

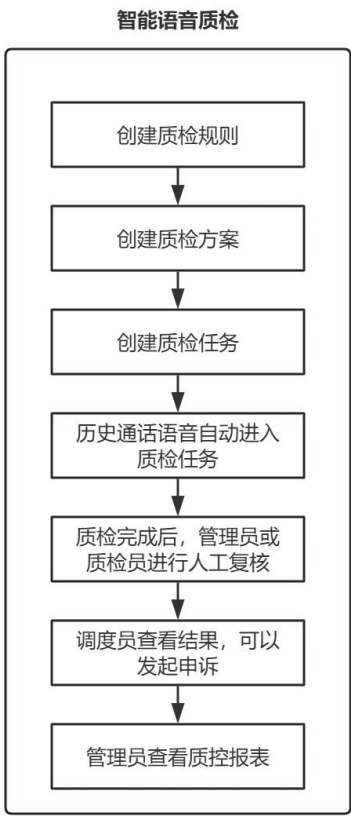
广州 120—智能语音质检操作文档

一、 产品介绍

智能语音质检系统依托语音识别（ASR）、自然语言处理（NLP）等技术，实现对语音交互数据的全量、自动化、标准化智能质检，替代人工抽样质检，大幅提升质检效率，同时沉淀质检数据形成可分析的可视化结果，为服务质量优化提供数据支撑。

二、 产品整体说明

2.1 操作流程



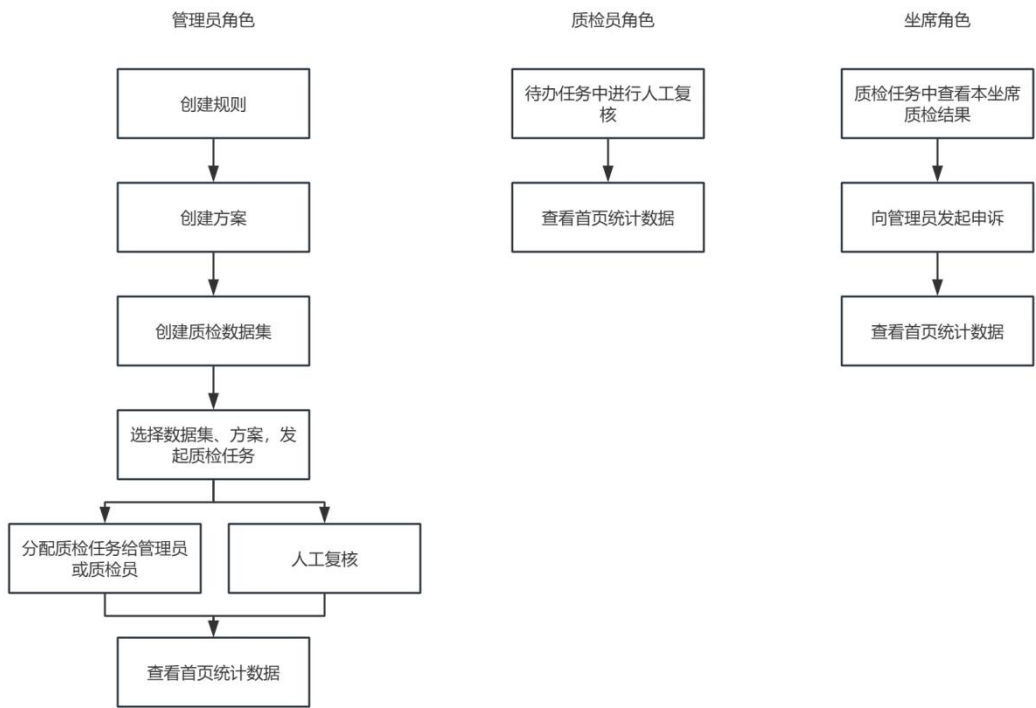
本流程覆盖规则配置→任务执行→结果复核→申诉处理→数据分析全链路，实现历史通话语音自动化质检与闭环管理，涉及角色：管理员 / 质检员、调度员（坐席）。

1. 创建质检规则：管理员在系统中配置检测规则（关键词、话术合规、流程完整性等），设置扣分标准与违规阈值，规则启用后存入规则库。

2. 创建质检方案：基于已创建规则组合生成质检方案，绑定业务场景与执行策略，启用后作为可直接执行的质检模板。

- 3. 创建质检任务：选择质检方案，配置质检时间范围、数据集等参数，提交后生成待执行任务单。
- 4. 自动纳入语音数据：任务执行时，系统自动对接录音系统，拉取符合条件的历史通话语音，关联至当前任务。
- 5. 智能质检执行：系统自动完成 ASR 语音转文字，依据质检方案完成规则检测、扣分计算，生成初步质检结果。
- 6. 人工复核：管理员 / 质检员对质检结果进行复核，确认或修正违规项与得分，复核后结果锁定。
- 7. 结果查看与申诉：调度员查看本人质检结果，对异议结果可发起申诉，提交申诉理由与佐证。
- 8. 申诉处理：管理员审核申诉，裁决成立则修改结果，不成立则维持原结果，申诉处理后流程闭环。
- 9. 查看质检报表：查看多维度质检统计报表，用于服务质量分析与优化。

2.2 系统角色



- 1. 管理员角色操作流程—管理员是系统核心配置与任务发起角色，完整业务流程如下：
 - (1) 创建质检规则：进入「质检规则」模块，新增 / 编辑普通质检规则或大模型质检规则，配置规则内容、扣分标准、适用业务场景等核心参数。

- (2) 创建质检方案：进入「质检方案」模块，基于已创建的质检规则，组合质检维度与规则集合，形成可执行的质检方案（支持空白创建或预置模板复制）。
 - (3) 创建质检数据集：进入「数据集」模块，通过「本地录音上传」或「呼叫中心数据对接」两种方式，创建包含语音文件的质检数据集。
 - (4) 发起质检任务：进入「质检任务」模块，选择已创建的数据集和质检方案，发起手动质检任务或配置定时质检任务，系统自动执行语音识别与智能质检。
 - (5) 任务分配与人工复核：
 - ① 质检任务执行完成后，可将待复核的会话分配给其他管理员或质检员，进入待办任务流转流程；
 - ② 也可直接对质检结果进行人工复核，确认机检规则命中准确性，修正质检得分与规则状态。
 - (6) 查看首页统计数据：进入「首页」模块，查看质检会话总数、平均得分、违规数、违规率等核心指标，以及质检得分分布、高频违规规则、坐席质量排名等可视化报表。
2. 质检员角色操作流程—质检员是人工复核的核心执行角色，流程如下：
- (1) 待办任务人工复核：进入「待办任务」模块，处理分配至自身的待复核会话，查看机检结果、原始语音与转写文本，确认规则命中准确性，提交复核结论。
 - (2) 查看首页统计数据：复核完成后，进入「首页」模块，查看整体质检统计数据与个人复核相关指标，了解服务质量趋势。
3. 坐席角色（客服 / 业务）操作流程—坐席是业务执行与结果申诉的角色，流程如下：
- (1) 查看本坐席质检结果：进入「质检任务」→「任务结果」模块，筛选与自身相关的质检会话，查看质检得分、命中规则等详细结果。
 - (2) 发起申诉：若认为机检结果不准确，可向管理员发起申诉，将该会话标记为「申诉中」状态，等待管理员复核处理。
 - (3) 查看首页统计数据：进入「首页」模块，查看质检统计数据（如个人合格率、违规类型分布等），了解个人服务质量与申诉处理进度。

三、功能说明

3.1 首页

首页模块是系统的核心数据可视化入口，为所有授权用户提供业务数据概览、高频操作快捷入口及坐席质量排名展示，实现“一眼看全、一键直达”的操作体验。主要包括：

1. 核心业务指标看板：会话总数、平均得分、违规数、违规率
2. 质检得分分布

- 3. 触发的 TOP5 违规规则
- 4. 辅助功能区（快速指引 + 荣誉榜）



3.2 质检规则

质检规则配置模块是系统的核心规则管理模块，用于实现质检规则的创建、查询、编辑、删除及质检方案关联管理，支持普通质检规则和 AI 大模型质检规则两种类型，适配 120 急救调度等业务场景。

3.2.1 规则列表

主要包括如下字段：

规则 ID	系统自动生成的唯一标识（如 22372）。
规则名称	规则的业务名称（如 120_未按呼救受理流程询问_禁删）。
规则种类	展示规则类型：普通质检规则或大模型质检规则。
规则评分类型	展示评分类型：扣分规则项、加分规则项、一次性评分项、不设置评分。

关联质检方案	展示该规则所关联的质检方案名称（如 120 急救方案_禁删），支持点击跳转至对应质检方案详情页。
配置时间	展示规则最新编辑时间（如 2026-02-12 10:31:23）。
配置人员	展示最新编辑该规则的操作人员姓名）。

规则列表

规则详情页 #10085规则详情页 #10082规则详情页 #10111规则详情页 #10111

规则ID

请输入

规则名称

请输入

规则种类

全部

规则评分类型

全部

质检方案

请选择质检方案

筛选

重置

质检规则列表

从生成大模型规则

新建规则

批量删除

☐	规则ID	规则名称	规则种类	规则评分类型	关联质检方案	配置时间	配置人员	操作
☐	10111	120_满意度_服务禁语与态度规范_20260622145128	大模型规则	扣分规则项	-	2026-06-22 14:51:28	刘宜瑾	查看 编辑 删除
☐	10110	120_未接听急救受理电话_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜瑾	查看 编辑 删除
☐	10109	120_未对危急重症进行电话指导_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜瑾	查看 编辑 删除
☐	10108	120_未采集到联系电话_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜瑾	查看 编辑 删除
☐	10107	120_未采集到受伤人数_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜瑾	查看 编辑 删除
☐	10106	120_未采集到呼救意图_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜瑾	查看 编辑 删除
☐	10105	120_未采集到停车地址_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜瑾	查看 编辑 删除
☐	10104	120_满意度_服务禁语与态度规范_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜瑾	查看 编辑 删除
☐	10103	120_满意度_开场白不规范_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜瑾	查看 编辑 删除
☐	10102	超长规则_20260617142700	大模型规则	不设置评分	new22	2026-06-17 14:28:34	郑清杉	查看 编辑 删除

<

1

2

3

4

5

6

>

前往

1

页

10条/页

共 57 条

3.2.2 新建规则

规则主要分为 2 类：普通质检规则 和 大模型质检规则。

3.2.2.1 新建空白规则

质检规则-空白规则-规则种类选择**普通质检规则**，基本信息包括规则名称、规则种类（普通质检规则和大模型质检规则）、重要程度（轻度违规、中度违规、重度违规）、备注，内容配置现在支持关键词检查和正则表达式检查。

- 关键词检查**：检测对应角色的对话中是否出现了某一个或多个关键词。
- 正则表达式检查**：检测文本内容，是否符合正则表达式配置的规则内容。

语音质检系统

首页

质检规则

质检方案

数据集

质检任务

待办任务

智能工具

热词模型

账号管理

基本信息

规则名称普通质检规则测试-0622

规则种类普通质检规则

重要程度轻度违规

备注

请输入备注

内容配置

关键字配置

检测角色所有角色

检测范围正文

* 关键词添加

分析方式单句分析多句分析

检测类型包含任意一个关键词包含上述全部关键词全部不包含

正则表达式配置

检测角色所有角色

检测范围正文

* 命中正则表达式

排除正则表达式

+ 新增条件

配置条件逻辑以上条件全部满足

评分配置

规则评分不参与评分命中规则则评分

评分方式加/减分一次性评分

满

2

分

保存

取消

质检规则-空白规则-规则种类选择**大模型质检规则**，基本信息配置和普通质检规则保持一致，内容配置包括：

1. 场景名称：服务质检的对话场景描述，比如：手机销售场景。不超过 100 字。
2. 背景知识：可以选择填写提供服务质检场景相关的背景知识，可以提升模型识别效果。如：营销场景，如果客服给客户推荐了客户未买过的某个具体理财产品，则属于营销场景，如果客服没有提到具体理财产品，仅提及稳健类资产、权益类资产、等大类资产，则不属于营销场景。
3. 检测维度：服务质检的检测维度列表，包含质检维度名称和定义，即需要大模型以什么样的标准判断该维度是否命中。
 - (1) 维度名称：服务质检的检测维度名称，比如：到店迎接-欢迎语。
 - (2) 维度描述：服务质检的检测维度定义，即该维度是否命中的具体描述，比如：销售在开场白的时候主动向客户打招呼进行欢迎，。
 - (3) 命中条件：输入给模型，用于判断什么情况下，该规则应该命中。如：客服在对话过程中出现辱骂客户话术，则最终结果判为命中质检项。
 - (4) 排除条件：输入给模型，用于判断什么情况下，该规则不应该命中。如：客服说我没说你、这就是我们正常流程、你不要曲解我等话术，则最终结果判为未命中质检项。

