

广东星泽科技有限公司

中小企业 AI 应用落地 研究报告

营销内容 客户服务与运营提效



AI 生成概念配图 非实景或客户案例

面向消费品工厂与电商企业的
场景选择 成本测算和实施指南

研究版本 2026 年 9 月 27 日

图文版 2026 年 9 月 28 日 版本 1.1

报告导读

本报告讨论生成式 AI 在企业日常经营中的应用，帮助负责人选择试点、估算投入、约定验收标准。我们的建议是从高频、资料齐备、结果可复核的任务开始，在小范围验证后逐步扩展。

研究方式为公开资料分析与业务场景建模。文中试点方法和判断标准属于本公司的建议；所有标为“测算示例”的数字均为假设，不代表客户实测、行业均值或收益承诺。

阅读路径

01 企业应该怎样开始使用 AI	03
02 公开研究能告诉企业什么	04
03 哪些业务场景值得优先试点	05
04 AI 商品内容如何进入日常生产	06
05 客服辅助与企业知识库怎样落地	07
06 电商运营怎样使用自动化	08
07 买工具 找服务商还是定制开发	09
08 如何计算成本与回报	10
09 怎样完成一个 30 天试点	11
10 惠州消费品企业如何选择切入点	12
11 企业 AI 应用常见问题	13
12 研究方法与资料来源	14

使用提示

先根据任务选择场景，再用自己的业务量和成本替换示例，最后写清验收方法。三幅场景配图为 AI 生成概念图，四幅业务图解依据正文方法绘制。

01 企业应该怎样开始使用 AI

中小企业可以先选择一项每周反复发生、输入资料明确、结果能够由员工核验的工作。商品素材制作、客服答复草稿、经营数据整理和评价归类，通常比跨部门的全流程自动执行更适合作为初次试点。

企业老板需要先回答两个问题：这项工作现在消耗了多少资源，改善后会怎样影响经营。生成速度只是其中一个指标。如果员工仍要花大量时间纠错，或者生成内容无法上线，速度提升就没有转化为有效产出。



图 1 首次试点的四个检查环节 方法建议

本报告的四项判断

先定义工作成果。 “完成 20 个商品的上架素材” 比 “建设一个 AI 平台” 更容易确定责任、预算和验收方式。

把人工审核计入成本。 资料清理、修改、检查和异常处理往往影响项目是否划算。供应商报价和企业内部工时都应纳入测算。

分别核算时间和现金。 员工每月节省 40 小时，可以增加产能，但只有外包费、加班费等实际减少，才构成现金节省。新增销售收益还需要独立验证。

扩展需要持续使用证据。 一次演示成功，可以支持继续测试；连续完成真实任务、质量稳定且有人维护，才支持扩大范围。

适用范围

本报告面向消费品工厂、品牌商、电商团队及其经营负责人。重点覆盖文字、图片、知识检索和业务数据辅助处理，不涉及生产设备控制、工业视觉质检或自动作出财税决定等专门系统。

阅读顺序建议为：先看场景表，再选择实施方式，随后使用成本模型和 30 天计划。客户服务、商品内容、运营自动化三类任务，应分别设置质量标准。

02 公开研究能告诉企业什么

公开研究支持在明确的任务中评估 AI，但不能替某一家企业证明投资回报。研究对象、任务类型、员工经验和评价指标都会影响结果。

一项客服研究的启示

NBER 工作论文《Generative AI at Work》的 2023 年 11 月修订版本研究了 5,179 名客服人员，发现使用生成式 AI 辅助工具后，每小时解决问题数量平均提高 14%；经验丰富人员与新手的收益不同。[1]

该结论来自特定客服环境，不能解释为所有企业都能节省 14% 的工资，也不能作为无人客服的效果保证。对中小企业有参考价值的方法，是在真实工作中比较处理效率与质量，并观察不同员工群体的差异。

