

## 企业数字展厅常见问题（FAQ）

### 面向客户的建设、费用、访问、托管与交付边界说明

#### Q1：企业数字展厅是什么？

A：企业数字展厅是一套面向企业长期使用的在线三维产品展示与运行空间。它可以在浏览器中展示企业品牌、产品模型、参数、视频和应用场景，并在约定范围内由 INF 运行系统驱动车辆、任务、路线及设备协同过程。

#### Q2：企业数字展厅与普通企业官网、宣传视频有什么区别？

A：企业官网主要承载文字、图片和页面信息，宣传视频按照预先录制内容播放；企业数字展厅则允许访客在三维空间中自主浏览、查看产品并参与约定交互。它可以作为企业官网的新入口，也可以用于展会、销售演示、客户接待和远程讲解。

#### Q3：展厅中的车辆运行是动画吗？

A：不是简单播放预制动画。需要运行的车辆由 INF 运行系统完成任务分配、路径运行、交通管制和状态更新，车辆动作、负载变化及设备协同按照项目配置执行。最终开放的运行和交互范围以报价及范围确认单为准。

#### Q4：企业数字展厅是一次性展会项目吗？

A：不是。建设完成并保持年度托管有效后，同一展厅可全年用于多场展会、企业官网、日常销售演示、客户接待和远程访问，不按展会场次重复收取基础建设费或基础托管费。

#### Q5：企业数字展厅是否具有独立访问地址？

A：可以。项目可根据确认范围使用企业官网三级域名，或托管到 diec.online 下的独立访问地址。访问入口、域名方式和公开范围以报价及范围确认单为准。

#### Q6：企业数字展厅与 DIEC 是什么关系？必须加入 DIEC 吗？

A：企业数字展厅是企业独立使用的品牌与产品空间；DIEC 是面向移动机器人产业建设的共同数字展示与交互平台。企业可以选择参与 DIEC 持续共建并建立展示关联，也可以仅建设独立数字展厅而不接入 DIEC。

#### Q7：建设企业数字展厅必须同时购买 INF Copilot 吗？

A：不需要。企业数字展厅可以独立使用。只有企业需要自行规划数字展厅、项目、建立新的运行方案、进行多方案验证或管理更多活动实例时，才需要另行申请 INF Copilot。

#### Q8：建设数字展厅需要对接真实 AGV 接口或企业生产系统吗？

A：通常不需要。企业主要提供车型、三维模型、产品参数、图片、视频和应用资料，AGVsTD 负责约定范围内的模型处理、运行配置和场景建设。数字展厅标准服务不要求接入客户正在使用的真实车辆、WMS 或生产系统。

#### Q9：申请报价时需要提供哪些资料？

A：通常需要提供企业基本信息、车型和型号清单、车辆参考图片、负载或托盘图片、产品规格资料，以及拟展示的应用场景或设备参考资料。资料越完整，建设范围和报价评估越准确。

#### Q10：申请报价时必须立即提交完整 3D 模型吗？

A：不需要。报价阶段可先提供车辆图片、型号、参数及应用资料；正式建设范围确认后，再按照项目要求提交三维模型及其他完整素材。缺少模型、需要重新建模或需要额外处理的内容，应另行评估。

#### Q11：企业数字展厅档位如何选择？

A：档位主要参考运行车型数量、最大同时运行 AGV 数量、模型及场景规模、访客容量、交互功能和设计深度。公开档位和价格用于初步评估，最终范围和费用由 AGVsTD 根据项目整体工作量与运行资源综合确认。

#### Q12：实际项目可以采用档位之间的中间配置吗？

A：可以。项目不必严格套用固定套餐，例如可以采用 3 种车型、6 台 AGV，或 4 种车型、8 台 AGV。建设费和年度托管费可分别根据设计工作量、运行资源和访客规模在相邻档位之间综合评估。

#### Q13：基础运行数字展厅和标准数字展厅由谁负责设计？

A：由 AGVsTD 根据企业提供的 Logo、图片、视频、模型和产品资料，在统一设计体系内自主完成展厅主体、空间布局 and 整体视觉设计。企业可以提出建议，但该档位不包含指定建筑结构、一比一复刻、指定风格或深度品牌化定制。

#### Q14：哪些档位支持定制化设计？

A：专业定制数字展厅、品牌旗舰数字展厅以及大型工业数字展厅，可按照报价确认范围提供更高程度的空间、布局和品牌设计。具体定制内容、修改轮次和交付周期以项目确认文件为准。