质检智能质检系统

首页

质检规则

质检方案

数据概

质检任务

待办任务

智能工具

账号管理

规则名称

大模型规则测试-0822

规则种类

大模型规则

重要程度

轻度质检

备注

测试 / 测试

0 / 1024

内容配置

维度名称

未采集联系电话

7 / 100

维度关联关系

满足任一维度

满足所有维度

前置知识

知识名称

有效联系电话定义

9 / 100

知识点描述

有效联系电话仅指通过中微识别出、复述或转发的电话号码、手机号、座机号、号码尾号或号码片段、120、110、119等机构短号、以及车牌号、地址、商号、工号不属于联系电话。单独出现“保持电话畅通”“随时联系您”“随时联系您”等表述，不属于已采集联系电话。

108 / 1024

检测维度

维度名称

未获得有效联系电话

9 / 100

维度描述

只检查通过结果时是否显示获得可用于后续联系的电话号码信息，不判断维度是否主动询问。

42 / 1024

命中条件

整段通过未识别出可用于后续联系的电话号码、手机号、座机号、号码尾号或号码片段，系统也未对任何具体号码内容进行复述、核对或确认。仅出现“保持电话畅通”“随时联系您”“随时联系您”“随时联系您”等表述，仍视为未采集联系电话。

108 / 1024

排除条件

客户明确说出电话号码、手机号、座机号、号码尾号或号码片段，系统明确复述、核对电话号码、号码尾号或号码片段；双方围绕具体号码内容完成确认，只有全通过命中微识别号码信息时，才可判定为已采集联系电话。

97 / 1024

评分配置

规则评分

不参与评分

命中维度则评分

评分方式

加/减分

一次性评分

减

2

分

保存

取消

3.2.2.2 AI 生成大模型规则

质检规则-AI 生成大模型规则，配置内容：

1. 检测项名称：服务质检的检测维度名称，比如：到店迎接-欢迎语。
2. 检测项描述：服务质检的检测维度定义，即该维度是否命中的具体描述，比如：销售在开场白的时候主动向客户打招呼进行欢迎。
3. 命中条件：输入给模型，用于判断什么情况下，该规则应该命中。如：客服在对话过程中出现辱骂客户话术，则最终结果判为命中质检项。
4. 排除条件：输入给模型，用于判断什么情况下，该规则不应该命中。如：客服说我没说你、这就是我们正常流程、你不要曲解我等话术，则最终结果判为未命中质检项，

AI生成大模型规则

* 检测项名称

未采集联系电话7 / 60

* 检测项描述

检查通话结束时是否显式获得可用于后续联系的电话号码信息27 / 60

* 命中条件

通话结束时获得了可用于后续联系的电话号码信息22 / 1000

排除条件

请输入排除条件示例0 / 1000

生成结果预览

客户服务信息采集完整性检测

背景知识

联系信息采集规范

确保在通话结束时显式获取客户可联系的电话号码信息

信息采集完整性

检测客服在服务过程中是否完整采集必要客户信息

服务流程合规性

确保客服按照标准服务流程完成必要信息采集

检测维度

联系电话采集

检测客服在通话结束前是否显式采集到可用于后续联系的电话号码

命中条件:

如果客服在通话结束前通过以下方式显式获取客户电话号码, 则判定为命中:
1. 客服直接询问客户电话号码并记录;
2. 客户主动提供电话号码并被客服记录;
3. 通过系统自动识别并确认客户电话号码

排除条件:

如果客服在通话结束前未主动询问或未记录客户电话号码, 则判定为不命中

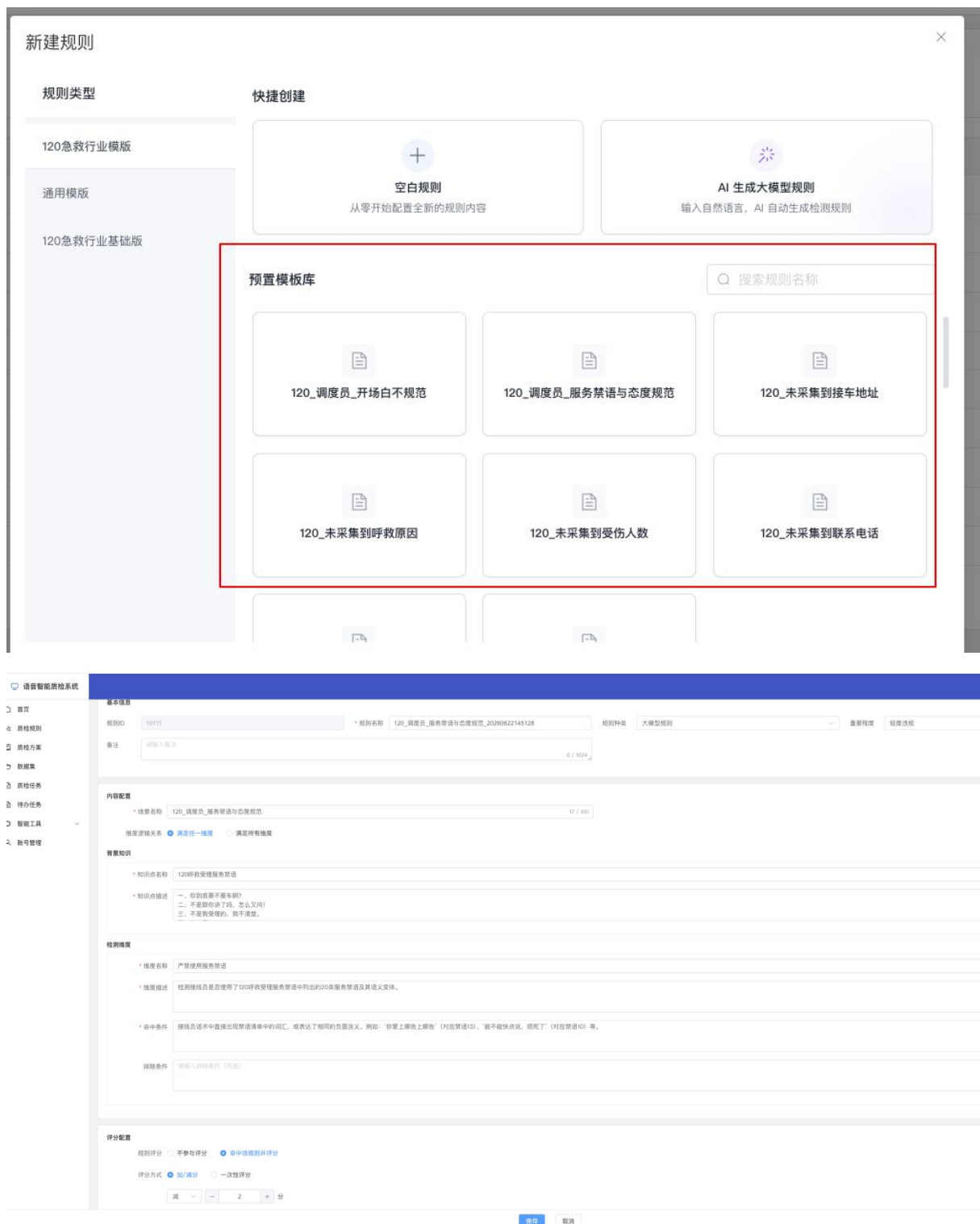
重新生成

保存并编辑

取消

3.2.2.3 基于模版库创建规则

质检规则—新建规则—预置模版库，选择模板后，系统自动复制模板的基本信息、规则内容配置与评分配置，生成新规则，用户可在此基础上编辑修改，无需从零配置。



3.2.3 查看规则

点击「查看」按钮，打开规则详情页面，展示规则的完整配置信息（规则种类、评分类型、规则内容等），仅可读，不可修改。

基本信息

规则ID10088

* 规则名称120_未采集到停车地址-基础版_20200617101254

规则种类大型规则

重要程度轻度违规

备注

请输入备注

内容配置

* 场景名称120_未采集到详细停车地址

维度逻辑关系

满足任一维度

满足所有维度

背景知识

* 知识点名称详细停车地址定义

* 知识点描述详细停车地址是指能够直接支持活车定位或现场寻找患者的详细停车地址。通常包括以下任一形式：路段道路+门牌号；路段小区、单位、医院+楼栋、单元、楼层、座号；路段村组、自然村+门牌或相应高点；路段路口、出口、收费站、服务区、桥下；高窗口+识别到高点；附属地标+方位、入口、楼栋、楼层等补充信息。对交通事

检测维度

* 维度名称未获得可精确定位的停车地址

* 维度描述只能靠通话结束时患者获得足以支持活车定位或现场寻找患者的详细停车地址，否则判断维度是否主动询问。

* 命中条件警院通话未获得足以支持活车定位或现场寻找患者的详细停车地址；或仅获得大范围地名、楼栋方位、疑似地标、无法直接定位的位置描述。

* 排除条件客户或客服前期提供也可精确定位的停车地址，包括道路、小区、单位、医院、楼栋、单元、门牌、楼层、座号、出口、路口、收费站、地标及其组合；对交通事

评分配置

规则评分

不参与评分

命中该规则并评分

评分方式

加/减分

一次性评分

3.2.4 编辑规则

点击「编辑」按钮，打开规则详情页面，可修改除规则 ID 外所有信息：规则名称、规则内容、评分标准等信息。

基本信息

规则ID10097

* 规则名称120_未接呼救受理流程询问_20200617101226

规则种类大型规则

重要程度轻度违规

备注

请输入备注

内容配置

* 场景名称十大呼救场景未按标准流程询问

维度逻辑关系

满足任一维度

满足所有维度

背景知识

* 知识点名称十大呼救场景

* 知识点描述1.交通事故 2.晕厥/昏迷 3.腹痛 4.临产/分娩 5.外伤/打架 6.精神病 7.煤气中毒 8.病人转院 9.联动电话 10.发热

检测维度

* 维度名称触发十大呼救主场景

* 维度描述检查客户本次呼救的直接主诉、事件类型或业务目的，是否匹配十大呼救场景之一；同一通话只接一个最主要场景进行流程判断，不因伴随症状、病因、既往病史、开发情况或次要事件重复触发其他场景流程。

* 命中条件客户本次呼救的直接主诉、事件类型或业务目的，语义上属于十大呼救场景中的任意一类：交通事故、晕厥/昏迷、腹痛、临产/分娩、外伤/打架、精神病、煤气中毒、病人转院、联动电话、发热。

* 排除条件客服人员误操作（可选）

保存

取消

3.2.5 删除规则

点击「删除」按钮，或者勾选多条规则后，点击「批量删除」按钮，弹出二次确认弹窗，确认后删除该规则。已关联定时任务的规则，不可进行删除操作。

质检规则列表							AI生成大模型规则		新建规则		批量删除	
☐	规则ID	规则名称	规则种类	规则评分类型	关联质检方案	配置时间	配置人员	操作				
☐	10111	120_调度员_服务用语与态度规范_20260622145128	大模型规则	扣分规则项	-	2026-06-22 14:51:28	刘宜璐	查看	编辑	删除		
☐	10110	120_未接呼救受理流程电话_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜璐	查看	编辑	删除		
☐	10109	120_未对危急重症进行电话指导_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜璐	查看	编辑	删除		
☐	10108	120_未派员到联系电话_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜璐	查看	编辑	删除		
☐	10107	120_未派员到受伤人数_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜璐	查看	编辑	删除		
☐	10106	120_未派员到呼救原因_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜璐	查看	编辑	删除		
☐	10105	120_未派员到救护车地址_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜璐	查看	编辑	删除		
☐	10104	120_调度员_服务用语与态度规范_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜璐	查看	编辑	删除		
☐	10103	120_调度员_开场白不规范_20260618091804	大模型规则	扣分规则项	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 09:18:05	刘宜璐	查看	编辑	删除		
☐	10102	超长规则_20260617142700	大模型规则	不设置评分	质检规则	2026-06-17 14:28:34	刘清杉	查看	编辑	删除		
1 2 3 4 5 6 前往 1 页 10条/页 共 57 条												

