

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

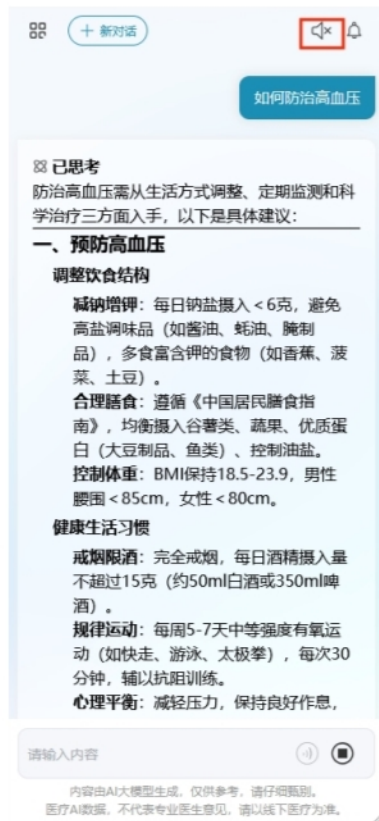
捷入口，或回复答案引用的知识依据，点击相关推送入口，即可进入功能页或者知识文章详情页，查看详细信息。



(咨询回复)

2.1.4. 语音播报

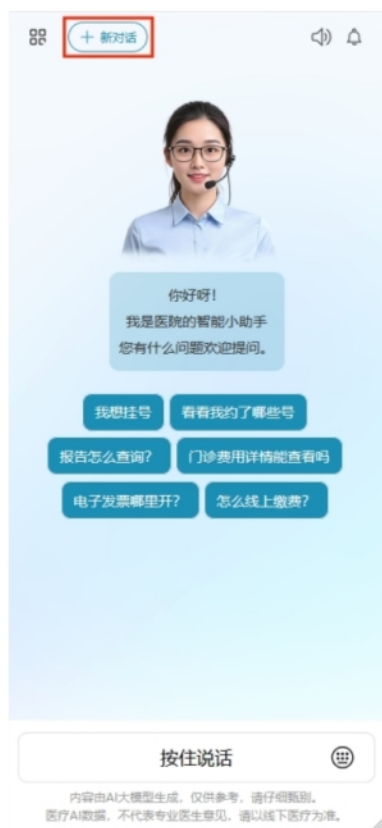
系统在回复用户问题反馈答案时，会同时对反馈的答案进行语音播报，用户可主动点击右上角喇叭按钮，关闭语音播报。



(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)

登录

☐ 忘记密码
☐ 记住我

登录

©54doctor v1.0.0-0.04570

2.2.2. 首页

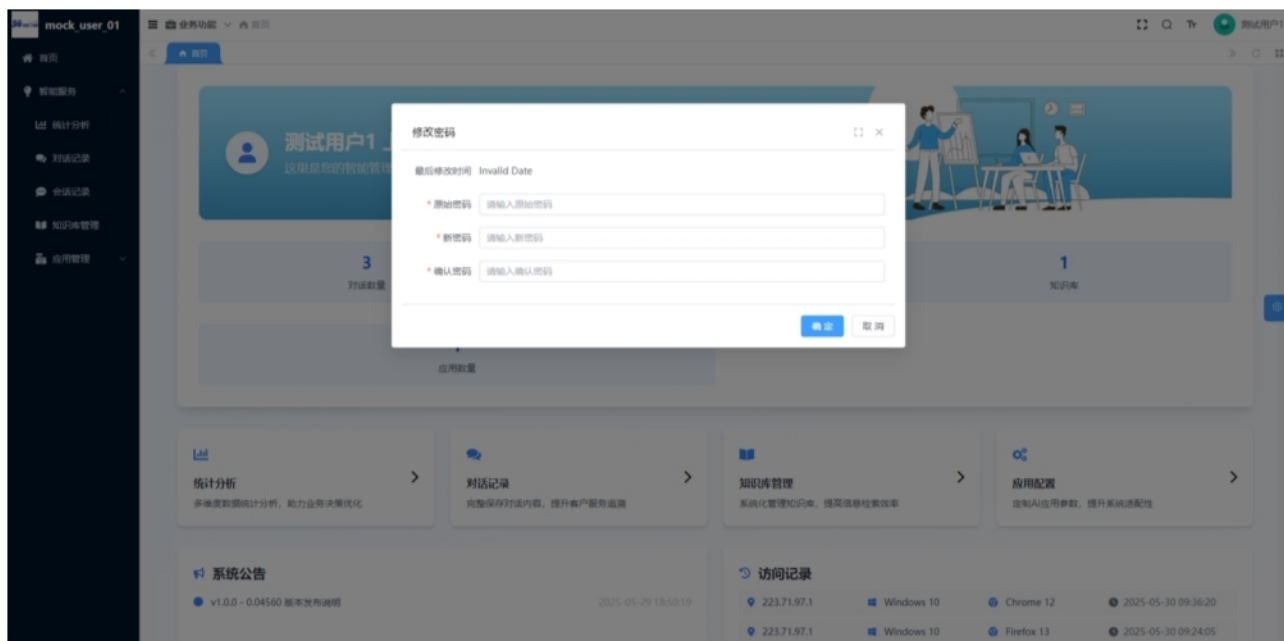
后台管理首页，主要会呈现系统运行产生的数值统计，快捷功能入口，以及系统重要公告通知等信息。点击统计数值和功能快捷入口，都可跳转至具体相关的功能页面。



(首页)