#### Q15：静态展示车型和需要运行的车型有什么区别？

A：静态展示车型主要用于外观、参数、视频和产品信息查看；需要运行的车型还需要完成尺寸、动作、运行参数、任务和路径等配置。需要运行的车型建设工作量通常高于仅用于静态展示的车型。

#### Q16：车型数量和最大同时运行 AGV 数量为什么要分别确认？

A：车型数量表示需要分别处理和配置的不同车辆类型；最大同时运行 AGV 数量表示同一时间参与任务、交通管制、位置更新或运行展示的车辆实例上限。相同车型可以配置多台运行车辆，两项指标分别影响建设和托管资源。

#### Q17：访客可以在数字展厅中进行哪些交互？

A：企业可以根据展示目标决定向访客开放的交互程度，包括产品参数查看、视频播放、景观快速前往、语音讲解、创建运输订单、选择运输起点和终点、控制约定场景对象等。合作确定后，AGVsTD 会结合展示效果、操作难度和运行稳定性提供建议，并按照双方确定的开放范围进行配置。已建设功能的开放程度通常可以灵活调整；新增尚未建设的交互功能，另行评估。

#### Q18：访问数字展厅需要安装专用软件或独立显卡吗？

A：通常不需要安装专用软件，也不要求独立显卡，可直接通过电脑浏览器访问。企业可以使用不同性能的计算机访问 DIEC 预览中心，提前体验实际加载、浏览和运行效果。最终体验仍会受到设备性能、浏览器版本和网络质量影响。

#### Q19：企业数字展厅是否支持未登录访客访问？

A：可以。公开访客容量可选择 0 人、10 人以内、20 人以内、50 人以内或专项评估；选择 0 人表示不启用公开访客通道。访客容量与建设档位相互独立，可根据预计访问规模单独配置。

**Q20: 数字展厅是否提供自主注册或线上付费开通?**

A: 不提供。企业登录账户均依据正式协议、报价确认单和有效授权, 由 AGVsTD 人工创建并通过合同联系邮箱发放; 公开访客通过项目入口访问, 不需要自行注册账户。

**Q21: 企业登录账户可以管理哪些内容?**

A: 企业登录账户仅用于授权人员访问本项目、查询简单 Web 访问统计, 以及使用报价确认范围内明确开放的项目功能。账户不开放自主新增用户、用户管理、系统管理、系统参数、运维配置或其他未授权后台能力。

**Q22: 建设服务费和年度托管费有什么区别?**

A: 建设服务费是首次进行模型处理、场景建设、运行配置、交互功能和上线工作的费用; 年度托管费是数字展厅持续运行所需的云端实例、计算、存储、带宽、流量、安全防护、访问入口和基础维护费用。两项费用分别评估。本 FAQ 所示公开价格均为不含税参考价格, 税费根据正式报价及开票时实际适用政策另行计算。

**Q23: 19,800 元/年 (不含税) 的年度托管档位是否长期开放?**

A: 该档位限量提供, 申请单中标注“不可用”后不再接受新项目。已经适用该档位的项目, 在服务范围、主要资源配置和约定功能不变、未新增服务并保持连续续订的情况下, 后续年度继续按照 19,800 元/年不含税服务价格执行, 相关税费根据相应服务周期实际适用政策另行计算。该档位已经享受 DIEC 共建计划, 不再重复享受。

**Q24: 年度托管服务通常包含哪些内容?**

A: 通常包括约定展厅在 AGVsTD 环境中的持续部署、运行实例、企业登录账户、公开访客容量、访问地址、计算、存储、带宽、流量、安全更新和基础故障排查。具体内容仍以报价及范围确认单为准。

**Q25: 展厅上线后还能增加车型、场景或功能吗?**

A: 可以。新增或更换模型、增加运行车辆、调整展厅主体或布局、新增运行流程、交互功能、接口或设备协同, 按照设计变更或扩展服务另行评估。没有提出变更时, 不收取设计变更费用。

**Q26: 购买前如何了解和评估数字展厅?**

A: 企业可以在签约和开通前访问 DIEC 预览中心进行了解和评估。DIEC 预览中心是按照最高档位数字展厅的整体规模建设, 用于展示大场景、多车辆运行和主要交互能力; 其中多数环境模型采用快速、简化建模, 主要服务于整体运行展示, 不代表客户最终数字展厅的视觉效果。具体视觉效果可重点参考 P01 展位。P01 展位仅用于效果参考, 其空间规模较小, 实际企业数字展厅即使采用基础运行档位, 通常也会明显大于 P01 展位。最终项目仍以双方确认的设计和服务范围为准。