3.3 质检方案

3.3.1 方案列表

主要包括如下字段：

方案 ID	系统自动生成的唯一标识（如 827），只读不可修改。
方案名称	方案的业务名称（如 120 急救方案_20260313163107）。
配置时间	方案最新编辑时间（如 2026-03-13 16:31:09）。
配置人员	方案最新编辑的操作人员姓名。
方案启用状态	展示方案当前状态：草稿/未启用/已启用，已启用方案可用于质检任务，草稿 / 未启用方案不可执行。

质检方案列表

新建质检方案

批量删除

	方案ID	方案名称	方案类型	配置时间	配置人员	方案启用状态	操作
☐	10038	120急救结果质检方案_20260618091804	用户自定义	2026-06-18 09:18:09	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 删除
☐	10037	test122	用户自定义	2026-06-17 14:28:59	刘清杉	已启用	查看 编辑 停用 删除
☒	10035	测试方案	用户自定义	2026-06-17 10:14:58	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 删除
☐	10034	120急救基础质检方案_20260617101024	用户自定义	2026-06-17 10:13:17	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 删除
☐	10031	验收测试方案	用户自定义	2026-06-17 09:36:09	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 删除
☐	10032	120急救结果质检方案_20260617091110	用户自定义	2026-06-17 09:11:14	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 删除
☐	10003	22222	用户自定义	2026-06-11 17:50:45	刘宜璐	草稿	查看 编辑 启用 删除
☒	10007	test	用户自定义	2026-06-08 10:26:52	杨皓	已启用	查看 编辑 停用 删除
☐	10005	q99	用户自定义	2026-06-08 09:51:57	刘清杉	未启用	查看 编辑 启用 删除
☐	10004	333	用户自定义	2026-06-03 15:15:20	杨皓	草稿	查看 编辑 启用 删除

1

2

...

前往

1

页

10条/页

共 11 条

3.3.2 新建方案

3.3.2.1 新建空白方案

点击「新建质检方案」按钮，弹出新建方案弹窗，选择空白方案

基本信息

方案ID10055方案名称空白方案测试-0622

质检维度 (当前方案总分: 0)

暂无维度, 请点击右上方按钮新增

新增质检维度

确定保存

方案创建出来后，需要新增质检维度，用于绑定质检规则

方案名称空白方案测试-0622

新增质检维度

* 质检维度名称

服务专业性检测

* 质检维度分数

50

支持最多创建10个质检维度。

取消确认

点击关联质检规则，绑定规则列表中的规则



关联之后，点击确定，即创建成功；点击启用，则可以在质检任务中引用

基本信息

方案ID10055

方案名称空白方案测试-0622

质检维度 (当前方案总分: 100.0)

选择 服务规范性维度 分数: 50.0

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10284	120_调度员_开场白不规范_20260618091411	大模型规则	-2	查看规则 取消关联

选择 服务专业性维度 分数: 50.0

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10281	120_未采集到接车地址-基础版_20260616153029	大模型规则	-2	查看规则 取消关联
10282	120_未采集到呼救原因-基础版_20260616153029	大模型规则	-2	查看规则 取消关联
10283	120_未采集到联系电话-基础版_20260616153029	大模型规则	-2	查看规则 取消关联

3.3.2.2 基于模版库创建方案

点击「新建质检方案」按钮，弹出新建方案弹窗，选择预置模版库创建，选择模板后，系统自动复制模板的基本信息、质检维度与关联规则，生成新方案，用户可在此基础上编辑修改，无需从零配置。

新建质检方案

方案类型

120急救行业模版

120急救行业基础版

快捷创建

+

空白方案

从零开始配置全新的规则内容

预置模板库

120急救行业模版

120急救结果质检方案

120急救行业基础版

120急救基础质检方案

Q 搜索方案名称

基本信息

方案ID10039方案名称120急救结果质检方案_20260622151752

质检维度 (当前方案总分: 100.0)

新增质检维度

关联质检规则删除维度

维度: 服务规范性检测 分数: 25

规则ID规则名称规则种类规则评分操作

10112120_调度员_开挂白不挂禁_20260622151752大模型规则-2查看规则取消关联

维度: 服务态度检测 分数: 25

规则ID规则名称规则种类规则评分操作

10113120_调度员_服务禁语与态度规范_20260622151752大模型规则-2查看规则取消关联

维度: 服务专业性检测 分数: 25

规则ID规则名称规则种类规则评分操作

10114120_未采集到救护车地址_20260622151752大模型规则-2查看规则取消关联

10115120_未采集到呼救原因_20260622151752大模型规则-2查看规则取消关联

10116120_未采集到受伤人数_20260622151752大模型规则-2查看规则取消关联

10117120_未采集到联系电话_20260622151752大模型规则-2查看规则取消关联

10118120_未对急危重症进行电话指导_20260622151752大模型规则-2查看规则取消关联

维度: 服务流程正确性检测 分数: 25

规则ID规则名称规则种类规则评分操作

10119120_未按呼救受理流程询问_20260622151752大模型规则-2查看规则取消关联

保存

应用

3.3.3 查看方案

点击「查看」按钮，跳转至方案详情页，只读展示方案的基本信息、质检维度与关联规则。

基本信息

方案ID

10039

方案名称

120急救结果质检方案_20260622151752

质检维度 (当前方案总分: 100.0)

维度: 服务规范性检测

分数: 25

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10112	120_调度员_开场白不规范_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则

维度: 服务态度检测

分数: 25

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10113	120_调度员_服务禁语与态度规范_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则

维度: 服务专业性检测

分数: 25

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10114	120_未采集到撞车地址_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则
10115	120_未采集到呼救原因_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则
10116	120_未采集到受伤人数_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则
10117	120_未采集到联系电话_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则
10118	120_未对危急重症进行电话指导_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则

维度: 服务流程正确性检测

分数: 25

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10119	120_未接呼救受理流程询问_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则

编辑

3.3.4 编辑方案

点击「编辑」按钮，跳转至方案详情页，可修改方案基本信息、质检维度与关联规则。

基本信息

方案ID

10039

方案名称

120急救结果质检方案_20260622151752

质检维度 (当前方案总分: 100.0)

维度: 服务规范性检测

分数: 25

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10112	120_调度员_开场白不规范_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则 取消关联

维度: 服务态度检测

分数: 25

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10113	120_调度员_服务禁语与态度规范_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则 取消关联

维度: 服务专业性检测

分数: 25

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10114	120_未采集到撞车地址_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则 取消关联
10115	120_未采集到呼救原因_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则 取消关联
10116	120_未采集到受伤人数_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则 取消关联
10117	120_未采集到联系电话_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则 取消关联
10118	120_未对危急重症进行电话指导_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则 取消关联

维度: 服务流程正确性检测

分数: 25

规则ID	规则名称	规则种类	规则评分	操作
10119	120_未接呼救受理流程询问_20260622151752	大模型规则	-2	查看规则 取消关联

批量删除

删除

3.3.5 删除方案

点击「删除」按钮，或者勾选多条方案后，点击「批量删除」按钮，弹出二次确认弹窗，确认后删除该方案。已关联定时任务的方案，不可进行删除操作。

方案名称

请输入

查询

重置

质检方案列表

新增质检方案

批量删除

☐	方案ID	方案名称	方案类型	配置时间	配置人员	方案启用状态	操作
☐	10039	120急救结果质检方案_20260622151752	用户自定义	2026-06-22 15:17:53	刘宜璐	草稿	查看 编辑 启用 禁用
☐	10038	120急救结果质检方案_20260618091804	用户自定义	2026-06-18 09:18:09	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用
☐	10037	test22	用户自定义	2026-06-17 14:28:59	刘洪杉	已启用	查看 编辑 停用 禁用
☒	10035	测试方案	用户自定义	2026-06-17 10:14:56	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用
☐	10034	120急救基础质检方案_20260617101254	用户自定义	2026-06-17 10:13:17	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用
☐	10031	接收测试方案	用户自定义	2026-06-17 09:36:09	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用
☐	10032	120急救结果质检方案_20260617091110	用户自定义	2026-06-17 09:11:14	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用
☐	10003	22222	用户自定义	2026-06-11 17:50:45	刘宜璐	草稿	查看 编辑 启用 禁用
☒	10007	test	用户自定义	2026-06-08 10:26:52	杨煜	已启用	查看 编辑 停用 禁用
☐	10005	qqq	用户自定义	2026-06-08 09:51:57	刘洪杉	未启用	查看 编辑 启用 禁用

1

2

前往 1 页

10条/页

共 12 条

3.3.6 启用/禁用方案

方案只有在启用之后，才能用于定时任务执行

质检方案列表							+ 新增质检方案 批量删除	
☐	方案ID	方案名称	方案类型	配置时间	配置人员	方案启用状态	操作	
☐	10039	120急救结果质检方案_20260622151752	用户自定义	2026-06-22 15:17:53	刘宜璐	草稿	查看 编辑 禁用	
☐	10038	120急救结果质检方案_20260618091804	用户自定义	2026-06-18 09:18:09	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用	
☐	10037	test22	用户自定义	2026-06-17 14:28:59	刘洪杉	已启用	查看 编辑 停用 禁用	
☒	10035	测试方案	用户自定义	2026-06-17 10:14:56	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用	
☐	10034	120急救基础质检方案_20260617101254	用户自定义	2026-06-17 10:13:17	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用	
☐	10031	接收测试方案	用户自定义	2026-06-17 09:36:09	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用	
☐	10032	120急救结果质检方案_20260617091110	用户自定义	2026-06-17 09:11:14	刘宜璐	已启用	查看 编辑 停用 禁用	
☐	10003	22222	用户自定义	2026-06-11 17:50:45	刘宜璐	草稿	查看 编辑 启用 禁用	
☒	10007	test	用户自定义	2026-06-08 10:26:52	杨煜	已启用	查看 编辑 停用 禁用	
☐	10005	qqq	用户自定义	2026-06-08 09:51:57	刘洪杉	未启用	查看 编辑 启用 禁用	

1

2

前往 1 页

10条/页

共 12 条

3.4 数据集

数据集管理模块是语音智能质检系统的数据源管理核心模块，用于管理质检任务所需的语音音频文件，支持本地录音上传和呼叫中心系统对接导入两种数据源方式，实现音频文件的全生命周期管理，为后续智能质检提供数据基础。

3.4.1 数据集列表

主要包括如下字段：

数据集 ID	系统自动生成的唯一标识（如 565），只读不可修改。
数据集来源	本地录音数据、呼叫中心数据两类。
数据集名称	数据集的业务名称。
文件数	数据集内包含的音频文件总数量（如 26）。
配置时间	数据集最后更新时间（如 2026-03-05 17:14:03）。

配置人员	数据集最后更新的操作人员姓名（如 gyreportyh）。
------	-------------------------------

数据集ID

请输入

名称

请输入

数据集类型

请选择

查询

重置

数据集列表

新增数据集

批量删除

☐	数据集ID	数据集名称	文件数	来源	配置时间	配置人员	操作
☐	626	测试0018	3	呼叫中心	2026-06-18 09:12:18	kuylja	编辑 删除
☐	625	test-ku	4	呼叫中心	2026-06-10 14:41:01	郭洪彬	编辑 删除
☐	624	准确率测试-呼入数据	100	呼叫中心	2026-06-10 10:49:21	kuylja	编辑 删除
☐	623	大数大声地	0	本地录音	2026-06-09 16:29:39	gyreportyh	编辑 删除
☐	622	准确率测试-AI录音	20	本地录音	2026-06-09 15:44:27	kuylja	编辑 删除
☐	621	准确率测试数据集	107	呼叫中心	2026-06-08 15:39:27	kuylja	编辑 删除
☐	619	aa	0	本地录音	2026-06-02 10:07:09	kuylja	编辑 删除
☐	618	AI生成录音（计划）	7	本地录音	2026-05-28 13:59:02	kuylja	编辑 删除
☐	616	粤语录音	60	本地录音	2026-05-26 17:42:54	kuylja	编辑 删除
☐	614	科用录音	2	本地录音	2026-05-26 16:04:22	kuylja	编辑 删除

