

54Doctor AI 智能客服系统

使用指南

编制日期: 2025 年 5 月

目录

1. 引言	3
1. 1. 编写目的	3
1. 2. 读者对象	3
2. 功能介绍	3
2. 1. 前台用户端	3
2. 1. 1. 首页	3
2. 1. 2. 发起咨询	4
2. 1. 3. 系统回复	5
2. 1. 4. 语音播报	6
2. 1. 5. 新建对话	7
2. 1. 6. 对话记录	8
2. 2. 后台管理端	9
2. 2. 1. 系统登录页	9
2. 2. 2. 首页	10
2. 2. 3. 修改密码	10
2. 2. 4. 退出登录	11
2. 2. 5. 应用管理	12
2. 2. 5. 1. 应用配置	12
2. 2. 6. 知识库管理	19
2. 2. 6. 1. 新建、编辑知识	20
2. 2. 6. 2. 删除知识	21
2. 2. 6. 3. 导出知识	23
2. 2. 6. 4. 知识检索	24
2. 2. 7. 对话记录	25
2. 2. 7. 1. 删除对话记录	25
2. 2. 7. 2. 查看对话详情	26
2. 2. 8. 会话记录	27
2. 2. 8. 1. 删除会话记录	28
2. 2. 8. 2. 查看会话详情	28
2. 2. 8. 3. 查看回复依据	29
2. 2. 9. 统计分析	30



1. 引言

1.1. 编写目的

用户使用指南手册编写目的是明确本系统的功能，软件的作用、功能的操作，帮助用户理解及操作本系统。

本系统分为前台用户端和后台管理端，接下来将分别介绍两端相关功能操作。

1.2. 读者对象

本手册针对使用 54Doctor AI 智能客服系统的普通用户和管理用户。

2. 功能介绍

以 AI 大模型为技术底座，并构建医院专属信息知识库，针对医院特定的患者或医生服务场景进行 AI 赋能。通过深度学习和自然语言处理技术，系统能够快速理解患者需求，并提供精准、高效的服务。患者只需通过语音或文字与系统进行交互，即可享受健康咨询，疑问解答、专家推荐、快捷预约挂号等一站式服务，极大地简化了就医流程，提升了患者的就医体验。

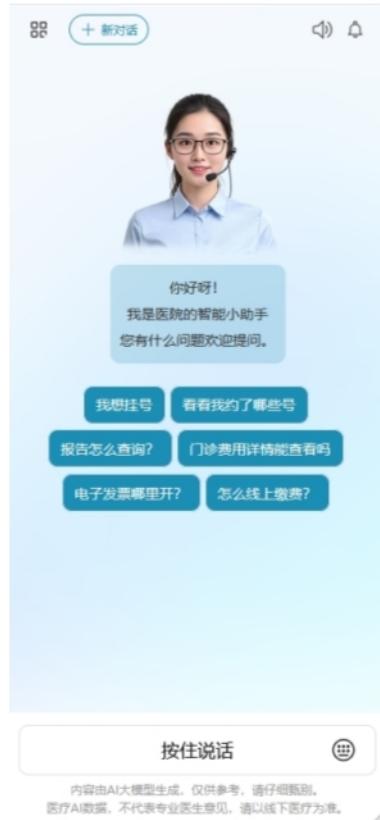
2.1. 前台用户端

2.1.1. 首页

54Doctor AI 智能客服系统的前台用户端，支持直接访问以及多途径嵌入访问。

- 直接访问形式：创建智能客服应用，配置好必填信息后，会生成访问链接，访问此链接即可访问客服用户端。
- 多途径嵌入访问：支持嵌入到 PC 端网站，微信小程序，微信公众号等，

嵌入途径增加客服用户端访问入口，通过该入口即可访问客服用户端，查看系统首页，各途径下均能呈现出优异的展示效果和使用体验。



(移动端首页)



(PC 端首页)

2. 1. 2. 发起咨询

用户向系统输入特定指令，比如询问“高血压防治手册”等健康知识，又

或者询问“治疗高血压的专家推荐”等医生信息。系统在成功接收指令后，依据知识库数据，反馈相关准确回复。

客服系统支持多种指令输入模式

- 语音输入：长按页面底部“按住说话”按钮，进入语音指令输入，说完后松开手指即可发送，输入有误或不想发送，可上划取消发送。
- 文字输入：页面底部输入区域，点击“键盘”图标，可切换至文字输入模式，手动敲击键盘进行指令录入，录入完成后点击发送按钮进行发送。
- 首页推荐提问输入：点击首页中间快捷提问区域任意指令，成功后即可发送当前选中的询问指令。



(从左至右依次为：语音输入、文字输入，推荐提问回输入)

2.1.3. 系统回复

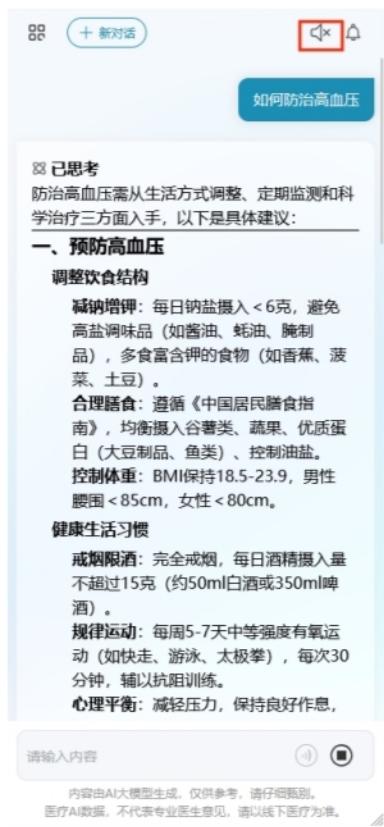
系统在回复用户问题时，会进行文字回复，除此之外还会推出相关功能快

捷入口，或回复答案引用的知识依据，点击相关推送入口，即可进入功能页或者知识文章详情页，查看详细信息。



2. 1. 4. 语音播报

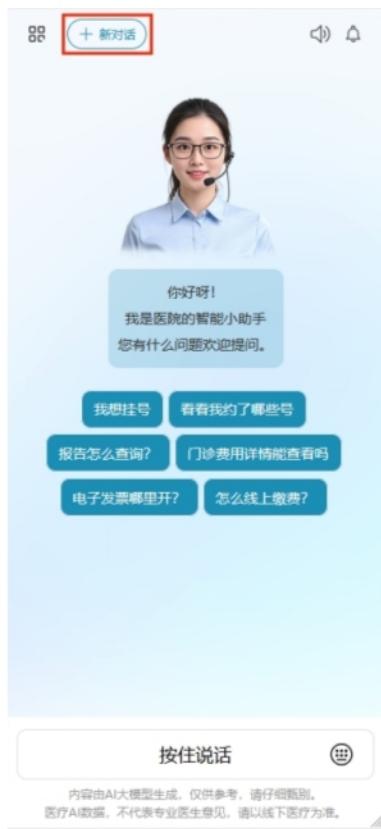
系统在回复用户问题反馈答案时，会同时对反馈的答案进行语音播报，用户可主动点击右上角喇叭按钮，关闭语音播报。



(关闭语音播报)

2. 1. 5. 新建对话

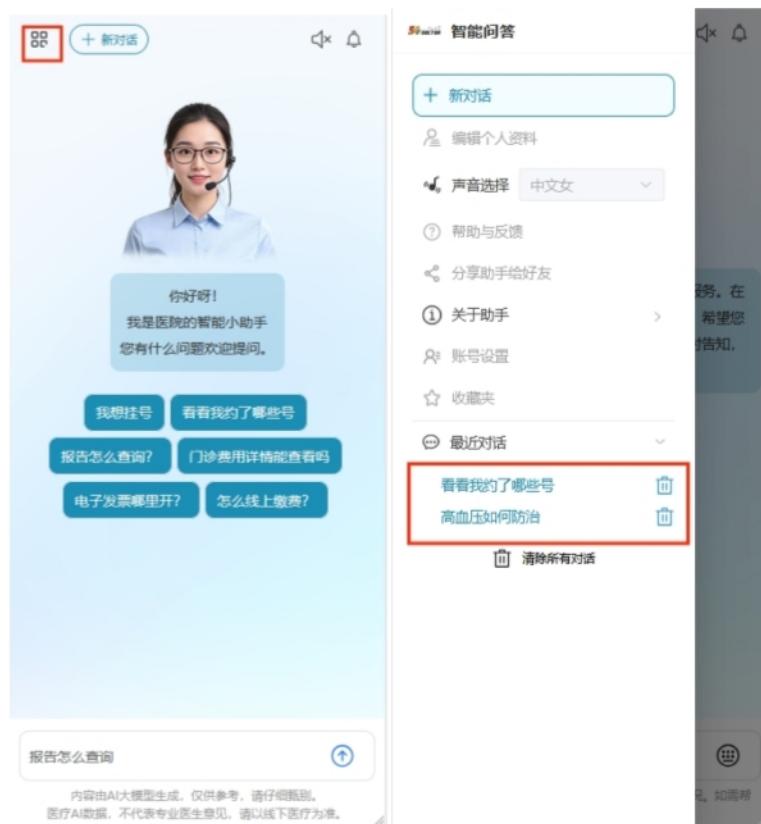
点击页面顶部，“新对话”按钮，即可重新开启一个新的对话，以免各种询问的问题，都混杂在一起，产生干扰。



(新建对话)

2. 1. 6. 对话记录

系统会对用户的历史对话情况进行记录。可通过点击页面顶部，左侧的第一个图标，展开左侧侧拉页面，其中“最近对话”区域，及展示的就是历史的对话记录，选择某一条记录，即可查看其详细对话情况。



(对话记录)

