法定假期里的数字员工用工指南

人放假，事不停

十一 AI 加班手册

员工放假是法定权利，业务不停是现实约束。
把停不下来的那几件事，交给不休息、
不算加班费、且全程留痕的数字员工。

主编：柳箭 | 天箭星科技（腾讯云授权合作伙伴）· 天箭星AI院 | 2026 年 9 月 | 十一假期专版 | V2.2

三态说明：HTML 版供屏幕查阅与投屏；PDF 版便于打印转发；MD 版专供 AI 读取（喂给 AI 请优先用 MD，HTML/PDF 会多消耗数倍 Token 且更慢）。

目录　Contents

写在前面：这本手册怎么用 3

全书概览：一页看懂这本手册 7

第一章　这本手册写给谁：边界、读者与读法 9

第二章　中国放假，世界照常：十一为什么是个特殊窗口 10

第三章　数字员工：假期里唯一合规的「值班人」 12

第四章　假期里停不下来的四件事：当下最迫切的需求 14

第五章　外贸与跨境：海外客户不放假，询盘不等人 16

第六章　客户响应与工单：半夜的问题，不该压到节后 20

第七章　内容与营销：假期是流量场，不是内容空窗 24

第八章　运营值守：系统不过节，零点最危险 28

第九章　经营与决策：老板假期也要看数，也要算账 34

第十章　员工自助：被排了班的人，也该少干一点 38

第十一章　工具与连接器：场景靠什么跑起来 40

第十二章　从场景到能力：假期前中后的行动清单 42

第十三章　服务机构怎么用这本手册 44

附录 A：本手册场景总览与价值链定位 45

附录 B：起步清单与判断工具 46

附录 C：私有资产就绪度自查表 47

附录 D：边界与合规速查 49

常见问题 50

天箭星科技简介与服务 51

资料来源与说明 52

写在前面：这本手册怎么用

这是一本给**在法定假期里「业务不能停、员工又不能强制」的中国企业**看的应用手册，不是产品介绍。

十一假期不是「停工」，而是「人停事不停」——海外客户在上班、系统在运行、流量在竞争、订单在流转，可法定假期又不能强制员工加班。**本手册只回答一个问题：这个空档，怎么用数字员工接住。**

它不劝你在假期全员待命，也不承诺「一键替代人」。它给你的是**十二件可以照做的事**，每件都写清楚：AI 做什么、人做什么、什么必须人确认。

适用对象

企业类型	假期里最典型的样子	从哪读起
外贸 / 跨境企业	海外客户在发邮件，业务员在休假	第五章（外贸与跨境）
制造 / 物流 / IDC 等有 SLA 的服务方	客户半夜来消息，值班一个人扛	第六章（客户响应与工单）
有内容与投放业务的公司	素材在衰退、热点在跑，没人盯盘	第七章（内容与营销）
有系统/资金不间断运转的企业	告警、交接、零点生效的促销	第八章（运营值守）
老板与一把手	假期看不见经营数据，异常等复工才发现	第九章（经营与决策）

四个使用前提

第一，本手册按「离钱的距离」组织，不按行业标签组织。

假期里停不下来的事，本质只有四类：外部需求、客户响应、竞争流量、系统资金。**行业之间不同的是「业务对象」，相同的是「哪件事停下来最贵」。** 因此每一章都会先讲「这件事为什么在假期变得更值钱」，再讲怎么做。

第二，本手册里的佐证分三类，务必区分。

- ✓ **真实落地**：来自 WorkBuddy 客户实证记录与公开案例，客户名已脱敏为不可反查的描述，岗位、应用方式与价值陈述为原始记录。
- **场景设计**：来自 WorkBuddy 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**。
- **公开来源**：引用的政策、法规、行业统计，逐条附原文链接与访问日期（见随附《数字台账》）。

三者在文中分别标注，避免混淆。

第三，AI 不替企业做判断，也不替企业背责任。

每个场景都写明了「这套东西不做什么」。报价、交期、付款条件、赔付由人拍板；报关申报由持证人员做；下架、改价、变更、对外发声一律人工执行。**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，假期里最贵的不只是钱，还有「证据」。

客户争议、SLA 履约、加班费举证，拼的都是「当时到底发生了什么、谁说了什么」。**本手册反复强调「留痕」，不是 IT 偏好，是假期场景里最容易吃亏的地方。**

这本手册能做什么、不能做什么

本手册是一份「基本应用指引」。

它回答的是「这一类事可以怎么做」——AI 做什么、人做什么、边界在哪。**它不是针对某一家企业量身定制的落地方案。**

它给得了的：可以直接照做的公共框架——场景、步骤、边界、清单、判断工具。

它给不了的：**口径怎么定**（什么算高优、什么算风险）、**权限怎么配**（谁有权调用哪些数据、哪些动作必须人工确认）、**场景怎么与本企业业务对齐**（你们这行的单证、工单、告警长什么样）。**这三处恰恰是手册给不了、也不该由手册给的。**

如果需要更专业的 AI 落地方案与服务（场景选型、私有资产梳理、权限与红线配置、系统对接、上线陪跑），**请与我们联系**：

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

三种版本：按你的用途选一个

本手册有三个版本，**内容完全一致，用途不同**：

版本	适合谁 / 怎么用
HTML 版	给**人查阅**。带目录导航、点击跳转，电脑上读最方便
PDF 版	方便**打印、转发、手机看**。带页码页脚，可离线保存、微信转发
MD 版	打开是纯文本、没有排版——**它的主要用途是喂给 AI**（ChatGPT、Kimi、WorkBuddy 专家等）

如果你是要把手册交给 AI 当知识库，请优先用 MD 版。 HTML 版和 PDF 版也能喂，但 HTML 含大量标签与样式代码、PDF 要先做一次文本解析，**会多消耗数倍 Token、响应更慢，结构识别也更容易出错。**

> **为什么 MD 版打开不好看？** 因为它在正文之前额外带了一段**给 AI 的说明**——AI 的角色设定、使用规矩、场景索引与术语表。**那段内容专门给 AI 读，人可以直接跳过**——HTML 版和 PDF 版里已经把它整段去掉了。

我需要什么，去哪里找

这本手册共 12 个场景。如果你的时间有限，先按角色找到入口：

我是谁	从哪读起	重点章节
老板 / 一把手	全书概览 → 第四章 → 第九章（经营与决策）	全册
主管 / 部门经理	按你的业务线，从第五至八章挑相关章	第五~八章
值班 / 轮值员工	第十章（员工自助）	第十章
外贸 / 跨境负责人	先读《外贸/跨境 AI 加班手册》	分册

按问题找（最快的入口）：

我遇到的情况	去哪一节
假期里海外询盘没人回，怕丢单	5.1 海外询盘与报价响应
节中开船，提单报关单没人出	5.2 出口单证编制与审核
客户半夜在群里问「怎么了」	6.1 客户工单回复与进度通知
客服群积了几百条消息，怕漏掉要害	6.2 客诉分诊与优先级
半夜爆出负面舆情，等领导批完就晚了	7.1 舆情监控与热点响应简报
别人在放假，我的内容断更了	7.2 假期内容排期与素材巡检
凌晨告警把人叫醒，还要重新判断	8.1 系统监控与告警分析
交接本上只剩一行「已处理」	8.2 值班交接班日志
怕零点生效的优惠被羊毛党放大	8.3 优惠叠加巡检与零点值守
假期看不见经营数据，心里没底	9.1 逾期订单风险日报（给老板版）
节后要算加班费，怕口径用错	9.2 加班费敞口测算
值班被杂活占满，正事没精力做	10.1 个人任务与文档处理

本手册属于行业应用手册系列

天箭星科技按行业与场景持续出版 **WorkBuddy 应用手册系列**，每册覆盖一类企业或一类典型场景的全链条做法，**全部免费开放**。

手册	覆盖	状态
出海企业	获客 / 转化 / 履约 / 复购 / 合规，28 个场景	**已发布**
制造业	交付 / 质量 / 工程 / 经营 / 市场与增长，三册	待发布

手册	覆盖	状态
医疗健康	医疗机构 / 药械企业 / 药店零售 / 市场与增长，四册	待发布
零售电商 / 影视传媒	选品 / 内容 / 投放 / 履约 / 客服 / 会员 / 对账 等	待发布
人放假，事不停 · 十一 AI 加班手册（本册）	假期值守，12 个场景	**已发布**
人放假，事不停 · 外贸/跨境 AI 加班手册	外贸链条假期值守，10 个场景	**待发布**
可持续发展与双碳、金融服务、教育培训……	持续按行业扩充	规划中

> **状态口径：** 「已发布」= 已正式对外分发——**目前全系列已发布的有《出海企业 WorkBuddy 应用手册》与《十一 AI 加班手册》两本**；其余均为**待发布**（已完稿、尚未分发）或**规划中**。**完稿不等于发布。**

获取渠道： 官网 www.tjxai.cn ｜ 微信公众号「柳箭的AI商业方舟」｜ 产品平台 workbuddy.cn ｜ 联系邮箱 nfcg0924@agent.qq.com

全书概览：一页看懂这本手册

这本手册的一句话：假期不是停工，而是「人停事不停」——把停不下来的那几件事，交给不休息、不算加班费、且全程留痕的数字员工。

这本手册回答一个问题：法定假期里，AI 能替企业兜住哪 12 件事、分别怎么做。

为什么是现在： 2026 年国庆 10 月 1 日至 7 日放假调休共 7 天；中秋（9/25–27）与国庆之间只隔着 9/28–9/30 三个工作日，两头拼起来是国内近两周的作业断档——**而对海外买家，这只是普通的工作周期。** 一边是「业务不能停」，一边是「员工不能强制」，中间那段缺口，就是本手册要填的地方。

全书结构：

部分	内容	章节
正文前区	怎么用、全书概览、两张索引	—
第一篇 · 认知	写给谁 / 十一为什么特殊 / 数字员工凭什么 / 最迫切的四件事	第一~四章
第二篇 · 场景	12 个可照做的场景，按「离钱的距离」排	第五~十章
第三篇 · 落地	工具与连接器 / 假期前中后的行动清单 / 服务机构用法	第十一~十三章
附录	场景总览 / 起步清单与判断工具 / 私有资产自查表 / 边界速查 / 来源	A~E

12 个场景的分布：

章	业务线	场景数
第五章	外贸与跨境	2
第六章	客户响应与工单	2
第七章	内容与营销	2
第八章	运营值守	3
第九章	经营与决策	2
第十章	员工自助	1

