

AI接待员：知识资料

文档最后提交：2026/10/06 10:55:46（北京时间）

在线说明书：<https://aireceptionist.bosheng.online/doc/>

03 知识资料

企业管理员和操作员可维护知识资料，只读成员可查看。资料归属于当前接待空间，请先确认顶部选择的



图 3：产品内置“知识资料”使用指南，展示上传、索引检查、版本更新和失败恢复步骤。

文件要求

项目	当前规则
支持后缀	.txt、.md、.csv、.pdf、.docx、.xlsx、.pptx
单文件大小	最大 20 MiB，即 20 × 1024 × 1024 字节
文本编码	文本文件使用 UTF-8
Office 文件	使用上述格式，不包含宏，文件结构有效
校验	检查类型、大小、文件签名及相关内容结构
资料数量	受企业业务限额约束；具体以平台配置及页面提示为准

把产品名称、型号、套餐、计价周期、适用条件和生效时间写清楚。可分别整理产品说明、价格政策、售后政策和常见问答，减少相互矛盾的内容。当前上传流程不包含本地病毒扫描或人工审核，上传前由企业确认文件来源和可对外使用的内容。

上传与索引

1. 进入“知识资料”，点击“上传资料”，选择文件。
2. 系统保存资料版本，并立即提交接待服务处理。
3. 找到资料记录，点击“索引状态”查看最新处理结果。
4. 等待状态为“就绪”，再用对应站点测试问答。

上传成功表示文件已保存或已提交，不等于已经完成索引。当前界面不需要执行“审核通过”再发布的步骤。

状态	含义	下一步
推送中	正在提交到接待服务	等待并刷新
索引中	正在处理知识索引	点击“索引状态”，待就绪后测试
就绪	当前资料已完成索引	验证实际回答
推送失败	本地资料可能已保存，但提交服务失败	查看原因，恢复服务或额度后“重试推送”
索引失败	已提交，但处理未成功	查看处理说明，核对文件，再重试或更新内容
已删除	资料被软删除	需要重新使用时“恢复”

更新已有资料

1. 保留原资料文件名，修改内容。
2. 点击原资料记录的“新版本”，上传同名文件；也可从“上传资料”上传同名文件。
3. 查看新版本的索引状态，等待就绪。
4. 点击“版本”核对历史记录，必要时下载原文件。

“说明”用于标记资料主题，例如“产品售后退换货政策”，实际回答依据来自资料正文。下载历史版本不会自动把它恢复为当前知识；需要重新采用历史内容时，应按新版本上传流程提交。

失败、删除与恢复

- **文件直接被拒绝，列表无记录：**核对格式、大小、编码和是否含宏，修正后重新上传。
- **已有记录显示推送失败：**先解决网络、服务开通或额度问题，再点击原记录“重试推送”，避免重复上传。
- **删除资料：**是可以恢复的软删除。更新同名资料前，若原记录已删除，应先恢复原资料。
- **恢复资料：**点击“恢复”，核对最新索引状态并再次验证问答。

知识变更需要通过服务处理才会反映到问答。不能只凭本地版本记录判断新知识已经生效。

上传后答不上来的检查顺序

1. 上传和测试是否属于同一空间。
2. 测试是否使用后台“安装接入”中的本企业站点。
3. 当前资料版本是否“就绪”。
4. 正文是否确实包含问题所需的产品、套餐和条件。
5. 是否刚修改资料或分类，应开始新咨询测试最新配置。