

先验证价值，再谈系统接入

不接管客服 | 不自动回复 | 不需要店铺账号 | 人工保留最终决定权

试点目的

用真实、授权、脱敏的历史会话，验证 AI 候选回复能否被客服采用、是否缩短处理时间，以及高风险问题能否全部交给人工。

7 天

从确认范围到结果报告

50-100 条

近期授权脱敏历史会话

0 自动发送

只有建议权，没有处置权

01 / INPUT

商家只需提供

- 50-100 条最近 30 天的脱敏历史客服会话
- 必要上下文、原客服回复和最终处理结果
- 一名客服分批完成约 60-90 分钟评审

- 一名负责人确认退款、赔付、判责等人工边界
- 不提供平台账号、Cookie、API 密钥或付款凭证
- 原始数据按约定日期删除或书面续期

02 / PROCESS

7 天内怎么做

确认
授权/边界

→

分层
场景/风险/难度

→

对照
人工 vs AI辅助

→

评审
审核台逐条记录

→

归因
知识/意图/风险

→

回归
固定集验安全

03 / RESULT

交付一份能做决定的报告

有效辅助
采纳率、直接采用率、编辑采用率

效率
人工与 AI 组中位时长、改善比例

安全
高风险漏转人工、越权、隐私异常

安全停止条件

高风险漏转人工、越权退款/赔付/判责/承诺、未授权个人信息进入模型，任一项出现 1 条即暂停对应场景或版本。本阶段绝不向真实顾客自动发送。

效率结论线：安全为 0、AI 评审不少于 25 条、建议采纳率不低于 50%，且中位时长改善达到 20%。

04 / DELIVER

商家最终拿到

- 逐条评审记录与可追溯指标看板
- Top Bad Case、主因和改进优先级

- 是否继续、缩小场景或停止的建议
- 原始数据删除或书面续期确认

[在线查看 QIXU](#)

[旁路审核台（需运营邀请码）](#)

[查看尚涛作品集](#)