

AI接待员产品说明书

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/>

目录

- 1. 01 产品介绍
- 2. 02 快速入门
- 3. 03 知识资料
- 4. 04 站点与允许来源
- 5. 05 网站安装与访客使用
- 6. 06 工单分类与处理
- 7. 07 会话与审计
- 8. 08 套餐与用量
- 9. 09 成员与权限
- 10. 10 平台运营
- 11. 11 常见问题与排障
- 12. 12 适用范围与截图说明

01 产品介绍

产品定位

AI接待员把企业提供的产品介绍、服务政策和常见问答用于在线咨询。访客可以直接打开接待链接，也可以在企业网站点击悬浮接待按钮。需要进一步沟通时，助手收集需求并展示工单确认卡片，访客批准后提交给团队处理。



图 1：本地产品首页。右侧对话是首页自带的“交互示意”，并非真实客户会话或验收结果。

常见使用场景

场景	访客需求	企业如何准备
产品咨询	了解功能、适用条件、套餐与使用方式	提供清晰的产品名称、型号、套餐、价格和有效条件
服务接待	查询流程、售后政策、办理条件	提供流程、政策、服务范围与人工服务安排
合作意向	希望销售或业务人员进一步联系	配置合适的工单分类及联系方式要求

业务流程

1. 企业注册并建立接待空间、默认站点。
2. 上传企业知识，等待索引就绪。
3. 配置站点展示和允许来源，分享链接或嵌入网站。
4. 访客询问问题，助手检索当前空间的知识资料。
5. 需要人工跟进时，访客确认工单信息并批准提交。
6. 团队在后台查看工单、分配处理人、更新状态和备注。

主要能力

能力	提供的功能
企业知识	上传文件、资料说明、版本记录、下载、索引状态、失败重试、删除与恢复
访客接待	独立接待页、网站嵌入、历史记录、恢复咨询、手动结束和空闲自动结束
工单跟进	分类与扩展字段、访客确认、处理人分配、状态流转、处理历史和删除
运营管理	会话查看与 JSON 导出、操作审计、企业和空间用量、套餐申请
团队与隔离	多租户、空间选择、四级角色、站点来源限制、成员登录撤销
来源信息	基础来源记录；配置齐备时可解析推广来源，失败时降级

企业、空间和站点

名称	含义	使用注意
企业／租户	企业账号和套餐归属	同一企业所有空间共用企业月额度和工单容量
接待空间	一组知识、站点、会话和工单的管理范围	先确认后台顶部选中的空间，再操作资料或站点
站点	一个公开接待入口	各站点可设置展示内容、允许来源和工单开关
工单分类	当前空间允许收集的需求类型	分类需要启用，且需求符合规则，才能提交

企业名称与访客看到的“企业展示名”分别设置。修改企业名称后，仍应检查各站点的展示名。

使用边界

- 回答质量取决于资料内容、索引状态和模型处理；应核对关键价格、政策和服务条件，资料不足时补充资料或交给人工确认。
- 工单用于后续跟进，后台会话详情用于查看；当前界面没有人工接管后直接在原会话发言的功能。
- “服务时间说明”是展示文本，不会自动限制 AI 接待时段，也不代表团队会即时回复。
- 产品没有在当前使用流程中提供自动在线支付、邮件邀请成员或企业自助编辑助手提示词的入口。
- 首次可使用免费版；付费升级通过申请、联系财务、平台确认收款和额度同步完成。

02 快速入门

访问入口

部署使用项目配置的产品域名时，入口如下；私有部署请替换成实际服务地址。本文未以这些链接的可访问性证明线上部署已完成。

入口	地址或路径	用途
产品首页	产品首页	了解产品，进入后台或演示入口
管理后台	管理后台	企业注册、登录和运营管理
使用说明	使用说明	无需登录，支持章节浏览和关键词搜索
本企业接待页	/c/自己的站点标识	在“安装接入”取得本企业链接