<

1

2

>

前往

1

页

10条/页

共 10 条

3.4.2 新建数据集

数据集—新增数据集，主要包括 2 种方式：本地录音数据集、呼叫中心数据集



3.4.2.1 本地录音数据

本地录音数据：

1. 选择后跳转至「新增本地录音数据集」详情页，用于上传本地电脑中的语音文件。
2. 约束：支持 mp3/wav/mov/mp4 等格式；单次上传文件数量不超过 50 个，单文件不超过 10M。

基本信息

数据集ID: 627

数据集名称: 本地数据集

数据来源: 本地数据

请提供关键词: 输入关键词、逗号分隔、回车确认

本地数据文件上传

拖拽上传文件 或 点击上传

文件前以提供单条记录数据，单次上传数量不超过50个，单个文件大小限制10M，文件格式：仅支持mp3/ogg/mp4格式

上传队列 (0)

文件名称	文件大小	状态	操作
2022-12-28_00_02_28425.wav	0.65M	上传成功	删除

已导入文件列表

文件名	文件大小	上传时间	操作
2022-12-28_00_02_28425.wav	660.98 KB	2026-09-22 15:29:13	播放 下载 删除

1

前往

1

页

10条/页

共 1 条

3.4.2.2 呼叫中心数据

呼叫中心数据：

1. 选择后跳转至「呼叫中心数据上传」详情页，用于对接第三方呼叫中心系统，导入通话录音数据。
2. 约束：支持按时间、号码、调度员等多条件筛选通话记录，可批量选择并上传至数据集。
- 注意：必须已完成第三方对接，如果未对接第三方平台，该功能不适用。

上传呼叫中心数据：

上传呼叫中心数据

电话号码: 请输入

来电类型: 全部

是否黑名单: 全部

呼叫方向: 全部

接通状态: 全部

通话时长: 最小值

调度员: 请输入

主叫时间: 开始时间 至 结束时间

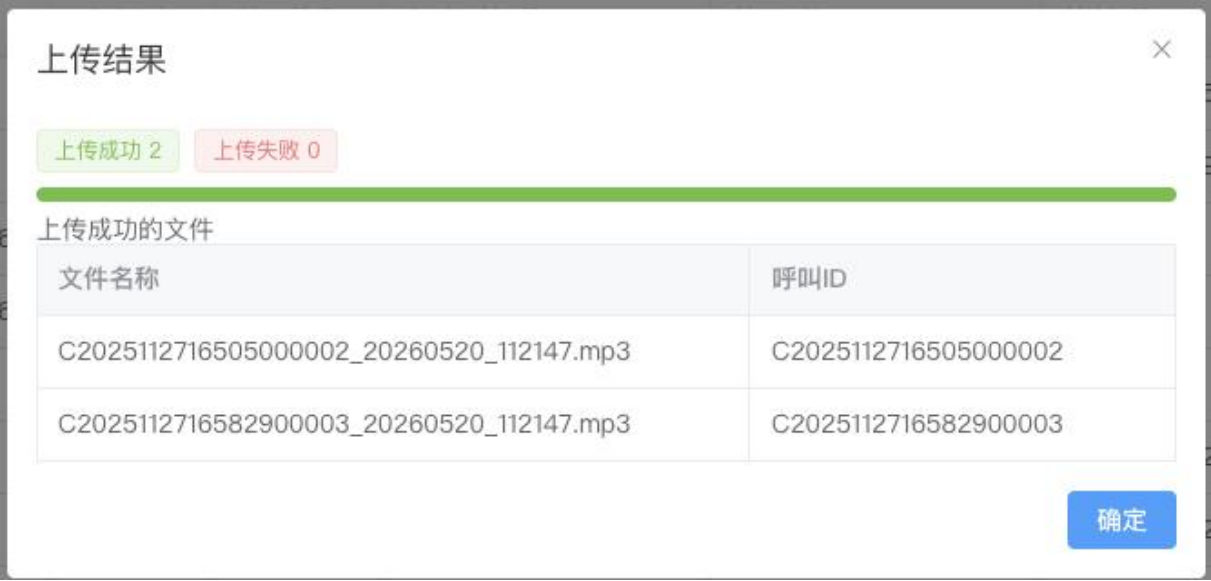
取消

重置

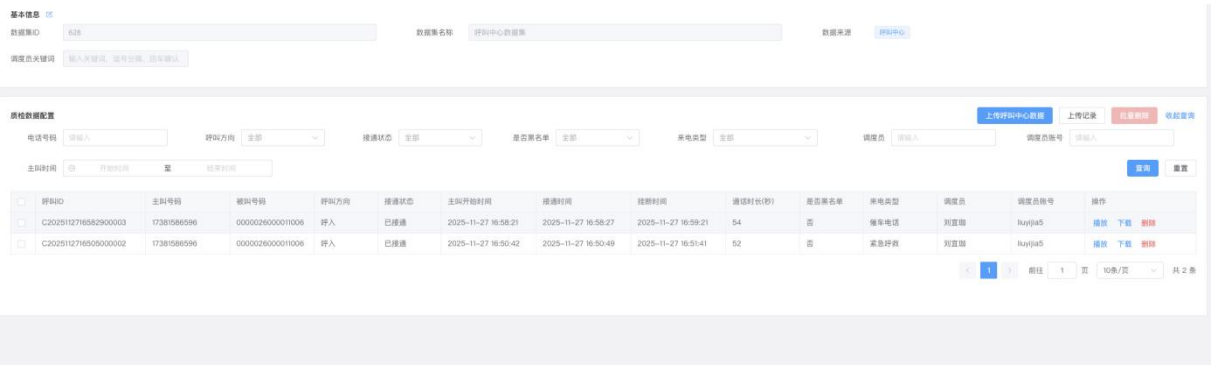
批量上传

☐	呼叫ID	主叫号码	被叫号码	呼叫方向	接通状态	主叫开始时间	接通时间	挂断时间	通话时长(秒)	是否黑名单	来电类型	调度员	调度员账号	操作
☐	C2026032511444500011	0000026000011005	18285124032	呼出	未接通	2026-03-25 11:44:39	-	2026-03-25 11:44:45	0	否	紧急呼救	特略	gyreportyh	播放 下载 上传
☐	C202602091644100018	17381586596		呼入	未接通	2026-02-09 14:29:03	-	2026-02-09 14:29:16		否	紧急呼救			播放 下载 上传
☐	C2025112716552900003	17381586596	0000026000011006	呼入	已接通	2025-11-27 16:58:21	2025-11-27 16:58:27	2025-11-27 16:59:21	54	否	催车电话	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025112716550000002	17381586596	0000026000011006	呼入	已接通	2025-11-27 16:50:42	2025-11-27 16:50:49	2025-11-27 16:51:41	52	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C202509021101400441	0000021000011010	19078838021	呼出	未接通	2025-09-02 11:01:14	-	-		否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090211010000440	0000021000011004	83869472	呼出	已接通	2025-09-02 11:00:43	2025-09-02 11:00:58	2025-09-02 11:01:16	18	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090211005400439	0000021000011008	64821999	呼出	未接通	2025-09-02 11:00:16	-	2025-09-02 11:00:52	0	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090211005200438	0000021000011009	82770120	呼出	已接通	2025-09-02 11:00:34	2025-09-02 11:00:50	2025-09-02 11:01:02	12	否	催车电话	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090211000200437	18018733412	0000021000011009	呼入	已接通	2025-09-02 10:59:52	2025-09-02 11:00:00	2025-09-02 11:00:24	24	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210595200436	13885120416		呼入	未接通	2025-09-02 10:59:34	-	2025-09-02 10:59:36		否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210590700433	0000021000011012	64821999	呼出	未接通	2025-09-02 10:58:28	-	2025-09-02 10:59:05	0	否	内部沟通	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210563900428	18111863396	0000021000011007	呼入	已接通	2025-09-02 10:58:30	2025-09-02 10:58:38	2025-09-02 10:59:31	53	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210561900427	13985594590		呼入	未接通	2025-09-02 10:58:17	-	2025-09-02 10:58:17		否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210580200426	13985594590	0000021000011009	呼入	已接通	2025-09-02 10:57:51	2025-09-02 10:58:00	2025-09-02 10:58:02	2	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210570500425	13037896541	0000021000011004	呼入	已接通	2025-09-02 10:56:51	2025-09-02 10:57:04	2025-09-02 10:58:45	101	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210564100424	18286042897	0000021000011012	呼入	已接通	2025-09-02 10:56:15	2025-09-02 10:56:40	2025-09-02 10:58:24	104	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210560700422	0000021000011010	18285960356	呼出	已接通	2025-09-02 10:55:56	2025-09-02 10:56:05	2025-09-02 10:56:28	23	否	催车电话	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210560700423	085184729681		呼入	未接通	2025-09-02 10:55:43	-	2025-09-02 10:55:44		否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210552800421	18285278198	0000021000011009	呼入	已接通	2025-09-02 10:55:16	2025-09-02 10:55:27	2025-09-02 10:55:42	15	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传
☐	C2025090210541200419	18798786873	0000021000011004	呼入	已接通	2025-09-02 10:54:02	2025-09-02 10:54:11	2025-09-02 10:54:32	21	否	紧急呼救	刘宜国	liuyijia5	播放 下载 上传

上传成功：

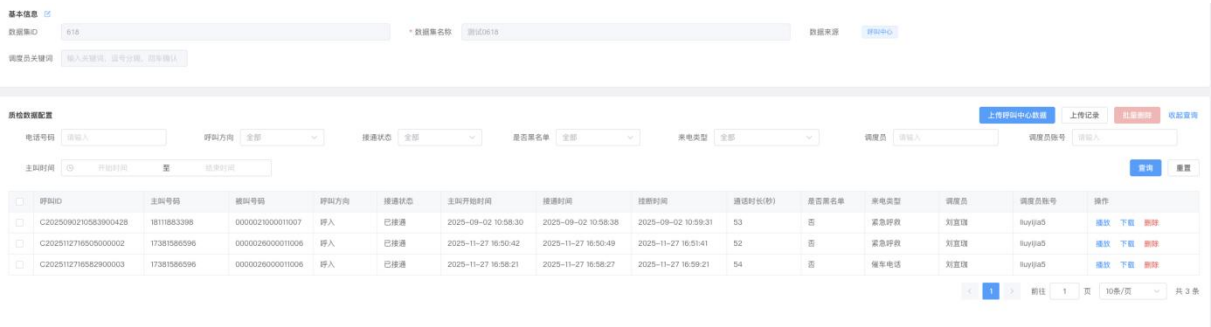


数据集上传成功后：



3.4.3 查看编辑数据集

点击「编辑」按钮，跳转至数据集详情页，可修改数据集名称、文件类型、调度员关键词，新增 / 删除质检数据集文件。



3.4.4 删除数据集

点击「删除」按钮，或者勾选多条数据集后，点击「批量删除」按钮，弹出二次确认弹窗，确

认后删除该数据集及所有关联音频文件。

数据集列表							新增数据集	批量删除
☐	数据集ID	数据集名称	文件数	来源	配置时间	配置人员	操作	
☐	626	呼叫中心数据集	2	呼叫中心	2026-06-22 15:29:52	huyijia	编辑	删除
☐	627	本地录音测试	1	本地录音	2026-06-22 15:28:39	huyijia	编辑	删除
☐	626	测试0608	3	呼叫中心	2026-06-18 09:12:18	huyijia	编辑	删除
☐	625	test-9u	4	呼叫中心	2026-06-10 14:41:01	刘洪松	编辑	删除
☐	624	准维率测试-投入数据	100	呼叫中心	2026-06-10 10:49:21	huyijia	编辑	删除
☐	623	大熊大声地	0	本地录音	2026-06-09 16:29:39	gymreportyh	编辑	删除
☐	622	准维率测试-AI录音	20	本地录音	2026-06-09 15:44:27	huyijia	编辑	删除
☐	621	准维率测试数据集	107	呼叫中心	2026-06-08 15:39:27	huyijia	编辑	删除
☐	619	aa	0	本地录音	2026-06-02 10:07:09	huyijia	编辑	删除
☐	618	AI生成录音 (测试)	7	本地录音	2026-05-28 13:59:02	huyijia	编辑	删除