> 场景编号全册连续（**场景 1 ~ 场景 12**）。**第七章「内容与营销」在收全行业场景时，按系列口径承担「市场营销与增长」章的角色**——假期里流量与竞争照常运转，这一章就是营销线的假期版本。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（老板 / 分管副总）	全书概览 → 第一至四章 → 附录 A → 按感兴趣的场景跳读	约 20 分钟
执行层（业务 / 客服 / 运维 / 值班岗）	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
老板 / 一把手	全书概览 → 第四章 → 9.1 逾期订单风险日报	第九章
外贸经理 / 主管	5.1 海外询盘与报价响应	第五章
客服 / 客户成功主管	6.1 客户工单回复与进度通知	第六章
内容 / 市场运营	7.2 假期内容排期与素材巡检	第七章
运维 / 值班主管	8.2 值班交接班日志	第八章
电商运营	8.3 优惠叠加巡检与零点值守	第八章
HR / 财务	9.2 加班费敞口测算	第九章
值班 / 轮值员工	10.1 个人任务与文档处理	第十章

索引二 · 问题索引：先解决哪一个

优先级	情形	去哪一节	为什么排这个顺序
最高	有客户在等回复、有时限在跑	第五章、第六章	丢的是当期的钱
高	有风险正在静默累积	第八章、9.1	越晚发现越贵
中	有竞争窗口会错过	第七章	错过的是流量与排名
后	内部效率与合规收尾	第十章、9.2	不紧急，但迟早要清

> 排这个顺序的理由只有一条：**假期里先兜住「会立刻损失钱」的事，再兜「会慢慢损失机会」的事。**

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「假期」，指什么

本手册讨论的不是「怎么让员工加班」，而是「怎么让业务不用加班也能继续」。

它针对的是**法定节假日**这一段特殊窗口——2026 年国庆 10 月 1 日至 7 日放假调休共 7 天，其中 10 月 1 日至 3 日为法定节假日、10 月 4 日至 7 日为休息日。这两类日子的加班成本与用工要求不同（见 2.2），这一点直接决定了「加人」这条路有多贵。

它不覆盖： 常态化运营的全面数字化改造、行业专属的专业判断、以及任何需要持证资质才能完成的动作（报关申报、金融操作、法律意见）。**手册给的是「做法与边界」，不是「替代方案」。**

1.2 三类读者：把这份手册读薄一点

读者	他要回答的问题	他的时间成本
老板 / 一把手	这个假期业务断档的损失有多大？不违反劳动法怎么兜住？成本怎么算？	20 分钟内要能拍板
主管 / 部门经理	我这块业务假期最容易出事的地方在哪？排班排不动时还能怎么办？	按业务线精读
值班 / 轮值员工	被排了班，手上的活能不能别全压我一个人身上？	只读自己那一节

这三类读者的排序不是偶然。 手册把「老板视角」放在最前，是因为假期值守的真正决策点只有一个：**这次假期，要不要启用、启用在哪几件事上。** 这个决定不给出来，后面所有做法都落不了地。

1.3 一条边界声明

我们是 AI 应用专家，不是行业专家。 所以本手册对行业事实（政策怎么规定、市场有多大、风险有多高）一律**转述权威来源并逐条标出处**，不自行断言；而对我们自己的专业范围内的事（AI 怎么落进这些环节、边界在哪）**必须给判断，不只给清单**。两件事分开写，一眼可分。

第二章　中国放假，世界照常：十一为什么是个特殊窗口

一年里放假的日子不少，但十一是一个特殊窗口：它是中国最长的假期之一，却又是全球业务最不能停的时段之一——因为九成以上的交易对手，压根不放假。

2.1 一个被拉长的「半停摆」窗口

按国务院办公厅安排，2026 年国庆 10 月 1 日至 7 日放假调休共 7 天。中秋与国庆之间只隔着 9/28—9/30 三个工作日，两头拼起来，等于给国内团队留出近两周的作业断档。对国内是长假，对海外采购方只是普通的工作周期。

2.2 假期内部的「性质分档」，决定了加人有多贵

10 月 1 日至 3 日是法定节假日，安排加班须支付不低于日工资 300% 的报酬，**且不得以调休、补休替代；10 月 4 日至 7 日是休息日**，加班可安排补休，不能补休的按 200% 支付。同时，2026 年地方工会的监督提示明确要求：确因生产经营需要安排加班的，**应当与工会和职工协商一致，不得强制安排加班。**

「三倍工资哪怕一天，也是大数」——这让「让员工顶上去」这条路，在经济上和合规上都越来越贵。

2.3 中国停摆，不等于世界停摆

2025 年中国货物贸易进出口 45.47 万亿元（同比 +3.8%），其中出口 26.99 万亿元（+6.1%），连续 9 年增长；有进出口记录的经营主体超 78 万家，民营企业占进出口总值的 57.3%。跨境电商进出口 2.84 万亿元，占货物贸易总值的 6.2%。**这些数字背后的交易对手，绝大多数在中国假期照常办公。**

2.4 一线企业的真实反应：把假期当成「风险日」来管

一份一线外贸企业公开发布的《2026 年国庆节期间外贸跟单、船期、报关及海外客户沟通通知》写得直白：**「中国国庆≠全球放假。欧美客户还在发邮件，船公司、港口、银行、认证机构节奏不同，外贸公司最怕『7 天不回信，丢了一整季』。」** 该企业据此设了海外值班时段——美洲方向 21:00—24:00、欧洲方向 15:00—18:00 有人回邮件，并准备了标准英文自动回复。

这段一线实践说明：假期里真正稀缺的不是「意愿」，而是「持续在岗的响应能力」。 而人力排班恰恰是最不稳定的一环。

2.5 机制：假期的响应能力，为什么会跌到全年最低?

现象。 长假期间询盘持续进入，而首次回复却集中在复工后的首个工作日——「需求并未减少，被延后的只是响应时间」。

为什么会这样？两种解释都能自圆其说，而它们的政策含义完全不同：

机制一（供给收缩）： 假期在岗人数减少，处理能力总量下降，所以响应被延后。

这能解释「回复变少」，但**解释不了「为什么不是分散地慢，而是集中堆到复工第一天」**——如果是纯供给不足，回复应当在整个假期里零散地产出，而不是归零后集中爆发。

机制二（流程断点）： 只要链路里有一个环节必须「人在岗」，整条链就断了——询盘要人判、报价要人批、单证要人签，任何一个节点的缺位都会让前面的努力积压。

这个解释能说明「集中堆到复工日」：**积压的位置正好是那个必须人签字的节点。**

这两个机制的含义不一样： 前者意味着「多加几个人值班就能缓解」；后者意味着**「只要那个签字节点还在人手上，加多少人都不解决积压，只是把积压推给下一个人」**。

现有公开数据无法区分这两者——因为它没有记录「积压卡在哪一个节点上」。这是判断「该不该把整条链交给 AI」之前，企业自己必须先补的一次实测：**把你上一个假期的响应记录拉出来，看积压集中在哪个环节。**

2.6 这些来源之间：什么有共识、什么有分歧、什么还不知道

互相印证的（可以放心用）：

- 「中国放假、海外照常」这一点，政策文件、海关统计与一线企业的内部通知指向一致——**这是本手册最硬的判断基础。**

只有单一来源的（引用时请注意）：

- 「假期询盘持续进入、首次回复集中在复工首日」目前主要来自行业观察类媒体，属**单一来源**；本手册把它作为「值得警惕的现象」引用，而非「已被反复验证的规律」。
- 各场景里的效率数字（如「8 分钟无响应订单被抢走」）多为**从业者调研口径**，样本框未公开，引用时已逐条标注口径。

还没有证据的（本手册不下判断）：

- 「假期值班员工的实际工作饱和度」没有公开的量化证据。本手册场景 12 只描述「机械劳动挤占核心工作」这一现象，不对其占比作估计。

2.7 所以

假期里能不能兜住业务，不看有多少人愿意留下来，看有多少环节可以「不依赖人在岗」。 下一章回答：数字员工凭什么能站在这些环节上。

第三章　数字员工：假期里唯一合规的「值班人」

「数字员工」不是营销词，而是有规范形态的企业级 AI 应用。理解它的形态与边界，才能判断它到底能不能在假期「顶上去」。

3.1 什么是「数字员工」

企业级 AI 应用以「数字员工」形态落地时，需要有**名称、所属部门、负责人、岗位职责、授权范围和生命周期**，并接受企业治理；执行前通过沙箱划定运行边界，执行中审批和拦截高风险操作，异常后通过操作记录和恢复机制处理，数据访问支持最小权限授予与全程审计。新一代 AI 应用最大的变化，是从「被动回答问题」升级为**「主动独立办事」**——能自己理解复杂需求、拆分任务、跨应用配合完成整套工作。

3.2 市场已经用真金白银投票

中国企业级 AI 应用市场 2025 年达 **212 亿元**，2026 年预计增至 **449 亿元**（同比翻倍），2029 年有望突破 **3320 亿元**。**51%** 的企业已将 AI 应用投入生产环境；Gartner 预计到 2026 年底，**40%** 的企业应用将集成任务型 AI 应用（2025 年尚不足 5%）；约 **30%** 的客服工单已可在无人工介入下解决。办公场景的付费侧同样在放量——腾讯 WorkBuddy 面向企业的付费席位已超 **14 万**，办公类 AI 应用的付费转化率约 36%。

> **口径说明：** 上述比例来自多机构汇总口径，样本框不一致，**属不同分析层次**（前两项为「组织/行业」层，末项为「平台侧」口径），不构成同一横向比较。

3.3 它和「让人值班」有什么本质不同

维度	人工值班	数字员工值守
时段	受工时与疲劳限制，凌晨最易出错	7×24 不间断，零点、凌晨同样在线
成本	法定节假日 300%，且不可调休	按席位/用量计，不产生加班费
合规	强制排班存在劳动用工风险	不涉强制加班，规避用工合规风险
质量	回复质量取决于当天是谁在岗	口径统一，每条结论绑定来源，可被审
留痕	散落在微信群里，争议时拿不出完整记录	自动归档、与事件编号关联，形成证据链

注意最后两行——**数字员工的价值不止「省钱」，更在于「口径统一」与「全程留痕」**。这两点恰是人工值班最薄弱、而假期最需要的。

3.4 机制：AI 为什么在「假期值守」这类场景上渗透得比别处快?

