天翼云
State Cloud

知识库问答

用户操作指南

天翼云科技有限公司

目录

产品介绍 4

产品简介 4

什么是知识库问答 4

核心能力 4

产品功能 4

应用场景 5

产品功能 6

知识库分层管理 6

多来源知识参考 7

RAG 对话系统 7

产品优势 8

端到端的 RAG 服务 8

智能文档解析引擎 9

动态对话系统 9

计费说明 9

计费模式 9

计费方式 9

计费项与计费规则 10

计费示例 10

查询消耗 10

产品续订 11

产品退订 12

退订说明 12

常见问题 13

快速入门 13

平台说明 13

账号说明 13

接入流程 13

开通服务 14

创建天翼云账号 14

开通知识库问答服务 14

智能体入口 15

通过控制台-实例列表访问 16

通过控制台-实例概览访问 16

通过获取固定访问地址访问 17

常见问题 18

用户指南 19

控制台 19

功能简介 19

实例列表 20

实例概览 *22*
用量趋势 *25*
慧政智能体 26
功能简介 *26*
知识库问答 *27*
系统管理 *31*
一键投诉 *50*
常见问题 **51**
控制台操作 51
知识库智能体操作 51
系统管理操作 52
最佳实践 **53**
坐席助手 53
场景及问题 *53*
现存问题 *53*
解决方案 *53*
实现效果 *54*
实践流程 *54*
企业知识库 55
场景及问题 *55*
知识库问答：三层架构实现知识穿透 *55*
落地路径：从冷启动到达标运营 *56*
邀请外部账号使用 57
使用申请 *57*
申请审批 *58*
文档权限管理 59
文档权限混乱总泄密？角色配置一键封锁核心资料！ *59*
场景 1：财务数据隔离战 *59*
场景 2：新产品研发防泄密战 *60*

产品介绍

产品简介

什么是知识库问答

天翼云知识库问答产品通过智能化文档解析与多模态对话引擎，为政企办公场景提供高效知识管理解决方案。该方案深度整合客户业务数据，智能生成包含问答结果、参考片段及相关链接的综合性知识答案，显著提升信息获取效率与准确性。

核心能力

该产品具备两大核心能力：
一、智能文档解析体系
支持 docx/pdf/pptx/txt 等多种办公格式深度处理，独创 20+ 种智能切片策略，精准解析跨页表格、复杂 PPT 版式及影印文档内容，实现非结构化数据的结构化转换，解析准确率较传统方案有极大提升。
二、场景化对话引擎

多源知识引用：支持 PPT 单页精准定位、文档表格数据溯源及多格式附件调用。

动态检索策略：动态调整对话过程中的检索策略，实现多轮对话中的语义改写与上下文关联。

产品功能

- **知识库分层管理：**支持自定义知识库与公共知识库的创建，用户可按需选择知识库进行回答。
- **多来源知识参考：**支持本地知识库问答、联网问答、混合知识问答，多来源知识参考提升问答准确性。
- **RAG 对话系统：**内置端到端的 RAG 链路，业务仅需在系统中上传文档，即可进行 RAG 问答。

应用场景

该产品可应用于政策咨询、业务培训、客户服务等场景，通过构建企业知识中枢，可降低跨部门沟通成本，提升工单处理效率。

智能客服

适用场景

为政府热线、企业客服中心提供全流程智能化支持，实现市民/客户服务精准化响应与高效闭环管理。

产品优势

- **场景感知交互**：智能识别对话场景与用户情绪，动态调整服务策略，提升交互温度。
- **坐席智慧助手**：知识库秒级检索，提高坐席应答准确率，缩短问题处理时长。

企业知识库

适用场景

助力政务/企业机构突破多源知识检索壁垒，实现跨部门文档高效协同与精准决策。

核心优势

- **无界文档解析：**兼容多种办公文档格式，精准解读跨页表格、图文混排等复杂文档结构。
- **智能问答中枢：**对话式精准检索，支持口语化提问，跨平台可信数据联动，输出权威结论。
- **全域知识引擎：**外网信息实时对接，支持万级文档集中管理。

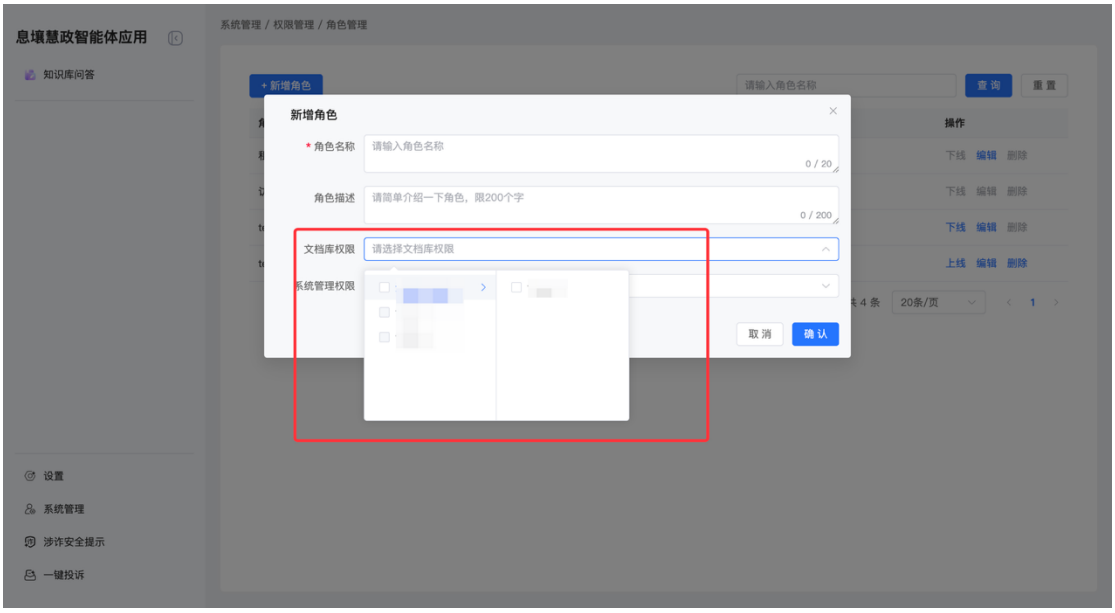
产品功能

知识库问答提供知识库分层管理、多来源知识参考与端到端的 RAG 对话系统。以下为该产品的主要功能介绍。

知识库分层管理

产品内置公共文档库与自定义文档库，支持分角色的数据管理。

- **公共文档库：**由租户管理员或具备公共文档库配置权限的用户进行上传和管理，以满足公共文档的管理需求。租户管理员可使用角色管理功能，配置不同用户的公共文档库可见范围。



- **自定义文档库：**用户可以自主上传文档，仅用户本人可见，以满足个性化文档管理的需求。

多来源知识参考

产品支持基于公共文档库、自定义文档库以及联网搜索的内容进行回答。

用户可选择单一来源或混合来源作为知识参考，以提升问答的准确性和全面性。

RAG 对话系统

产品提供基于 RAG+LLM 的对话系统，用户可在生成的回复里查看**片段级的回答溯源**。该系统支持单页 PPT、表格等内容的参考与溯源，确保信息的透明性与可靠性。

产品优势

知识库问答支持自然语言检索与精准问答，通过多轮对话检索引擎精准解析用户需求，智能匹配最佳答案并推送关联知识片段，显著提升信息检索效率，实现知识管理效能的升级。

以下为该产品的主要亮点与优势。

端到端的 RAG 服务

- 提供开箱即用的 RAG 服务，降低大模型落地使用门槛。
- 通用 RAG 基础上，增加了查询改写、分解、以及生成结果后验等优化功能。

智能文档解析引擎

- **全格式适配能力**：原生支持多种办公文档格式（如 docx、pdf、pptx 等），通过动态加载器实现格式无关性的解析。
- **复杂场景优化**：独创多层感知架构，能够有效应对跨页表格、复杂 PPT 版式及影印文档的解析需求。
- **结构化转换引擎**：采用 20+ 智能切片策略，实现非结构化数据到结构化数据的自动化转换，极大程度提升解析准确率。

动态对话系统

- 通过上下文感知技术，实现多轮对话中的语义改写，提升对话的自然性与流畅性。
- 精准定位技术支持 PPT 单页知识引用与文档表格的知识引用，确保信息传递的准确性。

计费说明

计费模式

目前，知识库问答处于公测阶段，**公测期间 0 元购买不收费**。

计费方式

知识库问答采用按量付费的方式，根据用户实际消费的资源进行计费。目前产品处于公测阶段，公测期间系统按月免费发放 10 万资源点，用于抵扣实际项目中的资源消耗。

计费项与计费规则

费项	单位	计费规则
文档解析	页	按照文档解析的页数进行资源点抵扣，1 页消耗 30 资源点。
智能调用	次	根据实际对话调用的次数进行资源点抵扣，调用 1 次消耗 25 资源点。
知识库容量	GB	产品内置 1GB 免费容量，超额部分按 2 点/GB/小时进行资源点抵扣。

计费示例

场景：用户 A 开通了知识库问答服务

时间段	用户操作	资源点消耗	费用（元）
6–7 点	没有进行问答调用且知识库使用量小于 1GB	0	0
7–8 点	上传了一份 100 页的文档，知识库容量 2GB（假设 7 点已上传完成）	100*30+(2–1)*2 = 3002	0
8–9 点	进行了 10 次对话调用	(2–1)*2+10*25 = 252	0
9–10 点	没有进行任何操作	(2–1)*2 = 2	0
10–11 点	删除部分文档，知识库容量小于 1GB（假设 10 点已删除完成）	0	0

