**知识库助手产品支撑服务项目**

**技术规范书**

# 概述

## 定义

本文件为江苏移动信息系统集成有限公司（以下简称需求方）针对服务提供商（以下简称应答方）所提供的知识库助手产品支撑服务制定的服务标准。其目的在于有效规范应答方所提供的服务的内容及质量，供应答方编写建议书和应答入围之用，并作为需求方评价应答方所提供支撑服务的依据，保证需求方更为合理的选择和使用相关服务。

本规范书与相关规范一起将作为本项目服务的技术文件。根据此文件，应答方应提出具体的技术应答和入围方案。

应答方应按照本文件的要求提供详细的系统建设和实施方案。应答方提供或推荐的各项产品及系统的功能、性能应完全满足需求方的需求。

应答方应按照本文件的内容进行点对点应答，应答方不得简单应答满足或直接复制需求方技术要求，应详细说明在应答方系统中实现需求方要求的技术方案、具体功能模块等。

## 总体要求

1、本技术规范书是依据知识库助手产品支撑服务项目需求编写而成，是智算产品服务的基本技术要求，供应答方编写技术建议书和应答入围之用。应答方应认真阅读、理解每一项内的每一点。应答方负责准确计算及列出所需各类资源（人员数量、资质，产品数量、技术指标等）及相应指标，以满足本规范书所列出的各项要求。如果在合同签署后，被发现各类资源配置和技术方案不能达到本技术规范书要求，则应答方负全责重新配置资源、修订方案、重新返工直至达到要求为止。由此而产生一切费用和支出全部由应答方无条件负责承担。由此造成本项目延误，按合同有关条款处罚。

2、应答方应按照本文件的要求提供入围方案和详细的技术建议。应答方应承诺所提供的服务在性能、技术指标、服务内容等方面满足本技术规范书的要求。对于本文件未规定的有关系统性能，应答方应提出建议，并陈述其理由。

3、本文件提出的具体技术要求如与上述文件及补充规范不一致的地方，以本文件为准。

4、当需求方有新建议，而本技术规范书又尚未包括或与本技术规范书不符时，则应符合需求方新建议的要求；对于需求方尚未有标准的，而本技术规范书又未提及的部分，应答方提出其标准，留待需求方认可后执行。

5、当应答方的系统中包含自己的专用标准，应在建议书中具体说明，并附上相应的详细资料。

6、需求方有权在签定合同前，根据需要修改和补充本技术规范书，修改补充后的最终技术规范书将作为合同的附件。

7、本技术规范书应视为保证项目运行所需的最低要求。如有遗漏，应答方应予以补充，否则一旦中标将认为应答方认同遗漏部分并免费提供。

8、应答方应答内容应均属实，如其应答为“满足”，但在实际测试、应用中发现其“不满足”或“部分满足”，需求方有权取消其中选资格或解除合同并根据相关规定追究其责任。

9、本技术规范书解释权归江苏移动信息系统集成有限公司。

## 保密要求

应答方除以下情况外，非经江苏移动信息系统集成有限公司书面许可，不得将本文件的任何内容透露给除江苏移动信息系统集成有限公司以外的第三方。

经江苏移动信息系统集成有限公司书面许可，应答方才允许将本文透露给其合作伙伴，并保证其合作伙伴不将本文透露给其它人。

# 项目背景

随着数字化转型的不断推进，智能化工具逐渐成为提升工作效率和优化员工体验的关键手段。企业面临着信息爆炸的时代背景，内部知识管理和共享变得尤为重要。传统的知识检索方式效率低下，无法满足快速响应和精准获取信息的需求。随着人工智能技术的飞速发展，大模型在自然语言处理领域展现出强大的语言理解和生成能力，为知识管理与信息检索带来了前所未有的机遇。本项目旨在开发提供基于大模型技术应用的知识库助手产品，通过深度融合大模型的先进能力与企业知识管理需求，为企业提供高效、智能的知识查询、管理与应用解决方案，助力企业提升知识共享效率、优化决策流程、增强核心竞争力。

# 项目目标

本项目旨在提供智能知识库助手产品服务，采用自然语言处理（NLP）技术、大型语言模型（LLM）以及RAG技术，结合企业的知识库，提供智能化的知识管理与共享解决方案。该助手能够快速响应员工在日常工作中的信息查询需求，支持自然语言交互，帮助企业提升知识的获取效率和应用效果。通过智能化的知识推荐和自动化的信息整理，助力企业优化工作流程、提升决策效率，最终实现员工工作体验的全面提升。具体目标包括：