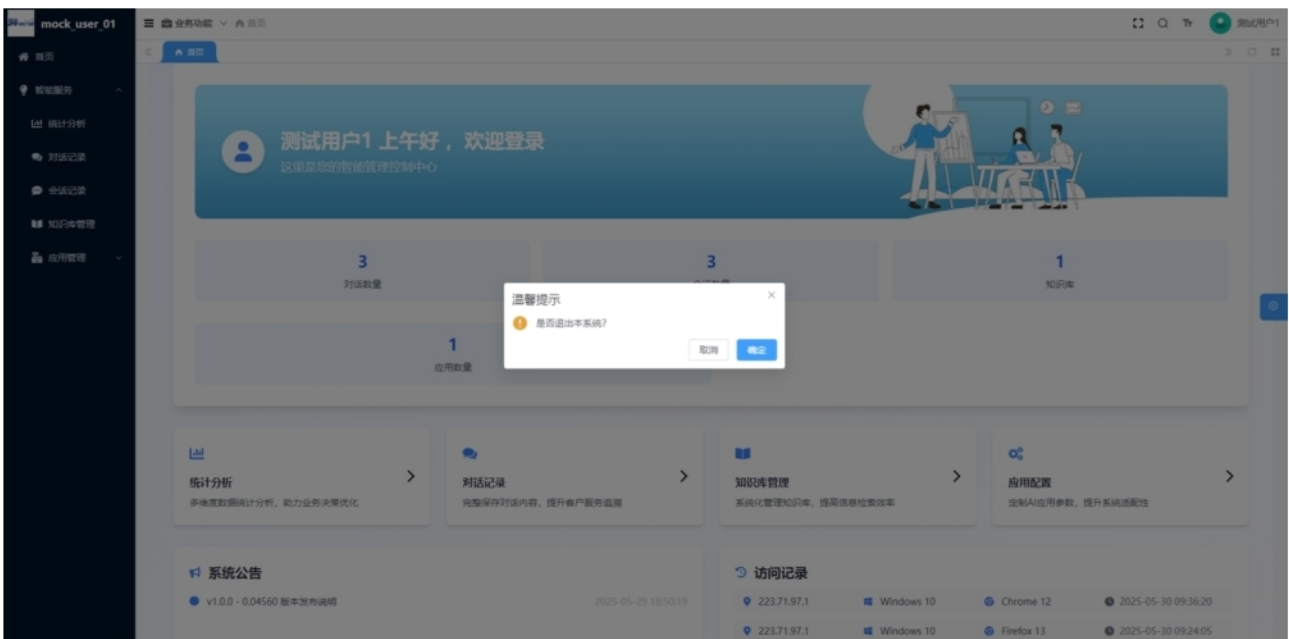
2.2.3. 修改密码

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。

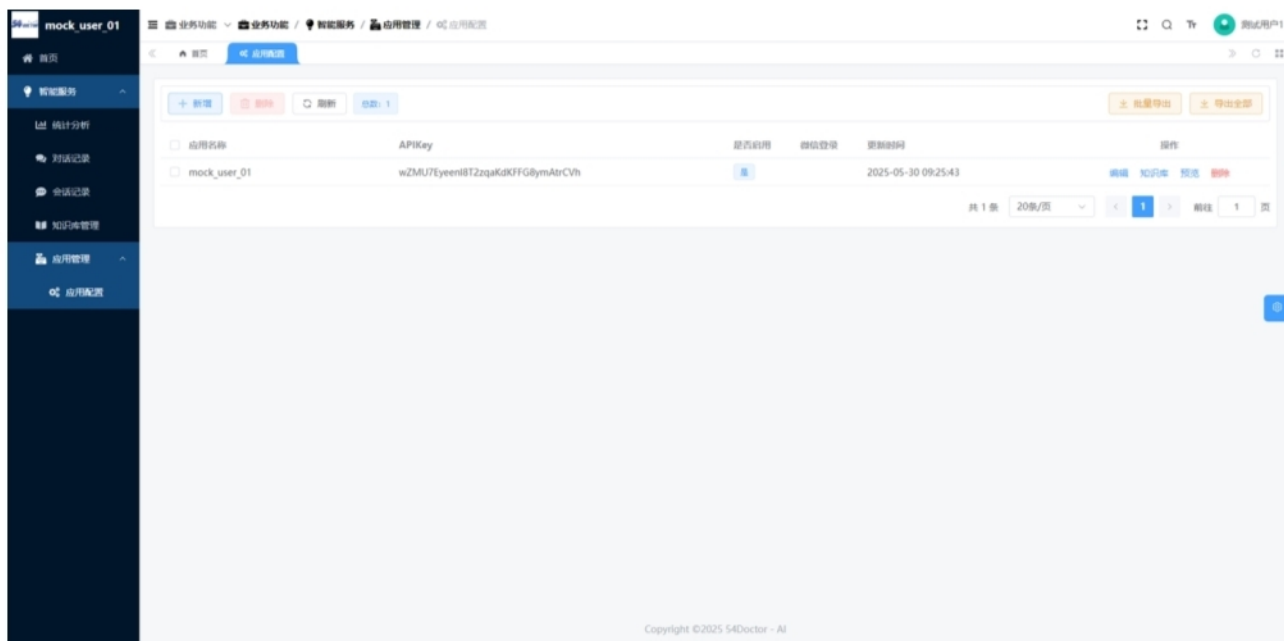


2.2.5. 应用管理

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。

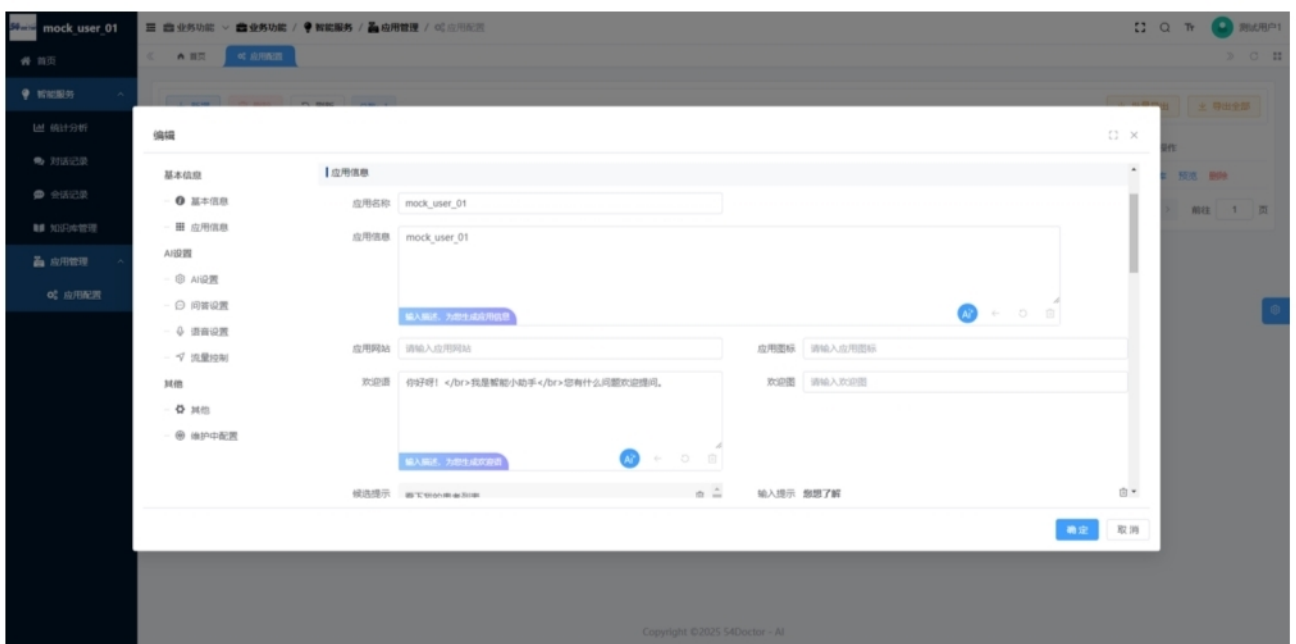
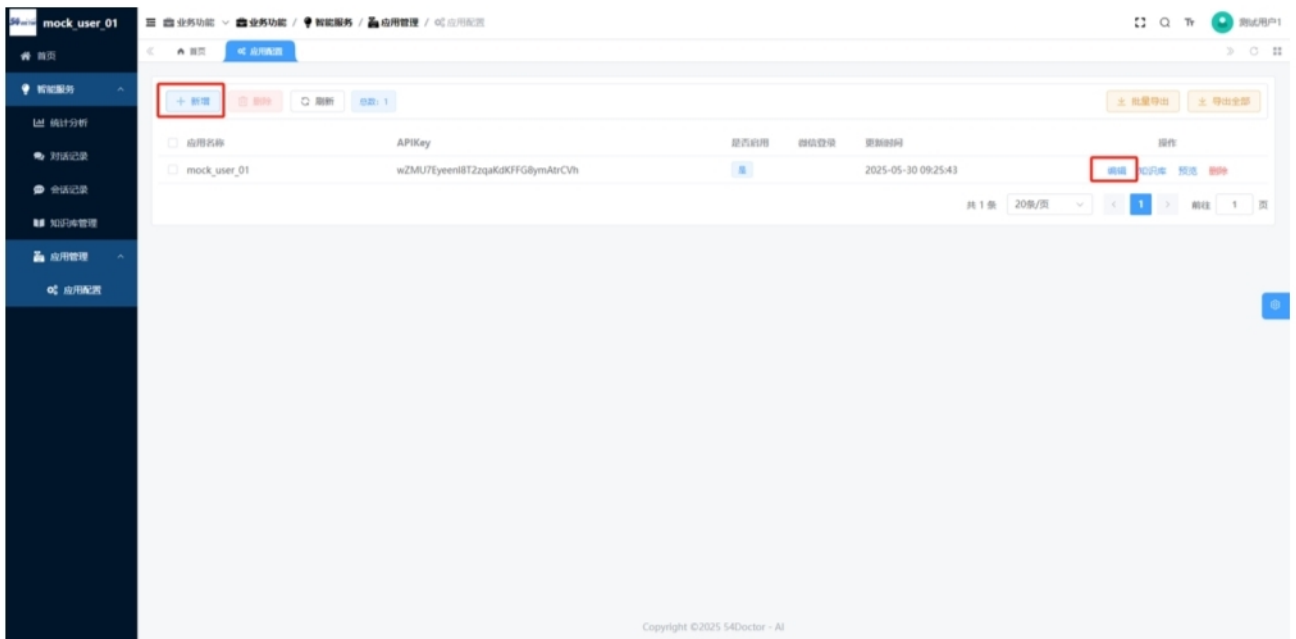


(应用列表)

