说　明　书　附　图

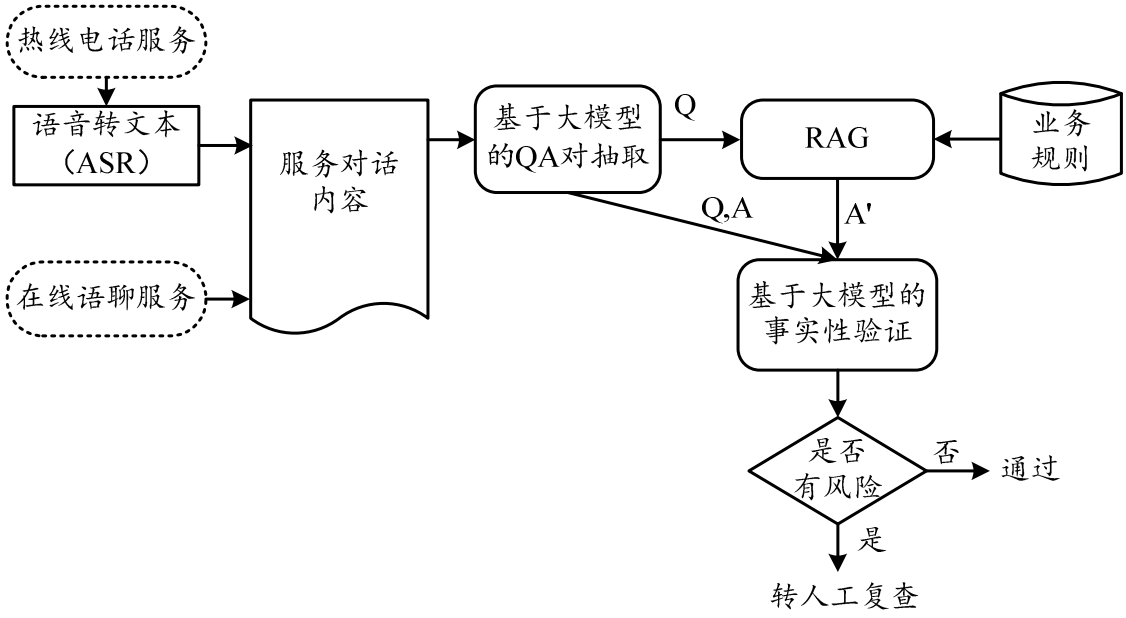
热线电话服务
语音转文本
（ASR）
在线语聊服务
服务对话
内容
基于大模型
的QA对抽取
Q
RAG
业务
规则
Q,A
A'
基于大模型的
事实性验证
是否
有风险
否
通过
是
转人工复查

图 1

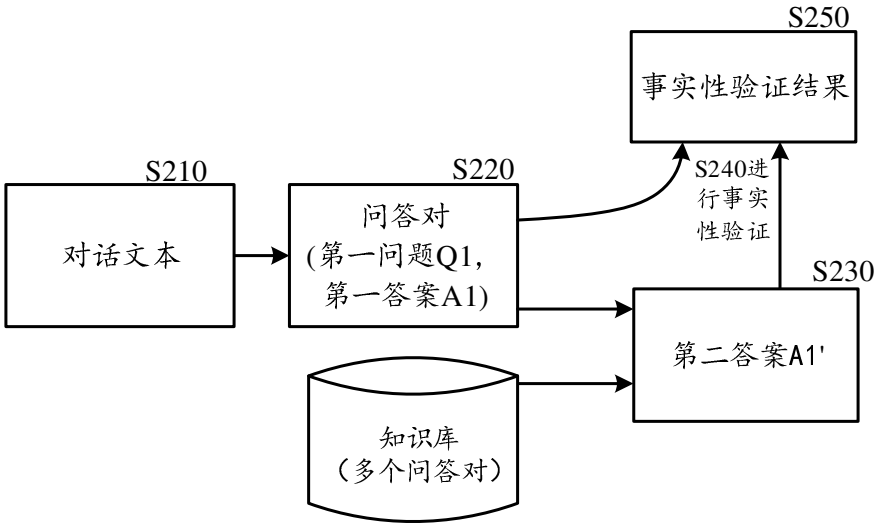
S250
事实性验证结果
S210
对话文本
S220
问答对
(第一问题Q1,
第一答案A1)
S240进
行事实
性验证
S230
第二答案A1'
知识库
（多个问答对）