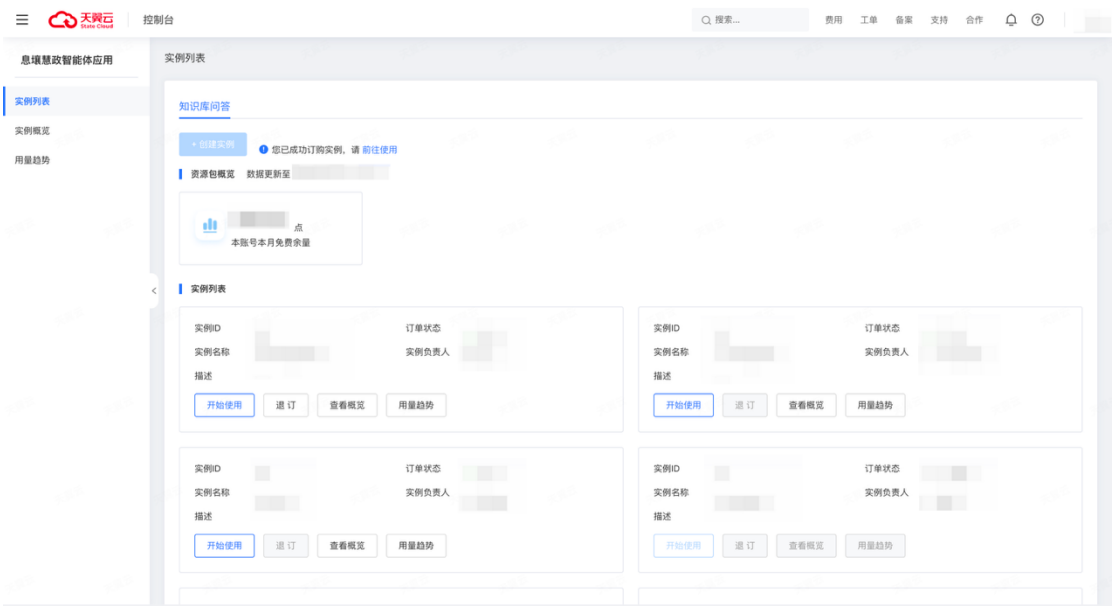
查询消耗

您可以通过控制台的“用量趋势”功能，了解资源消耗情况。

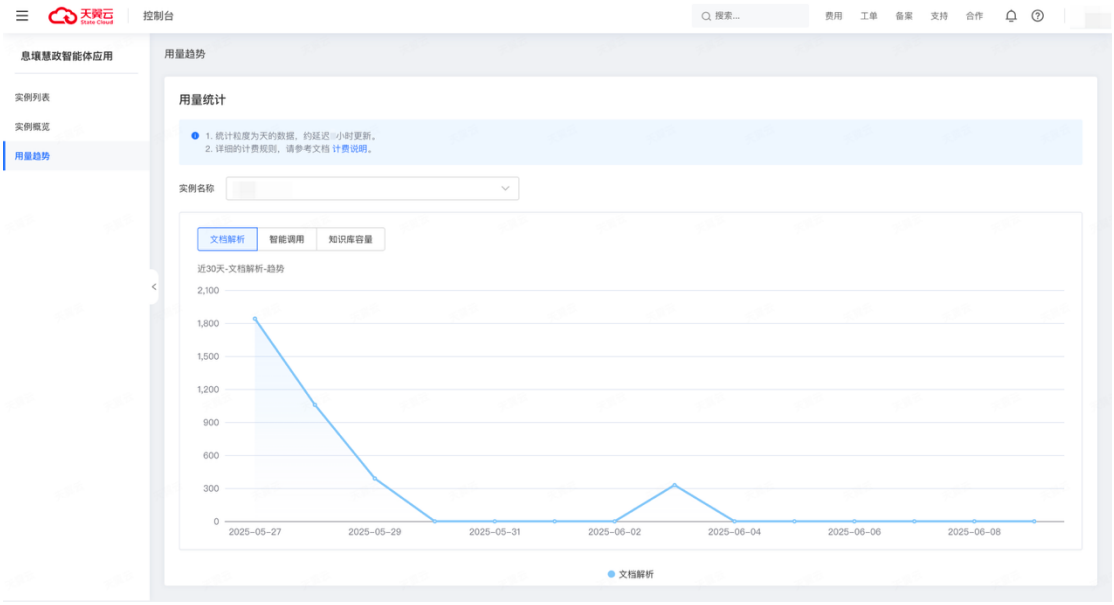
具体操作步骤如下：

1. 登录控制台。

2. 在左侧菜单栏，选择**实例列表**，可查看当前账号当月剩余的免费资源点。



3. 在左侧菜单栏，选择**用量趋势**，可查看最近 30 天各项服务的消耗情况。



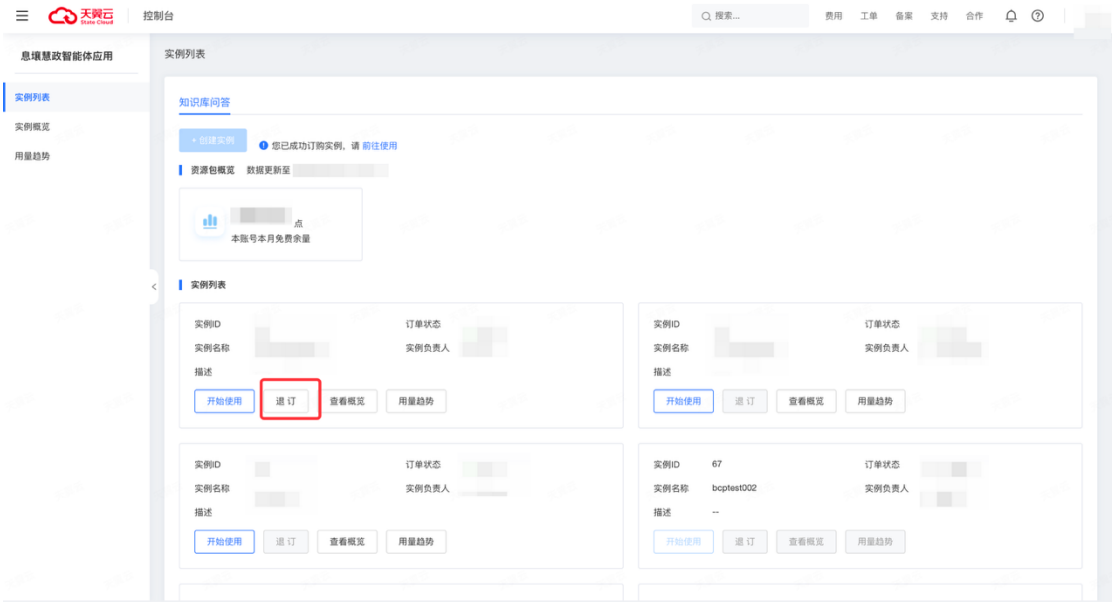
产品续订

公测期间，暂不支持产品续订。当您的资源点用完后，将无法继续使用该产品。下个月发放新的资源点后，可恢复产品的使用。

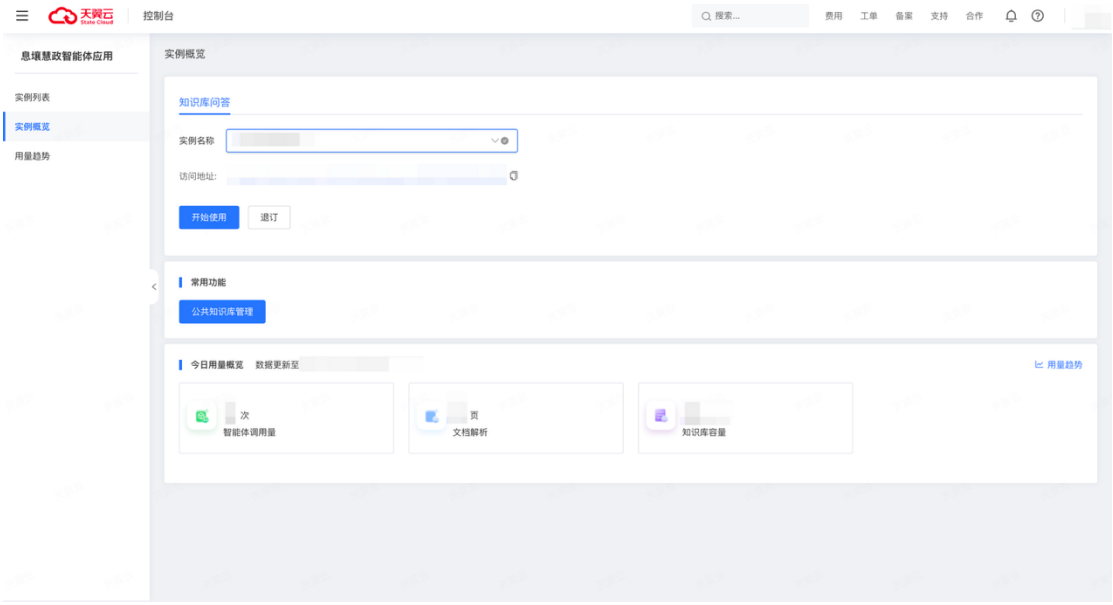
产品退订

退订说明

方式一：您可以通过【控制台—实例列表】，选择具体实例，进行退订。



方式二：您可以通过【控制台—实例概览】进行退订。



常见问题

为什么有些实例的退订按钮不可用？

用户仅可退订自己创建的实例。如果实例的创建人为其他用户，则需要该负责人进行退订操作。

快速入门

平台说明

平台	功能说明
控制台	查看实例使用情况，进行实例创建、退订等操作。
慧政智能体	提供智能体应用平台，支持智能体应用使用、系统管理和问题反馈等功能。
	一期提供知识库问答智能体服务，后续将逐步迭代增加其他智能体。

账号说明

账号	概念描述	控制台权限	慧政智能体权限
主账号	实例的创建者	可进行实例查看、创建、使用、退订。	默认为管理员角色，可以进行系统管理配置，包括公共文档库配置、基座模型配置、用户管理、角色管理等。
子账号	主账号创建的子账号，具体详见主子账号使用手册	可进行实例查看、使用。	默认为访客角色，只有在管理员授权后才可获得特殊角色权限，默认仅有应用使用权限。
外部账号	非主子账号的其他账号	**通过申请后**，可进行实例查看、使用。	申请后默认为访客角色，只有在管理员授权后才可获得特殊角色权限，默认仅有应用使用权限。

接入流程

知识库问答提供开箱即用的 RAG 问答方案，支持多种数据格式的快速导入与问答。用户只需三步操作，即可高效搭建专属的智能知识库问答系统。

1. 开通服务：首先购买并创建一个知识库问答的实例。
2. 配置公共文档库：进入智能体，在系统管理中完成公共文档库的配置。
3. 对话问答：进入对话页面，输入业务问题并选择参考的知识库，系统将实时匹配知识库内容并生成精准回答。

开通服务

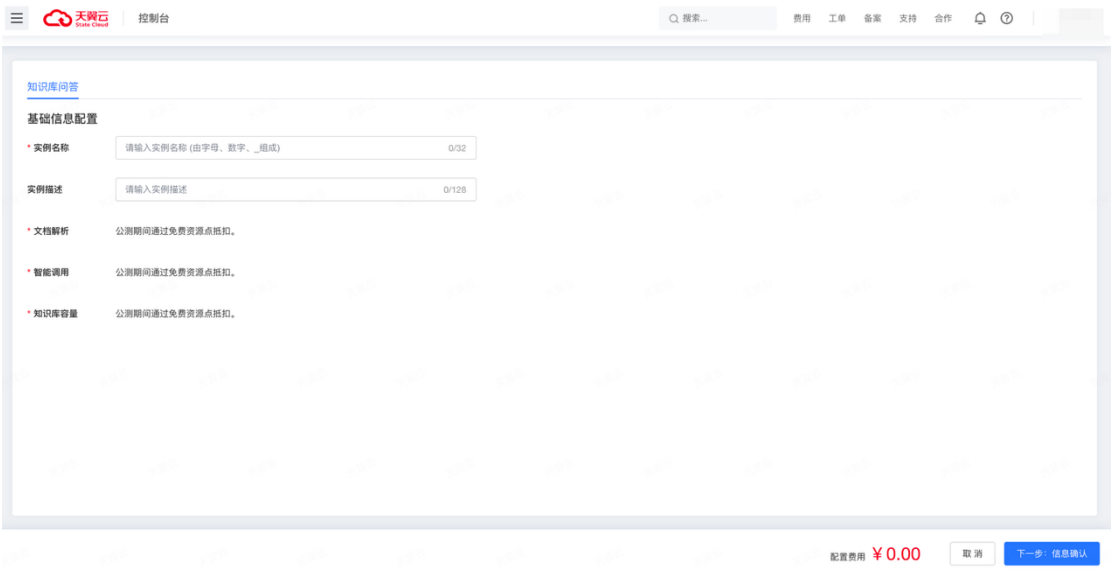
创建天翼云账号

如果您还没有天翼云账号，请访问天翼云官网，点击右上角的“免费注册”按钮以创建账号，并完成实名制认证。

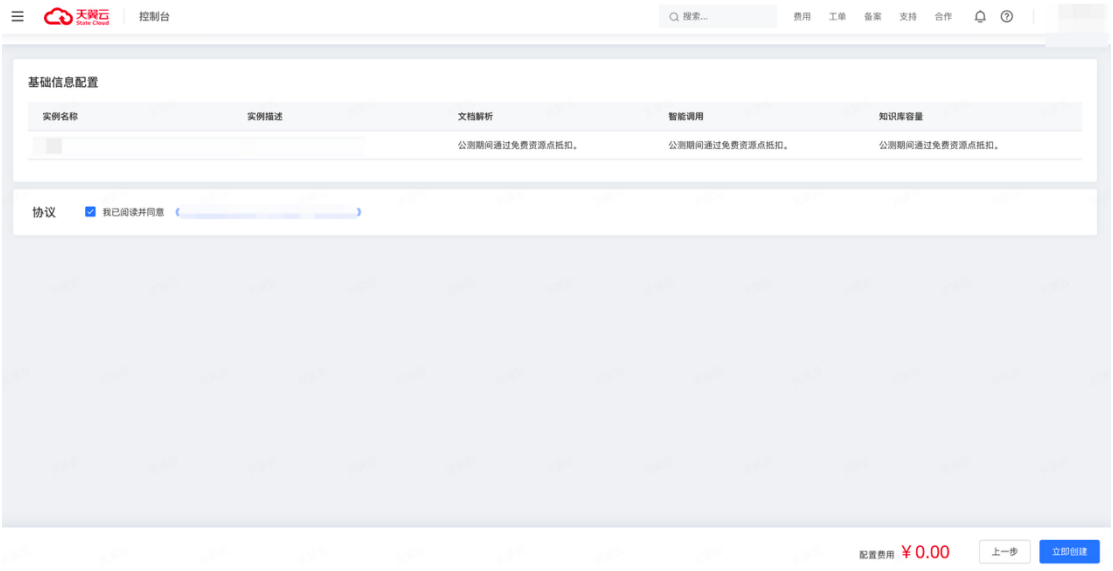
开通知识库问答服务

步骤一：在知识库问答产品详情页，点击“立即开通”按钮，进入业务开通页面以开通知识库问答服务。

步骤二：补充实例的基础信息后，点击“下一步”。



步骤三：点击“立即创建”，完成产品服务的开通。



智能体入口

用户可以通过以下三种入口访问知识库问答产品页：

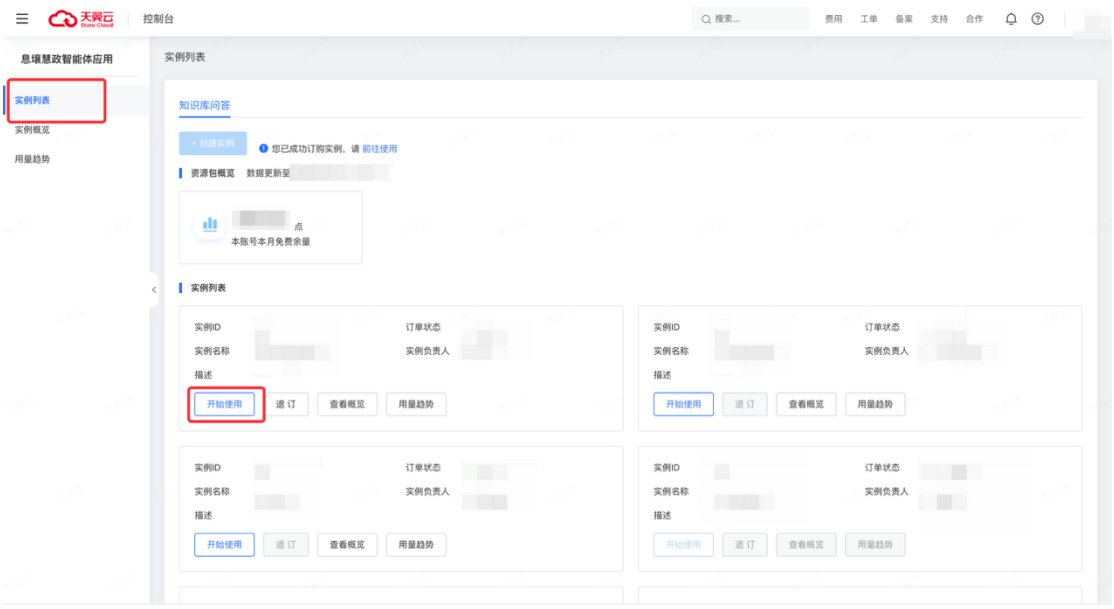
1. 控制台–实例列表
2. 控制台–实例概览
3. 固定访问地址

通过控制台-实例列表访问

1. 登录知识库问答管理控制台。

2. 在控制台左侧导航栏中，选择【实例列表】。

3. 在【实例列表】页面中，选择对应实例，点击【开始使用】。



4. 点击【开始使用】后

a. 如果您是同一租户下的账号，将直接进入知识库问答产品页，可以开展问答对话、管理知识库等工作。

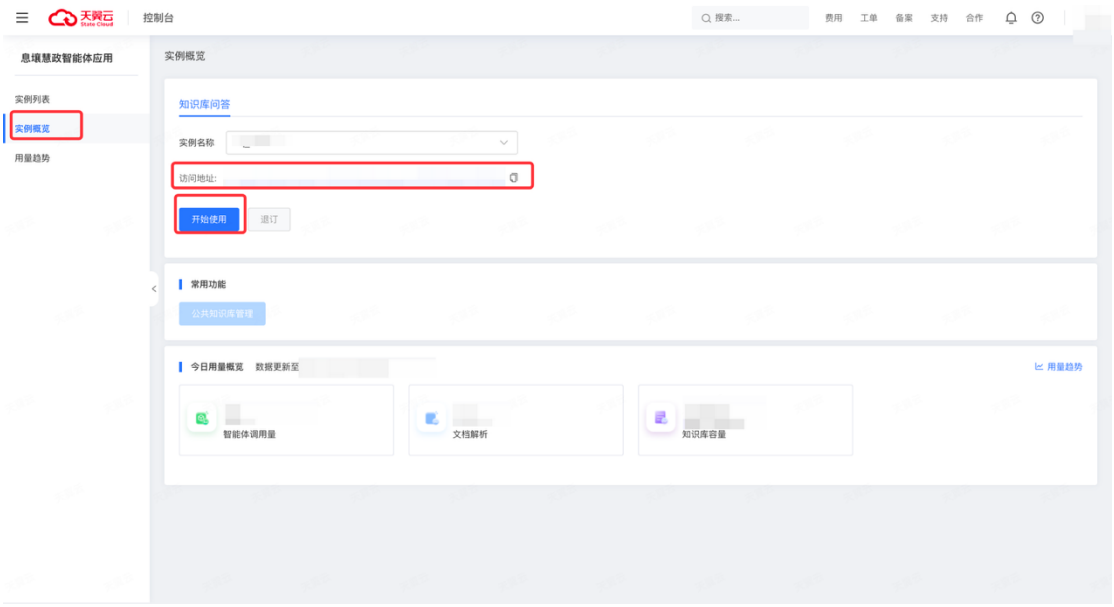
b. 如果您是被邀请的外部账号，将进入申请使用页，待租户管理员审批通过后，方可进入知识库问答产品页。