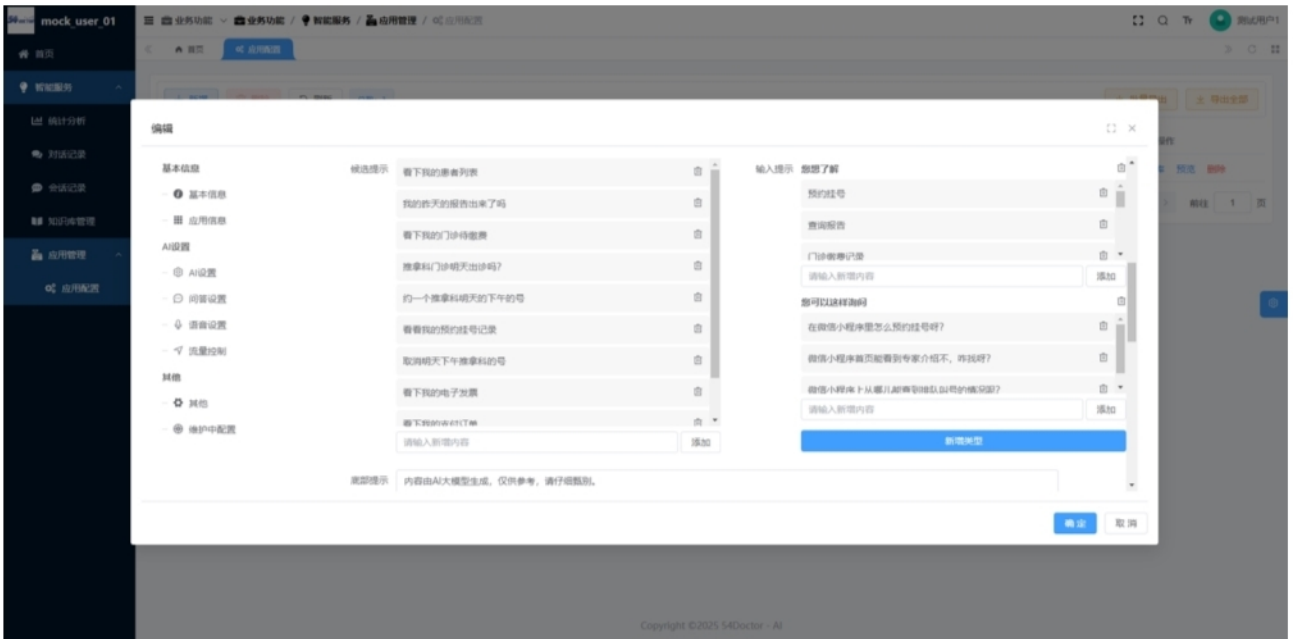
2.2.5.1.1. 新建、编辑应用

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。

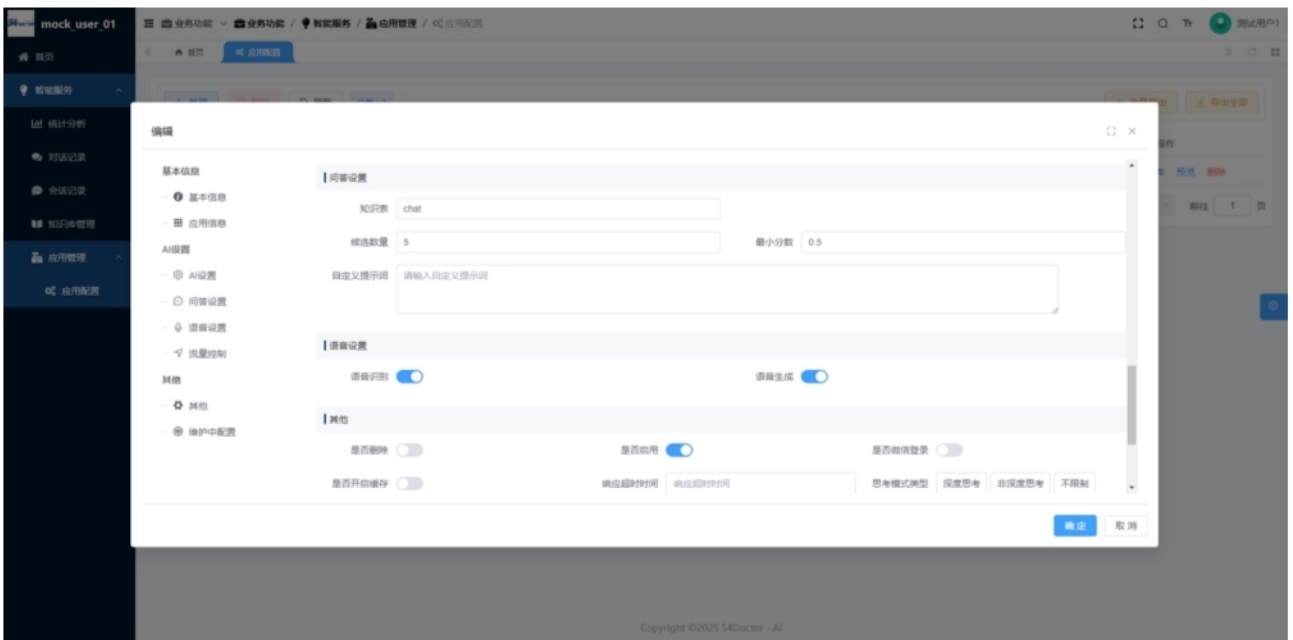
根据您购买的套餐情况的不同，在新建应用时，会有数量限制，超出后将提示无法创建应用，具体查看套餐说明。



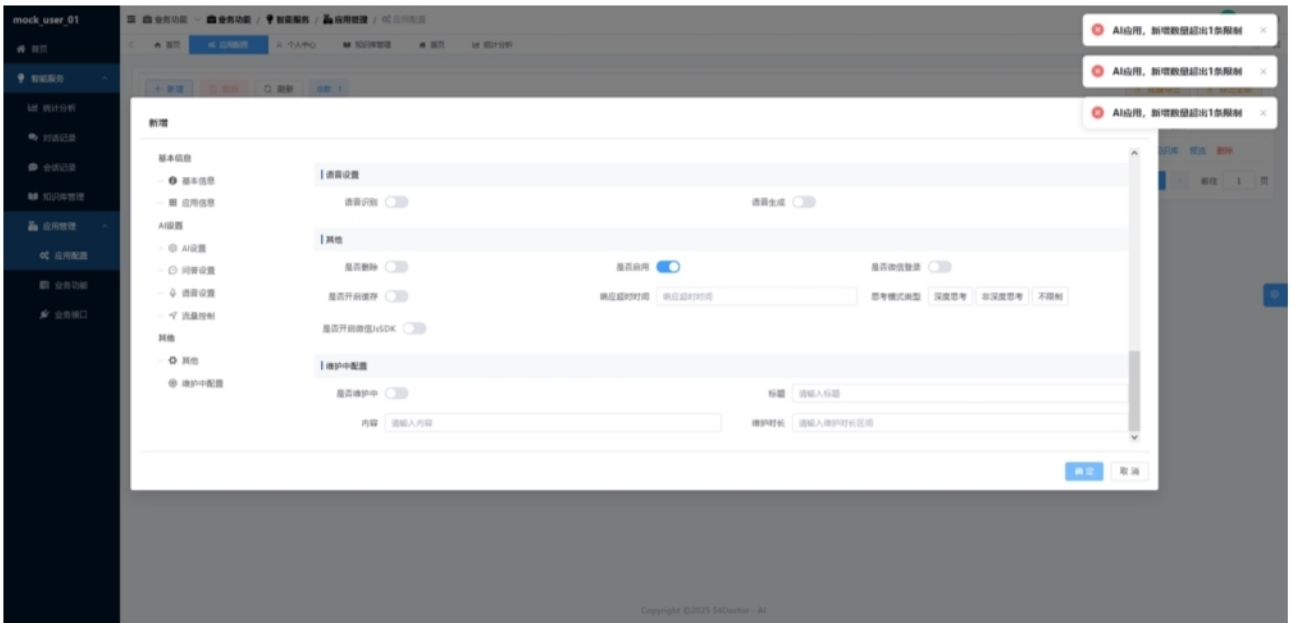
(信息编辑弹窗)



(信息编辑弹窗)



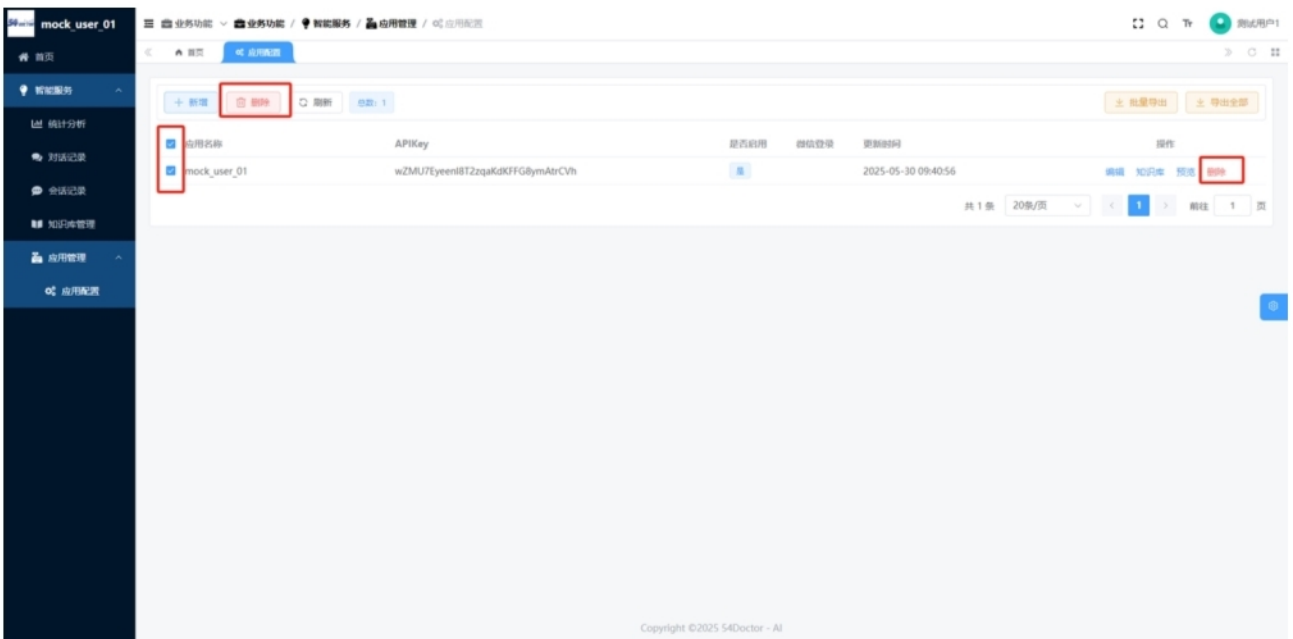
(信息编辑弹窗)

