接铺场景多半会卡住——不是手册写得不清，是输入还不存在。先解决"你这家先做哪 2-3 个场景、口径怎么定、谁负责谁审"，再谈资产怎么建

> **一个提醒：**「需梳理」类资产打 △ 是正常的，几乎每家企业都这样——它们本来就该在业务过程里逐步沉淀，不是一次性建出来的。**不要等全部变 ✓ 才开始**，挑一个 ✓ 最多的场景先跑，边跑边补。

C.9 如果需要外部支持

手册内容**永久免费**，本表用于帮您判断从哪里起步——**这个判断您自己就能完成。**

如果您希望有人一起把资产梳理、口径定义、场景选型和进流程这几件事做下来，天箭星科技提供三项对应服务：

服务	对应哪一层缺口	周期
场景诊断	就绪度低：定"先做哪 2-3 个"、数据口径、责任分工	1-2 周
资产梳理	就绪度中：把 △ 变成 ✓，术语表/台账/口径统一	2-4 周
落地陪跑	已跑通试点：封装技能、进流程、持续迭代	一年

联系：天箭星科技（腾讯云授权合作伙伴）｜邮箱 nfcg0924@agent.qq.com｜官网 www.tjxai.cn｜微信公众号「柳箭的AI商业方舟」

本手册采用 CC BY-NC-SA 4.0 协议，欢迎非商业用途转载与内部使用，须注明出处「天箭星科技（腾讯云授权合作伙伴）《出海企业 WorkBuddy 应用手册》」。

常见问题

我们公司规模不大，只有几个人做外贸，这些场景用得上吗？

A：用得上，而且往往比大企业更见效。手册里多数场景的门槛不在企业规模，而在「这件事有没有明确的做法」。例如场景 3（客户资产沉淀）、场景 20（多语言商品内容），一个业务员也能立刻上手。规模小的企业反而少了流程阻力，改起来更快。真正需要较大投入的是涉及系统对接的场景（如第六章的单证校验），手册在每节的「需要准备」里都写明了前置条件。

这些场景需要先上什么系统吗？

A：分两类。一类不依赖任何系统——只要能把资料给到 AI，就能出结果，例如开发信、多语言内容、合规逐句核对。另一类需要连接企业现有的工具（邮箱、平台后台、ERP、协同办公），手册第十一章「工具与连接器」按场景列出了对应关系。建议的顺序是：先从零依赖的场景拿到效果，再逐步接入系统。

我们的数据散在亚马逊、独立站、外贸平台各个后台，能打通吗？

A：场景 28（跨境经营数据整合）讲的就是这件事。但要说清楚：打通的前提是各平台的数据口径能对齐——同一笔订单在不同后台的字段名、统计口径、时间基准往往并不一致。这一步是管理动作，不是技术动作，需要业务与数据的人一起定规则。手册给方法和模板，口径的统一要企业自己拍板。

手册里的案例是真实的吗？

A：都是。所有客户案例来自我们和腾讯WorkBuddy服务过的企业脱敏记录，客户名统一转写为「某 XX 企业（区域）」，不出现真实名称。每个案例下方都标注了记录口径（岗位、能力组、是否脱敏）。涉及具体数字时，若为示意口径而非实测数据，我们会在文中明确标注。

我们应该从哪个场景开始？

A：建议按「离收入的距离」选：先做第五章的场景（客从哪来、单怎么成），因为这一章的产出直接对应订单。如果是第一次接触，最稳妥的起点是场景 1（询盘分级）——投入最小、当天见效，而且能让团队先建立「AI 到底能干什么」的具体感受。合规类场景（第九章）建议并行推进：它是资格线，不出事的时候看不出价值，出事时损失最大。

落地一个场景，大概要投入多少人力？

A：多数场景跑通之后，日常投入是「有人看结果、有人做判断」。真正的投入集中在两处：一是前期把企业自己的资料、口径、规则整理出来；二是把 AI 的产出接到现有流程里（谁审、谁签、存到哪）。前者通常需要业务骨干投入几天，后者需要一位内部负责人牵头。手册每个场景的「需要准备」与「边界」两节，写的就是这些。