首页的演示站点不属于新注册企业。请使用后台“安装接入”显示的链接验证本企业资料。

第一步：手机号注册或登录



图 2：实际产品登录页，当前选中“手机号登录 / 注册”；未填写或提交真实手机号。

1. 打开管理后台，选择“手机号登录 / 注册”。
2. 输入企业自用的手机号，点击“获取验证码”。
3. 填写收到的 6 位验证码，点击“登录并开始使用”。
4. 首次登录自动注册企业、建立企业管理员账号、默认空间和站点，使用免费版，无需企业认证。

验证码有效期为 5 分钟，两次发送间隔为 60 秒；验证码最多允许 5 次错误。当前实现还限制单手机号每日最多 10 次、同 IP 每小时最多 20 次发送。达到限制后按页面提示等待。

若显示“接待空间正在开通”，账号已经注册。可以等待后刷新，或由管理员在“企业与套餐”点击“重试开通”。空间开通完成后再测试接待。

第二步：完成企业和空间检查

- 1. 在“企业与套餐”保存企业名称，核对当前套餐和空间开通状态。
- 2. 检查顶部空间选择器。首次创建的空间名称使用注册手机号；资料和站点操作应在目标空间下进行。
- 3. 企业名称用于后台识别，访客展示名下一步在“站点”设置。

第三步：上传知识并配置接待

顺序	后台位置	操作	完成标志
1	知识资料	上传产品、服务和常见问答，查看“索引状态”	资料状态为“就绪”
2	站点	配置展示名、欢迎语、推荐问题、允许来源	保存成功，来源与实际网址一致
3	工单分类	至少配置一种需要人工跟进的分类	分类启用，字段规则有效
4	站点	若需收集工单，开启“允许创建工单”	工单开关已启用
5	安装接入	打开自己的独立接待页	页面展示本企业内容

上传要求见[知识资料](#)；允许来源填写方法见[站点与允许来源](#)。

第四步：做一次完整测试

- 1. 用资料里明确包含答案的问题咨询，例如“某产品的标准版年费是多少？”。
- 2. 检查回答与资料的产品名称、套餐、购买周期和价格是否一致。
- 3. 提出资料未覆盖的问题，检查助手是否说明资料不足或追问必要条件。
- 4. 如需工单，使用专门的测试内容请求人工跟进，检查确认卡片，批准后到后台核对工单。
- 5. 拒绝另一次确认卡片，核对未创建相应工单。
- 6. 在“会话”检查记录；确认后分享独立链接或安装网站组件。

工单测试可能产生真实记录，请使用团队允许的测试信息。上线检查还应覆盖真实嵌入来源、手机浏览器和容量不足时的提示。

认识后台导航

位置	用途
企业与套餐	企业名称、当前套餐、申请升级、开通与同步重试
知识资料	管理回答依据
工单／工单分类	处理需求、配置收集规则
会话／审计	查看咨询内容和操作记录
用量与配额	当前空间用量、剩余额度和重置时间
站点／安装接入	配置公开入口并获取安装代码
成员	管理团队账号和角色

顶部“使用说明”和业务页“如何使用”可打开对应指南；常见问题按现象提供排查顺序。

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。

04 站点与允许来源

企业管理员或平台运营可配置站点。站点是公开接待入口；多个站点可使用同一空间的知识。



图 4：产品内置站点指南，重点说明完整来源、独立接待页来源和站点开关。

新增或编辑站点

- 1. 选择目标空间，进入“站点”。
- 2. 编辑已有记录时点击“配置”；新建入口时点击“新增站点”。
- 3. 填写展示内容与允许来源，核对开关后保存。
- 4. 到“安装接入”打开该站点测试。

