LLM Wiki

企業內部知識問答系統的架構演進

一份作業規範更新之後，哪些答案該改，哪些該留？



張維峻 Justin 2026.10.14

合成情境｜2030-03-02
全職員工、公司管理筆電、已註冊自助復原，且確認帳戶鎖定。
第一步？

舊版 SRC-03 作業規範

先透過 ExampleDesk 送服務台

新版 SRC-07 作業規範（2030-03-01 生效）

符合特定資格者，先嘗試自助復原



新文件不等於舊文件全面作廢。真正的問題是：這個人、這個時間、這個事件，究竟落在哪條規則上？

知識架構演進

05–06 月

知識結構化

核心工程問題：
如何讓零散知識成為可維護的內容？

做出的架構選擇：
Wiki 頁面、索引、OKF 結構

07 月

來源可追溯

核心工程問題：
摘要更新後，如何追回原始依據？

做出的架構選擇：
原件與來源歸檔分離

08 月

企業治理

核心工程問題：
有了來源，是否代表可以直接納入？

做出的架構選擇：
資料分類、PII、Git 准入與 CI

10 月

更新可驗證

核心工程問題：
來源更新後，如何知道哪些答案受到影響？

做出的架構選擇：
變更提案、回歸評測問題、維護審查

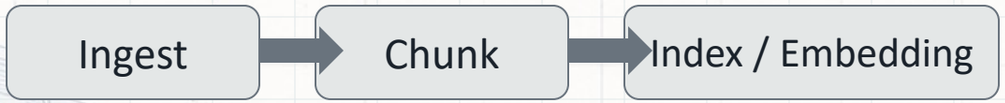
從人工維護 Wiki 到 Agent 協助更新

從讓知識能整理、能追溯、能治理，走向讓知識更新可以被驗證。

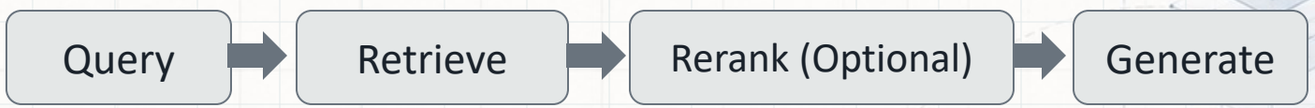
（本次合成案例驗證，非正式部署）

RAG 與知識編譯

OFFLINE｜建立索引



ONLINE｜查詢與回答



不同方法的知識處理時機

Effective Date｜生效日期	Eligibility｜適用資格	Supersession｜局部取代	Fallback｜例外與失敗退路

傳統 RAG	**查詢時整合檢索結果**
版本與規則感知 RAG	**查詢時利用版本與規則判斷適用性**
知識編譯	**來源更新時，先整理可審查的知識產物**

自動生成 Wiki 已非新技術；我們更關心知識更新後，回答行為能否被驗證。

知識庫的三層結構



Raw 保留原始依據，Wiki 組織可重用知識，Ops 管理更新與審查責任。

SRC-07 作業規範來源

2030-03-01 生效
已確認鎖定
三項資格皆符合
局部取代第一步

Concept / Query

Concept

帳戶復原規則、資格、生效日期

Query

帳戶鎖定時的適用路徑與第一步

測試問題

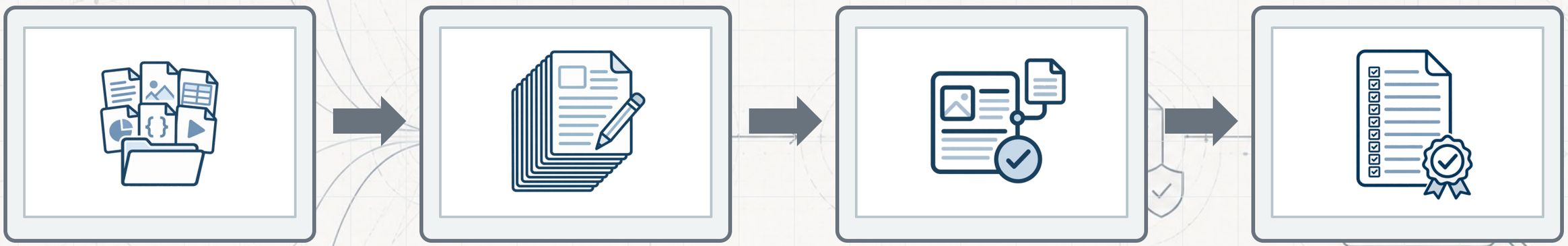
SYN-01 | 新規第一步
符合新規 → 自助復原

SYN-04 | 歷史保留
生效前事件，依 SRC-03
→ ExampleDesk

結果稍後揭曉

先定義驗證標準，再讓模型作答

v1 | 10 題凍結評測問題



6 份合成來源

(Sources)

18 頁知識草稿

(Drafts)

17 項來源主張

(Claims)

凍結的 10 題測試問題

(10-Question Contract)