通过控制台-实例概览访问

1. 登录知识库问答管理控制台。

2. 在控制台左侧导航栏中，选择【实例概览】。

3. 在【实例概览】页面中，点击【开始使用】。



4. 点击【开始使用】后

a. 如果您是同一租户下的账号，将直接进入知识库问答产品页，可以开展问答对话、管理知识库等工作。

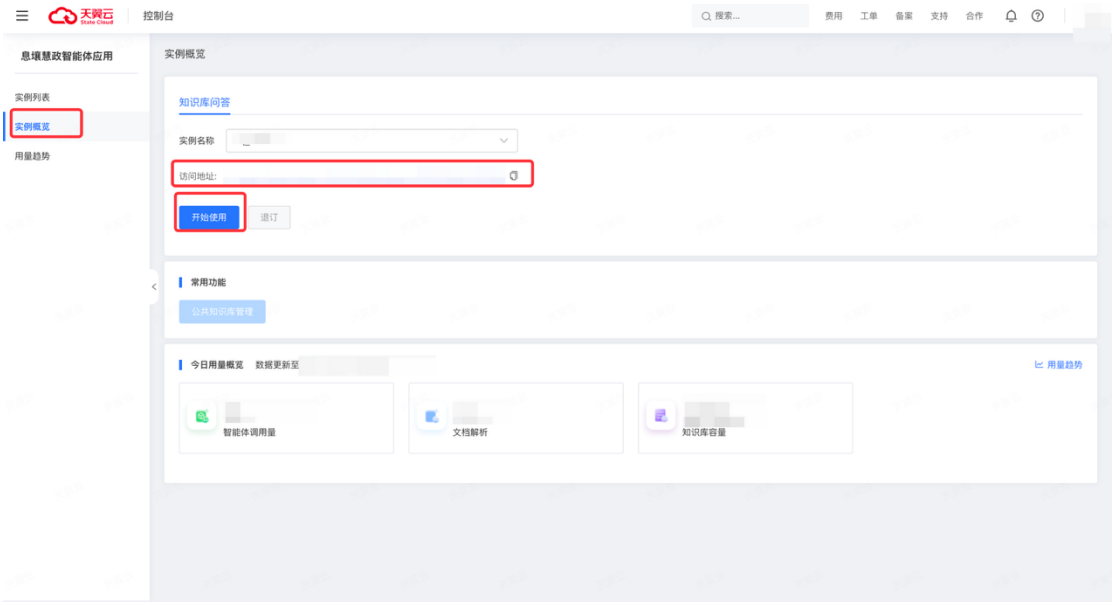
b. 如果您是被邀请的账号，将进入申请使用页，待租户管理员审批通过后，方可进入知识库问答产品页。

通过获取固定访问地址访问

1. 登录知识库问答管理控制台。

2. 在控制台左侧导航栏中，选择【实例概览】。

3. 在【实例概览】页面中，点击【访问地址】。



4. 点击【访问地址】后

a. 如果您是同一租户下的账号，将直接进入知识库问答产品页，可以开展问答对话、管理知识库等工作。

b. 如果您是被邀请的账号，将进入申请使用页，待租户管理员审批通过后，方可进入知识库问答产品页。

常见问题

为什么我的【实例列表】页面显示暂无实例?

如果您的主账号未成功购买实例或您未被邀请加入实例，将显示“暂无实例”。请联系主账号以创建实例。

为什么我的【实例概览】页面无【开始使用】按钮/【访问地址】信息?

如果您的主账号未成功购买实例或您未被邀请加入实例，将显示“暂无生效实例”，页面将没有【开始使用】按钮和【访问地址】信息。请联系主账号以创建实例。

用户指南

控制台

功能简介

平台入口

用户可在控制台中查看和操作实例，控制台入口可在产品页面中找到。

页面结构介绍

用户在控制台中仅能看到自己有使用权限的实例。以下是控制台的页面结构及基本功能的描述：

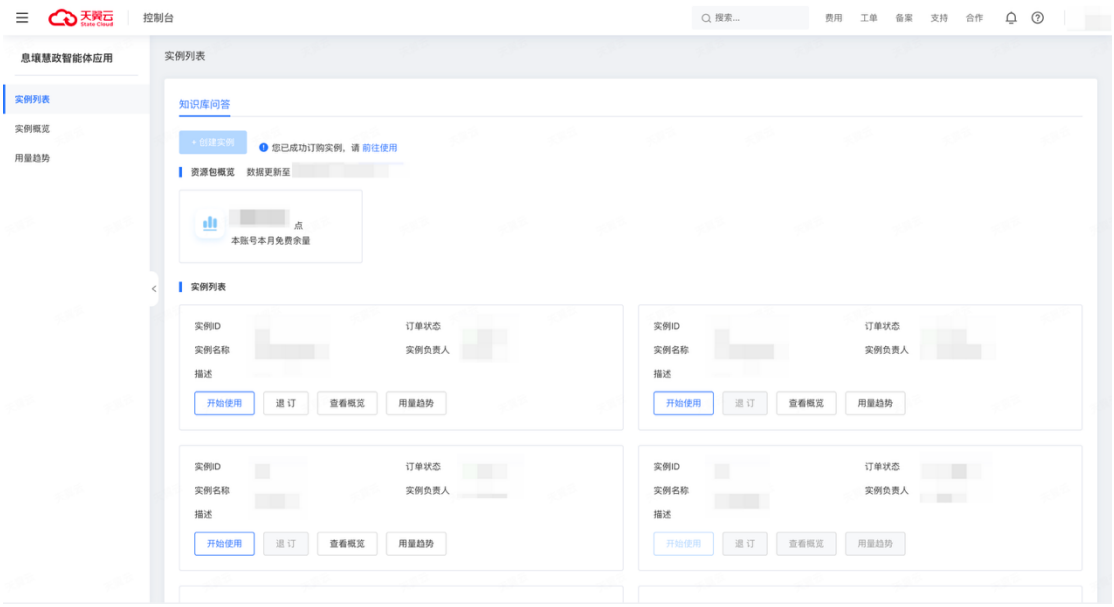
页面	功能简述
实例列表	查看订单状态为正常、已销毁等的所有实例。
	用户可对自己创建的实例进行退订。
实例概览	查看订单状态为正常的实例地址及当日调用情况。
	用户可对自己创建的实例进行退订。
用量趋势	查看订单状态为正常的实例最近 30 天用量情况。

实例列表

操作步骤

登录知识库问答管理控制台，在左侧导航栏单击【实例列表】。

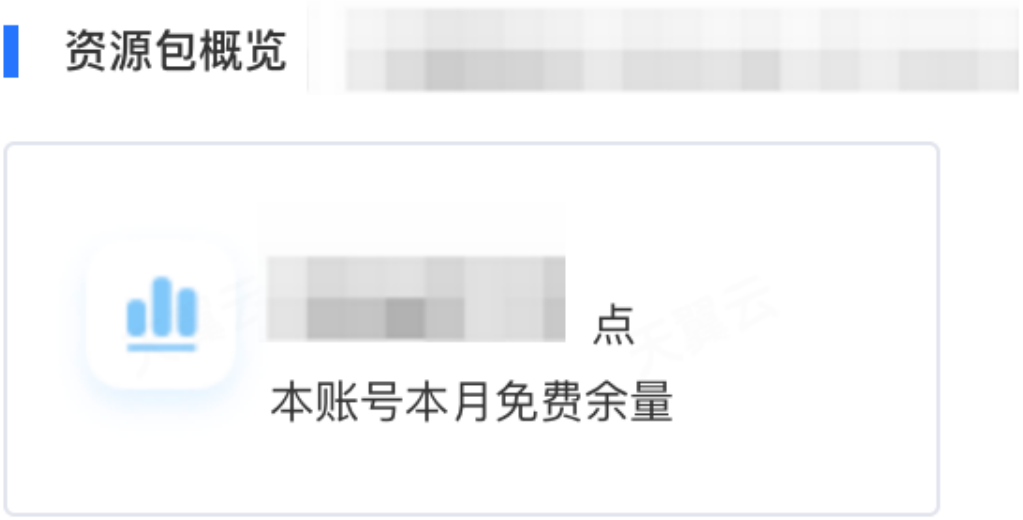
【实例列表】页面分成资源包概览和实例列表两个部分。



页面内容

资源包概览

资源包概览主要展示本账号的资源点余量，信息按小时更新，并根据账号归属资源点。



实例列表

在实例列表中，用户可查看本账号的所有实例详情，并进行使用、退订、查看概览、查看用量趋势等操作。

- 实例详情：用户可查看实例 ID、实例名称、订单状态、实例负责人等信息。
- 实例操作：
    - 开始使用：用户可点击此按钮进入知识库产品页。
    - 退订：主账号可点击此按钮进行产品退订。
    - 查看概览：用户可点击此按钮查看实例各功能的用量情况。
    - 用量趋势：用户可点击此按钮查看实例最近 30 天的用量统计。

常见问题

为什么我的【实例列表】页面显示“暂无实例”?

如果本账号的主账号未成功购买实例，或未被邀请加入实例，会显示“暂无实例”。请联系主账号创建实例。

为什么我的【创建实例】/【退订】按钮不可用?

仅主账号可以进行创建实例或退订的操作。对于非主账号，【创建实例】和【退订】按钮将不可用。

如果本账号已购买实例且实例生效，【创建实例】按钮也将不可用。

为什么我的【开始使用】、【退订】、【查看概览】、【用量趋势】按钮均不可用?

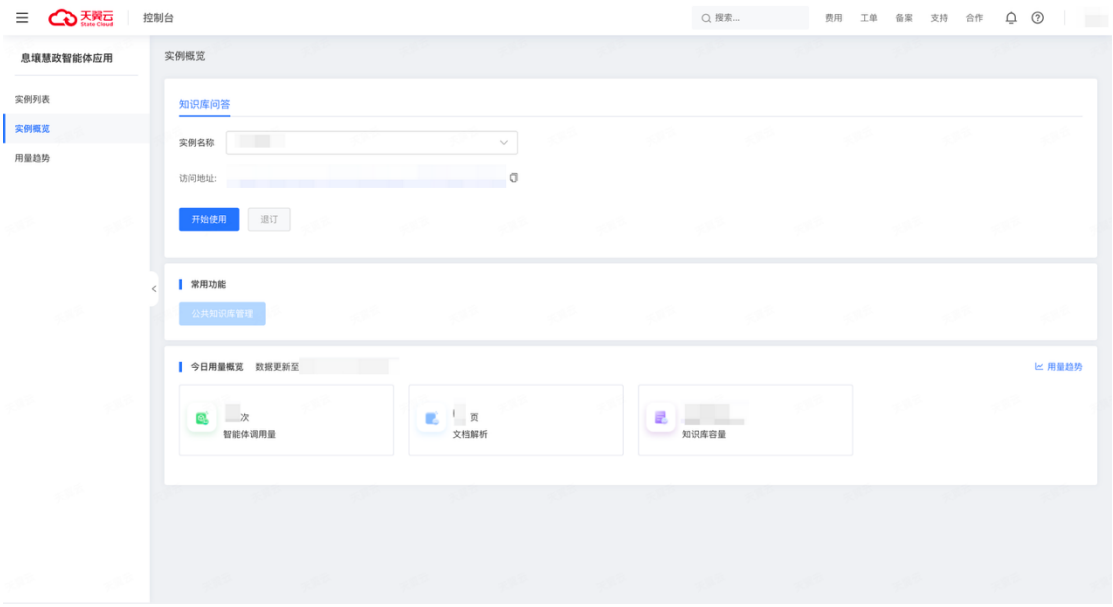
如果实例状态为已失效，所有操作按钮将不可用。

实例概览

操作步骤

登录知识库问答管理控制台，在左侧导航栏单击【实例概览】。

【实例概览】页面分成实例简介、常用功能和今日用量概览，用户可通过实例名称切换不同实例。

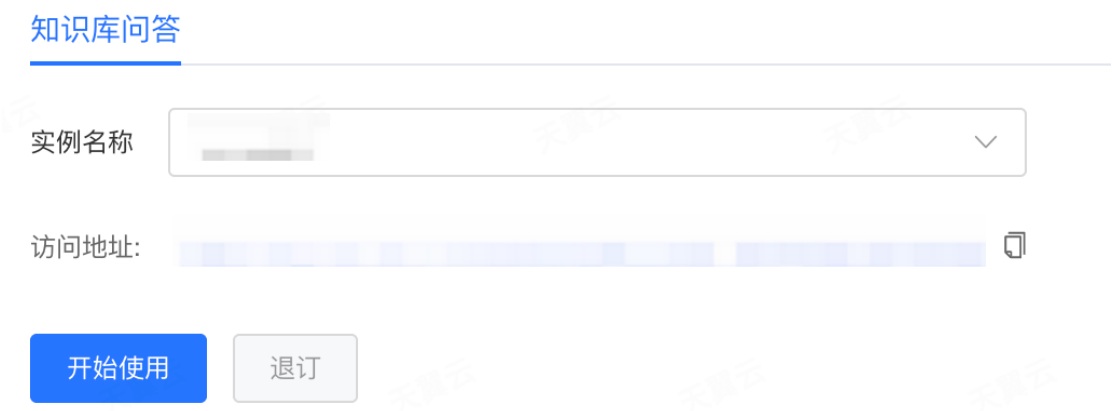


页面内容

产品简介

在实例简介部分，用户可以找到知识库问答的访问地址，复制该地址即可进入知识库问答产品页。用户也可以通过【开始使用】按钮直接访问知识库问答产品页。

主账号可以通过【退订】按钮在该模块进行产品退订操作。

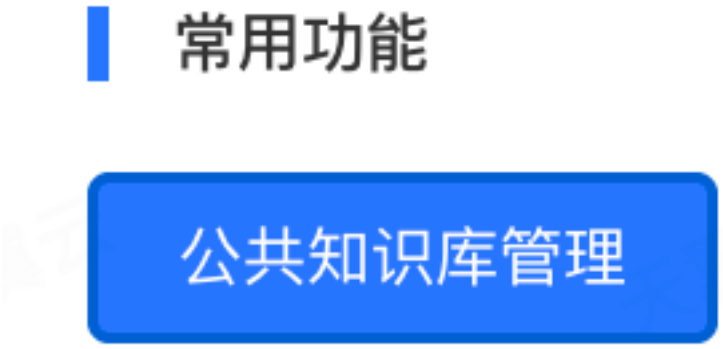


常用功能

用户可以点击【公共知识库管理】进入知识库管理页面。

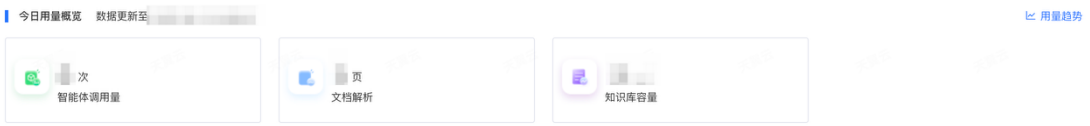
注意

仅主账号拥有【公共知识库管理】按钮的权限。



今日用量概览

用户可以查看截止到最近出数时间的今日用量情况，包括智能体调用量、文档解析量和知识库容量。



常见问题

为什么我的【实例概览】页面显示“暂无生效实例”，并且无【开始使用】按钮/【访问地址】信息？

如果本账号的主账号未成功购买实例或未被邀请加入实例，则会显示“暂无生效实例”，并且页面上没有【开始使用】按钮和【访问地址】信息。请联系主账号以创建实例。

为什么我的【创建实例】/【退订】按钮不可用?

