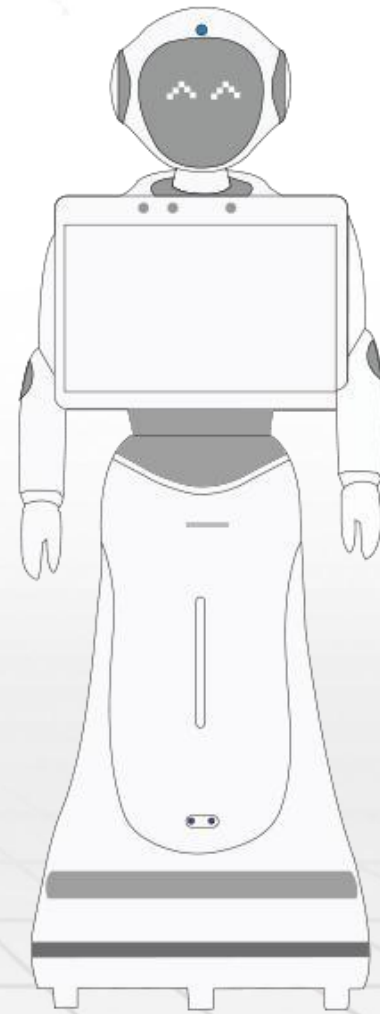


产品参数



高智能政务服务机器人



人工智能+政务：聚焦于人工智能时代对传统政务的改变，积极探索人工智能在行政服务领域的广泛适应性，从而提升政府服务效力，拓展政务服务渠道，提升政府决策质量，做好个性化服务体系。

政务机器人具备强大的人机智能交互功能，借助云端智能知识库平台，实现了在语义理解、知识学习推理与表示等方面完备的智能支撑体系智能机器人解决了市民咨询问题庞杂繁多、方式多异的问题，更好的为市民提供咨询、信息查询等服务；支持多渠道集成，扩展了行政服务空间，结合互联网技术的智能型服务机器人的出现，为行政服务中心政务咨询与事务办理提供了更加人性化的渠道和服务方式。

政务服务机器人

政务智能管理云平台

政务智慧服务



机器人管理系统

语音对话
人脸识别
定位导航
智能避障
路径规划

·终端服务



互联网

云平台

互联网



政务信息发布

识别应答接受任务并完成 信息收集辅助与智能筛选 辅助案件判断与决策

构建更融洽的交互渠道

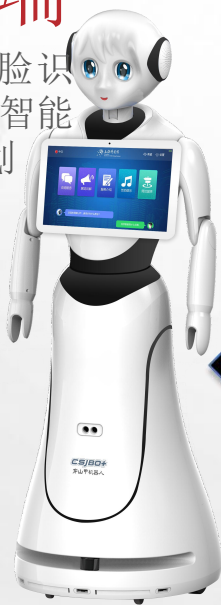
构建更精准的公民个性化服务体系

政务咨询、位置导引、用户画像、宣传科普、政务预办理

机器人大脑管理云平台

客户前端

语音对话 人脸识别
定位导航 智能避障 路径规划
.....



智能机器人

人工智能

人脸识别

声纹识别

NLP、ASR、TTS

行业知识库

企业知识库

百科通用知识库

人工坐席

机器人坐席辅助

客服转接

语音通话

快速回复



人工坐席平台

数据分析

营销报表

数据分析

政务现状分析

专业政务咨询服务人员缺乏

01

日益复杂的服务诉求需要的人力越来越多，但政府领域内涉及的专业知识较多，很难在短时间内培训出各项知识都专业的合格客服上岗值守。

02

用户导向性分散

政府网站信息入口分散，部门较多，一般人很难全面了解政府工作的业务，遇到需要解决的问题，也无从下手。

03

行政流程漫长

面对越来越复杂的行政过程时，传统依赖人的传递实现行政流程的协同方式形成严重的效率滞后。

04

缺失公民个性化服务体系

传统的服务模式无法构建针对性的公民个性服务体系，公民的数量众多、数据信息不完整、差异化诉求等因素导致通过人工方式根本无法实现。

人脸识别、主动迎宾

机器人具备人脸识别感应功能，当有人靠近时，机器人自动感应并被唤醒，主动与客人打招呼，致欢迎词。

- **陌生访客：**唤醒后致欢迎词：“欢迎您来到 XX”。
- **特殊访客：**对于后台有身份标记的访客，机器人可以播报后台设置的个性化欢迎语，例如“尊敬的X书记，您好，欢迎前来指导工作”。