2.2. 后台管理端

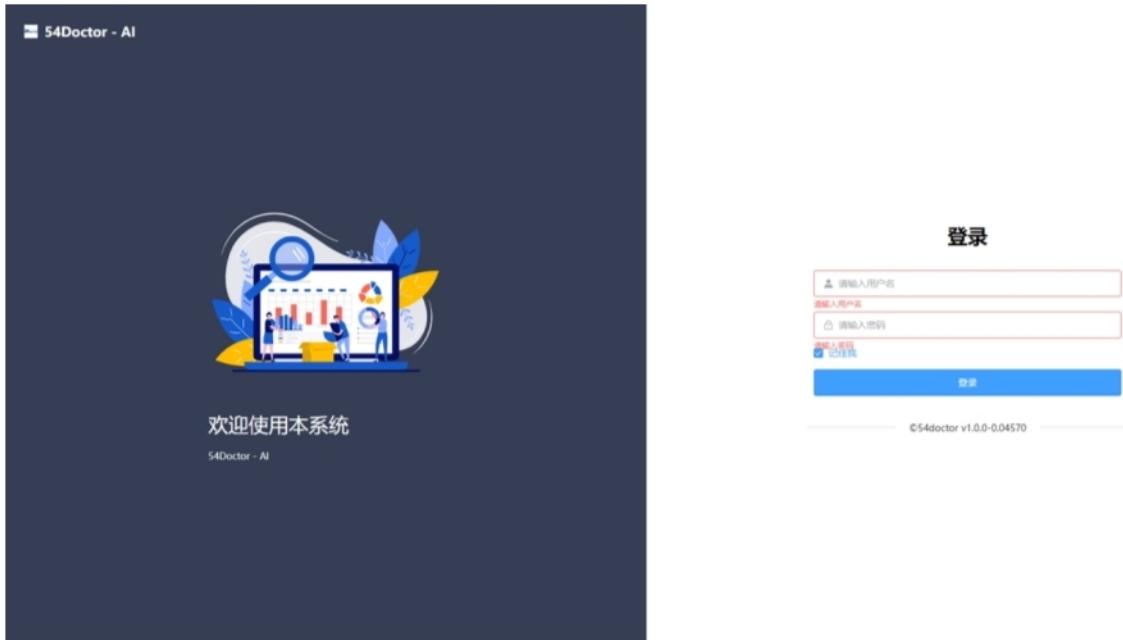
2.2.1. 系统登录页

管理员可以在该功能模块，实现系统的登录操作。

- 打开浏览器，输入系统访问地址：

<https://ai.54doctor.net/admin/login?redirect=/index>

- 成功访问后，进入系统登录页。输入用户名与密码，点击“登录”按钮，进行登录提交，验证通过后，进入到系统首页。



(登录页)

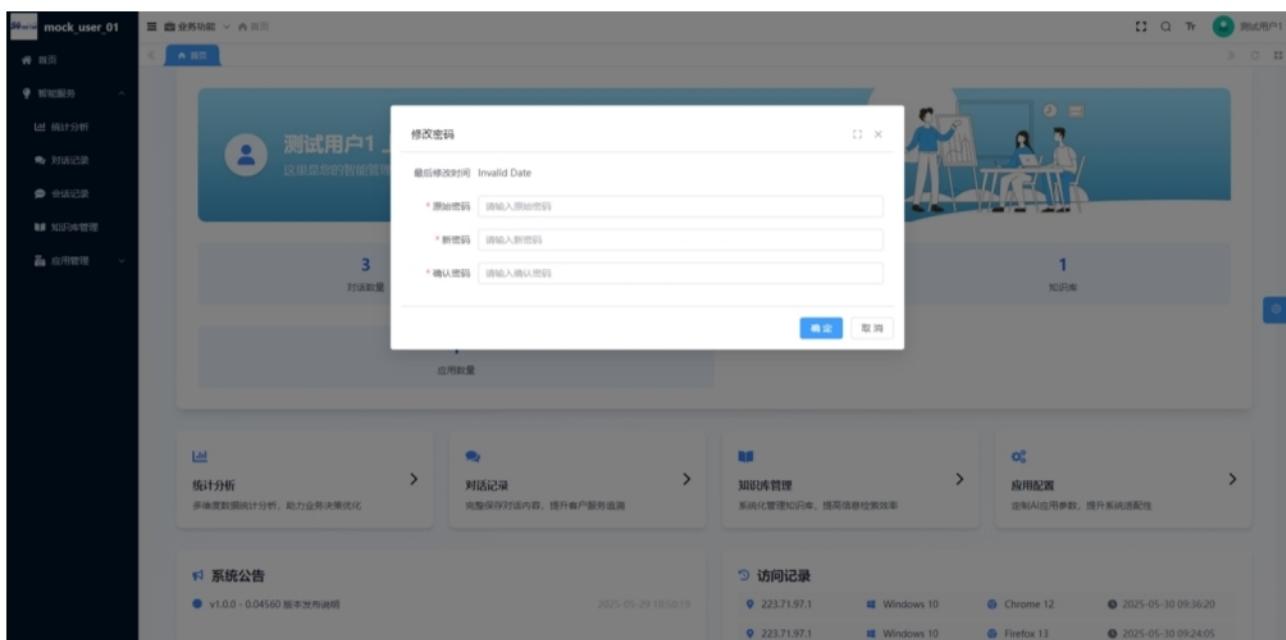
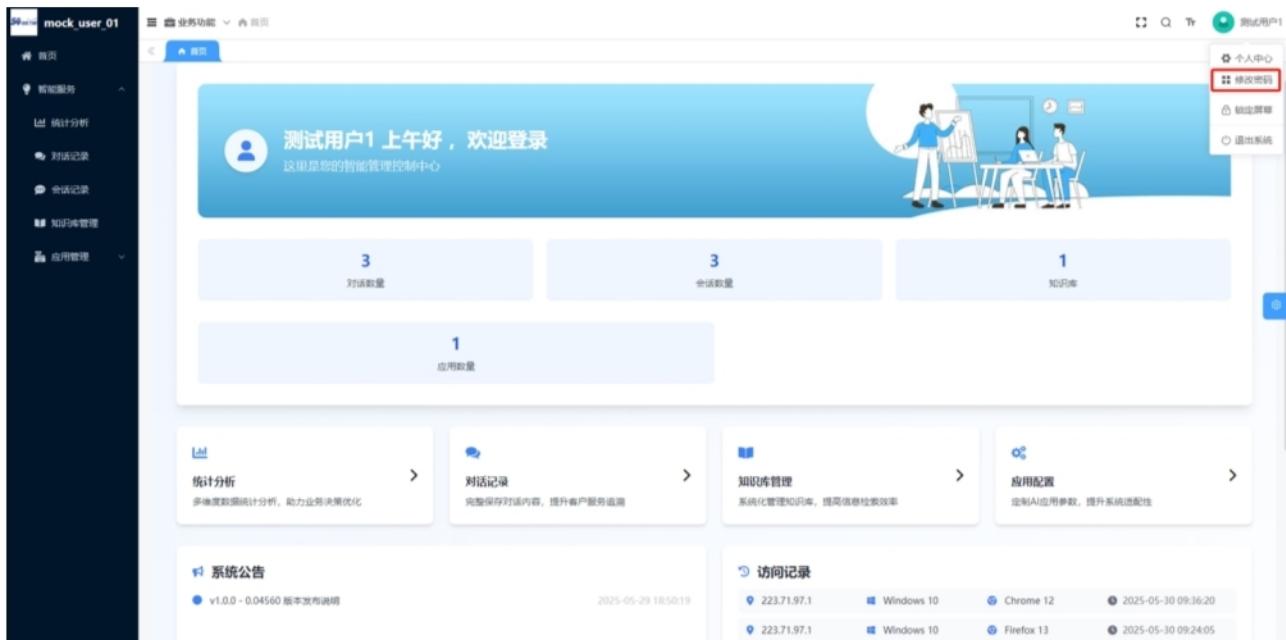
2. 2. 2. 首页

后台管理首页，主要会呈现系统运行产生的数值统计，快捷功能入口，以及系统重要公告通知等信息。点击统计数值和功能快捷入口，都可跳转至具体相关的功能页面。

(首页)

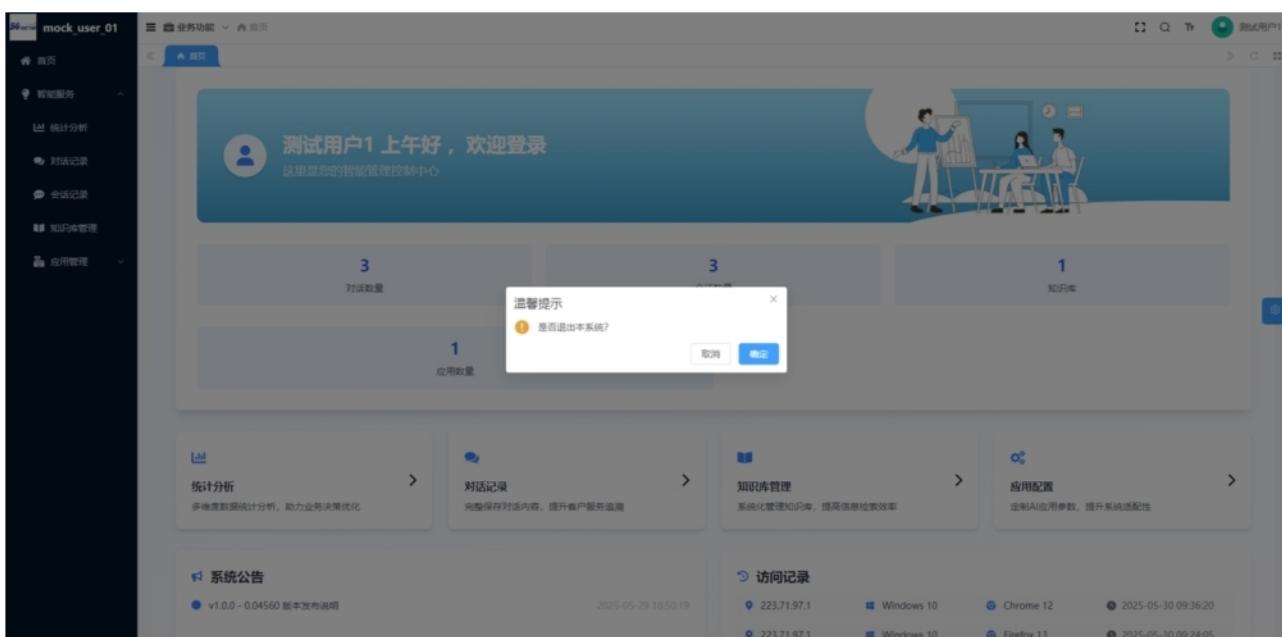
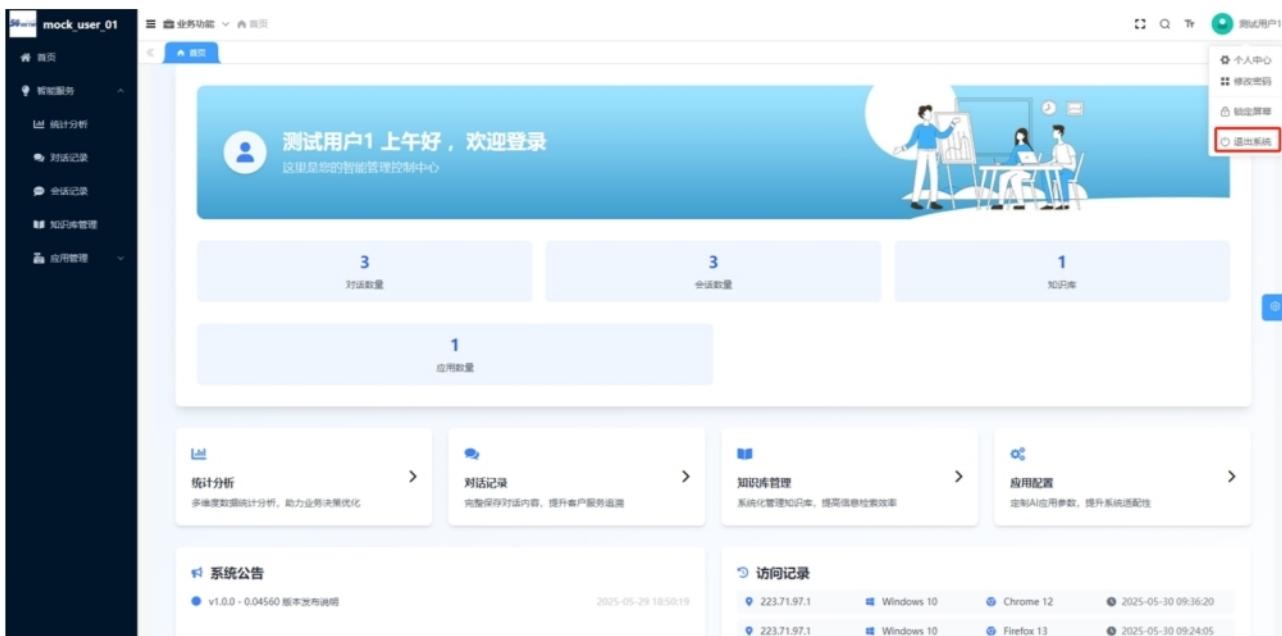
2. 2. 3. 修改密码

