

# 商业地产AI数字员工服务建议书

## 面向商业地产企业的全景建设建议

覆盖招商、营运、企划会员、客服、财务、工程物业、管理层  
建议用途：战略沟通 / 方案评审 / 试点立项

全景建议版

先样板后复制

风险可控

### 总蓝图

#### 前台交互

数字人 / 企业微信 / Web / 语音

#### 岗位数字员工

招商 / 营运 / 企划会员 / 客服 / 财务 / 工程 / 管理层

#### 公共能力

问数 / 问知识 / 规则 / 报告 / 跟办 / 升级

#### 业务系统

商管 / CRM / POS / 停车 / 财务 / 工程物业 / BI

#### 持续运营

训练调优 / SLA / 人工兜底 / 效果看板 / 项目复制

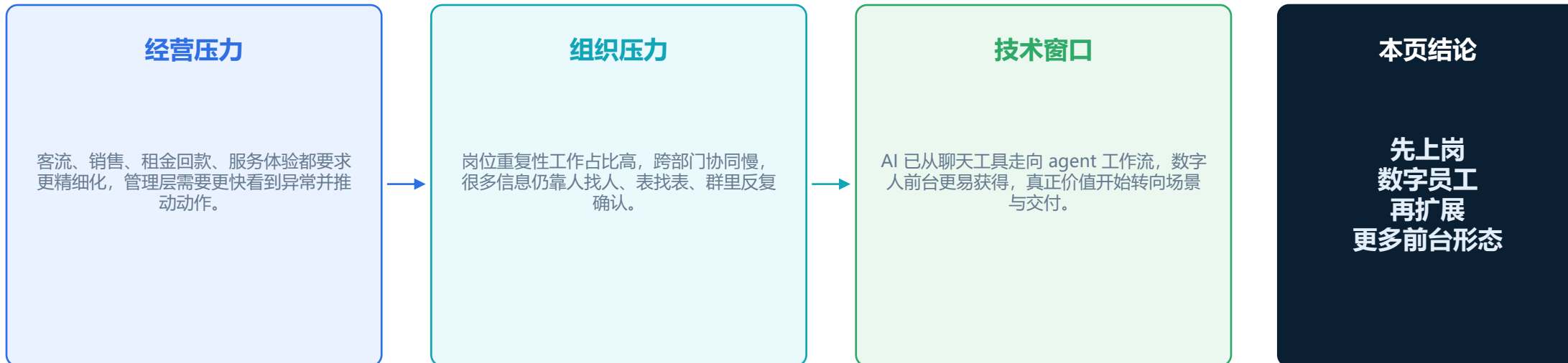
这是一份全景建议书

首期试点只是全景蓝图中的第一步。

# 为什么值得现在启动

商业地产正在进入“组织提效”比“系统堆叠”更重要的阶段，重点不在于增加一个工具，而在于更快发现问题、更稳形成判断、更顺推动动作

## 三股力量正在同时发生



对商业地产企业而言，现阶段更值得优先建设的，不是单一数字形象，而是能够稳定承接高频岗位工作的数字员工体系。

# 当前最值得优先解决的经营与管理问题

很多项目的难点并不是“缺系统”，而是“信息很难稳定形成判断与动作”

## 典型管理现象

### 知道得晚

数据分散在 BI、报表、群消息和多个系统里，临场追问时响应慢。

### 判断不稳

同一指标在不同部门口径不同，规则和制度又很难快速找到。

### 协同太慢

营运、招商、客服、工程、财务需要反复确认，很多动作推进仍靠人盯人。

### 重复工作多

日报、周报、客诉分流、账龄跟进、资料整理占用了大量岗位时间。

## 更值得优先改善的方向

经营

**更快**

更快获得关键经营状态

规则

**更准**

答案带来源、带口径

组织

**更顺**

升级、派单、跟办更清晰

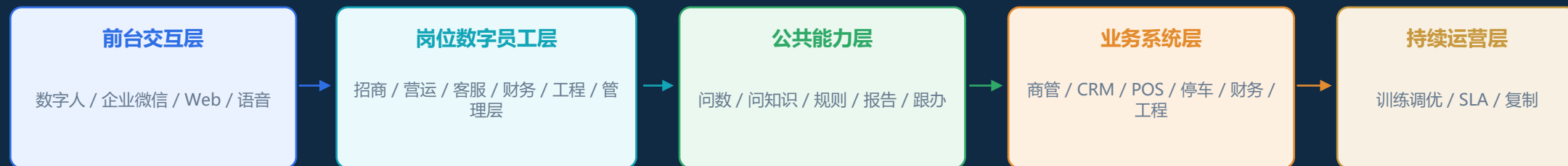
更适合优先推进的，并不是整体替代某个岗位，而是先由数字员工承接其中高频、重复、边界清晰的工作。