**1.构建全面高效的企业知识库**

整合企业内部的各类知识资源，包括政策文档、技术手册、常见问题解答等内容，构建一个结构清晰、信息准确、易于维护和更新的知识库。通过分类与标签化管理，使知识库能够覆盖各个业务领域，确保员工在任何时候都能快速找到所需信息。

**2.实现智能化检索与精准回答**

结合RAG技术和大型语言模型（LLM），实现对企业知识库的智能检索和生成式回答功能。通过自然语言处理技术，系统能够理解用户的查询意图，并基于知识库内容提供高效、准确的解答，显著提高信息获取效率，减少人工查找时间。

**3.优化工作流程与自动化任务处理**

通过知识库助手的自动化处理能力，简化和优化企业的日常工作流程。系统可自动化处理常见任务，如文档检索、客户咨询等，帮助员工减轻重复性工作负担，提升整体工作效率，并确保流程的标准化与高效执行。

**4.提供个性化服务与定制化体验**

根据员工的使用习惯、岗位角色及业务需求，提供个性化的知识推荐和服务。通过持续学习员工的行为模式和偏好，知识库助手能够不断优化推荐内容，提升用户体验，确保每位员工都能获得最相关、最及时的支持。

**5.简洁明了的使用方式**

提供简洁直观、易于上手的用户界面和操作方式，使得员工能够快速理解和使用系统的功能。无论是查询信息、执行任务还是个性化设置，系统都应具备高可用性和流畅的交互体验，确保员工能够高效地完成工作，减少学习成本和使用难度。

# 服务设计要求

系统采用RAG技术，结合通用大模型和企业知识库文档，旨在实现智能化的知识检索和生成。通过高效的信息检索和文本生成算法，系统需为用户提供准确、专业的回答和个性化的推荐。系统架构应包含多个层级：输入层、检索层、生成层和输出层，确保信息的高效流动与处理。

## 总体架构

在总体架构方面，系统应分为四个主要层次：前端交互层、业务逻辑层、数据访问层和基础设施层。前端交互层提供直观、易用的用户界面，支持语音与文本交互，能够展示查询结果与个性化推荐。业务逻辑层集成了RAG技术的大模型处理引擎，负责自然语言理解与生成，并与企业知识库交互。数据访问层则管理企业知识库的存储与检索，确保信息的准确性与时效性。而基础设施层提供了系统运行所需的云计算平台、数据库与网络安全等支持，保障系统的稳定与安全。

## 技术选型

系统采用大模型，可使用自研大模型或成熟的开源大模型，以确保强大的表达能力和多任务处理能力。RAG技术被用来结合检索模型与生成模型，实现对企业知识库的智能检索和增强生成。此外，企业知识库的构建涵盖公司政策、产品信息、常见问题等内容，确保信息的精准与及时更新。另外，在技术选择上，应采用常见的技术，以便获得充足的技术支持。

## 系统架构设计

系统的核心处理引擎应以大模型为核心，负责自然语言的理解与生成。通过RAG技术，系统能够实现对企业知识库的实时信息检索，为生成模型提供丰富的背景知识支持。同时，用户交互界面被设计为直观、易用，支持语音与文本的交互，且能够提供个性化的知识推荐与服务。

为达到预期效果，业务逻辑层需完成大模型生成前的关联资料检索工作，此项工作是回答是否精确的核心要素。

## 功能实现

在功能实现方面，系统支持快速的信息检索，员工可通过知识库助手快速访问公司内部的各类知识资源。产品还需可以自动化处理常见任务，如会议安排、文档检索等，减轻员工负担，提升工作效率。在客户咨询支持方面，系统能够快速响应客户需求，提供标准化的回答，提升客户满意度。此外，新员工可以通过知识库助手了解公司文化、团队结构等信息，帮助他们更快融入团队。

## 性能指标

为了确保系统的高效运作，应答人应满足以下性能指标。

1. 响应时间要求系统在用户提交查询后3秒内返回结果，支持流式输出；
2. 知识库助手的回答准确率需达到90%以上；
3. 系统应支持至少500个并发用户；
4. 资源利用率应保持在合理范围内，避免资源瓶颈；
5. 系统还应具备良好的可扩展性，以适应未来用户增长与功能扩展的需求。