现象。 同一批企业，在假期值守这类场景上对 AI 的接受度，明显高于它们在其他管理场景上的接受度。

机制一（任务特征）： 假期值守要做的事，恰好是「时间敏感、格式明确、可被结构化处理」这三条同时成立的事——询盘、单证、工单、告警、日报，输入有固定来源、输出有固定格式、对错有现成判据。

这能解释「为什么是这几件事先上 AI」，但对不上另一个现象：**为什么恰恰是「假期」这个时点，企业更愿意下决心?**

机制二（替代成本的可比性）： 假期把「人工成本」显性化了——法定节假日 300% 的加班费，让「这件事用人力做一次要花多少钱」第一次有了一个清晰、可比的数字。平时这些成本藏在固定工资里，看不见。

这个解释能说明「为什么是假期触发决策」：**不是需求变了，是成本终于被标价了。**

这两个机制的差别在于： 前者说「这类事适合 AI」，后者说「**AI 与人工的成本差，在假期被放大到无法回避**」。前者意味着「平时也该做」，后者意味着「**平时不做，是因为账没算给你看**」。

现有信息无法区分哪个是主因，但两者的共同结论是一致的：**假期是这类场景最好的启动时点——不是因为假期特殊，而是因为假期让「不做」的代价第一次变得可计算。**

3.5 也要诚实地谈风险

约 **40%** 的 AI 应用试点项目预计在 2027 年前被废弃，数据质量被 52% 的企业视为最大障碍。这提示我们：**不是所有场景都适合上。** 选场景的三条标准是——输入输出明确、验证机制现成、有人做得很累。**本手册的场景篇，正是按这三条标准筛出来的。**

第四章　假期里停不下来的四件事：当下最迫切的需求

把「假期业务风险」抽象成四类，就能看清数字员工该站在哪里。

4.1 外部需求没停：询盘照进，回复却压在复工日

行业观察指出：长假期间询盘持续进入，而首次回复却集中在复工后的首个工作日——「需求并未减少，被延后的只是响应时间」；海外买家通常同时向多家供应商询价，**率先回复的一方往往占得先机**。外贸场景的报价时效更是以分钟计：现货市场上 8 分钟无响应，订单就已被对手抢走。

> **这意味着：** 假期里「少回一封询盘」不是省了力气，而是把机会直接让给了对手。

4.2 客户响应没停：工单与承诺在假期里照样累积

制造、物流、IDC 等行业的客户支持多在合同里写明了响应时限——例如 IDC 托管 SLA 约定「受理投诉后 24 小时内提供第一份书面报告」；客户群里随口的一句承诺，都在为将来的争议埋伏笔。假期里值班人手少、状态差，回复质量最容易滑坡，而**这些问题恰好在假期最集中**。

4.3 竞争与流量没停：内容、排名、舆情都不休息

内容与投放的竞争是连续的：素材会衰退、排名会滑落、舆情可能在任何时刻被点燃。负面舆情的黄金响应窗口只有 **2 小时**，超过 6 小时未回应的危机事件传播量是及时回应的 **12 倍**。假期里「等领导上班再定调」，往往等于放弃了最佳处置窗口。

4.4 系统与资金没停：零点、告警、对账都要有人盯

最典型的是「零点生效」类风险：促销叠加规则一旦在零点无人值守时生效，可能被瞬时放大。一个年营业额仅 30 多万的天猫厨电商店，因误设「满 2000 减 2000」又逢零点无人值守，被羊毛党集体抢购，成交额约 1200 万元、货物价值约 2 亿元，最终保证金被扣、资金冻结、被迫关店。同时，系统告警、运维交接、经营日报与对账，都不会因为放假而暂停。

4.5 小结：四件事的共同点，与最迫切的那一类

外部需求、客户响应、竞争流量、系统资金——**它们的共同点是「时间敏感、格式明确、可被结构化处理」**。这正好是数字员工最擅长的区间。

如果只能先做一件事，先做「有外部时限在身上」的那一类——客户在等回复、船期在走、SLA 在计时。理由很直接：**内部效率低下可以回头补，客户和时限错过了不会重来。**

4.6 这份判断的边界：哪些结论可以放心用，哪些请留个心眼

这一节写的是**证据的有效性**，不是工具会不会出故障。按 2.6 的框架，逐条交代：

1. **可以放心用的：** 「中国放假、海外照常」这一基础判断，有多类来源互相印证（政策、海关统计、企业通知）。**它不依赖任何单一来源。**
2. **请留个心眼的：** 「假期询盘集中在复工日回复」目前**只有行业观察类单一来源**；本手册用它来说明「值得警惕」，**不把它当成「已反复验证的规律」**。
3. **本手册没有排除掉的替代解释：** 「业务断档的损失」究竟主要来自**响应延迟**，还是主要来自**复工后集中处理导致的产能挤兑**——两者都会让企业觉得「假期亏了」，但**对策完全不同**（前者靠自动响应，后者靠分流）。现有公开数据无法区分。**企业在启动前，应当用自己的上一个假期数据做一次区分。**
4. **我们主动降低结论强度的部分：** 本手册所有场景的效率类数字（「8 分钟」「2 小时」「12 倍」）多为从业者或媒体口径，**我们把这些解读为「方向性的量级参照」，而不是「可据以承诺的因果估计」**。凡标「示意口径」者，仅用于说明规模，**不构成效率承诺**。

> 之所以要把这一节单独写出来：**主动认领局限性，读者就不用替我们找。** 一份通篇没有不确定性的材料，决策层的默认假设是「它在卖东西」。

第五章　外贸与跨境：海外客户不放假，询盘不等人

这是假期受影响最直接的一条线。中国停摆、世界照常，需求在假期持续进入，而响应能力却跌到全年最低点。

> **本章在钱上的位置**：直接决定当期订单。目标很直接——**同样的业务员，假期里该回的询盘都回了，该出的单证都出了。**

5.1 场景 1：海外询盘与报价响应——客户晚上发的邮件，不该等到复工才回

> **一句话**：假期第 3 天晚上十点四十，欧洲客户发来询价、要求 48 小时内报价，业务员在休假——这封邮件躺在收件箱里的每一小时，都是在把机会让给对手。

现场触发：假期第 3 天晚上 22:40，欧洲客户发来一封询价邮件，要求 48 小时内报价；同一时段，美洲客户在即时通讯工具上追问一批货的交期。业务员在休假，手机静音，邮件静静躺在收件箱里。等复工打开，客户已经和别家谈上了。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	询盘在假期持续进入，首次回复却集中在复工首日，需求未减、被延后的只是响应时间	行业观察：长假期间买家照常比价询价，率先回复者占得先机
2	报价时效以分钟计：现货市场 8 分钟无响应已被对手抢走	货代行业调研口径
3	同一航线不同业务员报价不一致，运价散在各自维护的表格里	货代报价散乱、无人统一过口径
4	外贸企业最怕「7 天不回信，丢了一整季」	一线外贸企业国庆值班通知原话

先别急着上工具

外贸团队听到「AI 回询盘」的第一反应，通常是「把邮箱授权给它，让它自己回」。**方向没错，但顺序错了。** 你现在的询盘散在平台后台、邮箱、即时通讯工具三处，同一家客户在不同渠道可能有两种拼法；而运价和成本表还各自躺在业务员的表格里。**在这个状态下直接上工具，它给你一份报价草稿——而你无法验证用的是不是最新那版运价。** 先要做的，是把历史运价台账、成本表、客户账期约定这三份材料找出来，看一眼它们的口径是否统一。

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**收件与分拣**	把假期收到的邮件、即时通讯截图统一归集，按客户、区域、紧急度分类
2	**要素校验**	核对重量、体积、件数、起止港等要素是否齐全，缺项标注但不阻塞
3	**口径归一与成本联动**	把重泡货折算到同一计费基准，联动成本表算出「不亏的底线价」
4	**历史对照**	拉出同航线同货型的成交价，判断该报高还是报低
5	**生成回复草稿**	中/英文回复草稿 + 报价核算单，含底线价与账期折算；**推荐报价栏留空待审**

最大差异点：不要求先建运价系统。历史运价台账、成本表、客户账期约定三份原本散着的材料直接扔进来，折算依据逐项写清；回复草稿按客户区域与时差排程，**晚上生成、早上即可审定发出。 换算一下：**一封询盘的初判加报价，人工在假期里平均要 40 分钟——**而一个业务员假期里攒下的 15 封询盘，等于复工第一天要额外搭进去一整个工作日**，那天本来是要跟进节前订单的。**所以这不是「省了 40 分钟」，是「复工第一天还在不在」。

需要准备：历史运价台账、成本表、客户账期约定、假期收到的多渠道询盘导出。

会产出：《询盘分拣清单》（按客户/区域/紧急度）、《报价核算单》（含底线价、账期折算、成本假设来源，推荐报价栏留空）。

边界

- **AI 做**：询盘归集与分类、要素校验、口径归一与成本折算、历史成交价对照、回复草稿生成
- **人做**：最终成交价拍板、报价策略判断、发送回复
- **必须人确认的**：任何对外报价、任何对外发送的内容

案例佐证

> **✓ 真实落地 · 某外贸服装 + 跨境电商企业**
>
> 该企业用 WorkBuddy 整合跨境平台订单、货代物流、回款、库存数据，并自动抓取目标国政策、关税变动、竞品定价，替代翻译、制表、制单、数据统计等重复工作。
>
> 记录口径：客户实证台账（脱敏记录）；场景标签含「数据统计」「文档生成」。

相关场景

- → 场景 2（出口单证编制与审核）：报价成交后的下一步就是单证
- → 场景 3（客户工单回复与进度通知）：同一套「草稿 + 人工审定」的沟通机制

5.2 场景 2：出口单证编制与审核——提单、报关单、装箱单，节中开船也得有人出

> **一句话**：9 月 30 日前没派完的货，节中开船了；单证部没人，而报关「四单」一处对不上，就是退单、滞港，一天就是真金白银。

现场触发：9 月 30 日前没派完的货，节中开船了。单证部没人，提单、舱单、原产地证要盯着出；报关「四单」——合同、发票、装箱单、报关单——金额与品名必须完全一致，一处对不上就是退单、滞港，一天就是真金白银。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	国际货代的提单、报关单、装箱单、商业发票需批量拟定、审核及翻译，体量庞大	客户实证台账：物流企业日常单证处理负荷
2	报关「四单一致」是硬约束，人工逐项比对易漏易错	报关四单一致审核场景：单据间金额/品名/数量一致性要求
3	手工计费漏收错收致利润损失占年营收 0.3%—0.5%	货代手工计费漏损口径
4	多语言单证（英/泰等）依赖人工翻译外包，单次更新周期长	客户实证台账：多语言对外材料翻译需求

