智能咨询热线维护升级项目需求

一、项目系统维护升级新增功能

热线中心: 7x24小时热线保障随时能接通。

语音导航: 用户拨打电话指放宣传或者欢迎语音例如“欢迎致电+单位”等。

热门问题: 用户可在自助语音服务的过程中完成常见热门问题的咨询，减少人工处理的电话量。

人工坐席: 坐席工作期间，用户如果无法通过自助服务解决企业问题的时候可转接人工坐席接听。由人工坐席完成后续服务。

通话录音：能够确保每通电话都有通话录音，以备后续的调阅和质检。

数据统计: 热线呼入呼出分析统计。

公众号留言统计及回复：新增统计公众号收到的用户留言进行数据收集和回复，以了解用户反馈、互动情况等。

知识库：借助智能问答，让用户便捷获取知识资源，实现知识快速检索与答疑解惑 。

业务办理所需制式文件资源下载开发：新增业务办理所需制式文件模板及下载渠道。

食品、药品许可证办理咨询：新增食品、药品许可证咨询业务机器人模型。

新增大模型介入：提升智能问答准确性和灵活性。

二、项目系统新增内容

1.公众号留言统计及回复

支持公众号留言管理台账，安排每日定时登录公众号后台，手动筛选、整理用户留言，按照咨询、建议、投诉等类别进行分类登记，同时记录留言时间、留言用户 ID 等信息。标注留言具体内容，方便跟踪处理情况。

2.知识库

构建智能化、一体化的市场监管知识库体系，以大模型为核心驱动，实现知识的智能检索与交互答疑。用户通过咨询热线、公众号、等渠道发起提问时，大模型凭借强大的语义理解能力，精准解析用户需求，快速匹配知识库中相关政策法规、办事指南等内容。支持自然语言模糊查询，用户无需准确表述专业术语，即可获取所需知识。针对复杂问题，大模型可进行多轮对话引导，逐步明确用户意图，整合关联知识生成全面、易懂的解答。此外，知识库具备自动学习能力，持续吸收用户高频咨询问题、最新政策文件及业务办理案例，动态更新优化知识内容，确保用户随时获取最准确、最前沿的知识资源，打造便捷高效的自助服务平台。

3.业务办理所需制式文件资源下载开发

在公众号内支持业务办理所需制式文件资源下载专区，实现文件便捷获取。在公众号菜单栏设置 “文件模版下载” 固定入口，点击后跳转至文件页面，用文件名字对制式文件进行分类，方便用户快速定位。每个文件条目下方均标注文件用途、最新更新日期、填写须知等信息，同时设置醒目的蓝色 “下载” 按钮，用户点击即可直接下载标准化 word 格式文件，手机和电脑等多终端查看与编辑。

4.食品、药品许可证办理咨询

基于大模型技术，构建食品、药品许可证办理专项咨询机器人模型。该模型深度融合食品、药品监管领域的专业知识，当用户咨询食品、药品许可证相关问题时，机器人模型凭借强大的语义理解与推理能力，快速识别咨询意图，并提供专业、准确的解答。支持多轮交互。此外，模型具备自我学习能力，不断吸收新的政策变化和典型案例，持续提升咨询服务的专业性和时效性，为食品、药品企业和从业者提供高效、可靠的咨询服务支持。

5.大模型介入

本地部署私有Deepseek32B大模型,应用大模型语义理解与知识整合能力，对用户咨询进行多维度分析，精准识别模糊、复杂问题背后的真实意图；结合市场监管领域的专业知识库与动态知识图谱，生成逻辑清晰、政策依据准确的回答，同时支持多轮灵活对话，根据用户追问实时调整答案；此外，大模型还能自动学习高频咨询问题，持续优化智能问答的准确性与灵活性，辅助人工坐席快速获取参考方案，全面提升咨询服务的效率与质量。

6、系统应用的组件需满足国产化要求

# 三、驻场人员

# 1.配备驻场话务坐席人员不低于1人，且熟悉业务流程，并配备相应的硬件设备；

# 2.定期对话务人员进行业务技能业务培训及绩效考核。