# LLM 自动化评估结果

### 功能需求评估表

#### 数据实体统计

1. 投诉记录 (Complaint)

2. 用户信息 (User)

3. 通知记录 (Notification)

4. 分类规则 (Classification Rule)

5. 路由规则 (Routing Rule)

6. 审计日志 (Audit Log)

7. 部门信息 (Department)

8. 安全设置 (Security Setting)

#### 功能需求评估

| 功能需求ID | 功能需求描述 | 幻觉需求 | 完整引用 | 可测试性 | 评判理由 |

|------------|--------------|----------|----------|-----------|-----------|

| LOG-001 | 允许前线投诉处理人员通过平板或电脑记录投诉 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录实体，输入输出明确 |

| LOG-002 | 强制填写关键投诉信息字段 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录实体，输入输出明确 |

| LOG-003 | 提供可选字段用于附加信息 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录实体，输入输出明确 |

| LOG-004 | 提交投诉前显示确认或摘要屏幕 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录实体，输入输出明确 |

| CLASS-001 | 自动分类投诉为高风险或低风险 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录和分类规则实体，输入输出明确 |

| CLASS-002 | 高亮显示分类关键词和标准 | 否 | 是 | 是 | 涉及分类规则实体，输入输出明确 |

| CLASS-003 | 允许警官审核并确认分类结果 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录和用户实体，输入输出明确 |

| NOTIFY-001 | 自动通知相关人员高风险投诉 | 否 | 是 | 是 | 涉及通知记录和用户实体，输入输出明确 |

| NOTIFY-002 | 24小时后自动升级未解决投诉 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录和通知记录实体，输入输出明确 |

| NOTIFY-003 | 通过仪表板警报或直接消息传递通知 | 否 | 是 | 是 | 涉及通知记录实体，输入输出明确 |

| ROUTE-001 | 根据预定义类别、关键词和位置路由投诉 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录和路由规则实体，输入输出明确 |

| ROUTE-002 | 支持基于部门工作负载的负载均衡 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录和部门实体，输入输出明确 |

| ROUTE-003 | 优先路由紧急或敏感问题 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录和路由规则实体，输入输出明确 |

| ROUTE-004 | 如果分配部门过载，建议替代团队 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录和部门实体，输入输出明确 |

| SUPP-001 | 根据用户输入的关键词提供智能建议 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录和分类规则实体，输入输出明确 |

| SUPP-002 | 维护访问或修改投诉记录的审计跟踪 | 否 | 是 | 是 | 涉及审计日志实体，输入输出明确 |

| SUPP-003 | 启用与投诉人的安全通信通道 | 否 | 是 | 是 | 涉及投诉记录和安全设置实体，输入输出明确 |

#### 总结

经过相同功能点合并后，功能需求共17条，其中，幻觉需求有0条，非幻觉需求有17条，非幻觉需求中完整引用的功能需求有17条，非幻觉需求且完整引用的需求中可操作的功能需求有17条。整个文档涉及的数据实体有8个。