GEO日常运营工作手册：生成式引擎优化执行SOP

本手册面向GEO（生成式引擎优化，Generative Engine Optimization）执行岗，用于回答一个问题：**GEO日常需要做哪些工作**。核心目标是让大模型与AI搜索在回答用户问题时，优先引用我方品牌、官网、案例、参数与方案，获得AI答案的引用位与推荐席位，并承接询盘。手册按日、周、月三个节奏拆解动作，可直接作为团队SOP与客户交付说明书使用。

一、手册总则

（一）适用对象

GEO运营专员、内容撰稿、项目负责人、客户对接人；适用于本地化GEO、外贸GEO、官网GEO矩阵等各类项目。

（二）核心目标

- 持续监控AI回答中的品牌引用情况，查漏补缺、修正错误信息
- 搭建并维护企业权威事实知识库，保证全渠道信息口径统一
- 产出适配大模型抓取逻辑的结构化内容，补齐AI回答缺口
- 建设权威信源矩阵，提升实体可信度与被采信概率
- 建立数据闭环，通过监测、归因、迭代稳定提升首推率、引用率与询盘转化

（三）核心原则

- **事实优先**：所有对外素材必须真实可核验，拒绝夸大与虚假话术，AI对事实冲突的敏感度极高
- **口径唯一**：同一参数、联系方式、地址、服务范围、优势描述，全网统一
- **缺口驱动**：优先优化“AI回答没有我方、AI说错我方、AI优先推荐竞品”的问题，不盲目铺量
- **证据链思维**：官方站点为第一信源，行业平台、媒体、案例、资质作为佐证信源
- **基线留存**：每次监测必须截图并归档原文，作为后续效果对比的基准

（四）常用监测平台

类别	平台

国内引擎	豆包、文心一言、通义千问、Kimi
海外引擎	Perplexity、ChatGPT（带搜索）、Gemini
配套工具	搜索引擎、官网后台、流量统计工具、素材文档库

（五）工作节奏总览

周期	核心动作	产出物	时间安排
每日	AI引用巡检、知识库核对、内容发布跟进、竞品与需求捕捉、台账同步	监测台账、缺口清单	上午巡检，下班前归档
每周	全量词库复测、选题规划、存量页面优化、信源维护、周报	周报、下周排期表	周四复测，周五选题与复盘
每月	大盘审计、词库迭代、知识库归档、渠道评估、月度复盘	月报、下月KPI与策略	月末三至五个工作日

二、每日固定工作

每日工作的核心是巡检、收集问题、紧急修正、跟进素材与记录台账，五项任务按下列顺序执行。

（一）AI引用巡检（每日上午优先）

1. **调取核心提问词库**：词库分三类。品牌词如“XX公司怎么样、XX联系方式、XX能做什么”；需求词如“无锡不锈钢风管厂家、锂电池PACK线方案、月子中心推荐”；对比词如“XX和XX哪家好、XX方案优缺点对比”。
2. **按规则取样**：每日抽查5至10条高价值问题，在固定AI平台新开会话提问，禁止使用历史会话缓存，保证结果可比。
3. **记录四项结果**：逐条判定归属类型，结果分类与处理优先级见下表。
4. **留存证据**：复制AI回答全文并截图，打上时间戳，归档到对应项目文件夹。
5. **输出当日待办**：形成缺口清单，标注问题简述、对应AI平台、需要补充什么信息。

记录类型	判定标准	处理优先级
正常引用	AI回答出现我方品牌或官网链接，且描述准确	归档留存，作为效果基线
信息错误	出现我方，但参数、地址、联系方式、业务范围说错	**最高**：当日定位源头并修正
未被覆盖	完全没有我方，AI直接推荐竞品	高：拆解原因，进入选题池

负面或不实	出现负面评价、不实信息、过期信息	**最高**：当日核实并上报负责人
排名靠后	我方出现，但排在推荐名单末尾	中：按周度计划补强内容

台账必备字段：提问prompt、监测引擎、AI回答原文、是否引用我方、问题类型、处理动作、完成时间、复测结果。

（二）知识库与实体信息巡检

1. 核对核心实体信息：公司名称、地址、电话、主营产品、服务区域、资质、产能、交付范围，检查是否产生新的信息冲突。
2. 接收销售与客户反馈：客户或销售反馈“AI查到的信息不对、业务介绍错了”，此类问题优先处理。
3. 更新知识库：新增案例、新资质、新设备参数、新服务套餐第一时间录入内部事实库；停产产品、过期资质等失效信息标记归档，禁止继续分发。
4. 检查官网结构化信息：联系我们、关于我们、产品参数页与FAQ是否通顺、事实是否为最新。

