2026/11/03

青驻北疆·驻村帮扶助手
——乡村惠民政策智能咨询服务平台

汇报人: 孙培竣 王景 陆泽昊

CONTENTS

目录

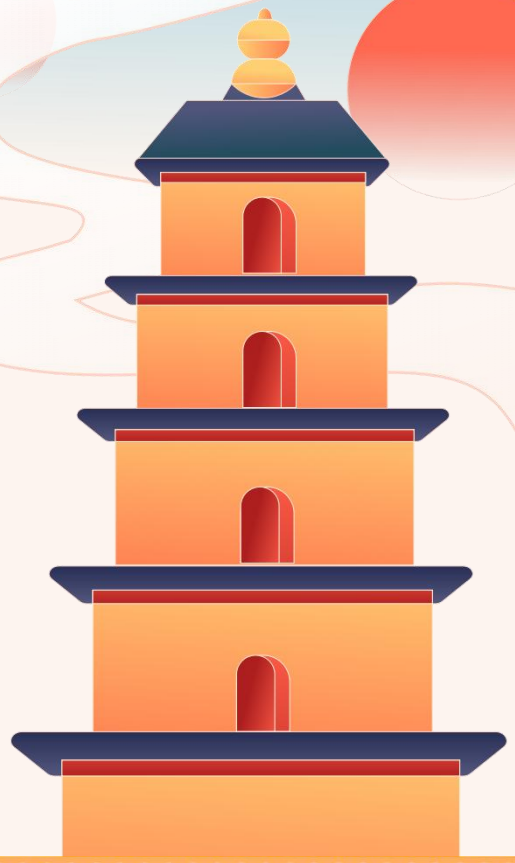
01 智能体概述

02 智能体功能要点

03 智能体技术方案

04 核心创新与竞争优势

05 应用前景与社会价值



01

智能体概述

智能体基本信息

智能体名称：
青驻北疆·驻村帮扶助手

智能体访问地址：
https://robot.chaoxing.com/coze/web?untId=353067&robotId=628e60d81f834fbfb1b0bd76bb058665

应用领域：
乡村惠民政策智能咨询服务

使用对象：
当地村民/牧民
志愿基层的大学生
驻村干部
关注乡村振兴的群众

智能体选题价值

答复口径难统一

村民咨询医保、低保、补贴等民生政策时，驻村干部查询政策细节耗时较长，不同工作人员对政策的理解存在偏差，难以快速给出标准、一致的答复。

基层项目信息零散

志愿基层的大学生，对选调生、三支一扶、西部计划等项目的报考条件、待遇、配套政策缺少全面明确的获取渠道。

群众自主查策不便

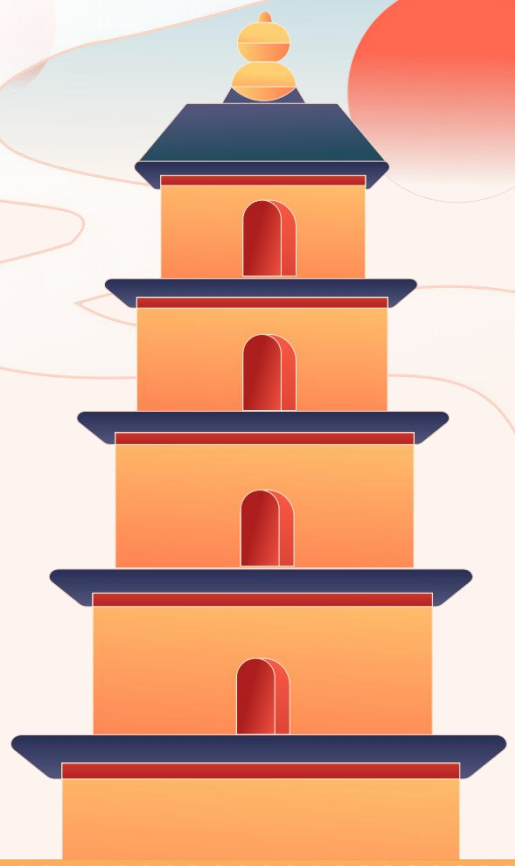
部分村民希望自行了解乡村振兴政策，但政策文件分散、专业术语较多，缺少简单易懂、方便自主查询的咨询渠道。