企业采用 AI 与财务收益之间仍有距离

麦肯锡 2026 年全球调查中，80% 的受访者认为 AI 提高了个人生产力，37% 报告所在企业的 AI 使用对企业整体息税前利润产生正面影响。调查包含 97 个国家的 1,719 名参与者，不是惠州中小企业的代表性样本。[2]

这些自报结果提示：个人工作更快，未必直接减少企业支出。部门还需要重新安排工作、提高成果采用率，才能把效率改善转化为经营收益。

政策提供应用方向

《国务院关于深入实施“人工智能+”行动的意见》提出，鼓励有条件的企业将 AI 融入业务流程，并推进其在设计、生产、服务和运营等环节应用。[3] 企业仍应根据自身任务量和实施条件制定预算，不能将政策目标当作本项目的补贴资格或收入预测。

本公司的分析结论

企业试点至少要保留三类证据：原有工作记录、AI 辅助后的完整工作记录，以及业务负责人对成果的验收记录。这样可以检验改善来自工具、流程调整还是任务难度变化。

03 哪些业务场景值得优先试点

优先级取决于企业准备情况。下表提供候选场景及核验重点，企业可以选其中一项开始；它不是对所有行业通用的效果排名。

场景	适合的起点	主要验收指标	人工负责的事项
商品图片	有真实产品图及固定风格要求	合格图成本与产品一致性	外观 结构 标识检查
短视频内容	卖点资料与可用素材齐备	可用成片数与修改时间	功能表述和最终发布
多语言资料	源文准确且术语统一	术语一致性与复核通过率	目标市场表达核验
客服辅助	售后规则和产品资料完整	答复正确率与处理时长	例外处理与客户承诺
经营周报	表格稳定且指标口径一致	数字一致性与总用时	异常解释与经营决定
评价分析	可合法使用的评价和售后记录	分类准确性与问题可追溯性	判断原因和改进产品

初次试点的选择方法

列出最近一个月最耗时的五项重复任务。对每项任务记录月频次、每次工时、负责人、数据位置和出错后果。优先选择资料完整、频次高、审核容易的一项；任务量少或错误代价很高时，先观察或缩小范围。

例如，一家每周上新但缺美工产能的品牌商，可以测试商品素材；一家 SKU 稳定、客服每天重复解释参数的工厂，可以先做内部检索与答复辅助。两家企业不需要购买相同的系统。

如果资料中的尺寸、价格或售后期限本身互相冲突，应先整理资料。AI 会放大已有的信息问题，增加一次生成操作无法解决原始信息不一致。

04 AI 商品内容如何进入日常生产

AI 商品内容服务应围绕“可以使用的最终素材”组织。产品参考图、规格和品牌要求是输入；审核通过的图片、文案或视频是输出。中间的生成次数只用于计算成本。



商品内容生产场景 AI 生成示意 非客户案例

从产品资料开始

每个商品建立资料卡，包含型号、尺寸、颜色、材质、真实照片、可验证卖点、禁用表述和适用平台。由产品负责人确认版本，内容制作人员据此生产。缺少关键参数时，保留待核验状态。

先测试产品一致性

选择有代表性的普通样品与难样品。反光材质、透明包装、复杂结构和密集文字可单独分组。要求工具或服务商保持产品形状、接口、包装数量和标识一致，出现关键错误的素材不能因“画面好看”而通过。