仅主账号可以进行创建实例或退订的操作。对于非主账号，【创建实例】和【退订】按钮将不可用。

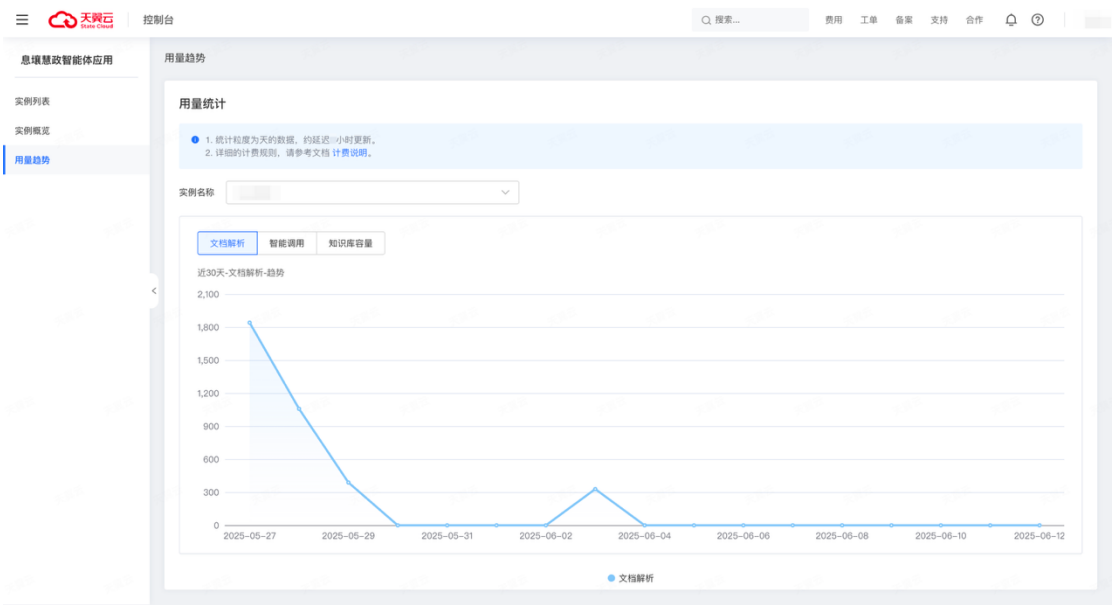
为什么我的【公共知识库管理】按钮不可用?

仅主账号拥有【公共知识库管理】按钮的权限，因此对于非主账号，【公共知识库管理】按钮将不可用。

用量趋势

登录知识库问答管理控制台，在左侧导航栏单击【用量趋势】。

用户可以通过实例名称切换不同的实例，以查看文档解析、智能调用和知识库容量在最近 30 天的使用情况。



慧政智能体

功能简介

慧政是一个集知识管理、智能办公和分析辅助于一体的智能体应用平台。该平台深度融合了 DeepSeek 等大模型技术，专注于办公垂直场景，实现全流程智能化，助力企业构建高效、精准的数字化工作闭环。用户可以在平台上使用不同的智能体并进行系统级别的管理配置。

目前一期已上线知识库问答智能体，后续将逐步增加其他办公场景的智能体。

平台主要有两部分结构构成：智能体应用与通用功能。

页面	功能简述
智能体应用	智能体应用的主要产品界面，目前一期仅有知识库问答。
	用户可在该页面进行智能体应用的使用。
通用功能	跨智能体的通用功能及配置。
	主要包括系统级别的管理配置与投诉反馈入口。

知识库问答

数据源说明

知识库问答支持用户基于自定义知识库、公共文档库和联网内容进行问答。用户在选定参考内容范围后，选择指定模型并输入查询（query），即可获得模型的回复。

数据源	描述
公共知识库	由租户管理员或拥有公共文档配置权限的用户上传的知识库。
	用户只能选择有权限的公共知识库进行问答。
	若需申请公共文档库权限，请联系租户管理员进行角色配置与授权。
自定义知识库	由用户自己上传的知识库，仅用户本人可见。
联网内容	需由租户管理员或拥有联网搜索配置权限的用户配置此功能。
	联网搜索需要用户自行购买相关搜索服务。

对话操作

新对话配置

说明

用户可参考快速入门-智能体入口的相关说明，进入知识库问答对话首页；也可以通过对话详情页-新建对话，重新进入对话首页。

进入对话首页后，用户可直接输入问题，开启一段新对话。

在进行新对话前，用户可进行联网搜索、模型选择和知识库配置，其中联网搜索和模型选择可根据需求在对话详情页进行调整，而**知识库选择不可更换**。

联网搜索 & 模型选择

用户可以根据需求选择是否进行联网搜索，并选择更合适的模型。具体基座模型配置详见[基座模型配置]。

知识库配置

- **知识库选择：**用户可以从【公共知识库】和【自定义知识库】中选定内容（**可同时选择公共与自定义知识库内容**）作为指定检索范围，以便基于指定知识库的内容进行回答。

- **添加自定义知识库：**如果当前知识库范围不足以完成问答任务，用户可以添加自定义知识库，上传个性化内容作为索引，以满足问答需求。

- **保存默认配置：**用户可将当前选择的知识库保存为默认配置，以便在后续新建对话时默认选择已选知识库。

对话详情操作

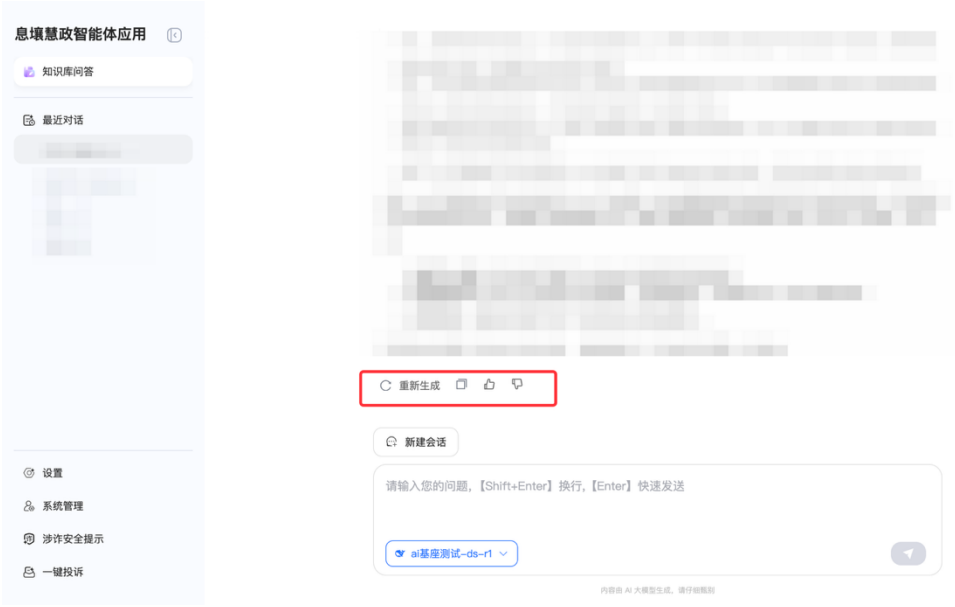
完成新对话配置后，用户可以发送问题，开始新对话，并进入对话详情页。

在详情页，用户可以基于同一上下文与模型进行对话，并进行以下操作：

- **查看引用内容：**用户可将鼠标悬浮在模型回答的角标上，查看回答片段的具体应用内容。点击引用内容后，用户跳转到对应的原文。
- **查看搜索结果：**用户可点击【已搜索到 x 个结果】的标签，查看搜索结果的列表页。点击搜索结果列表中的内容，用户将跳转到对应的原文。
- **答案反馈：**用户可针对模型的回答进行以下操作：
    - 重新生成回答
    - 复制回答

- 点赞或点踩
- 切换历史回答

仅最新一轮的问答可以进行重新生成的操作。

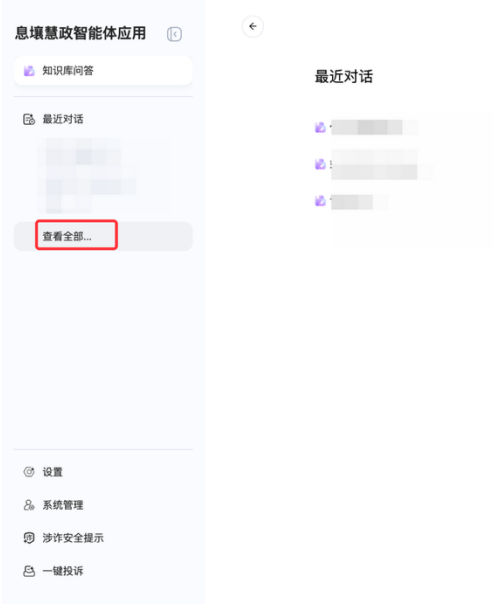


- **联网搜索 & 模型选择：**操作与对话页–对话首页保持一致。

查看历史对话

用户可以通过点击侧边栏的“历史对话”直接进入对应的对话详情页。也可以点击“历史对话”中的“查看全部”，进入最近对话页面。

在最近对话页面，用户可以查看所有历史对话。点击具体对话后，用户将跳转至对应的对话详情页。



系统管理

前置说明

产品对系统管理菜单进行了权限控制，具体说明如下：

菜单	权限说明	权限申请方式
基础管理–公共文档库管理	租户管理员可见、可操作； 配置了该页面权限的角色用户可见、可操作。	由租户管理员配置对应角色授权；具体授权方式详见角色管理。
基础管理–基座模型配置	租户管理员可见、可操作； 配置了该页面权限的角色用户可见、可操作。	由租户管理员配置对应角色授权；具体授权方式详见角色管理。
基础管理–联网搜索配置	租户管理员可见、可操作； 配置了该页面权限的角色用户可见、可操作。	由租户管理员配置对应角色授权；具体授权方式详见角色管理。
权限管理–用户管理	仅租户管理员可见、可操作。	由租户管理员进行租户管理员角色授权；具体授权方式详见角色管理。
权限管理–角色管理	仅租户管理员可见、可操作。	由租户管理员进行租户管理员角色授权；具体授权方式详见角色管理。
日志管理–对话记录管理	租户管理员可见、可操作； 配置了该页面权限的角色用户可见、可操作。	由租户管理员配置对应角色授权；具体授权方式详见角色管理。
日志管理–管理员操作日志	租户管理员可见、可操作； 配置了该页面权限的角色用户可见、可操作。	由租户管理员配置对应角色授权；具体授权方式详见角色管理。