图 2

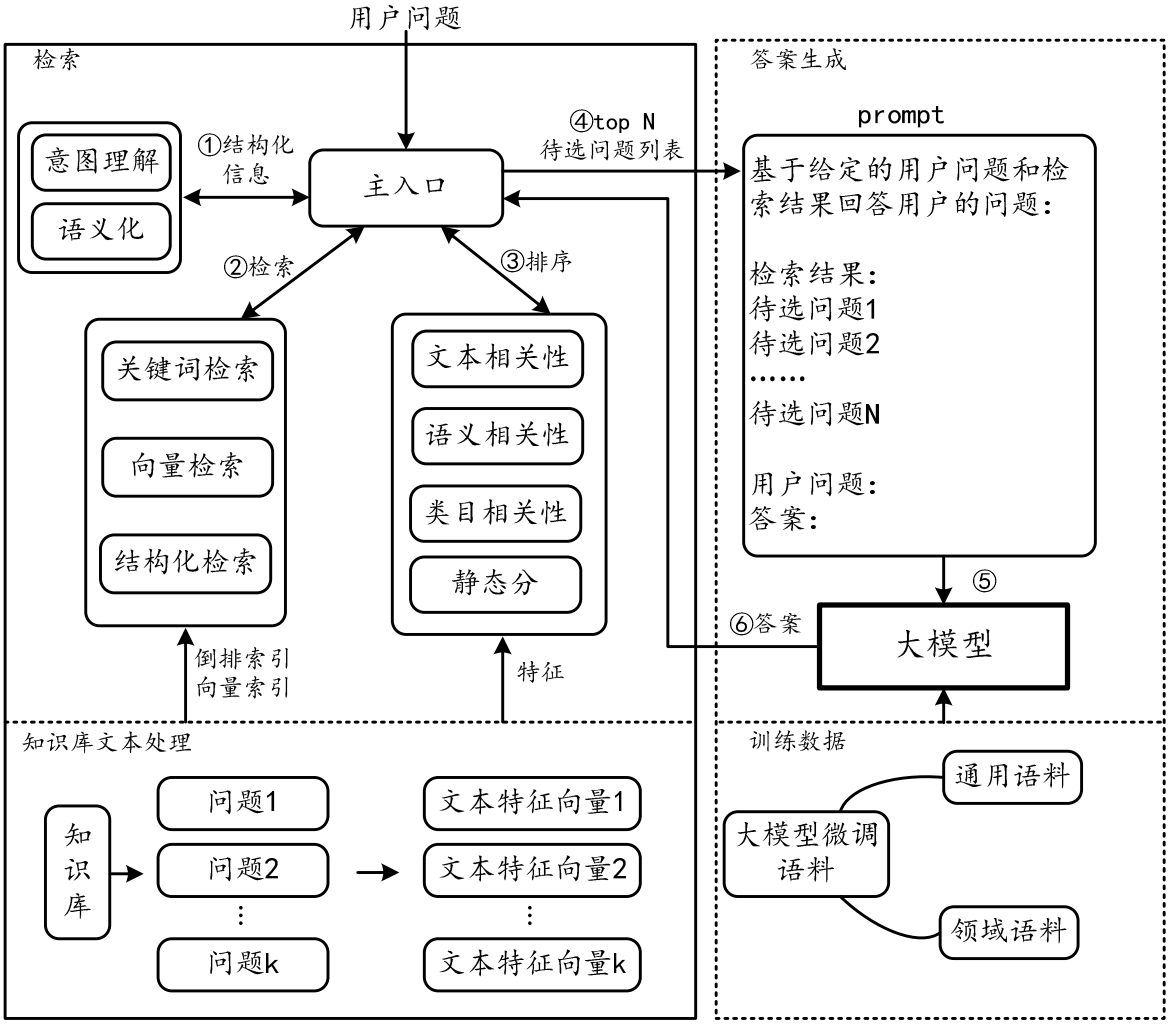
用户问题
检索
意图理解
语义化
①结构化信息
主入口
④top N
待选问题列表
②检索
③排序
关键词检索
向量检索
结构化检索
文本相关性
语义相关性
类目相关性
静态分
倒排索引
向量索引
特征
知识库文本处理
知识库
问题1
问题2
问题k
文本特征向量1
文本特征向量2
文本特征向量k
答案生成
prompt
基于给定的用户问题和检索结果回答用户的问题：
检索结果：
待选问题1
待选问题2
……
待选问题N
用户问题：
答案：
⑤
⑥答案
大模型
训练数据
通用语料
大模型微调语料
领域语料

图 3

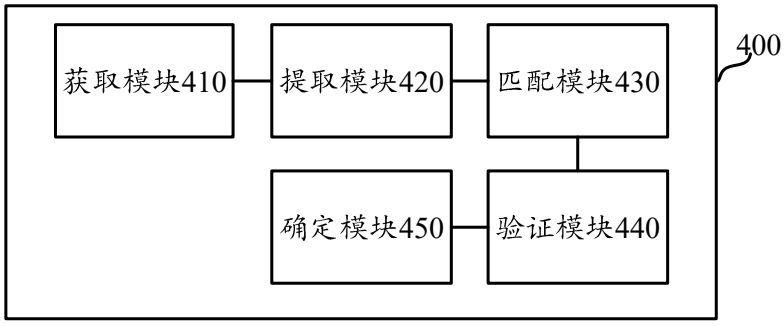
获取模块410
提取模块420
匹配模块430
400
确定模块450
验证模块440

图 4

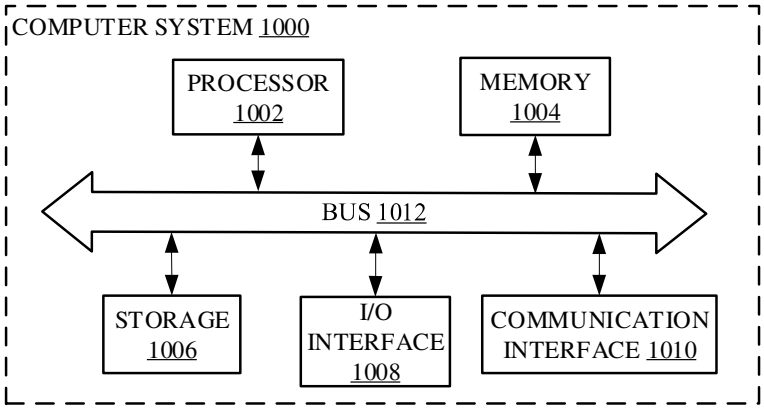
COMPUTER SYSTEM 1000
PROCESSOR 1002
MEMORY 1004
BUS 1012
STORAGE 1006
I/O INTERFACE 1008
COMMUNICATION INTERFACE 1010

图 5