

启函AI客服系统 V4.1.0

使用教程

2026年8月18日

□ 使用前必读

□□ 重要提示：不要在浏览器里手动操作

软件运行过程中会自动弹出浏览器窗口，这是正常现象——AI 需要通过浏览器与平台交互。

请不要手动点击浏览器里的按钮、切换页面、缩小窗口或关闭浏览器。

所有操作由 AI 自动完成，你的手动干预会导致 AI 回复中断、连接失败或数据错误。

如果浏览器被你不小心关了，不要慌——在软件里点「断开」，再重新点「连接」即可恢复。

□ 其他常见问题

- 软件卡顿？确认 Windows 电源设置里「睡眠」改为「从不」。
- 浏览器白屏？关掉软件重开再试。持续白屏联系客服。
- 自动登录失效？重新连接扫码即可恢复。

客服电话 19200681758

□ 软件下载指南

方式A：从官网下载 (kuanmaishuzi.com)

1. 打开浏览器，访问 <https://kuanmaishuzi.com>
2. 点击页面上的「免费下载」按钮

□□ 浏览器安全提示处理 (Edge 浏览器为例，Chrome 类似)

步骤①：下载栏提示「通常不会下载」

下载完成后，浏览器右上角下载栏会显示黄色警告「通常不会下载 QHRobot_Setup_V4.1.0.exe」。
→ 点击下载项右侧的「…」(三个点) → 点「保留」。

步骤②：SmartScreen 提示「无法验证此文件是否安全」

保留后，下载栏会变成「打开前请确保信任 QHRobot_Setup...」并显示：「Microsoft Defender SmartScreen 无法验证此文件是否安全」。

→ 点击「删除」按钮右侧的 ▼ 下拉箭头 → 选择「仍然保留」。

(注意：不要直接点「删除」，要点▼箭头才会出现「仍然保留」选项)

步骤③：Windows 安全提示 (安装时出现)

下载完成后双击安装包，如弹出蓝色窗口「Windows 已保护你的电脑」→ 点「更多信息」→「仍要运行」。

如弹出「你要允许此应用对你的设备进行更改吗」→ 点「是」。

3. 安装向导一路点「下一步」→「安装」→ 等待 2-5 分钟 →「完成」
4. 桌面出现「QHRobot」图标，双击启动 (首次启动需等待 10-30 秒解压组件)

这些提示是正常现象，因为软件未在微软商店上架 (小团队软件的正常情况)，文件本身纯净无毒。

方式B：从微信/QQ 收到的安装包

1. 微信收到 QHRobot_Setup_V4.1.0.exe → 点文件名旁的「打开文件夹」→ 双击运行
(如从U盘拷的文件，先拖到桌面再双击)
2. 安装过程中的安全提示处理同上 (步骤③)

□ 安装注意事项

- 建议安装到默认路径 (C:\Program Files\QHRobot)，不要改到桌面或含中文的路径
- 安装过程中如杀毒软件弹出拦截，请选择「允许」或「信任」
- 安装完成后桌面会自动创建快捷方式，双击即可启动
- 如安装后首次启动报错，关闭后从桌面快捷方式重新启动即可

一、安装软件

1. 微信收到 QHRobot_Setup_V4.1.0.exe → 点文件名旁的「打开文件夹」→ 双击运行
(如果从U盘拷的文件, 先拖到桌面再双击)
2. 如弹出蓝色「Windows 已保护你的电脑」→ 点「更多信息」→ 「仍要运行」
3. 如弹出「你要允许此应用对你的设备进行更改吗」→ 点「是」
4. 安装向导一直点「下一步」→ 「安装」→ 等待约2-5分钟 → 「完成」
5. 桌面出现「QHRobot」图标, 双击启动。首次启动需等待10-30秒解压组件。

二、注册与登录

首次使用需要注册账号（只需做一次）：

1. 软件启动后弹出登录窗口，点左下角「还没有账号？立即注册」
2. 填写：用户名（建议用手机号）、密码（至少6位）、确认密码（再输一遍）→ 点「注册」
3. 注册成功自动登录，进入软件主界面