宣讲通俗转化困难

政策文本专业性较强，大学生志愿者入户开展政策宣讲时，不容易将书面条文转化为村民容易听懂的通俗语言。

通用AI适配性不足

通用大模型缺少内蒙古本地惠农惠牧政策素材支撑，解答相关问题时容易套用外省标准，给出的答案可靠性不足。



02

智能体功能要点

核心功能：一体三模块，双循环运行

一体三模块

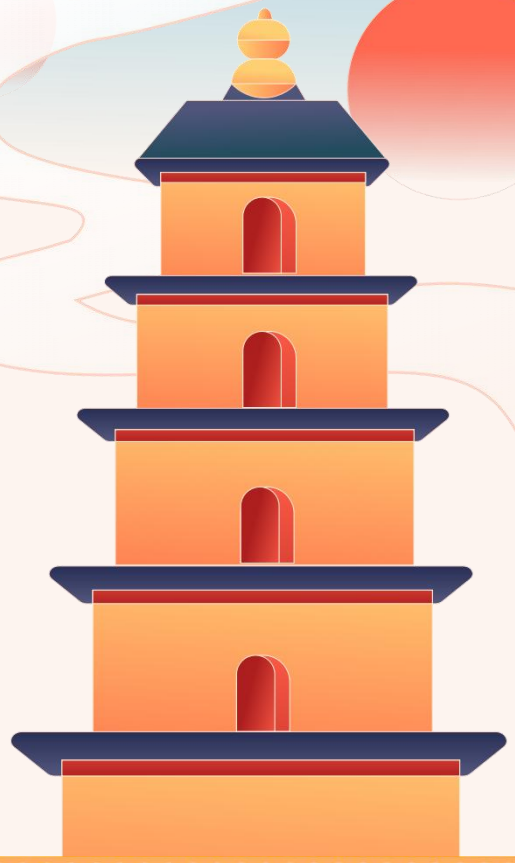
1. 政策问答模块：面向村民、学生，提供惠农惠牧政策即时查询服务。用户咨询补贴申领、民生保障等问题时，智能体能够快速给出答复，并附上政策文件名称、发布年份与原文链接，保证答案有据可依。

2. 问题看板模块：面向驻村干部、学生，分析梳理群众诉求。自动汇总基层各类问题，生成统计台账，展示问题分类占比、高频热点问题等数据，便于及时掌握基层民情。

3.学生助答模块：面向学生志愿者，辅助疑难问题处理。针对志愿者难以直接答复的复杂诉求，自动生成答复草稿、匹配政策依据，同时给出是否移交相关部门的转办建议。

双循环闭环机制

机器自动应答常规政策问题；无法直接解答的疑难诉求归入问题台账，通过看板可视化呈现，交由学生志愿者协同处理；志愿者梳理完善的答复持续进入知识库，丰富知识储备，后续同类问题可直接自动应答，形成可持续迭代的知识闭环。



03

智能体技术方案

总体技术架构

核心运行底座

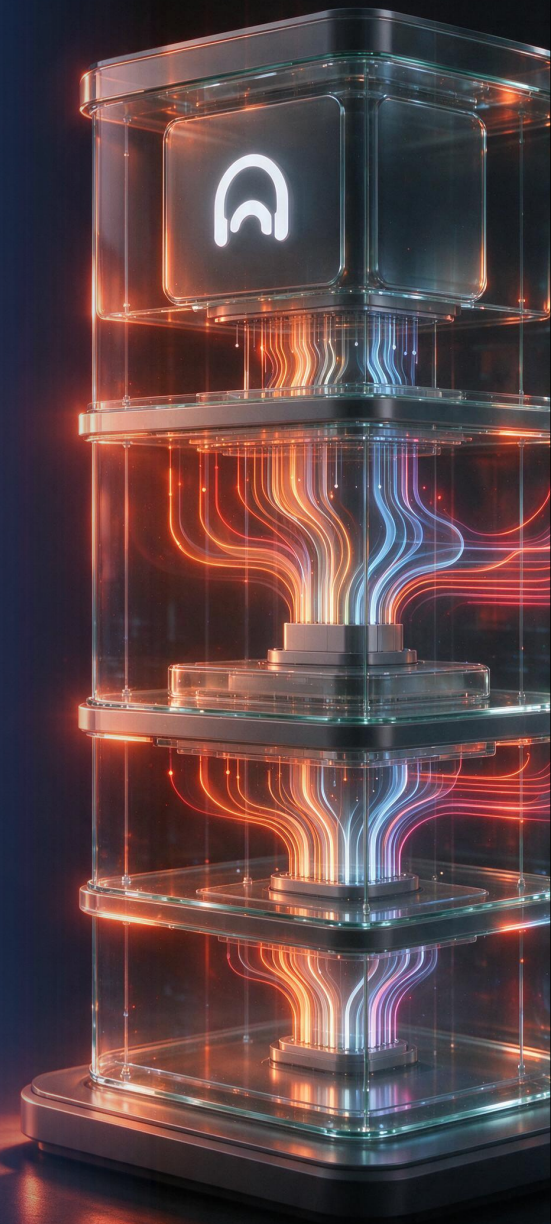
采用doubao-seed-2.0-mini单Agent架构，轻量化部署于知识库智能体平台，无需复杂多模型协同，降低运维成本与响应延迟。