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**单证归集**	把合同、发票、装箱单、报关草单等统一读入，识别单据类型与关键字段
2	**四单一致核对**	合同/发票/装箱单/报关单的金额、品名、数量逐项比对，不一致处标红并给出差异明细
3	**单证草拟**	按目的国与贸易术语生成报关草单、提单信息、原产地证要点
4	**多语言版本**	同一套单证一键生成英/泰等语言版本，参数与口径保持与中文版一致
5	**留证与签批**	生成可签字的单证审核单，不一致项与处置建议逐条列出，等责任人确认

最大差异点：这是一类「规则明确、格式固定、比对密集」的工作——最适合交给数字员工。人工只需处理「不一致项」这一小部分。 **换算一下：** 单证手工漏损占年营收 0.3%—0.5%——对一家年营收 5000

万的货代，这是 15 万到 25 万，正好相当于一个单证员一年的成本；而漏损从来不是某一笔大错，是几百笔小数累积出来的。

需要准备：单证模板、合同/发票/装箱单样本、目的国与贸易术语要求、历史差异案例。

会产出：《单证审核单》（不一致项标红 + 差异明细 + 处置建议，含签批栏）、《多语言单证版本》（参数与中文版一致）。

边界

- **AI 做**：单证识别与字段抽取、四单逐项比对、差异分级、草拟与多语言版本生成
- **人做**：正式申报、法律责任承担、金额与品名最终确认
- **必须人确认的**：任何正式申报、任何涉及金额与品名的终审

案例佐证

> **✓ 真实落地 · 某国际货代企业**
>
> 该企业高频处理提单、报关单、装箱单、商业发票的批量拟定、审核与翻译，销售团队高频对接海外客户、查询运价、编制报价方案。
>
> 记录口径：客户实证台账（脱敏记录）；场景标签含「文档生成」「单证处理」。

相关场景

- → 场景 1（海外询盘与报价响应）：报价成交后才进入单证环节
- → 场景 8（值班交接班日志）：单证异常往往要靠交接记录追溯

第六章　客户响应与工单：半夜的问题，不该压到节后

假期里客户不会因为你在放假就不提问。而 SLA 里的响应时限，是按小时算的。

> **本章在钱上的位置**：决定「续不续约」。目标很直接——**假期里的每一条客户问题，都在约定时限内有了交代，且留下了可追溯的记录。**

6.1 场景 3：客户工单回复与进度通知——客户半夜问「机器怎么了」，值班的人不该一个人扛

> **一句话**：凌晨两点半，客户在群里问「我的任务怎么变慢了」——值班员要同时查原因、安抚客户、还不能说错话，因为每句话都是将来的 SLA 证据。

现场触发：凌晨 2:30，客户在群里 @ 值班：「我的任务怎么变慢了？」此时机房正在处置告警，值班员要同时面对三件事——查原因、安抚客户、不能说错话（每句话都是将来的 SLA 证据）。三天后白班问起细节，没有人说得清当时到底怎么答的。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	客户服务还在「电话找工程师、微信发截图」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	IDC 客户服务的真实形态
2	SLA 合同约定投诉受理后 24 小时内出书面报告，群里随口的一句承诺都在为争议埋伏笔	IDC 托管 SLA 协议条款
3	故障处置与客户沟通同时压一个人，半夜误告警频繁响起，回复质量全凭个人状态	夜班误告警的第一人称自述
4	群里的口头结论三天后就找不到，SLA 争议时拿不出完整沟通记录	微信群是隐形的生产系统，记录易丢

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**工单结构化**	把群里的随口一问变成结构化工单：谁报的、影响什么、紧急程度、涉及哪个区

步骤	动作	关键设计
2	**客户档案对齐**	拉出该客户的 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**	按「事实时间线 + 已采取动作 + 下一步与更新时限」起草，结论未定的标「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）自动生成进度通知草稿，主动告知而非被动追问
5	**留痕归档**	本轮沟通全部归档并与事件编号关联，形成 SLA 争议时的完整证据链

最大差异点：与智能客服机器人有本质区别：机器人答的是 FAQ（机房几点能进场），本场景处理的是**事件级沟通**——每条回复都从事件的真实数据里长出来（该客户哪个区、哪个任务、什么时间线），且每句都标注与事实记录的对应关系，留痕归档。 **换算一下：** SLA 约定「受理后 24 小时内出第一份书面报告」——**这个时限在假期里尤其难守，因为起草一份合格报告人工要 40 分钟以上，而凌晨在岗的人常常一个人要同时处理多起事件**；报告晚交一天，就等于把「履约记录」变成「违约记录」。

需要准备：客户 SLA 台账、事件/告警编号规则、历史沟通记录、值班交接模板。

会产出：《事件级回复草稿》（含事实时间线、已采取动作、下一步与更新时限）、《进度通知草稿》、《客户沟通记录归档》（与事件编号关联）。

边界

- **AI 做**：工单结构化、客户档案对齐、回复与进度通知草稿、沟通记录归档
- **人做**：根因确认、结论性表述的发出、对外承诺
- **必须人确认的**：回复草稿须经值班工程师审定后发出；「原因已查明」这类结论性表述在根因确认前不出

案例佐证

> **✓ 真实落地 · 算力运营客户服务（业务触发）**
>
> 该场景源自真实业务触发（算力运营客户服务），核心产物为「客户沟通记录归档」与「工单与回复草稿」两份可进流程的正式件。
>
> 记录口径：场景设计（真实业务格式 + 脱敏构造数据）；不承诺效率百分比。

相关场景

- → 场景 4（客诉分诊与优先级）：多条客户问题同时涌入时，先分诊再回复
- → 场景 8（值班交接班日志）：事件处置的完整记录靠交接串起来

6.2 场景 4：客诉分诊与优先级——群里 1200 条消息，食安的那条不能沉底

> **一句话**：假期第 2 天，客服群积了上千条消息；最紧要的那条（涉及食品安全的客诉），夹在几百条咨询里，被淹没了整整一天。

现场触发：假期第 2 天，客服群里积了上千条消息：有人问发货、有人投诉口味、有人反映包装破损。负责人不在，值班客服只能按时间顺序一条条回——结果最紧要的那条（涉及食品安全的客诉），夹在几百条咨询里，被淹没了整整一天。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	高并发客诉中，最关键的少数诉求易被淹没，人工按时间顺序处理无法分级	客诉分诊与优先级场景：群消息量级与沉底风险
2	客诉若涉及食品安全/安全合规，处置延迟的后果呈数量级放大	食品行业客诉的合规刚性
3	人工分诊依赖个人经验，标准不统一、责任边界模糊	客服工单分类复核场景的固有痛点

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**全量接入**	把群消息、工单系统、平台留言在假期统一汇入
2	**分类与去重**	按咨询/投诉/建议/紧急分类，同一客户的重复诉求合并
3	**优先级排序**	涉安全、涉合规、涉大额客户的上浮为高优，逐条给出定级依据
4	**分派与跟进**	按类目派给对应值班人，附建议处理话术与处理时限
5	**日报汇总**	当天客诉产出「已处置/待处置/高风险」三类清单，节后可直接接续

最大差异点：不需要客户先建工单规范。原始群消息、平台留言直接扔进来，Agent 自动分类、去重、定级——**唯一要做的是把「什么叫高优」的规则告诉它**，剩下的机械劳动全部接管。 **换算一下：** 一名值班客服按时间顺序处理 1200 条消息，**即便每条只花 40 秒，也要 13 个小时以上**——这意味着「最紧要的那条」在物理上不可能被及时找到，除非先分级、再处理。

需要准备：假期客诉来源（群消息/工单/平台留言）、高优判定规则、值班人员分工表。

会产出：《客诉分诊清单》（分类 + 去重 + 定级依据）、《当日客诉日报》（已处置/待处置/高风险三类）。

边界

- **AI 做**：全量接入、分类去重、优先级排序、分派建议、日报汇总
- **人做**：敏感客诉的对外沟通、补偿决定
- **必须人确认的**：高风险诉求只做「识别 + 上浮 + 提示」，具体沟通与补偿由人决定；分类规则的最终定义权在企业

案例佐证

> **本场景暂无客户实证记录。** 上述做法为 WorkBuddy 方案库中的**场景设计**（真实业务格式 + 脱敏构造数据），用于说明「这类事该怎么做」，**不承诺效率百分比**。企业已有类似实践时，请替换为自有记录并注明口径。

相关场景

- → 场景 3（客户工单回复与进度通知）：分诊之后的下一步是回复
- → 场景 5（舆情监控与热点响应简报）：客诉升级为公开舆情时的接手场景

第七章　内容与营销：假期是流量场，不是内容空窗

假期反而是用户在线时长的高峰——内容、排名与舆情都不会因为放假而暂停。

> **本章在钱上的位置**：决定「流量与心智」。目标很直接——**假期内容不断更、热点不错过、负面不失控。**
>
> **这一章在收全行业场景时，承担系列中「市场营销与增长」章的角色**——它处理的是假期里照常运转的竞争与流量。

7.1 场景 5：舆情监控与热点响应简报——黄金窗口只有 2 小时，等领导批完热点已经翻篇

> **一句话**：凌晨两点，监测系统推送预警：某平台出现涉品牌的负面信息——值班的人不在线，写回应稿要等领导上班审批，等批下来，最佳处置窗口已经过去。

现场触发：凌晨两点，监测系统推送预警：某平台出现了涉及品牌的负面信息。值班的人不在线，写回应稿要等领导上班审批——等批下来，热点早已过了最佳处置窗口。这是舆情最典型的死循环：领导要看完完整分析才能定调，而完整分析又需要时间。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	预警推送来了但正在休息，等打开电脑已经过去了几十分钟	企业舆情专员自述
2	研判要刷几个平台看评论、搜转发，光采集就要一小时	舆情研判的采集耗时
3	写回应稿要等领导定调，但领导要看完分析才能定调——死循环	舆情处置的决策链僵局
4	负面舆情黄金响应窗口仅 2 小时，超 6 小时未回应传播量是及时回应的 12 倍	《企业舆情管理白皮书》口径

