

拟公示算法机制机理内容

算法名称	西客栗子 AI 智能客服文本生成算法
算法基本原理	本算法是专为保险行业打造的智能化对话式算法系统。系统通过解析客户聊天过程中的内容，基于人机对话、文本生成的自然语言处理与语义识别技术，提取用户真实意图，并动态调用多个 RAG 智能体协同工作，为用户提供线索信息的自动化响应、需求匹配及订单全流程服务，能显著提升信息转介员对客户服务效率和专业度。支持输入和输出数据的模态：文本数据。
算法运行机制	在输入阶段，系统会自动进行敏感词过滤与内容合规性检测，确保所有用户数据符合平台要求。在生成阶段，算法通过调用多个智能体（如知识库助手、方案推荐助手等）完成内容的生成与推荐，确保输出的内容准确且符合合规标准。最终，生成的文本会经过二次审核，确保无违规信息，满足法律法规要求，确保用户体验的同时最大程度降低风险。整个过程自动化运行，高效且符合安全要求。
算法应用场景	应用于“西客栗子” app 应用程序和“西客栗子” web 端。
算法目的意图	为用户提供一站式服务，从需求分析到需求匹配，再到订单生成，全程智能化、高效化的文本理解和文本生成服务。
算法公示情况 (选填)	