字段	填写方法
公开站点标识	使用小写字母、数字或短横线，例如 company-sales；保存后不能修改
企业展示名	访客看到的企业或服务名称，独立于企业套餐页的名称
欢迎语	告诉访客可咨询什么，例如“您好，可以咨询我们的产品和售后服务”
服务时间说明	选填，例如“人工服务时间：周一至周五 9:00-18:00”；仅为展示文本
允许的网站来源	每行一个完整来源，含协议、域名及实际端口
推荐问题	每行一个，最多 8 个，宜使用资料中有明确答案的问题
启用站点	开启后该站点可以接待；关闭后入口不可接待
允许创建工单	开启后可按有效分类创建工单；关闭后不接受新工单

正确填写允许来源

来源只包含协议、域名和端口，不包含页面路径或查询参数。不要直接把完整业务页面地址放入来源名单。

实际访问地址	应登记的来源
https://www.example.com/contact	https://www.example.com
https://example.com/?from=home	https://example.com
https://support.example.com:8443/help	https://support.example.com:8443
http://localhost:3000/	http://localhost:3000（仅对应本地测试站点）

http 与 https、带 www 与不带 www、不同子域名或端口，都属于不同来源，应按实际需要分别登记。

部署在项目产品域名并嵌入示例企业网站时，可填写：

```
https://aireceptionist.bosheng.online
https://www.example.com
https://example.com
```

第一行保留独立接待页所在的产品来源，后两行替换为企业实际使用的网站来源。仅登记实际需要的来源。

保存后的测试

分别打开独立接待页和企业网站组件，检查展示名、欢迎语、推荐问题与问答；如需工单，再测试确认提交。保存“允许来源”后，应刷新实际使用的网站页面。

删除站点

管理员点击“删除”并确认后，站点从站点列表及安装列表移除，原链接、接入代码和来源权限失效，未结束会话关闭并在后台撤销授权；服务异常时后台重试。

已有会话、工单和空间知识资料保留，不会删除整个接待空间。站点删除不能恢复，原标识不能复用；若只是暂时停止服务，可先使用“启用站点”开关。

05 网站安装与访客使用

两种接入方式

方式	需要准备	适合用途
独立接待链接	已配置站点和产品来源	分享给客户、先行测试，无需改企业网站代码
网站悬浮组件	已配置站点、企业网站来源及页面代码	在现有企业网站提供咨询入口



图 5：产品内置安装指南。每个站点的实际链接和专属脚本由后台“安装接入”页面提供。

分享独立接待链接

- 1. 在后台选好空间，进入“安装接入”。
- 2. 根据企业展示名找到目标站点，点击“打开独立接待页”。
- 3. 验证展示与知识回答后，复制该页面地址分享给客户。

链接格式为 产品服务地址/c/站点标识。请使用后台生成的实际地址；首页演示链接不能替代本企业入口。

安装网站组件

- 1. 在“站点”登记企业网站的完整来源，保留需要使用的独立页来源。
- 2. 在“安装接入”复制本站点显示的整段脚本。

3. 将代码交给网站维护人员，加入需要显示接待入口的页面，通常放在 `</body>` 前。
4. 发布网站后，在真实域名下刷新页面并测试。

以下仅展示格式，`company-sales` 必须替换为后台提供的真实站点标识，脚本域名应与实际部署一致：

```
<script
  src="https://aireceptionist.bosheng.online/widget.js"
  data-site-key="company-sales"
></script>
```

组件在页面右下方显示“AI”按钮，打开后通过嵌入页接待。手机窄屏采用全屏面板。组件按钮“×”收起面板，不能据此判断咨询已结束；结束咨询请使用会话内的相应操作。

如果网站设置内容安全策略（CSP），网站维护人员需按既有安全方案允许加载本产品的脚本和嵌入页面。浏览器限制嵌入访问时，可使用接待页提供的新窗口入口。

访客使用流程

1. 打开链接或点击网站“AI”按钮，查看企业展示名、欢迎语和推荐问题。
2. 输入问题或选择推荐问题，开始咨询。
3. 需要人工跟进时，按助手提示提供所需信息，检查工单确认卡片。
4. 同意提交时批准卡片；不同意时拒绝或先修改信息。
5. 需要回看时使用历史入口；符合会话状态和授权条件时恢复咨询。
6. 已结束或空闲关闭的会话不能继续，应点击“开始新咨询”。