3.5 质检任务

质检任务管理模块是语音智能质检系统的核心执行模块，用于创建、管理质检任务，支持手动任务和定时任务两种执行模式，实现语音数据的自动化质检，并提供任务结果查询、详情查看、人工复核及任务分配等闭环管理能力。

3.5.1 任务列表

主要包括如下字段：

任务名称	任务的业务名称（如 3 月 6 日 14:25 质检任务），体现创建时间与业务场景。
任务类型	展示任务类型：手动任务/定时任务，以标签形式区分。
质检方案	关联的质检方案名称（如 120 急救方案_20260205110831）。
创建时间	任务首次创建时间（如 2026-03-06 14:25:46）。
执行状态	以圆点计数展示：成功数（绿点）/失败数（红点）/进行中数（蓝点）。
完成度	任务执行进度百分比（如 100%/0%），即成功数/总数比值。
任务状态	展示任务当前状态：启用中/已停用，启用中任务可执行 / 正在执行，停用任务不可执行。

任务名称	请输入...	任务类型	全部	新增	重置
质检任务列表					
☐	任务名称	任务类型	质检方案	创建时间	执行状态
☐	6月9日17:10质检任务	手动任务	120语音识别质检方案_20200609170857	2020-06-09 17:10:38	● 20 ● 0 ● 0
☐	6月9日16:07定时质检任务	定时任务	120语音识别质检方案_20200609160706	2020-06-09 16:07:49	● 0 ● 0 ● 0
☐	6月9日16:05质检任务	手动任务	120语音识别质检方案_202006091604342	2020-06-09 16:05:43	● 20 ● 0 ● 0
☐	6月9日16:01质检任务	手动任务	120语音识别质检方案_20200609160106	2020-06-09 16:01:30	● 20 ● 0 ● 0
☐	6月9日15:12质检任务	手动任务	120语音识别质检方案_20200609151206	2020-06-09 15:12:20	● 7 ● 0 ● 0
☐	6月9日14:05质检任务	手动任务	120语音识别质检方案_20200609140404	2020-06-09 14:05:13	● 7 ● 0 ● 0
☐	6月9日14:04质检任务	手动任务	120语音识别质检方案_20200609140402	2020-06-09 14:05:00	● 7 ● 0 ● 0
☐	6月8日18:22质检任务	手动任务	120语音方案_20200608184820	2020-06-08 18:22:44	● 100 ● 0 ● 0
☐	6月8日16:10质检任务	手动任务	120语音方案_20200608164820	2020-06-08 16:11:08	● 100 ● 0 ● 0
☐	6月8日15:48质检任务	手动任务	120语音方案_20200608154820	2020-06-08 15:48:16	● 7 ● 0 ● 0

3.5.2 新建任务

创建任务，主要包括 2 种任务类型：手动任务、定时任务。

选择任务类型

手动任务

选择已有数据集，手动触发质检执行

定时任务

配置筛选规则，按定时计划自动质检

取消

下一步

1. 手动任务：选择已有数据集，手动触发质检执行，适用于临时 / 单次质检场景。
2. 定时任务：配置通话数据筛选规则，按定时计划自动执行质检，适用于周期性批量质检场景。

3.5.2.1 手动任务

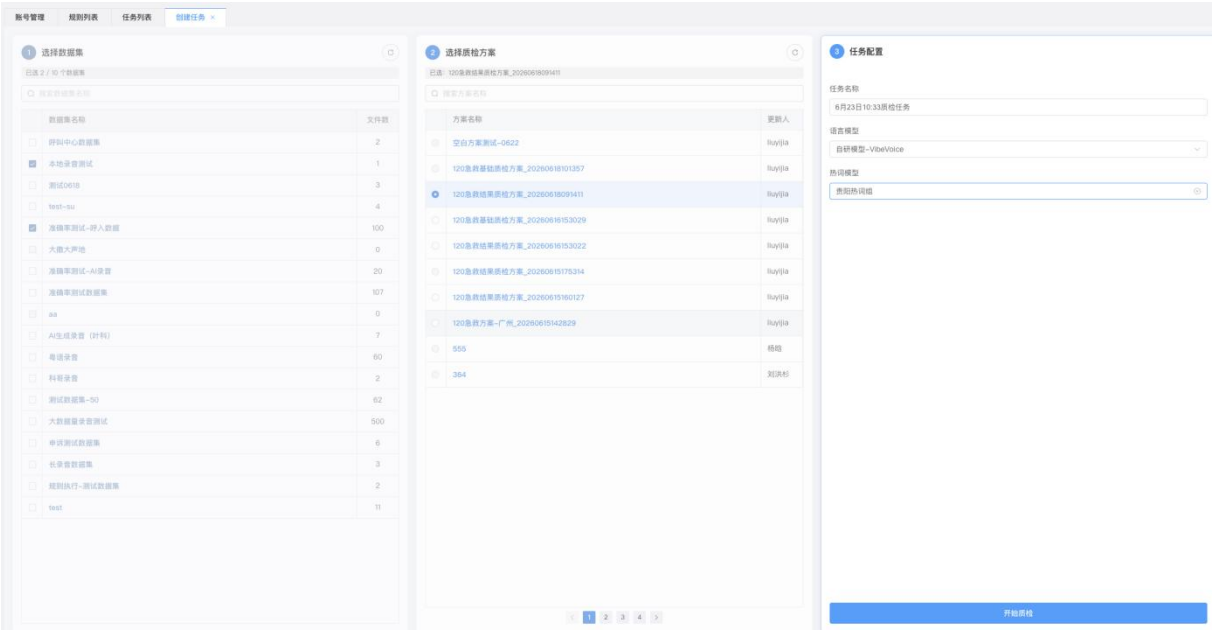
手动任务创建分为三步流式页面：

1. 选择数据集：支持数据集名称搜索，支持多选数据集
2. 选择质检方案：单选，仅可选择处于启用状态的方案
3. 任务配置

字段名称	类型	必填	说明
任务名称	输入框		默认生成带时间戳的名称（如 3 月 16 日 14:24 质检任务）
语言模型	下拉框		选择语音识别语言模型（如 VibeVibeVoice）。

字段名称	类型	必填	说明
热词模型	下拉框		选择关联的热词模型（如 120 热词_禁删），提升专有词汇识别准确率。

4. 操作：点击「开始质检」，触发任务执行，任务状态变为启用中，执行状态实时更新。



3.5.2.2 定时任务

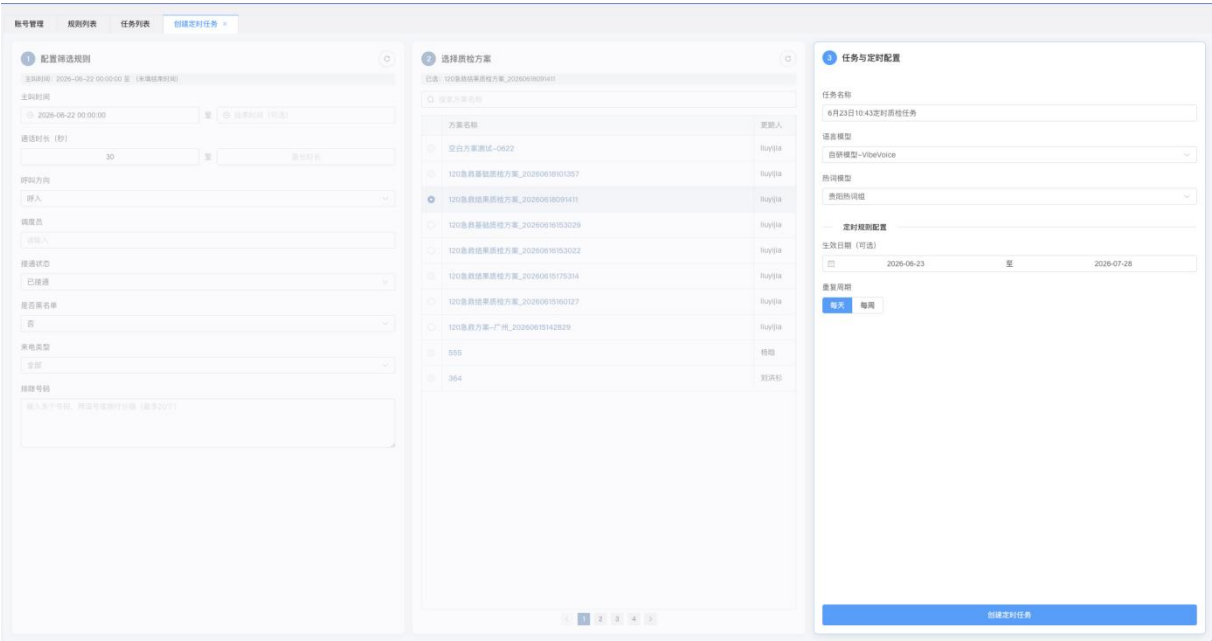
定时任务创建分为三步流式页面，核心差异为第一步是「配置筛选规则」：

- 配置筛选规则。用于定义自动抓取的通话数据范围，筛选字段如下：
 - 主叫时间：必填开始时间，可选结束时间，限定通话时间范围。
 - 通话时长（秒）：输入最短 / 最长时长，筛选目标时长通话。
 - 呼叫方向：下拉选择（全部 / 呼入 / 呼出）。
 - 调度员：输入框，指定目标调度员。
 - 接通状态：下拉选择（全部 / 已接通 / 未接通，默认已接通）。
 - 是否黑名单：下拉选择（全部 / 是 / 否）。
 - 来电类型：下拉选择（全部 / 紧急呼救 / 催车电话等）。
 - 排除号码：输入框，支持逗号 / 换行分隔多个号码，排除特定通话（最多 20 个）。
- 选择质检方案。与手动任务一致，仅可单选已启用的质检方案。

3. 任务与定时配置

字段名称	类型	必填	说明
任务名称	输入框		默认生成带时间戳的名称（如 3 月 16 日 10:10 定时质检任务），可自定义修改。
生效日期	日期选择器		限定任务生效时间范围（必填）。
重复周期	单选按钮		可选每天/每周/每月。 1、选择每天后，系统每天定时执行任务。 2、选择每周后，再单选具体执行的星期（1-7），系统在该星期定时执行任务。

4. 操作：点击「创建定时任务」，任务状态为启用中，按配置规则自动执行质检



3.5.3 查看任务结果

3.5.3.1 任务结果列表

- 1. 任务基本信息：展示任务 ID/任务名称/质检方案/模型的基本信息。
- 2. 筛选查询：支持执行状态（全部、已完成、执行中、失败）、命中状态（全部，无规则命中、有规则命中）的条件筛选。
- 3. 任务结果列表字段

字段名称	展示内容与说明
会话名称	语音文件名称+时间。
质检得分	智能质检总分（如 90 分）。
规则命中详情	展示命中的规则名称。
命中状态	有规则命中/无规则命中。
规则复核详情	展示复核后，规则命中详情。
执行状态	已完成/执行中/失败。
通话信息	呼叫 ID、主叫 / 被叫号码、通话时长、呼叫方向、接通状态等。
复核状态	未复核/已复核。
操作	提供「详情」「复核」「分配」按钮。客服角色仅展示「详情」「申诉」

