



提升校务治理效率的AI实践 学位论文的提交问答咨询服务智能体

AI Agent for Degree Thesis Submission & Consultation: An AI Practice for Enhancing University Governance Efficiency

作品主题：校务治理

日期：2025年5月23日

项目背景与痛点

背景

在高校数字化转型浪潮下，复旦大学学位论文提交过程中的格式、流程及规范问题给学生带来困扰。现有依赖人工的咨询模式效率较低，难以应对高峰期复杂咨询需求，严重消耗教师精力。

本项目拟构建智能问答系统，为学生提供高效、准确的自助答疑服务，同时通过建立专家协同与知识更新闭环，减轻教师复旦，全面提升师生服务能力。

 学生
咨询问题

 老师
解答问题

 学位论文问答智能体
自助答疑、专家协同、知识更新

现状

痛点1：咨询服务负荷沉重且效率瓶颈

年咨询量**3000+人次**

高峰期（5、6、12月）日均咨询**30+个**

复杂问题比例：**80%**

平均解决时间**5-30分钟不等**

人工咨询模式下，在高峰期，面对庞大的咨询量和高比例的复杂问题，效率低下，咨询压力巨大。

痛点2：重复与新增问题挑战人工极限

有时一天遇到**同样的问题十多次**

每年因系统更新等原因会涌现大量之前**未遇到过的新问题**，这些问题复杂，首次解决可能耗时极长

重复性咨询消耗教师时间；涌现的新问题，使得现有知识积累难以快速覆盖，对人工经验形成巨大挑战。

痛点3：服务时效性与覆盖度不足

咨询服务依赖人工，受**工作时间限制**（非工作日不回复），无法实现**7x24小时全天候响应**，**响应存在延迟**

咨询服务受限于人工工作时间，影响学生及时获取帮助。

针对痛点的解决方案与创新

[项目背景](#)
[智能方案](#)
[产品展示](#)
[预期蓝图](#)
[可行性分析](#)
解决方案

问答智能体

系统提供**7x24小时**自助答疑功能，基于知识库与大语言模型的融合，实现大量常见问题的智能解答，减轻人工负担。

复杂问题处理机制：系统识别难题并流转至专家教师，形成“**提问-解答-优化知识库**”闭环，推动知识积累。

结构化知识库支撑即时自助答疑，解决大量重复性问题。

专家协同机制处理新问题：无法自动解答的问题进入流转流程，专家解答后补充进知识库，实现经验系统化。

全天候自助答疑：支持7x24小时智能问答，覆盖非工作时段。

智能流转与反馈：问题自动流转教师，答复结果**邮件通知**学生。

与飞书深度集成，打通问题提交、专家回答录入、知识库更新等流程。

现状
咨询量大、效率低
重复问题多、新增频发
服务时效受限

积极响应AI赋能校园创新的号召



激发AI应用创新活力，培养设计思维与开发技能深度融合



构建智慧校务管理体系，推进管理流程自动化与决策智能化，优化资源配置效率与服务精准触达，建立数据驱动的校园治理新模式



培育教育数字化新生态，通过赛事激发校园科技创新热情，促进AI技术与教学科研深度结合

学生端Agent凭借多路由、多节点架构，高效响应论文提交全生命周期问题，并为自助-专家协同闭环提供有效启动与无缝衔接支撑。

解决格式规范、提交流程等论文提交生命周期问题