## 可兼容性和可扩展性

在兼容性方面，系统应支持主流浏览器如Chrome、Edge等，并能够在PC、手机、平板等多设备上访问。此外，系统应支持与企业现有的IT系统（如ERP、CRM等）进行数据集成与共享，提供标准化的第三方集成方式。系统应采用模块化设计，支持功能扩展和升级，并提供开放API接口，便于第三方应用的集成和调用。应采用云原生架构实现资源的弹性伸缩和高效管理，以应对不断变化的业务需求。

## 其他要求

系统的易用性、可维护性和安全性是其重要特点。应答人应提供简洁、直观的界面与操作流程，降低员工的学习成本；提供详细的系统文档和日志记录，便于故障排查与维护；并为用户提供必要的培训和技术支持，确保系统的顺利运行与有效利用。

# 服务内容和技术要求

## 主要功能

1. 智能问答

**功能描述：**智能问答功能是知识库助手系统的核心功能之一，旨在帮助用户快速获取企业内部各类知识资源的准确信息。系统能够理解用户提出的各种问题，并基于企业知识库中的文档提供准确、专业的回答。无论是技术手册、政策文件，还是常见问题解答，智能问答系统都能根据用户的查询需求生成高效的回答，极大提高信息获取的效率和准确性。

**技术要求**：依赖RAG技术，结合通用大模型的自然语言处理能力，实现对用户问题的深度理解和精确回答的生成。系统首先通过检索模型在知识库中快速找到相关信息，再通过生成模型对结果进行智能加工，确保提供的回答不仅准确，还具有逻辑连贯性和专业性。此外，模型需支持对不同领域和多样化问题的适应性，确保广泛的覆盖范围和高效的答案质量。

1. 个性化推荐

**功能描述：**个性化推荐功能旨在根据用户的历史行为数据、兴趣偏好和角色需求，自动提供最相关的知识内容和服务。通过分析用户的查询记录和互动模式，系统能够预测用户的需求，提前为其推荐与工作相关的文档、工具和信息，从而提升工作效率并减少重复操作。个性化推荐不仅限于知识库中的静态内容，还包括工作流和任务管理等动态信息，真正做到为用户提供个性化的工作支持。

**技术要求：**系统基于用户的行为数据和历史偏好，利用先进的机器学习算法构建个性化推荐模型。该模型能够根据用户的使用习惯，动态调整推荐内容和策略。为提高推荐的精度和相关性，系统还需根据用户的反馈持续优化推荐算法，使推荐系统不断自我学习并提升个性化服务的准确性。

1. 知识管理

**功能描述：**知识管理功能帮助企业高效管理内部的知识资源，确保员工可以在需要时方便、快速地检索到所需的知识。系统通过构建完善的知识分类体系和智能索引，使得知识资产得到合理组织和存储。无论是技术文档、政策文件，还是培训材料，系统都能帮助企业建立一个知识共享平台，推动企业内部的知识共享和利用，提高员工的工作效率，并避免重复劳动和信息孤岛的产生。

**技术要求：**为了高效实现知识的管理和检索，系统首先需要建立一套完善的知识分类体系，确保知识能够按照一定的规则和层级进行存储和管理。其次，系统应能将文字信息进行自主分析、切片、向量化存储，并能在后续的问答环节提供参考信息。在知识量庞大的情况下，系统需具备良好的可扩展性，能够支持大规模数据的快速访问和精准匹配，保证用户在查询时能够得到最相关的答案。

知识信息管理需满足以下要求：

1.支持常见类型文件导入，如txt、word、pdf、excel等；

2.支持大文件导入，需支持最大100M的单个文件；

3.文件解析需保留完整信息，如文件内的文字、表格、图片等，均需保留；

4.召回准确率需达到95%及以上；

5.召回速度需小于0.5秒；

6.需支持语义化智能分段，支持人工精调。

1. 持续学习与更新

**功能描述：**随着企业的快速发展和知识库的不断扩展，系统需要不断学习和适应新的知识变化。无论是新的政策更新、产品发布，还是员工提出的新问题，系统都应能够在第一时间更新和调整其知识库内容。持续学习与更新功能能够确保知识库助手始终提供最新、最准确的信息，并根据新的数据不断优化回答和推荐模型，从而提升系统的整体表现和适应性。另外，现阶段大模型层出不穷，系统应能迅速适应各类大模型的特点，实现便捷接入。

