

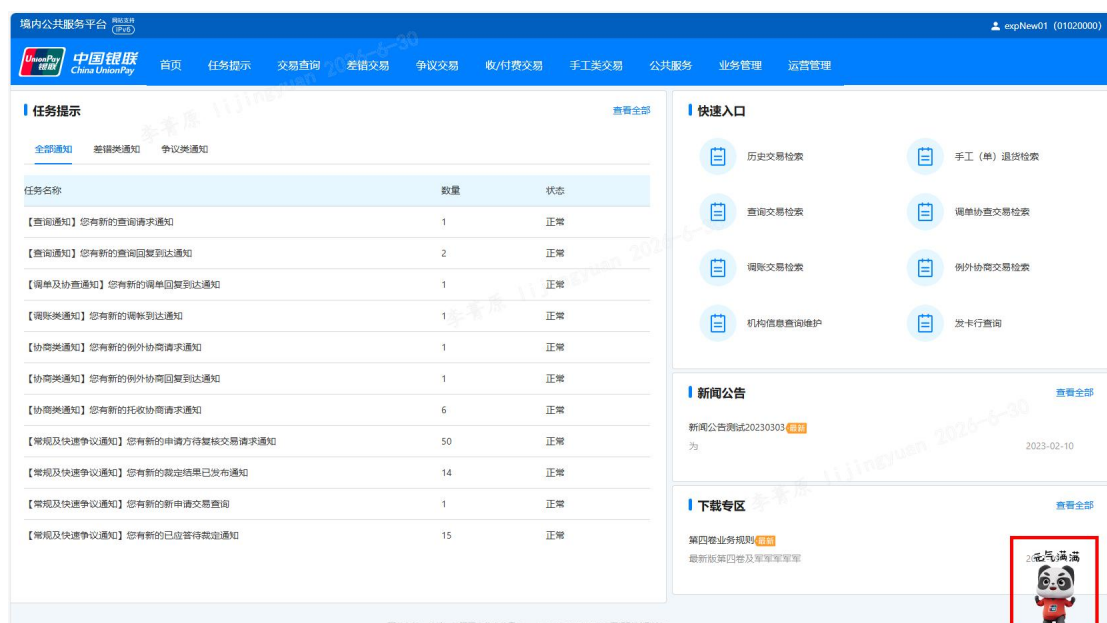
差错智能助手使用手册

重要风险提示：智能问答及辅助作业均涉及调用 AI 大模型生成的相关内容，存在信息不准确、不完整（即“幻觉”）的可能，请机构作业人员使用相关功能时，仍需对相关操作进行最终确认，避免作业风险。参考智能问答及辅助作业的相关操作结果，仍由执行操作的作业人员负责。请作业人员注意相关风险。

差错智能助手包含智能问答和辅助作业两大功能，两者兼备，基于大语言模型等 AI 技术，帮助机构用户更快速、更便捷地完成差错处理。

一、入口

登录境内公共服务平台，找到右下角银联吉祥物——小熊猫“银圆圆”，点击即可打开对话框，再次点击可关闭。拖动小熊猫可移动对话框，对话框也支持窗口大小的调整。



需注意的是，目前差错智能助手未全面开放，需申请“智能问答角色组”权限，申请路径为“一窗办 > 用户中心 > 账号信息 > 权限管理”。

二、功能调起

无论是智能问答，还是辅助作业，都可在此对话框内进行。

如想咨询业务规则问题，直接在对话框中内输入问题；

如需小助手辅助操作，可主动提出“我要发起 XX”“我要回复”（参考下图欢迎语中的提问方式），尽量避免疑问句。



三、智能问答

用户在对话框内输入问题，系统即可给出答复。此外，还提供辅助功能：

1. 评论：可对答复点赞或点踩，帮助后续优化问答功能；

2. 规则来源：展示答复依据的规则内容，便于核对、理解；
3. 案例分享：提供类似历史案例作为实操参考；
4. 追问：对答复内容继续提问，获得其他相关信息；
5. 使用技巧：点击右上角“？”可查看操作提示。



四、辅助作业

用户在对话框内通过自然语言交互直接进行操作，目前支持以下操作：

1. 发起：

差错交易：确认查询、贷记调整；

手工类交易：手工退货、手工（单）退货、付费

2. 回复：针对确认查询类交易，可提问“我有哪些交易待回复”后直接进行回复。

下面以发起调单为例：

a. 与“小熊猫”对话，提出自己的需求；



b. 根据对话提示，提供交易信息；



c. 选择交易；



d. 跳转至调单页面；

消费类和现金类历史交易 > 调单/协查

62235003-20260113-系统跟踪号029976 (交易金额6543.21)

差错交易发起-调单/协查

差错交易类型 E04-差错-调单

* 原因码 6343-司法需要索取交易凭证

凭证类型 01-原始凭证扫描件

备注 测试

注：最多200个英文字符或100个中文字符

提交

元气满满

严禁存储、传输、处理国家秘密信息 Copyright © 2002-2025中国银联版权所有

e. 确认信息后成功提交。



以上仅为示例，不要拘泥于以上话术，请您试试吧！

五、使用技巧

1. 幻觉提示

小助手在对话框中与您交互的内容为大语言模型生成，存在小概率幻觉，仅供参考。

但涉及到具体作业时，小助手会跳转页面让您再次核对，

您确认无误后才会正式提交，无需担心幻觉或 AI 越级操作。

2. 上下文关联

小助手支持当前对话框的上下文关联，您无需重复交代之前的条件或背景。

但上下文过多会导致幻觉出现频率增大，如发现“小熊猫”开始频繁出现幻觉，可点击对话框右上角的“垃圾桶”图标清空当前上下文，重新开始对话。

3. 翻页功能

由于对话框容量有限，交易列表最多展示 5 条，如需浏览更多交易，支持通过自然语言进行翻页，例如说出“第二页”或“下一页”。可参考下图。