语音交互、服务介绍

机器人具有降噪收声的能力，机器人接收语音后，通过AI算法处理，回答对应答案。

- 语音交互：如问“今天天气怎么样”
机器人答：“今天天气xxxx”。
- 服务介绍：机器人具备相关业务知识，通过后台可以不断添加完善。
- 如问：“新开公司需要准备什么资料”
- 机器人答：“需要准备身份证XXX”。



应用方案：迎宾接待

主动迎宾

麦克风阵列收取音源，机器人自动转向发生位置，雷达监测到顾客，自动播报迎宾语。

位置导航

采用先进的 Lidar SLAM 技术对环境进行建模，感知外界环境，可以自主规划路径运动，也可以按照指定路径行进。

咨询问答

语公众进行语音交流，通过语音提示形式进行咨询接待、业务引导、信息查询等业务操作。

智能避障

在行进过程中，能够提前检测障碍物，自主规划避让路径，提前改变行进路线。



应用方案：决策辅助



诉讼结果预判

对海量历史案件进行大数据分析，形成数据参照和比对，当有同样元素案件提交时，系统自动对其进行比对，给出量刑结果建议和数据参照。

案件程序规范

将取证环节、证据标准、证据规则等标准写入办案程序中，以规范化的步骤引导确保办理案件的过程符合法律规定的标准和程序。

相似案例推送

机器人识别语言命令调动搜索功能提供信息，检索推送元素案件。

应用方案：辅助工具



宣传讲解

通过将政务知识的输入和学习，可定点讲解该位置的专业知识信息，也可行进式宣传法律法规等内容。

娱乐功能

90%中文语义识别，场景定制知识库、闲聊库，人机互动升级服务体验。

定制业务

根据业务场景提供定制化业务模块，如为法院提供联系法官、诉讼费用计算投诉建议等定制化业务。

自助缴费

通过相关业务费用提示信息，自助进行缴费，打印收据凭证。

应用方案：政务辅助

政务咨询

咨询人通过描述自己遇到的问题，机器人可以对问题进行分析并生成相应的专业答案。如果遇到复杂的问题，会自动转入人工客服后台进行回答。

程序引导

通过语音互动，预判咨询人所咨询事项所属类型，进行服务窗口和服务部门引导。

案件查询

在线查询案件进展情况，让当事人实时了解信息，助推政务透明化、公开化、便民化。

业务预办理

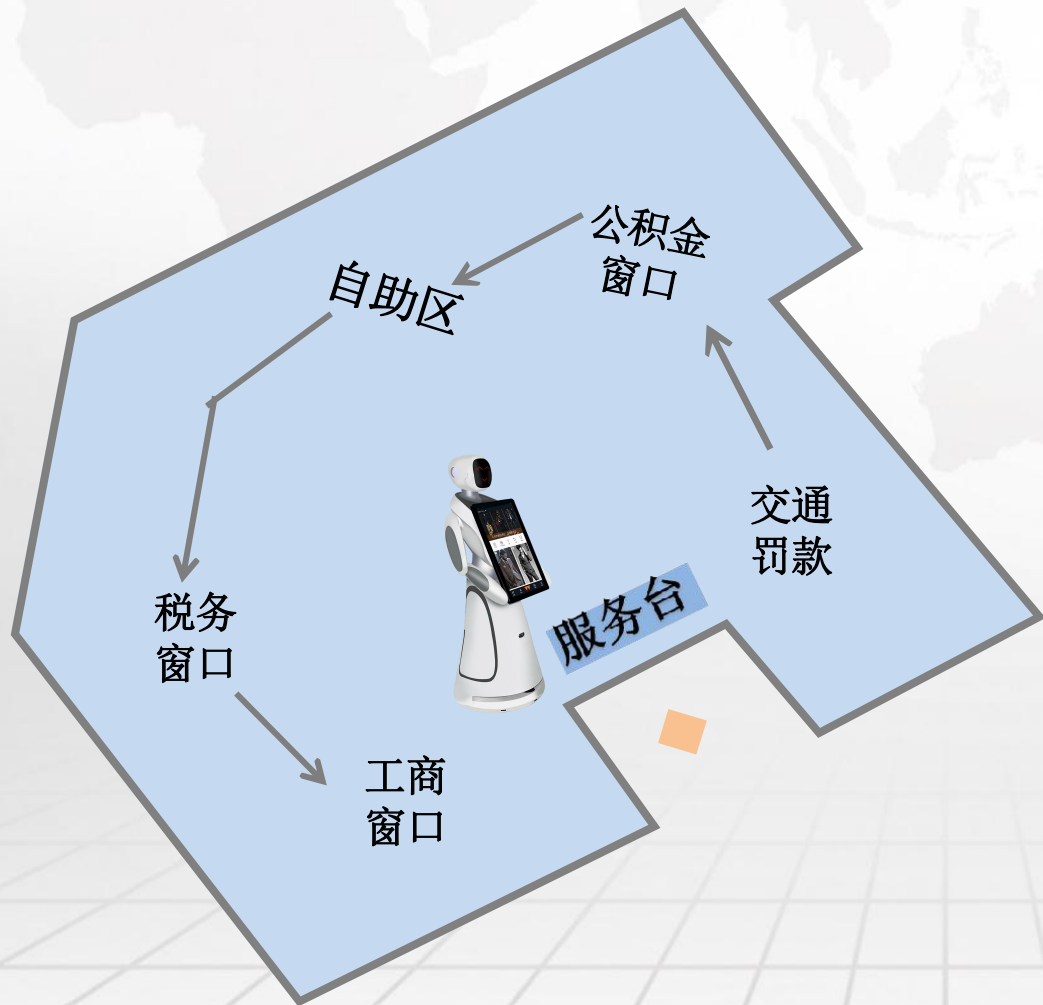
在线填写、提交准备资料，集合高清拍摄、人脸识别、证照打印等多项功能，实现部分业务自助办理，AI审核。