四层解耦设计

整体分为数据层、知识层、智能体层、应用层，各层通过DOCX/JSONL/CSV标准格式衔接，支持独立替换升级，适配不同场景的迭代需求。

便捷访问特性

支持微信、网页双端免安装访问，村民、驻村干部等用户无需下载APP，扫码或点击链接即可使用，降低基层使用门槛。



数据层：全量政策语料采集与治理

自动化处理管线

搭建Python一键式管线，自动完成政策采集、清洗、分块、时效标注、导出全流程，替代人工整理，大幅提升语料更新效率。

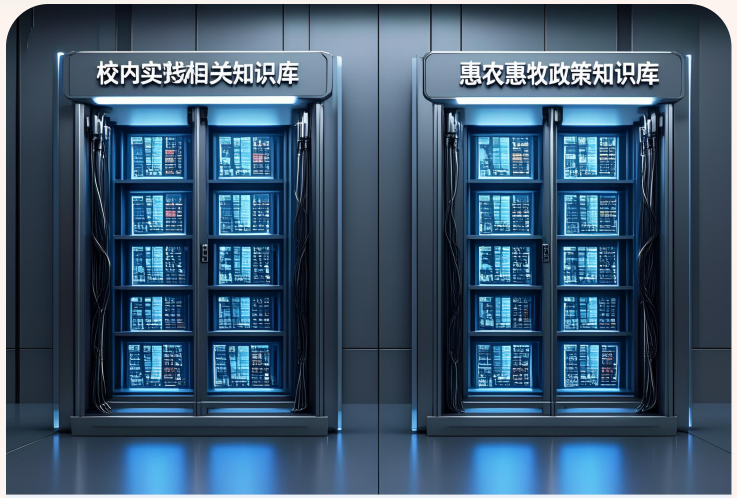
语料建设成果

覆盖内蒙古86个官方站点，累计采集13112篇正文，其中惠农惠牧专属政策语料2094篇，总字数达421.3万字，完成七档时效标注。

分块改造优化

将原部门级大文件拆分为单篇独立txt文件，文件名自带政策发布部门、年份等面包屑信息，解决“三支一扶”等细分主题检索0命中问题，政策库最终收录2098个文件。

知识层：双库隔离与混合检索



双库物理隔离设计

将校内实践相关知识库（53个文件）与惠农惠牧政策知识库完全物理隔离，避免两类不同领域的知识相互干扰，防止非政策内容混入问答结果。



混合检索技术方案

采用向量检索+关键词检索的混合模式，既支持村民口语化提问的语义匹配，又能精准定位政策原文的关键词条目，兼顾理解灵活性与检索准确性。



精准性保障效果

通过双库隔离与混合检索的组合设计，有效避免通用大模型常见的“知识串味”问题，确保政策问答结果100%来自本地专属政策库，杜绝外省政策误用。

提示词工程与问答规范

01

提示词迭代历程

提示词从v2版本持续迭代至v17版本，总字数达3968字，逐步优化输出规则、边界判定与场景适配能力，覆盖各类基层咨询场景。

02

核心规则设计

设置输出格式硬约束、非政策类问题边界拒答、高频政策速查三大核心规则，v16/v17版本进一步收窄服务边界，明确口语化补贴询问属于政策咨询范畴，解决农机补贴类问题误拒的痛点。

