



高智能政务服务机器人

人工智能+政务服务：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。

| 政务现状

01

专业政务咨询服务人员缺乏

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。

| 产品目标

政务服务机器人



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

政务智能管理云平台



政务智慧服务

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

| 产品功能

视觉

精准高效的人脸识别功能：

- 1、**拍照采集公众信息**，丰富客户个人画像，建立更完整的个人信息资料；
- 2、**身份验证**：通过人脸与身份证信息资料进行比对验证，更加精准、快捷；
- 3、**远程协助**：高清摄像头远程连线，在线进行审核、协助等工作；
- 4、**监控巡逻**：24小时工作，360度全方位监控，行进式大范围巡逻更加高效。

语音

高效识别的语音交互功能：

- 1、**声源定位**：六麦拾音，机器人自动辨位转向说话者进行语音交互；
- 2、**语音播报**：排队叫号、法律知识宣传、流程指引等内容可进行语音播报；
- 3、**咨询问答**：公众咨询相关信息时的语音回答与交流；
- 4、**趣味互动**：等候期间与机器人闲聊互动，愉悦心情。

| 产品功能

导航

自主建图的智能导航功能：

- 1、**自主建图**：先进的自主定位建图技术，自助扫图构建全方位的区域地图；
- 2、**自主导航**：为顾客指引位置地点，自主规划路线带领顾客到指定地点；
- 3、**自主回航**：导航结束后，自动回到原出发位置；
- 4、**智能避障**：多处传感器感应障碍物，自主避开障碍物，继续行进。

辅助

多样化的开放辅助功能：

- 1、**二次开发**：开放SDK包，开放API，可根据应用场景进行定制化二次开发；
- 2、**周边服务**：对周边停车点、加油站等周边信息提供导航服务；
- 3、**娱乐服务**：机器人可进行唱歌、跳舞等娱乐表演服务，带来智能体验
- 4、**宣传推送**：二维码、官网等可展示在屏幕中，方便公众了解更多信息。

| 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。



咨询问答

与公众进行语音交流，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。



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。



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：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。



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。



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。



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。



| 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。

相似案例推送

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。

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。

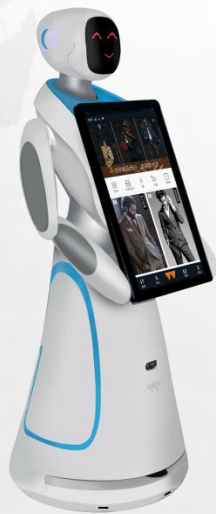
穿山甲智能大家族成员

机器人的技术性能规划兼顾实用性与科技创新，让机器人具备优越的基础交互能力，实现差异化行业应用。



迎宾机器人爱丽丝

丰富的场景应用设计
自然语音自由对话
开放的技术接口



迎宾机器人艾米

多模态人机交互
高清晰内容展示
更自由宣传演示



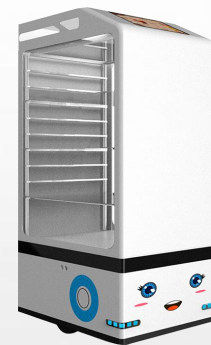
送餐机器人艾米

智能送餐
智能导航
自主避障



迎宾机器人小雪

超强自然语音系统
内置4大类技能包
陪伴的暖心选择



餐车机器人

强大送餐功能
高效回收
智能卫生的选择



大小便处理机器人

智能护理产品
自动解决大小便问题
人性化护理