智能引路

机器人拥有强大的SLAM室内算法能力，访客 可通过语音命令的方式实现机器人导航带路。

- 引领带路：如“我要去办理税务”，机器人接 收指令后将带领访客到达税务窗口
- 自主返回：机器人到达目的后，如无其他任 务，将自动返回出发点。



自主充电

机器人具有记忆功能，当电量低于20%时会自己回到充电桩充电。



周边服务

机器人可以调取地图，可以为用户展示周边的美食、车站、地铁等信息



定制开发

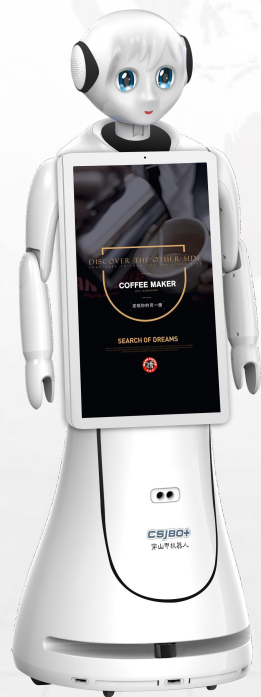
我们将开发完善的SDK文档，给到合作伙伴开发更多的能力。



界面展示







产品参数



阿里云



产品名称: Alice

产品型号: YA-9-13

外观尺寸: L580*W550*H1500mm

外观材料: 采用环保ABS材料

整机重量: 约42KG

触摸屏尺寸: 13.3英寸

触摸屏分辨率: 1920*1080

行走速度: 0.1~0.7m/s

电池容量: 40AH

充电时间: < 10小时