以后每次打开软件：自动登录，不需要重新输入。你可以在登录时勾选「记住密码（30天自动登录）」来延长自动登录时间。

三、抖音平台 — AI自动回复（全自动）

抖音是适配最完善的平台，你只需要扫码一下，其余全自动。

第1步 · 点平台

软件左侧有一列平台。点击「 抖音」。中央出现抖音工作面板。

第2步 · 点「 连接」

软件自动弹出一个浏览器窗口，自动加载抖店登录页面，并自动切换到二维码模式。你会看到一个二维码。

如果页面没显示二维码，稍等几秒，软件会自动切换。

第3步 · 手机扫码

打开手机上的「抖音商家版」APP → 用里面的「扫一扫」扫描屏幕上的二维码 → 手机上点「确认登录」。

扫码之后你不需要做任何操作。软件会自动检测登录成功（3-15秒），然后自动启动聊天监控、自动隐藏浏览器窗口。

底部日志出现「 抖音 自动回复引擎已启动」= 搞定。

软件最长会等你6分钟完成扫码。超时未扫请重新点「连接」。

第4步 · 最小化

点窗口右上角「×」按钮，缩小到任务栏托盘。AI在后台持续自动回复。

抖音总结：点抖音 → 点连接 → 扫码 → 完成。全程只需动一次手。

四、其他平台 — AI自动回复

（拼多多 / 淘宝 / 京东 / 快手 / 闲鱼 / 天猫 / 阿里巴巴1688）

第1步 · 点平台

点你要用的平台（如「 拼多多」）。中央出现工作面板。

第2步 · 点「 连接」

软件自动弹出一个浏览器窗口，加载该平台的页面。

出现登录页面 → 输入账号密码登录，或用手机APP扫码（和你在网页上登录一模一样）。

直接显示聊天界面 → 说明软件记住了你上次的登录状态（cookie自动恢复），无需再次登录。

面板左上角圆点变绿色 = 连接成功。

第3步 · 点「 启动监控」

连接成功后，点面板里的「 启动监控」。底部日志显示「 XX 自动回复引擎已启动」= 搞定。

第4步 · 最小化

点右上角「×」缩小到托盘。多平台逐个重复即可，互不影响。

五、AI商品学习

让AI认识你的商品。不学习=只能通用回复。学习后=能回答具体商品问题。

前提：平台必须已连接（圆点□绿色）。

第1步 · 点「□ 学习商品」

平台连接成功后，点面板里的「□ 学习商品」按钮。顶部工具栏的「□ AI学习」功能相同。弹出学习窗口。

第2步 · 输入数量 → 开始学习

在学习窗口里：平台选对 → 学习数量填你店铺在售商品总数 → 点「开始学习」。

学习数量填实际商品总数即可。多次学习不会丢失已有数据。

第3步 · 等待完成

AI挨个提取商品名称和价格写入知识库。底部日志有进度，看到「□ 学习完成」即可关闭学习窗口。

学习过程中不要切换浏览器页面或关闭软件窗口。

第4步 · 继续使用

要用AI回复 → 点「□ 启动监控」→ 最小化。不用 → 点「断开」→ 退出。

上架新商品后建议重新学习一次。

六、知识库（修改AI回复话术）

点顶部「 知识库」→ 弹出面板，表格每行是一条知识。

修改已有回复

找到要改的行 → 点右侧「编辑」→ 改内容 → 保存。立即生效，下次AI回答买家时就用新的。

手动添加新回复

点「新建问答」→ 填「问题」（买家可能问的词）→ 填「回答」（你希望AI怎么回）→ 保存。

删除不需要的回复

点右侧「删除」→ 确认。

自定义售后政策：新建一条问答，问题填「售后政策」，回答填你自己的规则（如退货地址、退款条件等）。保存后AI优先用你的规则，覆盖出厂默认。

七、充值与套餐

- 1. 点顶部「在线充值」→ 选套餐 → 点「立即升级」
- 2. 底部选购买时长：1/3/6/12个月（买越长越便宜，12个月享8折）
- 3. 点「立即购买」→ 确认订单 → 浏览器自动打开支付页面
- 4. 手机微信或支付宝扫码付款
- 5. 软件自动检测支付成功（每3秒查一次，最长等5分钟）→ 套餐立即生效

套餐	价格	月消息配额	说明
免费版	¥0	300条/月	永久免费
基础版	¥298/月	10,000条/月	—
轻量版	¥398/月	20,000条/月	—
标准版	¥598/月	50,000条/月	—
进阶版	¥998/月	100,000条/月	—
永久版	¥12,000买断	无限制	一次性付费

付款后如套餐未变化 → 退出软件重开即同步。仍然不行联系客服。

八、常用设置

- ☐ 开机自启：点「☐ 设置」→「常规」→ 勾选「开机自启」。以后电脑开机软件自动启动。
- ☐ 切换皮肤：点「☐ 皮肤」按钮循环切换外观颜色（深蓝/午夜黑/极简白）。
- ☐ 查看配额：右侧面板「剩余配额」。免费版每月300条，用完AI停止回复。