把修改流程固定下来

由业务人员确认需求，美工完成生成与修整，产品人员核验事实，负责人批准发布。修改意见应对应具体缺陷；记录因需求变动和因交付缺陷产生的返工，便于判断成本原因。

短视频也采用同样流程。脚本、配音、字幕和画面需要互相对应，展示出来的功能应与真实商品相符。多语言版本应保留统一术语表，并由熟悉目标市场表达的人复核。

内容效率与销售效果分别观察

内容验收通过后，才适合评价其点击、咨询或成交表现。比较销售效果时，应尽量保持流量来源、价格、促销和观察时段可比。素材制作更便宜，并不自动意味着广告回报提高。

建议先交付一个完整的小批次，再决定是否按月采购。批次记录应能回答：交付了多少、通过多少、花了多少人工、最常见的错误是什么。

05 客服辅助与企业知识库怎样落地

企业知识库是经过整理、能被检索和更新的业务资料集合。客服辅助系统可以据此寻找依据、生成答复草稿；答复质量取决于资料质量、检索结果和人工处理规则。



客服与知识资料场景 AI 生成示意 非客户案例

知识库需要准备的内容

产品参数、兼容性说明、使用方法、售后政策、常见问题和标准处理流程应分别整理。每条规则标注适用产品、版本、生效时间和维护人。旧版本归档，不应与当前规则混用。

同一个问题可能需要不同权限。例如，员工可以查通用产品说明，但客户订单和联系方式只应向有业务需要的人开放。测试时优先使用必要的、已做适当脱敏的资料，并确认所选工具的数据处理设置。

用真实问题评价效果

准备一组日常问题、一组表达不清的问题，以及资料中没有答案的问题。测试集应独立于搭建时使用的样例，不能只重复演示过的问题。逐项核查答案事实、依据、版本和转人工行为。

建议的验收要求：回答可定位到依据；缺少依据时能说明需要核实；涉及特殊赔付、订单修改和超权限事项时转交人工。具体正确率和响应时间目标应根据业务风险与试点基线约定。

培训与维护同样影响使用

上线时让客服在自己的工作中试用，记录采纳、修改和弃用原因。系统若持续引用旧政策，维护人应更新资料并重测相关问题。新增产品和售后规则变更，应进入固定更新流程。

衡量效果时，同时看问题解决率、平均处理时长、复问率和员工修改时间。减少客服输入文字的时间，是一个过程改善；是否改善客户体验，需要从完整服务结果判断。

06 电商运营怎样使用自动化

电商自动化应先保证数据准确和过程可追溯，再加入 AI 归纳或文字生成。求和、订单匹配和固定校验适合明确规则；AI 更适合处理非标准文字、总结问题和起草解释。



图 2 经营周报流程 数字由规则计算 AI 起草说明 人工核验

经营周报

先约定成交额、退款、广告费、实际到账和利润的定义与时间口径。系统从获得授权的数据源导入并校验数据，计算结果后，再由 AI 整理说明。报表中的数字应能回到原始记录，不能由模型猜测缺失项。

评价与退货归类

将记录按产品质量、描述差异、物流、使用困难等类别归类，允许一条记录具有多个标签，也保留“无法判断”。每个问题摘要附代表性原文和记录编号，运营人员抽查后再分配改进任务。

上新文案

根据确认过的产品资料生成平台所需字段，对长度、单位、必填项和禁用词做规则校验。审核人核对功能、型号与素材后再发布。上新初期可只输出待导入表格，以便检查结果。

对外操作保留明确批准步骤

自动改价、自动投广告、自动退款或群发客户消息会直接改变业务状态。首轮试点宜生成建议或草稿，由负责人批准后执行。系统需要保存操作记录，并提供暂停和恢复人工处理的方法。

职责	建议负责人	交付内容
指标与业务规则	业务主管及财务	口径表和异常规则
数据连接与流程	技术实施人员	可运行流程和记录
核验与执行	指定员工	审核结果和批准记录
更新与故障处理	明确的维护人	更新记录和恢复方法

07 买工具 找服务商还是定制开发

选择实施方式之前，先确定企业需要什么成果、谁持续使用，以及哪个系统保存业务记录。相同的 AI 功能，可以通过不同方式实现，维护责任也不同。

方式	适合情况	企业仍需承担	容易遗漏的成本
购买现成工具	单一任务较标准 有内部操作人	资料准备 使用与审核	学习 返工 多账号
采购成果服务	需要按批交付内容或分析成果	需求确认与验收	修改 超量与急单
实施现有工具	需要知识库或跨工具 workflow	数据和业务负责人	接口 更新及培训
定制开发	现成方案不满足稳定的核心需求	产品决策和持续维护预算	测试 运维及变更

