

企业知识库从资料到员工问答作业书

把手册、群聊、会议和优秀员工经验整理成有出处、能维护的企业知识，并用真实岗位问题验收。

STEP 1

列资料清单

逐份登记文件名称、责任部门、版本日期、是否仍有效、谁可以看到，以及有没有图表或图片需要单独处理。会议与聊天只能收经过确认的业务结论，个人闲聊和客户隐私不进入共享知识。

STEP 2

拆开事实、步骤和判断

事实回答“是什么”，步骤回答“怎么做”，判断回答“何时这样做以及何时升级”。同一个词在不同SKU、部门或时期含义不同，要保留适用范围。优秀员工的经验写成可验证的规则与反例。

STEP 3

做可定位的知识卡

每张卡至少包含问题、确认答案、原文位置、版本、负责人和更新时间。对图片或视频内容，给稳定的素材ID、说明文字与权限，不把没有经过审核的视觉推断当成产品事实。

STEP 4

处理重复和冲突

对同一问题的不同答案保留两份来源，标明冲突，不按文件名或上传时间直接覆盖。请业务负责人确认有效版本后再发布。未知问题返回待核实和交接人，而不是补出一个看似合理的答案。

STEP 5

用岗位问题验收

准备有答案、缺答案、版本冲突、近似问法、越权访问几类问题。测试返回的片段是否准确、是否给出正确范围与出处，以及答不上时能否停下。固定题库用来比较每次资料更新前后的效果。

STEP 6

接到具体岗位

选择一个入口，例如新员工问答、销售选型或客服FAQ。员工可以提问，但商业承诺、报价、专业判断留给指定人员批准。记录问题、答案、修正意见和未解决原因。

STEP 7

安排持续更新

每周或每次产品资料变更时收集新问题，先进入候选区，再经过审核进入有效知识。保留旧版本和变更记录；修改后重跑岗位题库，避免解决一个问题却让另一个答案变错。

虚构业务示例

D01产品手册确认桌面120×60厘米，旧群聊说140×70厘米。知识卡保留两处来源并标冲突，由产品负责人确认；“明天能送到吗”缺库存与物流数据，应转人工核实。

交付前，检查这四件事

- 回答带原始出处与有效版本
- 过期资料不会覆盖当前资料
- 未知和冲突问题能停下
- 员工和部门权限能实际验证

配套表格长什么样

知识ID	岗位问题	确认事实/步骤	原文位置	适用SKU/部门	版本	维护人	冲突状态	测试结果
K-001	D01桌面尺寸是多少	120×60厘米	D01手册v2规格页	D01/销售	v2	产品负责人	旧资料待确认	待测

下载后将示例行替换成你的业务资料。表格可用 Excel、WPS 或企业在线表格打开。

把这份方法用到你的业务

任务：_____ 执行人：_____ 日期：_____

准备使用的资料与来源

本轮希望交付的具体成果

完成后的实际结果与问题

需要补充或重新核实的信息

审核意见与下一次行动

康伴原创工作模板；可结合对应流水线填写与复核。