工作时间: > 12小时

移动方式: 双轮差速

导航方式: 激光自主导航

声源定位: 360°声源定位

麦克风: 六麦环形阵列

自由度: 手臂、头部

CPU: RK3399 四核Cortex-A53

RAM: 4G ROM: 32G

OS: Android 7.1.2

产品参数



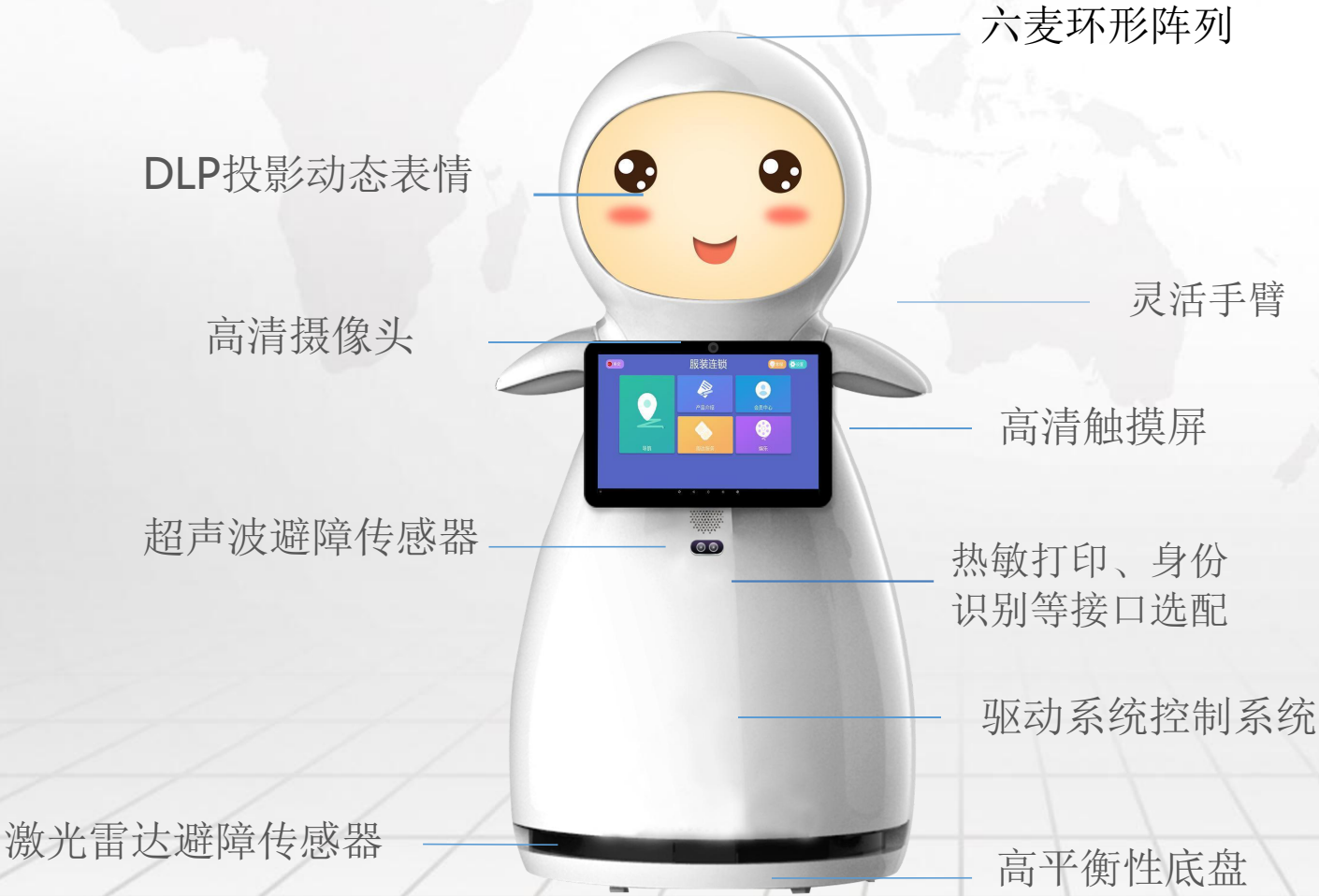
产品名称：Alice-Por
产品型号：YA-9-22
外观尺寸：L610*W550*H1500mm
外观材料：采用环保ABS材料
整机重量：约46KG
触摸屏尺寸：21.5英寸
触摸屏分辨率：1920*1080
行走速度：0.1~0.7m/s
电池容量：40AH
充电时间：< 10小时
工作时间：> 12小时
移动方式：双轮差速
导航方式：激光自主导航
声源定位：360°声源定位
麦克风：六麦环形阵列
自由度：手臂、头部
CPU：RK3399 四核Cortex-A53
RAM:4G ROM:32G
OS:Android 7.1.2