点击系统右上角账户信息，显示下拉弹窗，点击选择“修改密码”按钮，弹出密码修改弹窗，逐一录入原始密码、新密码、确认新密码，点击“确定”按钮，进行保存操作。



2. 2. 4. 退出登录

点击系统右上角账户信息，显示下拉弹窗，点击选择“退出系统”按钮，弹出确认退出弹窗，点击“确定”按钮，即可退出系统，返回到登录页面。

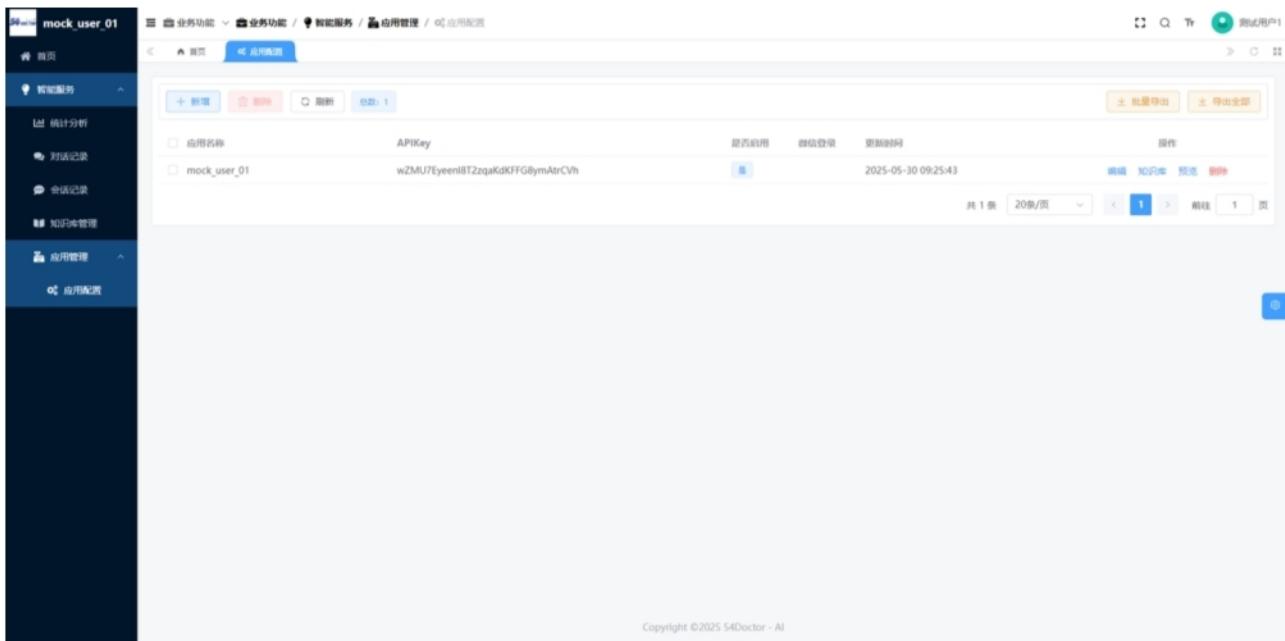


2.2.5. 应用管理

2.2.5.1. 应用配置

管理人员可通过“智能服务—>应用管理—>应用配置”，通过列表形式，查看已创建的智能客服等应用信息，列表中主要显示应用名称、是否启用、更新时间等信息，以及支持新建、删除、修改等维护操作，并提供当前应用的知

识库管理和快速预览应用效果功能。



The screenshot shows a web-based application management interface. On the left, there is a dark sidebar with a navigation menu. The main area has a header bar with tabs for '业务功能' (Business Functions), '智能服务' (Intelligent Services), '应用管理' (Application Management), and '应用配置' (Application Configuration). Below the header, there is a search bar and a table listing applications. The table has columns for '应用名称' (App Name), 'APIKey', '是否启用' (Enabled), '微信登录' (WeChat Login), '更新时间' (Last Update Time), and '操作' (Operations). A single row is visible, showing 'mock_user_01' as the app name and 'wZMU7yeenlBT2zqaKdKFFG8ymAtrCVh' as the API key. The 'Enabled' column shows a blue switch icon. The '更新时间' column shows '2025-05-30 09:25:43'. The '操作' column contains buttons for '编辑' (Edit), '知识库' (Knowledge Base), '预览' (Preview), and '删除' (Delete). At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright ©2025 54Doctor - AI'.

(应用列表)

2.2.5.1.1. 新建、编辑应用

在“应用配置”页面，点击“新增”、“编辑”按钮，弹出信息维护弹窗，可填写维护基本信息、应用信息、问答设置、语音设置、维护中配置等相关信息，确认信息无误，点击“确定”按钮后完成新建或编辑操作。

根据您购买的套餐情况的不同，在新建应用时，会有数量限制，超出后将提示无法创建应用，具体查看套餐说明。

mock_user_01

业务功能 / 智能服务 / 应用管理 / 应用配置

操作	应用名称	APIKey	是否启用	自信登录	更新时间
编辑	mock_user_01	wZMU7eyeenlBt2zqaKdKFFG8ymAtrCVh	启用	自信登录	2025-05-30 09:25:43