- 先减少岗位重复劳动。
- 先提高经营响应速度。
- 先形成一套可以复制的建设路径。

# AI 数字员工在商业地产中的整体定位

更适合把它理解为“前台交互 + 岗位能力 + 数据知识 + 业务系统 + 持续运营”的整体建设，而不是单一工具

## 整体定位



## 不宜仅理解为

- 一个会说话的数字形象
- 一个泛化的聊天入口
- 一个希望一次覆盖所有岗位的自动化系统

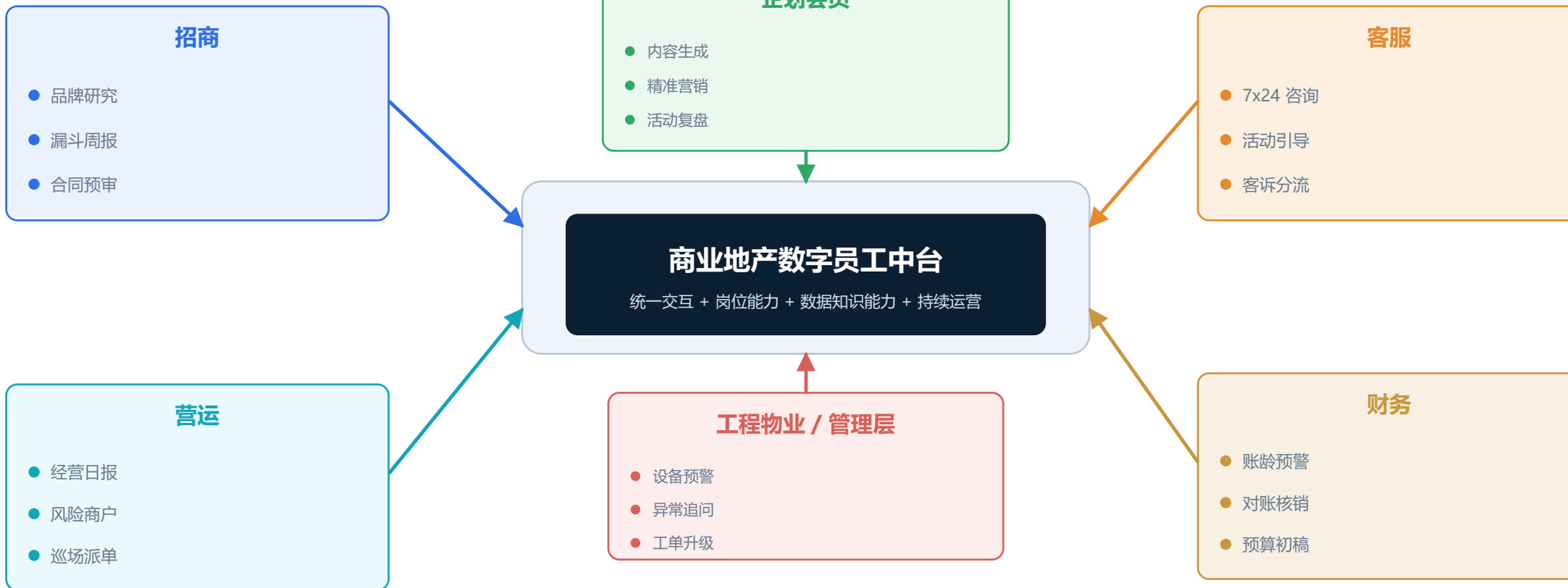
## 更适合的理解方式

- 一套能够稳定承接岗位高频工作的数字员工体系
- 一套可以逐步扩展到多个岗位和多个项目的建设路径
- 一套兼顾业务结果、风险控制与持续运营的能力体系

# 商业地产 AI 数字员工全景蓝图

这是一张总蓝图页，用于说明数字员工建设并非单点能力，而是覆盖多个岗位、多个系统与多个阶段的整体方案

从全景看，数字员工建设至少包含三层



首期试点不必覆盖所有岗位，但建议从一开始就说明整体蓝图与后续扩展方向。

# 分岗位应用全景（一）

以下页面用于说明全景建议书中的岗位覆盖范围，而不仅限于首批试点方向

## 招商、营运、企划会员

### 招商

- 品牌研究与优先级筛选
- 漏斗跟进与周报整理
- 商务条件测算与租金区间建议
- 合同初稿与条款预审

### 营运

- 经营日报 / 周报 / 月报生成
- 风险商户预警与异常追问
- 巡场问题识别与派单
- 新店 / 调改店经营诊断

### 企划会员

- 内容生成与多平台发布
- 活动复盘与 ROI 评估
- 会员精准营销与触达建议
- 舆情监测与异常提醒

### 共同特征

#### 高频

更适合优先组织标准流程

#### 可量化

更容易形成阶段性结果

#### 可复制

后续更易扩展到其他项目

**这一组场景覆盖了经营分析、增长运营和招商协同，是商业地产最核心的业务前台。**

# 分岗位应用全景（二）

继续从岗位视角展开，说明客服、财务、工程物业与管理层在全景蓝图中的位置

## 客服、财务、工程物业

### 客服

- 高频咨询 7x24 应答
- 会员与活动引导
- 客诉分流、工单生成与升级
- 满意度分析与问卷回收

### 财务

- 账单生成与推送
- 收款核销与对账
- 账龄预警与催缴跟踪
- 预算初稿与申报预填

### 工程物业

- 设备监控与异常预警
- 工单自动派发与催办
- 能耗异常分析
- 巡检记录与维保核查

### 管理层

- 经营总览
- 异常追问
- 规则查询
- 跨部门跟办