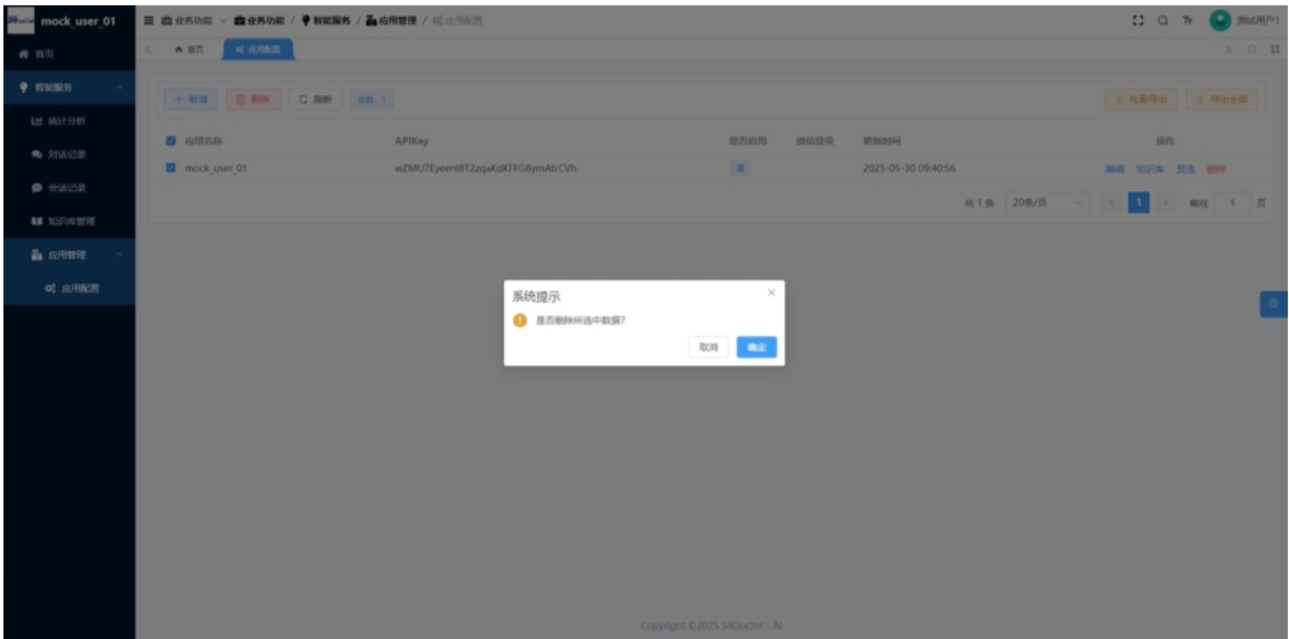


(超出可建应用数量，失败提示)

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。

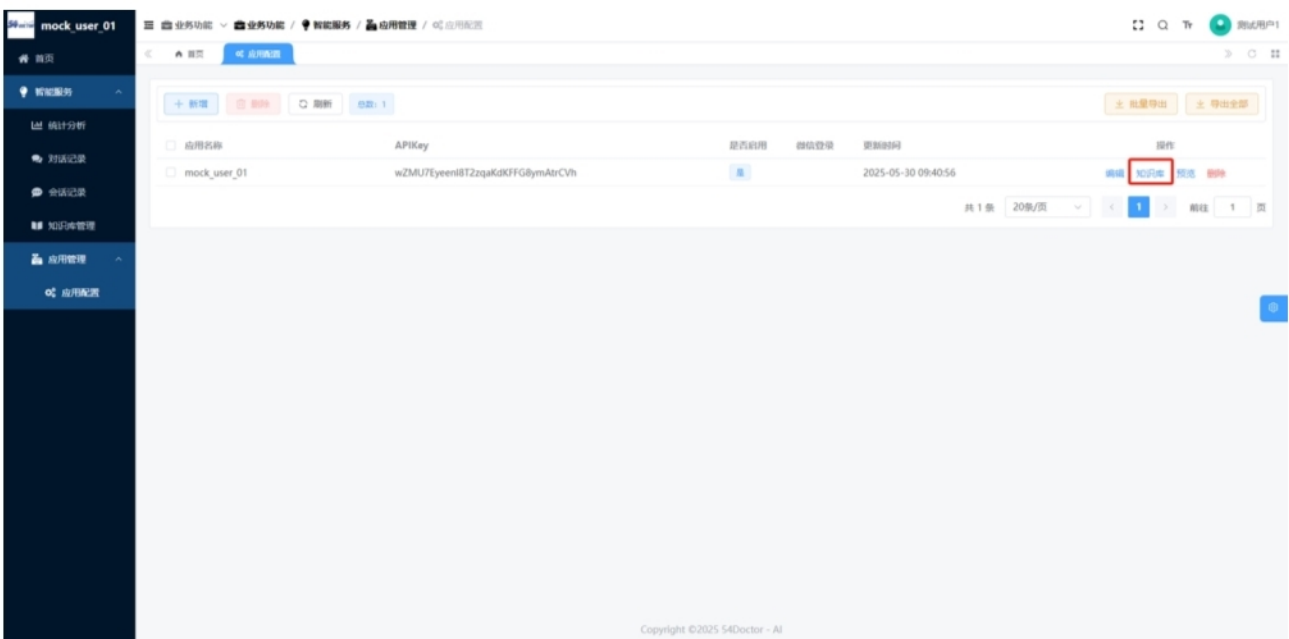


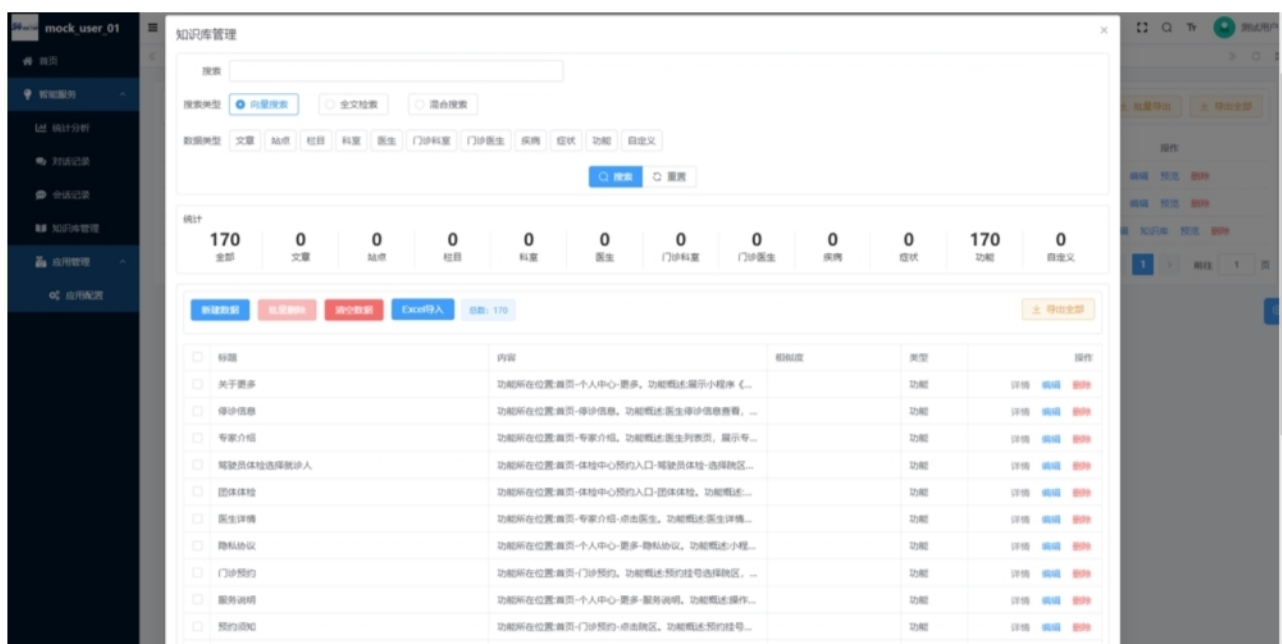


(删除应用弹窗)