03

标准化输出规范

采用双入口自动识别机制，统一输出四段式回答：先给出明确结论，再附上政策依据，接着说明具体办理动作，最后标注政策来源，页脚同步注明原文出处，保证答复可追溯。

台账评测与发布校验体系



民情台账可视化

自动将群众诉求汇总为CSV格式台账，一键生成Word版问题看板，当前已标注48条示例数据，可直观展示问题分类占比、高频热点诉求，辅助驻村干部掌握民情。



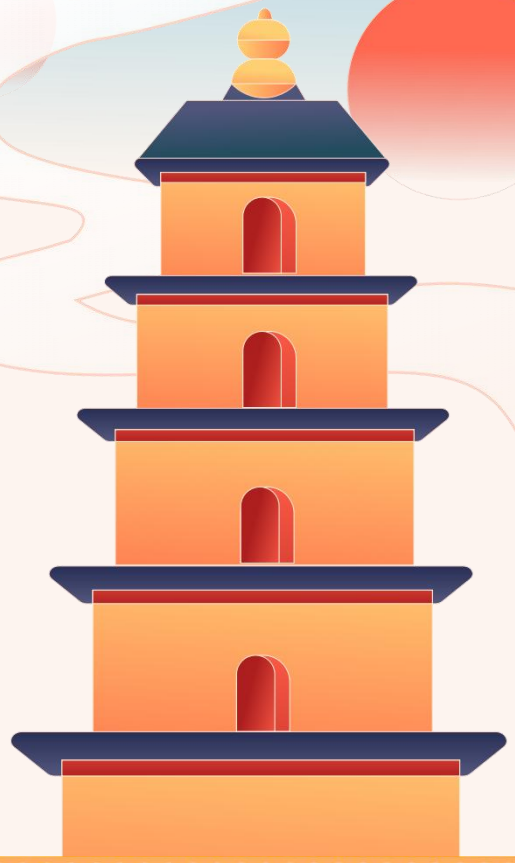
三层评测体系

搭建三层质量评测机制：第一层32个标准用例测试基础问答能力，第二层离线审计校验21条政策依据、9条边界判定、2条时效标注的准确性，第三层端到端验证实现17.2秒响应、金额类答复可核对。



发布与安全保障

发布校验需走完整UI事件链，规避服务端约4000字上限导致的超限静默丢弃问题，发布后通过chatTemp/init接口验证可用性；同时强制数据脱敏，仅做信息打通，不对接业务系统、不预测审批结果，保障数据安全。