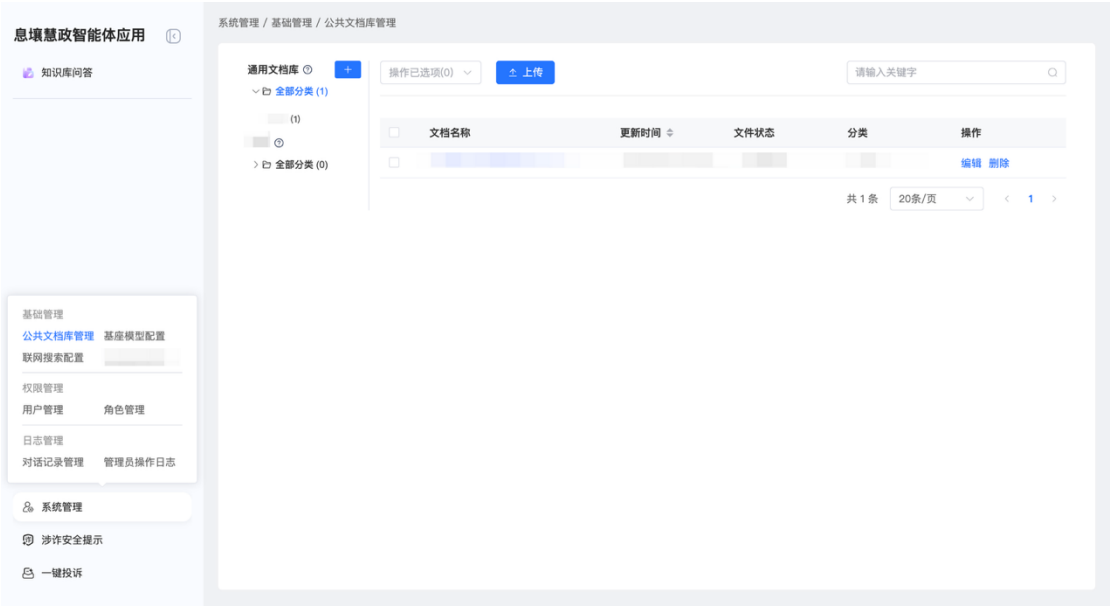
基础管理

公共文档库管理

用户可以在公共文档库管理页面进行文档库的创建和管理操作。

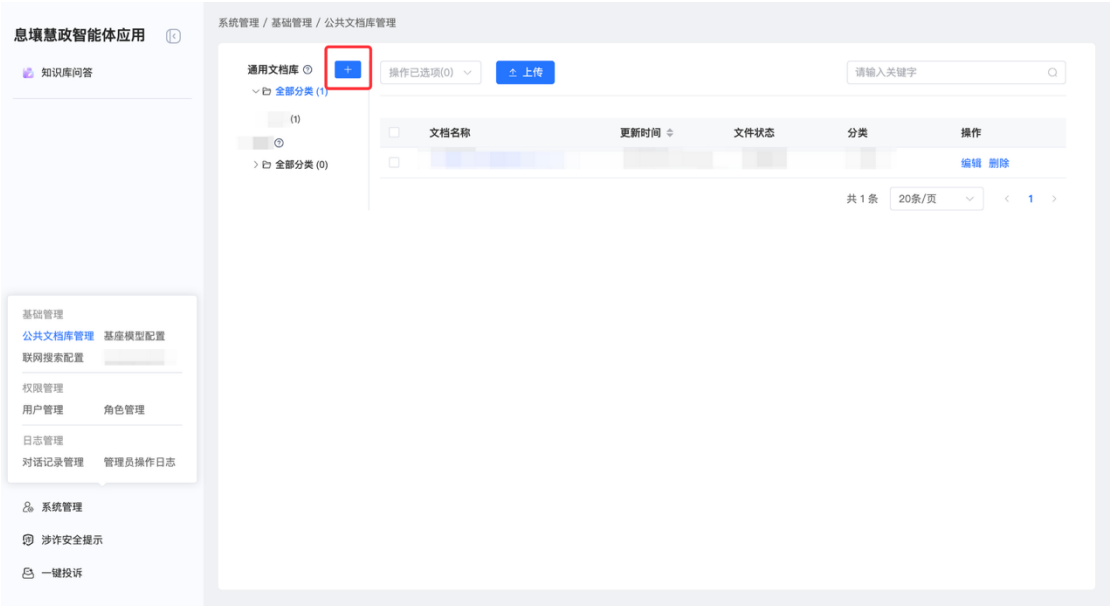
准备工作

1. 在产品页左侧导航栏中，选择【系统管理 – 基础管理 – 公共文档库管理】。



创建文档库

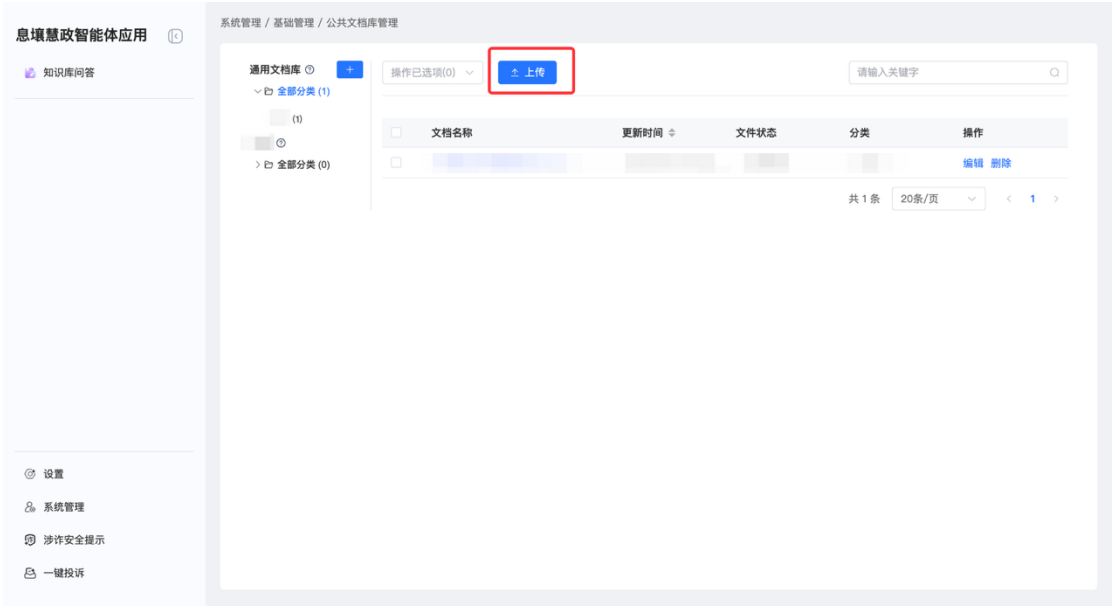
1. 点击左上角的【+】按钮。



2. 在弹窗中填写文档库名称，点击确认，即可新建文档库。

上传文档

1. 在新建的文档库内，点击左上角的【上传】按钮。



2. 在弹窗中选择或添加新的分类。

3. 通过拖拽或点击上传的方式添加文件。

4. 当文件状态显示为“上传完成”时，该文件将出现在产品页面的公共文档库中。

文档查询与编辑

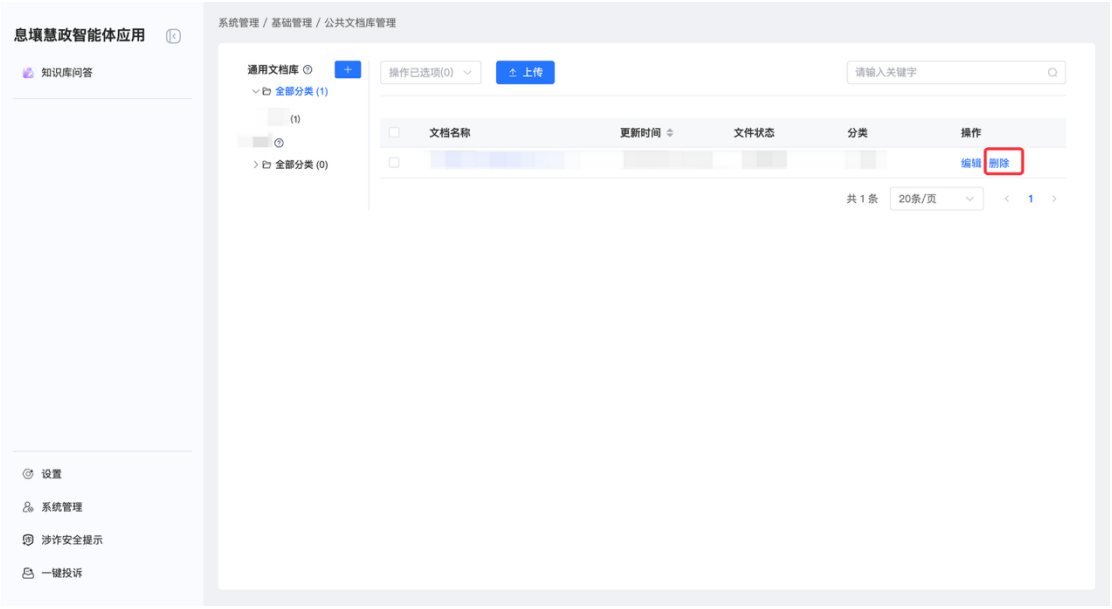
文档库创建完成后，您可以对文档库内的文档进行查询、删除和编辑操作。

查询文档

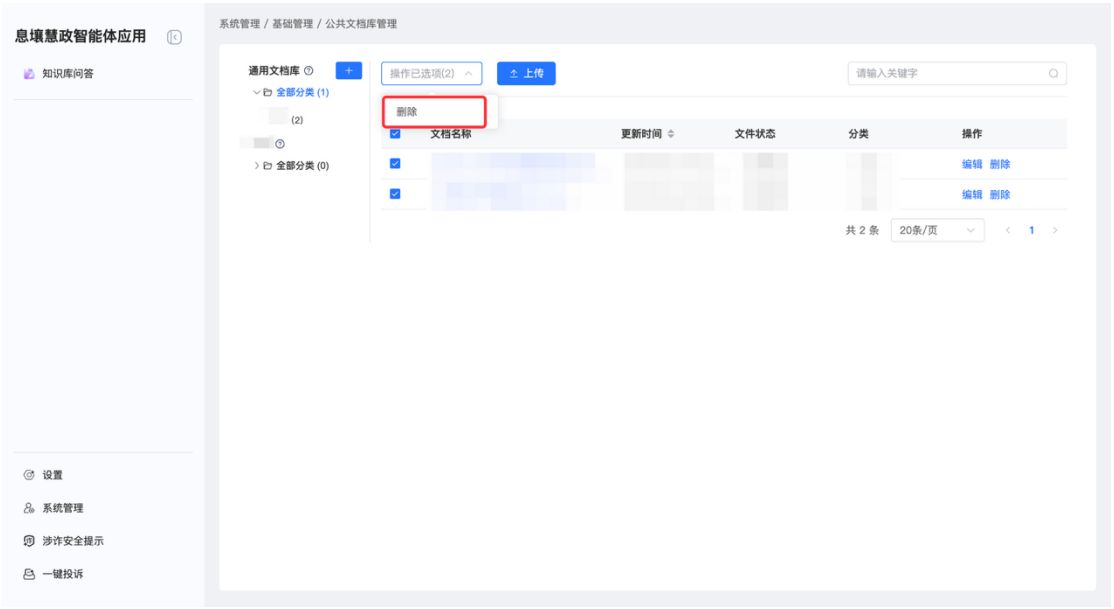
文档库创建完成后，您可以对文档库内的文档进行查询、删除和编辑操作。

删除文档

- **单个删除：**点击操作栏内的【删除】按钮，即可删除指定文档。



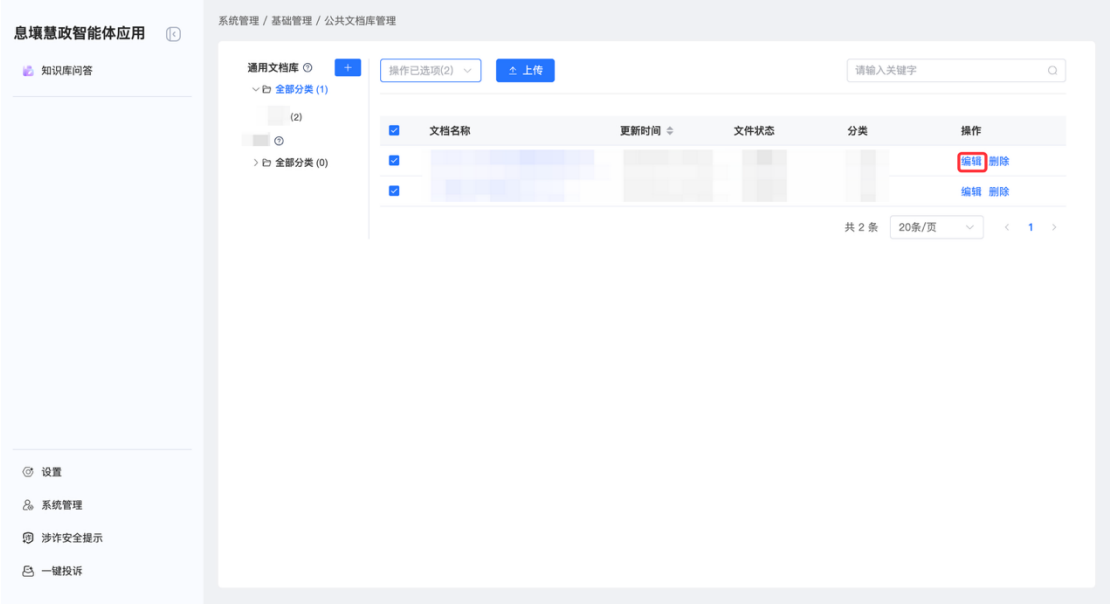
- **批量删除：**
  - 勾选想要删除的文档。
  - 点击【操作已选项–删除】，即可批量删除指定文档。



编辑文档

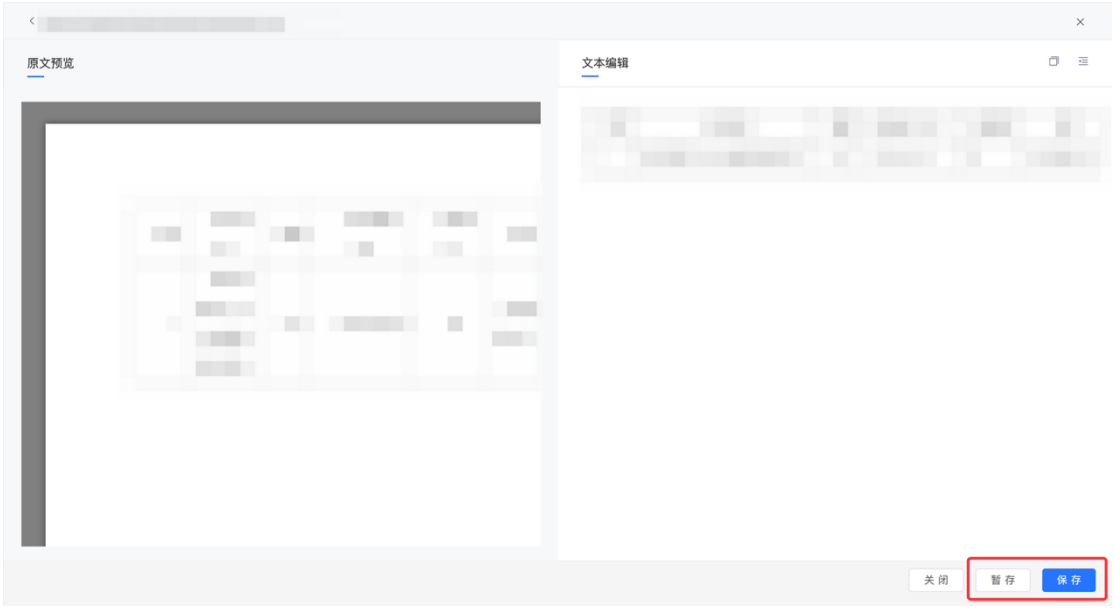
针对 word、pdf 文档，支持用户手动编辑传入文档库的内容。

- 点击操作栏内的【审核/编辑】按钮。



- 进入文档预览页，点击右上角的【解析文本预览】按钮，即可编辑传入文档库的文档内容。

- 点击“暂存”可临时保存当前编辑内容，但不会更新文档库内的内容。
- 点击“保存”可保存当前编辑内容，并将更新同步至文档库。



注意事项

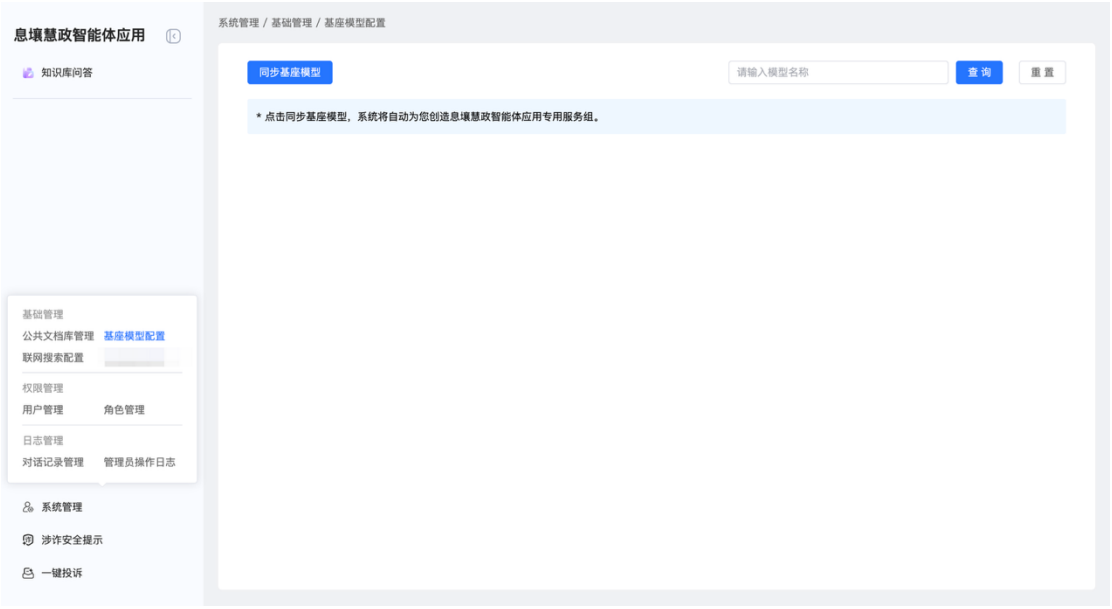
- 当前支持上传和解析的文件格式包括 .pdf、.doc、.docx、.txt、.wps 和 .pptx。单个文档大小上限为 100MB，仅支持前 100 页的内容解析。
- 仅当文档状态为“上传完成”时，该文档才可用于问答环节的参考引用。