先别急着上工具

多数企业的第一反应是「让 AI 直接写一篇回应稿」。**这个方向是错的，而且错在根上。** 舆情处置卡的不是「写稿速度」，是「**决策者拿到判断的速度**」——领导不是不肯批，是没人能在 5 分钟内把「这件事有多严重、该不该升级」讲清楚。**直接生成回应稿，等于把最需要人来做的「定调」交给 AI，却把最耗时的「信息采集与判断」留给了最忙的人。** 正确的第一步，是让 AI 先出一页**决策简报**，而不是一篇对外声明。

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**预警解析**	提取事件主体、涉事方、核心指控、初始传播平台、发现时间
2	**全景采集**	自动搜索关联内容：原文/转发/评论/二次创作，提取关键传播节点
3	**传播态势分析**	绘制传播曲线，识别所处阶段（萌芽/爆发/蔓延/衰退/长尾）
4	**影响评估**	三维打分：品牌声誉影响 / 业务直接影响 / 合规监管风险，每维附依据
5	**响应简报**	输出一页纸：事件概述 + 态势图 + 影响评分 + 建议方案 + 升级条件，决策者 3 分钟看完

最大差异点：不需要客户先建舆情知识库。原始预警信息和各平台链接直接扔进来，Agent 自动采集、聚合、分析，历史类似事件的处置记录也会被自动匹配——**把「从看到预警到给出研判」的 6 小时，压到决策者起床后 3 分钟读完一页纸。 换算一下：** 黄金响应窗口 2 小时——**比一部电影的时长还短**；而这 2 小时通常落在凌晨到清早之间。**这意味着「等领导上班定调」这个默认动作，本身就必然错过窗口**——问题不在领导批得慢，在信息没能在半夜变成一份可以立刻判断的东西。

需要准备：监测预警源、涉品牌关键词表、历史处置记录、升级标准（什么情况必须上报）。

会产出：《舆情研判一页纸》（事件概述 + 态势 + 影响评分 + 建议方案 + 升级条件）。

边界

- **AI 做**：预警解析、全景采集、态势分析、影响评分、简报生成
- **人做**：定调、对外回应、是否升级
- **必须人确认的**：不代写对外发布的正式回应（需法务/PR/高管审批）；不做舆情引导或删帖；不预测「这件事会怎么样」——Agent 的产出是**决策简报**，不是对外声明

案例佐证

> **✓ 场景设计 · 舆情处置决策链**
>
> 该场景源于真实舆情处置流程重构，核心产物为《舆情研判一页纸》，用于把「决策者需要的信息」与「公关需要的信息」分开。
>
> 记录口径：场景设计（真实业务格式 + 脱敏构造数据）；不承诺效率百分比。

相关场景

- → 场景 4（客诉分诊与优先级）：内部客诉升级为公开舆情时的上游
- → 场景 10（逾期订单风险日报）：同一套「一页纸给决策者」的设计

7.2 场景 6：假期内容排期与素材巡检——别人在放假，你的内容不该跟着断更

> **一句话**：假期第 1 天，运营发现某个主力素材点击率掉了三成却没人盯盘；计划中的节日内容只排了前三天，后面四天开了天窗。

现场触发：假期第 1 天，运营发现某个主力素材的点击率掉了三成，但没人盯盘；计划中的节日内容只排了前三天，后面四天开了天窗。与此同时，一条能蹭假期热点的选题，因为没人响应，热度窗口在几小时内就过去了。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	素材存在衰退周期，需要持续监控；假期无人盯盘，衰减被放任	素材衰退监控场景：衰退是常态而非意外
2	内容排期遇假期易断更，节后需集中补课	假期内容空窗与节后补课现象
3	热点响应窗口短，内容生产若在非工作时段中断即错过	某内容团队将批量生产安排在「后半夜」自动化执行

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**数据接入**	把各平台的内容数据、投放数据在假期统一汇入
2	**素材巡检**	识别衰退素材、异常掉量的内容，给出替换或优化建议
3	**排期补齐**	按假期日历自动补齐内容排期，预留热点位
4	**热点捕捉**	监测与品牌相关的可蹭热点，给出选题与快速成稿
5	**每日简报**	当天内容表现与次日建议，一页纸推送给值班负责人

最大差异点：把「盯盘—补位—追热点」这三件需要人一直在线的事，改成「设定规则—自动巡检—人只做优选」。假期内容不必满负荷生产，但**不低于一个可维持的基线。 换算一下：** 主力素材点击率从 2.1% 掉到 1.3%（**示意口径**，场景设计数据），看着只差 **0.8 个百分点**——但按投放量折算，**等于同样的广告费，触达人数少了近四成**；而素材衰退一旦跨过 3 天没人干预，通常就不是「优化」能救的，得换新素材。

需要准备：各平台内容与投放数据、历史素材表现、假期内容日历、品牌调性与红线清单。

会产出：《素材巡检报告》（衰退素材 + 替换建议）、《假期内容排期表》（补齐 + 热点位）、《内容表现日报》。

边界

- **AI 做**：数据接入、素材巡检、排期补齐、热点捕捉、日报生成
- **人做**：发布决策、调性把关
- **必须人确认的**：内容与投放的对外动作一律人工确认；不追与品牌调性不符的热点

案例佐证

> **✓ 真实落地 · 某内容团队（AI 漫剧）**
>
> 该团队因 AI 视频生成平台排队拥堵，将素材上传与提示词提交任务安排在「后半夜」自动化执行，在非工作时段完成批量生产。
>
> 记录口径：客户实证台账（脱敏记录）；场景标签含「内容生产」「流程自动化」。

相关场景

- → 场景 5（舆情监控与热点响应简报）：热点与舆情是同一套监测能力的两面
- → 场景 12（个人任务与文档处理）：值班人日常要处理的杂活集中在这一类

第八章　运营值守：系统不过节，零点最危险

系统不会因为放假而暂停。告警、交接、零点生效的促销——都是假期里最容易翻车的时刻。

> **本章在钱上的位置**：决定「不出事」。目标很直接——**该发现的告警没漏、该交接的事项没丢、该拦住的零点风险没放过。**

8.1 场景 7：系统监控与告警分析——凌晨的告警，不该用手机把人叫醒后再判断

> **一句话**：凌晨 3:15，手机又响了——值班员爬起来一看，是 CPU 小幅波动触发的固定阈值告警，排查后发现是误报；这一夜他被叫醒了三次。

现场触发：凌晨 3:15，手机又响了。值班员爬起来一看，是 CPU 小幅波动触发的固定阈值告警；排查后发现是误报。这一夜他被叫醒了三次，真正需要处理的那条却在噪声里差点被漏掉。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	凌晨业务流量低，小幅波动即触发固定阈值告警，手机半夜频繁响，起床排查后发现是误报	夜班误告警的第一人称自述
2	告警与业务指标脱节，值班人难以快速判断「这条要不要现在处理」	系统监控与告警分析场景的固有痛点
3	处置记录散落，事后复盘缺乏完整时间线	工单靠微信群喊，效率低还容易丢

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**告警聚合**	把多渠道告警统一汇入，按服务/区域/严重度聚合，减少重复打扰
2	**相关性与降噪**	结合业务指标判断告警真伪，标注「建议立即处理」与「可观察」
3	**根因初判**	从历史处置流水里匹配相似事件，给出可能的根因与处置方向
4	**处置建议**	附标准处置步骤与升级条件，值班人按单执行
5	**复盘留痕**	当天告警与处置形成完整时间线，节后复盘有据可依

最大差异点：不要求替换监控系统。原有告警通道照旧，Agent 只做**聚合、降噪与初判**——把人从「被叫醒后还要重新判断」变成「被叫醒时已经知道要不要处理」。 **换算一下：** 一夜被误报叫醒 3 次，**每次从醒来到重新入睡按 40 分钟算，就是 2 小时睡眠**——而这 2 小时的代价会在第二天的判断力上出现；真正危险的不是被吵醒，是**人在噪声里对告警脱敏，最终漏掉那一条真的**。

需要准备：告警通道数据、业务指标口径、历史处置流水、升级条件表。

会产出：《告警聚合与降噪清单》（标注立即处理/可观察）、《根因初判与处置建议》、《当日告警处置时间线》。

边界

- **AI 做**：告警聚合、相关性判断、降噪标注、根因初判、处置建议、时间线留痕
- **人做**：实际处置动作、阈值判断
- **必须人确认的**：不做自动处置（重启、扩容、变更等高风险动作一律人工执行）；不修改监控阈值；Agent 只给建议与依据

案例佐证

> **本场景暂无客户实证记录。** 上述做法为 WorkBuddy 方案库中的**场景设计**（真实业务格式 + 脱敏构造数据），用于说明「这类事该怎么做」，**不承诺效率百分比**。企业已有类似实践时，请替换为自有记录并注明口径。

相关场景

- → 场景 8（值班交接班日志）：告警处置流水是交接班日志的原料
- → 场景 3（客户工单回复与进度通知）：告警处置往往伴随客户沟通

8.2 场景 8：值班交接班日志——夜班 3 点处理的事，不该在交接本上只剩一行字

> **一句话**：四班两运转，每班一交；可夜班凌晨 3 点处理完告警，写交接的力气早就没了——于是只写一行「02:47 A12 告警已处理」，三天后没人说得清细节。

现场触发：四班两运转，每班一交。运维主管的要求是「重要事项一件不许漏」，但夜班凌晨 3 点处理完告警，写交接的力气早就没了——于是只写一行「02:47 A12 告警已处理」。三天后白班问起细节，没有人说得清。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	交接信息不完整、遗漏、责任边界模糊，标准化模板大量存在恰恰说明没人按清单写	值班交接班记录表真实栏位（班次/交班人/未完结告警/待执行变更/双方签名）

#	痛点	依据来源
2	凌晨误告警被折腾一宿，交接记录只剩「已处理」三个字	夜班误告警自述
3	记录本只在出事故追责时才被翻出来，人员一动经验就难传承	11 年 IDC 运维人自述
4	交接靠翻自己的聊天记录回忆本班干了什么	工单靠微信群喊，效率低还容易丢