访客历史与当前访客身份和浏览器访问条件有关；更换浏览器或设备、清除相关数据后，不保证能恢复相同历史。

会话结束

默认连续 10 分钟没有访客新消息，会话由服务端自动结束并撤销授权。工单反馈消息也计为访客活动；刷新页面、保持窗口打开或授权自动续期不会延长会话。关闭浏览器后仍会计时，历史和已提交工单保留。实际部署可调整空闲时长，以提示为准。

安装验收清单

- 独立页和嵌入页面展示正确的企业与站点。
- 真实网站的协议、域名及端口都在允许来源中。
- 资料就绪，问答覆盖常见问题和资料不足的问题。
- 工单卡片信息正确；批准后台有记录，拒绝后没有对应记录。
- 电脑与手机均能打开、输入和关闭面板。
- 嵌入访问受限时，新窗口接待入口可用。

06 工单分类与处理

工单记录需要团队继续处理的需求。普通问答不一定产生工单；工单也不代表人工已经接手或作出服务承诺。



图 6：产品内置工单指南，已展开扩展字段示例；这是使用说明页面，不是实际提交记录或确认卡片截图。

配置工单分类

企业管理员或平台运营进入“工单分类”，点击“新增分类”或已有分类的“配置”。

字段	说明	示例
分类标识	小写字母、数字、下划线，以字母开头；保存后不能修改	sales_inquiry
分类名称	访客和后台看到的名称	售前咨询
启用	是否允许使用此分类收集新工单	开启
要求联系方式	是否必须提供联系方式	按团队跟进需要设置
扩展字段规则	JSON 数组，定义需收集的补充信息	无补充信息时填写 []

仅有分类还不够：对应站点需开启“允许创建工单”，空间和会话可用，分类与需求匹配且信息满足规则，并有足够工单容量。

扩展字段示例

收集一个必填的产品名称：

```
[
  {
    "name": "product",
    "type": "text",
    "required": true,
    "maxLength": 200
  }
]
```

属性	含义
name	字段标识；使用固定、明确的名称
type	支持 text、number、boolean
required	是否必填，使用 JSON 的 true 或 false
maxLength	长度规则，允许 1–2000；示例文本上限为 200

不要把分类名称填入规则输入框，也不要使用中文引号或尾随逗号。不需要额外字段时，用 [] 完成基本流程。修改分类后使用新咨询测试；旧咨询可能保留创建时配置，但服务端仍验证提交时的分类状态。

访客确认后提交

- 1. 助手根据有效分类收集摘要、联系方式和必要补充信息。
- 2. 展示确认卡片供访客核对。
- 3. 访客批准后提交；拒绝卡片不创建对应工单。
- 4. 团队以后台“工单”列表中的记录判断创建是否成功。

没有可用或合适的分类、信息不符合规则、额度或容量不足，以及实际提交失败时，不能视为工单已创建。助手在文字中表示“会帮您登记”也不能替代后台记录。

查看、分配和处理

企业管理员和操作员可处理工单，只读成员可查看，联系方式按权限展示。进入“工单”，按状态筛选，点击“详情”查看编号、摘要、分类、联系方式、状态与处理历史；点击“处理”调整状态、选择处理人和填写备注。

处理人必须是本企业启用的非只读成员。多成员同时操作时，如果提示记录已改变，应刷新详情，核对最新状态后再保存。

当前状态	可切换状态（不含保持原状态）
待处理	处理中、已关闭
处理中	待处理、已解决、已关闭
已解决	处理中、已关闭
已关闭	待处理

因此，待处理工单若已处理完成，应先进入“处理中”，再改为“已解决”。处理备注用于记录已联系、补充资料和下一步安排。

删除与容量

解决或关闭工单仍保留记录并占用工单容量。需要释放容量时，有操作权限的成员可点击“删除”，确认后清空工单正文、联系方式、补充字段和处理历史，仅保留防重复提交所需标识。删除后无法通过产品恢复。