☐☐ 退出软件 ≠ 点「×」

点右上角「×」只是最小化到托盘，AI仍在后台工作。

真正退出：右键任务栏托盘的螃蟹图标 → 选「退出」。

九、常见问题

Q：需要一直开着电脑吗？

A：是的。AI在你电脑上运行，关机就停止。需24小时服务就保持电脑开机联网，并设置Windows不打瞌睡：开始菜单→设置→系统→电源和睡眠→睡眠改为「从不」。

Q：连接后一直黄的不变绿？

A：关掉软件重新打开，再试一次。还不行就检查网络是否正常。多次失败联系客服。

Q：AI回复的内容不对？

A：打开知识库 → 搜错误回复对应的关键词 → 找到那条 → 编辑或删除。然后重新运行AI学习更新商品信息。

Q：AI完全没有自动回复？

A：检查三点：①是否点了「☐启动监控」②右侧「剩余配额」是否>0③平台圆点是否☐绿色在线。

Q：付款后套餐没有变化？

A：完全退出软件，重新打开即可同步。如30分钟后仍未更新，联系客服。

Q：AI会不会乱发广告或骂人？

A：不会。软件内置售后铁律和违规词过滤系统。AI不会引导仅退款、不会发微信/QQ/支付宝等站外联系方式、不会攻击买家。

Q：同一账号能多台电脑用吗？

A：可以。多设备登录同一账号，消息配额共享累加扣除。

Q：忘记密码？

A：联系客服 19200681758 重置。

十、多开模式（一台电脑同时管多个店铺）

适用场景：你有多个店铺（比如 3 个拼多多店铺），想在同一台电脑上同时用 AI 自动回复。软件支持多开：每个店铺一个独立窗口，数据互不干扰。

最简单的多开方法（推荐）

直接再双击一次桌面「QHRobot」图标，软件会自动开启第二个独立实例（窗口）。再双击一次就是第三个实例。

- ☐ 第一个实例用默认数据，第二个、第三个实例自动使用独立数据，互不影响
- ☐ 想区分三个窗口？看窗口底部日志里显示的实例号即可

指定实例号的方法（进阶）

如果想固定哪个窗口对应哪个店铺（比如窗口1永远是店铺1），可以给快捷方式加参数：

1. 桌面 QHRobot 图标 → 右键 → 「复制」→ 桌面粘贴 → 重命名为「QHRobot-店铺1/2/3」
2. 右键快捷方式 → 「属性」→ 「目标」末尾加一个空格和参数：

店铺1 → --instance=1

店铺2 → --instance=2

店铺3 → --instance=3

（示例："C:\Program Files\QHRobot\QHRobot_V4.1.0.exe" --instance=1）

3. 分别双击启动，各窗口登录各自店铺，按「四、其他平台」流程：连接 → 学习商品 → 启动监控。

配额说明（重要）

多个实例共享同一个账号配额：

店铺1回复1条 + 店铺2回复1条 + 店铺3回复1条 = 账号配额消耗 3 条。

不是每个实例单独扣一份，充值一次，所有店铺共用。

注意事项

1. 每个实例的数据完全独立：售后记录、商品知识库、设置互不干扰。
2. 三个店铺的「学习商品」建议错开时间进行，避免同时占满电脑性能。
3. 升级软件时：先关闭其它实例，只保留一个进行更新，更新完再开其它的。
4. 点窗口「×」只是最小化到托盘，AI 仍在工作；真正退出用托盘螃蟹图标右键 → 「退出」。
5. 建议同时不超过 3 个实例（内存 16GB 流畅；最多 5~6 个）。

常见问题

Q：多开会不会卡顿？

A：空闲监控几乎不占 CPU。16GB 内存跑 2~3 个实例流畅；商品学习时错开时间即可。

Q：关掉一个实例，其它实例会受影响吗？

A：不会。每个实例的端口和数据目录完全独立，关任意一个都不影响其它实例。

十、多开模式（一台电脑同时管多个店铺）

适用场景：你有多个店铺（比如 3 个拼多多店铺），想在同一台电脑上同时用 AI 自动回复。软件支持多开：每个店铺一个独立窗口，数据互不干扰。

准备工作

- ☐ 建议电脑内存 16GB 及以上，2~3 个实例流畅运行
- ☐ 有几个店铺就开几个实例（最多建议 5~6 个，再多会吃内存）

第1步 · 创建多个启动快捷方式

桌面「QHRobot」图标 → 右键 → 「复制」→ 桌面空白处右键 → 「粘贴」。有几个店铺就复制几个，然后分别重命名：
QHRobot-店铺1、QHRobot-店铺2、QHRobot-店铺3