Copyright ©2025 54Doctor - AI

mock_user_01

业务功能 / 智能服务 / 应用管理 / 应用配置

编辑

基本信息

应用名称: mock_user_01

应用信息: mock_user_01

AI设置

应用网站: 请输入应用网站

应用图标: 请输入应用图标

欢迎语: 你好呀!
我是智能助手
你有什么问题欢迎提问。

欢迎图: 请输入欢迎图

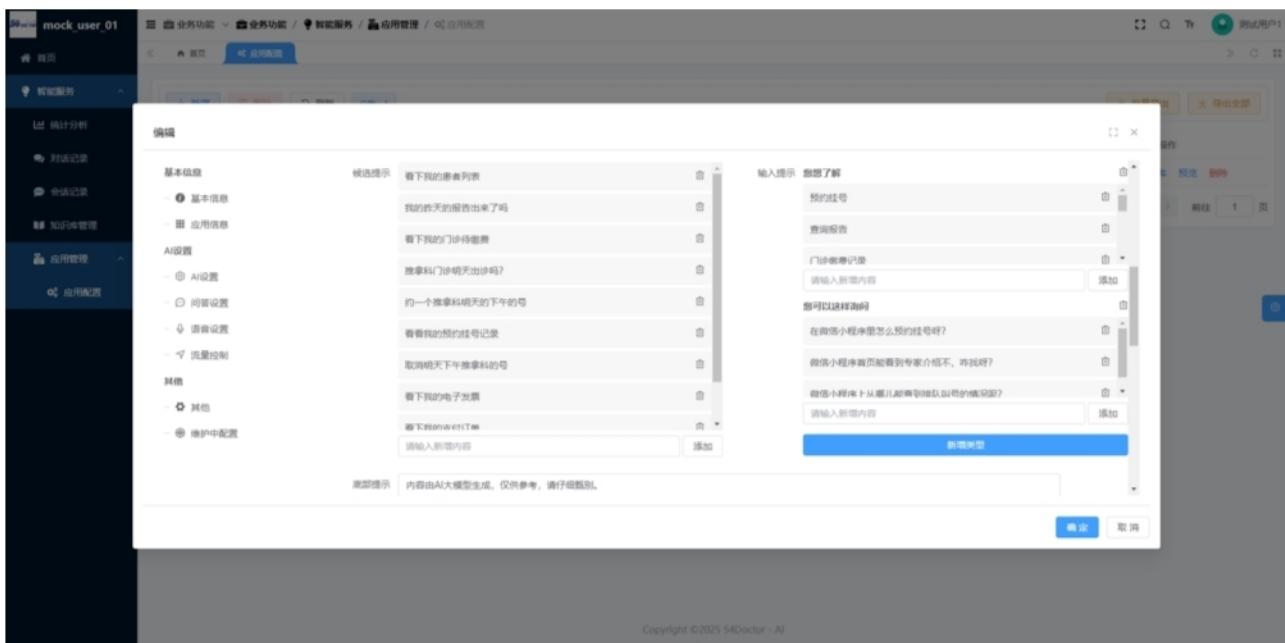
其他

输入提示: 想想了解

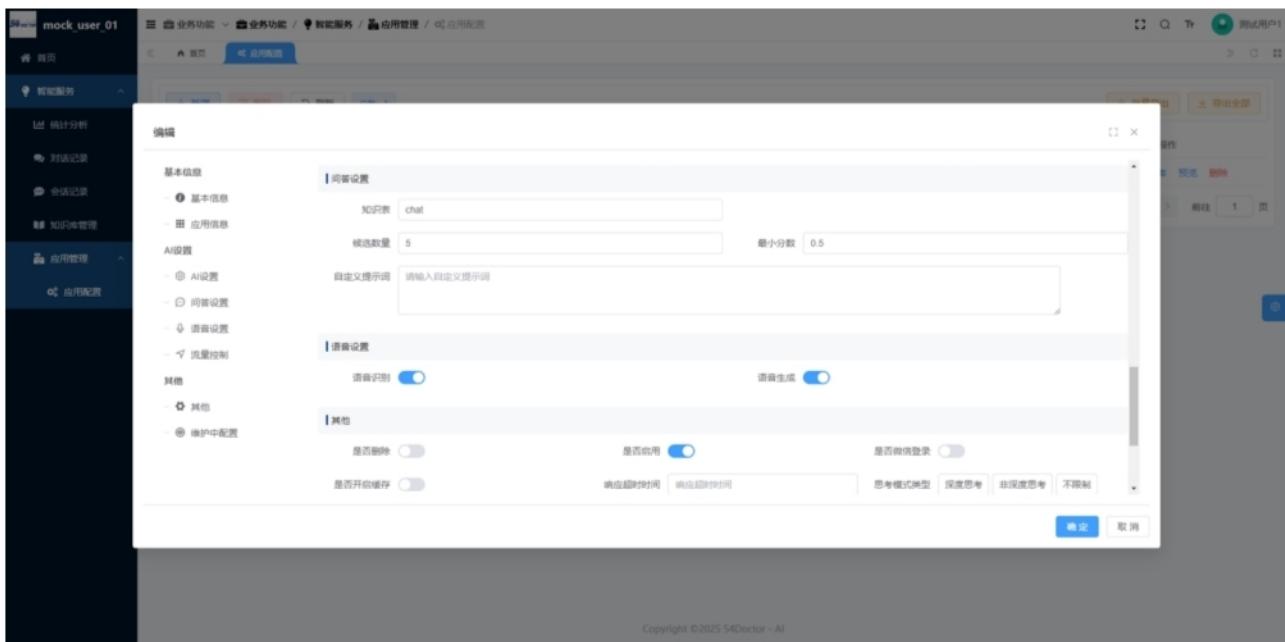
按钮: 确定 取消

Copyright ©2025 54Doctor - AI

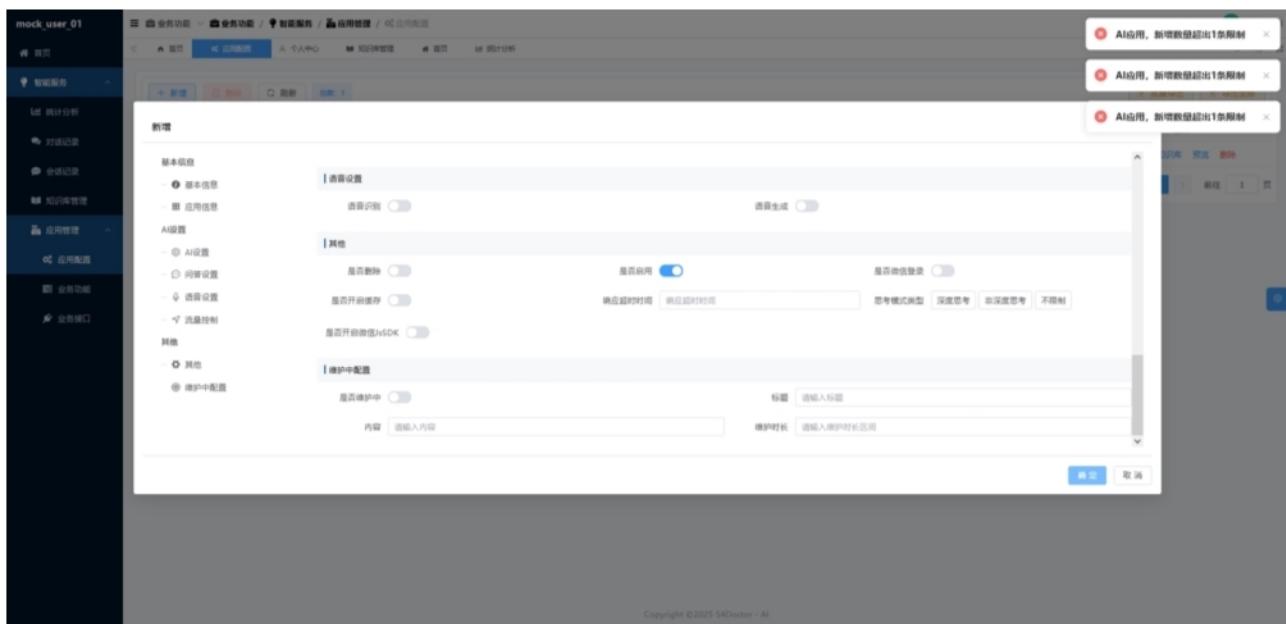
(信息编辑弹窗)



(信息编辑弹窗)



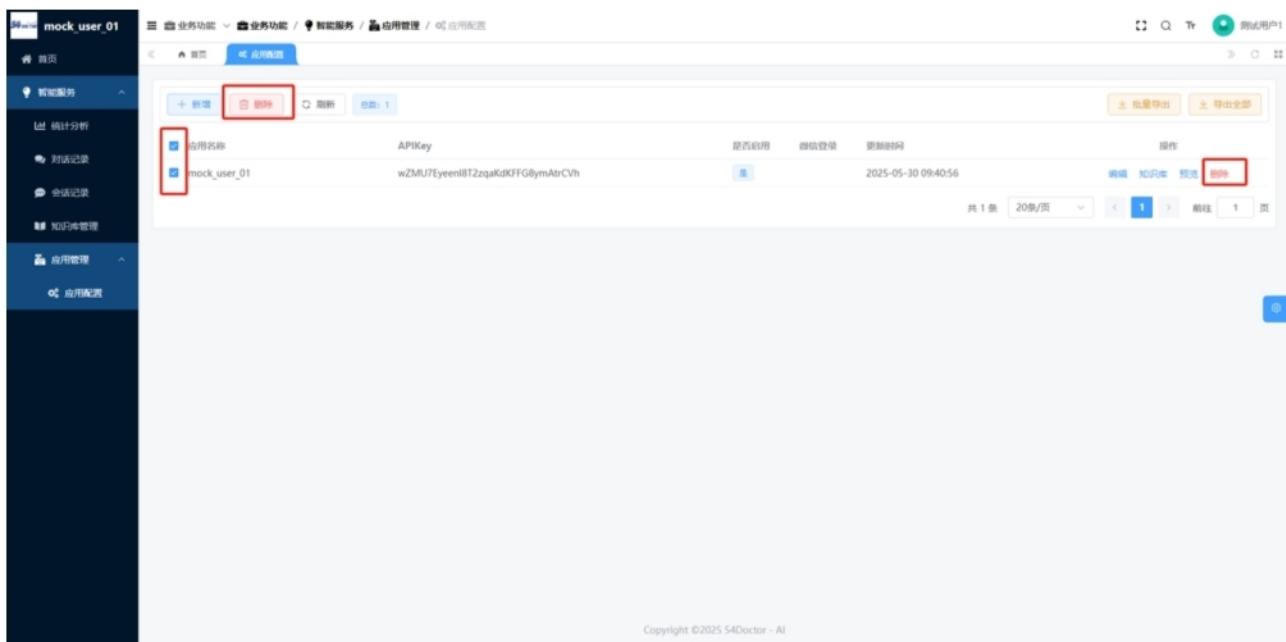
(信息编辑弹窗)

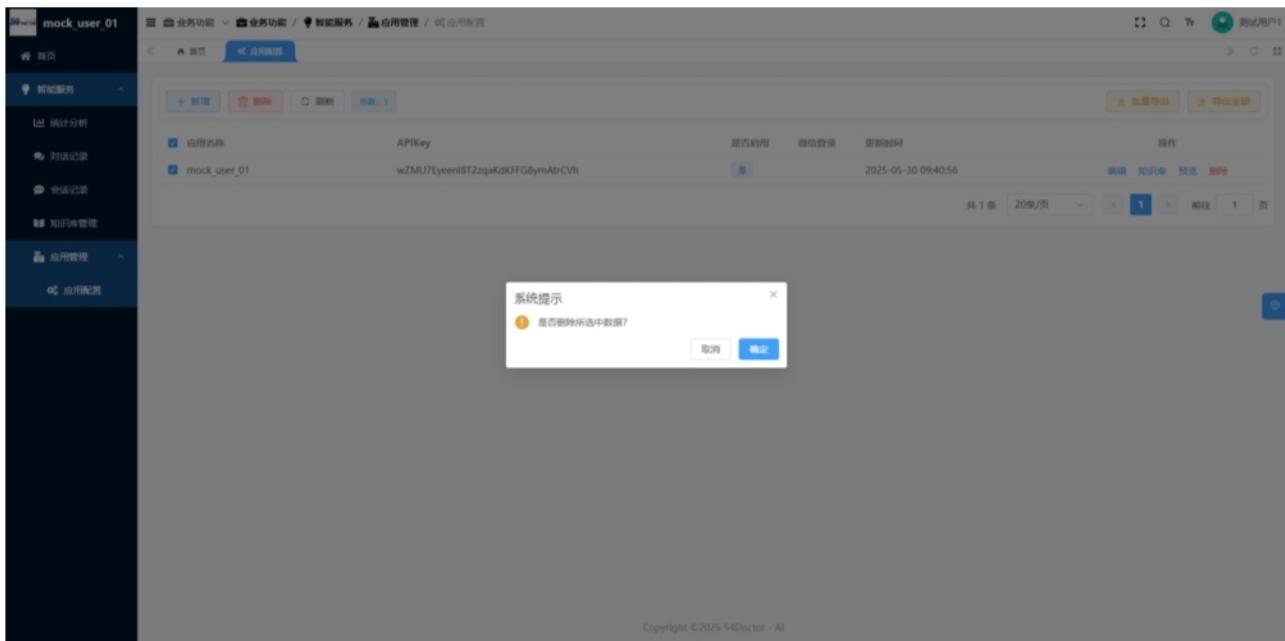


(超出可建应用数量, 失败提示)

2. 2. 5. 1. 2. 删除应用

点击“应用配置”列表中的“删除”按钮、或通过勾选应用，点击顶部“批量删除”按钮进行删除，删除时会进行是否删除的确认提示，再次选择“确定”后，真正执行删除操作，删除后无法找回，请谨慎操作。