采购前让供应商做同一道题

提供同一份经过授权的样本资料和相同的验收要求，比较实际交付、完成时间、人工修改和报价范围。展示页面相似，不代表两家方案能解决相同问题。

合同或任务书至少应列出输入资料、交付物、验收方法、修改范围、交付时间、运行费用、维护责任和终止后的资料交接方式。不要仅写“搭建 AI 系统”作为全部交付要求。

判断是否值得定制

当任务频率低、流程仍频繁变化或没有维护负责人时，先用现成工具和人工流程测试更容易控制投入。重复需求稳定、数据来源可接入、已有试点记录时，再评估定制。

本地服务的价值可以体现在现场梳理、员工培训和问题响应。企业仍应要求实际样例与交付记录，不能只依据供应商所在地判断能力。

08 如何计算成本与回报

AI 项目成本包括一次性实施投入和持续运行投入。所有方案应使用相同业务量、质量要求和观察周期比较。下面的数值仅用于解释算法，不是市场报价。

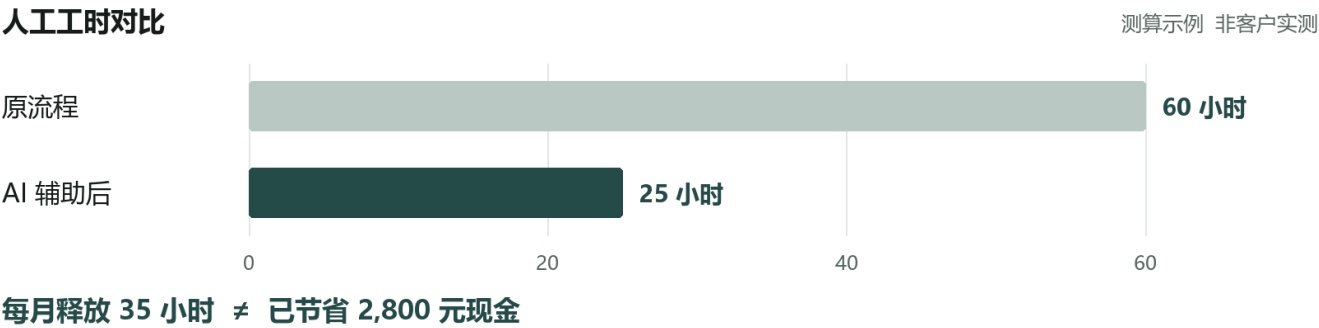


图 3 每月经营周报工时假设 完整费用与收益条件见下文

测算示例 每月整理经营周报

假设原流程每月需要 60 小时，AI 辅助后人工仍需 25 小时，包括检查、修改和异常处理；综合人工成本按 80 元每小时估算。每月新增工具、调用和维护现金支出合计 900 元，一次性实施及培训支出 6,000 元。

项目	计算方式	示例结果
每月释放工时	60 减 25	35 小时
释放工时的估算价值	35 乘 80	2,800 元
运行后净效率价值	2,800 减 900	1,900 元每月
首年净效率价值	1,900 乘 12 减 6,000	16,800 元

现金判断： 如果员工薪酬、外包和加班支出都没有减少，仅释放工时，现金支出反而增加。35 小时应作为可重新安排的产能记录，不能直接计入已节省现金。

只有在确实减少 2,800 元月度现金支出、且上述 900 元已覆盖新增持续支出的假设下，月净现金收益才是 1,900 元，简单回收期约为 6,000 除以 1,900，即 3.2 个月。该算法未考虑税费和资金时间价值。