用了 AI 之后，业务人员会被替代吗？

A：手册在每个场景都写明「边界」——AI 做什么、人做什么、哪些动作必须人确认。实际的分工是：AI 承担收集、整理、起草、核对这类高重复的工作，人承担判断、拍板、对外承诺。我们服务过的企业里，常见的结果不是减人，而是同一个人能覆盖的市场更多了（这也是本书 MBA 课堂那一篇讲的「团队边界」问题）。对外报价、合同承诺、投诉处置这类动作，

手册明确要求必须由人确认。

如果需要按我们自己的业务定制，怎么合作？

A：手册本身是免费内容，可以直接拿去用。如果需要在贵公司的具体业务上落地——包括场景选型、数据口径梳理、与现有系统的对接，以及持续的迭代——这属于我们提供的服务范围。具体介绍请看下一页，也可以通过手册末尾的邮件预约一次行业诊断。

天箭星科技简介与服务

天箭星科技是腾讯云授权合作伙伴，专注于为企业提供 AI 转型落地服务。我们以 WorkBuddy 为 AI 发展平台，帮助企业从「看懂 AI」到「学会 AI」再到「用好 AI」，最终成为 AI Native 原生组织。

三位核心专家

专家	专长	背景
柳箭	战略与商业模式	对外经济贸易大学国际商学院 MBA 导师，20 年科技企业创业经验
苏醒	组织与人才	北大心理学硕士，企业八步法认证导师，30 年管理咨询经验
贾记春	技术与落地	香港大学硕士，原大厂集团 CTO，30 年 IT 专家和系统架构师

我们提供的服务

服务	内容	周期
AI 培训	进企业，统一团队 AI 认知	1 天
AI 工作坊	带着团队实操，现场搭建定制场景 AI 方案	2-3 天
AI 转型咨询	诊断业务场景，制定 AI 转型路径	1-2 个月
AI 陪跑	全程陪伴，从方案验证到持续迭代	一年
AI 定制	定制企业专属 AI 专家、技能 和知识库	按场景
开放平台定制	定制 WorkBuddy 开放平台的 Buddy 应用和硬件	按场景

为什么选择我们

1. **腾讯官方授权：**正式签约的腾讯云授权合作伙伴，AI 平台由腾讯提供，稳定安全、持续迭代。

2. **团队能力全面：**商业（柳箭）+ 技术（贾记春）+ 组织（苏醒），用 AI 重构业务、组织和产品能力。人均 20 年以上的企业服务经验。
3. **服务经验丰富：**团队均为 100 家以上企业提供过专业服务，近两年已经为 60+ 企业提供 AI 转型落地服务，覆盖 10+ 行业领域。
4. **AI 资产沉淀：**每次服务都沉淀为企业专属的专家、技能 和知识库资产，可持续迭代、反复使用、带来复利增长。

我们服务的企业

我们服务过的客户涵盖央企、国企、政府部门、上市公司、跨国集团、中小企业、AI 创新企业、OPC 一人公司等上百家企业机构，覆盖跨境电商、智能制造、物业服务、医疗健康、人力资源、教育培训等 10+ 行业领域。