产品



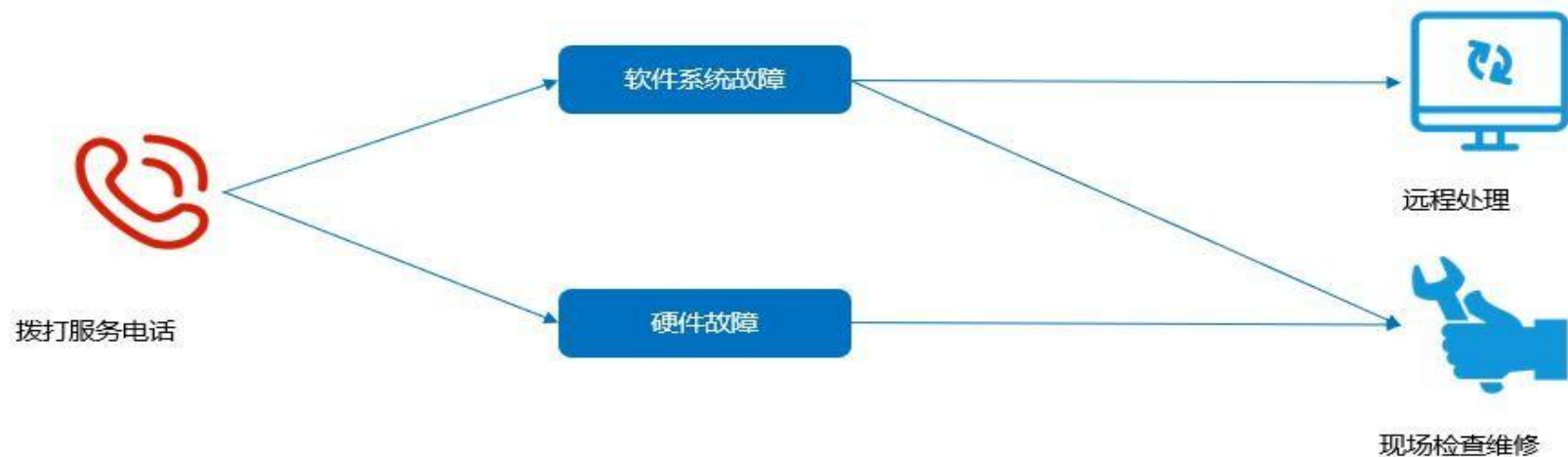
产品名称：Amy
产品型号：YAM-9-22
外观尺寸：L650*W560*H1500mm
外观材料：采用环保ABS材料
整机重量：约45KG
触摸屏尺寸：21.5英寸
触摸屏分辨率：1920*1080
行走速度：0.1~0.7m/s
测温：±0.5℃
充电时间：< 10小时
工作时间：> 12小时
移动方式：双轮差速
导航方式：激光自主导航
声源定位：360°声源定位
麦克风：六麦环形阵列
CPU：RK3399 四核Cortex-A53
测温模式：定点辅助测温、多点巡游测温
OS:Android 7.1.2
减震滤震：轮式机器人弹性减震底盘结构
防护装置：涡轮运动受阻防护装置