第2步 · 给每个快捷方式加启动参数

右键快捷方式 → 「属性」→ 在「目标」一栏最后面，引号后面加一个空格和参数：
店铺1 → 目标末尾加： --instance=1
店铺2 → 目标末尾加： --instance=2
店铺3 → 目标末尾加： --instance=3
(示例: "C:\Program Files\QHRobot\QHRobot_V4.1.0.exe" --instance=1)
改完点「确定」。

第3步 · 分别启动并登录各店铺

双击「店铺1」快捷方式 → 登录店铺1的账号；
双击「店铺2」→ 登录店铺2的账号；双击「店铺3」→ 登录店铺3的账号。
每个窗口按本教程「四、其他平台」的流程操作：点「连接」→「学习商品」→「启动监控」。

配额说明（重要）

多个实例共享同一个账号配额：
店铺1回复1条 + 店铺2回复1条 + 店铺3回复1条 = 账号配额消耗 3 条。
不是每个实例单独扣一份，充值一次，所有店铺共用。

注意事项

1. 每个实例的数据完全独立：售后记录、商品知识库、设置互不干扰。
2. 三个店铺的「学习商品」建议错开时间进行，避免同时占满电脑性能。
3. 升级软件时：先关闭其它实例，只保留一个进行更新，更新完再开其它的。
4. 点窗口「×」只是最小化到托盘，AI 仍在工作；真正退出用托盘螃蟹图标右键 → 「退出」。

常见问题

Q: 多开会不会卡顿？

A: 空闲监控几乎不占 CPU。16GB 内存跑 2~3 个实例流畅；商品学习时错开时间即可。

Q: 关掉一个实例，其它实例会受影响吗？

A: 不会。每个实例的端口和数据目录完全独立，关任意一个都不影响其它实例。

附录A：出厂默认售后铁律（共9条）

以下是软件内置的自动回复约束规则。AI每次回复买家时都会严格遵循这些规则。如果你有自己的售后策略（如不同的退货地址、退款条件等），可以通过知识库「新建问答」自行覆盖——新建一条，问题填「售后政策」，回答填你自己的规则即可。

1. 退款路径铁律

任何场景下机器人不得主动引导买家仅退款，买家提出退款诉求时，只能优先推荐退货退款或换货方案，绝对禁止输出「无需寄回」「不用退货」「全额退款不用退」这类内容。

2. 质量问题铁律

识别到买家反馈商品质量问题时，机器人第一响应优先推荐换货方案，买家明确坚持要退款时，必须引导走退货退款流程，严格执行先确认退货签收、再完成退款的规则。

3. 违规话术铁律

机器人知识库内不得录入任何脱离平台规则的私下交易引导话术，禁止出现「加微信」「转支付宝」「线下转账」类表述，所有售后协商内容必须限定在平台官方会话场景内。

4. 时效应答铁律

机器人接收到买家售后咨询后，30秒内必须完成首次响应，自动同步告知买家当前售后的标准审核时效，不得出现无应答、长时间卡顿的情况。

5. 边界转人工铁律

遇到买家提出超售后期退款、大额赔付、疑似恶意索赔三类场景时，机器人不得擅自给出承诺方案，必须第一时间触发转人工接待指令，同步推送「已为您转接专属人工客服，将在3分钟内为您跟进处理」的提示语。

6. 合规表述铁律

机器人所有售后答复内容，必须与商品详情页、平台公示的售后规则完全一致，不得私自夸大售后权益、过度承诺未公示的服务内容，避免引发买家投诉。

7. 凭证引导铁律

机器人接收到售后诉求时，可自动引导买家上传商品问题照片、物流异常凭证，不得直接判定商家全责并给出赔付方案，所有凭证统一归集后流转至人工客服审核处理。

8. 禁语红线铁律

机器人全程禁用人身攻击、嘲讽推诿类表述，不得出现「这不是我们的问题」「你自己弄坏的」这类激化买家情绪的内容，所有负面场景话术必须以安抚+解决方案的结构输出。

9. 绝对禁止使用的违规词

微信、vx、v信、QQ、qq、支付宝、zfb、淘宝、京东、天猫、taobao、jd、加我、私聊、手机号、线下转帐、发红包、转账、二维码、链接、站外、到付、自提、最好、顶级、极致、绝对、100%、全网第一、销量冠军、最低价、史上最低、特效、根治、无效退款、国家级、世界级、第一品牌、好评返现、五星好评等等——机器人回复内容中绝对不得出现上述任何词汇。