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。

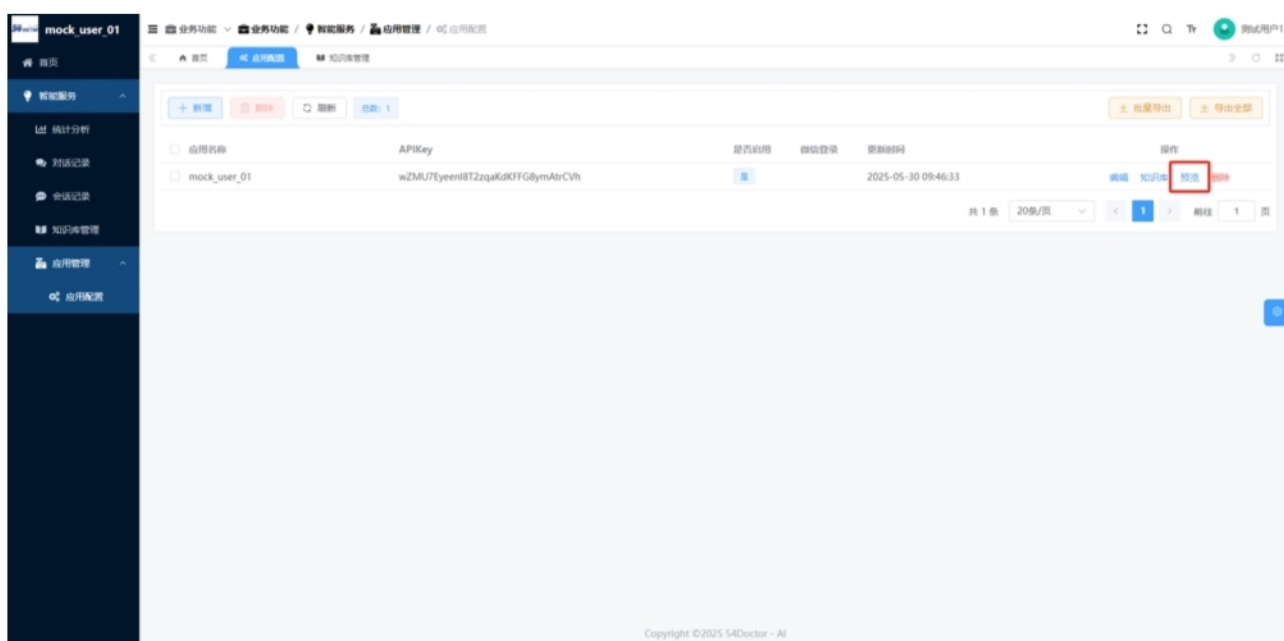




(应用知识库管理弹窗)

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。

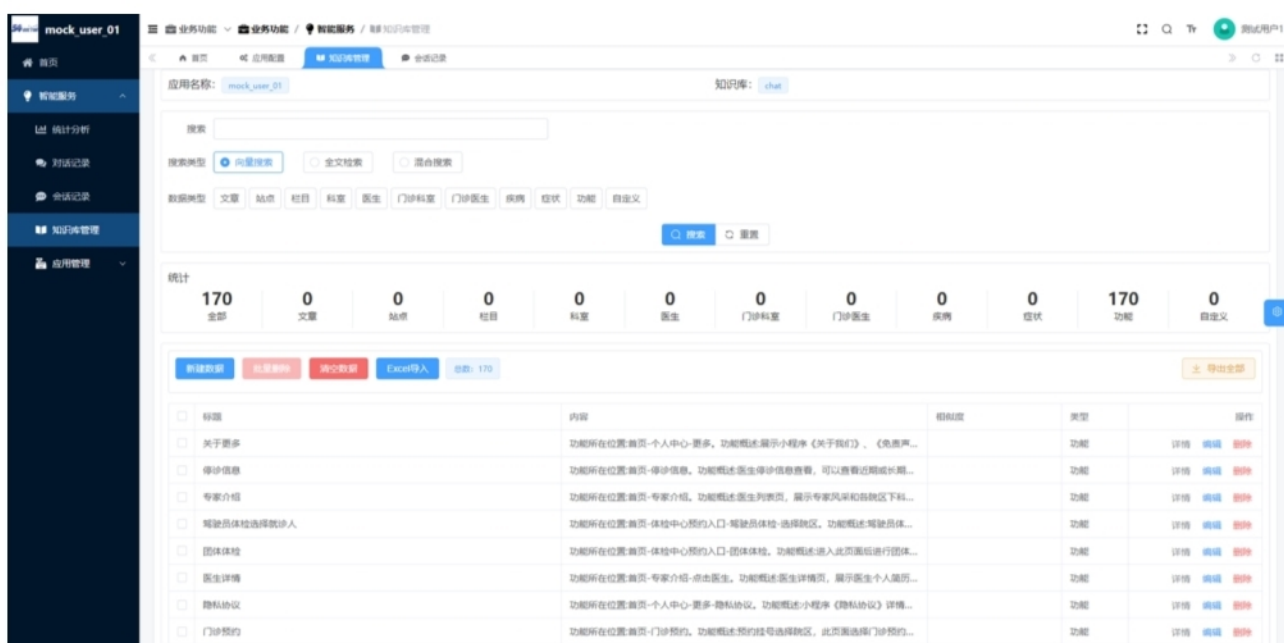




(应用预览弹窗)

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。



(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。

mock_user_01

知识库管理

应用名称: mock_user_01 知识库: chet

搜索

搜索类型: ☒ 向量搜索 ☐ 全文搜索 ☐ 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

搜索 重置

统计

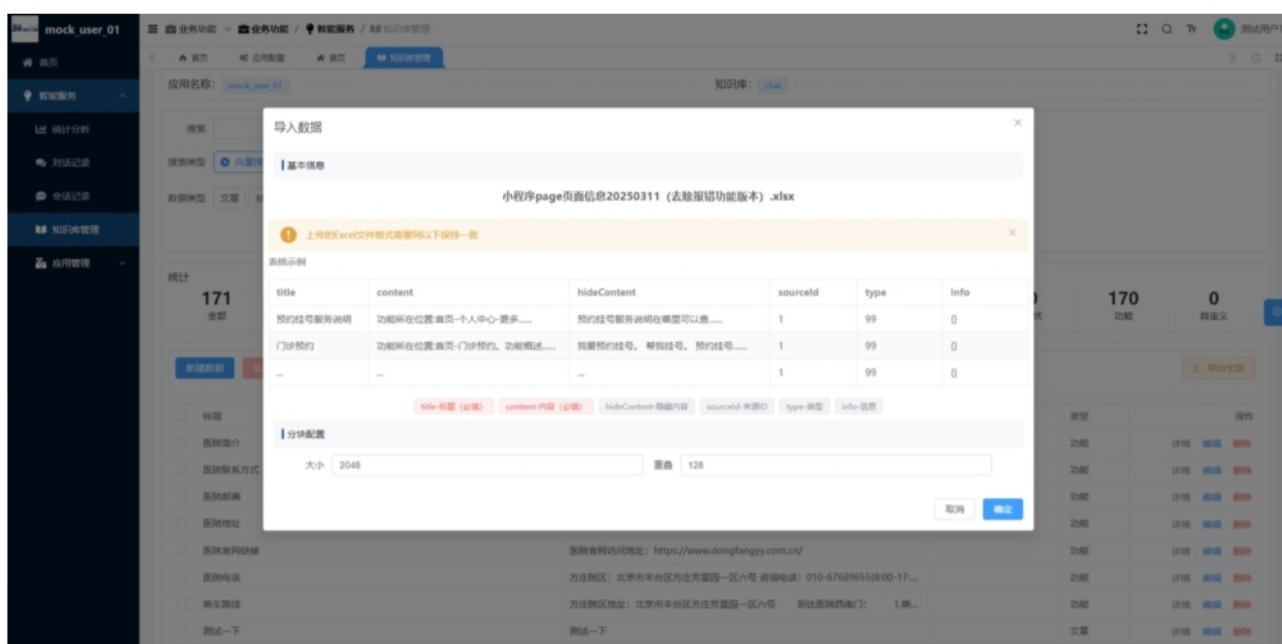
171	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	170	0
全部	文章	站点	栏目	科室	医生	门诊科室	门诊医生	疾病	症状	功能	自定义	