账号管理

规则列表

任务列表

创建定时任务

任务结果

任务ID

290

任务名称

6月18日09:26质检任务

质检方案

120急救结果质检方案_20260618091411

模型

自研模型-VibaVoice

任务结果列表

执行状态

命中状态

删除

会话名称	质检得分	规则命中详情	命中状态	规则复核详情	执行状态	呼叫ID	主叫号码	被叫号码	通话时长(秒)	呼叫方向	接通情况	主叫开始时间	复核状态	操作
C2025090210583900428_20260520_112146.mp3	96	120_未采集到呼前原因 120_未采集到联系电话 120_未采集到受话人姓名	有规则命中	120_未采集到呼前原因 120_未采集到联系电话 120_未采集到受话人姓名	已完成	C2025090210583900428	1811883398	0000021000001007	53	呼入	已接通	2025-09-4	未复核	详情 复核 分配
C2025112716582900003_20260520_112147.mp3	90	120_质检员、服务渠道与态度规范 120_未采集到受话人姓名 120_未采集到联系电话 120_未对危急重症进行电话指导 120_未接听救援电话或咨询	有规则命中	120_质检员、服务渠道与态度规范 120_未采集到受话人姓名 120_未采集到联系电话 120_未对危急重症进行电话指导 120_未接听救援电话或咨询	已完成	C2025112716582900003	17381586596	0000029000001008	54	呼入	已接通	2025-11-2	未复核	详情 复核 分配
C2025112716580500002_20260520_112147.mp3	90	120_未采集到呼前地址 120_未采集到受话人姓名 120_未采集到联系电话 120_未对危急重症进行电话指导 120_未接听救援电话或咨询	有规则命中	120_未采集到呼前地址 120_未采集到受话人姓名 120_未采集到联系电话 120_未对危急重症进行电话指导 120_未接听救援电话或咨询	已完成	C2025112716580500002	17381586596	0000029000001008	52	呼入	已接通	2025-11-2	未复核	详情 复核 分配

1

前往

1

页

10条/页

共 3 条

3.5.3.2 任务结果详情

点击「详情」按钮，弹出质检结果详情弹窗。

1. 左侧：机检结果：

(1) 按违规等级分类（严重 / 中度 / 轻度违规），展示命中规则列表（规则名称、扣分、复核状态）。

(2) 可展开「命中语句及条件」，查看规则触发的具体对话内容。

- (3) 点击「查看命中位置」，定位至右侧原始会话的对应对话行。
 - (4) 点击「查看详情」，弹框展示该规则的详细内容，不可修改。
2. 右侧：原始会话：
- (1) 展示语音播放器，支持在线播放、进度拖拽。
 - (2) 展示对话转写文本，按角色（客户 / 客服）分条展示，标注时间戳。支持播放该条转写文本对应的原始语音。

质检结果

智能质检得分：92分

机检结果

共4项

未复核

机检命中

120_未采集到接车地址_20260618091804

查看详情

-2.0分

查看原因及语句

120_未采集到呼救原因_20260618091804

查看详情

-2.0分

查看原因及语句

120_未采集到受伤人数_20260618091804

查看详情

-2.0分

查看原因及语句

120_未采集到联系电话_20260618091804

查看详情

-2.0分

查看原因及语句

未获得有效联系电话

原因：维度命中：通话中未明确出现可用于后续联系的电话号码信息

你手机保通畅哈。

00:25 客服

喂。

00:27 客户

喂，什么，听不清了，不？

00:28 客服

听不清楚。

00:30 客户

我我我，我有事，我在那儿，那个，那个，等一下。

00:34 客服

在哪里？

00:36 客户

在那边，路。

00:38 客服

什么路？

00:39 客户

在那个，新华，新华园，新华园。

00:42 客服

您是在新华园D区吗？

00:44 客户

对，D区，那个南园路。

00:48 客服

你手机保通畅哈。

00:50 客户

嗯，好好好。

关闭

点击查看详情 可展示 质检规则详情

规则详情

规则名称：120_未采集到接车地址_20260618091804

场景名称：120_未采集到详细接车地址

维度逻辑：满足任一维度

背景知识：

详细接车地址定义

详细接车地址是指能够直接支持派车定位或现场寻找患者的地址信息。通常包括以下任一形式：明确道路+门牌号；明确小区、单位、医院+楼栋、单元、科室、床号；明确村组、自然村+门牌或明显落点；明确路口、出口、收费站、服务区、桥下、高架口+可识别落点；明确地标+方位、入口、楼栋、楼层等补充信息。对交通事故、高速、河道、景区、公园、开放道路等场景，只要已提供足以支持现场快速定位的道路、方向、出口、地标组合信息，也视为已采集详细接车地址。仅有大范围地名、模糊方位或无法直接落点的位置描述，不视为详细接车地址。

检测维度：

未获得可精确定位的接车地址

只检查通话结束时是否获得足以支持派车定位或现场寻找患者的详细接车地址，不判断调度员是否主动询问。

命中条件：整段通话未获得足以支持派车定位或现场寻找患者的详细接车地址；或仅获得大范围地名、模糊方位、笼统地标、无法直接落点的位置描述。

排除条件：客户或客服明确说出可精确定位的接车地址，包括道路、小区、单位、医院、楼栋、单元、门牌、科室、床号、出口、路口、收费站、地标及其组合；对交通事故、高速、河道、景区、公园、开放道路等场景，已提供足以支持现场定位的道路、方向、出口、地标组合信息。

评分条件：

命中该规则，评分减2分（触发规则后一次性得分）

关闭

3.5.3.3 管理员人工复核

1. 可对每条命中规则标记「规则是否正确：是 / 否」，确认机检结果准确性。

质检结果

智能质检得分: 92分

机检结果

共4项

未复核

机检:命中

120_未采集到接车地址_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

未复核

机检:命中

120_未采集到呼救原因_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

未复核

机检:命中

120_未采集到受伤人数_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

未复核

机检:命中

120_未采集到联系电话_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

原始会话

C2025090210583900428_20260603_112035.mp3 下载

0:00 / 0:52

客服 00:00

喂, 你好, 阜阳120。

00:02 客户

喂, 你好。喂, 你好, 阜阳120。

客服 00:07

喂。喂, 你好。

客服 00:12

喂, 你好。

客服 00:14

喂, 你好。

客服 00:17

喂, 你好。

客服 00:21

喂, 你好。

00:22 客户

哎, 喂, 你好。喂, 你好, 兄。

00:27 客户

喂, 什么, 听不清了, 不?

客服 00:25

喂。

客服 00:28

关闭 提交复核

2. 支持编辑语音转写结果，修正识别错误。

编辑语音转写结果

✕

★ 编辑语音转写内容

您是在新华园D区吗?

10 / 215

原始转写内容

您是在新华园D区吗?

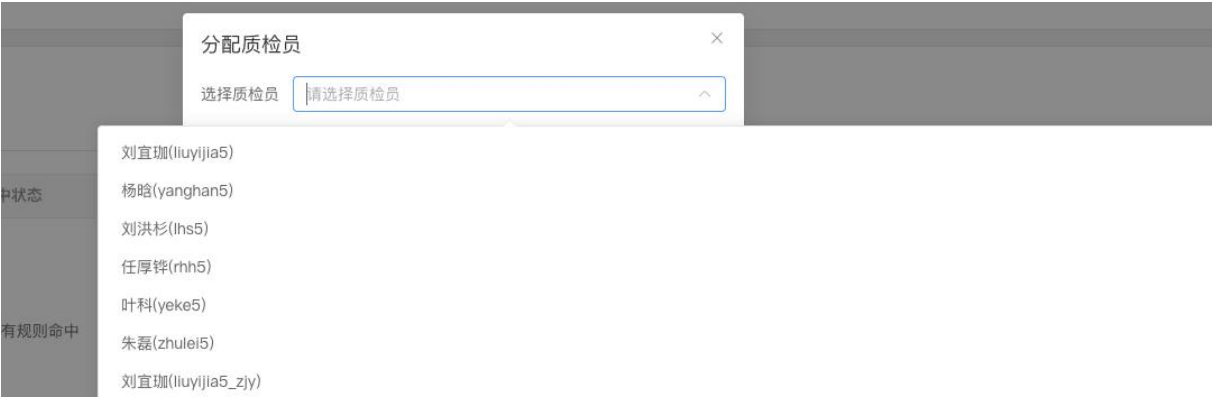
取消

确定

3. 点击「提交复核」，复核状态变更为已复核，更新质检得分（若有修正）。

3.5.3.4 管理员任务分配

- 1. 点击「分配」按钮，弹出分配质检员弹窗。
 - (1) 下拉选择系统内管理员/质检员角色的用户（展示用户名 + 账号）。
 - (2) 确认分配后，该会话记录归属至所选质检员的待办任务，用于后续复核处理。



3.5.3.5 客服发起申诉

如果登录账号为客服，且质检结果中的录音数据为该客服录音

- 1. 点击「申诉」按钮，弹出质检结果详情弹窗，按照命中规则维度发起申诉。

任务结果列表													执行状态	命中状态	删除
会话名称	原始得分	规则命中详情	命中状态	规则复核详情	执行状态	规则ID	主叫号码	被叫号码	通话时长(秒)	呼叫方向	接通情况	主叫开始播	复核状态	操作	
C202509021001000437_20250903_120332.mp3	94	120_未采集到座车地址_20250918091804 120_未采集到受伤人数_20250918091804 120_未采集到联系电话_20250918091804	有规则命中	120_未采集到座车地址_20250918091804 120_未采集到受伤人数_20250918091804 120_未采集到联系电话_20250918091804	已完成	C202509021000200437	18018733402	0000021000001009	24	呼入	已接通	2025-09-4	未复核	详情	申诉
C202509021001000410_20260603_112038.mp3	92	120_未采集到座车地址_20250918091804 120_未采集到受伤人数_20250918091804 120_未采集到联系电话_20250918091804 120_未提供救援资源及救援时间_20250918091804	有规则命中	120_未采集到座车地址_20250918091804 120_未采集到受伤人数_20250918091804 120_未采集到联系电话_20250918091804 120_未提供救援资源及救援时间_20250918091804	已完成	C202509021001100410	13312277285	0000021000001007	66	呼入	已接通	2025-09-4	未复核	详情	申诉
C2025090210083900438_20250903_112035.mp3	92	120_未采集到座车地址_20250918091804 120_未采集到呼救原因_20250918091804 120_未采集到受伤人数_20250918091804 120_未采集到联系电话_20250918091804	有规则命中	120_未采集到座车地址_20250918091804 120_未采集到呼救原因_20250918091804 120_未采集到受伤人数_20250918091804 120_未采集到联系电话_20250918091804	已完成	C2025090210083900438	1811883398	0000021000001007	53	呼入	已接通	2025-09-4	未复核	详情	申诉

- 2. 选择需要申诉的命中规则，点击该规则旁边的”申诉“按钮，弹框中录入申诉理由，点击“提交”后即向所有管理员推送申诉任务，进入管理员待办任务-申诉中列表。



3.5.3.6 申诉日志查看

申诉按钮旁点击“日志”图标悬浮框查看申诉日志，悬浮框中展示时间、操作、操作人、备注

机检结果

共3项

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到接车地址_20260618091804

查看原因及语句

申诉历史

查看详情

-2.0分

申诉中

撤回

申诉历史

● 操作类型: 发起申诉

操作人: 刘宜珈

备注: 有误

2026-06-23 11:43

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到受伤人数_20260618091804

查看原因及语句

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到联系电话_20260618091804

查看原因及语句

查看详情

-2.0分

申诉

3.5.4 删除任务

点击「删除」按钮，或者勾选多条任务后，点击「批量删除」按钮，弹出二次确认弹窗，确认后删除该任务记录。仅处于已停用状态的任务可以被删除。

质检任务列表							
任务名称	任务类型	质检方案	创建时间	执行状态	完成度	任务状态	操作
☐ 测试任务	手动任务	120质检结果质检方案_20260618091804	2026-06-23 11:05:39	● ● ● ● ●	100.00%	应用中	任务结果 停用 删除
☐ 6月16日10:08质检任务	手动任务	120质检结果质检方案_20260618091804	2026-06-16 10:08:20	● ● ● ● ●	100.00%	应用中	任务结果 停用 删除
☐ 6月16日09:18质检任务	手动任务	120质检结果质检方案_20260618091804	2026-06-16 09:18:31	● ● ● ● ●	100.00%	应用中	任务结果 停用 删除
☐ 6月17日14:29质检任务	手动任务	120	2026-06-17 14:29:21	● ● ● ● ●	100.00%	应用中	任务结果 停用 删除
☐ 6月17日11:28质检任务	手动任务	120质检结果质检方案_20260617091130	2026-06-17 11:28:59	● ● ● ● ●	100.00%	应用中	任务结果 停用 删除
☐ 6月17日10:20定时质检任务	定时任务	测试方案	2026-06-17 10:22:05	● ● ● ● ●	0.00%	应用中	任务结果 停用 删除
☐ 6月17日10:19质检任务	手动任务	120质检结果质检方案_20260617102206	2026-06-17 10:20:21	● ● ● ● ●	100.00%	应用中	任务结果 停用 删除
☐ 6月17日09:37质检任务	手动任务	质检测试方案	2026-06-17 09:37:24	● ● ● ● ●	100.00%	应用中	任务结果 停用 删除
☐ 大模型测试	手动任务	120质检结果质检方案_20260617091130	2026-06-17 09:11:38	● ● ● ● ●	100.00%	应用中	任务结果 停用 删除
☐ 6月16日18:10质检任务	手动任务	质检测试方案	2026-06-16 18:10:39	● ● ● ● ●	100.00%	应用中	任务结果 停用 删除

