

# 天津语音智能质检系统

发布日期：2025-09-24

智能质检系统的主要任务是质检热线服务中坐席的服务礼仪、服务规范、业务能力、技能技巧等问题。面对客户不同业务需求，产品运营主要从以下几个方面入手，建立一套符合业务需求的质检场景。质检业务场景可分为呼入/呼出场景，不同场景考察侧重点不一样，比如呼入场景中重点关注业务解答规范及技能技巧，呼出场景中又因为行业不同，场景考察指标也不同，比如保险行业有险种回访、保险电销、续期提醒等等场景重点关注座席回访的问题是否多面且符合业务规范，金融行业有催收场景、理财销售、满意度回访、在线客服等场景更多关注的是座席解答流程是否合规，销售技能是否达标。我司的智能质检系统可以以在录音中收集客户的信息，形成客户画像，更有针对性的进行业务跟进。智能质检系统具有什么优势？天津语音智能质检系统

质检任务 - 任务详情

任务名称： 质检测试任务001

创建人： 周小强

数据源来源： 自动上传

创建时间： 2021-09-09 13:08:10

质检模型： W声闻语音识别模型\_COPY

对象设置： 全部

时长设置： 大于10秒

时间设置： 2021-09-07 00:00:00-2021-09-30 00:00:00

任务状态

23

总计

23

已执行

开始时间：2021-09-09 13:08:10

结束时间：2021-09-30 00:00:00

3

不合格

20

合格

自

开始日期

至

结束日期

文件名称

客户

坐席

评价

类型

质检状态

等级

提交

作废

序号

文件名称

客户

坐席

类型

质检状态

得分

等级

质检时间

质检时长

操作

1

202109071906360.wav

15012345601

张光强

呼出

已完成

100

合格

2021-09-07 20:26:13

0'16"

⊕

2

2021090716470326.wav

15012345601

张光强

呼出

已完成

100

合格

2021-09-07 20:11:38

1'38"

⊕

3

20210907160036716.wav

15012345605

张光强

呼出

已完成

100

合格

2021-09-07 19:47:56

1'21"

⊕

4

2021090717240764.wav

15012345606

张光强

呼出

已完成

100

合格

2021-09-07 19:47:06

0'39"

⊕

5

2021090716137706.wav

15012345606

张光强

呼出

已完成

100

合格

2021-09-07 19:36:19

0'22"

⊕

智能质检就是使用人工智能技术将客户与客服之间的对话实时转译成文字，语音文字双重保存进行检测。近几年，犹豫智能质检效率高，覆盖面广客进行全方面的公正的质量检测，因此受到广大企业的好评与追捧。智能质检不只可以代替人工，而且比人工做得还好，系统可以做到100%全量覆盖，不眠不休，不带情绪和主观因素，支持实时和事后质检，是完全用大数据说话，更加公正和科学。智能质检不只只是能检测客服服务的质量还有具体的数据报表，统计到周期性变化，也可以将不同组别的所有客服工作进行纵向对比，通过由点到面的全方面监测，发现正面和负面的问题，个别问题和普遍性问题。通过优化人员配置、加强针对性培训等来提升服务质量。天津语音智能质检系统一般情况专项质检都需要进行质检条件的判断。

质检配置 > 建模详情

基本信息

规则列表

评分方式

评分方式：☒ 加分 ☐ 减分 ☐ 组合

基础分：

标准设置：

合格	80	~	100
不合格	0	~	79

+ 新增标准

取消

确定

质检是客服中心质量管理的重要抓手，用于发现人员、系统、业务等方面的问题作跟进提升。然而面对日均少则几百，多则过万、甚至十万的话务量，单靠人工质检模式会存在质检覆盖率低、时效性差、抽样精确度低的缺点。于是，不少企业引入了智能质检的概念，探索应用“智能+人工”的质检模式。即现借助智能系统先把全量通话质检一遍，输出经系统判定存在问题的通话，再交给人工工作进一步质检。要开发智能质检的功能，首先要明确该关注什么。关注的重点是做智能质检的目的，只有明确了目的需求，才好开展下一步具体工作。

随着人工智能的发展，智能质检已经成为众多呼叫中心的新选择。智能质检通过语音识别、语义理解等技术，能在坐席与用户的通话过程中，将语音转化为文字，通过匹配系统中的关键词、话术重复次数、业务关键点等模型，进行自动质检。以得助智能质检为例，基于丰富的语料知识库，能通过对通话的音量、字数及静默检测等多种方式，对通话场景进行全量质检。优点：效率高、覆盖面广；不受外界因素干扰，质检结果公平公正；可实时检测通话质量，及时提醒坐席调整服务方式；人力成本低，可实时查看分析结果。适用场景：适用于大多数质检场景，但建议采用人工质检与智能质检结合的方式。目前，智能质检的应用范围越来越广，除了语音智能质检，还有文本智能质检等多种方式，助力更多企业在客户服务领域完善质检功能，提升质检效率及服务效果，更好地为企业赢得用户信任创造价值。智能质检系统支持各种词性学习、如分词、肯定成、脏词、热词、TTS词、等词库在线维护与管理。

