

面向药学院学生的 7×24 小时教务智能体服务应用

张碧君

案例提供部门：西浦慧湖药学院

支持部门：西浦学习超市

1. 案例背景

- **教务咨询需求集中、重复性高**

药学院在学生培养过程中，涉及选导、导师信息、MC/CP 政策、教学与培养流程、投诉与反馈等大量规则性、解释性问题。尤其在硕士生选导等关键时间节点，学生咨询需求高度集中，问题类型重复，人工答复压力较大。

- **服务时间与响应速度存在限制**

传统教务服务主要依赖工作时间内的人工回复，学生在非工作时间（晚间、周末）提出的问题无法得到及时响应，影响学生决策效率与体验，部分问题因信息获取不及时而反复咨询。

- **学院发展对智慧教务提出新要求**

随着药学院规模扩大及培养体系日益复杂，教务服务需要向“高效、精准、可持续”的方向发展。引入 AI 智能体，为学生提供标准化、即时化的基础咨询服务，是推动学院行政与教务服务智能化的重要探索方向。


2. 解决方案

● 基于知识库的教务智能问答体系构建


围绕药学院学生高频咨询场景，系统梳理并构建结构化知识库，重点覆盖以下内容：

1. 学生选导流程与注意事项
2. 药学院教师及研究方向介绍
3. MC/CP 等教务相关政策，进一步引导学生向教务的 chatbot 或者发邮件询问
4. 教学管理与学生投诉、反馈渠道说明

所有内容以规范文本形式整理并持续更新，作为智能体核心知识来源，确保回答准确、权威，降低 AI 幻觉风险。

 **Bijun Zhang**

我是药化专业的学生，我想了解有机化学或者药物合成方面的老师

 药学院教务助手 11-20 14:19:30

✓ 已完成

根据你的需求，西浦慧湖药学院在有机化学或药物合成方向的相关教师信息如下：

1. 李毅 (Yi Li)

- 研究方向：药物化学、有机合成、药物研发
- 邮箱：Yi.Li@xjtlu.edu.cn
- 个人主页：<https://scholar.xjtlu.edu.cn/en/persons/YiLi>

2. 孙玉霞 (Yuxia Sun)

- 研究方向：电化学、连续流合成、有机化学
- 邮箱：Yuxia.Sun@xjtlu.edu.cn
- 个人主页：<https://scholar.xjtlu.edu.cn/en/persons/YuxiaSun>

图 13-1 药学院教务助手示例 1

 药学院教务助手 16:04:27

✓ 已完成

有关申请MC (Mitigating Circumstances) 的详细信息如下：

一、申请条件

1. 符合减轻情节范围 (以下情况可申请)：
 - 本人严重疾病/住院；
 - 直系亲属过世；
 - 直系亲属急性重病/住院；
 - 不可控意外 (如事故、自然灾害、交通管制、犯罪受害等) 直接影响考核安排。
2. 不可申请情况 (以下情况通常不被接受)：
 - 准备不足、拖延、考试迟到、未带证件、工作压力、财务困难、住宿问题、人际关系冲突、考试时间与假期/婚礼等冲突，或隐瞒/延迟披露个人/家庭情况。

二、申请流程

1. 确认考核类型：明确需申请的考核类型 (如作业、期末考试、补考等)。
2. 提交申请：
 - 登录 e-Bridge平台 → 进入“Academic Records”页面 → 找到“Mitigating Circumstances”模块；
 - 按要求填写申请并上传支持材料 (如医生证明、事故报告、官方文件等)。
3. 等待结果：学校将审核材料，结果会通过适当方式通知您。

图 13-2 药学院教务助手示例 2

● 7×24 小时教务咨询智能体服务

通过学院教务助手智能体，学生可随时以自然语言方式提出问题，系统自动识别意图并匹配知识库内容，实现即时响应，满足学生在不同时间、不同场景下的咨询需求。

- **“无法解答即转人工”的服务兜底机制**

对于超出知识库范围或需个性化处理的问题，智能体可明确告知无法直接解答，并主动提供对应教务人员或部门的联系方式，引导学生继续通过人工渠道解决问题，形成“智能体 + 人工服务”协同模式。

- **以测试与反馈为导向的迭代式发布策略**

当前版本主要服务于 12 月硕士生选导阶段，核心目标为：

1. 测试智能体在真实教务场景下的可用性；
2. 收集学生使用反馈与新需求，为后续功能扩展和知识库完善提供依据。



图 13-3 药学院教务助手提问选导



图 13-4 知识库之硕士生选导文件



图 13-5 药学院教务助手知识库

通过真实使用推动“边用边改、持续优化”的智能体建设模式。不断完善和丰富知识库的扩充与搭建，将更多，最新的教务相关性政策文件输入到知识库，配合学生每个阶段不同需求。

3. 成果与效益

- 提升学生信息获取效率与体验

学生可在第一时间获得权威、统一的教务信息，减少等待时间与反复咨询成本，尤其在选导等关键节点，有助于学生快速做出合理决策。

- **减轻教务人员重复性工作负担**

智能体承担大量标准化、重复性问询，释放教务人员精力，使其能够专注于复杂个案和需要人工判断的事务，整体提升教务管理效率。

- **推动教务服务标准化与透明化**

通过统一知识库对外输出信息，有效避免不同人员答复口径不一致的问题，增强政策解读的规范性与透明度。

4. 可复制性与推广价值

本案例基于通用型智能体平台建设，不依赖复杂定制开发，实施成本低、维护方式清晰。

该模式可快速复制推广至学院其他行政服务场景，如：

- 本科生/研究生教务咨询
- 学生毕业相关事务：选导、换导、答辩、论文、毕业要求等
- 学生事务、国际学生支持

具备跨部门推广价值，可以根据每个学院自身发展的需求，定制符合各自学院的智能体，助力行政日常事务。

5. 下一步计划

目前药学院处于发展的关键节点，目前智能体，已经做出相应修改，但为正式发布最新版本。我们后续会根据学院发展的整体要求和未来规划，安排如下几点工作计划：

- **目标群体拓展**

该智能体目前仍针对本院的学生群体，后期，将面向人群拓展为大一在校生，就读意向群体，教师群体，以及任何想要了解本院教师，及教务相关信息的人群。

- **持续完善知识库与功能模块**

基于学生实际使用过程中的提问记录和反馈，不断补充和优化知识库内容，逐步覆盖更多教务与行政服务场景。

- **引入数据分析支持管理决策**

通过对咨询数据进行统计与分析，识别学生高频关注问题和政策理解难点，为后续教学管理与制度优化提供数据支持。

- **探索与学院其他系统的协同应用**

在条件成熟后，逐步探索智能体与现有教务系统(ebridge, learning mall, iMatch) 的协同应用，进一步提升服务智能化水平。