管理员删除分类后，该分类不再接受新工单，旧确认卡片也不能继续提交该分类。历史工单和原分类名称保留，后台标注“已删除”；分类本身不能恢复，原分类标识不可复用。

07 会话与审计

查看咨询过程

- 1. 选择目标空间，进入“会话”。
- 2. 按标题搜索或状态筛选，找到咨询记录。
- 3. 点击“详情”，查看访客与接待助手的对话和来源情况。

当前后台显示根会话的只读文本，不能在详情中代替访客发言，也不提供实时人工接管入口。咨询详情不等同于内部子任务、工具执行和推理过程的完整调试记录。

页面内容	作用
标题、站点、创建时间	识别咨询所属入口和发生时间
状态	区分处理中、等待回复、失败、关闭等记录
处理说明	查看失败原因或空闲自动结束原因
对话详情	查看访客和助手消息
来源	查看来源类型及匹配结果

导出会话

企业管理员和操作员可点击“导出”，下载 JSON 文件，包含标题、创建时间及对话消息。当前下载格式不是 Word、PDF 或 Excel。只读角色没有会话导出权限。

关闭与撤权

具有操作权限的成员可点击“关闭/撤权”并确认，结束咨询并撤销访客的访问授权。历史记录和工单保留。授权撤销遇到服务异常时后台继续重试，访客端可开始新咨询。

默认空闲自动结束从访客最后一次发送消息起计算，连续 10 分钟无新访客消息时结束。工单反馈消息也算活动；助手消息、刷新、打开窗口和授权续期不重新计时。服务端定期检查，因此实际提示可能稍晚于设定时长。访问上游消息异常时会延后判断，避免误关闭。

来源信息

展示名称	含义
直接访问	没有可用的推广或来源上下文
来源网站／来源页面	可用的网站来源或页面信息
推广参数	使用已允许的 UTM 参数
推广来源	使用推广来源码，配置齐备时可解析推广上下文
已匹配／未匹配	来源解析的匹配结果
来源查询暂不可用／未配置	对接未完成或暂时失败，不能据此判定推广活动无效

推广增强需要平台配置服务地址、认证及企业／空间开关。来源解析失败会降级为普通接待，不应把它理解为业务咨询必然失败，也不应把来源匹配等同于成交归因。

操作审计

进入“审计”，按时间查看操作名称、目标、结果和操作者，核对资料上传、工单处理、站点配置、成员管理、套餐确认等动作。

审计记录用于追踪团队操作，业务结果仍以对应页面为准。例如资料上传成功后仍要检查索引，套餐收款确认后仍要检查额度同步。成员删除后，相关业务历史和审计保留。

08 套餐与用量

当前套餐

以下是截至 2026-10-06 本地产品代码和指南中的套餐配置；实际办理时核对部署后台显示的价格、容量和付款联系人。

套餐	年费	企业每月上下文用量	工单保有量
免费版	0 元	1,000,000 tokens（1M）	100 条
标准版	99 元／年	5,000,000 tokens（5M）	500 条
专业版	299 元／年	20,000,000 tokens（20M）	2000 条



图 7：产品内置套餐说明页，展示企业用量口径、工单容量和升级流程；不是企业付款记录。

计量规则

- 同一企业所有接待空间的输入与输出 tokens 合计计入企业月用量。
- 页面中的 K 表示千，M 表示百万。tokens 是上下文用量单位，不等于消息条数、访客数或固定汉字数。
- 月额度按北京时间自然月计算，每月 1 日重置，未使用额度不结转。
- 升级不会清零当月已用额度，正在处理的运行保留创建时的额度规则，变更影响后续新运行。
- 工单上限是当前保留记录的数量，不是每月可新建的数量；解决或关闭仍占容量，永久删除后释放。