检任务

自

开始日期

至

结束日期

任务名称

创建人

质检模型

任务状态

搜索

重置

+ 新建任务

序号	规则名称	质检模型	数据来源	任务状态	文件总数	已执行	未执行	创建人	创建时间	操作
1	替换	VM集成多条件替换	自动上传	执行中	0	0	0	吴小雄	2021-10-19 17:56:08	
2	测试替换	测试替换	自动上传	执行中	29	29	0	张三	2021-09-09 17:07:00	
3	测试测试替换	VM测试替换	自动上传	执行中	29	29	0	张三	2021-09-09 15:54:33	
4	L-测试替换	测试替换	自动上传	执行中	39	39	0	张三	2021-09-09 15:42:18	
5	测试替换4	测试替换	自动上传	执行中	39	39	0	吴小雄	2021-09-09 15:37:31	
6	测试替换3	测试替换	自动上传	执行中	39	39	0	吴小雄	2021-09-09 15:36:34	
7	测试替换2	测试替换	自动上传	执行中	0	0	0	吴小雄	2021-09-09 15:35:59	
8	测试替换替换	VM替换测试测试	自动上传	执行中	29	29	0	张三	2021-09-09 15:00:22	
9	VM测试10	VM测试替换	自动上传	执行中	29	29	0	张三	2021-09-09 14:29:03	
10	VM显示规则测试		自动上传	执行中	39	39	0	张三	2021-09-09 09:23:03	

<

1

2

3

4

5

6

...

8

>

共 77 条

10 数据

在不同的场景当中都会对智能语音或者智能客服去进行质检，为的就是让用户的流失率上会明显的降低。近年来，随着智能质检解决方案在设计的过程中的不断提高，所体现出来的优点也越来越多，普遍的运用在不同的场景当中，质检效率上会有着大幅度的提升，为的就是在质检成本方面合理的去控制好，对客户服务的品质上去努力的提升。智能质检系统主要应用在客服监督、客户业务情况分析等场景，适用于拥有大量客服录音，需要人工抽检的方式进行录音质检的场景。智能质检系统的使用可以降低运营风险。天津语音智能质检系统

智能质检系统的使用可以更有针对性的进行业务跟进。天津语音智能质检系统

具体的质检项是，首先需要判断一个对话是在讲什么事情，然后再判断针对这件事情，业务人员的回答是否满足一个或多个规范条件。其实，也可以认为智能质检是一种 2 个以上质检项（语义点）的复合质检。复合质检若能做到比较好的效果，需要每个语义点都能实现较高的召回率和准确率。因此，在传统的“关键词+正则”模式之外，引入效果更好的、基于深度学习模型的“非正则”模式来生产质检项（语义点）势在必行。智能质检系统是主要应用在客服监督、客户业务情况分析等场景，适用于拥有大量客服录音，需要人工抽检的方式进行录音质检的场景。天津语音智能质检系统

杭州音视贝科技有限公司专注于人工智能领域智能语音、智能图像、虚拟数字人等产品的研发，通过将人工智能技术与企业服务场景深度融合，助力企业智能化升级，帮助企业降本提效、升级用户体验、挖掘更多的营销价值，致力于为企业提供营销、服务、运营、管理一站式智能化解决方案。

公司坚持科学发展，将技术研发和人才培养作为公司的发展目标，团队成员来自于华为、阿里巴巴、蚂蚁金服、同盾科技、金蝶软件等企业，拥有多年人工智能与企业服务相关产品研发和商业

化经验，专注于智能语音、语义理解、语义分析、语音网关等人工智能技术的研究与应用，在音视频互动领域有长期的技术积累能力和商业实践。

在此基础上结合ASR、NLP、TTS和人脸识别等技术，打造出了智能客服、智能外呼、智能质检、智能语音机器人、虚拟数字人、智能媒资等产品。团队拥有出色的商业化和项目交付能力，已成功积累了多个行业的成功案例，目前已服务于曹操专车、中移在线、赣南医学院等多家单位。

未来公司将会进一步探寻技术领域，提供更专业、更符合各行业发展方向的智能外呼、智能客服、智能语音网关、虚拟数字人等产品，提供SAAS及PAAS的应用服务，保持研发技术持续走在行业前沿，实现长足发展。