> **联系我们** 邮箱：nfcg0924@agent.qq.com 官网：www.tjxai.cn 微信公众号：柳箭的AI商业方舟

资料来源与说明

- 本手册各章「方法论锚点」中引用的理论观点，均按学术规范标注作者、著作（或论文）与年份，出处以公开发表的著作、论文与报告为准。
- 本手册由天箭星科技（腾讯云授权合作伙伴）编制，指导单位为 EMBA 国际联盟数智创新专委会、商业认知研究院，供有出海与外贸业务的企业参考使用。手册中的场景方法来自 WorkBuddy 行业方案库与客户实证记录，经综合整理与独立解读后编写。
- 手册中标注 ✓ **真实落地** 的案例，来自 WorkBuddy 客户实证记录，客户名称已按脱敏规则转写为不可反查的描述（如"某外贸企业（西南）"）；岗位、应用方式与价值陈述为原始记录口径，**未经第三方审计**，受企业基础条件、数据质量与组织配合度影响，**不构成效果承诺。**
- 手册中标注 **场景设计** 的案例，来自 WorkBuddy 行业方案库，为真实业务格式 + 脱敏构造数据的场景演示，**明确不承诺效率百分比**，高风险动作一律人工审批。
- 各场景引用的规则与罚则（如《海关行政处罚实施条例》第十五条、欧盟 GPSR (EU) 2023/988、平台账户健康红线与卖家行为准则、强制性国标实施公告等）来自公开法规、平台公开规则与行业公开资料，具时效性，**具体适用以监管机构与平台当期口径为准。**
- 文中引用的行业研究数据（如邮件打开窗口、AI 译制留存、HS 编码 AI 归类准确率、AI 客服转化率、素材生命周期与前 7 秒钩子、达人佣金区间与素材授权期限、平台归因口径等）来自公开行业资料与平台方公开口径，用于说明问题量级，**不代表 WorkBuddy 的效果承诺。**
- 第五章中标注"脱敏构造"的投放与达人数据（如总 GMV、重复归因笔数、净 ROI 排序、ACoS 与转化率等）为方案库场景设计中的构造数据，**用于说明计算方法与逻辑，可复算，但不代表任一真实客户的经营结果。**
- 第十三章所述服务机构的服务目录与阶段划分，引自该机构公开发布的《出海手册》与官方网站公开内容；本手册不新增该机构未列明的业务方向，相关分工为建议性安排。
- 第十一章所列连接器的名称与能力描述，取自 WorkBuddy 连接器目录当期内容，**以该目录实时清单为准**；连接器由各自服务商提供，其数据口径、覆盖范围、可用性、计费与授权方式以服务商说明为准，本手册不作推荐排序，也不对其服务效果作任何承诺。

- 涉及合规、认证、专利、税务的结论性事项，一律由持证专业机构或企业授权人员出具；本手册产出的是材料准备与风险线索，不是专业意见。

结构化标记（Schema JSON-LD）

以下标记已嵌入 HTML 版本，供搜索引擎与 AI 助手识别本方案的内容层级与问答对。

`json

{

"@context": "https://schema.org",

"@type": "FAQPage",

"mainEntity": [

{

"@type": "Question",

"name": "我们公司规模不大，只有几个人做外贸，这些场景用得上吗？",

"acceptedAnswer": {

"@type": "Answer",

"text": "用得上，而且往往比大企业更见效。手册里多数场景的门槛不在企业规模，而在这件事有没有明确的做法。例如场景 3（客户资产沉淀）、场景 20（多语言商品内容），一个业务员也能立刻上手。规模小的企业反而少了流程阻力，改起来更快。真正需要较大投入的是涉及系统对接的场景（如第六章的单证校验），手册在每节的需要准备里都写明了前置条件。"

}

},

{

"@type": "Question",

"name": "这些场景需要先上什么系统吗？",

"acceptedAnswer": {

"@type": "Answer",

"text": "分两类。一类不依赖任何系统——只要能把资料给到 AI，就能出结果，例如开发信、多语言内容、合规逐句核对。另一类需要连接企业现有的工具（邮箱、平台后台、ERP、协同办公），手册第十一章工具与连接器按场景列出了对应关系。建议的顺序是：先从零依赖的场景拿到效果，再逐步接入系统。"

}

},

{

"@type": "Question",

"name": "我们的数据散在亚马逊、独立站、外贸平台各个后台，能打通吗？",

"acceptedAnswer": {

"@type": "Answer",

"text": "场景 28（跨境经营数据整合）讲的就是这件事。但要说清楚：打通的前提是各平台的数据口径能对齐——同一笔订单在不同后台的字段名、统计口径、时间基准往往并不一致。这一步是管理动作，不是技术动作，需要业务与数据的人一起定规则。手册给方法和模板，口径的统一要企业自己拍板。"