产品



产品名称：小雪
产品型号：YAM-919-3
外观尺寸：L550*W600*H1120mm
外观材料：采用环保ABS材料
整机重量：约32KG
触摸屏尺寸：13.3英寸
触摸屏分辨率：1920*1080
行走速度：0.1~0.7m/s
测温：±0.5℃
充电时间：<5小时
工作时间：>12小时
移动方式：双轮差速
导航方式：激光自主导航
声源定位：360°声源定位
麦克风：六麦环形阵列
CPU：RK3399 四核Cortex-A53
测温模式：定点辅助测温、多点巡游测温
OS:Android 7.1.2
减震滤震：轮式机器人弹性减震底盘结构
防护装置：涡轮运动受阻防护装置

服务



1

公司设立专业的售后团队;

2

软件系统终身免费在线升级、维护;

3

7*24h技术热线咨询服务;

4

如产品出现异常, 供方2小时内做出回应, 24小时内提供解决方案, 需要上门的24小时内 确认上门时间; 同时提供远程或视频解决方式。

5

现场安装调试预计3天时间;

6

现场客户培训、技术支持;

7

配件更换: 我公司提供终身维修服务, 费用按成本费收取;



政务服务机器人 智能交互政务智慧服务

功能亮点



自由度双臂+全向自由运动



多模态人机交互体验 深度



语义系统



深度共情能力 远程视频系



统



Lidar SLAM导航避障系统



多台设备 一键多控



主动式数据采集管理



精准人脸识别



开放API个性化定制服务



人脸识别

主动迎宾

语音交互

引领带路

宣传广告

业务咨询

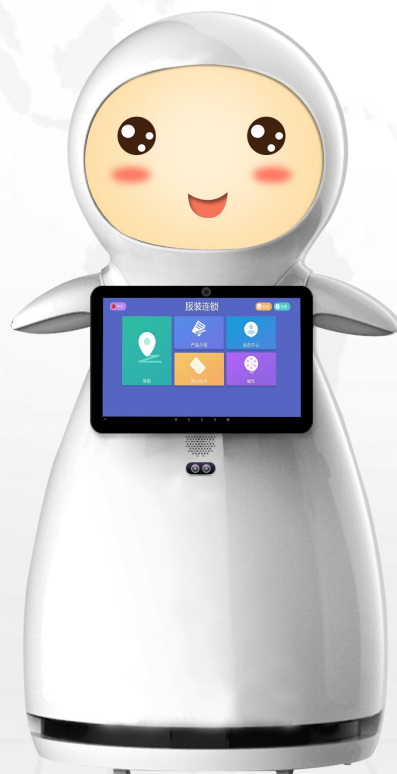
周边服务

自主充电

定制开发

智能后台

讲解介绍



功能应用

迎宾接待：机器人自动感应来访者，播报欢迎语，欢迎语可后台自定义；

语音交互：能进行人机对话，陪人聊天、唱歌、跳舞、天气查询等（支持自定义问答）；

业务咨询：后台可自定义专业知识库，向来访人员解答各种业务咨询问题，可配置图片、视频、网站；

人脸识别：机器人具有人脸识别功能，会给识别到的人打招呼；

自主导航：基于激光雷达来实现机器人自主导航，遇见障碍物可自主避障；

引导带路：当有用户语音“问路”时，机器人可带领用户到指定位置；