基座模型配置

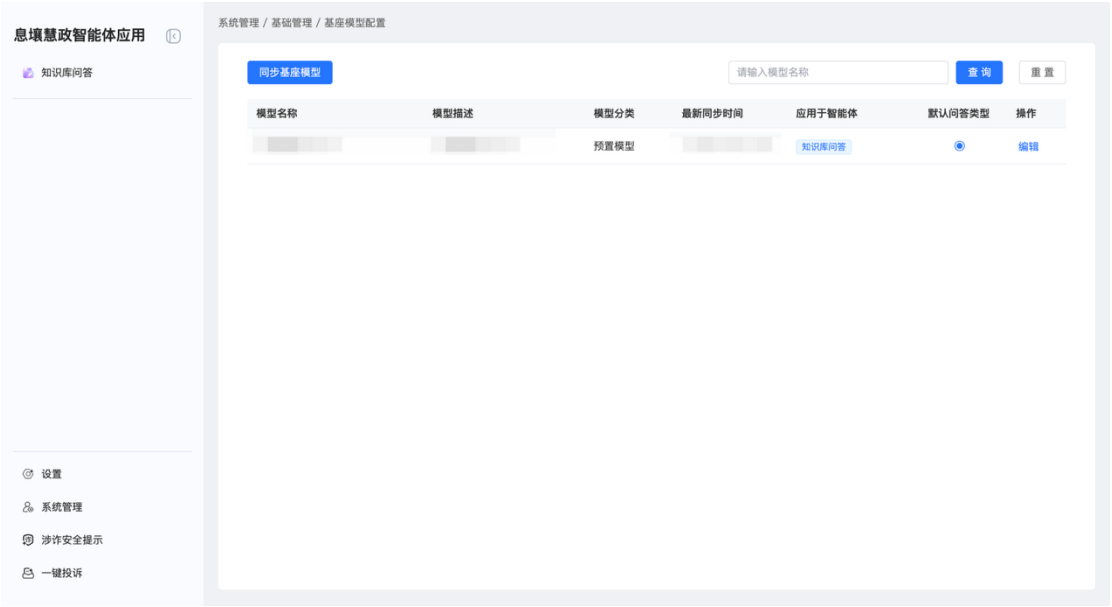
用户可在当前页面进行基座模型的同步与配置。

操作步骤

1. 在产品页左侧导航栏中，选择【系统管理 – 基座模型配置】。
2. 点击左上角的【同步基座模型】按钮。



3. 等待列表加载完成后，即可进行默认模型的选择与配置。



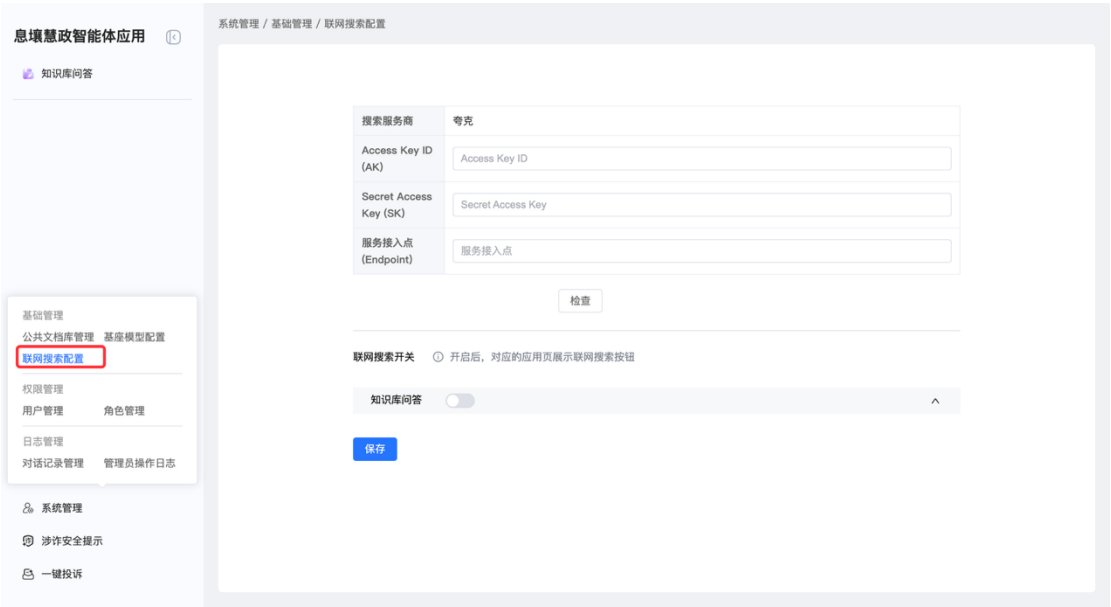
常见问题

为什么我的【同步基座模型】按钮不可用？

租户的主账号必须在息壤一体化智算服务平台接受用户协议并同意继续，才能进行同步基座模型操作。

联网搜索配置

租户管理员用户或具有联网搜索配置权限的用户可以通过点击侧边栏的【系统管理 – 联网搜索配置】进入配置页面。



搜索服务商配置

目前仅支持夸克的搜索服务配置。用户在购买夸克搜索服务后，将获得服务的 AK、SK 和 Endpoint，并可以在本平台进行配置。

有关如何获取夸克搜索服务的 AK、SK 和 Endpoint 的详细说明，请参见相关文档：创建并查看凭证。

联网搜索开关

用户可以在不同的智能应用体中配置联网搜索开关的可见性：

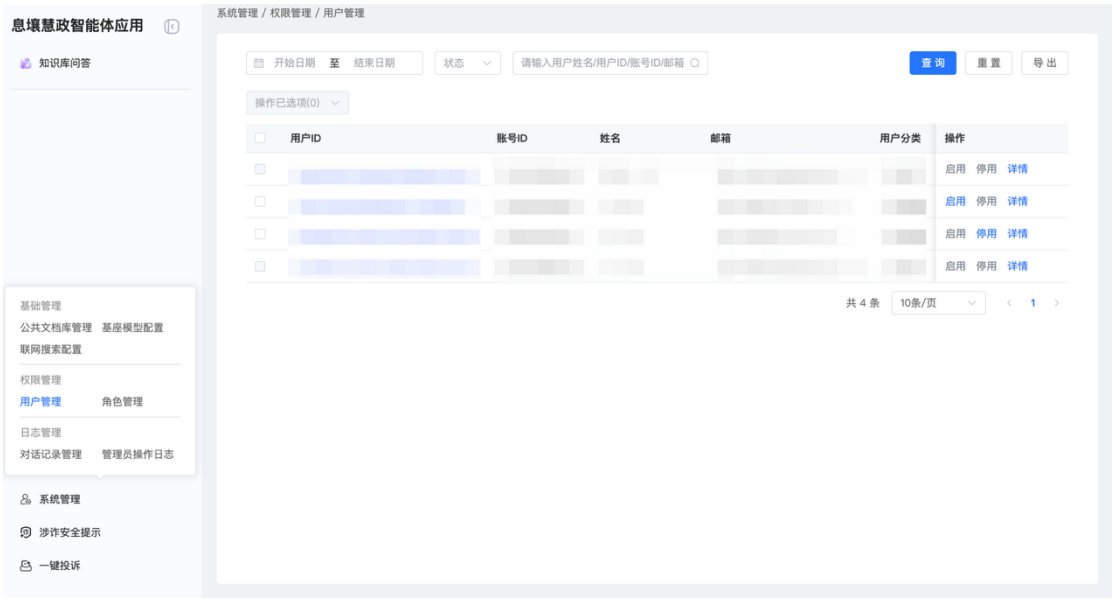
- **打开开关：**联网搜索按钮将在智能体应用的使用界面中可见，用户可以利用联网搜索的知识作为应用输入。
- **关闭开关：**联网搜索按钮将在智能体应用的使用界面中不可见。

权限管理

用户管理

用户可以在当前页面进行用户管理，包括账号的停用和启用操作。具体操作步骤如下：

1. 在产品页左侧导航栏中，选择【系统管理–用户管理】。



2. 选择指定的申请账号，点击【启用】，即可通过该账号的应用使用申请。

3. 如果想要停用某个申请账号的应用使用权限，点击【停用】即可；若要恢复停用账号的应用使用权限，点击【启用】。

角色管理

角色类型说明

产品包含两类角色：系统内置角色和自定义角色。这两类角色在权限范围和可配置性上存在一定区别，具体说明如下：

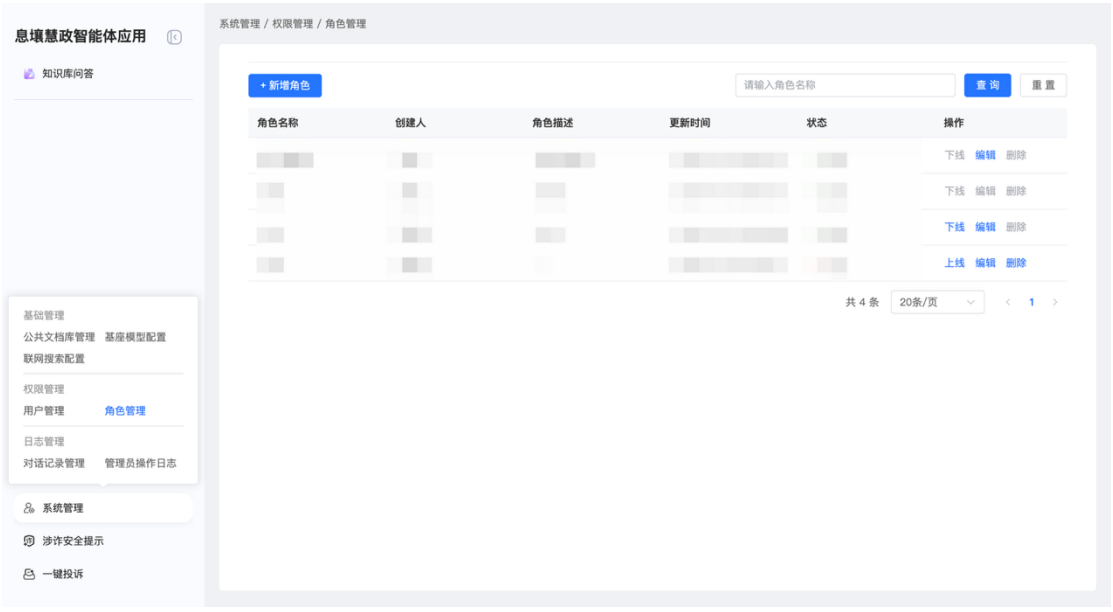
角色类型	角色枚举	权限说明	可配置性
系统内置角色	租户管理员	**最大权限角色** 可进行系统管理的基础管理、权限管理、日志管理的所有页面配置。	基础信息不可编辑； 可进行授权与取消授权； 主账号默认为租户管理员，不可取消授权。
	访客	**最小权限角色** 仅有智能体使用权限，无系统管理权限。	不可编辑。
自定义角色	-	根据用户的定义进行权限配置 不同角色拥有不同的公共知识库权限与系统管理页面权限。	可调整角色的基础信息，包括描述、权限范围等； 无法获得权限管理页面授权。