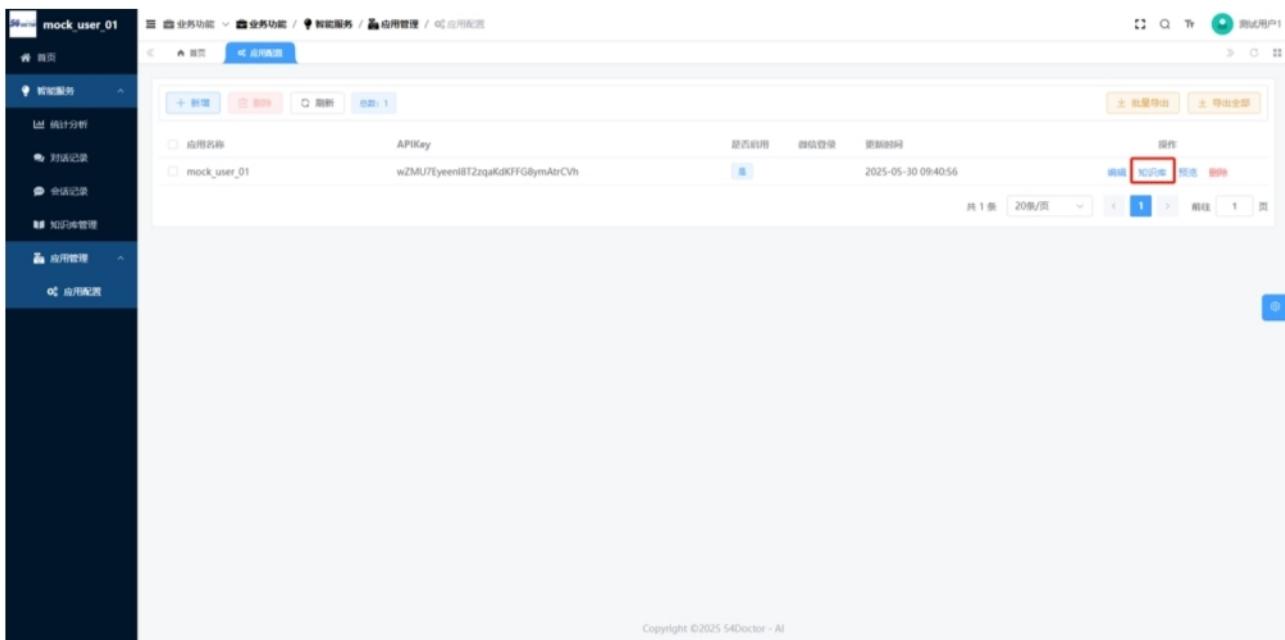




(删除应用弹窗)

2.2.5.1.3. 知识库查看

点击“应用配置”列表中的“知识库”按钮，可查看当前智能应用绑定的知识库数据具体信息，可快捷进行知识库数据的查询、增加、删除、修改到操作。





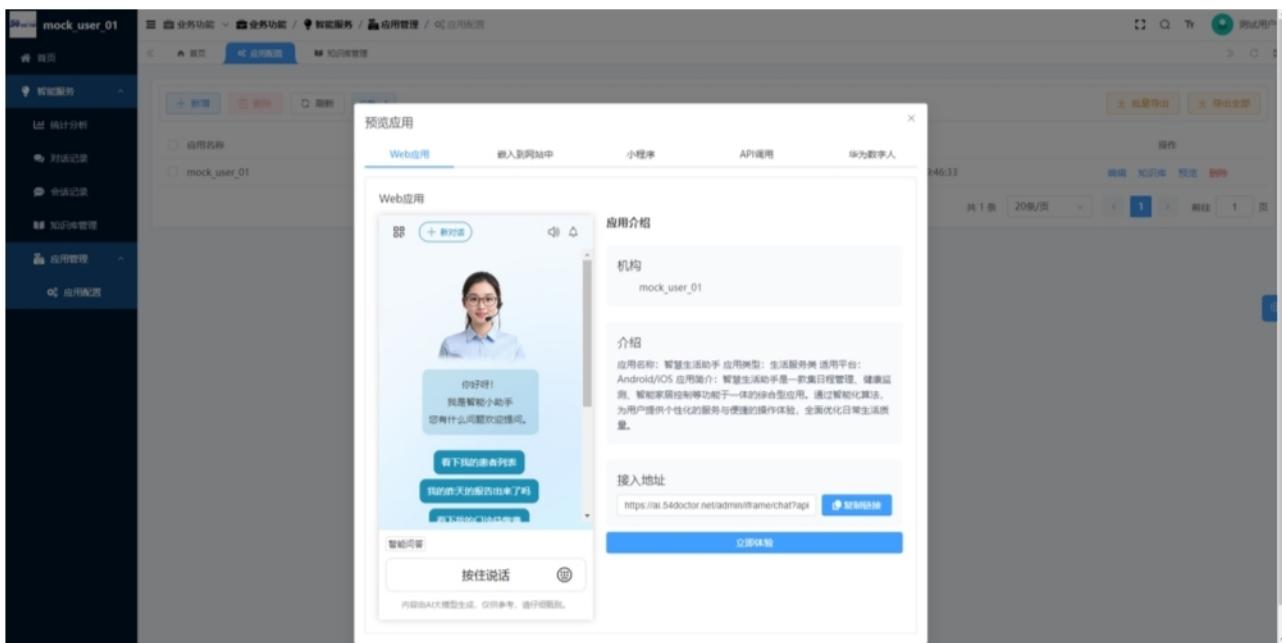
The screenshot shows the 'Knowledge Management' application configuration interface. On the left, there's a sidebar with navigation items like '首页', '智能服务', '统计分析', '对话记录', '会话记录', '知识库管理', '应用管理', and '应用配置'. The main area has tabs for '知识库管理' and '应用配置'. In the '知识库管理' tab, there's a search bar, a '搜索类型' dropdown with '向量搜索' selected, and a '搜索' button. Below that is a '数据类型' section with buttons for '文章', '站点', '栏目', '科室', '医生', '门诊科室', '门诊医生', '疾病', '症状', '功能', and '自定义'. A '搜索' and '重置' button are at the bottom of this section. To the right, a preview window shows a mobile application interface with tabs for '知识库', '预览', and '测试'. The preview shows a list of items like '导医', '关于更多', '停诊信息', etc., with descriptions and icons.

(应用知识库管理弹窗)

2.2.5.1.4. 应用预览

点击“应用配置”列表中的“预览”按钮，弹出应用效果弹窗，可直接查看智能应用最终呈现在用户端的展示效果，点击“立即体验”按钮，可在浏览器中打开一个新的页面，访问智能应用用户端，进行实际功能体验。

The screenshot shows the 'Application Configuration' interface. The left sidebar includes '智能服务', '统计分析', '对话记录', '会话记录', '知识库管理', '应用管理', and '应用配置'. The main area has tabs for '业务功能', '智能服务', '应用管理', and '应用配置'. Under '应用配置', there are buttons for '+ 新增', '编辑', '刷新', and '总条数: 1'. A table lists one application configuration entry: '应用名称' (mock_user_01), 'APIKey' (wZMU7Eyneenl8T2zqaKdKFFGlymAtrCVh), '是否启用' (是), '自动登录' (是), '更新时间' (2025-05-30 09:46:33), and '操作' (包含 '编辑', '知识库', '预览', and '删除'，其中 '预览' 按钮被红色框选). At the bottom, there are pagination controls for '共 1 条' and '20条/页'.



(应用预览弹窗)

2. 2. 6. 知识库管理

知识库支持新闻文章、科室信息、医生信息、高频问题、功能信息等多维度知识分类。支持自动抓取医院官网文章内容，并允许对无效文章进行排除，支持按照标准模板文件批量导入，也允许手动维护添加常见问题及答案。

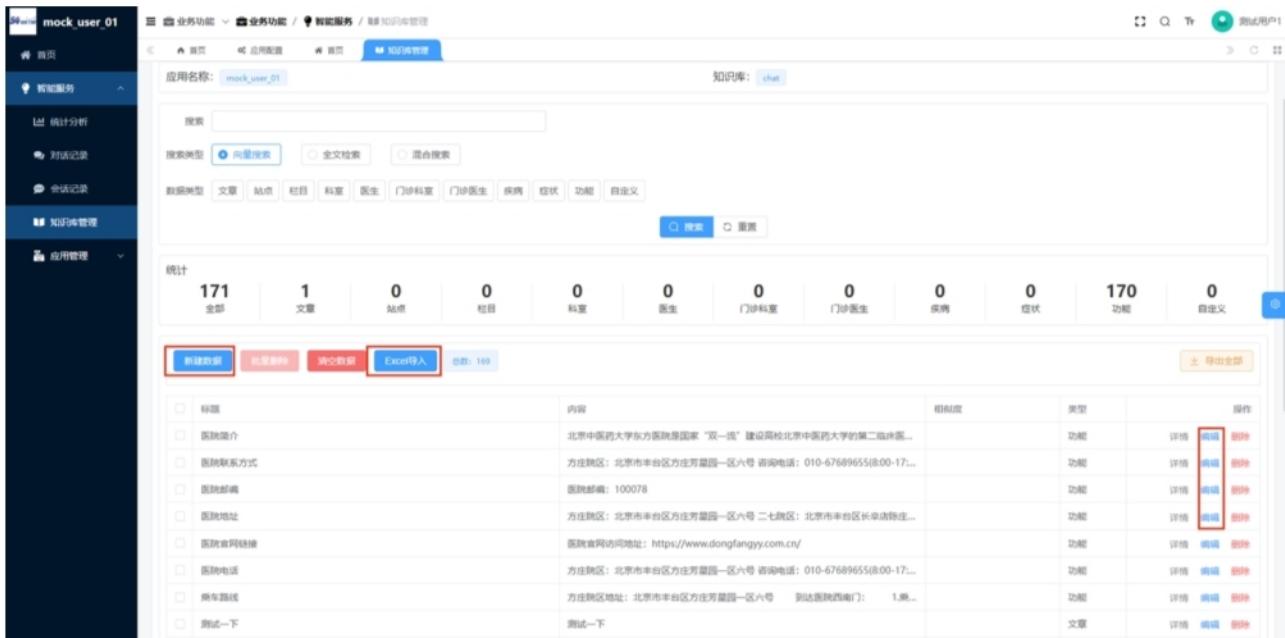
标题	内容	相似度	类型	操作
关于更多	功能所在位置:首页-个人中心-更多。功能概述展示小程序《关于我们》、《免责声明...》。	功能	详情	编辑 删除
律师信息	功能所在位置:首页-律师信息。功能概述医生律师信息查看，可以查看近期或长期...。	功能	详情	编辑 删除
专家介绍	功能所在位置:首页-专家介绍。功能概述医生列表页面，展示专家风采和各自区下...。	功能	详情	编辑 删除
驾驶员体检选择就诊人	功能所在位置:首页-体检中心页的入口-驾驶员体检-选择就诊人。功能概述驾驶员...。	功能	详情	编辑 删除
团体体检	功能所在位置:首页-团体体检的入口-团体体检。功能概述进入此页面后进行团体...。	功能	详情	编辑 删除
医生详情	功能所在位置:首页-专家介绍-点击医生。功能概述医生详情页，展示医生个人简历...。	功能	详情	编辑 删除
隐私协议	功能所在位置:首页-个人中心-更多-隐私协议。功能概述小程序《隐私协议》详情...。	功能	详情	编辑 删除
门诊预约	功能所在位置:首页-门诊预约。功能概述预约挂号选择就诊区，此页面选择门诊预约...。	功能	详情	编辑 删除