检查不利情况

若人工降到 40 小时而非 25 小时，净效率价值变为 700 元每月；首年净效率价值降至 2,400 元。若每月仅节省 10 小时，按同一人工单价计算的价值为 800 元，已低于 900 元持续支出。

正式决策应加入需求波动、员工采用程度和故障处理。收入增长应另列，不能把预计新增销售额全部当作项目利润，也不能同时把同一段工时计作成本节省与新增产能收益。

09 怎样完成一个 30 天试点

30 天适合验证一个小任务是否值得继续，并不保证完成复杂系统改造。先约定业务量、样本来源和验收人员，再开始配置工具。

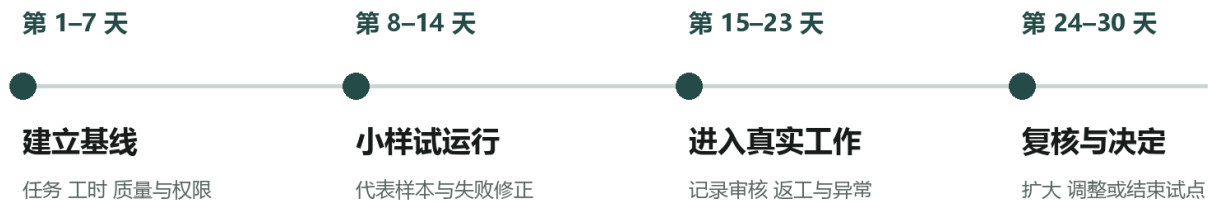


图 4 单一任务的 30 天试点计划 方法建议 非工期保证

第 1 至 7 天 确认任务和基线

选择一个负责人能控制的任务，记录原有耗时、质量、返工和费用。明确资料范围及允许的操作，准备有代表性的样本。将“更快”改写成可度量指标，例如同等质量下每批总人工时间。

第 8 至 14 天 完成小样和试运行

先用小批量资料测试。开发或配置人员根据失败类型改进流程；业务负责人用未参与搭建的样本检查。把需求变更与系统缺陷分开记录，避免预算失去边界。

第 15 至 23 天 放入真实工作

让实际使用者完成任务，记录审核、返工和异常处理。尽量保留可比的人工流程样本。报价、退款、发布等对外操作仍由负责人批准；发生关键错误时暂停相关自动执行。

第 24 至 30 天 复核和决定

比较合格成果成本、总人工时间、错误类型和使用频次。若质量达标且预期收益有依据，可扩大一小步；若员工不用、资料跟不上或成本上升，应调整范围或结束试点。

一份可执行的试点任务书

任务书写清业务问题、输入来源、输出格式、样本量、预算上限、交付日、核验人、质量目标、异常转人工条件和资料交接方式。每项只指定一个最终负责角色。

保留每次版本变更的时间、原因和测试结果。报告不应只选最佳演示，而应包含失败样本及修正记录。是否扩大投入，以完整批次的结果为依据。

10 惠州消费品企业如何选择切入点

惠州企业可以把 AI 试点与自身产品销售流程结合。下列建议按产品和组织特点提出，不代表对当地企业的抽样调查，也不表示某品类必然取得更高回报。

智能家电和消费电子企业可先整理规格、兼容性和使用说明，再测试客服辅助与产品内容。型号混淆、接口画错和性能描述偏差是重点检查项。

食品企业可从已审核文案的整理、包装资料检索和商品内容初稿开始。配料、保质期及适用人群等事实必须与当前产品资料一致，特殊宣传表述需由相应负责人核验。

运动用品和服饰企业可测试场景素材、尺码说明和评价归类。需要检查比例、材质、款式细节与实际产品的差异，避免因素材失真增加售后成本。

有跨境业务的企业可以整理多语言术语和产品问答。保留源文与译文对应关系，让熟悉目标市场的人员检查表达。翻译完成并不等于产品已满足目标市场要求。

开始试点前的五个问题

1. 哪项任务每周都会发生，最近一个月花了多少时间？
2. 产品资料、店铺数据或客户问题是否完整且有权用于项目？
3. 谁能够判断 AI 输出正确，谁批准对外使用？
4. 如果本月没有产生收入增长，单靠成本或产能改善是否仍值得做？
5. 供应商退出后，资料、流程和操作记录能否移交？