新增/删除/编辑角色

注意

仅自定义角色可进行新增、删除与基础信息编辑。

在产品页左侧导航栏中，选择【系统管理–角色管理】。

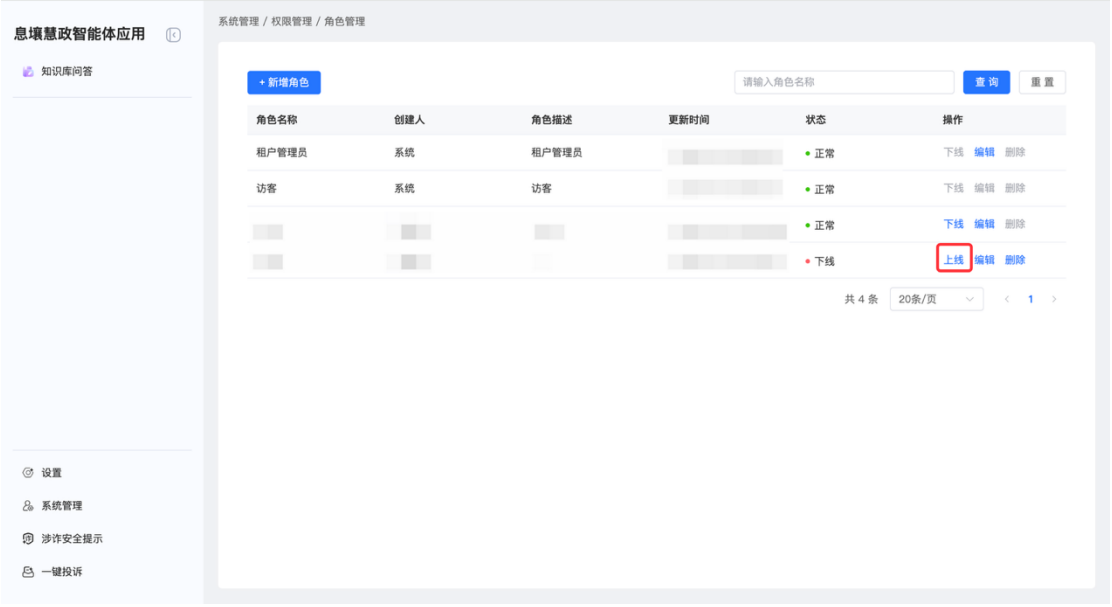


角色新增与上线

1. 点击左上角【新增角色】按钮。

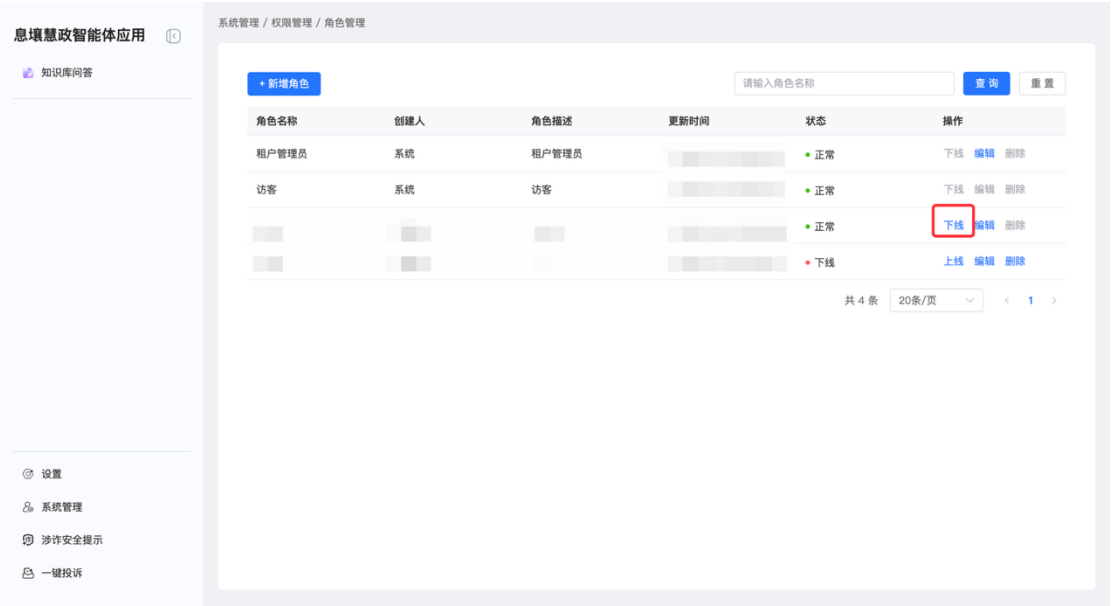
2. 在弹窗中填写角色名称、角色描述、文档库权限、系统管理权限配置。

3. 点击【确认】提交后，再点击操作栏中的【上线】按钮，即完成角色的新增与上线。

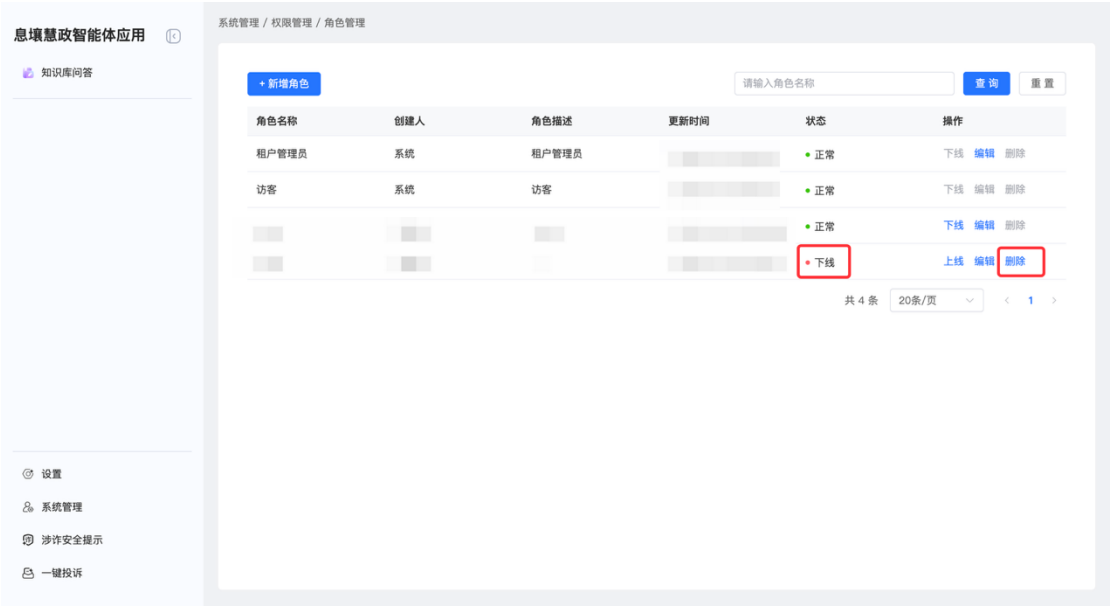


删除角色

1. 选择要删除的角色，点击操作栏中的【下线】按钮。

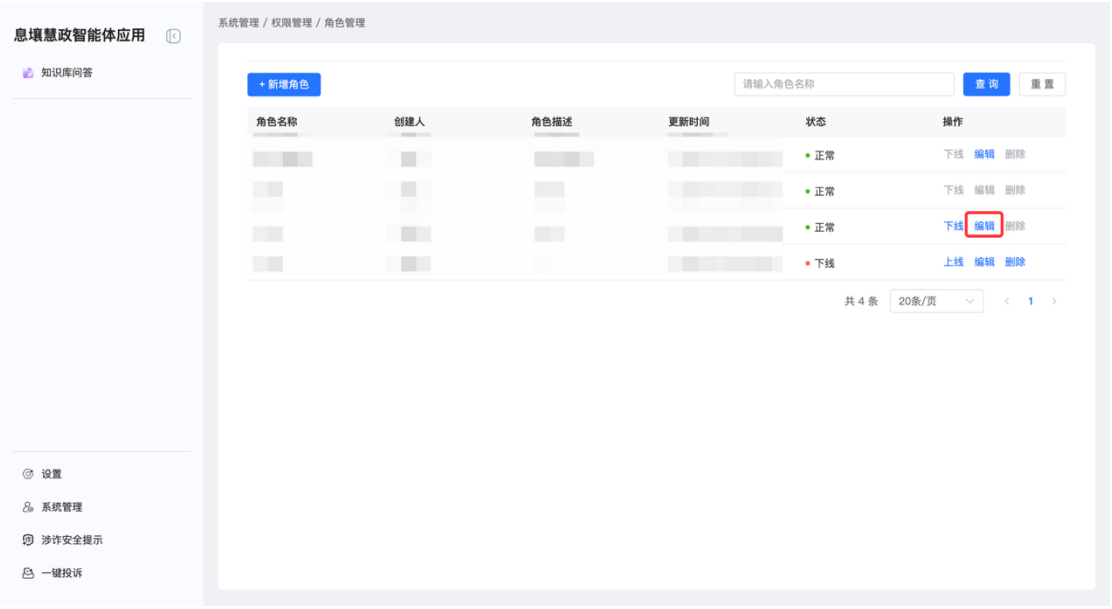


2. 角色状态变为下线后，点击操作栏中的【删除】按钮。



基础信息编辑

1. 选择要编辑基础信息的角色，点击操作栏中的【编辑】按钮。

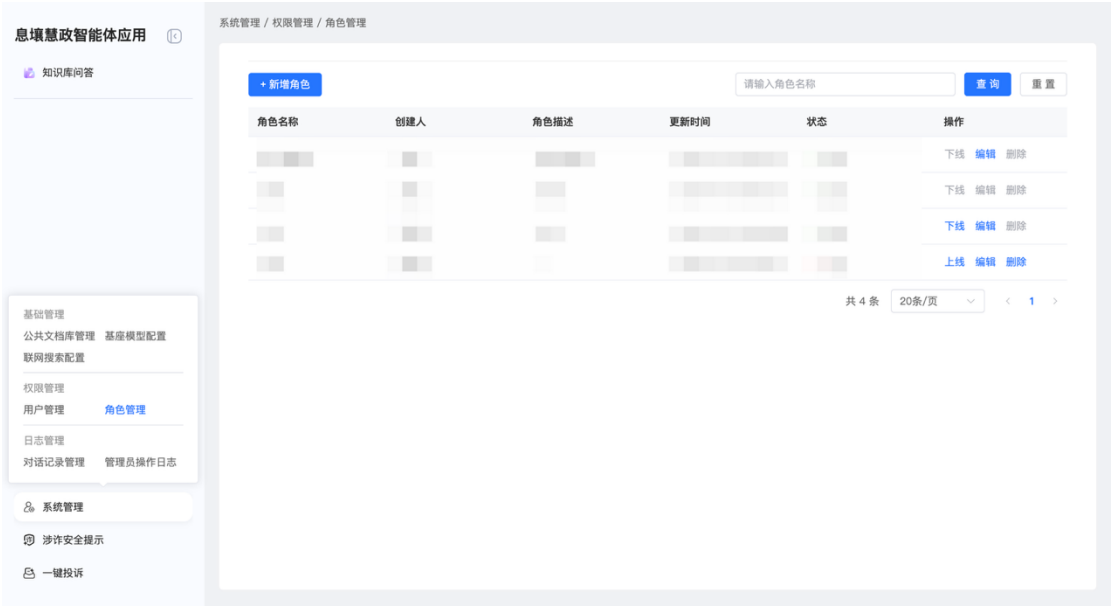


2. 修改描述、文档库权限、系统管理权限等信息。

3. 点击确认后，新的角色配置将生效。

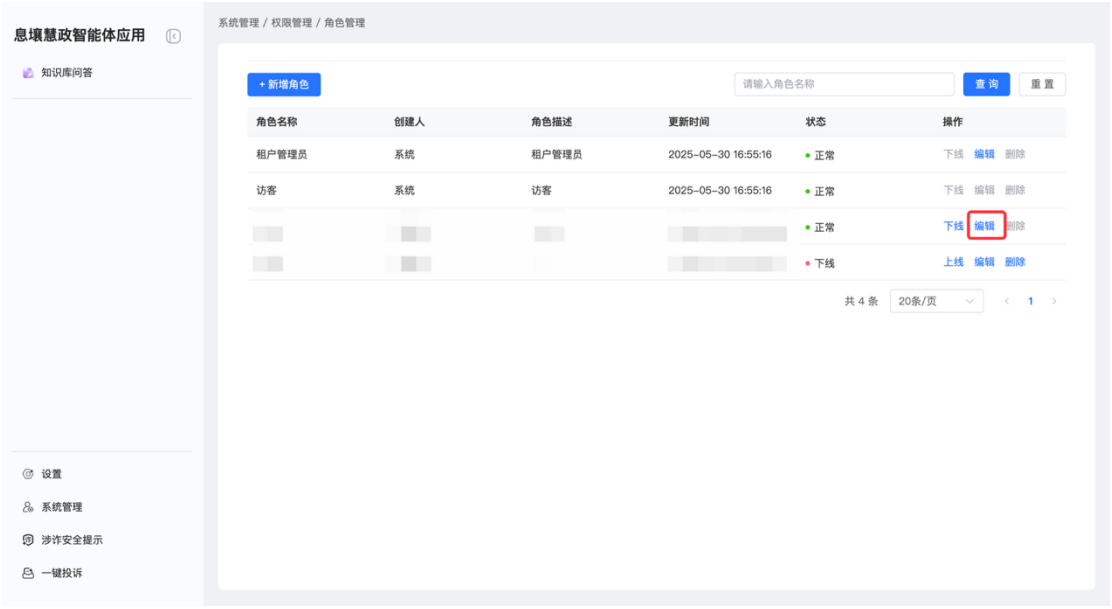
角色授权/取消授权

在产品页左侧导航栏中，选择【系统管理–角色管理】。



角色授权

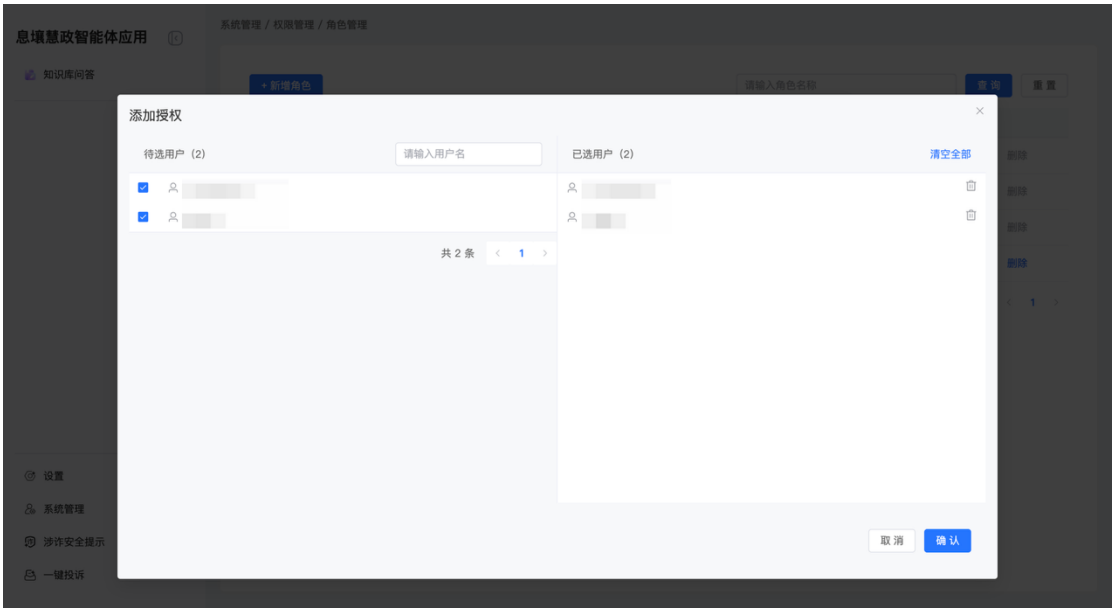
1. 选择要授权的角色，点击【编辑】按钮。



2. 在弹窗中点击【角色授权】。

3. 点击左上角的【添加授权】。

4. 在弹窗中勾选需要授权的用户，点击【确认】提交后，完成角色授权。



取消角色授权

1. 选择要取消授权的角色，点击【编辑】按钮。

2. 在弹窗中点击【角色授权】。

3. 点击操作栏中的【删除】按钮以取消角色授权，或勾选想要取消授权的用户，点击左上角的【批量删除】。

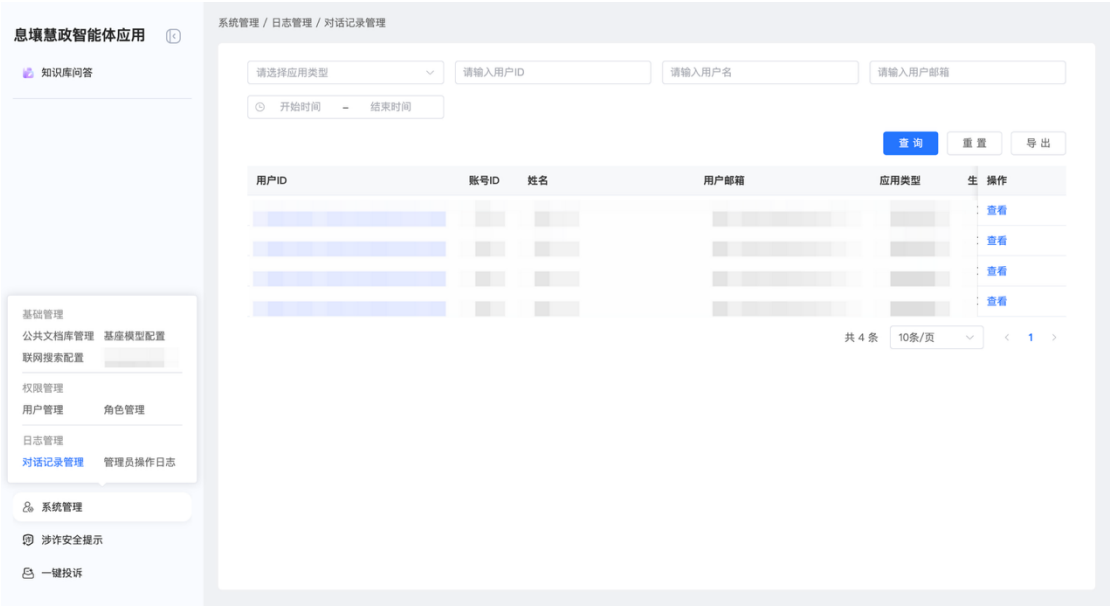
4. 点击【确认】提交，完成角色取消授权。

日志管理

用户可以在日志管理模块中进行对话记录管理和管理员操作日志管理。

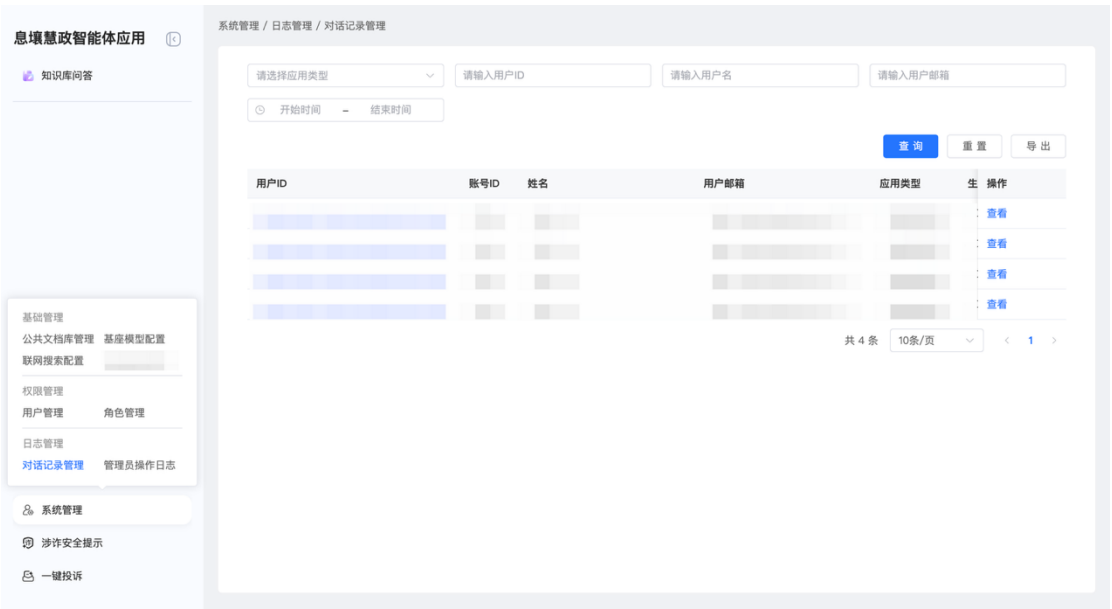
操作步骤如下：

1. 在产品页左侧导航栏中，选择【系统管理】。



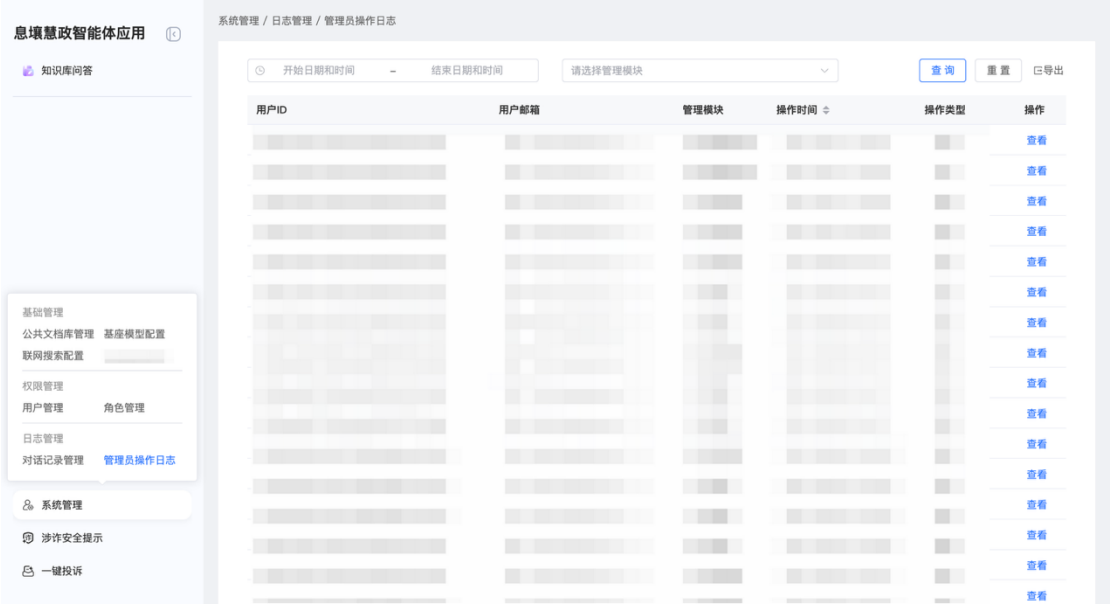
对话记录管理

1. 在系统管理内，选择【日志管理】下的【对话记录管理】。
2. 用户可查看指定用户在指定时间段内的对话记录详情。



管理员操作日志管理

1. 在系统管理内，选择【日志管理】下的【管理员操作日志】，
2. 户可以查看指定时间段内的操作详情，包括操作人员、操作时间和操作类型。



一键投诉

用户可以通过两种方式进行产品反馈，平台将在 3 个工作日内给予回复。

方案一：一键投诉

1. 点击左下角的一键投诉按钮。
2. 输入问题描述，点击确定，即可提交产品反馈。

方案二：邮件反馈

用户可以通过发送邮件至 huize-product@chinatelecom.cn 进行反馈。

常见问题

控制台操作

Q：为什么我的控制台【实例列表】页面显示“暂无实例”?

A：如果本账号的主账号未成功购买实例，或未被邀请进入实例，则会显示“暂无实例”。

请联系主账号以创建实例。

Q：为什么我的控制台【创建实例】/【控制台-退订】按钮不可用?

A：仅主账号可以进行创建实例和退订操作。对于非主账号，【创建实例】和【退订】按

钮将不可用。

如本账号已购买实例，且实例生效，【创建实例】按钮也不可用。

Q：为什么我的控制台【开始使用】、【退订】、【查看概览】、【用量趋势】按钮均不可用?

A：当实例状态为“已失效”时，所有操作按钮均不可用。

Q：为什么我的【实例概览】页面显示暂无生效实例，无【开始使用】按钮/【访问地址】信息?

A：如果本账号的主账号未成功购买实例，或未被邀请进入实例，则会显示“暂无生效实例”，

页面上将无【开始使用】按钮和【访问地址】信息。请联系主账号以创建实例。

Q：为什么我的控制台【公共知识库管理】按钮不可用?

A：仅主账号拥有【公共知识库管理】按钮的权限，非主账号将无法使用此按钮。

知识库智能体操作

Q：为什么我的公共知识库内无内容/内容与其他人不一样?

A：情况一：未上传公共文档库

请联系租户管理员或具有公共文档库配置权限的用户进行公共文档库的上传。具体操作可参考公共文档库管理。

情况二：角色权限限制

租户管理员可以创建不同权限的角色，并为不同用户配置相应的公共文档权限。如果需要申请某一文档库的权限，请联系租户管理员进行配置。租户管理员的操作可参考角色管理。

Q：为什么我的模型选择按钮显示“暂无基座模型”?

A：在知识库问答中使用模型之前，必须完成基座模型的配置。请联系租户管理员或具有基座模型配置权限的用户进行操作。具体操作可参考基座模型配置。

Q：为什么我的页面没有联网搜索按钮?

A：联网搜索功能需要租户自行采购搜索服务并在平台上进行配置。请咨询具有联网搜索配置权限的用户，确认是否未配置相关服务，或已配置但未开启显示开关。具体操作可参考联网搜索配置。

系统管理操作

Q：为什么我没有系统管理的按钮?

A：租户管理员可以创建不同权限的角色，并为不同用户配置相应的菜单权限。如果需要申请系统管理权限，请联系租户管理员进行配置。租户管理员操作可参考角色管理。

Q：为什么我的基座模型配置页面里【同步基座模型】按钮不可用?

A：租户的主账号必须在息壤一体化智算服务平台接受用户协议且同意继续后，才能进行同步基座模型操作。

最佳实践

坐席助手

场景及问题

整体客户咨询服务包含四个主要环节。面对海量用户咨询，运营人员主要依赖知识库通过关键词查询来提供客户服务。因此，服务能力在很大程度上依赖于知识查询效率、业务理解程度和提炼总结能力等。当前存在以下风险：

- 客户服务体验差
- 运营服务成本高
- 业务抗风险能力弱

在有限的运营人员情况下，如何高效且高质量地完成服务？这对传统知识库内的搜索场景提出了新的要求。

现存问题

- **人工：** 经验依赖度高
