



AI 智能服务胸牌操作手册

面向服务行业门店交付、培训与日常使用

本手册用于指导门店管理者、一线员工和项目实施人员完成设备检查、佩戴使用、AI 对话、对讲协同、呼叫响应、充电维护和常见问题处理。

商业交付版

培训与运维适用

AI 键

侧边对话入口

PTT

侧边对讲按键

Type-C

底部充电接口

胸牌设备三视图

尺寸: 86x43.8x12mm



规格参数

尺寸: 86 x 43.8 x 12mm
重量: 约 55g
显示屏: 0.96英寸 OLED
电池容量: 1800mAh
充电接口: Type-C
充电电压: 5V/1.1A
通信方式: Wi-Fi
工作时间: 约 10 ~ 12 小时
待机: 约 72h
麦克风: 集成 / 磁计



实时语音
范围降噪
高保真收音



AI 对话键
随时唤醒 AI
精准回答 / 分析



对讲按键
按住对讲
接收延迟

应用场景



前厅服务 值班管理 后厨协作 任务执行 培训学习

MANUAL SCOPE

先看角色，再看操作。

这份手册按真实交付流程编写。管理者可用于培训和日常检查，一线员工可按章节快速上手，实施人员可对照清单完成现场配置与问题排查。

一线员工

重点阅读佩戴开机、AI 对话、对讲、呼叫响应和充电交接。班前确认设备状态，班中按岗位规则使用。

门店管理者

重点阅读部署前准备、词库规则、服务记录、复核流程和异常处理。负责培训、检查和日常设备管理。

项目实施人员

重点阅读首日部署、联网配置、岗位分组、呼叫规则、现场培训和运维交接。

READING ORDER

- 首次部署：先完成第 4 页准备清单，再按第 5 页完成员工身份绑定。
- 日常使用：班前看第 6 页，班中按第 8-11 页执行，班后按第 12 页交接充电。
- 问题处理：优先查看第 13 页排查表，仍无法恢复时交由项目运维处理。
- 功能显示、语音播报和后台菜单可能随项目配置变化，现场以实际交付版本为准。

每个接口和按键，都对应一线动作。



位置	名称	使用说明
正面左上	收音开孔	用于服务现场语音采集。使用时不要遮挡，不建议贴膜覆盖。
正面右侧	OLED 屏幕	显示频道、电量和设备状态等信息。具体字符以固件版本为准。
右侧上键	AI 对话键	按住后说出问题或需求，松开后发送，等待胸牌语音回复。
右侧下键	对讲按键	按住讲话，松开发送。用于门店、岗位或小组之间即时沟通。
顶部右侧	耳机接口	用于接入耳机或现场指定音频配件，避免公开播报影响客人体验。
底部右侧	Type-C 接口	用于设备充电。建议使用项目提供或符合要求的充电器。
底部左侧	开关键	用于开机、关机或按项目固件定义执行电源相关操作。