測試問題檢查什麼？

01 回答、追問或無法回答

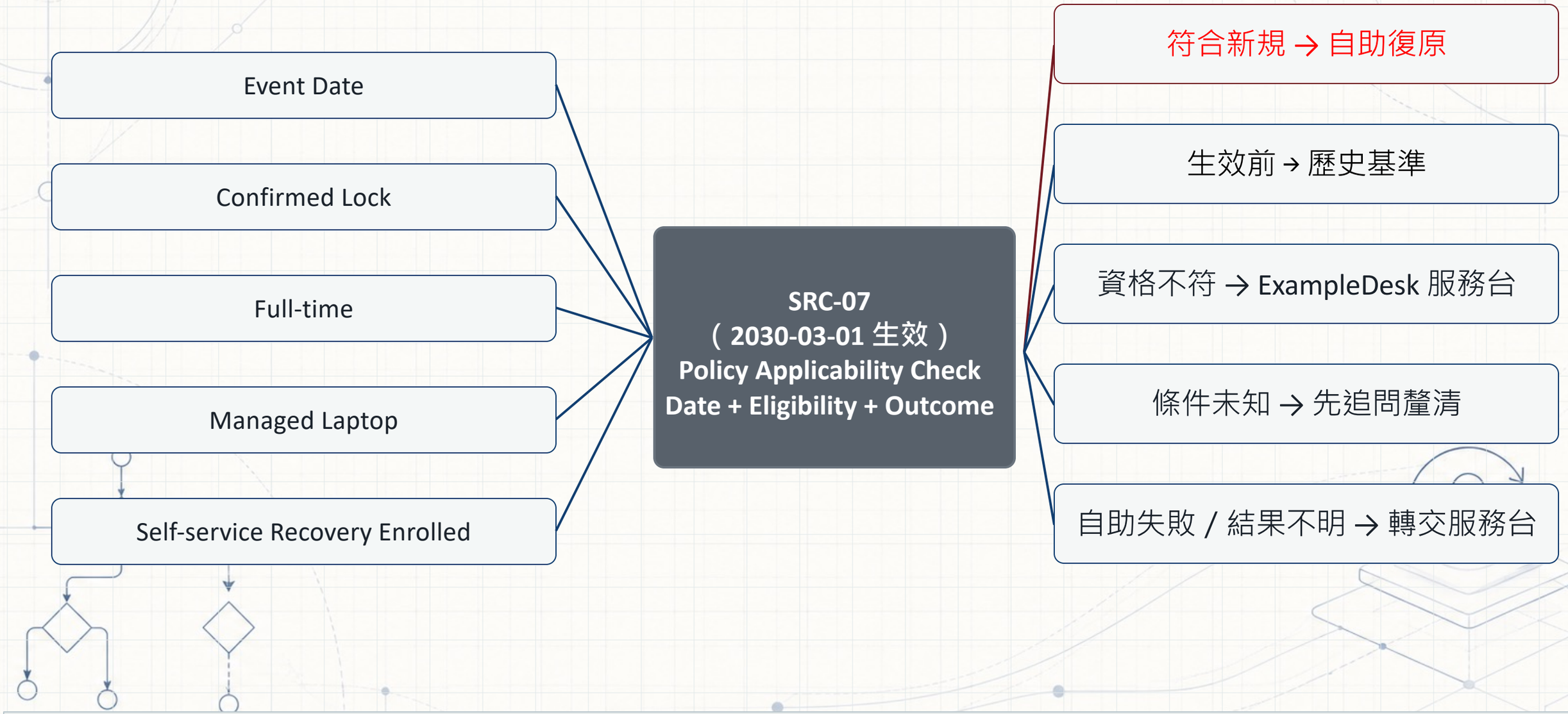
02 第一步是否正確

03 必要內容與禁止事項

04 來源與引用是否符合要求

v1 Baseline：8/10 題通過整題評測問題，不代表整體準確率。

作業規範適用條件與分流



作業規範更新是條件式局部取代，不是把舊流程全面作廢。

Blast Radius Map

模型初稿：修改 4、增加 1，待覆核

未變更驗證 ｜ 5 Q&A · 6 Source Summaries

Modified × 4 ｜ 待修改既有頁面



5 份無關 Q&A
Bytes unchanged

6 份既有來源摘要
Bytes unchanged

還有一份範圍設定：ops/purpose.md 是否也要更新？

影響分析不只找出要改的，也要驗證指定保留的內容沒有被改動。

範圍設定的維護審查

原始模型提案


```
{
  "path": "ops/purpose.md",
  "decision": "retain"
}
```


註記：模型認為範圍描述不需要修改。

真實 Purpose 差異節錄

更新前	更新後
SRC-01 ~ SRC-06	SRC-01 ~ SRC-07
舊版知識範圍	新版 Active Scope
舊情境基準	情境日期 2030-03-02

模型漏掉了 Active Scope 的同步更新；後續維護 Agent 發現並修正，人審仍待完成。
這就是為什麼系統不能完全自動放行。

作業規範更新前後的回答

SYN-01 | v2 Baseline | 2030-02-01
回答原文節錄

請透過 ExampleDesk 提交帳戶復原請求

SYN-01 | v2 Updated | 2030-03-02
回答原文節錄

第一步是嘗試自助復原

觀察：「第一步符合預期，但適用資格與作業規範生效門檻，是否充分說明？」

第一次回歸驗證

Updated Candidate | 19 頁：DRAFT