这一组场景覆盖了服务台、资金管理、工程保障与管理驾驶舱，是全景蓝图不可缺少的后场能力。

# 首批更适合作为试点的方向

全景蓝图之下，仍建议从更高频、更低风险、结果更易复盘的方向启动

## 首批试点建议组合

首批试点

### 营运分析数字员工

- 经营日报 / 周报
- 风险商户预警
- 异常追问与解释

高频

易量化

首批试点

### 客服分流数字员工

- 高频咨询 7x24
- 活动与会员引导
- 客诉分流与升级

高频

易量化

首批试点

### 招商研究数字员工

- 品牌研究
- 漏斗周报
- 续租替换建议

高频

易量化

## 试点原则

只读优先

首期不碰高风险自动回写

边界清楚

关键节点保留人工确认

先做样板

验证价值后再复制扩展

更稳妥的启动方式是“先做 1 个项目、2 个公共能力、3 类岗位样板”，而不是一开始做成大而全平台。

# 建设责任与协作分工

客户 IT 关心的不只是能不能做，更是由谁牵头、谁负责安全、谁持续运营，以及服务商的优势在哪里

## 建议采用业务、IT、服务商共同推进的分工方式

### 业务部门

#### 场景与验收

- 确认岗位场景和优先级
- 提供业务规则与口径
- 参与试用、反馈与验收

### IT 部门

#### 底座与治理

- 确认系统接口与权限边界
- 负责数据安全和审计要求
- 把控部署、账号和运维规范

### 蓝联 / 小龙虾

#### 交付与运营

- 完成 Agent 编排和能力集成
- 接入 ChatBI、知识库与业务系统
- 负责调优、培训和持续运营

### 管理层

#### 决策与节奏

- 确定试点范围和预算边界
- 确认阶段目标与验收口径
- 决定复制节奏和推广范围

#### 我们的优势

不是交付一个通用 AI 工具，而是把商业地产岗位场景、现有系统能力和持续运营机制组织成可落地的数字员工体系。

# 为什么要统一 AI 入口

不是替代已有 ChatBI，而是把问数、问知识、办流程、看报告、做跟进统一到岗位工作入口中

## 入口分散时的问题

- ChatBI 解决问数，但不一定承接后续动作
- 知识库、报表、工单、客服入口分散
- 权限、日志、审计和运营口径不统一
- 用户问完还要人工切换系统继续处理

## 统一 AI入口

## 统一入口后的价值

- 一个入口承接问数据、问制度、问流程、问任务
- 统一权限、统一审计、统一日志和运营看板
- ChatBI 作为底层问数能力被数字员工调用
- 问数结果可继续生成报告、提醒、派单和跟办