新建数据 批量删除 导入数据 Excel导入 总数: 169 导出全部

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
☐ 医院地址	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陈庄...		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
☐ 医院地址	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.乘...		功能	详情 编辑 删除
☐ 测试一下	测试一下		文章	详情 编辑 删除



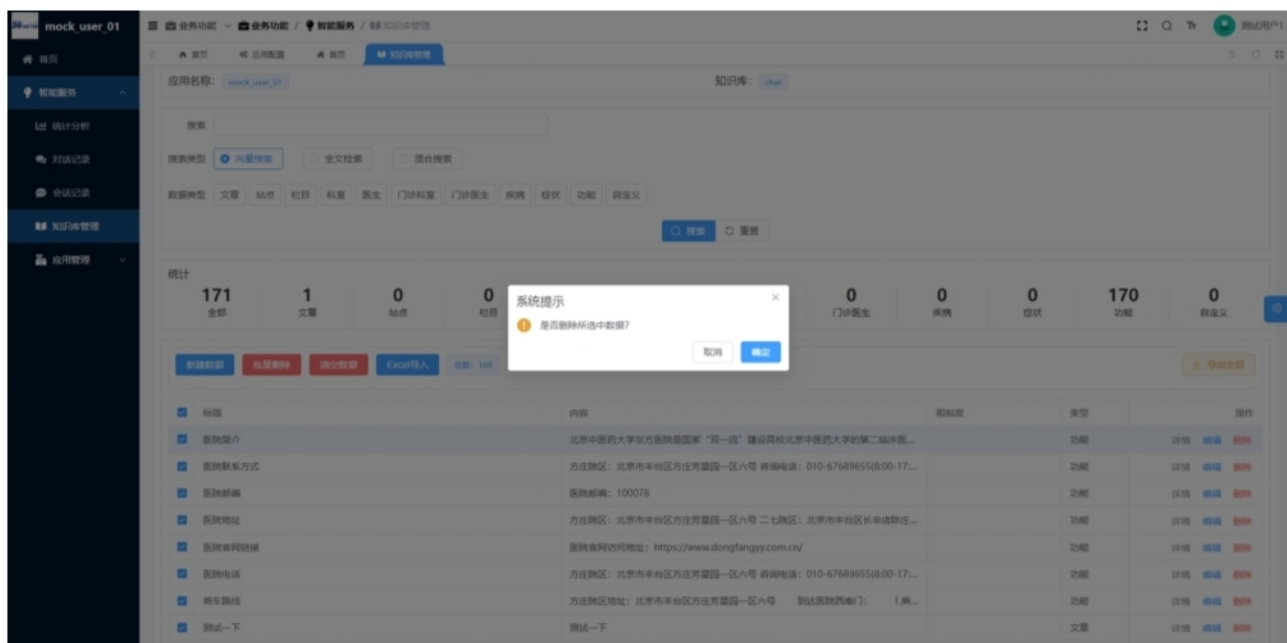
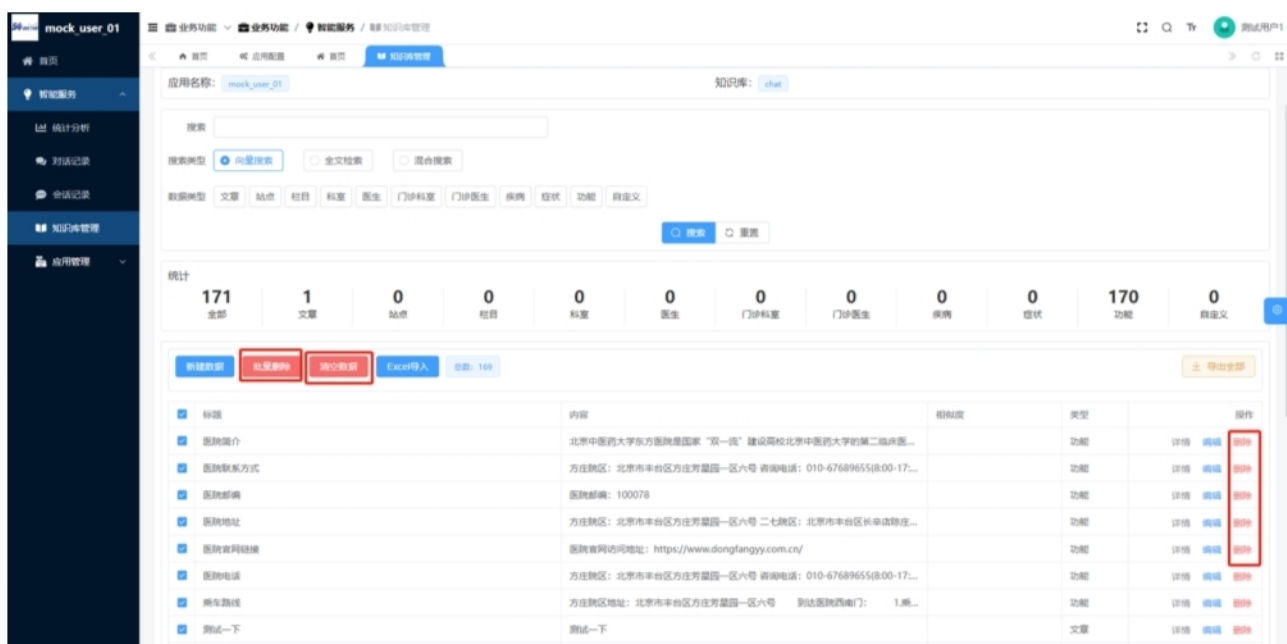
(新建、编辑知识)



(Excel 导入知识)

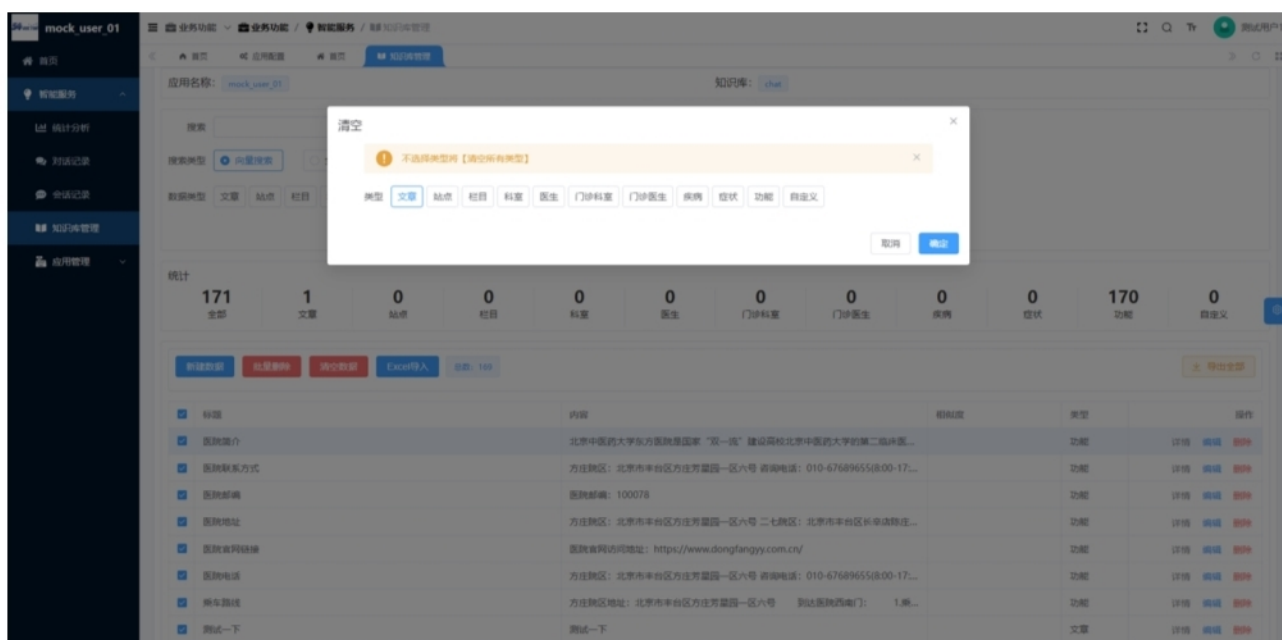
2.2.6.2. 删除知识

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。



(删除知识)