**技术要求：**系统需要支持动态更新知识库，能够及时纳入最新的企业文档和外部数据。在此基础上，系统还需具备增量学习能力，确保新数据能够被无缝地集成到已有的知识库中，而不会影响原有模型的性能。系统在设计方面，应能很好的实现对不同类型大模型的集成。

1. 使用简便、易于集成

**功能描述：**为了确保系统能够广泛应用并且能够无缝集成到企业的现有技术环境中，知识库助手系统设计上应注重简便性和易用性。系统具备便捷的接入方式：支持零代码接入服务号或订阅号，低代码接入用户自己的APP、小程序或网页应用。系统将提供简洁直观的用户界面，易于员工学习和上手使用，减少培训和适应时间。同时，系统需支持与其他企业应用的集成，便于数据共享和工作流的自动化，确保其在不同业务场景下的适用性和灵活性。可以根据客户要求，对知识库助手机器人进行自定义设置，包括名称、形象、问候语、角色设定等。

**技术要求：**系统应采用模块化和开放API设计，提供标准化的接口，确保能够与企业现有的IT系统轻松集成。前端界面支持自定义配置，能够根据企业的特定需求进行调整，增强用户体验。在集成方面，系统应支持与第三方工具和平台的快速对接，包括但不限于数据同步、API调用等。此外，系统的部署应支持云端或本地环境，具备高效的资源管理和分配能力，确保企业能够根据实际需求进行灵活部署。系统应提供完整的基于AI的问答接口，便于企业客户通过接口自定义实现对话、问答页面。同时，系统需支持对接外部系统（OA、CRM、REP等系统），采用流程编排的形式实现第三方业务系统的对接。

系统集成需满足以下要求：

1.系统需提供支持外部系统调用、接入的API接口，至少包括账户体系对接、自定义对话需要的接口；

2.系统需支持私有化本地部署；

3.系统需支持按需自定义编排流程，通过编排后，机器人能识别用户意图，根据不同的意图进行模糊语义的信息查询或精确的数据查询；提供多种可用节点、插件；

4.系统支持多AI源接入（符合OpenAI规范即可）；

5.系统支持用户数据、对话数据导出，并提供相应查询接口；

1. 安全保障

**功能描述：**企业知识库包含大量的敏感数据和业务信息，系统必须确保这些数据在存储和传输过程中得到严格保护。此外，员工和用户的隐私数据也需要得到妥善处理。安全保障功能将通过多层防护机制，确保系统的安全性、可靠性和稳定性，防止数据泄露、篡改等风险。

**技术要求：**为了保障数据的安全性，系统需要采取严格的数据安全措施，如加密存储、加密传输、访问控制等。数据在存储时应使用强加密算法进行保护，确保即便数据被盗取也无法被破解。在数据传输过程中，采用SSL/TLS等加密协议，保证信息在网络传输过程中的安全。此外，系统应设置多重身份认证机制和权限管理策略，确保只有授权用户才能访问敏感信息。为应对外部攻击，还需定期进行安全审计和漏洞扫描，确保系统的安全性得到持续保障。

## 标准SaaS版服务

**功能描述：**SAAS（软件即服务）模式允许通过开通账号即可使用知识库助手的所有核心功能，无需自行部署和维护基础设施。该服务模式适用于希望快速启动并降低初期投入成本的企业，由服务提供商统一管理系统的运维、更新与安全。

**技术要求：**系统需支持多租户隔离，确保不同企业的数据存储、处理及访问权限独立，防止数据泄露。支持企业管理员在开通后快速配置知识库、机器人配置及个性化设置。基于云原生架构实现计算与存储资源的动态分配，保障高并发场景下的性能稳定性。提供商负责系统版本升级、安全补丁安装及性能优化，确保用户无感知升级。