✓	✓	✓	✓	✗	Pending	未執行

後續修復與重測
於 P14 說明

首次 Updated 回歸未通過：19 頁知識草稿未通過回歸；人工審查待辦，因此暫不發布。

評測問題與 Model Judge 也需要審查

SYN-07 情境更新

一次評測，發現兩種不同的品質問題

歷史問題｜v1	評測修訂｜v2
評測問題： SYN-07只問 Branch，卻強制要求 HQ。 Judge 問題： 把來源摘錄誤判成使用者可見回答。	SYN-07 聚焦 Branch； 新增 SYN-11 獨立檢查 HQ / Branch 比較， Baseline、Updated 皆 PASS。

回答需要驗證，評測問題與 Model Judge 也需要驗證。

修復後，重新驗證

v2 凍結評測問題 | Baseline 10/11 → Updated 9/11 → Revised 11/11

Baseline	Updated	Revised
10/11	9/11	11/11
更新前基準	首次回歸失敗	同評測問題重測通過

1 Update → 2 Detect → 3 Diagnose → 4 Repair → 5 Revalidate

! 失敗原因

- SYN-01：適用條件與生效日說明缺漏
- SYN-06：公司網路不可用時的服務台退路缺漏

✓ 修復方式

- 僅修訂 ops/purpose.md 通用規則
- 原 11 題、情境日期與模型設定不變

同題評測問題下修復驗證 11/11；未做獨立未見題驗收，人工核可仍待完成。

KNOWLEDGE CHANGE PR

COMPILE

Source
知識來源確認

Scope
變更範圍界定

VALIDATE

Impact
影響評估

Regression
回歸測試

REVIEW

Approval
審核流程

Release Gate
發布關卡

該改的有依據，不該改的能驗證，未通過就不發布。

本次合成演練：**Updated 9/11 → Revised 11/11**；待內容負責人核可，未發布。