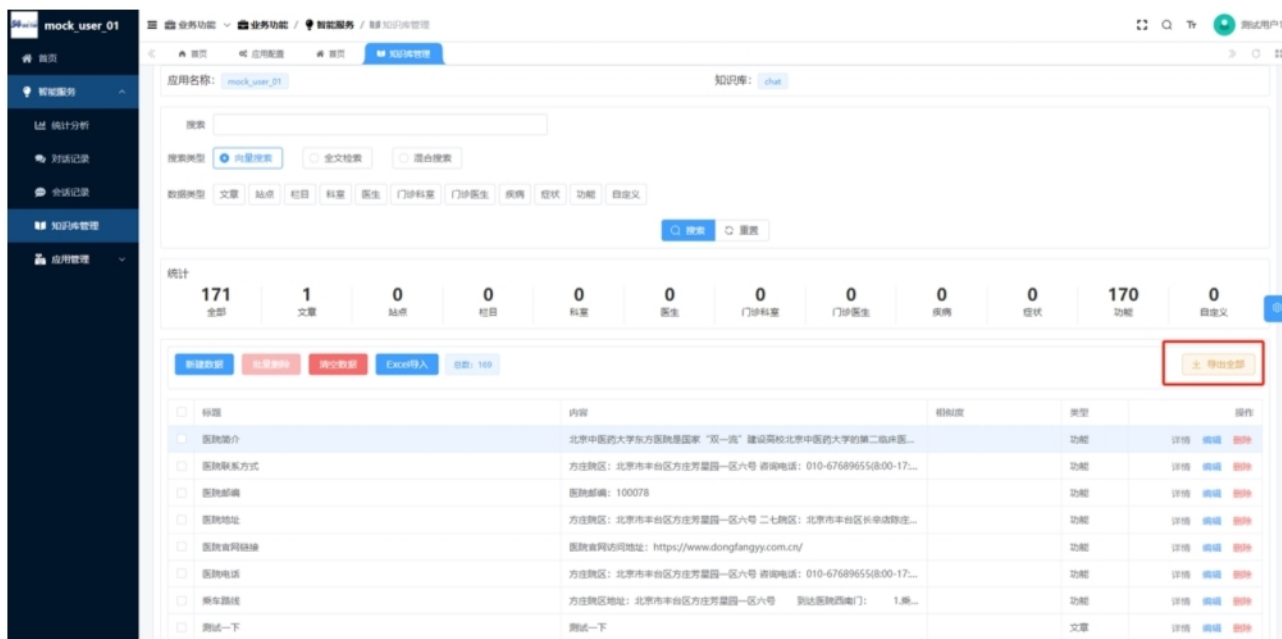
为提高删除快捷性，提供“全部清空”或选择“清空指定类型知识”功能，点击顶部“清空数据”，选择要清空的知识类型，如果不选择则清空全部知识。



(清空知识)

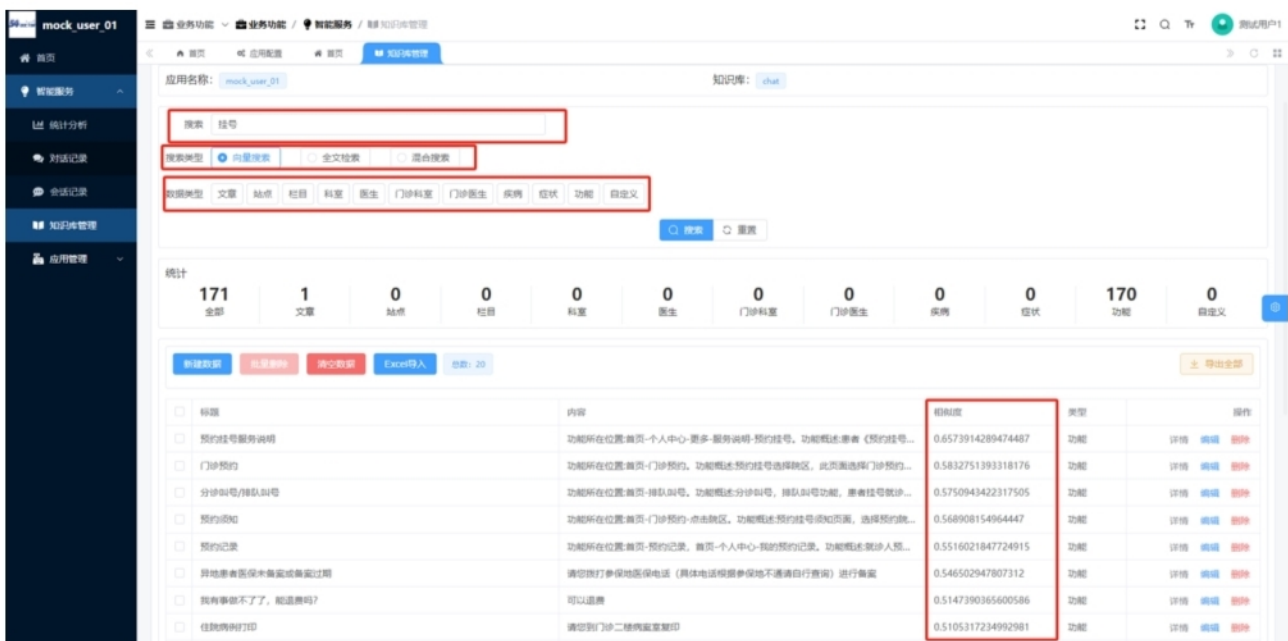
2.2.6.3. 导出知识

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。



(导出全部知识)

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。



24

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。

☐	用户	应用	输入	数量	开始时间	结束时间	操作
☐		智能问答	请问可以继续抄方章的邮费吗	5	2025-03-26 13:43:44	2025-03-26 13:47:33	详情
☐		智能问答	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
☐		智能问答	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
☐		智能问答	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
☐		智能问答	核医学科门诊	1	2025-03-26 13:39:42	2025-03-26 13:39:42	详情
☐		智能问答	张继胜老师怎么挂号	1	2025-03-26 13:38:10	2025-03-26 13:38:10	详情
☐		智能问答	预约挂号	1	2025-03-26 13:32:32	2025-03-26 13:32:32	详情
☐		智能问答	报告怎么查呢?	2	2025-03-26 13:29:53	2025-03-26 13:30:07	详情
☐		智能问答	我想挂号	4	2025-03-26 12:51:46	2025-03-26 13:29:52	详情
☐		智能问答	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
☐		智能问答	团体体检假期	1	2025-03-26 13:27:41	2025-03-26 13:27:41	详情
☐		智能问答	感冒挂什么科	1	2025-03-26 13:27:12	2025-03-26 13:27:12	详情
☐		智能问答	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。

54Doctor - AI

业务功能 / 业务功能 / 智能服务 / 对话记录

用户管理 应用配置 知识库管理 会话记录 对话记录

用户: 请选择 输入: 请输入输入 输出: 请输入输入 配置: 请选择

搜索 重置 展开

删除 总数: 11933 批量导出 导出全部

用户	应用	输入	数量	开始时间	结束时间	操作
	智能问答	请问 可以继续处方拿药邮寄吗	5	2025-03-26 13:43:44	2025-03-26 13:47:33	详情
	智能问答	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
	智能问答	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
	智能问答	我只想做血常规和肝功能酶谱的检查, 该怎么约	1	2025-03-26 13:39:45	2025-03-26 13:39:45	详情
	智能问答	杨医生科门诊	1	2025-03-26 13:39:42	2025-03-26 13:39:42	详情
	智能问答	张继胜老师怎么挂号	1	2025-03-26 13:38:10	2025-03-26 13:38:10	详情
	智能问答	预约挂号	1	2025-03-26 13:32:32	2025-03-26 13:32:32	详情
	智能问答	服务怎么查询?	2	2025-03-26 13:29:53	2025-03-26 13:30:07	详情
	智能问答	我想挂号	4	2025-03-26 12:51:46	2025-03-26 13:29:52	详情
	智能问答	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
	智能问答	团体体检改期	1	2025-03-26 13:27:41	2025-03-26 13:27:41	详情
	智能问答	感冒挂什么科	1	2025-03-26 13:27:12	2025-03-26 13:27:12	详情
	智能问答	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

系统提示

是否删除所选数据?