(知识库管理)

2.2.6.1. 新建、编辑知识

在“知识库管理”页面，点击“新建数据”、“编辑”按钮，弹出信息维护弹窗，可填写维护知识标题、知识具体内容、隐藏内容等相关信息，确认信息无误，点击“确定”按钮后完成新建编辑操作。

同时也提供了 excel 文件导入，快速补充知识库内容功能，按照 excel 知识模版文件标准，整理出待导入的 excel 文件，点击“Excel 导入”按钮，选择待导入的文件，点击“确认”，系统将读取文件内容，批量补充知识库内容。

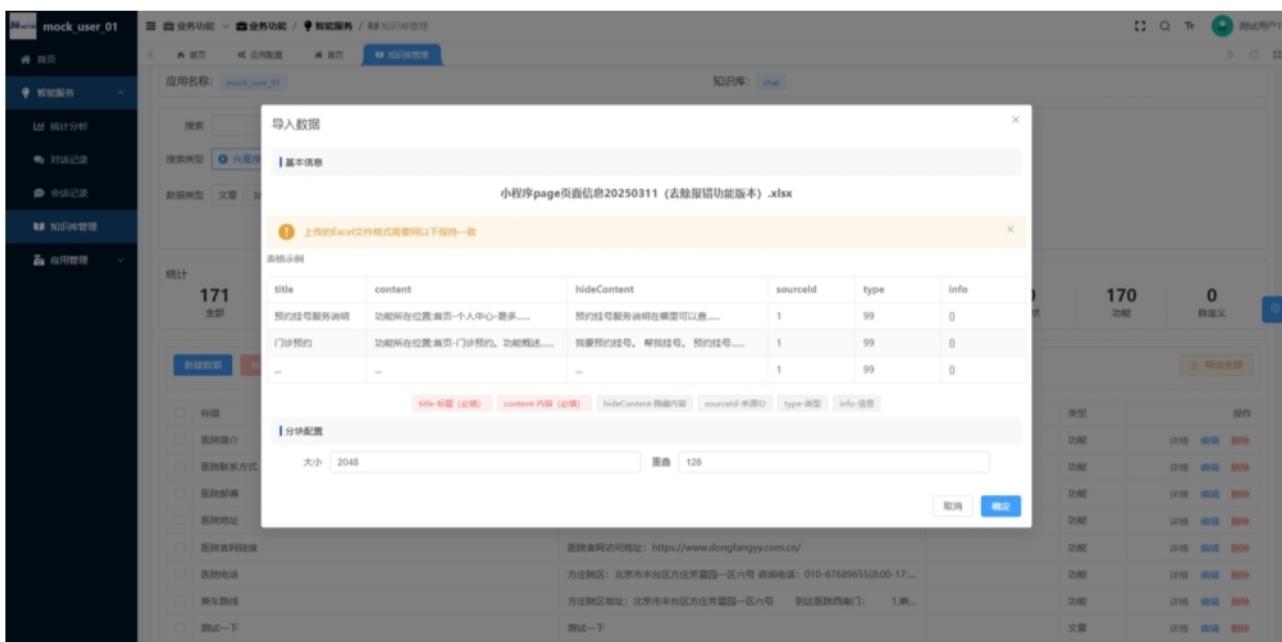


The screenshot shows the 'Knowledge Management' section of the 'Business Functions' page. The 'Mock User 01' application is selected. The 'Knowledge Management' tab is active. At the bottom of the page, there are four buttons: 'Create Data' (highlighted with a red box), 'Delete Data', 'Empty Data', and 'Import from Excel' (highlighted with a red box). Below these buttons is a table listing various pieces of knowledge with columns for category, content, relevance, type, and operations.

类别	内容	相关度	类型	操作
医院简介	北京中医药大学东直门医院是国家“双一流”建设高校北京中医药大学的第二临床医...	功能	详细	 
医院联系方式	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67696558(00-17...	功能	详细	 
医院邮编	医院邮编：100078	功能	详细	 
医院地址	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 二七院区：北京市丰台区长辛店镇庄...	功能	详细	 
医院官网链接	医院官网访问地址： https://www.dongfangyy.com.cn/	功能	详细	 
医院电话	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67696558(00-17...	功能	详细	 
乘车路线	方庄院区地址：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 到达医院西南门： 1路...	功能	详细	 
测试一下	测试一下	文章	详细	 



(新建、编辑知识)



(Excel 导入知识)

2.2.6.2. 删除知识

点击知识列表中的“删除”按钮、或通过勾选知识，点击顶部“批量删除”按钮进行删除，删除时会进行是否删除的确认提示，再次选择“确定”后，真正执行删除操作。



mock_user_01

业务功能 / 智能服务 / 知识管理

应用名称: mock_user_01 知识库: chat

搜索: 搜索类型: 向量搜索 全文检索 混合搜索

数据类型: 文章 站点 栏目 科室 医生 门诊科室 门诊医生 疾病 症状 功能 自定义

统计: 171 全部 1 文章 0 站点 0 栏目 0 科室 0 医生 0 门诊医生 0 疾病 0 症状 170 功能 0 自定义

操作按钮: 新建数据 此处删除 清空数据 Excel导入 数量: 169

标题	内容	相似度	类型	操作
医院简介	北京中医药大学东方医院是国家“双一流”建设高校北京中医药大学的第二临床医...	功能	详情 编辑 删除	
医院联系方式	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67689655(8:00-17:...	功能	详情 编辑 删除	
医院邮编	医院邮编：100078	功能	详情 编辑 删除	
医院地址	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 二七院区：北京市丰台区长辛店庄...	功能	详情 编辑 删除	
医院官网链接	医院官网访问地址：https://www.dongfangyy.com.cn/	功能	详情 编辑 删除	
医院电话	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67689655(8:00-17:...	功能	详情 编辑 删除	
乘车路线	方庄院区地址：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 到达医院西南门： 1.8...	功能	详情 编辑 删除	
测试一下	测试一下	文章	详情 编辑 删除	

mock_user_01

业务功能 / 智能服务 / 知识管理

应用名称: mock_user_01 知识库: chat

搜索: 搜索类型: 向量搜索 全文检索 混合搜索

数据类型: 文章 站点 栏目 科室 医生 门诊科室 门诊医生 疾病 症状 功能 自定义

统计: 171 全部 1 文章 0 站点 0 栏目 0 科室 0 医生 0 门诊医生 0 疾病 0 症状 170 功能 0 自定义

操作按钮: 新建数据 此处删除 清空数据 Excel导入 数量: 169

系统提示: 是否删除所选中数据? 取消 确定

标题	内容	相似度	类型	操作
医院简介	北京中医药大学东方医院是国家“双一流”建设高校北京中医药大学的第二临床医...	功能	详情 编辑 删除	
医院联系方式	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67689655(8:00-17:...	功能	详情 编辑 删除	
医院邮编	医院邮编：100078	功能	详情 编辑 删除	
医院地址	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 二七院区：北京市丰台区长辛店庄...	功能	详情 编辑 删除	
医院官网链接	医院官网访问地址：https://www.dongfangyy.com.cn/	功能	详情 编辑 删除	
医院电话	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67689655(8:00-17:...	功能	详情 编辑 删除	
乘车路线	方庄院区地址：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 到达医院西南门： 1.8...	功能	详情 编辑 删除	
测试一下	测试一下	文章	详情 编辑 删除	

(删除知识)

为提高删除快捷性，提供“全部清空”或选择“清空指定类型知识”功能。
点击顶部“清空数据”，选择要清空的知识类型，如果不选择则清空全部知识。

The screenshot shows the 54 Doctor platform's knowledge management section. A modal window titled '清空' (Clear) is open, containing a message: '不选择类型将【清空所有类型】' (If no type is selected, it will clear all types). Below this are several tabs: 文章 (Article), 站点 (Site), 栏目 (Category), 科室 (Department), 医生 (Doctor), 门诊科室 (Outpatient Department), 门诊医生 (Outpatient Doctor), 疾病 (Disease), 症状 (Symptom), 功能 (Function), and 自定义 (Custom). At the bottom right of the modal are '取消' (Cancel) and '确定' (Confirm) buttons.

统计

171	1	0	0	0	0	0	0	0	170	0
全部	文章	站点	栏目	科室	医生	门诊科室	门诊医生	疾病	症状	功能

操作按钮

- 新建数据
- 批量删除
- 清空数据
- Excel导出
- 总数: 169

导出全部

知识列表

标题	内容	相似度	类型	操作
医院简介	北京中医药大学东方医院是国家“双一流”建设高校北京中医药大学的第二临床医...	功能	详情 编辑 复制	
医院联系方式	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67689655(8:00-17...	功能	详情 编辑 复制	
医院邮编	医院邮编：100078	功能	详情 编辑 复制	
医院地址	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 二七院区：北京市丰台区长辛店路...	功能	详情 编辑 复制	
医院官网链接	医院官网访问地址：https://www.dongfangyy.com.cn/	功能	详情 编辑 复制	
医院电话	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67689655(8:00-17...	功能	详情 编辑 复制	
乘车路线	方庄院区地址：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 到达医院西南门： 1.乘坐...	功能	详情 编辑 复制	
测试一下	测试一下	文章	详情 编辑 复制	

(清空知识)

2. 2. 6. 3. 导出知识

点击“导出全部”按钮，系统将会把知识库中所有的内容导出为一个 excel 文件，方便文件形式传输，也可以作为知识库文件备份，当错误操作知识库数据时，可通过再次导入 excel 文件，还原知识。

The screenshot shows the same knowledge management interface as the previous one, but the 'Export All Knowledge' button at the top right of the main content area is highlighted with a red box.