功能应用

讲解介绍：可以到不同的位置进行语音讲解，讲解的内容、位置可以自定义；

功能模块：可远程增加功能模块在机器人屏幕端显示；模块名称、内容可自定义（如服务流程、办理事项）；

界面LOGO：屏幕中上方可展示LOGO，可以后台自定义；

宣传播放：可远程上传视频和图片，机器人屏幕自动显示出来（待机时可播放宣传片）；

自动充电：配备有充电桩的机器人可实现低电量时自动回充；

二次开发：支持二次开发，提供SDK接口。



核心优势

优点一

高端科技性的体现，
突出品牌差异化，树立
银行高端形象

优点二

满足客户的基本需求，
为其业务办理节约了
大量的时间

优点三

主动迎宾接待并引导
客户体验

优点四

人机互动更自然、体
验更好

优点五

不会因个人情绪影响
工作效率，**24小时**待
命，不厌其烦的微笑
解答任何问题

| 新零售及酒店应用

智慧导购 全新体验

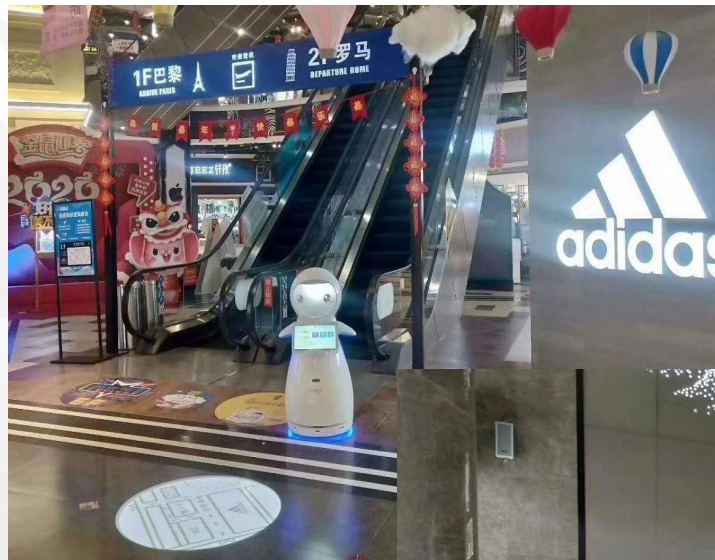
引导介绍

促销导购

快捷支付

会员注册

在商厦、超市、酒店服务场所中，机器人满足用户体验型消费需求，为顾客提供引导介绍、促销导购、会员办理、优惠推送、快捷支付、VIP服务等，让消费变得更便捷，让导购变得更智能，推动门店升级。



| 公共服务场所

讲解引导 接待专员

位置引导

智能解说

宣传播报

娱乐表演

在车站、展馆等公共服务场所，机器人可担任接待员，独立完成迎宾接待、位置引导、智能解说、宣传播报、互动问答、班次提示、娱乐表演、安全巡逻等工作，全面提升观展体验。



| 金融服务应用

银行金融 方便快捷

业务咨询

查询汇率

理财介绍

身份识别

机器人在银行里可担任大堂经理一职，它可以协助完成业务咨询、排队预约、查询汇率、介绍理财产品等工作，并为等待的顾客提供互动小游戏，为沉闷的业务大厅增添趣味性和亲和力，让客户享受到更细致周到的品质服务。可以根据续期进行二次开发。



| 医疗应用

智慧导医 优化体验

业务指引

路径指引

就医咨询

医生预约

在医疗行业，机器人正以诊疗助手、智慧导医的身份接待每一位患者与家属。机器人可以帮助患者进行就医咨询、挂号预约、科室导引、远程诊疗、安全陪护、记录健康履历等事项。可根据客户需求深度二次开发。