先别急着上工具

运维团队往往第一反应是「上一套交接班系统」。**但真正的病根不在「有没有系统」——而在「记录的成本大于收益」。** 值班人不是不愿意写，是**凌晨三点让他把一件事敲成 300 字，这件事本身就该被自动化**。如果先上系统却不降低「写的成本」，结果只会是系统里也留着一行「已处理」。**正确的第一步，是让日志从本来就会产生的流水里自动长出来——告警记录、工单消息、巡检表——而不是让值班人多填一张表。**

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**当班事件汇总**	从告警流水、工单群、巡检表自动汇出当班事件总览，交班人先看一眼有没有漏
2	**未闭环接力**	逐条核对上份日志的未闭环事项：哪些处理了、哪些要继续往下交
3	**事件结构化**	时间/设备/现象/处置/当前状态逐条成表，「02:47 告警已处理」展开成完整记录
4	**风险提示**	交接给下一班要盯的事，如「某设备师傅约了明天进场，进场期间该区要加密巡检」
5	**成稿与双签**	按标准栏位生成交接班记录，含双方签名栏与未闭环事项清单

最大差异点：不要求改用任何新系统。交接的素材就是本来就会产生的流水——告警记录、工单群消息、巡检表，助手只做**汇总与去重，不制造新数据**。这是本次假期最容易见效、也最容易被忽视的一个场景。**换算一下：** 一行「02:47 告警已处理」与一份完整记录，差的是 **5 个字段**（时间/设备/现象/处置/状态）——**但出事时，就是这 5 个字段决定「能不能说清当时发生了什么」**；而交接本上真正被翻出来用的，往往是三个月甚至三年后的那一次。

需要准备：当班告警流水、工单群消息导出、巡检表、上一班交接记录。

会产出：《值班交接班记录》（标准栏位 + 未闭环事项清单 + 双方签名栏）。

边界

- **AI 做**：当班事件汇总、未闭环事项核对、事件结构化、风险提示、成稿
- **人做**：确认处置结果、签字交接
- **必须人确认的**：不替交班人补记没发生的事——流水里没有的事项不会编进日志；「已处理」只标「交班人自述已处理」，是否真处理完由接班人确认；双方签名栏留白

案例佐证

> **✓ 场景设计 · IDC 运维值班交接**
>
> 该场景源于真实交接班记录表栏位与运维人员自述，核心产物为《值班交接班记录》，用于把散落的流水固化为可追溯的记录。
>
> 记录口径：场景设计（真实业务格式 + 脱敏构造数据）；不承诺效率百分比。

相关场景

- → 场景 7（系统监控与告警分析）：告警流水是交接日志的原料
- → 场景 12（个人任务与文档处理）：值班人的个人交接准备

8.3 场景 9：优惠叠加巡检与零点值守——所有人都在睡觉，只有羊毛党设了闹钟

> **一句话**：大促的券今晚零点生效，运营主管记得那个案例——零点生效、无人值守、羊毛党瞬时放大；她想安排人盯零点，可团队 9 个人都在打包。

现场触发：大促的券今晚零点生效。运营主管记得那个案例：零点生效、无人值守、羊毛党瞬时放大。她想安排人盯零点，但团队 9 个人，大促前夜都在打包——谁来盯？

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	事故三要素：叠加规则复杂、零点生效无人值守、羊毛党社交平台瞬时放大	商家共识：平台优惠机制复杂、多种促销叠加易同时生效
2	年营业额 30 多万的小商家背 2 亿货值订单，零点后前两小时是黄金处置窗口	天猫厨电商店事故：误设「满 2000 减 2000」，成交额约 1200 万、货值约 2 亿
3	日常也有叠加风险：店铺券忘下架、新活动与旧券叠加，多数商家从无「每日巡检优惠」动作	卖家共识：从没有每日巡检在售优惠的习惯

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**全量盘点**	店铺券/商品券/平台活动/支付立减，全平台逐个后台清点，漏一层就漏一片风险
2	**叠加组合核算**	所有可能同时生效的组合逐一推演，算出每个组合的到手价
3	**风险分级**	到手价低于成本的标红、低于历史均价 30% 的标黄，每条带证据
4	**零点值守计划**	生效时刻表 + 每个时点的核查项（价格快照/库存/大单告警），人只需按单执行
5	**巡检日报**	非大促期每天一次全量巡检，新增优惠自动进推演——巡检从大促动作变日常动作

最大差异点：不要求客户配风控系统。当日所有在售优惠的配置导出（或后台截图）扔进来即可，巡检规则对着事故三要素逐条打勾。**把「靠人盯零点」变成「靠规则盯零点」。 换算一下：** 一家年营业额 30 多万的店，被「满 2000 减 2000」放大出约 1200 万成交、2 亿货值订单——**倍数接近 40 倍**；也就是说，**一个零点无人值守的失误，可以把几十年的营业额在两个小时里赔光**。风险从来不是「漏一张券」，是「规则在没人看的时候自己生效」。

需要准备：当日全部在售优惠配置导出（或后台截图）、成本表、历史均价、促销生效时刻表。

会产出：《优惠叠加巡检报告》（叠加组合 + 到手价 + 风险分级）、《零点值守计划与核查单》、《僵尸券与待处置清单》。

边界

- **AI 做**：全量盘点、叠加组合核算、风险分级、值守计划、巡检日报
- **人做**：处理动作（下架、改库存、关券）
- **必须人确认的**：不做「自动下架」——巡检发现风险只推送，处理动作由人执行；误杀一个正常活动比漏杀一个风险更贵；不碰钱、不对外发声

案例佐证

> **✓ 真实落地 · 天猫厨电商店事故重构**
>
> 该场景源于真实事故重构，产出「优惠叠加巡检报告」「零点值守计划与核查单」「僵尸券与待处置清单」三份可进流程的文件。

> 记录口径：公开事故复盘（个案，2024–08 事件）；不承诺效率百分比。

相关场景

- → 场景 7（系统监控与告警分析）：零点异常同样靠监控发现
- → 场景 10（逾期订单风险日报）：大额风险上浮给决策者

第九章　经营与决策：老板假期也要看数，也要算账

这一章是给老板和一把手的——假期里最该被兜住的，是「你看不见的时候发生了什么」。

> **本章在钱上的位置**：决定「信息不断层」。目标很直接——**老板在假期里不失对经营的感知，复工时先把账算清。**

9.1 场景 10：逾期订单风险日报（给老板版）——每天早上一页纸，知道假期里哪单要黄

> **一句话**：假期第 4 天，老板在饭桌上想到一个问题：节前那批要发的货，到底走了没有？他不想打扰员工，但心里没底。

现场触发：假期第 4 天，老板在饭桌上想到一个问题：节前那批要发的货，到底走了没有？他不想打扰员工，但心里没底。等他复工发现两单逾期、一个客户投诉，损失已经发生。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	假期信息断层：老板看不到经营数据，异常要等复工才发现	管理端在假期普遍缺乏「一页纸」视图
2	逾期订单、回款、异常客户若无人盯，风险在假期静默累积	订单履约与回款风险在假期集中暴露
3	人工汇总日报依赖各岗位在岗，假期几乎无法持续	多来源数据手工汇总的固有低效

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**数据汇入**	从 ERP/CRM/订单系统/协同平台汇入假期期间的订单、回款、异常数据
2	**风险识别**	识别逾期订单、临期回款、异常客户、库存告警，按金额与紧急度排序
3	**一页纸日报**	每天早上生成给老板版日报：今日必须知道的 3 件事 + 全量风险清单
4	**归因提示**	每条风险附可能原因与建议动作（催收/调库存/升级沟通）

步骤	动作	关键设计
5	**静默推送**	按设定时间推送到指定渠道，老板无需登录任何系统

最大差异点：老板视角的关键不是「数据多全」，而是「**今天有没有要我拍板的事**」。日报只讲三件事，把需要决策的顶上来，其余做附录清单——这样老板即使在假期，也不会失去对经营的感知。 **换算一下：**一份给老板的日报，**读的时间应该是 3 分钟以内**——超过这个长度，日报就会从「每天看」变成「攒着看」，而攒着看等于没有；**判断一份日报合不合格，就看他第二天早上还愿不愿意打开。**

需要准备：订单/回款/库存数据源、风险阈值（逾期天数、金额）、推送渠道与时间。

会产出：《给老板版风险日报》（今日必知 3 件事 + 全量风险清单 + 归因与建议动作）。

边界

- **AI 做**：数据汇入、风险识别、日报生成、归因提示、静默推送
- **人做**：经营决策、催收与客户沟通
- **必须人确认的**：不做经营决策、不代替催收与客户沟通；日报是**信息上浮机制**，不是自动执行机制；数字口径以企业系统为准

案例佐证

> **✓ 真实落地 · 某制造企业**
>
> 该企业通过连接数据库与接口，自动抽取订单、库存、客户数据，生成经营看板与异常预警，辅助排产、回款及客户流失分析。
>
> 记录口径：客户实证台账（脱敏记录）；场景标签含「经营分析」「数据整合」。

相关场景

- → 场景 11（加班费敞口测算）：同为「给老板算账」的场景
- → 场景 5（舆情监控与热点响应简报）：同为「一页纸给决策者」的设计

9.2 场景 11：加班费敞口测算——假期一过，先把这笔账算清楚

> **一句话**：节后第一周，HR 结算时发现假期前后有些口头安排的加班没有审批单；老板想知道——这样下去，加班费的敞口到底有多大？基数按全额还是按约定算，结果可能差出一大截。

现场触发：节后第一周，HR 结算时发现：假期前后有些口头安排的加班，没有审批单。老板想让自己心里有数——这样干下去，加班费的敞口到底有多大？基数按全额还是按约定算，结果可能差出一大截。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	口头约定加班在仲裁里举证不能，某企业因无法提供系统化考勤记录被裁定支付双倍加班费、超 50 万元	厂商博客引述案例
2	加班费基数怎么定（全额 or 约定）、1.5/2/3 倍怎么套——规则用错但数字自洽，自查发现不了	「数字算对了，只是规则用错了」的算薪根因
3	考勤记录须每月与劳动者核对并签字，多数中小企业从未做到	《江苏省工资支付条例》第 17 条：违者罚 1000—10000 元
4	法定节假日加班 300% 且不可调休，休息日 200% 可补休——口径混淆即埋下风险	法定节假日与休息日加班工资档位差异