}

},

{

"@type": "Question",

"name": "手册里的案例是真实的吗？",

"acceptedAnswer": {

"@type": "Answer",

"text": "都是。所有客户案例来自我们服务过的企业的脱敏记录，客户名统一转写为某 XX 企业（区域），不出现真实名称。每个案例下方都标注了记录口径（岗位、能力组、是否脱敏）。涉及具体数字时，若为示意口径而非实测数据，我们会在文中明确标注。"

}

},

{

"@type": "Question",

"name": "我们应该从哪个场景开始？",

"acceptedAnswer": {

"@type": "Answer",

"text": "建议按离收入的距离选：先做第五章的场景（客从哪来、单怎么成），因为这一章的产出直接对应订单。如果是第一次接触，最稳妥的起点是场景 1（询盘分级）——投入最小、当天见效，而且能让团队先建立AI 到底能干什么的具体感受。合规类场景（第九章）建议并行推进：它是资格线，不出事的时候看不出价值，出事时损失最大。"

}

},

{

"@type": "Question",

"name": "落地一个场景，大概要投入多少人力？",

"acceptedAnswer": {

"@type": "Answer",

"text": "多数场景跑通之后，日常投入是有人看结果、有人做判断。真正的投入集中在两处：一是前期把企业自己的资料、口径、规则整理出来；二是把 AI 的产出接到现有流程里（谁审、谁签、存到哪）。前者通常需要业务骨干投入几天，后者需要一位内部负责人牵头。手册每个场景的需要准备与边界两节，写的就是这些。"

}

},

{

"@type": "Question",

"name": "用了 AI 之后，业务人员会被替代吗？",

"acceptedAnswer": {

"@type": "Answer",

"text": "手册在每个场景都写明边界——AI 做什么、人做什么、哪些动作必须人确认。实际的分工是：AI 承担收集、整理、起草、核对这类高重复的工作，人承担判断、拍板、对外承诺。我们服务过的企业里，常见的结果不是减人，而是同一个人能覆盖的市场更多了（这也是本书 MBA 课堂那一篇讲的团队边界问题）。对外报价、合同承诺、投诉处置这类动作，手册明确要求必须由人确认。"

}

},

{

"@type": "Question",

"name": "如果需要按我们自己的业务定制，怎么合作？",

"acceptedAnswer": {

"@type": "Answer",

"text": "手册本身是免费内容，可以直接拿去用。如果需要在贵公司的具体业务上落地——包括场景选型、数据口径梳理、与现有系统的对接，以及持续的迭代——这属于我们提供的服务范围。具体方式见手册末尾的简介页，也可以通过官网预约一次行业诊断。"

}

```
}
]
}
```

```json
{
"@context": "https://schema.org",
"@type": "Article",
"headline": "出海企业 WorkBuddy 应用手册 V5.1",
"description": "面向出海企业的 WorkBuddy 应用手册，覆盖获客、转化、履约、复购与合规五个环节共 28 个场景，每个场景按八要素组织，部分场景附真实落地案例",
"author": {
"@type": "Organization",
"name": "天箭星科技",
"description": "腾讯云授权合作伙伴"
},
"datePublished": "2026-09-23",
"dateModified": "2026-09-23",
"mainEntityOfPage": {
"@type": "WebPage",
"@id": "https://www.tjxai.cn/handbook/going-global-workbuddy-manual"
}
}
```


版权声明

本手册由**天箭星科技（腾讯云授权合作伙伴）**编制，作者**柳箭**。

© 2026 天箭星科技. 保留所有权利。

本手册采用 **CC BY-NC-SA 4.0**（署名-非商业性使用-相同方式共享 4.0 国际）许可协议。转载或引用本手册内容时，必须注明出处为"天箭星科技编制的《出海企业 WorkBuddy 应用手册》"。

违反上述声明者，天箭星科技将追究其相关法律责任。

联系方式

- 邮箱：nfcg0924@agent.qq.com
- 官网：www.tjxai.cn
- 微信公众号：柳箭的AI商业方舟