（三）内容进度跟进与信源发布维护

1. 跟进排期稿件：确认撰稿、校对、定稿进度，核对稿件是否符合GEO内容规范。
2. 内容校验：新稿件必须通过三项检查，即事实与知识库一致、明确回答用户问题、附有案例或参数或资质等佐证。
3. 分发上线：按渠道权重矩阵发布，官网优先，其次行业垂直站、问答平台、自媒体、百科类；记录发布URL、发布时间、渠道。
4. 已发布巡检：查看是否被审核驳回、删帖或篡改，及时补发与申诉。

（四）竞品动态与行业需求捕捉

- 记录当日AI主推的竞品话术与卖点，观察竞品哪些信息点被高频引用。
- 收集销售对话、客服咨询、评论区、行业论坛中的新问题，补充进提问词库。
- 甄别热点：只收录与主营业务强相关的行业热点，不追无关热点；时效性内容单独标记。

（五）当日台账同步与短会同步

- 下班前更新台账：今日巡检结果、新增缺口、已发布内容、待写选题、异常问题。
- 紧急问题（错误信息、负面信息）第一时间同步项目负责人，普通问题汇总到周计划。
- 每日小结聚焦问题与动作，不堆砌描述性文字。

三、每周固定工作

（一）周度全量复测

每周固定一天（推荐周四）使用完整基准词库跑全量，词库为20至40条固定prompt，不随意更换，统一在全部监测引擎执行一遍，批量记录结果，并与上周基线对比趋势。

指标	统计口径	用途
品牌引用率	回答中出现我方品牌的问题数占抽样总数比例	判断整体覆盖度
首推占比	AI把我方放在推荐第一位的占比	判断推荐位次竞争力
错误信息条数	AI输出我方错误信息的条数	风险控制与源头修正
竞品占位条数	AI主推竞品而完全不提我方的条数	确定下周攻坚缺口

（二）选题规划会（周五）

基于本周缺口清单确定下周选题池，按L1至L5分层规划，并输出排期表，标明选题、负责人、截止时间、发布渠道、对应解决哪个AI缺口。

层级	内容类型	作用
L1 认知层	行业科普、痛点解析	承接泛需求提问，引流
L2 对比层	方案对比、选型要点	截流竞品对比类提问
L3 品牌层	公司介绍、服务范围、优势说明	品牌词下的标准答案
L4 参数资质层	技术参数、工艺流程、资质文档、交付标准	提供强事实信源
L5 案例口碑层	落地案例、项目实拍、客户场景	增强可信度与采信权重

内容原则：优先写缺口问题对应的精准回答内容，少写泛流量水文；一篇高质量事实型内容，优于多篇低质短文。

（三）存量内容优化

每周固定翻新1至2篇存量页面，按以下流程执行。

1. **筛选对象**：AI经常回答出错、长期未更新、事实已过时的老页面。
2. **补充答案段**：把直接答案放在页面靠前位置，AI优先抓取首段。
3. **统一口径**：实体名称、参数、联系方式与知识库保持一致。

4. **增加FAQ模块**：覆盖高频提问，匹配用户向AI提问的句式。
5. **补充佐证**：加入案例数据、检测报告、资质信息。
6. **优化结构**：页面标题与小标题结构化，便于大模型分段读取。
7. **标记复测**：修改完成后标记，下周复测跟踪效果。

（四）信源矩阵维护与外部背书拓展

- 盘点已有信源清单：官网、行业媒体、垂直平台、百科、问答、自媒体。
- 清理失效链接与错误信息页面。
- 争取新增第三方权威信源：行业采访、媒体报道、展会信息、合作公示，第三方信源会显著提升AI采信权重。
- 统一所有外部平台的企业信息，保证名称、地址、电话完全一致。

（五）输出周报并同步

周报固定包含六个模块：本周核心数据（引用率、首推率变化）；本周问题清单（AI错误信息、竞品占位）；本周产出与发布内容清单及链接；存量页面优化记录；下周工作计划与重点攻坚缺口；风险提示（渠道限流、负面信息、引擎规则变动）。

四、月度固定工作

（一）月度大盘审计

1. 全词库复测，形成月度基线，与上月数据对比，判断策略有效性。
2. 实体资产全盘盘点：所有渠道的企业信息、资质、案例、联系方式交叉核验，一次性修正全网不一致信息。
3. 负面与风险信息专项排查：全网检索品牌相关负面，评估对AI回答的影响，制定处置方案。

（二）词库迭代升级

- 淘汰长期无价值、低搜索意图的提问。
- 批量新增本月收集到的用户真实提问与行业新需求词。
- 区分本地化词、外贸词、对比词、品牌词，分组管理。
- 词库同步给撰稿团队，统一提问口径。