操作按钮

- 新建数据
- 批量删除
- 清空数据
- Excel导出
- 总数: 169

导出全部

知识列表

标题	内容	相似度	类型	操作
医院简介	北京中医药大学东方医院是国家“双一流”建设高校北京中医药大学的第二临床医...	功能	详情 编辑 复制	
医院联系方式	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67689655(8:00-17...	功能	详情 编辑 复制	
医院邮编	医院邮编：100078	功能	详情 编辑 复制	
医院地址	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 二七院区：北京市丰台区长辛店路...	功能	详情 编辑 复制	
医院官网链接	医院官网访问地址：https://www.dongfangyy.com.cn/	功能	详情 编辑 复制	
医院电话	方庄院区：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 咨询电话：010-67689655(8:00-17...	功能	详情 编辑 复制	
乘车路线	方庄院区地址：北京市丰台区方庄芳星园一区六号 到达医院西南门： 1.乘坐...	功能	详情 编辑 复制	
测试一下	测试一下	文章	详情 编辑 复制	

(导出全部知识)



The screenshot shows the 'Knowledge Management' section of the 54 Doctor platform. A modal window titled 'System Prompt' asks if the user wants to export all data. The background table lists various pieces of information such as hospital introduction, contact methods, and address, each with a '相似度' (Similarity) column and '操作' (Operation) buttons.

标题	内容	相似度	类型	操作
医院简介	北京中医药大学东方医院是国家“双一流”建设高校北京中医药大学的第二临床医...	功能	详情 编辑 删除	
医疗联系方式	方庄院区：北京市丰台区方庄芳园一区八号 咨询电话：010-67689655(8:00-17...	功能	详情 编辑 删除	
医院邮编	医院邮编：100078	功能	详情 编辑 删除	
医院地址	方庄院区：北京市丰台区方庄芳园一区八号 二七院区：北京市丰台区长辛店路...	功能	详情 编辑 删除	
医院官网链接	医院官网访问地址：https://www.dongfangyy.com.cn/	功能	详情 编辑 删除	
医院电话	方庄院区：北京市丰台区方庄芳园一区八号 咨询电话：010-67689655(8:00-17...	功能	详情 编辑 删除	
乘车路线	方庄院区地址：北京市丰台区方庄芳园一区八号 到达医院西南门：1.乘坐...	功能	详情 编辑 删除	
测试一下	测试一下	文章	详情 编辑 删除	

2. 2. 6. 4. 知识检索

知识库管理页面，提供知识检索功能，可直接通过选择知识库类型，快速查看相关类型下相关知识。也可指定搜索类型（向量匹配、全文匹配），然后手动输入要搜索的内容，进行知识检索，搜索结果会按相似度由高到低进行排序展示。

The screenshot shows the 'Knowledge Search' section of the 54 Doctor platform. A search bar contains the term '挂号'. The results table lists various pieces of information related to '挂号', such as '预约挂号服务说明' and '门诊预约', each with a '相似度' (Similarity) column and '操作' (Operation) buttons.

标题	内容	相似度	类型	操作
预约挂号服务说明	功能所在位置:首页-个人中心-更多-服务说明-预约挂号。功能概述:患者《预约挂号...》	0.6573914289474487	功能	详情 编辑 删除
门诊预约	功能所在位置:首页-门诊预约。功能概述:预约挂号选择院区。此页面选择门诊预约...	0.5832751393318176	功能	详情 编辑 删除
分诊叫号/排队叫号	功能所在位置:首页-排队叫号。功能概述:分诊叫号, 排队叫号功能, 患者挂号就诊...	0.5750943422317505	功能	详情 编辑 删除
预约须知	功能所在位置:首页-门诊预约-点击预约。功能概述:预约挂号须知页面, 选择预约的院...	0.568908154964447	功能	详情 编辑 删除
预约记录	功能所在位置:首页-预约的记录。首页-个人中心-我的预约的记录。功能概述:预约记录...	0.5516021847724915	功能	详情 编辑 删除
异地患者医保未备案或备案过期	请您拨打参保地医保电话（具体电话根据参保地不请通过自行查询）进行备案	0.546502947807312	功能	详情 编辑 删除
我有事做不了了,能退费吗?	可以退费	0.5147390365600586	功能	详情 编辑 删除
住院病历打印	请您到门诊二楼病案复印室	0.5105317234992981	功能	详情 编辑 删除

(知识检索)

2. 2. 7. 对话记录

系统会自动记录智能客服运行过程中，所有用户提问和系统回复的交互记录情况，管理人员可通过“对话记录”模块，以列表形式查看记录数据。

User	应用	输入	组	开始时间	结束时间	操作
	智能回答	请问 可以继续炒方拿药邮寄吗	5	2025-03-26 13:43:44	2025-03-26 13:47:33	详情
	智能回答	预约成功，外地的不能在线支付挂号费	2	2025-03-26 13:43:14	2025-03-26 13:45:54	详情
	智能回答	请问理疗科有哪些治疗项目？	2	2025-03-26 13:38:07	2025-03-26 13:40:16	详情
	智能回答	我只想做血常规肝功能胸透的检查。该怎么约	1	2025-03-26 13:39:45	2025-03-26 13:39:45	详情
	智能回答	核医学门诊	1	2025-03-26 13:39:42	2025-03-26 13:39:42	详情
	智能回答	张继胜老师怎么挂号	1	2025-03-26 13:38:10	2025-03-26 13:38:10	详情
	智能回答	预约挂号	1	2025-03-26 13:32:32	2025-03-26 13:32:32	详情
	智能回答	报告怎么查询？	2	2025-03-26 13:29:53	2025-03-26 13:30:07	详情
	智能回答	我想挂号	4	2025-03-26 12:51:46	2025-03-26 13:29:52	详情
	智能回答	门诊异地就医可以报销吗	1	2025-03-26 13:28:32	2025-03-26 13:28:32	详情
	智能回答	团体体检改期	1	2025-03-26 13:27:41	2025-03-26 13:27:41	详情
	智能回答	感冒挂什么科	1	2025-03-26 13:27:12	2025-03-26 13:27:12	详情
	智能回答	异地医保备案后可以直接结算吗？	1	2025-03-26 13:25:35	2025-03-26 13:25:35	详情

(对话记录列表页)

2. 2. 7. 1. 删 除对话记录

通过勾选对话记录，点击顶部“批量删除”按钮进行删除，删除时会进行是否删除的确认提示，再次选择“确定”后，真正执行删除操作。

The screenshot shows the 54 Doctor AI application's main interface. On the left is a dark sidebar with various menu items: 首页 (Home), 智能服务 (Smart Services), 病案分析 (Case Analysis), 对话记录 (Conversation Records), 会话记录 (Session Records), 知识库管理 (Knowledge Management), 应用管理 (Application Management), and 应用配置 (Application Configuration). The '对话记录' item is currently selected.

The main content area displays a table of conversation records. The columns are: 用户 (User), 应用 (Application), 输入 (Input), 数据 (Data), 开始时间 (Start Time), 结束时间 (End Time), and 操作 (Operation). There are 15933 total records. A red box highlights the '详情' (Detail) button for the first record, which shows a detailed view of the conversation history.

Detailed View (Modal):

输入 (Input)	数据 (Data)	开始时间 (Start Time)	结束时间 (End Time)
请问 可以继续炒方言的药吗	5	2025-03-26 13:43:44	2025-03-26 13:47:33
预约成功，外地的不能在线支付挂号费	2	2025-03-26 13:43:14	2025-03-26 13:45:54
请问哪科有哪些治疗项目？	2	2025-03-26 13:38:07	2025-03-26 13:40:16
我只想约血常规肝功肾功能的检查，该怎么约	1	2025-03-26 13:39:45	2025-03-26 13:39:45
核医学科门诊	1	2025-03-26 13:39:42	2025-03-26 13:39:42
张继群老师怎么挂号	1	2025-03-26 13:38:10	2025-03-26 13:38:10
预约挂号	1	2025-03-26 13:32:32	2025-03-26 13:32:32
报告怎么查询？	2	2025-03-26 13:29:53	2025-03-26 13:30:07
我想挂号	4	2025-03-26 12:51:46	2025-03-26 13:29:52
门诊异地就医可以报销吗	1	2025-03-26 13:28:32	2025-03-26 13:28:32
团体体检改期	1	2025-03-26 13:27:41	2025-03-26 13:27:41
感冒挂什么科	1	2025-03-26 13:27:12	2025-03-26 13:27:12
异地医保备案后可以直接结算吗？	1	2025-03-26 13:25:35	2025-03-26 13:25:35

2.2.7.2. 查看对话详情

点击对话记录列表中的“详情”按钮，可查看当前对话记录的具体信息，包含用户提问，系统回答，帮助管理人员了解对话过程全貌。

User	Application	Input	Group	Start Time	End Time	Operation
	智能问诊	请问可以继续炒方拿药邮寄吗	5	2025-03-26 13:43:44	2025-03-26 13:47:33	详情
	智能问诊	预约成功，外地的不能在线支付挂号费	2	2025-03-26 13:43:14	2025-03-26 13:45:54	详情
	智能问诊	请问理疗科有哪些治疗项目？	2	2025-03-26 13:38:07	2025-03-26 13:40:16	详情
	智能问诊	我只想做血常规肝功能胸透的检查，该怎么约	1	2025-03-26 13:39:45	2025-03-26 13:39:45	详情
	智能问诊	核医学科门诊	1	2025-03-26 13:39:42	2025-03-26 13:39:42	详情
	智能问诊	张继辉老师怎么挂号	1	2025-03-26 13:38:10	2025-03-26 13:38:10	详情
	智能问诊	预约挂号	1	2025-03-26 13:32:32	2025-03-26 13:32:32	详情
	智能问诊	报告怎么查询？	2	2025-03-26 13:29:53	2025-03-26 13:30:07	详情
	智能问诊	我想挂号	4	2025-03-26 12:51:46	2025-03-26 12:59:52	详情
	智能问诊	门诊异地就医可以报销吗	1	2025-03-26 13:28:32	2025-03-26 13:28:32	详情
	智能问诊	团体体检改期	1	2025-03-26 13:27:41	2025-03-26 13:27:41	详情
	智能问诊	感冒挂什么科	1	2025-03-26 13:27:12	2025-03-26 13:27:12	详情
	智能问诊	异地医保备案后可以直接结算吗？	1	2025-03-26 13:25:35	2025-03-26 13:25:35	详情