04

核心创新与竞争优势

本地化专属知识库：破解通用AI适配难题

通用AI的本地化适配痛点

通用大模型缺少内蒙古本地惠农惠牧政策素材支撑，解答相关问题时容易套用外省标准，给出的答案可靠性不足，无法满足本地农牧民的精准政策咨询需求。

专属知识库的本地化建设

专门搭建面向内蒙古地区的惠农惠牧专属知识库，覆盖86个官方站点、13112篇政策正文，政策语料达2094篇、421.3万字，从源头保障政策信息的本地适配性。

精准可靠的信息支撑能力

通过向量+关键词混合检索技术，实现政策内容的精准匹配，有效规避省域差异引发的政策引用错误，为本地农牧民提供切实可靠的政策信息支撑。



人机协同闭环：平衡效率与人文关怀



机器自动答疑：常规问题高效响应

对于医保、低保、补贴申领等常规政策咨询，智能体可在17.2秒内给出可核对金额的标准化答复，实现秒级响应，大幅提升咨询效率。

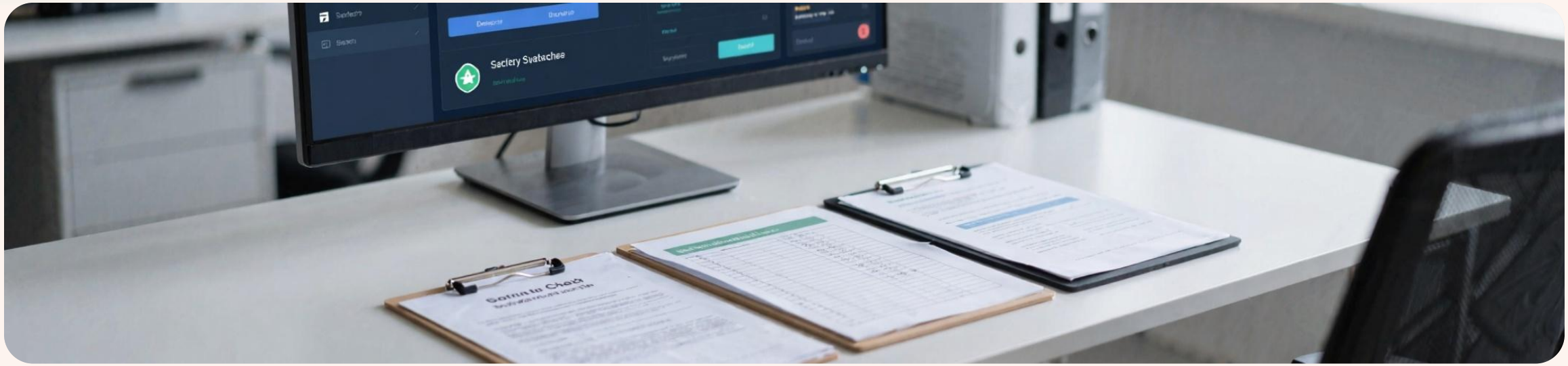
志愿者协同处置：疑难诉求人工跟进

针对智能体无法直接解答的复杂诉求，自动生成答复草稿并匹配政策依据，同时给出转办建议，由学生志愿者介入提供有温度的人工跟进服务。

双循环闭环：知识持续迭代优化

志愿者梳理完善的答复持续进入知识库，丰富知识储备，后续同类问题可直接自动应答，形成“机器答疑—人工处置—知识沉淀”的可持续迭代闭环。

民情数据可视化：赋能基层精准治理



诉求自动归集：零散信息系统化

系统自动汇总基层各类政策咨询诉求，将零散的民生反馈转化为结构化的统计台账，解决基层民情信息分散、难以统筹的问题。

可视化统计：直观呈现民情热点

通过问题分类占比、高频热点问题等可视化图表，帮助驻村干部直观掌握基层需求，快速识别群众关注的核心政策领域。

数据驱动治理：从经验到精准

依托民情数据台账，为基层服务优化提供可靠参考依据，推动乡村治理从经验驱动向数据支撑转变，提升治理的针对性和实效性。

多人群适配设计：覆盖全场景服务需求

面向村民/牧民：通俗化政策答疑

采用口语化表达和四段式回答结构（结论→依据→动作→来源），将专业政策条文转化为农牧民易懂的语言，降低政策理解门槛。

面向驻村干部：专业化治理工具

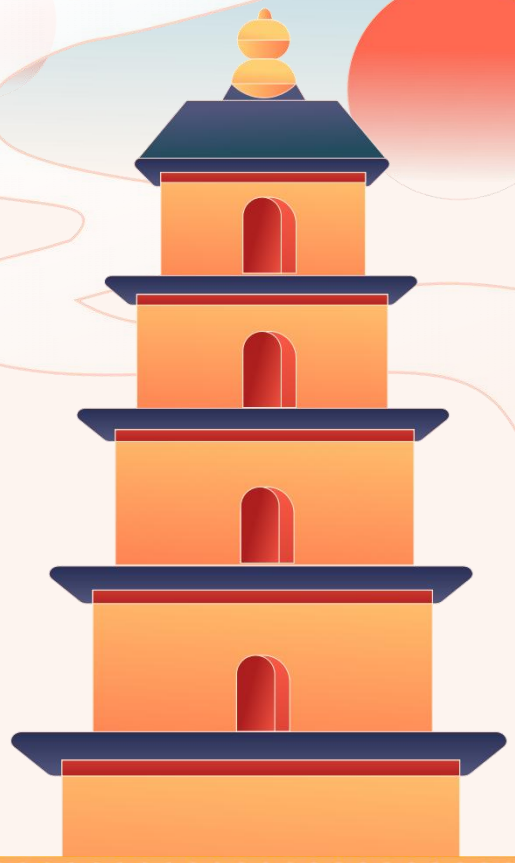
提供问题看板、诉求台账等功能，辅助驻村干部开展政策宣讲、诉求收集等日常工作，减少重复性劳动，提升基层工作效率。

面向学生志愿者：实践辅助支撑

提供政策速查、答复草稿生成、转办建议等功能，帮助大学生志愿者快速掌握政策要点，更好地开展基层政策宣讲和服务工作。

面向政策关注群众：透明化信息渠道

提供便捷的政策查询入口，附上政策文件名称、发布年份与原文链接，保障政策信息的公开透明，满足社会各界对乡村振兴政策的了解需求。



05

应用前景与社会价值

社会价值与推广前景

拉近政策与群众距离

有效降低村民及普通群众查询乡村振兴、惠农惠牧政策的门槛，将专业政策文本转化为通俗易懂的内容，减少政策理解障碍，提升政策知晓率与可及性，让群众及时获取与自身利益相关的政策信息。