- **服务：** 效率低，投诉频繁
- **结果：** 首页采纳率低
- **知识：** 规范化程度低
- **内容：** 运营工作量大

解决方案

解决手段：在知识库内的搜索场景中，提供智能答复能力，以提升运营服务手段。

结合自研大模型的优势，赋能传统知识库，补充 AI 模块，内部实现知识搜索一键触达，降低经验依赖，使每位员工都能成为运营专家；外部则缩短会话平均时长，提高服务效率和用户满意度。

- **标签与意图识别：** 输入用户问题，输出意图标签以定位目标知识范围。
- **文档检索及管理：** 根据标签结果进行查询，匹配目标文档内容。
- **大模型问答模块：** 结合目标文档内容生成回复答案及参考来源。

实现效果

客服内的搜索场景共拆分为 200 多个小场景，选取高频场景（占比 40%+）作为切入点，如备案场景和云主机场景。目前已完成从标签识别到问答生成的全链条能力搭建。

- **精度：** 意图与标签识别精度为 88%；备案场景全链条问答生成准确率为 70%。

实践流程

前提条件

1. **开通知识库问答相关服务：**开通流程详见快速入门–接入流程。
2. **查看产品入口：**进入产品页面，查看产品入口方式详见快速入门–智能体入口。

配置知识库文档

1. 进入公共文档库配置，创建客服文档库，并上传相关文档。具体操作步骤详见公共文档库管理。

角色授权

1. 进入角色管理，创建客服角色并配置客服文档库权限，将该角色授权给客服人员。具体操作步骤详见角色管理。

问答实践

1. 进入对话页，选择客服文档库，开始问答实践。具体操作步骤详见对话操作。

企业知识库

场景及问题

在海量业务咨询与复杂业务流程的双重压力下，企业内部知识库面临着日益尖锐的关键矛盾：快速增长的知识需求与低效的检索手段之间的鸿沟。知识库问答系统可以重构企业知识管理的范式，实现“精准问答代替模糊搜索”的智能化升级。

调研数据显示，传统知识库在内部应用中出现系统性瓶颈：

痛点维度	具体表现	影响数据
经验依赖陷阱	新员工需学习3套检索话术才能定位“合同审批流程”文档	培训周期长
检索效率黑洞	平均每个工单需切换 5 次关键词才能查到目标	时间浪费严重
知识孤岛效应	市场/财务/产研部门文档命名规则冲突	跨部门文档检索失败率高
内容治理困境	制度更新后旧版本仍在流通	错误知识引用导致流程返工
采纳率危机	首条结果匹配度低	人均每日重复检索次数多

这些痛点最终导向一个结论：企业亟需构建“自然语言提问–精准知识召回–结构化输出”的智能知识中枢。

知识库问答：三层架构实现知识穿透

知识库问答基于 RAG+LLM 的对话引擎，能够实现企业内部知识的精准触达：

（1）意图理解层：业务场景语义解析

- 支持多细分业务场景分类（如“采购审批”“服务器扩容”）。
- 语义理解模型能识别员工的模糊表达：
    - 用户问：“给供应商打钱要谁批？”→ 识别为【供应商付款审批流程】。
- 意图识别的准确率显著高于传统的关键词匹配。

（2）知识穿透层：跨文档精准定位

- 支持 PDF、Word、Excel、PPT 等多源异构数据的融合。

（3）生成式应答层：可信知识输出

- 大模型基于定位文档生成结构化答案：
    - **问题：** 新员工电脑采购流程
    - **回复：** 需三步完成：
        - 填写 IT 采购申请表（OA 系统–物资申请模块）
        - 部门总监审批（须在申请单注明预算代码）
        - 资产部收货后联系领取（联系电话：分机 8008）
    - **依据：** 《IT 资产管理规范 V3.2》第 5 章
- 关键突破：场景实现端到端准确输出

落地路径：从冷启动到达标运营

✅ 阶段 1：知识基建（1–3 天）

说明

具体操作详见公共文档库管理

1. 创建文档库并上传制度文件（支持批量导入）。

2. 配置部门知识域：财务、人力、IT 等独立分类。

✅ 阶段 2：权限治理（0.5 天）

说明

具体操作详见角色管理

角色示例：[角色：财务专员]

- 可访问：报销制度、付款流程。
- 禁止访问：薪资结构、考核标准。

✅ 阶段 3：问答实践

说明

具体操作详见对话操作

- 进入对话页，选择需要的文档库，开始问答实践。

邀请外部账号使用

仅有实例创建者的主子账号可默认访问对应实例并进行产品使用。外部账号需申请体验并通过审核后方可使用。以下是外部账号邀请的具体流程。

使用申请

说明

以下为外部账号申请视角。

- 未申请或未通过申请的外部账号在点击产品入口后，浏览器会自动弹出申请页面。
- 外部账号点击“申请体验”，等待申请通过即可。

- 产品入口获取方式详见说明文档。
- 如果申请已审批通过，请刷新页面后即可进入慧政智能体产品页面。

申请审批

说明

以下为系统审批者视角。

- 仅慧政智能体应用的租户管理员（主账号默认为租户管理员）或拥有用户管理菜单权限的用户可以进行外部账号权限审批。
- 审批者操作：
    - 点击【系统设置–用户管理】，进入用户管理页面。
    - 找到对应的待审批记录，点击【启用】，即可通过申请。

文档权限管理

文档权限混乱总泄密？角色配置一键封锁核心资料！

作为企业知识管理者，您是否每天都在焦虑：

😣 新来的销售看到了未发布的研发文档

😱 审计发现全员都能查看 CEO 的薪酬报表

别让文档权限成为定时炸弹！通过角色化权限配置，轻松应对以下四大场景，让核心资料锁进保险箱，授权操作像开关灯一样简单！

📊 场景 1：财务数据隔离战

混乱玩家： 在审计边缘疯狂试探

财报文档库像菜市场：“为什么产品部的小王在翻阅 Q3 集团的成本表？！”

权限大师： 给数据装上智能门禁，按角色切割数据视野

- 创建【财务组】角色，允许查看所有财务报表。
- 创建【产品主管】角色，仅可查看产品部相关的财务数据。

🔒 场景 2：新产品研发防泄密战

混乱玩家： 被技术泄露搞崩溃

用网盘传图纸，权限全靠文件夹："张工把新风阀图纸放共享盘了？快删掉！竞品公司的人也在群里！"

权限大师： 用角色配置精准封锁，角色权限批量绑定

- 创建【研发组】角色 → 勾选“燃料电池项目”查看权 → 自动屏蔽其他文档库（就像给保险箱配专属钥匙）。