交给员工前，先把设备和规则准备好。

1 设备检查

确认外观无破损，收音孔无遮挡，按键回弹正常，屏幕可点亮。

2 充电准备

首日使用前建议充满电。充电接口为 Type-C，充电电压为 5V / 1.1A。

3 网络与账号

确认门店 Wi-Fi、设备编号、员工账号和岗位分组已按项目方案配置。

4 词库规则

确认 SOP 话术、风险词、需求词、呼叫规则和评分维度已导入后台。

HANDOVER NOTE

建议给每台设备建立编号并绑定使用岗位。试点阶段可采用“设备编号 + 员工姓名 + 班次”的交接表，便于排查电量、使用习惯和数据归属问题。

更换佩戴人时，先用语音更新身份。

语音绑定用于把当前胸牌与真实使用人关联，保证服务记录、AI 调用、对讲协同和评分数据归属准确。员工换班、换设备或临时借用设备时，应先完成身份绑定。

1 开始绑定

按住侧边 AI 键说：“更换绑定，我是张三”。其中“张三”替换为当前员工真实姓名。

2 听取提示

设备会根据识别结果播报确认、重说或同名选择提示。按提示再次按住 AI 键回复。

3 完成绑定

听到“绑定成功，您好，张小明”并伴随绿灯闪烁，即表示身份已更新。

语音提示	员工应回复	处理说明
当前绑定为李四，是否更换？	按住 AI 键说“是”或“更换”。	确认更换当前设备绑定人。
没有找到张三，请核实姓名后重试。	检查姓名发音，重新从“更换绑定，我是张三”开始。	适用于姓名识别失败或后台未找到人员。
找到多个同名人员，例如第一个为 0016 的张小明，第二个为 0092 的张大明。	按住 AI 键说“第一个”或“选 0016”。	适用于同名人员，需要通过顺序或编号确认。
是否绑定？或确认绑定吗？	按住 AI 键说“绑定”或“确认”。	最终确认后，设备更新为当前员工身份。

MANAGEMENT RULE

身份绑定完成后才开始服务。若员工未绑定或绑定错误，服务记录、关键词触发、呼叫响应和评分数据可能归属到错误人员。

班前 3 分钟，完成状态确认。

- ☒ 确认设备电量满足本班次使用。
- ☒ 检查收音孔无遮挡，胸牌固定在胸前明显位置。
- ☒ 向主管确认当日重点 SOP 话术和风险提醒。
- ☒ 确认屏幕显示正常，设备已进入指定频道或岗位组。
- ☒ 如需耳机，确认耳机插入顶部接口并能听到播报。
- ☒ 出现无法联网、无法播报或电量异常时先更换备用设备。

推荐佩戴方式

- 佩戴在胸前上半区，避免被围裙、外套或胸牌套遮挡。
- 不要用手长时间覆盖收音孔，以免影响关键词识别。
- 接待客人时保持自然站姿，避免设备频繁撞击桌面或柜台。

班后交接动作

- 交回设备前查看外观、按键和电量状态。
- 按门店制度放回指定充电位置，不随身带离门店。
- 发现设备异常应记录编号、现象、班次和使用人。

屏幕用于快速确认设备状态。

OLED 屏幕用于显示频道、电量、连接状态或项目固件定义的提示信息。不同批次或不同项目可能显示略有差异，培训时应以交付版本截图或现场设备为准。

状态信息	员工应做什么	管理者关注点
频道或组别	确认是否处于本岗位、本门店或本班组频道。	班前抽查设备是否分配到正确岗位组。
电量图标	低电量时及时更换备用设备或交回充电。	按班次准备备用设备，避免高峰期断电。
联网状态	发现无法联网时先移动到门店信号较好的位置，再通知主管。	检查 Wi-Fi 覆盖、账号绑定和设备配置。
播报提示	听到呼叫、AI 回复或系统提示时按岗位流程处理。	核对播报内容是否与后台规则一致。

