**人工智能训练师（三级）操作技能考核**

**试题单**

准考证号：

试题代码：

试题名称：顾客评价情感识别业务模块效果优化

考核时间：30min

**1.**场地设备要求

（1）人工智能训练师主机1台。

**2.**工作任务

在某电商平台的顾客评价情感识别中，用户反映的主要问题包括：情感识别准确性不高，导致分析结果偏差；响应速度慢，用户需长时间等待识别结果；用户界面不友好，操作复杂；缺乏定制化服务，无法满足特定需求。这些问题影响了用户的购物体验和满意度，需进行优化。   
（1）请列举顾客评价情感识别业务模块中用户反映最强烈的两个问题，并解释这两个问题为什么会让用户感到不满，影响他们的使用体验。  
将上述答案写在1.2.1.docx答题卷上，题号为“1.2.1-1”。  
（2）请设计一个优化顾客评价情感识别业务模块的方案，包括关键的实施步骤和你期望的优化效果。要求方案具体、可行，能够有效提升用户体验和服务质量。  
将上述答案写在1.2.1.docx答题卷上，题号为“1.2.1-2”。

**3.**技能要求

（1）能够结合业务知识，识别业务流程中单一模块的问题；   
（2）能够结合人工智能技术设计业务模块优化方案并推动实现。

**4.**质量指标

（1）深刻理解数据，细致分析。**人工智能训练师（三级）操作技能考核**

**试题评分表**

准考证号：

试题代码：

试题名称：顾客评价情感识别业务模块效果优化

考核时间：30min

测量分评分表

| 细则编号 | 配分 | 评分细则描述 | 规定或  标称值 | 结果或  实际值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| M1 | 6 | 1.2.1-1每列举1个问题+3分，总共6分； | 根据数据 |  |  |
| M2 | 6 | 1.2.1-1每列举1个问题包含合理解释+3分，总共6分； | 根据数据 |  |  |
| M3 | 3 | 1.2.1-2每列举1个关键步骤+1分，总共3分； | 根据数据 |  |  |
| M4 | 6 | 1.2.1-2每列举1个关键步骤详细可行+2分，总共6分； | 根据数据 |  |  |
| M5 | 4 | 1.2.1-2每列举1个期望的优化效果+1分，总共4分； | 根据数据 |  |  |
| 合计配分 | 25 | 合计得分 | |  |  |

**参考答案**：

请勿修改答题卷，在指定单元格内填写答案

1.2.1-1

|  |
| --- |
| 1. 情感识别准确性不高：  原因：情感识别的准确性直接影响分析结果的可靠性。如果系统无法准确识别用户评价中的情感，可能导致错误的分析结果。这会让用户感到不满，因为他们依赖这些结果来做出决策或调整策略。错误的情感分析可能导致误判用户的真实反馈，影响商家的决策和用户体验。  2. 响应速度慢：  原因：用户通常希望快速获得分析结果，以便及时采取行动或调整策略。响应速度慢意味着用户需要长时间等待，这会导致不满和挫败感。尤其是在快节奏的电商环境中，时间就是金钱，长时间的等待可能导致用户流失或降低满意度。  这两个问题严重影响了用户的使用体验，因为它们直接关系到服务的效率和可靠性。用户希望获得快速且准确的情感分析，以便优化购物体验和提高满意度。 |

1.2.1-2

|  |
| --- |
| 优化顾客评价情感识别业务模块的方案可以分为以下几个关键步骤：   1. 提高情感识别准确性，可以实施步骤有   a.数据扩充与清洗：收集更多样化的用户评价数据，进行数据清洗以去除噪声。  b.模型优化：采用先进的自然语言处理技术，如深度学习和机器学习算法，提升模型的识别能力。  c. 定期更新：根据最新的用户反馈和市场趋势，定期更新模型和数据集。    期望达到的效果为提高情感识别的准确性，减少误判，提供更可靠的分析结果。   1. 提升响应速度， 可以实施步骤有：   a.系统架构优化：升级服务器和网络架构，采用分布式计算和缓存技术以提高处理速度。  b.算法优化：简化算法流程，减少计算复杂度，提高处理效率。  c. 实时处理：实现实时数据处理和分析，减少用户等待时间。  期望效果：显著缩短响应时间，提供即时分析结果，提高用户满意度。   1. 改善用户界面, 可以实施步骤有： 2. 界面设计优化：简化操作流程，采用直观的设计，提高用户友好性。 3. 用户测试与反馈：进行用户测试，收集反馈并进行迭代改进。 4. 提供教程与支持：提供详细的使用教程和客户支持，帮助用户更好地使用系统。   期望效果：提高用户界面的易用性和美观度，减少用户操作复杂性。  总体期望效果  通过以上优化方案，期望能够显著提升情感识别的准确性和响应速度，改善用户界面和操作体验，并提供更具个性化的服务，从而全面提升用户体验和服务质量。 |