**Q27: 企业可以自己设计数字展厅吗?**

A: 企业数字展厅的标准设计、建设和后续变更由 AGVsTD 完成, 企业可以提出品牌视觉、空间布局和展示内容等需求。若企业希望自行进行场景设计、模型配置、路线与站点规划或运行方案调整, 可以进一步了解 INF Copilot。INF Copilot 是云端 AGV 方案规划与运行模拟系统, 具体开放能力、使用条件和服务范围另行确认。

**Q28: 参与 DIEC 是否保证访问量、询盘或成交?**

A: 不保证。参与 DIEC 可以建立企业展示模型、展厅入口或约定的共建关联, 但展示位置、平台规则和后续服务可能根据平台发展调整, 不构成对访问量、询盘量、成交量、排名或经营结果的承诺。

**Q29: 客户会取得源代码、服务器或可编辑工程吗？**

A: 不会。客户取得的是在约定服务期限和用途内访问、展示和使用企业数字展厅的权利，不取得 AGVsTD 的软件、源代码、算法、数据库结构、服务器环境、开发工程或系统管理权限。经处理的轻量化模型、拆分模型和中间文件也不默认交付，除非报价确认单另有列明。

**Q30: 企业提供的模型、图片和品牌资料归谁所有？**

A: 企业在合作前已经拥有或合法取得授权的商标、原始模型、图片、视频、文字和产品资料，权利仍归企业或原权利人所有。企业授权 AGVsTD 在履行数字展厅项目所必要的范围内进行处理、部署和展示，并应自行保留原始资料。

**Q31: 企业数字展厅可以直接控制真实 AGV 或生产设备吗？**

A: 标准企业数字展厅用于产品展示、互动体验、销售沟通和约定的运行展示，不作为真实工厂生产控制系统。需要将方案落地并控制真实 AGV 或生产设备时，应另行评估 INF 运行时支持计划和现场实施范围。

**Q32: 年度托管是否意味着绝对不间断和 7×24 小时人工服务？**

A: 年度托管以 365 天持续在线为目标，并支持约定实例 7×24 小时长期运行，但不承诺任何情况下绝对零中断，也不包含 7×24 小时人工值守。计划维护、紧急安全维护和无法合理控制的第三方基础设施故障可能造成临时影响，相关补偿按照正式协议执行。

**Q33: 开通后因企业自身原因取消，可以退款吗？**

A: 企业数字展厅具有定制建设和预先分配云端资源的特点。建设实施开始后，或访问地址、运行实例、企业登录账户任一开通后，因企业自身经营调整、预算变化、项目取消、不再使用、使用频率不足或未达到主观预期等原因取消或提前终止的，对应已支付及应付费用不予退还，也不转移或抵扣其他项目。

**Q34: 因 AGVsTD 原因导致主要功能无法使用时如何处理？**

A: 企业应通过合同联系邮箱提交问题，AGVsTD 优先采取修复、重新履行、更换配置、恢复服务或延长服务期限等措施。经合理期限仍无法有效补救，且受影响部分的主要合同目的无法实现时，仅对受影响且尚未履行的部分按照正式协议处理；已经完成、已履行或仍可正常使用的部分不予退还。

**Q35: 年度托管到期后会发生什么？**

A: 未在到期前完成续订的，公众访问、访客通道、持续运行保障和 DIEC 展示关联将暂停。除原实例由其他有效服务承接或双方另有书面约定外，项目进入 15 个自然日的数据恢复期；恢复期届满仍未续订的，AGVsTD 不再保留用于恢复原展厅的客户材料和项目数据，后续再次合作按照新项目重新建设。

**Q36: 平台如何防止恶意刷新、批量抓取和异常访问？**

A: AGVsTD 可在公开访客入口配置人机验证、访问频率限制、流量控制、IP 或设备风险识别、会话限制及其他合理安全措施。正常访问原则上不受影响，但代理或 VPN、大量并发请求、频繁刷新、自动化抓取和压力测试可能触发验证、限速、排队或访问限制。

说明：本 FAQ 用于帮助客户理解企业数字展厅的通常服务方式，不替代具体项目的《报价及范围确认单》和正式合作协议。