TRAINING TIP

建议培训时让员工现场查看一次屏幕信息，并说明本项目中每种状态的含义。不要只用口头描述替代实际演示。

按住 AI 键，说完再松开。

1 按住侧边 AI 键

需要查询话术、流程或客户问题时，用手指按住 AI 对话键。

2 说出完整问题

尽量一次说清楚场景、客户诉求和需要的帮助，例如“客户问会员权益怎么介绍”。

3 松开发送

说完后松开按键，设备会把语音发送至云端处理。

4 听取回复

等待胸牌通过 TTS 播报建议。若现场不适合外放，按项目要求使用耳机。

适合提问的内容

- 服务流程、活动说明、会员权益、产品介绍。
- 客户异议处理、投诉安抚、售后接待建议。
- 岗位新人对标准话术和操作步骤的快速确认。

USE RULE

AI 回复是现场辅助建议，不能替代企业制度、主管指令或合规要求。涉及价格、承诺、医疗效果、合同条款等敏感内容时，以企业正式口径为准。

按住对讲键讲话，松开后结束。

对讲功能用于替代部分传统对讲机场景，适合前后场协作、主管支援、窗口联动和任务提醒。讲话前先确认频道或岗位组，避免把信息发给无关人员。

使用动作	操作方法	注意事项
发起对讲	按住侧边对讲键，靠近设备正常说话。	讲话简短清楚，避免长时间占用频道。
结束讲话	说完松开对讲键，等待对方回复。	不要连续抢话，紧急场景先说明位置和需求。
一对一沟通	按项目配置与指定人员或岗位沟通。	适合主管支援、单点任务确认。
一对多沟通	向同组或同区域人员发送语音。	适合前厅、后场、窗口、楼层等岗位协同。
噪声环境	适当靠近设备，语速放慢。	高噪声区域建议使用耳机或调整岗位规则。

MANAGEMENT RULE

建议门店统一约定对讲用语，例如先报岗位或位置，再说事项，最后说明是否需要回复。这样能减少重复沟通和频道占用。

收到呼叫后，先确认位置和任务。

桌台或工位呼叫

设备接收系统分配的呼叫信息，并按项目配置进行语音播报。

岗位自动分配

呼叫可按区域、岗位、班组或服务人员规则分配，减少人工转达。

现场响应

员工听到播报后按门店流程前往处理，必要时通过对讲请求支援。

后台复核

管理者可根据呼叫记录、响应情况和异常情况进行复盘。

OPERATING PRINCIPLE

- 播报内容应短而明确，优先包含位置、任务类型和响应对象。
- 员工不确定任务归属时，不要忽略呼叫，应通过对讲向主管确认。
- 高峰期可由管理者调整岗位分组或呼叫分配规则，避免某一岗位过载。

员工正常服务，系统记录关键节点。

关键词识别在后台规则配置后运行，员工不需要额外点击。系统关注的是服务流程中的关键节点，而不是让一线人员改变正常服务节奏。

识别类型	示例方向	管理用途
SOP 话术	欢迎语、确认需求、活动说明、售后提醒。	查看标准流程是否被真实执行。
风险词	投诉苗头、过度承诺、敏感表述、合规禁用词。	触发复核，帮助主管及时介入。
客户需求词	价格、会员、预约、等待、退换、维修、客房需求。	沉淀需求热点，优化人员和流程配置。
异常行为	长时间未响应、重复呼叫、关键流程缺失。	定位培训短板和现场管理问题。

PRIVACY NOTE

涉及语音采集的场景，应按企业制度和当地法规完成必要告知、授权、权限控制和数据保留周期设置。

设备好用，靠日常交接维护。



电池容量

1800mAh



工作时长

约 10-12 小时



待机时长

约 72h



充电接口

Type-C



充电电压

5V / 1.1A



佩戴重量

约 56g

充电建议

- 使用符合项目要求的 Type-C 充电线和充电器。
- 班后统一回收充电，避免员工个人随意保管。
- 发现充电口松动、发热或外壳破损时停止使用。

清洁与保管

- 用干燥软布擦拭外壳，不要用水直接冲洗。
- 避免跌落、挤压、长时间暴晒或靠近高温热源。
- 备用设备应按编号放置，方便班次交接和盘点。

先排查基础状态，再升级处理。

问题现象	现场处理	仍未恢复时
无法开机	先充电 10 分钟以上，检查充电线和接口是否正常。	记录设备编号，交由运维检测。
无语音播报	检查音量、耳机连接、网络状态和是否处于正确岗位组。	由管理者核对播报规则和设备配置。
AI 回复慢	确认网络信号，问题尽量简短完整，避免连续重复发送。	记录时间、设备编号和提问内容供排查。
对讲不通	确认频道或分组是否正确，重新进入信号较好的区域测试。	检查后台分组、账号绑定和门店网络。
识别记录异常	员工继续正常服务，不现场反复测试干扰客人。	管理者在后台复核词库、阈值和场景规则。
续航明显不足	更换备用设备并检查是否充满电。	记录电池表现，安排设备检测或更换。

SERVICE DESK

报修时建议提供：设备编号、门店、使用人、班次、问题发生时间、现场现象和已尝试的处理动作。