广东星泽科技有限公司位于广东惠州。企业可以围绕商品内容制作、经营流程整理和 AI 应用需求与我们交流，并以实际需求确认交付范围。咨询时建议准备一份产品资料、一组真实工作样本和当前流程说明。

官网：<https://starzeco.com/> 邮箱：sale@starzeco.com 电话：400-883-9683

11 企业 AI 应用常见问题

小企业没有开发人员能不能使用 AI

可以从现成工具或按成果交付的服务开始。企业仍需要一名了解业务的负责人，提供资料、组织验收并安排持续使用。没有维护能力时，应减少跨系统连接和复杂定制。

AI 能不能帮助企业增加销售

AI 可以支持内容制作、客户答疑和信息整理，但销售还受产品、定价、流量、供货和服务影响。评价新增销售时，应与可比业务数据一起分析，并核算退款、广告和履约后的贡献利润。

是否应该先搭建企业知识库

只有当资料分散、重复查询频繁且有人负责更新时，知识库才有明确用途。先整理产品文档与版本，确认员工确实需要检索，再选择系统。资料规模小、问题简单时，共享文档可能已经足够。

AI 项目怎样验收

按约定样本检查正确性、可用性、总成本和处理时长，同时测试资料缺失、接口失败及需要转人工的情况。运行记录、配置说明和培训交接也应纳入验收。

用 AI 以后是不是可以马上减少人员

不能从工具的生成速度直接推算减员。企业应先观察完整任务链中释放的工时，优先处理积压任务或调整分工，再评估实际人员需求。项目测算应区分产能改善与现金支出减少。

如何选择惠州本地 AI 服务商

先明确场景，让候选方用同一批样本展示结果，再比较验收标准、全部费用、维护范围和退出安排。本地沟通便利可以作为因素，但不能替代对交付能力的核验。

12 研究方法资料来源

资料核验日期为 2026 年 9 月 27 日。报告使用公开研究及政策资料说明背景，结合商品内容、客服辅助和运营任务提出实施方法。场景优先级、采购清单、试点步骤和成本模型为广东星泽科技有限公司的分析建议。

数据使用边界

研究中的客服效果取自 NBER 工作论文 2023 年 11 月修订口径，并非 2025 年期刊版本的重新统计。全球企业调查反映受访者报告的情况，不用于推算中国或惠州中小企业的采用率。

文中的费用、工时和回收期均为测算示例。实际项目需要使用企业自己的业务量、人员成本、工具费用和验收数据重新计算。

公开资料

[1] Erik Brynjolfsson、Danielle Li、Lindsey R. Raymond, Generative AI at Work, NBER Working Paper 31161, 2023 年 4 月发布, 2023 年 11 月修订。支持客服辅助的任务级效果与人员差异讨论。

<https://www.nber.org/papers/w31161>

[2] McKinsey, The state of AI in 2026 On the road to ROI, 2026 年 8 月 25 日。调查实施时间为 2026 年 5 月 4 日至 6 月 8 日。支持个人生产力与企业财务影响的区分。

<https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai>

[3] 国务院, 关于深入实施“人工智能+”行动的意见, 国发〔2025〕11 号, 2025 年 8 月 21 日。链接为中央网信办转载的中国政府网原文。支持企业 AI 应用的政策背景。

https://www.cac.gov.cn/2025-08/27/c_1758018277755538.htm

引用本报告时请注明广东星泽科技有限公司、报告名称及版本日期。转载其中的第三方研究结论时, 应同时保留原始出处和适用范围。