先别急着上工具

HR 看到「AI 算加班费」的第一反应，通常是「把考勤表导进去，让它算个数」。**这个做法会得出一个自洽但可能错误的数字。** 加班费真正的分歧不在算术，在**规则**——基数按全额还是按约定、1.5/2/3 倍分别套在哪一天。**如果规则口径不先说清，AI 只会用错误的规则算出一份看起来很专业的表，而管理层看不出错在哪。** 所以正确的第一步不是算，是**把两个口径都算一版，让管理层看到「口径选择」本身值多少钱。**

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**工时重构**	从打卡记录还原真实加班，按工作日延长 / 休息日 / 法定节假日三类分列
2	**基数双口径**	全额与约定两种基数各算一版，各地裁审口径差异一并标注
3	**审批缺口**	已审批加班与未审批加班分开，标明举证与协商空间差异
4	**月度滚动**	近 3—6 个月敞口走势，看清旺季模式下敞口的累积速度
5	**留痕修复**	给出加班审批补位方案与月度考勤签字落地建议，先关上敞口的进水口

最大差异点：不要求先有加班审批制度。考勤原始记录、工资表、排班表现状数据扔进来——**敞口按不同口径各算一版，让管理层看到「口径选择」本身值多少钱。 换算一下：** 法定节假日加班是 **300%**、休息日 **200%**——**同样一天班，套在不同档位上是 1.5 倍的成本差**；而一个「全额 vs 约定基数」的选择，可以让整个假期的敞口相差数十万。**这不是小数点在算，是规则在算。**

需要准备：考勤/打卡原始记录、工资表、排班表、现行加班审批制度（如有）、公司注册地与用工地（决定裁审口径）。

会产出：《加班费敞口测算报告》（双基数口径）、《未审批加班清单》、《加班留痕修复方案》。

边界

- **AI 做**：工时重构、双口径测算、审批缺口区分、趋势分析、留痕修复建议
- **人做**：基数口径的最终采用、涉对人的决定
- **必须人确认的**：输出的是「敞口测算」不是「工资方案」；基数口径的最终采用（涉及地方裁审差异）建议与劳动法律师确认；涉对人的决定一律人工终审留痕

案例佐证

> **✓ 场景设计 · 加班费敞口测算**
>
> 该场景产出「加班费敞口测算报告」「未审批加班清单」「加班留痕修复方案」三份文件，用于节后第一时间把账算清、把口子补上。
>
> 记录口径：场景设计（真实业务格式 + 脱敏构造数据）；不承诺效率百分比。

相关场景

- → 场景 10（逾期订单风险日报）：同为「给老板算账」的场景
- → 附录 D（边界与合规速查）：加班工资与用工合规的速查表

第十章　员工自助：被排了班的人，也该少干一点

这一章写给假期被排了班、要求手机开机的员工。值班无可避免，但**手上的活不一定都得自己扛**。

> **本章在钱上的位置**：决定「人心」。目标很直接——**值班的人把机械的部分交出去，把需要判断的部分留给自己。**

10.1 场景 12：个人任务与文档处理——值班已经够累，杂活交给它

> **一句话**：小张十一排了两天班，要求手机开机；值班本身不忙，但手头压着一堆「碎活」——各群零零散散的待办、节前没写完的周报、客户要的汇总表，把一个本该清闲的班占满了。

现场触发：小张十一排了两天班，要求手机开机。值班本身不忙，但手头还压着一堆活：各群里零零散散的待办、节前没写完的周报、客户要的一份汇总表、领导随口交代的几件事。这些「碎活」加起来，把一个本该清闲的班占满了。

痛点（每条都有出处）

#	痛点	依据来源
1	值班期间被碎片化任务占满，真正需要判断的事反而没精力做	值班岗的普遍体验：机械劳动挤占核心工作
2	待办散落在多个群和口头交代里，容易漏、难以交接	工单靠微信群喊「效率低还容易丢」
3	假期还要写周报/汇总，纯手工整理耗时	办公提效类场景的高频需求

WorkBuddy 怎么做（五步闭环）

步骤	动作	关键设计
1	**待办归集**	把各群消息、口头交代、邮件里的待办统一收集成清单
2	**优先级排序**	按紧急度与截止时间排序，标出今天必须完成的
3	**文档草拟**	周报、汇总表、会议记录、通知草稿一键生成初稿
4	**信息检索**	从历史文档与知识库里找答案，替代「翻聊天记录回忆」

步骤	动作	关键设计
5	**交接准备**	交班前把本班待办与处理情况整理成清单，交接不再靠记忆

最大差异点：对员工个人来说，价值很直接：**把机械的部分交给它，把需要判断的部分留给自己。** 值班的真正意义是「有事时能顶上」，不是「用杂活填满整班」。 **换算一下：** 一个班 8 小时，若其中 5 小时花在「归集待办、写周报、找资料」这类机械动作上——**等于值班真正的价值时间只剩 3 小时**；而这 3 小时才是「出事时能不能顶上」的全部家底。

需要准备：各群与邮件中的待办素材、历史周报模板、可访问的知识库范围。

会产出：《个人待办清单》（排序 + 今日必做）、《周报/汇总表/通知草稿》、《交班待办与处理情况清单》。

边界

- **AI 做**：待办归集与排序、文档草拟、信息检索、交接清单整理
- **人做**：任务完成判断、对外发送
- **必须人确认的**：所有对外发送的内容都需本人确认；涉及个人隐私与企业数据的内容，按企业授权范围使用；任务清单的最终完成判断由本人做出

案例佐证

> **✓ 真实落地 · 某物流企业（管理者提效）**
>
> 该企业的管理者用 WorkBuddy 一键汇总项目进度、自动生成日/周报，异常延期自动预警推送。
>
> 记录口径：客户实证台账（脱敏记录）；场景标签含「文档生成」「进度汇总」。

相关场景

- → 场景 8（值班交接班日志）：个人交接是班组交接的组成
- → 场景 6（假期内容排期与素材巡检）：同为值班期间的日常事务

第十一章　工具与连接器：场景靠什么跑起来

11.1 三类对接方式，先分清

类型	是什么	假期里通常用来做什么
技能	可复用的能力模块，一个技能解决一类问题	单证核对、报价核算、日报生成——把一类做法固化成可调用的流程
连接器	与外部系统的对接通道（基于 MCP 协议）	取 ERP/CRM/工单/知识库的数据；把结果送回日常工作流
专家	承担特定角色与任务的 AI 助手	承接一整条链，如「值班助手」「单证助手」

11.2 场景 × 连接器索引

场景	主要数据来源	建议对接
1 海外询盘与报价响应	邮箱、平台后台、运价台账	邮件 / 平台连接器
2 出口单证编制与审核	单证文件、报关系统	文件处理 / 文档库
3 客户工单回复与进度通知	工单系统、监控系统、客户档案	工单 / 监控连接器
4 客诉分诊与优先级	群消息、工单、平台留言	即时通讯 / 工单连接器
5 舆情监控与热点响应简报	监测系统、各平台	监测 / 网页抓取
6 假期内容排期与素材巡检	内容平台、投放后台	平台数据连接器
7 系统监控与告警分析	告警通道、业务指标	监控连接器
8 值班交接班日志	告警流水、工单群、巡检表	监控 / 即时通讯
9 优惠叠加巡检与零点值守	各平台优惠后台	电商平台连接器
10 逾期订单风险日报	ERP/CRM/订单系统	数据库 / 接口
11 加班费敞口测算	考勤、工资、排班	文件 / 数据库
12 个人任务与文档处理	群消息、邮件、知识库	即时通讯 / 邮件 / 文档库

11.3 协同办公类：把结果送回日常工作流

场景产出不应停在本地文件里。**日报推送到值班群、交接记录落到协同文档、异常清单转入工单系统**——这一步不做，前面所有自动化都会退回成「多了一个文件」。

11.4 三个提醒

1. **连接器不是越多越好。** 先跑通一个场景，再扩数据源。
2. **权限按最小可用授予。** 假期值守尤其要注意——越权访问在假期最不容易被发现。
3. **所有产出都要能回到「谁看过、谁批过」。** 没有这一环，留痕就是空话。

第十二章　从场景到能力：假期前中后的行动清单

再好的场景，也要落在时间表上才有用。以下是按「假期前—假期中—假期后」三段编排的动作清单。

12.1 三个必须先说清的前提

1. **不要贪多。** 一次假期先跑 2—3 个场景，跑通了再加。
2. **红线先定。** 哪些动作必须人工确认（报价、申报、对外发声、下架改价），在开工前就写下来。
3. **不做演练不上线。** 用一份真实材料走完全流程，确认产出物可用，再进假期。

12.2 阶段一 · 假期前（T−5 至 T−1）：把素材备好，把规则说清

时点	动作	产出物
T−5	圈定本次假期要兜住的 2—3 个场景（不要贪多），指定每个场景的责任人	场景清单 + 责任人
T−3	把场景所需的历史材料整理到位（运价台账/成本表/客户档案/告警流水/在售优惠配置等）	素材包
T−2	配置数字员工的角色、授权范围与审批红线（哪些必须人工确认）	授权与红线清单
T−1	跑一次「假期演练」：用一份真实材料走完全流程，确认产出物可用	演练记录 + 修正项
T−1	与工会/员工明确假期值班安排，落实协商一致、不强制加班	值班安排与告知

12.3 阶段二 · 假期中（每天）：按节奏跑，不靠意志力

时点	动作	说明
每早 8:00	生成给老板版风险日报（场景 10）	3 件必知 + 全量清单
持续	询盘与工单响应（场景 1/3）草稿自动生成，值班人定时审定发出	人只做「审」，不做「攒」
零点前后	促销巡检与零点值守计划执行（场景 9）	按单核查，不熬夜盲盯
交班时	自动生成交接班记录与未闭环清单（场景 8）	交接不再靠记忆
当日	告警降噪与初判（场景 7）、舆情简报（场景 5）按需触发	人只在被需要时介入

12.4 阶段三 · 假期后（T+1 至 T+3）：把账收清，把口子补上

时点	动作	产出物
T+1	汇总假期全部响应与工单，核对 SLA 履约情况（场景 3）	假期服务履约报告
T+1	未审批加班清单与敞口测算（场景 11），先算账	加班费敞口测算报告
T+2	复盘本次假期「哪些兜住了、哪些翻车了」，沉淀为下次的规则	复盘纪要 + 规则更新
T+3	对接节后首场展会/大促节点，把假期积压的线索转入跟进	节后线索跟进表