例如免费版已使用 80 万 tokens，升级到标准版后，本月已用仍为 80 万，企业月上限改为 500 万。标准版保留 500 条工单时，即使全部已关闭，也需要删除不再需要的记录或升级后才能继续增加。

在哪里查看

页面	显示范围
企业与套餐	企业总月用量、当前套餐、工单记录数、付费到期、下次重置时间和申请记录
用量与配额	当前空间月进度、剩余额度、重置时间、用量汇总和按日统计
后台顶部提示	当前企业或空间额度耗尽、预计恢复时间

“用量与配额”显示最后成功同步时间。具有操作权限的成员可点击“同步接待用量”；同步失败时页面可能保留上一次成功的数据，不应将它当作当前实时剩余量。

升级和续费

1. 企业管理员在“企业与套餐”选择“申请升级”或“续费一年”。
2. 核对套餐和金额，提交申请。
3. 按后台显示的财务联系方式付款，提供企业名称和企业编号。本地默认联系方式为 **18192561955**，以当前部署页面为准。
4. 平台确认收款，更新企业套餐及工单容量，并同步各空间接待额度。
5. 刷新套餐页，检查申请状态、到期时间和是否仍提示额度同步。

提交申请不会自动扣费，也不会立即增加额度。未付款的待处理申请可按界面取消。平台确认重复请求不会重复续期。

情况	计期和数据规则
同套餐续费	从现有有效到期日顺延一年
升级套餐	从确认日起计一年，不自动折算原套餐剩余价值
付费到期	按免费版限额处理，保留已有数据；超限时暂停新增
收款成功、额度同步失败	付款记录和本地套餐保留，自动重试；管理员也可点击“重试同步”

额度或容量不足

月额度耗尽时，新会话、访问授权续期和资料推送受限，可等待重置或升级。后台会处理超额租户已有会话的授权，实际运行和同步存在延迟，当前机制不能保证逐 token 精确硬截止。

工单容量不足时，可在保留必要业务信息后删除旧工单，或升级套餐。资料数量、每日新建会话等业务限额还受平台配置约束，三档套餐表不代表所有限流条件。

“接待空间正在开通”或“接待额度正在同步”时，等待自动重试或由管理员手动重试。同步未完成期间暂停新的接待授权和资料推送，已保存的业务数据保留。

09 成员与权限

角色与权限

普通手机号首次注册获得企业管理员角色。平台运营账号由平台管理；企业管理员只能为本企业创建管理员、操作员或只读成员。

功能	平台运营	企业管理员	操作员	只读成员
查看授权范围内资料、工单、会话、用量与审计	可以	可以	可以	可以
上传、更新、重试、删除与恢复知识资料	可以	可以	可以	不可以
处理、分配、删除工单	可以	可以	可以	不可以
查看工单联系方式	完整	完整	完整	按只读权限脱敏展示
导出会话、关闭／撤权、手动同步用量	可以	可以	可以	不可以
配置或删除站点、工单分类	可以	可以	不可以	不可以
管理成员、撤销他人登录	可以	本企业	不可以	不可以
修改企业名称、提交套餐申请和手动开通／同步重试	可以	可以	不可以	不可以
平台租户、空间映射和收款确认	可以	不可以	不可以	不可以

企业成员的数据访问受企业及空间归属约束，切换空间后应重新核对所操作的记录。

创建成员账号

1. 管理员进入“成员”，点击“新增成员”。
2. 设置登录账号、姓名、角色、启用状态和至少 12 个字符的初始密码。
3. 保存后把登录方式和账号交给对应团队成员。
4. 成员打开后台，在“平台 / 成员密码登录”输入账号和密码。

当前采用管理员创建账号，没有邮件邀请流程。



图 8：登录页选中“平台 / 成员密码登录”；未填写或提交真实账号密码。

密码和登录管理

- 登录成员可通过顶部“密码”设置或修改自己的密码，保存后全部登录失效，需要重新登录。
- 管理员可在其他成员的“编辑”中重置密码；重置密码字段留空表示保持原密码。
- 停用成员后，该账号不能继续正常使用。
- “撤销登录”结束该成员现有登录，账号记录仍保留。若需要持续禁止登录，应停用成员。