取消 确定

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。

用户	应用	输入	数量	开始时间	结束时间	操作
	智能问答	请问可以继续处方拿药吗	5	2025-03-26 13:43:44	2025-03-26 13:47:33	详情
	智能问答	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
	智能问答	请问理疗科有康复治疗项目?	2	2025-03-26 13:38:07	2025-03-26 13:40:16	详情
	智能问答	我只想做血常规和肝功能检查的，该怎么约	1	2025-03-26 13:39:45	2025-03-26 13:39:45	详情
	智能问答	核医学科门诊	1	2025-03-26 13:39:42	2025-03-26 13:39:42	详情
	智能问答	张继胜老师怎么挂号	1	2025-03-26 13:38:10	2025-03-26 13:38:10	详情
	智能问答	预约挂号	1	2025-03-26 13:32:32	2025-03-26 13:32:32	详情
	智能问答	服务怎么查询?	2	2025-03-26 13:29:53	2025-03-26 13:30:07	详情
	智能问答	我想挂号	4	2025-03-26 12:51:46	2025-03-26 13:29:52	详情
	智能问答	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
	智能问答	团体体检延期	1	2025-03-26 13:27:41	2025-03-26 13:27:41	详情
	智能问答	感冒挂什么科	1	2025-03-26 13:27:12	2025-03-26 13:27:12	详情
	智能问答	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

用户	应用	输入	数量	开始时间
	智能问答	医学影像怎么查	1	2025-05-14 1
	智能问答	彭玉清大夫今天还能加号吗?	2	2025-05-14 1
	智能问答	你好，我想问一下那个北越取中药的那个电话，有吗? ...	1	2025-05-14 1
	智能问答	预约直接支付后还需要自助机取号嘛	3	2025-05-14 1
	智能问答	减肥挂什么科	1	2025-05-14 1
	智能问答	复诊还需要挂号码	1	2025-05-14 1
	智能问答	体检报告多久可以拿到电子版	2	2025-05-14 0
	智能问答	药例集	1	2025-05-14 1
	智能问答	你帮我看看这个药大夫明天有号。	1	2025-05-14 1
	智能问答	预约挂号	3	2025-05-14 1
	智能问答	请医生可以补开吗	1	2025-05-14 1
	智能问答	我想挂号	1	2025-05-14 1
	智能问答	医生医生所在医院地址	1	2025-05-14 1

(对话详情页)

2.2.8. 会话记录

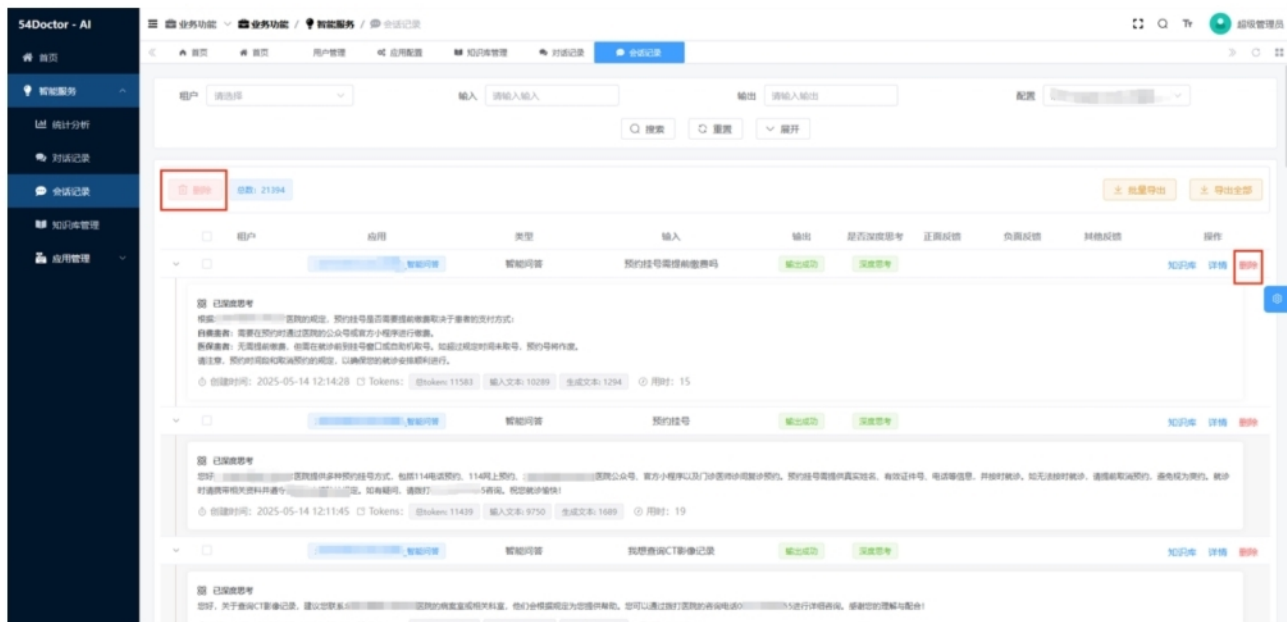
与“对话记录”一致，也是展示智能客服运行过程中，所有用户提问和系统回复的交互记录情况。“会话记录”列表会直接展示用户输入以及系统回复，并详细记录回复耗时，回复状态、用户反馈等信息。



(会话记录列表页)

2.2.8.1. 删除会话记录

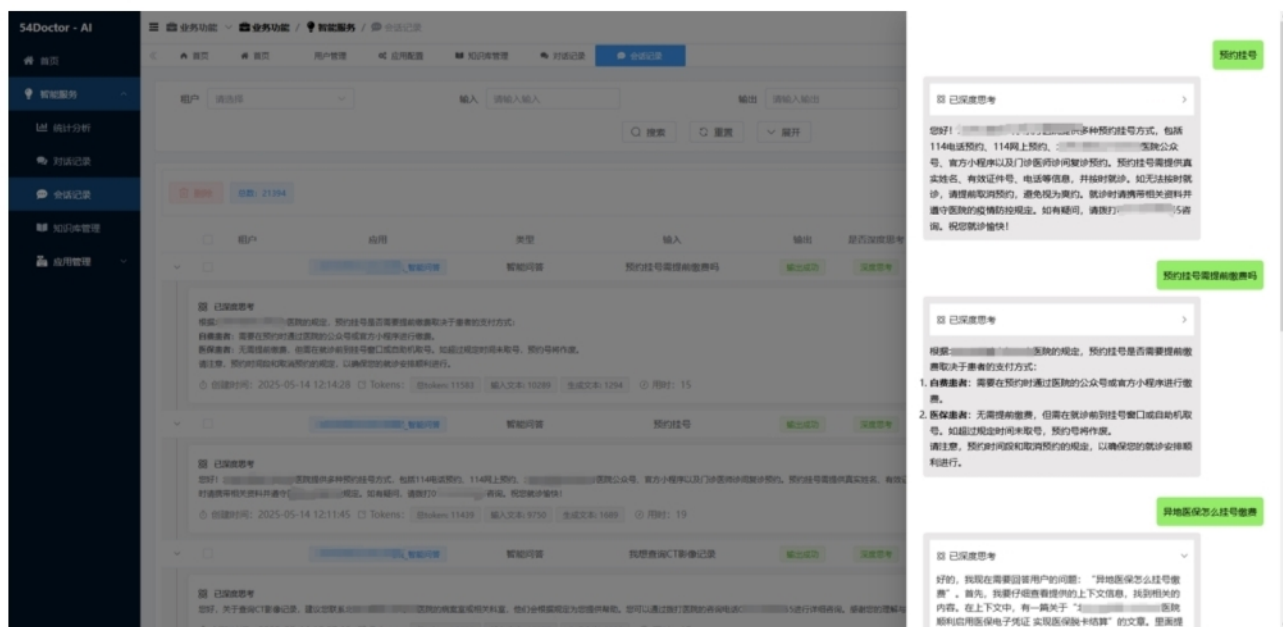
点击会话记录列表中的“删除”按钮、或通过勾选会话记录，点击顶部“批量删除”按钮进行删除，删除时会进行是否删除的确认提示，再次选择“确定”后，真正执行删除操作，删除后无法找回，请谨慎操作。



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。



（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。

The screenshot displays the 54Doctor - AI system interface. The top navigation bar includes options like '业务功能', '智能服务', and '会话记录'. The main area shows a list of knowledge base entries with columns for '租户', '应用', '类型', '输入', '输出', '是否加载成功', '正面反馈', '负面反馈', '其他反馈', and '操作'. A red box highlights the '知识库' (Knowledge Base) column. Below the list, a detailed view of a specific entry is shown, titled '预约挂号服务说明' (Appointment Service Description). This view includes a '预约挂号' (Appointment) section with a description of the service and a '医院实行非急诊全面预约挂号的通知' (Notice of the Hospital's Implementation of Comprehensive Appointment for Non-Emergency Cases). The notice details the appointment process, including the use of the 114 hotline, the hospital's official website, and the appointment time slots.

(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库情况。