已有 ChatBI 不需要推倒重来，建议纳入统一 AI 入口，让数据问答成为数字员工体系中的一层能力。

# 投入预算与 ROI 测算框架

建议先按试点范围、系统接入深度和持续运营要求分档测算，避免一开始做成不可控的大平台投入

## 建议采用三档预算规划

### 轻量试点版

#### 低投入验证

- 1 个项目
- 1-2 个岗位
- 3-5 个高频场景
- 以只读和报告生成为主

### 标准样板版

#### 中等投入成样板

- 多岗位联动
- 接入 ChatBI / 知识库
- 接入关键业务系统
- 形成复盘和运营看板

### 集团复制版

#### 分阶段扩展投入

- 多项目复制
- 统一权限与审计
- 模板化岗位数字员工
- 长期运营和持续优化

### ROI 口径

- 节省重复工作时间
- 提升响应速度
- 减少跨部门沟通
- 降低重复建设成本

预算建议按“试点先行、价值复盘、再扩展投入”推进，具体金额在确认系统接口、部署方式和服务范围后形成商务报价。

# 数据安全、权限边界与合规控制

对客户 IT 来说，数字员工能不能上线，核心前提是数据不越界、权限可继承、操作可审计、风险可兜底

## 建议从六个层面控制风险

### 权限继承

沿用企业账号、角色和数据权限，不越权查询。

### 数据隔离

客户数据、知识库、模型调用和日志分层隔离。

### 敏感脱敏

对个人信息、财务信息和经营敏感字段做脱敏策略。

### 上线原则

- 先授权后访问
- 先审计后推广
- 先只读后闭环
- 先试点后复制

### 日志审计

记录查询、回答、调用、异常和人工确认全过程。

### 只读优先

首期避免高风险自动回写，关键动作保留人工确认。

### 部署可选

支持按客户要求评估私有化、专有云或内网部署。

数字员工项目不应绕过 IT 治理体系，而应把权限、审计、数据边界和人工确认机制前置设计。

# 建议的总体能力架构

在全景蓝图下，首期更稳妥的路线是保留现有系统投资，在其上增加数字员工能力层

## 六层结构

### 交互层

数字人 / 企业微信 / Web / 语音 / 工作台

### 数字员工层

营运 / 客服 / 招商 / 财务 / 工程 / 管理层

### AI 能力层

问数 / 问知识 / 规则 / 报告 / 跟办 / 升级

### 业务系统层

商管 / CRM / POS / 停车 / 财务 / 工程物业 / BI

### 数据治理层

API / ETL / 指标语义 / 审计 / 权限

**现有系统继续承担真实业务与强规则流程，数字员工能力层负责把这些能力重新组织成岗位生产力。**

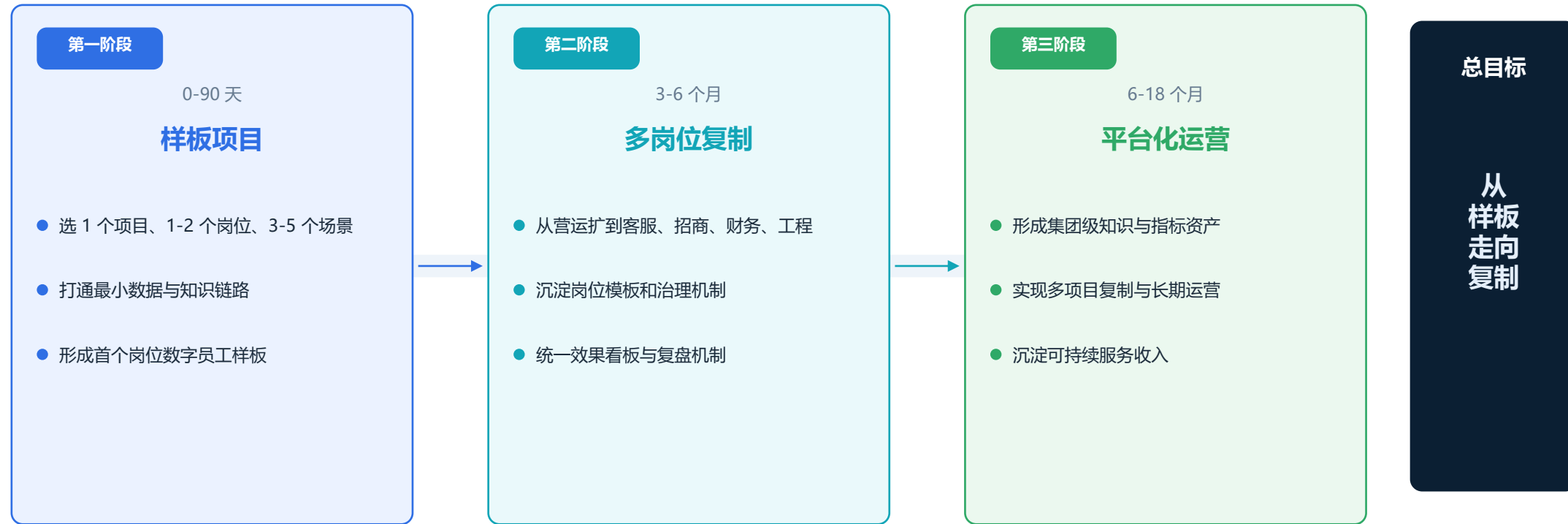
## 实施原则

- 先岗位场景，不先做炫技形象。
- 先只读优先，不先碰高风险回写。
- 先定义人工确认点与升级机制。
- 先做可复制样板，再做更大范围平台化。

