

企业知识建库与问答验收包

从一份混杂资料到能回答业务问题的知识单元。配套表格可以直接登记来源、版本、权限和复核记录。

STEP 1

盘点资料

按产品事实、执行步骤、判断经验、案例复盘分组。每份文件记录作者、日期、适用产品和可见人员，过期资料单独标注。

STEP 2

拆成单元

一条知识只回答一类问题。保留原文定位、有效条件、例外和负责人；避免把某次特批报价变成永久政策。

STEP 3

解决冲突

相同产品出现不同规格时保留两份原文，提交产品负责人确认。未经确认的内容不进入默认答案。

STEP 4

用问题验收

准备有答案、无答案、资料冲突和越权四类问题。检查答案是否回到正确版本的原文；将失败项列入下次更新。

虚构业务示例

虚构D01手册写“桌面120×60厘米”，物流表没有到货日期。尺寸问题可附手册出处回答；“明天能到吗”应生成物流核实事项。

交付前，检查这四件事

- 关键事实有可定位出处
- 删除或停用资料后答案同步变化
- 资料冲突不任意选边
- 未知信息进入人工核实

配套表格长什么样

知识ID	问题	确认答案	来源文件	定位	版本	适用范围	审核人	状态
K001	D01尺寸	120×60厘米	D01手册	规格页	v1.0	D01	产品负责人	已确认

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

更新于 2026-09-29。康伴原创工作模板；可结合对应流水线填写与复核。