## 独立部署版服务

**功能描述：**独立部署模式适用于对数据主权和系统控制有严格要求的企业，需将知识库助手的全部组件（包括应用系统、向量服务、向量数据库及AI模型）部署至客户指定的本地或私有云环境，确保数据的完全自主管理。

**技术要求：**提供完整的部署包，涵盖前端应用、业务逻辑层、向量数据库及管理工具。支持主流云平台或本地服务器部署，提供硬件配置指南（如GPU资源、存储容量规划）。

## 定制服务

**功能描述：**定制服务针对企业特殊业务需求，提供非通用功能的开发与集成，如与企业现有系统的深度整合、定制化工作流设计或行业专属功能扩展，确保知识库助手与客户业务流程无缝衔接。

**技术要求：**通过用户需求分析、原型设计等方式迭代确认需求，形成可落地的技术方案文档。提供开放API接口及插件机制，支持快速开发定制模块（如与ERP、CRM系统的数据对接）。支持依据客户需求进行业务流程编排。提供定制功能的操作手册、技术文档及培训课程，协助客户团队掌握运维与扩展能力。

# 技术支撑服务和人员要求

## 技术支撑服务要求

技术支撑服务覆盖江苏全省范围内客户，针对现场技术支持服务，应答方应具有完善的技术支持体系。保证每周7×24小时响应支撑，同时提交报告说明及相关文档资料。故障响应及时率100%，故障修复及时率100%。除了现场技术支持外，还需提供其它多种技术支持手段。

（1）需求调研服务

需求调研服务：协助进行包括需求收集、技术交流、方案设计、现场勘查等工作

（2）实施方案服务

实施方案设计执行：协助客户进行包括项目实施方案的初步设计、编制、整合等，以及现场具体安装实施调试工作；

标准化产品服务需在收到服务开通申请后一周内完成开通部署，定制化服务根据实际工作量评估，不得晚于预估交付时间点。

（3）产品培训服务

产品培训服务：组织、提供必要的产品培训，涵盖普通用户操作、管理员操作、故障反馈和处理等内容。

（4）投诉及故障处理服务

客户投诉及故障处理：平台相关的咨询、投诉、报障的处理，解决客户疑惑和操作解答，协助客户进行故障定位，保障平台稳定运行；

（5）热线响应服务

热线响应服务：应用软件7×24小时不间断运行，承诺提供7×24小时热线电话的技术响应，在收到用户的电话或传真后，及时对技术问题作出响应，提供在线维护技术支持，快速的指导用户技术人员解决问题或排除故障。工作时间内，响应时间不超过30分钟；工作时间外，响应时间不超过1小时。

（6）远程接入支持

远程接入支持：当热线服务及现场支持中心无法解决问题时，维护工程师在最终用户授权下，直接以远程终端方式接入系统进行故障诊断，并采取可能的措施排除故障；在工作时间内，在接到故障要求维护的电话后1小时内启动远程诊断和恢复程序。工作时间外，响应时间不超过2小时。

（7）紧急现场维护服务

紧急现场维护服务：对于电话响应、现场支持中心、远程支持均无法解决的问题，提供如下承诺：紧急重大故障，需要在得到通知后2小时内派技术人员赶赴现场；普通故障，需要在得到通知后8小时内派技术人员赶赴现场。

（8）定期巡检服务

定期巡检服务：需要指派专门的技术人员定期到用户现场进行巡检，跟踪系统运行情况，解答用户提出的问题。

（9）乙方提供系统的质保服务。

（10）在甲方使用期间，如果发现任何属于乙方责任的问题，乙方须免费进行改正。

（11）在质保期满后，乙方仍应满足项目采购单位针对项目所出现问题的完善要求。

（12）乙方必须对所实施的项目中的程序进行严格的版本管理。

## 支撑人员要求

（1） 应答方必须配合需求方积极参与对其派遣工程师的有效的监督和管理，遵守需求方的相关规章制度。应答方服务人员考勤等须接受甲方监督；同时，应答方还须向需求方提供便利条件，便于需求方即时通过现场、远程等方式确认服务人员动态。需求方如对应答方所指派人员提供的服务不满意（包括技术能力、服务态度），有权通过书面形式提出撤换该人员的要求，应答方应无条件予以执行。