3.5.5 启用/禁用任务

处于已停用状态的任务可以点击启用按钮启用该任务，处于启用中状态的任务可以点击停用按钮停用该任务。

- 普通质检任务停用后不可再次启用，正在执行的任务会取消

- 定时任务停用后可以再次启用

质检任务列表								🔍 质检任务 批量删除	
☐	任务名称	任务类型	质检方案	创建时间	执行状态	完成度	任务状态	操作	
☐	测试任务	手动任务	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-23 11:05:39	● 5 ● 0 ● 0	100.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
☐	6月18日10:08质检任务	手动任务	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 10:08:20	● 3 ● 0 ● 0	100.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
☐	6月18日08:18质检任务	手动任务	120急救结果质检方案_20260618091804	2026-06-18 08:18:31	● 0 ● 3 ● 0	100.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
☐	6月17日14:29质检任务	手动任务	140022	2026-06-17 14:29:21	● 7 ● 0 ● 0	100.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
☐	6月17日11:28质检任务	手动任务	120急救结果质检方案_20260617081110	2026-06-17 11:28:59	● 7 ● 0 ● 0	100.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
☐	6月17日10:20定时质检任务	定时任务	测试方案	2026-06-17 10:22:05	● 0 ● 0 ● 0	0.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
☐	6月17日10:19质检任务	手动任务	120急救结果质检方案_20260617002218	2026-06-17 10:20:21	● 4 ● 3 ● 0	100.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
☐	6月17日09:37质检任务	手动任务	急救测试方案	2026-06-17 09:37:24	● 1 ● 0 ● 0	100.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
☐	大模型测试	手动任务	120急救结果质检方案_20260617081110	2026-06-17 09:11:38	● 1 ● 0 ● 0	100.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
☐	6月16日18:10质检任务	手动任务	急救测试方案	2026-06-16 18:10:39	● 1 ● 0 ● 0	100.00%	● 应用中	任务结束	停用 删除
								1 2 > 前往 1 页 10条/页 共 20 条	

3.6 待办任务

待办任务管理模块是语音智能质检系统的人工复核闭环核心模块，用于集中管理分配至当前用户的质检会话待办事项，支撑未复核、申诉中、已复核三种状态的会话流转，实现质检结果的人工确认、异议申诉处理及任务分配，保障质检结果的准确性与公正性。

管理员角色可查看未复核、申诉中、已复核 3 部分，质检员角色可查看未复核、已复核 2 部分，客服角色不展示待办任务菜单。

3.6.1 未复核任务

1. 适用角色：管理员、质检员。
2. 场景：展示分配至当前用户、需人工复核的质检会话，复核状态为 未复核。

3.6.1.1 列表展示

未复核 申诉中 已复核										
批量分配 刷新										
☐	会话名称	结果类型	任务名称	质检方案	质检得分	规则命中详情	规则复核详情	执行状态	复核状态	操作
☐	C20251276582900003_20260603_104253.mp3	离线语音结果	测试任务	120急救结果质检方案_20260618091...	84	● 120_运营员_开错台不规范_20260618091804 ● 120_运营员_服务禁忌与态度规范_20260618091804 ● 120_未采集到座车地址_20260618091804 ● 120_未采集到呼救原因_20260618091804 ● 120_未采集到受伤人数_20260618091804 ● 120_未采集到联系电话_20260618091804 ● 120_未对急救量进行电话指导_20260618091804 ● 120_未按照标准流程规范_20260618091804	● 120_运营员_开错台不规范_20260618091804 ● 120_运营员_服务禁忌与态度规范_20260618091804 ● 120_未采集到座车地址_20260618091804 ● 120_未采集到呼救原因_20260618091804 ● 120_未采集到受伤人数_20260618091804 ● 120_未采集到联系电话_20260618091804 ● 120_未对急救量进行电话指导_20260618091804 ● 120_未按照标准流程规范_20260618091804	已完成	未复核	分配 复核
☐	C20251276582900002_20260603_112029.mp3	离线语音结果	测试任务	120急救结果质检方案_20260618091...	84	● 120_运营员_开错台不规范_20260618091804 ● 120_运营员_服务禁忌与态度规范_20260618091804 ● 120_未采集到座车地址_20260618091804 ● 120_未采集到呼救原因_20260618091804 ● 120_未采集到受伤人数_20260618091804 ● 120_未采集到联系电话_20260618091804 ● 120_未对急救量进行电话指导_20260618091804 ● 120_未按照标准流程规范_20260618091804	● 120_运营员_开错台不规范_20260618091804 ● 120_运营员_服务禁忌与态度规范_20260618091804 ● 120_未采集到座车地址_20260618091804 ● 120_未采集到呼救原因_20260618091804 ● 120_未采集到受伤人数_20260618091804 ● 120_未采集到联系电话_20260618091804 ● 120_未对急救量进行电话指导_20260618091804 ● 120_未按照标准流程规范_20260618091804	已完成	未复核	分配 复核
☐	C2025096210050440_20260603_112038.mp3	离线语音结果	测试任务	120急救结果质检方案_20260618091...	92	● 120_运营员_开错台不规范_20260618091804 ● 120_未采集到受伤人数_20260618091804 ● 120_未采集到联系电话_20260618091804 ● 120_未按照标准流程规范_20260618091804	● 120_运营员_开错台不规范_20260618091804 ● 120_未采集到受伤人数_20260618091804 ● 120_未采集到联系电话_20260618091804 ● 120_未按照标准流程规范_20260618091804	已完成	未复核	分配 复核
☐	C2025080123512602485_20260603_113732.mp3	离线语音结果	6月3日11:38质检任务	120急救方案_20260603113815	92	● 120_未采集到座车地址_20260603113815 ● 120_未采集到呼救原因_20260603113815 ● 120_未采集到受伤人数_20260603113815 ● 120_未采集到联系电话_20260603113815	● 120_未采集到座车地址_20260603113815 ● 120_未采集到呼救原因_20260603113815 ● 120_未采集到受伤人数_20260603113815 ● 120_未采集到联系电话_20260603113815	已完成	未复核	分配 复核

3.6.1.2 分配/批量分配

仅管理员角色展示该操作项。可「分配」或者勾选多条会话后，可「批量分配」给其他质检员 / 管理员，未复核任务被分配后进入被分配人员待办任务-未复核任务列表。

[illegible]

点击分配:

分配质检员

选择质检员

请选择质检员

^

刘宜珈(liuyijia5)

杨晗(yanghan5)

刘洪杉(lhs5)

任厚铎(rhh5)

叶科(yeke5)

朱磊(zhulei5)

刘宜珈(liuyijia5_zjy)

3.6.1.2 复核

复核

智能质检得分: 84分

机检结果

严重违规 中度违规 轻度违规 已命中 未命中

共8项

未复核 机检命中

120_调度员_开场白不规范_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

未复核 机检命中

120_调度员_服务用语与态度规范_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

未复核 机检命中

120_未采集到停车地址_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

未复核 机检命中

120_未采集到呼救原因_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

未复核 机检命中

120_未采集到受伤人数_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

原始会话

C2025112716582900003_20260603_104253.mp3 下载

00:00 / 0:53

00:00 客户 10006666

00:01 客服 您好, 为您服务。

00:03 客户 喂喂喂, 你好你好, 这边出车祸了, 啊? 出车祸了, 喂, 出车祸了, 这这边大货车跟一辆, 我在这个地铁站旁边。

00:16 客服 哪个地铁站这么容易打?

00:18 客户 你马上就清楚, 在那个。

00:22 客服 你话都说不清楚, 你报什么警呢?

00:26 客户 你你说不定你说不定, 呼呼, 平平一点, 稍微平平一点, 就前面那个路口, 前面那个新庄大道那个路口, 那边有个地铁站。

00:38 客服 我还是没听清楚, 麻烦你重新说一下。

00:43 客户 新庄大道200号, 然后地铁站, 你懂了吧?

00:48 客服 那算了算了, 你自己慢慢等着吧, 不给你派车了。

取消

提交复核

3.6.2 申诉中任务

1. 适用角色：管理员。

2. 场景：客服角色认为机检结果不准确，发起异议申诉后，该会话进入此标签页，等待管理员复核处理。

3.6.2.1 列表展示

未复核 申诉中 已复核

刷新

☐	会话名称	结果类型	任务名称	质检方案	质检得分	规则命中详情	规则复核详情	执行状态	复核状态	操作
☐	C202509021000200437_20260603_112032.mp3	离线语音结果	测试任务	120急救结果质检方案_20260618091...	94	120_未采集到停车地址_20260618091804 120_未采集到受伤人数_20260618091804 120_未采集到联系电话_20260618091804	120_未采集到停车地址_20260618091804 120_未采集到受伤人数_20260618091804 120_未采集到联系电话_20260618091804	已完成	未复核	复核
☐	C2025112716582900003_20260603_104253.mp3	离线语音结果	6月17日10:19质检任务	120急救结果质检方案_20260617101...	88	120_调度员_服务用语与态度规范_20260617101226 120_未采集到呼救原因_20260617101226 120_未采集到受伤人数_20260617101226 120_未采集到联系电话_20260617101226 120_未采集到受伤人数_20260617101226 120_未采集到联系电话_20260617101226	120_调度员_服务用语与态度规范_20260617101226 120_未采集到呼救原因_20260617101226 120_未采集到受伤人数_20260617101226 120_未采集到联系电话_20260617101226 120_未采集到受伤人数_20260617101226 120_未采集到联系电话_20260617101226	已完成	已复核 (人工)	复核
☐	C202509021000200437_20260603_112032.mp3	离线语音结果	6月3日11:35质检任务	120急救方案-广州_2026060311807	94	120_未采集到停车地址-广州_2026060311807 120_未采集到呼救原因-广州_2026060311807 120_未采集到联系电话-广州_2026060311807	120_未采集到停车地址-广州_2026060311807 120_未采集到呼救原因-广州_2026060311807 120_未采集到联系电话-广州_2026060311807	已完成	未复核	复核
☐	C202509021051000410_20260603_112038.mp3	离线语音结果	6月3日11:35质检任务	120急救方案-广州_2026060311807	98	120_未采集到联系电话-广州_2026060311807	120_未采集到联系电话-广州_2026060311807	已完成	未复核	复核
☐	C202509021000200437_20260603_112032.mp3	离线语音结果	6月3日11:38质检任务	120急救方案_20260603113815	92	120_未采集到停车地址_20260603113815 120_未采集到呼救原因_20260603113815 120_未采集到受伤人数_20260603113815 120_未采集到联系电话_20260603113815	120_未采集到停车地址_20260603113815 120_未采集到呼救原因_20260603113815 120_未采集到受伤人数_20260603113815 120_未采集到联系电话_20260603113815	已完成	未复核	复核

3.6.2.2 申诉/复核处理

1. 申诉处理：管理员查看客服申诉的内容，按照规则维度进行申诉结果判定。

(1) 管理员点击“驳回”，

① 但未勾选“终审，客服不可再申诉”，录入处理理由。

② 且勾选“终审，客服不可再申诉”，录入处理理由。

(2) 管理员点击“同意”，

① 但未勾选“终审，客服不可再申诉”，录入处理理由。

② 且勾选“终审，客服不可再申诉”，录入处理理由。

机检结果

严重违规 中度违规 轻度违规 已命中 未命中

共3项

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到接车地址_20260618091804

申诉历史 查看详情 -2.0分

申诉中，请重新判定。

申诉理由：有误

请输入处理理由（必填）

☐ 终审，客服不可再申诉

同意 驳回

查看原因及语句

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到受伤人数_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中：☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到联系电话_20260618091804