删除成员

管理员点击成员的“删除”并确认后，账号被移除、全部登录撤销；其负责工单改为未分配，应重新安排处理人。工单、处理历史和审计保留。

不能删除平台账号、当前登录账号或本企业最后一位启用的管理员。最后管理员的停用或角色修改也受保护；替换管理员时，应先新增并启用另一位企业管理员。

企业删除与普通成员操作的区别

企业成员不能自行删除整个企业。平台删除企业会清理成员、空间、站点、资料、会话、工单和套餐收款记录，属于不同范围的操作，详见[平台运营](#)。

10 平台运营

本章适用于平台运营账号。企业账号不会显示“收款开通”“租户”“空间配置”三个平台页签。

企业开户与空间

手机号首次登录会自动创建企业、管理员、默认空间及站点，并按免费套餐申请开通独立接待服务实例。远端开通失败不会撤销本地注册，系统复用原开通请求重试，企业套餐页显示“接待空间正在开通”。

平台可在“租户”维护企业名称、启用状态、每日新建会话上限和资料数量上限；每日会话业务限额按界面标注的世界协调时间（UTC）统计，区别于套餐月额度的北京时间自然月。

“空间配置”管理租户归属、空间名称、服务实例、接待助手、配额模板和启用状态。手工新增空间前，应由平台维护人员先准备正确的上游实例及授权；不能把其他企业的实例作为本企业空间使用。企业普通成员没有助手提示词或任意工具配置入口。

收款确认

1. 在“收款开通”找到企业提交的待确认申请。
2. 核对企业、套餐、金额及实际到账情况。
3. 点击“确认收款”，填写真实且唯一的财务收款凭证／流水号。
4. 提交后检查申请状态、企业付费到期和“当前接待额度”。

收款记录先保存，随后同步额度。远端同步失败时付款记录和本地套餐保留，不应重复登记收款或重复续期。可等待自动重试，或由管理员在企业套餐页“重试同步”。同套餐续费与升级计期见套餐与用量。

停用与删除企业

停用用于停止服务，禁止新授权并关闭相关会话；已有授权的远端撤销由后台重试完成。需要永久清理时，平台在“租户”点击“删除”，输入完整企业名称后确认。

影响范围	永久删除企业的处理
企业、空间、站点	停用并最终清理
成员账号和登录	停用、撤销登录并清理
知识资料和版本	清理
会话、授权、工单和处理历史	清理
套餐申请与收款记录	随本地企业数据清理
手机注册自动开通的服务实例	校验归属后删除
早期手工映射的实例	实例保留，撤销本企业会话授权
操作审计	保留
上游不可变 Token 消耗账本	按上游规则保留
跨企业共享访客	不因单一企业删除而删除

平台账号所属企业和当前账号所属企业受保护。删除后原业务数据无法通过产品恢复；如需保留资料或财务记录，应在删除前完成必要归档。

删除处理中与重试

远端清理失败或返回结果丢失时，企业立即停用，页面显示“删除处理中（自动重试）”，后台持续恢复清理，也可点击“重试删除”。删除处理中不能重新启用企业或继续配置。

完成后，该手机号可重新获取验证码并注册新企业，新企业不继承旧业务数据。删除最后一个企业后，系统重启不会重新创建默认企业。

上线前核对

确认目标 Web/API 版本、数据库迁移、接待助手发布状态、空间实例、套餐模板、公网证书与工单回调可用。使用正式资料的测试站点完成问答与确认工单链路，检查真实网站来源和手机嵌入环境，再开放客户入口。

