

AI接待员：常见问题与排障

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/>

11 常见问题与排障

按现象排查

现象或提示	优先检查	处理方式
收不到验证码	手机号、60 秒间隔、发送次数限制、短信服务状态	等待提示允许后重试；持续失败联系平台
验证码错误或过期	是否为最新验证码、是否超过 5 分钟	按页面提示重新获取，不连续反复输入
接待空间正在开通	首次注册的实例开通状态	等待并刷新；管理员点击“重试开通”
接待额度正在同步	套餐变更后的同步状态	等待后台重试，或管理员“重试同步”
文件被拒绝	后缀、20 MiB 大小、UTF-8、Office 宏和结构	修正文件后上传
资料已保存但推送失败	错误原因、配额、开通状态、服务可用性	恢复后点击原记录“重试推送”
上传后答不上来	当前空间、本站点链接、索引就绪、正文是否含答案	检查索引，补充资料，以新咨询验证
新版本文件名不匹配	新文件与原资料名称	保留原文件名再提交
同名资料已被删除	原资料删除状态	先恢复原资料，再上传新版本
当前来源不在允许名单	协议、域名、端口、站点是否一致	补充正确来源，保存并刷新网站
独立页正常，嵌入打不开	企业网站来源、CSP、第三方访问限制	网站维护人员检查；使用新窗口入口
提示会话已结束	手动关闭、管理员撤销或空闲自动结束	点击“开始新咨询”，旧历史保留
没有工单确认卡片	站点工单开关、有效分类、信息和需求是否匹配	配置分类，用新咨询测试人工跟进需求
已批准但无工单记录	服务提交结果、容量、分类和会话当前状态	以后台列表为准，记录错误并联系平台
工单记录已达上限	保有量是否达到套餐容量	删除不再需要的记录，或升级
工单已被其他成员修改	最新状态、处理人和备注	刷新后核对，再保存
不能删除成员	是否自己、平台账号、最后一位启用管理员	先安排另一位管理员；受保护账号不删除
本月上下文额度已用完	企业全部空间总用量、重置时间	等待北京时间月初重置或升级
用量同步失败	最后成功同步时间及服务状态	数据可能过时；稍后重试并联系平台
接待服务尚未开通／配置不一致	空间实例、助手发布和平台映射	平台核对配置，企业无需反复注册
租户删除处理中	远端清理状态	平台等待或重试删除，不能重新启用

常见理解问题

修改企业名称后，访客为什么还看到旧名称？

企业名称与站点展示名独立。到“站点”更新“企业展示名”，保存后刷新接待页面。

设置人工服务时间后，AI 为什么仍然可用？

服务时间字段用于说明人工服务安排，不自动限制 AI 时段。暂停入口请使用站点启用开关。

解决或关闭工单，为什么容量没有减少？

工单上限统计保留记录数量。解决和关闭仍占容量，永久删除才释放；删除后正文和处理历史不可恢复。

1M 用量相当于多少次咨询？

无法换算为固定次数。问题长度、回答长度、上下文和处理过程不同，用量也不同；以实际输入输出 tokens 统计为准。

可以在后台直接接管访客聊天吗？

当前后台提供会话只读查看、导出和关闭。需要人工跟进时，通过工单分配及已收集联系方式继续沟通。

资料不足时，助手的回答能作为价格或政策承诺吗？

关键价格、政策和服务条件应与企业正式资料核对。发现答案缺失或歧义，应补充资料并安排人工确认，不仅根据模型输出作承诺。

向平台反馈问题

反馈时提供：发生时间与时区、所在页面和步骤、企业／空间／站点名称、工单或会话编号、完整中文错误提示；如果错误中有追踪编号，也一并提供。截图先遮盖客户联系方式和其他无关信息。

不要提供短信验证码、密码、API 密钥或完整配置文件。优先保留原失败记录，避免反复新建会话、重复上传或重复申请付款造成核对困难。