减轻基层工作负担

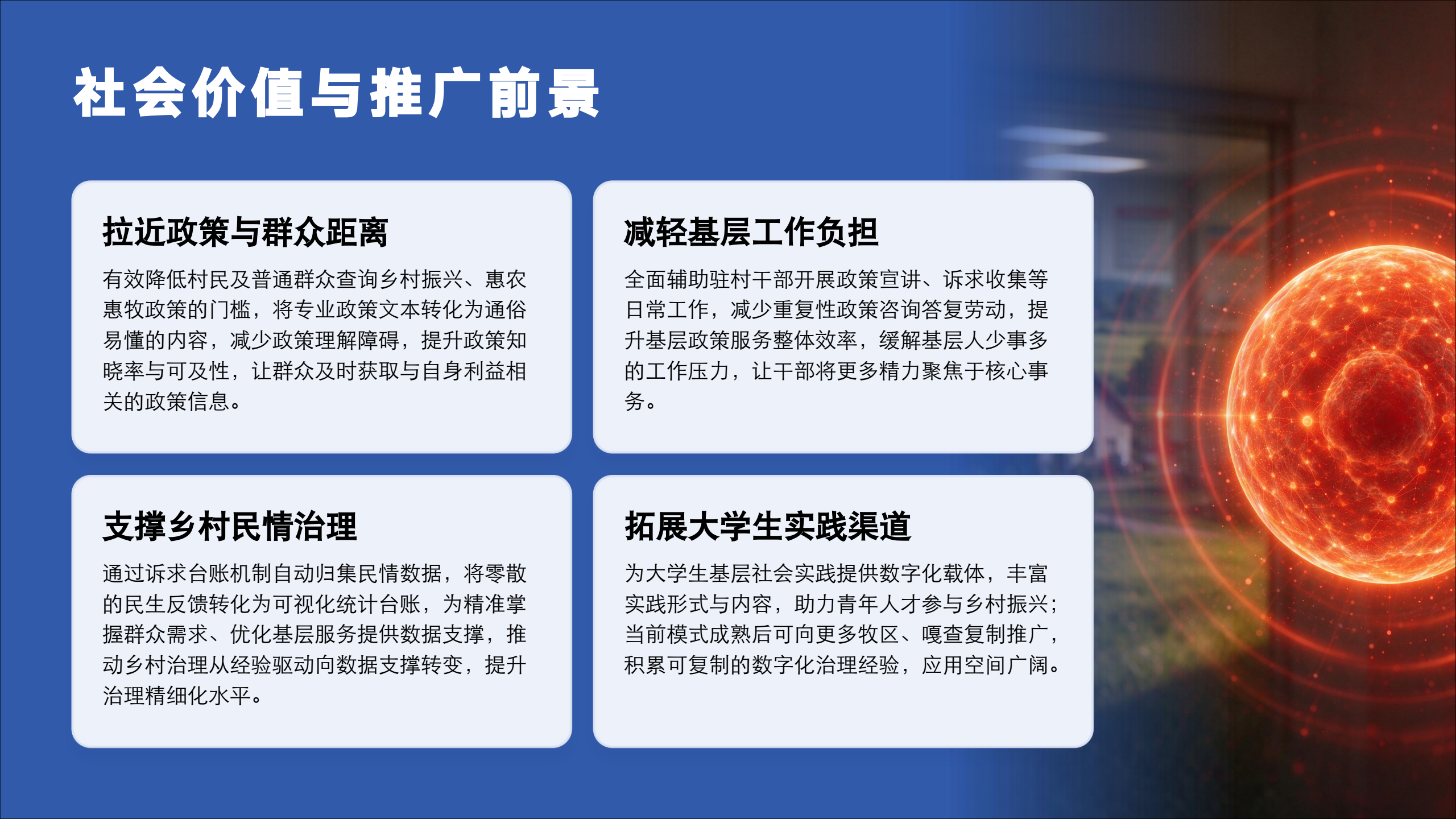
全面辅助驻村干部开展政策宣讲、诉求收集等日常工作，减少重复性政策咨询答复劳动，提升基层政策服务整体效率，缓解基层人少事多的工作压力，让干部将更多精力聚焦于核心事务。

支撑乡村民情治理

通过诉求台账机制自动归集民情数据，将零散的民生反馈转化为可视化统计台账，为精准掌握群众需求、优化基层服务提供数据支撑，推动乡村治理从经验驱动向数据支撑转变，提升治理精细化水平。

拓展大学生实践渠道

为大学生基层社会实践提供数字化载体，丰富实践形式与内容，助力青年人才参与乡村振兴；当前模式成熟后可向更多牧区、嘎查复制推广，积累可复制的数字化治理经验，应用空间广阔。




THE END
谢谢