详细部署、备份及服务端配置由受控项目运维文档维护，本产品手册不包含凭据、API 密钥或数据库连接配置。

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。

12 适用范围与截图说明

文档范围

本说明书编制于 2026-10-06（北京时间），以 AIReception 本地实现为依据。产品前端包版本为 0.1.0，但该版本号不能代表每项功能已在公网部署；使用时应同时核对实际后台和平台发布记录。

本文提供企业使用及平台操作说明，未执行真实短信发送、客户账号注册、付款、正式工单创建或删除操作，也未通过截图证明这些链路已经验收。

内容依据

维护人员可在受控 AIReception 源码仓库中核对以下资料。本说明书采用可移植的相对链接，不依赖开发电脑源码路径。

项目内来源	用于核对
README.md	产品当前能力、注册、套餐、计量、实例开通与会话规则
src/Host/WebApp/src/shared/guideContent.ts	内置使用指南及各业务步骤
src/Host/WebApp/src/pages/Admin/	后台导航、按钮、字段、权限、套餐与用量展示
src/Host/WebApp/src/pages/Chat/index.tsx	访客接待、历史、恢复与关闭
src/Host/WebApp/public/widget.js	网站组件安装与移动端面板行为
src/Host/WebApi/Controllers/	实际角色权限、工单状态流转、导出、配置和删除规则
src/Business/Reception/DocumentActions.cs	上传格式、大小和结构校验
docs/implementation-status.md	验证证据、已知差异及待外部环境验收事项
docs/deployment.md	部署与数据保留说明；与当前实现不一致时需核对代码

源资料中的旧设计或早期部署说明可能滞后。本文按当前界面和服务端实现整理，例如资料上传立即推送、会话 JSON 导出、工单状态限制，以及 2026-10-05 新增的删除行为；没有把旧“资料人工审核”设计作为当前操作步骤。

已知交付与验收边界

项目记录截至编制日期仍标注部分本地 Web/API 变更尚未部署。以下内容需要在实际目标环境核实，不能以手册存在视为验收完成：

- 正确 Web/API 版本及所需数据库迁移已经部署。
- 正式知识资料完成索引，真实接待助手与实例配置可用。
- 问答 → 访客确认卡片 → 公网工单回调 → 后台记录的完整链路。
- 正确 DNS、TLS、站点来源，以及实际企业网站嵌入和浏览器限制。
- 推广来源增强的服务对接、认证、企业及空间开关。
- 配额耗尽、升级同步、资料重试和远端清理异常等运行边界。

项目已有本地测试和隔离实例模型验证，但不能替代上述目标环境验收。本文不承诺回答准确率、吞吐量、可用性 SLA 或人工响应时限。

截图索引

截图于编制日通过浏览器读取本地已有产品构建文件采集。首页、登录页和无需登录的使用指南均为实际产品页面；后台业务数据页面和真实工单确认卡片没有用虚构数据制作截图。

文件	页面／状态	文档引用
01-product-home.jpg	首页首屏，含页面自带交互示意	产品介绍
02-phone-login.jpg	手机号登录／注册，未填写账号	快速入门
03-member-login.jpg	平台／成员密码登录，未填写凭据	成员与权限
04-knowledge-guide.jpg	使用说明的知识资料章节	知识资料
05-site-guide.jpg	使用说明的站点来源章节	站点与允许来源
06-install-guide.jpg	使用说明的安装接入章节	网站安装与访客使用
07-ticket-guide.jpg	使用说明的工单章节，展开字段示例	工单分类与处理
08-plan-guide.jpg	使用说明的套餐章节	套餐与用量

本地静态预览仅用于阅读现有产品界面，不连接业务数据库、不发送短信、不调用真实模型、不执行后台写入。指南截图展示说明内容，不应误认为站点配置表单、套餐订单或工单列表的实操结果。

维护方法

变更套餐时更新第 08 章及相应截图；变更文件限制、来源规则或删除行为时更新对应章节和 FAQ；变更权限时同时核对前端入口和服务端检查。每次更新记录编制日期，检查目录、上一章／下一章链接及图片引用，并区分本地实现、已部署行为和真实验收结果。