| 政务服务

高效政务 贴心服务

政务咨询

诉讼咨询

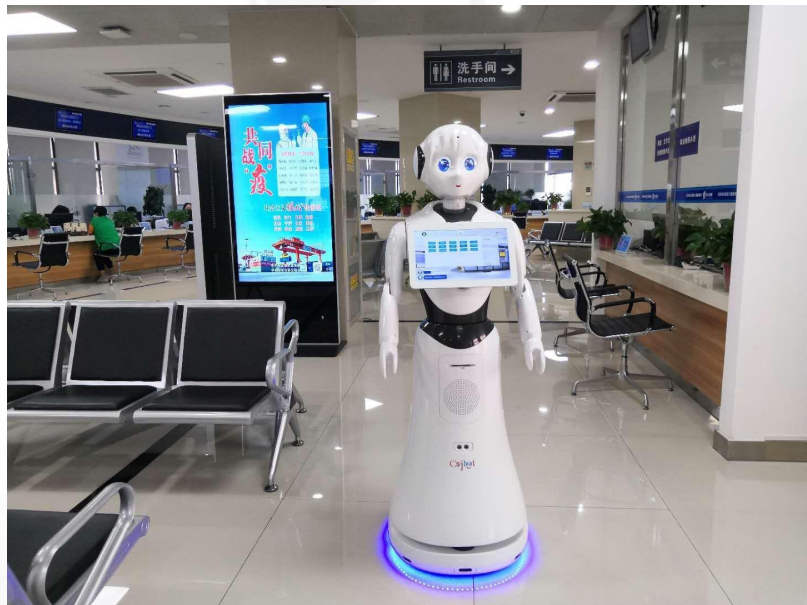
访客接待

窗口引领

在政务机关和司法机关的服务大厅里，机器人可以为市民提供政务咨询、政务宣传、事务进度查询、诉讼咨询、业务办理指导、窗口引领等服务，助推政务的公开化、透明化，提高办事效率。

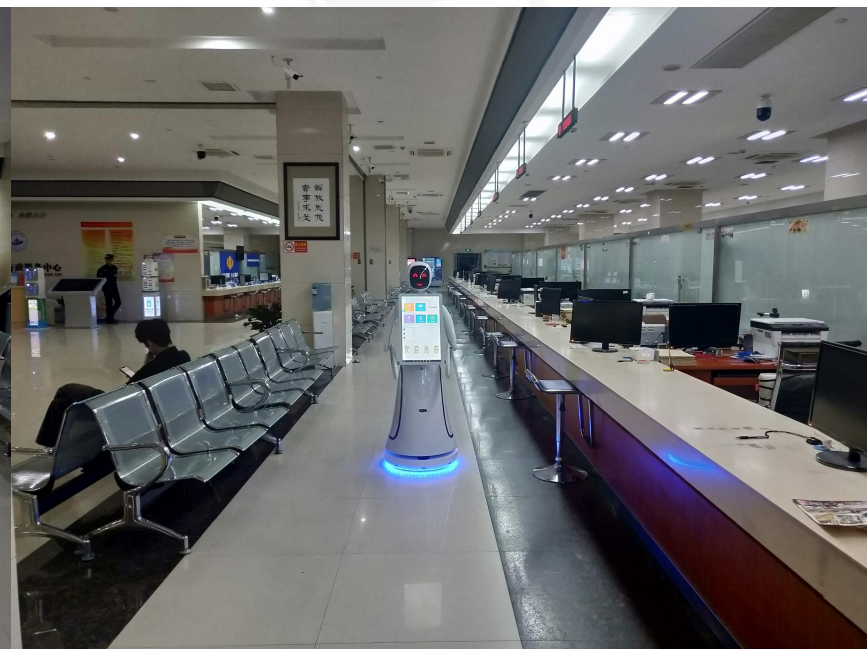


爱丽丝在政务大厅工作





艾米在政务大厅工作



工作中



9大领域

- | | | |
|---|------|---------------------------------|
| ① | 零售 | 手机店、家电连锁、食品店、商厦、超市、4s店、家具连锁、眼镜店 |
| ② | 公共服务 | 旅游、科技馆、博物馆、机场、火车站、汽车站 |
| ③ | 服装 | 服装连锁、鞋店、箱包店 |
| ④ | 安防 | 小区、电力行业、工厂、机场、高铁站 |
| ⑤ | 金融 | 银行、保险公司、证券公司 |
| ⑥ | 政务 | 公安、检察院法院、社保、车管所、海关 |
| ⑦ | 医疗 | 医院、药店、养老院 |
| ⑧ | 餐饮 | 酒店、咖啡厅、火锅店、 |
| ⑨ | 教育 | 学校、培训机构 |