未命中知识库的问题支持标记问题紧急程度，依据学生提供的后续联系方式，可自动触发转交教师端，形成“自助答疑-专家协同”的闭环机制。



4大路由，3大路径，20+节点，1500字系统提示词赋能多场景下智能问答咨询服务

核心功能模块

意图识别

交互弹框

多知识库综合回答

未命中处理与转交

飞书记录



教师端Agent基于权限认证与多模块协同机制，精准支持问题处理与知识沉淀任务，并保障知识库持续优化与自助服务能力的动态增强。

处理未命中问题，通知学生答复，并更新至知识库

针对学生端未命中问题，教师端实现高效答复、邮件反馈与过程可追溯，并通过同步机制将优质答复沉淀入知识库，持续优化学生端智能服务能力。



6大路由，3大路径，约40节点，300字系统提示词，225行代码赋能多场景下智能问答咨询服务

核心功能模块

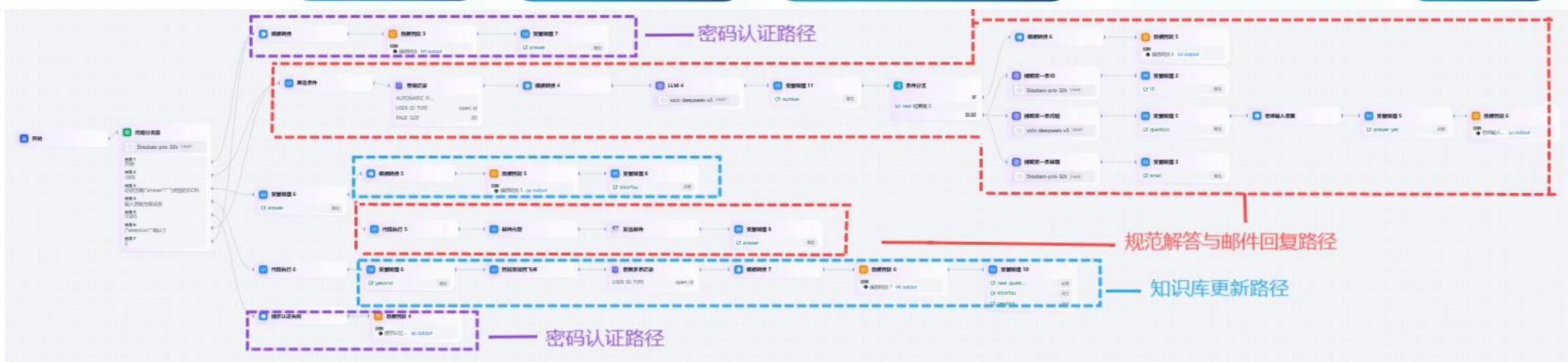
权限与认证

待处理问题管理

答案录入与知识更新

自动化通知服务

飞书记录



智能体价值：高效赋能，未来可期

[项目背景](#)[智能方案](#)[产品展示](#)[预期蓝图](#)[可行性分析](#)

预计成效

显著提升效率与减轻负担

人工咨询负荷大幅降低

针对大量重复性问题通过智能体可减少 **80%-90%** 的人工介入咨询量。

问题响应速度显著提升

简单问题可实现 **1-2分钟** 快速解决；
复杂问题人工指导时间从 **5分钟-30分钟** 缩短至更高效处理。

高效应对复杂与动态需求

80%复杂问题

涉及软件兼容、网络安全等高频更新场景。

实现知识库的快速自动更新，确保信息时效性。

减轻教师重复性工作，人力资源能更聚焦于疑难问题。

未来展望

核心愿景：本智能体的模块化架构和通用处理逻辑使其成为一个高可扩展的问答基座

只需替换或扩充知识库（修改部分提示词和代码），即可快速应用于其他高校部门、企业内部咨询、客户服务等场景，实现高效、智能的咨询服务，赋能更广泛领域的数字化转型。

核心优势

智能交互，优化用户体验

通过问题反馈和知识库迭代，提升服务智能化水平

模块化设计，降低新场景开发与部署成本

支持多领域知识库快速切换与接入

学位论文咨询智能体

“可行”之处？

与传统人工咨询模式相比

本智能体在技术成熟度、运营经济性及数据合规性方面均展现出显著的可行性与优势

其成功运行依托于先进的AI大模型、成熟的自然语言处理技术、Agent开发平台 Dify

“可行性”主要体现在3个方面



技术可行性

依托成熟的LLM和NLP技术，具备与飞书、邮件系统等平台的无缝集成能力，保障数据流转与功能协同，无需大规模基础设施改造。

LLM模型成熟度

多平台集成能力

知识库动态更新



经济可行性

自动化解答80%-90%的重复性咨询，有效释放人工成本并提升咨询响应速度。尤其在高峰期（5、6、12月）可显著优化资源配置，提高整体服务效能。

人工效益提升

咨询效率倍增

资源优化配置



合规与法律可行性

严格遵循《数据安全法》、《个人信息保护法》等国家法律法规，以及复旦大学相关的数据管理政策。Agent 知识库为公开信息，服务不涉及论文文本数据，确保服务流程的信息安全与合规性。

权限校验

数据安全

隐私保护

跟我学个P



汇报完毕！感谢各位专家！