查看详情 -2.0分

规则是否命中：☒ 命中 ☐ 未命中

查看原因及语句

(3) 申诉日志查看：点击规则旁“日志”图标悬浮框查看申诉日志，悬浮框中展示时间、操作、操作人、备注。

机检结果

严重违规

中度违规

轻度违规

已命中

未命中

共3项

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到接车地址_20260618091804

申诉历史

查看详情

-2.0分

规则是否命中：

命中

未命中

查看原因及语句

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到受伤人数_20260618091804

查看详情

-2.0分

规则是否命中：

命中

未命中

查看原因及语句

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到联系电话_20260618091804

查看详情

-2.0分

规则是否命中：

命中

未命中

查看原因及语句

原始会话

0:00 / 0:23

客户

客户

我刚

了，

00:18 客户

嗯嗯，不

2. 复核处理：申诉处理完成后，参照复核处理流程，人工判定规则命中是否正确。
3. 点击提交复核按钮之后，申诉及复核结果才生效。

复核

智能质检得分：94分

机检结果

严重违规

中度违规

轻度违规

已命中

未命中

共3项

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到接车地址_20260618091804

申诉历史

查看详情

-2.0分

规则是否命中：

命中

未命中

查看原因及语句

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到受伤人数_20260618091804

查看详情

-2.0分

规则是否命中：

命中

未命中

查看原因及语句

未复核

机检:命中

轻

120_未采集到联系电话_20260618091804

查看详情

-2.0分

规则是否命中：

命中

未命中

查看原因及语句

原始会话

C2025090211000200437_20260603_112032.mp3 下载

0:00 / 0:23

客服 00:00

喂，你好，贵阳120。

客户 00:02

喂。

客服 00:03

喂，你好。

客户 00:04

喂，我刚才叫救护车，那个，他们医院主任说他清真的，然后我们现在需要去，直接去物业，然后病人现在碰过来了，我们就直接把他取消，我们自己开车去物业吧。

客服 00:16

就不要不要拒绝车了，是吧？

客户 00:18

嗯嗯，不要了，不要了。

客服 00:19

好的，行，好好，喂。

客户 00:21

喂，好。

取消

提交复核

3.6.3 已复核任务

1. 适用角色：管理员、质检员。
2. 场景：

(1) 展示已完成人工复核的会话，复核状态标注为 已复核（人工），记录最终确认的质检结果。

(2) 展示被管理员分配的、复核状态标注为 已复核（人工）的会话。

3.6.3.1 列表展示

未复核申请中已复核

批量分配

刷新

☐	会话名称	结果类型	任务名称	质检方案	质检得分	规则命中详情	规则复核详情	执行状态	复核状态	操作
☐	2022-12-28_00_00_24A28.wav	离线语音结果	6月17日10:19质检任务	120急救结果质检方案_20280617101...	90	120_满意度_并综合平均,20280617101226 120_未采集到语音地址_20280617101226 120_未采集到呼救原因_20280617101226 120_未采集到联系人_20280617101226 120_未采集到联系电话_20280617101226	120_满意度_并综合平均,20280617101226 120_未采集到语音地址_20280617101226 120_未采集到呼救原因_20280617101226 120_未采集到联系人_20280617101226 120_未采集到联系电话_20280617101226	已完成	已复核（人工）	分配 复核

3.6.3.2 分配/批量分配

已复核的也支持再次分配

未复核申请中已复核

批量分配

刷新

☐	会话名称	结果类型	任务名称	质检方案	质检得分	规则命中详情	规则复核详情	执行状态	复核状态	操作
☐	2022-12-28_00_00_24A28.wav	离线语音结果	6月17日10:19质检任务	120急救结果质检方案_20280617101...	90	120_满意度_并综合平均,20280617101226 120_未采集到语音地址_20280617101226 120_未采集到呼救原因_20280617101226 120_未采集到联系人_20280617101226 120_未采集到联系电话_20280617101226	120_满意度_并综合平均,20280617101226 120_未采集到语音地址_20280617101226 120_未采集到呼救原因_20280617101226 120_未采集到联系人_20280617101226 120_未采集到联系电话_20280617101226	已完成	已复核（人工）	分配 复核

3.6.3.3 复核

已复核的支持再次提交复核

复核

智能质检得分: 92分

机检结果

严重违规 中度违规 轻度违规 已命中 未命中

共4项

已复核命中 机检命中

120_未采集到接车地址_20260618091804

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看详情 -2.0分

查看原因及语句

已复核命中 机检命中

120_未采集到受伤人数_20260618091804

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看详情 -2.0分

查看原因及语句

已复核命中 机检命中

120_未采集到联系电话_20260618091804

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看详情 -2.0分

查看原因及语句

已复核命中 机检命中

120_未接呼救受理流程询问_20260618091804

规则是否命中: ☒ 命中 ☐ 未命中

查看详情 -2.0分

查看原因及语句

原始会话

C2025090210511000410_20260603_112038.mp3 下载

0:00 / 1:05

客服 00:00

喂, 你好, 贵阳120。

客户 00:01

喂, 你好, 我是, 就是西峰县, 就庄镇, 沙河村。这里有个病人, 转到那个, 转到个QQ。

客服 00:10

在雪峰什么地方?

客户 00:12

嗯, 就庄。

客户 00:15

就庄镇, 沙河村。

客服 00:17

就庄。

客户 00:17

西峰县, 就庄镇, 沙河村, 王庄居住。

客服 00:22

就庄, 沙河村, 哈。

客服 00:27

那什么情况?

客户 00:29

嗯, 除了就庄, 那个转到个QQ。

取消 提交复核

3.7 智能工具

3.7.1 热词模型

语音转文字时，如果在业务领域有一些特有的词，默认识别效果较差的时候可以考虑使用热词模型功能，将这些词添加为热词，改善这部分词的识别结果。热词组设置后无需训练即可生效，只需在语音转文字时（也就是新建数据集质检任务时，以及 上传音频质检）选择对应的热词组即可以使用了。

热词可以是某个人的姓名、公司名称，也可以是某个领域的专有名词，比如人名“王晓铭”（通常会识别为“王小明”），司法领域的“被上诉人”，电商领域的“包邮”等。一般热词不建议太长，也不要有点标符号，设置后可以看一下识别效果，不满意再调整。

3.7.1.1 热词列表

参数主要包括：热词组名称、创建时间、更新时间

任务列表	任务详情	待办任务	热词模型
热词组列表			
☐	10	热词组名称	创建时间
☐	1	贵阳热词组	2026-06-03 10:54:05
			更新时间
			2026-06-17 09:15:44
			操作
			更新 删除

3.7.1.2 新增热词组

- 1. 点击「新增热词组」按钮，右侧滑出编辑面板。
- 2. 热词列表：
 - (1) 热词：输入框，支持中文 / 数字，为需要强化识别的词汇（如 “120 急救”“胸痛中心”）。
 - (2) 操作：点击删除图标可移除当前热词。

新增热词组

取消

确定

* 热词组名称

广州热词组

热词 (4/128) ?

热词	操作
广州急救中心	
幺二零	
120	
派车	

+ 新增热词

3.7.1.3 更新热词组

点击「更新」按钮，右侧滑出编辑面板，不可修改热词组名称，仅可修改热词列表，编辑后点击「确定」生效，更新时间自动刷新。

编辑热词组

取消确定

* 热词组名称

贵阳热词组

热词 (6/128) ?

热词	操作
120	
急救中心	
贵阳120	
么二零	
派车	
新通大道	

+ 新增热词

3.7.1.4 删除热词组

支持删除和批量删除

热词组列表

☐	id	热词组名称	创建时间	更新时间	操作
☐	1	贵阳热词组	2026-06-03 10:54:05	2026-06-17 09:15:44	更新删除

3.8 账号管理

3.8.1 用户列表

包括字段：

账号信息

* 姓名

刘宜珈

* 账号

liuyijia5

* 角色

管理员

* 联系电话

17381586112

性别

未知

出生日期

选择日期

三方账号

请输入三方账号

关闭

3.8.3 新建账号

点击「新建账号」按钮，弹出账号信息录入弹框，依次输入，点击确定

新建账号

* 姓名

请输入姓名

* 账号

请输入账号

* 角色

请选择角色

* 联系电话

请输入联系电话

性别

未知

出生日期

选择日期

三方账号

请输入三方账号

取消

确定

3.8.4 重置密码

点击「重置密码」按钮，弹出二次确认弹窗，确认后将该用户密码重置为系统默认初始密码。



3.8.5 修改用户

点击「修改」按钮，弹出编辑账号弹窗，可修改用户姓名、账号、角色、联系电话、性别、出生日期、关联三方账号等信息，编辑后点击「保存」生效。

编辑账号

姓名

刘宜珈

账号

liuyijia5

角色

管理员

联系电话

17381586112

性别

未知

出生日期

选择日期

三方账号

请输入三方账号

取消

确定

3.8.5 删除用户

点击「删除」按钮，或者勾选多条账号记录后，点击「批量删除」按钮，弹出二次确认弹窗，确认后删除该账号。

用户列表

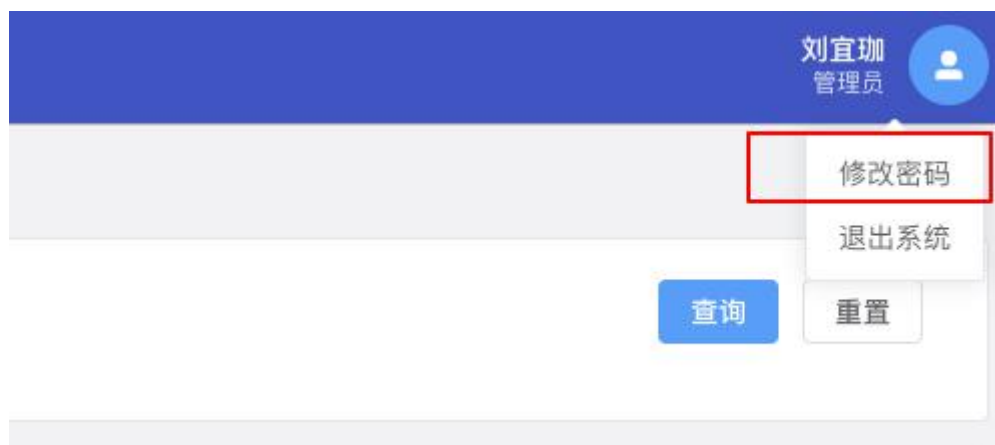
新增账号

批量删除

☐	姓名	所属机构	账号	角色	联系电话	三方账号	操作
☐	刘宜珈	贵阳生产测试数据org5调度中心	liuyijia5	管理员	17381586112	-	详情 重置密码 修改 删除
☐	杨磊	贵阳生产测试数据org5调度中心	yanghao5	管理员	1731231111111	-	详情 重置密码 修改 删除
☐	郑洪彬	贵阳生产测试数据org5调度中心	zhd5	管理员	1621213	-	详情 重置密码 修改 删除
☐	任海峰	贵阳生产测试数据org5调度中心	ren5	管理员	1731631231	-	详情 重置密码 修改 删除
☐	叶科	贵阳生产测试数据org5调度中心	yeko5	管理员	1213231	-	详情 重置密码 修改 删除
☐	朱磊	贵阳生产测试数据org5调度中心	zhulei5	管理员	1738158611	-	详情 重置密码 修改 删除
☐	刘宜珈	贵阳生产测试数据org5调度中心	liuyijia5_xf	客服	21312	liuyijia5	详情 重置密码 修改 删除
☐	杨磊	贵阳生产测试数据org5调度中心	yh5_xf	客服	123123	-	详情 重置密码 修改 删除
☐	刘宜珈	贵阳生产测试数据org5调度中心	liuyijia5_ziy	质检员	12312	-	详情 重置密码 修改 删除

3.8.6 修改密码

点击「修改密码」按钮，输入原密码和新密码，点击确定，完成密码修改



修改密码

* 原密码

* 新密码

* 确认新密码

取消

确定