（2）应答方保证其技术服务支撑人员具备需求方要求的技术水平，并能配合需求方组织的相关能力测评工作。

（3）技术服务支撑人员应具备稳定性，不得随意更换，需求方有权向技术服务支撑公司要求更换不满足工作要求的技术服务支撑人员。

## 文档输出要求

全部档案资料版权归需求方所有，应答方未经需求方允许的情况下，不能以任何形式向第三方提供，交付文件必须包括但不限于如下文档：

售后安全服务相关文档。

产品手册。

售后维护记录及相关文档。

# 项目管理要求

## 项目组织实施计划

应答方应针对本项目提供完整、详细的项目组织实施计划，规划制定需求方相关维护流程。

流程内容针对安全方面（包括服务安全、数据安全、网络安全等）、运维方面、服务维护方面、用户管理方面，日常维护工作方面、故障处理方面、SLA方面及服务的各项处理流程、风险规避措施等。

支撑维护内容包括针对服务保障方面的各类工作说明，包括但不限于，各类备份维护手册，服务维护手册，服务巡检手册，日常监控指标等服务保障相关的各类工作指导说明。

## 项目沟通机制

应答方应针对本项目提供完善的沟通机制，以确保合作的顺畅无阻。沟通机制包括各种周、月、半年、年报等。

为便于整个项目的顺利进行，在服务期间甲乙双方需要建立例会制度，会议时间及地点由需求方根据项目实际情况安排，应答方需派项目相关人员参会，应答方参会人员需提供上次例会以来项目的进展情况、遇到的问题等内容以PPT的形式提供给需求方。

## 项目质量要求

（1）乙方应建立严格的质量保证体系，制定项目实施质量控制方案和实施措施，并督促落实各环节质量控制内容和目标；保证总体规划设计、实施等各个阶段工作，满足甲方对质量的要求。

（2）乙方应根据整个实施的工作计划，对阶段性工作成果进行审查和测试，并向甲方提交里程碑式工作成果。通过保证各阶段性成果的质量，最终保证整个系统实施的质量。

（3）乙方应提交针对本项目的详细质量管理方案。

## 项目实施工期

乙方应按甲方要求确定详细的项目进度安排，明确每个阶段的阶段目标、阶段应交付的成果、验收依据、双方的责任和义务，经甲方认可后，以合同加以明确。

乙方的项目进度管理应该遵循以下原则：

项目进度管理的依据是项目合同所约定的工期目标，在确保项目质量和安全的前提下，控制项目进度。

乙方的项目进度管理应该至少包含以下内容：

（1）乙方在了解项目特点的前提下，根据工期目标，提交总体进度计划，以及定期提交阶段性工作计划。

（2）制定详细的项目实施进度，按照合同进度制定具体的实施计划，定期跟踪检查，对可能发生的工程延误提出相应对策并提前报备。

（3）定期或不定期地召开或参加项目例会、协调会议等，向甲方通报项目进展情况，提交进度报告，及时解决相关问题。

## 验收标准及其他

为保证本项目成果的质量，项目验收按照江苏移动信息系统集成有限公司制定的相关办法和标准执行。

乙方严格保守甲方一切的商业机密，保证甲方相关信息的安全使用，不得自行将甲方资料转让给第三人。

# 视频演示要求

应答方根据技术规范书要求提供以下核心功能视频演示，将在评分中获得相应分值：

①演示知识库助手平台的总体框架；

②演示知识文档智能切片，需识别自然语言并根据上下文段落进行智能切片。文档类型可以为PDF或WORD常见类型；

③演示支持100M大文件导入；

④演示文档自动切片以后对文档中的表格、图片等信息有保留；

⑤演示多AI源接入，需支持至少2种及以上的AI模型；

⑥演示人工对切片文档微调；

⑦演示对知识库助手机器人进行自定义设置，包括名称、形象、问候语、背景、角色设定等；

⑧演示知识库助手后台流程编排功能，实现用户不同意图下的模糊或精准查询；

⑨演示如何与外部业务系统接入；

⑩演示基于公众号、网页、APP、小程序的知识库助手机器人会话能力。

评定标准：基于以上共5个功能，提供对应的演示视频，每个功能演示完全满足上述要求(包括但不限于功能点的执行、结果展示)的得该项满分，每个功能中每有一项演示内容不完整、不符合需求的将扣分，扣完该项功能总分为止。不提供视频的不得分。

注：1）演示视频须随应答文件一并提交，且可正常播放，建议采用MP4格式，视频总时长不超过15分钟；2）建议各功能点演示前进行字幕预告。不提供或不符合不得分。