（三）知识库迭代归档

整理当月新增案例、项目数据、证书、专利、检测报告并分类归档，形成标准化事实素材包，由撰稿人员统一调用，避免自行编造信息。

（四）渠道效果评估

统计各渠道发布内容被AI引用的频次，识别高价值渠道与低效渠道，调整后续发布配比，减少低权重平台的无效铺稿。

（五）月度复盘与策略调整

复盘三类问题：哪些动作带来了引用上涨，哪些内容投放后没有效果，竞品本月GEO动作有何变化。据此确定调整方向，例如是否加大对比类内容、是否补本地化案例、是否强化官网结构化改造、是否增加第三方媒体背书；同步客户并对齐下月KPI，包括引用率、首推率与询盘目标。

五、内容撰写与发布标准

1. **开篇前置直接答案**：用户问题的标准答案放在第一段，不铺垫过长才给结论，AI优先读取开头。
2. **事实独立可核验**：参数、价格、周期、资质须有来源，尽量标注“依据：某项资质或某个项目案例”。
3. **多用FAQ结构**：一问一答，与用户向AI提问的形式一致。
4. **避免营销夸大词**：最专业、第一、顶级等极限词降低AI采信权重，应改为客观陈述。
5. **实体名称统一**：全篇公司名称与简称统一，不混用多个叫法。
6. **附带证据线索**：写明案例编号、证书名称、服务区域，强化证据链。
7. **双审制度**：事实校对加话术校对，校对人核对知识库，不一致即驳回修改。
8. **发布留痕**：每条内容记录URL、发布账号、发布时间、对应解决哪个prompt缺口。

六、常见异常问题处理流程

（一）AI回答中我方信息错误

1. 定位源头：排查是官网写错、外部平台写错，还是旧稿信息未更新。
2. 修改源头信源，官网优先，随后同步所有第三方平台。
3. 新增一篇专门澄清与说明的结构化内容，发布到高权重渠道。
4. 3至7天后复测，跟踪AI是否修正描述。
5. 台账记录：错误原文、修改动作、复测结果。

（二）AI只推荐竞品、完全不提我方

1. 拆解AI回答：看AI引用了竞品哪些信源、哪些卖点。
2. 诊断缺口：判断是我方缺少该维度的事实内容、案例还是参数。
3. 针对性产出同维度对比内容，客观对比并突出差异化优势，不恶意贬低竞品。

4. 优先在官网与高权重行业站发布。
5. 持续多轮复测，逐步抢占席位。

（三）出现品牌负面信息

1. 核实真实性，区分客户误解、不实抹黑与真实服务问题。
2. 真实问题：内部整改，并产出公开的解决方案说明，作为正面事实信源。
3. 不实信息：走平台申诉，同步准备客观事实类内容，用正面权威信源稀释负面权重。
4. 持续监控AI回答是否抓取负面信息。

七、交付物台账与归档规范

所有项目资料按统一目录归档，便于交接、复盘与客户核查。

项目归档目录结构

```
项目文件夹
├─01_提问词库（品牌词／需求词／对比词）
├─02_监测台账（每日记录表）
├─03_基线截图存档（按日期／引擎）
├─04_企业权威知识库（资质、参数、案例、联系方式）
├─05_稿件库（待写／定稿／已发布，带URL）
├─06_周报与月报复盘
└─07_竞品监测记录
```

八、KPI指标定义

指标	定义	考核方向
AI品牌引用率	抽检问题中AI回答出现我方品牌的占比	持续提升
AI首推率	AI将我方放在推荐第一位的占比	持续提升
信息错误条数	AI输出的我方错误信息数量	持续下降
有效信源数量	可被AI识别采信的权威页面数量	稳步增长
询盘转化	来自AI搜索推荐带来的咨询线索	长期指标

九、避坑红线

- 禁止编造虚假案例、虚假参数、伪造资质，一旦被AI交叉校验，会永久降低实体可信度。

- 禁止短时间批量铺设大量低质重复内容，容易被判定为垃圾信息，拉低整体信源权重。
- 禁止使用攻击性话术抹黑竞品，对比内容只讲客观差异。
- 禁止随意修改知识库事实，所有信息变更必须留痕并同步全渠道。
- 禁止更换基线提问词库后直接对比数据，基线变更必须备注说明并分开统计。

十、配套可交付物

按项目需要可另行整理：可直接复制的每日GEO监测台账表格；面向客户的精简版GEO工作说明；以及按行业定制的提问词库初稿。

（注：部分内容由豆包 AI 生成）