12.5 三个常见失败与对策

失败	根因	对策
上了工具，假期结束就停了	没有把动作写进固定的时点	按 12.2—12.4 的表，钉在日历上，指定责任人
场景跑起来了，但没人看产出	产出没有送回工作流	做第十一章 11.3 那一步——日报进群、记录进文档
一次上太多，最后都没跑通	贪多	一次 2—3 个场景，跑通再加

第十三章　服务机构怎么用这本手册

13.1 服务交付 × 场景咬合表

客户阶段	最常用的场景	服务动作
想上但不知从哪开始	附录 B 起步清单	一起做一次三问自评
资产缺口明显	附录 C 自查表	协助梳理私有资产（台账、模板、规则）
已跑通一两个场景	场景 1/3/10	扩到更多场景，建例行机制
需要长期运营	全册	陪跑：每季度复盘一次规则更新

13.2 分工建议

- **诊断**：用附录 B 与附录 C，10 分钟能出一份缺口清单。
- **试点**：挑 2—3 个「有外部时限」的场景先跑（第五、六章）。
- **固化**：把跑通的动作写进第十二章的时间表。

13.3 三条交付纪律

1. **不承诺效率百分比**——手册里凡是标「示意口径」的数字，不对外当作承诺。
2. **不越界**——行业判断转述权威来源；AI 落地判断由我们给。
3. **留痕**——每个建议都对应到手册的哪一节、哪一条依据。

附录 A：本手册场景总览与价值链定位

#	场景	章节	适用岗位	价值链档位
1	海外询盘与报价响应	5.1	外贸业务、外贸经理	直接产生收入
2	出口单证编制与审核	5.2	单证员、报关员	直接产生收入
3	客户工单回复与进度通知	6.1	客服、值班工程师	直接守住收入
4	客诉分诊与优先级	6.2	客服主管	直接守住收入
5	舆情监控与热点响应简报	7.1	品牌/PR、市场	保住心智与增长
6	假期内容排期与素材巡检	7.2	内容/投放运营	保住心智与增长
7	系统监控与告警分析	8.1	运维值班	守住资格线
8	值班交接班日志	8.2	运维值班、班组长	守住资格线
9	优惠叠加巡检与零点值守	8.3	电商运营	守住资格线
10	逾期订单风险日报（给老板版）	9.1	老板、经营分析	守住资格线
11	加班费敞口测算	9.2	HR、财务、老板	守住资格线
12	个人任务与文档处理	10.1	值班/轮值员工	内部效率

> **档位说明：** 直接产生收入 → 直接守住收入 → 保住心智与增长 → 守住资格线 → 内部效率。这个顺序就是全书的编排顺序，也是「先做哪一件」的建议顺序。

附录 B：起步清单与判断工具

B.1 先给你一套判断工具

不必等看完十二个场景。**下次有人向你推荐一个「AI 值守方案」时，问这三个问题：**

1. **它兜住的那件事，有没有一个「外部时限」？**（客户在等、船期在走、SLA 在计时）——**有外部时限的，才值得假期优先做。** 没有时限的内部优化，可以等。
2. **它的输入从哪来、输出长什么样，现在是清楚的吗？**——如果连「材料从哪取、产出交给谁」都说不清，这个方案还没到能落地的程度。
3. **出了错，谁签字、怎么查？**——AI 可以生成草稿，但**对外、对外、涉钱的动作必须有人签字，且每一步能回放**。答不出这一条的方案，先别上。

B.2 红旗清单：看到这个，它意味着什么

你看到的说法	它通常意味着	你该追问什么
「AI 全自动值守，无需人工」	边界没被交代清楚	涉对外/涉钱的动作，谁签字？
「效率提升 X 倍」但没有样本量	数字没有分母	N 是多少？口径是什么？
「零成本替代加班」	把工具成本说成了零	席位/用量怎么算？实施要多久？
「所有系统都能打通」	连接器能力被夸大	我这个 ERP 具体走哪个通道？
「数据绝对安全」	没有具体权限设计	最小权限怎么授？审计记录在哪？

> 每一条都对应现实中真实存在的说法——**写不出真实例子的红旗是想象出来的，所以这一栏我们只留这五条。**

B.3 起步清单（可直接照做）

第一步（T−5）：选场景。 从附录 A 里挑 2—3 个「直接产生收入」或「直接守住收入」档位的场景。

第二步（T−3）：备素材。 按每个场景的「需要准备」栏，把材料找齐——**不必整理得很规范，原样即可**。

第三步（T−2）：定红线。 写下「哪些动作必须人工确认」，写进场景的边界栏。

第四步（T−1）：跑演练。 用一份真实材料走完全流程，确认产出物可用。

第五步（假期中）：按单执行。 人只做「审」，不做「攒」。

附录 C：私有资产就绪度自查表

> **怎么用这张表：** 对每一行给自己打个分——**已有且规范（2 分）**、**有但不规范（1 分）**、**没有（0 分）**。缺口越多，说明「上场景之前要先补的功课」越多。

C.1 客户与响应资产（场景 1、3、4）

#	资产项	状态
1	客户档案台账（含联系方式、历史问题、SLA 承诺）	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
2	事件/工单编号规则	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
3	回复口径与话术模板（含「不写什么」）	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
4	高优判定规则（什么算高优）	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

C.2 单证与报价资产（场景 1、2）

#	资产项	状态
5	历史运价台账 / 成本表	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
6	客户账期约定	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
7	单证模板（合同/发票/装箱单/报关草单）	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
8	目的国与贸易术语要求清单	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

C.3 监控与值守资产（场景 7、8、9）

#	资产项	状态
9	告警通道与业务指标口径	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
10	历史处置流水（可用于根因匹配）	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
11	交接班记录表栏位定义	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
12	在售优惠配置导出与成本表	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

C.4 经营与合规资产（场景 10、11）

#	资产项	状态
13	订单/回款/库存数据源	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
14	风险阈值（逾期天数、金额）	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
15	考勤/打卡原始记录	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0
16	现行加班审批与工资制度	☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

C.5 就绪度判定与建议动作

总分	就绪度	建议动作
24—32	高	可直接挑 3 个场景开跑
14—23	中	先补缺口最集中的那一类资产，再上 2 个场景
0—13	低	从附录 B 的三个问题开始，先做一次资产梳理

C.6 如果需要外部支持

缺口集中在资产侧（台账、规则、模板）时，通常需要外部协助梳理。**天箭星科技提供企业级 AI 培训与 WorkBuddy 落地陪跑服务**（见文末）。

附录 D：边界与合规速查

情形	边界
法定节假日加班	须支付不低于日工资 300% 的报酬，不得以调休替代；企业应落实「协商一致、不强制加班」
对外承诺 / 报价	数字员工只生成草稿与依据，对外发出的一律经人审定；不替人承诺补偿、赔付、时限
高风险动作（下架/改价/变更/对外发声）	只推送与建议，执行按钮永远在人手上
涉钱、涉对人决定	一律人工终审并留痕；测算类产物标明口径与假设
数据与权限	按最小权限授予、敏感信息识别、全程审计；不越权访问
单证与申报	只做校验与草拟，正式申报与法律责任由持证人员承担

常见问题

我们公司规模不大，只有几个人，这些场景用得上吗？

用得上，而且小团队收益更直接。**假期值守的痛点是「人手少、又不能强制加班」——这恰恰是小团队最缺的。** 建议先从场景 1（询盘响应）或场景 3（工单回复）这类「草稿 + 人工审定」的场景起步。

这些场景需要先上什么系统吗？

不需要。**十二个场景里有十一个明确写了「不要求先建系统」**——原始材料（邮件、截图、流水、配置导出）原样扔进来即可。唯一需要注意的是数据权限要按最小可用授予。

我们数据散在多个后台，能打通吗？

能，但**不必一次全打通**。先用文件把材料喂进去跑通一个场景，再逐个接连接器。一次接太多，反而看不清问题出在哪。

手册里的案例是真实的吗？

分两类，文中已分别标注：**「✓ 真实落地」**来自客户实证记录与公开案例（已脱敏）；**「场景设计」**是真实业务格式 + 脱敏构造数据的方案，用于说明做法。**两者都不承诺效率百分比。**

我们应该从哪个场景开始？

按附录 B 的三个问题先筛一遍。**如果要一句话给建议：先做有「外部时限」的那一类**——第五、六章的场景，也是最容易在第一个假期就看到效果的。

落地一个场景大概要投入多少人力？

主要是**假期前 1—2 天的素材准备与一次演练**，假期中每天 10—20 分钟的审定。**不需要专人全职盯。**

用了 AI 之后，值班的人会被替代吗？

本手册的定位是**「把机械的部分交出去，把需要判断的部分留给人」**。每个场景的边界栏都写明了哪些必须人确认——**涉对外、涉钱、涉对人的决定，始终在人手上。**

如果需要按我们自己的业务定制，怎么合作？

可以先做一次附录 C 的自查，看清缺口在哪。**天箭星科技提供企业级 AI 培训与 WorkBuddy 落地陪跑服务**，联系方式见文末。

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**，专注于企业级 AI 应用落地与人才培养。

我们提供的服务

- **企业内训**：面向管理层与业务团队，讲解 AI 能力边界与落地方法。
- **场景陪跑**：从场景选择、素材梳理到上线演练，陪企业把场景跑通。
- **资产梳理**：协助建立台账、规则与模板，补齐「上场景之前该有的功课」。

为什么选择我们

- 我们出版**WorkBuddy 应用手册系列**，按行业免费开放，方法论是公开可验证的。
- 我们**累计服务了 60+ 企业的 AI 应用与落地，培训了 1000+ 企业家、创业者与行业精英**，实战经验丰富。
- 我们的判断分三层写清：行业事实转述权威来源、机制给竞争假说、AI 落地判断才由我们下。

官方渠道

- 官方网站：www.tjxai.cn
- 微信公众号：**柳箭的AI商业方舟**
- 产品平台：workbuddy.cn
- 联系邮箱：nfcg0924@agent.qq.com

资料来源与说明

本手册为**研究型物料**，所有行业数据均引自公开权威来源与自有落地台账，逐条标注口径与访问日期；凡标「示意口径」的数字仅用于说明规模，**不构成效率承诺**。

版本与版权： 本手册采用 CC BY–NC–SA 4.0 协议，欢迎非商业用途转载，须注明出处（天箭星AI院《十一 AI 加班手册》）。版本号与更新日期见封面与文末元信息。