# 建议的分阶段推进路线

全景建议书不仅要说明终局，也需要说明如何从首批试点逐步走向多岗位复制

## 建议分三阶段推进



首期试点的意义，不只是形成一个案例，更是形成后续多岗位、多项目复制的起点。

# 持续运营与服务保障

数字员工不是一次性交付工具，后续需要知识维护、效果复盘、场景调优和服务响应机制，才能持续产生价值

## 建议把持续运营作为项目范围的一部分

### SLA 服务响应

- 问题受理与分级响应
- 故障排查和版本修复
- 关键节点上线保障

### 知识与场景运营

- 知识库更新和口径维护
- 提示词与 Agent 流程调优
- 新场景评估和配置

### 培训与推广

- 业务人员使用培训
- IT 管理员配置培训
- 管理层看板和复盘培训

### 效果评估

- 月度使用与效果报告
- 节省时间和承接比例评估
- 问题闭环率和复制建议

建议以“周反馈、月复盘、季扩展”的节奏运营，让试点从可用走向好用，再走向可复制。

# 预期价值与阶段性收益

更容易感知的价值，不是“用了 AI”，而是“工作更快、判断更稳、组织更顺”

经营响应

## 知道更快

高频问题从翻系统、找报表、问同事，变成直接追问。

管理判断

## 判断更稳

关键数据带口径，关键知识带出处，减少跨部门争议。

组织协同

## 推动更顺

提醒、工单、升级和跟办路径更清晰。

项目复制

## 复制更快

样板项目跑通后，更容易扩到第二岗位与第二项目。

### 建议重点观察的阶段指标

- 日报 / 周报 / 经营复盘产出时间
- 客服高频咨询自动承接比例
- 异常问题发现提前量与跟办率
- 管理层与重点岗位使用频次

### 阶段收益的更直接表达

- 先把高频岗位工作组织起来。
- 先让管理层更快获得可信经营信息。
- 先通过试点验证阶段价值，再决定复制节奏。
- 先控制试错成本，再逐步扩大建设范围。

# 项目边界、风险控制与前提条件

边界越清楚、路径越收敛、验收越明确，项目越容易顺利启动并形成内部样板

## 本阶段适合聚焦的范围

- 高频、标准化、只读优先的工作环节
- 可审计、可追溯、可人工升级的结果
- 90 天内形成可复盘的阶段性价值
- 可向更多岗位和项目复制的方法

## 本阶段不宜追求的目标

- 第一期就做高风险自动回写
- 完全替代谈判、危机、公关、现场处置
- 没有人工确认点的关键业务动作
- 一次性覆盖所有岗位和全部系统

## 项目推进的必要前提

- 明确试点项目、岗位与场景边界
- 提供必要的知识与材料
- 配合指标口径和权限确认
- 安排业务负责人参与周复盘

**边界清楚、路径收敛、验收明确，这类项目通常更容易形成内部样板。**

# 建议推进路径：先做样板项目，再逐步复制

这是一份全景建议书，首期试点用于启动，整体蓝图用于说明后续建设方向



**建议结论**

**这件事值得启动，但更适合以“样板项目”方式进入，以全景蓝图方式持续推进。**

如果第一期成功，贵司得到的将不仅是一个试点，而是一套可持续复制的数字员工建设路径。