附录B：出厂默认回复话术（共20条）

以下是软件出厂预设的通用客服回复。当买家提到对应关键词时，AI会优先从知识库中匹配并回复。如果你觉得某条回复不适合你，可以打开「☐ 知识库」→ 编辑或删除该条。也可以随时新建你自己的回复。

触发关键词	AI自动回复内容
退款、退货、退钱、退	亲，您在订单页面申请退款/退货即可，我们会尽快处理。如有疑问随时联系客服～
换货、换一下、换一个、换货流程	亲，直接申请换货就行，这边仓库人员收到退货验收无误后1-2天给您发出新货。
我要投诉、举报、投诉	亲，非常抱歉！您先把情况跟我说一下，我立马帮您处理，一定给您满意答复！
发票、开票、开发票	亲，确认收货后可以在订单详情申请电子发票，会尽快给您开出。
改地址、改收货地址、修改地址	亲，没发货的话可以改地址，您直接在订单页修改提交就可以呢。
到付、货到付款	亲，目前不支持货到付款哦，需要先线上支付～
差评、给差评	亲，有啥不满意的先跟我说，我一定帮您解决好，别急着差评呀 ☐
联系、电话、客服	亲，您直接在这个聊天框跟我说就行，我随时帮您解决问题的！
缺货、没货、补货、什么时候有货	亲，缺货的话可以点「到货通知」，补货时间因商品而异，您关注页面更新就好～
改价、改价格	亲，拍下后我这边可以帮您改价，您先下单不要付款哦～
有货、有现货、有货吗、还有吗	亲，有现货的哦，您直接拍就行！
评价、好评	亲，收到满意的话给个好评呗，感谢您的支持！ ☐ ☐
售后、维修、保修、坏了、出问题	亲，在保修期内非人为损坏免费维修，您后台申请售后选择您要售后的类型（如换货、退货退款、维修、补寄等）
运费险、运费、运费谁出	亲，部分商品退货包运费，具体以订单页面显示为准。
自取、上门取、自己拿	亲，目前不支持自取哦，全部通过快递发货～
砍价、便宜点、最低价	亲，价格已经很实惠啦，您可以关注店铺活动，说不定有优惠券可以领～
正品、是正品吗、假货	亲，100%正品保证，支持验货，假一赔十！
包邮、免运费	亲，具体包邮条件以商品页面和订单结算页显示为准哦～
优惠	亲，店铺不定时有活动优惠，您关注商品页面和平台活动信息即可～
支付	亲，支持平台主流支付方式，具体以订单结算页的选项为准～

☐ 以上内容均为出厂默认设定，仅供参考。如果你的店铺有自己独特的售后策略或回复话术，通过知识库「新建问答」即可自行修改或新增。你自定义的内容会优先于出厂设定生效。

☐ 客服电话：19200681758 ☐ 官网：kuanmaishuzi.com

☐ 2026

十一、Build #82 新功能（2026年8月18日）

本版本在原有功能基础上新增/优化了以下能力，均为自动生效或可在设置中开启。

1. AI 识图（8 大平台自动识别买家图片）

拼多多、淘宝、天猫、京东、抖音、快手、闲鱼、阿里巴巴 8 个平台，买家发送图片消息时，AI 会自动识别图片内容（如商品截图、问题截图）并据此回复。无需任何设置，自动生效。

2. 售后铁律 21 条（自动身份扮演）

AI 默认扮演「本店人工客服」：回答身份询问时会自然说明自己是本店客服；回复禁用 8 类机器人口吻（如「作为AI」「我是一个AI」等）；遇到投诉、差评、举报等敏感消息会优先安抚并转人工。全部自动生效。

3. 缓存自动清理

软件启动 3

秒后自动清理浏览器缓存、旧安装包与过期日志，长期使用也不会越用越卡，无需手动维护。

4. 售后管理面板增强

买家说「改地址」「退货」「退款」「换货」「备注」等消息会自动记录到售后面板；即使买家分多条消息补充地址、电话、订单号，也会自动合并到同一条记录，方便你统一处理。

5. 检查更新

打开「设置 → 检查更新」可手动检测新版本；如有新版，点击下载即可自动安装。版本号与 Build 号显示在设置面板关于页。

以上新功能均已实测通过，如遇任何问题请联系客服：19200681758