User	Application	Input	Group	Start Time	End Time
	智能问诊	医学影像怎么查	1	2025-05-14 13:43:44	2025-05-14 13:47:33
	智能问诊	彭玉清大夫今天还能加号吗？	2	2025-05-14 13:43:14	2025-05-14 13:45:54
	智能问诊	你好，我想问一下那个北慈和中药的那个电话，有吗？...	1	2025-05-14 13:38:07	2025-05-14 13:40:16
	智能问诊	别的直接支付后还需要自助机取号嘛	3	2025-05-14 13:32:32	2025-05-14 13:32:32
	智能问诊	减肥挂什么科	1	2025-05-14 13:29:53	2025-05-14 13:30:07
	智能问诊	复诊还需要挂号吗	1	2025-05-14 13:28:32	2025-05-14 13:28:32
	智能问诊	体检报告多久可以看到电子版	2	2025-05-14 13:27:41	2025-05-14 13:27:41
	智能问诊	病例单	1	2025-05-14 13:27:12	2025-05-14 13:27:12
	智能问诊	你帮我看下看海医附属大南天有号。	1	2025-05-14 13:25:35	2025-05-14 13:25:35
	智能问诊	别的挂号	3	2025-05-14 13:25:35	2025-05-14 13:25:35
	智能问诊	请假条可以补开吗	1	2025-05-14 13:25:35	2025-05-14 13:25:35
	智能问诊	我想挂号	1	2025-05-14 13:25:35	2025-05-14 13:25:35
	智能问诊	医生医生所在医院地址	1	2025-05-14 13:25:35	2025-05-14 13:25:35

(对话详情页)

2.2.8. 会话记录

与“对话记录”一致，也是展示智能客服运行过程中，所有用户提问和系统回复的交互记录情况。“会话记录”列表会直接展示用户输入以及系统回复，并详细记录回复耗时，回复状态、用户反馈等信息。



会话记录列表页

2.2.8.1. 删除会话记录

点击会话记录列表中的“删除”按钮、或通过勾选会话记录，点击顶部“批量删除”按钮进行删除，删除时会进行是否删除的确认提示，再次选择“确定”后，真正执行删除操作，删除后无法找回，请谨慎操作。

2.2.8.2. 查看会话详情

点击会话记录列表中的“详情”按钮，可查看当前会话记录，以及与其同

属于一次对话的所有会话具体信息，包含用户提问，系统回答，帮助管理人员了解对话过程全貌。

The screenshot displays the 54 Doctor AI platform's conversation history. The left sidebar contains links for Home, Application Services, Statistics Analysis, Conversation Record, and Conversation Details. The main content area shows a list of conversations with columns for User, Application, Type, Input, Output, and Whether it's a Deep Thinking Response. Each conversation item has a 'Details' button. A green box highlights the 'Details' button for the first conversation, which is expanded to show a detailed view of the conversation log.

(会话详情)

2.2.8.3. 查看回复依据

点击会话记录列表中的“知识库”按钮，可查看当前系统回复答案，具体是依据的知识库中哪些知识，对于回复质量偏低的情况，进行知识的及时更新和调整。



S4Doctor - AI

业务功能 智能服务 会话记录

首页 首页 用户管理 应用配置 知识库管理 对话记录 会话记录

输入 搜索 输出 配置

客户 选择器 输入 搜索器 输出 配置

会话记录 总数: 21394

操作: 批量导出 导出全部

客户 应用 类型 输入 输出 是否深度思考 正面反馈 负面反馈 其他反馈 操作

智能问诊 智能问诊 预约挂号 成功失败 深度思考

已深度思考
说明: 预约挂号是否需要提前做哪些准备和决策患者的支付方式
咨询患者: 需要在预约时通过医院的公众号或官方小程序进行预约
医保患者: 无需提前准备, 需在就诊前到挂号窗口或自助机取号, 如超过规定的刷卡时间, 预约将失效
请注意, 患者的年龄和咨询目的的限制, 以确保您的就诊安排顺利进行
创建时间: 2025-05-14 12:14:28 Tokens: 11583 输入文本: 10289 生成文本: 1294 用时: 15

智能问诊 智能问诊 预约挂号 成功失败 深度思考

已深度思考
说明: 医院提供多种预约挂号方式, 如114电话预约、114网上预约、医院公众号、官方小程序以及门诊医生诊室操作预约。预约挂号需提供真实姓名、有效证件号、电话等信息, 并按时间节点, 如无法按时就诊, 请提前取消预约, 避免成为爽约。就诊时请携带相关资料并遵守相关规定, 如有疑问, 请拨打114客服电话
创建时间: 2025-05-14 12:11:45 Tokens: 11439 输入文本: 9750 生成文本: 1689 用时: 19

智能问诊 智能问诊 我想查询CT影像记录 成功失败 深度思考

已深度思考
说明: 好, 关于查询CT影像记录, 建议您联系400-XXXX-XXXX医院的病房室或相关科室, 他们会根据规定为您提供帮助。您可以通过拨打医院的咨询电话0XXXX-XXXX进行详细咨询, 感谢您的理解与配合!

知识库

预约挂号服务说明
功能所在位置: 首页-个人中心-更多-服务说明-预约挂号。功能概述: 患者《预约挂号》服务操作帮助说明。

预约须知
功能所在位置: 首页-门诊预约-点击跳转。功能概述: 预约挂号须知页面, 选择预约的科室后进入此页面展示预约须知信息。

预约挂号 预约挂号

为方便群众看病就医, 我院预约诊疗服务系统提供电话、网络和医生工作站预约方式。预约途径包括: 1. 114预约挂号(包括114电话预约、114网上预约挂号官网、北京114预约挂号公众号); 2. 医院官方小程序; 3. 医院公众号; 4. 门诊医生诊室预约。预约时请提供就诊人员的真实姓名、有效证件号(身份证、医保卡)、电话、手机号码等基本信息。114预约平台每日8:00放号, 15:00停止预约当日号源。医院公众号及官方小程序提供24小时的预约号源。门诊医生诊室预约提供3个月的预约号源。周六日的号源多数也可预约。114预约的平台每日8:00放号, 15:00停止预约当日号源。并且可提供当日预约挂号。114网上预约挂号-北京市医...
所属站点: 患者服务 更新时间: 2021-05-25 13:49:22

医院实行非急诊全面预约挂号的通知

尊敬的各位患者: 您好! 为了保障人民群众的健康安全, 有序开展诊疗服务, 我院仍实行非急诊全面预约挂号。请您提前了解以下情况: 1. 预约挂号途径: 114预约挂号(包括114电话预约、114网上预约挂号官网、北京114预约挂号公众号); 2. 医院官方小程序; 3. 医院公众号; 4. 门诊医生诊室预约。我院实行服务系统采用预约的实名制注册, 预约时请提供就诊人员的真实姓名、有效证件号(身份证、医保卡), 电话、手机号码等基本信息。2. 预约取号时间: 周一至周日: 上午 7:00-11:30 下午 13:00-16:30 我院预约挂号分时段预约诊疗, 为减少在医院内的就诊等候时间, 请您尽量按预约的就诊时间前来就诊。3. 微信公众号预约挂号指南...
所属站点: 新闻中心 更新时间: 2021-08-02 13:28:02

自助服务设备全面升级, 患者就医体验再上新台阶

尊敬的各位患者: 您好! 为了提升医疗服务质量和效率, 全面提升医疗服务设备进行了全面提升优化。为广大患者提供了更加便捷、高效的就医体验。在本次升级中, 医院增加了自助机的数量, 由原来的8台增加至74台, 覆盖门诊大厅、东楼等关键区域。以更好地满足患者的使用需求。新自助机界面简洁清晰, 屏幕变大, 特别设置了大字版设计, 更加注重老年患者的体验。同时, 自助机功能也得到了全面升级, 现主要包括挂号、缴费、打印三大功能。患者可以一步步“照单办事”, 操作更加便捷高效。门诊大厅内自助服务区取号、缴费、自助机还支持身份证、医保卡等传统介质以及医保电子凭证等“无卡式”就诊缴费方式, 方便患者更加灵活地使用。同时, 自助机还支持打印电子票据,...
所属站点: 新闻中心 更新时间: 2025-01-08 14:15:04

(回复引用知识)

2. 2. 9. 统计分析

管理人员可通过“统计分析”模块, 查看智能客服系统运行过程中所产生的数据情况, 包含交互统计、输入输出统计、响应统计、反馈统计、交互时间分布统计等多个维度, 并支持通过应用选择以及时间选择, 快速筛选定位所关注的数据情况。

54Doctor - AI

- [首页](#)
- [智能服务](#)
- 统计分析**
- [对话记录](#)
- [会话记录](#)
- [知识库管理](#)
- [应用管理](#)

三 业务功能 / 智能服务 / 统计分析

租户: 请选择
应用: 请选择
创建日期: 2025-05-28 到 2025-05-28

统计数据概览

总交互次数 27	总会话数 16	总用户数 1	用户平均会话数 16	会话平均交互次数 1.69
--------------------	-------------------	------------------	----------------------	-------------------------

交互统计

输入平均长度 (字符) 4.52	平均输出长度 (字符) 898.12	最大输入长度 (字符) 11	最大输出长度 (字符) 1941	输入输出平均值(字符) 904.82
----------------------------	------------------------------	--------------------------	----------------------------	------------------------------

响应统计

平均响应时间 (秒) 0.12	最快响应时间 (秒) 0.04	最长响应时间 (秒) 0.30	无响应次数 0	用户终止回答次数 0
---------------------------	---------------------------	---------------------------	-------------------	----------------------

54Doctor - AI

- [首页](#)
- [智能服务](#)
- 统计分析**
- [对话记录](#)
- [会话记录](#)
- [知识库管理](#)
- [应用管理](#)

三 业务功能 / 智能服务 / 统计分析

租户: 请选择
应用: 请选择
创建日期: 2025-05-28 到 2025-05-28

响应时间统计

即时响应次数 (<=5秒) 12	快速响应次数 (5-15秒) 4	中速响应次数 (15-30秒) 1	缓慢响应次数 (30-40秒) 0	极慢响应次数 (>40秒) 0
----------------------------	----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	---------------------------

高级特性

深度思考次数 0	深度思考率 0%	缓存命中次数 暂无数据	缓存命中率 暂无数据	会话类别数量 7
--------------------	--------------------	-----------------------	----------------------	--------------------

反馈统计

负面反馈次数 0	正面反馈次数 0	正面反馈率 0%	负面反馈率 0%	其他反馈次数 0
--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

Token统计

单次交互提示词Token的值 8051.47	单次交互生成Token的值 1632.59	提示词Token总数 136875	生成Token总数 27754	总Token数 164629
----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------	---------------------------	--------------------------

31

